

将服务案例转化为规则 在线商事调解“杭州方案”推向全国

杭州网 发布时间：2023-03-02 07:31

https://hznews.hangzhou.com.cn/chengshi/content/2023-03/02/content_8482057.htm

杭州日报讯 近日，《在线商事调解服务规范》团体标准宣传推介会在杭举行，这份凝聚了杭州智慧的标准开始面向全国进行推广。

据悉，这是全国首个在线商事调解服务规范团体标准，由杭州市贸促会牵头，联合中国贸促会商业行业委员会、中国贸促会调解中心制定并发布。该标准规范了在线商事调解的运营管理、调解流程、保密和技术安全措施等内容，填补了国内该领域的空白，对提升在线商事调解服务公信力、推动在线商事调解高质量发展具有积极意义。

据悉，该标准的提出，是基于中国（杭州）知识产权·国际商事调解云平台的实践。2020年6月，由杭州市贸促会主办、杭州市中级人民法院指导的调解云平台上线。借助大数据、人工智能等技术，调解云平台打破了商事调解的时空限制，实现了知识产权和国际商事纠纷调解“一次不用跑”。

这种“数智化”在线商事调解模式，成功入选国务院服务贸易创新发展试点“最佳实践案例”，在全国贸促系统和省内进行了推广应用。数据显示，截至2月24日，调解云平台累计受理案件20288件，调解完结17066件，调解成功6296件，成功率达37%，执行率近100%，标的总金额达27.5亿元。

随着在线商事调解模式在全国范围内的实践，各平台间出现运营方式、解纷流程、调解员资质、市场化水平和数智化程度等差异，探索制定一套合规管理体

系和指导标准迫在眉睫。在创新商事调解服务方面，杭州持续走在全国前列。经过多次的研究、起草、论证、审定，《在线商事调解服务规范》团体标准于去年11月28日正式发布，并于今年1月1日正式实施。

“制定《在线商事调解服务规范》团体标准，是为了深入推动在线商事调解从实践探索向规则转变。”市贸促会负责人说，杭州将继续探索“互联网+信息技术”、云调解技术等商事调解领域的应用，将在线商事调解“杭州方案”与全国、全球进行分享，积极打造商事调解的数字高地。