

# ODR 动态摘要

二〇一九年第四期（总第十期）

北明软件法律业务部编

2019年5-6月

## 目录

一、国外 ODR 最新动态.....	1
二、国内 ODR 最新动态.....	3
（一）多元解纷各地经验 .....	3
（二）法院审案新探索 .....	10
（三）公司行业新动态 .....	16
三、最新政策类动态 .....	18
（一）相关领导讲话 .....	19
（二）相关政策规定 .....	20
四、行业内理论研究 .....	23

## 一、国外 ODR 最新动态

### [1.美国：Greenlight Re Innovations 在线争议解决方案的启动（2019年5月21日 来源：Reinsurance News）](#)

Greenlight Re Innovations 是对冲基金支持的财产和意外伤害再保险公司 Greenlight Capital Re 的一部分，近日宣布对 FairClaims 进行战略投资。FairClaims 是一家提供在线保险和消费者纠纷解决方案公司。FairClaims 总部位于洛杉矶，开发了一个在线系统，帮助索赔人通过谈判和调解推动保险结算，帮助保险公司减少索赔诉讼，改善客户体验。

消费者和保险公司都可以从高透明度和高效率的索赔解决方案中受益。平台使消费者能够充分表达诉求，并且直接在线提交和管理自己的索赔请求。作为第三方，中立的争议解决平台，将为索赔诉讼提供替代方案。这意味着更多的消费者能够更快获得公平的结算，而保险公司则将受益于更短的解纷周期、更少的间接费用以及获得更多的品牌亲和力。

### [2.美国：新系统允许新墨西哥州人在线解决债务、欠款诉讼（2019年6月3日 来源：KOB4）](#)

新墨西哥州法院系统正在为希望解决债务和诉讼的企业和个人推出新的选择。网上争议解决方案（ODR）于6月3日推出，作为少数法院试点计划的一部分。该免费的系统将用于新墨西哥州若干地区的地区和地方法院，包括阿尔伯克基的第二司法区法院和伯纳利欧县的大都会法院。系统的用户可以通过在线交流的方式在其方便的时候进行谈判。报价也通过系统交换，如果双方达成协议，系统将自动为各方准备一份结算文件，并以电子方式向法院提交。如果在30天内未能达成协议，案件将提交法院审理。

### [3.美国：纽约宣布全州“推定”替代争议解决计划（2019年5月20日 来源：JDSUPRA）](#)

2019年5月14日，纽约州统一法院系统宣布将开始推出并实施“推定”替代性争议解决（ADR）计划。根据新计划，民事案件中的当事人将被转介到调解或其他形式的ADR，作为在纽约州法院提起诉讼的第一步。“推定”ADR计划将被广泛适用于民事案件，包括商业纠纷。

新计划标志着纽约州ADR方法的重大变化。该计划的实施和推出预计于9月开始。联合法院系统在新闻稿中宣布，副首席行政法官乔治·西尔弗和迈克尔·科科马将与其他行政和审判法院法官合作，将法院赞助的ADR项目的数量和范围扩大到纽约的法院。根据该新闻稿，联合法院系统计划制定统一规则，授权、认可和提供一个框架，以扩大法院赞助的调解方案。

#### [4.爱尔兰：新流程将使爱尔兰中小企业更快、更实惠地对.IE域名的注册和使用提出异议\(2019年5月1日 来源:IRISHTECHNEWS\)](#)

IE Domain注册处的新“替代性争议解决程序”是由其政策咨询委员会内的利益攸关方制定后推出的，将使个人或企业，特别是中小企业，更容易、更快、更低廉的方式对.ie域名的注册或使用提出异议和诉求。这一过程将涵盖各种各样的争议类型，包括在线模拟、竞争企业之间的域名纠纷、网站内容诽谤、基于权利的投诉等。

最初将鼓励那些希望使用IE领域注册处的替代争议解决程序的人使用新的可选中介服务。合格的专家将就争议发表意见，并决定支持或驳回投诉。如果申诉得到支持，申诉人可以要求被申诉人修改或删除。在具体案件中，因为.ie注册人已经满足了.ie域名的标准（即与爱尔兰存在可证联系以及有关于服务条款的约定），因此举证责任将由投诉人承担。申诉人与注册人一样，也必须与爱尔兰有可证明的联系。新程序将由欧盟网络中立组织运营，该组织是根据《2015年欧洲联盟（消费者争议的替代性争议解决）条例》获得认证的争议解决机构。

[5.日本：网站将着眼于帮助解决电子商务纠纷问题（2019年6月11日 来源：The Japan News）](#)

日本政府将加快推出网站和框架，以帮助消费者解决与网上购物和其他形式的电子商务相关的纠纷。该框架被称为在线争议解决（ODR），旨在迅速解决可能使消费者损失数万日元的矛盾。政府将在本财政年度末制定关于 ODR 的基本政策，并在从下一财年开始实施。它还将该计划纳入其 2019 年的增长战略，该战略将于 6 月底完成。根据设想的计划，公共和私营部门的成员将为因网上购物和其他形式的电子商务而成为纠纷受害者的消费者开设网站。消费者可以在线填写表格并提供必要的信息，将其发送给对方。双方将在中立第三方的组织下进行调解。政府将与经营在线购物和拍卖业务的公司和行业团体合作开发 ODR 系统。此外，政府部门将在明年修订相关立法，包括“民事执行法”。

## 二、国内 ODR 最新动态

### （一）多元解纷各地经验

[1.上海：以人民调解为引领 高起点探索多元调解工作新格局（2019年5月10日 来源：司法部（公众号））](#)

目前，全市 16 个区全部建立了人民调解中心，极大地改变了人民调解小而散的传统运作模式，开始向集约化转型。各区人民调解中心普遍进驻了物业、交通事故、婚姻家庭、劳动争议、消费、知识产权等多个行业性专业性人民调解组织，年均调解纠纷超过 1.5 万件。

“一站式”区级人民调解中心的建立，有力促进了本市人民调解组织的发展壮大，更好地引导人民调解组织参与服务国家战略及本市中心工作。建设高素质队伍，推动人民调解工作高质量发展，大力加强人民调解员队伍建设的顶层设计。建设“智慧调解”系统，切实提升新时代，人民调解工作信息化水平。

下一步，上海将按照本次会议精神，不断深化人民调解工作，拓展调解员职业发展空间，健全多元调解新格局，推动《矛盾纠纷非诉讼解决机制促进条例》地方立法，充分发挥调解在更高水平的法治建设、平安建设中的基础性、引领性作用。

## 2.浙江：仙居社会矛盾纠纷多元化解中心成立（2019年5月2日来源：台州日报）

仙居县社会矛盾纠纷多元化解中心正式成立，融合劳动仲裁、行政复议、司法裁判等12项职能，开展“一站式”服务，打造“枫桥经验”仙居样板，在全省率先实现社会矛盾纠纷化解“最多跑一站”。该社会矛盾纠纷多元化解中心由仙居县司法局牵头，整合司法局（行政复议局）、法院、检察院、各归口管理单位、人民调解协会等15个单位。中心融合劳动仲裁、行政复议、司法裁判、信访处理、行政执法监督、检察监督、公共法律服务等职能于一体，引导大众用法律解决问题。

目前，该中心调解区设调解人员工作室8个、调解功能室6个，法官工作室、检察监督工作室、调解协会和律师工作室、法治和合书吧、复议听证室（中心法庭）各1个，实现矛盾纠纷一窗受理、分流办理、限时办结。

## 3.江苏：积极打造新时代调解工作升级版（2019年5月10日来源：司法部（公众号））

去年以来，全省人民调解组织共调处矛盾纠纷130余万件，同比增长23.6%，是同期法院民商事案件量的1.45倍，调解在社会矛盾风险综合防控体系中的基础性作用进一步彰显。

坚持发展思维，规范推动行政调解工作。主动融入法治政府建设，针对行政调解体制机制不健全、程序运行不规范、责任落实不到位等问题，推动打造实体、实战、实效的行政调解工作体系。

坚持系统思维，探索推进非诉纠纷化解体系。立足新的职能特点，

积极探索延伸调解工作领域，构建非诉讼纠纷化解综合体系。

坚持数据思维，提升调解工作信息化水平。积极推动人工智能、区块链、云计算等新技术与调解深度融合，创新构建“智慧调解”服务体系，有效提升了纠纷化解质效。

#### [4.海南海口：不断成功化解各种矛盾纠纷（2019年5月10日来源：法制时报）](#)

目前海口市共招聘专职人民调解员497名，其中180名为公开招聘，317名为基层组织推荐，不仅覆盖全市4个区、44个镇（街道）、457个村（居），还包括16个行业性专业性调解委员会，覆盖率100%。

海口市探索“人民调解+12345”模式，通过开发智慧移动调解系统，承接镇（街道）投诉办件，群众可以通过“12345”及时上传矛盾纠纷投诉，专职人民调解员按照指派会在第一时间介入调解，将矛盾纠纷化解在基层。省司法厅高度重视人民调解工作，加强专职调解员队伍建设，构建“纵横交错”调解组织网，推行“大数据+人民调解”机制，全力打造具有海南特色的人民调解工作新模式，让人民调解“东方之花”开遍琼州大地。

#### [5.辽宁省14个市级公共法律服务中心建成率达100%\(2019年5月29日来源：辽宁长安网\)](#)

5月27日，辽宁省司法厅在兴城市组织召开全省公共法律服务体系建设现场推进会。据了解，目前，全省共建立市级公共法律服务中心14个，县区级公共法律服务中心107个，建成率达到100%；建立乡镇（街道）公共法律服务工作站1523个，建成率99.8%。

会议指出，全省各级司法行政机关周密部署，大力推进，使我省公共法律服务平台建设基本实现了市、县、区三级全覆盖，服务领域进一步扩大，公共法律服务能力得到了稳步提升。协调、整合律师、公证、法律援助、司法鉴定、基层法律服务、人民调解、法治宣传教育等各类法律资源，安排相关人员进驻各级公共法律服务中心。

## 6.辽宁：“互联网+”激活社会治理“神经末梢”（2019年5月14日 来源：辽宁日报）

中山区打造的“益治理”平台，正是辽宁省基层社会治理提升科学化、智能化、精细化水平的一个缩影。“益治理”平台承载着民心网、民意网、12345热线服务平台、智慧城管等8个分平台的民意诉求办理工作，实现了资源整合八合一，一平台通办。

在沈阳市和平区西塔街道图们社区，居民借助矛盾纠纷视频联调网络系统及时与法官对话，网络视频调解成了“搬进社区的法庭”，起到了解决矛盾“润滑剂”和“终端机”的作用。通过网络视频联调系统，社区每年调处各类矛盾890起，解答法律咨询1200多人次。

## 7.辽宁：黑山县司法局建设智慧司法促进人民调解工作信息化（2019年6月21日 来源：锦州政法）

2018年6月，黑山县司法局积极探索、大胆创新，与IT公司合作，自主研发智慧司法信息化办公平台，在平台设立“人民调解”板块，开启“大数据+人民调解”新模式。

平台包含电脑终端和手机APP，人民调解板块包括矛盾纠纷排查登记、人民调解卷宗、台账、培训、典型案例、基层调解组织、调解员风采等内容。调解纠纷时，工作人员用手机登录APP，录入当事人身份信息、纠纷内容、调解双方诉求以及调解过程等，调解成功后，双方当事人手机上签署协议书，一份完整的调解卷宗同时形成。平台对基层录入的矛盾纠纷排查统计和人民调解案件进行大数据分析，形成矛盾纠纷统计、人民调解案件数据库，汇聚统计分析、预测预警等功能。

## 8.山东青岛：将“智创”嵌入基层基础攻坚各环节 打造新时代枫桥经验的“智创模式”（2019年6月12日 来源：黄岛公安）

今年以来，青岛市公安局黄岛分局隐珠派出所积极探索实践新时代枫桥经验，将智慧创新嵌入基层基础攻坚各环节强力推进，全面打

造智慧警务新机制，派出所实力明显提升。

积极构建智慧指挥体系，探索应用新技术建成勤务运行管理中心，以“情指行”一体化建设为核心，打造可视化、智能化、实战化的智慧警务指挥体系，建立完善了人脸识别、舆情导控等“1+6+X”合成作战工作机制，实现预知、预警、预测、预防。借助先进的科技手段和大数据实践应用，建成了全市首家智能化、全自助、一站式“智慧警务室”，实行24小时自助服务。充分利用现代科技优势，打造智能执法办案中心，借助智能机器人保障执法安全，运用执法记录仪、高清摄像头、语音视频系统构成智能化执法办案体系，形成执法过程完整记录、实时监督、远程提醒、就地纠错的新格局，确保了执法办案零差错。

#### [9.山东：青岛城阳创新“枫桥经验”就地化解矛盾纠纷（2019年6月20日 来源：澎湃新闻）](#)

街道调解中心是青岛市城阳区为做好矛盾纠纷多元化解工作，在全区构建的区、街道、社区三级衔接大调解平台之一。城阳区积极适应新形势，通过学习“枫桥经验”，构建起人民调解、行政调解、司法调解衔接联动的“大调解”工作格局，促进了矛盾纠纷就地化解，为维护全区社会和谐稳定提供了重要保障。

区级调解实体平台充分发挥调解疑难复杂矛盾纠纷的龙头作用，街道人民调解中心发挥受理调解、分流督办职能，社区人民调解委员会发挥调解员能够随时随地与社区居民面对面、心交心的作用，三个平台紧密衔接，做深大调解。在建立“诉调联动”“警调联动”机制的同时，还大力推进“行调联动”。城阳区结合人民调解工作实际，在全区组建起5支专兼职结合，能打善战的大调解队伍。组建由法官、检察官、警察、律师、心理咨询师、优秀人民调解员等56人组成的调解专家团队，提高疑难复杂纠纷调解成功率。

#### [10.数据多跑路群众少跑腿 江西公共法律服务迈入“云时代”](#)



[\(2019年5月20日 来源：法制日报\)](#)

江西司法行政系统运用大数据和人工智能技术，推进法律服务与现代科技应用深度融合，将全省数万名法律服务专业人才会合在一起，打造了全国规模最大、覆盖最广、功能最全、技术最强的“法务云”平台，为人民群众提供了找得着、用得了、有保障的公共法律服务。

远程调解，服务与群众“无缝对接”。江西在全国率先建设了全省远程法律服务平台，将远程帮教会见、远程法律咨询、远程法律援助、远程人民调解、远程法律培训等功能集于一体。群众通过网上预约、在线申请、视频互动的方式，在当地乡镇司法所就能向律师、调解员进行法律咨询、寻求法律帮助，实现了城乡基本公共法律服务均等化。

该平台投入使用以来，已安排远程咨询、远程调解 67.38 万人次，成为法律服务与百姓群众“无缝对接”的重要途径。

[11.四川涌兴：创“1+3”服务新模式谱写“枫桥经验”新篇（2019年6月16日 来源：中国警察网）](#)

四川省渠县公安局涌兴派出所始终牢记“对党忠诚、服务人民、执法公正、纪律严明”总要求，深入践行“以人民为中心”的发展理念，以党建为统领，以创建最强支部为载体，以人民群众满意做为派出所工作的第一标准，全面开展了户籍业务改革、社区警务改革和切实解决好群众急难问题的“1+3”服务群众新模式，不断创新服务群众方式方法，最大限度方便和服务人民群众，切实有效提升了辖区人民群众的“三感一度”，扎实构建了安全稳定、亲民和谐的辖区社会大局环境。

[12.山西：坚持发展新时代“枫桥经验”山西要这样干！（2019年6月10日 来源：澎湃新闻）](#)

山西省委省政府一直以来高度重视学习推广“枫桥经验”，把坚持和发展新时代“枫桥经验”作为引领全省基层社会治理创新的新动

力。首先，坚持党建引领，坚持以人民为中心，构建共建共治共享的社会治理新格局。党的领导是坚持和发展“枫桥经验”的根本保证。其次，构建自治、法治、德治相结合的治理体系，努力探索多样化的基层治理方法和经验。再次，综合运用信息技术等现代方式，建立上下联动、左右协调基层矛盾纠纷预防和化解机制，健全源头治理、动态管理、应急处置的“全程联动”模式。以智能化、专业化为抓手，把重心和资源下沉基层，提高基层预防化解矛盾纠纷的能力和水平，及时有效把矛盾纠纷化解在基层，解决在萌芽状态，力争小事不出村（社区），大事不出乡镇（街道），矛盾不上交。

### 13.云南：新时代“枫桥经验”开创保山基层治理新局面（2019年6月5日 来源：保山日报）

近年来，腾冲市公安局以五合派出所为试点，推行“五民工作法”，构建警民共同体，以“枫桥经验”引领基层治理创新，辖区矛盾纠纷由高峰期2014年的386起下降至135起，下降65%，连续5年实现警情、刑事案件下降和命案“零发案”，为全市公安新时代社会基层治理提供了成功的样本。

在化解消除矛盾风险上，五合派出所先让管委会调解各村寨的矛盾纠纷，如果调解三次不成功才能向上一级申请调解，实现了“小事不出村”。为成功化解矛盾纠纷，成立形成了民间调解、行政调解、司法调解、治安调解“四位一体”的矛盾化解合力。同时民警还发挥主体作用，转换身份角色，消除人民群众的误会，解答人民群众的疑问，解决人民群众的切实困难，把矛盾化解在基层。

### 14.贵州安顺：多元化解纠纷网是这样“织就”的（2019年6月27日 来源：人民法院报）

近年来，贵州省安顺市中级人民法院积极推动矛盾纠纷多元化调解平台建设，目前已在全市设立各级各类人民调解组织1252个，涉及医患、道路交通事故、环境保护、物业管理、旅游、劳动争议等领

域，全市共有人民调解员 5147 名，2018 年共调解各类纠纷 5827 起，调解成功 5482 起。

当村民有矛盾纠纷时，先由所属村民小组的调解小组先行调解；调解不成功的，再由矛盾纠纷协调会（老协会）调解；老协会调解不成功的，再交由村人民调解委员会调解。正是由于这种分级调解机制，让塘约村连续三年没有任何一个矛盾纠纷进入司法程序，村里的三级调解机制成功化解了 98 件矛盾纠纷。为了让调解依法进行，法院协助村支两委完成了符合法律规定的《塘约村村规民约》《塘约村“红九条”》《塘约村黑名单制度》等。同时，鲍思梅还会每月进一次村民组，并对村人民调解委员会成员进行专门培训，确保村里的调解工作能够依法进行。

[15.青海：12348 热线来了，公证都能上门服务了……（2019 年 5 月 7 日 来源：青海日报）](#)

因地制宜靶向施策公共法律服务事项实现“网上办”。西宁市司法局以“互联网+”公共法律服务为工作切入点，借助“互联网+”和“微信公众号”等方式，实现公共法律服务互联互通互享的目标；运用公共法律服务智能机器人、智能法律服务亭等为群众提供自助法律服务，实现法律服务零延时、零距离、零差错。

发挥职能主动作为当好化解矛盾纠纷的“防火墙”。为贯彻落实司法部、住建部《关于开展律师参与城市管理执法工作的意见》（以下简称《意见》），充分发挥律师在促进依法行政、化解矛盾纠纷中的职能作用，根据《律师法》等有关法律法规规定，联合市城管局下发了《关于律师参与城市管理执法工作的办法》。通过政府购买法律服务的方式，为城市管理执法队伍提供法律服务，促进规范文明执法，引导城市管理相对人依法理性表达诉求，充分发挥律师在预防和化解执法纠纷、维护社会和谐稳定中的重要作用。

## （二）法院审案新探索

### [1.全国首例采用 5G 技术全程在线审理行政案在广州开庭\(2019 年 6 月 15 日 来源：新快报\)](#)

6 月 13 日上午，广州某信息科技有限公司诉广州市市场监督管理局行政处罚决定、广州市人民政府行政复议决定一案，在广州互联网法院线上公开开庭审理并当庭宣判。该案是广州互联网法院自去年 9 月挂牌成立后开庭审理的首例行政诉讼案件，也是全国首例利用 5G 技术全程线上审结的行政诉讼案件。

作为全国首例全程线上审结的行政案件，庭审全程使用 5G 技术信号保障，并采用 4K 画质进行实时在线庭审。基于 5G 网络，智能法庭可确保超高清晰音视频传输，完成高质量庭审。庭审采用智能语音识别技术，形成“视讯 + 音频 + 文字”多种媒体、实时同步的智能记录体系，真正实现“无人智能记录”。

### [2.广州互联网法院“E 法亭”完成首秀！（2019 年 5 月 13 日 来源：智慧法院进行时（公众号））](#)

亭身由透明钢化玻璃搭建而成，比普通电话亭略大一些，外观简约、时尚。内部有两副耳机、高清摄像头、CPE 以及一整套自助诉服终端，当事人可以实现自助存证、自助立案、自助开庭、自助打印文书等多项诉讼服务。

5 月 6 日下午 2:30，广州互联网法院通过“E 法亭”将一起侵害作品信息网络传播权纠纷案的庭审直接“搬”到了展会现场。“E 法亭”终于迎来了它的首秀！本次“隔空”庭审全程采用 5G+4K 技术传输，画面清晰稳定，仅用时 27 分钟即完成“跨时空”举证、质证、辩论等全部庭审活动。

### [3.广东：一键分流，东莞第一法院多元解纷 666 \(2019 年 6 月 20 日 来源：广东省高级人民法院\)](#)

广东省东莞市第一人民法院依托广东法院诉讼服务网多元诉调平台，推行“一键分流、多元化解”机制，将 12 个专职调解办公室、

11 个律师调解工作室、市劳动人事争议仲裁院、交调中心、医调委、金消协等纳入平台，实现了诉调对接信息共享、资源整合。

一键分流：当事人提交立案，分案小组在诉调平台甄别为可调解案件后，根据律师调解工作室擅长领域、特邀调解对口范围、当事人所在地的原则分流到相应调解单位。

律师调解：律师调解工作室管理员收到分流案件通知后，登录平台可浏览案件电子卷宗，案件必须在 7 天内开展调解，30 天内完成调解。

#### [4.广东：全国首个法院驻口岸知产纠纷调处中心“开张”（2019 年 5 月 23 日 来源：金羊网）](#)

5 月 21 日下午，广东南沙自贸区法院驻口岸知识产权纠纷调处中心（以下简称“调处中心”）首次对一宗侵犯商标权纠纷进行调解，2 小时即告成功。“调处中心”最明显的优势就是快！调解过程只 2 小时，司法力量从矛盾源头介入后，被控侵权人更早承担起调查、处理侵权环节中应当承担的责任和费用，法律文书作出后，权利人也能及时获得赔偿。达成和解协议后，根据当事人申请，南沙自贸区法院会出具民事裁定书，对和解协议的内容进行确认，赋予其法律强制效力。如果日后有一方不履行协议内容，另一方可以直接向法院申请执行，使得后续民事赔偿问题得到保障，避免侵权人反悔。调处中心旨在实现司法提前介入进出口源头，当事人不用到法院立案，直接在纠纷的第一现场就可提供调解，实现对知识产权侵权纠纷的提前预防、诉前化解，以提升纠纷解决效率，降低企业维权成本。

#### [5.北京互联网法院移动微法院上线，更多功能等您来解锁！（2019 年 5 月 15 日 来源：京网法事（公众号））](#)

近日，北京互联网法院移动微法院正式上线运行。北京互联网法院以“全流程在线”为突出特点，目前，电子诉讼平台的线上审理流程已经日益完善。移动微法院的上线，是我们进一步加强线上审判立

体化建设的重要举措。当事人可以选择电脑、手机，通过电子诉讼平台、移动微法院等参与诉讼。未来，我们将提供更加便捷、友好的诉讼服务，不仅让当事人“一次都不用跑法院”，更让当事人的用户体验不断提升。

#### [6.北京法院打造“立体化线上立案系统” 网上预约立案 24 小时不“打烊”（2019 年 5 月 8 日 来源：京法网事（公众号））](#)

5 月 8 日上午，北京高院在朝阳法院举行新闻发布会，介绍“立体化线上立案系统”便民服务功能，承诺网上预约立案 24 小时“不打烊”。“立体化线上立案系统”包括网上预约立案、微信预约立案、京津冀跨域立案、微信快速立案四项主要内容。北京高院副院长蔡慧永介绍，当事人或其代理人可以在计算机端登录北京法院审判信息网的网上预约立案系统，或者在手机微信界面，关注“北京法院微诉讼”平台微信公众号，线上提出预约立案申请，并在指定时间到法院办理立案手续，从而实现网上或微信预约立案。

目前，北京法院还与天津、河北法院共同建立了京津冀跨域立案工作机制，当事人或其代理人可以通过法院自助立案平台提交起诉材料及证据，符合受理条件的，由管辖法院直接予以登记立案，当事人在“家门口”就可立案。

#### [7.北京互联网法院开淘宝店做微淘达人：让天下没有难打的官司（2019 年 6 月 27 日 来源：天下网商）](#)

6 月 27 日，北京互联网法院召开新闻发布会，上线淘宝版“智慧诉服中心”，正式成为首家入驻微淘的人民法院。

微淘账号现有五大“好货”：智慧诉服、互动问答、E 案推送、旺旺送达、北互风采。其中“智慧诉服”将诉讼服务搬到了微淘账号上，淘宝用户只需关注账号，就可一键链接移动微法院，掌上即可立案、调解、庭审、存证，享受一站式诉讼服务。新开通的“AI 法官”，则是通过虚拟技术合成、将真实的法官形象呈现为 3D 形态，通过“一

问一答”为当事人全方位解疑释惑，提供一站式全流程诉讼指导。

#### [8.江苏南通：用智慧之钥开启法院新时代（2019年5月10日来源：人民法院报）](#)

5月6日至8日，江苏省南通市中级人民法院亮相由国家网信办、发改委、工信部等联合主办的第二届数字中国建设峰会。近年来，南通中院深入推进审判体系和审判能力现代化、信息化，借助智慧法院这把钥匙，开启集智慧诉服、智慧审判、智慧执行、智慧警务和智慧政务“五位一体”的法院新模式，为案件办理增效，让审判人员减负。

作为全省诉讼案件网上同步公开项目试点法院，南通中院除了完成网上立案，还立足当前当事人诉讼服务多元化需求，不断推进审判流程信息和案件正卷在网上同步公开。当事人可通过诉讼服务平台实时查看案件卷宗及审理进程。电子卷宗系统聚焦服务法官办案，各类信息会自动“跑”到相应卷宗目录下归类排序，法官可以随时分类调取诉讼材料。

#### [9.南京新版网上诉讼服务中心平台正式上线！这些便民利民的技能等你解锁（2019年6月16日来源：最高人民法院（公众号））](#)

最近，南京市中级人民法院正式启用新版网上诉讼服务中心平台，这是南京法院据“智慧法院建设全面深化年”要求采取的又一行动措施。新版网上诉讼服务中心，可以提供两种智能服务、三个不见面、四大公开平台、五组通道。

两种智能服务包括智能纠纷预诊和智能法律咨询，把非诉纠纷解决机制挺在前面。新版网上诉讼服务中心平台以不见面立案、不见面证据交换、不见面庭审为依托，从群众“少跑腿”走向群众“不跑腿”。进一步推进司法公开，裁判文书、庭审网络直播、执行信息、审判流程四大公开平台全面助力司法公信提升。新版网上诉讼服务中心平台共有五组通道：当事人通道、律师通道、检察官通道、陪审员通道、社会公众通道，为众多主体提供便捷高效、具有针对性的服务。

#### [10.浙江衢州衢江法院：推动金融纠纷“诉源”治理（2019年6月10日 来源：衢江法院）](#)

浙江省衢州市衢江区人民法院在认真总结审判规律和类案特点的基础上，借助社会力量，依靠信息化平台，创新性地提出“律师调解+司法确认”的金融纠纷解决模式，走出了一条司法助推绿色金融改革的新路径。衢江法院因势利导，积极引导律师参与金融纠纷快速处置，通过发挥律师的专业优势，为双方当事人提供法律咨询服务，促成还款协议的达成，并更好保障协议的合法性与规范性，防范虚假诉讼的产生。为确保参与调解的律师保持中立，所有合作律师事务所都向法院出具概括性承诺书，承诺在调解活动中秉承诚信原则，如违反规定则自愿接受行业处分和行政处罚，情节严重者还将被依法追究刑事责任。

#### [11.福建高院与省工商联打造商事纠纷多元化解平台（2019年5月9日 来源：最高人民法院（公众号）转自人民法院报）](#)

日前，福建省高级人民法院与福建省工商业联合会出台《关于发挥商会调解优势推进民营经济领域纠纷多元化解机制建设的实施意见（试行）》，要求发挥商会调解的独特优势，强化解纷功能作用，坚持以用户体验为导向，打造商事纠纷多元化解平台，依托“互联网+”技术，实现跨域解纷、全流程解纷、指尖解纷。

针对民营企业司法需求的便捷性、多元性和高效性，福建高院将积极推进纠纷多元化解在线平台建设，完善在线调解、在线立案、在线司法确认等功能，增强线下与线上功能的互补联动，实现调解组织“跨域”精准匹配和立案、调解、诉讼、执行各环节的融合贯通。对标的额较小的民商事纠纷，且当事人住所地不在调解组织所在地或行动不便无法到场参加调解的，引导当事人使用“在线法院”APP进行调解，不断提升民营企业对诉讼服务的获得感和满意度。

#### [12.福建：未来已来！全国首场 5G+VR 庭审直播——真假“鹿角”](#)



### 巷”案之争（2019年6月20日 来源：人民法院新闻传媒总社）

6月20日，网红品牌“鹿角巷”著作权之争在福建省厦门市思明区人民法院公开开庭。此案备受关注的原因，除“鹿角巷”自带的网红属性外，庭审活动首次通过5G技术进行网络直播的这一亮点也吸引了1200万网友在线观看旁听。

厦门是全国首批5G商用城市之一，而厦门思明区法院已实现审判法庭5G信号全覆盖。因为5G技术的支持，即使在手机端也能360度观看庭审。据厦门移动网络部孙立杰博士介绍，本次直播的法庭有设置VR摄像头，可以360度拍摄现场画面，同时通过5G网络上传终端后，网友可通过手机观看全景视频。5G将提供千兆的接入速率、毫秒级的网络时延、每平方公里一百万的连接能力，随着5G技术的推广运用，智慧法院建设必将迈上一个新台阶。

### （三）公司行业新动态

#### 1.大连司法局与腾讯云签署协议 东北首个“智慧调解”平台上线（2019年6月27日 来源：法制日报-法制网）

辽宁省大连市司法局与腾讯云近日在深圳签订战略合作协议，这是北方地区首家司法行政机关与腾讯公司在信息化建设上的全面合作，东北首个“智慧调解”平台同期上线。大连“智慧调解”平台作为东北地区首个真正意义上的智慧化人民调解系统，深度整合腾讯公司的多用户、大数据、大平台和腾讯云合作伙伴业务系统开发优势，在全市200名调解员持有的移动服务终端上配备人民调解地图，支持当事各方与调解员进行在线视频调解，足不出户即可化解矛盾纠纷。

“智慧调解”实现了调解工作业务线上和线下的无缝对接，线上对人民调解工作实现全过程管理，对重大矛盾调解过程进行监督管控，对平台业务数据进行统计分析，通过数据可以掌握矛盾纠纷发生的重点区域和关注焦点。对于矛盾纠纷的重点区域进行预警并协调有关部门迅速处置，努力提升矛盾纠纷化解的可预见性。

## [2.全球首个 AI 虚拟法官发布 搜狗联合北京互联网法院共推司法智能发展新进程（2019 年 6 月 27 日 来源：每日经济新闻）](#)

搜狗分身技术在 AI 领域又一次实现突破与创新。6 月 27 日，搜狗与北京互联网法院联合举行新闻发布会，对外发布全球首个“AI 虚拟法官”，旨在通过北京互联网法院的在线智慧诉讼服务中心为民众提供更为便捷、高效的线上诉讼服务。这也是搜狗分身技术藉由 AI 合成主播在媒体领域全面应用之后，在司法领域的首次落地。

搜狗“AI 虚拟法官”是全球首例人工智能合成法官，也是北京互联网法院“在线智慧诉讼服务中心”的一大亮点。在服务中心，“AI 虚拟法官”可以实时在线为用户提供“智能导诉”服务，就像一位“交通指挥官”，引导用户更流畅地使用网络诉讼平台，实现用户全程在线操作的自主化。

## [3.海淀区仲裁院与中智公司举行多元化调解合作签约仪式（2019 年 5 月 10 日 来源：北京海淀区政府网）](#)

2019 年 5 月 10 日，海淀区劳动人事争议仲裁院与中国国际技术智力合作有限公司举行多元化调解合作协议签约仪式，携手打造多元化劳动人事争议处理机制。海淀区仲裁院院长王春泽介绍了区劳动争议调解工作情况，强调近年来海淀区仲裁院凝聚多元力量，打造科学完备的矛盾多元化解新机制，发挥预防调解基础性、前端性作用，加强仲裁专业化和服务现代化建设，不断开创劳动人事争议处理新局面，使群众的获得感、幸福感和安全感更加充实、更有保障、更可持续。

此次合作是海淀区仲裁院吸纳社会多元力量参与劳动争议案前调解的又一项举措，双方将以“服务群众”为准则，促进区劳动关系和谐、稳定、健康发展。

## [4.海规网络科技有限公司和杭州中院等多方合作：全国首个证券期货纠纷智能化解平台发布（2019 年 6 月 6 日 来源：证券日报）](#)

为了落实《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》

关于“充分运用在线纠纷解决方式开展工作”的要求，坚持发展新时代“枫桥经验”，浙江证监局与杭州中院、浙江证券业协会、海规网络科技有限公司等多方通力合作，历时 10 个月，成功开发了智能化解平台，期间得到了证监会投资者保护局、浙江省高级人民法院的大力支持和投保基金公司、投资者服务中心等专业机构的鼎力协助。智能化解平台的建成，进一步便利了投资者通过调解和诉讼维权，实现由“最多跑一次”到“一次都不用跑”。智能化解平台是浙江证监局、杭州中院等有关单位探索运用现代互联网技术提升政务服务水平、解决证券期货纠纷、加强投资者保护的新进展，是证券期货监管部门与司法机关精诚合作推动证券期货纠纷多元化解机制建设的阶段性成果。

智能化解平台是全国首个正式发布的实现诉讼与调解流程“无缝对接”的证券期货纠纷在线化解平台，旨在为投资者提供“一站式”维权救济服务，通过“投资者少跑腿、数据多跑路”，实现投资者“足不出户”化解纠纷，具有集成化、智能化、开放化等多个特点。

#### [5. 全国多家仲裁委携手亦笔科技推出网络仲裁平台（2019 年 6 月 24 日 来源：热度经济观察）](#)

目前，全国已有多家仲裁机构与亦笔科技合作推出网络仲裁平台，包括：南京仲裁委员会、南昌仲裁委员会、福州仲裁委员会、南宁仲裁委员会等，成功帮助金融机构找到了一种合规的、高效的纠纷解决机制。互联网仲裁在解决金融涉网纠纷上具有主体数量庞大、主体地域分布广、证据电子化程度高等特性，可以充分发挥互联网仲裁可批量处理、无地域管辖、保密性高、速度快等天然优势。符合条件的当事人进入平台，进行注册后就可以发起互联网仲裁申请，立案—受理—举证—质证—开庭—裁决—送达，全部仲裁程序都可以在网上完成。

### 三、最新政策类动态

## （一）相关领导讲话

### 1.最高法 周强：推进多元化纠纷解决机制建设 为群众提供多种解纷渠道（2019年6月13日 来源：中国长安网）

6月12日-13日，全国高级法院院长座谈会在江西南昌召开。会议围绕落实把非诉讼纠纷解决机制挺在前面的要求，进一步明确人民法院推进多元化纠纷解决机制和现代化诉讼服务体系建设的目标要求和思路措施。

最高人民法院院长周强强调，推进多元化纠纷解决机制和现代化诉讼体系建设，要坚持问题导向，支持非诉讼纠纷解决机制发展，健全分层递进、衔接配套的纠纷解决体系，加强纠纷源头治理、综合治理，为人民群众提供多种解纷渠道，进一步降低解纷成本，让法院真正回归到维护社会公平正义最后一道防线的职能定位上来。要健全开放共享、多元共治的诉讼前端纠纷解决机制，探索建立调解前置程序，精准对接人民调解、行业调解、专业调解，有效衔接行政调解、行政复议、仲裁、公证，为群众提供多途径、多层次、多种类的纠纷解决方案。要深入研究本地区矛盾纠纷类型特点和诉讼态势，针对劳动争议、道路交通、婚姻家庭、医疗事故、金融商事等纠纷多发易发领域，加强与工会、妇联、共青团、商会、人民银行、银保监会、农业农村、交通、医疗等部门的联动对接，完善类型化纠纷一站式解决机制，促进大量纠纷通过调解、和解等方式诉前化解。

### 2.司法部傅政华：加快建成覆盖全业务、全时空的法律服务网络（2019年5月20日 来源：中国长安网）

傅政华表示，中国法律服务网上线一年来，司法部认真贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，努力践行以人民为中心的理念和司法为民的宗旨。落实习近平总书记关于公共法律服务工作的重要指示精神，坚持以人民为中心，深化公共法律服务体系建设，加快整合律师、公证、司法鉴定、仲裁、司法所、人民调解等法律服务资源，

加快建成覆盖全业务、全时空的法律服务网络，人民群众享有的基本公共法律服务质量和水平日益提升。

傅政华强调，习近平总书记高度重视公共法律服务工作，在今年1月份召开的中央政法工作会议上，习近平总书记强调，要深化公共法律服务体系建设，加快整合律师、公证、司法鉴定、仲裁、司法所、人民调解等法律服务资源，尽快建成覆盖全业务、全时空的法律服务网络，努力提供普惠均等、便捷高效、智能精准的公共服务。

[3.郭声琨：以智能化为牵引推动新时代政法工作创新发展（2019年6月14日 来源：人民法院报）](#)

第二次新时代政法工作创新交流会12日召开，中共中央政治局委员、中央政法委书记郭声琨在会上强调，要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻中央政法工作会议精神，把握科技革命最新趋势，坚持高起点规划、大融合建设、智能化应用、安全性发展，以智能化为牵引，推动新时代政法工作创新发展，更好地打击犯罪、保护人民、维护稳定。

要拓展“互联网+”模式的深度应用，推动社会治理、司法运行、公共服务等工作机制创新，用大数据、人工智能重塑组织结构、再造工作流程，提高工作效率，提升服务质量。

## （二）相关政策规定

[1.最高人民法院：《关于深化执行改革健全解决执行难长效机制的意见》——人民法院执行工作纲要（2019—2023）（2019年6月11日来源：最高人民法院网）](#)

……

19.完善立审执协调配合机制。强化执行立案审查，有条件的法院可将恢复执行，调解书、仲裁裁决、公证债权文书执行，执行异议、复议、监督等特定案件立案审查工作交由执行局负责，或建立执行局参与特定案件执行立案审查工作机制。建立立案阶段提示执行不能风

险制度,使当事人对诉讼结果及执行结果有合理预期。加强保全立案,推广保全保险担保、执行事务中心工作机制。探索多元纠纷化解机制,由执行人员参与诉前、诉中调解,一揽子化解矛盾,实现案结事了。

……

(五) 深化以现代信息技术为支撑的执行模式变革

24.完善“1+2+N”执行信息化系统。

25.完善四级法院统一的执行办案平台。

26.加快推进执行指挥中心实体化运行。

27.完善人民法院网络执行查控系统。

[2.最高人民法院印发《关于为设立科创板并试点注册制改革提供司法保障的若干意见》的通知\(2019年6月21日 来源:最高人民法院\)](#)

……

16、全面推动证券期货纠纷多元化解工作,推广证券示范判决机制。坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面,落实《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》,依靠市场各方力量,充分调动市场专业资源化解矛盾纠纷,推动建立发行人与投资者之间的纠纷化解和赔偿救济机制。对虚假陈述、内幕交易、操纵市场等违法行为引发的民事赔偿群体性纠纷,需要人民法院通过司法判决宣示法律规则、统一法律适用的,受诉人民法院可选取在事实认定、法律适用上具有代表性的案件作为示范案件,先行审理并及时作出判决,引导其他当事人通过证券期货纠纷多元化解机制解决纠纷,加大对涉科创板矛盾纠纷特别是群体性案件的化解力度。

[3.中共中央办公厅 国务院办公厅印发《关于加强和改进乡村治理的指导意见》\(2019年6月23日 来源:新华网\)](#)

近日,中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加强和改进乡村治理的指导意见》,并发出通知,要求各地区各部门结合实际认真

贯彻落实。

(十三) 健全乡村矛盾纠纷调处化解机制。坚持发展新时代“枫桥经验”，做到“小事不出村、大事不出乡”。健全人民调解员队伍，加强人民调解工作。完善调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等有机衔接、相互协调的多元化纠纷解决机制。发挥信息化支撑作用，探索建立“互联网+网格管理”服务管理模式，提升乡村治理智能化、精细化、专业化水平。强化乡村信息资源互联互通，完善信息收集、处置、反馈工作机制和联动机制。广泛开展平安教育和社会心理健康服务、婚姻家庭指导服务。推动法院跨域立案系统、检察服务平台、公安综合窗口、人民调解组织延伸至基层，提高响应群众诉求和为民服务能力水平。

#### [4.营造法治化营商环境 安徽印发《关于推进商会人民调解工作的实施意见》（2019年6月14日 来源：安徽时代信息网）](#)

近日，安徽省高院、省工商联、省司法厅联合印发《关于推进商会人民调解工作的实施意见》，部署推进全省商会人民调解工作，为民营经济高质量发展营造法治化营商环境。

《意见》指出，商会人民调解是人民调解工作在非公有制经济领域的延伸，加强商会人民调解工作，对促进商会调解规范化、法治化发展，为非公有制企业营造良好发展环境具有重要意义。

《意见》要求，各级工商联和司法行政机关要加强组织领导、协作配合，在商会组织依法设立商会人民调解委员会。调解组织要建立健全各项规章制度，统一使用司法部印发的调解格式文书，规范管理台账，不断强化调解工作规范性。人民法院要将商会人民调解工作纳入诉调对接平台建设，设立商会人民调解工作室，引导当事人优先选择商会人民调解组织解决纠纷，对经调解达成协议的，依法确认效力；调解不成的，依法及时审理裁判，推动商会人民调解与诉讼程序的有机衔接。

[5.龙海市司法局印发《关于全域完善联片调解工作机制 推进高质量多元化解纠纷的意见》的通知（2019年6月20日 来源：龙海市司法局）](#)

二、工作任务

（一）完善矛盾纠纷多元化解工作格局

1.成立巡回调解组。四个片区巡回调解组要加强与市司法局联片调解与多元化解纠纷工作领导小组及办公室的联系及片区内各乡（镇）场“联片调解网格站”的对接协调，及时介入指导、参与片区内矛盾纠纷的联排、联调工作。

2.司法所牵头协调。

3.突出村（居）一级调解组织的作用。全市各村（居）设联片调解室，负责本村（居）范围内矛盾排查、调处或接受乡（镇）场联片调解日的工作……

（三）健全源头治理系统化运行模式。

3.“四调”对接，增强联片调解解纷效果。积极推动“公调对接”、“诉调对接”“检调对接”“访调对接”工作开展，提升矛盾纠纷多元化解工作的整体水平。各司法所要积极推进与当地法庭、派出所和巡回检察室的工作对接，立足自身职能，完善调解工作对接联动机制，切实做到把矛盾纠纷化解在源头、化解在诉前、化解在基层。

[6.河南省：偃师市印发《偃师市加强人民调解工作实施意见》（2019年6月10日 来源：市司法局）](#)

《意见》要求进一步加强人民调解组织建设。完善组织网络‘加强科学化规范化管理。进一步加强人民调解员队伍建设。依法推选人民调解委员会，明确人民调解员职责任务。

目前，全市共有人民调解委员会 262 个，人民调解员约 940 人，每年化解矛盾纠纷 2500 件左右。

## 四、行业内理论研究



[1.龙飞：人工智能在纠纷解决领域的应用与发展（2019年6月20日 来源：多元化纠纷解决机制（公众号））](#)

人工智能在纠纷解决领域发挥着重要的功能作用，在诉讼领域的立案、分案、庭审、裁判、执行阶段都有深度应用；在非诉纠纷解决领域也通过在线纠纷解决平台实现智能化目标。但是，也同样面临着巨大的挑战和困难。难点一，法律大数据的不充分、不客观、结构化不足导致人工智能的基础不牢。难点二，在线纠纷解决平台解纷功能还较简单。目前，人工智能在比较分析任务中作用较为明显，在认知推理任务方面尚未达到突破性进展。所以，必须规划设计人工智能的识别模型、定义模型、链接/关系模型、输出模型等模型，构建“人工智能+纠纷解决机制”架构，运用“对话+推理”的认知识别方法，才能真正建立起“互联网+”时代的智能化、全方位的纠纷解决体系，为社会治理体系的建设提供大数据分析和决策参考。

在人工智能时代，各类纠纷突破空间、地域壁垒，突破国界、管辖限制，这将给诉讼制度带来巨大变革；当事人信息、财产信息、信用状况等均可以在网上调取，通过大数据、云计算为建构的社会信用体系将逐渐形成；以用户为中心的纠纷解决流程设计，将极大增加当事人纠纷解决途径的可选择度；司法系统高度结构化的改造，将大大降低当事人进入司法通道的成本；系统结构化自动推送相关法律条文与相关司法案例，有利于当事人预判纠纷解决结果而作出明智选择；在线庭审的阳光透明司法，可以让广大民众实现网上全流程的法律教育。多元纠纷解决机制经过多年的实践运行，在纠纷化解、权利保障、社会治理等多方面各层次发挥着巨大的作用，但在人工智能技术运用方面还远远不够。我们应通过人工智能将风险社会置于法治社会的背景之中，建构人工智能时代的法律制度。

[2.周建华：美国联邦法院附设调解的困境分析（2019年5月26日 来源：多元化纠纷解决机制（公众号））](#)

联邦法院附设调解的实效有限性。联邦法院系统中的大多数法院虽然会授权一种 ADR 程序的适用，其中以调解为主，但是适用 ADR 的案件依然只是法院案件总量中的小部分，甚至连 1/5 还未到。

联邦法院附设调解的适用差异性。联邦法院在所有诉讼中都有权为“促进和解”，命令诉讼律师和其他无诉讼律师代理的当事人参与审前会议或上诉会议，参与会议的诉讼律师必须保证已经获得可以进行和解的授权；适当时法院有权要求当事人或其代表亲自参与和解，或在会议期间能通过其他合理手段与之取得联系；法院依据会议结果，有权发布命令，控制诉讼程序的进程或执行和解协议。其他方面则取决于各法院的具体规则，呈现出较大的差异性。

联邦法院附设调解发展困境的突破途径：与传统对抗制诉讼文化融合；消除与民间调解组织之间的隔阂；加强立法，规范调解中的正当程序。

### [3.张玉洁：区块链技术的司法适用、体系难题与证据法革新（2019年6月7日 来源：法学学术前沿）](#)

区块链技术的证据化应用，改变了传统证据法的证据结构，也促使最高人民法院审判委员会以司法解释方式认可了区块链证据的合法性。但细观杭州互联网法院审理的信息网络传播权益争议案可以发现，区块链证据的法治意义绝不仅限于“新兴电子证据”这一简单定位，而是对现行证据法体系的一次全面革新，如证据资格认定、原件理论和证明范式等，这是现行证据法体系无法直接回应的。因此，我国的证据法体系在区块链证据的推动下，必将迈向法治主义与技治主义互动的新型证据法治形态，进而分化出“线上证据审查认定规则”与“线下证据审查认定规则”两种证据规则。同时，以区块链为代表的新型科技在证据法体系中受到科技的自我抑制、法律与道德的外部阻却。