

討論文件

二零一一年四月十四日

**司法及法律事務委員會  
大廈管理個案的調解服務**

**引言**

本文件向委員簡介協助業主及業主立案法團(“法團”)解決大廈管理糾紛的措施及調解服務，以及政府鼓勵市民使用這些服務的工作。

**背景**

2. 維修大廈的公用部分及設施，確保其狀況良好和安全，是多層大廈所有業主須共同承擔的責任。政府的政策是透過法律框架，協助業主履行責任，並就常見問題提供指引及意見，以及推行資助計劃供合資格業主申請。

3. 大廈管理問題涉及多方持份者，包括業主、法團(或其他居民組織)、租客及物業管理公司。持份者之間可能不時出現糾紛。

**政府協助業主解決大廈管理糾紛**

4. 以訴訟方式解決糾紛，往往費用高昂而需時甚久。因此，政府鼓勵有關各方通過溝通及調解，謀求雙贏的方案解決糾紛，同時減輕各方的財政負擔。

5. 民政事務總署轄下各區民政事務處積極協助和支持法團處理大廈管理事宜，包括派員列席法團會議、處理有關大廈管理的查詢，以及就會議程序、採購、財務管理等事宜向法團提供意見。如對《建築物管理條例》條文的理解或詮釋有所不同而引致的大廈管理糾紛，民政事務處人員會就相

關係文和法庭案例(如有的話)，向法團提供一般意見。視乎糾紛的性質，民政事務處人員會轉介業主到香港房屋協會轄下的十個物業管理諮詢中心，免費約見律師，尋求專業法律意見。在各區民政事務處積極協調下，大部份個案都可以通過加強各方溝通而獲得解決。

## 大廈管理個案的調解

### 民政事務總署轉介的個案

6. 如果爭議持續，而各方也願意嘗試通過調解處理糾紛，民政事務總署會轉介他們參加一個由該署聯同香港調解會和香港和解中心推行的調解計劃，免費接受專業的調解服務。直至目前為止，這項計劃接辦了十九宗個案，主要涉及維修費和管理費的糾紛，當中有三宗個案經調解後簽訂和解協議。

### 司法機構管理的調解計劃

7. 司法機構在二零零八年一月至二零零九年六月推行試驗計劃，簡化土地審裁處(“審裁處”)處理建築物管理個案的程序，使提交審裁處的建築物管理個案得以更有效、迅速並公平地處理。鑑於試驗計劃成效令人滿意，審裁處決定自二零零九年七月起把試驗計劃改為常設安排。有關方面會建議涉及糾紛的各方以調解方式，有效和符合成本效益地解決分歧。

8. 為支援該計劃，司法機構在二零零八年一月，在審裁處成立了建築物管理調解統籌主任辦事處(“調解統籌辦事處”)，以利便各方尋求調解服務。調解統籌辦事處舉辦調解講座，協助訴訟人以調解方式解決糾紛。由調解統籌辦事處舉辦和提供的調解講座和調解前諮詢，費用全免。然而，專業調解服務是由司法機構以外的私人執業調解員提供。有關各方經相互協議選出調解員，並繳付其收取的調解費用。

9. 根據司法機構的資料，自二零零九年七月該計劃正式推行以來，調解統籌辦事處舉辦了 225 場調解講座，共有 768 人參加，另進行 499 次調解前諮詢，以及轉介 222 宗個案予私營機構的調解員進行調解。

### 社區調解場地

10. 有些人士關注到，難以物色合適地方進行調解，尤其是調解人是義務提供服務以解決社區糾紛，包括大廈管理糾紛。有見及此，民政事務總署協助律政司推行社區調解場地試驗計劃（“試驗計劃”）。依據試驗計劃，油尖旺區議會和灣仔區議會轄下的地區設施管理委員會，分別批准把梁顯利油麻地社區中心和禮頓山社區會堂的場地及設施，用作社區調解場地。這些場地預留了適當時段作有關用途。在這兩個社區場地進行的調解如屬義務性質，使用場地和設施的費用都會獲得豁免。

11. 為支持當局的政策措施，鼓勵市民更廣泛採用調解方式解決社區糾紛，包括大廈管理糾紛，民政事務總署會繼續支援律政司在推廣調解服務的工作，並會在諮詢有關區議會後，考慮提供更多合適場地供社區調解之用。

### **預防糾紛的新措施**

12. 為減少不必要的糾紛，我們深明應從糾紛的源頭着手。在公眾教育方面，民政事務總署多年來積極推行各種措施，加深公眾（尤其是法團）對《建築物管理條例》的認識。這些措施包括舉辦一系列推廣有效大廈管理的公眾教育及宣傳活動（例如培訓課程、工作坊及研討會），以及出版多份刊物，利便公眾更清楚了解大廈管理等事宜。

13. 我們計劃進一步加深業主和法團對其權責的認識。我們現正與一所本地大學合作，為法團主要幹事舉辦系統性

的培訓課程，並會設立平台讓業主分享經驗，促進互助精神。我們會成立顧問小組，成員包括不同背景的社會領袖(例如律師及會計師)，就涉及大廈管理糾紛的各方，提供中肯及具權威的意見。

14. 有效的物業管理行業規管架構，有助減少與物業管理公司表現有關的糾紛。我們剛完成有關規管物業管理行業的公眾諮詢工作。設立規管理制度的建議，大體上獲得業主、法團、區議會和業界的 support。我們現正研究所收集到的意見，並會在本年年中訂出擬議規管架構的主要準則。

15. 此外，我們已成立《建築物管理條例》檢討委員會，以檢討該條例。有關委員會正檢視常見的大廈管理問題，並研究如何處理有關問題。有關委員會亦會就加強法團的運作，以及保障各業主的利益，向政府提出建議。在訂立更明確及更切合時宜的規則後，我們預期糾紛可以減少。

## 徵詢意見

16. 請委員閱悉上述協助業主及法團解決大廈管理糾紛的措施和調解服務，以及政府鼓勵市民使用這些服務的工作。

民政事務總署  
二零一一年四月