

粤港澳大湾区调解员专业操守最佳准则

（本准则于2021年12月10日经粤港澳大湾区法律部门第三次联席会议审议通过，自发布之日起施行）

（甲）引言

本文件列出由粤港澳大湾区调解平台颁布及制定的调解员专业操守的最佳准则（“专业操守最佳准则”），供三地调解机构在制定其详细专业操守标准时参考。

鉴于大湾区有三种不同法制（内地、香港和澳门），而三地调解的模式、体制及发展各有差异，因此三地调解机构可按实际情况和执行需要，参照及以专业操守最佳准则为基础，各自制定其详细的专业操守标准。

（乙）调解员的基本责任和原则

1. 秉持中立

1.1. 调解员应保持不偏不倚及公平对待调解参与者，并不偏袒涉及争议的任何一方。

1.2. 调解员应确保在任何和解（调解）协议中不涉及任何个人利益。

2. 保持公正

2.1. 调解员必须以公正的态度对待各方。公正指无论在行为上及言语上都不可存有任何喜好或偏袒，并承诺为所有而非单一

方的调解参与者服务。

2.2. 如调解员可能与任何调解参与者有任何关系（如工作上认识、朋友关系等），调解员应在调解之前或期间通知所有调解参与者，并在担任调解员前征得各方的同意。

2.3. 调解员应披露所有就其合理所知的实际及可能的利益冲突。在作出披露后，调解员应辞退调解的工作，除非各方均选择保留此调解员。

2.4. 调解员应严格自律，清正廉洁，不得索取、收受调解参与者请客、馈赠或提供的其他利益。

3. 尊重当事人意愿

3.1. 调解员有责任确保各方均明白调解原则（自愿、自主、保密、不偏不倚且无损权益等）、调解员角色（保持中立、协助各方商讨、没有利益冲突等）及调解会议中的程序，基本规则和各方对调解会议的参与程度。

3.2. 在实质讨论开始前，调解员必须获各方同意进行调解，及确保各方及其代表具有适当的权限参与调解并达成和解。

3.3. 调解员应通知调解参与者其有权在任何时间或基于任何原因放弃调解。如调解员相信调解参与者不可能及不愿积极参与调解过程，调解员应暂停或终止调解。

4. 保守秘密

4.1. 调解员应恪守保密责任，不得泄露在调解过程中知悉的案情信息、调解信息以及调解参与者的隐私和商业秘密，并提醒

及确保调解各方知悉及承诺遵守其保密责任。视乎实际情况，调解员或需要在调解会议中实施特别保密措施。

5. 具备调解能力

5.1. 调解员应能够独立从事或参与调解工作。

5.2. 调解员应合理地应允调解各方的要求，确保当事各方知悉调解的程序、保持中立及思想开放。

5.3. 调解员应与各方建立友好关系，建立各方对调解员和调解程序的信心，并为调解过程创造正面的氛围。

5.4. 调解员应就跨境争议考虑和解（调解）协议的执行性，草拟一份可执行及有法律效力的书面和解（调解）协议。

（丙） 调解员的角色和责任

6. 调解员的角色

6.1. 适当管理联合会议和单独会面的流程。

6.2. 能识别和总结各方案情和争议点并确定讨论议程优先次序。

6.3. 促进及鼓励各方在争议点讨论中的直接对话。

6.4. 确定各方共同基础/一致之处（如适用）。

6.5. 在单独会面时，能寻求获得第一次联合会议未透露的幕后利益，需求和关注等额外信息，以帮助各方了解维持其立场的风险并发展其解决问题的意愿。

6.6. 根据调解员的专业知识和经验，分析案情，包括协助各方更好地了解他们的案情在争议中的强弱点，及对争议在法庭诉

讼程序中可能出现的结果作出适当的评估及预测。

6.7. 协助各方了解无法解决纠纷时的其他选项，探讨不能达成和解（调解）协议时的最佳及最差的潜在替代方案。

6.8. 促进各方产生及适当时向各方提议和解的选项。

6.9. 识别僵局并展示处理僵局的策略。

6.10. 协助各方进行谈判，鼓励各方发挥创意，将各方需求及关注转化为选项，并在他们选择的和解方案中创造价值，而不仅仅是在底线上作出让步。

7. 调解员的责任

7.1. 调解员应解释调解并非仲裁、法律陈述或治疗程序，调解员不会代表双方决定任何事项。

7.2. 在调解中，争议者如就其个人利益亲身处理有关事务而同时又存在着重大的法律问题，调解员应鼓励参与者寻求合理所需的独立法律意见，以便达成知情的协议。

7.3. 调解员应给予并支持每位调解参与者充分机会有效地表达其关注/争议点，以及促成及加深另一方的理解。

7.4. 调解员有责任在进行实质的商议前向参与者界定及解释任何调解费用，亦应与参与者协定有关收费的分配及付款方式。调解员不应收取任何胜诉费用或基于调解结果而收取费用。

7.5. 调解员有责任以其知识教导公众何谓调解、使公众可利用调解解决问题、改善程序滥用及改进其专业技巧及能力。

7.6. 除调解参与各方充分知情的书面同意外，调解员不得在

调解程序结束后再就同一或相关争议解决程序中担任仲裁员、审判员、陪审员、调解员、证人或当事人的代理人或法律顾问。

(丁) 调解员的能力要求

8. 品行要求

8.1. 拥护《中华人民共和国宪法》，拥护《中华人民共和国香港特别行政区基本法》《中华人民共和国澳门特别行政区基本法》，拥护“一国两制”。

8.2. 财政稳健、称职、诚实、信誉良好且可靠。

9. 沟通技巧

9.1. 自信地沟通。

9.2. 适当的眼神交流和肢体语言。

9.3. 积极倾听。

9.4. 确认及容许各方表达关注/情感/感受。

9.5. 总结各方的观点。

9.6. 鼓励/支持各方的沟通和参与。

9.7. 适当发问。

9.8. 重新措辞。

9.9. 适当运用辅助工具。

9.10. 以中性语言列出争议点。

10. 管理技巧

10.1. 有耐性、坚持及保持冷静。

10.2. 保持对调解流程控制（包括适时地发言）。

10.3. 避免过份主导调解过程。

10.4. 适当的时间管理。

10.5. 缓和紧张场面/控制冲突, 及处理各方对争议点的情绪和看法。

10.6. 适当管理任何各方出现的谈判筹码过份不对等的情况。

10.7. 期望管理。

10.8. 能适时顺利地过渡调解会议的每一个阶段。

11. 谈判技巧

11.1. 找出需要解决的争议点。

11.2. 适当的协助各方了解对方的利益并聚焦关注各方的基本需求/利益。

11.3. 提出合理质疑/怀疑。

11.4. 现实测试。

11.5. 避免或处理僵局。

11.6. 评估替代方案的潜在选项。

11.7. 聚焦未来。

12. 文书技巧

12.1. 微调和解方案等条款。

12.2. 确保包含所有争议点。

12.3. 须清晰及明确列明各方在履行条款时须采取的行动, 合并和总结和解条款。

12.4. 制定应急安排。

12.5. 确认各方有足够权限签订和解（调解）协议。

12.6. 表扬各方的参与，并提醒他们保密及对和解方案的承诺。

12.7. 促进各方签订和解（调解）协议。

12.8. 如果没有达成协议或达成部分协议，总结进展并让各方考虑前进的方向，及以肯定各方努力及正面的态度作结尾。