《商事调解工作规范》

编制说明

**《商事调解工作规范》标准编制组**

**2024年7月**

目 录

一、 项目背景和意义 1

二、 任务来源和起草单位 3

三、 编制原则 4

四、 制定依据 5

五、 标准编制过程 6

六、 标准主要内容 9

七、 是否涉及专利等知识产权问题 15

八、 重大意见分歧的处理依据和结果 15

九、 实施标准的措施建议 15

十、 其他需要说明的事项 15

《商事调解工作规范》

编制说明

# 项目背景和意义

商事诉讼、商事仲裁和商事调解是解决商事争议的三种方式，商事调解相较于诉讼和仲裁具有独特的价值，减少诉累，降低解决矛盾纠纷的时间成本、人力成本和经济成本，对于促进经济社会和谐发展有着不可低估的作用，因其具有高效性、灵活性与非对抗性的特点，在解决商事争议中受到越来越多的国内国际商事主体的关注。2019年8月17日，随着《新加坡调解公约》的出台与生效，为我国商事调解的发展提供了国际趋势与发展方向，发挥商事调解优势，是历史选择和时代潮流。

习近平总书记在2019年中央政法工作会议上强调，我国国情决定了我们不能成为“诉讼大国”，并明确提出要“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”。党的十八大以来，中央出台了一系列推动社会矛盾纠纷多元化解的政策文件，我国商事调解步入快速发展阶段，党的十九大明确提出打造共建共治共享的社会治理格局，为商事调解进一步发展开辟了广阔空间，2019年10月23日，国务院出台了《中华人民共和国优化营商环境条例》，条例明确规定要完善“有机衔接、相互协调的多元化纠纷解决机制”。2022年5月1日，《深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例》正式生效实施，该《条例》规定了“贸易、投资、金融、运输、房地产、知识产权、技术转让、工程建设”等商事调解的八大适用范围和商事调解组织的设立程序，明确司法行政部门为商事调解组织的业务主管部门，负责调解组织登记前的前置审查，通过这些制度设计，使商事调解组织可以依法获得“准生证”，《条例》还对商事调解市场化收费制度、调解规则和调解员信息公开制度等作了规定，明确商事调解行业组织的职责，培育行业自治，引导和促进商事调解健康发展。

商事调解面临的形势：一方面，商事争议解决需求不断增长。商事调解处于发展阶段，商事纠纷数量攀升、类型多样，特别是共建“一带一路”进入高质量发展的新阶段，贸易、投资、金融等领域合作进一步深化，跨境商事争议不可避免，加快发展商事调解的需求愈加迫切。另一方面，商事调解服务质量参差不齐。由于商事调解组织设立标准不一，出现了商事调解组织良莠不齐、野蛮生长等问题。新形势新任务下，商事调解工作在理念思路、方法手段、体制机制等方面仍需改进完善。存在的主要问题：一是调解组织仍以人民调解组织为主，商事调解占比较低，特别是调解跨境纠纷能力不足；二是商事调解还处于起步阶段，商事调解欠缺明确的法律规范，在程序规范、案源拓展、服务收费等方面面临不少问题和困难。《深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例》明确发生的矛盾纠纷，行业性专业性要求较高，但作为一项新生事务，还未形成一套系统的、完整的商事调解标准规范，商事调解的活力尚未有效激活，故亟需制定标准化商事调解工作规范，促进深圳市商事调解标准化试点实施，为商事调解实务工作提供借鉴经验。

目前深圳市涉及商事调解机构共27家。商事调解的工作流程包括调解申请的受理、调解前的准备、调解过程的进行、调解协议的签署等环节。深圳各区纷纷设立调解工作室和建立商事调解平台，但平台与平台之间、平台与企业之间缺乏相应的联动机制，存在“各自为政”的现象，并且各商事调解平台的工作流程、调解规则、质量评估及内控体系均存在差异，缺乏统一的标准。因此，有必要编制《商事调解工作规范》深圳市团体标准，建立标准的工作流程，明确各个环节的标准和要求，确保调解工作的高效有序进行，规范商事调解服务。标准的制定将标准化、规范化、系统化商事调解工作，也是助力法治化营商环境建设的有力保障。

标准从调解程序、调解制度、工作保障和工作指导等方面对商事调解提出规范，明确各个环节和步骤的标准和要求，引导调解组织、调解员及行政管理部门标准化、规范化、系统化地开展商事调解工作，推动商事调解行业的规范化、标准化发展。

# 任务来源和起草单位

（一）任务来源

根据《团体标准管理规定》（国标委联〔2019〕1号）和《深圳市深圳标准促进会团体标准管理办法》，深圳市深圳标准促进会决定对《商事调解工作规范》团体标准予以立项，牵头单位为深圳市司法局、深圳市光明区司法局。

（二）起草单位

本标准由深圳市司法局、深圳市光明区司法局牵头，深圳市商事调解协会、深圳市光明区商事调解协会、深圳市标准技术研究院共同负责起草。

# 编制原则

（一）科学性原则

通过深入研究国家及地方相关标准以及政策法规等相关文件，遵循科学性的标准编制的要求，运用科学严谨的方法建立了本文件。从科学客观的角度出发，以实际商事调解工作开展流程为依据，标准的制定基于科学的原理和方法，充分考虑商事调解的特点和规律，确保标准的合理性和实用性。

（二）可行性原则

### 标准的制定应与经济、技术发展水平和相关方的承受能力相适应。本文件在参考国内外相关标准的基础上，充分考虑了技术普及现状，保证了标准的可行性。

1. 规范性原则

本文件依据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》的要求进行编制，保证了规范性。

# 制定依据

### 本文件严格按照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》的要求进行编写。

目前在商事调解标准化方面，暂未发布相应的国家及行业标准，但有相应的团体标准已发布实施，如《在线商事调解服务规范》（T/CCPITCSC 108—2022）和《商事调解服务规范》（T/CCPITCSC 062—2020），商事调解团体标准从服务角度，规范服务机构资质要求、服务场地、服务流程、异常情况处理和服务质量评价与提升等，并未涉及商事调解全流程操作规范。同时，广东省尚未发布商事调解工作规范相关标准。在人民调解标准化方面，国家司法部已发布行业标准《全国人民调解工作规范》（SF/T 0083-2020）、《全国人民调解管理信息系统技术规范》（SF/T 0018-2019），各地方配套发布相关的人民调解地方标准。其中，《全国人民调解工作规范》（SF/T 0083-2020）规定了人民调解组织、人民调解员、调解程序、调解制度、工作保障和工作指导等要求，仅适用于人民调解工作。

# 标准编制过程

（一）前期准备

**需求分析。**标准编制组对深圳市商事调解的实际情况进行深入的调查和研究，包括调解的流程、现状、现存问题及行业需求等；充分了解商事调解现有的标准化管理制度及规范情况、标准工作体制机制情况，为商事调解工作提供清晰明确的指导原则和操作规程。

**文献收集。**对商事调解相关国际、国家标准、行业标准、地方标准及团体标准制定的规章制度、规范、法律法规进行梳理和研究，以了解和掌握商事调解的基本原则、程序和要求。

（二）标准草案编制

2024年1月至3月，标准编制组对前期准备阶段收集的信息和资料进行整理、分类和归纳，经过大量国内外研究，搭建标准的基本框架，包括标准的范围、术语定义、基本原则、调解程序等部分，编制草案初稿。同时，召开内部研讨会，对标准草案进行深入讨论。标准编制组根据研讨会意见，对标准草案进行了修改完善。

2024年3月，标准编制组针对标准草案开展了深入研究和讨论。标准编制组多次召开会议，对标准草案进行逐条逐句的细致讨论，确保标准的科学性、实用性和前瞻性；且对照国内外相关标准和最佳实践，对标准草案中的各项内容进行严格审查。对于标准草案中存在的逻辑不严谨或与实际需求不符的问题，标准编制组进行了详细记录，并提出具体的修改建议。在综合讨论的基础上，编制组对标准草案开展修改完善。

同时，光明区司法局组织召开商事调解服务标准化试点工作推进会，区委统战部（区工商联）、区人民法院、深圳市光明区润泽民商事调解中心、深圳市光明区君诚商事调解中心、深圳市光明区融合调解服务中心等多方单位参会。会上，商事调解相关单位结合商事调解工作的实际情况，对标准框架、标准条款进行了深入研讨。会后，标准编制组根据研讨会意见，对标准进一步修改完善。

（三）标准立项

2024年4月16日，深圳市光明区司法局组织召开《商事调解工作规范》团体标准专家立项论证会，标准编制组提交了标准立项建议书、标准草案等材料，专家听取了标准编制组的汇报，经过讨论与质询，认为该标准的制定将标准化商事调解工作，规范深圳区域商事调解服务，为深圳区域商事调解组织、协会、商事调解员的工作开展提供指引，确保调解工作的高效有序进行，助力法治化营商环境建设。最后，专家组一致同意该标准立项，并建议编制组按流程加快推进后续工作，完成标准的编制、发布及实施。

2024年4月18日，深圳市光明区司法局向深圳市标准促进会递交了《商事调解工作规范》团体标准立项申请。4月19日，深圳市深圳标准促进会对《商事调解工作规范》团体标准批准立项。

（四）形成征求意见稿

2024年5月，标准编制组进一步收集和研究商事调解等方面的资料，深入分析了国内外商事调解的先进经验和做法。多次主动与商事调解协会、商事调解机构等业界权威进行面对面的深入讨论和交流。标准编制组就本标准的制定广泛征求了各方面的意见和建议，力求使标准更加符合实际、更具可操作性。同时，标准编制组根据反馈意见对标准文本进行了全面、细致的修改和完善，形成标准征求意见稿。

2024年6月，深圳市司法局针对《商事调解工作规范》团体标准向国家司法部征求意见，共收到反馈意见15条。其中采纳13条，部分采纳2条。

# 标准主要内容

### **（一）范围**

### 本文件规定了商事调解的基本原则、商事调解组织、 商事调解员、调解当事人、商事调解协会、调解程序、制度保障和工作指导。

### 本文件适用于民办非企业单位的商事调解组织开展商事调解工作。

### **（二）规范性引用文件**

### 本文件没有规范性引用文件。

### **（三）术语和定义**

### 给出了本文件涉及的术语和定义的情况。本文件主要规定了商事、商事调解、商事调解组织、商事调解员4个术语和定义。

### **（四）基本原则**

### 本章节规定了商事调解的基本原则，包括自愿、合法、公平、中立、高效便捷、诚实信用和保密原则。

### **（五）商事调解组织**

### 本章规定了商事调解组织登记、商事调解组织设立、工作职责、运行、在线商事调解平台和退出。

**1）登记**

商事调解组织设立应经市、区司法行政部门同意，并依法登记。

**2）商事调解组织设立**

a）设立条件

规定了商事调解组织设立的名称和场所、章程、调解员和资产。

b）设定程序

规定了商事调解组织发起人和关键岗位人员应符合的条件。

以市司法行政部门作为业务主管单位的商事调解组织，发起人应向市司法局提交材料；以区司法行政部门作为业务主管单位的商事调解组织，发起人应向区司法局提交申请，经审查同意设立的，区司法局在10个工作日内将相关材料报送市司法局。同时，还规定了拟成立商事调解组织的单位应向本级司法行政部门所提交材料的要求。

**3）工作职责**

规定了商事调解组织的工作职责为：提供商事纠纷调解相关咨询；组织、协调商事纠纷调解工作，制定调解方案，化解商事纠纷；宣传有关法律法规、规章和政策，提高公众法律意识，提升商事调解知晓度；组织商事调解员开展业务培训，确保商事调解员具有独立、公正履职的专业能力；跟进调解协议执行情况，督促当事人双方遵守和执行调解协议有关内容；建立健全投诉管理制度，及时、高效、规范处置相关投诉、举报。

**4）运行**

a）信息公开

商事调解组织应及时向社会公布相关信息，加强信息公开工作，提高透明度。标准规定了信息公开的范围。

b）监督管理

规定了商事调解组织的监督机制。

c）自律管理

商事调解组织应积极主动加入商事调解行业协会，遵守行业自律管理，促进行业健康发展。

**5）****在线商事调解平台**

商事调解组织可依托商事调解协会或有关部门建立的商事调解网络平台，开展在线调解并进行案件管理、调解程序、在线沟通、证据管理、调解记录、数据分析、法律支持和反馈评价等。

**6）退出**

规定了商事调解组织的退出机制。

**7）商事调解组织等级评定**

商事调解等级评定由商事调解行业协会组织开展，商事调解行业协会通过科学的指标体系和评估方法，对商事调解组织合规管理及调解服务能力进行综合评价，并以一定的符号表示其等级。

### **（六）商事调解员**

本章规定了职业伦理要求、基本素质要求、基本知识要求、权利与义务、教育培训和商事调解员资格认定。

职业伦理要求。规定了商事调解员职业伦理要求。

基本素质要求。规定了商事调解员应具备的基本素质要求。

基础知识要求。规定了商事调解员应掌握的基本知识要求。

权利与义务。明确规范调解员商事调解活动中享有的权

利和义务。工作任务。明确了商事调解员主要工作任务。

教育培训。明确业务培训、培训内容和培训方式内容。

商事调解员资格评定。明确了商事调解员资格认定主体、调解员资格申请条件、培训要求、申请认可、日常管理、退出、资格续期内容。

### **（七）商事调解当事人**

规定了当事人在调解活动中应享有的权利和履行的义务。

### **（八）商事调解协会**

规定了商事调解协会的设立和工作职责。

**（九）调解程序**

本章规定了商事调解流程全环节要求，包括调解流程、案件来源、业务研判、承办与登记、通知和确认、选定或指定调解员、调解方式、调解准备、实施调解。

 调解流程。给出了商事调解工作流程。

案件来源。案件来源包括自行受理、其他单位或机构移送、委托。

业务研判。商事调解组织收到调解案件的材料后，应对案件主体、纠纷类型及事实情况进行分析、研判，确认是否属于商事调解的受理范围。

承办与登记。经研判，符合调解范围和条件的应予以调解，由商事调解组织向申请人或委托方出具《接受商事调解委托通知书》；不符合调解范围和条件的，应及时通知申请人或委托方，出具《不予接受商事调解委托通知书》，将材料退回补充申请材料或告知当事人无法受理。

通知和确认。规定了商事调解案件受理和确认的内容、方式及要求。

选定或指定调解员。给出选定或指定调解员应遵循的要求。

调解方式。明确了商事调解的调解方式。

调解准备。包括全面了解纠纷事实、咨询专家意见、邀请协作调解、拟定调解方案、发出调解通知，并明确了相应的要求。

实施调解。包括调解前告知、调解会议、调解协议签订和履行、调解终止、调解期限、调解效力和调解费用，并明确了相应的要求。

本章节主要依据深圳市商事调解的工作经验和实际情况编制。

**（十）制度保障**

本章规定了衔接机制、组织管理、档案管理、统计工作和安全保障。

衔接机制。调解未达成调解协议的，商事调解员可对当事人没有争议的事实进行记载，由当事人在调解笔录上签字确认，经双方当事人同意，并可作为相关事实的证据在行政裁决、复议、仲裁、诉讼中予以提交。调解中的评估报告、鉴定意见不违反法律、法规规定的，经当事人同意，可适用于仲裁、诉讼等程序。

组织管理。商事调解组织应建立健全岗位责任、学习、例会、考评、奖惩和举报等各项管理制度。

档案管理。明确了商事调解组织档案管理要求。

统计工作。明确了商事调解组织统计工作要求。

安全保障。商事调解组织和商事调解行业协会可为商事调解员购买人身意外伤害保险，加强对商事调解员的人身保护。

1. **工作指导**

业务主管部门。商事调解组织应配合并接受司法行政部门的监督管理。

登记管理机关。商事调解组织应配合并接受登记管理机关的相关检查工作。

行业协会。商事调解协会依照法律、法规和章程的规定开展行业自律管理。商事调解协会应建立健全商事调解组织名册和商事调解员名册管理制度，加强对商事调解组织和商事调解员的监督管理。

**（十二）附录**

附录A为资料性附录，给出了商事调解保密协议。

附录B为资料性附录，给出了商事调解文书格式。

附录C为资料性附录，给出了商事调解案卷编码规则及示例。

本章节主要依据深圳市商事调解的工作经验和实际情况编制。

# 是否涉及专利等知识产权问题

本文件未涉及专利等知识产权问题。

# 重大意见分歧的处理依据和结果

本文件无重大分歧意见。

# 实施标准的措施建议

拟通过开展标准的宣贯、培训和标准实施跟踪检查等方式推动标准实施。利用多种渠道、多种方式加强本文件的宣贯，对本文件的执行情况进行跟踪调查，并对标准实施效果进行评估，及时发现并解决标准实施过程中存在的问题，适时开展修订完善工作，提升标准的科学性和适用性。加强使用单位对标准内容的理解和运用，提升深圳市商事调解工作的精细化、规范化管理。

# 其他需要说明的事项

无。