ODR 業內相關動態摘要第二期
201808

一、國內外 ODR 最新動態

1.纠纷解决服务市場化運行的領跑者（2018/7/3 來源：多元化纠纷解决機制公眾號）

美國司法仲裁調解服務股份有限公司（JAMS）全球設有 26 個纠纷解决中心（辦公室），在冊的“中立第三人”有 360 名。他們一半是退休法官，一半是專職律師，絕大多數在 JAMS 公司全職從事纠纷解决工作。

JAMS 的宗旨是為委託人提供專業、保密、高效的纠纷解决服務，包括調解、仲裁、中立分析評估、企業法務 ADR 方案、線上纠纷解决等多樣化的纠纷解决服務。公司受理案件主要涉及 12 類民商事纠纷。而且，在全美以及國際範圍內逐漸建立起一整套調解、仲裁等纠纷解决規則與程式。

JAMS 中立第三人每天收費大多都在 5000 美元以上，頂尖調解員、仲裁員每天收費 15000 美元。同時，公司根據纠纷解决服務專案不同有不同的收費標準。

2.公共法律服務全天線上“一網打盡”湖南構建及時精准普惠優質公共法律服務體系（2018/8/16 來源：法制網）

湖南省司法廳決定從今年 6 月 9 日起，全省司法行政系統 12348 公共法律服務熱線實行全天候線上服務，省、市、縣三級公共法律服務中心統一安排專人在非工作時間值班備勤，隨時為

群眾提供線上服務。

據統計，如法網自 2016 年 1 月上線至今，總訪問量超過 4.5 億，單日最高訪問量達 696 萬，註冊用戶達 160 萬，訪客覆蓋全國及 61 個國家；全省公共法律服務體系提供服務 75 萬多人次，實現 O2O 模式辦案 11.2 萬餘件。

3.船山區龍鳳鎮創新矛盾糾紛多元化解調處機制（2018/8/9 來源：遂寧新聞網）

船山區龍鳳鎮針對轄區矛盾糾紛頻發的實際情況，探索創新出鎮黨委統一領導的村長(村兩委)+警長(當地派出所)+司法所長“三長”矛盾糾紛多元化解調處工作機制，將各類矛盾糾紛排查在基層、化解於起始，為全鎮經濟社會更好更快發展創造和諧穩定的社會環境。通過幾個月的實踐，龍鳳全鎮矛盾糾紛調解率、化解率達 100%。

通過警長+村長+司法所長“三長”合力化糾紛，同時創新多元化解調處機制讓矛盾糾紛止於毫末。

4.江蘇無錫法院：大資料讓“老賴”成為“透明人”（2018/8/14 來源：人民法院報）

“人在幹、數在轉、雲在算”，江蘇省無錫市中級人民法院自主研發的“被執行人履行能力大資料分析系統”智慧研判被執行人的履行能力，開啟了法院精准執行模式。

這套系統的主要原理是運用資訊化手段整合海量資料，對被執行人消費習慣、行為規律、財產隱匿等情況進行智慧分析，通

過大資料運算，獲得被執行人履行能力的精准判斷，使申請人成為明白人，‘老賴’成為透明人，執行法官成為智慧人。該系統主要具備以下幾個特徵：資料共用；科學評估；精准打擊；懲戒失信。

5.西安市首家“ODR”企業啟動（2018/5/20 來源：和諧陝西網•三秦網）

今年 3 月 15 日，全國 12315 互聯網平臺二期正式上線運行，這個平臺是國家工商總局推進互聯網+政務服務的一項重要舉措，標誌著工商和市場監管部門的消費維權工作進入了互聯網+時代。近期，全國各地多家企業在全國 12315 互聯網平臺線上消費糾紛解決埠順利上線開通，成為“ODR”企業。消費者在平臺投訴時，可以直接選擇 ODR 企業進行投訴，企業在平臺上完成對投訴的受理和回饋。

6.交警大院有調解室還有法官工作室（2018/7/31 來源：山東長安網）

行政調解、人民調解、司法調解三調聯動，成為山東臨沂交通事故糾紛化解主管道。交警大院裡有調解室還有法官工作室。交調法在一起當事人少跑腿，快速解決問題。

全省道路交通事故處理的樣板，幾乎消化掉了所有糾紛，極少通過審判解決，成為‘楓橋經驗’的創新實踐。當然，並不是都要實行三調聯動，矛盾糾紛類型不同，所採取的調解方式也有所區別，需要各地結合實際因地制宜，這也是‘楓橋經驗’變的

方面。”

7.“楓橋經驗”在山東：2145 個專業性行業性人民調解組織遍佈齊魯大地（2018/7/31 來源：山東長安網）

截至今年 3 月，山東省共設立專業性、行業性人民調解組織 2145 個，居前兩位的分別是交通事故糾紛和醫療糾紛調解組織。“楓橋經驗”發展到今天，其調處的糾紛早已超出村居、鎮街層面，外延到當下日益增長的類型化糾紛領域，為此山東充分發揮人民調解中立、高效、無償的定分止爭優勢，大力推進專業性、行業性調解組織建設，實現了“專業糾紛專人解，行業糾紛有人調”。

為了規範商會人民調解和增強人民調解效能，分別建立了四項制度，分別是矛盾糾紛預警排查制度、重大糾紛快速報告制度、資訊交流制度和配合聯動制度。和四項機制，分別是調前證據保全機制、傷殘等級協商確認機制、賠償款先行支付機制以及調解協議履行保障機制。

8.“以網調網”線上調解糾紛 浙江余杭首創網路交易糾紛人民調解新模式（2018/8/7 來源：平安浙江網）

用網路交易糾紛線上調解平臺調解網路消費糾紛，是余杭在多元化糾紛解決機制上的又一探索。

“網路交易糾紛線上調解平臺”還有一項功能——資料的原始積累。如今，每次調解後系統都會自動形成調解記錄，積累起來後就形成大資料庫。通過分析資料，平臺可以直接給出一些

相似案例的處理建議。

9.眾信 ODR 服務獲國際認可 澳洲 Gworld 集團拋出橄欖枝（2018/8/6 來源：搜狐-眾信網）

7 月 30 日，深圳國際仲裁院攜澳洲科技集團 Gworld Group 一行蒞臨眾信中心進行考察交流。

近年來，眾信中心打造的線上糾紛調解、電子合同、電商主體身份認證等一系列電子商務交易保障服務獲得了深圳市政府與電商行業的高度認可。交流會上，深圳國際仲裁院與 Gworld 集團積極邀請眾信中心與其共同創建一個融合電子合同、線上糾紛調解（ODR）、商品品質追溯等功能的線上處理跨國、跨境糾紛的國際糾紛處理平臺，實現平臺與平臺之間的互聯互通，共同推動跨境電商糾紛調解與仲裁的國際化進程。

10.2018 線上糾紛解決（ODR）機制的創新發展研討會在深圳召開（2018/4/20 來源：深圳市電子商務企業標準聯盟）

各位專家一致認為，要實現 ODR 的創新發展，必須加強聯合，走多元化、一體化、專業化、職業化、社會化、市場化發展之路，並就共同推動民間 ODR 調解與仲裁、訴訟機制的有機銜接，共同推動國內外各 ADR/ODR 機構之間的對接與合作，促進國內外 ODR “一體化” 網路格局的形成，共同推動統一 ODR 解紛流程、誠信規則、人才培訓與管理等系列標準規則建設，共同推動律師調解制度與 ODR 的結合等事項達成共識。

11.清華博士為法律人設計檢索工具，想讓法律人用上真正的 AI！（2018/7/12　來源：數據派 THU）

最近，清華大學人工智慧博士創立了冪律智慧這家公司，希望用先進的自然語言處理技術改變法律服務。冪律的檢索系統（年底會做出一個產品）有兩個亮點：意圖識別和根據語義進行匹配。

除了所有法律人都會關注的類案推薦，也將 NLP 技術用於判決預測。比如，多模態異構資訊融合。如何融合案件判決時所要考慮的多文本資訊（法律法規、司法解釋、甚至工商資訊等），以便更好進行結果預測。另外，預測判決罪名、量刑還涉及智慧推理決策技術，如如何類比法官判案邏輯，在系統中引入推理能力。

12.將情緒識別用於客服監控質檢，「語憶科技」完成千萬元級 Pre-A 輪融資（2018/8/13 來源：陳紹元（36Kr））

語憶科技基於自主研發的中文文本情感解析引擎，可以實現正、負面共 12 種細節情緒的靈敏感知，返回不同語句下的情緒濃度差異，並按照客戶的需求挖掘其他特殊情緒。

目前，語憶科技主要聚焦在客服領域，通過為客服對話打上情緒標籤，幫助線上店鋪運營商、企業客服部門以及雲客服開發公司等客戶，提升監控、質檢以及大資料分析環節的功能。

13.區塊鏈身份中國化及替代性爭議解決 ADR 構建

（2018/8/1　來源：網路法實務圈（公眾號））

在區塊鏈替代性爭議解決機制 ADR 模型的思考。可以基於區塊鏈，把通證給抵押出去。未來如果有爭議的話，就可以在區塊鏈的網路去隨機地選取仲裁員、陪審員。

如果有人違約的話，那麼守約方可以將給予區塊鏈上的抵押金拿回來。在這些簡單的爭議解決過程中，把事先的區塊鏈押金給放進去，仲裁員是隨機選擇，如果涉及到善惡的判斷，也可以隨機選擇陪審團，幫助判斷事實。對於仲裁員等的激勵可以從交易檔案中去核驗，根據交易過程中的表現，發起一個簡單多數的投票。在這個通證經濟模型下，雙方都誠實守信，省去高額的成本和漫長的訴訟。

14.法律人工智慧十大趨勢｜AI 觀察（2017/8/5 來源：騰訊研究院（公眾號））

作者對人工智慧在法律行業中的應用和影響總結出以下十大趨勢。1.智慧化、自動化的法律檢索將深刻影響法律人進行法律研究（檢索）的方式；2.人工智慧將持續推動法律檔自動化；3.線上法律服務、機器人法律服務等替代性商業模式不斷湧現，使得法律服務的提供日益標準化、商品化、自動化、民主化；4.基於人工智慧和大資料的案件預測將深刻影響當事人的訴訟行為和法律糾紛的解決；5. 線上法院，以及人工智慧法律援助，將促進司法可得性，幫助消除司法鴻溝；6. 人工智慧和機器人將成為法律系統的主要進入點；7. 律師市場評價將使法律行業更加透明可能帶來“馬太效應”；8.法律人

工智慧職業將作為法律行業的新興職業而不斷湧現; 9.法律教育與人工智慧等前沿資訊科學技術將日益密切結合起來;10.計算法律，以及演算法裁判，或將成為法律的終極形態。

二、相關政策和理論

1.中央政法委啟動戰略性全域性引領性的十大問題對策研究！（2018/4/3 來源：長安劍（公眾號））

十大問題研究分別是習近平政法思想研究、党對政法工作絕對領導的實現形式研究、**總結提煉新時代“楓橋經驗”、基層社會治理體系和治理能力現代化研究**、防範打擊涉眾型經濟犯罪的政策策略研究、推行領導幹部每月下基層大接訪制度等。

2.破解“案多人少” 郭聲琨提出新思路：調解在前 司法在後（2018/7/25 來源：南都原創微信公眾號）

7 月 24 日，全面深化司法體制改革推進會在深圳召開，政法委書記郭聲琨在會上提出，要開展調解前置程式改革試點，推進律師調解試點，擴大司法確認程式適用範圍，引導更多民商事糾紛以非訴訟方式解決。

在推進會上，郭聲琨對民商事領域破解“案多人少”矛盾提出要求，稱要加快構建多元精細、公正高效的訴訟制度體系。

郭聲琨特別提到，健全多元化糾紛解決體系，要堅持把“非訴訟”糾紛解決機制挺在前面，構建起分層遞進、銜接配套的糾

紛解決體系，從源頭上減少訴訟增量。

會上，郭聲琨為解決社會矛盾糾紛劃定了“三道防線”。**其中，“人民調解”被稱為第一道防線。**仲裁、公證、行政裁決、行政覆議等方式則是第二道防線；司法機關則是作為解決社會矛盾糾紛的最後一道防線。

3.國務院辦公廳關於印發進一步深化“互聯網+政務服務”推進政務服務“一網、一門、一次”改革實施方案的通知 {國辦發〔2018〕45號} （2018/6/22 來源：中央人民政府官網）

進一步深化“互聯網+政務服務”，充分運用資訊化手段解決企業和群眾反映強烈的辦事難、辦事慢、辦事繁的問題，是黨中央、國務院作出的重大決策部署。

以企業和群眾辦事“只進一扇門”為目標，大力推行政務服務集中辦理，實現“多門”變“一門”，促進政務服務線上線下集成融合，不斷提升政府服務效能。

以企業和群眾辦事“少跑腿”為目標，梳理必須到現場辦理事項的“最多跑一次”目錄，精簡辦事環節和材料，推動政務服務入口全面向基層延伸，力爭實現企業和群眾辦事“最多跑一次”。

4.“一帶一路”背景下 ODR 發展展望（2018/7/31 來源：眾信網（公眾號））

ODR 在我國方興未艾，發展前景廣闊，但是 ODR 作為新生機制，其在發展中產生的問題也不容忽視。

在已有 ODR 機制建設成果和資源的基礎上，應著力做好以下工作：一是應凝聚各方共識，推動 ODR 統一國際規則或標準的建立，樹立 ODR 的權威性。二是政府應加大支持和保障力度，引導已有 ODR 服務提供者夯實基礎、深化 ODR 服務，提高處理糾紛的專業性，擴大 ODR 影響力。三是應整合資源、加強合作，建立一站式多元化 ODR 服務平臺。四是應吸納人才、加強培訓，建立 ODR 專業人才智庫。

5.全面深化司法體制改革推進會規劃部署未來五年司法改革（2018/7/24 來源：法影斑斕（公眾號））

在這次推進會中，郭書記從七個層面，描述了加快構建中國特色社會主義司法制度體系的路徑。其中第四，著眼於案多人少矛盾，加快構建多元精細、公正高效的訴訟制度體系。第五，著眼於提升核心戰鬥力，構建聯動融合、實戰實用的維護安全穩定工作機制體系。第六，著眼於滿足人民日益增長的美好生活需要，加快構建普惠均等、便民利民的司法公共服務體系。

6.人民調解：復興還是轉型？（2018/8/8 來源：法學學術前沿（公眾號））

作者認為，在可以預見的未來，儘管熟人社會必然繼續解體，但人民調解不大可能繼續式微，相反有很大幾率在陌生人糾紛領域攻城掠地，從而依然在糾紛解決體系中佔據重要地位。

不過因為社會糾紛的變化，人民調解本身必然需要作出調整：一是德高望重型的傳統調解員減少，具備專業優勢的知識權威型

調解員成為主流；二是自生自發的純民間調解減少，更多需要依賴官方平臺的支援和現實激勵；三是調解結果更加貼近既有法律的規定，相對更少關注法律外的人情世故。最終儘管依然表現為人民調解，但糾紛類型變了，調解人變了，連調解結果也變了。

7.鄭戈：區塊鏈與未來法治（學術文章）（2018/5/8　來源：北大法律資訊網　發表於：《東方法學》2018 年第 3 期“未來管理”欄目）

區塊鏈（blockchain）是一種基於互聯網的全新的分散式基礎架構與計算范式，利用有序的鏈式資料結構存儲資料，利用共識演算法更新資料，利用密碼學技術保障資料安全。它的第一個應用領域是比特幣，但其應用前景卻不限於加密貨幣。區塊鏈也不完全等同於分散式帳本，它可以是任何分散式的資料庫。

在國家治理和社會治理領域，技術與法律具有相互替代性，如果在某一社會場景中技術解決方案的成本低於法律解決方案，技術工具便可能取代法律形式成為秩序生成的主要手段。區塊鏈技術所促生的分散式可驗證資料庫和智慧合同便具有這種改變技術與法律邊界、形成新的治理模式的潛質。但技術解決方案在提升效率和確定性的同時也可能威脅到法律的非效率價值，比如平等和公正。如何在吸納技術所帶來的制度創新的同時避免進入技術決定一切的社會物理學世界，保存法律的價值向度，值得思考。

8.廣州市法學會召開廣州地區高校法學院(系)主要負責人座

談會（2018-03-21　來源：廣州市法學會）

謝曉丹介紹了市法學會建設樞紐型群團組織的情況。他圍繞創新完善多元化解糾紛矛盾機制、推動“自治、法治、德治”融合、開展掃黑除惡專項鬥爭、完善產權保護機制、創建一流法治化營商環境、分類分業分眾普法、服務國家“一帶一路”戰略實施等方面，與專家學者深入探討當前難點熱點問題，提出要共同加固底板、補齊短板，在營造共建共治共用社會治理新格局上走在全國前列，創出鮮活的廣州經驗。

三、其他最新動態

1.致力解決互聯網領域痛點！最高法發佈第一批涉互聯網典型案例（2018/8/16 來源：最高人民法院（公眾號））

這次發佈的 10 個典型案例包含了涉互聯網領域內的小額借款合同糾紛、網路購物合同糾紛、網路服務合同糾紛、隱私權糾紛、智慧財產權與競爭糾紛等多類型案件。這 10 個典型案例在遵循立法本意、正確理解適用法律法規的前提下，還充分體現出尊重互聯網領域自身特點這一理念，對於統一涉互聯網新類型案件的裁判標準，起到了良好的指導作用。

2.明確清理四大類外鑒定機構！《江蘇省司法鑒定機構發展規劃（2018-2020 年）》出臺！（2018/8/16 來源：司法鑒定服務平臺（公眾號））

《江蘇省司法鑒定機構發展規劃（2018-2020 年）》近日出臺，明確撤銷“四類”外司法鑒定機構登記，發展一批高資質、

高水準司法鑒定機構。到 2020 年，全省司法鑒定機構總規模控制在 165 個左右。

按司法部 2017 年底印發的有關意見精神，對沒有法律、法規依據的鑒定事項，司法行政機關一律不予准入登記。在司法行政機關停止登記管理後，“四類”外鑒定機構可根據行業資質接受委託從事鑒定。

3.人民法院報：資訊時代背景下送達規則的重塑（2018/8/9 來源：互聯網法律沙龍（公眾號））

“與會專家討論認為，當前進入資訊時代，通訊科技高度發達，人民法院開展電子送達的載體豐富多樣，送達亦不應再固守傳統的紙質送達方式，在確保資料傳輸安全可靠的條件下，電子送達應當從輔助性地位發展成為優先使用的送達方式。在當前訴訟法的框架內，可以明確將電子送達作為一種有別于其他送達的獨立送達方式，且基於其傳輸快、成本低的優勢，應當在司法實踐中作為首選的送達方式”。

4.季美君、賴敏娓：大資料如何重構檢察官績效考評機制？ | 中法評（2018/7/2 來源：中國法律評論（公眾號））

建立科學客觀公正的檢察官績效考評機制，既需要相當的智慧和對檢察業務的深入全面透徹的瞭解，同時又需要掌握最新的科技手段，將大資料、人工智慧等技術有效地運用到檢察官績效考評的具體操作和管理中。

5.天網識人：中國如何成為治安最好國家之一（2018/5/14 來源：AI 與機器人）

大資料+人臉識別為核心的天網早已不限於嫌犯識別。比如，蘇州所有監控資料，都集中在蘇州公安局大資料中心，而在民警的手機裡，還有這座城市每棟樓、每套房子的資料模型，配合水、電流量，如果資訊異常，系統就會預警。

這對警方的戰法和業務流程帶來全面衝擊。現在多地警方的出警模式，已由原來的巡控變成監控報警和出擊抓捕模式——當一個嫌疑人出入不同管制刀具店或加油站，按傳統技偵手段，除非有線索觸發、線人舉報，否則是不可能發現的，而人臉識別系統則會自動判斷告警。

不過，人臉識別在天網中如今也並不是萬能的。隨著技術的提升，未來步態識別將成為人像識別的核心突破。

法律業務部：徐亞蘭　審核：王麗慧　簽發：郭文利