

律政司司長出席物業管理業監管局「物業守護者」形象設計比賽頒獎典禮暨物業管理業持續專業發展講座致辭（只有中文）（附圖）

以下是律政司司長林定國資深大律師今日（八月一日）出席物業管理業監管局「物業守護者」形象設計比賽頒獎典禮暨物業管理業持續專業發展講座的致辭：

黃江天博士（物業管理業監管局主席）、各位物管業界朋友、各位嘉賓、各位同事：

大家好，我十分高興今日出席由物業管理業監管局舉辦的「物業守護者」形象設計比賽頒獎典禮暨物業管理業持續專業發展講座。

隨着香港物管業發牌制度全面實施兩周年，我們很高興見證物管業界朝向專業化及優質化的穩步發展。今日，我亦很高興認識新朋友「物管俠」——這位形象鮮明的「代言人」可因應工作需求，化身不同角色，應對各類物管服務。這種靈活變換的設計，象徵着物管從業員因應不同需求提供適切服務的專業精神。

目前，全港已有超過 15 000 名持牌物管從業員，他們每天穿梭於各區樓宇之間，不僅處理日常管理事務，更需經常擔當着業主、租戶與住戶之間的溝通橋樑，協助化解各類鄰里之間的糾紛。所以我認為今日持續專業發展講座的主題非常配合物管從業員的實際工作需要。這次講座的主題是「物管業界調解樓宇糾紛」。剛剛播放完的短片非常精彩，稍後亦有幾位重量級講者參與專題論壇，分享他們的經驗和真知灼見，我希望先為大家作熱身、「開個頭」。

首先，我認為調解是特別適合處理涉及物業管理的糾紛，這是因為這類糾紛擁有以下四個特點。一是業主、租戶或住戶之間是一個長期持續的關係，不會亦不可能因爭議出現而馬上或短期內終結，簡單來說就是即使有爭執，大家仍然是左鄰右里，「朝見口、晚見面」，如何盡快解決糾紛、修補關係至為重要。事情拖得越久越難解決，因為雙方更容易變得情緒化，失去耐性，亦要為解決糾紛投放更加多時間，甚至金錢。

二是解決這類糾紛往往需要爭議雙方暫且放下對對方的不滿，互相合作。例如樓下住戶投訴樓上單位漏水，雙方都需要同意先讓對方盡早進入自己單位進行必須的檢測，以確定漏水的原因，再尋找雙方均接受的處理方式。

三是這類糾紛大部分不涉及大量金錢，甚至只是一些意氣之爭。例如住戶投訴鄰居在走廊或電梯大堂擺放大量雜物，阻礙出入、有礙觀瞻，甚至影響走火通道。這些爭議不能用錢解決，也不值得花錢解決。

四是這類爭議往往涉及並非黑白分明的簡單問題，而是經常涉及沒有清晰客觀標準的合理性問題。例如住戶投訴鄰居晚上產生噪音，是否構成違反大廈公契及一般法律原則的滋擾，取決於一籃子因素包括造成聲音的原因、音量、持續時間等等因素後，再決定是否構成不合理違法行為。

基於以上物管糾紛的特徵，顯而易見，必須採取非對抗性，經濟、快捷，鼓勵合作，同時修補關係的解決方式。傳統對抗性解決爭議方式例如訴訟或仲裁明顯不適合，相反，調解正正完全符合上述條件。

以調解解決物管糾紛並非新鮮事，早在二〇〇九年，土地審裁處已發出實務指引，明確鼓勵涉及建築物管理爭議的各方，無論在提出訴訟之前或之後，嘗試透過調解以消除分歧；如爭議本可以藉着比訴訟花費少又更快捷有效的途徑得以解決，而任何一方卻不合理地及不真誠地去嘗試採取此途徑，則審裁處在裁定仲費時會以此行為作為考慮因素。

律政司一直積極推廣以調解解決各類爭議，例如「調解為先」承諾書活動已成為律政司兩年一度的盛事，旨在鼓勵公司、機構及個人簽署承諾書，承諾先考慮採用調解解決爭議，然後才嘗試其他爭議解決方法或在法庭進行訴訟。至今超過 1 000 間公司、機構或個人已簽署「調解為先」承諾書，當中包括 19 間物業管理公司和 14 名物業管理經理。我亦在此誠邀各位共同響應這項深具意義的倡議，加入簽署「調解為先」承諾書的行列。

更重要是二〇二四年《施政報告》確立深化調解文化的長遠政策。為落實深化調解文化的施政方針，律政司聯同環境及生態局和食物環境衛生署共同推出社區調解先導計劃，特別針對物業管理人員設計社區調解培訓課程，將調解理念深入社區。在此，我要特別感謝物業管理業監管局的鼎力支持，協助招募物業管理人員參加培訓課程。計劃的首輪培訓課程已於七月七日正式啓動。

課程由認可調解員教授，內容兼具理論與實務。培訓第一部分的講座向物業管理人員教授調解的基本概念與核心原則，涵蓋調解特性及優點、調解員的角色等課題，並探討在調解過程中應用的不同技巧。課程亦有介紹社會上不同的調解計劃。若物業管理人員嘗試調解後問題依然存在，物管人員可在適當情況下轉介給合適的第三方調解機構。在培訓的第二部分，我們特別設計了情境模擬實務演練，讓學員能夠實際運用所學的調解技巧。課程精心安排了多種常見的社區糾紛案例進行模擬調解，例如住戶拒絕配合滲水初步檢查所引發的衝突，以及因水管維修問題導致的鄰里爭執等實際情境。透過這種高度互動的教學方式，學員得以在仿真的環境中，親身體驗調解過程的各個環節。

計劃自啓動以來，已成功舉辦兩期培訓，共 47 名人士參與。參與的物業管理人員都展現出高度熱誠，亦對培訓提供了寶貴的意見及作出非常正面的評

價。我們計劃在明年三月前再舉辦多四次同樣的培訓。

當物業佔用者之間出現糾紛或對管理有不滿，一般來說，都必定首先找管理處幫忙或作投訴。物管從業員職責所在，無可避免地要嘗試扮演「和事佬」的角色。但是，我認為令物管從業員了解如何以調解方式處理物管糾紛，目的並非要訓練他們成為專業調解員，而是要令他們掌握調解技巧，以便在日常工作中運用協助解決爭議。固然，物管從業員對於相關法律，特別是《建築物管理條例》和有關物業的大廈公契必須有充分認識和理解，但這並不足夠。調解最重要的技巧之一是讓爭議雙方感覺「和事佬」是公正持平，不偏幫任何一方，這樣方能得到雙方的信任，讓他當「和事佬」主持公道，否則就會變成「兩邊不討好」。其次，「和事佬」必須耐心聆聽雙方陳述，找出真正關鍵爭議點，盡量緩和氣氛，收窄分歧，嘗試提出實際可行解決方案供雙方考慮，將大事化小、小事化無，這需要良好的溝通技巧。

剛才短片中，黃博士提倡的調解「三心兩意」十分有意思，值得點讚。「三心」是同理心、齊心、耐心，「兩意」是誠意加創意。但我比較多心，再送多三個「心」給你們，就是信心、放心和開心。首先，律政司和其他相關部門和團體必定會積極合力提供高質培訓，增加物管從業員處理物管糾紛的信心；大家有信心，必然能更有效履行職責，這樣所有業主、租戶與住戶對物業管理都一定會更放心；自自然然，大家都會在同一大廈或屋苑內不論工作或生活都會變得更開心。

在香港這個崇尚法治的社會，解決物業管理糾紛最終必須依據法律辦事，但要處理的實在是有着密切關連人與人之間的關係。所謂「遠親不如近鄰」，鄰里間和睦相處、保持良好關係十分重要，調解是以「人性化、和為貴、向前看」的原則，修補及維持這一特殊持久關係。我對各位物管從業員充滿信心，相信必定能肩負重任，協助建造一個更和諧的社會和香港。最後，我祝願各位今天能滿載而歸，工作順利，身體健康。謝謝。

完

2025年8月1日（星期五）