|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.100.30 |
| CCS | |  | | --- | |  |   A 00 |

团体标准

T/SZS XXXX—XXXX

商事调解员能力水平评价标准

Commercial mediator competency assessment standard

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

深圳市深圳标准促进会  发布

目次

[前言 II](#_Toc199322075)

[1 范围 1](#_Toc199322076)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc199322077)

[3 术语和定义 1](#_Toc199322078)

[4 基本原则 1](#_Toc199322079)

[4.1 客观公正原则 1](#_Toc199322080)

[4.2 公开透明原则 1](#_Toc199322081)

[4.3 保密性原则 1](#_Toc199322082)

[5 评价对象 1](#_Toc199322083)

[6 评价主体 1](#_Toc199322084)

[6.1 评价机构 1](#_Toc199322085)

[6.2 评价工作委员会 2](#_Toc199322086)

[7 评价类型 2](#_Toc199322087)

[8 评价时间及周期 2](#_Toc199322088)

[9 商事调解员的能力等级 2](#_Toc199322089)

[10 商事调解员的能力要素 2](#_Toc199322090)

[10.1 知识 2](#_Toc199322091)

[10.2 技能 3](#_Toc199322092)

[11 评价程序 4](#_Toc199322093)

[11.1 提出申请 4](#_Toc199322094)

[11.2 初步审查 4](#_Toc199322095)

[11.3 复核 4](#_Toc199322096)

[11.4 评价 4](#_Toc199322097)

[11.5 公示备案 4](#_Toc199322098)

[11.6 发证 5](#_Toc199322099)

[12 评价动态管理 5](#_Toc199322100)

[附录A（资料性） 能力水平等级及要求 6](#_Toc199322101)

[附录B（资料性） 商事调解员能力水平评价申请表 7](#_Toc199322102)

[参考文献 9](#_Toc199322103)

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由深圳市光明区司法局提出。

本文件由深圳市深圳标准促进会归口。

本文件起草单位：深圳市司法局、深圳市光明区司法局、深圳市标准技术研究院、深圳市商事调解协会、深圳市福田区河套国际商事调解中心。

本文件主要起草人：

商事调解员能力水平评价标准

* 1. 范围

本文件规定了商事调解员能力水平评价的基本原则、评价对象、评价主体、评价类型、评价时间及周期、商事调解员的能力等级、商事调解员的能力要素、评价程序、评价动态管理等内容。

本文件适用于商事调解协会对商事调解员的能力水平评价，也适用于商事调解员的能力获取或提升。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

T/SZS 4088—2024 商事调解工作规范

* 1. 术语和定义

T/SZS 4088—2024界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

能力评价 competency assessment

对商事调解员的能力水平进行客观、公正、规范的评价活动。

* 1. 基本原则
     1. 客观公正原则

商事调解协会应严格遵守职业道德，并依据国家法律法规以及有关政策开展工作。

商事调解协会应保持独立性和客观性，避免任何可能影响评价结果的偏见或利益冲突。

评价结果应基于充分的证据和明确的标准，避免主观臆断或随意性。

* + 1. 公开透明原则
       1. 评价的条件及程序应事先明确，并对外公布，确保所有利益相关者能够了解和监督。
       2. 对于评价结果的异议，商事调解协会应提供透明的申诉渠道和公正的复审程序，确保人员的合法权益得到保障。
    2. 保密性原则

商事调解协会在评价过程中所获得的涉及个人隐私或商业秘密等信息，未经本人的同意，不得泄露给他人。

* 1. 评价对象

符合T/SZS 4088—2024要求的专（兼）职商事调解员可申请商事调解员能力水平评价。

* 1. 评价主体
     1. 评价机构

商事调解协会负责三级商事调解员的能力水平评价，二级及一级商事调解员由协会初审，并对符合条件的商事调解员进行上报。由司法行政机构对评价工作进行指导、监督。

* + 1. 评价工作委员会
       1. 商事调解协会应成立商事调解员能力水平评价委员会，负责对商事调解员的能力水平进行评价。
       2. 商事调解员能力水平评价委员会由7名委员组成，设评定组长1名（由协会理事代表担任）。委员包括协会理事代表、协会工作人员代表、司法行政工作人员代表、专家学者、商事调解员代表、法律服务工作者代表、有丰富评定工作经验的人员各1名。委员任期一般为两年，可根据实际需要调整。
       3. 申报对象不得担任当年度能力水平评价委员会成员，能力水平评价委员会成员在评定过程中涉及与申报对象有上下级关系或亲属关系时，应主动提出回避。
  1. 评价类型

商事调解员能力水平评价可分为初次评定和晋级评定。

1. 初次评定，适用于尚未获得商事调解员等级的调解员申请能力水平评价。
2. 晋级评定，适用于已获得商事调解员等级的人员申请晋升等级评定。

商事调解员等级逐级晋升，初次评定可直接申请三级商事调解员的人员包括但不限于：

1. 通过国家统一法律职业资格考试取得法律职业资格，从事商事调解工作满3年；
2. 从事律师、仲裁、公证工作或者曾任法官、检察官满3年，具有法律、经济、科学技术等相关专业知识；
3. 从事法律或者经济贸易等专业工作并具有中级以上职称或者具有同等专业水平；
4. 从事商事调解工作满3年并具有大学本科以上学历的人员。
   1. 评价时间及周期

商事调解员能力水平评价宜每两年开展一次（可根据实际情况调整评定时间）。

评价申请应从低到高逐级进行评定，已获得等级评价的商事调解员晋级应间隔2年。

* 1. 商事调解员的能力等级

根据商事调解行业发展的需求以及商事调解员的职业发展客观规律，把商事调解员的能力水平等级划分为三个等级，以此作为商事调解员能力评价的依据。

商事调解员的能力水平等级要求见附录A。

* 1. 商事调解员的能力要素
     1. 知识
        1. 商事调解知识

商事调解员应了解和掌握商事调解相关知识，包括但不限于商事调解规则、商事调解制度、商事调解方法、商事调解理念、商事调解在社会治理模式中的地位和角色、调解与仲裁模式建构、调解向仲裁转化的路径、诉调对接的方法和程序等，使得商事调解员能够深刻地理解商事调解本身和商事调解事项、明确商事调解目的、找准自身定位、运用商事调解方法，以促使商事调解达成。

* + - 1. 法律知识

商事调解员应了解、掌握、运用基本的法律知识，保证商事调解程序及商事调解结果不违反法律规定。

* + - 1. 行业知识

商事调解员应了解、掌握、运用相关行业的专门知识或经验，包括但不限于经济、贸易、心理、金融、证券、投资、知识产权、技术转让、房地产、工程建设、运输、保险。

* + - 1. 社会心理学知识

商事调解员应了解、掌握、运用社会心理学知识，包括社会心理学中冲突产生的原因、发展模式和解决应对等知识，以促使商事调解达成。

* + - 1. 地方性知识

商事调解员应了解、掌握、运用地方性知识，使自身能够植根于特定社会场域的信息、符号与经验，解读商事调解案件发生的背景，促成商事调解达成。

* + - 1. 其他知识

商事调解员应了解、掌握、运用其他促进商事调解达成的知识，包括但不限于国家及地方政策、行业惯例、交易习惯、风俗习惯、家法族规、乡规民约等知识。

* + 1. 技能
       1. 有效沟通

商事调解员应掌握倾听技能，以全面、准确地了解并理解商事调解当事人的真实意图。

商事调解员应掌握提问技能，通过开放式、封闭式、澄清式、假设式等方式了解与纠纷相关的信息，抓住争议和矛盾的焦点。

商事调解员应掌握语言沟通时的目光、面部表情、身体 动作等非语言技能的运用以明确交流信息、强化内容重点，以对商事调解当事人施加积极的心理影响。

* + - 1. 争议确定

商事调解员应掌握以下技能以了解纠纷，包括但不限于：

1. 引导争议双方用简洁的语言叙述、复原争议产生的过程；
2. 整理双方的争议事实，用总结、限缩议题等方式聚焦双方争议焦点和产生的原因；
3. 重述话语以引起商事调解当事人对自己提及的某些信息的重视或注意，或将问题聚焦于重要的方面；
4. 引导商事调解当事人对相关事实存在争议和矛盾的地方进行深入有建设性地探讨和交流。

商事调解员应当掌握确定共同利益点的技能。明晰商事调解当事人争议背后真正的利益与需求并引导商事调解当事人在求同存异的基础上确定双方共同的利益点，其方法包括但不限于：

1. 搁置僵持争议，通过解决其他比较容易解决的问题以寻找突破口；
2. 寻找争议双方过往合作的基础和将来合作的可能性；
3. 研究具体路径和方案，以放大、促进争议双方既有的利益；
4. 明确双方继续争议给双方带来的坏处和对双方共同利益的损害；
5. 提出以解决争议为目的的增量方案。
6. 增量方案比如在债权债务纠纷中，提议将第三人拉入调解，为债务提供担保、增加信用。

商事调解员应掌握确定争议事项技能。确定商事调解当事人争议事项，包括但不限于商事调解当事人争议的过往历史、地域范围、事实根据、法律性质。

* + - 1. 程序把控

商事调解员应掌握的商事调解程序把控技能，包括但不限于：

1. 记录商事调解过程、内容和结果；
2. 对争议事实、调解过程、调解路径、调解结论进行提炼总结，归纳出事件争议冲突要点，为起草商事调解协议打好基础；
3. 适时发表口头或书面调解意见，在明确各争议焦点的基础上兼顾各方利益与情绪，清楚明白地表明观点；
4. 商事调解员在发布调解意见时，既要着眼于平息商事调解当事人的争议，也要关注修复争议各方的关系。不否认争议双方对各自立场或法律权益的坚持，同时也应当积极发挥商事调解员的第三方中介作用，以促进合意为目标，引导各方了解各自的利益诉求，寻找共同的利益点。
5. 拟定商事调解协议的能力。调解协议中应当列明被调解的各方主体、商事调解员、需要调解的事项、各方商事调解当事人的主张，最终调解一致的结果。
   * + 1. 情绪疏导

商事调解员应掌握疏导情绪的技能，包括但不限于：

1. 明确商事调解过程中的发言规则及发言时间；
2. 制止带有情绪宣泄及攻击性语言的发言；
3. 转换话题，暂时搁置无法定夺的该项争议；
4. 转换调解会谈方式；
5. 着眼未来发展的思考维度。
   * + 1. 效率提升

商事调解员应掌握的效率提升技能，包括但不限于：

1. 掌握并充分运用在线调解方式，及时处理相关问题，避免错失争议解决的最佳时间窗口期；
2. 掌握技能创造、运用调解工具，包括相关表格、软件等，更好地帮助商事调解当事人达成调解协议。
   1. 评价程序
      1. 提出申请

商事调解员应向所属商事调解组织提交能力水平评价申请，并确保提供的材料准确、真实：

1. 商事调解员能力水平评价申请表，见附录B；
2. 证明自身能力水平的相关材料，包括但不限于调解实践证明、调解书、和解协议、培训证明、从业经历证明等。
   * 1. 初步审查
        1. 商事调解组织对申请人提交的材料进行初步审查，重点审核材料的完整性与真实性。
        2. 对于申请人符合初步审查要求的，商事调解组织在申请表的 “所在组织意见” 栏填写意见并加盖公章，将申请表、证明材料原件及复印件提交至商事调解协会进行审核。
     2. 复核
        1. 商事调解协会秘书处收到初步审查通过的材料后，对申请人的条件进行全面复审，依据评价标准对申请人的资质、能力证明材料等进行详细核查。
        2. 经复审后，商事调解协会秘书处出具明确的审核意见并加盖公章，将申请表及所有材料提交至商事调解员能力水平评价委员会。
     3. 评价
        1. 商事调解协会召集商事调解员能力水平评价委员会召开评价会议。评价会议需至少5名委员出席，结果以出席委员的2/3多数表决通过。
        2. 商事调解员能力水平评价委员会通过集体讨论申请人的各项材料、随机抽取部分调解案例进行深度分析等方式，对申请人的基本素养、商事调解实践能力、专业知识水平等进行评价。
     4. 公示备案
        1. 评价结束后，商事调解协会将确定能力水平等级的商事调解员名单进行公示，公示期设定为7个自然日。在公示期间，任何单位或个人若对结果存在异议，可向商事调解协会提出申诉。商事调解协会应在接到申诉后的5个工作日内，对申诉事项展开调查核实并妥善处理。
        2. 若申诉人对商事调解协会的处理结果仍不满意，可向其上级的司法行政部门申请复查，由其作出最终处理决定。
        3. 公示期结束且无异议或异议处理完毕后，商事调解协会将最终的评价结果报司法行政部门备案。
     5. 发证

经备案通过后，商事调解协会负责制作并向商事调解员颁发能力水平等级证书。同时，通过官方网站、行业媒体等渠道向社会公布获得相应能力水平等级的商事调解员名单。

* 1. 评价动态管理

商事调解员出现下列情形之一的，由商事调解协会每两年开展一次核查，并结合投诉情况开展核查，降至符合条件的相应等级：

1. 连续两年核查均不符合相应等级的能力水平要求；
2. 商事调解工作不当造成不良影响的；
3. 发生应当降级的其他情形。
4. 针对投诉或负面舆情，商事调解协会应在收到书面材料后10个工作日内启动临时核查，并根据核查结果作出是否予以调整等级的决定。

商事调解员出现下列情形之一的，由商事调解协会取消其商事调解员等级：

1. 经查实在申请等级评价过程中弄虚作假；
2. 因商事调解工作不当造成严重社会影响；
3. 不再从事商事调解工作的；
4. 应当取消商事调解员等级的其他情形。

商事调解协会应定期结合商事调解员的年审情况，对经评价获得等级的商事调解员进行核查。

商事调解协会应及时更新商事调解员等级变动情况，并报至区司法行政机关。若被降级或取消等级后继续从事商事调解工作，可合并计算工作时间，重新申请等级评定。

2. （资料性）  
   能力水平等级及要求

商事调解员能力水平等级及要求见表A.1。

* 1. 能力水平等级要求

| 能力水平等级 | 要求 |
| --- | --- |
| 三级 | 1. 从事商事调解工作3年以上。 2. 具备一定的法律知识和商事调解经验，掌握商事调解程序和方法，可以独立开展商事调解工作。 3. 符合以下两项： 4. 累计参与商事调解100件以上； 5. 商事调解卷宗基本规范，书面调解卷宗不少于15件。 6. 商事调解工作年度考核合格。 |
| 二级 | 1. 从事商事调解工作5年以上。 2. 具备较丰富的法律知识和较高的政策水平，熟练掌握商事调解程序和方法，有较强调解能力，有调处重大疑难纠纷的实际经验。 3. 符合以下两项： 4. 累计参与商事调解200件以上； 5. 制作规范商事调解卷宗不少于40件。 6. 为所在商事调解组织业务骨干，在本区、市有一定的影响力。 7. 商事调解工作年度考核合格。 |
| 一级 | 1. 从事商事调解工作7年以上。 2. 有丰富的实践经验和较高的业务水平，能主导参与和指导当地、本行业重大疑难纠纷调解。 3. 符合以下两项： 4. 累计参与调解商事调解300件以上； 5. 制作规范商事调解卷宗不少于80件。 6. 为所在商事调解组织主要业务骨干，能对其他商事调解员起到明显的传、帮、带的作用，在本市或专业、行业调解活动中具有显著影响力。 7. 商事调解工作实绩突出，经验做法具有推广价值，受到市级表彰，或所在商事调解组织受到部级表彰，本人对商事调解组织工作作出突出贡献。 8. 商事调解工作年度考核合格。 |

1. （资料性）  
   商事调解员能力水平评价申请表

商事调解员能力水平评价申请表见表B.1。

* 1. 商事调解员能力水平评价申请表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | | 性 别 | |  | 小一寸蓝底照片 | |
| 出生年月 |  | | 政治面貌 | |  |
| 民 族 |  | | 是否协会会员 | | □是 □否 |
| 所在商事调解组织及职务 |  | | | | |
| 联系电话 |  | | | | 累计从事商事调解工作年限 |  | |
| 申请等级 | □三级 | □二级 | | □一级 | 评审 | □初次 | □晋级 |
| 从事商事调解工作年限及相关工作简历 |  | | | | | | |
| 主要工作成效 |  | | | | | | |

表B.1 商事调解员能力水平评价申请表（续）

|  |  |
| --- | --- |
| 参加培训情况 |  |
| 获得荣誉和  媒体宣传情况 |  |
| 所在商事调解组织  或工作单位 | 签字（盖章）：  年 月 日    签字（盖章）：  年 月 日 |
| 商事调解协会  审核意见 | 签字（盖章）：  年 月 日 |
| 委员会  意见 | 签字（盖章）：  年 月 日 |
| 填表人签名：  年 月 日 | |

参考文献

[1] 中国国际贸易促进委员会商业行业委员会《商事调解员职业能力要求》（征求意见稿）

[2] 中国企业文化促进会调解促进委员会《调解员调解能力评价标准》（征求意见稿）

[3] 《广东省人民调解员等级评定管理办法（试行）》（粤调协〔2020〕4号）

[4] 《福田区人民调解员等级评定实施办法（试行）》

[5] 《深圳市龙岗区人民调解员管理办法》

