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

团体标准

T/SZS XXXX—XXXX

商事调解员岗位规范

Post 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](#_Toc198910642)

[1 范围 1](#_Toc198910643)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc198910644)

[3 术语和定义 1](#_Toc198910645)

[4 资格与职责 1](#_Toc198910646)

[4.1 资格要求 1](#_Toc198910647)

[4.2 职责要求 1](#_Toc198910648)

[5 能力要求 2](#_Toc198910649)

[5.1 责任要求 2](#_Toc198910650)

[5.2 调解实施能力 2](#_Toc198910651)

[5.3 沟通能力 2](#_Toc198910652)

[5.4 管理能力 2](#_Toc198910653)

[5.5 谈判能力 3](#_Toc198910654)

[5.6 文书能力 3](#_Toc198910655)

[5.7 数字化应用能力 3](#_Toc198910656)

[6 工作要求 3](#_Toc198910657)

[6.1 基本要求 3](#_Toc198910658)

[6.2 防止利益冲突要求 3](#_Toc198910659)

[6.3 异常情况处理要求 4](#_Toc198910660)

[7 处罚要求 4](#_Toc198910661)

[8 其他参与商事调解工作人员的特殊要求 5](#_Toc198910662)

[8.1 商事调解秘书职责要求 5](#_Toc198910663)

[8.2 商事调解秘书能力要求 5](#_Toc198910664)

[参考文献 6](#_Toc198910665)

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：

商事调解员岗位规范

* 1. 范围

本文件规定了商事调解员的资格与职责、能力要求、工作要求、处罚要求以及其他参与商事调解工作人员的特殊要求等。

本文件适用于对商事调解员岗位规范管理，其他类型的调解员可参考使用。

* 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中界定的术语和定义适用于本文件。

* 1. 资格与职责
     1. 资格要求

商事调解员应品行良好、公道正派、廉洁自律，按规定参加业务培训，并符合以下任意一项条件：

1. 通过国家统一法律职业资格考试，从事调解工作满3年；
2. 从事律师、仲裁、公证工作或者曾任法官、检察官满3年；
3. 具有法律、经济、科学技术等相关专业知识，从事法律或者经济贸易等专业工作并具有中级以上职称或者具有同等专业水平；
4. 具有大学本科以上学历且从事商事调解工作满3年。
   * 1. 职责要求

商事调解员在调解开始之前，有责任告知参与调解的各方商事调解当事人有关调解的以下信息：

1. 调解是自愿进行的，各方商事调解当事人有权在任何时间或基于任何原因放弃调解；
2. 各方商事调解当事人在调解过程中享有的权利和义务；
3. 调解的规则与程序；
4. 调解过程在法律允许的范围内保密。一般情况下，除非参加调解的各方商事调解当事人同意公开，否则只有商事调解员、各方商事调解当事人及其代理人可参加调解；
5. 商事调解并非仲裁、法律陈述或治疗程序，商事调解员不对案件的是非曲直做出裁决、不代表双方决定任何事项。

商事调解员应以中立、公正的态度对待商事调解当事人，不应在行为或言语上表现出偏好或偏袒，并承诺为所有而非单方的当事人服务。

商事调解员应履行勤勉审慎义务，认真、详细地审阅和研究案件的全部文件和材料，熟悉案件情况，事先拟定调解方案。

商事调解员应全面、客观、耐心地帮助商事调解当事人分析案件，引导商事调解当事人在互谅互让的基础上，减少分歧，促成各方自愿达成一致。

在调解中，商事调解当事人如就其个人利益亲身处理有关事务而同时又存在着重大的法律问题，商事调解员应鼓励商事调解当事人寻求合理所需的独立法律意见，以便达成知情的协议。

商事调解员应给予并支持每位商事调解当事人充分机会有效地表达其关注/争议点，以促成及加深另一方的理解。

商事调解员有责任在进行实质的商议前，向商事调解当事人界定及解释调解费用，并与商事调解当事人协定有关收费的分配及付款方式。商事调解员不应收取任何胜诉费用或基于调解结果而收取费用。

* 1. 能力要求
     1. 责任要求

适当管理调解会议和单独会面的流程。

能识别和总结各方案情和争议点并确定讨论议程优先次序。

促进及鼓励各方在争议点讨论中的直接对话。

在单独会面时，能寻求获得首次调解会议未透露的背后利益、需求等额外信息，以帮助各方了解维持其立场的风险并发展其解决问题的意愿。

根据商事调解员的专业知识和经验，分析案情，包括协助各方更好地了解其案情在争议中的强弱点，及对争议在法庭诉讼程序中可能出现的结果做出适当的评估及预测。

协助各方了解无法解决纠纷时的其他选项，探讨不能达成调解协议时的最佳及最差的潜在替代方案。

促进各方产生及适当时向各方提议和解的选项。

识别僵局并有效处理僵局。

协助各方进行谈判，鼓励各方发挥创意，将各方需求及关注点转化为选项，并在他们选择的和解方案中创造价值，而不仅仅是在底线上作出让步。

* + 1. 调解实施能力

商事调解员应能够独立从事或参与商事调解工作。

商事调解员应合理地应允商事调解各方的要求，确保当事各方知悉商事调解的程序。

商事调解员应与各方建立友好关系，建立各方对商事调解员和调解程序的信心，并为商事调解过程创造正面的氛围。

* + 1. 沟通能力

商事调解员应具备合适的沟通能力，包括但不限于：

1. 能自信的沟通；
2. 调解时使用适当的眼神交流和肢体语言；
3. 积极倾听；
4. 确认及容许各方表达关注/情感/感受；
5. 鼓励/支持各方的沟通和参与；
6. 适当发问；
7. 合理措辞；
8. 适当运用辅助工具；
9. 以中性语言列出各方观点及双方争议点。
   * 1. 管理能力

商事调解员应具备合适的管理能力，包括但不限于：

1. 能有效控制调解流程（包括适时地发言），能适时顺利地过渡调解会议的每一个阶段；
2. 避免过分主导调解过程；
3. 适当的时间管理；
4. 缓和紧张场面/控制冲突，及处理各方对争议点的情绪和看法；
5. 适当管理任何一方出现的谈判筹码过分不对等的情况；
6. 理解调解各方的期望并进行管理，促进各方签订调解协议；
7. 如果没有达成协议或达成部分协议，总结进展并让各方考虑前进的方向，及以肯定各方努力及正面的态度作结尾。
   * 1. 谈判能力

商事调解员应使用合适、合理的谈判技巧开展调解，包括但不限于：

1. 找出需要解决的争议点；
2. 适当地协助各方了解对方的利益并聚焦关注各方的基本需求/利益；
3. 提出合理质疑/怀疑；
4. 避免或处理僵局；
5. 评估替代方案的潜在选项；
6. 聚焦未来。
   * 1. 文书能力

商事调解员应具备合适的文书能力，包括但不限于：

1. 能根据调解各方调整和解方案等条款；
2. 确保包含所有争议点；
3. 须清晰及明确列明各方在履行条款时须采取的行动，合并和总结和解条款；
4. 制定应急安排；
   * 1. 数字化应用能力

商事调解员应具备在数字化环境下进行商事调解服务的能力，包括但不限于：

1. 具备网络与信息素养；
2. 掌握必要的数字工具和平台。
   1. 工作要求
      1. 基本要求

商事调解员应当礼貌友善、高效推进程序，不消极拖延、欺骗或胁迫商事调解当事人。

商事调解员应严格自律，清正廉洁，不索取、收受当事人请客、馈赠或其他利益。

商事调解员应当按照调解规则和工作规范规定的程序办理案件。

商事调解员在调解程序和调解结果上应充分尊重当事人意思，不强迫当事人达成调解协议。

未经所在商事调解组织同意，商事调解员不应以所在商事调解组织名义对外从事活动。

除商事调解当事人对调解方式另有约定，商事调解员可在综合考虑案情、各方商事调解当事人的意愿、调解工作效率等因素后，选择其认为适当的合理方式进行商事调解。

商事调解员应按照商事调解当事人的约定期限进行商事调解，商事调解当事人未约定调解期限的，商事调解员可与商事调解当事人协商确定调解期限。商事调解当事人未约定且商事调解员也未与商事调解当事人确定调解期限的，商事调解员应当自接受选定或者指定之日起30日内完成调解，商事调解当事人同意延期的除外。

商事调解员应恪守保密责任，不泄露调解过程中知悉的案情信息、调解信息以及当事人的隐私和商业秘密，并提醒及确保各方当事人知悉及承诺遵守其保密责任。未经同意，一方当事人单独向商事调解员提供的证据或信息，商事调解员不应披露给另一方当事人。视实际情况，商事调解员或需要在调解会议中实施特别保密措施。

* + 1. 防止利益冲突要求

在商事调解当事人申请调解之前就案件实体问题向商事调解当事人提供过咨询意见的人员，在被选定或指定为案件的商事调解员时，应当立即披露其提供咨询意见的情况。除非各方商事调解当事人均明示同意，该商事调解员应予以回避。

商事调解员在接受选定或者指定前，应及时向商事调解当事人及获选定的商事调解组织披露可能对其公正性或者独立性引起合理怀疑的任何情形，包括可能影响争议结果的个人利益、专业利益、经济利益或者其他利益，如或选定的商事调解组织被委托的可能与当事人有利益关系的案件情况。

商事调解员在被选定或者指定的整个调解期间，如是在接受委派后才出现或者知悉上述所指的情况，商事调解员应当及时向各方商事调解当事人及获选定的商事调解组织披露。

获选定的商事调解组织在收到商事调解员披露的信息后，应立即转达各方商事调解当事人，并征询其意见；任何一方商事调解当事人对商事调解员人选提出异议的，各方商事调解当事人应共同协商选定另一位商事调解员，或者由商事调解组织另外指定一位商事调解员。

商事调解员不应担任所在组织其他律师担任仲裁员的案件的代理人。曾经或者仍在担任仲裁员的律师，不应承办与本人担任仲裁员办理过的案件有利益冲突的商事调解服务。

若调解不成功，在其后的仲裁、诉讼程序中，该案的商事调解员不应担任任何一方商事调解当事人的代理人，也不应担任本案的仲裁员、证人，但法律法规另有规定的除外。

除调解参与各方充分知情的书面同意外，商事调解员不应在调解程序结束后再就同一或相关争议解决程序中担任仲裁员、审判员、陪审员、商事调解员、证人或商事调解当事人的代理人或法律顾问。

商事调解员在正式接受选定或指定时，应当如实填写《商事调解员声明书》，表明自己与本案商事调解当事人、代理人和案件之间不存在不宜担任本案调解员的情形。

* + 1. 异常情况处理要求

经所在商事调解组织同意，商事调解员可退出调解程序。

调解结束后，商事调解员应当及时向所在商事调解组织提交书面结案报告，不应私自保存调解案件相关资料。

商事调解员在接到商事调解组织转送的商事调解当事人的投诉或处理意见后，应认真对待，并向商事调解组织如实、全面地做出书面说明。

商事调解员出现无法履行或者不适宜履行职责的情形，获选定的商事调解组织有权更换商事调解员，重新选定或者指定商事调解员，各方商事调解当事人另有约定的除外。

* 1. 处罚要求

商事调解员资格有效期内有下列情形之一并经查证属实的，所在商事调解组织有权取消其商事调解员资格：

1. 因故意犯罪受到刑事处罚或者近三年受到严重警告以上党纪政务处分的；
2. 无正当理由不按时办理调解案件，造成严重后果的；
3. 在调解过程中，有违独立、公正、中立、友好原则，造成严重后果的；
4. 未经商事调解当事人同意对案件发表评判意见，并强迫商事调解当事人接受的；
5. 违反商事调解员勤勉审慎义务，不认真阅卷，不熟悉案情，严重不负责任的；
6. 资格有效期内无故不接受商事调解员培训的；
7. 违反保密义务，泄露调解过程中知悉的与调解有关的保密信息的；
8. 其他违反商事调解行业协会相关规定或所在商事调解组织规定，不宜继续担任商事调解员的情形。

商事调解员在调解活动中有下列行为之一的，由所在商事调解组织给予批评教育、责令改正，情节严重的，由推选或者聘任单位予以罢免或者解聘：

1. 偏袒一方商事调解当事人；
2. 压制、打击、报复、侮辱商事调解当事人；
3. 阻止商事调解当事人依法通过仲裁、行政、司法等途径维护权利；
4. 泄露商事调解当事人个人隐私、商业秘密；
5. 索取、收受商事调解当事人财物或者谋取其他不正当利益；
6. 损害商事调解当事人合法权益的其他行为。
   1. 其他参与商事调解工作人员的特殊要求
      1. 商事调解秘书职责要求

商事调解秘书的职责包括但不限于：

1. 负责商事调解案件的日常管理工作，包括案件登记、材料整理及数据汇总；
2. 协助商事调解员进行案件调研、资料收集及案情分析；
3. 协助商事调解员准备调解会议所需的文件及资料，参与调解会议的记录与整理，确保会议内容的准确性与完整性；
4. 协助起草调解协议及其他法律文书，确保文书内容符合法律要求；
5. 负责调解档案的管理与归档，确保案件资料的完整性、保密性及可追溯性；
6. 协调商事调解员与商事调解当事人之间的沟通，确保调解程序顺利进行；
7. 协助商事调解组织开展业务宣传、开展交流和培训、组织会议及其他活动。
8. 商事调解秘书，辅助商事调解员及商事调解组织日常工作的专职人员。
   * 1. 商事调解秘书能力要求

商事调解秘书的能力要求包括但不限于：

1. 具备较强的组织协调能力，能够高效处理调解案件的日常事务；
2. 具备良好的文书撰写能力，能够准确记录调解过程并起草相关文件；
3. 具备较强的沟通能力，能够与商事调解员、当事人及其他工作人员有效沟通；
4. 具备基本的法律知识，能够协助商事调解员处理法律问题；
5. 严格遵守保密规定，确保调解过程中知悉的信息不被泄露；
6. 具备数字化办公能力，能够熟练使用调解管理系统及相关办公软件。

参考文献

[1] 深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例

[2] 深圳市光明区润泽民商事调解中心调解员守则

[3] 中国国际贸易促进委员会调解中心调解员守则[4] 粤港澳大湾区调解员专业操守最佳准则[5] 粤港澳大湾区跨境争议调解示范规则

[6] 国际律师协会国际仲裁利益冲突指引（2024版）

[7] 《联合国关于调解所产生的国际和解协议公约》

