

郑州市中级人民法院

郑中法〔2019〕160号

郑州市中级人民法院 关于印发《郑州市中级人民法院在线调解 工作办法（试行）》的通知

全市各基层人民法院, 本院各部门:

现将《郑州市中级人民法院在线调解工作办法（试行）》
印发给你们, 请认真抓好贯彻落实。

郑州市中级人民法院

2019年8月30日

郑州市中级人民法院在线调解工作办法

(试行)

为充分利用互联网信息技术优势，进一步创新矛盾纠纷多元化解工作方式，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》《关于建设一站式多元解纷机制一站式诉讼服务中心的意见》等相关规定，结合全市法院调解工作实际，制定本办法。

第一章 总 则

第一条 在线调解是指与人民法院建立诉调对接关系的特邀调解组织、特邀调解员，接受人民法院委派、委托，组织双方当事人通过网络调解系统进行信息沟通、处理纠纷，便捷、灵活、高效化解矛盾纠纷的调解方式。

第二条 接受人民法院聘请担任特邀调解工作的组织、人员可以向在线调解平台申请注册、认证后成为在线调解组织、人员。在线调解组织、人员可以接受人民法院委派、委托，对相关案件进行调解。

第三条 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；

（三）合法合规，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）诚实守信，参与调解的各方当事人应秉持诚实，恪守承诺。

第四条 在线调解主要适用下列案件：

- （一）物业服务合同纠纷；
- （二）家事纠纷（涉及身份关系确认的除外）；
- （三）民间借贷合同纠纷；
- （四）金融借款合同纠纷；
- （五）道路交通事故责任纠纷；
- （六）劳务合同纠纷；
- （七）买卖合同纠纷；
- （八）消费者权益纠纷；
- （九）信用卡纠纷；
- （十）房屋租赁合同纠纷；
- （十一）房屋买卖合同纠纷；
- （十二）其他适宜在线调解的纠纷；

涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私的案件，不适用在线调解。

第五条 各方当事人应当自觉遵守有关法律规定及本办法规定，积极参与在线调解，自觉履行达成的调解协议。

第二章 权利与义务

第六条 当事人的权利、义务：

（一）自主决定是否申请、接受、不接受或者终止在线调解；

（二）选择在线调解组织、调解人员；

（三）依法申请调解组织、调解人员回避；

（四）遵守在线调解规则；

（五）不作虚假陈述、提供虚假证据等；

（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；

（五）法律法规或本办法规定的其他权利义务。

第七条 调解员的权利、义务：

（一）接受人民法院委派、委托依法独立开展调解工作；

（二）及时告知当事人在线调解的原则、程序等；

（三）及时、认真填写在线调解工作记录；

（四）在调解期限内完成调解工作；

（五）不得强迫调解、违法调解；

（六）不得徇私舞弊；

（七）不得对当事人压制、打击报复；

（八）不得接受当事人请托或收受财物；

（九）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；

（十）法律法规或本办法规定的其他权利义务。

第三章 在线调解流程

第八条 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，立案人员应当向当事人宣传在线调解的优势，引导当事人主动选择在线调解解决纠纷。

第九条 当事人通过网上立案，立案法官审查符合立案条件且适宜在线调解的，应积极引导当事人进行在线调解，征得当事人同意后将相关信息材料导入在线调解平台，予以在线调解。

第十条 一方或者双方当事人及其诉讼代理人可以在提交立案材料时或者立案后单独或者共同向人民法院提交在线调解申请，适宜在线调解的，予以在线调解。

第十一条 当事人及其诉讼代理人申请在线调解应当提交申请书，申请书应当写明申请人的身份信息、被申请人的身份信息、申请事项、申请的事实与理由、有效联系电话、诉讼文书电子送达地址等。

当事人申请在线调解的视为接受诉讼文书电子送达，但判决书、裁定书、调解书除外。

第十二条 人民法院收到申请书后，应当在5个工作日内通知被申请人。被申请人接受在线调解的，人民法院应当通知双方当事人受理在线调解申请。被申请人不接受在线调解的，人民法院应当及时通知申请人，并依线下调解程序办理调解案件。

第十三条 受理后，双方当事人可以协商选择受理人民法院的调解员主持调解；双方当事人无法协商一致的，由人民法院委派、委托调解员主持调解。

第十四条 调解员应当将起诉状、证据等诉讼材料送达被申请人。

送达后，调解员应当征求双方当事人意见，确定调解时间。

第十五条 调解员应当将调解时间、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，提前一天联系人民法院，人民法院应当予以安排。

第十六条 调解开始前，调解员应当指导双方当事人安装软件、试用网络调解系统。

第十七条 调解员、双方当事人应当在调解案件确定的时间登陆网络调解系统。

双方当事人应当准备身份证明材料、委托手续、答辩状、证据等诉讼材料，以便在调解过程中提交。

第十八条 调解时，调解员应当在线核实双方当事人身份，确定无误后开始调解。

第十九条 调解员应当告知当事人调解员的姓名、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。

第二十条 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。

第二十一条 经调解员许可，双方当事人可以通过在线调解系统自行协商解决纠纷。

第二十二条 双方当事人无法自行协商的或自行协商无法达成一致意见的，由调解员主持调解。

第二十三条 经调解员许可，起诉人可以陈述诉讼请求、事实及理由。

第二十四条 经调解员许可，被起诉人可以陈述调解意见。

第二十五条 经调解员许可，调解过程中，当事人可将证据拍照、扫描或直接提交视听资料、电子数据等证据材料，在线展示给各方当事人。实物证据及不宜在线提交的证据，调解员可以另行组织当事人进行举证、质证。

第二十六条 对于当事人提交的证据材料，各方当事人和调解员均可查看，当事人可以在线发表质证意见。

第二十七条 调解中，调解员应当组织双方当事人对调解方案进行协商。

第二十八条 经调解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：

（一）当事人基本情况；

(二) 诉争纠纷基本事实和争议事项;

(三) 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;由特邀调解组织的调解员主持达成调解协议的,还应当加盖特邀调解组织印章。签名或盖章可以采取在线确认或线下签章等方式。

第二十九条 在线调解过程中,书记员应当如实记录调解员的发言、双方当事人的陈述及意见,制作调解笔录;双方当事人无法达成一致意见的,应重点对无争议事实进行记载;调解笔录由调解员、各方当事人签字,并注明日期。

第三十条 在线调解期限一般不超过30日,从调解员收到案件时起算。各方当事人同意延长的除外(原则上总时间不超过60日)。

第三十一条 经调解达成调解协议,并申请司法确认的,由委托或委派的基层人民法院审查。

第三十二条 未达成调解协议需要向人民法院起诉或审理的,移交人民法院立案部门办理立案手续或移交相关审判业务庭进行审理。

第三十三条 在线调解案件实行电子卷宗归档,调解员应当录制在线调解过程,保存在线调解过程中当事人提交的电子证据材料,制作在线调解电子卷宗。

当事人调解中提交的纸质材料一并放入纸质卷宗。

第四章 监督管理

第三十四条 有下列情形之一的，调解员应当自行回避，当事人也可申请回避：

（一）是一方当事人或者其代理人近亲属的；

（二）与纠纷有利害关系的；

（三）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；

（四）其他可能影响调解员独立或公正调解的情形。

双方当事人同意由该调解员调解的除外。

第三十五条 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，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。

第三十六条 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，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。

第三十七条 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，不断提高调解员能力水平。

第三十八条 人民法院应根据调解组织、调解员参与调解工作情况、调解工作成效等对调解组织、调解员进行考核，表现突出的，予以表彰奖励。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。

第三十九条 对工作不负责任，存在违法违纪的调解员或不能按要求开展调解工作、调解能力水平不高的调解员，应及时予以解聘。

第五章 附 则

第四十条 法官可以参照本办法进行在线调解。

第四十一条 本办法自印发之日起试行。