

广州法院 ODR 平台操作手册

(机构管理员)

1. 简介

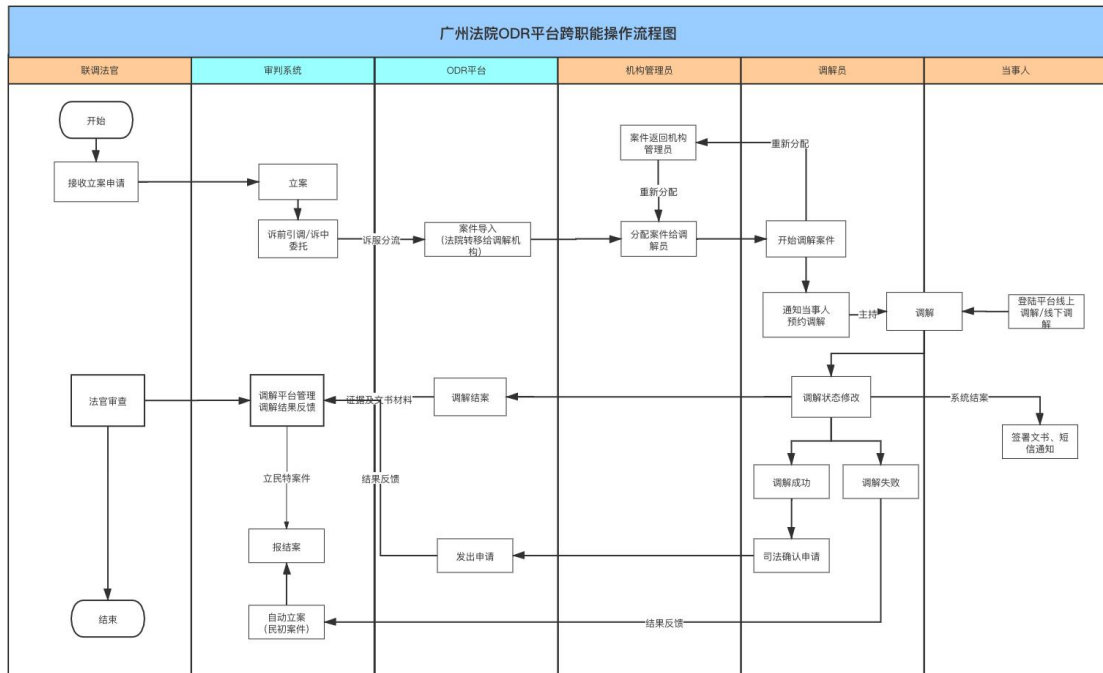
广州法院在线纠纷多元化解平台（以下简称 ODR 平台）秉持让“数据多跑路，群众少跑腿”的理念，集在线咨询、在线调解、在线申请司法确认等功能模块于一体。

ODR 平台依托互联网、大数据和人工智能技术，不断融合信息化与纠纷多元化解工作，创新实现**视频调解、邀请调解、异步调解、自动归档、自动生成文书等功能**，从多个方面为调解工作赋能，提高纠纷化解的质效，最终使得矛盾纠纷不断被过滤和分流，少量疑难复杂案件由广州法院以裁判的方式提供司法保障，为前端纠纷解决程序提供规范和指导。

网址：<https://gzjf.gzcourt.org.cn/>

(建议使用**谷歌浏览器**比较稳定)

2. 总体流程



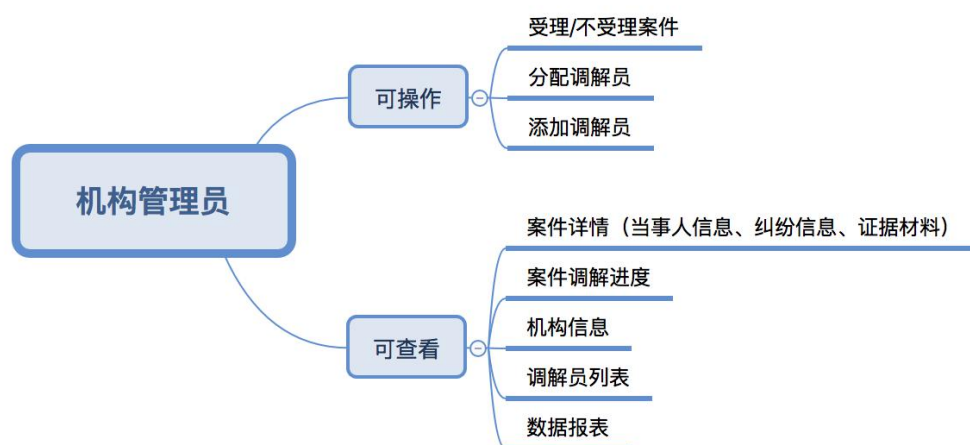
3. 机构管理员功能

3.1. 功能地图

【业务场景】

特邀调解机构有众多调解员，人员管理和工作安排都很繁杂，设置机构管理员的角色，可以有效的解决上述问题。

【总体功能】



机构管理员登陆后可查看“机构管理中心”“统计分析”。点击“机构管理中心”可查看案件分配列表、案件调解记录、电子卷宗记录、服务人员列表、添加服务人员、服务机构列表；点击“统计分析”按钮可查看机构案件报表情况。

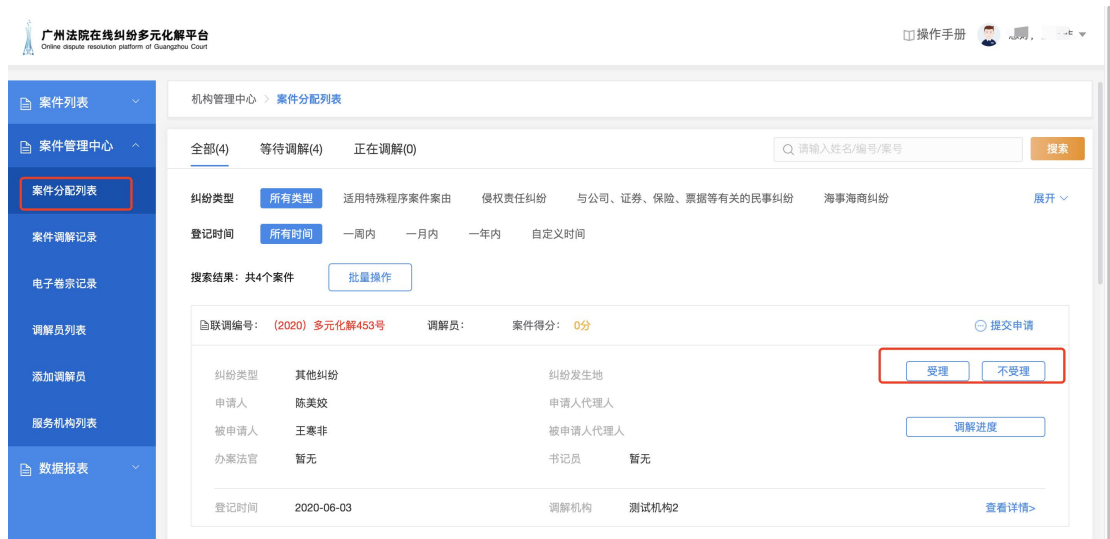
3.2. 登录平台



【操作说明】

选择“法院/调解员”，机构管理员输入手机号与密码后，点击登录。

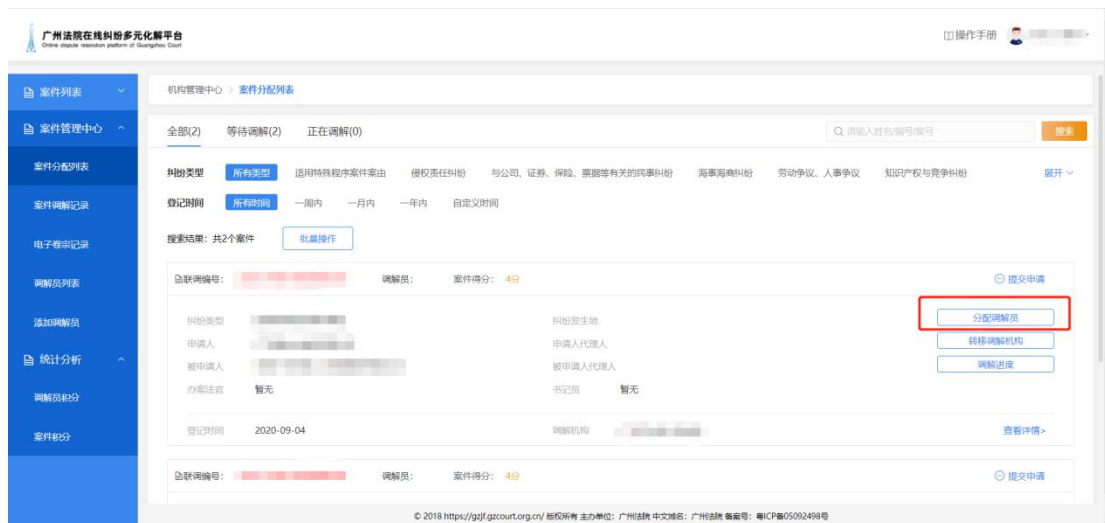
3.3. 受理案件



【操作说明】

点击“案件分配列表”，管理员可以查看待受理的案件列表，点击“受理”即可。由于特殊原因不能继续处理案件，可以选择“不予受理”将案子转移回原来的法院。

3.4. 分配调解员



【操作说明】

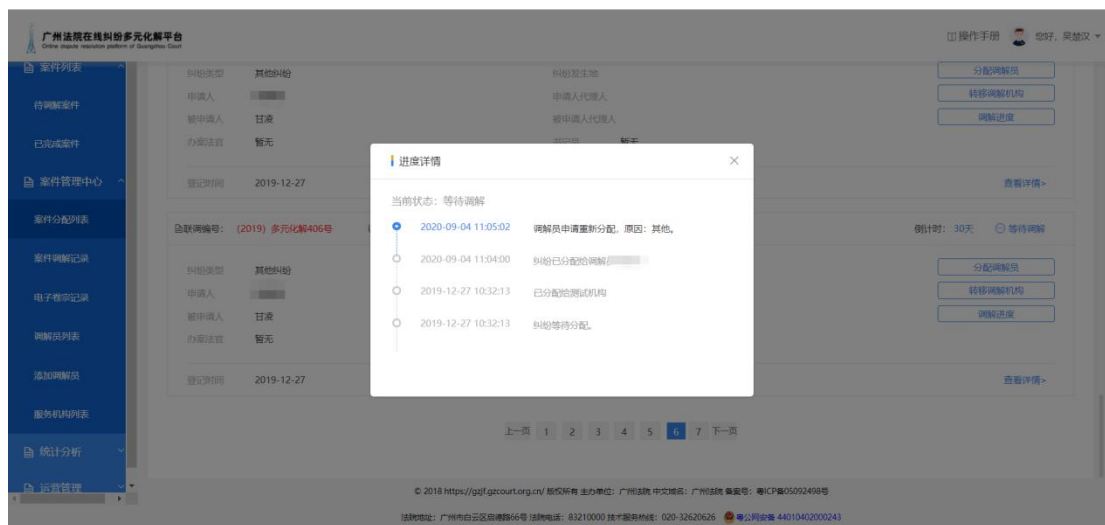
点击“案件分配列表”，管理员可以查看待分配的案件列表，点击“查看详情”可查看纠纷详细情况，点击“分配调解员”可将案件分配给机构内合适的调解员。



【操作说明】

二次分配调解员：如调解员有特殊情况可选择提前终结案件，案件回到机构管理员处，管理员可点击“重新分配调解员”予以二次分配。

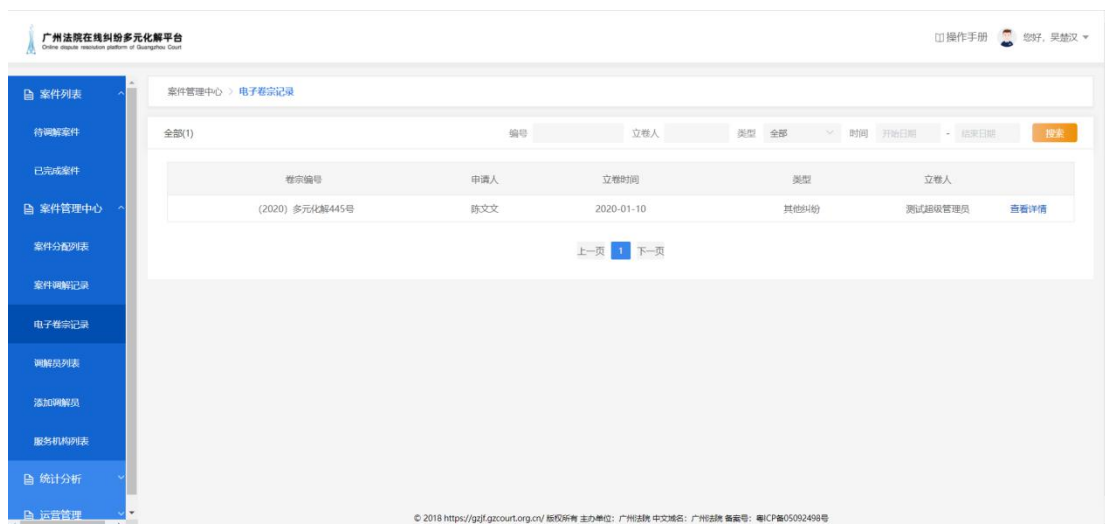
3.5. 查看调解进度



【操作说明】

点击“调解进度”，可查看案件的调解进度详情。

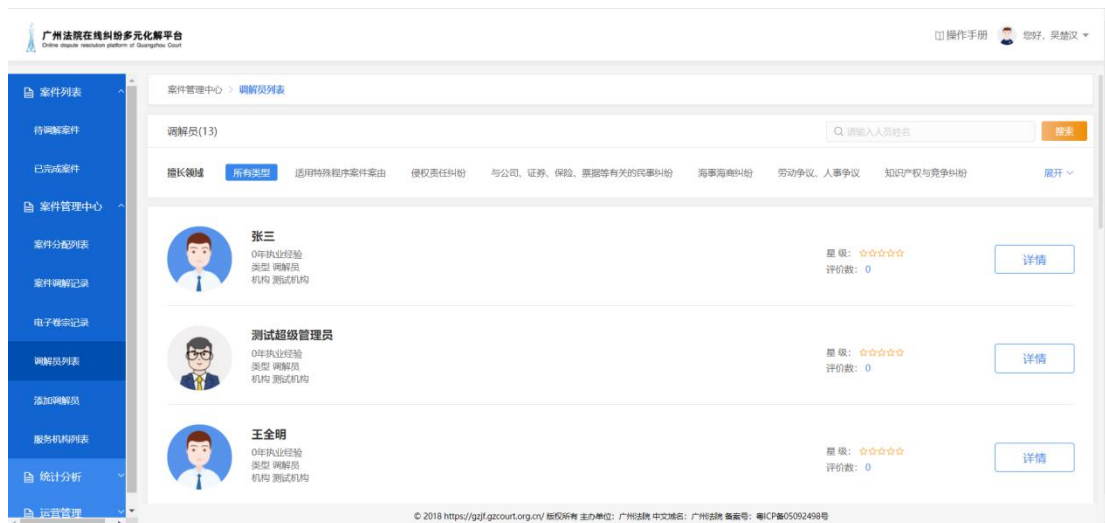
3.6. 电子卷宗



【操作说明】

点击“电子卷宗记录”，可查看该机构收到的所有电子卷宗，点击“查看详情”，可查看卷宗详情。

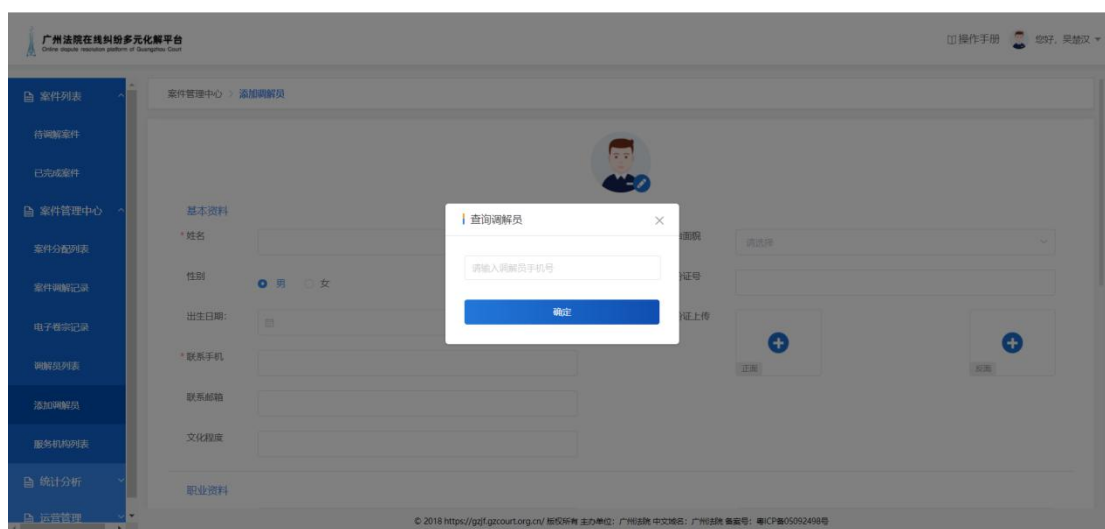
3.7. 调解员列表



【操作说明】

管理员在“服务人员列表”中可查看机构内所有调解员的信息，点击“详情”可查看具体情况。

3.8. 添加调解员



【操作说明】

点击“添加调解员”，可新增调解员。手机号为调解员账号，默认登陆密码可咨询技术人员。

3.9. 统计报表

序号	调解员	成功率最高纠纷类型	总分	平均结案时间	调解成功率	平均操作分	平均时间分	平均结果分
1	王非	其他纠纷	664	13	72.73%	49.45	6.55	4.36
2	谢斌	其他纠纷	170	85	66.67%	48	3.33	5.33
3	王明	合同纠纷	91	20	66.67%	21.67	4.67	4
4	王明	适用特殊程序案件案由	8	13	0%	7	0	1

【操作说明】

调解员积分：点击“统计分析-调解员积分”可查看积分下调解员处理案件的积分情况。

序号	联调编号	引调时间	纠纷类型	调解员	操作分	时间分	结果分	总分
81	(2020) 多元化解470号	2020-04-28	其他纠纷		0	0	0	0
82	(2020) 多元化解471号	2020-04-28	其他纠纷		0	0	0	0
83	(2020) 多元化解472号	2020-04-28	其他纠纷		0	0	0	0
84	(2020) 多元化解473号	2020-04-28	其他纠纷		0	0	0	0

案件积分：点击“统计分析-案件积分”可查看机构下案件的积分情况。

【法律法规】

《最高人民法院关于人民法院民事调解工作若干问题的规定》

第三条 根据民事诉讼法第八十七条的规定，人民法院可以邀请与当事人有特定关系或者与案件有一定联系的企业事业单位、社会团体或者其他组织，和具有专门知识、特定社会经验、与当事人有特定关系并有利于促成调解的个人协助调解工作。

经各方当事人同意，人民法院可以委托前款规定的单位或者个人对案件进行调解，达成调解协议后，人民法院应当依法予以确认。