人民调解系列丛书

侯怀霞 张西恒 主编

人民调解理论与实务（2022）

上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

人民调解系列丛书

人民调解理论与实务(2022)

侯怀霞　张西恒　主编

上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

人民调解是多元纠纷解决机制的重要组成部分，也是党和国家工作大局的重要组成部分，是加强和创新社会治理、推进国家治理体系和治理能力现代化的重要举措。本书为论文集，主要涵盖“人民调解理论研究”和“人民调解实务探索”，包括人民调解制度的创新发展路径探析、传统文化与调解文化的双重互嵌、医疗纠纷多元化解决机制研究、商事调解法的必要性等。主要读者为人民调解员和基层社会组织的从业人员等。

图书在版编目(CIP)数据

人民调解理论与实务.2022/ 侯怀霞，张西恒主编
. —上海：上海交通大学出版社，2022.10
(人民调解系列丛书)
ISBN 978-7-313-27333-8

Ⅰ. ①人… Ⅱ. ①侯… ②张… Ⅲ. ①民事纠纷—调解(诉讼法)—研究—中国 Ⅳ. ①D925.114.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2022)第 156798 号

人民调解理论与实务(2022)
RENMINTIAOJIE LILUN YU SHIWU(2022)

主　　编：侯怀霞　张西恒
出版发行：上海交通大学出版社
邮政编码：200030
印　　制：上海万卷印刷股份有限公司
开　　本：710mm×1000mm　1/16
字　　数：403 千字
版　　次：2022 年 10 月第 1 版
书　　号：ISBN 978-7-313-27333-8
定　　价：98.00 元

地　　址：上海市番禺路 951 号
电　　话：021-64071208
经　　销：全国新华书店
印　　张：28.25
印　　次：2022 年 10 月第 1 次印刷

版权所有　侵权必究
告读者：如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系
联系电话：021-56928178

前　言

在本书付梓之际，中华全国人民调解员协会第五届会员代表大会于2022年8月25日在京隆重召开，司法部副部长左力当选会长，这是人民调解事业的一个新的里程碑。党的十八大以来，中华全国人民调解员协会在司法部党组的领导下，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平法治思想，认真贯彻落实习近平总书记关于调解工作的重要指示精神和党中央决策部署，团结带领广大会员扎实开展矛盾纠纷排查化解工作，为续写社会长期稳定奇迹，建设更高水平的平安中国、法治中国做出了积极贡献。2022年8月24日，上海市人民调解协会第五届会议代表大会召开，本人荣幸地当选为中华全国人民调解员协会常务理事和上海市人民调解协会副会长。

左力会长从政治建设、组织动员、教育培训、宣传表彰、理论研究、自身建设六个方面，谈了新一届中华全国人民调解员协会的工作愿景。在大会讲话中，他要求上海政法学院司法部调解理论研究与人才培训基地，加大对人民调解员的教育培训力度，提高调解理论研究的深度和广度。2019年，经司法部批准，上海政法学院设立“司法部调解理论研究与人才培训基地”，现已培训基层治理人才11 000余名，连续9年举办“全国人民调解理论与实务研讨会”和“中华大学生十大金牌调解员技能大赛”。上海政法学院也是全国本科阶段唯一开设法学人民调解方向的高校，从2011年设立至今已有11届学生。左力会长的重要讲话鼓舞人心，我们要深刻领会、再接再厉，进

一步加强人民调解专业人才培养与理论研究。

上海政法学院在全国率先设立法学人民调解方向,探索出“五共”“五联”人才培养模式。学校依托政法行业办学优势,与实务部门建立“共同制定人才培养目标、共同设置课程体系、共同编写教材、共同建立实践教学基地、共同参与授课”的“五共”人才培养机制,以及“联合召开专题研讨会、联合申报科研课题、联合开展课题研究、联合撰写理论著作、联合促进成果转化”的“五联”理论研究方式。上海政法学院法律学院(调解学院)聘请110多位实务专家担任兼职教授,建设立体式、应用型师资队伍;在全国设有100多家实践教学基地,实现零距离实践教学;与国外14所高校共建交流合作平台,开拓学生国际视野。学院首创人民调解专业人才职业标准、专业课程体系和教材体系。

依托司法部调解理论研究与人才培训基地,上海政法学院调解学院培训了大量高素质的人民调解员。根据《关于人民调解员队伍建设的意见》,我们建立培训师资库,编写培训教材,规范培训内容,设置培训课程;采取集中授课、网络视频、研讨交流、案例评析、实地考察、现场观摩、旁听庭审、实训演练等多种形式,提高培训的针对性和实效性。注重对人民调解员的专业知识尤其是法律知识的培训,现代社会调解的法治化色彩越来越浓重,“依法疏导法”成为日益常见的人民调解工作方法。强化调解技能训练,人民调解员要学会运用比喻、象征、联想、移情等技巧,努力做到“情法并用”“理法兼顾”“入情入理”。提高职业道德修养,人民调解员须做到公道正派、廉洁自律、热心公益、秉持中立,他(她)们的道德权威及其人格魅力对成功化解社会矛盾至关重要。

调解学院重视调解理论研究,为新时代调解工作创新发展提供了理论支撑。一是调解市场化理论研究,围绕培育设立调解公司、探索调解市场化运作机制、根据市场规则制定相应的弹性收费标准等问题提出理论观点。二是调解员职业化理论研究,为推动探索调解员进入职业目录、明确职业所需能力、建立调解员在线培训平台、分类分级设置培训标准提供理论依据。三是纠纷解决分层与调解前置理论研究,整合多元解纷资源,实现解纷机制

无缝衔接，真正实现“把非诉讼机制挺在前面”。四是在线调解标准化理论研究，虽然《人民法院在线调解规则》对指导和规范在线调解活动具有重要作用，但也存在能否完全适应法院外在线调解实际的疑虑，以及规制手段与规制范围狭窄的局限。五是人民调解适用范围研究，实践中，人民调解组织承担了许多力所不能及的工作，从而弱化了人民调解的功能。人民调解以化解民间纠纷为对象，定义民间纠纷是界定人民调解适用范围的关键，民间纠纷的主体、场域和指向限定了人民调解的适用范围。

上海政法学院和司法部调解理论研究与人才培训基地已共同主办九届人民调解理论与实务研讨会。研讨会由全国各地司法局、人民调解员协会和律师协会承办，来自各省市的专家学者、公检法司部门领导和调解实务工作者共襄盛会，与会专家发表主旨演讲，参会人员积极撰文讨论，每年会议论文都结集出版。研讨会深化新时代调解理论研究，总结各领域的调解工作经验，研讨内容丰富，学术气氛浓郁，达成了诸多共识。与会者关注调解中的热点、焦点和难点问题，注重中国经验、中国现实和中国实践研究。研讨会建立了一种良好的对话交流机制，大家平等研讨、理性对话和深度碰撞，彰显了学术性、专业性和实践性特点。

2021 年 11 月 19 日，第九届调解理论与实务研讨会在上海政法学院举办。因疫情原因，本次研讨会控制参会人数，80 多人参加线下会议。研讨会开幕式由我主持，上海市人民政府参事关保英教授、上海市法学会多元解纷法治研究会会长顾伟强、上海市高级人民法院立案庭庭长吴耀君分别致辞。戴曙、刘丰生、梁德阔、常晋虎、杜佳华、车晋刚、张可创、陈雪涛做主旨报告。上海交通大学凯原法学院王福华教授进行学术总结，上海政法学院法规处副处长张西恒致闭幕词。

第九届研讨会共收到 60 多篇论文，内容包括人民调解、医疗纠纷调解、法院调解、银行业调解、家事调解、律师调解、疫情调解、基层调解、调解文化等，本书即为本次会议的部分论文。在法院调解方面，戴曙分析了法院主导型 ODR、平台治理型 ODR、公益组织型 ODR 诉源治理三种样态，以及存在的问题和对策。赵洪印结合郑州市中原区法院的社会治理实践，指出基层

党委政府在推动矛盾纠纷多元化解工作中存在的困惑及化解路径。杜乃民介绍了山西新绛县法院开展的“一村一法官,普法进社区”活动,探讨了“枫桥经验”与司法审判的有效衔接问题。

在医疗纠纷调解方面,田丰、韩学军指出,陕西省通过建立诉前调解对接制度、疑难案件联动化解制度、司法确认衔接制度、医疗纠纷诉讼案件研判制度等深化了诉讼对接机制;通过建立医疗纠纷化解联席会议制度、委托调解制度、重大社会影响案件协助化解制度等完善了多元化解纷联动机制。艾尔肯探讨了医疗纠纷多部门联动调解机制,认为该机制有利于推进医疗纠纷第三方调解。柴小平比较医患双方自愿协商、人民调解、行政调解和诉讼四种机制,介绍了国外医疗纠纷化解经验。刘紫薇分析了新冠疫情后医疗纠纷人民调解工作的特点、存在的问题及解决方法。宋迎基于新时期医疗纠纷人民调解工作的特点,强调发挥人民调解的主渠道作用,依法调解、多元化解。

在调解制度建设方面,刘英明指出,当前人民调解已由从前的隐性行政调解性质演化为公开性的行政调解性质,他反思了调解的合意性和状况性。李泽解读了中立、公平、尊重当事人、保密、不剥夺当事人诉权、不违反法律和公共道德等人民调解员的职业伦理。王绍佳认为,在行政诉讼的调解中,应以明确的事实为基础、充分的证据为依托,注意化解行政相对人与行政机关的对抗情绪。刘嘉瑜、张西恒认为,化解物业信访矛盾纠纷,需要强化行业党建、业委会党建、基层党组织协调统领作用。车晋刚介绍了上海市银行业保险业纠纷解决机制建设的实践路径、服务成效,以及“全覆盖、多特色、出实效”的上海模式。陈雪涛从功能分化视角,探讨了调解模式类型化与调解分流的关系。解放指出当前人民调解制度和人民调解委员会存在的短板问题,从立法、制度、队伍建设诸方面提出对策建议。赖世有、李志远、刘丽惠讲述了福建南安市如何依托人民调解员协会,全力推进人民调解社会化的做法和经验。

在调解文化传承方面,张善根认为,传统文化与现代法治可以在纠纷解决机制和纠纷解决方法两个层面进行双向互嵌,传统文化考量的是纠纷解

决方法，而权利和正义应以现代法治为基础。王志萍、梁德阔认为，在“六尺巷”纠纷中，张家和吴家争的不是区区三尺地基，而是面子，斗的是“气”。“六尺巷”调解表明乡土熟人社会遵守“情面原则”，讲究“面子”平衡法则。白阳指出，清代州县官员审理词讼一般采取主张和解、委人调解以及亲自进行“教谕式调解”三种方式，反映了清代官员厌讼、贱讼的心态。

此外，张可创基于家庭关系的特殊性，梳理了家庭纠纷调解模式，提出调解家庭纠纷的四大原则和三大具体方法。何友胜论证了在中国和巴西之间设立国际商事调解机构的可能性，包括法律依据、审批程序、受案范围等。杜佳华分析了律师专业调解的本质、现状、优劣势等。陈响远介绍了上海浦东联调中心化解“居转非”纠纷的经验，即要聚焦调解重点，形成整治闭环，法治进社区。康晓嘉讲述了长治市如何将老兵调解打造成为引领创建“枫桥式”退役军人服务中心（站）的经验。

第九届研讨会仍在疫情防控下召开，我特别感谢与会人员的积极参与，感谢太原市律师协会的鼎力支持，感谢会务人员的辛勤劳动，感谢上海交通大学出版社。希望疫情早日过去，我们能走上街头繁花与共。

侯怀霞

2022 年 9 月

目　录

诉源治理数字化实践检视与体系重塑

——以社会司法化为视角 …… 戴曙　1

家庭关系特征与家庭纠纷调解的理念与方法 …… 张可创　16

中国巴西国际商事调解制度构建初探 …… 何友胜　28

社会治理创新背景下调解制度创新发展路径探析

——以郑州市中原区创新社会治理机制的改革实践为蓝本 …… 赵洪印　43

调解模式类型化与纠纷调解的分流

——以调解功能分化为视角 …… 陈雪涛　54

审前程序视域下我国“先行调解”的泛化与功能再定位 …… 邓文浩　70

行政诉讼调解方法与技巧实践 …… 王绍佳　89

新冠疫情期间人民调解制度的新发展 …… 刘昊　100

新时期基层诉源治理与人民调解的价值重塑 …… 万亚楠　110

传统文化与法治的双重互嵌

——基于“六尺巷”调解文化现象的思考 …… 张善根　121

论医疗纠纷多部门联动调解机制 …… 艾尔肯　许金涵　131

医疗纠纷多元化解决机制比较分析 …… 柴小平　张文玉　144

我国医疗纠纷法律解决机制研究 …… 伦语　155

家事纠纷诉前强制调解制度研究 …… 陈琰　169

人民调解的专职化探索 …… 关锐超 181
关于人民调解创新发展的若干思考 …… 解放 193
矛盾纠纷多元化解机制中基层司法所的职责与定位 …… 朱玉婷 204
论医疗纠纷第三方调解机制的宣传路径 …… 艾尔肯 刘园 212
新冠疫情后期人民调解工作的特点与创新
——以医疗纠纷人民调解为视角 …… 刘紫薇 222
新时期医疗纠纷人民调解工作的特点与对策 …… 宋迎 231
医疗纠纷第三方调解的模式研究 …… 冯一凡 242
医疗纠纷人民调解制度研究 …… 范博韬 253
大调解细分市场下的律师专业调解 …… 杜佳华 262
环境纠纷领域适用专业性人民调解机制研究 …… 董芳明 271
银行业保险业纠纷在线化解机制研究 …… 车晋刚 282
发挥社会调解组织在社区建设中的作用
——上海浦东联调中心化解“居转非”纠纷的实务
研究 …… 陈响远 292
深化医疗纠纷多元化解决机制研究
——以山西省为例 …… 田丰 韩学军 300
“枫桥经验”与司法审判的有效衔接与实践
——以山西新绛“一村一法官,普法进社区”活动为
视角 …… 杜乃民 312
将老兵调解打造成为引领创建“枫桥式”退役军人服务中心(站)的
法宝 …… 康晓嘉 320
探索调解社会化之路书写新时代调解“谋变求新”
答卷 …… 赖世有 李志远 刘丽惠 327
“争面”与“礼让”:“六尺巷”调解的面子功夫 …… 王志萍 梁德阔 335
人民调解员的职业伦理规范 …… 李泽 王坤 343
论道歉在医疗纠纷调解中的适用 …… 姚旭鑫 杜诗诗 354

人民调解的性质及其反思 …… 刘英明 363
从“六尺巷”调解文化看中国传统心理在基层调解中的
应用 …… 刘禧龙 373
人民调解专业(方向)教育教学研究 …… 杨惠敏 381
试论制定商事调解法的必要性 …… 袁筱如 388
论信用卡纠纷解决路径
——以调解为视角 …… 侯林凤 395
清代州县自理案件审理中的“调解”因素 …… 白阳 402
加强党建引领 提升物业信访矛盾纠纷化解能力
…… 刘嘉瑜 张西恒 416
浅析“六尺巷”调解文化 …… 李驰 423
人民调解在多元纠纷解决中的功能与作用 …… 姚佳莹 430

诉源治理数字化实践检视与体系重塑

——以社会司法化为视角

戴曙*

摘　要：面对包括中国在内的全球范围内民商事案件持续攀升态势，人民法院既不能走拒绝群众诉讼的路子，又不能走不断扩编增员的路子，只能融入党委政府领导下的诉源治理机制，从源头上减少诉讼增量。因此，诉源治理被上升到国家治理体系和治理能力现代化的高度和层面。随着智慧社会时代的到来，社会治理、解纷方式和正义理论都开始了数字化转型，诉源治理数字化也成为必然趋势，并走入现实，主要表现为法院主导型ODR诉源治理、平台治理型ODR诉源治理、公益组织型ODR诉源治理三种样态。然而在诉源治理数字化实践中，还存在着纠纷预防数字化体系、非诉分流数字化体系和权利保障数字化体系有待加强三个主要问题。因此，亟须以智慧时代的“数字正义”为主导，以社会司法化为视角，从优化纠纷预防数字化体系、重塑非诉分流数字化体系、健全权利保障数字化体系三个方面，重塑诉源治理数字化体系，最大限度地释放诉源治理数字化效能。

关键词：诉源治理；数字化；社会司法化；ODR；数字正义

---

* 戴曙，华东政法大学法学博士后研究人员，上海市高级人民法院立案庭三级高级法官。

2019年年初,习近平总书记在中央政法工作会议上指出,要坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面,从源头上减少诉讼增量。2020年11月,习近平总书记又在中央全面依法治国工作会议上指出,法治建设既要抓末端、治已病,更要抓前端、治未病。2021年2月19日,中央深改委第18次会议审议通过《关于加强诉源治理推动矛盾纠纷源头化解的意见》,诉源治理被提升到前所未有的高度。与此同时,随着数字社会的到来,诉源治理数字化在现实中亦得以不断深化应用和发展。因此,亟须从社会司法化的视角,对实践状况进行系统梳理,分析存在问题,并在此基础上设计重塑方案,最大限度地释放诉源治理数字化效能。

一、诉源治理数字化的应然价值

任何事物都有其核心价值或者应然价值,诉源治理数字化也不例外。诉源治理有无必要数字化,或者数字化是必然趋势还是可有可无,必须先进行价值判断。笔者认为,诉源治理数字化是大势所趋,具有以下重要的应然价值。

(一)社会治理数字化转型的必然要求

《国民经济和社会发展第十三个五年规划纲要》首次提出,加快建设数字中国;《国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》再次提出,迎接数字时代,激活数据要素潜能,推进网络强国建设,加快建设数字经济、数字社会、数字政府,以数字化转型整体驱动生产方式、生活方式和治理方式变革。2020年12月,上海市委、市政府发布《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》,系统性提出要推动治理数字化转型,提高现代化治理效能。打造科学化、精细化、智能化的超大城市"数治"新范式。加强数字赋能多元化社会治理,推进基层治理、法治建设等领域数字化转型。[1]2021年2月,浙江省发布《浙江省数字化改革总体方案》,明确依托"浙里访"平台,打造矛盾纠纷全量掌握、调解资源全面整合、调解机制更加完善、协同应用更加高效、矛盾风险闭环处置的社会矛盾纠纷化解体系。[2]诉源治理是社会治理的重要组成部分,也是关键环节。在社会治理面临以及正在

数字化转型的大背景下，诉源治理数字化亦是时代发展的必然要求和必然趋势。

（二）解纷方式数字化转型的必然要求

2017年10月，党的十九大报告正式提出建设智慧社会，宣示了智慧社会时代已经到来。随着数字技术的迅速发展和广泛应用，智慧社会日益呈现出数字化经济、数字化生产、数字化生活、数字化生存等一系列数字化转型态势。从矛盾纠纷产生的环境来看，可分为纯线上纠纷、纯线下纠纷、线上线下融合纠纷，甚至在某些领域，线上和线下的边界日益模糊，包括法院在内的传统线下纠纷解决方式已经无法适应数字化时代的发展需求，面临着纠纷解决方式的数字化转型。以平台治理为例，无论是京东还是淘宝等电子商务平台都建立了在线纠纷解决机制。再以民事司法为例，人们不仅要求能够诉诸正义，而且要求能够更加高效、及时、经济的接近正义，就如在线购物一样。人们不仅可以足不出户完成诉讼事项，而且还要求相关机构能够提供多元化、个性化、精准化的诉讼服务。[3]为满足民众的数字化司法需求，我国传统法院的民事司法加速转向数字化，国家也先后设立了杭州、北京、广州等多家互联网法院，实行“网上案件网上审”的互联网司法新模式。

（三）正义理论数字化转型的必然要求

正义的观念源远流长，虽然古今中外的先哲们对“何为正义”进行了系统的思考和论述，但始终未有定论。其实，在马克思主义法律理论看来，实际上并不存在一种抽象的、永恒不变的正义，正义从来就是具体的，正义的概念具有时代性，并且是由一定社会的经济基础决定的。[4]智慧社会的正义概念内涵应当具有智慧社会的时代性，即应对传统的正义概念赋予新的时代内涵，这也是由智慧社会的数字经济基础决定的，智慧社会的正义概念必须具有新的时代内涵和时代特征。《数字正义：当纠纷解决遇见互联网科技》一书作者伊森·凯什首次提出“数字正义”理论，他认为，“数字正义是一个关于法律作用以及促使个人参与处理和解决纠纷的理论，旨在厘清科学技术如何产生出各种类型的纠纷，并且致力于如何利用技术来解决和预防

这些纠纷的产生”。[5]而数字正义理论正是互联网社会下的正义理论,[6]理应成为这个时代占主导地位的正义理论,或者说应从“场域正义”理论转向“数字正义”理论。

二、诉源治理数字化的实践检视

当前,诉源治理数字化不仅是应然趋势,而且已经进入实然运行层面,因此需要具体考察其实践样态,并系统分析存在的主要问题,从而为设计重塑方案找准问题导向。

(一)诉源治理数字化的实践样态

近年来,随着电子商务的兴起,各类民商事纠纷和互联网电子商务纠纷层出不穷。而单独的诉讼解纷已经不能满足日益增长的解纷需求,于是法院主导型 ODR、平台治理型 ODR、公益组织型 ODR 等数字化诉源治理机制应运兴起,它们作为第三方在诉讼外解决了大量纠纷,也从源头上减少了大量诉讼。法院主导型 ODR 主要是法院将当事人起诉到法院的案件在诉前和诉中引导分流至各类调解、仲裁等非诉解纷机构(调解、仲裁在理论上一直被视为“准司法”)。而平台治理型(例如淘宝、京东等电商平台)和公益组织型(例如 21CN 聚投诉)ODR 可能大家会有疑问,从司法的构成要素来看,由于其具备了双方当事人(买家、卖家)、居间者(例如淘宝平台、众信平台)、规范制度(例如淘宝争议处理规则)、纠纷事实(在线交易纠纷)、交涉过程和决定,其手段、功能和构成要素的类同以及相互之间重要的内在联系却与法院的司法审判是基本一致的。因此,这些新型 ODR 也具备了“准司法”的特征,共同与法院主导型 ODR 在社会司法化中扮演了重要角色,共同促进了诉源治理。

1. 法院主导型 ODR 诉源治理

2018 年 2 月 25 日,由最高法院研发的“人民法院调解平台”正式上线。原则上,全国每一家法院及其对接的调解组织都要入驻该平台,以便最大限度地在线汇聚各类调解资源。调解开始前,法院可以通过平台推送类案引导当事人对案件进行评估,合理预期。调解可以由当事人在线申请,也可以

由法官引导启动，并由法官或者调解员在线开展调解工作，也可根据需要转入线下调解。调解成功的，可以在线制作调解协议，由双方当事人进行电子签名，并在线申请司法确认。[7]2019 年 8 月，最高法院发布《建设一站式多元解纷机制和诉讼服务中心意见》，提出要加快调解平台建设，为当事人提供线上一站式多元解纷服务。截至 2021 年 10 月 26 日，共有 3 502 家法院、38 839 个专业调解组织、117 897 名专业调解员入住平台，调解各类案件 1 508 万多件，[8]大量的纠纷在诉讼外得到了及时化解。

除了最高法院统建的人民法院调解平台外，上海、浙江等省（市）法院也结合地方实际研发了在线多元解纷平台。以上海为例，2019 年 11 月，上海市高级法院升级建成一站式多元解纷平台，对外与全市 6 400 多家人民调解组织以及经贸、银行、证券等行业调解组织线上互联互通，对内与人民法院调解平台、审判执行系统全面贯通，可为当事人提供多种在线服务，例如诉前调解的法律知识智能咨询、决定调解后的在线申请调解、调解不成后的在线起诉立案、同意调解后的在线委派委托调解、调解成功后的在线申请司法确认以及电子送达等。截至 2020 年 12 月，全市法院通过平台在线委派委托调解案件 8.1 万件，调解成功 3.2 万件。[9]此外，平台通过介绍调解等非诉讼纠纷解决机制具有的成本低、解纷快、保密性强、①多方共赢等诸多优点，引导当事人优先选择通过平台直接向入驻的调解组织在线申请调解，调解不成的还可以通过平台一键起诉。截至 2021 年 10 月 26 日，当事人通过平台自发向调解组织申请调解超 6.2 万件，在诉源治理上走出了一条新路。

2. 平台治理型 ODR 诉源治理

随着电子商务的飞速发展，电子商务纠纷也迅猛增长，为保障交易顺利开展和电子商务平台自身发展需要，各大电商平台先后制定平台争议处理规则，建立了一套与互联网纠纷解决需求相适应的便捷、高效、智能、公正的

① 首先，过程保密性强。因为调解不像法院公开庭审有旁听人员。其次，结果保密性强。根据《最高人民法院关于人民法院在互联网公布裁判文书的规定》第 4 条规定，人民法院的生效裁判文书应当在互联网公布，但以调解方式结案的除外。因此，当事人选择调解的，调解结案文书无需在互联网公布，案外人无从知晓调解结果。

在线纠纷解决机制。以2019年5月6日修订的《淘宝平台争议处理规则》为例,该规则明确规定,买家向卖家发起维权或任一方向淘宝投诉的,淘宝将根据本规则进行处理。当卖家店铺因自身系统、管理、人力、仓储等原因出现异常大量维权或舆情事件,且卖家不具备及时处理能力的,为保障买卖双方交易安全,淘宝可主动介入处理。部分店铺与买家之间的争议,平台规则赋予购物者选择权,可以交由大众评审进行处理,淘宝平台也可以根据纠纷的性质和内容决定由大众评审进行判断,最后淘宝平台将根据大众评审结果处理双方之间的纠纷。该规则还系统规定了争议的受理期限、受理范围,争议处理的通用规则、发货规范、签收规范、退货、换货规范、运费规范、质量问题、假冒商品情形举证责任分配及争议处理、描述不当、表面不一致情形举证责任分配及争议处置,争议的撤销与中止,处理的执行等问题。[10]

《淘宝平台争议处理规则》最突出的特色除了结构化维权之外,[11]还借鉴了普通法系的"陪审团"制度,并于2014年引入了一种群体共治(通过群体投票,少数服从多数的方式,实现大量纠纷争议的即时解决)共建(促成大众参与行业规则及公共政策的讨论,保证民意进入到规则及政策中)的大众评审机制,会员可以申请成为评定员,对纠纷进行评判,最后由评定员投票决定如何处理,以此解决买卖双方对"淘宝小二"判定结果不满意的问题,增加平台纠纷解决机制的中立性、正当性和公平性。淘宝大众评审自2012年成立上线以来,注册评审员人数431万名,参与判定评审员数达172万名,成功处理业务数1 600万件,平均每年约200万件。[12]

3. 公益组织型ODR诉源治理

在日益数字化的智慧社会中,除大型电商平台上发生的电子商务纠纷外,还存在着大量的其他电子商务纠纷,也需要司法或者第三方解纷机构的介入处理,在当前司法供给能力有限的情况下,一些公益组织型ODR机构也应运而生,例如众信ODR、21CN聚投诉等。深圳市众信电子商务交易保障促进中心于2012年推出"众信在线纠纷解决服务平台"(https://www.globalodr.com/Home/Index),旨在为交易双方提供咨询投诉、协商和解、调解、仲裁以及先行赔付等线上一站式非诉解纷服务。与淘宝、京东