

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 346—2018

电子商务在线纠纷解决服务规范

Specification for service of e-commerce online dispute resolution

2018-12-26 发布

2018-12-30 实施

深圳市市场和质量监督管理委员会

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 基本原则	2
5 服务提供条件	2
6 服务方式	3
7 服务提供过程	3
8 服务质量评价和改进	9
参考文献	10

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本文件由深圳市众信电子商务交易保障促进中心提出。

本文件起草单位：深圳市众信电子商务交易保障促进中心、深圳市标准技术研究院、深圳国际仲裁院(深圳仲裁委员会)、深圳市乐达网络科技有限公司、金蝶软件（中国）有限公司。

本文件主要起草人：张喜会、杜佳、李杨、潘瑶、何静、温利群、李国安、洪婷、蔡其南、熊中方、胡博。

本文件为首次发布。

电子商务在线纠纷解决服务规范

1 范围

本文件规定了电子商务在线纠纷解决服务的基本原则、服务提供条件、服务方式、服务提供过程、服务质量评价和改进等内容。

本文件适用于电子商务在线非诉讼纠纷解决服务，诉讼程序不适用本文件。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件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文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19038 顾客满意度测评模型和方法指南

GB/T 19039 顾客满意度测评通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

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机制。简称：ODR。

3.2

在线纠纷解决服务平台 online dispute resolution service platform

为纠纷当事人提供各种纠纷解决服务的信息网络系统总和。简称：ODR服务平台。

3.3

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

为纠纷当事人提供各种纠纷解决服务的法人或组织。简称：服务提供方。

3.4

中立人 neutral

为纠纷当事人调解纠纷或解决纠纷的个人。包括调解员、仲裁员。

3.5

在线纠纷解决服务 online dispute resolution service

服务提供方为解决电子商务纠纷所提供的各种服务。包括在线协商、在线调解、在线仲裁。简称：ODR服务。

3.6

在线协商 online negotiation

无中立人的参与，由纠纷各方当事人通过ODR服务平台进行信息的传输、交流、沟通以协商解决纠纷的方式。

3.7

在线调解 online mediation

在中立人的协助下，纠纷各方当事人通过ODR服务平台进行信息的传输、交流、沟通以调解解决纠纷的方式。

3.8

在线仲裁 online arbitration

在中立人的主持下，纠纷各方当事人通过ODR服务平台，在线进行案件的庭审以及中立人之间的在线合议等其他程序性事项，最后做出在线仲裁的纠纷解决方式。

4 基本原则

4.1 合法性原则

纠纷解决服务应符合国家相关法律法规及有关规定。

4.2 自愿性原则

纠纷解决服务应坚持自愿原则，充分尊重纠纷当事人自由意愿。

4.3 独立性原则

纠纷解决过程应具有独立性和客观性，不受外来因素影响。

4.4 公正性原则

纠纷解决过程应公平、公正，保护电子商务纠纷各方当事人的合法权益。

4.5 保密性原则

纠纷解决过程中涉及的个人信息、企业信息、纠纷信息等应进行必要的保密处理，并提供必要的信息安全保障。

5 服务提供条件

5.1 服务提供方

5.1.1 服务提供方应根据国家法律法规的规定取得从事相应服务的资质。

5.1.2 服务提供方应建立 ODR 服务相关业务管理制度，以确保各项服务工作有章可循。

5.1.3 服务提供方应向公众发布具体的工作指南，阐述基本行为准则，保证纠纷解决过程的公平公正，提高纠纷解决的透明度，以保护公众的利益。

5.1.4 服务提供方应有一套生成、发送、接收、存储、交换或以其他方式处理通信的系统。

5.1.5 服务提供方应采取必要的技术手段确保网络设备、存储设备等硬件设备的安全性。

5.1.6 服务提供方应采取防火墙、加密监测、病毒监测等技术手段确保当事人的信息数据安全。

5.1.7 服务提供方应定期采取数据备份、故障恢复等技术手段，确保信息数据和资料的完整性及安全性。

5.2 中立人

5.2.1 中立人应根据国家法律法规的规定取得相应的职业资格证书。

5.2.2 中立人应熟悉纠纷解决业务相关的法律法规、标准和内部规定，具备处理有关纠纷的相关专业经验和解决技巧。

5.2.3 中立人不代表任何一方当事人，应平等地对待纠纷各方当事人。

5.2.4 中立人接受选定或指定的，应签署公正性及中立性声明，并随时披露可能引起对其公正性或中立性产生合理怀疑的任何事实或情形。

5.2.5 中立人应对纠纷案件进行实时跟踪和信息反馈，定期及时更新处理情况的最新信息。

6 服务方式

ODR服务分为以下三种服务方式：

——在线协商服务；

——在线调解服务；

——在线仲裁服务。

注：服务提供方可提供上述服务方式中的一种、两种或三种。

7 服务提供过程

7.1 在线协商

7.1.1 在线协商流程

在线协商流程见图1所示。

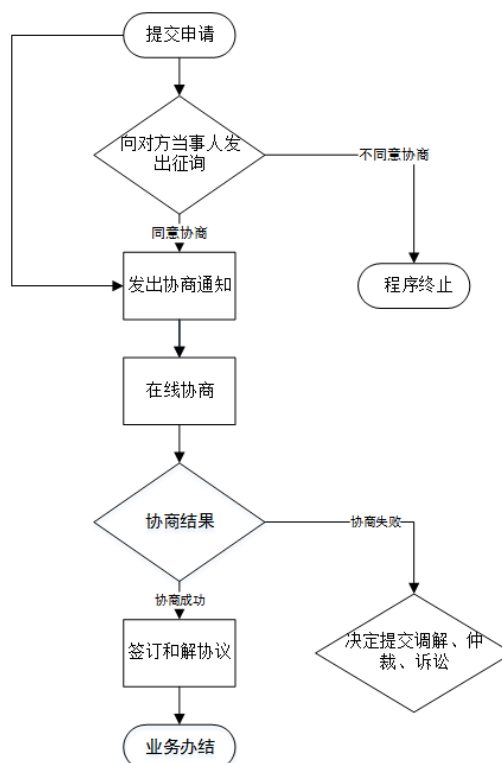


图1 在线协商流程图

7.1.2 申请协商

7.1.2.1 任何一方、双方或多方当事人均可通过 ODR 服务平台向可提供在线协商服务的服务提供方申请协商。

7.1.2.2 当事人申请协商的，应通过 ODR 服务平台向服务提供方提交协商申请书、证据及当事人主体资格证明文件等材料。协商申请书内容应包括：

a) 各方当事人的名称（姓名）、地址、电话、电子邮件以及其他联系方式；

- b) 纠纷事实和协商请求。

7.1.3 受理协商

服务提供方在收到协商申请书后，应及时通知对方当事人。对方当事人宜在收到通知之日起5个工作日内书面确认是否同意参与协商，在该期限内不予确认的，视为拒绝协商。

7.1.4 协商通知

各方当事人确认同意参与协商后，协商程序开始。服务提供方应及时向各方当事人发送协商受理通知、在线协商规则。

7.1.5 协商

各方当事人通过ODR服务平台直接进行在线协商。

7.1.6 协商程序的终止

出现下列情形之一的，协商程序应终止：

- a) 对方当事人在收到协商通知后明确表示不同意参加协商程序或在规定的期限内未回复的，则协商程序终止；
- b) 任一方当事人书面通知终止协商程序的；
- c) 当事人就解决纠纷达成一致的，协商程序在和解协议制作发出后终止；
- d) 其他协商程序应当终止的情形。

7.2 在线调解

7.2.1 在线调解流程

在线调解流程见图2所示。

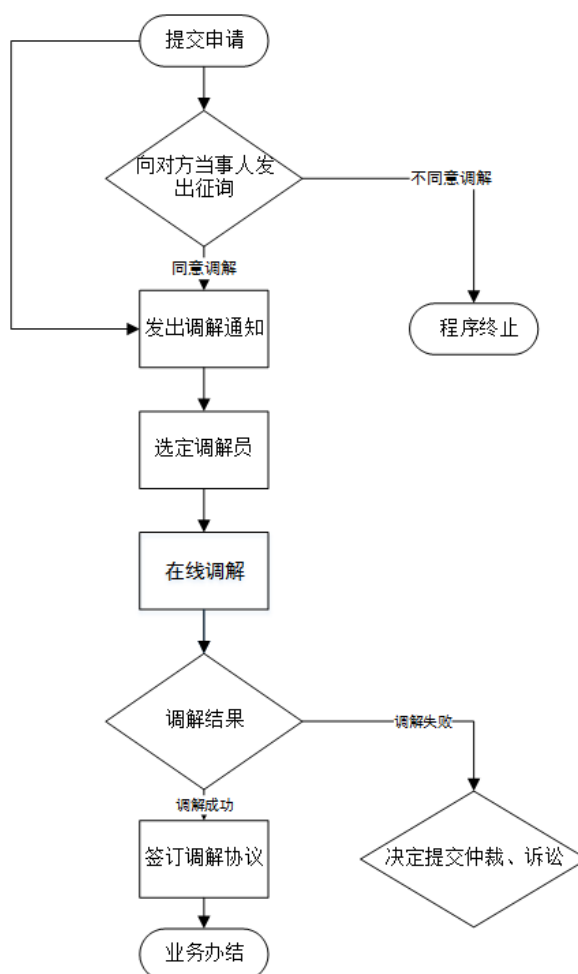


图2 在线调解流程图

7.2.2 申请调解

7.2.2.1 任何一方、双方或多方当事人均可通过 ODR 服务平台向可提供在线调解服务的服务提供方申请调解。

7.2.2.2 当事人申请调解的，应通过 ODR 服务平台向服务提供方提交调解申请书、证据及当事人主体资格证明文件等材料。调解申请书内容应包括：

- a) 各方当事人的名称（姓名）、地址、电话、电子邮件以及其他联系方式；
- b) 纠纷事实和调解请求。

7.2.3 受理调解

服务提供方在收到调解申请书后，应及时通知对方当事人。对方当事人宜在收到通知之日起5个工作日内书面确认是否同意参与调解，在该期限内不予确认的，视为拒绝调解。

7.2.4 调解通知

各方当事人确认同意参与调解后，调解程序开始。服务提供方应及时向各方当事人发送调解受理通知、在线调解规则及调解员名册。

7.2.5 选定调解员

7.2.5.1 调解宜由一名调解员进行，当事人另有约定的除外。

7.2.5.2 当事人可从服务提供方提供的调解员名册中选择调解员，也可在该名册外选择调解员。在该名册外选择调解员的，应征得服务提供方确认并提交该调解员的必要联系方式。

7.2.5.3 当事人宜在收到调解通知之日起 10 个工作日内共同选定一名调解员。逾期未能共同选定的，由服务提供方指定。

7.2.6 调解员的替换

调解员无法继续履行或不适宜履行职责的，应按照本文件7.2.5 规定重新选定调解员，各方当事人另有约定的除外。

7.2.7 调解

7.2.7.1 除非当事人另有约定，调解员可按其认为适当的方式进行调解，包括但不限于：

- a) 单独或者同时通过 ODR 服务平台会见当事人进行调解；
- b) 要求当事人提出书面或者口头的解决纠纷的方案；
- c) 征得当事人同意后，聘请有关专家就技术性问题提供咨询或者鉴定意见；
- d) 根据已掌握的情况，依据公平合理的原则，向当事人提出解决纠纷的建议和意见。

7.2.8 保密

7.2.8.1 除非当事人另有约定，调解不公开进行。

7.2.8.2 调解员、当事人以及其他调解参与者对于调解的一切事项负有保密义务。

7.2.9 调解程序的终止

出现下列情形之一的，调解程序应终止：

- a) 对方当事人在收到调解通知后明确表示不同意参加调解程序或在规定的期限内未回复的，则调解程序终止；
- b) 任一方当事人书面通知终止调解程序的；
- c) 在调解程序进行的任何阶段，如果调解员认为当事人已经失去达成一致的可能，在征求各方当事人意见后，调解员可书面通知各方当事人终止程序；
- d) 当事人就解决纠纷达成一致的，调解程序在调解协议制作发出后终止；
- e) 其他调解程序应当终止的情形。

7.2.10 调解协议

7.2.10.1 在调解程序进行的任何阶段，当事人均可自行达成解决纠纷的协议或在调解员的主持下达成协议。

7.2.10.2 各方当事人及调解员在调解协议上签字或盖章后，由服务提供方加盖印章。调解协议对各方当事人均具有约束力，各方当事人均应善意遵守并执行。

7.2.10.3 当事人就部分调解请求达成和解的，可据此签署部分调解协议。

7.2.11 调解与仲裁的对接

任何一方当事人依据调解协议中的仲裁条款，可申请服务提供方根据其仲裁规则的规定，按照调解协议的内容作出仲裁裁决。

当事人根据服务提供方仲裁规则的规定，在服务提供方的仲裁程序进行过程中请求由仲裁庭之外的人员进行独立调解的，由服务提供方提供相应的调解服务。

7.3 在线仲裁

7.3.1 在线仲裁流程

在线仲裁流程见图3所示。

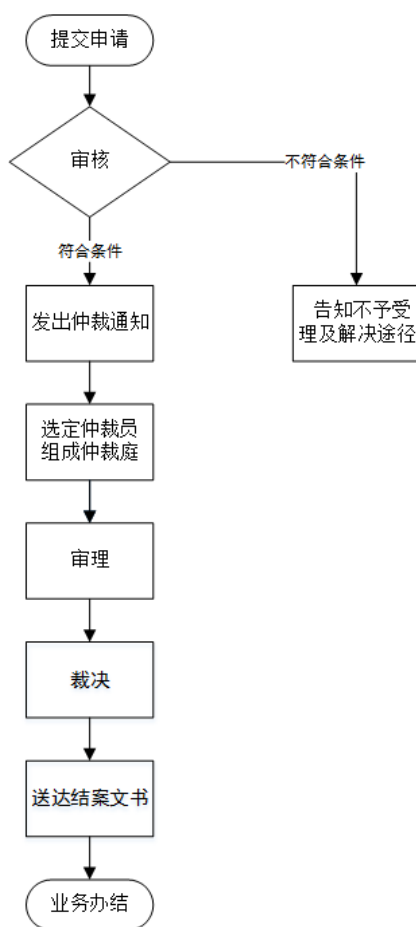


图3 在线仲裁流程图

7.3.2 申请仲裁

7.3.2.1 申请人应通过 ODR 服务平台向可提供在线仲裁服务的服务提供方提出仲裁申请。

7.3.2.2 当事人申请仲裁的，应通过 ODR 服务平台向服务提供方提交仲裁申请书、证据及当事人主体资格证明文件等材料。仲裁申请书内容应包括：

- a) 各方当事人的名称（姓名）、地址、电话、电子邮件以及其他联系方式；
- b) 申请仲裁所依据的仲裁协议；
- c) 仲裁请求；
- d) 案情和纠纷要点；
- e) 仲裁请求所依据的事实和理由。

7.3.3 受理申请

对当事人提交的仲裁申请，服务提供方宜在5个工作日内作出受理或不予受理的决定，并通知当事人。

7.3.4 仲裁通知

服务提供方受理仲裁申请后，应及时将受理通知书、在线仲裁规则及仲裁员名册等送达申请人，并将仲裁通知书、仲裁申请书、申请人提交的证据材料、在线仲裁规则及仲裁员名册等送达被申请人。

7.3.5 答辩

被申请人宜自收到仲裁通知书之日起5个工作日内通过ODR服务平台提交答辩意见、质证意见及有关证据材料。

7.3.6 变更仲裁申请

当事人变更仲裁请求的，宜自收到受理通知书之日起5个工作日内提出，逾期提出，是否受理，由服务提供方或仲裁庭决定。

7.3.7 反请求

被申请人提出反请求的，宜自收到仲裁通知书之日起5个工作日内提出，逾期提出的，由服务提供方或仲裁庭决定是否受理。

反请求的申请、受理、通知、答辩、变更等程序，适用本文件7.3.2至7.3.6的规定。

7.3.8 管辖异议

当事人对仲裁协议的存在、效力或者仲裁案件的管辖权有异议的，应自收到仲裁通知书之日起5个工作日内提出。

7.3.9 组成仲裁庭

7.3.9.1 仲裁庭由一名仲裁员成立。当事人约定由三名仲裁员组成仲裁庭的，从其约定。

7.3.9.2 一名仲裁员成立仲裁庭的，当事人宜在被申请人收到仲裁通知书之日起5个工作日内共同选定或委托服务提供方指定仲裁员。当事人未能依照上述规定选定或委托服务提供方指定仲裁员的，由服务提供方指定。

7.3.9.3 当事人约定由三名仲裁员组成仲裁庭的，当事人宜在收到仲裁通知书之日起5个工作日内各自选定或委托服务提供方指定一名仲裁员，并在被申请人收到仲裁通知书之日起5个工作日内共同选定或委托服务提供方指定首席仲裁员，当事人未能依照上述规定选定或委托服务提供方指定仲裁员的，由服务提供方指定。

7.3.9.4 服务提供方应及时将仲裁庭的组成情况通知当事人，并将有关案件材料送达仲裁庭成员。

7.3.10 审理

7.3.10.1 仲裁庭对仲裁案件进行书面审理。审理中，仲裁庭可通过 ODR 服务平台向各方当事人发送问题单。当事人宜自收到问题单之日起5个工作日内通过 ODR 服务平台作出说明，逾期不说明的，视为放弃说明的权利。

7.3.10.2 仲裁庭认为必要时，可通过网络视频庭审、网络交流、电话会议等适当的方式审理案件。

7.3.10.3 仲裁庭采用网络视频庭审审理案件的，宜于开庭5个工作日前将开庭时间和庭审方式通知各方当事人。

7.3.11 裁决

7.3.11.1 仲裁庭宜自组成之日起30个工作日内作出裁决。特殊情况需要延长的，由仲裁庭提出申请，经服务提供方批准可适当延长。

7.3.11.2 当事人达成调解协议的，由仲裁庭根据调解协议的内容制作调解书，或按照各方当事人的要求制作裁决书。

7.3.11.3 申请人撤回仲裁申请的，仲裁庭组成前由服务提供方作出决定，仲裁庭组成后由仲裁庭作出决定。

7.3.12 结案文书送达

裁决书、调解书、决定书送达至各方当事人的电子送达地址即视为送达。当事人要求纸质结案文书的，服务提供方应制作纸质结案文书并按照仲裁规则的规定送达各方当事人。

7.3.13 程序转换

在线仲裁过程中，各方当事人一致同意或者服务提供方、仲裁庭认为必要时，该案件的程序可以通过线上线下相结合的方式处理，线下的程序适用仲裁规则的相关规定。

8 服务质量评价和改进

8.1 总要求

服务提供方应按照本文件的要求并参照GB/T 19001的要求建立ODR服务质量管理体系。

8.2 服务质量评价

8.2.1 服务提供方应建立服务使用者满意度评价制度，明确服务使用者满意度评价标准。可根据 GB/T 19038、GB/T 19039 规定的方法对服务人员、服务过程、服务质量等指标展开评价，也可定期自行收集、整理和分析服务使用者评价或反馈意见，并形成报告。

8.2.2 服务提供方应建立自我评价制度，对自身服务质量进行定期自我评价。

8.3 服务质量改进

8.3.1 服务提供方应根据服务使用者的满意度对存在的质量问题进行分析，确定出现质量问题的原因。

8.3.2 服务提供方应针对出现质量问题的原因采取有效措施，防止类似问题再次发生，达到 ODR 服务质量的持续改进。

8.3.3 服务提供方宜经常性开展业务能力和服务质量培训。

8.4 投诉处理

8.4.1 服务提供方应制定投诉受理和处理制度，设立专门机构并配备相关人员。

8.4.2 服务提供方应对外公布投诉电话、网上投诉地址、投诉处理程序和时限等信息，公布的信息应准确、有效。

8.4.3 服务提供方应及时处理并保存投诉信息，完整详实记录，并建立回访制度。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国消费者权益保护法
 - [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] 跨境电子商务交易网上争议解决：程序规则草案
 - [5] 关于网上争议解决的技术指引
-