《商事调解组织等级评定 评价指标体系》

编制说明

# 立项背景和目的

## （一）立项背景

近年来，深圳市光明区在矛盾纠纷多元化解中形成了一套由街道办事处牵头组织协调、各相关单位共同参与的行之有效的经验，被誉为“矛盾纠纷多元化解的光明模式”，并被纳入《深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例》进行提升、固化和全市推广。2022年5月1日，《深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例》正式实施，首次将商事调解作为多元纠纷化解的重要方式写入专章立法，为商事调解组织的发展提供了法律依据。

目前，我国商事调解行业仍处于发展的初期阶段，国家层面尚未出台统一、完善的商事调解组织规范和评价标准。深圳市虽然在商事调解领域进行了积极的探索和实践，取得了一定的成绩，但在商事调解组织的管理、运营、服务质量评估等方面，同样缺乏一套系统、科学、具有地方特色的标准体系，导致在实际工作中，对商事调解组织的监管缺乏明确依据，市场主体在选择调解组织时也缺乏有效地参考，制约了商事调解行业的规范化、标准化发展。因此，亟须制定《商事调解组织等级评定 评价指标体系》，通过建立科学的等级评定机制，提升商事调解服务质量，规范商事调解组织应用。

## （二）标准编制的目的

编制《商事调解组织等级评定 评价指标体系》标准，能从以下方面推动商事调解服务的规范和发展，助力深圳法治先行示范城市的建设：

一是填补深圳市商事调解行业规范和评价标准的空白，为行业发展提供明确指引和约束，有助于引导商事调解组织朝着规范化、专业化、标准化方向发展，促进整个行业的资源优化配置和整合，提升行业的整体形象和公信力，推动商事调解行业实现高质量、可持续发展。

二是完善纠纷解决多元化机制。商事调解作为多元化纠纷解决机制的重要组成部分，其规范化发展对于完善我国纠纷解决体系具有重要意义。通过建立科学的等级评定标准，提高商事调解的质量和效率，能够更好地发挥商事调解在化解商事纠纷中的独特优势，与诉讼、仲裁等其他纠纷解决方式形成优势互补、有机衔接的工作格局，为商事调解当事人提供更加丰富、多元、个性化的纠纷解决选择，促进社会和谐稳定。

三是优化深圳营商环境。良好的营商环境是城市经济发展的核心竞争力之一。高效、公正的商事纠纷解决机制是营商环境的重要组成部分。《商事调解组织等级评定 评价指标体系》的实施，能够提升深圳市商事调解服务的整体水平，及时、妥善地化解各类商事纠纷，降低企业的交易成本和法律风险，增强市场主体的安全感和获得感，吸引更多的国内外企业来深投资兴业，进一步优化深圳的营商环境，推动经济高质量发展。

# 标准编制的过程、原则和依据

## （一）任务来源

2023年5月29日，国家标准化管理委员会、司法部联合印发《国家标准化管理委员会、司法部关于下达2023年度社会管理和公共服务综合标准化试点（司法行政领域）项目的通知》（国标委联〔2023〕28号），“广东深圳光明区商事调解服务标准化试点”（以下简称“标准化试点”）获批在列。

为推进标准化试点建设，更好地用标准化方式规范提升商事调解服务行业的发展，基于前期走访、调研、座谈等过程收集的标准化需求，标准化试点承担单位提出了包括《商事调解组织等级评定 评价指标体系》在内的多项标准的制修订需求和计划。

## （二）标准编制过程

### 1.现行标准梳理和商事调解组织调研。

2025年1月—4月，标准编制组开展了国内外商事调解相关标准、文献资料的收集与商事调解组织调研工作。同时通过开展商事调解组织现场调研和座谈会，了解深圳市商事调解组织商事调解等级评定现状。

### 2.标准起草编制。

在持续深化调研及总结的基础上，2025年5月，标准编制组完成了《商事调解组织等级评定 评价指标体系》初稿编写，并向深圳市深圳标准促进会提请团体标准立项。

## （三）标准编制原则

1.科学性原则。

本文件编制过程中广泛收集商事调解等级评价指标体系，经过科学的研究，进行了预先设计，在制定标准过程中遵守团体标准制定程序和编写规则。

### 2.指导性原则。

本文件规定了商事调解组织等级评定的基本原则、评定方法、结果运用、主体权益保护和合规管理要求等内容。本文件适用于商事调解行业协会对商事调解组织开展等级评定及相关管理活动。

### 3.地方特色性原则。

本文件关于商事调解等级评定评价指标体系的设定秉持地方特色性原则。标准编制过程充分结合深圳市商事调解组织现状和光明区商事调解服务标准化试点要求，充分考虑可操作性，致力于打造具有深圳市地方特色的商事调解等级评定规范的典型案例，通过光明区标准化试点在全省、全国推广。

## （四）标准编制依据

### 1.标准编制的规则。

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》的要求进行编制。

### 2.标准编制的技术依据。

本文件的编制，一是基于深圳市商事调解组织等级评定现状，二是参考T/SZS 4088—2024《商事调解工作规范》中对等级评定的解释，通过对国内外相关标准的梳理和分析，总结商事调解组织等级评定评价指标体系的核心要素和规范要求。

# 标准主要内容

标准主体内容包含范围、规范性引用文件、术语和定义、基本原则、评定方法、结果运用、主体权益保护、合规管理要求、附录（商事调解组织等级评定指标）九部分。

## （一）范围

本文件规定了商事调解组织等级评定的基本原则、评定方法、结果运用、主体权益保护和合规管理要求等内容。

本文件适用于商事调解协会对已加入协会的商事调解组织进行等级评定及相关管理活动。

## （二）规范性引用文件

标准条文阐述了标准中引用的有关文件，表明本文件部分内容的引用来源和依据。

引用文件如下：

T/SZS 4088—2024 商事调解工作规范

## （三）术语和定义

本文件对“等级评定”该关键术语进行定义，其中：

等级评定，商事调解协会通过科学的指标体系和评估方法，对商事调解组织的基本情况、业务开展、合规管理及调解服务能力的综合评价，并以一定的符号表示其等级的自律性活动（定义来源：T/SZS 4088—2024， 商事调解工作规范）。

## （四）基本原则

本部分包含标准编制的“依法依规”“自愿申请”“公开透明”“客观公正”“信息可溯”“动态调整”“协同运用”基本原则，其中：

依法依规原则强调等级评定工作应严格遵守国家法律法规及相关政策规定；

自愿申请原则强调商事调解组织自愿参与等级评定；

公开透明原则强调等级评定过程及结果应公开透明，接受社会监督；

客观公正原则强调等级评定工作应基于客观事实，确保公正性；

信息可溯原则强调等级评定过程中所涉及的信息应可追溯；

动态调整原则强调等级评定结果应根据商事调解组织的实际表现进行动态调整；

协同运用原则强调等级评定结果应与相关部门协同运用，促进商事调解行业的发展。

## （五）评定方法

本部分阐述了商事调解组织等级评价指标体系的信息来源、指标构成、评定方式、等级划分等内容。

1.信息来源。

开展等级评定的信息，来源途径应包括但不限于：各级政务信息平台获取的信息、协会依法记录或采集的信息、商事调解组织自愿提交的信息、其他合法途径获取的相关信息。

2.评定指标。

本文件等级评定指标评定内容涵盖商事调解组织机构治理、合规监督、人员情况、调解业务、行业贡献、智能化与服务创新、国际化与涉外能力等7个一级指标及其它二级指标。

3.评定方式。

本文件采取得分定级和直接定级相结合的方式确定分数。

4.等级划分。

所有指标和等级构成了商事调解组织等级评定评价指标体系，等级评定实行100分制，按照分数划分A、B、C、D四个等级。商事调解组织存在标准内列举情况直接给予等级D。

## （六）结果运用

本部分描述了商事调解组织等级评定评价指标体系的结果运用。主要内容包括结果公布、结果载入和结果使用。其中：

1.商事调解协会应向社会公布商事调解组织等级评定结果。

2.商事调解组织等级评定结果载入商事调解组织信用信息档案，经商事调解组织同意，纳入公共信用系统。

3.等级评定情况可供人民法院遴选、邀请特邀调解组织以及司法行政等部门开展商事调解组织管理等参考使用。

## （七）主体权益保护

本部分描述了商事调解组织作为异议主体，若发现信息不准确、不完整，自评定结果公布之日起15个工作日内可向商事调解协会提出书面申请，并提供相关证明材料。本部分还描述了异议处理的方式。

## （八）合规管理要求

本部分规定了商事调解协会及其工作人员在等级评定工作中的合规管理要求。

## （九）附录

附录A为规范性附录，提供了商事调解组织等级评定指标。

# 标准编制的意义

## （一）标准编制的社会意义

本文件填补了深圳市商事调解行业规范和评价标准的空白。为行业发展提供了明确的指引和约束，有助于引导商事调解组织朝着规范化、专业化、标准化方向发展，促进整个行业的资源优化配置和整合，提升行业的整体形象和公信力，推动商事调解行业实现高质量、可持续发展。

## （二）标准编制的经济意义

本文件能够提升深圳市商事调解服务的整体水平，及时、妥善地化解各类商事纠纷，降低企业的交易成本和法律风险，增强市场主体的安全感和获得感，吸引更多的国内外企业来深圳投资兴业，进一步优化深圳的营商环境，推动经济高质量发展。

# 主要试验（验证）的分析

无。

# 采用国际标准和国内标准情况

无。

# 团体标准的先进性说明

目前可参考的国内外商事调解组织等级评定评价标准处于空缺状态。本文件的制定充分参考了国内外相关标准、指南的基本框架和主要内容，创新性地提出了商事调解组织等级评定评价指标体系，为行业提供商事调解发展的标准化、规范化指引，有效提升商事调解服务工作质量。

# 标准涉及的相关知识产权说明

本文件的某些内容可能直接或间接涉及专利及软件著作权，本规程的发布机构不承担识别这些专利及软件著作权的责任。

# 与有关的现行法律法规和强制性国家标准的关系

无。

# 重大意见分歧的处理依据和结果

无。

# 其他应予以说明的事项

无。