

2025 年 6 月 2 日

討論文件

立法會司法及法律事務委員會

社區調解先導計劃

目的

本文件旨在向各位委員概述 2024 年《施政報告》下，律政司關於「社區調解先導計劃」（先導計劃）的最新進展。

背景

2. 政府一直致力於推動調解在香港的發展，鼓勵公眾更廣泛地使用調解作為一種靈活、建設性且節省時間和成本的爭議解決方式。我們相信加深社會對調解的認識，有助建設和諧社會，並促進互相支持、尊重、和諧共融的文化。

3. 為應對樓宇滲水問題，食物環境衛生署在私人屋苑推出了「物業管理公司協助處理住宅樓宇滲水計劃」（「物管計劃」），邀請物業管理人員（物管人員）參與處理滲水個案。從 2022 年 7 月至 2024 年 12 月，該計劃共接獲超過 5 500 宗滲水個案，其中約 4 000 宗（約 70%）成功解決。基於這些令人鼓舞的成果，我們建議進一步為物業管理人員提供調解技巧培訓，以更有效處理滲水個案。律政司將統籌先導計劃下的培訓課程，並由環境及生態局提供資助；而食物環境衛生署會將這些培訓納入其社區參與及環境衛生管理的整體策略，以鼓勵合適人士參與課程。

目標

4. 先導計劃為約 90 個屋苑的物管人員及聯廈聯管模式下的物管人員提供調解技能培訓，透過確立一個覆蓋面廣的培訓網絡，提升物管人員日常工作中的調解技巧，使他們能夠在社區爭議（如滲水問題、鄰里摩擦等）中早期介入，充分發揮作為居民面對糾紛時第一聯絡窗口的重要角色，並增強社區凝聚力。

先導計劃詳情

培訓結構

5. 我們正透過報價程序委聘一間調解機構負責提供是項培訓。培訓為全日課程，分為兩部分：第一部分以講座形式進行，重點講解調解基礎知識；第二部分則針對常見社區糾紛（如滲水問題及鄰里衝突），重點教授如何運用調解技巧透過溝通促進糾紛解決。

6. 培訓第一部分的講座旨在向學員介紹調解的基本概念及核心技巧，內容涵蓋調解程序、技巧及有效溝通策略等課題，並會探討善用調解及相關技巧如何對社會凝聚力產生積極影響。學員亦將取得有關公眾可用的各種調解計劃的資訊，例如：大廈管理義務專業調解服務計劃；免費的解決大廈管理爭議服務；由一邦國際網上仲調中心推出的滲漏糾紛義務網上調解服務。透過此部分培訓，物管人員可掌握現有資源，並在適當情況下作出轉介。

7. 培訓第二部分則透過角色扮演環節，讓學員透過模擬真實場景，親身實踐調解技巧。這種互動教學模式使學員能演練處理滲水糾紛及鄰里衝突等常見社區爭議的技巧。通過模擬現實生活情況，學員可以建立信心，增強解決問題的能力，並更深入地理解調解過程，為日後在社區中有效促進解決做好準備。

8. 結合講座和角色扮演的綜合培訓模式，旨在讓物管人員掌握調解基礎知識，使其在面對糾紛時能善用調解技巧，並培養在實際情境中擔任協調角色所需的實務技能。

時間表

9. 先導計劃由 2025 年 7 月至 2026 年第三季期間將舉辦六次培訓。每班人數將保持在大約 20 人，以確保學員能充分互動交流，營造協作學習環境。律政司、環境及生態局和食物環境衛生署將檢視培訓成效，並按需要優化課程內容及安排，以便在 2026-27 年度財政年度進一步提供更多課程。我們相信這種分階段推行的模式可讓我們有充分時間根據前期學員的反饋檢視培訓內容，從而確保所有參與者均能獲得優質的培訓體驗。

結 論

10. 我們預計先導計劃能夠讓物管人員掌握必要的調解知識和技巧，推動社區更廣泛採用替代爭議解決方式，從而改善溝通並促進社區和諧。我們期待這項措施能為香港調解文化的發展作出重要貢獻，共建更和諧的社會。

律政司
2025 年 5 月