

团体标准

T/SZS 4088—2024

商事调解工作规范

Specification for commercial mediation work

（发布稿）

2024-09-24 发布

2024-09-24 实施

深圳市深圳标准促进会 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 商事调解组织 2

6 商事调解员 4

7 商事调解当事人 6

8 商事调解协会 7

9 调解程序 7

10 制度保障 12

11 工作指导 13

附录 A（资料性） 商事调解保密协议 14

附录 B（资料性） 商事调解文书格式 15

附录 C（资料性） 商事调解案卷编码规则及示例 27

参考文献 28

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。

请注意本文件的某些部分可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

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。

本文件主要起草人：曹海雷、杨镇华、王莉、魏有东、曾旺瑜、王毅、潘瑾云、窦文浩、徐立峰、练晓。

商事调解工作规范

1 范围

本文件规定了商事调解的基本要求、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。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商事 commercial

自然人、法人或其他组织依法从事的贸易、投资、金融、运输、房地产、知识产权、技术转让、工程建设等商业活动或商事交易。

3.2

商事调解组织 commercial mediation organization

经市、区司法行政部门同意，依法设立的专门从事商事纠纷调解的非营利性法人组织。

3.3

商事调解 commercial mediation

商事调解组织（3.2）针对商事纠纷，实施调解的行为和过程。

3.4

商事调解员 commercial mediator

在依法设立的商事调解组织（3.2）中，从事商事调解工作的人员。

4 基本要求

4.1 自愿

商事调解组织调解案件应充分尊重当事人意愿，以当事人自愿为前提。

4.2 合法

符合法律、法规、规章的规定，不应损害国家利益、公共利益以及其他组织和个人的合法利益。

4.3 公平

商事调解组织在开展商事纠纷调解时，应遵循公平原则，合理确定各方的权利和义务。

4.4 中立

商事调解员在调解过程中，应保持中立，确保调解过程不偏袒任何一方，维持公正的态度。

4.5 高效便捷

应根据商事纠纷实际情况，灵活确定纠纷解决方式，提高纠纷解决的效率。

4.6 诚实信用

各方应秉持诚实，恪守承诺，不应恶意串通虚假调解。

4.7 保密

商事调解组织在调解案件过程中知悉的案件相关信息及当事人的商业秘密、技术秘密及其他保密信息负有保密义务。商事调解员与各方当事人同样对上述信息负有保密义务。为确保相关各方履行保密义务，商事调解组织应在调解程序开始前组织相关各方签署保密协议（见附录 A）。

注：参加商事调解的商事调解员、商事调解组织的工作人员、当事人以及其他参与各方，不对外披露当事人作出的陈述、让步或者承诺、商事调解员发表的意见或者建议、调解笔录及其他与调解相关的资料内容。

5 商事调解组织

5.1 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。

5.2 商事调解组织设立

5.2.1 设立条件

5.2.1.1 名称和场所

5.2.1.1.1 名称

商事调解组织名称宜包含市、行政区域、行业或产业、商事调解中心等元素。

5.2.1.1.2 场所

场所设置应符合以下要求：

- 场所至少设置三个独立的房间（1间调解室，2间办公室），应设置会议室和档案室，配备办公桌椅、资料柜、电话、电脑和打印机等必要的办公设施；
- 调解室配备录音录像储存设备、多媒体在线调解会议设备；
- 办公场所应上墙公示商事调解工作原则、工作纪律、工作流程、当事人权利义务、收费标准和商事调解员信息等内容。

5.2.1.2 章程

商事调解组织应具有章程，章程应载明但不限于以下内容：

- 总则，包括名称、住所、性质、商事调解组织宗旨、登记管理机关和业务范围等；
- 党的建设；
- 组织管理制度；
- 法定代表人或者负责人的产生、罢免的程序；
- 商事调解组织的权利及义务；
- 商事调解员的权利及义务；
- 商事调解当事人的权利及义务；
- 业务运行；
- 资产管理和使用的原则；
- 章程的修改程序；
- 终止程序和终止后资产的处理；
- 需要由章程规定的其他事项。

5.2.1.3 商事调解员

商事调解组织应配有两名或两名以上专门从事商事调解工作的人员，兼职商事调解员不少于五名。

注：为真实、准确的记录商事调解过程，有条件的增加调解助理。

5.2.1.4 资产

商事调解组织的资产不少于10万元人民币。

5.2.2 设定程序

5.2.2.1 商事调解组织发起人应符合以下要求：

- 机构发起人是合法成立3年以上的法人与非法人组织，未受到行政处罚、行业惩戒等情形；从事贸易、投资、金融、运输、房地产、法律服务、知识产权、技术转让、工程建设等相关行业；无犯罪或违背诚信的不良记录；
- 个人发起人具有法律、经济贸易等大学本科以上学历；有5年以上法律、经济贸易领域工作经验；无犯罪或违背诚信的不良记录。
- 同一发起人只能作为一家商事调解组织的发起人。

5.2.2.2 商事调解组织关键岗位人员应符合以下条件：

- 商事调解组织的关键岗位人员按章程规定产生；
- 商事调解组织的关键岗位人员应在商事调解领域具有丰富的专业知识和经验；
- 满足未受过行政处罚、刑事处罚、未被列为失信联合惩戒对象、不存在其他不宜担任商事调解组织关键岗位的情形等。

5.2.2.3 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。

5.2.2.4 拟成立商事调解组织的单位应向本级司法行政部门提交材料，材料应包括：

- 本文件5.2.1所述的设立条件；
- 设立商事调解组织的申请书，包括成立的必要性和可行性说明，以及在经费来源、业务发展、服务资源等方面有具体的发展计划；
- 发起人的基本情况；
- 商事调解组织的章程、调解规则、商事调解员名册、调解服务收费标准；
- 商事调解组织的组织机构和拟聘任的全职管理人员、商事调解员名册及相关的专业资质证明（需含机构专职商事调解员两名或两名以上和兼职商事调解员，商事调解员的培训情况可由商事调解行业协会出具说明）；
- 法律、法规规定及登记机关要求的其他材料。

5.3 工作职责

工作职责包括但不限于：

- 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。

5.4 运行

5.4.1 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。信息公开范围应包括以下内容：

- 组织基本信息，包括商事调解组织的名称、成立时间、注册地、业务范围等；
- 人员信息，包括商事调解组织的主要负责人、商事调解员的姓名、职务、专业背景等；
- 业务开展情况，包括商事调解组织开展的调解案件数量、涉及的领域等；
- 制度规范，包括商事调解组织的章程、调解规则、操作流程等；
- 其他重要信息，包括商事调解组织的荣誉、资质认证等信息。

5.4.2 监督管理

建立完善的内部监督机制，包括商事调解员的职业道德规范、调解程序规范、调解质量评估等。接受社会监督，建立健全公众反馈机制，及时回应社会关切。接受业务主管单位和相关政府部门对其活动的监管和评估，积极配合监管部门的工作。

5.4.3 自律管理

商事调解组织应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。

5.5 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。

5.6 退出

商事调解组织存在以下情形之一的，应向登记管理机关办理注销登记：

- 决定自行解散的；
- 因分立、合并，或由于其他原因需要注销登记的；
- 业务主管单位发现商事调解组织不再符合规定的成立条件而需要注销的；
- 因严重违反民办非企业单位登记管理规定，被登记管理机关撤销登记的；
- 法律法规规定的其他情形。

5.7 商事调解组织等级评定

商事调解组织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。

6 商事调解员

6.1 职业伦理要求

商事调解员应遵循以下职业伦理要求：

- 遵守法律法规，遵守职业道德；
- 维护职业荣誉感，展现较高的职业素养，塑造高尚的职业形象；
- 友好调解，在当事人自愿基础上充分维护和平衡当事人的权益；
- 平等竞争，不应诋毁同行或其他法律从业者的声誉；
- 坚持公平公正，禁止接受当事人所送礼金礼品、消费卡等钱物，及参加由当事人支付费用的各种宴请、休闲娱乐、旅游等活动；
- 在涉外调解中维护国家主权和利益，不应危害国家安全和统一。

6.2 基本素质要求

商事调解员应具有较高的法学素养、道德素养、政治素养和职业素养，具备较强的语言表达能力、沟通交流能力、法律适用能力、驾驭调解能力和数字化应用能力等。

6.3 基础知识要求

商事调解员应掌握的基础知识包括但不限于：

- 商事法律法规；
- 商法学或商业行业知识；
- 心理学知识；
- 语言学知识。

6.4 权利与义务

6.4.1 权利

商事调解员在商事调解活动中依法享有以下权利：

- 根据调解工作需要，全面了解、综合分析研判商事纠纷相关情况；

- 批评和制止扰乱调解秩序的行为；
- 向有关单位提出调解工作建议；
- 法律法规规定的其他权利。

6.4.2 义务

商事调解员在商事调解活动中应积极履行以下义务：

- 服从商事调解组织的工作管理，遵守商事调解组织的相关制度规定；
- 参加各项政策学习和业务培训；
- 引导当事人在平等协商、互谅互让的基础上提出并形成纠纷解决方案，促使当事人自愿达成调解协议；
- 商事调解员应始终保持独立性、中立性和公正性，不应有偏袒、误导、欺骗、胁迫当事人的行为；
- 对所有调解程序中的信息及与调解有关的信息保密，包括调解程序即将开始或已经开始后发生的事实性信息；
- 按商事调解组织要求及时报送典型案例；
- 完成商事调解组织交办的其他工作；
- 商事调解员应恪守商事调解员的职业道德和执业纪律。

6.5 工作任务

商事调解员的主要工作任务为：

- 说服、教育、规劝、疏导当事人达成调解协议，解决矛盾纠纷；
- 开展法治宣传教育；
- 进行纠纷登记、调解统计、案例选报和文书档案管理；
- 督促当事人履行调解协议，回访调解协议履行情况。

6.6 教育培训

6.6.1 业务培训

商事调解员应参加商事调解组织或行业协会组织的培训，完成规定的学时任务。

6.6.2 培训内容

商事调解员培训应包括以下内容：

- 商事调解基础理论：商事调解的定义、目的和意义，商事调解的基本原则等；
- 法律法规与政策：与商事调解相关的法律法规、政策文件及其解读；
- 调解技巧：沟通技巧、谈判技巧、促成调解的策略等；
- 调解程序：调解申请的受理、调解会议的组织、调解协议的起草与签署；
- 职业道德与操守：商事调解员的职业道德规范、保密义务等；
- 持续学习与发展：商事调解员自我学习与进修的建议、最新法律法规和政策等。

6.6.3 培训方式

商事调解员培训由商事调解组织自行开展或委托商事调解行业协会组织开展，可线上与线下相结合，采取的培训方式包括但不限于：

- 专家讲座：商事调解领域资深专家讲授知识和技能；
- 案例指导：分析实际案例，帮助学员理解理论知识，培养其分析解决问题的能力；
- 学术研讨：对商事调解领域的热点问题、疑难案例等进行深入探讨，提高学员的理论水平和实践能力；
- 经验交流：分享商事调解工作实际经验和教训，包括调解技巧、沟通方法等；
- 在线学习：利用在线学习平台和资源，学员可随时随地进行自我学习，方便灵活，可重复学习；
- 实践操作：在模拟或真实的调解场景中，学员通过实践操作，锻炼调解技巧和应变能力。

6.7 商事调解员资格认定

6.7.1 资格认定主体

商事调解员资格认定工作由商事调解协会负责。

6.7.2 申请条件

商事调解协会认可的商事调解员资格申请条件应符合：

- 拥护中华人民共和国宪法；
- 具有良好的道德及专业操守，并有能力独立、公正、无私地处理纠纷；
- 已获得法律、经济贸易或心理学等专业本科及以上学历，以及有3年以上的法律实务（包括从事律师、仲裁员或法官、公司法务等工作）或商业谈判工作经历；
- 完成行业协会或其认可的机构组织的不少于40学时的相关业务培训；
- 已应聘成为某个商事调解组织的商事调解员，且以商事调解员的身份成功调解2宗以上的商事调解案件；
- 未受过刑事处罚、未受过行政处罚和行业处分、未被列入失信被执行人名单；
- 不存在其他不宜加入名册的情形。

6.7.3 培训要求

商事调解员应完成商事调解行业协会组织的初任商事调解员培训。

6.7.4 申请认可

经商事调解行业协会审查符合商事调解员资格条件的申请人，列入行业协会商事调解员名册，成为正式的商事调解员。

6.7.5 日常管理

通过资格认定的商事调解员，应接受商事调解协会的统一管理，参加其组织的有关活动，并完成相应培训任务。

6.7.6 退出

商事调解员退出条件应符合以下要求：

- 本人主动申请退出；
- 不再符合“6.7.2”“6.7.4”有关规定。

6.7.7 资格续期

在商事调解员资格期限届满前，依照商事调解协会有关规定申请续期。

7 商事调解当事人

7.1 权利

当事人在调解活动中应享有下列权利：

- 自愿平等、不受强迫地接受和参与调解；
- 自主选择商事调解员或委托商事调解组织指定商事调解员；
- 获取案件事实、纠纷事项、证据材料和调解进展信息；
- 自主表达诉求，充分陈述理据，提出纠纷解决方案或建议；
- 自愿达成调解协议；
- 要求中止调解会议或终止调解程序；
- 申请商事调解员回避或投诉商事调解员的违法违规行为；
- 法律法规赋予当事人的其他权利。

7.2 义务

当事人在调解活动中应履行下列义务：

- 遵守诚实信用原则；
- 遵守调解秩序，尊重商事调解员的工作；
- 不应提供虚假的案件信息和证据材料；
- 不应恶意拖延、阻碍调解程序的进行；
- 提出的纠纷解决方案不应违背法律法规的强制性规定，不应侵害他人利益和社会公共利益；
- 尊重对方当事人行使权利；
- 遵守调解保密规定和相关约定；
- 依据签订的调解协议缴纳调解服务费；
- 法律法规规定应遵守的其他义务。

8 商事调解协会

8.1 设立

商事调解组织可依法成立行业组织，设立商事调解协会。通过商事调解协会资格认定的商事调解员，可按照有关要求，申请成为商事调解协会会员。

8.2 工作职责

商事调解协会的工作职责包括但不限于：

- 推动建立商事调解的行业规则、商事调解员职业道德准则及其他行业自律性规定；
- 推动建立完善商事调解员管理制度并建立商事调解员名册；
- 探索商事调解市场化运作机制，拓展、规范商事调解法律服务市场；
- 推动完善诉调对接和仲裁调解对接机制；
- 推动建立商事调解员的认证体系及标准并开展会员培训，探索建立符合国际标准的商事调解员准入制度等；
- 开展商事调解组织等级评定与商事调解员认定评价工作。

9 调解程序

9.1 调解流程

商事调解工作流程见图1。

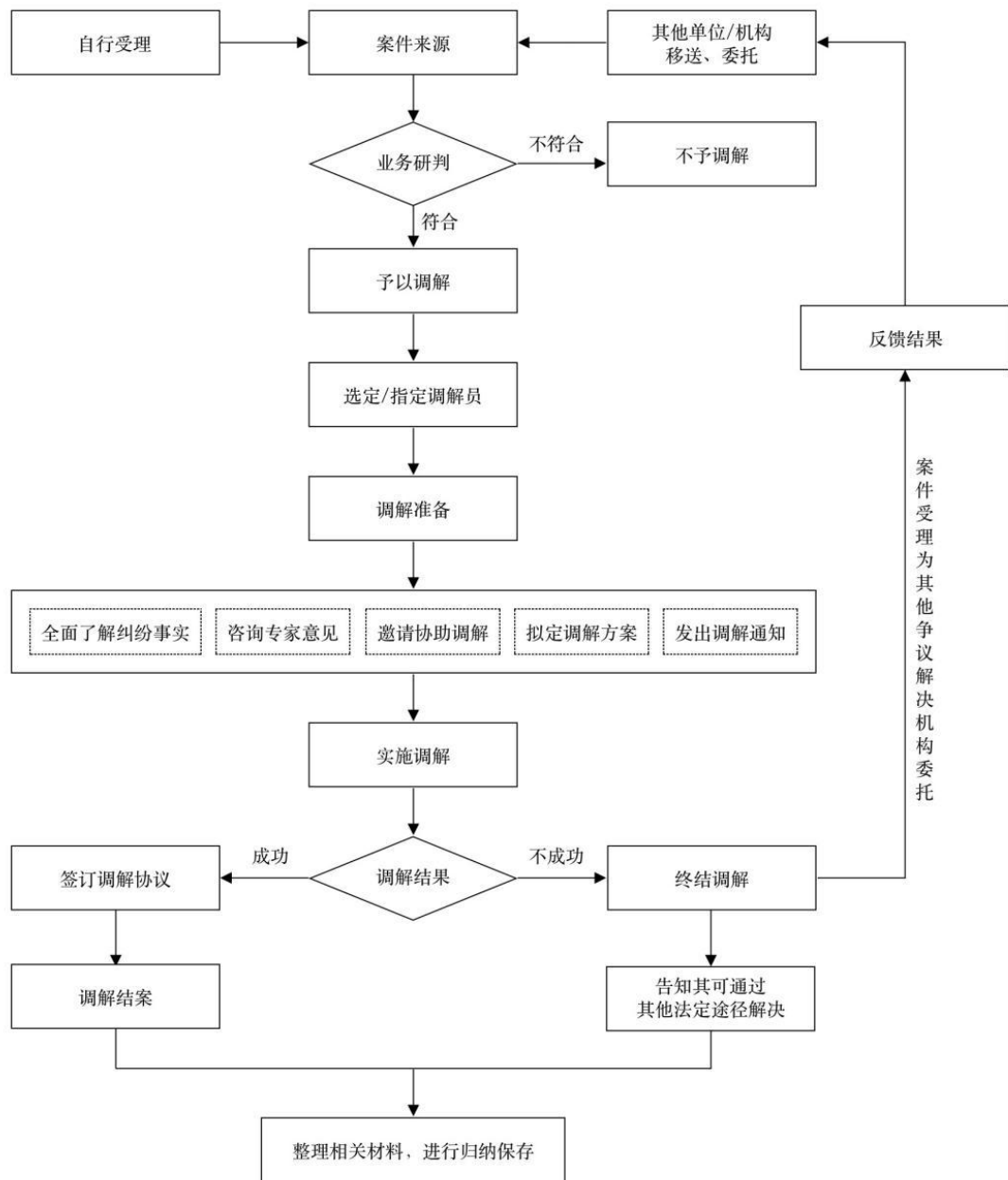


图 1 商事调解工作流程

9.2 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，应符合以下规定：

- 自行受理：**在自行受理调解案件中，纠纷当事人通过书面形式径向商事调解组织申请调解，申请人填写《商事调解申请书》（见附录 B.1）；并提交主体资格证明材料，包括身份证复印件、护照、营业执照、法定代表人身份证明等；授权委托材料，包括授权委托书及其他身份证明文件；证据材料。纠纷当事人如委托代理人参与调解，应提交《商事调解授权委托书》（见附录 B.2），《商事调解授权委托书》中应明确代理人的代理权限和代理期限，并由委托人签字或盖章确认。代理人在参与调解时需携带《商事调解授权委托书》及相关身份证明文件，以便商事调解组织或商事调解员核实其身份和代理权限；
- 其他单位或机构移送、委托：**商事调解组织可受理有关行政机关、司法部门移送或委托调解的商事纠纷案件。商事调解组织接受委托受理的，应及时向移送或委托的行政机关、司法部门告知调解处理情况，反馈《商事调解情况复函》（见附录 B.3）。

9.3 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。

9.4 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》（见附录B.4）；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《不接受商事调解委托通知书》（见附录B.5），将材料退回补充申请材料或告知当事人无法受理。

9.5 通知和确认

9.5.1 决定接受调解案件后，商事调解组织应在5个工作日内向申请人送达《接受商事调解委托通知书》、调解规则、商事调解员名册和调解收费标准等。

9.5.2 接受调解案件后，商事调解组织应在5个工作日内向被申请人送达调解征询函件（见附录B.6）、调解申请书及证据材料、调解规则、商事调解员名册和调解收费标准等。

9.5.3 被申请人应在收到商事调解组织送达的调解征询函件等相关材料5个工作日内向商事调解组织书面或口头确认调解意愿。被申请人未在规定的期限内确认的，视为不同意调解。

9.5.4 被申请人不同意调解的，商事调解组织结束调解程序，向申请人发出书面通知。

9.5.5 被申请人同意调解的，应提交主体资格证明材料；有代理人的，应提交授权委托书材料且向商事调解组织提交答辩材料，包括：

- a) 是否同意申请人的请求事项及事实和理由；
- b) 证据材料。

9.5.6 收到被申请人同意调解的函件后，商事调解组织应在5个工作日内书面通知申请人。

9.5.7 被申请人延迟提交同意调解函件的，商事调解组织在征得申请人同意后，可延迟调解程序。无论是否事先订立调解协议，各方当事人向商事调解组织提交的关于调解意愿的肯定性文件，视为一致同意将纠纷提交商事调解组织进行调解。

9.6 选定或指定商事调解员

9.6.1 选定或指定商事调解员，应从具备调解案件所需要的执业资质、专业特长、调解经验、工作语言等条件和能力的商事调解员中作出选择。商事调解员名录应载明商事调解员具有的执业（职业）资格、专业技术职务、擅长的专业领域和工作语言等信息。

9.6.2 调解一般由1名商事调解员进行。双方当事人可在商事调解组织提供的商事调解员名录中选择商事调解员。

9.6.3 重大疑难纠纷或在适用法律、专业领域、技术因素、工作语言等方面有较大难度的案件的调解，商事调解组织可安排1-2名商事调解员进行调解。商事调解组织可在2名商事调解员中指定1名作为首席商事调解员，由其主持调解。

9.6.4 在选定或指定商事调解员后，商事调解员应向商事调解组织出具《商事调解员声明书》（见附录B.7），承诺与案件无利益冲突，并秉承独立、公正、勤勉和尽责的原则推进调解工作。商事调解员若存在下列情形之一，应主动回避：

- 是本案当事人或者当事人、代理人的近亲属；
- 与本案有利害关系；
- 与本案当事人有其他关系，可能影响其调解独立性、公正性的。

9.6.5 确定商事调解员后，商事调解组织工作人员通知商事调解员并填写《商事调解员调解商事纠纷通知书》（见附录B.8）。

9.7 调解方式

商事调解员可在充分考虑案情、当事人意愿及快速解决纠纷需要的情况下，采取其认为合适的方式进行调解，包括但不限于：

- 单独或者同时会见当事人及其代理人进行调解；
- 要求当事人补充提交材料和书面意见；
- 要求当事人提出书面或者口头的解决纠纷的方案；

- 征得当事人同意后，聘请有关专家就技术性问题提供咨询或者鉴定意见；
- 提出解决纠纷的建议和意见。

9.8 调解准备

9.8.1 全面了解纠纷事实

开展调解前，商事调解员应再次确认双方当事人的调解意向；认真阅读、分析案件相关材料，包括案件的证据材料、分歧点等，对存在疑问的向双方当事人补充了解，全面梳理总结纠纷事实与争议点；对纠纷等情况如实进行记录，并填写《商事调解情况记录》，见附录B.9。

9.8.2 咨询专家意见

商事调解员调解纠纷时，对于疑难、技术类的案件，可根据需要请求商事调解组织邀请相应行业领域专家出具咨询意见，专家咨询意见可以作为调解的参考依据。

9.8.3 邀请协助调解

对于复杂、疑难类案件，商事调解组织可邀请相关领域的专家或是承办受委托调解案件的行政机关、司法机关工作人员与商事调解员协助调解。

9.8.4 拟定调解方案

商事调解员应在了解纠纷事实的基础上，根据相关的法律法规、政策，确定调解重点，拟定调解方案。

9.8.5 发出调解通知

商事调解员在调查并拟定调解方案后，可以书面或者口头向双方当事人发出调解通知，告知调解时间、调解地点、商事调解员姓名以及其他相关信息。

9.9 实施调解

9.9.1 调解前告知

调解开始前，商事调解员应告知双方当事人及其代理人申请调解人员回避的权利；并询问双方当事人是否理解所达成协议的内容，是否接受调解协议产生的法律后果，是否愿意由人民法院通过司法确认程序赋予该协议强制执行的效力。告知可以书面形式或口头形式进行，口头形式告知的应记入笔录。《商事调解当事人权利义务告知书》见附录B.10。

9.9.2 调解会议

9.9.2.1 调解会议一般安排在商事调解组织所在地的场所进行。当事人另有约定，或商事调解员出于便利当事人的考量并经各方当事人同意的，调解会议可在当事人提供的场所或选择调解中心以外的场所进行。

9.9.2.2 调解会议可根据纠纷解决需要，采用面对面共同商议或先背靠背分别商议再面对面共同商议的方式进行；也可应当事人要求或经当事人同意，采用电话电视会议或在线视频会议等方式进行。

9.9.2.3 商事调解员主持调解会议，应充分听取当事人对案件事实、争议事项和调解诉求及其依据的陈述，讲解有关法律法规、政策规定及国际惯例，引导当事人在平等协商、分清责任、互谅互让的基础上提出并形成纠纷解决方案，促使当事人自愿达成调解协议。

9.9.2.4 商事调解员可根据具体案情及当事人申请，聘请有关专家就法律适用、法律查明、证据鉴别及有关技术性问题提供咨询意见或鉴定意见，提请商事调解组织聘请有关专家提供专业指导意见。

9.9.2.5 商事调解员应公平、公正对待各方当事人，促成当事人达成调解协议。

9.9.2.6 经过调解，当事人之间无法自行达成调解协议的，商事调解员可根据已掌握的情况，向当事人提出解决纠纷的建议或方案。商事调解员应作好商事调解笔录，商事调解笔录格式见附录B.11。

9.9.3 调解协议签订和履行

9.9.3.1 调解协议

商事调解组织根据调解结果，经双方当事人同意，为解决商事纠纷达成的书面协议。调解协议具有合同效力，双方当事人应遵守协议内容，履行相关义务。商事调解协议书格式内容见附录B.12。

9.9.3.2 调解协议内容

调解协议书应载明的事项包括：

- 当事人的基本情况；
- 案件主要事实、争议事项；
- 当事人共同确认的无争议事实；
- 当事人达成调解协议的时间、内容、履行的方式及期限，违约责任；
- 调解服务费的负担；
- 其他相关事项。

9.9.3.3 签订程序

调解协议的签订程序应符合：

- 商事调解员向双方当事人说明调解结果，并明确协议内容；
- 双方当事人就协议内容进行协商，达成一致意见；
- 商事调解员指导双方当事人签署调解协议；
- 商事调解员将调解协议归档保存，并通知当事人取回。

9.9.3.4 调解协议生效

调解协议书自各方当事人签名、盖章，商事调解员签名并加盖商事调解组织印章之日起生效。

9.9.3.5 调解协议履行

依法达成的调解协议书具有法律约束力，当事人应遵照诚实信用的原则，自觉、全面、及时履行调解协议。

9.9.4 调解终止

出现下列情形之一的，调解程序终止：

- 当事人之间达成书面调解协议；
- 各方或任何一方当事人书面声明终止调解程序；
- 调解期限届满，但当事人申请延期并经商事调解组织同意的除外；
- 商事调解员综合案件情况，认为案件不适宜继续调解，并经商事调解组织同意的；
- 当事人逾期未足额预交调解费用，商事调解组织认为应终止调解程序的；
- 当事人隐瞒重要事实、提供虚假情况、故意拖延时间或当事人可能存在恶意串通，损害国家利益、社会公共利益或者第三人合法权益的；
- 导致调解程序终止的其他情形。

9.9.5 调解期限

调解期限一般不超过30日。如果调解案件疑难复杂，经商事调解组织负责人批准或经当事人同意，可适当延长，但最长不应超过30日。自行调解的期限按双方当事人约定执行。

9.9.6 调解效力

经当事人同意，商事调解组织可协助当事人采取下列措施：

- 申请司法确认。双方当事人可自调解协议生效之日起30日内向有管辖权的人民法院申请对调解协议给予司法确认；
- 申请仲裁。当事人可向仲裁委员会申请将调解协议制作成仲裁裁决书或仲裁调解书；
- 申请公证。具有给付内容的调解协议，当事人可向公证机构申请办理具有强制执行效力的债权文书公证。

9.9.7 调解费用

9.9.7.1 商事调解组织按照收费标准，与当事人签订书面协议后依照约定收取调解服务费。调解服务费实行市场调节，由商事调解组织按照公平合理、诚实信用的原则制定收费标准。

9.9.7.2 商事调解组织应将收费标准、调解规则、商事调解员名单等，向司法行政部门报备并向社会公开。调解服务费包括申请调解的当事人给付商事调解员的商事调解组织运作费用以及因调解活动所产生的其他合理费用。

9.9.7.3 商事调解组织可与当事人约定按时间或按纠纷标的比例等方式确定计费方法和收费标准。

9.9.7.4 商事调解组织调解达成的调解协议中应载入调解服务费金额和承担方式。

9.9.7.5 当事人向人民法院申请出具司法确认裁定书时，可请求一并确认调解服务费和承担方式。

9.9.7.6 在自行调解中，商事调解组织按其当事人签订的协议收取调解服务费，当事人不按约定支付调解服务费的，商事调解组织可终止调解活动。

9.9.7.7 商事调解组织收取调解服务费后，如未能进入调解程序或中途终止调解的，扣除按协议约定已经发生的调解服务费用外，商事调解组织应按协议约定向当事人退还剩余调解服务费。

9.9.7.8 商事调解组织应依法开展调解活动，不应通过强制、胁迫、欺诈等方式收取当事人调解服务费。

10 制度保障

10.1 衔接机制

10.1.1 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。

10.1.2 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。

10.2 组织管理

10.2.1 岗位责任制度。商事调解组织应建立健全组织机构，明确职责分工，完善内部治理结构。

10.2.2 学习制度。定期组织内部学习活动，提高商事调解员的专业知识和技能。鼓励商事调解员参加外部培训和研讨会，了解行业最新动态和最佳实践。建立学习档案，记录商事调解员的学习内容和成果。

10.2.3 例会制度。定期召开商事调解组织内部例会，讨论工作进展、存在的问题和改进措施。每次例会应有会议记录，并归档保存。

10.2.4 考评制度。制定科学的考评标准，对商事调解员的业务能力、工作态度等进行全面评估。定期进行考评，并将考评结果反馈给商事调解员，将考评结果作为商事调解员晋升、奖励的依据。

10.2.5 奖惩制度。根据考评结果，对表现优秀的商事调解员给予奖励，如晋升、表彰等。对于表现不佳的商事调解员，进行适当的提醒、培训或调岗。对于严重违反工作规定或造成重大失误的商事调解员，应进行处罚或解除职务，商事调解员不应存在以下违法违纪行为：

- 违反调解程序，擅自改变调解方案或调解结果；
- 索取或收受当事人或其他相关方的财物或其他利益；
- 泄露当事人隐私或商业秘密；
- 接受当事人或其代理人的请客、送礼或其他形式的利益交换；
- 私自会见当事人或其代理人，或与其串通损害其他案件当事人利益；
- 侮辱、威胁、恐吓当事人或其代理人；
- 其他违反法律法规、行业规范和商事调解组织章程的行为。

10.2.6 举报制度。当事人或其他相关方发现商事调解组织及其商事调解员存在违法违规行为的，可向行业协会举报。行业协会应及时调查，并依法依规进行处理。

10.3 档案管理

10.3.1 商事调解组织应运用信息化等手段加强档案管理，商事调解员应将调解卷宗及时归档，统一管理。商事调解组织应对每起商事调解案件进行详细登记，记录案件的基本信息，如案件名称、当事人姓名、争议事项等。案件登记应确保信息的准确性和完整性，为后续的统计和分析工作提供可靠的数据基础。

10.3.2 商事调解组织应确定档案的标识、保密归档、保管、查阅、处置等管理要求，指定专人负责调解卷宗的统一管理。规范开展档案的收集、归档、整理、保管、保密、查阅和销毁。

10.3.3 商事调解服务机构应按照一案一号、一案一卷的原则建立案卷，并定期集中组卷归档。商事调解案卷编码规则及示例见附录 C。

10.3.4 商事调解卷宗保管期限分为短期、长期和永久三种，短期保管期限为 5 年，长期保管期限为 10 年。

10.4 统计工作

10.4.1 商事调解组织开展内部数据汇总与分析，商事调解组织应对登记的案件数据进行定期汇总，分析各类案件的数量、特点和发展趋势。通过数据分析，发现调解工作的规律和问题，为调解策略的制定和调解工作的改进提供依据。

10.4.2 商事调解组织应定期编制商事调解统计报告，向司法行政部门、行业协会或其他相关机构报告调解工作的进展和成果。统计报告应包括案件受理数据、案件主要类型、案件标的额等，并确保数据的客观、准确和完整。

10.4.3 商事调解组织应遵守数据保密和安全的相关法律法规，确保当事人隐私和商业机密不被泄露。对统计数据的使用和管理应进行规范，仅限于内部工作使用和必要的数据共享。

10.4.4 商事调解组织应利用信息化手段，建立商事调解统计数据库或管理系统，实现数据录入、汇总、分析和报告编制的自动化。通过信息化手段，提高统计工作的效率和准确性，降低人为错误和数据失真的风险。

10.5 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。

10.6 宣传工作

商事调解宣传内容应准确、客观地反映商事调解组织的性质、功能、服务范围、优势等，避免夸大其词或误导公众。

11 工作指导

11.1 商事调解组织应配合并接受司法行政部门的监督管理。

11.2 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。

11.3 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，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。

附录 A
(资料性)
商事调解保密协议

商事调解保密协议见图A.1。

商事调解保密协议

商事调解组织/调解员：

调解申请人：

调解被申请人：

鉴于保护调解过程知悉的商业秘密，确保调解各方的合法权益，促进调解工作的顺利进行，各方就(商事调解案件名称)一案，特制定本保密协议。

一、保密事项

各方同意，在调解过程中及调解结束后，对涉及调解的所有信息（包括但不限于争议事项、证据、调解过程、调解结果等）承担严格的保密义务，未经其他方书面同意，不应向任何第三方披露。

二、保密义务

1. 各方均有义务履行本协议，并对保密内容承担保密责任，不应泄露、披露保密内容。
2. 若委托第三方协助履行相关工作时，需告知其履行保密义务，并与其签署保密协议。

三、违约责任

若一方违反本协议的保密条款，应依法承担违约责任，主要责任方须赔偿对方因泄露保密内容所遭受的全部损失，并承担因此产生的法律责任。

四、纠纷解决

1. 本协议的解释与执行应遵循中华人民共和国法律法规。
2. 若因本协议或与本协议有关的任何纠纷，应通过友好协商解决；协商不成的，应提交商事调解组织所在地人民法院诉讼解决。

五、有效期及变更

1. 本协议自各方签署之日起生效。
2. 本协议的任何修改、补充必须以书面形式经双方协商一致，并签署作为本协议的有效组成部分。

六、附则

1. 本协议一式三份，商事调解组织、申请人、被申请人各执一份，具有同等法律效力。
2. 本协议采用中文书写，若译文与中文文本有任何出入，以中文文本为准。

商事调解组织/调解员（签字/盖章）：

日期：_____

调解申请人（签字）：

日期：_____

调解被申请人（签字）：

日期：_____

图 A.1 商事调解保密协议

附 录 B
(资料性)
商事调解文书格式

B.1 商事调解申请书

商事调解申请书见图B.1。

商事调解申请书

调解申请人基本情况：

申请人是自然人填写：

姓名：_____；性别：_____

民族：_____；出生年月日：_____

身份证号码：_____；联系方式：_____

住所：_____

申请人是法人填写：

企业名称：_____；统一社会信用代码：_____

地址：_____

法定代表人姓名：_____；职务：_____

联系方式：_____

调解被申请人基本情况：

被申请人是自然人填写：

姓名：_____；性别：_____

民族：_____；出生年月日：_____

身份证号码：_____；联系方式：_____

住所：_____

被申请人是法人填写：

企业名称：_____；统一社会信用代码：_____

地址：_____

法定代表人姓名：_____；职务：_____

联系方式：_____

现因申请人与被申请人发生_____纠纷，自愿申请商事调解组织进行调解。

一、调解请求

二、案件事实与理由

三、证据及相关材料（目录）

调解申请人：_____
_____年__月__日

图 B.1 商事调解申请书

B.2 商事调解授权委托书

商事调解授权委托书见图 B.2。

商事调解授权委托书

_____商事调解组织：

现委托_____在我（我单位）与_____关于 XXX 合同纠纷一案中，作为我方代理人。

代理人_____的代理权限为下列第___项；

1. 特别授权：代为承认、放弃或者变更调解请求，撤回调解请求，进行和解、调解, 代收法律文书。
2. 一般代理。

代理期限自[起始日期]至[终止日期]止。

委托人：_____

年 月 日

代理人：XXX，性别：____，年龄：____，民族：____，出生年月日：_____；

住所：_____；

公民身份号码：_____；

代理人与委托人关系：_____。

注：授权委托书由委托人签名或盖章，并说明委托事项和权限方为有效。代理人代为承认、放弃或者变更调解请求、进行和解，须有委托人的特别授权。代理权限发生变更或解除，当事人应当书面告知本商事调解组织。代理人为律师或基层法律服务工作者的，应提交执业证照查验和法律服务机构函件；为其他公民的，应提交身份证明文件。

图 B.2 商事调解授权委托书

B.3 商事调解情况复函

商事调解情况复函见图B.3。

商事调解情况复函

_____函（ ）号

_____人民法院（庭）（公安、党委政府、其他部门）：

你部门（单位）于_____年_____月_____日委托我方调解的_____与_____纠纷一案，经我方依法主持调解，双方当事人已自愿达成调解协议（或双方当事人未达成调解协议，或一方当事人明确表示拒绝接受调解）。现将调解协议（未达到调解协议的则无）及相关案件材料移交你部门（单位）。

商事调解组织：（盖章）

_____年_____月_____日

图 B.3 商事调解情况复函

B.4 接受商事调解委托通知书

接受商事调解委托通知书见图B.4。

接受商事调解委托通知书

_____:

你申请/委派/委托调解_____一案的申请书/调解材料已收悉。经研判，符合调解范围和条件，本商事调解组织决定于____年____月____日接受商事调解委托。现将有关事项通知如下：

一、在调解过程中，当事人必须依法行使各项权利，同时也必须遵守调解过程中的秩序，履行调解中的义务。

二、如需委托代理人参加调解，应向本商事调解组织递交有委托人签名或者盖章的授权委托书，授权委托书须载明委托事项和权限。

商事调解组织：（盖章）

____年____月____日

图 B.4 接受商事调解委托通知书

B.5 不予接受商事调解委托通知书

不予接受商事调解委托通知书见图B.5。

不予接受商事调解委托通知书

_____:

你申请/委派/委托调解_____一案的申请书/调解材料已收悉。经审查，因_____，不符合_____规定，不属于我组织受理范围，故本组织决定不予接受商事调解委托。特此通知。

商事调解组织：（盖章）

_____年____月____日

图 B.5 不予接受商事调解委托通知书

B.6 商事调解征询函

商事调解征询函见图 B.6。

商事调解征询函

尊敬的当事人：

我是（调解组织名称）的调解员（调解员姓名），现就您与争议方名称之间的 XXXX 纠纷进行调解。为确保调解过程公正、高效，特此向您发出本商事调解征询函。请您在收到本函后，仔细阅读并回复以下征询内容，以便我们更全面地了解争议纠纷的基本情况，进而更好促进双方达成调解。

一、争议概述

据初步了解，您与争议方名称之间的纠纷主要涉及简要描述争议内容，如合同纠纷、知识产权争议等。

二、征询问题

为了更有效地推进调解工作，特向您了解以下问题：

1. 本起纠纷的事实经过。请您详细阐述事实经过，若有相关佐证材料，可以提供，以支持您的陈述。
2. 重点关注事项。您认为在此次调解过程中有哪些问题需要重点关注？
3. 期望的调解结果。您希望通过此次调解达成何种结果？是否有意定的调解方案？
4. 其他补充事项。除上述问题，您认为还有哪些事项需要补充？

三、回复方式与时间要求

在收到本函后 5 个工作日内，您可以通过邮件、书面或电话等方式回复以上问题。

四、保密声明

请您放心，本人及所属商事调解组织将以中立、公正的态度对待您所提供的信息，严格保守所有意见和信息，不会泄露给任何第三方。

五、调解程序说明

调解是一种协商和合作的过程，需要双方的积极参与和配合。我们鼓励双方以开放、坦诚的心态参与调解，共同寻求合理的解决方案。

六、联系方式

如您对调解过程有任何疑问或需要进一步沟通，请随时与调解员联系。联系方式如下：

调解员姓名：_____

联系电话：_____

电子邮箱：_____

感谢您对调解工作的支持和配合！我们期待通过双方的共同努力，早日解决争议，恢复良好的合作关系。

调解员（签字）：_____

商事调解组织名称（盖章）：_____

日期：_____

图 B.6 商事调解征询函

B.7 商事调解员声明书

商事调解员声明书见图 B.7。

商事调解员声明书

本人____，担任____商事调解员一职，现被选定/指定为____商事调解案件的调解员。

本人郑重声明，本人将独立于各方当事人，并保证公正、高效、勤勉地履行商事调解员的职责。

本人声明不存在与本调解案件相关的利益冲突，并对调解过程中获知的案件相关信息及当事人的商业秘密、技术秘密及其他保密信息承担保密义务。

商事调解员：_____

商事调解组织：（盖章）

日期：____年____月____日

图 B.7 商事调解员声明书

B.8 商事调解员调解商事纠纷通知书

商事调解员调解商事纠纷通知书见图B.8。

商事调解员调解商事纠纷通知书

_____商事调解员：

本商事调解组织现将商事纠纷一案指定由你调解，请你按照商事调解相关工作管理办法等相关文件规定予以处理。

特此通知。

商事调解组织：（盖章）

_____年__月__日

图 B.8 商事调解员调解商事纠纷通知书

B.9 商事调解情况记录

商事调解情况记录见图B.9。

商事调解情况记录

时间：_____

地点：_____

事由：_____

商事调解员：_____

调解申请人：_____

调解被申请人：_____

记录人：_____

记录：_____

商事调解员（签名）：_____

调解申请人（签名）：_____

调解被申请人（签名）：_____

记录人（签名）：_____

图 B.9 商事调解情况记录

B.10 商事调解当事人权利义务告知书

商事调解当事人权利义务告知书见图B.10。

商事调解当事人权利义务告知书

尊敬的当事人：

根据有关法律、法规的要求，现将商事调解法律效果，以及在调解中各方当事人享有的权利和应当承担的义务告知如下：

一、经商事调解组织达成的调解协议，具有法律约束力，当事人应当按照约定履行，不应擅自变更或者解除调解协议。经达成调解协议后，双方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起三十日内共同向有管辖权的人民法院申请司法确认。

二、权利

- （一）自主选择权：自主选择商事调解组织或商事调解员，也可自主决定是否接受调解。
- （二）表达意见权：在调解过程中充分表达自己的意见和诉求，并对调解进程提出合理的要求。
- （三）证据提供权：提供与纠纷相关的证据和资料，以支持自己的主张。
- （四）知情权：了解调解程序、商事调解员身份、调解结果等相关信息。
- （五）监督权：对商事调解组织的调解活动进行监督，并对商事调解员的公正性和独立性提出质疑。

三、义务

- （一）遵守调解程序：遵守调解程序和规定，按时参加调解活动，并配合商事调解员的工作。
- （二）提供真实信息：提供真实、准确的信息和证据，不应隐瞒或提供虚假材料。
- （三）尊重对方当事人：尊重对方当事人的合法权益，不应进行威胁、恐吓或骚扰等行为。
- （四）履行调解协议：在调解成功后，按照调解协议的内容履行相关义务。

在商事调解过程中，请您认真了解以上权利和义务，以便更好地维护自己的合法权益。如有疑问或需要进一步了解，请随时联系商事调解组织或商事调解员。

特此告知。

商事调解组织：（盖章）

____年__月__日

图 B.10 商事调解当事人权利义务告知书

B. 11 商事调解笔录

商事调解笔录见图B. 11。

商事调解笔录

时间：_____

地点：_____

事由：_____

商事调解员：_____

调解申请人：_____

调解被申请人：_____

记录人：_____

笔录：_____

注：商事调解笔录记录双方协商一致的调解方案。

商事调解员（签名）：_____

调解申请人（签名）：_____

调解被申请人（签名）：_____

记录人（签名）：_____

图 B. 11 商事调解笔录

B.12 商事调解协议书

商事调解协议书见图B.12。

商事调解协议书

深____商事()调____号

调解申请人基本情况：

申请人是自然人填写：

姓名：____；性别：____

民族：____；出生年月日：____

身份证号码：____；联系方式：____

住所：____

申请人是法人填写：

企业名称：____；统一社会信用代码：____

地址：____

法定代表人姓名：____；职务：____

联系方式：____

调解被申请人基本情况：

被申请人是自然人填写：

姓名：____；性别：____

民族：____；出生年月日：____

身份证号码：____；联系方式：____

住所：____

被申请人是法人填写：

企业名称：____；统一社会信用代码：____

地址：____

法定代表人姓名：____；职务：____

联系方式：____

商事调解主要事实及争议事项：

经____商事调解组织调解，双方自愿达成如下协议：

当事人应当按照本协议履行。双方当事人如无异议，自双方当事人在协议书上签字、盖章或按指印及商事调解员签字、商事调解组织盖章之日起生效。

调解协议书由当事人各执一份，____商事调解组织、调解委托方各留存一份。

调解申请人（或受托人）签名：

调解被申请人（或受托人）签名：

商事调解员签字：

商事调解组织：（盖章）

____年____月____日

图 B.12 商事调解协议书

附 录 C
(资料性)
商事调解案卷编码规则及示例

C.1 商事调解案卷编码规则

商事调解案卷号实行各商事调解组织单独编号，统一为“所在行政区域简称（见表C）+商事调解组织简称（‘简称’原则上应为两个字）+商事+年份+调+案件顺序号（数字前不加‘第’，不加‘0’）”。

表 C 深圳行政区域简称

序号	深圳行政区域名称	深圳行政区域简称
1	深圳市福田区	深福
2	深圳市罗湖区	深罗
3	深圳市盐田区	深盐
4	深圳市南山区	深南
5	深圳市宝安区	深宝
6	深圳市龙岗区	深岗
7	深圳市龙华区	深华
8	深圳市坪山区	深坪
9	深圳市光明区	深光
10	深圳市大鹏新区	深鹏
11	深汕特别合作区	深汕

C.2 商事调解案卷编号示例

如 2021 年深圳市光明区润泽民商事调解中心的第 20 件案卷，编号为：深光润泽商事（2021）调 20 号；又如 2023 年深圳市福田区至行商事调解中心的第 116 号案卷，编号为：深福至行商事（2023）调 116 号。

参 考 文 献

- [1] SF/T 0083—2020 全国人民调解工作规范
 - [2] 联合国国际贸易法委员会. 联合国关于调解所产生的国际和解协议公约. 2018 年
 - [3] 深圳市人民代表大会常务委员会. 深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例: 深圳市第七届人民代表大会常务委员会第八次会议. 2022 年
 - [4] 深圳市商事调解协会. 深圳市商事调解协会商事调解员资格评审规则. 2021年
-