

## 6D. 處理勞資糾紛

僱傭雙方看待利益及權利的角度可能南轅北轍，所以出現意見不合亦無可避免，重點是要事先制訂糾紛調解機制，務求於糾紛對雙方造成任何破壞前消除彼此的衝突，並最終達成和解。勞資糾紛調解機制必須合理，亦須令社會夥伴有信心運用這些機制。

妥善處理勞資糾紛對任何機構均意義重大。不論任何規模的糾紛，一律會對機構的整體運作及形象造成負面影響。

以下載列常見的調解程序：

- ❖ 對話：表達、聆聽，並交流資訊、意見及不滿
- ❖ 磋商：讓擁有共同利益及存在利益衝突的雙方甚至或多方彼此對話，務求共同達成彼此接受的協議
- ❖ 自願性的調停/調解：僅在出現糾紛的雙方同意下將事件提交仲裁
- ❖ 裁決：按照法例規定的手續及程序，在法庭上交由法官或裁判官裁定如何解決糾紛
- ❖ 罷工：一批工人或員工透過集體停工或辭職的方式表達不滿或訴求

大多數糾紛都是僱傭雙方透過對話、磋商及談判等達成共識後自行解決。

勞工處勞資關係科負責維繫非政府機構內和諧的勞資關係，其主要工作包括：

- ❖ 就僱傭條件和《僱傭條例》規定的權利和責任，為僱主和僱員提供櫃位諮詢服務
- ❖ 向僱主和僱員提供自願性的調停服務，協助解決勞資糾紛及索償

勞資關係科為政府以外機構的僱主及僱員提供調停服務，協助勞資雙方解決勞資糾紛，達成和解。

勞資關係科的調停服務：

- ❖ 不收任何費用
- ❖ 以不拘形式和比較簡單、快捷和省時的方法解決勞資糾紛
- ❖ 僱主或僱員皆可使用調停服務，當事人可親往就近工作地點的分處查詢

✦ 調停程序：

勞資關係科職員會與當事人面談，了解問題並解釋《僱傭條例》及/或《最低工資條例》的有關規定。

如需作出調停，勞工處職員會安排調停會議，並發信邀請對方在指定時間內出席調停會議。

在調停會議上，調停主任會協助勞資雙方探討問題的癥結，衡量情況，並解釋有關法例及僱傭合約的規定，使雙方在考慮情、理、法3方面後，找出彼此可接受的解決方法，達成和解。

如有需要，勞資雙方可簽署和解協議。

如果和解牽涉金錢上的補償，調停主任可協助安排付款手續。

任何一方如未能出席調停會議，或雙方在調停會議中未能達成和解時，調停主任可安排另一次調停會議，或應當事人的要求，按其索償金額介紹當事人往小額薪酬索償仲裁處或勞資審裁處提出索償，由小額薪酬索償仲裁處的仲裁官或勞資審裁處審裁官就索償作出仲裁。

如有意索取更多勞工處勞資關係科調停服務的資料，請瀏覽勞工處網站

<http://www.labour.gov.hk> > 刊物 > 勞資關係 > (E)：調停服務及申索：  
<http://www.labour.gov.hk/tc/public/csc.htm>

