

广东省广州市中级人民法院

广州市中级人民法院关于印发《在线多元 纠纷化解平台运行规则（试行）》的通知

各基层法院，本院各部门：

现将《在线多元纠纷化解平台运行规则（试行）》印发给你们，请遵照执行。



在线多元纠纷化解平台运行规则（试行）

第一章 总则

第一条 为公正、高效地运用调解方式解决纠纷，根据《中华人民共和国人民调解法》《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》，制定本规则。

第二条 本规则适用于引调至广州法院在线多元纠纷化解平台（以下简称 ODR 平台）的纠纷。

第三条 ODR 平台是利用标准化流程，依托人民调解、特邀调解组织等具有解纷职能的调解力量，主要通过在线调解方式为纠纷双方提供意见交流的途径与解决争议的方案，引导当事人通过和解、调解、仲裁等非诉方式解决纠纷，并为纠纷解决提供司法支持的网络平台。

第四条 在线纠纷化解工作应遵循以下原则：

- （一）便捷、规范、高效的原则；
- （二）共享、共融、共治的原则；
- （三）线上与线下相结合的原则；
- （四）公开透明、诚实守信的原则。

第五条 下列类型的纠纷，可以在平台上申请调解：

- （一）物业服务合同纠纷；

- (二) 侵权责任纠纷;
 - (三) 与公司、证券、保险、票据等有关的民事纠纷;
 - (四) 劳动争议、人事争议;
 - (五) 知识产权与竞争纠纷;
 - (六) 合同、无因管理、不当得利纠纷;
 - (七) 物权纠纷;
 - (八) 婚姻家庭、继承纠纷;
 - (九) 人格权纠纷其他纠纷;
 - (十) 其他适宜在线调解的矛盾纠纷。
- 涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私的除外。

第二章 权利与义务

第六条 在线调解过程中，当事人享有下列权利：

- (一) 自主决定是否接受或者终止在线调解;
- (二) 申请有关调解人员回避;
- (三) 自主表达真实意愿，提出合理要求，或反驳对方的主张;
- (四) 自愿达成调解协议。

第七条 在线调解过程中，当事人应履行下列义务：

- (一) 如实陈述纠纷事实，不得提供虚假证明材料;
- (二) 遵守在线调解秩序，不得再次激化矛盾;
- (三) 尊重调解员、尊重对方当事人行使权利;

(四) 未经许可, 不得向任何组织或个人披露个人隐私、不得私自复制或擅自使用调解过程中获取的信息, 但法律法规另有规定的除外;

(五) 自觉履行调解协议。

第八条 调解员的权利、义务:

- (一) 依法独立开展在线调解工作;
- (二) 不得徇私舞弊;
- (三) 不得强迫调解、违法调解;
- (四) 不得对当事人压制、打击报复;
- (五) 告知当事人在线调解的权利和义务;
- (六) 在规定期限内完成在线调解工作;
- (七) 不得接受当事人请托或收受财物;

(八) 未经许可, 不得向任何组织或个人披露个人隐私、不得私自复制或擅自使用调解过程中获取的案件信息, 但法律法规另有规定的除外。

第三章 调解流程

第九条 人民法院应积极引导当事人进行诉前化解纠纷。当事人选择诉前调解的, 应签收《诉前委派调解告知书》。对符合诉前登记条件的, 人民法院应编立“民诉前调”案号, 将案件信息录入审判信息管理系统, 并同步将案件相关信息推送至 ODR 平台。

第十条 立案后当事人同意诉中委托调解的，人民法院可将案件相关信息推送至 ODR 平台。

第十一条 ODR 平台管理员在平台接收到推送案件后，在24小时内根据调解组织、调解员的专业优势和擅长领域，将诉前或诉中的案件委派、委托给相应的调解组织或调解员。

委派、委托给调解组织的，该调解组织管理员应当在48小时内进入平台进行分配调解员的操作。

第十二条 调解员在接到调解通知后，应当登录 ODR 平台了解原告的诉讼请求和举证材料，并做好积极联系、督促被告登录 ODR 平台关联相关纠纷等调解前的准备工作。

第十三条 调解通过 ODR 平台线上进行，调解员、当事人可以根据实际情况选择视频调解、电话调解等方式，也可以通过 ODR 平台错时提交意见，进行异步调解。

第十四条 人民法院工作人员、调解员、当事人及其他调解参与者对于调解过程和调解协议内容均负有保密义务，但是法律另有规定或者双方当事人同意公开的除外。

第十五条 调解的期限自调解组织或调解员接收案件之日起计算，诉前委派调解为三十日，诉中委托调解为十五日，适用简易程序的调解为七日。

双方当事人同意的可以适当延长，但诉前委派调解最长不超过六十日，诉中委托调解最长不超过三十日，适用简易程序的调解最长不超过十五日。

第十六条 调解协议应当由当事人与调解员签字确认，ODR 平台提供的电子签名与手写签名具有同等的法律效力。

第十七条 调解协议应当记载以下内容：

- (一) 当事人的基本情况；
- (二) 原告的诉讼请求；
- (三) 调解结果。

第十八条 当事人达成调解协议，原告可以撤回起诉，调解员应当将相关调解数据归档备案。当事人就调解协议的内容或者履行发生争议的，可以向人民法院起诉。

当事人也可以通过 ODR 平台向人民法院申请出具调解书或者司法确认，调解协议经审查符合法律规定的，人民法院出具调解书或者裁定调解协议有效。

第十九条 调解不成的，调解员应当填写《终结调解报告》(含调解结果及无争议事实、证据、争议焦点等内容)并要求双方当事人签字确认，与《送达地址确认书》等材料一起通过 ODR 平台将纠纷推送人民法院立案。

第四章 附则

第二十条 本规则由广州市中级人民法院负责解释。

第二十一条 本规则自公布之日起施行。