|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.160 |
| CCS | |  | | --- | |  |   A 00 |

团体标准

T/SZS XXXX—XXXX

商事调解诚信评价标准

Trustworthiness assessment standards for commercial mediation

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](#_Toc193357842)

[1 范围 3](#_Toc193357843)

[2 规范性引用文件 3](#_Toc193357844)

[3 术语和定义 3](#_Toc193357845)

[4 基本原则 3](#_Toc193357846)

[4.1 依法依规 3](#_Toc193357847)

[4.2 公开透明 3](#_Toc193357848)

[4.3 客观公正 3](#_Toc193357849)

[4.4 信息可溯 3](#_Toc193357850)

[4.5 动态调整 3](#_Toc193357851)

[4.6 协同运用 3](#_Toc193357852)

[5 评价对象 4](#_Toc193357853)

[6 评价内容 4](#_Toc193357854)

[6.1 评价商事调解组织 4](#_Toc193357855)

[6.2 评价商事调解员 4](#_Toc193357856)

[6.3 评价商事调解当事人 5](#_Toc193357857)

[7 评价方法 5](#_Toc193357858)

[7.1 信息来源 5](#_Toc193357859)

[7.2 等级划分 6](#_Toc193357860)

[8 评价结果应用 6](#_Toc193357861)

[8.1 公示与监督 6](#_Toc193357862)

[8.2 应用与奖惩 6](#_Toc193357863)

[8.3 动态管理 6](#_Toc193357864)

[附录A（资料性） 商事调解组织诚信评价表 7](#_Toc193357865)

[附录B（资料性） 商事调解员诚信评价表 8](#_Toc193357866)

[附录C（资料性） 商事调解当事人诚信评价表 9](#_Toc193357867)

[参考文献 10](#_Toc193357868)

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、深圳市宝安区星湾信用商事调解中心。

本文件主要起草人：

商事调解诚信评价标准

* 1. 范围

本文件规定了商事调解诚信评价的基本原则、评价对象、评价内容、评价方法、评价结果应用等内容。

本文件适用于商事调解协会、商事调解组织开展的商事调解诚信评价活动。

* 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

下列术语和定义适用于本文件。

诚信 trustworthiness

个人或组织对外表述的真实主观想法或观点，与其对应行为相符合。

[来源：GB/T 22117—2018，2.2]

诚信评价 trustworthiness assessment

对信用主体在某一时期的诚信状况进行记录、分析和评估，并用特定符号标明其诚信状况的活动。

1. 特指由专业机构，按照特定的方法和程序，对各类市场参与主体的履约意愿、能力和行为等进行综合分析和评估，并以规范的符号表示其诚信等级的活动。履约范围包括法律法规和强制性标准规定的、合同条款等契约明确约定的、社会的合理期望等社会责任的内容。
2. 信用主体，参与信用交易、管理、服务等一系列相关活动的个人或组织。

[来源：GB/T 22119—2017，3.2，有修改]

* 1. 基本原则
     1. 依法依规

诚信评价工作应严格遵守国家法律法规及相关政策规定。

* + 1. 公开透明

诚信评价过程及结果应公开透明，接受社会监督。

* + 1. 客观公正

诚信评价工作应基于客观事实，确保公正性。

* + 1. 信息可溯

诚信评价过程中所涉及的信息应可追溯。

* + 1. 动态调整

诚信评价结果应根据商事调解组织、商事调解员的实际表现进行动态调整。

* + 1. 协同运用

诚信评价结果应与相关部门协同运用，促进商事调解行业的发展。

* 1. 评价对象

商事调解诚信评价的评价对象包括商事调解组织、商事调解员、商事调解当事人。

* 1. 评价内容
     1. 评价商事调解组织
        1. 评价维度

对商事调解组织的诚信评价可围绕制度建设、执业诚信、服务质量、社会评价、行为记录等方面开展。商事调解组织评价表见附录A。

* + - 1. 制度建设

商事调解组织是否建立完善的内部管理制度，包括但不限于：

1. 人员管理制度；
2. 调解规则；
3. 调解程序；
4. 财务制度（含收费内容）；
5. 信息公开制度；
6. 保密制度；
7. 卷宗管理制度。
   * + 1. 执业诚信

商事调解组织是否存在虚假宣传、夸大调解成功率等不诚信行为。

商事调解员是否存在6.2中的不诚信行为。

* + - 1. 服务质量

商事调解组织是否提供符合标准的调解服务（如调解流程、时限、文书等）。

* + - 1. 社会评价

商事调解当事人对商事调解组织服务质量的满意度评价。

* + - 1. 行为记录

商事调解组织是否受到过守信激励。

商事调解组织是否存在失信惩戒记录。

商事调解组织是否存在违法违规行为记录。

商事调解组织是否受到投诉或处罚。

* + 1. 评价商事调解员
       1. 评价维度

对商事调解员的诚信评价可围绕行为规范、执业诚信、服务质量、社会评价、行为记录等方面开展。 商事调解员诚信评价表见附录B。

* + - 1. 行为规范

商事调解员是否遵守职业道德和行为规范，包括但不限于：

1. 在调解过程中应遵守职业道德和行为规范，不得有损于商事调解员职业形象的行为；
2. 应保持中立、公正、独立，不得与当事人有任何利益关系，不得接受当事人赠送的任何礼品、礼金或其他形式的利益；
3. 应保护商事调解当事人的隐私权、个人信息，不得泄露调解过程中的保密信息；
4. 应履行调解协议，不得擅自变更或者解除调解协议；
5. 应遵守调解规则，不得违反调解规则进行调解；
6. 应遵守收费制度，不得违规收费；
7. 应遵守保密制度，不得泄露调解过程中的保密信息；
8. 应遵守卷宗管理制度，不得随意篡改、销毁调解记录和卷宗。
   * + 1. 执业诚信

商事调解员是否按T/SZS 4088—2024履职，是否存在违规收费、私下接触商事调解当事人等行为。

* + - 1. 服务质量

商事调解员是否具备专业能力，能否公正、中立地解决纠纷。

* + - 1. 社会评价

商事调解当事人对商事调解员服务质量的满意度评价。

* + - 1. 行为记录

商事调解员是否受到过守信激励。

商事调解员是否存在失信惩戒记录。

商事调解员是否存在违法违规行为记录。

商事调解员是否受到投诉或处罚。

* + 1. 评价商事调解当事人
       1. 评价维度

对商事调解当事人的诚信评价可围绕参与调解、履行协议、行为记录等方面开展。商事调解当事人诚信评价表见附录C。

* + - 1. 参与调解

商事调解当事人是否如实提供与纠纷相关的事实、证据和材料。

商事调解当事人是否自愿签署调解协议，是否存在被迫签署或虚假签署的情况。

* + - 1. 履行协议

商事调解当事人是否按照调解协议约定的内容、时限履行协议。

商事调解当事人是否主动、积极履行调解协议，是否存在拖延、逃避行为。

* + - 1. 行为记录

商事调解当事人是否在签署协议后无故反悔或拒绝执行。

商事调解当事人对商事调解服务是否如实反馈，是否存在夸大、隐瞒或虚假评价的行为。

商事调解当事人是否基于事实提出投诉，是否存在恶意投诉或滥用投诉机制的行为。

商事调解当事人是否遵守调解规则，是否存在干扰调解秩序、损害对方当事人权益的行为。

商事调解当事人是否积极配合商事调解员开展工作，是否存在刁难、对抗或不尊重商事调解员的行为。

商事调解当事人是否在信用中国等信用服务平台上有不良记录，是否被列入失信名单。

商事调解当事人是否受到过守信激励。

* 1. 评价方法
     1. 信息来源

开展诚信评价的信息，来源途径应包括但不限于：

1. 各级政务信息平台获取的信息；
2. 信用中国等信用服务平台获取的信息；
3. 商事调解组织、商事调解员提交的信息；
4. 商事调解当事人反馈的信息；
5. 通过开展第三方评价（满意度评价等）形成的信息；
6. 通过商事调解协会获取的信息。
   * 1. 等级划分

诚信评价实行110分制，基础分100分，附加分10分，按照分数划分为A、B、C、D四个等级：

1. A级（80分及以上）：综合表现很好，诚信风险很小；
2. B级（60分及以上80分以下）：综合表现较好，诚信风险较小；
3. C级（40分及以上60分以下）：综合表现较差，诚信风险较大；
4. D级（40分以下）：综合表现很差，诚信风险很大。

商事调解组织、商事调解员、商事调解当事人存在失信惩戒（列入失信人名单）、违法违规（违法犯罪）等行为的直接定为D级。

* 1. 评价结果应用
     1. 公示与监督

商事调解协会或商事调解组织应将诚信评价结果向社会公示，接受公众监督。

商事调解协会应将诚信评价结果报送司法行政部门，由司法行政部门将结果反馈至信用中国。

* + 1. 应用与奖惩

诚信评价结果可用于以下场景：

1. 商事调解组织等级评价；
2. 商事调解员能力水平评价；
3. 商事调解员考核评价；
4. 商事调解员岗位管理；
5. 调解资源分配、调解费用减免。

商事调解协会或商事调解组织应对A、B等级的商事调解组织和商事调解员给予奖励或政策支持，对C、D等级的进行限期整改或行业惩戒。

商事调解组织宜为A、B等级的商事调解人推荐A、B等级的商事调解员，或对调解费用进行减免。

* + 1. 动态管理

商事调解组织、商事调解员、商事调解当事人应及时通过信用中国平台申请修复信用。

商事调解协会或商事调解组织应定期更新诚信评价结果，实现动态管理。

2. （资料性）  
   商事调解组织诚信评价表

商事调解组织诚信评价表见表A.1。

* 1. 商事调解组织诚信评价表

| 评价维度 | 评价指标 | 分值 | 评价方法 | 评价要点 | 数据来源 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 制度建设  （28分） | 人员管理制度 | 4分 | 查阅材料 | 是否具备材料。 | 商事调解组织 |
| 调解规则 | 4分 | 查阅材料 | 是否具备材料。 | 商事调解组织 |
| 调解程序 | 4分 | 查阅材料 | 是否具备材料。 | 商事调解组织 |
| 财务制度（含收费内容） | 4分 | 查阅材料 | 是否具备材料。 | 商事调解组织 |
| 信息公开制度 | 4分 | 查阅材料 | 是否具备材料。 | 商事调解组织 |
| 保密制度 | 4分 | 查阅材料 | 是否具备材料。 | 商事调解组织 |
| 卷宗管理制度 | 4分 | 查阅材料 | 是否具备材料。 | 商事调解组织 |
| 执业诚信  （20分） | 商事调解组织不诚信行为 | 10分 | 查阅材料 | 是否存在虚假宣传、夸大调解成功率等不诚信行为，每有一项扣3分，本项累计最高扣10分。 | 商事调解协会、商事调解组织 |
| 商事调解员不诚信行为 | 10分 | 查阅材料 | 是否存在泄露商事调解当事人的隐私、泄露保密信息、违反调解规则、违规收费、私下接触商事调解当事人等不诚信行为，每有一项扣3分，本项累计最高扣10分。 | 商事调解协会、商事调解组织 |
| 服务质量  （20分） | 调解流程规范 | 5分 | 查阅资料 | 是否按调解流程开展调解工作。 | 商事调解协会、商事调解组织 |
| 收费规范 | 5分 | 查阅资料 | 是否按收费标准收取费用。 | 商事调解协会、商事调解组织 |
| 调解时限 | 5分 | 查阅资料 | 是否按规定的调解时限开展调解工作。 | 商事调解组织 |
| 调解卷宗规范 | 5分 | 查阅资料 | 是否按卷宗管理制度执行。 | 商事调解组织 |
| 社会评价  （20分） | 满意度评价 | 20分 | 查阅资料 | 商事调解当事人对商事调解组织服务质量的满意度评价，实际得分为20\*得分占比，如百分制满意度得分为85分，则满意度评价得分为20\*85%，最终得分为17分。 | 商事调解组织或第三方评价机构 |
| 行为记录  （12分） | 投诉或处罚 | 12分 | 查阅资料 | 是否存在投诉或处罚，每有一项扣6分，本项累计最高扣12分。 | 各级行政主管部门政务信息平台、商事调解协会、商事调解组织 |
| 加分项 | 守信激励 | 10分 | 平台信息 | 是否收到过守信激励。 | 信用中国 |
| D级指标 | 失信惩戒 | / | 平台信息 | 是否存在失信惩戒记录。 | 信用中国 |
| 违法违规 | / | 平台信息 | 是否存在违法违规行为记录。 | 信用中国 |

1. （资料性）  
   商事调解员诚信评价表

商事调解员诚信评价表见表B.1。

* 1. 商事调解员诚信评价表

| 评价维度 | 评价指标 | 分值 | 评价方法 | 评价要点 | 数据来源 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 行为规范  （24分） | 工作规范 | 4分 | 查阅材料、实地查看 | 是否在调解过程中遵守职业道德和行为规范，是否遵守调解规则；是否存在损害商事调解员职业形象的行为。 | 商事调解协会、商事调解组织、商事调解当事人 |
| 客观中立 | 4分 | 查阅材料、社会监督 | 是否保持中立、公正、独立，是否存在接受当事人赠送的礼品、礼金或其他形式利益的行为。 | 商事调解协会、商事调解组织、商事调解当事人 |
| 规范收费 | 4分 | 查阅材料、社会监督 | 是否遵守收费制度，是否存在违规收费的行为。 | 商事调解协会、商事调解组织、商事调解当事人 |
| 调解协议 | 4分 | 查阅材料 | 是否履行调解协议。 | 商事调解组织、商事调解当事人 |
| 保密 | 4分 | 查阅材料、社会监督 | 是否遵守保密制度，是否泄露过商事调解当事人的隐私信息。 | 商事调解协会、商事调解组织、商事调解当事人 |
| 卷宗规范 | 4分 | 查阅材料 | 是否遵守卷宗管理制度。 | 商事调解组织 |
| 执业诚信  （20分） | 履职情况 | 10分 | 查阅材料 | 是否按照T/SZS 4088—2024履职。 | 商事调解组织 |
| 商事调解员不诚信行为 | 10分 | 查阅材料 | 是否存在违规收费、私下接触商事调解当事人等行为，每有一项扣5分，本项累计最高扣10分。 | 商事调解协会、商事调解组织 |
| 服务质量  （20分） | 能力 | 10分 | 查阅资料 | 是否具备专业能力。 | 商事调解组织、商事调解当事人 |
| 公正、中立 | 10分 | 查阅资料 | 能否公正、中立地解决纠纷。 | 商事调解组织、商事调解当事人 |
| 社会评价  （20分） | 满意度评价 | 20分 | 查阅资料 | 商事调解当事人对商事调解员服务质量的满意度评价，实际得分为20\*得分占比，如百分制满意度得分为85分，则满意度评价得分为20\*85%，最终得分为17分。 | 商事调解组织或第三方评价机构 |
| 行为记录  （16分） | 投诉或处罚 | 16分 | 查阅资料 | 是否存在投诉或处罚，每有一项扣5分，本项累计最高扣16分。 | 各级行政主管部门政务信息平台、商事调解协会、商事调解组织 |
| 加分项 | 守信激励 | 10分 | 查阅资料 | 是否收到过守信激励。 | 商事调解员 |
| D级指标 | 失信惩戒 | / | 查阅资料 | 是否存在失信惩戒记录。 | 商事调解员 |
| 违法违规 | / | 查阅资料 | 是否存在违法违规行为记录。 | 商事调解员 |

1. （资料性）  
   商事调解当事人诚信评价表

商事调解当事人诚信评价表见表C.1。

* 1. 商事调解当事人诚信评价表

| 评价维度 | 评价指标 | 分值 | 评价方法 | 评价要点 | 数据来源 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 参与调解  （30分） | 诚实提供材料 | 20分 | 查阅材料 | 是否如实提供与纠纷相关的事实、证据和材料。 | 商事调解组织、商事调解员 |
| 签署协议 | 10分 | 查阅材料 | 是否自愿签署调解协议，是否存在被迫签署或虚假签署的情况。 | 商事调解组织、商事调解员 |
| 履行协议  （20分） | 履约情况 | 10分 | 查阅材料 | 是否按照调解协议约定的内容、时限履行协议。 | 商事调解组织、商事调解当事人 |
| 履行情况 | 10分 | 查阅材料 | 是否主动、积极履行调解协议，是否存在拖延、逃避行为。 | 商事调解组织、商事调解当事人 |
| 行为记录  （50分） | 毁约或拒绝执行 | 10分 | 查阅资料 | 是否在签署协议后无故反悔或拒绝执行。 | 商事调解组织、商事调解当事人 |
| 虚假反馈 | 10分 | 查阅资料 | 对商事调解服务是否如实反馈，是否存在夸大、隐瞒或虚假评价的行为。 | 商事调解协会、商事调解组织 |
| 恶意投诉 | 10分 | 查阅资料 | 基于事实提出投诉，是否存在恶意投诉或滥用投诉机制的行为。 | 商事调解协会、商事调解组织 |
| 遵守调解规则 | 10分 | 查阅资料 | 是否存在干扰调解秩序、损害对方商事调解当事人权益的行为。 | 商事调解组织、商事调解员 |
| 积极配合 | 10分 | 查阅资料 | 是否存在刁难、对抗或不尊重商事调解员的行为。 | 商事调解组织、商事调解员 |
| 加分项 | 守信激励 | 10分 | 查阅资料 | 是否收到过守信激励。 | 商事调解当事人 |
| D级指标 | 失信名单 | / | 查阅资料 | 是否列入失信人名单。 | 中国执行公开网 |
| 违法犯罪 | / | 查阅资料 | 是否存在违法犯罪行为。 | 商事调解当事人 |

参考文献

[1] 国务院.国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见[Z].2016年6月12日.

[2] GB/T 22116—2008 企业信用等级表示方法[S].

[3] GB/T 22117—2018 信用 基本术语[S].

[4] GB/T 22119—2017 信用服务机构 诚信评价业务规范[S].

[5] GB/Z 41465—2022 公共资源交易主体信用评价实施指南[S].

