《商事调解员能力水平评价标准》编制说明

一、立项背景和目的

（一）立项背景

近年来，深圳市光明区在矛盾纠纷多元化解中形成了一套由街道办事处牵头组织协调、各相关单位共同参与的行之有效的经验，被誉为“矛盾纠纷多元化解的光明模式”，并被纳入《深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例》进行提升、固化和全市推广。

《深圳经济特区矛盾纠纷多元化解条例》要求建立健全调解员培训制度和退出机制，将调解员纳入社会工作人才培养和职业水平评价体系。

商事调解作为一种高效、灵活的纠纷解决方式，近年来在深圳乃至全国得到快速发展。然而，商事调解员的专业水平和职业素养参差不齐，影响了调解的公信力和效率。目前，国内尚未出台统一的商事调解员能力水平评价标准，各地和相关机构在商事调解员准入、培训和考核方面存在较大差异，导致商事调解服务质量难以保障。深圳市作为中国特色社会主义先行示范区和粤港澳大湾区核心城市，肩负着探索商事调解规范化发展的重要使命。制定统一的商事调解员能力水平评价标准，是推动深圳商事调解行业高质量发展的重要举措。调解员的职业素质是保证调解程序自愿、公正的关键，更是推动商事调解事业不断前行的重要力量。调解工作的专业化、职业化，是调解制度发展的重要组成部分。因此，亟须标准规范商事调解员能力水平评价要求，以规范商事调解员的准入和培养机制，提升调解服务质量和公信力，推动行业规范化发展，助力深圳打造国际化商事调解中心和法治化营商环境，为全国商事调解行业树立标杆。

（二）标准编制的目的

《商事调解员能力水平评价标准》的编制旨在构建科学规范的商事调解员职业能力评价体系，推动粤港澳大湾区商事纠纷解决人才队伍的专业化建设。通过系统划分商事调解员能力等级、明确知识技能要求与评价程序，构建涵盖申请、审查、动态管理等全流程标准化框架，全面提升商事调解服务的规范化水平。着重强化商事调解员法律素养、行业认知、心理疏导等复合型能力培育，建立公开透明的评价机制与质量监督体系，本文件的实施将有效提升商事调解服务的规范化水平，助力法治化营商环境优化与争议解决机制创新发展。

二、标准编制的过程、原则和依据

（一）任务来源

2023年5月29日，国家标准化管理委员会、司法部印发《国家标准化管理委员会 司法部关于下达2023年度社会管理和公共服务综合标准化试点（司法行政领域）项目的通知》（国标委联〔2023〕28号），“广东深圳光明区商事调解服务标准化试点”（以下简称“标准化试点”）获批在列。

为推进标准化试点建设，更好地用标准化方式规范提升商事调解服务行业的发展，基于前期走访、调研、座谈等过程收集的标准化需求，标准化试点承担单位提出了包括《商事调解员能力水平评价标准》在内的多项标准的制修订需求和计划。

（二）标准编制过程

1.现行标准梳理和商事调解组织调研。

2025年1月—4月，标准编制组开展国内外商事调解相关标准、文献资料的收集与商事调解组织调研工作，调研、梳理调解标准中调解员的能力水平划分要求，同时通过开展商事调解组织现场调研和座谈会，了解深圳市商事调解组织中目前对于调解员的能力水平要求。

2.标准起草编制。

在持续深化调研及总结的基础上，2025年5月，标准编制组完成了《商事调解员能力水平评价标准》初稿编写，并向深圳市深圳标准促进会提请团体标准立项。

（三）标准编制原则

1.科学性原则。

本文件编制过程中广泛收集对调解员的能力水平要求的建议，经过科学地研究，进行了预先设计，在制定标准过程中遵守团体标准制定程序和编写规则。

2.指导性原则。

本文件规定了商事调解员能力评价标准的评价对象、评价主体、评价类型、评价时间及周期、商事调解员的能力等级、商事调解员的能力要素、评价程序、评价动态管理等内容。

3.地方特色性原则。

本文件商事调解员能力水平评价标准的设定秉持地方特色性原则。标准编制过程充分结合深圳市商事调解员能力水平评价情况和光明区商事调解服务标准化试点要求，充分考虑可操作性，致力于打造具有深圳市地方特色的商事调解员能力水平评价标准的典型案例，通过光明区标准化试点在全省、全国推广。

（四）标准编制依据

1.标准编制的规则。

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》的要求进行编制。

2.标准编制的技术依据。

本文件的编制，一是基于深圳市商事调解组织有关商事调解员能力评价的经验并结合广东省、深圳市地区内的人民调解员等级评定管理情况；二是参考中国国际贸易促进委员会商业行业委员会编写的《商事调解员职业能力要求》（征求意见稿）；三是参考借鉴中国企业文化促进会调解促进委员会《调解员调解能力评价标准》（征求意见稿）。通过对相关标准的梳理和分析，总结商事调解员能力水平评价的核心要素和规范要求。

三、标准主要内容

标准主体内容包含范围、规范性引用文件、术语和定义、基本原则、评价对象、评价主体、评价类型、评价时间及周期、商事调解员的能力等级、商事调解员的能力要素、评价程序、评价动态管理、附录（附录A能力水平等级及要求、附录B商事调解员能力水平评价申请表）十三个部分。

（一）范围

本文件规定了商事调解员能力水平评价的基本原则、评价对象、评价主体、评价类型、评价时间及周期、商事调解员的能力等级、商事调解员的能力要素、评价程序、评价动态管理等内容。

本文件适用于商事调解协会对商事调解员的能力水平评价，也适用于商事调解员的能力获取或提升。

（二）规范性引用文件

本文件主要引用了T/SZS 4088—2024《商事调解工作规范》。

（三）术语和定义

标准对“能力评价”这一关键术语进行定义，其中：能力评价，指对商事调解员的能力水平进行客观、公正、规范的评价活动。本文件规定T/SZS 4088—2024《商事调解工作规范》界定的术语和定义适用于本文件。

（四）基本原则

1.客观公正原则。

客观公正原则强调商事调解协会应严格遵守职业道德，并依据国家法律法规以及有关政策开展工作，应保持独立性和客观性，避免任何可能影响评价结果的偏见或利益冲突，评价结果应基于充分的证据和明确的标准，避免主观臆断或随意性。

2.公开透明原则。

公开透明原则强调评价的条件及程序应事先明确，并对外公布，确保所有利益相关者能够了解和监督，对于评价结果的异议，商事调解协会应提供透明的申诉渠道和公正的复审程序，确保人员的合法权益得到保障；

3.保密性原则。

保密性原则强调商事调解协会在评价过程中所获得的涉及个人隐私或商业秘密等信息，未经本人的同意，不得泄露给他人。

（五）评价对象

本部分规定符合T/SZS 4088—2024要求的专（兼）职商事调解员可申请商事调解员能力水平评价。

（六）评价主体

本部分规定了评价主体、评价工作委员会的职责及组成。

（七）评价类型

本部分描述了商事调解员能力水平评价可分为初次评定和晋级评定，以及等级逐级晋升要求以及豁免。

（八）评价时间及周期

本部分描述了商事调解员能力水平评价的开展时间及申请晋级间隔周期。

（九）商事调解员的能力等级

本部分描述了商事调解员能力水平评价的开展时间及申请晋级间隔周期。

（十）商事调解员的能力要素

本部分介绍了商事调解员的能力水平等级划分为四个等级，作为评价商事调解员能力的依据。

（十一）评价程序

本部分描述了商事调解员的能力评价程序的全过程，包括提出申请、初步审查、复核、评价、公示备案、发证。

（十二）评价动态管理

本部分规定了对商事调解员的能力评价的动态管理，包括调整、取消等级的情形，以及对定期核查、更新等级变动情况作出规范。

（十三）附录

附录A为资料性附录，提供了能力水平等级及要求；附录B为资料性附录，提供了商事调解员能力水平评价申请表。

四、标准编制的意义

（一）标准编制的社会意义

《商事调解员能力水平评价标准》的制定为法治社会建设注入了专业化力量。通过构建分级能力评价体系，明确商事调解员的知识与技能要求，显著提升商事纠纷解决的规范性与公信力，推动非诉讼纠纷解决机制的社会认同。标准化的能力评价强化了调解服务的客观公正，既缓解司法系统压力，又引导公众通过高效、平和的调解途径化解矛盾，促进社会信用体系构建。动态管理机制与透明化评价程序进一步保障了调解队伍的持续优化，为基层社会治理现代化提供了可借鉴的专业人才培育模式，助力法治文化深入发展。

（二）标准编制的经济意义

本文件的实施将通过专业化调解服务赋能法治化营商环境。商事调解员水平的持续提高也将推动商事纠纷得到快速、高效的解决，提升市场资源配置效率。分级能力评价体系推动大湾区形成统一的服务质量标杆，增强投资者对区域争议解决机制的信心，吸引更多国际资本向产业链聚集。同时，调解服务规范化加速了法律服务业态升级，催生专业化调解服务机构等衍生市场，创造新兴经济增长点，为开放型经济高质量发展注入了新动能。

五、主要试验（验证）的分析

无。

六、采用国际标准和国内标准情况

无。

七、团体标准的先进性说明

《商事调解员能力水平评价标准》具有前瞻性创新价值与扎实的实践基础。作为针对商事调解员能力的系统性规范，其先进性体现在三个方面：一是构建覆盖知识与技能的全方位评价体系，既明确法律知识、行业认知、又强调调解技巧等核心要求；二是建立动态发展机制，通过动态管理、定期复评等规定，推动商事调解员持续更新专业知识与技能，适应粤港澳大湾区商事纠纷解决需求的变化。此外，标准系对国内外调解实践经验的系统总结，将理论要求与实务能力有机衔接，确保评价标准既符合专业规律又贴近实际需求。标准的实施将有效规范商事调解服务流程，为商事调解员职业发展提供清晰路径，增强社会对商事调解的信任度；同时通过统一的能力评价基准，引导商事调解机构提升专业水平。从长远看，标准将为我国商事调解行业专业化、规范化发展提供支撑，为优化法治化营商环境、参与国际争议解决规则制定贡献实践经验。

八、标准涉及的相关知识产权说明

本文件的某些内容可能直接或间接涉及专利及软件著作权，本规程的发布机构不承担识别这些专利及软件著作权的责任。

九、与有关的现行法律法规和强制性国家标准的关系

无。

十、重大意见分歧的处理依据和结果

无。

十一、其他应予以说明的事项

无。