

臺灣區大廈管理訓練課程 2016
「大廈管理義務專業調解服務及個案分享」

講者:

方欣欣小姐 - 香港調解會副主席, 綜合調解組主席
梁焯欣小姐 - 綜合調解組副主席

ICAC

日期: 二零一六年七月二十日

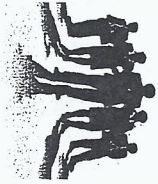
香港國際仲裁中心
Hong Kong International Arbitration Centre

Alice's Prime Location for Dispute Resolution Services
www.hkicc.org



香港調解會

■ 成立目的



- 推廣以調解方式解決糾紛
- 教育社會大眾有關調解的知識
- 建議政府設立有關調解之政策
- 促進同類型機構及專業團體的合作

3

香港調解會 (Hong Kong Mediation Council)

- 成立於1994年
- 香港國際仲裁中心 (HKIAC) 轄下組織
- 非官方、非牟利
- 義務工作者

2

私人大廈管理中常見的 糾紛



及

調解方法

4

義務調解服務

Jan

大廈管理中常見的糾紛

- 僱建物
- 違反公契
- 漏水 / 滋擾
- 佔用公共地方
- 管理費
- 維修大廈 / 維修費
- 成立業主會或業主立案法團
- 對法團或法團委員不滿
- 對大廈管理或管理員不滿

5

大廈管理中糾紛的特徵 (一)

- 住宅或商業 / 工業大廈
- 涉及多方
- 涉及多層面問題
- 涉及不同利益
- 並非勢均力敵

6

大廈管理中糾紛的特徵 (二)

- 貼身 / 涉及個人糾紛
- 生意或鄰居關係
- 集體決定
- 全權代表?
- 法團成員亦是業主
- 不能完全保密
- 先到現場視察

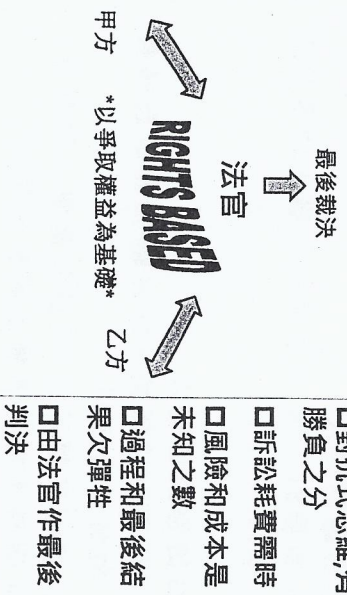
7

涉及糾紛人士

- 大廈法團成員
- 大業主 / 小業主 / 租客
- 管理公司 / 保安員 / 員工
- 第三者 (律師)

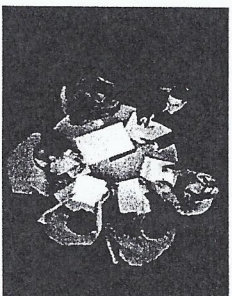
8

訴訟



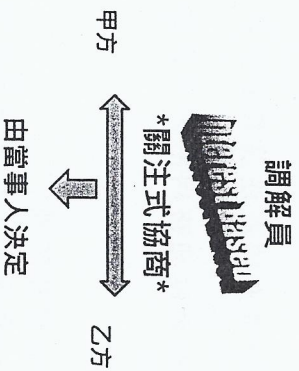
9

發展趨勢



10

調解的特點



- 過程保密
- 協作式思維, 共同解決問題
- 自願
- 無損權益
- 成本較低, 所需時間較短
- 具結構性但富彈性的程序
- 自主自決

11

調解的涵義

調解是由一個或多於一個分節構成的有組織程序，在該等節中，一名或多於一名不偏不倚的個人在不對某項爭議或其任何部分作出判決的情況下，協助爭議各方作出下述任何或所有事宜——

- 找出爭議點；
- 探求和擬訂解決方案；
- 互相溝通；
- 就解決爭議的全部或部分，達成協議

第620章 - 《調解條例》第4條 (2012年第15號)

調解員角色

- 中立、獨立、不偏不倚的第三者
- 負責管理及主持調解會議的過程
- 作為溝通的橋樑，促進爭議方直接溝通與對話
- 協助爭議方從不同的觀點與角度仔細觀察人和事，令各方能明白大家/對方的關注，發掘能符合各方需要的選擇方案。



13

調解員角色

- 會議召集人
- 首要的工作：令爭議的當事人同意前來談判桌
- 議程的管理人
- 策劃及協調雙方的討論，推動談判過程的每一個步驟
- 處理有關爭議/問題及當事人的感受
- 保持流暢的溝通及開放的思維

調解員角色

- 權力平衡
- 平衡雙方的權力、勢力
- 扮演一位導師
- 有效地運用單獨會面
- 現實測試
- 現實的天使及最差的方案
- 尋找最佳保留方面的下台階，令當事人感覺更真實

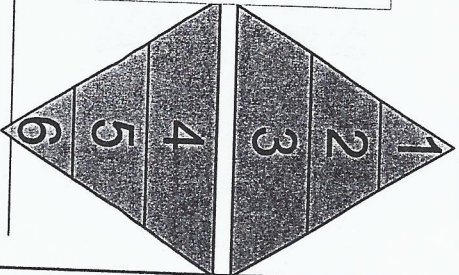


調解員角色

- 尋找方案
- 協助當事人跟據雙方的關注及需要作基礎，制訂解決的方案
- 激發當事人擴闊思維和善用所有資源去發掘更多的選擇
- 祕書
- 讓當事人可集中精神談判
- 記錄及跟進每一個建議，反建議及任何臨時方案

調解的過程

1. 調解員開場白 (建立信心, 為會議作準備)
2. 爭議方陳詞 (明白事情, 制定議程)
3. 共同討論 (了解事情、人物、情節)
4. 個別會面 (深入了解, 探討需要)
5. 共同會面 (創造方案, 客觀選擇, 替代方案)
6. 總結會議, 達成和解 (草擬協議)



調解員應有的行為

- ◆ 透過聆聽來明白
- ◆ 善用開放式的問題來澄清
- ◆ 作為一個正確行為的榜樣
- ◆ 容許當事人作出辯論
- ◆ 表達同理心
- ◆ 鼓勵創意
- ◆ 有耐心
- ◆ 堅持、永不放棄
- ◆ 準備、準備、再準備



調解員不應有的行為

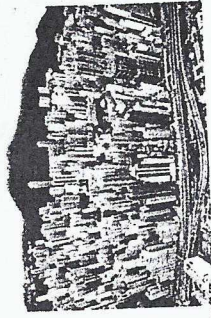
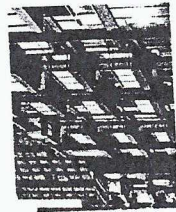
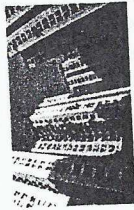
- ◆ 扮演法官的角色
- ◆ 不作會前準備
- ◆ 打斷對話
- ◆ 過早對個案作出評估
- ◆ 集中處理一些既定的立場或“死線”
- ◆ 為調解而調解 (Hea 做)
- ◆ 迫使當事人和解



誤解調解員角色的例子

- 調解員必須作出判決 **X**
- 調解員必須提出可行的解決辦法 **X**
- 調解員必須糾正雙方錯謬的思想行為 **X**

個案分享

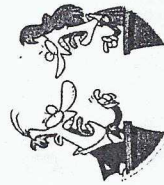


大廈管理義務專業調解 服務試驗計劃

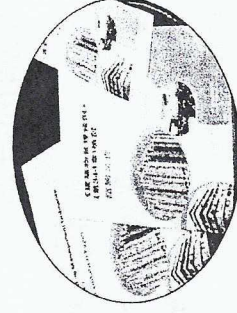


計劃背景

大廈管理既複雜又繁瑣，業主、法團、物管公司之間常有爭拗，爭議持續，或掀起訴訟



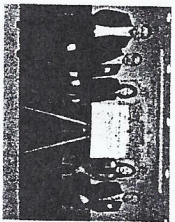
調解可迅速有效地解決爭議，減省因法律行動帶來的損失，達成雙贏



《建築物管理條例》(第344章)檢討諮詢文件提出，民政事務總署會推廣調解服務，作為解決大廈管理糾紛的方法。



民政事務總署
Home Affairs Department



香港和解中心
Hong Kong Mediation Centre

香港調解委員會
The Hong Kong Mediation Council

推行期

2015年3月起
(為期24個月)

服務範疇

→ 成立法團的安排及有關事宜

→ 業主/法團會議程序及有關授權書事宜

→ 大廈維修事宜

計劃特點



4 小時 → 15 小時



專業調解隊伍



申請手續簡單

計劃內容

3小時
初步會面
調解基本原則、步驟 + 鼓勵進行調解 + 評估個案是否適合

預備會議 + 各方需要 + 初步探究解決問題的方法

12小時
正式調解會議 + 各方陳詞 + 探討需要 + 尋求解決方案 + 達成和解協議

大廈管理義務專業調解服務試驗計劃 工作流程

- 步驟一 地區民政處接到複雜的大廈管理個案
- 步驟二 初步評估專業調解有助解決糾紛
- 步驟三 邀請爭議各方參與計劃及初步會面

步驟四 爭議各方同意初步會面，地區提交個案撮要表格

步驟五 個案撮要轉交調解員作評估及安排初步會面，一組調解員隊伍會先分別與各方會面

步驟六 各方同意參與正式調解，遞交申請表格及簽署表格內的聲明書

注意：法團代表須先經管委會會議通過決議，獲授權代表法團參與調解會議及簽署協議，並須一併提交會議紀錄

步驟七 另一組調解員隊伍協助進行正式調解會議

注意：調解員於正式調解會議前要求各方簽署同意調解協議書

步驟八 正式調解會議達成共識，爭議各方須簽署和解協議

各方填妥意見調查表交第四科

特別注意

- 調解員是獨立及中立的第三者，不會提供法律或其他專業意見，亦不會替任何一方作出決定
- 參與調解人士對調解會議中透露的所有內容(包括口頭或書面)必須保密
- 如達成和解，雙方所簽署的和解協議具法律效力
- 如個案涉及違反大廈公契或《建築物管理條例》，應交土地審裁處處理

謝謝!

如閣下有任何疑問，歡迎與HKIAC聯絡：

網址：www.hkiac.org
地址：香港中環交易廣場第二座 38 樓
電話號碼：(852) 2525 2381
傳真號碼：(852) 2524 2171
電郵：adr@hkiac.org



香港國際仲裁中心
Hong Kong International Arbitration Centre

Asia's Prime Location for Dispute Resolution Services
www.hkiac.org

