

电子商务在线纠纷解决（ODR）服务介绍

一、众信 ODR 服务介绍

1. 服务简介

电子商务快速发展的同时，也引发了大量的网上消费投诉与纠纷，消费者维权困难，成为阻碍电子商务持续健康发展的重要瓶颈。电子商务具有的“虚拟性、跨地域性、开放性、交易金额低”等特点，使利用传统的诉讼方式解决电子商务纠纷，对消费者来说存在起诉难、管辖难、成本高、费时长、执行困难等现实问题。

为了保障电子商务交易安全，维护消费者和合法经营者正当权益，促进电子商务的发展，众信电子商务交易保障促进中心（以下简称“众信中心”）根据政府授权和各有关部门的指导下，针对电子商务的特点，强力推出了电子商务在线纠纷解决(Online Dispute Resolution, ODR)机制。在线纠纷解决机制是一种借助或者利用互联网技术、计算机技术和信息技术等各种通讯工具，依托中立第三方所提供的运作程序，在网络世界中解决电子商务交易当事人之间因电子商务交易所发生的投诉或纠纷的一种途径、手段、方式和方法。

众信中心在充分研究和深入调研的基础上，学习和借鉴国外 ODR 机构的先进做法，立足于中国国情，形成了一套有效的电子商务纠纷调解机制和标准规范，打造了一个专业、科学的电子商务在线纠纷解决服务平台，并联合深圳市消费者委员会、深圳仲裁委员会、华南国际经济贸易仲裁委员会、深圳律师协会、WTA 等国内外 ADR/ODR 机构和方旭辉、蔡其南、张韬、张忠等业界专家和律师，为国内外企业及其消费者提供的包括在线法律咨询、消费投诉、协商和解、调解，及与 ODR+云上仲裁、消费指引/预警以及纠纷处理评价等在内的一站式电子商务纠纷处理服务，并通过此服务积累跨境电商平台或企业的投诉信用，为主体信用信息提供数据支撑。

2. 服务内容

- 1) 在线法律咨询：为消费者和可信交易生态圈企业提供在线交易纠纷法律咨询服

- 2) 在线投诉维权：为消费者和可信交易生态圈企业提供在线投诉申请和受理服务
- 3) 在线纠纷调解及仲裁：为投诉双方提供在线法律指引/协商，及快速调解/仲裁服务
- 4) 消费指引/预警：定期发布消费指引、预警，及企业信用信息在线公示
- 5) 纠纷处理评价：建立诚信评价机制，基于真实投诉，在线评价电子商务企业、消费者及 ODR 律师纠纷处理情况，积累信用信息并进行公示。

3. 纠纷解决模式与整体流程

模式：在线解决——在线申请、在线受理、在线和解、在线调解、在线仲裁

纠纷当事人双方在众信 ODR 平台先行自行协商和解，和解期限为投诉受理之日起 7 个工作日；和解不成功，则由当事人自行选择是否进入在线调解，调解时限为调解受理之日起 10 个工作日内；调解不成功的，ODR 事务秘书案件引流到仲裁机构，进行在线仲裁。

4. 实践成果

- 1) 形成一整套与电子商务交易主体身份、商品信息、交易凭证在线查验相配套的网上在线法律咨询、指引，投诉、协商、调解、仲裁等电子商务在线非诉讼纠纷解决机制及其相关法律服务体系；
- 2) 建成一套科学的可用于供消费者及企业在线进行法律咨询、指引、投诉、协商、调解、仲裁的维权服务系统；
- 3) 组建了一支专业的 ODR 服务团队，包括方旭辉、杨庆星、舒梅等业界专家；
- 4) 制定了一套与 ODR 服务平台在线运行相配套的工作规范及标准规则，包括但不限于，在线服务注册条款、办事章程、示范条款、在线调解、仲裁规则、人员管理等；
- 5) 多方合作，协同善治。与各级政府主管部门密切衔接，与深圳市消费者委员会、消费者权益保护处、深圳市仲裁委员会、深圳市律师协会、可信交易生态圈企业等单位多方开展合作，共同开展以“ODR+云上仲裁”服务为核心的“互联网+解纷机制”建设。

- 6) 与 WTA（世界信赖标准联盟）其他成员建立友好合作伙伴关系，在跨境电子商务、跨境贸易纠纷解决以及国际标准化等其他方面开展积极探索，在跨境电子商务纠纷在线解决方面取得了可喜成果。
- 7) 从开展 ODR 服务至今，众信中心为 1000 多家可信交易生态圈企业和 2000 多名消费者提供了 3000 多起在线纠纷解决服务

二、 众信 ODR 价值

1. 众信 ODR 为公共服务，第三方居中调解，中立性、公正性更强。
2. 专注于电子商务领域的交易纠纷，专业性强。
3. 在线快速处理纠纷。和解时限 7 个工作日，调解 10 个工作日，投诉处理高效、快速，及时维护消费者和企业的合法权益。
4. ODR 电子标识在线展示，为消费者提供在线投诉通道，提升企业可信度。
5. 帮助企业快速解决投诉纠纷，减少售后成本
6. 帮助企业建立售后服务体系，提升企业服务品质
7. 在线快速纠纷处理，维护消费者和企业合法权益
8. 及时发布消费指引和预警，引导消费者合理消费与维权。
9. 投诉与监管联动，共建行业信用体系，让好人更好，坏人出局。