

枣庄市中级人民法院办公室

枣中法办〔2021〕25号

枣庄市中级人民法院办公室 关于印发《在线调解工作规范的规定》 的通知

各区（市）法院、本院各部门：

关于《在线调解工作规范的规定》已经本院审判委员会 2021 年第 25 次会议研究通过，现予以印发，请遵照执行。

枣庄市中级人民法院办公室

2021 年 12 月 1 日



在线调解工作规范的规定

为进一步加强全市法院在线调解工作，进一步优化法治化营商环境，根据《中华人民共和国民事诉讼法》《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》《最高人民法院关于进一步完善委派调解机制的指导意见》《人民法院在线诉讼规则》《山东省高级人民法院关于民事诉前调解程序的若干规定（试行）》《山东省高级人民法院关于民事速裁程序的若干规定（试行）》《山东省高级人民法院关于开展特邀调解工作若干意见》等规定，结合枣庄法院工作实际，制定本规定。

第一条 在线调解是指法院专（兼）职调解员、特邀调解组织和特邀调解员等，组织纠纷各方通过在线调解平台完成诉前诉中案件的远程调解，或相关信息确认、材料流转等促进分调裁审机制顺畅运行的工作方式。

第二条 开展在线调解，应当遵循公正高效、合法自愿、权利保障、便民利民、安全可靠的原则。

第三条 开展在线调解，应当征得当事人同意，并告知适用在线诉讼的具体环节、主要形式、权利义务、法律后果和操作方法。

第四条 特邀调解组织、特邀调解员可以通过人民法院调解平台等开展在线调解活动。在线调解应当按照法律和司法解释相

关规定进行，依法保护国家秘密、商业秘密、个人隐私和其他不宜公开的信息。

第五条 通过在线调解平台开展调解工作的人员主要有法院专（兼）职调解员、特邀调解组织（人员）。

第六条 立案庭负责调解案件的分流，调解快审团队负责向调解员推送案件。

第七条 在当事人各方自愿的前提下，积极引导当事人优先选择在线调解方式解决纠纷。除法律或相关司法解释规定不能进行调解的案件外，其余适宜调解的案件均能运行在线方式调处。

第八条 在线调解当事人的主要权利为：

1. 自主申请、接受或者终止在线调解；
2. 认为调解人员有需要回避的情形时，申请调解人员回避；
3. 表达真实意愿，提出合理的解决纠纷要求、方案；
4. 自愿达成调解协议，申请司法确认或寻求其他途径解纷。

第九条 在线调解当事人的主要义务为：

1. 如实陈述纠纷事实，不提供虚假证明材料，不进行虚假调解；

2. 遵守在线调解规则，尊重对方当事人的权利，自动履行协议或共同申请司法确认，促进诉调对接；

3. 保守调解秘密，除法律另有规定外，不泄露对方当事人商

业秘密或者个人隐私；

4. 法律法规或本规则规定的其他义务。

第十条 在线调解组织（人员）的主要职责如下：

1. 及时与当事人联系，核实当事人身份情况，依法独立开展调解工作；

2. 告知当事人权利义务及在线诉讼调解规则等事项，不强迫调解或违法调解；

3. 准确记录在线调解工作内容，保存案件材料存档备查，并在规定期限内完成调解工作；

4. 不偏袒一方当事人，不接受当事人请托，不收取、索取当事人财物或谋取不正当利益；

5. 保守调解秘密，未经当事人许可或经法定程序，不向任何组织和个人披露、私自复制或擅自使用调解过程中获取的信息；

6. 法律法规或本规则规定的其他权利义务。

第十一条 除法律规定不得调解的案件外，调解员应当引导当事人优先选择在线调解平台解决纠纷，并建议当事人依据法律法规，参照类案裁判，从诉讼结果、诉讼成本、执行风险等方面对诉讼风险进行自助评估。

第十二条 在线调解人员有下列情形之一的，当事人有权申请其回避：

1. 是一方当事人或者代理人近亲属的；

2. 与纠纷存在利害关系的；
3. 与当事人、代理人有其他关系，可能影响公正调解的；
4. 其他可能影响在线调解员独立或公正调解的情形。

在线调解员存在上述情形的，应当自行回避。

在线调解人员的回避，由所在团队负责人决定。

第十三条 在线调解组织（人员）收到在线调解平台推送的纠纷信息后，应当在 24 小时内登录平台，了解案件情况及当事人信息。指导当事人下载、登录在线调解平台，按平台要求完成相关调前准备事项。

第十四条 在线调解员可与各方当事人自行决定采取线上、线下方式进行调解。线上调解的，在线调解员可利用电话、视频等进行调解；线下调解的，在线调解员约定时间地点开展调解工作。

在线调解员可依据纠纷情况，结合当事人需求，进行共同或单独调解。

各方当事人应当准备身份证明材料和委托手续原件，便于视频调解时展示，也可准备答辩状和证据等材料，便于在调解过程中提交。

第十五条 在线调解员应当在主持调解前核实各方当事人的身份，告知当事人权利义务等相关事项，要求各方当事人就本规则第九条内容作出承诺。

第十六条 调解过程中，由在线调解员主持双方当事人按照申请人、被申请人顺序，分别陈述事实经过、说明具体的事实理由及调解意见等。

线上调解时，当事人可将证据拍照、扫描或者直接提交视听资料、电子数据等证据材料，在线展示给各方当事人。当事人对证据材料有异议的，应当提出理由加以说明。

在线调解员应当充分听取当事人陈述，讲解有关法律、法规和国家政策，耐心疏导，在当事人平等协商、互谅互让的基础上提出纠纷解决方案，促进当事人自愿达成调解协议。

第十七条 在线调解员主持各方当事人达成一致意见的，应当督促当事人及时履行。需要确认调解协议效力的，及时告知当事人可申请进行确认。

第十八条 调解程序终结时，当事人未达成调解协议的，调解员在征得各方当事人同意后，应当用书面形式记载调解过程中当事人没有争议的事实，并由当事人签字确认。在诉讼程序中，除涉及国家利益、社会公共利益和他人合法权益的外，当事人无需对调解过程中已确认的无争议的事实举证。

第十九条 在线调解员发现当事人存在虚假调解可能的，应当中止调解，并向法院或调解组织报告。法院或调解组织接到报告后，应当及时审查，并按相关规定处理。

第二十条 有下列情形之一的，调解终止：

1. 达成调解协议的；
2. 一方当事人明确表示不愿意继续调解的；
3. 当事人分歧较大，无法达成一致意见的；
4. 调解期限届满，当事人未达成一致意见的；
5. 调解难以进行的其他情形。

第二十一条 本规定由本院审判委员会负责解释。

第二十二条 本规定自下发之日起施行。

