

# 司法鉴定公信力与评价体系研究(下)

□王洁

公信力是司法鉴定制度的基石,是司法鉴定工作的生命线。司法鉴定公信力建设,是对司法鉴定工作全局性的要求,是处理司法鉴定内在要素之间、司法鉴定与外部制约因素关系的最高宗旨。深入开展司法鉴定公信力建设,离不开对司法鉴定公信力建设与司法鉴定工作实践关系具体规律的深入研究。司法鉴定工作实践有不同实践主体,包括司法行政部门对司法鉴定工作的督促、推动与指导,司法鉴定机构、司法鉴定人、行业协会的主动性与积极性的发挥。司法鉴定工作实践还有不同的层次,如价值实践、制度实践、服务实践等。社会公众如何评价司法鉴定的公信力?司法鉴定公信力如何进行客观评价?如何对司法鉴定公信力进行量化考评?本文拟结合司法鉴定工作的各个环节,参照相关行业公信力评价体系研究成果,对建立一个兼具可操作性和开放性的司法鉴定公信力评价体系提出相关建议。

## 构建司法鉴定公信力评价体系

公信力是“人们对社会现象或事物的认同感,归根到底是一种心理现象。当一定数量的多数人对某一社会现象或事物具有认同感时,我们说这一社会现象或事物取得了公信力。反之,产生认同感的主体数量未达到一定的多数时,该社会现象或事物不具有公信力”。公信力既是一种社会系统信任,同时也是公共权威的真实表达。

尽管公信力在更多时候是一种主观上的感受,但却可以是由对一个个客观条件的综合评价得到的。长期以来,司法鉴定公信力缺乏一个客观评价的体系,无论从整体还是个体的角度都无法对公信力的进行相对客观的评价,并以此来检验司法鉴定文书、司法鉴定机构、司法鉴定人、司法鉴定行业在社会中的公信力度,就显得尤为重要。

### (一) 司法鉴定公信力评价的目标

司法鉴定公信力评价的目标是,以系统化评价方法,科学、全面地分析和透视当前司法鉴定机构的公信力状况,社会法治环境因素对司法鉴定公信力的影响,从而探寻司法鉴定公信力建设中存在的近期阶段性和长期性问题,在此基础上提出解决问题的对策,指导司法鉴定机构有的放矢地改善并提升司法鉴定公信力。

### (二) 司法鉴定公信力评价的原则

司法鉴定公信力评价的原则,应该遵循科学性、客观性、参与性、有效性原则。科学性是指司法鉴定公信力评价必须尊重司法鉴定工作的基本规律,避免成为机构之间力量博弈的工具,最终沦为形式;客观性是指司法鉴定公信力评价必须以客观数据、材料为依据,避免以主观臆断和一般性定性判断代替,否则将使得司法鉴定公信力评价指导司法鉴定实践的动能大大弱化;参与性是指司法鉴定公信力评价应该包括行业内部如司法鉴定机构、鉴定人、行业管理者和行业外部包括法律职业如法官、检察官、警察、律师和当事人以及其他社会机构、社会公众,避免成为小圈子打转而失去其本身的“公信力”;有效性是指司法鉴定公信力评价的结果要能比较准确地反映公信力实际状况,并作为社会公众普遍认可和尊重,从而为司法鉴定行业、司法鉴定机构提升服务水平和质量提供参考。

### (三) 司法鉴定公信力评价的要素

司法鉴定公信力评价要素包括评价主体、评价参数及确定相应权重。实际上,科学的评价机制必须介入统计学的方法以形成比较完整而相对严密的量化评价机制。

1.评价主体。司法鉴定公信力评价的主要目的,是为了合理综合性地把握行业内外对司法鉴定公信力的评价及影响,准备把握公信力状况。根据司法鉴定工作实践情况,我们选取四类评价主体,即司法鉴定机构评价指数是指司法鉴定机构对公信力的自我评估;国家机关评价指数是指与司法鉴定机构有直接业务关系或指导关系的如法院、检察院、公安机关、司法行政部门、市场监督管理等部门对司法鉴定公信力的评价;司法鉴定当事人评价指数是指司法鉴定申请人及利害关系人对司法鉴定公信力的评价;社会舆论评价指数是指媒体、学者、公众等对司法鉴定公信力的评价。

2.评价参数。由于本质上司法鉴定公信力是一种主观感知与评价,可选取“司法鉴

定公信力感知指数”来描述各评价主体处于其自身利益及立场出发作出的对司法鉴定公信力的主观感受,另外一些重要的数据也应纳入司法鉴定公信力评价指标如投诉化解率等。

3.确定相应指标的权重。司法鉴定公信力评价机制的核心是司法鉴定公信力的量化评价。根据该评价机制的层次结构,司法鉴定公信力评价体系包括了各评价主体与相应数据分析相结合。具体而言,要考虑到司法鉴定公信力主要是一种价值判断,因而应侧重于外部评价,侧重于与司法鉴定案件有直接关系的当事人,与司法鉴定活动直接相关的国家机构。

### (四) 司法鉴定公信力评价的方法

统计学中对受多种因素影响的总评价,有综合记分法、指数综合评价法、最优值距离综合评价法、标准化法、功效系数综合评价法等。这些方法都应该可以成为司法鉴定公信力评价的方法。简单易行可采用综合记分法。综合记分法分为三个步骤,一是具体细化并确定各评价指标的分值范围,构成司法鉴定公信力感知指标体系;二是确定各指标的记分方法;三是分别根据权重计算分值。

### (五) 司法鉴定公信力评价的体系

司法鉴定公信力评价要素体系需要在实践中逐步完善。通过司法鉴定公信力评价要素解读,重视提高对司法鉴定公信力各项要素进行评估分析的能力,进一步检验和修正司法鉴定公信力评估体系,合理调整要素的数量、权重和评估方法,进一步提高司法鉴定公信力的评估机制的科学性。同时要重视建立公信力评价反馈机制,各司法鉴定机构在接到公信力评价报告后,要针对报告所反映的存在普遍性、倾向性的问题加以研究改进。

## 司法鉴定公信力评价的指标及测算

要建立一套层次清晰、结构合理、简便可行的评价体系,确保评价指标基本能够客观真实反映出公信力的各个方面,通过参考相关行业公信力评价体系,结合司法鉴定工作特点,经反复研究推敲,形成如下具体指标。

### (一) 一级指标

一级指标的选取原则是在司法鉴定工作中具有某一部分的代表性,而且这一部分既可以作为司法鉴定公信力整体评价的组成部分,又可以相对独立地单独进行评价。

1.司法鉴定文书的公信力。司法鉴定文书是司法鉴定公信力的载体,是公信力的外化形式,也是连接委托方、司法鉴定机构以及文书使用部门及相关人员的纽带。司法鉴定文书质量的好坏将对司法鉴定公信力的评价产生直接的影响。

2.司法鉴定机构的公信力。作为司法鉴定文书的出具部门,司法鉴定机构是整个司法鉴定活动的承担主体,司法鉴定活动中的所有成果和后果都要有司法鉴定机构来享有或承受。同时,司法鉴定机构作为一个独立的主体还广泛参与到各种优秀集体(单位)的评比活动中,这些评比结果也直接影响司法鉴定公信力的体现。

3.司法鉴定人的公信力。司法鉴定人是司法鉴定活动的实施者,用个人的专业知识和专业技能为委托方和当事人提供咨询、受理鉴定、实施取样、检查、检测、现场勘验直至出具鉴定意见书。由于鉴定人与委托方或当事人是直接性接触,使得鉴定人个人在职业形象、专业素养、综合素质上的好坏直

观地影响着司法鉴定的公信力。

4.司法鉴定行业的自律能力。在法律职业共同体中,与公安机关、检察院、法院、监狱等司法机关不同,司法鉴定机构之间没有上下级关系,协会对于司法鉴定机构也是指导而非领导。但司法鉴定机构又不同于律所那样组织松散。司法鉴定行业涉及专业多领域广,科学型、技术型特色显著,需要借助行业自律,可以通过协会组织凝聚行业力量开展一些有社会影响力的活动,塑造良好的行业社会形象,这也是司法鉴定行业作为一个整体体现在公信力评价体系中的重要组成部分。

5.严重影响司法鉴定公信力的行为。作为一项法律服务工作,司法鉴定难免会由于法律程序、科学知识、技术方法方面的理解、沟通、交流的问题或是需求差异的问题而产生纠纷和矛盾。纠纷和矛盾的出现是不可避免的情况,但如果没有得到及时有效的处理,就可能引起矛盾的激化和升级,引发上访或者群体性事件。由于这类事件的社会负面影响较大,会极大影响司法鉴定公信力,甚至具有一票否决的作用,牵连整个行业的公信力受损。

### (二) 二级指标

由于公信力的认知本身具有一定程度的主观性,因此在选取二级指标时应注意指标的“可感知性”。

1.硬件指标和软件指标。软硬件条件是整个公信力体系中最容易进行量化评价的部分。硬件条件是社会公众对于司法鉴定机构的“第一印象”,接待环境是否宽敞、整洁、明亮,接待人员是否仪容得体、大方、专业、便民设施是否设置到位,告知提示是否准确醒目,这些都是公信力最直接的反映。在通过良好的硬件条件有效提升行业形象的同时,还需要着力打造优秀的软件条件来维护和继续提升公信力。作为一家合格的司法鉴定机构,不仅要能优质高效地完成各项鉴定业务,还需要对新政策、新问题、新挑战具有足够的敏感度、认知度和研究能力,有针对性地进行新业务研发,为回应社会的“潜在”需求做好储备。倘若一味故步自封,满足于现状,公信力就会大打折扣。

2.内部指标和外部指标。司法鉴定公信力的评价主体可以分为内部主体和外部主体。内部主体包括司法鉴定机构、司法鉴定人和司法鉴定行业的自评;外部主体包括邀请社会监督员、委托方、当事人和媒体等进行测评、问卷调查、评价等形式。在此基础上我们可以将评价指标划分为内部指标和外部指标。内部指标可以从目前司法鉴定行业已经实施的各类管理措施提炼,外部指标可包含主动和被动接受社会测评的结果。此外,现有的文明单位、司法鉴定先进集体、优秀司法鉴定人等评选也有一整套现成的测评标准,这些评选结果也可以作为公信力的评价指标。也可以建立专门针对司法鉴定当事人的“客户满意度”指标。

3.纵向指标和横向指标。司法鉴定有自身的办理流程,因此为了全面展现司法鉴定的公信力,指标选择应当纵向涉及司法鉴定全过程,包括:司法鉴定人的职业形象、专业程度,材料(样品)受理、检查操作的规范性,司法鉴定意见书的准确、规范,机构处理问题、化解矛盾的及时性、有效性,机构(行业)与社会、媒体的关系等。纵向指标代表司法鉴定公信力的“合规度”,是公信力的内涵。横向指标是指司法鉴定意见书的使用情况。司法鉴定作为一项重要的司法保障制度,其载体司法鉴定意见书能否获得客户(委托方)足够的认可和接受是公信力的重压标志。横向指标代表公信力的“适用度”,是司法鉴定公信力的外延。

### (三) 司法鉴定公信力指数的测算

1.测算方式。司法鉴定公信力指数的测算

涉及包括主管测评、客观测评在内的多个方面。因此测算的方式也不能简单化和单一化,需要综合运用各种测算方式,才能得出全面可靠的综合评价指数。

(1)问卷调查。通过专业调查公司设计一套科学的问卷。在委托方办理或者当事人在等候区等候时邀请他们对司法鉴定机构的硬件环境,接待人员的仪表、谈吐,司法鉴定人的专业知识、服务态度等可以直观反映的指标进行打分,将这些分数作为评价司法鉴定公信力的基础数据之一。

(2)回访制度。司法鉴定意见书的出具不是司法鉴定活动的结束,而是开始。问卷调查只能针对司法鉴定委托方或当事人在办理司法鉴定时的直观感受,而司法鉴定意见书出具后是否存在差错、是否能够得到有效运用、是否能够发挥科学证据的效力却无从考量,而这些又是影响司法鉴定公信力的变量。因此还需要制定一个完备的回访制度,通过电话、信函等方式了解司法鉴定文书的使用情况,从而确保司法鉴定公信力评价体系的完整性。

(3)自评制度。司法鉴定机构和司法鉴定人要对自身在履行职能,落实为民服务方面的表现做出自评。自评考量的是司法鉴定机构和司法鉴定人对自身公信力水平的认知程度。一个良好的自评有助于充分发挥主观能动性,在日常工作中主动提高服务水平、在遭遇问题时主动进行反思改进。

(4)互评制度。包括两个层面的互评:一是各司法鉴定机构和鉴定人之间的互评。通过互评找到别人眼中的公信力水平和自己眼中的公信力水平是否存在差距,从而为奖优惩劣提供依据;二是司法鉴定机构、司法鉴定人、司法鉴定协会之间的互评。例如行业质量检查、各项行业评优活动、行业投诉处理情况等均可以囊括于此。通过这三者间的互评可以了解整个司法鉴定行业目前公信力的大致情况,也对司法鉴定行业内部的各项具体的评测指标基本做到全覆盖。

(5)外部测评。司法鉴定行业可以定期或不定期邀请法院、检察院、公安机关、仲裁委、律师事务所有密切联系部门,通过其对司法鉴定意见书的使用情况来对司法鉴定公信力做出客观评价。从这些外部测评中最能犯晕出司法鉴定公信力在整个社会上的认可度,使行业存在的问题及时与这些部门进行沟通,及时弥补或减少其对司法鉴定公信力的影响。

2.测算比例。一级指标的权重分配较易。由于司法鉴定机构和司法鉴定人是整个司法鉴定公信力体系中最重要主体,可在公信力指数中各为其分配30%的占比。司法鉴定文书由于受众有限,且毕竟只有利于一方当事人,因此可分配15%的占比。行业自律由于评价来源有限,可分配10%的占比。严重影响公信力的行为由于对行业公信力会造成极大的破坏和放大效应,有时甚至具有一票否决的作用,因此分配15%占比。二级指标较为繁复,各指标间对于司法鉴定公信力评价存在不同权重,需要通过调查问卷等形式进行权重分析研究。所有指标权重确定后,按照前述的测评方式进行量化打分,最终计算出一个司法鉴定公信力指数。

司法鉴定公信力是抽象的,它看不见摸不着,是一种精神层面的主观评价。但司法鉴定公信力又是可感知可构建的。它在司法鉴定法律法规体系的完善中构建,在职业道德建设与行业自律的加强中构建,在执业精神和公信力观念的培育中构建,体现于司法鉴定公信力评价机制、司法鉴定社会监督机制和司法鉴定失信惩戒与责任追究机制中,体现于扎扎实实的司法鉴定服务中。