

粵港澳大灣區調解員專業操守最佳準則

(本準則於2021年12月10日經粵港澳大灣區法律部門第三次聯席會議審議通過，自發佈之日起施行)

(甲) 引言

本文件列出由粵港澳大灣區調解平台頒佈及制定的調解員專業操守的最佳準則(“專業操守最佳準則”)，供三地調解機構在制定其詳細專業操守標準時參考。

鑒於大灣區有三種不同法制(內地、香港和澳門)，而三地調解的模式、體制及發展各有差異，因此三地調解機構可按實際情況和執行需要，參照及以專業操守最佳準則為基礎，各自制定其詳細的專業操守標準。

(乙) 調解員的基本責任和原則

1. 秉持中立

1.1. 調解員應保持不偏不倚及公平對待調解參與者，並不偏袒涉及爭議的任何一方。

1.2. 調解員應確保在任何和解(調解)協議中不涉及任何個人利益。

2. 保持公正

2.1. 調解員必須以公正的態度對待各方。公正指無論在行為上及言語上都不可存有任何喜好或偏袒，並承諾為所有而非單一

方的調解參與者服務。

2.2. 如調解員可能與任何調解參與者有任何關係（如工作上認識、朋友關係等），調解員應在調解之前或期間通知所有調解參與者，並在擔任調解員前徵得各方的同意。

2.3. 調解員應披露所有就其合理所知的實際及可能的利益衝突。在作出披露後，調解員應辭退調解的工作，除非各方均選擇保留此調解員。

2.4. 調解員應嚴格自律，清正廉潔，不得索取、收受調解參與者請客、饋贈或提供的其他利益。

3. 尊重當事人意願

3.1. 調解員有責任確保各方均明白調解原則（自願、自主、保密、不偏不倚且無損權益等）、調解員角色（保持中立、協助各方商討、沒有利益衝突等）及調解會議中的程序，基本規則和各方對調解會議的參與程度。

3.2. 在實質討論開始前，調解員必須獲各方同意進行調解，及確保各方及其代表具有適當的權限參與調解並達成和解。

3.3. 調解員應通知調解參與者其有權在任何時間或基於任何原因放棄調解。如調解員相信調解參與者不可能及不願積極參與調解過程，調解員應暫停或終止調解。

4. 保守秘密

4.1. 調解員應恪守保密責任，不得洩露在調解過程中知悉的案情信息、調解信息以及調解參與者的隱私和商業秘密，並提醒

及確保調解各方知悉及承諾遵守其保密責任。視乎實際情況，調解員或需要在調解會議中實施特別保密措施。

5. 具備調解能力

5.1. 調解員應能夠獨立從事或參與調解工作。

5.2. 調解員應合理地應允調解各方的要求，確保當事各方知悉調解的程序、保持中立及思想開放。

5.3. 調解員應與各方建立友好關係，建立各方對調解員和調解程序的信心，並為調解過程創造正面的氛圍。

5.4. 調解員應就跨境爭議考慮和解（調解）協議的執行性，草擬一份可執行及有法律效力的書面和解（調解）協議。

（丙） 調解員的角色和責任

6. 調解員的角色

6.1. 適當管理聯合會議和單獨會面的流程。

6.2. 能識別和總結各方案情和爭議點並確定討論議程優先次序。

6.3. 促進及鼓勵各方在爭議點討論中的直接對話。

6.4. 確定各方共同基礎/一致之處（如適用）。

6.5. 在單獨會面時，能尋求獲得第一次聯合會議未透露的背後利益，需求和關注等額外信息，以幫助各方了解維持其立場的風險並發展其解決問題的意願。

6.6. 根據調解員的專業知識和經驗，分析案情，包括協助各方更好地了解他們的案情在爭議中的強弱點，及對爭議在法庭訴

訟程序中可能出現的結果作出適當的評估及預測。

6.7. 協助各方了解無法解決糾紛時的其他選項，探討不能達成和解（調解）協議時的最佳及最差的潛在替代方案。

6.8. 促進各方產生及適當時向各方提議和解的選項。

6.9. 識別僵局並展示處理僵局的策略。

6.10. 協助各方進行談判，鼓勵各方發揮創意，將各方需求及關注轉化為選項，並在他們選擇的和解方案中創造價值，而不僅僅是在底線上作出讓步。

7. 調解員的責任

7.1. 調解員應解釋調解並非仲裁、法律陳述或治療程序，調解員不會代表雙方決定任何事項。

7.2. 在調解中，爭議者如就其個人利益親身處理有關事務而同時又存在着重大的法律問題，調解員應鼓勵參與者尋求合理所需的獨立法律意見，以便達成知情的協議。

7.3. 調解員應給予並支持每位調解參與者充分機會有效地表達其關注/爭議點，以及促成及加深另一方的理解。

7.4. 調解員有責任在進行實質的商議前向參與者界定及解釋任何調解費用，亦應與參與者協定有關收費的分配及付款方式。調解員不應收取任何勝訴費用或基於調解結果而收取費用。

7.5. 調解員有責任以其知識教導公眾何謂調解、使公眾可利用調解解決問題、改善程序濫用及改進其專業技巧及能力。

7.6. 除調解參與各方充分知情的書面同意外，調解員不得在

調解程序結束後再就同一或相關爭議解決程序中擔任仲裁員、審判員、陪審員、調解員、證人或當事人的代理人或法律顧問。

(丁) 調解員的能力要求

8. 品行要求

8.1. 擁護《中華人民共和國憲法》，擁護《中華人民共和國香港特別行政區基本法》《中華人民共和國澳門特別行政區基本法》，擁護“一國兩制”。

8.2. 財政穩健、稱職、誠實、信譽良好且可靠。

9. 溝通技巧

9.1. 自信地溝通。

9.2. 適當的眼神交流和肢體語言。

9.3. 積極傾聽。

9.4. 確認及容許各方表達關注/情感/感受。

9.5. 總結各方的觀點。

9.6. 鼓勵/支持各方的溝通和參與。

9.7. 適當發問。

9.8. 重新措辭。

9.9. 適當運用輔助工具。

9.10. 以中性語言列出爭議點。

10. 管理技巧

10.1. 有耐性、堅持及保持冷靜。

10.2. 保持對調解流程控制（包括適時地發言）。

10.3. 避免過份主導調解過程。

10.4. 適當的時間管理。

10.5. 緩和緊張場面/控制衝突，及處理各方對爭議點的情緒和看法。

10.6. 適當管理任何各方出現的談判籌碼過份不對等的情況。

10.7. 期望管理。

10.8. 能適時順利地過渡調解會議的每一個階段。

11. 談判技巧

11.1. 找出需要解決的爭議點。

11.2. 適當的協助各方了解對方的利益並聚焦關注各方的基本需求/利益。

11.3. 提出合理質疑/懷疑。

11.4. 現實測試。

11.5. 避免或處理僵局。

11.6. 評估替代方案的潛在選項。

11.7. 聚焦未來。

12. 文書技巧

12.1. 微調和解方案等條款。

12.2. 確保包含所有爭議點。

12.3. 須清晰及明確列明各方在履行條款時須採取的行動，合併和總結和解條款。

12.4. 制定應急安排。

- 12.5. 確認各方有足夠權限簽訂和解（調解）協議。
- 12.6. 表揚各方的參與，並提醒他們保密及對和解方案的承諾。
- 12.7. 促進各方簽訂和解（調解）協議。
- 12.8. 如果沒有達成協議或達成部分協議，總結進展並讓各方考慮前進的方向，及以肯定各方努力及正面的態度作結尾。