

# 开封市禹王台区人民法院

汴禹法〔2019〕34号

---

## 开封市禹王台区人民法院

### 在线调解工作规范

为进一步创新矛盾纠纷多元化解工作方式，充分发挥“互联网+”网络信息技术优势，促进线上线下调解良性互动，规范在线调解工作，提高司法便民为民水平，根据最高人民法院《关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》、《关于人民法院特邀调解的规定》，结合我院诉调对接工作实际，特制定本规则。

#### 第一章 总则

第一条[在线调解] 在线调解是指特邀调解组织、特邀调解员经人民法院选聘、在线调解平台认证注册，通过在线调解平台接受人民法院委派调解纠纷，结合线上线下调解工作，高效、灵活解决纠纷的一种调解方式。

第二条[在线调解平台] 在线调解平台是指具有裁判规则引导、纠纷案例学习、调解资源整合、在线远程视频调

解、在线司法确认、诉调对接等功能的在线纠纷解决平台。

第三条[在线调解组织] 接受人民法院聘请担任特邀调解工作的组织可以向在线调解平台申请注册、认证后成为在线调解组织。在线调解组织可以接受人民法院登记立案前委派，对委派的案件开展调解工作。

第四条[在线调解员] 接受人民法院选聘的，具有一定专业法律知识、调解技能和互联网知识的特邀调解员，经其本人向在线调解平台申请注册，并经认证后成为在线调解员。在线调解员可以接受人民法院登记立案前委派，对委派的案件开展调解工作。

第五条[基本原则] 在线调解应当遵循下列原则：

- (一) 快速高效，方便当事人；
- (二) 自愿平等，尊重当事人意愿，平等对待当事人；
- (三) 诚实信用，不违背法律、法规和国家政策，不损害国家利益、社会公共利益和他人合法权益；
- (四) 保密原则，未经当事人同意，调解过程和调解协议内容不得公开，法律另有规定的除外。

第六条[适用范围] 在线调解，适用于下列案件类型：

- 1、电子商务纠纷；
- 2、家事纠纷（婚姻、收养、监护等有关身份关系确认

的纠纷除外);

- 3、相邻关系纠纷;
- 4、小额债务纠纷;
- 5、道路交通事故赔偿纠纷;
- 6、保险纠纷;
- 7、医疗纠纷;
- 8、校园纠纷;
- 9、消费者权益纠纷;
- 10、物业管理纠纷;
- 11、证券期货纠纷;
- 12、其他适合在线调解的纠纷。

涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的案件，不适用在线调解。

第七条[运用推广] 积极推动在线调解平台与相关调解组织的对接，充分发挥其阳光、智能、快捷、开放的作用。

## 第二章 权利义务

第八条[当事人] 当事人的权利义务:

- (一) 有权申请或选择是否同意在线调解;
- (二) 有权选定在线调解组织、在线调解员;
- (三) 有权申请调解员依法回避;
- (四) 不得进行虚假调解;

(五) 遵守在线调解规则;

(六) 保守调解秘密, 未经许可, 不得向任何组织或个人披露、不得私自复制或擅自使用调解过程中获取的案件信息, 但法律法规另有规定的除外;

(七) 法律法规或本规则规定的其他权利义务。

第九条[在线调解组织、调解员] 在线调解组织、调解员的权利义务:

(一) 接受人民法院委派依法独立开展调解工作;

(二) 在接受在线调解平台推送短信的 24 小时之内与案件当事人联系, 开展调解工作;

(三) 确认当事人身份, 告知当事人在线调解的原则等相关制度;

(四) 及时、认真填写在线调解工作记录;

(五) 在调解期限内完成调解工作;

(六) 不得强迫调解、违法调解;

(七) 不得接受当事人请托或收受财物;

(八) 保守调解秘密, 未经许可, 不得向任何组织或个人披露、不得私自复制或擅自使用调解过程中获取的案件信息, 但法律法规另有规定的除外;

(九) 法律法规或本规则规定的其他权利义务。

第十条[诉调对接中心] 诉调对接中心负责纠纷的登记立案前调解引导、受理和诉调对接工作, 推动纠纷多元化

解、案件繁简分流的有效衔接。诉调对接中心的工作职责主要有：

（一）本着便捷、高效、繁简分流的原则，积极引导当事人使用在线调解；

（二）办理委派在线调解的相关手续，并在调解达成协议后，根据当事人申请，及时开展司法确认工作；

（三）对在线调解不成的，办理移交立案工作；

（四）督促、引导在线调解员与当事人对接；

（五）经在线调解员申请协调有关调解工作；

（六）为在线调解员提供必备的环境和条件；

（七）负责建立、完善和更新在线调解组织和在线调解员名册；

（八）管理在线调解流程、在线调解数据统计和分析；

（九）将登记立案前调解相关信息及时导入“安徽法院案件信息管理系统”的登记立案前调解模块中。

### **第三章 在线调解流程**

第十一条[调解引导] 诉调对接中心负责向当事人宣传、引导在线调解平台的优势，评估纠纷风险，引导当事人优先选择在线调解平台解决纠纷。

当事人提起诉讼时，除法律规定不得调解及当事人明示不同意调解的以外，引导人员应向起诉人发送《立案前

调解建议书》。起诉人同意诉前在线调解的，应签署《立案前调解确认书》予以确认。

当事人通过法院诉讼服务网提起网上立案的，立案法官审查符合立案条件且适宜在线调解的纠纷，应积极引导当事人进行在线调解，经征得当事人同意在线调解的，将相关信息材料导入在线调解平台，予以在线调解。

第十二条[调解员选定] 当事人选择在线调解的，应当下载、登录在线调解平台，并通过平台了解调解员信息，自行选择调解员。当事人也可以接受人民法院指派的在线调解员进行调解。

第十三条[材料提交] 起诉人向法院提交登记立案前在线调解申请的，应提供有效联系电话，同时提交起诉状、起诉证据材料和诉讼文书电子送达地址，视为接受诉讼文书电子送达。案件材料上传和相关信息录入应由起诉人自行完成，确有困难的可申请法院协助完成。

第十四条[调解受理] 诉调对接中心应当在确定在线调解组织或者在线调解员的当日，完成受理登记、编立“多元调解字号”以及材料上传等工作。

第十五条[征询意见] 在线调解员收到在线调解平台推送的短信后，应当在24小时之内登录平台，了解案件情况及当事人信息。在线调解员根据申请人提供的电话、微信、QQ等联系方式，联系被申请人，根据被申请人答复情

况分别处理：

（一）同意在线调解的，由调解员指导安装、使用平台系统，约定调解时间进行调解；

（二）同意在线调解，但对在线调解员人选不能达成一致意见的，在线调解员应当及时将此情况向委派的诉调对接中心和申请人反馈，由诉调对接中心指派在线调解员；

（三）被申请人拒绝诉前调解或无法联系到被申请人的，在线调解员应当及时将此信息反馈诉调对接中心和申请人，终止调解并将案件退回诉调对接中心。

第十六条[督促调解] 在线调解员因故在 24 小时之内不能上线与申请人取得联系的，诉调对接中心应当在 24 小时之内联系在线调解员，查询原因及时处理。

第十七条[调解准备] 在线调解员与双方当事人自行决定采取线上线下方式、同时或者分别进行调解，还应当将调解时间、地点等相关事项及时通知双方当事人。需要到人民法院在线调解室开展工作的，提前一天联系法院，人民法院应当予以安排。

第十八条[调解方法] 线上调解中，在线调解员应利用电话、视频、在线聊天等方式与当事人沟通。线下调解中，在线调解员应在约定的时间和地点开展调解工作。调解员依据纠纷情况，结合当事人需求，引导进行共同会谈

或单独会谈。

主持在线调解的调解员应当告知当事人在线调解员的姓名、委派的人民法院、在线调解的原则以及当事人的权利义务、调解程序、调解协议效力、司法确认申请等事项。同时，各方当事人应承诺调解过程中无恶意串通、规避法律等虚假调解的行为。

第十九条[中立评估] 在线调解员可根据案情需要引入相关专业领域的专家担任中立评估员，协助出具评估报告，对纠纷解决结果进行预测、对各方当事人的优势和风险进行评估，供当事人参考。当事人可以根据评估意见自行和解、继续调解、撤回调解或起诉请求。

第二十条[调解协议] 在线调解员主持双方当事人达成一致意见的，应当制作调解协议。调解协议应当载明以下内容：

当事人基本情况；

诉争纠纷基本事实和争议事项；

调解结果和协议生效条件。

调解协议由各方当事人签名确认，并由调解员签名；由在线调解组织主持达成调解协议的，还应当加盖调解组织印章。签名或盖章可以采用在线确认或线下签章等方式。

第二十一条[无争议事实记载] 在规定的调解期限内，

不能达成调解协议的，在线调解员可以对无争议事实进行记载。

第二十二条[调解终止] 有下列情形之一的，调解终止：

（一）经调解达成调解协议的；

（二）任何一方当事人明确表示不愿意再继续调解的；

（三）经三次调解，仍不能达成调解协议的；

（四）其他导致调解难以进行的情形。

第二十三条[材料保存] 调解终止的，在线调解员应当在5个工作日内，根据调解的不同结果，将案件材料保存至在线调解平台：

（一）达成调解协议，当事人不要求人民法院出具调解书，也不申请司法确认的，应保存调解协议和《调解终结登记表》；

（二）达成调解协议，当事人要求人民法院出具调解书的，应当向诉调对接中心移交调解笔录原件、调解协议原件、《调解终结登记表》及当事人提交的《出具调解书申请》；

（三）达成调解协议，当事人申请司法确认的，保存调解笔录原件、调解协议原件、《调解终结登记表》及当事人提交的《司法确认申请书》；

（四）未达成调解协议，保存调解笔录原件、无争议事实记载和《调解终结登记表》；

（五）其他需要保存的材料。

第二十四条[确认终结] 诉调对接中心于在线调解平台收到上传材料的2日内进行审核，并办理调解终结手续。

第二十五条[调解期限] 本规则所述调解工作的期限一般不超过15日，从特邀调解组织或特邀调解员收到案件时起算。各方当事人同意延长的除外。

第二十六条[诉调对接] 调解终结的案件，诉调对接中心收到调解案件材料，应当根据不同情形在3日内分别处理：

（一）达成调解协议，并要求法院出具调解书的，未立案的予以立案，移送审查；

（二）达成调解协议，并申请司法确认的，由有管辖权的基层人民法院审查；无需司法确认的，按规定办理调解终结手续；

（三）未达成调解协议需要向法院起诉的，移交立案人员办理立案手续，由相关审判业务庭依法审理；不再起诉的，按规定办理调解终结手续。

#### **第四章 监督管理**

第二十七条[调解回避] 有下列情形之一的，特邀调解员应当自行回避，当事人也可申请回避：

是一方当事人或者其代理人近亲属的；

与纠纷有利害关系的；

与纠纷当事人或者代理人有其他关系，可能影响公正调解的。

双方当事人同意由该调解员调解的除外。

第二十八条[调解员更换] 在线调解一般由一名特邀调解员主持。对于重大、疑难、复杂或者当事人要求由两名以上调解员共同调解的案件，可以由两名以上调解员调解，并由在线调解组织或者人民法院指定一名调解员主持。当事人有正当理由的，可以申请更换调解员。

第二十九条[选聘辞退] 各级人民法院应根据在线调解工作需要，制定在线调解组织、在线调解员选聘标准，通过一定程序选聘熟悉法律知识，热心调解工作，熟悉网络操作的同志担任调解人员。对不能按时开展调解工作或调解能力水平不高的调解人员，应及时予以辞退。

第三十条[教育培训] 各级人民法院应定期或不定期对在线调解组织、在线调解员进行教育培训，不断提高调解人员能力水平，以适应调解工作需要。

第三十一条[调解指导] 人民法院应当加强对在线调解组织、在线调解员的指导、监督、管理和考评；上级人民法院应当加强对下级人民法院在线调解工作的指导与监督，遇到复杂、疑难情况时应及时层报。

第三十二条[考核保障] 人民法院依据案件信息管理系统登记立案前调解模块中调解案件相关信息，对在线调解组织和在线调解员进行工作考评。

人民法院应当根据实际情况向调解组织或调解员发放相关补贴，对表现突出的调解组织或调解员予以奖励。

第三十三条[技术支持] 在线调解平台所在网站的运营主体应当负责平台日常运维，确保平台按照本规则要求实现各项功能。出现技术故障应第一时间修复，确保在线调解平台稳定、持续运行。网站运营主体应当为在线调解平台上的数据传输、存储等提供安全保障，并采取为案件信息加密的形式为案件信息保密。

## 第五章 附则

第三十四条[期间] 本规则所称的期间按照公历年、月、日、小时计算。期间届满日为非工作日的，顺延至下一个工作日。

第三十六条[生效时间] 本规则自 2019 年 10 月 8 日起试行。

开封市禹王台区人民法院

2019年10月8日



