

# 广东省高级人民法院立案庭

粤高法立〔2020〕7号

## 广东省高级人民法院立案庭 关于印发《广东省高级人民法院在线 调解工作流程（试行）》的通知

全省各级人民法院立案庭：

现将《广东省高级人民法院在线调解工作流程（试行）》  
印发给你们，各级法院可参照制定本院相关工作流程。

特此通知。

广东省高级人民法院立案庭

2020年6月15日



# 广东省高级人民法院在线调解工作流程（试行）

为进一步提高矛盾纠纷的化解效率，充分发挥信息技术在多元化纠纷解决机制中的运用，创新矛盾纠纷多元化解的途径与方式，提升司法便民为民水平，根据《中华人民共和国民事诉讼法》、《最高人民法院关于人民调解工作若干问题的规定》《最高人民法院关于进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》和《广东省高级人民法院关于进一步加强诉调对接工作的规定》等规定，结合本省法院调解工作实际，特制定本流程。

**第一条【在线调解】**本流程所指的在线调解是指经人民法院确认并纳入名册的调解组织、调解员，通过在线调解平台调解纠纷的一种调解方式。

**第二条【在线调解平台】**本流程所指的在线调解平台是指最高人民法院统一开发供全国法院使用或者各人民法院自行开发供本辖区法院使用的具有裁判规则指引、调解案例学习、调解资源整合、远程视频调解、在线司法确认、诉调对接等功能的在线纠纷解决平台。

**第三条【适用范围】**除适用特别程序、督促程序、公示催告程序的案件，身份关系、物权关系等确认案件，涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私的案件以及其他根据性质不

能调解的案件外，所有适宜调解的案件，均可以通过在线调解平台进行调解。

**第四条【在线调解组织】**经法院确认并纳入名册的调解组织，可以在在线调解平台注册认证后成为在线调解组织，接受人民法院的委派和委托开展调解工作。

**第五条【在线调解员】**经法院确认并纳入名册的调解员，经本人申请，可以在在线调解平台认证注册后成为在线调解员，接受人民法院的委派和委托开展调解工作。

**第六条【调解引导】**立案前，对适宜调解的案件，立案人员应当向当事人说明在线调解平台的优势，引导当事人选择在线调解解决纠纷。

**第七条【在线申请】**当事人可以通过在线调解平台直接申请在线调解的。

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。

**第八条【调解员选定】**当事人可以通过在线调解平台了解调解员信息，自行选择调解员。当事人也可以接受人民法院委派、委托的在线调解员主持调解。

**第九条【接收案件】**在线调解员收到在线调解平台推送的短信后，应当在 24 小时之内登录平台，了解案件情况及当事人信息。

在线调解员应当在 2 个工作日之内联系被申请人，根据被申请人答复情况分别处理：

（一）同意在线调解的，由调解员指导安装、使用平台系统，约定调解时间；

（二）同意在线调解，但对在线调解员人选不能达成一致意见的，在线调解员应当及时将此情况向委派的人民法院和申请人反馈，由人民法院指派调解员；

（三）被申请人拒绝调解或无法联系到被申请人的，在线调解员应当及时将此信息反馈人民法院和申请人，终止调解并将案件退回，人民法院依法登记立案。

**第十条【确定法院】**当事人自行登录在线调解平台申请在线调解的，调解员受理案件后，应当确定具有管辖权的法院，并与该法院进行相应情况的对接。

**第十一条【委托调解】**立案后双方当事人同意法院委托调解的，承办法官应将相关诉讼材料通过平台移交受委托的在线调解员。

**第十二条【督促调解】**在线调解员应当在接到申请人案件受理申请的 24 小时内决定是否受理申请。在线调解员因故未进行相关操作的，人民法院应当在发现情况的 24 小时之内联系在线调解员，查询原因并及时处理。

**第十三条【调解准备】**在线调解员与双方当事人自行决定采取线上线下方式、同时或者分别进行调解，还应当将调

解时间、地点等相关事项及时通知双方当事人。需要到人民法院诉调对接中心开展工作的，应当提前 2 个工作日联系，人民法院应当予以安排。

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，为调解做好准备。

**第十四条【调解方法】**在线调解员可以利用电话、视频、在线聊天等方式与当事人沟通，也可以在约定的时间和地点开展调解工作。调解员依据纠纷情况，结合当事人需求，引导进行共同会谈或单独会谈。

主持在线调解的调解员应当在主持调解前核实双方当事人的身份，确认无误后，告知当事人在线调解员的姓名、有管辖权的人民法院、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，各方当事人应当承诺调解过程中无恶意串通、规避法律等虚假调解的行为。

**第十五条【调解流程】**调解员按照如下过程进行案情调查和调解，根据调解情况不同可以适当予以简化：

（一）起诉人陈述事实及理由及调解意见；

（二）被起诉人答辩并陈述调解意见；

（三）在线举证；经调解员许可，在调解过程中，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；

（四）在线质证：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。经调解员的许可，当事人可以在线发表质证意见；

（五）双方协商调解方案：调解员应当组织双方当事人对调解方案进行协商；

（六）陈述最后调解意见：经调解员许可，双方当事人可以陈述最后调解意见。

第十六条【调解协议】在线调解员主持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；由在线调解组织主持达成调解协议的，还应当加盖调解组织印章。

签名或盖章可以采用在线确认或线下签章等方式。

第十七条【制作调解笔录】在线调解过程中，调解员可根据具体情况决定制作调解笔录。制作调解笔录的，应当如实记录调解员的发言、双方当事人的陈述及意见；双方当事人无法达成一致意见的，要重点对无争议事实进行记载。

第十八条【调解终结】有下列情形之一的，调解终结：

（一）经调解达成调解协议的；

（二）任何一方当事人明确表示不愿意再继续调解的；

（三）经三次调解，仍不能达成调解协议的；

（四）调解期限届满，当事人未达成一致意见；

（五）超过七日有当事人未确认调解协议，法院或调解员可以手动操作结案，设置案件为成功或失败状态。

（六）其他导致调解难以进行的情形。

第十九条【调解期限】本规则所述调解工作的期限一般不超过 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。

第二十条【电子材料保存】调解员应当在在线调解的过程中，保存当事人提交的电子证据材料、系统自动生成的各类文书材料及其他需要保存的材料。

第二十一条【诉调对接】调解终结的案件，诉调对接中心收到调解案件材料，应当根据不同情形在 3 日内分别处理：

（一）达成调解协议，并要求法院出具调解书的，未立案的予以立案，移送审查；

（二）达成调解协议，并申请司法确认的，法院收到申请并受理后，法官可通过在线审查，审查通过的，在线生成司法确认裁定书；

（三）未达成调解协议需要向法院起诉的，移交立案人

员办理立案手续；不再起诉的，按规定办理调解终结手续；

（四）诉中调解未达成调解协议的，将调解案件材料退回承办法官继续审理。

第二十二条【生效时间】本流程自发布之日起试行。