

中华人民共和国国家标准

GB/T 42498—2023

电子商务在线争议解决规范

Specification for online dispute resolution in E-commerce

2023-03-17发布

2023-07-01实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会

发布

目 次

前言 III

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 2

5 ODR过程和要求 2

6 ODR保障 10

7 证实方法 11

附录 A（资料性） 争议受理判定条件 12

参考文献 13

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。

本文件由全国电子商务质量管理标准化技术委员会(SAC/TC563)提出并归口。

本文件起草单位 :深圳市众信电子商务交易保障促进中心、深圳市标准技术研究院(深圳市物品编码所)、中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、中国计量大学、杭州电子科技大学、北京市产品质量监督检验研究院、浙江创品集地科技有限公司、杭州可当科技有限公司、桐庐网营电子商务有限公司。

本文件主要起草人 :张喜会、潘瑶、温利群、曾丽、王志勇、曾远云、张婷、洪婷、姚歆、茅海军、蒋琤琤、韩龙、章泽锋、周佳、郑军。

电子商务在线争议解决规范

1 范围

本文件给出了电子商务在线争议解决的基本原则,规定了在线争议解决的过程和要求以及保障,描述了证实方法。

本文件适用于在线争议解决提供方、管理人、调解员等各方依托在线争议解决平台化解电子商务争议。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 18894—2016 电子文件归档与电子档案管理规范
GB/T 41127—2021 跨境电子商务 在线争议解决单证规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

电子商务 E-commerce
通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。
[来源:GB/T 41127—2021,3.1]

3.2

在线争议解决 onlinedisputeresolution; ODR
通过互联网等信息网络解决争议的机制。
[来源:GB/T 41127—2021,3.4]

3.3

在线争议解决平台 onlinedisputeresolution platform
在线争议解决过程中,确保争议数据安全生成、发送、接收、存储、交换或以其他方式处理通信的系统。
[来源:GB/T 41127—2021,3.5]

3.4

在线争议解决提供方 onlinedisputeresolution provider
提供和实施在线争议解决的法人或非法人组织。
注:包括提供 ODR 法律咨询服务、ODR 技术服务等的相关方。

3.5

在线争议解决管理人 onlinedisputeresolution administrator
在线争议解决提供方指定或授权在在线争议解决平台上执行管理和协调在线争议解决程序的自然

人、法人或非法人组织。

3.6

调解员 mediator

为提交 ODR 申请的申请人和被通知参加 ODR程序的被申请人调解争议的人员。

4 基本原则

4.1 自愿性

ODR过程充分尊重申请人、被申请人自由意愿,保障其意思自治。

4.2 公正性

ODR过程公开、透明,各方地位平等,处理结果客观、真实。

4.3 保密性

参与 ODR活动的相关方对 ODR过程中涉及的各类信息保密,不应随意公开。

4.4 简约性

ODR线上程序简捷,便于操作,便于提高争议解决效率,减少申请人、被申请人程序性负担和使用成本。

5 ODR 过程和要求

5.1 ODR 总体流程

ODR 的总体流程分为接入在线争议解决平台(以下简称“ODR 平台”)、提交申请、受理争议、通知被申请人、在线协商、在线调解、业务办结、记录和归档 8个主要阶段,如图 1所示。

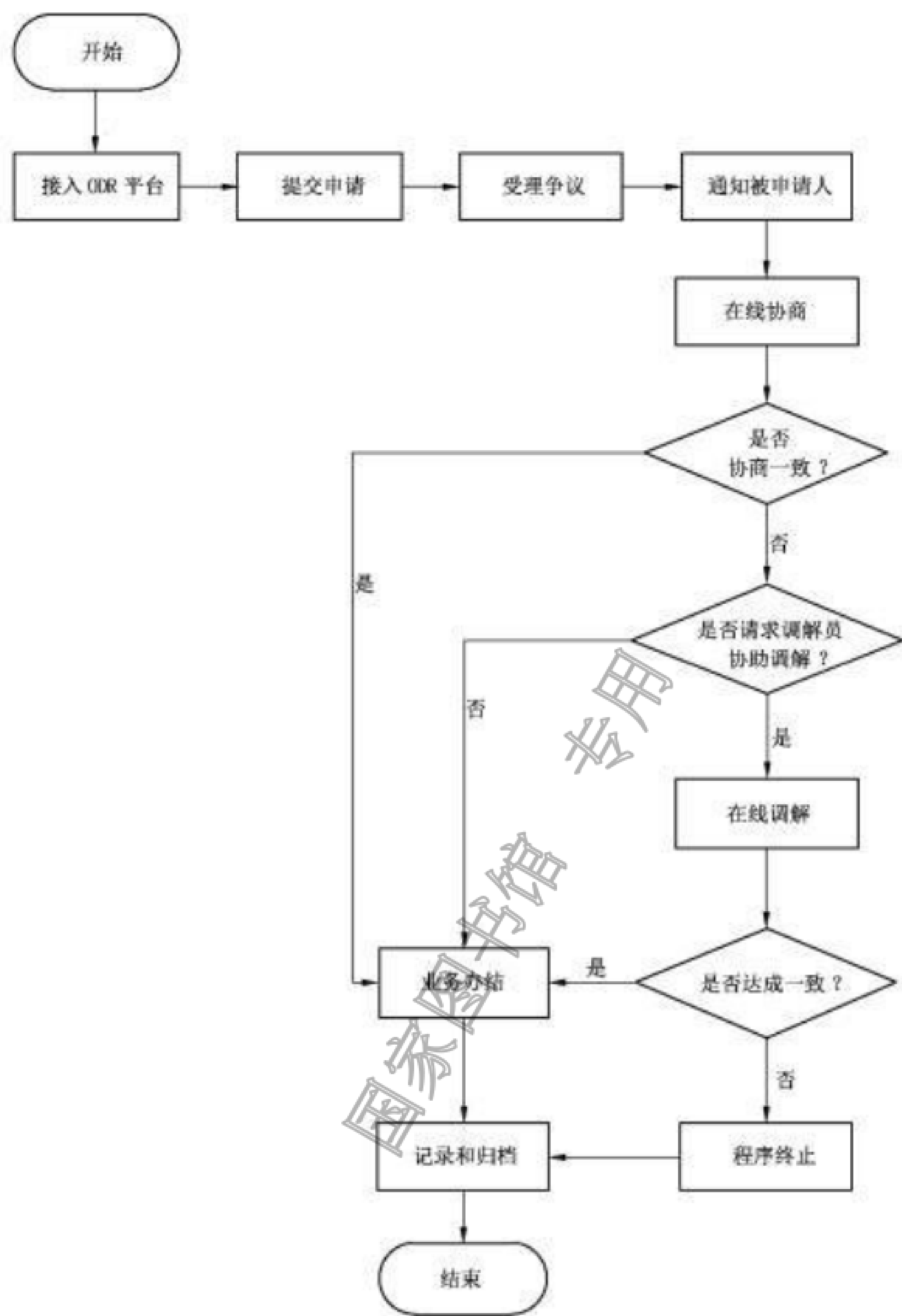


图 1 ODR 总体流程图

5.2 接入 ODR 平台

5.2.1 接入 ODR 平台的流程

接入 ODR 平台应按图 2 所示完成以下流程。

- a) 申请人在 ODR 平台提交接入申请。
- b) 在线争议解决管理人(以下简称“ODR 管理人”)对接入申请信息进行实名审核验证,并向其反馈验证是否通过的消息:
 - 验证通过,反馈接入成功的消息;
 - 验证不通过,反馈退回补充材料、重新提交的消息。

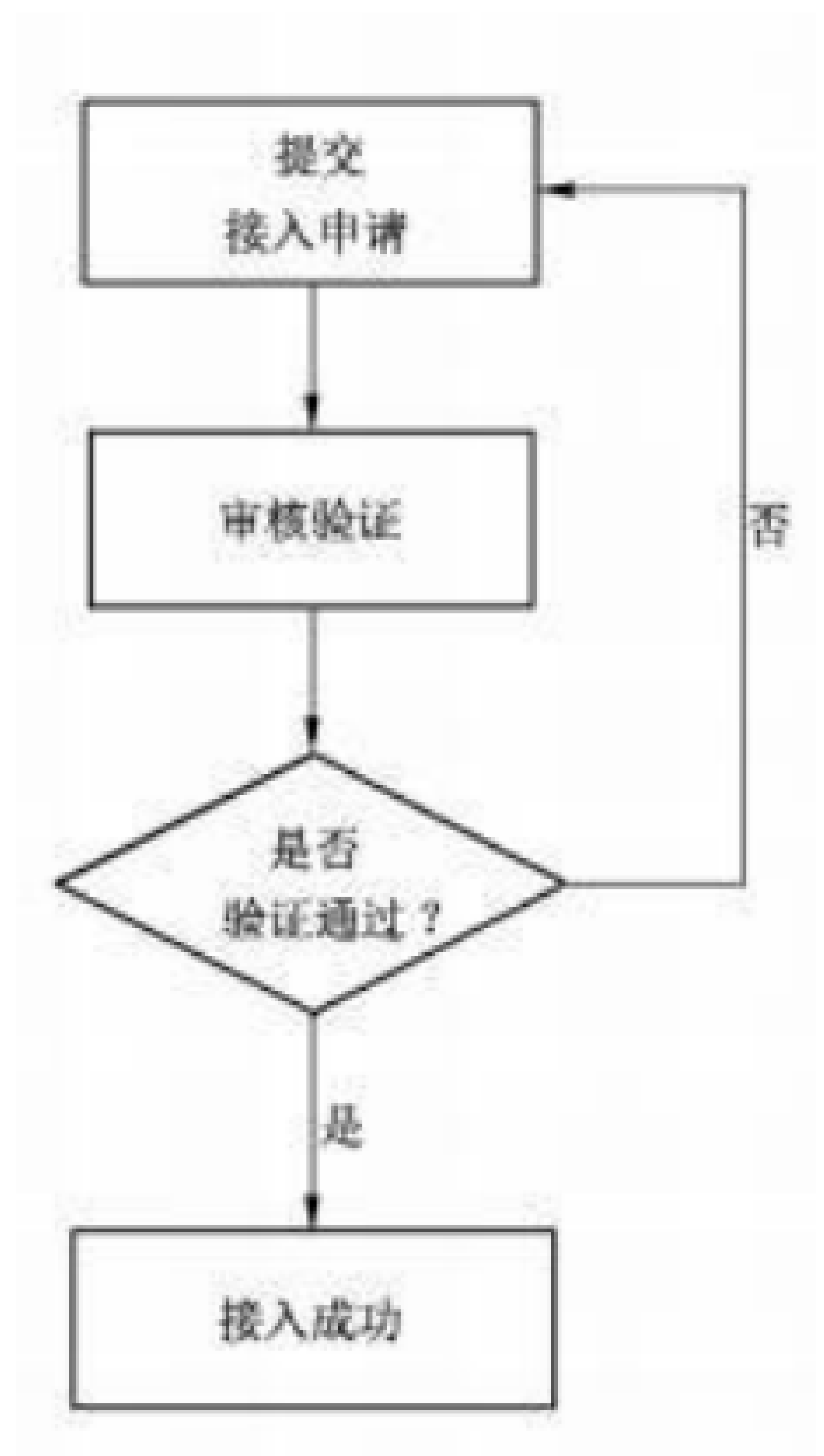


图 2 接入 ODR 平台流程图

5.2.2 接入 ODR 平台的要求

5.2.2.1 申请人、被申请人使用 ODR 服务前应先进行 ODR 平台接入，ODR 管理人应提供接入 ODR 平台的咨询和引导。

5.2.2.2 申请人、被申请人接入 ODR 平台应采用实名接入，ODR 管理人应对接入信息进行实名审核验证。

5.2.2.3 个人接入申请应提交的信息包括但不限于：个人注册账号、姓名、地址、手机号码、电子邮箱、证件类型、证件号码。

5.2.2.4 组织接入申请应提交的信息包括但不限于：注册账号、名称、注册地址、实际经营地址、法定代表人姓名、法定代表人手机号码、法定代表人电子邮箱、证照类型、证照号码、授权代理人姓名、授权代理人手机号码、授权代理人电子邮箱、授权证明、授权代理人证件类型、授权代理人证件号码。

5.3 提交申请

5.3.1 提交申请的流程

提交申请应按图 3 所示完成以下流程。

- a) 申请人登录 ODR 平台。
- b) 申请人填写争议解决申请并向 ODR 管理人提交。
- c) ODR 管理人向申请人实时反馈提交申请的结果：
 - 提交成功，进入争议受理阶段；
 - 提交失败，反馈提交失败的消息。

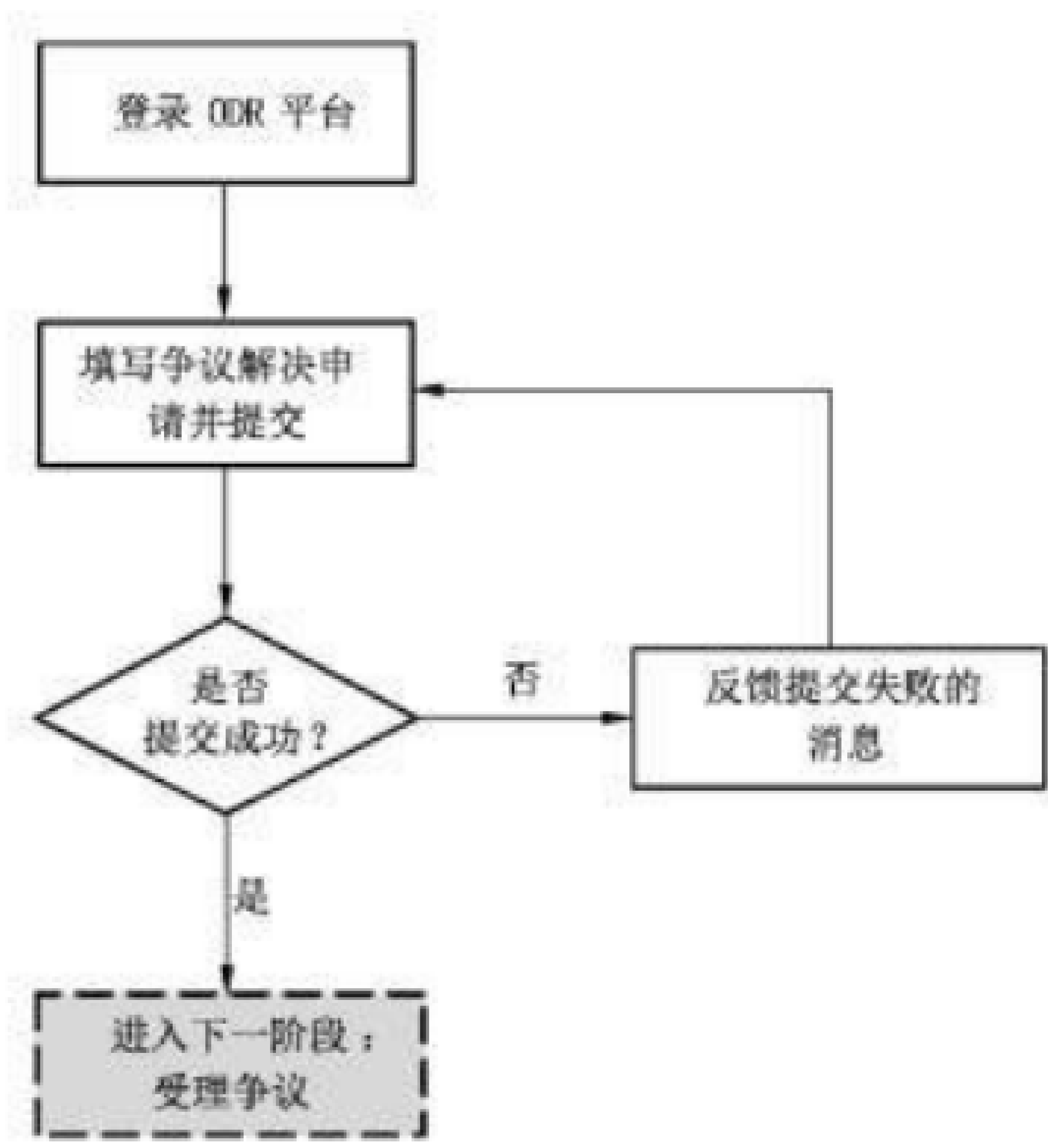


图 3 提交申请流程图

5.3.2 提交申请的要求

5.3.2.1 申请人应按照 ODR平台的填写规范在线填写并提交争议解决申请,争议解决申请的信息要素按照 GB/T 41127—2021 中附录 A 的 A.1 的规定。

5.3.2.2 申请人应对其在线提供的申请信息的真实性、完整性、准确性负责。

5.3.2.3 ODR管理人应提供线上提交申请的咨询、引导和协助。

5.4 受理争议

5.4.1 受理争议的流程

受理争议应按图 4所示完成以下流程。

- a) ODR管理人审核争议解决申请。
- b) ODR管理人向申请人反馈审核结果：
 - 符合受理条件且申请材料符合要求的,予以受理,同时向申请人反馈受理的通知消息；
 - 符合受理条件但申请材料填写不符合要求的,退回并要求申请人补充材料,同时向申请人发送案件退回补充材料的通知消息；
 - 不符合受理条件的,不予受理,同时向申请人发送不予受理的通知消息,程序终止。

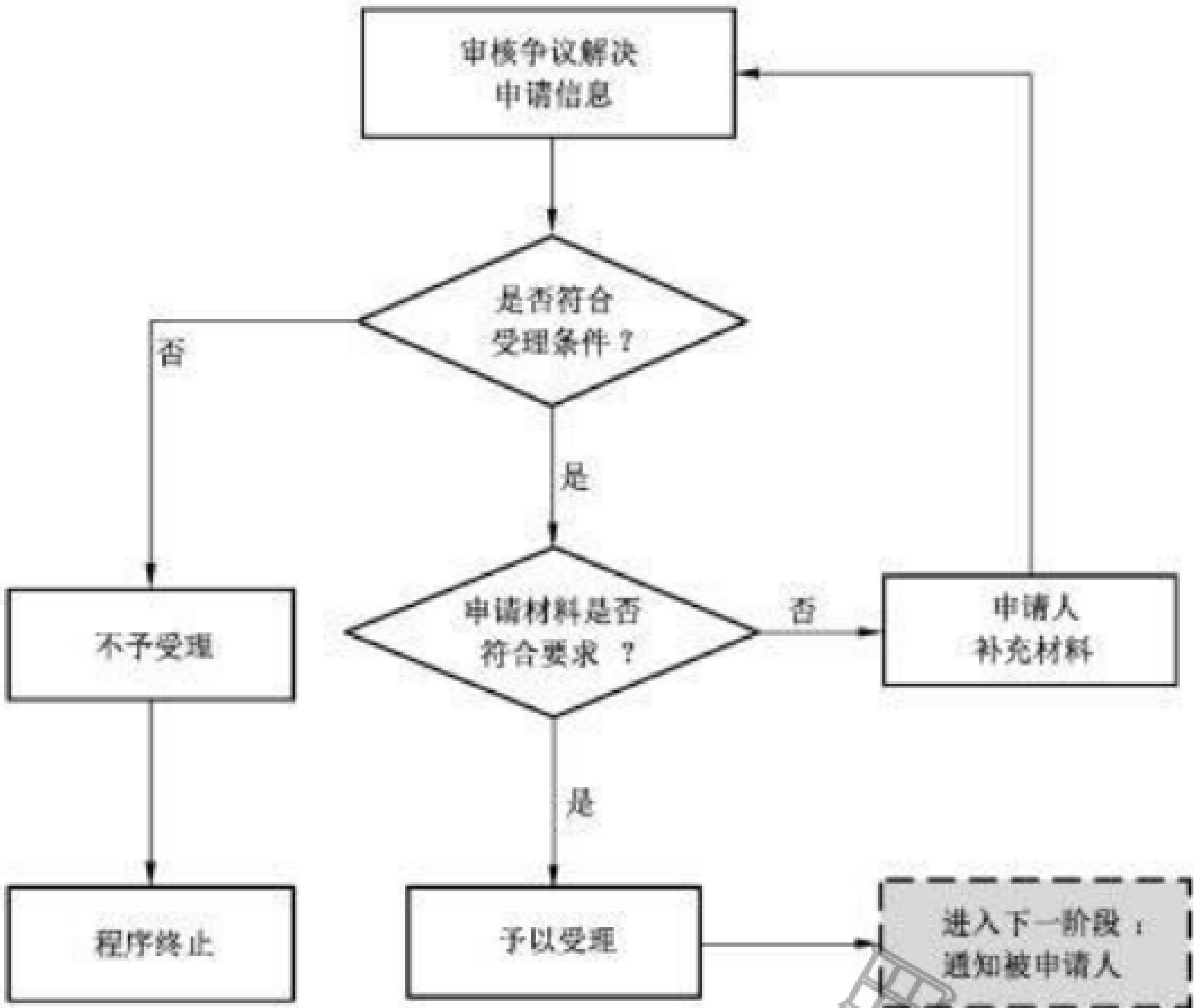


图 4 受理争议流程图

5.4.2 受理争议的要求

5.4.2.1 ODR管理人应在 7 个工作日内对争议解决申请信息进行审核判定,完成受理流程。争议受理判定条件参见附录 A。

5.4.2.2 ODR管理人发送不予受理或补充材料的通知消息时,应说明相应的理由。

5.4.2.3 不予受理的争议解决申请,ODR管理人应允许申请人修改后再次提交。

5.5 通知被申请人

5.5.1 通知被申请人的流程

通知被申请人应按图 5 所示完成以下流程。

- a) ODR管理人判定被申请人是否已接入 ODR 平台：
 - 被申请人已接入 ODR 平台的,案件直接进入 ODR 管理人通知被申请人流程；
 - 被申请人未接入 ODR 平台的,ODR 管理人先引导被申请人按 5.2 的规定进行接入。

注：被申请人拒绝接入 ODR 平台的,如是因为拒绝 ODR 方式的,案件转线下办理；如是因为拒绝协商或调解而拒绝接入的,程序终止。

- b) ODR 管理人通知被申请人。
- c) 被申请人答复响应：
 - 同意协商或调解且同意 ODR 方式的,进入在线协商或在线调解阶段；
 - 同意协商或调解但不同意 ODR 方式的,转线下办理；
 - 不同意协商或调解的,程序终止。

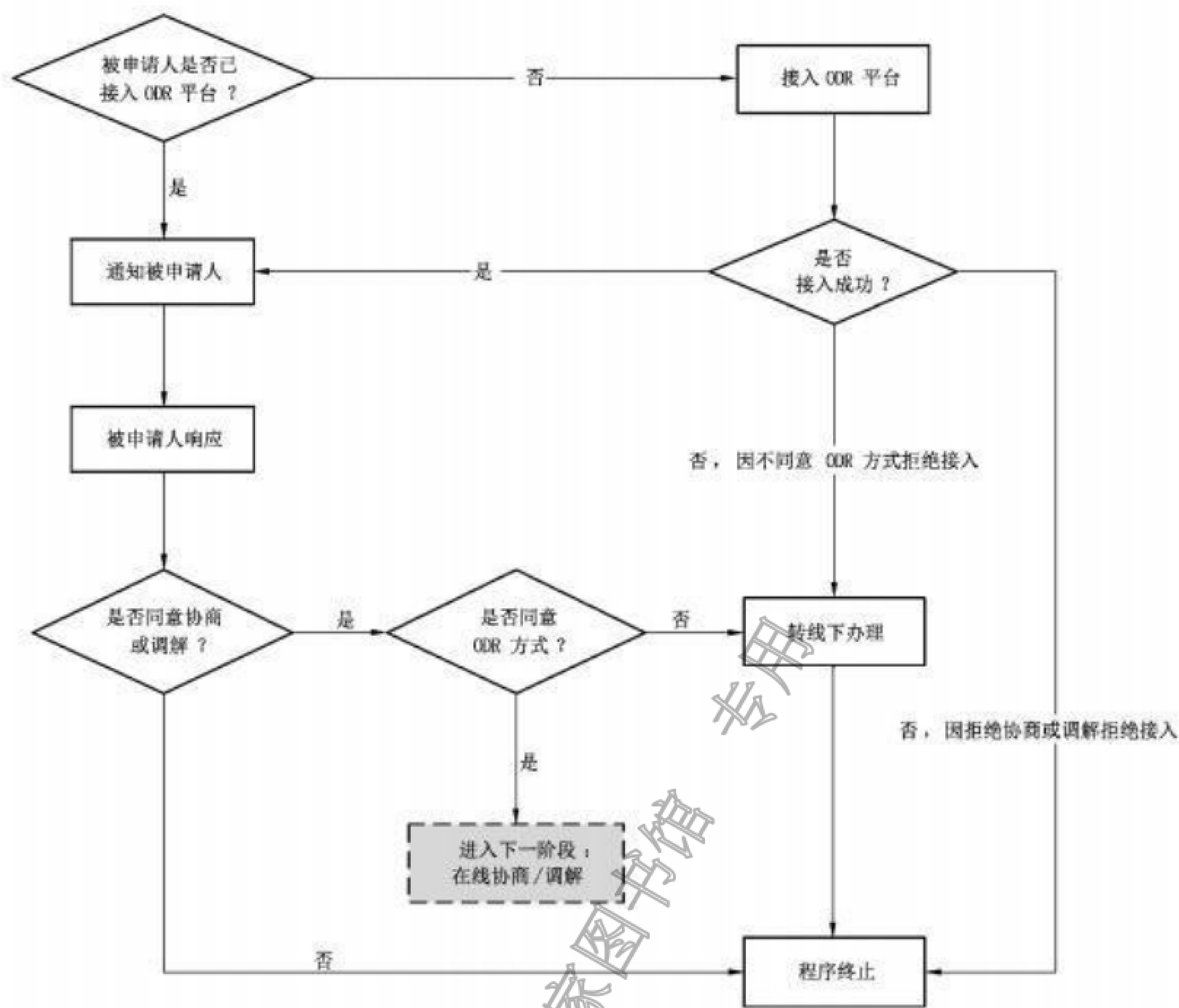


图 5 通知被申请人流程图

5.5.2 通知被申请人的要求

通知被申请人阶段的要求包括但不限于：

- a) ODR管理人应在受理之日起即时完成通知被申请人的流程；
- b) ODR管理人通知被申请人时,应将相关案件信息及程序性材料派发至被申请人账号下,并将案件情况通知被申请人；
- c) 被申请人应在收到通知之日起 5 个工作日内以书面形式进行答复响应,被申请人答复的信息要素按照 GB/T 41127—2021 中附录 A 的 A.3 的规定。

注：以任何形式记录下来即为“书面形式”。电子通信所含信息可调取以备 日后查用的,该电子通信即满足了书面形式要求。

5.6 在线协商

5.6.1 在线协商的流程

在线协商应按图 6所示完成以下流程。

- a) 申请人、被申请人提出和解方案。
- b) 申请人、被申请人确认是否接受和解方案：

- 接受和解方案,协商一致,进入业务办结阶段;
- 不接受和解方案,协商不一致,申请人或被申请人可选择是否请求调解员协助调解,如请求调解,进入在线调解阶段;如不请求调解,程序终止。

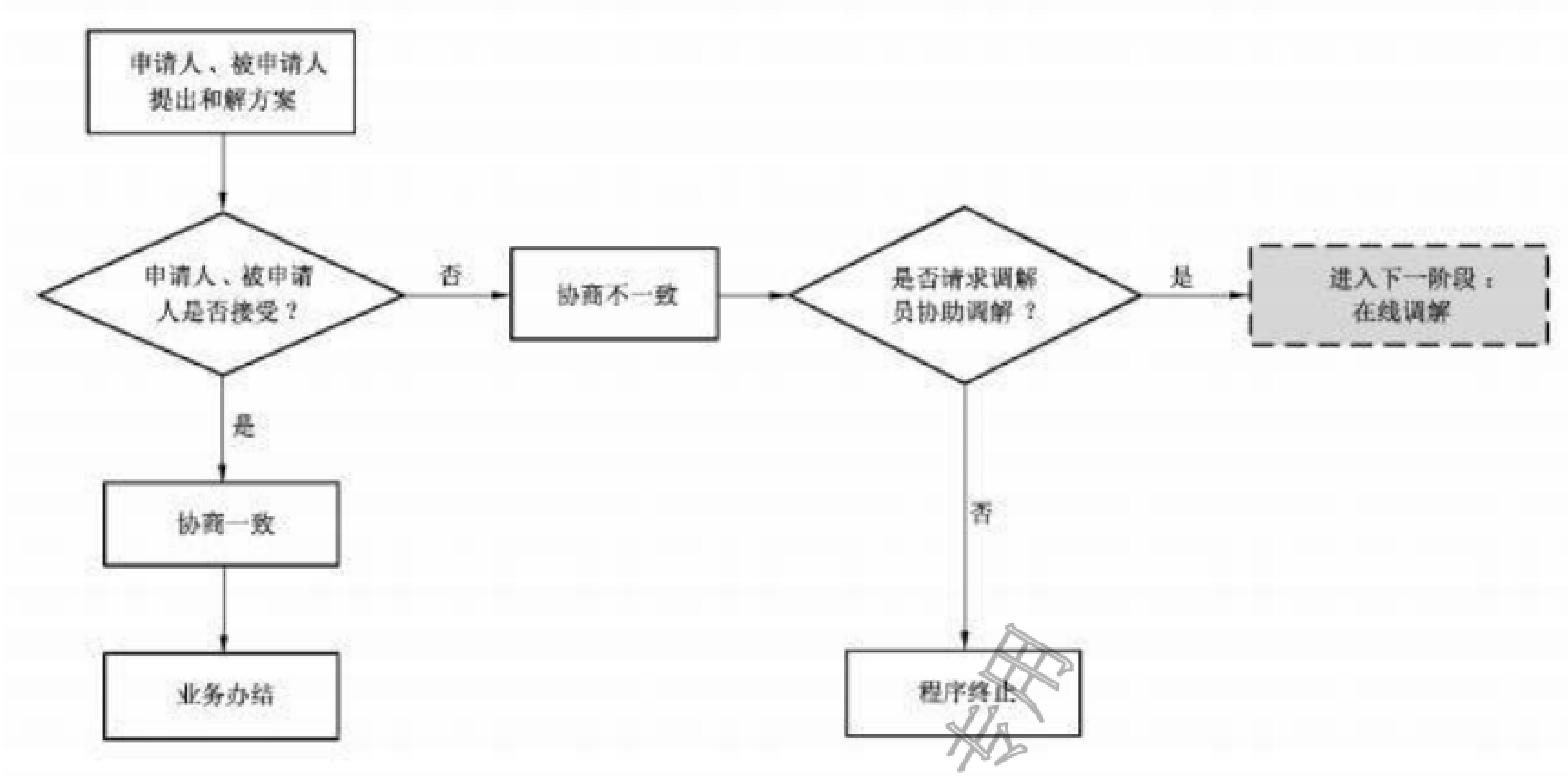


图 6 在线协商流程图

5.6.2 在线协商的要求

- 5.6.2.1 在线协商开始后应在 10个工作日内完成,在该时限内未达成一致意见的,协商应终止。
- 5.6.2.2 在线协商过程中申请人或被申请人以书面形式通知终止协商的,协商应终止。
- 5.6.2.3 协商未达成一致意见的,申请人或被申请人均可请求在调解员的协助下,通过调解方式解决争议。

5.7 在线调解

5.7.1 在线调解的流程

在线调解应按图 7所示完成以下流程。

- a) 确定调解员,包括但不限于以下流程:
 - ODR管理人指定或申请人、被申请人选定调解员,调解员确定是否接受;
 - ODR管理人向已确定的调解员派发案件信息;
 - ODR管理人向争议解决申请人、被申请人反馈调解员的姓名、联系方式等信息。
- b) 确定调解时间,ODR管理人协调调解员、申请人、被申请人确定线上调解的时间。
- c) 在线调解,申请人、被申请人按约定时间进入在线调解室,进行沟通、协调等调解活动:
 - 调解达成一致,签署和解或调解协议,案件进入业务办结阶段;
 - 调解未达成一致,程序终止。

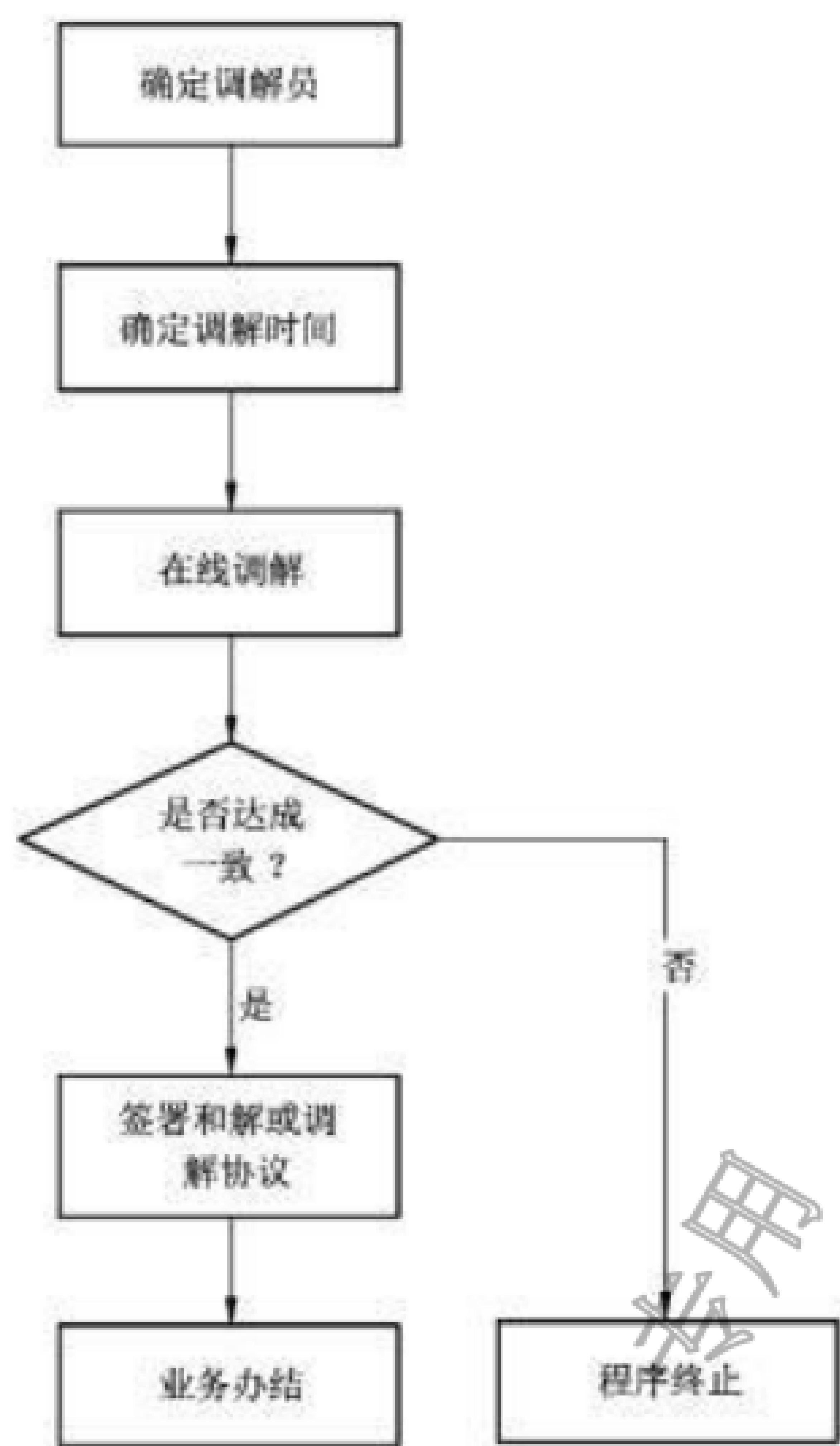


图 7 在线调解流程图

5.7.2 在线调解的要求

5.7.2.1 确定调解员

- 5.7.2.1.1 调解应由一名调解员进行，申请人与被申请人约定多名调解员的除外。
- 5.7.2.1.2 在线争议解决提供方(以下简称“ODR 提供方”)应建立并公示调解员名册，由 ODR 管理人指定或申请人、被申请人选定该名册中的调解员进行调解。
- 5.7.2.1.3 申请人、被申请人从 ODR提供方的调解员名册外选择调解员的，应征得 ODR管理人确认并提交该调解员的必要联系方式。
- 5.7.2.1.4 申请人、被申请人应在规定期限内共同选定一名调解员。逾期未能共同选定的，由 ODR 管理人指定。

5.7.2.2 确定调解时间

ODR管理人应与调解员、申请人和被申请人协商确定开始线上调解时间，并正式通知相关方。

5.7.2.3 在线调解

- 除非申请人、被申请人另有约定，调解过程中调解员应按其认为适当的方式进行调解，包括但不限于：
- 单独或者同时通过 ODR平台会见申请人、被申请人进行调解；
 - 要求申请人、被申请人提出书面形式的或者口头的解决争议的方案；
 - 征得申请人、被申请人同意后，聘请有关专家就技术性问题提咨询或者鉴定意见，产生的费用按照申请人、被申请人与 ODR提供方之间约定的支付义务进行支付；
 - 根据已掌握的情况，依据公平合理的原则，向申请人、被申请人提出解决争议的建议和意见。

5.7.2.4 签署和解或调解协议

5.7.2.4.1 在线调解进行的任何阶段,申请人、被申请人均可自行达成解决争议的和解协议,或在调解员的主持下达成调解协议;和解协议信息要素按照 GB/T 41127—2021 中附录 A 的 A.4 的规定,调解协议信息要素按照 GB/T 41127—2021 中附录 B 的 B.5 的规定。

5.7.2.4.2 申请人、被申请人就部分调解请求达成和解的,应据此签署部分调解协议。

5.7.2.4.3 调解协议对申请人、被申请人均具有约束力,申请人、被申请人均应善意遵守并执行。

5.7.2.5 调解程序的终止

出现下列情形之一的,调解程序应终止:

- 申请人或被申请人明确表示不同意参加调解程序或在规定期限内未回复是否参加调解的,调解程序终止;
- 申请人或被申请人书面形式通知终止调解程序的;
- 在调解进行的任何阶段,如果调解员认为申请人、被申请人已经失去达成一致的可能,在征求双方意见后,调解员可书面形式通知申请人、被申请人终止程序;
- 其他调解程序应当终止的情形。

5.8 业务办结

申请人、被申请人对 ODR 平台的处理结果进行确认,ODR 管理人进行业务办结。

5.9 记录和归档

5.9.1 ODR 平台应对争议解决过程(如交互信息,在线调解室录音、录像)、申请人和被申请人提供的证据、处理结果等记录进行保存,并承担相应保密义务。

5.9.2 ODR 管理人在业务办结之后,应对所有涉案的表单、文书等进行电子系统分类归档,档案保管期限按照 GB/T 18894—2016 中 7.2.4 的规定分为永久、定期 30 年和定期 10 年等。

6 ODR 保障

6.1 ODR 提供方

6.1.1 ODR 提供方应建立 ODR 相关业务管理制度,并经常性地开展业务能力培训,确保各项工作有序推进。

6.1.2 ODR 提供方应向公众发布具体的工作指南,阐述基本行为准则,保证争议解决过程的公平公正,提高争议解决的透明度。

6.1.3 ODR 提供方应建立对 ODR 过程、人员等的满意度评价制度,对外公布意见反馈渠道,设立专门部门并配备相关人员收集、整理、分析和处理评价或反馈意见。

6.1.4 ODR 提供方应采取技术手段,保障 ODR 全流程相关的硬件、软件、数据、物理环境及其基础设施等的完整性、安全性。

6.2 ODR 管理人

6.2.1 ODR 管理人应遵守相关协议及制度要求,公平公正地执行 ODR 管理和协调程序,不应泄露申请人、被申请人隐私或商业秘密。

6.2.2 ODR 管理人应经常性地接受 ODR 管理与协调相关的能力培训,熟悉 ODR 平台的使用规则和系统功能,保障 ODR 管理与协调程序的有序推进。

6.3 调解员

- 6.3.1 调解员应熟悉 ODR业务相关的法律法规、标准及制度,具备处理有关争议的专业经验和解决技巧。
- 6.3.2 调解员不代表任何一方,应平等地对待争议申请人、被申请人。
- 6.3.3 调解员与申请人或被申请人之间存在可能影响公正调解关系的,应回避。
- 6.3.4 调解员接受选定或指定的案件时,应签署公正性及中立性声明,并随时披露可能引起对其公正性或中立性产生合理怀疑的任何事实或情形。
- 6.3.5 调解员应对争议案件进行实时跟踪和信息反馈,定期及时更新处理情况的最新信息。

7 证实方法

7.1 ODR 过程和要求

查看 ODR平台关于 ODR过程和要求的设计,判断是否符合第 5 章的要求,对不符合 ODR过程和要求的设计,要求完善,直至符合第 5 章的要求,方可作为 ODR平台运行、解决电子商务争议。

7.2 ODR保障

查看与 ODR提供方、管理人、调解员等各方相关的 ODR业务制度、执行记录、人员管理制度等,判断是否符合第 6 章的要求,对不符合 ODR保障的各方,要求调整完善,直至符合第 6 章的要求,方可继续协助推进 ODR程序。

附 录 A
(资料性)
争议受理判定条件

同时满足表 A. 1 中全部争议受理判定条件的争议申请 ,符合受理条件。

表 A. 1 争议受理判定条件

序号	争议受理判定条件
1	提供申请人的名称(姓名)、联系方式、地址
2	提供被申请人的名称(姓名)、地址
3	提供申请人有具体的争议请求以及争议事实
4	提供 ODR提供方未受理或处理过同一争议 ,或虽处理过但有新情况、新理由、新证据
5	提供申请人能证明与被申请人之间存在争议
6	提供申请人知道或者应当知道自己的权益受到被申请人侵害之日起未超过 3 年 ,法律另有规定的除外

参 考 文 献

[1] GB/T 34827—2017 电子商务信用 第三方网络零售平台交易纠纷处理通则

[2] 中华人民共和国电子商务法.

[3] 中华人民共和国人民调解法.

[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] 联合国关于调解所产生的国际和解协议公约

[6] 亚太经合组织跨境电商(B2B)在线争议解决合作框架
