

SZTT/ECSA

深圳市电子商务企业标准联盟标准

SZTT/ECSA 0010—2017

跨境电子商务在线纠纷解决服务交互规范

Specification for service interaction of cross-border electronic commerce
online dispute resolution

2018-04-17 发布

2018-04-17 实施

深圳市电子商务企业标准联盟 发布

目 次

前 言	44
1 范围	45
2 规范性引用文件	45
3 术语和定义	45
4 缩略语	47
5 跨境 ODR 服务交互的基本原则	47
6 跨境电子商务 ODR 服务交互流程及要求	48

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由深圳市前海深港现代服务业合作区管理局提出。

本标准由深圳市电子商务企业标准联盟归口。

本标准起草单位：深圳市前海深港现代服务业合作区管理局、深圳市众信电子商务交易保障促进中心。

本标准参编单位：深圳市消费者委员会、深圳仲裁委员会、广东德纳律师事务所、深圳市通拓科技有限公司、深圳市乐活天下股份有限公司

本标准主要起草人：李杨、潘瑶、洪婷、黄晓莉、温利群、何静。

本标准为首次发布。

跨境电子商务在线纠纷解决服务交互规范

1 范围

本标准规定了跨境电子商务在线纠纷解决服务交互的基本原则、交互流程及要求。

本标准适用于跨境电子商务经营者、消费者组织、行业协会或者其他依法成立的调解组织、跨境电子商务纠纷调处职能部门、仲裁机构建设和管理在线纠纷解决服务平台，开展在线纠纷解决服务。

本标准适用于跨境电子商务在线纠纷解决服务提供者处理在跨境电子商务交易过程中产生的消费纠纷。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改版）适用于本标准。

GB/T 24661.2-2009 第三方电子商务服务平台服务及服务等级划分规范 第2部分：企业间（B2B）、企业与消费者间（B2C）电子商务服务平台

Q/ZEA 001-2016 跨境电子商务 基本术语

A/CN.9/WG.III/WP.133 跨境电子商务交易网上争议解决：程序规则草案

3 术语和定义

3.1

在线纠纷解决 online dispute resolution

是指借助网络通信以及其他信息和通信技术解决当事人之间争议的一种机制。其中，根据在线纠纷解决机制位于经营者内部还是外部来划分，分为经营者内部在线纠纷解决和经营者外部在线纠纷解决。

3.1.1

经营者内部在线纠纷解决 entity internal online dispute resolution

又称经营者内部的在线申诉机制，是由经营者自行设立的对商品或服务不满意的在线投诉机制，一般以消费者专线或客户服务中心的形式存在。

3.1.2

经营者外部在线纠纷解决 entity external online dispute resolution

是指由经营者之外的政府职能部门、法人、组织或个人设立的在线纠纷解决机制。

3.2

在线纠纷解决服务平台 online dispute resolution service platform

是指基于通信技术和信息技术而搭建的虚拟纠纷解决环境，由在线纠纷解决服务提供者作为纠纷当事人提供各类综合性或专业性纠纷解决服务的平台。

3.3

在线纠纷解决服务 online dispute resolution service

是指由在线纠纷解决服务提供者基于在线纠纷解决服务平台所提供的各种与纠纷解决相关的服务活动，主要包括在线协商、在线调解、在线仲裁。

3.3.1

在线协商 online negotiation

是指在没有第三人参加的情形下，纠纷当事人利用在线纠纷解决服务平台所打造的网络纠纷解决环境，在当事人没有会面的情形下，利用网络信息技术进行解决纠纷的信息传输、交流、沟通，最后达成纠纷解决协议、化解纠纷的活动。

3.3.2

在线调解 online mediation

是指在第三人的协助下，纠纷当事人之间，纠纷当事人与第三人之间利用在线纠纷解决服务平台所打造的网络纠纷解决环境，在没有会面的情形下，利用网络信息技术进行解决纠纷的信息传输、交流、沟通，最后达成纠纷解决协议、化解纠纷的活动。

3.3.3

在线仲裁 online arbitration

是指充分利用网络信息技术工具，将仲裁机构、仲裁员、和当事人三者之间资讯的处理和交换以电子方式通过互联网等信息网络来进行，并在在线纠纷解决服务平台上进行案件的在线庭审以及仲裁员之间的在线合议等其他程序性事项，最后形成在线仲裁裁决的一种仲裁形式。

3.4

在线纠纷解决服务提供者 online dispute resolution service provider

是指为用户提供人员劳务活动或电子化工具所完成结果的实体。在本文件中是指提供在线纠纷解决服务人员劳务活动或在线纠纷解决服务平台的实体。

3.5

在线纠纷解决服务使用者 online dispute resolution service user

是指通过在线纠纷解决服务平台使用在线纠纷解决服务提供者所提供的在线纠纷解决服务的平台用户。

3.6

跨境电子商务 cross-border e-commerce

是指分属不同关税区的交易主体，通过互联网等信息网络进行商品交易或者服务交易的一种国际商务活动。

3.7

跨境电子商务经营者 cross-border e-commerce business entity

是指通过互联网等信息网络从事商品或服务进出口经营活动的自然人、法人和非法人组织，包括自建网站经营的跨境电子商务经营者、跨境电子商务平台经营者、平台内跨境电子商务经营者。

3.7.1

自建网站经营的跨境电子商务经营者 independent cross-border e-commerce website entity

是指利用互联网信息技术建立信息展示与交易空间，跨境销售自有产品或服务的网站的自然人、法人或其他组织。

3.7.2

跨境电子商务平台经营者 cross-border e-commerce platform entity

是指在跨境电子商务中为交易双方或者多方提供网页空间、虚拟经营场所、交易规则、交易撮合、信息发布等服务，供交易双方或者多方独立开展交易活动的法人或者非法人组织。

3.7.3

平台内跨境电子商务经营者 platform based cross-border e-commerce entity

是指通过跨境电子商务平台从事商品或服务进出口经营活动的自然人、法人和非法人组织。

3.8

在线纠纷解决服务交互 service interaction of online dispute resolution

是指以在线纠纷解决服务平台为支撑，以互联网等信息网络为传输媒介，发生在在线纠纷解决服务使用者之间、服务使用者与服务提供者之间、服务提供者之间的与各种在线纠纷解决服务活动相关的交流互动、通信及交互操作。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文档。

ODR：在线纠纷解决（Online Dispute Resolution）

5 跨境 ODR 服务交互的基本原则

5.1 合法性原则

跨境电子商务ODR活动必须依据法律、符合法律要求，不能与法律相抵触。跨境电子商务ODR服务提供者 and 使用者都必须严格遵守和执行相关法律、法规的规定。

5.2 高效便民原则

跨境电子商务ODR服务交互应坚持高效便民原则，便利当事人，尽可能的简化、优化程序，减少当事人程序性负担，减少当事人使用成本。

5.3 自愿原则

跨境电子商务ODR服务程序的启动、响应、纠纷处理等应坚持自愿原则，充分尊重纠纷当事人自由意愿。

5.4 和解优先原则

跨境电子商务ODR服务提供者处理跨境电子商务消费纠纷的应遵循和解优先原则，由纠纷双方当事人在合理的时间内先行在线协商，协商不成的，再转入调解或仲裁程序。

5.5 安全保密原则

跨境电子商务ODR服务交互必须坚持安全保密原则，对纠纷当事人的身份信息、纠纷信息等应进行必要的保密处理，并提供必要的信息安全保障。

6 跨境电子商务 ODR 服务交互流程及要求

6.1 ODR 服务交互总体框架

6.1.1 ODR 服务交互总体框架

ODR服务使用者根据自身纠纷处理需求向ODR平台发送纠纷处理申请或申诉的服务请求，平台接收服务请求后进行相应处理，并调用ODR服务提供者提供的服务，将服务结果反馈给服务使用者。ODR服务总体交互框架如图1。

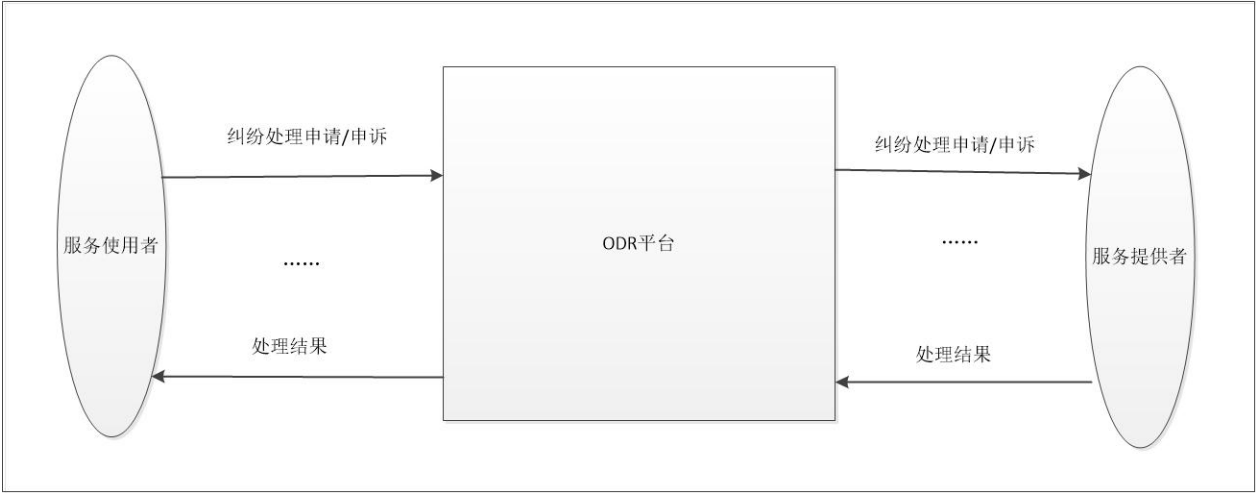


图 1 跨境电子商务 ODR 服务交互总体框架图

6.1.2 ODR 服务提供者

- ODR 服务提供者，主要包括：
- 跨境电子商务经营者；
 - 消费者组织、行业协会或者其他依法成立的调解组织；
 - 跨境电子商务纠纷调处职能部门；
 - 仲裁机构。

6.1.3 ODR 服务使用者

ODR服务使用者，在具体的在线纠纷解决程序中又称为纠纷当事人。包括但不限于：

- 消费者；
- 跨境电子商务经营者。

6.2 ODR 服务交互基本流程及要求

6.2.1 概述

在内部、外部两级ODR联网运行体系下，ODR服务交互按照提交服务申请、纠纷受理、纠纷处理、处理结果反馈和申诉、处理结果确认和业务办结、服务评价及公示、结果执行反馈、记录公示和归档的基本流程，实现对跨境电子商务消费纠纷解决的一系列交互操作。ODR服务交互基本流程如图2、图3所示。

6.2.2 提交服务申请

ODR服务使用者向ODR平台提交服务申请。服务申请包括：

——消费者作为申请方的服务申请，包括但不限于：

- a. 消费者在自建网站经营的跨境电子商务经营者的内部 ODR 平台上提起纠纷处理申请；
- b. 消费者在跨境电子商务平台经营者的内部 ODR 平台上提起纠纷处理申请/申诉；
- c. 消费者在外部 ODR 平台上提出纠纷处理申请/申诉；

——跨境电子商务经营者作为申请方的服务申请，包括但不限于：

- a. 平台内跨境电子商务经营者在跨境电子商务平台内部 ODR 平台上提起纠纷处理申诉；
- b. 自建网站经营的跨境电子商务经营者在外部 ODR 平台上提起纠纷处理申请/申诉；
- c. 平台内跨境电子商务经营者在跨境电子商务平台外部 ODR 平台上提起纠纷处理申请/申诉；

（注：纠纷处理申请是指没有经过其他在先纠纷处理程序的服务申请；纠纷处理申诉是指经过其他在先纠纷处理程序，但一方当事人对纠纷处理结果不满意，向相关的ODR平台提出申诉服务申请。）

6.2.3 纠纷受理

ODR服务提供者应在规定的时间内对ODR服务使用者提交的服务申请进行在线受理。

6.2.4 在线协商

ODR服务提供者对受理的案件应先行让纠纷当事人在ODR平台上自行协商。

6.2.5 处理结果通知反馈和申诉

ODR服务提供者/平台应将纠纷处理结果通知纠纷当事人。纠纷当事人应在规定时间内自主选择是否提出申诉申请，可以提出申诉的情形如下：

——向自建网站经营的跨境电子商务经营者内部ODR平台提交纠纷处理申请的，当事人可以向外部ODR平台提交纠纷处理申诉申请，进入外部ODR纠纷处理程序；

——向跨境电子商务平台经营者内部ODR平台提交纠纷处理申请的，当事人对在线协商结果不满意的，可以向该跨境电子商务平台经营者内部ODR平台提交纠纷处理申诉申请，由跨境电子商务平台经营者进行在线处理，对跨境电子商务平台经营者处理结果仍不满意的，当事人可以向外部ODR平台提交纠纷处理申诉申请，进入外部ODR纠纷处理程序；

——向外部ODR平台提交纠纷处理申请或申诉申请的，当事人双方先行在线平台上在线协商，当事人对在线协商结果不满意的，可以向外部ODR平台提交在线调解或在线仲裁申请，申请在线调解的，当事人对在线调解结果仍不满意，符合在线仲裁条件的，可以向外部在线仲裁服务提供者提交在线仲裁申请，进行在线仲裁。

6.2.6 处理结果确认，业务办结

纠纷双方当事人对ODR平台处理结果进行程序性确认，ODR服务提供者或平台进行业务办结。

6.2.7 服务评价及公示

ODR服务平台应具有服务评价功能，业务办结后，由纠纷当事人、ODR服务提供者分别在ODR平台上进行服务评价，ODR平台在对评价内容进行数据统计分析处理后进行公示。评价类型包括但不限于：

- 消费者对跨境电子商务经营者纠纷处理情况的评价；
- 消费者对ODR服务提供者的ODR服务情况进行评价；
- 跨境电子商务经营者对ODR服务提供者的ODR服务情况进行评价；
- ODR服务提供者对跨境电子商务经营者的纠纷处理情况进行评价。

6.2.8 结果执行反馈

业务办结后，双方当事人应当在和解协议或调解协议规定的期限内执行达成的结果，并将执行情况反馈至ODR平台上。

6.2.9 记录、公示和归档

- 记录：ODR平台应对纠纷处理过程、双方提供的证据、处理结果、执行情况、服务评价等信息进行记录，纳入ODR平台的诚信档案或其他合作单位的诚信档案，对不诚信企业进行降低信用评分或星级。
- 公示：ODR平台应对纠纷调处结果以及相关统计数据在履行必要的保密义务后在平台上进行公示。
- 归档：ODR服务提供者或平台在业务办结之后，对所有涉案的表单、文书等进行电子系统分类归档，以备后续申诉程序调用或查阅。

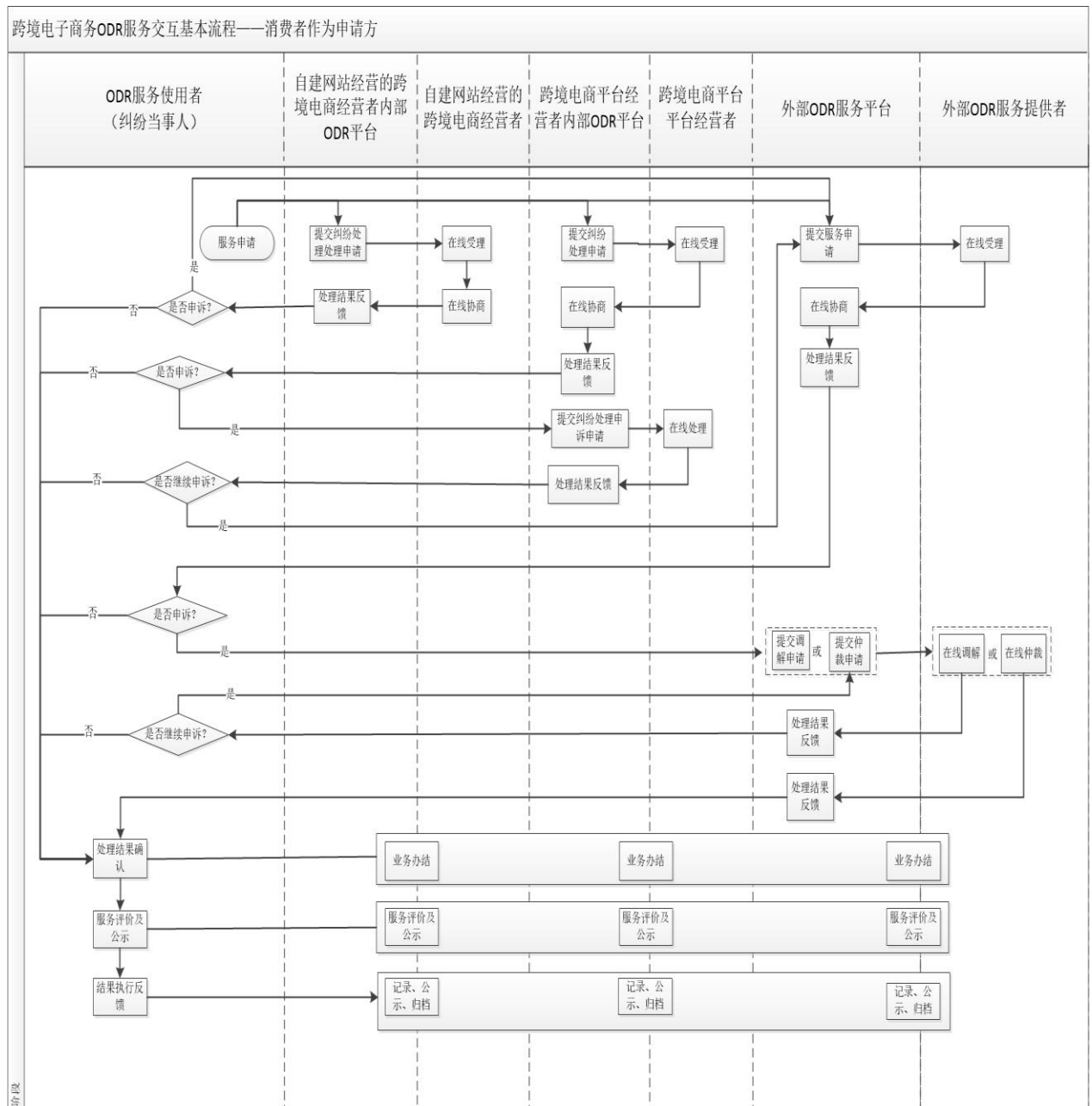


图 2 ODR 服务交互基本流程图（消费者作为申请方）

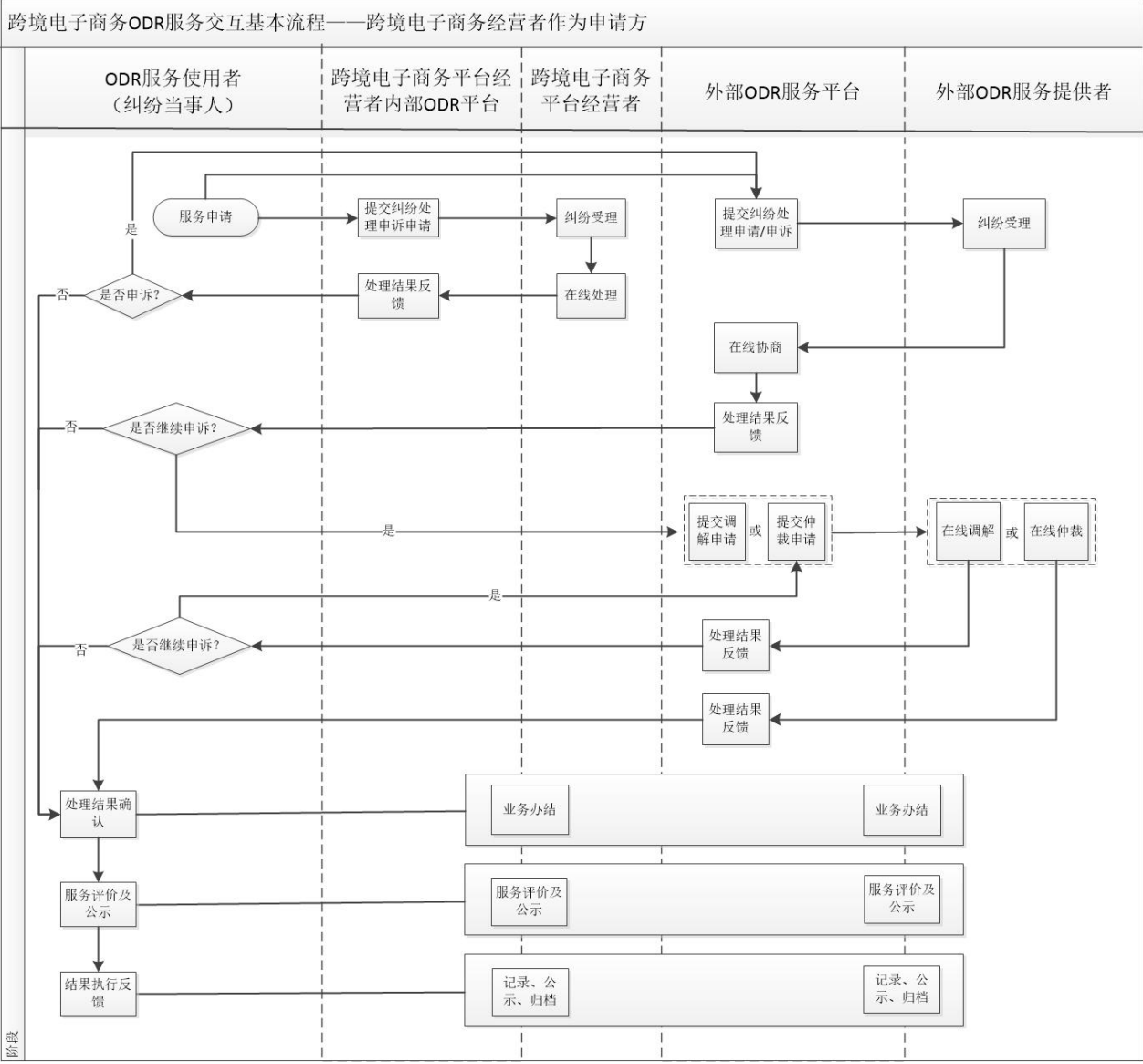


图 3 ODR 服务交互基本流程图（经营者作为申请方）