

大埔火災義務爭議解決方案

守望相助 以和為貴
以專業調解支援大埔火災受影響家庭



由一邦國際網上仲調中心（eBRAM）聯同義務工作發展局推出的「大埔火災義務爭議解決方案」，透過一邦網上爭議解決（ODR）平台，為在大埔火災事件中受影響的居民及相關持份者提供免費、專業及高效的爭議解決服務。

本方案旨在協助各方以和平、理性及具建設性的方式，處理因火災事故而引起的賠償、租賃、維修及物業管理等爭議，促進社區關係修復，攜手重建和諧社區。

- 費用全免
- 網上處理・高效省時
- 獨立及中立的義務調解員提供調解服務

什麼是調解？

調解的目標是讓爭議在調解員的協助下得到解決。一邦網上爭議解決平台專為達至友好、高效的調解而設，讓各方能夠在中立、獨立第三方的協助下協商爭議。

調解有何好處？

- **節省時間和金錢：**相比起訴訟，調解過程通常更快且更經濟。調解雙方不需要經歷長時間的排期及訴訟過程，亦不需要支付高昂的訴訟費用。
- **當事人具有主導權：**在調解過程中，當事人對結果有更多的控制權。他們可以共同決定解決方案，而不是只能交由法官作出判決。
- **減少直接衝突：**調解強調公平和理解，有助於緩解雙方的緊張和衝突，進一步保護雙方的關係。
- **客觀公正：**調解過程由專業的第三方調解員進行，他們的角色是公正的、無私的，不為任何一方辯護，並幫助雙方找到可能被忽視的解決方案。

主辦服務機構

如何使用義務網上調解服務？

本義務網上調解計劃的服務對象為因大埔火災事故而引起相關爭議的受影響居民、業主或相關持份者而設。相關當事人需使用一邦提供的「網上爭議解決平台」，進行調解。由於本計劃屬義務性質，一邦調解規則中部分原有規定（包括調解員指派及調解費用安排），將相應調整為由一邦指派義務調解員，並於計劃規定下免除所有調解相關費用，以支援受影響人士處理爭議。

調解費時嗎？

調解過程長短因應爭議事項的複雜程度而有所不同，但一般比同樣複雜程度的訴訟案件省時。如果爭議不太複雜，調解過程順利的話，各方當事人可能只需參加一次調解會議以嘗試達成協議。

調解流程簡述

1 申請人提交調解申請

當事人可單方面或共同向一邦提交書面/電子申請，並提供必要的聯絡資料及簡要糾紛說明。

2 初步審核及聯絡

一邦收到申請後會對申請材料作初步審核。

3 確認雙方調解的意願

如雙方同意參與調解，即進入調解程序。

4 指派調解員

當雙方明確同意參與後，由一邦指派選定符合要求且具相關經驗的調解員。

5 準備與溝通

調解員初步了解糾紛概要、雙方立場、需要提交之文件或證據等；向雙方提供簡介，說明調解流程與注意事項。

6 安排調解會議

確認雙方同意舉行調解會議的日期與時間；並向雙方發送書面通知或電郵告知。

7 進行調解會議

聯席會議：由調解員向雙方介紹流程、明確爭議內容、協助雙方陳述立場及期望。若需要可進行個別會面，以協助雙方更深入探討可行解決方案。

8 達成和解協議

若達成共識，則進入簽署和解協議階段。若尚無法達成協議，調解員可視情況建議再次協商或終止程序。

9 簽署和解協議並執行

雙方簽署正式協議書後，由一邦存檔。

掃描二維碼
獲取最新資訊



聯繫我們

香港中環雪廠街11號律政中心西座4樓403室

✉ case@ebram.org

☎ (852) 3792 0567

本試行計劃由2025年12月2日開始為期一年，有關本計劃的其他詳情及更新請參閱網站。

本計劃屬義務性質，所有調解內容均受保密原則保障，並不影響任何政府部門的調整、保險或司法程序。