《商事调解员考核评价标准》编制说明

一、立项背景和目的

（一）立项背景

随着深圳市商事活动日益频繁，商事纠纷数量持续增长，对高效、专业的纠纷解决机制提出更高要求。深圳市光明区在矛盾纠纷多元化解中探索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》，为全市推广调解工作提供了制度保障。

商事调解员队伍的职业素质直接关系调解程序的公正性与效率，但商事调解行业在调解员考核评价方面存在显著短板：一是考核标准不统一，各调解组织评价尺度差异大，结果缺乏可比性，导致商事调解员资质认定缺乏公信力；二是评价体系不完善，现有维度单一，难以全面反映商事调解员的专业能力、职业道德及调解实效；三是结果运用不足，考核与激励、退出机制脱节，未能与商事调解员等级评定、职业发展有效衔接，难以驱动商事调解员能力提升，制约队伍专业化建设。制定统一、科学的商事调解员考核评价标准，已成为推动行业规范化、提升商事调解公信力的迫切需求。

1. 标准编制的目的

本标准的制定旨在建立科学、统一的商事调解员考核评价体系，重点解决三方面问题：一是明确考核主体与流程，规范商事调解组织、行业协会及第三方机构的评价职责，确保考核程序公正透明；二是细化考核内容，从工作业绩、工作质量、专业能力、职业道德四个维度构建评价指标，全面反映商事调解员综合能力；三是强化结果应用，建立考核结果与商事调解员的培训激励、退出机制联动规则，推动形成“评价－反馈－提升”的职业发展闭环。

通过本标准实施，预期实现以下目标：一是统一全市商事调解员考核评价标准，提升商事调解队伍专业化水平；二是引导商事调解组织完善内部管理制度，优化调解资源配置；三是增强社会对商事调解的信任度，推动调解成为商事纠纷解决优选途径；四是为全国商事调解标准化建设提供可复制的实践经验，助力优化法治化营商环境。

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《商事调解员考核评价标准》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考核评价标准要求，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考核评价要求。

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《商事调解员考核评价标准》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商事调解员的考核评价标准的建议，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的基本原则、考核主体、考核内容、考核方式、考核结果。

3.地方特色性原则。

本文件商事调解员考核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考核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考核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考核评价的经验，参考借鉴深圳市调解组织对调解员的管理考核要求；二是结合广东省广州市中级人民法院关于印发《特邀调解组织、特邀调解员管理办法（试行）》中的调解员的管理考核要求。通过对相关标准、文件的梳理和分析，总结商事调解员考核评价要求。

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、商事调解员的基本原则、考核主体、考核内容、考核方式、考核结果等八部分。

（一）范围

本文件规定了商事调解员的基本原则、考核主体、考核内容、考核方式、考核结果等内容。

本文件适用于民办非企业单位的商事调解组织开展商事调解员考核评价工作。

（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》、《商事调解员培训规范》。

（三）术语和定义

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.公平公正原则。

公平公正原则强调商事调解员考核评价标准需遵循公开透明、公平公正原则，对所有商事调解员一视同仁，确保考核结果真实反映其工作表现。

2.全面客观原则。

全面客观原则强调商事调解员考核评价需从多个维度对商事调解员进行考核，包括工作业绩、工作质量、专业能力、职业道德等，以客观数据和事实为依据，避免主观偏见。

3.激励导向原则。

激励导向原则强调通过考核，激励商事调解员不断提升自身素质和业务能力，积极履行职责，为商事纠纷解决提供优质服务。

（五）考核主体

本部分规定商事调解员的考核评价主体，成立考核委员会，负责对商事调解员进行全面考核。

（六）考核内容

本部分规定了对商事调解员的考核评价内容，包括工作业绩、工作质量、专业能力和职业道德，并对评价要求作出具体要求。

（七）考核方式

本部分描述了商事调解员考核评价方式采用定量与定性结合，并规定了考核的周期、考核的具体方式。

（八）考核结果

本部分描述了商事调解员考核评价结果的评定等级、结果公示以及考核结果运用。

四、标准编制的意义

（一）标准编制的社会意义

《商事调解员考核评价标准》的编制与实施，对推动社会治理现代化、促进社会公平正义具有重要意义。其一，标准通过建立统一的考核评价体系，明确商事调解员的职业能力要求和道德准则，有助于提升商事调解员的专业素养和职业道德水平，保障商事调解程序的公正性与自愿性，切实维护商事主体的合法权益。其二，标准将商事调解员纳入规范化管理体系，推动行业从“经验主导”向“标准引领”转变，增强商事调解结果的公信力和社会认可度，促进商事纠纷高效化解，减少矛盾激化风险，维护社会和谐稳定。其三，标准为商事调解员职业化发展提供科学依据，推动形成良性竞争机制，助力构建专业化、高素质的商事调解人才队伍，为全国商事调解行业标准化建设提供实践范例。此外，标准的实施还将提升公众对非诉讼纠纷解决机制的认知度和信任度，推动形成多元共治的社会治理格局，助力法治社会建设。

（二）标准编制的经济意义

从经济层面看，《商事调解员考核评价标准》的制定是优化营商环境、激发市场活力的重要举措。其一，通过规范商事调解员考核评价，能够提升商事调解服务的质量和效率，缩短纠纷解决周期，降低企业因纠纷导致的资金占用、交易停滞等隐性成本，助力企业轻装上阵、专注经营。其二，标准推动商事调解行业向专业化、标准化方向发展，吸引更多法律、经贸等领域人才加入商事调解队伍，形成规模化、高水平的商事调解服务体系，为市场主体提供更具竞争力的纠纷解决方案，减少对司法资源的过度依赖，优化社会资源配置。其三，统一透明的考核机制将增强商事调解的行业公信力，吸引国内外企业优先选择调解途径解决争议，提升区域商事纠纷解决的国际化水平，进一步巩固深圳作为粤港澳大湾区核心引擎城市的地位，增强对外资和高端服务业的吸引力。其四，标准实施后，商事调解行业规范化发展将催生更多配套服务需求（如培训、认证、技术平台等），形成新的经济增长点，促进现代法律服务产业链的完善与升级，为经济高质量发展注入新动能。

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

《商事调解员考核评价标准》的先进性源于其对行业痛点的精准回应与实践创新的深度融合。体现在：一是构建复合型能力评价体系，系统整合工作业绩、工作质量及职业道德三大核心维度，形成“知识+技能+素养”的全方位评价框架；二是建立动态发展机制，针对粤港澳大湾区商事纠纷类型多样、规则迭代快速的特点，标准首创“资格准入+周期复评+动态退出”管理模式，要求周期内对商事调解员进行复审，同时对纠纷处理实效、当事人满意度、卷宗管理等关键指标实施常态化跟踪，确保商事调解员能力与市场需求同步更新，防止“一考定终身”导致的弊端；三是推动理论与实践的有机统一，立足深圳市及光明区实际，将商事调解流程标准化、案例实效量化、伦理规范具象化，使评价体系兼具专业高度与实操可行性。

标准的复合性、动态性、系统性设计，不仅为行业规范化发展提供科学指引，更对提升纠纷化解效率、优化法治化营商环境具有深远意义。

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。