

調解先導計劃 — 計劃目標／計劃服務範圍的成果

| 計劃目標／服務範圍 | 自 2011 年至今的成果(截至 2014 年 6 月 30 日) | 調解先導計劃停辦後的安排 |
|---|---|---------------------------------------|
| 1. 為強制售賣個案提供調解諮詢服務(提供諮詢窗口、電話熱線及電郵地址，讓公眾人士可就先導計劃與當局保持溝通) | 已處理的查詢個案：211 宗 | 聯合調解專線辦事處(調解辦事處)會繼續為強制售賣個案提供免費調解諮詢服務。 |
| 2. 就強制售賣個案調解申請而提名及委任調解員 | <p>已處理的調解申請數目：52 宗</p> <p>其中一方拒絕參與調解的個案數目：8 宗</p> <p>各方在獲取初步資料後自行解決爭議而並無進行實際調解程</p> | 調解辦事處會繼續作出所需轉介，委聘合資格調解員為強制售賣個案進行調解。 |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>序的個案數目：18 宗</p> <p>成功委任調解員並曾進行調解會議的個案數目：26 宗</p> | |
| <p>3. 調解個案所涉的管理工作，包括為強制售賣個案所涉各方安排預備調解會議及其後的調解會議。有關服務的申請費用為 500 元(雙方均須各自繳付)，而調解員費用則為每小時 3,000 元，由各方平均攤分</p> | <p>透過調解成功解決爭議的個案數目：16 宗</p> <p>透過調解後未能解決爭議的個案數目：10 宗</p> | <p>有關管理工作日後將由市場上的調解服務提供者負責處理。</p> <p>鑑於調解辦事處的獨特背景，相信在調解先導計劃停辦後，調解辦事處應是接手提供該計劃舊有服務的最熱門選擇。</p> <p>調解辦事處一直有為非調解先導計劃的調解服務制訂調解收費表，作為參考指引。這項安排仍會繼續。</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>根據調解辦事處的收費表，調解員收費會隨不同的爭議金額而有差異。爭議金額愈高，調解員費用亦愈高。調解雙方和調解員無需一定跟隨調解辦事處的收費表收費。調解員可就其收取的調解員費用與所涉各方簽訂書面協議，並通知調解辦事處。</p> <p>根據調解辦事處的收費表，爭議金額不多於 100 萬元的預備調解會議(以四小時為上限)的調解員費用為 5,000 元，由雙方平均攤分；而按小時計的調解費用則為 2,000 元，亦由雙方平均攤分。就 100 萬元至 500 萬元的爭議金額，預備調解會</p> |
|--|--|--|

| | | |
|---|---|--|
| | | 議(以四小時為上限)的收費為 6,000 元，而按小時計的調解會議收費則為 3,000 元。 |
| 4. 向合資格的長者小業主發還調解員費用所涉的行政工作(政府每年預留 50 萬元，以資助有關工作) | <p>合資格的長者小業主或可獲當局資助其應付的調解員費用，上限為 15 小時調解時數(包括不多於 3 小時的預備調解會議)的費用。</p> <p>申請調解員費用資助的個案數目：6 宗(包括兩宗獲得批准，4 宗撤回／遭拒絕的個案)。</p> | 長者安居協會可接手負責處理合資格長者小業主申請發還調解員費用所涉的行政工作。 |
| 5. 調解員的培訓及專業資格認可 | 根據調解先導計劃網站上載的調解員名單，曾受訓為強制售賣個案進行調解的調解員共有 225 人。 | 相對於強制售賣個案對調解服務的需求，曾受訓的調解員人數應足以處理日後強制售賣個案的調解工作。 |

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| | <p>曾為調解員舉辦的培訓工作坊：5 個</p> | <p>倘若日後強制售賣個案對調解服務的需求增加至現有的 225 名調解員仍不足以應付工作需求時，市場上多個組織和機構也可提供所需培訓，以滿足市場上對更多這方面的合資格調解員的需求。</p> |
| <p>6. 提供免費場地，支援強制售賣個案進行調解</p> | <p>香港房屋協會(房協)的物業管理諮詢中心及市區重建局(位於九龍大角咀)的「市建一站通」資源中心均有提供免費場地以支援調解的進行。房協自去年起終止這項支援服務。</p> | <p>市區重建局日後會繼續以優惠的收費為調解辦事處轉介的強制售賣個案提供調解場地。</p> |
| <p>7. 宣傳和公眾教育</p> | <p>曾舉辦的公眾講座及研討會數目：28 個</p> | <p>由於顧問檢討建議政府繼續聚焦為調解及強制售賣推行宣傳</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>其他宣傳渠道包括定期向物業可能受重新發展作強制售賣影響的業主郵寄相關資料單張，以及在大眾媒體進行宣傳及公眾教育等。</p> | <p>和公眾教育工作，我們會考慮日後可否把有關透過調解去解決強制售賣爭議的宣傳和公眾教育工作與目前以支援受強制售賣影響的長者業主為目標的由長者安居協會負責的「支援長者業主外展服務」先導計劃整合。</p> |
|--|--|---|