

主辦機構



合作機構



「中小企業發展支援基金」撥款資助



# 中小企業爭議解決機制研究

為業界評估爭議解決機制及改進空間



**爭議**在商業社會是無可避免的。

- 客戶投訴
- 合同法律爭議
- 合夥人和股東爭議
- 職間和跨部門的衝突

根據國外經驗 (如財富 1000 企業)，企業若以有系統的機制處理爭議，可以大大減低經營成本並增加企業利潤。

聯合調解專線辦事處獲香港特別行政區政府工業貿易署「中小企業發展支援基金」撥款資助，研究中小企業實施爭議解決機制的情況，並協助指定行業設立爭議解決機制，以有效地解決爭議。

是次研究分為三部分：

- 1 提交網上問卷 (需時約十分鐘)
- 2 安排公司訪問 (評估現有爭議解決機制及改進空間，包括員工解決爭議之技能)
- 3 制定指定行業適用的日常爭議處理執行指引，並以報告方式向業界公布

請參與我們的研究  
立即按此提交網上問卷



查詢

致電 (852) 2530 5997 或

電郵至 [email@jointmediationhelpline.org.hk](mailto:email@jointmediationhelpline.org.hk)

公司和諧度

生產力

利潤

商機



## 主辦機構：

聯合調解專線辦事處由香港調解會、香港大律師公會、香港律師會、特許仲裁學會(東亞分會)、香港仲裁司學會、香港建築師學會、香港測量師學會及香港和解中心於 2010 年成立，為一慈善機構，旨在推動香港調解發展及為尋求調解服務之人士提供免費諮詢及一站式轉介服務。

## 研究目的：

了解中小企業及其各級員工日常面對的爭議及現有的處理方法，從而制定一套包含相關知識、技巧、程序和資源的最佳執行指引，以協助指定行業設立爭議解決機制。

## 研究對象：

在過去三年曾面對各類爭議，包括商業、客戶、勞工、業務及職間人事相關等爭議的中小企業。

## 參與研究：

1. 提交網上問卷：<https://goo.gl/forms/EKZvqo3a41Bjuu6j2>  
完成問卷需時約十分鐘。聯合調解專線辦事處將於收到網上問卷後三個工作天內以電郵確認。
2. 安排公司訪問：  
項目顧問將進行公司訪問，評估中小企業的常見爭議及其現有的爭議解決系統，包括公司政策，在合約中常用的爭議解決條款，以及提供予員工有關使用調解服務的現有資源。項目顧問亦會提供更好的爭議解決程序建議，以便在處理衝突時採取更好及更有系統的方法。  
由於公司訪問名額有限，聯合調解專線辦事處將聯絡合適之公司安排相關訪問。
3. 研究報告發布：  
研究結果將以報告方式向業界公布。當中包括為指定行業制定更有效的日常爭議處理執行指引。

## 其他活動

工作坊	研討會
中小企業職間衝突調解	調解如何有助中小企業為業務增值及化解商務糾紛
商事調解及法律實務	
以調解化解客戶投訴	如何以調解技巧化解客戶投訴
以調解技巧提升領導才能	

聯合調解專線辦事處保留更改工作坊及研討會主題的權利。

工作坊及研討會的詳情有待公佈。

如欲接收工作坊及研討會的最新消息，請登入 <https://goo.gl/forms/Ppt9udDI1jc36Wkt1> 登記。

歡迎致電 (852) 2530 5997 或 電郵至 [email@jointmediationhelpline.org.hk](mailto:email@jointmediationhelpline.org.hk) 查詢

### 聯絡資料

地址：香港金鐘道 38 號高等法院大樓 LG1 樓 LG102 室 電話：(852) 2901 1224 傳真：(852) 2899 2984

電郵：[email@jointmediationhelpline.org.hk](mailto:email@jointmediationhelpline.org.hk)

網頁：[www.jointmediationhelpline.org.hk](http://www.jointmediationhelpline.org.hk)

面書：[www.facebook.com/JointMediationHelpline](https://www.facebook.com/JointMediationHelpline)