

南岔县人民法院文件

南法发〔2025〕20号

涉企纠纷诉前调解全链条云上办理机制

聚焦企业“维权效率低、线下跑趟多、时间成本高”痛点，以“数字赋能、全程网办、闭环管理”为核心，构建从纠纷入口到履行完毕的诉前调解全链条云上体系，实现涉企纠纷“线上办、快速调、低成本、可追溯”，最大限度降低诉讼对企业经营的影响，夯实法治化营商环境数字基底。

一、总体目标

通过构建“诉前调解+云端办理”的全链条服务机制，为企业提供全流程在线调解服务，降低纠纷解决成本。促进多元协同，整合法院、商事调解组织、行业协会等资源，构建“线上+线下”协同解纷体系，助力企业快速化解矛盾，维护正常经营秩序。

二、工作机制

（一）云上入口：便捷化申请与智能分流

1. 多渠道“零跑腿”申请：企业可通过“人民法院在线服务”平台、诉讼服务网、律师端小程序等渠道，一键提交诉前调解申请，在线填写纠纷类型（如合同、知识产权、劳动争议等）、标的额、核心诉求等关键信息，并上传电子证据（合同扫描件、沟通记录、转账凭证等），系统自动生成《诉前调解申请表》，企业完成电子签名即提交成功，无需线下递交材料。

2. 智能化“精准化”分流：依托法院调解平台智能分案系统，自动匹配三项核心要素：一是纠纷类型与调解员专业领域（如金融纠纷匹配金融领域特邀调解员）；二是企业规模与案件影响（重点产业链案件标注“优先调解”标签）；三是当事人地域（异地纠纷优先分配至跨域调解团队）。分流结果15分钟内通过短信、平台消息同步告知双方当事人及调解员，企业可在线查询调解员姓名、资质及调解案例。

（二）云上调解：灵活化过程与规范化管理

1. 异步+同步双模式调解：

异步调解：针对企业人员出差、经营繁忙等情况，调解员可通过平台发送文字、语音调解方案，双方在48小时内在线反馈意见，实现“非实时沟通”。

同步调解：当事人约定时间后，调解员发起视频调解，平台支持展示证据、梳理争议焦点、多方连线（可邀请企业法务、行业专家加入）等功能，满足复杂纠纷沟通需求。

2. 全流程“透明化”留痕：调解过程中，所有文字沟通、语音记录、视频录像、证据材料均由系统自动存储，形成不可篡改的电

子档案。调解达成一致后，系统即时生成《调解协议书》，当事人在线核对无误后完成电子签名，协议即时生效，可随时下载留存。

3. 专业化“辅助性”支持：对涉及复杂法律问题的纠纷，调解员可通过平台“法官在线指导”模块，申请承办法官在线答疑；对涉及技术、财务等专业问题的，联动行业协会、会计师事务所等特邀调解组织，在线提供专业意见，提升调解专业性。

（三）云上收尾：高效化确认与闭环化履行

1. 司法确认“秒批式”办理：当事人申请司法确认的，无需另行提交材料，调解平台自动将《调解协议书》《司法确认申请书》等电子材料推送至法院立案系统。法官在线审核，对符合条件的，48小时内作出裁定；不符合条件的，一次性在线告知补正要求，实现“申请-审核-裁定-送达”全线上闭环。

2. 履行过程“可视化”监督：系统自动提醒付素节点，逾期未履行则直接转入执行立案通道。调解失败案件自动转入诉讼程序，已提交材料无缝对接审判系统。

三、配套机制

（一）调解员管理

1. 建立商事调解专家库，定期培训考核。
2. 按调解成功率、企业评价等动态调整人员。

（二）时效保障

1. 普通纠纷调解周期不得超过30日（特殊疑难复杂案件可延长）。
2. 超期未达成协议自动转入诉讼程序。

(三)费用减免

对小微企业减免调解费用，鼓励通过非诉方式解纷。

(四)数据互通

与市场监管、税务等部门实现数据共享，精准核实企业资质及信用信息。

(五)履约保险联动

引入保险公司开发“调解协议履约险”，最大限度降低债务人违约风险。

(六)信用激励

对主动履行企业给予公共信用积分奖励，纳入银企对接白名单。

四、办理机制流程(阶段 具体操作时限要求责任主体)

(一)申请阶段。企业线上提交材料，系统智能审核1个工作日内反馈补正要求(平台系统+立案庭)。

(二)分流阶段。按纠纷类型分配至专业调解团队2个工作日内完成匹配(调解管理办公室)。

(三)调解阶段。调解员组织线上调解，明确争议焦点，一般纠纷15日内完成(专职调解员)。

(四)结果阶段。达成协议的进行司法确认;未达成的转诉讼，3个工作日内完成衔接(法院业务庭室)。

五、技术保障

(一)加强质量管控，建立调解员星级评价体系，定期开展商事法律专项培训。

（二）数据安全保障，通过国家级加密认证保障信息传输安全，严格权限管理，采用区块链存证技术，确保证据真实不可篡改，保护企业商业秘密。

（三）扩大宣传推广，在政务服务中心、产业园区定向推送。

（四）工作效率提升，建立涉企纠纷“绿色通道”，对中小微企业纠纷优先调解，缩短办理周期。

（五）强化联动机制，与市场监管、工商联等部门建立数据共享，引入行业专家参与复杂纠纷调解。

六、其他

本意见自印发之日起试行，相关法律法规或新出台上级文件中与本意见不一致的，以新出台法律规定、上级文件为准。

