

## MNDA 調解員操守規範

主要目的是對調解員的行為作出指引性原則，為公眾提供一種保障方式，提高公眾對調解作為一個解決衝突過程的信心

**調解**就是一個過程，當中由中立的調解員，協助衝突雙方就著他們的某些或所有爭議問題，達成一個自願的、共同接受的解決方案。

「調解員」是指在調解過程中，以**中立身份**協助並鼓勵衝突雙方互相溝通及誠信地談判，互相向對方確認及傳達所需利益，評估風險，考慮或存有的解決方案，自決地解決爭端。

「**中立**」是指在衝突雙方中間、涉及的利益及選擇解決方案方面，持守及被認為是中立、不偏不倚的。

- 調解員只會在保持中立的情況下提供服務
- 調解員必須在整個調解過程中保持中立
- 當調解員自覺不能保持中立，應立即向當事人表明，並且要退出調解過程。

「**利益衝突**」是指調解員與解決衝突的結果，有直接或間接的財政或個人得益；又或者調解員和當事人的過去財政、生意業務、職業、家庭與社交關係，可能影響其中立性，或有理由會造成偏差的印象。

調解員一旦有理由知道有利益衝突之嫌，應盡快通知雙方。通知後應退出調解過程，除非獲雙方同意留下繼續調解過程。

在沒有衝突雙方的同意下，調解員或其助手、或合作夥伴不能在調解以外的事務上，與任何一方建立商業關係，因為這也可能構成利益衝突。身兼律師的調解員不應代表任何一方作調解以外的法律服務。

調解員向衝突雙方及過程所作的承諾，是包括具有調解員的**獨立性**，不能與第三方（個人、服務提供者、組織或中介機構）妥協，或受到影響及壓力。

### 自決的原則 ---

1. 自決是指衝突雙方對於任何解決方案，都有自行決定的權利，不應受到壓力威嚇。這是調解的基本原則，並受到調解員的尊重及鼓勵。
2. 調解員在最先的開始前，應向雙方解釋自己的角色，以及自決權是在雙方手上而非調解員。
3. 調解員不適宜向衝突雙方提供法律專業意見。
4. 調解員在適當時候，有責任向沒有法律代表的衝突雙方，可以自行先尋求獨立的法律意見。亦有責任向雙方建議，如有需要，也可以諮詢其他專業意見，以協助他們在知情下作出決定。

### 保密

- 調解員應向雙方解釋調解過程中的保密意義。
- 調解員在決定進入單獨會談前，應讓雙方清楚了解單獨會談的性質，尤其是涉及會談

保密的限制。調解員需要對過程中所得的筆記、紀錄及檔案，採取保密措施。

**除了以下情況**：否則調解員不能向衝突雙方以外的任何人，透露在過程中所得悉的信息資料或文件：

1. 獲得雙方的書面同意；
2. 基於法庭指令；
3. 當有關的資料或文件是揭露一個將會或肯定會，對人身構成真實或潛在的威脅；
4. 有關一些資料或文件是不能肯定到是否需要保密（除非雙方或其授權代表確認要），而且證實所需開放的資料或文件部份只是作研究、統計、審核或教育用途。

### **確保調解過程質素**

1. 調解員在開始前，必須盡力確保雙方已明白整個調解過程。
2. 調解員有責任確保雙方在整個過程中的參與機會，並鼓勵雙方互相尊重。
3. 調解員應讓雙方明白，要有效率進行，雙方需有足夠權力參與會議，並且願意考慮解決方案。
4. 調解員應接受專業調解培訓及經常維持專業的技巧與能力，以確保過程的質素。

### **宣傳/廣告**

在發宣傳廣告、向現在或潛在客戶提供服務前：

1. 不能就調解結果作出保證聲明或陳述。
2. 在廣告、自傳及宣傳資料內所陳述的個人教育背景、調解訓練及經驗，必須真實及準確無誤。

### **收費**

1. 如需收費，調解員必須在開始前，向雙方提供收費內容，包括開支、押按金等。
2. 不應按調解有沒有結果，或其內容，而決定調解員的收費。
3. 調解員可酌情向臨時取消、遲交或拖延繳費而徵收費用，但須在事前就此項收費向雙方解釋清楚。
4. 若有其他的收費方式，必須事前和當事人協商妥當，並列註在「同意進行調解協議書」內。

### **同意進行調解**

調解員在開始前應確保衝突雙方明白接受調解服務的條件，包括有：

- 接受調解的協議內容：
- 所有溝通及文件內容保密
- 調解員及衝突雙方終止或暫停調解權利
- 訂明收費項目、支出、按金、付款方法及中途取消或延遲交費的徵收費用。
- 衝突的任何一方不能強制調解員以證人身份出席法庭聆訊。