

# ODR 业内相关动态摘要第二期

## 201808

### 一、国内外 ODR 最新动态

#### [1.纠纷解决服务市场化运行的领跑者 \(2018/7/3 来源: 多元化纠纷解决机制公众号\)](#)

美国司法仲裁调解服务股份有限公司 (JAMS) 全球设有 26 个纠纷解决中心 (办公室), 在册的“中立第三人”有 360 名。他们一半是退休法官, 一半是专职律师, 绝大多数在 JAMS 公司全职从事纠纷解决工作。

JAMS 的宗旨是为委托人提供专业、保密、高效的纠纷解决服务, 包括调解、仲裁、中立分析评估、企业法务 ADR 方案、在线纠纷解决等多样化的纠纷解决服务。公司受理案件主要涉及 12 类民商事纠纷。而且, 在全美以及国际范围内逐渐建立起一整套调解、仲裁等纠纷解决规则与程序。

JAMS 中立第三人每天收费大多都在 5000 美元以上, 顶尖调解员、仲裁员每天收费 15000 美元。同时, 公司根据纠纷解决服务项目不同有不同的收费标准。

#### [2.公共法律服务全天在线 “一网打尽” 湖南构建及时精准普惠优质公共法律服务体系 \(2018/8/16 来源: 法制网\)](#)

湖南省司法厅决定从今年 6 月 9 日起, 全省司法行政系统 12348 公共法律服务热线实行全天候在线服务, 省、市、县三级公共法律服务中心统一安排专人在非工作时间值班备勤, 随时为

群众提供在线服务。

据统计,如法网自 2016 年 1 月上线至今,总访问量超过 4.5 亿,单日最高访问量达 696 万,注册用户达 160 万,访客覆盖全国及 61 个国家;全省公共法律服务体系提供服务 75 万多人次,实现 O2O 模式办案 11.2 万余件。

### [3.船山区龙凤镇创新矛盾纠纷多元化解调处机制 \(2018/8/9 来源: 遂宁新闻网\)](#)

船山区龙凤镇针对辖区矛盾纠纷频发的实际情况,探索创新出镇党委统一领导的村长(村两委)+警长(当地派出所)+司法所长“三长”矛盾纠纷多元化解调处工作机制,将各类矛盾纠纷排查在基层、化解于起始,为全镇经济社会更好更快发展创造和谐稳定的社会环境。通过几个月的实践,龙凤全镇矛盾纠纷调解率、化解率达 100%。

通过警长+村长+司法所长“三长”合力化纠纷,同时创新多元化解调处机制让矛盾纠纷止于毫末。

### [4.江苏无锡法院:大数据让“老赖”成为“透明人”\(2018/8/14 来源: 人民法院报\)](#)

“人在干、数在转、云在算”,江苏省无锡市中级人民法院自主研发的“被执行人履行能力大数据分析系统”智能研判被执行人的履行能力,开启了法院精准执行模式。

这套系统的主要原理是运用信息化手段整合海量数据,对被执行人消费习惯、行为规律、财产隐匿等情况进行智能分析,通

过大数据运算，获得被执行人履行能力的精准判断，使申请人成为明白人，‘老赖’成为透明人，执行法官成为智慧人。该系统主要具备以下几个特征：数据共享；科学评估；精准打击；惩戒失信。

#### [5.西安市首家“ODR”企业启动 \(2018/5/20 来源: 和谐陕西网·三秦网\)](#)

今年3月15日，全国12315互联网平台二期正式上线运行，这个平台是国家工商总局推进互联网+政务服务的一项重要举措，标志着工商和市场监管部门的消费维权工作进入了互联网+时代。近期，全国各地多家企业在全国12315互联网平台在线消费纠纷解决端口顺利上线开通，成为“ODR”企业。消费者在平台投诉时，可以直接选择ODR企业进行投诉，企业在平台上完成对投诉的受理和反馈。

#### [6.交警大院有调解室还有法官工作室 \(2018/7/31 来源: 山东长安网\)](#)

行政调解、人民调解、司法调解三调联动，成为山东临沂交通事故纠纷化解主渠道。交警大院里有调解室还有法官工作室。交调法在一起当事人少跑腿，快速解决问题。

全省道路交通事故处理的样板，几乎消化掉了所有纠纷，极少通过审判解决，成为‘枫桥经验’的创新实践。当然，并不是都要实行三调联动，矛盾纠纷类型不同，所采取的调解方式也有所区别，需要各地结合实际因地制宜，这也是‘枫桥经验’变的

方面。”

### 7. “枫桥经验”在山东：2145个专业行业性人民调解组织遍布齐鲁大地（2018/7/31 来源：山东长安网）

截至今年3月，山东省共设立专业性、行业性人民调解组织2145个，居前两位的分别是交通事故纠纷和医疗纠纷调解组织。

“枫桥经验”发展到今天，其调处的纠纷早已超出村居、镇街层面，外延到当下日益增长的类型化纠纷领域，为此山东充分发挥人民调解中立、高效、无偿的定分止争优势，大力推进专业性、行业性调解组织建设，实现了“专业纠纷专人解，行业纠纷有人调”。

为了规范商会人民调解和增强人民调解效能，分别建立了四项制度，分别是矛盾纠纷预警排查制度、重大纠纷快速报告制度、信息交流制度和配合联动制度。和四项机制，分别是调前证据保全机制、伤残等级协商确认机制、赔偿款先行支付机制以及调解协议履行保障机制。

### 8. “以网调网”在线调解纠纷 浙江余杭首创网络交易纠纷人民调解新模式（2018/8/7 来源：平安浙江网）

用网络交易纠纷在线调解平台调解网络消费纠纷，是余杭在多元化纠纷解决机制上的又一探索。

“网络交易纠纷在线调解平台”还有一项功能——数据的原始积累。如今，每次调解后系统都会自动形成调解记录，积累起来后就形成大数据库。通过分析数据，平台可以直接给出一些相

似案例的处理建议。

### [9.众信 ODR 服务获国际认可 澳洲 Gworld 集团抛出橄榄枝 \(2018/8/6 来源：搜狐-众信网\)](#)

7月30日，深圳国际仲裁院携澳洲科技集团 Gworld Group 一行莅临众信中心进行考察交流。

近年来，众信中心打造的在线纠纷调解、电子合同、电商主体身份认证等一系列电子商务交易保障服务获得了深圳市政府与电商行业的高度认可。交流会上，深圳国际仲裁院与 Gworld 集团积极邀请众信中心与其共同创建一个融合电子合同、在线纠纷调解（ODR）、商品质量追溯等功能的线上处理跨国、跨境纠纷的国际纠纷处理平台，实现平台与平台之间的互联互通，共同推动跨境电商纠纷调解与仲裁的国际化进程。

### [10.2018 在线纠纷解决（ODR）机制的创新发展研讨会在深圳召开 \(2018/4/20 来源：深圳市电子商务企业标准联盟\)](#)

各位专家一致认为，要实现 ODR 的创新发展，必须加强联合，走多元化、一体化、专业化、职业化、社会化、市场化发展之路，并就共同推动民间 ODR 调解与仲裁、诉讼机制的有机衔接，共同推动国内外各 ADR/ODR 机构之间的对接与合作，促进国内外 ODR “一体化”网络格局的形成，共同推动统一 ODR 解纷流程、诚信规则、人才培养与管理等系列标准规则建设，共同推动律师调解制度与 ODR 的结合等事项达成共识。

## [11.清华博士为法律人设计检索工具, 想让法律人用上真正的AI! \(2018/7/12 来源: 数据派 THU\)](#)

最近, 清华大学人工智能博士创立了幂律智能这家公司, 希望用先进的自然语言处理技术改变法律服务。幂律的检索系统 (年底会做出一个产品) 有两个亮点: 意图识别和根据语义进行匹配。

除了所有法律人都会关注的类案推荐, 也将 NLP 技术用于判决预测。比如, 多模态异构信息融合。如何融合案件判决时所要考虑的多文本信息 (法律法规、司法解释、甚至工商信息等), 以便更好进行结果预测。另外, 预测判决罪名、量刑还涉及智能推理决策技术, 如如何模拟法官判案逻辑, 在系统中引入推理能力。

## [12.将情绪识别用于客服监控质检, 「语忆科技」完成千万元级Pre-A轮融资 \(2018/8/13 来源: 陈绍元 \(36Kr\)\)](#)

语忆科技基于自主研发的中文文本情感解析引擎, 可以实现正、负面共 12 种细节情绪的灵敏感知, 返回不同语句下的情绪浓度差异, 并按照客户的需求挖掘其他特殊情绪。

目前, 语忆科技主要聚焦在客服领域, 通过为客服对话打上情绪标签, 帮助线上店铺运营商、企业客服部门以及云客服开发公司等客户, 提升监控、质检以及大数据分析环节的功能。

## [13.区块链身份中国化及替代性争议解决 ADR 构建](#)

[\(2018/8/1 来源: 网络法实务圈 \(公众号\)\)](#)

在区块链替代性争议解决机制 ADR 模型的思考。可以基于区块链,把通证给抵押出去。未来如果有争议的话,就可以在区块链的网络去随机地选取仲裁员、陪审员。

如果有人违约的话,那么守约方可以将给予区块链上的抵押金拿回来。在这些简单的争议解决过程中,把事先的区块链押金给放进去,仲裁员是随机选择,如果涉及到善恶的判断,也可以随机选择陪审团,帮助判断事实。对于仲裁员等的激励可以从交易档案中去核验,根据交易过程中的表现,发起一个简单多数的投票。在这个通证经济模型下,双方都诚实守信,省去高额的成本和漫长的诉讼。

[14.法律人工智能十大趋势 | AI 观察 \(2017/8/5 来源: 腾讯研究院 \(公众号\)\)](#)

作者对人工智能在法律行业中的应用和影响总结出以下十大趋势。1.智能化、自动化的法律检索将深刻影响法律人进行法律研究(检索)的方式;2.人工智能将持续推动法律文件自动化;3.在线法律服务、机器人法律服务等替代性商业模式不断涌现,使得法律服务的提供日益标准化、商品化、自动化、民主化;4.基于人工智能和大数据的案件预测将深刻影响当事人的诉讼行为和法律纠纷的解决;5.在线法院,以及人工智能法律援助,将促进司法可得性,帮助消除司法鸿沟;6.人工智能和机器人将成为法律系统的主要进入点;7.律师市场评价将使法律行业更加透明可能带来“马太效应”;8.法律人

工智能职业将作为法律行业的新兴职业而不断涌现; 9.法律教育与人工智能等前沿信息科学技术将日益密切结合起来;10.计算法律, 以及算法裁判, 或将成为法律的终极形态。

## 二、相关政策和理论

### [1.中央政法委启动战略性全局性引领性的十大问题对策研究!](#)

[\(2018/4/3 来源: 长安剑 \(公众号\)\)](#)

十大问题研究分别是习近平政法思想研究、党对政法工作绝对领导的实现形式研究、**总结提炼新时代“枫桥经验”、基层社会治理体系和治理能力现代化研究**、防范打击涉众型经济犯罪的政策策略研究、推行领导干部每月下基层大接访制度等。

### [2.破解“案多人少” 郭声琨提出新思路: 调解在前 司法在后](#)

[\(2018/7/25 来源: 南都原创微信公众号\)](#)

7月24日, 全面深化司法体制改革推进会在深圳召开, 政法委书记郭声琨在会上提出, 要开展调解前置程序改革试点, 推进律师调解试点, 扩大司法确认程序适用范围, 引导更多民商事纠纷以非诉讼方式解决。

在推进会上, 郭声琨对民商事领域破解“案多人少”矛盾提出要求, 称要加快构建多元精细、公正高效的诉讼制度体系。

**郭声琨特别提到, 健全多元化纠纷解决体系, 要坚持把“非诉讼”纠纷解决机制挺在前面, 构建起分层递进、衔接配套的纠**



**纷解决体系，从源头上减少诉讼增量。**

会上，郭声琨为解决社会矛盾纠纷划定了“三道防线”。其中，“人民调解”被称为**第一道防线**。仲裁、公证、行政裁决、行政复议等方式则是第二道防线；司法机关则是作为解决社会矛盾纠纷的最后一道防线。

[3.国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知 {国办发〔2018〕45号} \(2018/6/22 来源：中央人民政府官网\)](#)

进一步深化“互联网+政务服务”，充分运用信息化手段解决企业和群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁的问题，是党中央、国务院作出的重大决策部署。

以企业和群众办事“只进一扇门”为目标，大力推行政务服务集中办理，实现“多门”变“一门”，促进政务服务线上线下集成融合，不断提升政府服务效能。

以企业和群众办事“少跑腿”为目标，梳理必须到现场办理事项的“最多跑一次”目录，精简办事环节和材料，推动政务服务入口全面向基层延伸，力争实现企业和群众办事“最多跑一次”。

[4. “一带一路”背景下 ODR 发展展望 \(2018/7/31 来源：众信网 \(公众号\)\)](#)

ODR 在我国方兴未艾，发展前景广阔，但是 ODR 作为新生机制，其在发展中产生的问题也不容忽视。

在已有 ODR 机制建设成果和资源的基础上，应着力做好

以下工作：一是应凝聚各方共识，推动 ODR 统一国际规则或标准的建立，树立 ODR 的权威性。二是政府应加大支持和保障力度，引导已有 ODR 服务提供者夯实基础、深化 ODR 服务，提高处理纠纷的专业性，扩大 ODR 影响力。三是应整合资源、加强合作，建立一站式多元化 ODR 服务平台。四是应吸纳人才、加强培训，建立 ODR 专业人才智库。

#### [5.全面深化司法体制改革推进会规划部署未来五年司法改革\(2018/7/24 来源：法影斑斓 \(公众号\)\)](#)

在这次推进会中，郭书记从七个层面，描述了加快构建中国特色社会主义司法制度体系的路径。其中第四，着眼于案多人少矛盾，加快构建多元精细、公正高效的诉讼制度体系。第五，着眼于提升核心战斗力，构建联动融合、实战实用的维护安全稳定工作机制体系。第六，着眼于满足人民日益增长的美好生活需要，加快构建普惠均等、便民利民的司法公共服务体系。

#### [6.人民调解：复兴还是转型？\(2018/8/8 来源：法学学术前沿 \(公众号\)\)](#)

作者认为，在可以预见的未来，尽管熟人社会必然继续解体，但人民调解不大可能继续式微，相反有很大几率在陌生人纠纷领域攻城略地，从而依然在纠纷解决体系中占据重要地位。

不过因为社会纠纷的变化，人民调解本身必然需要作出调整：一是德高望重的传统调解员减少，具备专业优势的知识权威型调解员成为主流；二是自生自发的纯民间调解减少，更多需要依

赖官方平台的支持和现实激励；三是调解结果更加贴近既有法律的规定，相对更少关注法律外的人情世故。最终尽管依然表现为人民调解，但纠纷类型变了，调解人变了，连调解结果也变了。

[7.郑戈：区块链与未来法治（学术文章）（2018/5/8 来源：北大法律信息网 发表于：《东方法学》2018年第3期“未来管理”栏目）](#)

区块链 (blockchain) 是一种基于互联网的全新的分布式基础架构与计算范式，利用有序的链式数据结构存储数据，利用共识算法更新数据，利用密码学技术保障数据安全。它的第一个应用领域是比特币，但其应用前景却不限于加密货币。区块链也不完全等同于分布式账本，它可以是任何分布式的数据库。

在国家治理和社会治理领域，技术与法律具有相互替代性，如果在某一社会场景中技术解决方案的成本低于法律解决方案，技术工具便可能取代法律形式成为秩序生成的主要手段。区块链技术所促生的分布式可验证数据库和智能合同便具有这种改变技术与法律边界、形成新的治理模式的潜质。但技术解决方案在提升效率和确定性的同时也可能威胁到法律的非效率价值，比如平等和公正。如何在吸纳技术所带来的制度创新的同时避免进入技术决定一切的社会物理学世界，保存法律的价值向度，值得思考。

[8.广州市法学会召开广州地区高校法学院\(系\)主要负责人座谈会（2018-03-21 来源：广州市法学会）](#)

谢晓丹介绍了市法学会建设枢纽型群团组织的情况。他围绕创新完善多元化解纠纷矛盾机制、推动“自治、法治、德治”融合、开展扫黑除恶专项斗争、完善产权保护机制、创建一流法治化营商环境、分类分业分众普法、服务国家“一带一路”战略实施等方面，与专家学者深入探讨当前难点热点问题，提出要共同加固底板、补齐短板，在营造共建共治共享社会治理新格局上走在全国前列，创出鲜活的广州经验。

### 三、其他最新动态

#### [1.致力解决互联网领域痛点！最高法发布第一批涉互联网典型案例（2018/8/16 来源：最高人民法院（公众号））](#)

这次发布的 10 个典型案例包含了涉互联网领域内的小额借款合同纠纷、网络购物合同纠纷、网络服务合同纠纷、隐私权纠纷、知识产权与竞争纠纷等多类型案件。这 10 个典型案例在遵循立法本意、正确理解适用法律法规的前提下，还充分体现出尊重互联网领域自身特点这一理念，对于统一涉互联网新类型案件的裁判标准，起到了良好的指导作用。

#### [2.明确清理四大类外鉴定机构！《江苏省司法鉴定机构发展规划（2018-2020 年）》出台！（2018/8/16 来源：司法鉴定服务平台（公众号））](#)

《江苏省司法鉴定机构发展规划（2018-2020 年）》近日出台，明确撤销“四类”外司法鉴定机构登记，发展一批高资质、高水平司法鉴定机构。到 2020 年，全省司法鉴定机构总规模控

制在 165 个左右。

按司法部 2017 年底印发的有关意见精神，对没有法律、法规依据的鉴定事项，司法行政机关一律不予准入登记。在司法行政机关停止登记管理后，“四类”外鉴定机构可根据行业资质接受委托从事鉴定。

### [3.人民法院报：信息时代背景下送达规则的重塑（2018/8/9 来源：互联网法律沙龙（公众号））](#)

“与会专家讨论认为，当前进入信息时代，通讯科技高度发达，人民法院开展电子送达的载体丰富多样，送达亦不应再固守传统的纸质送达方式，在确保数据传输安全可靠的条件下，电子送达应当从辅助性地位发展成为优先使用的送达方式。在当前诉讼法的框架内，可以明确将电子送达作为一种有别于其他送达的独立送达方式，且基于其传输快、成本低的优势，应当在司法实践中作为首选的送达方式”。

### [4.季美君、赖敏妮：大数据如何重构检察官绩效考评机制？ | 中法评（2018/7/2 来源：中国法律评论（公众号））](#)

建立科学客观公正的检察官绩效考评机制，既需要相当的智慧和对检察业务的深入全面透彻的了解，同时又需要掌握最新的科技手段，将大数据、人工智能等技术有效地运用到检察官绩效考评的具体操作和管理中。

### [5.天网识人：中国如何成为治安最好国家之一\(2018/5/14 来](#)

## 源：AI 与机器人)

大数据+人脸识别为核心的天网早已不限于嫌犯识别。比如，苏州所有监控数据，都集中在苏州公安局大数据中心，而在民警的手机里，还有这座城市每栋楼、每套房子的数据模型，配合水、电流量，如果信息异常，系统就会预警。

这对警方的战法和业务流程带来全面冲击。现在多地警方的出警模式，已由原来的巡控变成监控报警和出击抓捕模式——当一个嫌疑人出入不同管制刀具店或加油站，按传统技侦手段，除非有线索触发、线人举报，否则是不可能发现的，而人脸识别系统则会自动判断告警。

不过，人脸识别在天网中如今也并不是万能的。随着技术的提升，未来步态识别将成为人像识别的核心突破。

**法律业务部：徐亚兰 审核：王丽慧 签发：郭文利**