

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T 38—2020

跨境电子商务在线纠纷解决服务交互规范

Interaction specification for the online dispute resolution service of cross-border
electronic commerce

2020-01-06 发布

2020-02-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 跨境电子商务 ODR 服务类型	3
5 跨境电子商务 ODR 服务交互的对象	4
6 跨境电子商务 ODR 服务交互的应用场景	4
7 跨境电子商务 ODR 服务交互基本原则	5
8 跨境电子商务 ODR 服务基本流程及交互要求	6
9 不同跨境电子商务 ODR 服务交互方式及要求	17
附录 A（规范性附录） 跨境电子商务 ODR 服务交互基本信息	20
参考文献	23

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由深圳市前海深港现代服务业合作区管理局提出和归口。

本标准负责起草单位：深圳市前海深港现代服务业合作区管理局、深圳市众信电子商务交易保障促进中心、深圳市市场监督管理局、深圳国际仲裁院、深圳市消费者委员会、深圳市多丽电子商务产业园管理有限公司、深圳前海电商供应链管理有限公司、华进知识产权服务有限公司、广东百事泰电子商务股份有限公司、深圳华强电子交易网络有限公司、深圳市有棵树科技股份有限公司、深圳市通拓科技有限公司。

本标准主要起草人：李杨、王春霞、李林、洪婷、黄晓莉、郭婕、欧阳建荣、张喜会、蔡其南、魏兴、潘铮、潘瑶、何静、温立群。

跨境电子商务在线纠纷解决服务交互规范

1 范围

本标准规定了跨境电子商务在线纠纷解决服务的类型以及各类在线纠纷解决服务交互的对象、应用场景、基本原则、流程及要求。

本标准适用于跨境电子商务在线纠纷解决服务提供方依托在线纠纷解决平台解决跨境电子商务参与方之间因跨境电子商务交易产生的纠纷（包括但不限于跨境电子商务经营者之间、经营者与消费者之间的纠纷）。

本标准仅适用于跨境电子商务纠纷的非诉讼解决方式。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本标准。

GB/T 34827-2017 电子商务信用 第三方网络零售平台 交易纠纷处理通则

A/CN. 9/888 联合国国际贸易法委员会《关于网上争议解决的技术指引》秘书处的说明

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准

3.1

在线纠纷解决 online dispute resolution

借助电子通信以及其他信息和通信技术解决纠纷的一种机制。简称：**ODR**。

3.2

跨境电子商务经营者 cross-border electronic commerce business entity

通过互联网等信息网络从事商品或服务进出口经营活动的自然人、法人和非法人组织。包括但不限于自建网站经营的跨境电子商务经营者、跨境电子商务平台经营者、平台内跨境电子商务经营者。统称：“经营者”。

3.2.1

自建网站经营的跨境电子商务经营者 independent cross-border electronic commerce website entity

自行利用互联网信息技术建立网络经营场所,并在自建的网络经营场所上跨境销售自营产品或服务的自然人、法人和非法人组织。简称:自建网站经营者。

3.2.2

跨境电子商务平台经营者 cross-border electronic commerce platform entity

在跨境电子商务中为交易双方或者多方提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务,供交易双方或者多方独立开展交易活动的法人或者非法人组织。简称:平台经营者。

3.2.3

平台内跨境电子商务经营者 platform based cross-border electronic commerce entity

通过电子商务平台从事商品或服务进出口经营活动的自然人、法人和非法人组织。简称:平台内经营者。

3.3

在线纠纷解决平台 online dispute resolution platform

为了能够让纠纷当事人和(或)中立人借助技术手段协助进行纠纷解决程序,而基于通信技术和信息技术搭建的一套以确保数据安全的方式生成、发送、接收、存储、交换或以其他方式处理通信的系统。简称:ODR平台。

3.4

在线纠纷解决平台用户角色 online dispute resolution platform user roles

使用ODR平台进行纠纷解决活动的组织和个人。包括但不限于ODR平台管理人、ODR服务提供方、ODR服务中立人、当事人。

3.4.1

在线纠纷解决平台管理人 manager of online dispute resolution platform

管理和协调ODR平台以及ODR程序的实体。ODR平台管理人可以独立于ODR平台,也可以是平台的组成部分。简称“管理人”。

3.4.2

在线纠纷解决服务提供方 online dispute resolution service provider

具有开展纠纷解决活动的相应服务能力和资质,并依托ODR平台提供协商、调解、仲裁等ODR服务的法人或组织(包括但不限于:经营者、消费者组织、行业协会或其他依法成立的调解组织、政府相关职能部门、仲裁机构。统称“服务提供方”)。

3.4.3

中立人 neutral

协助当事人调解纠纷或解决纠纷的个人。一般为调解程序中的调解员、仲裁程序中的仲裁员或其他双方或多方当事人认可的个人。中立人可以是以服务提供方的名义开展纠纷解决活动的个人，也可以是以自身名义开展纠纷解决活动的个人。

3.4.4

当事人 online dispute resolution parties

即申请人和被申请人。申请人指提起ODR程序的当事人；被申请人指被通知参加ODR程序的当事人。

3.5

跨境电子商务在线纠纷解决服务 online dispute resolution service for cross-border electronic commerce

为解决跨境电子商务纠纷，由服务提供方借助ODR平台开展的各种ODR活动。

3.6

跨境电子商务在线纠纷解决服务交互 interaction of online dispute resolution service for cross-border electronic commerce

各 ODR 平台或系统间采用标准化的处理流程、消息格式、开放接口等方式进行通信和消息传递，从而实现各类 ODR 服务之间信息共享和协同运作，提高跨境电子商务 ODR 服务的智慧化程度。简称：ODR 服务交互。

3.7

通信 communication

以借助电子手段、电磁手段、光学手段或类似手段生成、发送、接收或存储信息的方式进行的任何通信（包括但不限于：申请书、通知书、陈述、声明、要求、答复、通知、请求）。

3.8

消息 message

ODR平台各用户角色之间直接进行交互和通信时传递的信息。传递消息的方式，包括但不限于平台系统通知、短信、电子邮件、电话、微信消息。

4 跨境电子商务 ODR 服务类型**4.1 按纠纷解决的方式划分**

按纠纷解决的方式（或称“纠纷解决的程序”）不同，跨境电子商务ODR服务一般划分为：

- 在线协商：各方当事人就跨境电子商务纠纷在没有中立人参与的情况下，自行通过 ODR 平台进行协商的全部或部分程序，最后达成和解协议的纠纷解决方式。
- 在线调解：各方当事人就跨境电子商务纠纷在中立人的协助下，通过 ODR 平台进行调解的全部或部分程序，促使当事人在平等协商的基础上自愿达成调解协议的纠纷解决方式。
- 在线仲裁：各方当事人在仲裁机构及其中立人（仲裁机构的在册仲裁员）的主持下，通过 ODR 平台进行仲裁的全部或部分程序，最后由仲裁机构做出裁决书或调解书的纠纷解决方式。

4.2 按 ODR 服务提供方的类型划分

按跨境电子商务ODR服务提供方的主体类型的不同，划分为：

——内部 ODR 服务：经营者为解决在其网络经营场所上产生的跨境电子商务纠纷，依托自行设立的 ODR 平台开展的纠纷解决活动。又分为：

- 自建网站经营者 ODR 服务：自建网站经营者为解决其自建的网络经营场所上产生的与自身有关的跨境电子商务纠纷，依托自行设立的 ODR 平台开展的纠纷解决活动。
- 平台经营者 ODR 服务：平台经营者为解决其所经营的交易平台上产生的针对其平台内经营者的跨境电子商务纠纷，依托自行设立的 ODR 平台开展的纠纷解决活动。

注：平台经营者以及平台内经营者解决其与自身有关的跨境电子商务纠纷所提供的 ODR 服务与自建网站经营者 ODR 服务一致，本标准不单独进行规定，仅就平台经营者提供的针对平台内经营者的跨境电子商务纠纷的 ODR 服务进行规定。

——外部 ODR 服务：经营者之外的 ODR 服务提供方依托 ODR 平台开展的纠纷解决活动。又分为：

- 第三方机构在线调解服务：经营者之外的服务提供方依托 ODR 平台在线开展的调解的全部或部分程序。下文简称“在线调解服务”。
- 第三方机构在线仲裁服务：仲裁机构依托 ODR 平台开展仲裁的全部或部分程序。下文简称“在线仲裁服务”。

5 跨境电子商务 ODR 服务交互的对象

跨境电子商务ODR服务交互的对象是利用ODR平台解决跨境电子商务纠纷过程中产生的相关案件信息数据和材料，包括但不限于纠纷各当事人主体身份信息、纠纷信息、身份证明文件、证据材料、各类通信。

6 跨境电子商务 ODR 服务交互的应用场景

6.1 内部 ODR 服务的交互

6.1.1 自建网站经营者 ODR 服务的交互

跨境电子商务纠纷的一方当事人自愿将其与自建网站经营者之间的纠纷事项提交到经营者自行设立的ODR平台上解决时的交互情形。

6.1.2 平台经营者 ODR 服务的交互

跨境电子商务纠纷的一方当事人将其与平台内经营者之间的纠纷事项提交到平台经营者ODR平台解决时的交互情形。

6.2 外部 ODR 服务的交互

6.2.1 在线调解服务的交互

跨境电子商务纠纷的各方当事人自愿将纠纷事项提交到经营者之外的ODR服务提供方以在线调解方式解决时的交互情形。

6.2.2 在线仲裁服务的交互

跨境电子商务纠纷的各方当事人根据已有或达成的仲裁协议或仲裁条款将纠纷事项提交到仲裁机构以在线仲裁的方式解决时的交互情形。

6.3 不同 ODR 服务的交互

6.3.1 内部 ODR 服务与外部 ODR 服务的交互

内部ODR服务与外部ODR服务进行衔接，根据当事人的选择，将内部ODR服务无法解决的纠纷转入外部ODR服务解决时的交互情形。

- 内部ODR服务与在线调解服务的交互；
- 内部ODR服务与在线仲裁服务的交互。

6.3.2 外部 ODR 服务之间的交互

外部不同ODR服务或平台之间进行衔接，根据当事人的选择，按照ODR平台的相关程序规范，将当前ODR服务无法解决的纠纷流转至其他ODR服务方式或ODR平台时交互的情形。又分为：

- 在线调解服务与在线仲裁服务之间的交互；
- 不同ODR平台之间的在线调解服务的交互。

7 跨境电子商务 ODR 服务交互基本原则

7.1 合法性原则

跨境电子商务ODR服务交互必须依据法律、符合法律要求，不能与法律相抵触。跨境电子商务服务ODR 提供者和使用者都必须严格遵守和执行相关法律、法规的规定。

7.2 自愿性原则

跨境电子商务ODR服务应坚持自愿原则，充分尊重当事人的自由意愿。

7.3 效益性原则

跨境电子商务ODR服务交互应坚持高效便民原则，便利当事人，尽可能简化、优化程序，提高纠纷解决效率，减少当事人程序性负担，减少当事人使用成本。

7.4 安全性原则

跨境电子商务ODR服务交互应采取必要的技术的和管理的安全保护措施，保障 ODR平台信息系统（包括硬件、软件、数据、物理环境及其基础设施等）不因偶然的或恶意的原因而遭到破坏、更改、泄露。

7.5 保密性原则

ODR平台各类用户对在提供或享受ODR服务过程中知悉的其他用户的有关信息资料，应按照相关法律法规和ODR平台规范履行相应的保密义务。管理人或ODR服务提供方对纠纷当事人提供的身份信息、纠纷信息等应进行必要的保密处理，提供必要的信息安全保障。

8 跨境电子商务 ODR 服务基本流程及交互要求

8.1 跨境电子商务 ODR 服务基本流程及交互要求

8.1.1 跨境电子商务 ODR 服务基本流程

各类ODR服务的基本流程分为用户接入、提交申请、纠纷受理、通知被申请人、案件分派、在线处理、业务办结、记录和归档等几个主要阶段，如下图1所示。

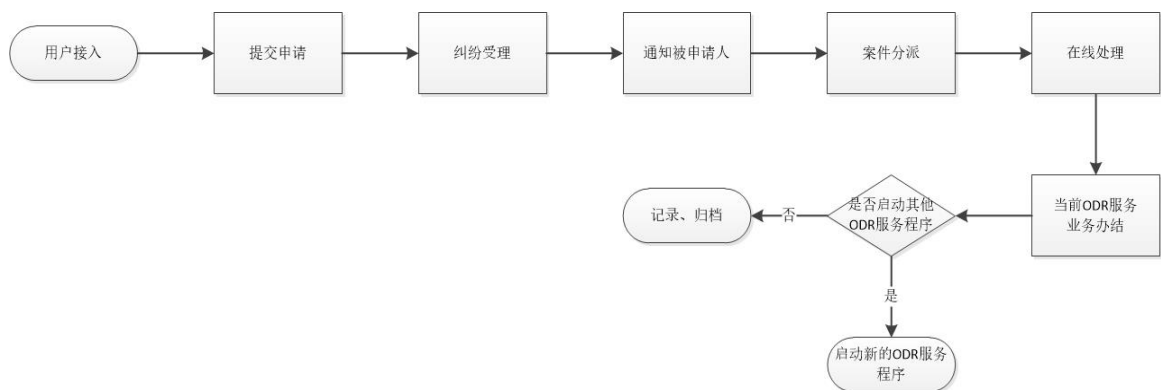


图 1 跨境电子商务 ODR 服务基本流程图

8.1.2 跨境电子商务 ODR 服务基本交互要求

跨境电子商务ODR服务的基本交互要求如下：

- 跨境电子商务ODR服务所依托的ODR平台应为合适语种的平台网站，以保障跨境电子商务纠纷各方当事人、平台管理人、中立人之间在线沟通、交流的顺畅；
- 跨境电子商务ODR服务交互过程中的全部程序性通信都应经由ODR平台进行，各方当事人、中立人、管理人、以及ODR平台本身，都应当有一个指定的“电子地址”；
- 管理人应及时将ODR服务过程中不同流程阶段的启动和终结事宜及时告知相应当事人。

注：本标准中“电子地址”包括电子邮箱、信息系统中一方用于接收数据电文的另一个特定部分或区域。

8.2 用户接入

8.2.1 用户接入的流程

用户接入流程如下图2所示。

- 当事人登录ODR平台提交用户接入申请；
- 管理人对用户接入申请信息进行实名审核验证，并向当事人反馈验证是否通过的消息：
 - 验证通过，反馈接入成功的消息；
 - 验证不通过，反馈退回当事人处补充材料，重新提交的消息。

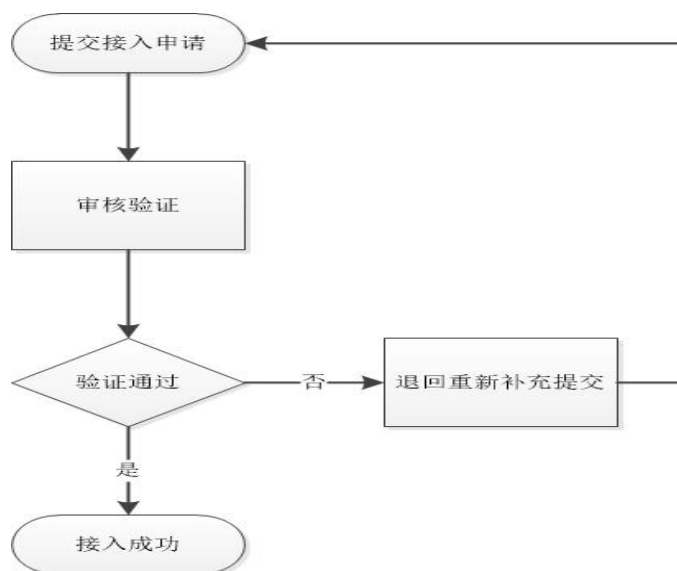


图 2 用户接入流程图

8.2.2 用户接入的交互要求

用户接入阶段的交互要求如下：

- 纠纷各方当事人用户享受ODR平台提供的ODR服务之前需将自身信息接入平台，管理人需向用户提供必要的用户接入的咨询和引导；
- 用户接入应采用实名接入，管理人应对用户接入信息采用必要的手段进行实名验证；
- 用户申请接入时需提交的信息数据和材料参见附录A.1、附录A.2。

8.3 提交申请

8.3.1 提交申请的流程

提交申请是跨境电子商务ODR服务流程的起点。提交申请的流程如下图3所示。

- 申请人登录ODR平台；
- 申请人填写纠纷处理申请信息并向管理人提交；
- ODR平台系统向申请人实时反馈申请信息提交的结果：
 - 提交成功，进入纠纷受理流程；
 - 提交失败，反馈提交失败的消息。申请人收到提交失败的反馈消息后，可自行重新填写并提交申请，可以联系管理人协助提交申请。

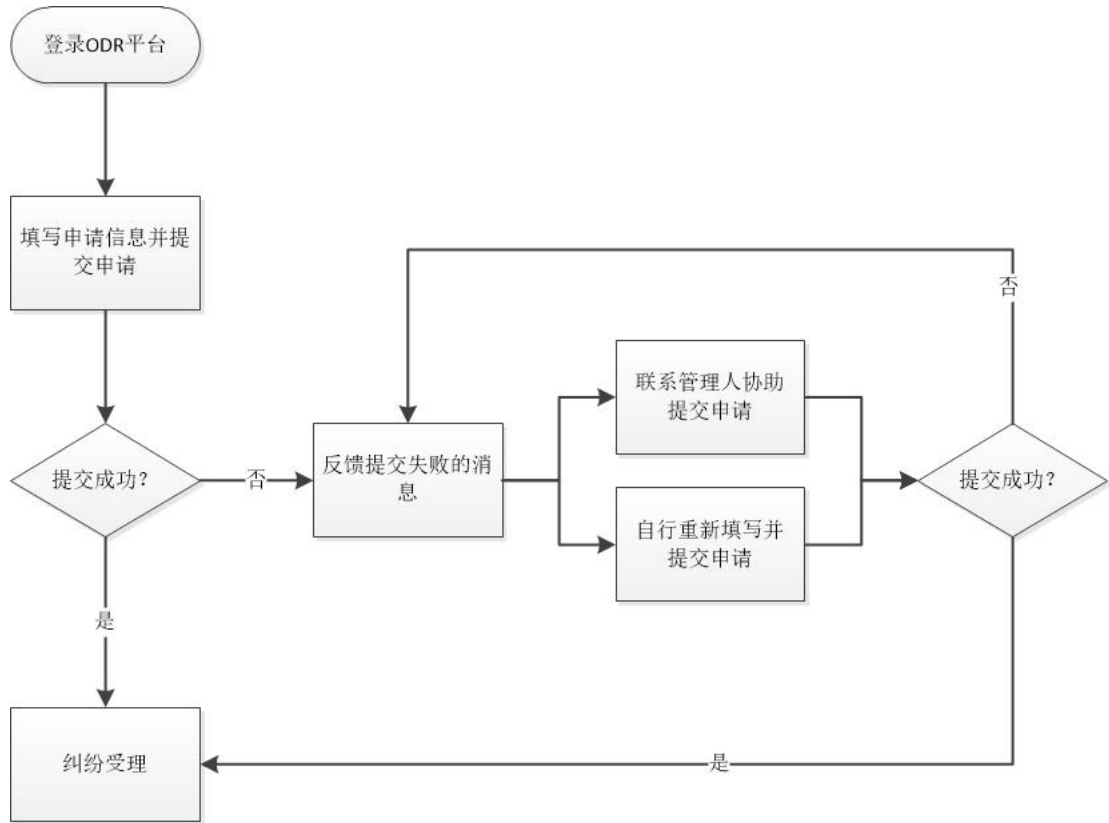


图 3 提交申请流程图

8.3.2 提交申请的交互要求

提交申请阶段的交互要求如下：

- 申请人应按照ODR平台的填写规范填写并提交纠纷处理申请书；
- 申请人应对其提供的申请信息的真实性、完整性、准确性负责；
- 管理人需向用户提供必要的提交申请的咨询、引导和协助；
- 申请人提交纠纷处理申请时需提交的信息数据和材料参见附录A.3。

注：当事人可以在线填写申请书，也可以线下填写申请书。线下填写申请书的，由管理人将申请信息录入 ODR 平台。

8.4 纠纷受理

8.4.1 纠纷受理的流程

纠纷受理的流程如下图4所示。

- 管理人对纠纷申请信息进行审查；
- 管理人向申请人反馈审核受理结果通知消息：
 - 符合受理条件的，受理案件，同时向申请人反馈案件受理的通知消息；
 - 符合受理条件，但申请材料填写不符合要求的，退回申请人处补充材料，同时向申请人反馈案件退回补充材料的通知消息；

- 不符合受理条件的，不予受理案件，程序终止，同时向申请人反馈案件不予受理的通知消息。

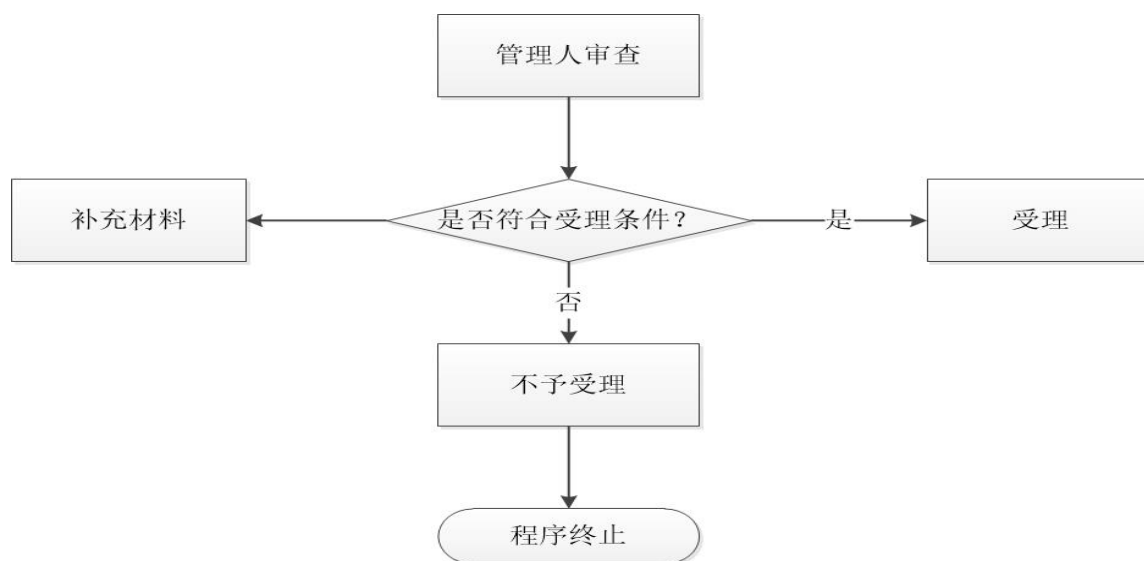


图4 案件受理流程图

8.4.2 纠纷受理的交互要求

纠纷受理阶段的交互要求如下：

- 管理人应在规定的时间内及时完成受理过程；
- 管理人反馈不予受理或补充材料的通知消息时，应说明相应的理由。

8.5 通知被申请人

8.5.1 通知被申请人的流程

通知被申请人的流程如下图5所示。

- 管理人判断被申请人是否为ODR平台已接入用户：被申请人是ODR平台已接入用户的，案件直接进入管理人通知被申请人流程；被申请人尚未成为ODR平台接入用户的，管理人先引导被申请人进行用户接入；
- 管理人通知被申请人：管理人将相关案件信息及程序性材料派发至被申请人用户账号下，并将案件情况通知被申请人；
- 被申请人进行答复响应，根据被申请人的响应情况，不同的ODR服务类型的业务流程进展不同：
 - 自建网站经营者 ODR 服务：可以不经被申请人响应，直接进入在线处理阶段；
 - 在线调解服务：被申请人响应接受 ODR 服务的，进入案件分派阶段；被申请人响应拒绝 ODR 服务方式的，可视拒绝的理由的不同转线下办理或终止程序；
 - 在线仲裁服务：被申请人及时响应接受 ODR 服务或者未在规定的时间内提出任何异议的，进入案件分派阶段；被申请人响应不接受 ODR 服务方式的，管理人及时转为线下仲裁方式；被申请如对仲裁机构的管辖权有异议的，应在规定的时间内提出管辖权异议。

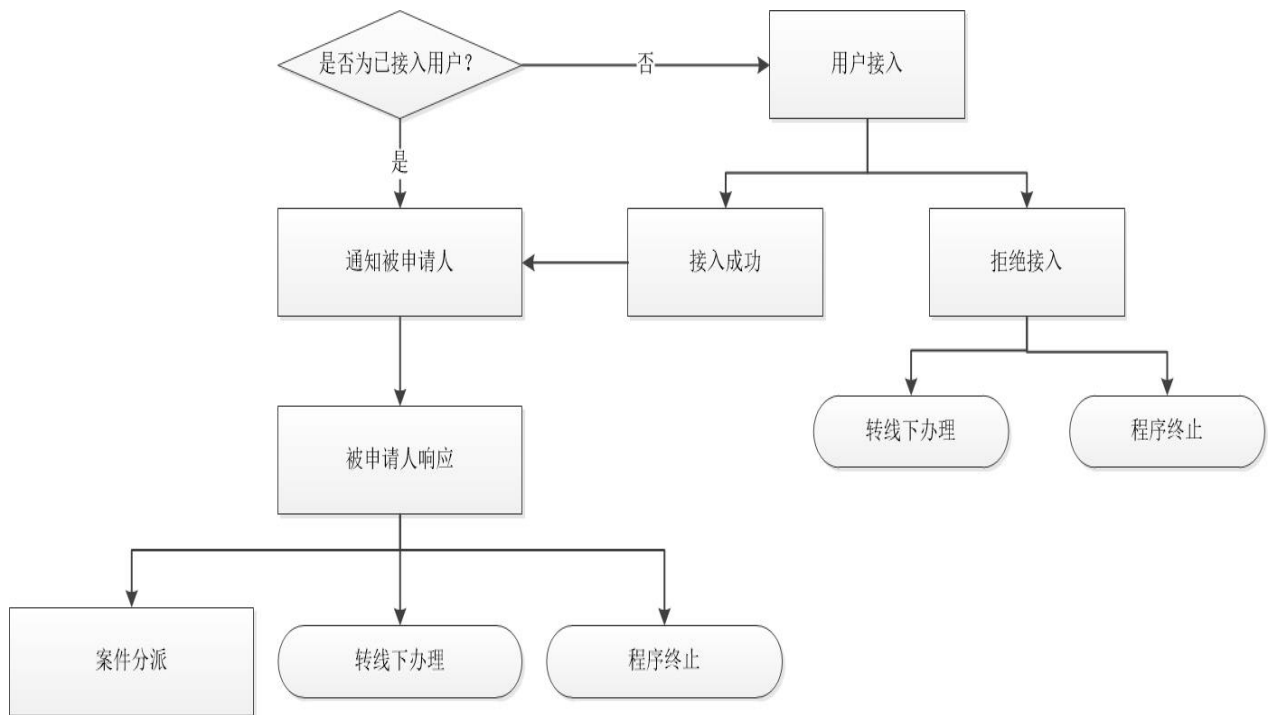


图 5 通知被申请人流程图

8.5.2 通知被申请人的交互要求

通知被申请人阶段的交互要求如下：

- 管理人应在规定的时间内完成通知被申请人与立案的过程；
- 通知被申请人时，管理人应采用本标准第3.8条所述的消息通知的方式及时通知被申请人；
- 管理人派发的申请信息应包括本标准第8.2条、第8.3条、第8.4条所述的流程中产生的所有信息数据以及其他按照ODR服务程序规则应该派发的信息；
- 被申请人在规定的时间内向管理人答复接受ODR程序处理纠纷时，被申请人需提交的信息参见附录A.4。

注 1：内部 ODR 服务中的自建网站经营者 ODR 服务，没有通知被申请人这一阶段，本标准 8.4 条所述的受理后即可进入在线处理阶段。

注 2：被申请人拒绝进行用户接入的，如是因为拒绝 ODR 服务方式的，案件转线下办理；如是因为拒绝调解而拒绝接入的，程序终止。

8.6 案件分派

8.6.1 案件分派的流程

管理人向中立人分派案件的流程如下图6所示。

- 管理人选定中立人，中立人确定是否接受选定；
- 管理人向已确定的中立人派发案件信息；
- 管理人向纠纷各方当事人反馈中立人信息。

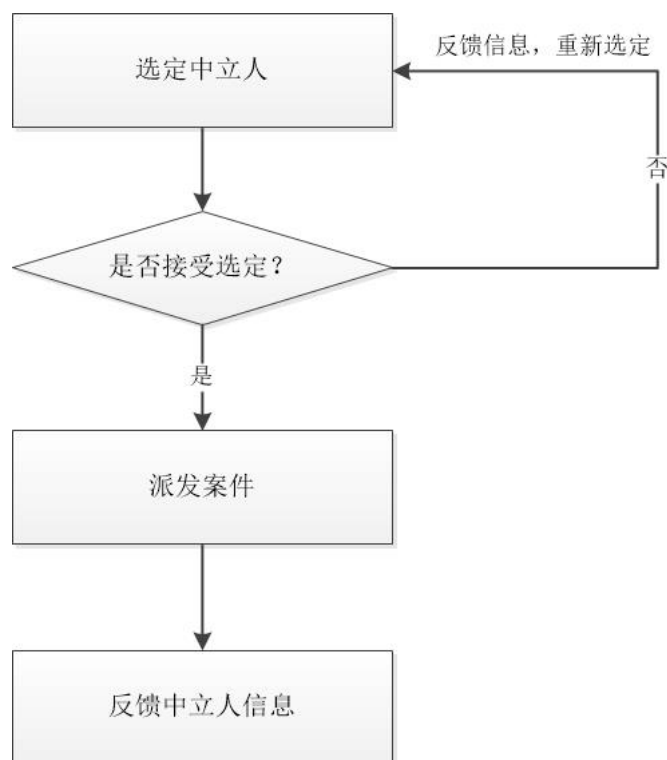


图 6 案件分派流程图

8.6.2 案件分派的交互要求

案件分派阶段的交互要求如下：

- 管理人应在规定的时间内完成案件分派的过程；
- 在线仲裁服务中确定中立人应当遵循相关仲裁机构的程序规则的规定；
- 案件分派时，管理人派发的案件信息应包括本标准第8.2条、第8.3条、第8.4条、第8.5条所述的流程中产生的所有信息数据；
- 管理人反馈的中立人的信息，应包括中立人的姓名、联系方式。

注：内部 ODR 服务中一般没有分派中立人的流程，内部 ODR 服务中如涉及分派其工作人员负责具体纠纷处理的，可参照本条款案件分派的流程进行。

8.7 在线处理

8.7.1 自建网站经营者 ODR 服务的在线处理流程及交互要求

8.7.1.1 在线处理流程

自建网站经营者ODR服务中在线处理的流程如下图7 所示。

- 一方当事人提出和解方案；
- 另一方当事人确认是否接受和解方案：
 - 接受和解方案，协商成功，进入业务办结阶段；

- 不接受和解方案，协商失败的，当事人可选择是否申请外部 ODR 服务，如不申请，业务办结；如向外部 ODR 平台递交申请，当前 ODR 服务业务办结，案件进入外部 ODR 服务流程。

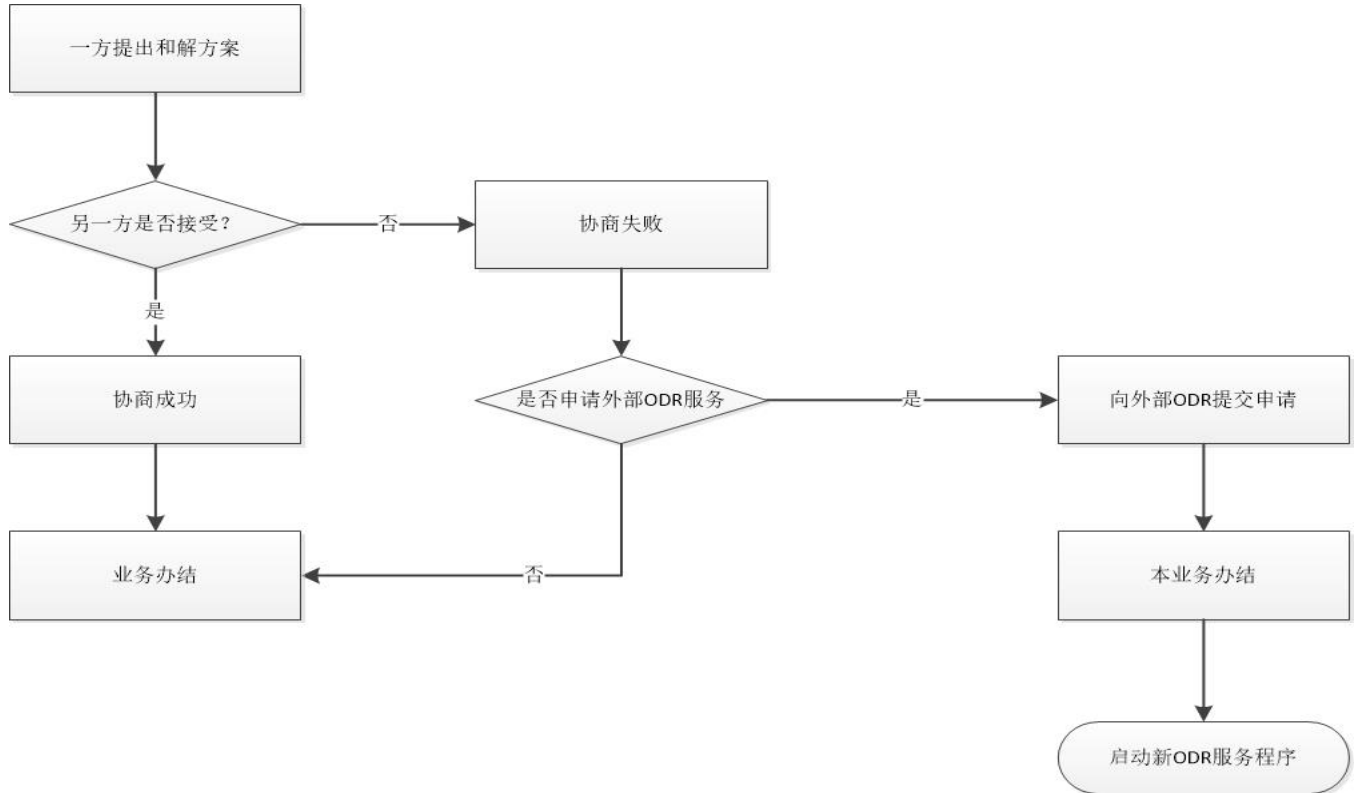


图 7 自建网站经营者 ODR 服务的在线处理流程图

8.7.1.2 在线处理的交互要求

自建网站经营者ODR服务中在线处理阶段的交互要求如下：

- 自建网站经营者应按照其规定或承诺的处理时限，及时与对方当事人进行协商；
- 自建网站经营者应提供外部 ODR 服务申请渠道，以便双方当事人在无法自行协商达成一致的情况下，能够快速的采用其他 ODR 服务方式解决纠纷。

8.7.2 平台经营者 ODR 服务的在线处理流程及交互要求

8.7.2.1 在线处理的流程

平台经营者ODR服务中在线处理的流程如下图8所示。

- 在线协商：纠纷双方当事人在平台经营者ODR平台上先行协商，协商达成一致意见的，业务办结；
- 平台经营者介入处理：纠纷双方当事人先行协商未达成一致意见的，任意一方均可申请平台经营者介入处理，平台经营者的处理流程如下：
 - 提交平台经营者处理申请；
 - 平台经营者在规定的时间内受理申请；

- 平台经营者判别是否直接处理：判定直接处理的，形成处理措施；判定不直接处理的，平台经营者可要求纠纷双方在规定的期限内提供交易或异议相关证据和自身诉求理由；
- 平台经营者责任判定和形成处理措施；
- 处理措施通知及申诉：平台经营者将处理措施通知纠纷双方当事人，双方当事人对处理措施有异议的，可以进行申诉；
- 纠纷处理执行：平台经营者未收到纠纷双方当事人对处理措施的异议申诉，或未在规定的期限内收到有效的重新举证时，应尽快执行或监督执行已经形成的处理措施。

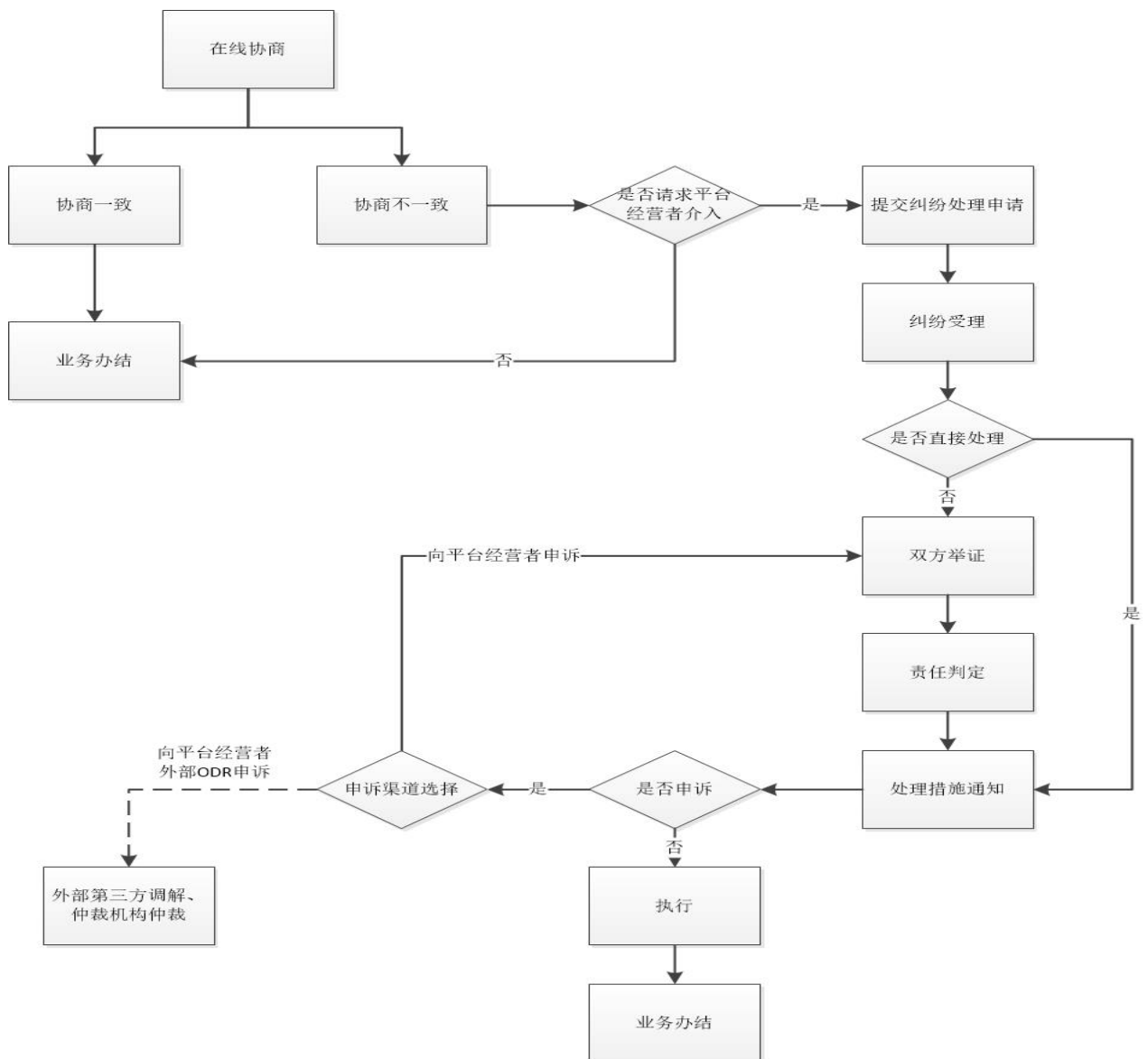


图 8 平台经营者 ODR 服务的在线处理流程图

8.7.2.2 在线处理的交互要求

平台经营者ODR服务中在线处理阶段的交互要求如下：

- 平台经营者 ODR 服务应遵循协商优先原则，让纠纷双方当事人先自行协商，协商不成的再由平台经营者按照其 ODR 服务规定或承诺的处理时限，及时处理纠纷双方当事人的纠纷；
- 平台经营者至少应提供自身 ODR 服务申诉渠道，以供纠纷双方当事人在对平台经营者处理措施有异议时，能够快速进行申诉；
- 纠纷双方当事人应对在处理过程中各自提供的证据的真实性、完整性、准确性和及时性负责；
- 申诉申请应在规定的时间内提出申诉，选择向平台经营者申诉的，需重新进行举证。在重新举证之后，平台经营者重新进行责任判定；当事人也可以选择向平台经营者提供的其他外部 ODR 服务渠道申诉。

8.7.3 在线调解服务

8.7.3.1 在线处理的流程

在线调解服务中在线处理的流程如下图9所示。

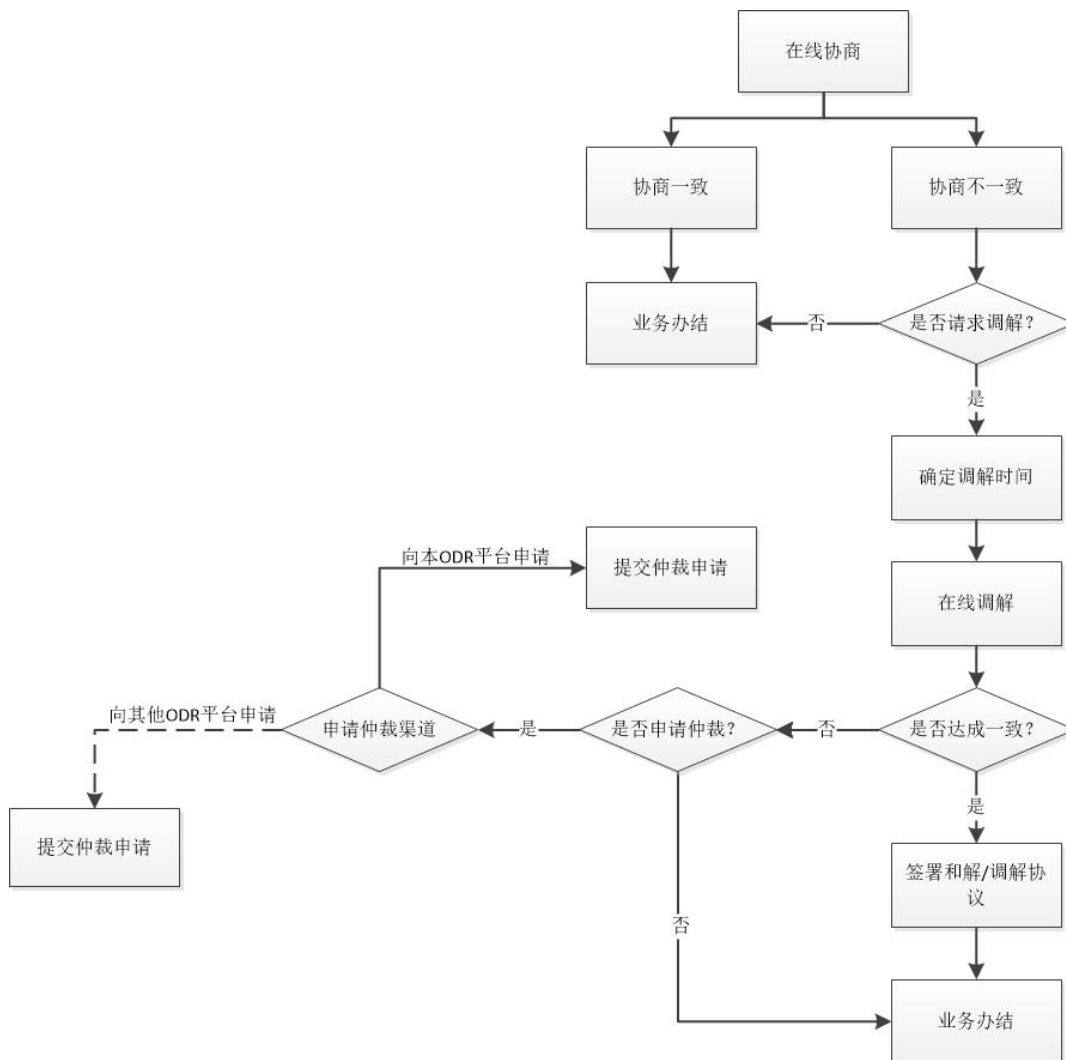


图 9 在线调解服务的在线处理流程图

- 在线协商：各方当事人在ODR平台上先行协商，协商一致的，业务办结；

——中立人介入调解：各方当事人先行协商未达成一致意见，任意一方均可请求调解，由中立人协助各方当事人进行协商沟通，具体在线调解处理流程如下：

- 确定调解时间：调解员与各方当事人协调确定具体的线上调解时间；
- 在线调解：各方当事人在确定的调解时间进入在线调解平台上的在线调解室，进行沟通、协调等调解活动；
- 调解协议签署与申请仲裁：各方当事人在调解员的协助下就纠纷事项达成一致，签署和解或调解协议，案件进入业务办结阶段；各方当事人就纠纷事项没有达成一致意见的，任意一方当事人可以依据已有的或达成的仲裁协议或仲裁条款提交在线仲裁申请。

8.7.3.2 在线处理的交互要求

在线调解服务中在线处理阶段的交互要求如下：

- 在线调解服务应遵循协商优先原则，让各方当事人先自行协商，协商不成的再由中立人在 ODR 平台规定的处理时限内促成纠纷各方当事人达成一致意见；
- 在线调解服务平台应提供必要的身份识别功能（包括但不限于：实名验证、人脸识别、声纹识别等手段方式），中立人在协助当事人调解之前，应当通过身份识别功能对各方当事人身份进行核对，以最大限度地确保在线调解程序的正当性；
- 在线调解服务平台应提供合法有效的电子签名（章）功能，以确保各方当事人在线签署的和解或调解协议真实有效；
- 在线调解服务所依托的 ODR 平台宜提供在线仲裁服务申请渠道，以供各方当事人在调解未达成一致的情况下，能够快速依据已有的仲裁协议或仲裁条款提交在线仲裁申请。

8.7.4 在线仲裁服务

8.7.4.1 在线处理的流程

在线仲裁服务中在线处理的流程见下图10。

- 在线协商：纠纷各方当事人在仲裁机构开庭审理前可先自行协商，达成和解协议的；当事人可以请求仲裁庭根据和解协议做出裁决书，也可撤回仲裁申请；未达成和解协议的，进行开庭审理；
- 在线开庭审理：纠纷各方当事人在确定的仲裁开庭时间进入ODR平台上的在线仲裁庭，在仲裁员的主持下进行仲裁开庭审理活动。若庭审过程中，各方当事人自愿调解的，可在仲裁庭的主持下先行调解；
- 制作调解书或裁决书：先行调解成功的，仲裁庭依据已达成的调解协议制作调解书或者根据当事人的要求制作裁决书；调解不成功或者当事人未选择先行调解的，仲裁庭及时做出仲裁裁决书。

注：仲裁程序应符合仲裁机构的仲裁规则的规定，本标准只列出了仲裁程序中的纠纷处理的基本业务流程，缴费、答辩、反请求、仲裁庭组庭等其他程序性事项按仲裁机构仲裁规则执行。

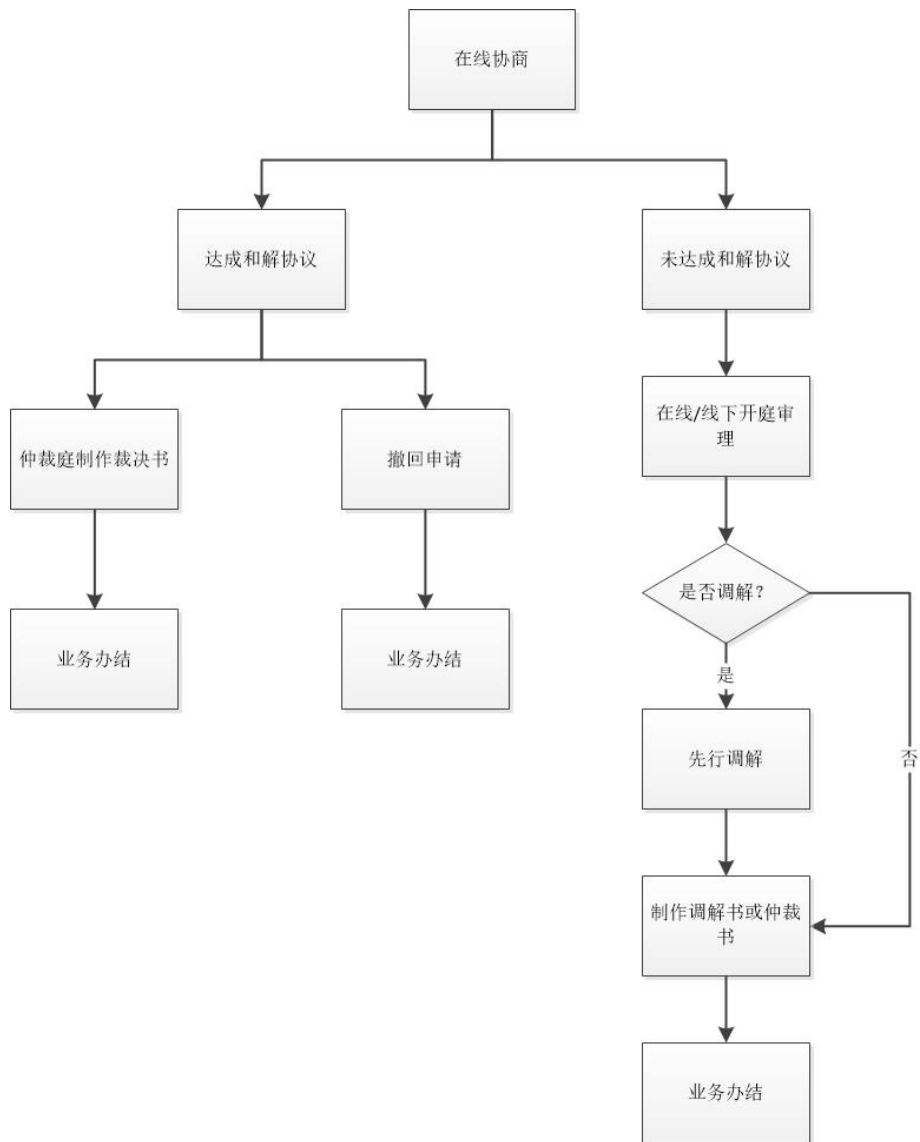


图 10 在线仲裁服务的在线处理流程图

8.7.4.2 在线处理的交互要求

在线仲裁服务中在线处理阶段的交互要求如下：

- 在线仲裁服务中，协商、调解、仲裁的流程是可逆的，仲裁服务提供方及其仲裁员应充分尊重当事人的意愿，让当事人能够在相关仲裁规则允许的范围内优先以协商或调解方式解决纠纷，协商或调解不成的再由中立人在仲裁程序规定的处理时限内及时做出裁决；
- 在线仲裁应提供必要的身份识别功能和合法有效的电子签名（章）功能；
- 各方当事人应对在纠纷处理过程中各自提供的证据的真实性、完整性、准确性和及时性负责。

8.8 业务办结

各方当事人对ODR平台的处理结果进行程序性确认，管理人进行业务办结。

8.9 记录、归档

8.9.1 记录

ODR 平台应对纠纷处理过程、双方提供的证据、处理结果等信息进行记录，并承担相应保密义务。

8.9.2 归档

管理人在业务办结之后，对所有涉案的表单、文书等进行电子系统分类归档。

9 不同跨境电子商务 ODR 服务交互方式及要求

9.1 交互方式

不同跨境电子商务ODR服务交互方式，包括但不限于：

- 网址链接：不同 ODR 平台网站上提供其他 ODR 平台的网址链接，当事人可通过链接，跳转至其他 ODR 平台提交其他 ODR 服务申请；
- 系统对接：不同 ODR 平台进行系统间的集成和对接，通过平台系统的对接，当事人提起不同的 ODR 服务请求时，系统自动将前一 ODR 服务过程中所产生信息数据传输至后一 ODR 平台系统。

9.2 交互要求

9.2.1 基本要求

不同跨境电子商务ODR服务进行交互时的基本要求包括但不限于：

- 不同 ODR 服务进行交互时，ODR 平台要及时将案件转办的消息通知到其他 ODR 服务提供方或者其他 ODR 平台，其他 ODR 服务提供方或者其他 ODR 平台也应及时反馈是否接受转办的响应消息；
- 不同 ODR 平台间的 ODR 服务通过系统对接的方式进行交互时，要确保关键信息数据的匹配，以便不同平台间能够准确便捷地传递消息；
- 在线协商服务、在线调解服务与在线仲裁服务进行交互的前提是各方当事人之间有仲裁协议或仲裁条款，若没有仲裁协议或仲裁条款的，管理人和（或）中立人应先引导各方当事人达成相应的仲裁协议或仲裁条款。

9.2.2 内部 ODR 服务与外部 ODR 服务交互要求

内部ODR服务与外部ODR服务交互要求包括但不限于：

- 经营者应在其 ODR 网页上或交易网页上以醒目方式设置通向外部 ODR 平台的链接，向当事人提供其指定的外部 ODR 平台，并告知外部 ODR 平台的信息与使用方法。通过网址链接方式进行服务交互的，当事人如果不是外部 ODR 平台的用户的，需先进行用户接入成外部 ODR 平台的用户，然后按本标准第 8 条所述的对应服务流程在外部 ODR 平台上重新提交服务申请及进行申请后的其他服务流程；
- 经营者还可以与外部 ODR 平台进行系统对接，通过系统对接方式进行服务交互，可直接进入案件受理阶段，并按本标准第 8 条所述进行受理及受理后的其他流程。

9.2.3 在线调解与在线仲裁服务的交互要求

9.2.3.1 同一 ODR 平台内在线调解与在线仲裁服务提供方不同时的交互要求

同一ODR平台内在线调解与在线仲裁服务提供方不同时的交互要求包括但不限于：

- 管理人和（或）调解员应将 ODR 平台上的在线仲裁服务提供方的信息与服务流程告知各方当事人；
- 已有或者达成仲裁协议或仲裁条款的当事人可直接在 ODR 平台上提交仲裁申请，当事人提交仲裁申请的，ODR 平台自动将在线仲裁申请传输至在线仲裁服务提供方，在线仲裁服务提供方可直接进入案件受理阶段，并按照本标准第 8 条所述进行受理及受理后的其他在线仲裁服务流程。

9.2.3.2 不同 ODR 平台之间在线调解与在线仲裁服务时的交互要求

不同ODR平台之间在线调解与在线仲裁服务的交互要求包括但不限于：

- 通过网址链接方式进行交互的，在线调解服务提供方应在其 ODR 平台上以醒目方式设置通向其他在线仲裁平台的链接，管理人和（或）调解员应将在线仲裁服务提供方的信息与服务流程告知各方当事人，当事人如果不是在线仲裁平台用户的，需先进行用户接入成为在线仲裁平台的用户，再按本标准第 8 条所述的对应的服务流程于在线仲裁平台上提交仲裁申请并进行申请后的其他服务流程；
- 通过系统对接方式进行交互的，当事人无需再进行用户接入，可直接于在线调解平台上提交申请，当事人提交在线仲裁申请的，在线调解平台自动将在线仲裁申请传输至在线仲裁平台，在线仲裁服务直接进入案件受理阶段，在线仲裁服务提供方、管理人、中立人、各方当事人等按照本标准第8条所述进行受理及受理后的其他在线仲裁服务流程。

9.2.4 不同 ODR 平台之间的在线调解服务的交互要求

9.2.4.1 本平台与其他平台联合办理

主要适用于作为被申请人一方的跨境商务经营者不在本平台受案范围之内，但在本平台的合作平台受理范围内的情形，交互要求如下：

- 联合办理的前提是本平台与其他平台有联合办理的协议，相关信息数据能够实现无障碍共享互通；
- 本平台管理人在征得申请人同意，且确定其他平台受理的情况下，将案件信息数据反馈至合作平台；
- 联合办理的，本平台与合作平台应各自分派一名中立人参与到在线调解程序中。

注：为区分不同的 ODR 平台，本标准在上述流程规范中对申请人最初选择提交申请的在线调解平台描述为“本平台”；本平台之外的在线调解平台描述为“其他平台”。

9.2.4.2 其他平台单独办理

主要适用于既不在本平台受理范围内,也不在有联合办理协议的合作平台受理范围内的跨境电子商务纠纷。本平台管理人可将本平台接收的案件流转至其他平台上单独办理,本平台管理人及中立人不介入调解程序。交互要求如下:

- 通过网址链接方式进行交互的,本平台应在其网站上以醒目方式设置通向其他平台的链接,调解员应将其他在线调解平台的信息与服务流程告知申请人,由申请人自行决定是否到其他平台上解决纠纷;
- 通过系统对接方式进行交互的,申请人无需再进行用户接入和提交申请,本平台管理人在征得申请人同意,且确定其他平台受理的情况下,直接将本平台在线调解服务过程中所产生信息数据传输至其他平台,其他平台上管理人、在线调解服务提供方、中立人、各方当事人等按照本标准第8条所述进行通知被申请人及通知被申请人之后的其他在线调解服务程序。

附录 A
(规范性附录)

跨境电子商务 ODR 服务交互基本信息

A.1 个人用户接入基本信息

表A.1 个人用户接入基本信息列表

序号	数据名称	备注
1	个人注册账户号	个人在平台注册的账号
2	姓名	—
3	住址	—
4	联系手机号	—
5	手机绑定信息	是否绑定手机
6	联系邮箱信息	—
7	邮箱绑定信息	是否绑定邮箱
8	证件类型	个人上传平台的有效证件的类型（包括但不限于身份证、护照、驾照）
9	证件号码	—
10	证件证明材料	申请接入用户的签名和（或）其他身份识别和认证方法
11	其他	—

A.2 企业用户接入基本信息

表A.2 企业用户接入基本信息列表

序号	数据名称	备注
1	企业注册账户号	企业在平台注册的账号
2	企业名称	—
3	注册地址	—
4	实际经营地址	—
5	企业法定代表人姓名	—
6	法定代表人手机号	—
7	法定代表人手机绑定信息	是否绑定手机
8	法定代表人联系邮箱信息	—
9	法定代表人邮箱绑定信息	是否绑定邮箱

表 A.2 企业用户接入基本信息列表（续）

序号	数据名称	备注
10	企业证照类型	企业上传平台的有效证件（包括但不限于：统一社会信用代码或组织机构代码）
11	企业证照号码	
12	纠纷处理授权代理人	是否授权他人
13	授权代理人手机号	—
14	授权代理人手机绑定信息	是否绑定手机
15	授权代理人联系邮箱信息	—
16	授权代理人邮箱绑定信息	是否绑定邮箱
17	授权证明	—
18	证照类型	个人上传平台的有效证件的类型
19	身份证明材料	申请接入用户和其授权代理人的签名（章）和（或）其他身份识别和认证方法
20	其他	—

A.3 申请人提交的纠纷处理申请的基本信息

表A.3 纠纷处理申请基本信息列表

序号	信息类型	具体名称	备注
1	申请人基本信息	申请人名称/姓名	—
2		申请人联系电话（座机）	—
3		申请人联系电话（手机）	
4		申请人联系邮箱地址	—
5	申请人授权代理人基本信息（如有）	申请人授权代理人姓名	—
6		申请人授权代理人联系邮箱地址	—
7		申请人授权代理人联系电话	—
8		申请人授权代理人联系电话（手机）	
9	被申请人基本信息	被申请人名称/姓名	—
10		被申请人邮箱地址	—
11		被申请人联系电话（座机）	—
12		被申请人联系电话（手机）	
13	被申请人授权代理人基本信息（如有）	被申请人授权代理人姓名	—
14		被申请人授权代理人联系邮箱地址	—
15		被申请人授权代理人联系电话（座机）	—
16		被申请人授权代理人联系手机号	

表A.3 纠纷处理申请基本信息列表（续）

17	提出申请的依据（如有）	—	主要是在线仲裁程序中的仲裁协议或仲裁条款
18	纠纷信息	纠纷的事实与理由	—
19		申请请求事项	—
20		证据材料	—
21	申请人首选的服务语言	—	—
22	身份证明材料	—	申请人和（或）申请人代理人的签名和（或）其他身份识别和认证方法
23	其他	—	—

A.4 通知被申请人时被申请人答复的信息

表A.4 被申请人答复的信息列表

序号	信息类型	具体名称	备注
1	被申请人基本信息	被申请人名称	—
2		被申请人联系电话（座机）	—
3		被申请人联系电话（手机）	—
4		被申请人联系邮箱地址	—
5	被申请人授权代理人基本信息（如有）	被申请人授权代理人姓名	—
6		被申请人授权代理人联系邮箱地址	—
7		被申请人授权代理人联系电话（座机）	—
8		被申请人授权代理人联系电话（手机）	—
9	对纠纷信息的答复	—	—
10	未解决纠纷提出的任何办法	—	—
11	反请求（如有）	请求事项	载明反请求所依据的理由的任何反请求通知
12		反请求所依据的理由	
13		反请求证据材料	
14	身份证明材料	—	被申请人和（或）被申请人授权代理人的签名和（或）其他身份识别和认证方法
15	其他	—	—

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国电子商务法
 - [2] 中华人民共和国人民调解法
 - [3] 中华人民共和国仲裁法
 - [4] A/CN.9/888 联合国国际贸易法委员会《关于网上争议解决的技术指引》秘书处的说明
 - [5] A/CN.9/WG.III/WP.127 联合国国际贸易法委员会 跨境电子商务交易网上争议解决：程序规则草案
 - [6] GB/T 34827-2017 电子商务信用 第三方网络零售平台 交易纠纷处理通则
-