|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.30 |
| CCS | |  | | --- | |  |   A 00 |

会团体标准

T/SZS XXXX—XXXX

商事调解员培训规范

Training specification for commercial mediator

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](#_Toc198803888)

[1 范围 1](#_Toc198803889)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc198803890)

[3 术语和定义 1](#_Toc198803891)

[4 培训原则 1](#_Toc198803892)

[4.1 一致性 1](#_Toc198803893)

[4.2 持续性 1](#_Toc198803894)

[4.3 全员性 1](#_Toc198803895)

[4.4 实用性 1](#_Toc198803896)

[5 培训类型 1](#_Toc198803897)

[6 培训内容 2](#_Toc198803898)

[6.1 岗前培训 2](#_Toc198803899)

[6.1.1 业务培训 2](#_Toc198803900)

[6.1.2 调解话术技巧培训 2](#_Toc198803901)

[6.1.3 当事人心理培训 2](#_Toc198803902)

[6.1.4 工作准则培训 2](#_Toc198803903)

[6.2 年度培训 2](#_Toc198803904)

[7 培训方式 3](#_Toc198803905)

[8 培训时间 3](#_Toc198803906)

[9 培训档案 3](#_Toc198803907)

[10 培训考核 3](#_Toc198803908)

[附录A（资料性） 岗前培训及年度培训课程大纲 4](#_Toc198803909)

[参考文献 6](#_Toc198803910)

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、深圳市福田区仁合商事调解中心。

本文件主要起草人：

商事调解员培训规范

* 1. 范围

本文件规定了商事调解员培训的原则、类型、内容、方式、时间、记录、考核等方面要求。

本文件适用于商事调解组织及所管辖的商事调解员。

* 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

T/SZS 4088—2024界定的术语和定义适用于本文件。

* 1. 培训原则
     1. 一致性

商事调解员培训与商事调解组织发展战略相结合，商事调解员培训与商事调解实践应用相结合，保证全体商事调解员具备开展商事调解服务的政策理论知识、专业知识和实践技能。

* + 1. 持续性

商事调解培训作为一项具有战略性与长期性的工作，商事调解组织需按照国家、地方相关政策，结合开展商事调解服务的行业领域，进行长期连续性的商事调解培训。

* + 1. 全员性

商事调解员实行持证上岗，在册的商事调解员均需参加商事调解培训，并完成规定的学时任务。商事调解组织根据商事调解员所参与或完成的培训情况，向培训合格的商事调解员颁发商事调解员证。

* + 1. 实用性

商事调解员参加商事调解组织或商事调解行业协会组织的培训。培训内容基于国家、地方政策法规中与商事调解服务相关的规定，确保培训讲求实效、学以致用、注重实践。

* 1. 培训类型

商事调解员培训包括岗前培训（也称“初任培训”）、年度培训、专项培训等类型。

岗前培训是商事调解员的任职培训。新选聘的商事调解员应经过岗前培训合格方可上岗。

年度培训是对在岗商事调解员进行的知识更新和技能强化培训。

专项培训是针对具体领域的专业培训，如合同履约、商业秘密和知识产权、涉外商事案件等。

* 1. 培训内容

商事调解员应按照T/SZS 4088—2024的6.6.2的要求，通过培训掌握包括商事调解基础理论、法律法规与政策、调解技巧、调解程序、职业道德与操守、持续学习与发展等方面的知识。附录A列出了商事调解组织或相关机构可为商事调解员提供培训的课程大纲参考。

* + 1. 岗前培训

岗前培训的目的是确保商事调解员理解自己的岗位职责，并具备一定的服务技能和技巧，在上岗前掌握相关的业务工作流程和要求。岗前培训主要包括业务培训、调解话术技巧培训、当事人心理培训、工作准则培训等。

* + - 1. 业务培训

业务培训的培训内容主要包括：

1. 商事调解员职业操守、调解的理论知识；
2. 商事纠纷调解的法律法规、案件办理程序及技能；
3. 与商事纠纷调解相关的心理学、社会学等专业知识；
4. 商事纠纷投诉相关的法律法规及案件办理程序及技能；
5. 开展商事调解服务必须使用的信息化平台的使用。
   * + 1. 调解话术技巧培训

调解话术技巧培训的内容主要包括：

1. 服务规范用语、禁忌语、服务态度、解答技巧等；
2. 基本的沟通、谈判、冲突处理技巧；
3. 针对不同用户的沟通方式和注意事项；
4. 疑难问题的沟通技巧；
5. 举例说明错误的沟通方式。
   * + 1. 当事人心理培训

当事人心理培训主要包括：

1. 调解对象的普遍心理；
2. 不同的业务类型、性别、地区、文化层次、咨询问题、咨询时间段的用户心理差异；
3. 应对不同用户应当采用的服务技巧。
   * + 1. 工作准则培训

工作准则培训主要包括对商事调解组织行政管理制度、调解服务制度、内控管理制度、人员管理制度、档案管理制度、安全保密制度、应急管理制度等各类规章制度内容的培训。

* + 1. 年度培训

基于国家政策法规及热点纠纷问题或案例解读，通过年度培训的方式以持续保证商事调解员的业务能力和技巧能力。年度培训的内容包括但不限于：

1. 业务知识深度培训。针对业务能力不够突出的人员，重点加强业务知识深度培训，以不断提高商事调解员的综合业务水平。
2. 质量交流与强化培训。按季度、半年度或年度周期，持续对商事调解员进行商事调解质量强化的培训，提高商事调解满意度和调成率。
3. 新出台的相关法律法规培训。针对国家政策，社会热点，市场动向等，特别是新出台的政策文件及解读、调解口径调整等内容的培训，保证调解及时性和有效性。
   1. 培训方式

商事调解员应按照T/SZS 4088—2024的6.6.3的要求，通过线上或线下的方式参加由商事调解组织或商事调解行业协会组织开展的培训。培训方式包括但不限于：

1. 专家讲座：通过线下集中培训、网络课堂等，听取商事调解领域资深专家讲授知识和技能；
2. 案例指导：分析实际案例，帮助商事调解员理解理论知识，培养其分析解决问题的能力；
3. 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索，提高商事调解员的理论水平和实践能力
4. 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；
5. 在线学习：利用在线学习平台和资源，商事调解员可随时随地进行自我学习，方便灵活；
6. 实践操作：在模拟或真实的调解场景中，商事调解员通过现场观摩、旁听庭审、实训演练或实践操作，锻炼调解技术和应变能力；
7. 由商事调解协会或商事调解员所在商事调解组织认可的其他培训形式。
   1. 培训时间

商事调解员培训实行学时制。

初次被聘任的商事调解员应参加不少于40个学时的岗前培训。

商事调解员每年应完成累计不少于10个学时的培训。

每半天培训一般按4个学时计算。根据培训的不同内容，可以适当提高或降低学时计算标准。

商事调解员参与下列活动的，活动时间可折算为调解员年度培训的学时，活动时间计算及折算标准由所在商事调解中心根据具体情况确定：

1. 在相关论坛上演讲的；
2. 在业界知名报刊、公众号、网站上公开发表原创文章；
3. 公开发表或出版商事调解事务有关的著作的；
4. 作为专家或培训讲师为商事调解员提供专业培训的；
5. 作为专家或特邀嘉宾参加商事调解领域重大或有影响力的论坛、研讨会等活动的。
   1. 培训档案

商事调解组织应建立培训档案，对商事调解员参加培训的种类、内容、时间和考核结果等情况进行记录，记入商事调解员工作档案。档案中各项记录的内容应真实、完整。

商事调解员有权查询培训记录，并有权对培训记录中的错误申请更正。

培训档案可包括但不限于纸质文档、电子文档和音像资料等形式。

培训档案宜永久保存。

* 1. 培训考核

商事调解员参加培训的情况，作为商事调解员业绩考察、考核奖惩的重点内容，是商事调解组织是否指派其担任调解工作以及商事调解员续聘、解聘的重要依据。

从未接受过调解员培训的，商事调解组织应禁止将其纳入商事调解员名单。

商事调解员任期内无故不接受调解员培训，或未完成年度最少培训学时的，商事调解组织有权决定在商事调解员资格期限届满后不予延期。

商事调解员未完成上一年度最少培训学时的，商事调解组织有权在具体案件中不主动指定其担任商事调解员。

2. （资料性）  
   岗前培训及年度培训课程大纲

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 培训课程 | 小时数（以小时计算时长） |
| Ⅰ | Ⅱ | Ⅲ |
| 1 | **调解基础理论** | 【】小时 |
| 1. 调解的基础理论    1. 调解的原则、程序进程和阶段概述    2. 调解中的沟通和工作技能概述 |
| 1. 调解与诉讼程序和其他替代性纠纷争端解决程序的区别 |
| 1. 商事调解的适用概述 |
| 2 | **商事调解的程序和框架** | 【】小时 |
| 1. 商事调解阶段的细节    1. 商事调解协议    2. 材料收集    3. 识别和平衡当事人的利益    4. 最终协议 |
| 1. 商事调解中不同背景的特殊性    1. 个人访谈    2. 共同/团队调解、多方调解、穿梭式调解    3. 第三方介入 |
| 1. 其他框架结构    1. 商事调解程序的事前和事后准备    2. 文件/记录 |
| 3 | **谈判技巧和技能** | 【】小时 |
| 1. 谈判分析的基础理论 |
| 1. 谈判引导和谈判管理：直观谈判、提纲式谈判、分配式谈判技巧 |
| 4 | **谈判引导、沟通技巧** | 【】小时 |
| 1. 沟通的基础理论 |
| 1. 沟通技巧（如积极倾听、转述、提问技巧、口头表达、重构、言语沟通和非言语沟通） |
| 1. 制定和评估解决方案的技巧（如头脑风暴法、思维导图、其他创造性技巧、风险分析） |
| 1. 可视化和调解技术 |
| 1. 特殊事件的处理（如纠纷升级、权力不平衡） |
| 5 | **纠纷处理能力** | 【】小时 |
| 1. 纠纷理论（纠纷因素、纠纷动态和纠纷分析） |
| 1. 纠纷动态的识别 |
| 1. 干预技巧 |
| 6 | **商事调解中的法律** | 【】小时 |
| 1. 商事调解中法律的作用 |
| 1. 商事调解员在商事调解中对允许的法律信息和不允许的法律建议的区分 |
| 1. 商事调解员的作用与各方当事人律师的任务不同 |
| 1. 提高对法律相关事实或者情况的认识，在此情形下，建议当事人寻求外部法律咨询，以便做出知情决定 |
| 1. 商事调解中外部顾问的参与 |
| 1. 商事调解员参与最终协议的法律特性 |
| 1. 最终协议在可强制执行性方面的法律意义和可行性 |
| 7 | **个人能力、态度和角色形象** | 【】小时 |
| 1. 角色定义、角色纠纷 |
| 1. 商事调解员的任务和自我形象 |
| 1. 公正性、中立性以及对被调解者和纠纷的距离 |
| 1. 商事调解中的权利和公平 |
| 1. 自我反省 |

1. 参考《德国联邦法律公报（2020年修订）》发布的《关于认证调解员的培训和进修条例》。

参考文献

[1] 中国国际贸易促进委员会调解中心调解员行为考察规定

[2] 中国国际贸易促进委员会调解中心调解员培训规定

