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

团体标准

T/SZS XXXX—XXXX

商事调解员考核评价标准

Commercial mediator certification and 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](#_Toc190075797)

[1 范围 1](#_Toc190075798)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc190075799)

[3 术语和定义 1](#_Toc190075800)

[4 基本原则 1](#_Toc190075801)

[4.1 公平公正原则 1](#_Toc190075802)

[4.2 全面客观原则 1](#_Toc190075803)

[4.3 激励导向原则 1](#_Toc190075804)

[5 考核主体 1](#_Toc190075805)

[6 考核内容 1](#_Toc190075806)

[6.1 工作业绩 1](#_Toc190075807)

[6.2 工作质量 2](#_Toc190075808)

[6.3 专业能力 2](#_Toc190075809)

[6.4 职业道德 2](#_Toc190075810)

[7 考核方式 2](#_Toc190075811)

[7.1 定期考核 2](#_Toc190075812)

[7.2 不定期抽查 2](#_Toc190075813)

[8 考核结果 3](#_Toc190075814)

[8.1 评定等级 3](#_Toc190075815)

[8.2 结果公示 3](#_Toc190075816)

[8.3 考核结果运用 3](#_Toc190075817)

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：

商事调解员考核评价标准

* 1. 范围

本文件规定了商事调解员的基本原则、考核主体、考核内容、考核方式、考核结果。

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员考核评价工作。

* 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

《商事调解员培训规范》

* 1. 术语和定义

T/SZS 4088—2024界定的术语和定义适用于本文件。

* 1. 基本原则
     1. 公平公正原则

商事调解员考核评价标准需遵循公开透明、公平公正原则，对所有商事调解员一视同仁，确保考核结果真实反映其工作表现。

* + 1. 全面客观原则

商事调解员考核评价需从多个维度对商事调解员进行考核，包括工作业绩、工作质量、专业能力、职业道德等，以客观数据和事实为依据，避免主观偏见。

* + 1. 激励导向原则

通过考核，激励商事调解员不断提升自身素质和业务能力，积极履行职责，为商事纠纷解决提供优质服务。

* 1. 考核主体

成立由商事调解组织、商事调解协会专业人员、资深法律专家、相关部门代表等人员组成的考核委员会，负责对商事调解员进行全面考核。

* 1. 考核内容
     1. 工作业绩
        1. 调解案件数量

商事调解员在考核周期内参与调解的商事案件总数及平均调解时长应达到考核要求。

* + - 1. 调解成功率

商事调解员在考核周期内成功调解的案件数量占总调解案件数量的比例应当达到考核要求。成功调解以当事人达成调解协议并签字确认为准。

* + - 1. 履约率

商事调解员应当跟踪调解协议履行情况并分析是否有效解决争议，调解案件的履约率达到考核要求。

* + 1. 工作质量
       1. 案件完成步骤

商事调解员应按照所在商事调解组织的调解规则规定的程序办理案件，并按照商事调解流程规定的时间节点和工作要求执行各项任务。

* + - 1. 当事人满意度

商事调解案件当事人对商事调解员的调解工作的满意度评价应达到考核要求。

* + - 1. 投诉处理情况

商事调解员在考核周期内的被投诉情况及其处理结果应当符合考核要求。

* + 1. 专业能力
       1. 培训达标情况

商事调解员在考核周期内参与岗前培训、年度培训、专项培训的实际情况应符合《商事调解员培训规范》要求。

* + - 1. 对外宣传活动情况

商事调解员在考核周期内于论文期刊、相关学术平台发表有关多元解纷、国际商事调解等内容的专业研究文章作为考核内容之一。

* + 1. 职业道德
       1. 廉洁自律

商事调解员在商事调解工作中不得存在收受当事人财物、接受不正当利益或为谋取私利而偏袒一方等违反廉洁纪律的行为。

* + - 1. 保守秘密

商事调解员应当严格遵守保密义务，对调解过程中所知悉的当事人商业秘密、个人隐私和其他敏感信息予以保密，防止信息泄露给当事人造成损失。

* + - 1. 中立客观

商事调解员在调解过程中应当始终保持中立、客观的立场，不偏不倚地对待双方当事人，平等保障各方的合法权益，避免因个人情感、利益关系等因素影响调解结果的公正性。

* 1. 考核方式

考核采用定量与定性结合的方式。

根据实际情况，组织并实施对商事调解员的季度、年度工作考核，季度考核作为年度考核的基础，考评结果作为商事调解员奖励、续聘、解聘的依据。

同一年度内两次季度考核不合格的，该年度考核为不合格；任期内有三次季度考核不合格的，可予以解聘或决定不再续聘。考核发现商事调解员有不符合T/SZS 4088—2024资格认定标准的，核实后予以解聘。

考核委员会通过不定期抽取一定数量的调解案件卷宗，对商事调解员的工作质量进行考核评价。

每一调解案件办理结束后，商事调解组织应当收集当事人满意度。考核委员会通过不定期抽查的方式，考核评估商事调解员的工作态度并进行评价。

* 1. 考核结果
     1. 评定等级

考核结果分为优秀、合格、不合格三个等级，具体评定标准如下：

1. 优秀：工作业绩突出，调解案件数量多、成功率达75%及以上，履约率达90%及以上；工作质量优秀，调解程序合规、协议合法合理，当事人满意度达90%及以上；专业能力强，法律知识和行业知识丰富，调解技巧娴熟，培训考核成绩优异；严格遵守职业道德，无任何违规行为。综合得分在85分（含）以上。
2. 合格：工作业绩、工作质量、专业能力和职业道德等方面基本满足要求。工作业绩达到标准，成功率达50% 及以上，履约率达60%及以上；调解程序和协议存在少量一般性问题但不影响整体，当事人满意度达70% 及以上；具备基本的法律知识、行业知识和调解技能，培训考核合格；无明显违反职业道德行为。综合得分在60分（含）至85分之间。
3. 不合格：工作业绩差，调解案件数量少，成功率低于50%，履约率低于60%；工作质量存在严重问题，调解程序违规、协议违法或显失公平，当事人满意度低于60%；专业能力不足，培训不达标；存在违反职业道德的行为。综合得分在60分以下。考核为“不合格”的商事调解员需接受专项培训，连续两次“不合格”的将暂停调解资格。
   * 1. 结果公示

考核委员会在完成考核评定后，将考核结果在一定范围内进行公示。如商事调解员对考核结果有异议，应当在公示期内向考核委员会提出书面申诉，考核委员会将在接到申诉后的5个工作日内进行复查，并将复查结果书面通知申诉人。

* + 1. 考核结果运用
       1. 奖励与激励

1. 表彰奖励：对于考核结果为“优秀”的商事调解员，由考核委员会进行公开表彰。对于在工作中有显著成绩或者有其他突出事迹的商事调解员，给予表彰和奖励。
2. 业务拓展：根据考核结果，合理分配调解案件资源。对于考核结果为“优秀”的商事调解员，优先分配高价值案件。
   * + 1. 续聘与辞退
          1. 续聘依据

考核结果作为商事调解员续聘的重要依据。对于考核结果为合格及以上的商事调解员，在其聘期届满后，经双方协商一致，可以续聘；对于考核结果为不合格的商事调解员，原则上不再续聘。

* + - * 1. 中途辞退

在聘期内，商事调解员出现有下列情形之一，并查证属实的，商事调解组织有权将其解聘，解除其资格，并依法追究相应责任：

——受到刑事处罚，但过失犯罪的除外。

——被开除（辞退）公职或者被吊销相关从业资格或被处以停止执业处罚而丧失任职条件的。

——在调解过程中，有违中立原则，强迫当事人接受和解方案的。

——接受当事人请客、馈赠或提供的其他利益，情节严重的。

——严重失职、营私舞弊，给商事调解组织造成重大损害的。

——其他不宜继续担任商事调解员的情形。

参考文献

1. 广州市中级人民法院关于印发《特邀调解组织、特邀调解员管理办法（试行）》的通知
2. 福田区金融纠纷诉前调解中心《调解员管理制度（试行）》
3. 《深圳市福田区河套国际商事调解中心优秀调解员评选办法》
4. 《深圳市福田区河套国际商事调解中心调解员选聘及监管规则（试行）》

