

## 《調解工作小組報告》的建議

建議	《調解工作小組報告》的建議	備註
1	應議定一個清晰可行的定義。調解的定義應具有若干程度的彈性，使調解服務日後在香港的應用及發展不會受到不必要的掣肘。	- 《調解條例》第 4 條已訂明調解的定義。
2	應檢討香港法例內“mediation”(調解／調停)及“conciliation”(調解／和解)這些字眼(特別是在中文本內)的使用情況，以消除任何不一致之處。	- 《調解條例》附表 1 表列多個不適用於該條例的獨立法定程序。該條例附表 2 載有相應修訂，特別是劃一和消除現行法例中 mediation 一字的中文對應詞的不一致之處，代以“調解”一詞。
3	藉着舉辦以特定界別為目標的調解宣傳活動(例如針對工商界、社區、青少年及長者等的宣傳活動)，推行廣泛的調解認知計劃。該項計劃旨在向公眾宣傳調解的模式及程序，而有關活動應集中宣傳對特定界別奏效及相關的調解模式。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 公眾教育及宣傳組成員積極參與所屬不同界別的調解宣傳活動。</li> <li>- 社區調解員舉辦多個調解工作坊，在社區推廣調解。</li> <li>- 在不同界別推行調解計劃，例如新保險索償調解試行計劃、《土地(為重新發展而強制售賣)條例》調解先導計劃、金融糾紛調解計劃。</li> <li>- 不同的調解服務提供者舉辦義務調解計劃，向不同界別推廣以調解解決糾紛。</li> </ul>
4	鑑於香港有不少機構參與推廣調解服務和有關調	- 由香港國際仲裁中心、香港調解會和律政司合

建議	《調解工作小組報告》的建議	備註
	<p>解的公眾教育，而且成效甚佳，現建議鼓勵這些機構繼續進行有關推廣和公眾教育的重要工作。這些不同機構應把握機會積極合作，並且凝聚力量和結合專業知識，因為通過齊心協力便可帶來更大和更持久的影響。</p>	<p>辦，並獲得司法機構支持的“調解為先”研討會在2012年5月11及12日圓滿舉行。研討會假香港會議展覽中心舉行，為期兩天，其目的是提高公眾對調解的認識，並為海外及本地的調解專家提供交流的機會。在研討會舉行期間，每日均有超過200人應持份者邀請出席研討會。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 由上海經貿商事調解中心、香港調解會及聯合調解專線辦事處合辦的“Mediation in Hong Kong and Shanghai – Options and Possibilities”在2012年3月3日於上海圓滿舉行。</li> <li>- 由香港和解中心主辦的第三屆亞洲調解協會會議，訂於2013年6月13及14日假香港大學舉行。</li> </ul>
5	<p>應為解決衝突的前線人員(例如警務人員、社工、家庭心理學家、懲教人員和律師)提供調解資料和訓練，因為這些訓練可協助他們進行日常工作，並對調解服務有深入認識，從而幫助他們成為有效的解決爭議人或調解轉介人，這亦有助他們推廣調解作為社區層面和諧解決爭議的方法。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 不同的調解機構已為解決衝突的前線人員(包括警務人員)提供調解訓練，協助他們成為更有效的解決爭議人或調解轉介人。</li> </ul>
6	<p>鑑於“調解為先”承諾書已取得初步成效，應鼓勵進一步向商界推廣“調解為先”承諾書。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 將會進一步推廣“調解為先”承諾書。</li> </ul>

建議	《調解工作小組報告》的建議	備註
7	<p>應向社會不同界別推廣“調解為先”承諾書，並繼續維持和更新“調解為先”網站(<a href="http://www.mediatefirst.hk">www.mediatefirst.hk</a>)，並使該網站更加互動，從而為已簽署承諾書的機構和利益有關的市民提供支援。</p>	<p>- 將會更新“調解為先”網站。</p>
8	<p>在決定推廣調解服務的步伐方面，應考慮調解員是否已準備就緒，基礎支援的成熟程度，以及調解服務使用者的需要。推廣過程可分為 3 個階段：第 1 個階段(提高認知)，第 2 個階段(強化及針對性宣傳)及第 3 個階段(大規模而廣泛的接觸公眾工作)。隨着發展由第 1 個階段進入第 2 個階段，推廣調解服務的步伐應予以加快。鑑於在宣傳方面對政府資源存在互相對立的需求，故應爭取參與調解的各有關方面的支持和共同合作。</p>	<p>- 調解服務在香港的發展現處於第 2 與第 3 階段之間，正邁向第 3 階段。應繼續通過傳播媒介進行以公眾為對象的宣傳，並應再加強調解機構間的協作，以推廣調解和向公眾提供調解服務。</p>
9	<p>應考慮針對工作間和僱傭、知識產權、銀行和金融服務、醫療失當和醫護服務、保護兒童、環境、城市規劃、土地使用和重建等範疇出現的爭議推行調解試驗計劃。</p>	<p>- 根據《土地(為重新發展而強制售賣)條例》推行的調解先導計劃在 2011 年 1 月推出，並由聯合調解專線辦事處有限公司負責管理。</p> <p>- 由金融糾紛調解中心負責管理的金融糾紛調解計劃在 2012 年 6 月推出。</p>
10	<p>應就推行雷曼兄弟相關投資產品爭議調解及仲裁計劃的經驗和統計數字進行分析，以找出有助這</p>	<p>- 繼雷曼兄弟相關投資產品爭議調解及仲裁計劃成功推行後，金融糾紛調解中心在 2012 年 6 月成</p>

建議	《調解工作小組報告》的建議	備註
	個計劃成功推行的因素及其限制，以及可供日後借鑑的經驗。	立，負責管理獨立的金融糾紛調解計劃，以解決消費者與金融服務提供者之間的金錢糾紛。
11	保險業界自發設立新保險索償調解試行計劃(新試行計劃)值得支持。有關方面應鼓勵保險業聯會分析及分享運作新試行計劃的經驗，特別是有助這計劃推行成功的因素以及可供日後借鑑的經驗。分享成功故事對推廣調解服務十分有效。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 在 2007 年推出新保險索償調解試行計劃，旨在推廣透過調解，解決與僱員補償和工傷有關的索償糾紛。該計劃已成功處理 34 宗糾紛，其中 9 宗以調解方式處理，另有 25 宗以協商方式處理。保險業聯會檢討計劃後，認為計劃已成功達到預期的效果：凸顯調解帶來的裨益，以及如何在香港推行調解。聯會決定在 2011 年 11 月結束這計劃，並由市場自行發展一個既符合商業原則、又可持續發展的調解制度。</li> </ul>
12	應支持在香港進一步推廣和拓展家事調解服務，並考慮支援向公眾提供家事調解服務的非政府機構。此外可進一步探討拓展協作實踐作為以較少對辯進行的家事糾紛解決方法。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 香港家庭福利會一向積極在香港提供家事調解服務，公眾教育及宣傳組亦支持其工作。</li> <li>- 家庭議會已設立 2012 年家事調解試驗計劃，在 2012 年 8 月至 2013 年 7 月期間資助有關機構提供家事調解服務。非政府機構可利用撥款擴充為夾心階層和低收入人士提供的服務。應考慮在試驗計劃完結後，為非政府機構提供進一步支援。</li> <li>- 香港家庭法律協會在 2010 年舉辦首個協作培訓課程後，香港協作解紛組織(Hong Kong Collaborative</li> </ul>

建議	《調解工作小組報告》的建議	備註
		<p>Practice Group)在 2011 年 2 月成立。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 第二屆兒童議題論壇在 2012 年 8 月 27 及 28 日舉行，重點研究在全球發展非對抗性糾紛解決程序，以促進兒童的權益，使他們的意見獲得聆聽和考慮。</li> </ul>
13	<p>應進一步研究法庭上無律師代表訴訟人所帶來的挑戰，並提供更多統計數據，以便在向無律師代表的訴訟人推廣調解服務時可得到更多支援。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 司法機構調解資訊中心舉辦調解講座，供訴訟人及公眾參加。法官及司法人員亦會轉介案件各方參加調解講座。</li> <li>- 司法機構設立調解資訊中心後，進行了一項內部使用者意見調查。統計數字顯示，調解講座深受當事人歡迎。從 2010 年 1 月至 2012 年 4 月，調解資訊中心共接獲 873 份意見書，當中 84%表示十分同意或同意調解講座有助加深他們對調解的了解。另外有 97%的當事人會向與他們處境相若的朋友推介調解講座。</li> <li>- 由林文瀚法官擔任主席的司法機構調解工作小組一直密切監察《實務指示 31》的實施情況，並會繼續推動廣泛使用調解，使能盡早和圓滿解決爭議。</li> <li>- 司法機構發表的家事調解試驗計劃及土地審裁處</li> </ul>

建議	《調解工作小組報告》的建議	備註
		建築物管理案件試驗計劃的評估報告，提供有用的統計數據，可供參考。
14	應致力通過高等法院的調解資訊中心及無律師代表訴訟人資源中心，向法庭上的無律師代表訴訟人推廣調解服務，包括提供調解資料和向他們推廣“調解為先”網頁( <a href="http://www.mediatefirst.hk">www.mediatefirst.hk</a> )。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 調解資訊中心集中處理與法庭有關的調解事宜的查詢。</li> <li>- 司法機構網站從 2010 年 1 月起增設調解網頁。以調解為主題的錄影短片和小冊子、相關判案書和刊物，均上載至這個特設網頁。此外，調解網頁設有連結，可以進入其他相關專業團體及“調解為先”的網站。由於瀏覽該調解網頁的人數眾多，相信該網頁是實用的平台，可向法庭使用者及公眾傳遞調解信息。無律師代表訴訟人資源中心亦提供關於調解的資訊。</li> </ul>
15	應鼓勵進一步支援目前的復和司法和調解計劃，並予以擴展至香港社會各階層。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 香港家庭福利會推行一項“生命旅程調解教育系列”，以提高公眾的調解技巧及增進他們的調解知識，讓他們可在人生各個階段及不同社會層面避免糾紛，懂得如何處理糾紛。</li> </ul>
16	在社區場地調解試驗計劃有結果之前，應在港島、九龍和新界各提供一個社區中心，作為社區調解場地。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 利用油麻地梁顯利社區中心及禮頓山社區會堂作社區調解場地的試驗計劃仍繼續推行。會繼續簡化或擴展該試驗計劃。</li> </ul>
17	鑑於對學校課程的對立需求，應認真研究在中小	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 香港家庭福利會積極參與推動朋輩調解。公眾教</li> </ul>

建議	《調解工作小組報告》的建議	備註
	學課程中引入調解教育的可能性，並建議考慮支持擴大朋輩調解計劃。	<p>育及宣傳組和調解專責小組均支持該會的工作。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 優質教育基金撥款資助 2011 年 11 月至 2012 年 10 月在小學推行的朋輩調解試驗計劃，反應令人鼓舞。</li> <li>- 香港家庭福利會向學校推廣朋輩調解及調解教育，並為校長和老師提供培訓。他們反應甚佳，但基於對上課時間和學校課程的對立需求，需由教育局發出指示，鼓勵學校定期進行這些活動。</li> </ul>
18	應邀請香港大律師公會和香港律師會考慮為其會員而舉辦的調解訓練的內容和範圍，作為他們持續專業進修的一部分，以及考慮這類訓練應否定為強制性。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 香港大律師公會和香港律師會定期為會員舉辦調解員技巧訓練課程。</li> </ul>
19	為了促進法律專業有關調解知識的進一步發展，應考慮在稍後階段，即調解的整體發展更趨成熟時，再行研究把調解納入法學專業證書課程、法學士和法律博士課程的必修科目內。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 各院校的法律學院都知悉這項建議，正作考慮。要落實這項建議，須獲各大學校長承諾支持。</li> </ul>
20	視乎資源和課程的限制，各所大學應考慮加強現時有關調解的選修科目，以及在法律學院的法學士及深造學位課程內的其他科目加強有關調解的元素。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 各所大學現正於學士及深造學位課程中開辦包含替代訴訟糾紛解決方案／調解元素的科目。應鼓勵各大學加強有關元素。</li> </ul>
21	應邀請各大學考慮在大學本科課程第一年內提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 各所大學現正以選修科目的形式提供有關調解的</li> </ul>

建議	《調解工作小組報告》的建議	備註
	有關調解及解決糾紛的共同課程，採用跨越學科界限的融合教學方法向學生灌輸調解程序和技巧的知識。	課程。要落實這項建議，須獲各大學校長承諾支持。
22	應鼓勵 3 所大學(香港大學、香港中文大學和香港城市大學)的法律學院着手創辦建議的“香港調解比賽”。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 香港城市大學自 2010 年起舉辦國際替代性爭議解決機制模擬法庭比賽，並擬於 2012 年 11 月舉辦“Asia-Pacific Mediation Conference 2012: Mediation and its impact on National Legal Systems”。</li> <li>- 應鼓勵 3 所大學聯合舉辦建議的“香港調解比賽”。</li> </ul>
23	早期糾紛解決方案(“EDR”)制度可以為香港各機構、大學和其他高等教育院校帶來好處，故宜適當考慮採用這個制度，以助解決組織和學院內的衝突，並盡量減低解決有關糾紛的費用。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 有些機構引入早期糾紛解決方案的概概念，制定投訴處理機制，由接受過調解訓練的管理層人員處理投訴(例如醫院管理局、職業訓練局)。</li> </ul>
24	應製作並在電視播放推廣調解的宣傳短片，同時透過電台、印刷媒體及新媒體平台進行更多宣傳工作，並加強以青年人為對象的調解教育計劃，特別應積極邀請電視台及編劇考慮在拍攝電視劇集時，加入有關採用調解的情節。	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 推廣調解的宣傳短片在 2011 年 12 月 22 日播放。</li> <li>- 將會製作另一套宣傳短片，以延續和加強向市民宣揚“調解為先”的信息。</li> <li>- 將會製作宣傳調解的海報及單張。</li> <li>- 將會研究可否製作錄影帶，解釋調解在現實生活中如何運作，並特別指出各當事人的角色和責任。</li> </ul>



建議	《調解工作小組報告》的建議	備註
25	成立一個單一調解員資格評審組織是可取的，而且有助確保調解員的質素、使評審標準一致、向市民灌輸有關調解員和調解服務的知識、建立市民對調解服務的信心，以及維持調解的可信性。	- 香港調解資歷評審協會有限公司(調評會)在 2012 年 8 月 28 日以擔保有限公司的形式成立，是由業界主導的非法定資格評審組織。
26	目前並非適當時候訂定劃一的調解員資格評審制度。目前應致力於為可能使用調解服務的人士提供適合的調解資料，以便他們決定是否選用調解來解決糾紛，並且協助他們更能選擇勝任的調解員。	- 在公眾諮詢接獲的意見書中，大部分都表示應盡快成立單一的資格評審組織。調解專責小組認為，應支持成立由業界主導的非法定單一資格評審組織。 - 調評會在 2012 年 8 月 28 日成立，是由業界主導的非法定資格評審組織。
27	當局應廣泛頒布《香港調解守則》這套供香港調解員遵守的行為守則，並應鼓勵調解服務提供者採用《守則》，以及制定嚴格的投訴及紀律處分程序以執行《守則》。	- 多個調解服務提供者已採用《香港調解守則》。
28	香港的單一調解員資格評審組織可採用擔保有限公司的形式運作，有關成立這樣的組織的可能性應在 5 年內予以檢討。	- 調評會在 2012 年 8 月 28 日以擔保有限公司的形式成立。
29	應將調解員資格評審機構有關持續專業進修規定(如有的話)的資料提供予公眾查閱。	- 主要的調解員資格評審機構要求名冊上的調解員符合某些持續專業進修規定。關於持續專業進修規定的資料，可向各有關調解資格評審機構索取。

建議	《調解工作小組報告》的建議	備註
30	當有人在法院提出有關選擇合適調解員的問題時，司法機構可建議爭議雙方考慮選擇至少已簽署《香港調解守則》的調解員(不論其資歷為何或其資格是否獲評審)。	- 司法機構在高等法院大樓設立調解資訊中心，協助各當事人了解調解的性質，以及調解如何幫助訴訟人解決彼此的爭議。資訊中心設有電腦終端機，方便到訪者瀏覽司法機構網站，或由網站連結進入其他專業團體的網站。中心也提供調解錄影帶、調解小冊子以及相關的資料，以供到訪者參考。
31	應鼓勵具備經驗的調解員協助新獲認可的調解員汲取實際的調解工作經驗。	- 已向主要調解服務提供者轉達該建議。
32	香港應就調解事宜進行立法，目的是提供適當的法律架構以在香港進行調解。不過，有關的法例不可妨礙調解程序的靈活性。	- 立法會在 2012 年 6 月通過《調解條例草案》。於 2012 年 10 月 19 日刊登憲報的《〈調解條例〉(生效日期)公告》(第 167 號法律公告)，律政司司長指定 2013 年 1 月 1 日為該條例開始實施的日期。
33	應制定《調解條例》，而不是把有關調解的法例條文引入現行的《仲裁條例》或其他條例內。	- 在 2012 年 6 月制定的《調解條例》是獨立的法例。
34	擬議調解條例應有一條釋義條文，闡明“調解”及“調解員”等關鍵術語。至於“調解協議”及“通過調解達致的和解協議”這些詞語，如擬議調解條例訂有執行方面的條文，則應予以界定。	- 《調解條例》第 2 條反映這項建議。
35	擬議調解條例應有一條闡述條例目標及基本原則	- 《調解條例》第 3 條闡述條例的目的。

建議	《調解工作小組報告》的建議	備註
	的條文。	
36	工作小組不建議引入處理強制執行調解協議的法例條文。不過，假如認為引入該等法例條文是適當的做法，有關的執行制度可採用類似強制執行仲裁協議制度的設計(即擱置法律程序等待調解)。	- 《調解條例》並不包括這方面的條文。
37	擬議調解條例無須包括任何處理調解程序的條文，但應有：(a)一條處理委任調解員的條文(類似《仲裁條例草案》擬稿第 32 條)；以及(b)一條訂明《法律執業者條例》第 44、45 及 47 條不適用的條文(類似《仲裁條例》第 2F 條)，以令非律師或外地律師可以參與在香港進行的調解。	- 《調解條例》第 7 條反映這項建議。
38	擬議調解條例應加入有關保密和特權規則的條文，並列明規則的法定例外情況及違反保密和特權規則的制裁。	<p>- 《調解條例》第 8 條列明保密規則和披露調解通訊的例外情況。</p> <p>- 《調解條例》組和專責小組經考慮在諮詢公眾期間接獲的意見及其他司法管轄區的相關法例後，決定不採納有關列明違反保密規則的制裁的建議。</p>
39	有關是否給予調解員免被民事起訴的豁免權，這個問題具爭議性。工作小組不建議給予這種豁免	- 《調解條例》組和專責小組經考慮該建議後，認為並無充分理由支持為調解員提供豁免權或局部

建議	《調解工作小組報告》的建議	備註
	權，但可能適宜給予局部豁免權，特別是就義務調解或社區調解而言。	豁免權，因為調解員不會作出判決或提供意見。
40	無須引入法例條文以暫時中止在調解程序進行期間的時效期限。	- 《調解條例》並不包括任何與暫時中止時效期限有關的條文。
41	在擬議調解條例中，不必包括強制執行通過調解達致和解協議的法定機制。如有需要，可留待法院處理強制執行通過調解達致和解協議的事宜，情況就如強制執行合約的一般個案。	- 《調解條例》並不包括這方面的條文。
42	雖然並非有真正需要，我們原則上並不反對把一套調解規則範本包括在擬議調解條例內。然而，任何包括在內的調解規則範本只能作指引用，不應定為強制性規則。為保持調解程序的靈活性，參與調解各方應可按其認為適當的情況採用這些調解規則。	- 《調解條例》組和專責小組經考慮這項建議後認為，單一資格評審組織成立後，可發布指引。
43	有關應否制定道歉條例或法例條文去處理為增加和解機會而作出道歉的問題，值得由一個適當組織作出更全面的探討。	- 日後再考慮。
44	除非有充分理據作特殊例外的處理，否則政府應受擬議調解條例所約束。	- 《調解條例》第 6 條訂明該條例適用於政府。

建議	《調解工作小組報告》的建議	備註
45	不應在現階段引入由法院強制轉介調解的做法，但這個問題應在香港調解的發展較為成熟時再作研究。	- 發出《實務指示 31》是司法機構採取的積極措施，以鼓勵當事人嘗試採用調解。該建議會按香港調解服務日後的發展情況再作研究。
46	在現階段，司法機構不應提供調解服務。然而，應在日後徵詢司法機構的意見後再研究這個問題(不論作為實施民事司法制度改革檢討的一部分或作為獨立檢討)。	- 司法機構沒有提供調解服務。司法機構已成立調解資訊中心，協助當事人認識調解。
47	沒有需要在擬議調解條例內，就跨境執行通過調解達致的和解協議訂立條文。	- 《調解條例》第 5 條訂明該條例適用於部分或全部在香港進行的調解。
48	應向願意參與調解的法律援助受助人提供法律援助。	- 就法律援助而言，調解開支或調解員費用，會與處理專家費用一樣，以有法律援助的訴訟的附帶費用計算。