



「解決大廈管理爭議服務」調解規則

簡介

民政事務總署(民政總署)在2018年4月推出「解決大廈管理爭議服務」(「服務」)。在這「服務」下，民政總署會委任一名退休法官/司法人員，根據其經驗及專業，向大廈管理爭議的各方提供意見/評估、協助各方互相溝通及/或達成協議等，以解決爭議。

調解規則

以下規則為「服務」提供規管框架。「服務」將以調解¹服務的形式進行。

「服務」

1. 在「服務」下，不同職能的調解員會在各個階段協助各方找出爭議點，探求和擬訂解決方案，互相溝通，以及/或就解決爭議的全部(或部分)達成協議。在過程中，一名退休法官/司法人員會擔任其中一位調解員(下稱召集人/成員)，根據其經驗及專業，視乎情況按要求提供意見/評估(包括評估爭論點及/或各方理據的強弱)及協助各方當事人草擬和簽訂和解協議。

調解規則的適用範圍

2. 當各方簽訂「同意接受『服務』協議」(表格2)，本調解規則即適用於「服務」。

¹ 調解是由一個或多於一個分節構成的有組織程序，在該等分節中，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：(a)找出爭議點；(b)探求和擬訂解決方案；(c)互相溝通；(d)就解決爭議的全部或部分，達成協議。

「服務」的程序

開展「服務」

3. 當出現本調解規則適用的爭議時，有意參與「服務」的人士須向所屬地區民政事務處(民政處)遞交「資料收集表」(表格1)。民政處須將有關大廈管理爭議轉介民政事務總署(民政總署)，並可向各方收集更多基本資料，以擬備概要，列明爭議的背景和性質。收到轉介個案後，將進行初步篩選及初步會議²，向爭議各方分別講解「服務」的詳情以及基本原則、概念和程序，以協助各方找出根本的爭議點，並進一步評估有關爭議是否適合以此「服務」處理。

4. 如業主立案法團(法團)或業主委員會(業委會)是參與「服務」的一方，法團管理委員會或業委會須向出席「服務」會議的代表授予足夠權力，以代表法團或業委會達成共識和協議。

委任召集人/成員及/或調解員

5. 如各方同意接受「服務」，召集人/成員/調解員將與各方會面，講解「同意接受『服務』協議」(表格2)的內容。各方須簽署「同意接受『服務』協議」，以表示接受獲民政總署委派的召集人/成員及/或調解員。「服務」隨後的會議須按照本調解規則進行。

利益衝突

6. 除非經各方同意，否則因「服務」結果而獲得任何經濟或個人利益的人士，均不得擔任有關爭議的召集人/成員/調解員。召集人/成員及調解員在接受委任前，須向民政總署披露任何可能會影響其公正行事的能力，或阻礙爭議迅速解決的情況。就此，各方可決定是否繼續相關的委任，或民政總署可考慮另行提名合適的召集人/成員/調解員。

召集人/成員/調解員接收的資料

7. 為使召集人/成員能就爭議提供意見/評估，各方須提供準確和全面的資料、記錄、文件或通訊予召集人/成員/調解員。

² 如以「大廈管理義務專業調解服務計劃」(「義務調解計劃」)處理爭議個案較為適合，可將個案轉介至「義務調解計劃」。

隨後召開的會議

評估會議

8. 除非情況特殊，否則各方須在可行的情況下盡快提供資料。召集人/成員亦須在獲委任並研讀所接收的資料後，在可行情況下盡快召開評估會議。

9. 召集人/成員可按要求，根據其經驗及專業為任何一方/雙方提供意見/評估。意見/評估不具約束力，並乃基於召集人/成員的經驗和專業，以及調解各方提供的資料、記錄、文件或通訊。

調解會議

10. 如各方有意和解，召集人/成員/調解員會召開調解會議，讓各方更好地建立和解方案。如雙方最終達成協議，而召集人/成員/調解員在其認為合適的情況下，可協助雙方參照召集人/成員於評估會議中所提供的意見/評估，草擬和解協議。如果達成和解，雙方需簽署具有法律效力的和解協議。

服務時數

11. 每個爭議個案的服務總時數一般不多於22小時。各階段的服務時數大致如下：

- (a) 由召集人/成員/調解員召開的初步會議應不多於3小時；
- (b) 由召集人/成員召開的聯席或個別評估會議應不多於7小時；
- (c) 由召集人/成員/調解員召開的聯席或個別調解會議應不多於12小時。

各方可就個案申請延長服務時數。在理據充分的情況下，最高可獲批的額外服務時數為6小時。

此外，「服務」一般在首次初步會議日期起計的3個月內完成。

召集人/成員/調解員履行職責的方式

12. 召集人/成員及調解員可經考慮有關個案的情況、各方意願以及須迅速為爭議達至和解後，按其認為合適的方式履行其職責。

爭議各方的角色

13. 召集人/成員/調解員/民政總署及民政處及相關職員可與爭議各方共同溝通，或與任何一方個別溝通。每一方須與召集人/成員/調解員/民政總署及民政處及相關職員合作，並提供充分協助(包括提供全面和準確的資料予召集人/成員/調解員/民政總署及民政處及相關職員)，令「服務」可於指定時間內進行並完成。

法團/業委會的獲授權代表

14. 各方可於過程中授權代表代其行事，亦可由其自行選擇的人士協助。每一方均須預先通知召集人/成員/調解員、民政總署及另一方有關人士的姓名和角色。每一方須有充分權力達成和解或由一位具備此權力的人士陪同。

終止「服務」

15. 「服務」在以下情況即告終止：

- (a) 當各方就解決全部或部分爭議達成和解，並簽署和解協議或協議的任何其他書面記錄；
- (b) 當召集人/成員或調解員於諮詢各方後以書面方式表明其認為再沒有足夠理由繼續嘗試進行「服務」；或
- (c) 當任何一方於任何時間，向召集人/成員或調解員及其他各方提交書面通知，表示「服務」須予終止。

保密原則

16. (a) 所有與「服務」有關的程序須受《調解條例》(香港法例第620章)所規限。

(b) 除上述(a)段外，服務各方須依循「同意接受『服務』協議」(表格2)內第13段(調解保密原則)。

召集人/成員及調解員在隨後的程序中的角色

17. 各方承諾，在任何隨後的審裁、仲裁或司法程序，不論是否因「服務」引起，或因曾在「服務」中討論/評估的爭議相關的其他爭議而引起的，召集人/成員/調解員及/或民政總署及民政處及相關職員均不會獲委任為審裁員、仲裁員或任何一方的代表、律師或專家證人。沒有一方有權就任何由曾在「服務」中討論/評估的爭議而引起的審裁、仲裁或司法程序傳召

召集人/成員/調解員及/或民政總署及民政處及相關職員作為證人。

免除責任

18. 各方均共同及個別地免除、撤銷及彌償民政總署及民政處及相關職員、召集人/成員及調解員，就與按本調解規則進行的「服務」有關或由此引起或有關連的任何不論涉及疏忽與否的行為或遺漏的所有責任，惟因欺詐或不誠實而導致的後果除外。
