



# “調解為先”承諾書及 “調解為先”承諾書星徽獎勵計劃



## “調解為先”承諾書

2009年，律政司推出“調解為先”承諾書運動，以推動香港以調解解決爭議（“運動”）。這運動旨在鼓勵公司和組織簽署承諾書，即“調解為先”承諾書（“承諾書”，見隨付的副本），當中聲明簽署人決心以調解這靈活和有建設性的方法解決爭議。爭議各方使用調解，可透過公正無私的調解員協助，以友好和有建設性的方式解決衝突，締造雙方接納的解決方案，並控制風險、費用和需投放的時間。

承諾人簽妥承諾書後，即確認願意先嘗試以調解這方法解決爭議，然後才嘗試其他爭議解決方法，包括在法庭進行訴訟。這是承諾人確認和體現其運用調解的承諾的憑據。

迄今有超過460家公司及組織已經簽署承諾書。

## “調解為先”承諾書星徽獎勵計劃

2017年6月13日，律政司正式推出“調解為先”承諾書星徽獎勵計劃。

## “調解為先”承諾書徽號

在該計劃下，律政司會分發徽號（“調解為先”承諾書徽號）予“調解為先”承諾書承諾人，供他們在其店鋪、銷售點及/或工作間展示。承諾人也可在其信箋抬頭及承諾人的其他刊物中展示該徽號，但不得對徽號作任何修改。“調解為先”承諾書徽號用以識別“調解為先”承諾書承諾人，也意味着該人承諾在考慮其他方式之前，務必會首選以調解的方式解決爭議，而且認同以調解方式解決爭議的好處。



“調解為先”承諾書徽號

## 星徽獎勵

為鼓勵承諾人履行承諾書，主動以調解解決爭議，律政司會向能證明符合下列一項或以上準則(“獎勵準則”)的承諾人頒發星徽，以表揚承諾人有功於推動和實際採用調解。星徽與“調解為先”承諾書徽號的作用類似，我們會鼓勵獲頒發星徽的承諾人在其店鋪、銷售點及/或工作間展示星徽。承諾人也可在其信箋抬頭及承諾人的其他刊物中展示該星徽，但不得對星徽作任何修改。

預期在舉行下一次“調解為先”承諾書活動的約六個月前，律政司會邀請所有承諾人說明他們是否已符合任何評審準則，並提供資料佐證。承諾人如符合評審準則，便會在下一次“調解為先”承諾書活動中獲頒發星徽。



“調解為先”星徽

## 獎勵準則

獎勵準則如下：

- (a) 承諾人曾擬備並向僱員、附屬公司、商業伙伴、客戶等分發有關調解的推廣資料。
- (b) 承諾人已在其訂立的合約中加入調解條款。
- (c) 承諾人已採用以調解技巧處理顧客投訴／職場衝突的員工指引。
- (d) 承諾人曾獲得任何顧客或商業伙伴的回應，表示滿意其以調解處理顧客投訴或爭議，並能以通過調查或取得顧客其他書面意見佐證。
- (e) 承諾人有為職員安排任何有關調解的培訓，例如：為職員舉辦研討會或工作坊，或推薦職員參加與調解相關的訓練課程或研討會。
- (f) 承諾人有一名或以上僱員曾修讀調解訓練課程(例如第1階段調解訓練課程)。
- (g) 承諾人有一名或以上僱員屬認可調解員。
- (h) 承諾人曾試圖以調解方式解決與任何人士之間的爭議，以及作有關嘗試的次數。
- (i) 承諾人已採取其他措施推動以調解方式解決爭議，並能夠提供該等措施的詳情。