

# 佳保通訊

## Best News

二零一零年九月 第三十七期

Editor: Best Surveying & Recovering Services Ltd.

電郵: best@bestrecovering.com

網址: www.bestrecovering.com

© 版權所有未經許可, 不得轉載或翻印

© Copyright reserved

如欲重溫以往多期「佳保通訊」,

可瀏覽本公司之網頁: www.bestrecovering.com

佳保公証行:

你的交通意外專門店。

『交通意外後.....』

讓您的煩惱不安得以減緩,  
讓您的交通常識有所提昇,  
讓您的意外損失獲得補償。』

佳保公証行有限公司 編印 新界沙田小瀝源 安心街 19 號匯貿中心 820 室 電話: 2652 5998 傳真: 2696 4998

悼 — 為23/8在馬尼拉遇難的8名港人致哀!

願 — 倖存者都能堅強地好好地生活下去!

求 — 徹查真相, 並要找出誰是把談判變成暴力收場的人, 還死傷者一個公道!

### 本期要目

〈佳保透視〉

A) 猛稿如雲, 延展光環

〈佳保信箱〉

B) 滾滾長江東逝水, 浪花淘盡英雄……

〈汽車保險放大鏡之三十二〉

防盜響鬧常誤鳴, 煩到居民可判刑

〈民事索償盲公竹之三十一〉

解決汽車保險合同爭議方式 【鳴謝: 劉祥榮先生供稿】

〈交通時事速遞〉

車主追返自己三保?

〈安全港自由講〉

盲人會“揸車”, 問您驚唔驚?

〈網頁精選〉

豐田引擎新科技 - VALVEMATIC 【鳴謝: 車証行有限公司供稿】

〈安全學堂〉

親子又環保, 節能大家好!

<http://www.energyland.emsd.gov.hk>

迴旋處之正確使用方法 【鳴謝: 香港駕駛學院供稿】



## 佳保透視

### A) 猛稿如雲, 延展光環

剛過去的「佳保通訊」第35期(2010年1月)十週年特刊, 得到多位專業人士 / 讀者賜稿, 令本刊生色不少。

今期, 我們繼續收到二篇極有份量的文章:

首先, 是本刊十分榮幸得到「職業訓練局—高峰進修學院」的資深培訓顧問劉祥榮先生賜稿(題為“解決汽車保險合同爭議方式”)。劉先生在保險業的在職培訓幾乎無人不知, 現今保險公司內的中上層管理人員, 不少均曾拜讀過他主講的保險課程。他的文章全面探討汽車保單爭議的解決方法, 篇幅雖長, 但很有溫故知新的價值。

另一篇很值得推薦給讀者的是「香港駕駛學院」的文章(題為“迴旋處之正確使用方法”)。本公司過去接辦的案件中, 不少是發生於迴旋處的交通意外。甚至很多有十數年駕駛經驗的司機, 也不太理解迴旋處的交通規則, 因而釀成意外。不妨認真閱讀「香港駕駛學院」的文章, 以後便可更輕鬆地面對迴旋處, 令駕駛更安全!

### B) 滾滾長江東逝水, 浪花淘盡英雄……

#### — 政府建議成立“獨立保險業監管局”

常言道, “長江後浪推前浪”, 時代巨輪是不斷在進步的。

09年1月第三十二期「佳保透視」在題為《“自我監管”機制尚未成功, 保監會消委會仍需努力》的文章中表示, “專業人士的貪婪 / 無知 / 狹隘, 導致“自我監管”機制失效, 損害公眾利益”, “在企業利益至上, 專業誠信愈不受重視的今天, “自我監管”機制是否越來越不合時宜? 政府及非業界的獨立人仕之更多參與, 以保障公眾利益, 是否更有需要? 看來是時候作出反思了。”

本刊言猶在耳, 欣聞“財經事務及庫務局局長”陳家強先生於2010年7月12日公布建議成立獨立「保險業監管局」, 政府將撥款五億港元, 並展開為期三個月的公眾諮詢, 歡迎業界和市民提交意見。

現時, 在“自我監管”原則下, 政府的“保險業監理處”並無法定權力介入保險公司、保險中介人以及保單持有人之間的商業糾紛(《保險公司條例》第41章)。

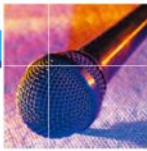
但當有問題出現後, “自我監管”會否讓公眾覺得是“自己查自己”, “自己罰自己”, “今日之我打倒昨日之我”? 這是“自我監管”的其中一個最根本矛盾, 需要極高的道德情操和勇氣, 但卻不容易令公眾相信監管的公正性和公平性。尤其是當商業盈利至上, 道德水準下降時, “自我監管”更會“時有失效”。新建議將賦予“保監局”更大的權力, 並與國際標準接軌, 以更能適應不斷轉變的保險市場及更有效保障保單持有人。

你的意見如何? 2010年9月10日及9月14日下午3時至5時, 「財經事務及庫務局」分別於上水的北區大會堂及葵涌的葵青劇院舉行公眾諮詢會, 你不妨去表達一下你的意見!

想知道政府建議的詳細內容? Click入 [www.fstb.gov.hk/fsb/chinese/ppr/consult/iaa.htm](http://www.fstb.gov.hk/fsb/chinese/ppr/consult/iaa.htm) 下載諮詢文件瀏覽啦!

『交通意外後.....讓您的煩惱不安得以減緩, 讓您的交通常識有所提昇, 讓您的意外損失獲得補償。』

佳保公証行: 你的交通意外專門店。專業追討交通意外因工受傷等疏忽責任之保險賠償。



# 安全港自由講

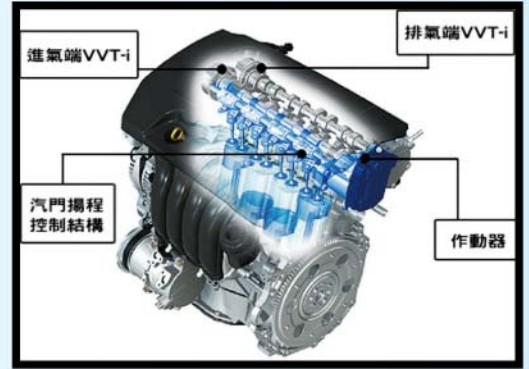
## 豐田引擎新科技 - VALVEMATIC

【鳴謝：車証行有限公司(Car Survey Ltd.)供稿】

近年全球環保意識高漲，對於汽車的油耗量已被消費者極度重視的今天，汽車生產商也不斷致力開發更具能源效益的環保引擎。作為全球最大汽車生產商的豐田，最近開發出Valvematic“可變氣門揚程科技”，藉由控制氣門的開啟幅度，結合車廠採用多年的VVT-i“可變氣門正時技術”，以達到引擎效能與動力輸出的最佳效果。

豐田的Valvematic技術，可令引擎進氣閥的開關深度及時間隨需要改變，在怠速或低輸出時減少進氣閥開啟行程，令油耗相對減低。而當引擎於高轉速行駛時，進氣閥的深度能比傳統引擎為高，令更多的空氣及汽油進入氣缸內燃燒，提升引擎馬力輸出。

根據豐田車廠估計，同等容積的引擎若引入Valvematic技術後，將可提高引擎燃油效能5-10%及10%的引擎動力輸出。而豐田汽車的香港代理亦於本年初率先引入首部配備Valvematic引擎技術的NOAH汽車，可見汽車生產商對此引擎新技術的信心。



# 網頁精選

親子又環保，節能大家好！ <http://www.energyland.emsd.gov.hk>



今時今日，大多數人都想珍惜資源，愛護環境，但是很多時都不得其法。點樣可以節省能源多一點點呢？不如，您就立刻瀏覽以上網址，裏面有一個標題是「運輸」，內文有「慳油小貼士」和「耗油量計算」。作為駕車一族，千萬不要錯過，內容講到駕車慳油建議，以及介紹觀察燃油使用量方法，教您點樣計算用油情況。還有，汽車能源標籤指導，以及介紹基準軟件，以比較能源消耗量，節省能源，以上種種都能讓您得到節省燃油的有用意見。

除此之外，您也可以看看「電器與器材」，裏面內容有「家用電器」，睇下怎樣選購電器，和慳電要訣。工餘時，您也可click入「趣味天地」，玩吓大朋友和小朋友遊戲，總之一家人樂也融融，共享節能的樂趣。



# 安全學堂

迴旋處之正確使用方法 【鳴謝：香港駕駛學院供稿】

老豆：阿仔，攞咗車牌幾個月，而家揸車慣唔慣呀？  
阿仔：而家大部份路面環境都應付得到，但去到迴旋處就有D驚。D車又多，又唔知邊個行先，打咗燈又唔清楚，有時行邊條線都唔知點揀。  
老豆：唔好話你係新牌唔識點行，就算揸左好耐車的司機有時都行到亂晒龍。總之，去到迴旋處就慢D，睇清楚D先好行啦。

其實有很多司機都遇到上述問題，對使用迴旋處方法知D唔知D，在使用時有意無意間阻人去路，甚至製造出驚險場面。要安全和有效地使用迴旋處也不難，只要記住以下法則，便可鬆容地使用迴旋處：

### 讓右方車輛先行

當駛近迴旋處時，除非道路標記有其他指示，否則應讓路給迴旋處內從右方駛來的車輛。祇可在前路暢通無阻時，才可駛入迴旋處。

### 預早決定利用那個出口離開

通常接近迴旋處前，路旁有大型交通標誌，展示迴旋處各出口的方向，駕駛人應預早決定所離開的出口的位置，以便制定進入迴旋處時的行車線選擇。

### 行車線選擇及發出正確燈號

#### 左轉

左轉即是進入迴旋處後在第一個路口離開。應選擇左線進入，並發出左轉訊號，沿左線行駛直至完全離開迴旋處。

#### 直去

直去即代表要在迴旋處的第二個路口離開。應選擇左線駛入，進入時無須發出燈號，並沿左線行駛，當駛經離開迴旋處出口的前一個路口，發出左轉訊號，保持左線駛離迴旋處。在安全的情況下，亦可從右線進入，並沿迴旋處右線行駛。

#### 右轉

右轉即代表進入迴旋處後，在第三個或以後之出口離開。應選擇右線駛入，並發出右轉訊號，沿右線行駛，當駛經離開迴旋處出口的前一個路口，發出左轉訊號，如情況許可，可轉回左線，並沿左線離開迴旋處。



### 在使用迴旋處時注意事項：

1. 祇可在前路暢通無阻時，才可駛入迴旋處。
2. 接近迴旋處時，隨了要留意右方交通情況外，還需注意前方車輛可能因讓路而突然停車。
3. 注意車身較長的車輛，因為這些車輛在駛入和駛經迴旋處時，可能越線行車。
4. 若錯過離開的出口，不應強行離開迴旋處。可繼續沿線繞迴旋處行駛，並在下次離開前，預早做好準備。
5. 在迴旋處內，提防並禮讓在你面前越過的車輛。
6. 應特別禮讓有意在下一個出口駛出迴旋處的車輛。

《佳保通訊》約每四個月出一期，免費贈送本公証行之客戶及友好，如欲索取及查詢：

電話：2652 5998 傳真：2696 4998 電郵：best@bestrecovering.com 或 郵寄至：新界沙田郵箱1265號

### 三、仲裁

仲裁是指爭議雙方依仲裁協議，自願將彼此間的爭議交由雙方共同信任的仲裁機構或仲裁員居中調解，並作出裁決。仲裁基本不公開，其裁決具有法律效力，當事人必須予以執行。

仲裁實行一裁終局的制度。裁決書自作出之日起發生法律效力，一方不履行仲裁裁決的，另一方當事人可以根據民事訴訟法的有關規定向法院申請執行仲裁裁決。應當注意的是，申請仲裁必須以雙方在自願基礎上達成的仲裁協定為前提，沒有達成仲裁協定或單方申請仲裁的，仲裁委員會將不予受理。協定應以書面形式訂立，並應寫明仲裁意願、事項及雙方所共同選定的仲裁方式。協議可以是保險合同訂立時訂立仲裁條款，也可以是在爭議發生之前或發生時及發生後達成仲裁協定。訂有仲裁協定的，一方向法院起訴，法院將不予受理。

汽車保單仲裁條款，“所有源於本保險單的分歧須根據當時的《仲裁條例》以仲裁裁決。如各方未能就仲裁人或公斷人選達成協議，則須交由當時香港國際仲裁中心的主席決定人選。現明文規定，必須先取得仲裁裁決，始有權為本保險單提出訴訟。如本公司為根據本保險單作出的索償向受保人卸責，而該索償並未在卸責聲明後12個曆月內根據本保險單規定提交仲裁，則就各方面而言，須當作已放棄該索償，以後不得根據本保險單進行追討。”

保單規定仲裁是必經程序，若符合仲裁管轄範圍，除非雙方同意放棄，仲裁是必經程序。仲裁依條款要以香港《仲裁條例》運作，若雙方不能同意選定仲裁員，則交由香港國際仲裁中心主席委派。如仲裁條款有效，不能提出訴訟<sup>2</sup>，亦不能引用管制免責條款條例推翻<sup>3</sup>，但要顯示清楚抑制訴訟<sup>4</sup>，不然可當棄權。仲裁可由一方送達對方要求委任或同意仲裁員開始<sup>5</sup>。法庭亦有權延長保單所指12個曆月的時限<sup>6</sup>。撤銷裁決亦較難，國際仲裁撤銷要依《承認及執行外國仲裁裁決公約》或《聯合國國際商事仲裁示範法》，本地仲裁撤銷理由有行為不當，爭議涉及詐騙或基於實際影響仲裁權利提出司法覆核發還裁決<sup>7</sup>。

要注意內地和香港兩地皆是《承認及執行外國仲裁裁決公約》的簽署成員，1997年之後亦分別立法據此相互承認仲裁裁決的執行。

### 四、訴訟

香港民事法庭有小額錢債審裁處(只管轄HK\$50,000以下之訴訟)、區域法院(HK\$50,000以上及100萬以下)、高等法院包括上訴庭(在司法管轄權方面是沒有上限)。基本不服裁決一方可基於賠償超過HK\$100萬或案情涉及一些和公眾利益有重大關係的法律觀點的案件，得到上訴許可的以終審庭受理終審為止。小額錢債審裁處規定訴訟雙方都不准聘請律師代表出庭，審裁處審訊的程式務求簡單快捷，並且較傾向於大陸法的調查式而非普通法的抗辯式。原訟高等法院民事案件，由一位法官獨立處理，一般沒有陪審團，高等法院上訴法庭由高等法院首席法官和九位大法官組成，處理來自高等法院原訟法庭和區域法院的上訴案件，每宗上訴通常由三位大法官組成一個合議庭審理，此外上訴法庭亦處理一些專業團體的紀律聆訊案件的上訴。1997年香港回歸中國以後，香港再不受英國案例約束，亦設立本身的終審法院，取代殖民地時的英國樞密院司法委員會，終審法院由常任法官和非常任法官組成，審理上訴的合議庭由五位法官組成，其中四位為常任法官，另外一位則為非常任法官(由香港法官或海外普通法法官名單之中選出)，一般而言，上訴法院均不接受新證據，只就法律技術論作出裁決。

最後一提，為了保障私人用途的個人保單持有人(商業保險及第三者責任不在受理範圍)，香港成立一自律機構保單索償投訴局<sup>8</sup>，以普通常識和較法律寬容的承保商專業守則(例如只要求被保人合理索償手續，違反最高誠信局限在(1)不告知要不合理和(2)誤導要故意或疏忽，違反保證和條件要與損失有關)作為基礎，以HK\$80萬為管轄上限，投訴時限要在保險人最後決定的六個月內，被保人無需繳付有關費用，亦不受其判決約束，但有關的保險人須遵守裁決。但有試過保險人不服保險索償投訴局裁決及向法院申請司法覆核，並推翻不須依保單條款要有看得到的傷勢的裁決<sup>9</sup>，而事後保險索償投訴局修改章程，望能約束保險人。要澄清一點，索償投訴局並不是法庭，所以判決不具有法律約束力。

<sup>2</sup> Guangdong Water Conservancy & Hydro Power Engineering Co Ltd v. The Ming An Insurance Co Ltd [1985] HKLR 368;

<sup>3</sup> Yuen Fung Development Ltd v. QBE Insurance (HK) Ltd, HCA007477/1999 <sup>4</sup> Yuen Fung Development Ltd v. QBE Insurance (HCA 7477/99)

<sup>5</sup> Euro-American Insurance Ltd v. Lite Best Co Ltd [1993] 1 HKC 333 <sup>6</sup> Sky Mount Investment Ltd v. East West-UMI Insurance Ltd [1995] 1 HKC 342

<sup>7</sup> 參考香港《仲裁條例》2GD條 <sup>8</sup> 參考香港《仲裁條例》25, 26, 27及23條 <sup>9</sup> www.iccb.org.hk

<sup>9</sup> Pacific Century Insurance Co Ltd v. The Insurance Claims Complaints Bureau HCAL 8/1999

## 民事索償盲公竹之三十一 車主追返自己三保？

相信一般車主都知道，如若自己的汽車只購買第三者風險保險(三保)，發生意外後如過錯方為己方司機，那樣便無法向自己保險公司索償因己方司機疏忽而引致之財物損失。原因是一般汽車保單條款上，第二部份保險(英文叫“Section II Insurance”，即三保部份)的“特別除外責任”都有清楚列明保險公司概不負責因授權司機的疏忽而導致的被保人的財產損失。

至於人身傷亡損失方面，如果有第三者因為司機的疏忽而引致人身受傷，傷者當然可向有過錯的司機進行索償，而保戶如已依照保險公司要求報備保險，三保保險公司便應代為理賠。然而，如果車主因己方司機的疏忽而導致車主自己人身受傷，那車主又能否向自己保險公司提出索償呢？即是說，這次受傷的不是第三者，而是車主本人。那麼三保保單中又有沒有列明不負責因授權司機的疏忽而導致的車主的人身受傷損失呢？

筆者所見，一般市面所見的汽車保險保單中，第二部份保險(即三保部份)的“特別除外責任”都沒有列明不負責被保人(即車主)的人身傷亡損失。故此，只要於交通意外後，車主有依照保險公司要求報備保險，提交足夠文件，保險公司便應代己方司機向車主作出理賠。

然而，閣下之保單條款又是否一樣？閣下之司機有否違返保單條款？報備三保需要留意什麼地方呢？為保障閣下利益，最好還是在意外後盡快向專業人士尋求協助，以獲得專業的分析和意見為上策。

(本文並非法律意見，如有疑問，請諮詢閣下的律師或專業人士。)

## 交通時事速遞

### 盲人會“揸車”，問您驚唔驚??

盲人可以“揸車”，各位讀者聽了後覺得似乎異想天開~!!不過，現在世界各地的科技日新月異，隨著科技進步，盲人的試驗車可以最快2011年面世啦!

『美國全國盲人聯盟』(The National Federation of the Blind — 簡稱“NFB”)與弗吉尼亞理工學院(Virginia Tech)，正在研發一種可以讓盲人駕駛的汽車。這部在研發中的車輛，將以Virginia Tech在2007年時參與由美國國防部資助的“無人駕駛車輛大賽”的車輛作為藍本，當時該車輛得到比賽的第三名(圖)。這“盲人汽車”配備一種『非視覺介面』的科技(Non-visual Interfaces)，可助盲人除了視覺以外，利用其他感官駕駛車輛。

盲人車上配置的其中一個介面是名為“Drive Grip”的手套，當盲人駕駛時戴上手套(內裡有震動摩打)，哪手套的指關節部位會發出震動，通過震動來獲悉在何時與何處轉彎。另一個介面名為“AirPix”，這是一個有很多氣孔的平板，大約有半張A4紙面積。這個“氣板”可釋出壓縮空氣來通知駕駛者周圍環境，讓他們知道周邊的路面是否有汽車，又或者路上有沒有任何障礙物等等。此外，還有其他配置包括穿上身的震動背心及播音系統等。

弗吉尼亞理工學院計劃在2011年1月，將一輛已改裝的“福特”Escape (Ford - Escape)多功能車，來測試這種盲人駕駛車輛技術。『NFB』的主席莫勒博士(Dr. Mark Maurer)表示，這一項計劃令其他人對盲人大大的改觀，他再道“這項研發正擺脫『盲人無法貢獻社會』的理論”。他亦表示，十年前已經有這項盲人駕駛的構思，當時，很多人都認為莫勒的構思是瘋狂的及覺得莫勒是有神經病!!



圖：Virginia Tech在2007年參與“無人駕駛車輛大賽”時的車輛，該車輛得到比賽的第三名。



# 佳保信箱

## 防盜響鬧常誤鳴，煩到居民可判刑

### 上期問題：

#### 防盜響鬧常誤鳴，煩到居民可判刑

讀者bingo\_88電郵詢問：“本人因經常在半夜三更受到停泊在街邊汽車的防盜系統誤鳴而感到十分煩擾，本人居住的大廈沒有管理處，故雖然經常誤鳴也沒有人處理。究竟，香港有沒有管制條例呢？那一個政府部門應該負責？”

### 上期答案：

筆者亦同意在半夜三更時受到外間的噪音滋擾的確是十分困擾的事。其實，香港法例之「噪音管制條例」對汽車的防盜警報系統有一定管制及規定。

#### 『噪音管制條例 - 第400章，第13B條』：

“(1)凡侵擾者警報系統已安裝在車輛之內，之上或之下，該車輛的登記車主須確保該侵擾者警報系統設施有一個有效的自動裝置，該裝置 — (a)不得發出由一項與非車輛有直接實質接觸的作為所導致的任何可聽信號，不論該項作為是蓄意的或非蓄意的 — 及(b)須導致任何可聽信號在觸發後不超過5分鐘停止。”

管制防盜警報系統噪音的工作亦會由警方負責，任何人不遵從第(1)款的規定，即屬犯法，可處第3級罰款（即港幣10,000）。

就讀者所提出的情況來看，那些汽車防盜系統經常誤鳴（在任何時段），又不是受到蓄意干擾或受到蓄意的震動及響鬧時間超過了5分鐘的話，該車輛之車主即屬犯法。

基本上，在裝置汽車防盜系統時應該留意該系統是否符合當地要求。此外，在停泊車輛時，如果車輛泊於斜路上（無論左右，前後傾斜）或附近有打樁工程等都會很容易引發防盜警報系統響鬧的，其中的解決方法便是調整防盜系統，降低其敏銳度等等。

車主都不妨留意一下自己的汽車防盜系統是否有誤鳴的問題。如不知道問題已存在的話，煩擾到居民，車主又可能會被罰款，何必呢！

（本文並非法律意見，如有疑問，請諮詢閣下的律師或專業人士。）



### 無的士牌都可以揸的士？

讀者周太來信問：她爸爸是一名的士司機，近年百病纏身，爸爸為健康及安全起見，早前退休並留下一部的士給她丈夫周先生。可是，周先生沒有的士牌只有1、2牌，並剛巧想買部私家車代步及送兩名兒子上學。周太想知道周先生可否將這部的士當私家車駕駛呢？

（答案下期刊出）



# 汽車保險放大鏡之三十二

## 解決汽車保險合同爭議方式【鳴謝：劉祥榮先生供稿】

### 作者簡介

#### 劉祥榮先生 訓練顧問

MBA, LL.M., GDI, MA, FCII,  
ANZIIF (Fellow), FCIArb, ACILA

劉先生畢業於香港理工學院，獲授商業學-保險專業文憑，亦獲城市大學頒授法律碩士（中國與比較法）及文學碩士（仲裁及爭議解決），後再獲中國人民大學法學碩士（民商法學）學位。劉先生是特許保險人員協會及特許仲裁員協會的會員，於1994年加入職業訓練局之前，從事保險業達10年以上，具備各類一般保險的核保及索償經驗，其中包括7年的理賠經驗。

劉先生在职訓局高峰進修學院發展、籌辦及教授保險學研究文憑及工商管理碩士的保險學分，修畢其中六科可獲澳紐保險及財務協會會員（ANZIIF）的資深院士Fellowship專業資格。現亦是澳洲Deakin University在港工商管理碩士的課程籌辦主任。著作有【中港保險法】。

保險合同爭議是指在保險合同成立後，合同主體就保險合同內容及履行時的執行約定具體做法等方面產生不一致甚至相反的理解而導致意見分歧或糾紛。由於汽車保險合同比較特殊，主體之間的爭議不僅產生于投保人（即車主）與保險人，有時還會產生于投保人與維修車房，第三者以及受益人之間。爭議所反映出的問題往往顯得複雜，專業性很強。

此文章嘗試探討解決汽車保險合同爭議的方式，一般有如下四種形式：協商、調解、仲裁、訴訟。

#### 一、協商

據悉，八成以上的案件在審訊前都能庭外和解。協商是指合同主體雙方在自願誠信的基礎上，根據法律規定及合同約定，充分交換意見，相互切磋與理解，求大同存小異，對所爭議的問題達成一致意見，自行解決爭議的方式。這種方式不但能使矛盾迅速化解，而且還可以增進雙方的進一步信任與合作，有利於合同的繼續執行。

#### 二、調解

調解是指雙方共同委託一中間人，排解障礙，發掘共同最大利益，自願達成決議，調解人可以被動地只是傳達雙方訊息，亦可以主動積極說服教育和提出意見，調解意見不具約束力，調解有利發掘共同最大利益，保存發展雙方長遠良好關係。保險人在處理車輛理賠時，有時會委派汽車調查人（即motor surveyor）代為與車房協商修理價錢，但車房或被保人同意的賠額有待保險人最後批覆，雖然費用由保險人支付，其身份亦有部份類似調解人。由於訴訟耗費需時，民事司法制度改革於2010年1月1日實施，基本目標即鼓勵及便利爭議各方採取法庭訴訟以外的其他方式解決爭議，如積極透過推行各項調解試驗計劃，鼓勵家事、建築、及建築物管理等爭議中的當事人採用調解，藉此解決彼此的糾紛。調解員應善於運用說話重塑技巧（reframing）扭轉負面的對話，將雙方劍拔弩張的言詞中性化，也能把討論焦點從「過去的對錯」轉化到「將來的解決方案」。司法機構在“實務指示31 — 調解”內訂明各項程序，藉此鼓勵各方當事人在高等法院原訟法庭和區域法院的民事訴訟中使用另類調解程序，法庭亦有權懲罰不積極採用另類調解程序的一方。律師亦須中肯地分析及比較各種爭議策略方式的利弊、成本和時間。一位資深的澳洲法官曾於會議上表示，當地非律師資格和解員處理調解個案的成功率比擁有律師資格和解員更高。當中原因是非律師資格的和解員比較有創造性（creative），他們擁有更大的空間（think outside the box）去解決紛爭，令調解的精神更有效地發揮。因此在委任和解員處理紛爭時，需考慮那種專業資格、背景、經驗、風格和技巧的和解員會比較適合處理該宗紛爭。調解中的談判，其成果並非取決於預設的底線或堅定的立場，而是雙方能否理解各自及對方的需要和困難，最後想出方案解決困難和滿足需要。為此，調解中常設一個「共創方案」的環節，由調解員促進雙方「造大塊餅」，然後根據客觀標準以及雙方的限制取捨方案，形成協議的基礎，故能達至雙贏，各得其所<sup>1</sup>。試舉雙贏一例，例如汽車保險人可與車房以優惠價替被保險人購買新車或修理壞車。在香港，具規模的調解機構有香港律師會，香港和解中心及香港國際仲裁中心。

<sup>1</sup> 參考<http://www.mediatefirst.hk/site/>

佳保醒一醒：交通意外或因工受傷後，如有人身傷害，從政府或有關團體機構所得的賠償，可能只是你應得的一部份。請與我們的專業顧問聯絡，確保你的權益，獲得更大的賠償！