



# 团 体 标 准

T/CCPITCSC XXXX—XXXX

---

## 跨境电子商务网上争议解决技术指南

Technical Guidance on Online Dispute Resolution of

Cross-border Electronic Commerce

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 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 .....	III
引言 .....	IV
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 .....	3
4.1 合意原则 .....	3
4.2 公正原则 .....	3
4.3 效率原则 .....	4
4.4 透明原则 .....	4
4.5 问责原则 .....	4
4.6 安全原则 .....	4
5 解决平台设立 .....	4
5.1 设立条件 .....	4
5.2 网上解决管理人信息公示 .....	4
5.3 调解制度 .....	4
5.4 用户协议 .....	4
5.5 服务规则修改 .....	5
5.6 终止服务 .....	5
6 解决流程 .....	5
6.1 基本要求 .....	5
6.2 网上解决程序第一阶段 .....	6
6.3 网上解决程序第二阶段 .....	7
6.4 网上解决程序第三阶段 .....	6
7 网上解决程序的启动 .....	7
7.1 注册登录 .....	7
7.2 通知 .....	7
8 智能诊断 .....	7
8.1 智能咨询 .....	7
8.2 智能评估 .....	8
9 谈判 .....	8
9.1 启动 .....	8
9.2 磋商 .....	8

9.3	协议	8
9.4	履行	9
9.5	终止	9
10	协助下调解	9
10.1	启动	9
10.2	确定调解员	10
10.3	准备调解	10
10.4	协助沟通	10
10.5	达成协议	10
10.6	履行协议	10
10.7	终止调解	10
11	最后阶段	10
11.1	中立人引导	10
11.2	最后阶段的性质与形式	10
11.3	仲裁与诉讼转介方法	11
12	语言要求	11
13	管理要求	11
13.1	网上解决平台行为准则	11
13.2	网上解决管理人行为准则	11

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会提出并归口。

本文件起草单位

本文件主要起草人：

本文件响应了联合国2030可持续发展目标中的第XX项“XXX”、第XX项“XX”和第XX项“XXX”。

## 引 言

联合国国际贸易法委员会（United Nations Commission on International Trade Law, UNCITRAL）认为，“随着网上跨境交易迅猛增加，需要建立针对此类交易所产生的争议的解决机制。其中一种机制是网上争议解决（简称网上解决”）。网上解决可协助当事人以简单、快捷、灵活和安全的方式解决争议，而无需亲自出席会议或听讯。网上解决包括多种办法和形式（包括但不限于监察、投诉、谈判、调解、调停、协助下调解、仲裁及其他），以及采用或可能采用既含网上部分又含非网上部分的混合程序。因此，不论是在发达国家还是发展中国家，网上解决都为订立跨境商业交易的买卖双方寻求解决争议提供了重要机会。”

2016年12月13日，联合国大会通过了《联合国国际贸易法委员会关于网上争议解决的技术指引》（简称《技术指引》），为在跨境电子商务领域全面推广网上解决提供了基本的行为准则。

为了更好地应用和推广联合国《技术指引》，规范各类电子商务交易中的争议解决行为，保护企业和消费者合法权益，营造公平、诚信的交易环境，保障交易安全，促进电子商务的快速发展，根据联合国《技术指引》，结合中国网上解决的实践，制定《跨境电子商务网上争议解决技术指南》（简称《技术指南》），提出了网上争议解决的具体操作要求。

《技术指南》是一部说明性、引导性文件，既不着眼于具有穷尽性或排他性，也不倡导以任何网上解决做法作为最佳做法。《技术指南》并不提出对当事人或者对管理网上解决程序或者使之得以进行的任何人和（或）任何实体具有约束力的任何法律要求，也不意味着对当事人可能选用的任何网上解决规则作任何修改。

本规范可供网上交易争议解决的各方参与者参照执行。

# 跨境电子商务网上争议解决技术指南

## 1 范围

本文件规范了跨境电子商务网上争议解决的基本原则、解决平台设立、解决流程、解决程序启动、智能诊断、谈判、协助调解、调解最后阶段、语言要求以及管理要求。

本文件适用于在中华人民共和国境内有外籍客户或产品参与的网上争议的解决，也适用于有中方或产品参与的在境外产生的网上争议的解决（包括相关在线服务交易中的争议解决）。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 网上解决

#### 3.1.1

**网上争议解决 Online Dispute Resolution;**

借助电子通信以及其他信息和通信技术解决争议的一种机制。网上解决的方法和过程可以由不同的网上争议解决管理人以不同方式执行，并可能随时间的变化而变化。

#### 3.1.2

**申请人 Claimant**

提起网上解决程序的当事人，与传统的、非网上、仲裁争议解决办法的用语一致。

#### 3.1.3

**被申请人 Respondent**

被申请人（3.1.2）通知的当事人，与传统的、非网上、仲裁争议解决办法的用语一致。

#### 3.1.4

**中立人 Neutral**

协助当事人调解争议或解决争议的个人或机构。对于电子商务实施过程中所发生的各种主体之间的争议，中立人始终以中立的身份和地位出现，依照公正、科学的解决程序居中加以解决的人。他既不作为争议任何一方当事人的组成部分，也不主动介入争议之中。

### 3.1.5

#### 网上解决平台 Online Dispute Resolution Platform; ODR Platform

为网上解决提供一套信息处理系统，以确保数据能以安全的方式生成、发送、接收、存储、交换或以其他合适的手段处理通信信息，从而实现使用技术手段解决争议的调解系统。

### 3.1.6

#### 网上争议解决管理人 ODR administrator

网上解决平台应当是加以管理和协调的，执行此种管理和协调功能的实体被称作“网上解决管理人”。网上解决管理人可以独立于网上解决平台，也可以是平台的组成部分。

### 3.1.7

#### 线上线下结合的解决方式 Combine of Online and Offline

网上解决的方式存在既包含网上部分又包含非网上部分的混合程序。

### 3.1.8

#### 电子通信 Electronic Communication

通信是以借助电子手段、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（包括陈述、声明、要求、通知、答复、提交书、通知书或请求电子地址。“电子通信”系指当事人以数据电文方式发出的任何通信。

### 3.1.9

#### 电子地址 Electronic Address

信息网络中，可包括电子信箱、传真设施或信息系统中一方用于接收电文的一个特定部分或区域。

## 3.2 安全

### 3.2.1

#### 身份认定 Identity identification

在网上解决平台采用可信身份认定手段，如数字证书、电子签名、生物识别等技术确认当事各方身份的过程，进而使网上解决系统的访问和安全策略能够可靠、有效地执行，防止假冒用户获取访问权限，以保证系统和数据的安全，以及业务的正常进行。身份认定包括当事人的身份认证和业务操作人员的身份认证。

### 3.2.2

#### 证据提交 Presentation of Evidence

申请人和被申请人向网上解决平台在线提交证据或可信证据来源等相关业务信息的过程。

### 3.2.3

#### 证据保全 Perpetuation of Evidence。

网上解决平台采用电子签名、数据加密、时间戳和区块链等技术，用于收存、固定证据资料以保持其真实性和有效性的措施。

#### 3.2.4

##### 证据调用 Extraction of Evidence

网上解决平台通过技术接口的方式提取来自当事人证据提交保全或第三方提供的可信证据，并进行业务处理的过程。

#### 3.2.5

##### 信息保密 Secrecy

网上解决平台应采取有力技术手段和相应措施，保护申请人和被申请人个人信息、证据信息和业务处置信息不被泄露。

### 4 基本原则

#### 4.1 合意原则

网上解决应以取得各方当事人的明确、知情同意为基础，确保当事人自由选择加入或退出网上解决程序的各个阶段。

#### 4.2 公正原则

网上解决管理人、网上争议解决平台应及时告知各方当事人行使其各项程序性权利或履行相关义务的时间，并充分保障当事人在网上争议解决中获得平等的程序请求权、事实主张权、证明权、辩论权等；同时，应建立利益冲突审查机制，监督中立人遵守职业道德操守。中立人应主动披露任何与案件有直接或间接的利益冲突的情况，不得参与有利益冲突案件的调解。

#### 4.3 效率原则

中立人应使用信息技术等手段推动网上解决程序简单、快捷、高速进行，不得加收与争议标的不相称的费用，不得故意拖延，增加当事人负担，并及时做出裁决。各方当事人也应积极配合中立人进行协商、调解或仲裁，不得无故拖延程序的进程。

#### 4.4 透明原则

网上解决管理人、网上解决平台应提供有关中立人、网上解决的效力及程序规则、收费标准、管理人的联系方式等信息，披露网上解决管理人与当事人之间的任何关系，以使当事人全面而客观地获得有关网上争议解决程序的信息、了解潜在的利益冲突。网上解决管理人可在其网站发布有关网上争议及结果的匿名数据或统计数字供用户查询，但应保障各方当事人的隐私和信息安全。

#### 4.5 问责原则

网上解决管理人、网上解决平台应建立相应的问责机制，由于不公正、不合理的裁决对各方当事人利益造成损害的，应追究有关中立人的责任，并由网上争议管理人、网上解决平台根据其过错程度承担相应的补充责任。

#### 4.6 安全原则



网上解决平台应根据国内法和适用的国际协定或公约，建立完善数据安全管理制度和技术保护机制，对个人信息和重要数据进行重点保护，对核心数据实行严格保护；严格执行数据留存、共享和删除的强制性要求，确保争议双方或多方自身信息的保密性和争议数据的完整性。

## 5 解决平台设立

### 5.1 设立条件

网上解决平台的设立应符合以下条件：

- a) 具有从事网上解决行为相适应的硬件设施，保障网上解决正常运营的计算机信息系统和安全环境；
- b) 专职调解员不少于一名，兼职调解员不少于五名；
- c) 有与服务平台经营规模相适应的管理人员、技术人员和客户服务人员；
- d) 符合平台设立国家、地区的法律法规并取得相关市场准入或许可。

### 5.2 网上解决管理人信息公示

网上解决平台应在其网站主页面或者从事调解业务的网页显著位置持续公示以下信息：

- a) 营业执照、组织机构代码证、税务登记证以及各类经营许可证；
- b) 互联网信息服务许可登记或经备案的电子验证标识；
- c) 经营地址、邮政编码、电话号码、电子信箱等联系信息及法律文书送达地址；
- d) 监管部门或消费者投诉机构的联系方式；
- e) 平台名称中应该有“跨境电商调解”字样；
- f) 法律、法规规定其他应披露的信息。

### 5.3 调解制度

网上解决平台应提供规范化的争议解决服务，建立和完善各项规章制度，包括但不限于以下制度：

- a) 用户注册制度；
- b) 平台调解规则；
- c) 信息披露与审核制度；
- d) 隐私权与商业秘密保护制度；
- e) 消费者权益保护制度；
- f) 数据备份制度；
- g) 争议解决机制；
- h) 法律、法规规定的其他制度。

### 5.4 用户协议

5.4.1 网上解决平台的用户协议及其修改应至少提前 30 日公示，涉及消费者权益的，应抄送当地消费者权益保护机构。

5.4.2 用户协议应包括但不限于以下内容：

- a) 用户注册条件；
- b) 平台使用规则；
- c) 争议解决方式；
- d) 隐私、知识产权及商业秘密的保护；

- e) 用户协议的修改及终止程序；
- f) 其他约定内容。

5.4.3 平台服务提供者应采用技术手段引导用户完整阅读用户协议，合理提示交易风险、责任限制和责任免除条款，但不得免除自身责任，加重用户义务，排除用户的法定权利。

## 5.5 服务规则修改

5.5.1 平台服务提供者应制定并公布交易规则。

5.5.2 交易规则的修改应至少提前 30 日予以公示。

5.5.3 不接受修改交易规则的用户，可在修改公告之日起 60 日内书面通知退出。平台经营者应按照原交易规则妥善处理用户退出事宜。

## 5.6 终止服务

网上解决平台歇业或者其他自身原因终止经营时，应提前一个月通知申请者或被申请者，并与申请者或被申请者结清财务及相关手续。

## 6 解决流程

### 6.1 基本要求

6.1.1 网上解决流程包括谈判、协助下调解、第三（最后）阶段，基础框架参见图 1。

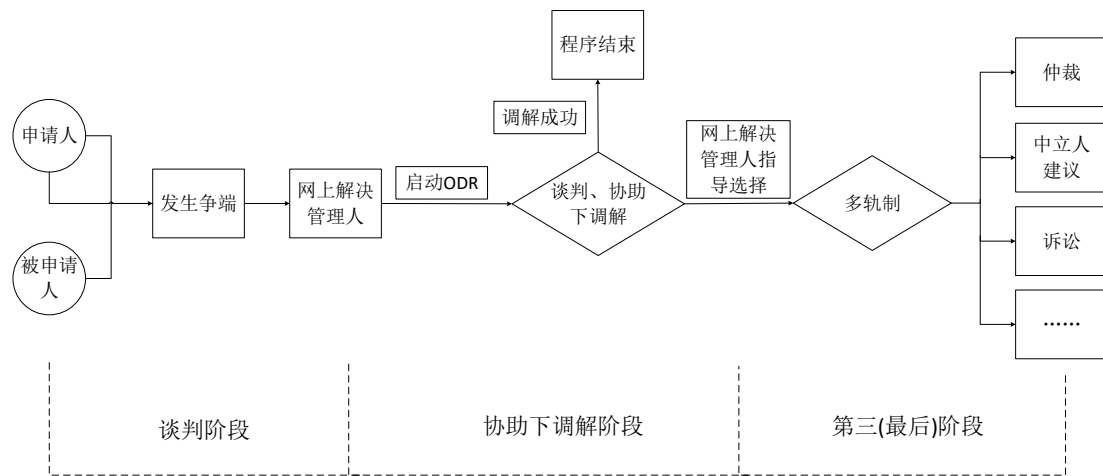


图1 网上争议解决基础框架

6.1.2 网上解决实施具体步骤见图 2。

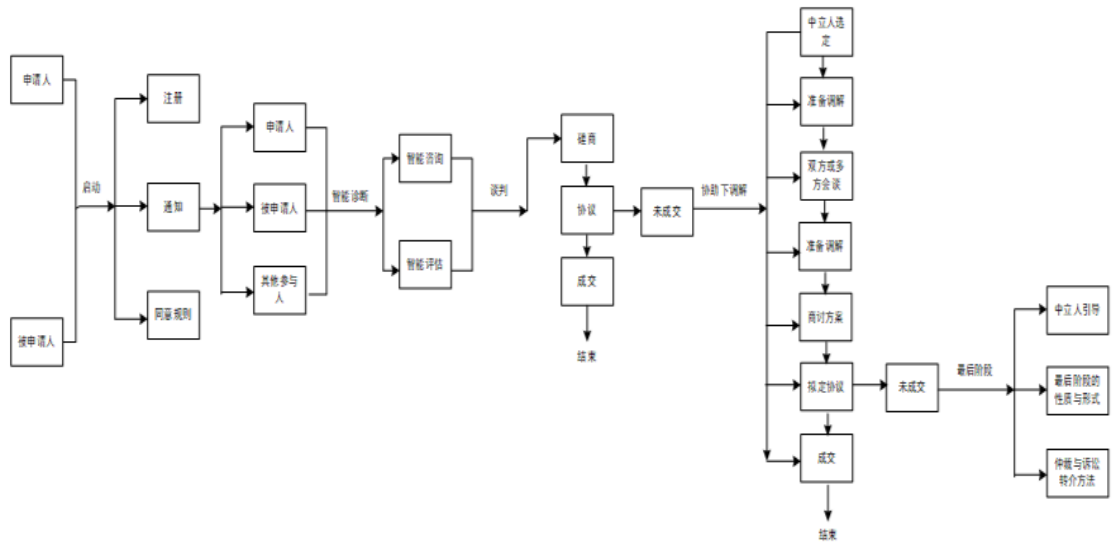


图2 网上解决实施步骤

## 6.2 网上解决程序第一阶段

6.2.1 申请人通过网上解决平台向网上解决管理人提交通知，网上解决管理人即向被申请人通知申请事宜，并向申请人通知答复事宜。申请人和被申请人经由网上解决平台直接相互谈判。

6.2.2 收到当事人的申请材料，网上解决平台和网上解决管理人应审核以下信息：

- a) 申请人和被申请人的身份证件的真实性；
- b) 申请人和被申请人的联系方式是否有效；
- c) 协助申请人和被申请人并提交相关申诉材料。

6.2.3 收到当事人的申请材料，网上解决管理人应审核以下信息：

- a) 争议是否属于调解受理范围；
- b) 争议解决可以采用同步审理模式还是异步审理模式，既可以选择在中立人的引导下申请人和被申请人同时出现在视频室直接进行网上面对面调解；也可以选择在规定期限内按照各自有空的时间登录平台以非同步方式完成调解的模式。

6.2.4 申请人和被申请人宜通过网上解决平台直接谈判，以求争议的解决。

6.2.5 网上解决平台应指定一名网上解决管理人。

6.2.6 当申请人和被申请人发生网上争议后，可以通过网上解决平台的网上解决管理人相互接洽。

6.2.7 网上解决管理人接到申请人通知后告知被申请人，同时答复申请人进展情况。

## 6.3 网上解决程序第二阶段

6.3.1 如谈判过程未果（即未能就申请事宜达成和解），程序进入“协助下调解”阶段。

6.3.2 网上解决管理人应指定一位中立人与各方当事人沟通，力争通过中立人的调解达成双方和解。

## 6.4 网上解决程序第三阶段

6.4.1 如果协助下调解未果，可以启动网上解决程序的第三阶段即最后阶段，在这种情况下，网上解决管理人或中立人可向当事人告知这一阶段的性质。

6.4.2 鉴于各国对于网上争议的最后解决有完全不同的处理思路 and 方式，这一阶段实质上是一个多种解决方式的选择阶段。在这种情况下，网上解决管理人或中立人可向当事人说明这一阶段的性质以及各种方式处理可能产生的后果。

6.4.3 可供选择的方法包括：中立人引导、二次调解、仲裁、诉讼、诉调结合等。

## 7 解决程序启动

### 7.1 注册登录

7.1.1 为保证网上争议的顺利解决，网上解决平台注册应要求用户(申请人和被申请人)提供真实姓名，并通过注册账号和密码完成注册。

7.1.2 用户应同意网上解决平台的规则。

7.1.3 网上解决平台应支持以短信、微信或电子邮件等方式向用户(申请人和被申请人)发送平台登记结果的通知。

### 7.2 通知

7.2.1 为启动网上解决程序，申请人应向网上解决管理人发送一份通知，并涵盖以下内容：

- a) 申请人或授权在网上解决程序中代表申请人行事的申请人代表的名称和电子地址；
- b) 申请人所了解的被申请人以及被申请人代表（如果有的话）的名称和电子地址；
- c) 提出申请的依据；
- d) 为解决争议申请人认为可行的任何办法；
- e) 申请人首选的程序语言；以及
- f) 申请人和（或）申请人代表的签名或其他身份识别和认证手段。

7.2.2 申请人将通知发送给网上解决管理人后，网上解决管理人开始通知各方当事人可在网上解决平台查收该通知。

7.2.3 被申请人接到通知后，可在网上解决平台中申请人通知的合理时限内向网上解决管理人发送自己的答复，答复应包括以下内容：

- a) 被申请人和授权在网上解决程序中代表被申请人行事的被申请人代表（如果有的话）的名称和电子地址；
- b) 对申请人提出申请的依据的答复；
- c) 为解决争议，被申请人认为可行的任何办法；
- d) 被申请人和（或）被申请人代表的签名和或其他身份识别和认证手段；以及
- e) 如果被申请人认为可以提出反请求，需要载明反请求所依据的理由。

7.2.4 申请人或被申请人的通知和答复应尽量多地附具每方当事人所依赖的所有文件和其他证据，或者载明这些文件和证据的出处。如果申请人还在寻求其他任何法律救济，还应随通知提供此种信息。

## 8 智能诊断

### 8.1 智能咨询

8.1.1 智能咨询服务是网上解决程序启动后网上解决平台为当事人提供的选择性服务，以辅助当事人对争议事项进行初步诊断。

8.1.2 智能咨询服务由当事人向网上解决平台发送与争议相关的咨询问题，或根据争议类型选择咨询事项，当事人将问题发送至网上解决平台时，智能咨询程序即启动。

8.1.3 智能咨询机器人在收到当事人发送的问题时，应立即向当事人发送其答复，并且该答复包括以下内容：

- a) 与问题相关的参考答案；
- b) 与问题相关的法律法规；
- c) 与问题相关的裁判案例；以及
- d) 当事人可选择的争议解决方式。

8.1.4 智能咨询程序结束后，当事人可选择是否进入网上解决程序第一阶段，或启动智能评估程序。

## 8.2 智能评估

8.2.1 为启动智能评估程序，申请人应向网上解决平台发送一份通知，并涵盖以下内容：

- a) 争议所属类型；
- b) 争议描述；
- c) 申请人的诉求。

8.2.2 申请人将通知发送给网上解决平台后，智能评估程序即启动。

8.2.3 网上解决平台在收到申请人的通知后，于合理期限内，发送载有以下内容的评估报告：

- a) 申请人咨询信息；
- b) 中立评估结论；
- c) 数据统计；
- d) 中立评估分析；
- e) 争议解决指引；
- f) 类似案例；
- g) 相关法律。

8.2.4 网上解决平台应根据评估准则要求生成评估报告，且报告应清晰具体、客观中立、合法专业。

8.2.5 智能评估程序结束后，当事人可选择进入网上解决程序第一阶段，或终止网上解决程序。

## 9 谈判

### 9.1 启动

9.1.1 谈判程序的启动时间为被申请人的答复发至网上解决平台之后，该答复的通知已发给申请人。

9.1.2 若网上解决管理人向被申请人通知申请事宜合理期限内（建议十五天），被申请人不作答复，申请人可终止此次网上争议解决，在中立人引导下，寻求其他解决方法。

### 9.2 磋商

9.2.1 申请人和被申请人可经网上解决平台直接进行磋商，平台为双方或多方磋商提供电子邮件、视频会议、电话会议、聊天工具等技术支持。

9.2.2 平台应告知申请人和被申请人运行规则、收费标准等情况，并征得申请人和被申请人同意后，可为申请人和被申请人提供智能化辅助程序进行磋商。

### 9.3 协议

9.3.1 申请人和被申请人可针对请求事项达成部分解决方案，也可达成全部解决方案。平台根据当事人达成的解决方案，生成协议草案。

9.3.2 部分达成协议时，平台宜提供下一阶段争议解决方式条款给申请人和被申请人自愿选择。

9.3.3 申请人和被申请人可使用电子签名或其他身份识别确认手段认可协议。

9.3.4 协议经过双方签名或确认后正式生效。平台以电子邮件或其他方式向申请人和被申请人送达正式协议。

## 9.4 履行

9.4.1 平台宜引导双方诚信、自愿履行协议。

9.4.2 可即时履行的协议，当事人应立即履行。不能即时履行的协议，平台使用系统提醒、信用评价等方式督促协议的履行。

## 9.5 终止

出现以下情形时，应终止谈判：

- a) 谈判程序启动后的合理期限内（建议是十五天内），申请人或被申请人不作答复。此时，申请人或被申请人可以终止谈判程序，在中立人引导下，寻求其他解决方法。
- b) 谈判程序启动后的合理期限内（建议六十天内），申请人或被申请人无法达成一致；
- c) 申请人或被申请人申请终止谈判；
- d) 终止谈判的其他情形。

## 10 协助调解

### 10.1 启动

申请人单方或申请人和被申请人双方直接申请进入调解程序，或者由于任何原因（包括未参加或未在某一合理时限内达成和解）谈判未果时，启动“协助下调解”。

### 10.2 确定调解员

#### 10.2.1 方案一

平台宜根据纠纷的特点和当事人的需求，从调解员名册中自动甄选出符合条件的调解员，由网上解决管理人从中指定一位调解员，并通知各方当事人。

#### 10.2.2 方案二

10.2.2.1 平台宜根据纠纷的特点和当事人的需求，从调解员名册中自动甄选出符合条件的调解员，推荐给申请人。申请人在三日内选择三名调解员，平台将名单发送给被申请人，由被申请人在三日内从中选择一名调解员。申请人、被申请人未在确定时间内选择，或被申请人对申请人选择的三名调解员均不认可的，由平台在自动甄选出符合条件的调解员中指定一位调解员，并通知各方当事人。

10.2.2.2 经申请人、被申请人协商一致，也可申请多名调解员参与调解。

10.2.2.3 申请多名调解员参与调解时，申请人应在三日内选择的调解员以此倍增。

#### 10.2.3 方案三

10.2.3.1 平台宜根据纠纷的特点和当事人的需求,从调解员名册中自动甄选出三名符合条件的调解员供当事人选择。申请人和被申请人应在三天内分别从中选择二名调解员。双方共同选择的调解员即为确定的调解员。

10.2.3.2 如申请人、被申请人未在确定时间内选择,或共同选择的调解员超过一名,由平台从符合条件的调解员中指定一位调解员,并通知各方当事人。

10.2.3.3 经申请人、被申请人协商一致,也可申请多名调解员参与调解。

### 10.3 准备调解

平台通知申请人、被申请人,告知调解方式、流程、规则、收费标准等事项,应在获得申请人、被申请人的同意后,调解开始。

### 10.4 协助沟通

调解员应充分利用电子邮件、视频会议、电话会议、聊天工具等网络信息工具的优势,采用单独会谈或共同会谈的方式促进当事人沟通,帮助当事人梳理事实,确定争议点,形成问题清单,寻找可能的解决方案。

### 10.5 达成协议

10.5.1 申请人和被申请人可达成部分解决方案,也可达成全部解决方案。调解员宜根据当事人达成的解决方案,草拟调解协议。

10.5.2 协议经过双方签名或确认后正式生效。平台以电子邮件或其他方式向申请人和被申请人送达正式调解协议。

10.5.3 申请人和被申请人可就正式调解协议,申请启动其他程序确保调解协议的效力和履行。

10.5.4 部分达成协议时,平台宜提供下一阶段争议解决方式条款给申请人和被申请人自愿选择。

### 10.6 履行协议

可即时履行的协议,当事人应即时履行;不能即时履行的协议,平台使用系统提醒、信用评价等方式督促协议的履行。

### 10.7 终止调解

出现以下情形时,应终止调解:

- a) 申请人和被申请人达成调解协议;
- b) 调解期限届满(建议六十天内),申请人和被申请人未能达成调解协议;
- c) 调解员认为无法就各方争议点达成任何调解协议,经申请人和被申请人同意的;
- d) 任何一方当事人向调解员声明退出调解,或以实际行为退出调解;
- e) 其他导致调解程序终止的情形。

## 11 最后阶段

### 11.1 中立人引导

中立人协助调解未成功时,网上解决管理人或中立人应告知当事人最后阶段的性质以及该阶段可能采取的形式。当事人可结合智能诊断,自由选择最后阶段的形式。

### 11.2 最后阶段的性质与形式

11.2.1 当事人可委托调解员进行在线调解并达成调解协议。

11.2.2 当事人可径行委托仲裁机构在线作出具有拘束力的网络仲裁裁决。当事人选择通过仲裁解决争议时，一旦仲裁机构作出仲裁裁决，对当事人立即生效，当事人不得再向法院起诉。

### 11.3 仲裁与诉讼转介方法

对于当事人选择在线调解并未能达成调解协议时，当事人可委托仲裁机构作出仲裁裁决，或直接向人民法院起诉。

## 12 语言要求

网上解决可利用的技术工具为程序中语言的选择提供了极大的灵活性。因此，即使网上解决协议或网上解决规则指明了程序所使用的特定语言，可取的做法是，程序中的当事人仍然能够在通知或答复中表明其希望使用另一种语言参与程序，以使网上解决管理人能够确定可供当事人选择的其它语言。

## 13 管理要求

### 13.1 网上解决平台行为准则

13.1.1 网上解决平台应有能力为当事人（包括有特殊需要的当事人）提供全程网上解决机制服务，包括以下内容：

- a) 可靠的身份认证和审核功能，以保证当事人的真实可靠；
- b) 方便使用的界面，稳定的视频、录音录像、数据存储等功能和其他必要的功能，以便当事人可以有效便利地使用网上解决程序的操作；
- c) 每天 24 小时、每年 365 天不停机的使用平台，以确保网上解决争议程序的效率和前期工作结果的保存。

13.1.2 网上解决平台应始终保持中立性，确保网上解决争议中所有信息只能由当事人、所聘用的中立人和网上解决争议平台的必要人员查阅。

13.1.3 网上解决平台应满足《联合国国际贸易法委员会关于网上争议解决的技术指引》所提出的数据安全、隐私保护、证据保全、防伪、预警等功能；具备相应的服务能力、技术保障能力。

13.1.4 网上解决平台应能够妥善保存平台上的全部信息，采取相应的技术手段保证争议解决资料在 5 年内的完整、准确和安全。

### 13.2 网上解决管理人行为准则

13.2.1 网上解决管理人应具备网上解决的经验 and 技能；通过参与网上解决平台要求的培训及相关活动，保持和提升与网上解决相关的知识与技能。

13.2.2 网上解决管理人应至少满足以下条件：

- a) 具有解决案件所需的知识、经验和能力；
- b) 能够付出相应的时间、精力并能够积极促进案件的网上解决；
- c) 网上解决管理人若不能保证具备上述条件，应当拒绝接受网上解决平台的选定或指定。

13.2.3 网上解决管理人在解决程序正式开始前，应告知当事人网上解决的基本程序、网上解决管理人在程序中的作用以及与当事人之间的关系。

13.2.4 网上解决管理人在解决程序和解决结果上应充分尊重当事人意思自治，并运用其创造力与经验，积极引导解决程序的进行，根据具体情形最大程度满足当事人的需要。



- 13.2.5 网上解决管理人在解决过程中应公正处理，中立、平等对待当事人，并避免给人以不公正的印象。
- 13.2.6 网上解决管理人应对案件及在解决过程中获取的全部信息保守秘密，但法律规定应当披露或双方当事人同意披露的情形除外。
- 13.2.7 网上解决管理人接受选定或指定的，有义务书面披露可能引起当事人或者代理人对其独立性或公正性产生合理怀疑的任何事由，包括但不限于以下内容：
- a) 与案件争议事项有利害关系；
  - b) 在接受选定或指定前曾与当事人或代理人讨论案件情况或提供过咨询的；
  - c) 在接受选定或指定前或解决进行中接受过当事人或代理人的请客、馈赠或提供的其他利益的；
  - d) 与当事人或代理人有亲属、同事、代理、雇佣、顾问关系的；
  - e) 与当事人或代理人为共同权利人、共同义务人或有其他共同利益的；
  - f) 其他可能对网上解决管理人的独立性、公正性产生合理怀疑的情形。
- 13.2.8 网上解决管理人应向各方当事人或其代理人提供关于网上解决管理人报酬、费用的真实、完整的信息，包括网上解决报酬、费用和其他实际发生或可能发生的与解决有关的开支。
- 13.2.9 网上解决管理人应确保当事人理解其中立角色，而非一方当事人的代理人。网上解决管理人不得向任何一方当事人提供影响其中立地位的法律咨询，不得进行误导性宣传，并不得保证解决结果。
- 13.2.10 网上解决管理人应确认当事人已经考虑并理解网上解决条款。
- 13.2.11 符合以下情形时，网上解决管理人可终止网上解决程序：
- a) 当事人通过调解获取非法利益；
  - b) 调解违反社会公共利益；
  - c) 网上解决管理人披露利益冲突导致当事人怀疑解决程序的公正性；
  - d) 其他不能保证网上解决程序公正进行的情形。
- 13.2.12 网上解决管理人违反本标准时，网上解决平台应根据情节轻重决定是否将其继续列入网上解决管理人名册；给网上解决平台、当事人造成损害的，网上解决平台可启动问责程序。

参考文献

- [1]GB/T 36320-2018 第三方电子合同服务平台功能建设规范国家标准
  - [2]SB/T 11009-2013 电子合同在线订立流程规范
  - [3]ISO 1003: 2018 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南
  - [4]《联合国国际贸易法委员会关于网上争议解决的技术指引》
  - [5]商务部《第三方电子商务交易平台服务规范》
  - [6]原国家工商行政管理总局《网络交易管理办法》
  - [7]商务部《网上交易的指导意见(暂行)》
-