|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.100.99 |
| CCS | |  | | --- | |  |   A 00 |

团体标准

T/SZS XXXX—XXXX

商事调解组织等级评定 评价指标体系

Classification and evaluation index system for commercial mediation organizations

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](#_Toc198907681)

[1 范围 1](#_Toc198907682)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc198907683)

[3 术语和定义 1](#_Toc198907684)

[4 基本原则 1](#_Toc198907685)

[4.1 依法依规 1](#_Toc198907686)

[4.2 自愿申请 1](#_Toc198907687)

[4.3 公开透明 1](#_Toc198907688)

[4.4 客观公正 1](#_Toc198907689)

[4.5 信息可溯 1](#_Toc198907690)

[4.6 动态调整 1](#_Toc198907691)

[4.7 协同运用 1](#_Toc198907692)

[5 评定方法 1](#_Toc198907693)

[5.1 信息来源 2](#_Toc198907694)

[5.2 评定指标 2](#_Toc198907695)

[5.3 评定方式 2](#_Toc198907696)

[5.4 等级划分 2](#_Toc198907697)

[6 结果运用 3](#_Toc198907698)

[6.1 结果公布 3](#_Toc198907699)

[6.2 结果载入 3](#_Toc198907700)

[6.3 结果使用 3](#_Toc198907701)

[7 主体权益保护 3](#_Toc198907702)

[7.1 异议申请 3](#_Toc198907703)

[7.2 异议处理 3](#_Toc198907704)

[8 合规管理要求 3](#_Toc198907705)

[附录A（规范性） 商事调解组织等级评定指标 4](#_Toc198907706)

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、深圳市信用促进会、深圳市罗湖区致和商事调解院。

本文件主要起草人：

商事调解组织等级评定 评价指标体系

* 1. 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。

* 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界定的商事调解组织、商事调解以及下列术语和定义适用于本文件。

等级评定 level assessment

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。

* 1. 基本原则
     1. 依法依规

等级评定工作应严格遵守国家法律法规及相关政策规定。

* + 1. 自愿申请

商事调解组织自愿参与等级评定。

* + 1. 公开透明

等级评定过程及结果应公开透明，接受社会监督。

* + 1. 客观公正

等级评定工作应基于客观事实，确保公正性。

* + 1. 信息可溯

等级评定过程中所涉及的信息应可追溯。

* + 1. 动态调整

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。

* + 1. 协同运用

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。

* 1. 评定方法
     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：

1. 各级政务信息平台获取的信息；
2. 协会依法记录或采集的信息；
3. 商事调解组织自愿提交的信息；
4. 其他合法途径获取的相关信息。
   * 1. 评定指标
        1. 指标构成

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个一级指标及其他二级指标。商事调解协会应按附录A指标进行评价。

* + - * 1. 机构治理

机构治理部分包括商事调解组织党建引领、机构管理、业务规范、收费管理、信息披露、办公场所。

* + - * 1. 合规监督

包括商事调解组织内部考核、投诉监督、司法行政机关监督、奖励情况。

* + - * 1. 人员情况

包括商事调解组织调解员数量、人员组成、秘书配置、人员培训、调解员奖励情况、发展趋势。

* + - * 1. 调解业务

包括商事调解组织业务数量、业务金额、业务收费金额、业务满意度测评、公布典型案例、协议履行情况。

* + - * 1. 行业贡献

包括商事调解组织行业标准、社会公益。

* + - * 1. 智能化与服务创新

包括科技应用、服务创新优化。

* + - * 1. 国际化与涉外能力

包括涉外案件、涉外调解员、国际合作、国际交流、国际标准对接。

* + 1. 评定方式

商事调解组织等级采取得分定级和直接定级相结合的方式确定分数。

1. 得分定级，基于商事调解组织的信息按照维度、指标和相应分值等进行计算，根据分数评定等级。
2. 直接定级，在商事调解组织存在特定行为或者状态时将其等级直接评定为某个等级。
   * 1. 等级划分

等级评定实行100分制，按照分数划分A、B、C、D四个等级：

1. A级：业务表现与合规记录很好，应当给予激励；
2. B级：业务表现好且没有合规负面记录或者问题比较轻微，可以予以激励；
3. C级：存在合规负面记录或者业务表现一般，应当给予重视和关注；
4. D级：合规问题比较严重，应当加强重点管理。

商事调解组织存在以下情形之一的，应直接评为D级：

1. 调解组织党组织或党员被党纪处分；
2. 调解组织出现虚假调解情形；
3. 调解组织在半年内未开展调解业务；
4. 调解组织及其法人代表被列入严重失信名单；
5. 调解组织提供虚假信息影响评定结果；
6. 其他严重违反法律法规、规章等规定情形的。
   1. 结果运用
      1. 结果公布

商事调解协会应向社会公布商事调解组织等级评定结果。

* + 1. 结果载入

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。

* + 1. 结果使用

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。

评定结果为A级、B级的商事调解组织，同等条件下可在案件委托、服务对接、宣传推广等方面被推介。

评定结果为C级、D级的商事调解组织，商事调解协会将根据得分薄弱方面，采取约谈整改、强化日常监督等差异化管理措施。

* 1. 主体权益保护
     1. 异议申请

商事调解组织发现信息不准确、不完整，自评定结果公布之日起15个工作日内，由商事调解组织作为异议主体向商事调解协会提出书面申请，并提供相关证明材料。

* + 1. 异议处理

商事调解协会应自收到书面申请之日起7个工作日内回复异议主体，并及时将核查结果书面答复异议主体。有特殊情况的，可适当延长处理期限，延长时间最多不超过15个工作日。

经核查异议成立的，信息是由商事调解协会依法记录或按照约定主动采集的，商事调解协会重新调整评定结果；信息是通过各级政务信息平台或其他合法渠道获取的，异议主体向信息来源方提出异议，由信息来源方修正后，商事调解协会重新调整评定结果。

对异议信息无法核实真实性、准确性或者超过处理期限未完成处理的，商事调解协会应从等级评定的信息中剔除并记录原因。

* 1. 合规管理要求

商事调解协会及其工作人员在等级评定工作中，不得出现以下行为：

1. 以不正当手段采集信息；
2. 篡改、虚构信息；
3. 故意隐匿信息；
4. 违反规定泄露信息；

未按规定处理和答复异议信息。

2. （规范性）  
   商事调解组织等级评定指标

商事调解组织等级评定指标见表A.1。

* 1. 商事调解组织等级评定指标

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评分标准 | 佐证材料 | 备注 |
| 1.机构治理（33分） | 1.1党建引领（3分） | 1.1.1党组织建设和活动（3分） | 开展党建活动 2 分 正式成立党组织 加 1 分 | 活动照片、党员名录、会议纪要等 |  |
| 1.2机构管理（3分） | 1.2.1机构治理独立透明（3分） | 制定并公开健全的基础制度（行政、人事、财务、用章、组织架构等） 3分 | 管理制度文本、治理运行报告、年度评估文件、公示截图等 |  |
| 1.3业务规范（10分） | 1.3.1制定并公开调解规则（2分） | 2分 | 调解业务制度清单和文件 |  |
| 1.3.2其他调解业务制度（业务流程、保密规则等）（2分） | 2分 |  |
| 1.3.3调解档案管理（2分） | 2分 | 档案管理制度文件、档案建册文件 |  |
| 1.3.4调解员规范（2分） | 2分 | 调解员管理规范文件 |  |
| 1.3.5调解文书范本（2分） | 2分 | 商事调解委托协议等完整文书范本 |  |

表A.1 商事调解组织等级评定指标（续）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评分标准 | 佐证材料 | 备注 |
|  | 1.4收费管理（3分） | 1.4.1制定并公开收费标准（3分） | 制定并公开收费标准 3分 | 公示截图、收费文件 |  |
| 1.5信息披露（4分） | 1.5.1主动在网站、公众号等公开信息渠道及时披露组织的调解规则、收费标准、调解员名册，组织活动，方便查阅并及时回复疑问（4分） | 仅在办公场所公示信息 1分 在官方网站或公众号等线上渠道公开信息，但更新频率较低（少于每月1次） 2分 在官方网站、公众号等多个信息渠道公开信息，且每月至少更新1次 4分 | 网站或公众号链接和更新截图 |  |
| 1.6办公场所（10分） | 1.6.1办公场所（5分） | 100平方米以内 1分 100-500平方米 3分 500平方米以上 5分 | 租赁合同、产权证 |  |
| 1.6.2调解室及设施情况（5分） | 无 0 50平方米以内 1分 50-100平方米 3分 100平方米以上 5分 | 场地照片 |  |
| 2.合规监督（19分） | 2.1内部考核（4分） | 2.1.1建立内部考核制度（3分） | 3分 | 考核制度文件、绩效考核记录 |  |
| 2.1.2内部考核实施（1分） | 提供考核执行记录，有则1分 | 考核结果 |  |

表A.1 商事调解组织等级评定指标（续）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评分标准 | 佐证材料 | 备注 |
|  | 2.2投诉监督（4分，不包含扣分项） | 2.2.1投诉受理与处理机制（3分） | 已建立 2分，处理率≥80% 加1分 | 投诉登记表、处理情况 |  |
| 2.2.2合规管理与审查（1分） | 有合规制度1分 | 合规报告、执行记录 |  |
| 2.2.3机构违规投诉 | 每发生一次有效投诉 扣1分（累计扣分，无上限） | 处罚决定书、行业通报 |  |
| 2.2.4调解员违规投诉 | 调解员被有效投诉 每次扣1分（累计扣分） 调解员受到行业处分 每次扣2分（累计扣分） 调解员被行政处罚 每次扣3分（累计扣分） | 投诉记录、行业处分决定书、行政处罚决定书 |  |
| 2.3司法行政机关监督（10分） | 2.3.1合规建设（4分） | 0-10分 | 问卷调查 |  |
| 2.3.2行业贡献（3分） |
| 2.3.3机构和调解员违规投诉（3分） |

表A.1 商事调解组织等级评定指标（续）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评分标准 | 佐证材料 | 备注 |
|  | 2.4奖励情况（加分项，1分） | 2.4.1党委政府、司法机关以及行业奖励（1分） | 行业奖励：每次 0.2 分，可累积 党委、政府、司法机关奖励：每次 0.5 分，可累积 最高封顶分值：1 分（不再无限累计） | 表彰材料图片或者链接 |  |
| 3.人员情况（23分） | 3.1调解员数量（10分） | 3.1.1在册调解员数量（3分） | ≥30人 3分，≥20人 2分，≥10人 1分 | 截止日期前人员名册、社保缴纳证明、薪资发放证明 |  |
| 3.1.2专职调解员数量（7分） | 根据专职调解员占在册调解员比例： 100% 7分 ≥ 50% 6分 ≥ 30% 5分 < 30% 4分 |  |
| 3.2人员组成（5分） | 3.2.1调解员本科以上学历占比（5分） | 50%以内 1分 50%-80% 3分 80%以上 5分 | 调解员名册中注明学历情况，需学信网学历证明 |  |
| 3.3秘书配置（5分） | 3.3.1调解秘书数量（5分） | 按照调解秘书数量 / 在册调解员比例： 低于1:15 1分 1:15-1:10 之间 3分 1:10及以上 5分 | 截止日期前人员名册、社保缴纳证明、薪资发放证明、第三方认证或备案文件。 |  |

表A.1 商事调解组织等级评定指标（续）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评分标准 | 佐证材料 | 备注 |
|  | 3.4人员培训（1分） | 3.4.1人员培训时长（1分） | 每年≥40小时得1分，不足40小时 0分 | 参加调解组织或者深圳市商事调解协会组织的培训通知、培训照片等 |  |
| 3.5调解员奖励情况（加分项，1分） | 3.5.1因调解工作获各级奖励情况（1分） | 行业奖励：每次 0.2 分，可累积 党委、政府、司法机关奖励：每次 0.5 分，可累积 最高封顶分值：1 分（不再无限累计） | 表彰材料图片或者链接 |  |
| 3.6发展趋势（加分项，1分） | 3.6.1专职调解员增长率（1分） | ≥20% 0.5分，≥30% 1分 | 2023年度专职调解员名册 |  |
| 4.调解业务（53分） | 4.1业务数量（10分） | 4.1.1调解成功案件数量（10分） | 无 0 50件以内 3分 100件以内 5分 100-500件 7分 500件以上 10分 | 申请表中填写，2024年度成功调解案件清单（包括双方当事人、纠纷类型、联系方式、和解协议金额等） |  |
| 4.2业务金额（10分） | 4.2.1成功调解案件的和解协议金额（10分） | 1000万以内 3分 1000万-5000万 5分 5000万以上 7分 1亿以上 10分 | 申请表中填写，2024年度成功调解案件清单（和解协议需要接受考评小组的抽查） |  |

表A.1 商事调解组织等级评定指标（续）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评分标准 | 佐证材料 | 备注 |
|  | 4.3业务收费金额（10分） | 4.3.1年度调解业务收费金额（10分） | ≤50万 3分 50万-100万 5分 100万-200万 7分 ≥200万 10分 | 银行流水、发票或收据 |  |
| 4.4业务满意度测评（20分） | 4.4.1用户满意度（当事人和代理人）（10分） | 1～10分 | 问卷调查 |  |
| 4.4.2司法机关测评（10分） | 1～10分 |  |
| 4.5公布典型案例（加分项，1分） | 4.5.1典型案例质量（1分） | 提交1项 0.4分，提交2项及以上 0.8分，案例被行业引用或获奖 0.2分，总高分1分 | 业务案例分析、行业引用证明、获奖证书（考评小组根据材料酌情赋分） |  |
| 4.6协议履行情况（2分） | 4.6.1主动履行案件率（2分） | 主动履行比例低于 50% 0分 履行比例 50%–70% 1分 履行比例高于 70% 2分 （注：履行比例=主动履行案件数量÷调解成功案件总数×100%） | 自愿履行案件清单，履行通知书、履行反馈表、结案说明书、支付凭证复印件等。 |  |
| 5.行业贡献（3分） | 5.1行业标准（2分） | 5.1.1参与行业标准制定（2分） | 无 0 1～3次 1分 3次以上 2分 | 主导或参与的标准文件、研究报告、白皮书以及证明发布的佐证材料 |  |

表A.1 商事调解组织等级评定指标（续）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评分标准 | 佐证材料 | 备注 |
|  | 5.2社会公益（加分项，1分） | 5.2.1参与公益调解或普法推广（1分） | 无 0 1～5次 0.5分 5次以上 1分 | 活动通知、宣传链接、图片等佐证材料 |  |
| 6.智能化与服务创新（2分） | 6.1科技应用（加分项，1分） | 6.1.1在线调解系统建设及使用情况（0.5分） | 使用在线调解系统 0.2分，使用官方指定的调解系统 加0.3分 | 系统截图 |  |
| 6.1.2采用新调解模式，科技手段（如AI调解、大数据分析）（0.5分） | 1项 0.1分，2项及以上 0.3分；最高0.5分 | 创新方案文档、应用案例、行业推广证明、技术使用报告 |  |
| 6.2服务创新优化（加分项，1分） | 6.2.1诉调、仲调、公证联动（0.5分） | 每优化1项核心业务 0.1分，最高0.5分 | 特邀调解组织证明文件或者公示界面截图 |  |
| 6.2.2与行业对接（0.5分） | 每优化1项核心业务 0.1分，最高0.5分 | 与产业行业合作协议 |  |
| 7.国际化与涉外能力（7分） | 7.1涉外案件（2分） | 7.1.1涉外成功案件数量（1分） | 10以内 0.3分 10-20 0.7分 20以上 1分 | 2024年度成功调解案件清单中注明，脱敏后的和解协议需要接受考评小组的抽查 |  |

表A.1 商事调解组织等级评定指标（续）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评分标准 | 佐证材料 | 备注 |
|  |  | 7.1.2涉外成功案件金额（1分） | 100万以内 0.3分 100万-500万 0.7分 500万以上 1分 |  |  |
| 7.2涉外调解员（2分） | 7.2.1外籍调解员（港澳台或外籍）（1分） | ≥5人 1分，≥3人 0.5分 | 调解员名册中注明，其中外籍调解员当年度需参与办案 |  |
| 7.2.2大湾区调解员（1分） | ≥1人 1分 | 调解员名册中注明，按照大湾区调解员申请推荐机构认证 |  |
| 7.3国际合作（加分项，1分） | 7.3.1是否与国际调解机构签署合作协议（0.5分） | 签署意向书 0.1分，实质业务合作 0.3分，合作超过2家 0.2分 | 合作协议、合作公示 |  |
| 7.3.2是否与海外机构开展联合调解（0.5分） | 1项 0.1分，2项 0.3分，3项及以上 0.5分 | 联合调解案例、公示材料 |  |
| 7.4国际交流（加分项，1分） | 7.4.1是否在国际调解论坛、国际机构会议上发表演讲或报告（1分） | 1次 0.3分，2～3次 0.7分，4次及以上 1分 | 会议发言记录、参会证明 |  |
| 7.5国际标准对接（加分项，1分） | 7.5.1是否采用国际调解标准、加入国际调解组织（1分） | 采用1项 0.3分，2-3项 0.7分，3项以上 1分 | 认证文件、国际机构会员证书 |  |

