

問卷調查

甲部： 調解為先承諾書星徽獎勵計畫

1. 貴司/貴會於以下哪一年簽訂調解為先承諾書?
 2009 2011 2013 2015 2017
2. 貴司/貴會是否已採取任何措施以推動和實際採用調解?
 是 (請填寫 Q3 至 Q10, 以及乙部) 否 (請填寫 Q 11, 以及乙部)
3. 貴司/貴會是否曾擬備及派發有關調解的推廣資料?
 是 - 向以下群體派發: 否
 僱員 附屬公司 商業伙伴
 客戶 其他 (請注明: _____)

(請提供詳情, 例如有關推廣資料的內容: _____
_____)
4. 貴司/貴會是否已在其訂立的任何合約中加入調解條款?
 是 - 合約總數: 否
 1 - 10 份 11 - 50 份 51 份或以上
5. 貴司/貴會是否已採用以調解技巧處理投訴或衝突的員工指引?
 是: 否
(a) 於以下領域:
 顧客投訴 職場衝突
 與商業伙伴之間的衝突
 其他 (請注明: _____)

(b) 貴司/貴會是否曾獲得任何顧客或商業伙伴的回應, 表示滿意其以調解處理有關投訴或衝突?
 是 (請提供詳情) 否

6. (a) 貴司/貴會是否曾為職員安排任何有關調解的培訓, 例如: 為職員舉辦研討會或工作坊? 是 否

(b) 貴司/貴會是否曾推薦職員參加任何與調解相關的訓練課程或研討會?

是 否

7. 貴司/貴會是否有僱員曾修讀調解訓練課程(例如第 1 階段調解訓練課程)?

是 - 僱員總數: 否

1 - 10 位 11 - 50 位 51 位或以上

8. 貴司/貴會是否有一名或以上僱員屬認可調解員?

是 (請注明屬認可調解員的僱員數目: _____) 否

9. 貴司/貴會是否曾試圖以調解方式解決爭議?

是 (請注明有關嘗試的次數: _____) 否

(如貴司/貴會曾成功以調解方式解決爭議) 貴司/貴會是否願意於 2019 年調解為先承諾書活動分享一個或以上的成功例子?

是 (請提供詳情) 否

10. 貴司/貴會已採取的任何其他措施以推動以調解方式解決爭議的詳情:

11. 貴司/貴會在推動和實際採用調解方面遇到了哪些困難或障礙?

缺乏對調解的理解 缺乏對於使用調解的訓練

缺乏關於如何使用調解的知識

其他 (請注明:) _____

乙部: 於貴司/貴會的界別採用調解

1. 貴司/貴會屬以下哪一界別?

住宿和食品服務

藝術, 娛樂和優閒

工程

教育

金融和保險

人類健康和社會工作

信息和通訊

製造業

專業和商業服務

公共行政

房地產

運輸和儲存

批發和零售業 其他 (請注明:_____)

2. 以下哪一項是最適合貴司/貴會界別成員使用調解的領域?

- 顧客投訴 與商業伙伴之間的衝突 職場衝突
 解決法律爭議 (例如法庭訴訟) 其他 (請注明:_____)

3. 以下哪一項是促進貴司/貴會界別成員認識及採用調解的最有效方式?

- 廣告宣傳 (例如電視、廣播、商業期刊、報紙及社交媒體等)
 宣傳資料 (例如小冊子/單張) 訓練課程/研討會/工作坊
 其他 (請注明:_____)

4. 請揀選貴司/貴會有興趣參與的研討會/工作坊 (可選多項):

- 使用調解處理職場衝突 以調解解決娛樂行業的相關糾紛
 使用調解處理人身傷害案件 使用調解處理美容行業的相關糾紛
 以調解解決醫療及醫護界的相關糾紛 朋輩調解
 使用調解解決跨境商業及投資糾紛 其他 (請注明: _____)

5. 其他意見:

謝謝!

#1590954v4