



团 体 标 准

T/CCPITCSC 062—2020

商事调解服务规范

Specification for commercial mediation services

2020-11-18 发布

2021-01-01 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发 布

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 2

5 服务机构要求 2

6 服务设施 3

7 调解流程 3

8 异常情况处理 6

9 服务质量评价与提升 6

参考文献..... 7

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。

本文件由中国国际贸易促进委员会调解中心提出。

本文件由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会归口。

本文件起草单位：中国国际贸易促进委员会调解中心、中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、中国国际贸易促进委员会调解中心商业行业委员会、中国国际贸易促进委员会天津调解中心（天津市贸促会商法中心）、北京联合大学、上海建纬（长沙）律师事务所、中国国际贸易促进委员会河北调解中心、江苏良翰律师事务所、中南大学、苏州大学、中国国际贸易促进委员会苏州市委员会、东莞市商事调解中心、中国国际贸易促进委员会深圳调解中心、北明软件互联网法治产品研究院、广东省南粤质量技术研究院、西安西仲云法律咨询服务有限公司、重庆恒佳工程技术咨询有限公司、北京高文律师事务所、全国城市农贸中心联合会仲裁专业委员会、山东省外商投诉中心、北京坤杰律师事务所、北京向量律师事务所。

本文件主要起草人：王芳、姚歆、王曦、张万春、戴勇坚、武凤玲、王永和、鞠晔、刘婕、赵胜、邵华、李倩、朱冬梅、明瑶华、梁柳仪、丘爱玲、郭文利、乔珍珍、崔宁、刘洪兵、王梓、王亮、李喜明、张萌、王蓓菁、倪志军、胡伟、黄海、赵健雅、程志远、李璟、于丽夏。

本文件响应了联合国 2030 可持续发展目标中的第 16 项“和平、正义与强大机构”和第 17 项“促进目标实现的伙伴关系”。

商事调解服务规范

1 范围

本文件规定了商事调解服务基本原则,服务机构资质要求,服务场地,服务流程,异常情况处理和服务质量评价与提升。

本文件适用于规范各类商事调解组织的活动,也适用于主管部门或第三方机构引导、监督、管理和评估商事调解活动。

2 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。

GB/T 19012—2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商事 commerce

自然人、法人或其他组织从事的贸易、投资等商业活动或商事交易。

3.2

商事争议 commercial disputes

商事交往中各方当事人之间在权利义务方面所发生的契约性与非契约性争议。

注 1: 商事争议包括国际商事争议和国内商事争议。

注 2: 具有涉外因素的商业活动或商事交易行为中产生的争议属国际商事争议,包括但不限于国际贸易、国际投资等。

注 3: 私人与国家或国际组织之间的争议不属于本文件范围的商事争议。

3.3

调解 mediation

由一名或多名争议之外第三人(调解人)协调当事人友好解决其纠纷的争议解决方式。

注: 无论名称如何,若无第三人参与协调,则不属于本文件范围的调解。

3.4

商事调解 commercial mediation

因商事纠纷而进行调解的一种商事争议解决方式。

注 1: 商事调解可以独立于其他争议解决方式,也可以与其他争议解决方式结合。

注 2: 司法机构内部的调解不属于本文件范围的商事调解。