



律政司
Department of Justice



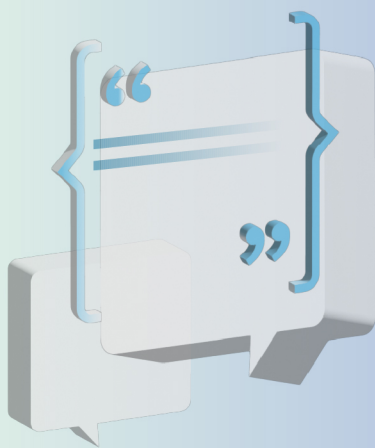
MEDIATE FIRST
調解為先



調解為先：開展對話 成就共識

Mediate First:

With Great Dialogue Comes
Great Understanding



2025年「調解為先」承諾書活動 “Mediate First” Pledge Event 2025

9 May 2025 • 2025年5月9日

Organised by 主辦機構：



律政司
Department of Justice

Supported by 支持機構：

亞洲排解爭端學院
Asia Conflict
Resolution Institute



ASIAN
ACADEMY OF
INTERNATIONAL
LAW



AALCO
HONG KONG REGIONAL
ARBITRATION CENTRE
亞非法協香港區域仲裁中心



調解中心
Mediation Center



中國國際經濟貿易仲裁委員會 香港仲裁中心
CHINA INTERNATIONAL ECONOMIC AND TRADE ARBITRATION COMMISSION
HONG KONG ARBITRATION CENTER



中國海事仲裁委員會 香港仲裁中心
CHINA MARITIME ARBITRATION COMMISSION
HONG KONG ARBITRATION CENTER



消費者委員會
CONSUMER COUNCIL



中華人民共和國香港特別行政區政府
教育局
Education Bureau
The Government of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China



FDRC 金融糾紛調解中心
FINANCIAL DISPUTE RESOLUTION CENTRE



中華人民共和國香港特別行政區政府
民政及青年事務處
Home and Youth Affairs Bureau
The Government of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China



法專聯
香港律師會及香港執業律師公會
The Hong Kong and Macao Law Practitioners Association



HONG KONG BAR ASSOCIATION
香港大律師公會



香港公教婚姻輔導會
The Hong Kong Catholic Marriage Advisory Council



香港總商會
Hong Kong Chamber of Commerce and Industry



家福會
HKFWS



香港中小企業總會
The Hong Kong General Chamber of Small and Medium Enterprises



香港中小企業總會
The Hong Kong General Chamber of Small and Medium Enterprises



香港中小企業總會
The Hong Kong General Chamber of Small and Medium Enterprises



Hong Kong International
Arbitration Centre



Hong Kong International Mediation Centre



Hong Kong Management Association



國際爭議解決及風險管理協會
International Dispute Resolution &
Risk Management Institute



國際青年法律交流聯會
International Trade
Legal Exchange Federation



投資推廣署
The Investment and Trade Development
Department of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China



聯合調解專線辦事處



投資推廣署
The Investment and Trade Development
Department of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China



投資推廣署
The Investment and Trade Development
Department of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China



投資推廣署
The Investment and Trade Development
Department of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China



投資推廣署
The Investment and Trade Development
Department of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China



投資推廣署
The Investment and Trade Development
Department of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China



投資推廣署
The Investment and Trade Development
Department of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China



投資推廣署
The Investment and Trade Development
Department of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China



投資推廣署
The Investment and Trade Development
Department of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China



投資推廣署
The Investment and Trade Development
Department of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China



投資推廣署
The Investment and Trade Development
Department of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China



投資推廣署
The Investment and Trade Development
Department of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China



投資推廣署
The Investment and Trade Development
Department of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China



投資推廣署
The Investment and Trade Development
Department of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China



投資推廣署
The Investment and Trade Development
Department of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China



投資推廣署
The Investment and Trade Development
Department of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China

“Mediate First” Pledge Event 2025
2025 年「調解為先」承諾書活動

Mediate First: With Great Dialogue Comes Great Understanding
調解為先：開展對話 成就共識

9 May 2025
2025 年 5 月 9 日

本書的版權屬於香港特別行政區政府（下稱「政府」）。於未獲政府或所載個別文章的作者書面授權之情況下，任何人士不可以複製本書全部或部分內容。所載文章只反映各個作者的意見，並不代表政府的立場。

Copyright in this book is vested in the Government of the Hong Kong Special Administrative Region (“the Government”). This book may not be reproduced in whole or in part without the written permission of the Government or the author of the respective articles herein. The articles herein reflect the personal views of the respective authors and do not by any means represent the views of the Government.

目錄

I.	目錄	iii
----	-----------	-----

II.	開幕致辭	1
-----	-------------	---

林定國資深大律師，SBS, JP
香港特別行政區律政司司長

III.	主題演講	5
------	-------------	---

陳積志先生
香港申訴專員公署申訴專員

IV.	司法機構與持份者共譜和諧樂章	9
-----	-----------------------	---

主持人歡迎致辭

何美美女士
司法機構調解統籌主任

主持人

司法機構家事法庭聆案官龍軍庭

第一環節：本地不同機構 / 界別的家事調解員的經驗分享

演講嘉賓

林雪兒女士
司法機構總司法行政主任（調解事務）

鍾國盛先生
香港家庭福利會高級主任（調解服務）

胡文佩女士
香港公教婚姻輔導會中心主任（婚姻調解服務處）

廖學思律師
何敦律師行合夥人

林家駒先生
社會福利署高級社會工作主任

第二環節：深圳涉外涉港澳台家事審判中心經驗分享

趙曼琪法官
深圳市龍華區人民法院民事審判庭庭長

總結

終審法院常任法官林文瀚
司法機構調解工作小組主席

V. 普及爭議解決：政府及社區組織的調解措施 28

主持人

蔡妙嫻女士
香港特別行政區政府律政司
民事法律科替代爭議解決小組
署理高級助理民事法律專員

講者

張禮欣女士
香港特別行政區政府律政司
法治建設辦公室首席政府律師 1

蘇紹聰博士，JP
一邦國際網上仲調中心主席

何應富先生
消費者委員會副總幹事

黃昕然先生
香港特別行政區政府民政及青年事務局副秘書長（民政事務）

VI. 閉幕致辭 53

張國鈞博士，SBS，JP
香港特別行政區律政司副司長

VII. 2025 年「調解為先」承諾書活動節目表 56

開幕致辭

林定國資深大律師, SBS, JP
香港特別行政區律政司司長

尊敬的林法官（終審法院常任法官林文瀚）、陳專員（申訴專員陳積志）、各位來自內地法院的朋友、各位嘉賓、現場及網上觀眾、各位朋友：

大家早晨。首先我謹代表律政司歡迎各位參與 2025 年「調解為先」承諾書活動。非常感謝司法機構、眾多講者、嘉賓及支持機構為今日活動所作出的努力和貢獻。

政府一直致力推動調解

政府一直致力推動調解的發展，倡導社會各界廣泛採用調解作為靈活且具有建設性的替代爭議解決方法。為此，律政司早於 2009 年已經推出了「調解為先」承諾書運動，旨在鼓勵各界承諾先探索以調解解決爭議，在調解不成功的情況下，才考慮其他解決爭議的方法，例如仲裁或訴訟。這份承諾書雖然不具備法律約束力，但其精神和意義非常深遠，對普及調解文化起了重要作用。

我們很高興，截至目前已有超過 1,000 位承諾人簽署了承諾書。這些承諾人包括來自各行各業的個人、公司和組織，例如法律、爭議解決、商業、教育和保險等。承諾人的背景多元化，不僅顯示調解文化已經扎根在社會當中，也證明各界對調解作為解決爭議首要選擇的廣泛認同。這樣的趨勢令人感到非常鼓舞。我很希望藉今日的活動，感謝各位承諾人對「調解為先」承諾書運動的鼎力支持。我亦在此祝賀今屆 52 位獲得星徽的「調解為先」承諾人，衷心感謝他們在其界別推動和實際採用調解的傑出貢獻。

今日活動的主題是「調解為先：開展對話 成就共識」。這主題充分帶出了調解的核心價值，就是通過調解對話促進理解，尋求雙贏的解決方案。除了促進溝通外，採用調解解決爭議能夠有效地控制時間、成本和風險，減低爭議雙方承受的心理壓力，也有助於建立一個和諧、包容和穩定的社會。訴訟或仲裁着重回顧過去，找出誰對誰錯。相反，調解注重的是未來，在解決問題之餘維繫雙方友好的關係。

今日活動的內容非常豐富。上午，我們很榮幸邀請到香港申訴專員公署的陳專員為今日的活動作主題演講，分享如何運用調解迅速有效地處理申訴，化解社會矛盾，從而達致互利共贏的局面。

之後我們會有主題為「司法機構與持份者共譜和諧樂章」的討論環節。我們特別榮幸邀請到司法機構的代表分享司法機構在推動調解中的角色。今年是司法機構推動調解 25 周年。司法機構期望藉着這個研討會，邀請不同範疇的家事調解員及調解機構分享他們在調解領域上的心路歷程，並跟大家一起回顧過往 25 年家事調解的一些經驗，了解各個服務平台的運作模式，以及探討未來推廣家事調解的方向。我也很高興邀請到深圳市龍華區人民法院庭長，分享調解在跨境家事糾紛中的作用和好處。

下午環節將會由政府部門、法定機構及非營利組織的代表介紹推廣調解文化的經驗和成果。為了落實 2023 年和 2024 年《施政報告》中有關深化調解文化的政策，律政司其實已推行不同的措施。

首先，在今年的 2 月 6 日起，有關在政府合約中加入調解條款的政策正式生效。加入調解條款表示政府與當事人同意在訴諸仲裁或訴訟前，先嘗試以調解解決爭議。律政司期望透過以身作則，牽頭在政府合約中加入調解條款，鼓勵私營機構參考，並在其合約中加入類似的條款，深化調解文化。

另外，我們亦將在今年度推出「社區調解先導計劃」，為物業管理人員提供調解培訓，增強他們對於調解作為替代爭議解決方式的理解，並為他們提供日常工作所需的調解技巧，令他們能夠及早介入社區糾紛，例如漏水問題、鄰里糾紛等。我們希望有關培訓能夠提升市民的調解意識，讓調解能夠真正走入社區。

在下午的討論環節，律政司的代表會更詳細介紹「調解條款政策」及「社區調解先導計劃」。來自政府部門、法定機構和非營利組織的代表也會就不同的調解計劃分享他們的經驗和成功案例。

要將調解文化滲透整個社會，校園是不可忽略的一環。近年，律政司通過舉辦、合辦和支持多項活動，積極向學生推廣「調解為先」文化，希望將這價值觀從小植根於下一代，而中學朋輩調解比賽和朋輩調解培訓就是其中主要的活動。因此，律政司將會邀請學生代表分享他們參與朋輩調解比賽和培訓的心得，展現調解如何有效應對校園和其他日常糾紛。

調解是爭議解決的未來，而香港是「調解之都」。我們濃厚的以和為貴的中華文化傳統，配合在調解領域方面成熟的發展，讓香港的調解服務在國際和本地層面都是以調解優先解決爭議的當然選擇。Think mediation, think Hong Kong。「調解為先連接未來」，香港作為世界級的調解樞紐，將推動調解為爭議解決的第一步，連繫本地、區域和全球各方。

開幕致辭

特別值得一提的是，我們預計《關於建立國際調解院的公約》於不久的將來簽署，而灣仔警署大樓改建為國際調解院總部的工程將於今年年中完成。國際調解院亦有望於今年年底或明年初正式投入運作，這標誌着香港在國際調解領域即將邁入新的里程碑。

接下來，律政司會繼續舉辦一連串精彩的活動，例如今日的「調解為先」承諾書活動、調解周、調解會議和調解徵文比賽等，也會繼續促進社區參與和加強能力建設，全方位彰顯香港「調解之都」的動力和魅力。大家可以在律政司的網頁獲取更多有關調解的資訊。大家也可以在社交媒體留意「香港調解之都」（#HongKongCapitalofMediation）的標籤（hashtag），亦歡迎大家繼續參與我們的活動，並在社交媒體加入以上 hashtag 和親友分享「以和為貴」的喜悅和各位身為香港「調解之都」一分子的驕傲。

我深信今日的活動可以令大家更深入了解司法機構、政府、持份者及學校在深化香港調解文化的最新發展和成果。希望大家可以如今日主題所述，踏出第一步透過調解開展對話，成就共識。最後，我在此預祝今日的活動順利舉行。多謝各位。

主題演講

陳積志先生 香港申訴專員公署申訴專員

(謄本)

林司長（律政司司長林定國資深大律師）、各位來賓、各位同業：

大家，早上好！我十分高興獲得律政司司長邀請，出席 2025 年「調解為先」承諾書活動！我對活動的主題「調解為先：開展對話 成就共識」十分認同，也十分支持。根據《申訴專員條例》，申訴專員的主要職責是處理各類申訴，就政府和公營機構的行政運作安排展開主動調查行動。申訴專員公署（下稱「公署」）透過主動調查行動和全面調查個案，然後提出建議，以改善和提升公共行政和服務質素。市民一般透過公署的主動調查行動，從而了解和知悉公署的工作。

在過去的財政年度中，公署在這方面取得令人鼓舞的成果。我們透過主動調查行動和全面調查，共提出 254 項主要建議和 106 項觀點，着力促進良好的公共行政。這些建議和觀點能夠改善和優化公共行政，提高服務的質素。政府部門和公營機構十分重視，並接納公署的建議，作出積極和正面的回應。甚至往往在公署尚未完成調查行動之前，他們已經主動採取改善的措施。

上月，公署公布就「政府對建造業職業安全及健康的監管」的主動調查行動報告，提出總共 40 項主要建議。政府隨即發出新聞稿，表示行政長官就公署的報告已經指示政務司司長領導工作小組，積極跟進和落實公署就不同議題而作出的建議。行政長官亦特別指示政務司司長約見申訴專員，深入研討公署就政府對建造業職業安全及健康的監督的各項調查發現和分析。

我們十分感謝行政長官對公署工作的重視，小組的成立充分顯示今屆政府強化部門管理制度，加強部門主管層績效，提升公共服務管理和效能，實行良政善治的擔當和決心。

自去年 4 月 1 日履新以來，我為公署確立了三個策略性的方向。第一，積極以調解方式，高效和圓滿地處理市民的申訴。第二，促進跨部門及跨機構的合作，提升公共服務的質素。第三，在社會推動正面和積極的申訴文化。這三大策略的目的是，提升公共行政質素，切實地回應市民的訴求，解決他們的困難，同時鼓勵政府和市民共同建設更穩定、更和諧，及與時並進的社會環境，讓各方可以專注力量，全情投入拼經濟和改善民生。

其實早於 2001 年，《申訴專員條例》第 11B 條已經加入條款，讓公署可以透過調解處理申訴。我的策略是要求公署人員優先採用調解處理不涉及行政失當或僅涉及輕微行政失當的申訴個案，達致互諒互讓的和諧雙贏局面。

為了推動廣泛及積極採用調解處理申訴，我在去年 9 月親自簽發函件予條例職權範圍涵蓋的 106 個決策局、部門和公營機構的首長，建議他們各自任命一名專責調解的協調人員，以負責推廣調解，與公署的調解員緊密合作。所有的決策局、部門和公營機構都積極響應。相關的決策局、部門和公營機構的 106 名調解協調人員已在去年 10 月初就位，一直與公署保持緊密合作。

2023-24 年度，公署以調解方式完成了 187 宗個案。我上任後，在剛過去的財政年度，公署以調解方式完成 555 宗個案，增幅接近三倍，佔已跟進個案的 34%，創下歷史新高。最快解決的個案在接獲申訴當日便成功調解。555 宗個案的平均調解時間僅為 10.87 天，成績十分鼓舞。相較調查一般需時 3 至 6 個月，調解以更短時間解決市民大眾的問題。

正因為調解的目的是為雙方共同解決問題，不判對錯，所以有助推廣正面的申訴文化。雖然處理的時間短，但調解員除了要協調雙方尋找解決方案外，還要先了解事情的來龍去脈，以及審研相關文件。或許有人會覺得，以調解方式處理申訴是十分容易。其實，調解員需要就每宗個案，進行不少幕後工作。如果遇到多於一項申訴事宜的個案，公署會以調解方式處理合適的申訴事宜，其餘的申訴事宜則以查詢方式處理。查詢和調解相輔相成，迅速為申訴人及部門或機構尋求解決問題的方案。有需要的時候，公署可以提出觀點，以改善公共行政。

為何公署取得如此驚人的成績，調解個案數量可以在一年之內大幅增加三倍？我相信主要原因是公署積極培訓調解人才。我在去年 4 月上任後，立刻大力推動調解的培訓。為配合以調解方式處理申訴的策略性方向，我上任後隨即指示公署投放更多資源在調解的工作，包括大幅增加調解培訓機會，以及向所有調查人員提供進修、考試和註冊費用的全額資助。現時公署所有調查人員都已經完成調解培訓，有 90% 接受深造訓練，其中有 4 位同事更加取得認可調解員的專業資格。我亦指示公署將調解的表現和績效，納入調查人員的工作考核，成為晉升甚至是續約的必要考慮條件之一。過去一年，不少各級調查人員因積極以調解處理申訴而取得卓越成績，獲得晉升。

完成調解後，公署會向部門和申訴人發出問卷，收集他們對這項服務的意見。問卷結果令人滿意，對公署和部門心懷感激的申訴人為數不少。有申訴人除填寫調查問卷，還親筆書寫感謝信，表達對公署和公署調解員的謝意。

以下是兩則申訴人讚賞，原文節錄如下：「調解安排令困擾本人多月的事件得以圓滿解決，萬分感謝！上述服務既專業，又有效率，當然值得讚賞和繼續推行。」另一則是：「感謝你在調解過程中的專業知識和豐富經驗！你耐心和細心地聽取我們雙方的陳述後，準確掌握到問題核心，為了避免進一步的衝突而提出了合理的解決方法。你出色的表現讓我深感敬佩和感激。」

我們從申訴人的親筆回應，可以看到市民真正感受到公署的調解服務為他們帶來實質的幫助，從而對公署的調解給予高度評價。公署不時在公署的網站公布調解個案的實例，歡迎各位瀏覽公署的網站了解更多資料。

去年 12 月初，公署於香港故宮文化博物館首次舉辦「國際申訴專員高峰論壇 2024」，主題為「承先啟後 — 申訴專員在轉變的世界中履行使命」，下午主題為「促進調解及跨機構協作以處理投訴」。高峰論壇獲行政長官李家超、政務司司長陳國基、律政司副司長張國鈞、國家信訪局副局長李自軍及中央紀律檢查委員會及國家監察委員會國際合作局局長蔡為親臨及發表講話。中央人民政府駐香港特別行政區聯絡辦公室副主任劉光源及中華人民共和國外交部駐香港特別行政區特派員公署副特派員方建明亦出席主禮。高峰論壇約有 140 位來自六大洲 40 個國家及地區的參加者，包括眾多國際申訴專員和 30 多位駐港總領事等。各位領導和嘉賓的蒞臨令我們深感榮幸！我十分感謝律政司司長委派副司長擔任高峰論壇的專題演講嘉賓，以及委派律政司副民事法律專員主持高峰論壇的「促進調解及跨機構協作以處理投訴」座談討論！參加者從他們的演講和主持的座談討論，獲得調解及跨機構協作的豐富且生動的資訊。

為了向政府部門和公營機構推廣調解，多年來公署必定會在不同場合提及調解服務，並講解相關的好處和程序。時至今日，越來越多公職人員選擇使用調解處理個案。

自 2018 年起，公署於「申訴專員嘉許獎頒獎典禮」加設調解獎，以表揚致力於參與調解及表現卓越的部門、機構及公職人員。曾獲此獎的有房屋署、食物環境衛生署、在職家庭及學生資助事務處、屋宇署、康樂及文化事務署及政務司司長辦公室。

此外，公署向 16 個政府部門及公營機構發出了 41 封嘉許信，肯定他們在調解等各方面的表現，包括積極回應市民的申訴；主動提供解決方案，以及配合公署建議，優化工作程序和指引。

展望未來，我很高興向各位預告，公署將開設香港國際申訴專員學院，預計於今年 8 月 25 日正式開幕！屆時，我會邀請各政府決策局及部門和相關機構的首長及代表出席開幕典禮，共同參與交流。我們期望凝聚更多共識，推動以調解為核心的優質服務。

公署會繼續公平公正處理所有的申訴，並且優先以調解處理當中不涉及行政失當或僅涉及輕微行政失當的個案，以協助市民盡快解決困難，增加他們的幸福感和獲得感，令社會更加和諧，為香港由治及興的偉大進程添磚加瓦。

最後，我衷心感謝律政司司長的邀請，並祝願 2025 年「調解為先」承諾書活動圓滿成功！讓我們攜手推動調解服務蓬勃發展！

謝謝各位！

司法機構與持份者共譜和諧樂章

(謄本)

(何美美女士)

各位嘉賓、現場及網上的朋友，我在此再一次歡迎大家參與司法機構討論環節。

我們很高興今天邀請到多位來自不同機構及不同界別的星級演講嘉賓，跟各位一起回望過去及探討未來！既然有星級演講嘉賓，當然也有星級的主持人。首先有請本討論環節的星級主持人—龍軍庭聆案官（下稱「龍聆案官」）。

龍聆案官於 2020 年加入司法機構出任常任裁判官。他早於 2009 年成為香港國際仲裁中心的認可綜合調解員及家事調解員，並於 2011 年獲香港國際仲裁中心認可為家事調解督導監督。他於 2013 年成為香港調解資歷評審協會（下稱「調評會」）的認可綜合調解員、家事調解員及家事調解督導。加入司法機構之前，龍聆案官曾擔任調評會調解員的評審員及認可的家庭調解課程導師。加入司法機構後，他曾參與多項法庭轉介與法庭導向服務的調解計劃，包括將合適的案件轉介至西九龍調解中心，亦擔任小額錢債審裁處的審裁官及案件和解會議的聆案官。

接下來我會逐一介紹第一環節的星級演講嘉賓。第一位是司法機構總司法行政主任（調解事務）林雪兒女士（下稱「林女士」）。林女士是調評會及香港國際仲裁中心認可的家事調解員及綜合調解員。

她自 2005 年加入司法機構以來，一直致力推廣家事調解。民事司法制度改革於 2009 年 4 月推行後，她負責策劃綜合調解辦事處所提供的服務，鼓勵在高等法院及區域法院民事案件的當事人更加廣泛使用調解。林女士亦在推行由調評會及司法機構合辦的家事調解督導計劃中擔當重要角色，以提升香港家事調解員的數量及專業水平。

第二位星級演講嘉賓是香港家庭福利會高級主任（調解事務）鍾國盛先生（下稱「鍾先生」）。鍾先生在家事調解領域擁有豐富經驗，已為超過 1,000 對離婚夫婦提供專業調解服務，展現了他在家庭糾紛處理方面的經驗及能力。作為資深的家事調解培訓導師及婚姻輔導員，他自 2012 年起，已 16 次擔任由香港國際仲裁中心或調評會認可的家事調解訓練導師。他亦為超過 100 位實習家事調解員提供臨床督導訓練。此外，鍾先生亦擔任超過 40 個認可家事調解或綜合調解訓練的導師，進一步推動調解專業的發展。

下一位星級演講嘉賓是香港公教婚姻輔導會中心主任（婚姻調解服務處）胡文佩女士

（下稱「胡女士」）。她在 2006 年獲取香港國際仲裁中心的認可家事調解員資格，並於 2010 年獲取認可家事調解督導資格。她在 2013 年獲取調評會的認可家事調解員及家事調解監督資格。

一直以來，胡女士為服務使用者提供專業的婚姻輔導、情緒輔導、家事調解服務及遊戲輔導，曾經多次為大學、社會福利署（下稱「社署」）及非政府機構講解離婚家庭的心路歷程及需要，並介紹家事調解及整個離婚服務模式。多年來，她為香港國際仲裁中心及調評會認可的家事調解員專業訓練課程擔任教練，亦為實習調解員提供現場個案督導等工作。

接着的星級演講嘉賓是何敦律師行合夥人廖學思律師（下稱「廖律師」）。廖律師專注於婚姻及家事法超過 25 年，為香港頂尖的離婚律師之一。除了訴訟經驗豐富，廖律師亦是一位在業內備受尊重及享負盛名的認可家事調解員。由於熱衷於幫助父母解決與子女有關的爭議，她多次主持涉及兒童參與的調解。

廖律師對關於處理家庭和婚姻事宜，所知甚廣，善於處理涉及兒童和跨境離婚的問題。她一直備受多間權威法律機構的好評，以擁有處理複雜和高衝突的離婚經驗而聞名。她會作出詳細解釋，亦會作出強而有力的行動來激勵各方，並且會關懷不同持份者的利益。這些都使她經常能在調解中促使各方達成一致的共識。

最後我要介紹的星級演講嘉賓是社署保護家庭及兒童服務課（沙田）高級社會工作主任林家駒先生（下稱「林先生」）。林先生在家庭服務、感化服務、醫務社會服務和保護家庭及兒童服務，均擁有豐富的前線和監督經驗。社署保護家庭及兒童服務科專門負責處理虐待兒童、親密伴侶暴力及有管養權爭議的個案。在林先生的督導下，社工會遵照家事法庭或高等法院的指示，為有管養權爭議的個案進行背景調查和提交報告，以協助法庭就有關子女的爭議作出決定。他們亦會根據法庭的命令，執行法定的監管工作。本着兒童的最佳利益，林先生和他的同事一直與其他不同的持份者，包括調解服務提供者、共享親職支援中心及其他專業機構合作，促使以和平方式解決離婚父母之間的爭議，並促進他們的親職合作。

以下時間交給龍聆案官及一眾演講嘉賓。

司法機構與持份者共譜和諧樂章

第一環節：本地不同機構 / 界別的家事調解員的經驗分享

(膾本)

(龍軍庭聆案官)

大家好！2000 年的 5 月 2 日，司法機構成立家事調解統籌主任辦事處，以及推行一項為期三年的「家事調解試驗計劃」（下稱「試驗計劃」）。時光飛快，現在已是 25 周年。25 年來，家事調解服務及家事調解的轉介機制，發展迅速。

今天，我們很高興能夠邀請各位星級演講嘉賓！他們分別為司法機構綜合調解辦事處的人員、社會福利機構負責家事調解的人員、律師行合夥人、私人的家事調解員，以及社會福利署（下稱「社署」）的代表。

這個環節的內容非常豐富，各位演講嘉賓會一起回顧這 25 年來家事調解的發展，包括提升家事調解服務及完善轉介機制，也會跟大家展望家事調解將來的計劃。事不宜遲，我們首先邀請第一位演講嘉賓林雪兒女士（下稱「林女士」）。

林女士擔任司法機構綜合調解辦事處的高級主任。她會分享 25 年來司法機構推動調解的歷程。

如我所說，這 25 年委實不易。由無到有，直至現時有系統的機制，箇中面對很多挑戰。眾所周知，司法機構一直不遺餘力推動調解。我想邀請林女士先講解歷史，讓大家明白當初為何會發展這些服務，以及其困難之處。25 年前，家事調解統籌主任辦事處的成立面對甚麼挑戰？當時的情況如何？

(林雪兒女士)

作為第一位發言的演講嘉賓，我很想跟大家分享五個「第一次」。

第一個「第一次」是甚麼？司法機構推出的第一個調解項目是試驗計劃。這是我們的第一個「第一次」。

第二個「第一次」是當年在家事法庭成立第一間調解統籌主任辦事處。因為要推動這項計劃的進展，所以第一間辦事處便成立。

第三個「第一次」是我們當年委任一所大學進行一項研究。因為我們不知道究竟第一次進行的試驗計劃會否會成功，所以委任香港理工大學進行第一項本地關於調解的研究。這份評估報告的評估結果直至現在，仍很有價值。如果現場及網上的參與者對這份評估報告感興趣，可以瀏覽司法機構的調解網站，查閱相關文件。

我想分享一件很多人不知道的趣事。根據司法機構的記錄，司法機構於 2000 年成立第一間調解辦事處。成立之前的醞釀期間，1998 年全港只有 20 位家事調解員。大家知不知道今天有多少位家事調解員？

截至 2025 年的 1 月，根據司法機構所得的數據，全港有 370 多位家事調解員，即是增加了十多倍，成效顯著。

第四個「第一次」是司法機構於 2000 年成立的「家事調解試驗計劃督導委員會」（下稱「督導委員會」），時任主席為夏正民法官（Mr Justice Hartmann）。由那時起，司法機構已經不斷邀請社會各界的持份者參與出席，與司法機構一起研究如何推廣家事調解。相關持份者包括一些今天在座的機構、社署、法律援助署（下稱「法援署」）、香港律師會（下稱「律師會」）、香港大律師公會，還有一些與調解有關的機構。督導委員會於 2012 年完成歷史責任。之後，司法機構調解工作小組接手家事調解的發展，至今一直繼續進行推廣，現任主席為林文瀚法官。

第五個「第一次」：當年推出家事調解，司法機構亦推出實務指示 15.10。由當年直到如今，我們的法官都希望透過這份實務指示，鼓勵所有訴訟人使用調解解決爭議。今天，我們仍然積極鼓勵所有訴訟人及當事人使用調解。

教宗方濟各的一句名言讓我印象深刻。他說：「Build bridges, not walls」，讓我們築起橋樑，而非圍牆。不論我們擔任調解員，還是管理調解辦事處，我們都扮演著橋樑的角色，拉近人與人之間的距離，收窄分歧。

由我認識家事調解的時候，直至今天作為司法機構綜合調解辦事處的一分子，這麼多年來，調解對我而言不是一個名詞，也不是一個動詞。It's a life journey，我的生命之旅。

我很想借這個機會代表司法機構，感謝所有持份者在這麼多年，對司法機構推動調解作出的支持！希望大家繼續與我們同行，繼續「調解為先」，共譜和諧樂章！謝謝大家！

（龍軍庭聆案官）

謝謝林女士為我們分享五個「第一次」！

2000 年，我們推行試驗計劃。林女士，妳可否跟大家分享，推行這項試驗計劃的主要原因及當中過程？

我們發展家事調解已有 25 年。到了今天，綜合調解辦事處在家事調解扮演甚麼角色？

第一環節：本地不同機構 / 界別的家事調解員的經驗分享

(林雪兒女士)

我們是資訊提供者。今時今日，很多人對調解仍有誤解。有人參加我們經常性舉辦的調解講座之時，會誤以為是輔導計劃，如協助離婚夫婦復合。我們要澄清調解究竟是甚麼，希望當事人明白自己有決定權及選擇權。除訴訟以外，他還可以考慮另外的選擇以解決跟對方的爭議。

這麼多年來，究竟有甚麼特別之處？有時候，我們遇到比較抗拒或意願不大的人士，就需要運用很多調解技巧，軟化他的立場，令他願意自己踏出一步，而非僅是順應法官的要求或怯於其律師的意見—「不參加調解是不行，否則會被罰款。」

(龍軍庭聆案官)

綜合調解辦事處曾進行很多轉介計劃。如當事人願意接受調解，特別是家事調解，會獲轉介至合適的家事調解員。這麼多年來，妳面對甚麼問題？根據妳的觀察，近年的轉介有甚麼不同？

(林雪兒女士)

雙方當事人彼此一定不和，均看對方不順眼。這是正常不過，我們很理解。於是，有一方選擇某位調解員，另一方則會鬥氣不從。這也很自然，不足為奇。我們的調解主任需要先跟他們調解這事項：究竟選擇哪一位調解員？該位調解員能否即時處理他們的個案？這是我們在這些年來面對的挑戰。

(龍軍庭聆案官)

二十多年前跟現在有沒有不同？是否較容易，還是更困難？

(林雪兒女士)

我覺得現時更困難。現在，當事人知識水平及理解能力高（這並非不好），自然對自己的選擇有更多的想法。他們看重個人價值觀，多於從整體層面評估是否有雙贏的機會。他們可能將個人價值觀置於甚高的位置，遠高於雙贏機會，這樣情況便會有些困難。故此，我們需要多花功夫軟化他們的立場。

(龍軍庭聆案官)

謝謝林女士的分享！進行調解之前，訴訟雙方在預備調解的階段，亦需要接受調解。轉介亦很重要。怎樣合適地轉介個案進行調解，是調解的第一步。

25年前，試驗計劃經過了很長時間的醞釀。在醞釀期，社會福利界（下稱「社福界」）也進行大量工作，以致司法機構於2000年可以落實及推出這項試驗計劃。1980至90年代，有兩間機構致力推動家事調解，其中一間是香港公教婚姻輔導會（下稱「公教婚姻輔導會」）。他們在當時應該面對過很多挑戰。

我想邀請公教婚姻輔導會的胡文佩女士（下稱「胡女士」）分享，她的機構於 1980 年代推動家事調解，遇到甚麼挑戰。

（胡文佩女士）

顧名思義，公教婚姻輔導會一直為社會提供婚姻輔導服務，以推廣美滿婚姻和幸福家庭，及促使父母善盡天職，為我們的使命。我們一直以來希望在社會上，擔任這個角色。不過，當年我們的前輩在提供服務的過程中，發覺婚姻關係不容易維繫，問題叢生。

1980 年代的離婚數字不是太高，每年大概有 6,000 多宗。不過，有一位很資深的前輩已經察覺離婚數字開始有上升趨勢，建議我們趕緊應對，使社會不要有太多離婚問題。除婚姻輔導，他在構想我們還可以為那些婚姻快要破裂或決定離婚的夫婦，提供甚麼服務。於是，同事嘗試提供婚姻輔導以外的新服務，當時稱為「婚姻調解」，就是現在的「家事調解」。

他們一直孤軍作戰，覺得力不從心，而且不太能夠接觸到處於離婚邊緣或開始踏入離婚階段的夫婦。於是，我們的同事主動出擊，接觸法律援助，探討雙方合作，並建議我們在法律援助的場所，提供婚姻調解服務。法律援助很欣賞我們的想法，且表現積極，於是雙方簽訂合作協議。他們挑選了九龍法律援助的一間房間，供我們每星期使用一天。當有人因着離婚向法律援助申請法律援助，法律援助職員會帶他們來到那房間，讓我們的同事與他們傾談，看看是否可以挽回他們的婚姻。成功當然最好，即使挽回失敗，我們的同事都希望即場為他們提供服務，甚至邀請他們來我們的中心，再作跟進。我們希望為他們進行婚姻調解，讓他們達成比較和平，並以子女利益為先的離婚安排。如是者，我們就開展了婚姻調解服務。

運作一年後，同事覺得服務開始上軌道，便向香港賽馬會慈善信託基金申請資助，而賽馬會非常欣賞這個想法。其實，調解對當時社會仍是新穎的概念。市民多不認識調解，認為離婚不就是訴訟或交由律師處理。不過，賽馬會十分認同調解的理念，於是由 1988 年起，資助我們成立婚姻調解服務處，正式提供婚姻調解服務。當年，香港社會有正式的受資助調解服務。

由 1988 年至 1990 年代，我的同事覺得只有我們自己構想，未免不夠專業，於是尋找國際的相關正式訓練。1995 年，我們邀請當時一位國際知名家事調解訓練員，加拿大多倫多大學的 Professor Howard Irving（侯活·岳雲博士）來港，為我們提供專業訓練。當時，雖然我們還是一間規模很小的機構，但是有 16 位同事接受了專業訓練，成為本港首批真正接受專業訓練的家事調解員。於是，有系統的訓練文化在 1990 年代發展起來。

第一環節：本地不同機構 / 界別的家事調解員的經驗分享

1990 年代，坊間有很多其他機構提供相關訓練，如大學。當年，香港國際仲裁中心也提供很多訓練課程。我們在 1999 年與香港大學合作，提供相關訓練。我們一直累積經驗，同時也出版本地書籍，希望保留調解的經驗及智慧。

1997 年，我們出版全港第一本關於家事調解的個案集《Conflict & Harmony: Casebook on Family Mediation and Couple Counselling》。本書是以英文行文的案例書。

2000 年，司法機構開始大力推動家事調解。我們的同事立即在 2001 年，撰寫了第一本以中文行文的《香港家事調解專業手冊》。這本書現在成為教科書。無論大學或認可課程，常常會參考這本書，講解調解是甚麼，歷史發展、模式及理念。

2014 年，我們出版第二本本地化的中文書，名為《家事調解 — 實務與技巧》，較多着墨於家事調解的完整程序及做法、相關心得及技巧，性質為實務導向。

我相信這兩本中文書為業界累積很多經驗。雖然不少我剛才提及的前輩同事已經退休，但幸好他們寫下這些書，為業界留下一些經驗，供學習調解的人參考。我的分享暫時到此。

（龍軍庭聆案官）

1980 及 90 年代，除了公教婚姻輔導會，另一間大力推動家事調解的機構就是香港家庭福利會（下稱「家福會」）。有請鍾國盛先生（下稱「鍾先生」）介紹家福會如何推行家事調解。

（鍾國盛先生）

當知道要介紹家福會家事調解的發展，我第一時間致電我們的前總幹事 Ms Amarantha Yip（葉潤雲女士）。我相信對家事調解有所認識的本地朋友，都會熟悉她。她是當時家福會開始推行家事調解的核心人物。

家福會很重視家庭價值，我們的使命是「以家為本」。如胡女士剛才所說，1980 及 90 年代的香港社會，「包二奶」的情況大增，離婚數字大幅上升。司法機構亦察覺到離婚數字突然急升。然而，很多市民對離婚一無所知，不知道是否一定要聘請律師進行訴訟。當知悉司法機構開始推動調解，我們便安排同事學習調解。

然後，我們構想如何提供調解服務。如果只是單純提供家事調解服務，幫助不大，因為市民不太熟悉調解及離婚程序。故此，開始的時候，有一批律師與我們合作提供配套服務，包括家事調解服務、免費法律諮詢及離婚的法律諮詢講座，效果出乎意料的好。

因為當時的市民不熟悉調解。為甚麼會有人使用調解？有服務使用者說：「免費法律諮詢的律師說：『根據你的情況，你不如進行調解吧！訴訟浪費很多金錢，倒不如將這筆錢花在子女身上。』」這一句話幫助甚大，因為當事人覺得，律師建議使用調解，代表他信任這項服務。

自 1997 年起，我們開始提供家事調解服務，當時人手只有 0.2，代表相關員工的大部分工作是家庭服務的其他範疇，家事調解只佔小部分。2001 年，由於服務需求殷切，我們正式成立調解中心。

調解中心就只有兩位同事，負責家事調解的員工比例略多於一。我們觀察到，除提供調解服務，我們需要推行調解教育。有見及此，同事在中學推廣朋輩調解。由於人手所限，做得不多，然而服務需求甚大。

2004/2005 年，我們獲得匯豐銀行資助，邀請澳洲訓練員訓練家福會同事及業界同儕。我與二十多位同事受訓，然後在家福會的不同服務層面推行調解。我們的家庭服務中心有調解員提供調解。我們的校園青少年服務亦包括朋輩調解及調解教育。

這個過程起起伏伏。除了我們，還有一批很熱心的義工，當中很多是律師。有一些義工朋友已幫助我們二十多年，我們覺得他們已經是我們的隊友，會邀請他們參加我們團隊活動，甚至我們也想發出職員證予他們。這是意想不到的效果。

（龍軍庭聆案官）

由無到有，然後加以推展，過程並不容易。此外，人們常混淆了輔導和調解。20 年前，很多人都會說：「調解？不，我不接受輔導！我不想跟他復合！」

你們的服務使用者如何得知你們的服務？除了司法機構的轉介，有甚麼家庭會主動接觸你們呢？你們有甚麼渠道接收個案？

（胡文佩女士）

接收個案的首要渠道是轉介。我們十分感謝轉介個案的機構，如社署、律師事務所及其他組織！我們作為非政府組織（Non-governmental Organisation，下稱「NGO」），不會有充足資源進行大量宣傳。故此，轉介制度真的很重要。

近年，我們增加網上宣傳，如網站、Facebook 及 YouTube 頻道等等。透過這些渠道，了解我們服務的人增多。此外，口碑亦是重要原因，因為我們有時候接到來電，來電者表示：「朋友建議我致電你們。」親戚朋友的轉介也是很重要的渠道。

第一環節：本地不同機構 / 界別的家事調解員的經驗分享

(鍾國盛先生)

我們跟胡女士的情況相似。我們現在大約有三分之一的個案由司法機構轉介，三分之一就是由律師事務所轉介，剩下的三分之一是市民或社會服務機構直接聯絡我們。

我們需要跟各業界的朋友聯繫及溝通，讓他們認識我們的調解服務、做法及特色，使他們選擇轉介個案予我們。

(龍軍庭聆案官)

你們進行調解時，當事人的律師會否參與其中？還是只有當事人？

(鍾國盛先生)

十多年前，我剛開始參與調解服務，律師參與率不高。如果律師出席調解會議，多以客戶利益為先。這是當時的普遍情況。近年隨着調解普及，我們所舉行的調解會議上，雖然律師出席的次數增加，但大部分個案依然由當事人親自出席。近年律師的觀點趨向如何協助當事人和解。我在最近五至六年感覺到這個文化。

(胡文佩女士)

我們處理的個案中，當事人鮮有主動提出要帶同律師出席，偶爾只有一、兩宗個案。

此外，我們的價值觀對此也有影響。我們始終認為，當事人前來調解的最重要目標不是自己單方面的利益，而是雙方如何雙贏。這就是調解的精神。

我們的另一個價值觀是，最重要的目標是子女如何得到福祉的保障。如果過分強調某一方的利益，就可能令這個目標失去平衡。

故此，我們不太想很多人一起討論。最好的情況是當事人雙方加上調解員，總共三人。

(龍軍庭聆案官)

感謝胡女士及鍾先生的分享！他們講解了個案類型及主要來源，當中有經司法機構綜合調解辦事處轉介，亦有一大部分經社署轉介。

今天，我們很高興邀請林家駒先生（下稱「林先生」）跟我們分享，二十多年來，社署，尤其是保護家庭及兒童服務課，如何轉介家庭紛爭案件的當事人予家事調解服務！

二十多年前，社署推動及鼓勵當事人進行家事調解，情況如何？現在，宣傳增加，情況是否有變化呢？

（林家駒先生）

謝謝龍軍庭聆案官（下稱「龍聆案官」）的介紹，亦感謝司法機構的邀請！

我隸屬保護家庭及兒童服務課，暱稱「社署的重案組」。我和一些同事負責保護兒童的個案，即虐待兒童、家庭暴力（下稱「家暴」）及管養權爭議。

前兩類的個案往往牽涉打算離婚或已經安排離婚的家長，而管養權個案更不用說。我們會按照法庭的要求，撰寫詳細報告，以協助法庭處理紛爭。此外，我們亦須要執行法庭的判令。過程中，我們發覺有很多個案需要調解。

除了現時隸屬的保護家庭及兒童服務課，我曾在不同的單位工作，包括家庭服務中心，亦曾擔任感化辦事處的感化官及醫院社工。我於 1995 年加入社署。從那時候至今，我想我曾轉介超過 30 對夫婦（30 宗個案）接受調解服務。其實，我們做到？

我們做到妥善的轉介，其實一點也不容易。表面上，我向當事人說，我知道有這項服務，然後給予他相關單張，並作出講解，這個過程看似很容易。其實，正辦理離婚的當事人還情緒波動，對於訴訟結果遙遙無期，氣在心頭。對他來說，接受全新的調解服務，但未必立刻收效，一點都不容易。

2000 年，我才加入社署數年。那時，司法機構及 NGO 推廣調解服務。我曾收到大量相關資訊，也曾上調解課。雖然我不是調解員，但我曾遇到很多有需要調解服務的夫妻，我也在背後做了安排。如何配合和安排得好？我覺得前線社工可以做一些。

我初出茅廬的時候，家事法庭開始舉辦講座。我曾與服務申請人來家事法庭，出席講座。那時，我看到家事法庭如何在那場講座，推廣調解服務。這深深影響我，因為我親身參與其中。

多年後，如果我遇上離婚夫婦的個案，會接觸雙方，跟他們講解調解的基本資料，好讓他們明白調解服務是甚麼，能夠分辨社工和調解員，以及抱有正確的期望。這些都是很重要。我早期轉介的個案中，很多當事人經過一、兩次轉介，或者參加講座後，就沒有使用調解服務。也許他準備不足，也許他當時意欲不大。這些都是原因。

後來，我們會將個案轉介予胡女士或鍾先生所屬的機構。轉介個案時，我一定會填寫同意書，並加上背景資料。最重要的資料是，我認為他們在該階段的分歧。接手的調解員能夠掌握相關家庭的更多資料。藉着提供這些資料，我無形中成為了該位調解員的工作拍檔。

第一環節：本地不同機構 / 界別的家事調解員的經驗分享

舉例來說，我在現時所屬組別處理的首宗家暴個案涉及一對年輕夫婦。他們二十多歲，育有一個九個月大的寶寶。家暴的情況很嚴重。報警後，他們獲轉介至社署。隨後的半年，我為他們安排婚姻輔導及其他事宜。不過，他們最後還是決定離婚。對於九個月大的寶寶、贍養費的安排及住所，他們都激烈爭吵。我作為輔導員，有時候不方便在某個位置，跟他們討論得太多。然後，我向他們介紹調解服務。他們說：「不用了。林先生，其實你正在做這些事。你跟我們談就可以了。」當時，我覺得他們不明白調解員的角色，然後嘗試向他們解釋。然而，他們只是機械式回應，其實也不太明白。大家要留意，我們要多花時間讓一般人士理解調解服務。

出於對我的信任，他們接受轉介。個案轉介後的大約三天，公教婚姻輔導會的同事就來電，詳細查詢他們的歷史及現在的狀況等等。因為個案牽涉家暴，所以提供調解服務的機構或調解員要小心處理個案的當事人。不久之後，公教婚姻輔導會的同事個別約見個案雙方，最終決定為他們提供調解服務。調解只是花了三節的時間。在總共數小時的獨立環節及一節聯合環節，調解員就辦妥他們所有的安排。

關於寶寶的撫養權，雖然媽媽是一名受養人，但信任爸爸會妥善照顧孩子。最後，他們決定把孩子交予父親照顧。贍養費亦有很清楚的安排。我作為個案經辦人，沒有收到報告，想必調解員已將報告呈交家事法庭。最後，法庭很快完成處理這宗離婚案件。

我作為前線主管，需要撰寫很多離婚報告，明白上述安排有多好。不論對當事人，還是對法庭，調解都是很好的服務。這令我印象非常深刻。

（龍軍庭聆案官）

謝謝林先生如此真實的分享！

不少人認為，一旦個案涉及家暴，就不適合使用調解。依你的觀察，為何會有家暴？個案當事人為何可以一步一步接受調解轉介？為何會有這樣的轉變？

（林家駒先生）

大家對家暴，可能會有以下既定印象：高度暴力、難以處理及高風險。事實上，每宗家暴個案都有其獨特之處。其實，情況評估不能僅靠片面。某個差劣情況不代表個案雙方完全談不攏。

對有家暴歷史的個案，我們需要進行合適評估。夫妻以現在的狀態，是否適合一起討論家事糾紛或關於子女的糾紛？調解員曾經接受相關的評估訓練。我們作為轉介方，也需要對此作出評估。當我們轉介個案，當事人是否有足夠的準備？我們又如何評估他們是否有足夠能力，在調解環節中處理相關糾紛？

關於我剛才提及的個案，我收到之後，不是立刻轉介，而是先用心了解他們的心理創傷及婚姻關係。之後，他們慢慢地得出離婚的決定。其實，這個過程是一項很重要的評估。

我們的社會有很多相關資源，如法援署或支持家暴受害人的機構。最重要的是，當這些不同單位的同事，包括我，信任及認識調解，就可以在不同階段建議當事人參加調解講座，或跟調解員商量，而非一開始急於訴訟或尋找律師。

近年，司法機構推出大量關於調解的新安排，包括首次上庭及審案階段的調解服務。我們之前未曾想過在早期階段，引入調解員的服務。如果該宗個案是由我們經辦，我們便會配合，向當事人解釋相關安排。我覺得這些都是很好的安排。

家暴也是一樣，不過是一宗涉及爭議的普通個案。然而，我們要特別留意箇中的兩難之處，因為它會影響調解的安排。

（龍軍庭聆案官）

謝謝林先生！林先生及其他演講嘉賓傳達一個很重要的訊息：縱然大家不是調解員，但有機會成為轉介人。認識調解是甚麼，然後作出適當的評估，原來可以協助訟方盡快解決問題。

2009 年，司法機構推行民事司法制度改革。2013 年，《調解條例》生效。2009 年至 2013 年期間，私人調解員數目大幅增加。無論民事司法制度改革或《調解條例》，皆吸引很多有興趣的律師成為調解員。

我相信廖學思律師（下稱「廖律師」）由 2000 年代起，擔任私人家事調解員。她的調解工作非常成功，連續數年獲得她的行業—律師行業的認同。

廖律師，妳是律師事務所的合夥人，工作繁忙，為何會對家事調解有興趣？為何成為家事調解員？能否跟大家分享？

（廖學思律師）

謝謝龍聆案官！各位好！

我原本也不知道甚麼是調解。2000 年，我在律師會的刊物，看到調解員訓練課程。我覺得很有趣，因為當時我們律師所受的培訓是訴訟。為何律師會與香港和解中心合辦調解課程？當時我抱着試試看的心態，報讀課程。然後，我發覺調解技巧不僅可用於工作上，還可以用於家庭生活，如跟兒子或丈夫爭執的時候。2001 年，我獲得家事調解員的資格。

第一環節：本地不同機構 / 界別的家事調解員的經驗分享

我很感謝我的律師朋友對我的信任，轉介他們寶貴的客戶予我進行調解！踏入調解工作之時，我覺得調解，尤其在涉及子女的案件，是非常非常重要。夫妻在離婚的時候，懷有太多憎恨及太多憤怒，有時忘掉自己作為家長的身份。作為家長，他們帶子女來到這個世界，應該愛護他們。不過，當他們正身處離婚的過程時，未能處理本身的情緒，更不知道如何處理子女的安排。故此，在調解的過程中，我會對當事人說：「雖然離婚後，你們不再是夫妻，但請勿忘記一件事情：你們永遠都是子女的家長。」我希望他們明白，雖然調解可以解決他們現在面對的問題，但他們亦需要通過調解過程，學會怎樣跟對方溝通，繼續維持父母的關係，畢竟為人父母是一段很漫長的路。

故此，我得到同儕的支持，又這樣誤打誤撞，開始處理更多調解個案。

（龍軍庭聆案官）

妳如何取捨律師工作和調解工作？

（廖學思律師）

我身為律師，大部分時間都是處理律師的工作。不過，時間久了，我會想擔任調解員，因為可以從不同角度去看事情。身為律師的時候，你會全神貫注代表你的客戶，為他們爭取最好的利益。作為調解員，你的身份則完全不同。

在這個過程中，我也是慢慢地成長，令我擔任律師的時候，可以宏觀地洞察整宗案件，能夠從不同角度向我的客戶提供法律意見。

（龍軍庭聆案官）

廖律師表示，她的個案多由其他律師轉介。這跟機構有些不同，因為機構有轉介的機制。

廖律師，妳的調解個案中，律師參與的比例如何？

（廖學思律師）

2001年，我剛擔任調解員的時候，律師參與並不常見。不過，我發覺這五年來，有更多律師想參與調解。我本身也是律師，常跟客戶說：「我希望你會親身參與最初的調解環節。」

司法機構及律師行業着力推廣調解。有些案件，但並非每一宗案件，有律師代表可能會協助調解的過程。因為當事人可能不知道自己的法律利益定位，以為自己的想法可行，所以有律師代表在場輔助，可以讓他知道有甚麼情況是不可能發生，甚麼情況是可以接受。

(龍軍庭聆案官)

2019 年開始，司法機構推行「調解員輔助的排解財務糾紛」(Mediator-assisted Financial Dispute Resolution, 下稱「MFDR」) 及「調解員輔助的排解子女糾紛」(Mediator-assisted Children Dispute Resolution, 下稱「MCDR」)，內有調解員的元素，由法官和調解員協助當事人達致和解。

廖律師曾參與 MFDR 及 MCDR 聆訊。作為調解員，妳對此有何心得？

(廖學思律師)

我覺得 MCDR 及 MFDR 聆訊是非常好的推行計劃。調解普遍會在私人地方進行，而 MCDR 及 MFDR 聆訊將調解過程延伸至法庭。法官非常重要，說話帶有權威，只消向當事人說一句話，後者便回應：「是！」

進行 MCDR 及 MFDR 聆訊的時候，法官給予建議後，我們在休庭時間，即場繼續跟當事人進行調解。「對於法官的指示，你的看法如何？」「大家會不會有讓步的地方呢？」，當事人可以即時回答。

MCDR 及 MFDR 聆訊將調解延伸至法庭，達致「一條龍」的過程。如果雙方和解，甚至立刻簽署協議。

(龍軍庭聆案官)

謝謝廖律師！近年，司法機構希望與不同持份者一起盡快解決案件，避免相關人士承受訴訟的痛苦。家事案件不單涉及訴訟方，還有他們的子女。

除了 MFDR 和 MCDR 聆訊，司法機構去年推出「家事法庭轉介調解計劃」(Family Court-Annexed Mediation Scheme, 下稱「FCAMS」) 或稱「當值調解員計劃」。鍾先生、胡女士，你們在這些計劃跟法庭的合作，經驗為何？

(鍾國盛先生)

常言道：「生不入官門。」初時，我們作為社工會有壓力。不過，司法機構有妥善安排，提供培訓，讓我們了解法庭的房間。我們知道座位安排及相關程序，心裏大致有概念，有助我們之後提供服務。

調解當天，我們可以提早到達，研究資料，也可以進入法庭。法官就案件，提供了一些資料、背景情況，或向當事人給予指示。然後，我們進行調解。我覺得這樣的安排有其優點。

上次跟龍聆案官合作，當事人雙方遇上問題，我們可以即時向龍聆案官尋求指示，

第一環節：本地不同機構 / 界別的家事調解員的經驗分享

然後繼續進行調解。這使得當事人雙方更有意願達成和解，並嘗試就龍聆案官提出的觀點及情況，尋求解決方法。我覺得 FCAMS 是非常好的嘗試。

與上述安排不同，平常的調解是在我們自己的辦公室進行。在這個環境下，當事人雙方總會複述法官責備對方的事情。其實，他們只是表達他們想聽到的部分，並沒有道出或清楚表達法官對解決該宗爭議提出的重點，然而我們沒法確認。

（胡文佩女士）

當我知道要到法庭，擔任當值調解員，其實感到害怕，因為要入「官門」。司法機構很細心，為我們提供培訓，安排我們參觀法庭及不同房間，並舉行簡報會。故此，我們可以放心。我覺得這些安排真的很好。

接收個案後，我覺得當值調解員幫助當事人夫婦，甚有裨益。為何？法官本可在庭上一句結案。不過，該對夫婦可能覺得被法官所逼，非自己所想。調解員為該對夫婦搭了下臺階，讓他們親身參與，從而覺得自己的意見被聽取，最後達成協議，而這份協議又獲法官尊重。這些都是夫婦二人親自商量的結果，整段歷程令他們感到舒服，從而使他們更願意遵守協議。故此，我覺得 FCAMS 非常好。

（龍軍庭聆案官）

胡女士、鍾先生，你們各自所屬的機構自 1980 及 1990 年代，一直推行不同計劃，希望讓市民更明白家事調解。每年推行這些計劃，實屬不易。現在，你們有沒有特別計劃或有特別服務，跟大家分享，讓現場及網上觀眾明白可以主動聯絡你們進行調解？

（胡文佩女士）

由 1980 年代至今，調解服務已經推行這麼多年，可以加入甚麼新東西？當上司問起，我也很苦惱。有甚麼東西可以再多加發展，或再強化呢？我倒是看到以下兩點。

第一點，既然業界已經發展出「子女福祉是最重要」的價值觀，那麼我們應該構想方法幫助子女過渡父母離婚的階段。在這個基礎上，我們可以再多走一步，推廣「怎樣聆聽小孩子的聲音」。

2017 年，我們婚姻調解服務處於由澳洲引入「Child Inclusive Mediation」模式，取名為「容納孩子心聲調解模式」。這套模式在原有的家事調解程序上，增加一些元素。

當事人夫婦遇上瓶頸位，談不下去。若他們能夠反省問題所在，亦愛護其子女，那麼我們會約見那名小孩子，聆聽他在父母離婚過程中所經歷的事情、情緒困擾及其

心聲。然後，我們以專業語言，向父母複述，好讓該對夫婦將子女的心聲、需要及協助子女的元素（如探視安排及遊戲輔導等），加入離婚安排中，令整個家庭過渡更順暢。我覺得這套模式值得繼續發展。

另一方面，調解服務不僅只是達成一份協議書。有時候，有些夫婦在離婚過程中，經歷很多糾紛、衝突，甚至心理傷害，一份協議書不足以撫平這些傷害。我們很着重在調解過程中，加入少許輔導元素。當然，我們不會將家事調解變成輔導，因為我們有不同的同事負責輔導和調解。不過，有些輔導元素值得加入，如關係復和的元素。離婚夫婦雖然不再是夫妻，但要繼續合作擔任子女的父母。如果他們的關係及各自內心的創傷均有一定程度的修補及癒合，他們會放下很多恩怨情仇。這對於他們合作履行父母的職責（共親職），有很大幫助。

故此，我覺得這兩方面值得繼續發展。

（鍾國盛先生）

我們家福會希望能夠提供合適服務，以幫助不同界別的市民，切合不同家庭的需要。

首先是低收入的家庭，民政及青年事務局透過關愛基金推出「贍養費調解試行計劃」。合資格人士可以獲得免費調解服務。

未能受惠的人士，即月入三、四萬元的家庭，可以向家福會申請由香港公益金資助的「家事「晴」—調解教育及服務計劃」。成功申請者能夠以非常優惠的價錢，獲得家事調解服務。

關於「贍養費調解試行計劃」，我們的目標是加強與法律界的合作。社福界及法律界各有做法，而各自的做法都可以幫助不同需要的家庭。在這項計劃，我們希望與律師合作處理適合的個案。

近年，對調解員的要求提高了。除了司法機構參與調解，還有律師參與。此外，擁有執業律師資格的調解員不想單是處理個案，而是真心想幫助當事人家庭及其子女。為此，我們希望有一個平台，讓家事調解員可以交流經驗。

家事調解可比喻為婚姻的切除手術及家庭的重整手術。想像一下，有經驗的醫生分享如何施手術，以促進臨床的發展。當然，雖然家事調解強調保障客戶的私隱，但應該不會限制交流心得的平台。

（龍軍庭聆案官）

謝謝胡女士及鍾先生！

第一環節：本地不同機構 / 界別的家事調解員的經驗分享

香港有不同的家事調解服務及轉介機制。家事調解有不同的做法，除了有傳統模式，亦有「容納孩子心聲調解模式」及「贍養費調解試行計劃」，協助基層及中產人士更容易及更快捷接受家事調解服務。

關於轉介機制，有律師會為客戶尋找能幹的家事調解員。市民亦可前往司法機構綜合調解辦事處，尋找合適的調解員。至於棘手的案件，社署會轉介合適的個案予家事調解。

社會上有很多不同的調解服務，我們希望有需要的人士找到合適的服務。演講嘉賓介紹不同服務的細節，以便大家可以作出正確的選擇。

2024 年調解周的在家事法庭中採用替代爭議解決模式一共享璀璨成果，我們分享了 FCAMS。該計劃已實行一年多，成效不錯。林女士，對嗎？

(林雪兒女士)

十分感謝很多調解員的鼎力支持，使 FCAMS 取得成功！過去一年多，成功率達 92%，實有賴業界同儕的不斷支持。

也許有很多朋友不太理解這項計劃。舉例來說，大家一定喝過三合一咖啡。現在，我們的「三合一」已經齊備。「三合一」有甚麼呢？家事法庭聆案官、綜合調解辦事處及家事調解員。三個不同的角色，雖然各有分量，但加在一起，就很美味了。

不過，三個加在一起又會如何？我再舉一個例子。今天（5 月 9 日），龍聆案官舉行首次約見的聆訊，確認某宗案件為合適。當事人願意在下一次（意即延期）回來，接受當日為他安排的即日調解（One Day Mode）。該宗案件押後至 6 月 9 日再審。6 月 9 日當天，當事人如期來到綜合調解辦事處，然後在當值調解員的陪同下，前往家事法庭，與龍聆案官會面。「三合一」將三個角色加起來，就如鐵三角的關係，使整件事順暢地進行。

完成服務後，我們會向服務使用者派發問卷，以供他們填寫對相關服務的滿意程度。我現在手上的意見都是真實，全是服務使用者的回應，沒有經過任何修改。

百分之九十幾的服務使用者認同「調解員很清楚地向他解釋整個調解過程」；「調解員的態度很客觀及公正，最重要的是沒有利益衝突」及「調解員能夠營造很正面的氣氛，促成各方達成協議」。

他們覺得為甚麼有這麼大的動機參與這項調解計劃呢？第一，一定是省錢，省時間，以及有助因訴訟所帶來的緊張氣氛。以下是不同服務使用者的真實評語：

「這個計劃非常好，能夠提供平台給雙方表達想法，以及協助解決紛爭。」

「有助雙方公平公正得到滿意的安排，以及提出我們雙方錯誤的觀點。很多時候，在法庭上，龍聆案官可能會將他們的誤會、誤解澄清，令雙方更加了解他們的關注點，集中的關注點應該是甚麼。」

有調解員以英文寫道：「Stationed court mediator seems more feasible to achieve agreement with the instruction directly from court, therefore have precise goals to achieve」。（法庭直接批出相關指示後，派駐法庭的調解員有清楚的目標要達成，似乎更可能達成協議。）

上述服務使用者明顯覺得，即日調解員的安排可以幫助他們快速達成共識。每宗個案達成全面協議要五個半小時。

（龍軍庭聆案官）

一般來說，家事調解需時較長。上調解課程時，我們學到每宗個案需要大約三至四次會議，每次需時兩、三小時，合共十至十二小時。FCAMS 有多方合作，平均時間少於一般的家事調解個案。

我們會安排合適的個案接受適當的服務。最近一年多，有甚麼個案適合 FCAMS 呢？

FCAMS 跟 MFDR 及 MCDR 的最大分別有兩點。第一，FCAMS 不會有任何律師代表。這項計劃的目標受眾是沒有能力聘請律師代表的市民。第二，當事人雙方的爭議事項通常較少，如子女的生活費、配偶的生活費、探視安排、更改贍養費的安排，或一方未有履行贍養費命令的判決傳票案件。這些案件適合在 FCAMS 下處理。

為甚麼更改贍養費的案件適合 FCAMS？以我的經驗，這類案件曠日持久，有些甚至長達十年。起初，離婚夫婦聘請律師，相持不下，最後法庭頒下判決。然而，當時子女還小，可能只有四歲，十年後已是十四歲，其需要已經不同。離婚夫婦的生活亦已經有很多改變，彼此可能淡忘了那些怨恨。然而，他們就實務事項，如子女每月的生活費，仍然有紛爭。為了盡快解決，他們再次訴諸法庭。正如胡女士所說，離婚夫婦急切即日解決，不介意法官給予清楚的指示。FCAMS 的數小時為離婚夫婦提供一個平台，以盡快有效地溝通。兩、三小時的溝通很重要，提醒他們現實情況，使他們專注未來的安排，不再跌入以往十多年的爭執。透過溝通及討論，他們獲得共識，達成協議。然後，法官可即時批准該份協議，並頒下命令。故此，FCAMS 達成離婚夫婦的目標：即場解決紛爭，不需再上庭。

調解員似乎對 FCAMS 反應良好。林女士，可否分享他們的意見？

第一環節：本地不同機構 / 界別的家事調解員的經驗分享

(林雪兒女士)

兩位調解員的英文評語原文如下：

「Judge's opening statement contributes much to the success of the case」

調解員及當事人雙方會見聆案官。然後，聆案官就案件給予清楚的指示。調解員及當事人雙方前往調解討論室，進行調解。司法機構因應 FCAMS 而開設的數間調解討論室，室內設計柔和，令人感到放鬆及舒服，跟法庭的設計迥異。故此，另一位調解員寫道：

「Good and enough space for individual parties to negotiate」

坦白說，我們精心設計那些房間，讓人在進門口的時候，怒氣已消了一半。合適的室內設計更加有助整項計劃取得成功。

上述是調解員的評語。

(龍軍庭聆案官)

謝謝林女士的分享！我們從前只能在書本上讀到的東西，今天由各位演講嘉賓講解分享。內容跨越 1980 年代至 2025 年，亦展望將來。

感謝各位演講嘉賓！

司法機構與持份者共譜和諧樂章
第二環節：深圳涉外涉港澳台家事審判中心經驗分享

（臚本）

（何美美女士）

我們在第二環節，將走出香港，放眼鄰近地區。今天，我們很榮幸能夠邀請深圳市龍華區人民法院民事審判庭庭長趙曼琪法官（下稱「趙法官」）！

趙法官自 2018 年加入深圳市龍華區人民法院以來，一直從事家事審判工作，先後負責深圳市龍華區人民法院家事訴訟中心、深圳涉外涉港澳台家事審判中心（下稱「審判中心」）的籌備、建設及家事案件的集中管理。趙法官承擔了深圳市第一審涉外涉港澳台家事案件集中管理的改革工作，包括推動建立一站式跨境家事訴訟「雲平台」，探索跨境家事紛爭線上審理模式，打造深圳首家親子探望室，倡導設立「與愛同行」跨境家事糾紛調處團隊（由家事調解員、心理諮詢師及家事社工組成的「三位一體」），對家事紛爭展開「全流程」跟蹤調解。

事不宜遲，我將時間交給龍軍庭聆案官（下稱「龍聆案官」）及趙法官。

（龍軍庭聆案官）

我非常高興趙法官接受我們的邀請，參與這次「調解為先」承諾書活動。

還記得我們的團隊在今年二月參觀審判中心，讓我們大開眼界，也獲益良多。我個人最深刻的是，審判中心鄰近高鐵深圳北站，主要為方便跨境人士前往審判中心處理跨境家事個案。審判中心的設施也令我們目不暇給，不但有法院，還提供一站式服務，包括調解會議室、心理諮詢室及親子探望室。

今天，我很高興能夠邀請趙法官簡介審判中心，並講解審判中心如何為涉及香港的跨境家事個案進行調解！

我們對以下幾道問題，十分感興趣：

第一，審判中心處理的案件中，有哪些涉及跨境因素的個案？

第二，一般來說，審判中心如何進行和完成調解？可否分享當中細節？

第三，哪些人可以擔任審判中心的調解員？他們需具備哪些條件才能成為審判中心的調解員？

第四，趙法官，依妳的觀察，審判中心調解涉及跨境因素的個案時，會面對哪些挑戰？妳的團隊如何應對這些挑戰？

第二環節：深圳涉外涉港澳家事審判中心經驗分享

最後，你們對提升審判中心的調解成效，有何計劃和目標？

有請趙法官。

（趙曼琪法官）

非常榮幸有機會能夠在這裏與大家分享審判中心的調解經驗！

我會詳細回答龍聆案官所提出的問題。首先，關於第一道問題（審判中心處理的案件中，有哪些涉及跨境因素的個案？），我會分享我所調解的兩宗典型跨境家事案件。

第一宗案例是審判中心的涉外離婚糾紛調解案件，關鍵詞是：蘇利南、調解離婚和「公證參與家事調查」。原告是作為丈夫的男方，他和妻子（被告）曾經在內地登記結婚。婚後，夫妻二人前往南美洲的蘇利南經營餐館。幾年後，餐館因經營不善而倒閉，雙方的感情也在爭吵中，逐漸走向破裂。原告於2007年，因為父親的緣故而返回中國國內。不過，沒想到與被告徹底失去聯絡。這十多年間，直至透過審判中心提出起訴的時候，原告都未能聯絡到被告。這段期間，原告患上精神性疾病，經診斷為限制行為能力人，最終由他的弟弟擔任其監護人。原告家屬因為不忍看到原告的下半生可能淹沒在名存實亡的婚姻中，所以向法院提出離婚訴訟，要求解除原告及被告的婚姻關係。受理案件後，我們用盡各種方法追查被告的下落。無論是向公安機關查閱被告的出入境記錄，還是在報紙刊登尋人公告，我們都沒有辦法找到她。

這種情況下，案件經過公告後，進入缺席審理。這時，我作為承辦法官，就會考慮：「對這種案件，究竟我是不是該在沒有找到被告的情況之下，一判了之，還是繼續想辦法找出被告？」這時候，恰逢我院（深圳市龍華區人民法院）和深圳公證處簽訂《公證參與司法輔助合作協議》，使公證機構可以參與司法輔助的工作。這項機制帶來新的契機，我們能夠委託公證機構前往原告住所，詢問他的個人意願及進行家事調查。原告仍有一定的表達能力，可以述說他和被告的生活及夫妻感情的情況等等。

深圳公證處接受委託後，先是通過公證行業的平台，獲取婚姻登記信息、人口信息、遺囑設立信息、公證辦理信息及居住地管轄社區等等的基本資料。然後，根據關於被告家庭成員的案件線索，他們專門查訪被告的家人，了解被告已經返回中國。

因此，我們推測她可能使用其他國家的護照入境。這種情況下，成功聯絡被告後，公證員及家事調查員共同努力，最後成功說服被告同意離婚。後來，我們知道他們在國外居住的時候，雖然嘗試辦理離婚，但未能成功。公證員和法院共同努力之下，

最後成功說服被告同意離婚。後來，我們知道他們在國外居住的時候，雖然嘗試辦理離婚，但未能成功。在公證員和法院的共同努力之下，當事人雙方在「深圳移動微法院」在線平台註冊，然後透過這平台成功簽署離婚的調解筆錄。這樣，這宗遲來十多年的離婚糾紛最終妥善解決。當事人雙方放下多年恩怨，重新開始生活。

這宗案件是我們探索公證機構參與家事調查及調解機制的重要縮影。我們期望推出符合跨境家事審判性質的「審判 + 公證」及「調查 + 調解」，以促進多元化解決家事案件。這是第一宗相關案例。

第二宗案例是跨國共同撫養權的調解案件，關鍵詞為：馬來西亞、中國澳門及跨境撫養爭議調解。案情大致如下：中國女子阿芳跟馬來西亞籍男子 Martin 結婚後，育有兒子軍軍。為了生活，Martin 先後在塞班島、馬來西亞及中國澳門等地工作。阿芳則留在深圳照顧孩子，偶爾會帶同孩子探望 Martin。這種聚少離多的生活讓他們的婚姻名存實亡。後來，阿芳提出離婚訴訟，要求法院判決兩人解除婚姻關係，並由她直接撫養兒子，以及要求 Martin 支付撫養費和損害賠償金。這筆損害賠償金主要因為 Martin 在婚姻期間出軌。作為承辦法官，我審理案件時，發覺阿芳和 Martin 就孩子的撫養問題，有嚴重分歧。即使 Martin 提出兩人離婚後仍然可以繼續撫養孩子，但是阿芳未能放下成見同意這方案。

我作為法官，能夠體會阿芳作為母親，不願意那麼輕易放棄自己辛苦帶大的孩子。這種撫養權的「拉鋸戰」如果未能盡快解決，不僅會加深當事人雙方之間的心理矛盾，也會為日後雙方對子女的探望形式，埋下非常多的隱患，不利孩子健康成長。這是關鍵問題。於是，我們邀請家事調解員及家事社工參與其中，了解雙方的撫養意願、能力和生活現狀。最終，我們合力化解當事人雙方的心結。作為法官，我也進一步釋法明理，消除女方的憂慮。

經過調解後，兩人解開了心結，然後簽署調解協議，自願離婚。兒子軍軍由兩人共同撫養，雙方各自承擔直接撫養期間的撫養費，Martin 也分期支付損害賠償金。其後，有一個更為詳細的探望方案：軍軍在上學期間，會跟隨 Martin 生活，而在寒、暑假期，則由阿芳直接撫養。考慮到我們的傳統文化，春節假期由兩人每年輪流撫養。我們也確定了「非直接撫養方」依法享有對孩子的探望權，而「直接撫養方」應該予以配合。

最終，共同撫養的方式處理了當事人雙方對撫養的要求。「柔性司法」化解了離婚糾紛中的撫養之爭，為未成年人士提供持續且穩定的雙重關愛和全面監護。

關於龍聆案官提出的第二道問題：「審判中心如何進行調解？」，我想分享現時審判中心的案件審判和調處模式一家事糾紛的「1833」柔性審判模式。

第二環節：深圳涉外涉港澳台家事審判中心經驗分享

「1833」的「1」指我們所建立的一站式跨境家事訴訟「雲平台」。我們成立了審判中心，藉着「深圳移動微法院」在線平台，探索跨境家事糾紛的線上審理模式，並建立現代化且多功能的集成式平台，具備在線調解、網上立案、電子送達、在線證據交換及在線庭審等功能，從而全面展開「雲訴訟」、「雲調解」、「雲探望」的在線訴訟模式，以提升案件審理的效果。

「8」指跨境家事柔性審判功能的八項配套設施。我們希望透過這八項配套設施，製造「柔性司法」的氣氛，加強我們在家事審判領域中非常重視的司法人文關懷。這八項配套設施包括心理評估室、單向透視玻璃觀察室、婦聯支持的婚調室、心理諮詢調解室、親子陪護室、母嬰室、減壓室，還有我們的「和合」在線調解室。「和合」的意思就是「以和為貴」。

第一個「3」指「三全」調解模式，其理念跟林雪兒女士剛才提到的三合一咖啡完全一致。第一個「全」指我們「全員」的調解隊伍，由法官、法官助理、書記員、人民陪審員、家事調解員、家事調查員、家事社工、婦聯的幹部及志願參與者等等組成。如有需要，他們可以一起參與調解。第二個「全」是「全流程」介入。我們會把調解的工作貫穿案件的所有程序，包括訴前、庭前、判前和判後。接下來，我們建立「全方位」的聯動機制，法院跟婦聯、民政部門、司法行政部門、街道，還有社區，聯合化解家事糾紛。

「1833」的第二個「3」指柔性化解的三步法。第一步，法官以柔性審判模式作為基礎，然後邀請心理諮詢師、家事調解員及家事社工參與，然後評估糾紛雙方的矛盾，整理案件的爭議點及心理受創人士的心理情況。第二步，我們對當事人進行心理干預，及時解開他們的鬱結，化解矛盾及糾紛。第三步，我們透過判後的探訪，即時監察家庭關係的修復情況，最大限度減少家庭矛盾升級而引發的社會問題。

關於審判中心調解員的任職資格，我們希望調解員品行良好，能夠公正及中立地處理問題，擁有良好的溝通及協調能力。我們亦非常歡迎專業人士，包括律師、社工、心理諮詢師及基層法律服務工作者。此外，調解員當然也可以是我們的人大代表、政協委員、人民陪審員、專家學者及基層法律工作者等等。在少數民族聚居的地區，有熟悉當地語言、風俗習慣及宗教信仰的調解員更有個人優勢。

審判中心成立了一支非常專業的跨境家事糾紛調處團隊，名為「與愛同行」，成員包括兩位心理諮詢師、三位家事調解員及四位家事社工。專業背景和職業經歷方面，有的是國家二級心理諮詢師，有的接受過專業的心理學高等教育，有的擁有高級沙盤遊戲治療師的資格，有的持有法律職業資格，有的持有家庭教育指導師資格，有的持有教師資格，亦有從事人力資源、項目管理及法律諮詢等方面工作經驗。總的來說，調解團隊成員的綜合質素和水平相當不錯，他們人人都是多才多藝。

第四道問題是，進行涉及跨境因素的調解時，審判中心面對的挑戰及作出的應對方法。其實，挑戰無處不在。對我們來說，跨境家事案件是難以處理的重大案件。其中的挑戰包括：

第一，管轄權的衝突及平行訴訟。不同國家或地區對家事案件管轄權的規定各有不同。例如，跨境的離婚案件中，多個國家可能根據各自的法律，認為本身對案件具有管轄權。這情況導致管轄權的衝突。此外，當事人各方分別在不同的國家或地區提出訴訟，使得調解程序的啟動和推進，變得更為複雜。

第二，送達困難。跨境家事案件中，當事人可能居住在遙遠的國家或地區。此外，不少原告提出訴訟時，不能提供被告的準確地址。這些因素導致送達困難，更無從談起具體的調解工作。

第三，法律制度的差異。因為各個國家或地區在家事法律制度上，包括婚姻、繼承及撫養等，有不少差異。例如，財產分配上，有的國家實行夫妻共同財產制，有的國家則更注重保護個人財產。這些差異會使當事人雙方對調解的結果，有不同的預期，增加當事人雙方達成共識的難度。

第四，語言及文化的障礙。因為有一方當事人來自不同的國家或地區，所以跟調解員語言不通。兩者的文化背景、價值觀及生活習慣等，都存在差異。這可能導致溝通不順，誤解也會由此而起。這個時候，調解員更加需要準確地理解及傳遞雙方的意願及意思，同時還要考慮文化的因素對當事人態度和需求的影響。

第五，時差問題。這個是很現實的問題。因為當事人雙方所處的時區不同，所以協調各方進行調解的時間，存在實際困難。這可能導致調解的過程變長，減低當事人雙方對調解的積極配合度。

第六，確認證據的複雜性。跨境家事案件中，收集、提交及認可證據都可能受到不同國家或地區的法律規定和司法運作所限制。有些證據在某個國家獲得認可，可能在另外一個國家不獲採納。這會阻礙我們在調解時確認事實及制訂解決方案。

第七，當事人雙方的意願難以統一。家事糾紛涉及非常複雜的感情，從事家事調解的調解員對此一定深有感觸。跨境家事糾紛中，不同的國籍和文化背景可能使當事人雙方的矛盾變得更複雜。他們對調解方案的接受程度不一，難以達成共識。

第八，執行保障不足，因為當中涉及不同國家或地區對判決是否承認和認可。

為了應對以上八項挑戰，我們採取了以下四項應對措施：

第二環節：深圳涉外涉港澳台家事審判中心經驗分享

第一，聯合調解的方式。不同國家或地區的調解員能夠共同參與，評估文化的差異和法律認知的差異。第二，信息化的輔助方法，包括剛才提及的在線調解平台，以確保調解的效率。第三，心理支持。心理諮詢師協助當事人緩和情緒，避免衝突升級。第四，進一步強化執行的保障。

總而言之，跨境家事調解的成功有賴多方合作共同解決各地區的法律、文化和情感問題。儘管困難重重，但調解在家事領域中，在節約成本；維護家庭關係及私隱方面，具有明顯的優勢。這使調解成為解決跨國糾紛的重要選項。

關於審判中心對調解成效的計劃和目標。首先，審判中心改善跨境家事糾紛的多元化調解機制。根據「1833」模式，我們會推動專業人士提供審判的輔助服務，如專業家事調解、心理諮詢及家庭教育等等，積極建立新型家事糾紛綜合協調解決方式，結合司法、行政和社會力量。第二點，我們希望加強跨境家事的多元調解隊伍，希望來自不同國家和地區的調解員及調解組織參與調解，尤其是香港的調解員和調解組織，因為審判中心的涉港案件佔全部案件數目 70% 以上。第三，我們通過準確的評估，制訂個人化調解方案，務求當事人雙方都能夠接受。第四，研討和交流案例。剛才，有演講嘉賓提出這個事項。我們會定期安排交流活動，讓調解員分析及探討典型的調解案例。第五，提升監察及探訪的機制。調解結束後，我們會監察當事人雙方履行調解協議。第六，我們通過問卷調查或電話訪問，調查滿意度。

我們希望上述安排能夠幫助跨境家事糾紛的當事人緩和家庭矛盾及修復家庭關係，同時幫助他們掌握新的溝通技巧，使他們學會以理性平和的方式解決問題，減少衝突。

我期待中港兩地在家事調解方面，有更多交流和合作。我的分享到此為止。謝謝！

（龍軍庭聆案官）

謝謝趙法官的分享！我們從中更明白審判中心的工作。

25 年以來，由「無」到「有」確實不易。不過，今天我聽到的不僅是「有」，還有家事調解的下一步發展。希望今天我們的論壇及當中的講解，讓大家更明白香港家事調解的發展及現況，包括當中的服務及轉介制度，使有需要的人士加以善用。

謝謝大家！

（何美美女士）

謝謝龍庭聆案官和各位演講嘉賓的精彩分享！

隨後是總結環節。我們很高興邀請司法機構調解工作小組主席終審法院常任法官林文瀚！林文瀚法官於 2001 年加入司法機構，2003 年獲委任為原訟法庭法官。2003 年至 2009 年期間，他擔任土地審裁處庭長。其後，他在 2012 年獲委任為上訴法庭法官，並於 2013 年出任上訴法庭副庭長，在 2021 年獲委任為終審法院常任法官。

有請林文瀚法官。

司法機構與持份者共譜和諧樂章 總結

終審法院常任法官林文瀚
司法機構調解工作小組主席

(謄本)

各位嘉賓、各位法律界、調解界的朋友：

我十分高興廣州和深圳法院的法官蒞臨，以及各位參與 2025 年「調解為先」承諾書活動！今天的主題為「調解為先：開展對話 成就共識」。

今天上午環節介紹了司法機構自 2000 年起在香港推行家事調解的 25 年歷程。聽着大家的分享彷彿如觀看《繁花》及《花樣年華》，回望當年的光景，今天又是何模樣？許多人當年尚未出生或還未成年，今天的景況又如何？我們都是逐漸成長。有人說，人年紀大就喜歡回顧過去。不過，當我們回望以往的經歷，可以從中看到我們一路是怎樣走過來。

我們十分高興今天能夠邀請不同範疇的演講嘉賓，包括社會福利機構負責人、律師事務所合夥人、社會福利署（下稱「社署」）代表及司法機構綜合調解辦事處的同事，分享經驗及交流！更高興的是，廣州和深圳的法官能夠出席。我十分感謝趙曼琪法官分享深圳涉外涉港澳台家事審判中心的運作！

鑒於回歸後，香港跟粵港澳大灣區融合，跨境家事案件持續增加。深圳市龍華區人民法院家事訴訟中心的多項安排，能夠幫助處理跨境家事案件。這讓我們明白，雖然我們兩地是不同司法管轄區，但在調解方面擁有很多共通點，可以有更多合作。

這也帶出調解的其中一個特色：相當靈活，有着很多可以變化的地方。我們因應時間轉變、社會環境、處理家事糾紛的需要及當事人的需要，會探索不同解決方案的可能性。

過去二十多年，司法機構一直秉持十分靈活的思維。調解是家事糾紛的重要，甚至是最重要的解決模式。雖然案件已呈交法庭，但我們還是要「調解為先」。因此，我們會構思怎樣將調解的元素加進家事法庭的程序。於是，我們推行「調解員輔助的排解財務糾紛」（Mediator-assisted Financial Dispute Resolution，下稱「MFDR」）、「調解員輔助的排解子女糾紛」（Mediator-assisted Children Dispute Resolution，下稱「MCDR」），以及去年推出的「家事法庭轉介調解計劃」（Family Court-Annexed Mediation Scheme，下稱「FCAMS」），就是當值調解員（Duty Mediator）。

這些新計劃令我們累積經驗，從而成長。正如剛才林雪兒女士和鍾國盛先生的分享，我們透過這些經驗，發覺這個模式是成功，亦看到調解員參與訴訟程序所產生的協同效應。

回應今天的主題：「開展對話」。對話是重要。我們希望透過調解讓紛爭的當事人，以「對話」來達到他們的共識。另一個層次的「對話」則在於每個參與紛爭的持份者。在每條紛爭的道路，不同的持份者，如社工、家庭服務的志願機構及律師，會在不同的時段走進來。最後，紛爭才會呈交法庭。故此，紛爭的起點往往不是法庭。相反，法庭可能才是紛爭的終站。

其實，除訴訟人士，司法機構亦有份參與紛爭的不同階段。我們在紛爭的不同階段，累積到甚麼經驗及體會？從輔導或調解的過程，他們的糾紛有甚麼可行的解決方案？我認為這個累積經驗的過程應該是持續，沒理由因法庭程序的展開而終結。司法機構覺得可以跟其他的持份者有更多合作。我們所設計的眾多計劃都是希望達到這個目的。

以往，家事法庭的法官會按照法律和證據，處理家事案件。正如社會福利機構的演講嘉賓所分享，他們很害怕到法庭。社署同事的參與程度只局限於撰寫報告；有需要時出庭作證，以及按法官指示撰寫更多報告。雖然大家都在自己的崗位，協助尋找解決問題的方案，但彼此溝通好像不足。

因此，我所說的「對話」有第二個層次。從這場座談會所得的經驗，我相信大家明白我們可以有更多對話。雖然我們的角色不同，但我們有空間進行更深層次的對話，以尋求更有效及更便捷的方式去解決問題。

我們非常高興有機會在這個平台，邀請不同範疇的朋友，包括律師界及社會福利界，參與今天的場合、法庭的每天運作及一般程序，如 FCAMS、MFDR 及 MCDR 等。

調解正是這樣靈活，才給予我們契機，可以發展及運用更有效的方法解決爭議。正如龍軍庭聆案官的分享，為甚麼有些個案較易處理？因為當事人已經經歷訴訟的長時間折磨。其實，他們通常打從心底希望解決該宗爭議。我們怎樣讓他們找到合適的時機？首次調解可能不是合適的時機。不要緊，可以繼續嘗試。當他們來到法庭時，我們繼續創造更多的機會，直至某個階段當事人會找到他們認為合適的時機。正如剛才的分享，調解為當事人提供下台階，讓他們覺得自己的需求得到聆聽及理解，亦讓他們有空間消化法官、律師及調解員所提供的意見。

我相信，至少關於處理家事案件，這是我們應該走的路。我們走了這麼遠，我們前路又該如何？

總結

趙曼琪法官分享深圳的經驗。他們有更多支援，不論是調解服務，還是心理輔導。世界其他地方都有相似措施，如新加坡。在本港，我們會研究如何跟社署及其他輔導組織，增加溝通。我們會依循這個模式規劃未來。

數年前，我曾經說過將有新的家事法庭場所。調解元素在新場所的設計佔比頗重，內裏有不少調解設施。我們希望，除了硬件，我們的理念都會不斷進步。

經過 25 年，我相信有各位的支持及大家與我們的共同努力，我們一定會有更燦爛的第二個 25 年！

謝謝大家！

普及爭議解決：政府及社區組織的調解措施

(膳本)

(蔡妙嫻女士)

大家好！歡迎大家出席這節下午環節，主題為「普及爭議解決：政府及社區組織的調解措施」。我們很榮幸邀請台上幾位講者，他們來自不同的政府部門，也有法定機構和替代爭議解決機構的代表！稍後，他們會分享政府在深化調解文化方面的措施，以及不同領域有關調解的計劃或服務等。

首位講者是律政司法治建設辦公室首席政府律師張禮欣女士（下稱「張女士」）。接着，我們很榮幸能夠邀請一邦國際網上仲調中心（下稱「一邦」）主席蘇紹聰博士，JP（下稱「蘇博士」）、消費者委員會（下稱「消委會」）署理總幹事何應富先生（下稱「何先生」），以及民政及青年事務局副秘書長黃昕然先生（下稱「黃先生」）

事不宜遲，有請張女士分享律政司在深化調解文化方面的相關政策。

(張禮欣女士)

各位嘉賓、各位講者、各位現場及網上朋友，大家好！

我很高興為大家分享政府在近年就調解的工作及看法！調解（Mediation）是甚麼？調解是未來。Mediation is the future。在我們眼中，調解是爭議解決的未來。為甚麼會這樣說？大家在日常生活中，無可避免遇到各色各樣的爭議。上班的時候，同事之間會有爭議。鄰里之間，滲水及噪音會產生爭議。校園中，朋輩之間也有不同的爭議。企業之間也有各色各樣的爭議。我們遇到這些爭議的時候，可以做甚麼？最原始的辦法是吵架。當然，吵架無補於事。大家都知道，發洩情緒之後，問題仍然存在。故此，吵架不是最好的辦法。

好了，文明一點，我們前往法庭進行訴訟。的確，法庭訴訟有其好處。首先，本港的司法制度和法官水準甚高。我們很有信心會得到水準甚高的裁決。此外，法庭的裁決受本港的法律制度保障，並且是可執行。不過，缺點也不少。

首先，眾所周知，訴訟昂貴。不僅律師費高昂，需時也甚久（因為法庭需要排期），而且訴訟有風險。雖然各位相信自己有理據，才將爭議呈交法庭，但是每件事都有不同的觀點及角度。你花了一段時間爭論，可能最後法官不同意你的看法，然後判你敗訴。

訴訟及仲裁都有不足之處，那可以怎樣？答案就是今天的主角——調解。我們說調解是未來，當然有很多好處。調解是保密的。當事人雙方可以選擇調解員。調解所得的和解協議跟合約相同，受法律保障，並可以執行。其他的好處則有，當事人直接參與調解，不需要透過律師轉達予法官，亦不需要跟仲裁員說，然後取決於他的想法。

調解完全沒有訴訟及仲裁的風險，因為調解的結果在當事人手中，由他來決定。調解具成本效益，省錢省時。調解可以修補當事人雙方的關係，不會傷害彼此的感情。調解完結後，縱然當事人雙方未能達成和解，但也大有收穫，因為調解減少雙方的分歧。

調解有這麼多好處，大家應該明白為何律政司深信，調解是爭議解決的未來。我們面對這個未來，我們準備好了沒有？為了預備這個調解未來，我們先要有框架。在這方面，政府及司法機構已經做了很多事情。自 2008 年，我們成立工作小組，然後推出很多政策、措施及條例。司法機構也推出很多不同計劃，鼓勵當事人「先調解，後訴訟」。近年，香港政府也推出很多深化調解文化的措施，稍後會詳加講解。

現在，香港的調解框架已臻成熟。《調解條例》及《道歉條例》提供法律支持。司法機構也有相關規則和實務指示，鼓勵當事人「先調解，後訴訟」。如果他們堅持訴訟而不調解，可能要承擔訟費。香港亦設有調解機構，尤其是香港調解資歷評審協會（下稱「調評會」），處理調解員的資歷監管及培訓等工作。

設立框架後，我們還需要甚麼？政策的支持。關於這方面，律政司近年推出 2023 年及 2024 年《行政長官施政報告》列出的兩大政策。第一項相關的主要政策是「調解條款政策」（Mediation Clause Policy）。政策生效後，所有香港政府的合約都會加入一項條款，列明如果發生爭議，當事人會「先調解，後訴訟或仲裁」。這項政策已在 2025 年 2 月 6 日生效。

在座各位，尤其是機構或公司的代表，在日常生活或工作上，有機會簽署合約。我們強烈鼓勵大家考慮參考上述政策，在合約加入調解條款。正如剛才所說，根據這項政策，合約條款訂明，如果合約引起爭議，簽訂合約的各方「先調解，後仲裁」。此外，這項政策不會影響其他非訴訟、非仲裁的爭議解決辦法。例如，大家購買一些貨品，然後發覺貨不對辦，大家自然會致電商家查詢，嘗試協商解決辦法。這項政策不會影響現時行之有效的協商（Negotiation）方法，而是指出簽訂合約的各方進行訴訟或仲裁之前，停下來考慮優先採用調解。

這項政策清楚訂明，政策涵蓋的案件限於民事糾紛。刑事案件會按正常程序轉介執法機構處理。政策亦清楚訂明適用範圍為政策生效後制訂的合約。每間機構，包括

政府不同部門，要找出所有舊有或現時的合約，然後加入調解條款，費時失事。故此，我們訂明，只有這項政策生效後制訂的合約需加入這項條款。如果政府合約要偏離這項政策（合約不加入調解條款），需要非常好的理由。

我們為了執行「調解條款政策」，製訂兩份文件。第一份為《Standard Mediation Clause》，一般性供政府部門參考的條件條款。原文節錄如下：

「就凡因本合同產生或與本合同有關的任何爭議或歧見，各方均應先行提交調解，並按當時適用的香港特別行政區政府調解規則調解。」

「如有關爭議或歧見不能按【上述第（1）段】透過調解得到解決，任何一方可就有關爭議或歧見向法院提起訴訟。各方同意有關爭議或歧見將受香港法院的專屬司法管轄權管轄。」

我們為執行「調解條款政策」而制訂的另一份文件是《香港特別行政區政府調解規則》（下稱「調解規則」）（The Government of the Hong Kong Special Administrative Region Mediation Rules），內容涵蓋了以下五大部分：

第一部分為「怎樣開始調解」。基本上，其中一方進行訴訟或仲裁之前，要先進行調解。於是，他會交給對方一份文件，邀請對方進行調解。對方會有一段既定的時間回應。

第二部分為「怎樣聘請調解員」。這方面通常是經雙方同意。不過，我稍後會講解，萬一雙方不同意，我們可以怎樣做。

第三部分為「確實調解是保密」。

第四部分為「怎樣完結一宗調解」。

第五部分為「調解有關的費用」。一般而言，雙方會攤分相關費用。

有關《調解規則》的重點，我們要求雙方同意「最低限度的參與程度」（Minimum Level of Participation），通常為至少進行一次會談。為何要有這項要求？原因是現實情況。當然，大部分當事人都是真心真意進行調解。不過，我們不排除其中一方當事人，尤其是被告一方，知道對方要「先調解，後訴訟」，他們就可能會拖延調解。這做法濫用調解過程。訂下「最低限度的參與程度」使得雙方至少進行一次會談。當然，如果大家真心談妥，那便好了。不過，如果一次會談不成功，任何一方都可以

停止調解。

第二個重點是聘請調解員。這方面通常是經雙方同意。不過，如果雙方未能達成共識，《調解規則》訂明由調評會指派調解員。我們有信心調評會指派的調解員一定曾經接受相關訓練及經過評核。即使雙方未能就聘請調解員一事上，達成共識，調解也不會因此而膠着。

第三個重點是「如何完結調解」。正如剛才所說，為避免當事人的任何一方拖延，《調解規則》容許當事人的任何一方達到「最低限度的參與程度」，就可以提出停止調解。第二個情況，如果成功和解，調解便可以完結。第三個情況，如果調解員發覺再繼續調解，難有任何成果，他就可以停止調解。第四個情況，調解員的聘用期屆滿。《調解規則》規定，調解員的聘用期為三個月，務求令到當事人雙方在三個月內，盡快完成調解。如果當事人雙方同意，調解員的聘用期可以延長，否則調解須在三個月之後完結。

實務方面，公司或企業將調解條款加進合約或實行調解政策後，究竟應該何時考慮調解？兩個時間點。首先，制訂合約時，謹記加入調解條款。其次，爭吵的時候。如果發生爭議，你很想告人，便該想一想是否曾經調解。如果沒有，你便應該開始調解。

政策方面，除了「調解條款政策」，近年的另一項主要政策為「社區調解先導計劃」（下稱「先導計劃」）（Pilot Scheme on Community Mediation），見於2024年《行政長官施政報告》。律政司與相關決策局及部門合作，目標於今年（2025年）推出先導計劃。政策概念是，我們在社區中，尋找其工作涉及社區糾紛及服務大眾的人士。我們為他們提供調解訓練，使他們認識調解及掌握基本的調解技巧。社區市民發生糾紛的時候，他們可以在初期協助緩和糾紛，有助保持社會和諧。

初步目標機構為物業管理公司，由他們派出適當的代表接受訓練。因為物業管理公司的代表管理大家所住的屋苑，所以他們可以協助處理很多鄰里之間的糾紛，如漏水及噪音等。

有了政策，也有框架，還欠一件很重要的事。那就是你和我。我們可以做甚麼呢？律政司每年都會舉辦大量推廣調解的活動，非常歡迎大家參與，包括今天「調解為先」承諾書活動。有關最新活動資訊，大家可以留意我們的社交網頁。

我們呼籲大家身體力行。公司如遇上生意糾紛，可以「先調解，後訴訟或仲裁」。第二，我們邀請大家簽署「調解為先」承諾書。第三，我們鼓勵大家效法政府，將調解條款加入合約。第四點同樣很重要：大家將「以和為貴，調解為先」的精神，宣揚給身邊的人，包括家人、朋友及同事，讓大家可以貢獻自己的力量，建設和諧香港。

上述配套現已齊備，香港的本地調解發展已臻成熟。在不久將來，國際調解院總部將在香港設立。由此可見，香港在本地及國際調解的層面，將有更好發展。凡此種種，我們很有信心說：「香港就是『調解之都』。」律政司深信「調解為先 連接未來」。各位，你準備好了麼？

謝謝大家！

（蔡妙嫻女士）

謝謝張女士的分享！剛才，我們聽到律政司在深化調解文化所作出的努力，尤其是政府推出的「調解條款政策」，以及即將推行的先導計劃。相信這些措施不僅可以提升社會對調解的認識及應用，也可以強化香港作為「調解之都」的定位。

接下來，有請第二位講者蘇博士。他會跟我們分享一邦的調解計劃和服務。

（蘇紹聰博士，JP）

各位嘉賓、女士們、先生們及同學們，下午好！

我很榮幸獲邀於 2025 年「調解為先」承諾書活動，代表一邦向大家彙報及分享！我將會環繞今天的活動主題：「調解為先：開展對話 成就共識」，向大家介紹一邦實行的社區調解計劃，以及一邦如何通過專業服務凝聚共識，推動香港調解文化的發展。我衷心感謝律政司於 12 年前的 2013 年，舉辦意義非凡的「調解為先」承諾書活動，建設了這個交流經驗及凝聚共識的平台！

一邦是由香港政府及不同機構支持，依法登記成立的獨立、中立的仲裁調解機構，致力結合網上爭議解決（Online Dispute Resolution）及法律科技（LawTech），為當事人提供高效及經濟的調解服務。同時，一邦亦提供仲裁服務。作為香港法律科技的初創企業，一邦秉持非牟利的做法，盈利用於繼續推進本身法律科技的發展。一邦秉持非牟利及獨立自主的原則，旨在通過創新的法律科技方法，為社會各界提供解決爭議的新途徑。

一邦亦有提供滲水問題的服務。樓宇滲水是香港很普遍的社區問題。昨天，有人跟我說：「天氣熱了，你的冷氣機是否滲水？」根據食物環境衛生署和屋宇署成立的聯合辦事處（下稱「滲水辦」）的數據，過去三年，他們平均每年接獲四萬多宗滲水投訴。2024 年，他們聘請顧問公司進行調查的個案數目為 13,850 宗。成功找出滲水源頭並完成調查的個案只有約 5,000 宗，佔 2024 年處理案件總數百分之十點八，約為十分之一。

政府及社區組織的調解措施

不少業主因為風水而更動廁所位置，連帶更動廁所渠。廁所或廁所渠滲水有可能影響下層住戶的客廳或睡房。這種情況時有發生，

有鑒於此，一邦與義務工作發展局於 2024 年 12 月，推出「滲漏糾紛義務網上調解服務」，旨在為市民提供免費及便捷的調解平台，解決因滲水問題引起的鄰里矛盾。

一邦是全港首間運用人工智能和區塊鏈技術建設網上爭議解決平台的爭議解決機構。網上調解平台融合新進科技，允許使用者隨時隨地（只要使用者能夠上網），使用一邦的視像會議，進行調解。使用者不需在指定時間及地點進行會面，省卻交通時間及金錢。換言之，這個平台打破地域和時間限制。我們的網上爭議解決系統獲得 ISO 27001:2022 的認證，保密安全性符合國際標準。

爭議期間，爭議雙方有時不希望親身會面。有家庭糾紛個案，妻子不想看見丈夫，甚至不想與丈夫同處一室，以致雙方要分隔兩房傾談。網上調解能減輕他們的心理負擔。網上調解平台能減少直接衝突。這項計劃得到不少有誠意及專業的義務調解員支持，他們客觀及公正地協助雙方調解。

這個平台便捷，當事人可以隨時隨地登入系統，輕鬆完成調解程序。一邦案件管理團隊接收調解申請後，會主動聯絡當事人各方了解詳情，然後為他們提供專業指導，鼓勵他們積極參與調解。一邦會按照案件性質，安排合適的調解員參與調解。案件管理團隊會持續監察案件的進度，安排會議時間，協調解決問題，以確保工作可以順利進行。

推出「滲漏糾紛義務網上調解服務」後，一邦積極深入社區，與不同組織合作推廣。我們聯同滲水辦前往不同屋苑，向前線物業管理人員介紹。最近，我們透過民政及青年事務局邀請各區區議員參與相關講座，全方位介紹這項服務的優勢和運作的細節。我們與社區內的物業管理人員緊密合作，期望借助他們對社區居民情況的了解，可以及時發現及引導潛在滲水爭議的當事人，讓他們了解及使用我們的網上調解服務。

我會跟大家分享一宗成功調解的案例。案情是，上層單位的裝修導致下層單位嚴重滲水。當事人雙方同意在不洩露當事人基本資料的情況下，容許一邦可以分享這宗個案作為教學、研究及宣傳調解的用途。爭議涉及滲水源頭及賠償金額，雙方在這兩方面的分歧很大，甚至要報警處理。最後，雙方在一邦調解員的協助之下，最終和解，確定和解方案及金額，並且支付了賠償款項。整個過程不超過 4 小時。

事後，當事人向相關部門及一邦發出感謝函，內容節錄如下：「此次調解不僅避免了

漫長訴訟耗費，更讓我們體會到以和為貴的可貴。」鄰里糾紛解決了，當事人雙方仍可以維持友好關係。這總較仲裁和訴訟的「判斷誰對誰錯」方式，來得好。因為你以仲裁和訴訟解決了一個問題，卻傷害了一段關係。這宗案例充分顯示調解在解決社區糾紛的優勢，以及一邦在推廣調解文化所作的努力。

為配合《施政報告》提出的先導計劃，一邦在於三月底與油尖旺關愛發展基金，正式簽署合作備忘錄，加入油尖旺關愛發展基金轄下「族裔共融計劃」一社區調解服務專案，成為核心技術夥伴，共同啟動全港 18 區首個社區調解服務點。這個服務點位處油尖旺區的旺角。我及一邦首席技術官 Albert Leung 出席揭幕儀式。

當日，少數族裔領袖試用一邦的網上爭議解決平台。油尖旺區的少數族裔多為南亞裔，並非每個都懂得中文。如他們需要調解，而沒有翻譯人員幫助，那麼人工智能會即時翻譯他們所說的母語為中文字幕。當日，人工智能即場試行翻譯菲律賓語、印度語及尼泊爾語。少數族裔領袖試用後一致對人工智能的語音辨識和即時翻譯給予高度好評。

我們為社區調解服務提供三項核心支援服務，分別為即時的電子翻譯技術、線上線下的調解系統及專業調解員的網絡。

這次合作將一邦網上爭議解決平台，延伸至社區最前線，讓基層市民也能使用國際級調解資源。這正是香港發展為爭議解決樞紐的重要一步。此外，我們為油尖旺區社區調解服務製作了相關的宣傳單張及案件申請表格等。

油尖旺區社區調解服務點收到我們提供的文件後，立刻邀請了區內一位當事人（大廈管理員）及反對方（住戶）。不少滲水個案的住戶向物業管理員投訴滲水。因為物業管理員可能沒有上過調解課，所以不知道怎樣處理滲水爭議。最後，相關住戶也一併投訴他。原本是滲水投訴，現在變成對管理員態度的投訴。這正是此宗案例的情況。

相關大廈管理員及住戶來到社區調解服務點，認真地溝通，然後提出解決方案，圓滿地解決問題。因為有社區調解服務點，相關人士才願意放下成見，並從大廈長遠管理和建設的角度，提出建設性的意見解決問題，為社區帶來和諧和穩定。一邦與油尖旺區議員緊密合作，讓更多居民了解油尖旺區社區調解服務。我們期待這項服務可以推廣至全港 18 區。

第三個項目為「跨境貿易爭端護航計劃」（下稱「護航計劃」）。一邦作為香港唯一一個獲得亞太區經濟合作組織（下稱「亞太經合組織」）認可的網上爭議解決平台機構，我們堅決貫徹行政長官李家超就「發揮香港自由港和『超級聯繫人』的優勢，在亂局中開新局」的戰略部署，借着香港普通法體系和零關稅樞紐地位，為受貿易戰

衝擊的企業提供港式規則銜接，成本可控及主權安全有保障的解決方案。

美國單方面無理提高關稅，影響香港很多中小型企業（下稱「中小企」），產生不少合約爭議。有鑒於此，我們就這類型的爭議，即時設計護航計劃網上系統，現已開放使用。這個專項服務計劃為了幫助近期受美國關稅影響而陷於爭議的香港市民和企業。我們專設的貿易戰糾紛諮詢熱線採用一邦亞太經合組織程式規則，透過協商、調解和仲裁，最快於兩個半星期至七個星期內解決因貿易戰而產生的爭議。

這類爭議通常源於美國關稅突然升高，並非爭議雙方的責任，亦非合約出錯。因為雙方沒有錯，所以這類爭議只需透過協商及調解解決，而不需要透過仲裁處理。相關平台有 110 位精通亞太經合組織規則的調解員及仲裁員，以優惠收費支持這項計劃。

企業就合同糾紛，需要中立的法律意見。護航計劃有律師參與，提供法律的諮詢服務。兩天前，我得到香港律師會（下稱「律師會」）會長書面回覆，獲得他們全力支持這項計劃。律師會在這個平台，提供一小時免費線上法律諮詢服務。一小時後的基本收費時率不低於 20% 的折扣優惠，與中小企共渡難關。

展望未來，一邦會繼續秉持以科技履行法律普惠的使命，致力使法律服務更便捷及更高效，更惠及社會大眾。通過不斷改善網上調解平台及使用人工智能和區塊鏈等尖端技術，一邦為社區、居民、香港企業及香港市民提供智慧、便捷及保密的調解服務，以及提高調解效率及質素。

一邦將繼續加強與國際調解組織的交流合作，舉辦國際的調解論壇及研討會，推動全球調解文化的發展。我們也堅信，正如張女士剛才所說，調解的力量不僅能化解糾紛，還能增進理解和信任。因此，我們鼓勵社會各界，包括在座各位，積極參與調解，共同塑造和諧的社會環境。通過各種形式的宣傳教育活動，提高社會大眾對調解文化的了解程度及認同度，吸引他們進行調解。

感謝律政司及各位對我們工作的支持和關注！一邦會保持「國家所需、香港所長、企業所依」的初心，砥礪前行，為香港和全球的調解領域貢獻我們的力量。

謝謝大家！

（蔡妙嫻女士）

謝謝蘇博士！一邦的調解工作涵蓋樓宇滲水，而社區調解的服務對象包括少數族裔的社群。此外，一邦亦有處理跨境貿易的爭端。我相信一邦的調解計劃可以為香港市民及中小企，以更低成本和更快捷方法，解決相關糾紛。

接着，我們很榮幸邀請第三位講者何先生！他會跟我們分享消委會推廣調解的工作。

（何應富先生）

感謝律政司舉辦這場活動，讓我有機會跟大家分享消委會的調解工作！我今天主要跟大家分享兩項議題。第一，我們與粵港澳大灣區（下稱「大灣區」）消費者保護組織（下稱「消保組織」）的合作。大灣區以調解處理消費爭議的情況。第二，消委會正在籌備的網上爭議解決平台。對消委會來說，這是一項革命性的投訴處理方案。雖然平台還未推出，但我也想藉這個場合優先跟大家介紹這個平台的好處。這個平台的設計正正按照調解的原則。

大家都意識到，北上消費是新的消費模式，而香港和大灣區融合，是不可逆轉。消費方面，這個趨勢會帶來甚麼問題？不少商家已經明白，這個趨勢既帶來大量商機，亦會伴隨很多挑戰，特別是解決消費爭議。為甚麼？處理跨境消費方面，消委會的傳統方法如電郵、電話及書信，未必太有效。如果投訴涉及跨境，尋找相關人士進行調解，相當費時，亦未必真的配合現今消費者的需要。消費者希望能盡快及有效率處理爭議。任何消費爭議的投訴變得曠日持久，會令相關消費者感到焦慮。

十多年前，我們已經開始構想大灣區的消費爭議處理機制，當時社會大眾都未曾想到大灣區融合得如此快，以及港人北上消費的風氣會如此熾熱。其實，我們早有先見，接下來的消費爭議必定跟大灣區有關。故此，我們早在 2010 年，開始與內地不同的消保組織商討跨境消費爭議的處理方法。香港人在內地逗留時間不長，期間發生消費爭議，怎樣處理？消費者往往會返港尋求消委會協助。我們之前未與內地合作，處理這類消費爭議會有困難。

自 2010 年，我們與內地展開合作，簽訂不同的《消費維權合作宣言》。2018 年，大灣區廣東省 9 個城市、香港及澳門兩地的消費者委員會，在澳門簽署《粵港澳大灣區消費維權合作備忘錄》（下稱「合作備忘錄」）。如簽署《合作備忘錄》的地方收到消費爭議，而該爭議發生在簽署《合作備忘錄》的另一個地方，收到爭議的地方可以透過框架機制，將投訴轉介予爭議發生的地方以調解處理。

實行框架後，我們在 2023 年及 2024 年舉行不同的消保論壇，有大灣區的城市參加。論壇包括重要的消費議題，如購買物業或「直播帶貨」引起的消費爭議及處理方法。我們會在大灣區的不同城市輪流舉辦論壇，以增加交流和合作及分享資訊，使各個簽署《合作備忘錄》的組織更有能力處理相關的消費爭議。

現在我們與多少個地方的消保組織簽訂備忘錄（MOU, Memorandum of Understanding）？我們已經與 32 個省市，包括大灣區廣東省 9 個城市及澳門、北京、上海及黑龍江等，簽訂了備忘錄。如果香港消費者在這些地方遇上消費爭議，

回港後可以交由消委會跟進及轉介。

消委會轉介予內地的個案數量不多。2019 年至 2024 年，數量其實不多，只有 50 宗而已。數量最多的案件是甚麼？物業交易。雖然 50 宗佔 19 宗，但涉及的金額是總金額的 96%。消委會的主要職能為處理投訴。坦白說，我們不太想處理投訴，因為我們希望投訴不要發生。當我們看見這些數字，便開始想怎樣在源頭減少投訴。其中一個方法就是消費者教育。

我們希望向消費者提供更多相關資訊，讓他們的消費是基於更多的資訊而作的選擇。因為物業交易是重要項目，所以我們在一、兩年前，主動聯絡大灣區廣東省 9 個城市的消保組織，首次聯合他們協助消委會制訂《大灣區住房錦囊》。

物業交易爭議因為涉及金額比較大，所以帶來的傷害也比較大。對不少人來說，購買物業是人生的重要選擇。《大灣區住房錦囊》的內容涵蓋大灣區廣東省 9 個城市購買一手樓和二手樓及租樓的相關資訊，包括法律要求，管理費及其他程序。除此之外，這份錦囊亦有相關案例，讓消費者避免購買物業的陷阱。

為甚麼消委會推出網上爭議解決平台？消委會接收投訴的途徑有，網上投訴表格、熱線電話、電郵、書信及投訴中心。自 2019 年，投訴主要來自網上投訴表格。2019 年，網上表格投訴佔全部投訴的 64%，在 2024 年則佔了全部投訴的九成。這個明顯趨勢說明，市民已經習慣使用網上方式作出及處理投訴。

數碼經濟時代的整體消費模式有很大改變。根據 2019 年至 2024 年的消費投訴統計，2019 年約有 24,600 宗投訴，其中只有 4,565 宗屬於網上購物投訴。然而，2024 年有大約四萬宗投訴，網上購物佔 16,900 多宗。網上購物投訴佔全體投訴的比率由 2019 年的 19%，大幅上升至 2024 年的 42%。其實，這些數據是被低估。因為 2024 年發生特別事件，所以這些數據不能準確反映現實情況。撇除特別事件（舒適堡 **PHYSICAL Fitness & Beauty** 佔五千多宗投訴）後，網上購物投訴佔全部投訴一半。網上消費投訴透過傳統方法處理，未能盡如人意。雖然傳統方法有效，但費時，未必滿足現時消費者的迫切需要。

此外，內地轉介至消委會的個案超過 90% 屬於跨地域的網上購物。如果沿用剛才所說的傳統方法，我們很難找到當事人。縱然找到，然後要等他回覆，接着要再等商戶回覆。調解過程變得十分費時及複雜。如果採用網上模式，我們可以有一站式的解決方法。故此，我們想建立本身的網上爭議解決平台，於是數次向政府申請資金，最終在數年前獲得撥款。

相關系統現正處於發展階段。視乎發展的進度，今年第四季可望進行測試。平台的功能有網上協商及網上調停。當消費者進行投訴，系統的人工智能及自動化程序將大幅加快登記及分類過程。

平台設有聊天室。消費者登記後，消委會接受相關投訴。之後，消費者和商戶便可以直接在聊天室溝通，亦可直接在聊天室上傳相關文件。如果消費者上傳文件及提出要求，商戶未有答覆，系統會自動提醒商戶盡快回應。當然，如果商戶有回應，系統會提醒及詢問消費者會不會接受商戶提出的方案。整套系統內建不少自動化運作，加快相關過程。

當然，氣上心頭的消費者和商戶在這個平台上，未必能單靠雙方直接協商而解決相關爭議。故此，這個平台的設定容許我們的個案主任介入協商過程。當個案主任、商戶或消費者覺得個案主任有需要介入時，個案主任就會介入。同時，我們所設計的程序不會容許雙方花太長時間直接溝通。如果他們花了一星期都不能自行解決爭議，那麼該宗爭議不易解決。故此，個案主任會盡快介入。我們現正制訂相關的具體工作程序。

個案主任在介入過程中，會運用很多調解技巧。不過，我們會以 **conciliation**（調停）來形容我們進行的「調解」。正式的調解做法受到 2013 年生效的《調解條例》規管，有既定要求。雖然我們的 **conciliation** 不是完全遵循正式的調解做法，但運用正式調解的所有技巧及原則，同時容許我們有彈性，以配合消費者和商戶。故此，我們稱之為 **conciliation**。

我們的 **conciliation** 包括「主動聆聽」。個案主任會發問問題，讓消費者及商戶可以更加集中於關注事項，從而使他們可以在其中找到一些共通點，以致可以建立關係。之後，雙方理應可以開始構思解決爭議的方法。

有時候，消費者和商戶各自堅持，未能談得攏。遇上這種情況，個案主任會運用調解技巧，如 **reframing**（框架重整）。我們重組爭議事項，提供另類的角度或 **perspective**（層面），讓消費者和商戶在不同的階梯上看待爭議。透過這個方法，他們通常會容易接受創新的解決方案，最終雙方願意達致和解。

消委會從過去 50 年所累積的經驗，發覺調解十分有效，快速及省錢，且能達致爭議雙方皆能接受的解決爭議方案。調解、仲裁及訴訟都有成本，而上述消委會的方案基本上是免費。由於網上爭議解決平台運用調解的方法處理消費糾紛，所以我們預計可以大大縮減處理投訴的時間，亦可以獲得調解的所有好處。

政府及社區組織的調解措施

根據平台聊天室的初步介面，投訴人及商戶可以直接溝通，亦可以與個案主任進行三方線上溝通。介面亦有個案主任主動介入的功能。介面只屬初步，最終推出的版本未必相同。

網上爭議解決平台有甚麼特別好處？商戶能更有效管理投訴。除了「平、快、正」，平台系統採用大量技術，進行數據分析，從而使參與的商戶知道本身的不足之處，究竟是產品或服務質素、顧客服務，還是個別員工表現。一般的投訴處理方法不會提供這類數據分析。故此，這個平台的數據分析，可視作額外獎勵。投訴處理做得更好，商戶既可賺到商譽，亦可提升消費者關係。

對消費者而言，平台則是「平、靚、快」。

網上爭議解決平台對消委會處理投訴，是一項革命性改變。我們希望獲得大家的支持。當系統準備妥當後，我們會進行推廣和介紹。我們希望在這個數碼科技時代，使用科技推廣調解，讓本港消費者在新的投訴處理機制下，與商戶建立更好關係，亦更好保障消費者利益。

我的分享到此為止。

（蔡妙嫻女士）

感謝何先生的分享，令到我們知道更多關於消委會在大灣區的消費爭議工作！我很期待消委會推出網上爭議解決平台。

最後，有請第四位講者黃先生為我們介紹民政及青年事務局推出的「贍養費調解試行計劃」（下稱「試行計劃」）。

（黃昕然先生）

大家好！我代表民政及青年事務局介紹試行計劃。

首先，感謝律政司邀請我擔任「調解為先」承諾書活動的講者！我剛調任這個職位，之前擔任深水埗民政事務專員。故此，張女士及蘇博士所舉的例子每天皆在社區發生，而民政總署經常需要處理這些問題。剛才聽到蘇博士介紹深具意義的社區調解服務專案，我也馬上拍照，待會傳給舊同事參考，甚至聯絡一邦研究可否在深水埗推行。如果服務專案也可以在深水埗試行，將可以惠及更多居民，希望強化版本未來可在深水埗及其他區推行。

在地區層面，免費法律諮詢服務有大量需求。具有法律背景的區議員會見市民的時

候，通常會「客滿」，因為市民通過這個機會，向他們尋求免費的法律意見。最常見的兩類問題為，平安紙和遺囑財產分配的問題及離婚和贍養費的問題。地區人士對上述兩類問題有通俗的稱呼，第一類是「衰仔」問題，而第二類則是「衰佬」問題。

關於試行計劃的政策背景，國家在《十四五規劃綱要》確立香港作為亞太區國際法律及爭議解決服務中心的策略性定位。在這個背景之下，政府多年來都積極推廣「調解為先」的文化，鼓勵社會各界探索優先採用調解的方式解決爭議。司法機構及不同政府部門透過不同的調解試驗計劃，鼓勵家事及物業管理爭議的當事人嘗試調解。民政總署亦推出先導計劃，為有爭議的大廈住戶雙方，提供免費調解服務。

剛才，張女士提及行政長官在《施政報告》宣布的兩項措施。第一，政府合約會加入調解條款，以鼓勵私營機構參考及使用。第二，推出「社區調解先導計劃」，增加培訓。接下來，我要詳細介紹的內容也算是社區調解的範疇。

正如我剛才所說，家庭糾紛，特別是離婚及贍養費的爭議，是社區常見的問題。一般而言，贍養費對離婚或分居人士來說，是比較關注的事項。其中一個情況是贍養費受款人未能全數收取贍養費款項。在香港的現行法律制度之下，拖欠贍養費的案件有不同的處理程序，如法庭可以發出扣押入息令或扣押債務人財產令狀，等等。由於相關程序一般需時較長，所以無可避免為爭議雙方帶來沉重的心理壓力。面對這個問題，政府推出一系列的措施，以幫助離婚人士追討贍養費，包括放寬法院發出扣押入息令的規定，以及向拖欠贍養費的支付人徵收利息或附加費，等等。此外，政府通過宣傳和舉辦教育活動，加深市民了解贍養費及相關權利和責任。「贍養費調解試行計劃」不單響應深化調解文化的政策方向，亦可以減少爭議方將贍養費的相關爭議訴諸法庭。

剛才張女士解釋了訴訟及仲裁可能帶來的問題。相反，調解可以省時，省錢及快捷。我們希望通過調解，爭議雙方能早日達成和解。

另一方面，我們明白離婚夫婦的糾紛往往不單涉及贍養費，很多時候亦關乎子女的撫養、教育、探視，以及夫妻之間財產分配。剛才我提到，地區居民對離婚及贍養費的免費法律諮詢服務，有大量需求。消委會何先生介紹的一般消費爭議涉及貨品、服務、錢財及物業等等。爭議各方都有明確的利益分歧，而爭議只牽涉雙方。然而，離婚爭議牽涉三方：夫、妻及子女，亦不單牽涉純粹的金錢利益。離婚夫婦可能對子女的成長，各有不同想法。如果大家已經結婚及育有子女，都會明白自己與伴侶就子女的教育，如平日選擇哪類興趣班及星期六、日的活動等等，意見不盡相同。在離婚或分居的情況下，這些牽涉個人情緒或感情的問題可以令事情變得更加複雜。

政府及社區組織的調解措施

試行計劃特別容許和鼓勵調解員在調解贍養費的過程中，同時協助調解其他與離婚相關的問題。我們希望在這項整體安排下，為離婚夫婦提供最佳的協調結果。我們亦希望透過調解，為雙方提供一個法律程序以外的選擇。他們可以在理性及平和的氣氛下，而非在法庭較對立的環境下，為贍養費的問題尋求更和平的解決方案，從中平衡家庭的責任和對子女福祉的關注。

民政及青年事務局於去年 10 月，透過關愛基金撥款 3,600 萬元，推出為期三年的試行計劃，資助香港家庭福利會為正在分居或離婚的合資格人士，包括贍養費支付人及受款人，提供贍養費相關的調解服務，以解決有關爭議。這項計劃下，只要涉事雙方的其中一方為香港居民及符合相關的入息規定，雙方都可以參加這項計劃，費用全免。

由去年 10 月至今年 4 月份的 7 個月內，試行計劃共處理接近 120 宗個案，接獲超過 640 宗查詢。超過 5 成的完成個案，爭議雙方能夠達成全面或部分協議。有接受調解服務的人士表示，試行計劃能協助他們處理離婚所引起的情緒或金錢問題。

試行計劃於去年 10 月推出，市民可能對計劃所知不多，所以我們暫時撇除第一個月的數據。然後我們將去年 11 月至今年 4 月的 6 個月，以三個月的時間，分成兩組。無論是處理個案、完成的個案，還是接收查詢的數目，第二組三個月（2025 年 2 月至 4 月）較第一組三個月（2024 年 11 月至 2025 年 1 月）增加至少近四成，甚至更多。相關數據反映這項試行計劃逐漸為市民認識，有需要的人士也逐漸採用。

最後，值得一提的是，個案平均需時兩個月完結。剛才，張女士提到調解政府合約引起的爭議以三個月為基準。我們希望這項試行計劃的完結個案時間維持在約兩個月。

我們希望能協助有爭議的夫妻以和平及理性的方法，解決雙方的爭議。我在此分享涉及一對離婚夫婦的例子。男方破產後，仍很努力嘗試支付贍養費。不過，因為經濟環境轉變，所以經過一段短時間後，他就無以為繼，不能全數支付贍養費。過去五年，雙方不斷對簿公堂，爭議不斷，情況變得越來越複雜，也對他們的女兒構成很大心理壓力。依照法官的建議，他們參加這項試行計劃。透過調解員的幫助，雙方終於可以坐下，平心靜氣及坦誠地溝通，道出多年來難以解決或難以啟齒的問題，最後能夠達成解決贍養費問題的方案，化解他們多年的矛盾。我們感到欣慰的是，這場和解為女兒的成長，提供比較健康的空間。

這個真實個案不僅反映調解省時及省錢，還能減少法庭上針鋒相對的情況，避免不必要的情緒傷害，不用在傷口上再灑鹽，免卻無謂的爭執。一般而言，在專業調解員的協助下，當事人可以透過協商，共同制訂方案及達成協議，避免有一方覺得要在法庭

上被迫接受協議。故此，我們希望離婚夫婦有更大誘因遵守協議，減少後續糾紛。我們明白大多數父母會優先考慮子女。如果協議減少父母之間的衝突，對子女的成長也有莫大幫助。

律政司透過一系列「調解為先」承諾書（“Mediate First” Pledge）活動，加深各位對不同調解項目的了解。在座有不少專業調解員，深深了解調解的好處，必定與民政及青年事務局一起支持「調解為先」的文化。如要真正普及調解文化，我們需要與各界攜手，加強宣傳。我們與大家共同努力，加深公眾對調解的理解，使市民在糾紛的初期階段，便主動考慮使用調解。我們也希望「有糾紛，先調解」的概念能逐步為大眾所接受，在社區中加以普及，並成為社區中解決爭議的準則。

民政及青年事務局有一句「家和萬事興」的口號，也是我們的工作主軸。我們希望通過這根工作主軸，凝聚社會各界的力量，推動家庭、社區及青年三方的和諧發展。

我也想起俄國文豪托爾斯泰的名言：「幸福的家庭都有相似之處，不幸的家庭則各有難唸的經。」經歷離婚或分居的家庭可能各有困難的地方。我們希望這項試行計劃可以為他們提供一個平台，使他們可以和平及平心靜氣地解決相關問題。

至於幸福的家庭，我們於今年 4 月 28 日推出民政及青年事務局及家庭議會合辦的「全港美好家庭選舉」，希望向市民宣傳良好家庭核心價值，以及表揚相敬相愛的家庭核心觀念。是次選舉共設有 15 個獎項，希望大家推薦身邊的美好家庭參加。參賽方法十分簡單，只需撰寫一篇文章敘述參賽家庭的真實故事及附上相關相片。截止日期為今年 6 月 27 日。大家可以留意我們的網上宣傳。

希望大家繼續支持我們的工作，不論是試行計劃，還是「全港美好家庭選舉」。

家和萬事興！謝謝各位！

（蔡妙嫻女士）

謝謝黃先生的分享，讓我們了解試行計劃的細節！黃先生所分享的成功個案反映調解服務確實可以幫助離婚夫婦找出合適的解決方案。

十分感謝各位講者的分享！本環節在此結束。謝謝！

閉幕致辭

張國鈞博士, SBS, JP
香港特別行政區律政司副司長

各位嘉賓、各位講者、現場及線上的朋友：

大家好。感謝各位今日對 2025 年「調解為先」承諾書活動的支持，讓這場活動充滿了活力與意義。今日的活動能成功舉行，既是參與者的共同努力成果，更是我們推動調解文化的重要里程碑。

「調解為先」承諾書運動是律政司將「調解為先」的理念帶入社區及不同行業的一項重要舉措。今年活動的主題「開展對話 成就共識」，不僅是一句口號，更是我們共同的信念和價值觀。我會用以下時間，總結一下今日的討論。

在香港這個「調解之都」，我們深知調解的好處和重要性。一直以來，律政司都在推動調解文化的發展和普及，希望大家明白調解是促進溝通和解決問題的最好方法。正如申訴專員在主題演講中提到的，申訴專員公署在處理市民申訴時，很多時候都會透過調解來化解不滿和各種矛盾，這充分體現了調解在促進社會和諧中的角色。

司法機構與持份者共譜和諧樂章

今年是司法機構推動調解的 25 周年。司法機構一直都以不同的「另類排解糾紛程序」機制來處理各類法庭案件。早上，我們特別探討了家事調解，並邀請了不同範疇的家事調解員及調解機構分享他們在調解領域上的心路歷程。我們一同回顧過往 25 年的家事調解經驗，了解各服務平台的運作模式，以及探討未來推廣家事調解的方向。

隨着跨境婚姻越來越普遍，家事糾紛的調解也不再局限於香港。今日，我們還特別邀請了來自深圳的審判庭庭長，分享深圳涉外涉港澳台家事審判中心的經驗。這些經驗不僅為我們提供了寶貴的參考，也凸出了在粵港澳大灣區內推動調解的重要性。

去年底，律政司與廣東省司法廳及澳門特別行政區政府行政法務司共同推出《粵港澳大灣區調解員名冊》。設立名冊是落實早前律政司發布的《粵港澳大灣區法治建設行動綱領》的重要措施之一，將有效促進粵港澳三地調解規則的銜接和人才連接，並推廣調解在大灣區的廣泛應用，進一步完善大灣區多元糾紛解決機制，包括在家事糾紛上，為區內市民提供更高效和便捷的解決途徑。

普及爭議解決：政府及社區組織的調解措施

在下午的環節中，各政府部門及持份者代表分享了他們在不同調解計劃中的經驗和成功案例。這些計劃涵蓋社會各個層面，從家庭到社區和商業領域，充分展示了調解文化的多樣性和靈活性。我們看到，這些計劃不僅提升了市民對社區調解的認知，還讓更多人了解如何在日常生活中運用調解去解決糾紛。

朋輩調解

我們也很高興聽到來自一班「調解生力軍」的分享。香港中學朋輩調解比賽舊生會和一班參與朋輩調解培訓的學生，正如剛才所見，以生動的方式展示了調解在處理朋輩和日常糾紛中的角色和好處。這些年輕人的熱情與創新思維，讓我們看到了未來的希望，也提醒我們，教育在調解文化的推廣中扮演着無可替代的角色。

「調解為先」承諾書星徽獎勵計劃頒獎典禮和承諾書簽署儀式

稍後，我們將舉行今天活動的壓軸環節—2025 年「調解為先」承諾書星徽獎勵計劃頒獎典禮和「調解為先」承諾書簽署儀式。在星徽獎勵計劃下，律政司會向符合一項或以上獎勵準則的承諾人頒發「調解為先」星徽，以表揚承諾人在不同界別推動「調解為先」的努力和貢獻。

我很高興宣布，今年一共有 52 位來自不同界別的團體和個人獲頒發星徽，表揚他們在過去兩年一直不遺餘力在不同界別推廣調解。我代表律政司衷心感謝各位得獎者對香港調解發展的貢獻。

另外，截至目前，已經有超過 1,000 間公司、組織、聯會和個人簽署承諾書，包括各行各業的機構和人士，成績令人鼓舞。

如果你還未簽署「調解為先」承諾書，現在是個好機會，讓你成為「調解為先」承諾書的承諾人。請大家掃描屏幕上的二維碼，填妥並遞交網上版的承諾書。相信在日常生活中，若大家能夠以「調解為先」的態度來面對各類紛爭，我們的社會必將更加和諧。

結語

總而言之，調解不僅是一種解決糾紛的方法，更是一種促進和諧，達成共識的文化。透過調解，我們能夠開展對話，化解矛盾，實現共贏。

在今年 12 月將會有一年一度的法律周，屆時會有不同的活動，例如調解講座等，讓公眾及業界更加理解香港作為國際法律和爭議解決服務中心所提供的服務與機遇，詳情請繼續留意律政司網站。

閉幕致辭

最後，我衷心感謝今年「調解為先」承諾書活動的所有支持機構和參加人士，謝謝你們對香港調解發展的貢獻和參與。我期待在下一一次調解活動中與大家見面。

祝大家一團和氣！祝世界各國能夠和平共處，和氣生財！多謝各位。

2025 年「調解為先」承諾書活動
調解為先：開展對話 成就共識

節目表

時間	活動
09:30 - 09:45	開幕致辭 林定國資深大律師, SBS, JP 香港特別行政區律政司司長
09:45 - 10:00	主題演講 陳積志先生 香港申訴專員公署申訴專員
10:00 - 12:30	司法機構討論環節 司法機構與持份者共譜和諧樂章 今年是司法機構推動調解 25 週年。司法機構早於 2000 年在婚姻 / 家事案件首度推出自願調解計劃，且成效顯著。自此之後，司法機構繼續探討以不同的「另類排解糾紛程序」機制來處理各類法庭案件，包括建築物管理、強制售賣土地、小額錢債案件及區域法院案件。 透過各持份者的努力，家事調解在司法機構及社區已建立了良好的根基。家事調解員透過促進離異雙方的互相理解、尊重和合作來體現調解的精髓。家事調解員在協助離異雙方尋求共識的過程中，一向以孩子的利益作為首要關注，並引導離異雙方以理性及和平的態度溝通，盡力維持父母的角色，確保孩子的成長不會因父母離異而受到影響。 司法機構期待藉此研討會，邀請不同範疇的家事調解員及調解機構分享他們在調解領域上的心路歷程，並與一眾持份者共同回顧過往 25 年的家事調解經驗、了解各服務平台的運作模式，以及探討未來推廣家事調解的方向。 主持人歡迎致辭 何美美女士 司法機構調解統籌主任

	主持人： 司法機構家事法庭聆案官龍軍庭 第一環節： 本地不同機構 / 界別的家事調解員的經驗分享 演講嘉賓： 林雪兒女士 司法機構總司法行政主任（調解事務） 鍾國盛先生 香港家庭福利會高級主任（調解服務） 胡文佩女士 香港公教婚姻輔導會中心主任（婚姻調解服務處） 廖學思律師 何敦律師行合夥人 林家駒先生 社會福利署高級社會工作主任 第二環節： 深圳涉外涉港澳台家事審判中心經驗分享 趙曼琪法官 深圳市龍華區人民法院民事審判庭庭長 問答環節 總結 終審法院常任法官林文瀚 司法機構調解工作小組主席
--	---

12:30 - 14:00	午膳時間
14:00 - 15:30	普及爭議解決：政府及社區組織的調解措施 環節一： 簡介政府深化調解文化的措施 – 《在政府合約加入調解條款的政策》及社區調解先導計劃 環節二： 來自政府部門、法定機構和非營利組織的代表對不同的調解計劃分享經驗和成功案例 論壇將重點探討政府及持份者共同致力推動深化調解文化的實踐 主持人： 蔡妙嫻女士 香港特別行政區政府律政司 民事法律科替代爭議解決小組 署理高級助理民事法律專員 講者： 張禮欣女士 香港特別行政區政府律政司 法治建設辦公室首席政府律師 1 蘇紹聰博士, JP 一邦國際網上仲調中心主席 何應富先生 消費者委員會署理總幹事 黃昕然先生 香港特別行政區政府民政及青年事務局副秘書長 (民政事務) 問答環節

節目表

15:30 - 15:45	小休
15:45 - 16:45	朋輩調解 寧秀萍女士 香港調解會有限公司理事； 國際扶輪社 3450 地區和平委員會顧問 香港中學朋輩調解比賽舊生會代表 文理書院(香港)、文理書院(九龍)、聖言中學及聖保祿學校代表
16:45 - 16:55	閉幕致辭 張國鈞博士, SBS, JP 香港特別行政區律政司副司長
17:00 - 17:15	星徽獎勵計劃頒獎典禮 獎項由張錦慧女士, JP 頒發 香港特別行政區政府律政司民事法律專員
17:15 - 17:30	「調解為先」承諾書簽署儀式
17:30 - 18:00	祝酒和合照環節 張國鈞博士, SBS, JP 香港特別行政區政府律政司副司長和支持機構代表 自由交流環節 歡迎參加者、支持機構代表和持份者於會場內自由交流

“Mediate First” Pledge Event 2025
Mediate First : With Great Dialogue Comes Great Understanding

Programme

Time	Activity
09:30 - 09:45	Opening Remarks Mr Paul T K Lam, SBS, SC, JP Secretary for Justice, Hong Kong SAR
09:45 - 10:00	Keynote Speech Mr Jack Chan The Ombudsman, Office of the Ombudsman, Hong Kong
10:00 - 12:30	Judiciary Panel Collaboration between the Judiciary and the Mediation Advocates – Composing Harmonious Rhythm with Stakeholders This year marks the 25th anniversary of the Judiciary’s effort in advocating mediation. The Judiciary launched its first voluntary mediation scheme in 2000 for matrimonial/family cases, with promising results. Since then, the Judiciary has explored numerous ADR mechanisms for handling various court cases, including Building Management, Compulsory Sales, Small Claims cases and District Court cases. With the concerted effort by all stakeholders, the foundation of family mediation has been well established in the Judiciary and the community as well. Family mediators embody the spirit of mediation by promoting understanding, respect, and cooperation among parties with disputes of divorce. Family mediators have long been placing the welfare of the children as their paramount concern throughout the mediation process. Family mediators also put great effort in enhancing the divorcing parties to engage into a peaceful and constructive dialogue and, most importantly, to maintain their roles of parent ensuring the growth of the children would not be jeopardized by the divorce. The Judiciary would like to take this opportunity to have family mediators and organizations from different sectors to share in this Conference their valuable insights and reflections, to review the

	experience regarding family mediation for the past 25 years, to understand the operation mode of various service platforms and to explore the way forward of family mediation. Welcome Remarks by Moderator: Ms Mimi Ho Mediation Co-ordinator of the Judiciary Host: Master Bryan Lung Family Court, the Judiciary Session 1: Holistic Experience Sharing from Local Family Mediators from Various Organisations / Sectors Guest speakers: Ms April Lam Chief Judiciary Executive (Mediation Affairs) of the Judiciary Mr Patrick Chung Senior Coordinator (Mediation Services), Hong Kong Family Welfare Society Ms Katrina Wu Centre Supervisor (Marriage Mediation Counselling Service Centre), The Hong Kong Catholic Marriage Advisory Council Ms Elsie Liu Partner, Haldanes Mr Ringo Lam Senior Social Work Officer, Social Welfare Department
--	--

“Mediate First” Pledge Event 2025
Mediate First : With Great Dialogue Comes Great Understanding

	Session 2: Experience Sharing on Shenzhen Family Trial Center Involving Hong Kong-Macao-Taiwan and Foreign Factors Judge Zhao Manqi Chief Judge of the Civil Division, Shenzhen Longhua District People's Court Q & A Concluding Remarks The Hon Mr Justice Johnson Lam PJ Chairman of the Judiciary's Working Party on Mediation
12:30–14:00	Lunch
14:00–15:30	Dispute Resolution for All: Government and Community Efforts in Mediation The panel will begin with an introduction to the Government's Deepening Mediation Culture Initiative, which encompasses the Government-wide Mediation Clause Policy and the Pilot Scheme on Community Mediation. In the second part of the panel, representatives from a government department, a statutory body and a non-profit organisation will share their experiences and success stories related to various mediation schemes in Hong Kong. The discussion will highlight the collective efforts and commitment of the Government and stakeholders in promoting mediation as an effective and accessible tool for dispute resolution.

Programme of “Mediate First” Pledge Event 2025

	Moderator: Miss Tracy Choi Senior Assistant Law Officer (Civil Law)(ADR)(Ag.), Department of Justice, Hong Kong SAR Government Speakers: Ms Leona Cheung Principal Government Counsel (Legal Enhancement and Development Office)1, Department of Justice, Hong Kong SAR Government Dr Thomas So, JP Chairman, eBRAM International Online Dispute Resolution Centre Mr Francis Ho Acting Chief Executive, Consumer Council Mr Paul Wong Deputy Secretary for Home and Youth Affairs (Home Affairs), Home and Youth Affairs Bureau, Hong Kong SAR Government Q & A
15:30–15:45	Break
15:45–16:45	Peer Mediation Ms Eliza Ning Director, Hong Kong Mediation Council Limited Adviser, Rotary International District 3450 Peace Committee Representatives from the Hong Kong Secondary School Peer Mediation Competition Alumni Students from Cognitio College (Hong Kong), Cognitio College (Kowloon), Sing Yin Secondary School and St. Paul’s Convent School
16:45–16:55	Closing Remarks Dr Cheung Kwok-kwan, SBS, JP Deputy Secretary for Justice, Hong Kong SAR

“Mediate First” Pledge Event 2025**Mediate First : With Great Dialogue Comes Great Understanding**

17:00–17:15	Star Logo Award Presentation Ceremony Awards Presented by Ms Christina Cheung, JP Law Officer (Civil Law), Department of Justice, Hong Kong SAR Government
17:15–17:30	Signing Ceremony of the “Mediate First” Pledge
17:30–18:00	Toast and Photo-taking Dr Cheung Kwok-kwan, SBS, JP Deputy Secretary for Justice, Hong Kong SAR and representative(s) from Supporting Organisations Networking Session



MEDIATE FIRST
調 解 為 先



Facebook



Weibo



LinkedIn