



# 团 体 标 准

T/CCPITCSC 108—2022

---

## 在线商事调解服务规范

Specification for online commercial mediation service

2022-11-28 发布

2023-01-01 实施

---

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发 布

目 次

前言 ..... I

引言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 总体原则和要求 ..... 1

5 服务机构要求 ..... 2

6 调解流程 ..... 2

7 保密义务 ..... 5

8 平台安全 ..... 5

9 服务评价与改进 ..... 5

附录 A（资料性） 调解协议书 ..... 6

参考文献..... 7

## 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。

本文件由中国国际贸易促进委员会杭州市委员会提出。

本文件由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会归口。

本文件起草单位：中国国际贸易促进委员会杭州市委员会、中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、中国国际贸易促进委员会调解中心、中国国际贸易促进委员会调解中心商业行业委员会、中国标准化协会服务贸易分会。

本文件主要起草人：张鸿斌、许水兰、姚歆、蔡晨凤、王芳、崔宁、宋莹、许玲敏、傅备琦、盛峰、徐雁、王冲亚、李璟。

本文件响应了联合国 2030 可持续发展目标中的第 16 项“和平、正义与强大机构”和第 17 项“促进目标实现的伙伴关系”。

## 引 言

在线商事调解是基于商事调解业务本身,围绕新形势下当事人对数治化、专业化、规范化解决商事争议的新需求,运用现代信息技术,为当事人提供跨时空、跨地域的商事调解服务,有利于快速解决商事争议。

由杭州市贸促会与杭州市中级人民法院合作创新建立的“中国(杭州)知识产权·国际商事调解云平台”积极探索互联网时代中国特色在线商事争议解决新模式,取得了良好的运行成效,并成功入选国务院服务贸易创新发展试点“最佳实践案例”。

为深入总结在线商事调解平台创新性改革成果和发展经验,推广现代信息技术在多元化纠纷解决机制中的运用,推动建立在线调解、电子送达、在线申请司法确认等为一体的信息平台,实现纠纷解决的案件预判、信息共享、资源整合、数据分析等功能,引领在线商事调解从实践探索向规则转变,完善商事调解服务标准体系建设,促进多元化纠纷解决机制的信息化发展,特制定本文件。

# 在线商事调解服务规范

## 1 范围

本文件规定了在线商事调解服务的总体原则和要求、服务机构要求、调解流程、保密义务、平台安全、服务评价与改进。

本文件适用于规范由运营方(商)提供的在线商事调解服务,其他通过互联网开展商事调解的组织可参照执行。

## 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 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 28448—2019 信息安全技术 网络安全等级保护测评要求

T/CCPITCSC 062—2020 商事调解服务规范

## 3 术语和定义

T/CCPITCSC 062—2020 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**在线商事调解** **online commercial mediation; OCM**

通过互联网等信息网络开展商事调解服务的机制。

### 3.2

**在线商事调解平台** **online commercial mediation platform**

**OCM 平台**

在商事调解过程中,为当事人提供网页空间、虚拟调解场所,同时确保平台数据生成、发送、接收、存储、交换以及用其他通信系统处理的安全。

### 3.3

**在线商事调解平台运营方(商)** **operator of online commercial mediation platform (merchant)**

**运营方(商)**

通过 OCM 平台,对注册用户和调解机构的调解过程进行组织、实施、评价和改进的服务提供方(商)。

注:运营方(商)为依法设立的法人、非法人组织以及下属机构。

## 4 总体原则和要求

4.1 运营方(商)应建立在线商事调解服务管理制度,制定 OCM 平台具体服务流程,并按服务流程进行运营。