

# 广州法院 ODR 平台操作手册

(当事人/代理人)

## 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)



### 3. 普通用户功能

#### 【业务场景】

纠纷产生后当事人欲诉至法院。

#### 【总体功能】



### 3.1. 登录平台



#### 【操作说明】

普通用户点击“当事人/代理人”，点击扫码人脸识别即可登录。

## 3.2. 实名认证



### 【操作说明】

可以选择粤省事等进行实名认证。手机扫描小程序码进行人脸识别

## 3.3. 查看平台信息

### (1) 法律知识



用户可点击首页“法律知识”，搜索相关的法律法规或相关的经典案例

### (2) 服务资源



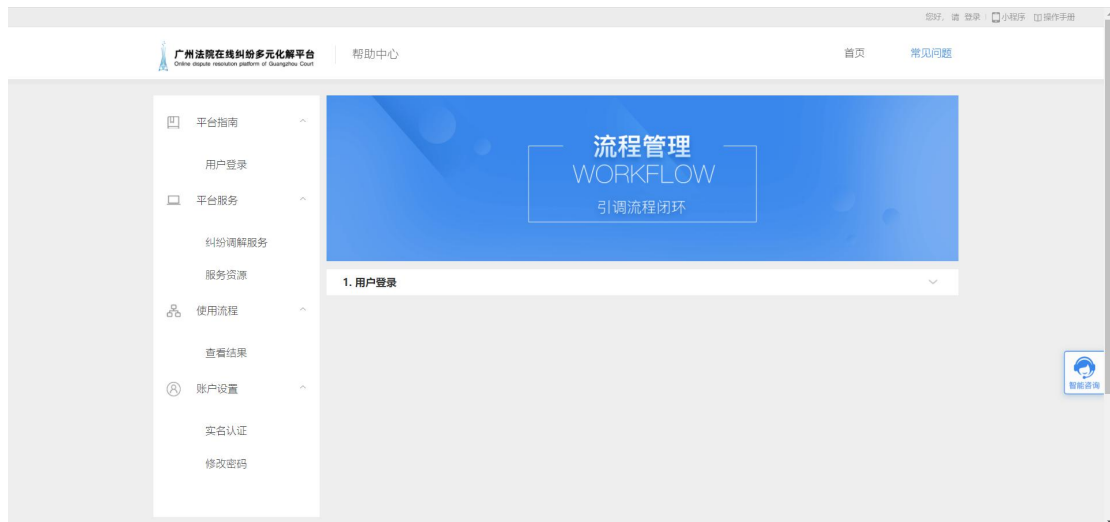
用户可点击首页“服务资源”，可查看该平台入驻的相关调解资源。

### (3) 帮助中心



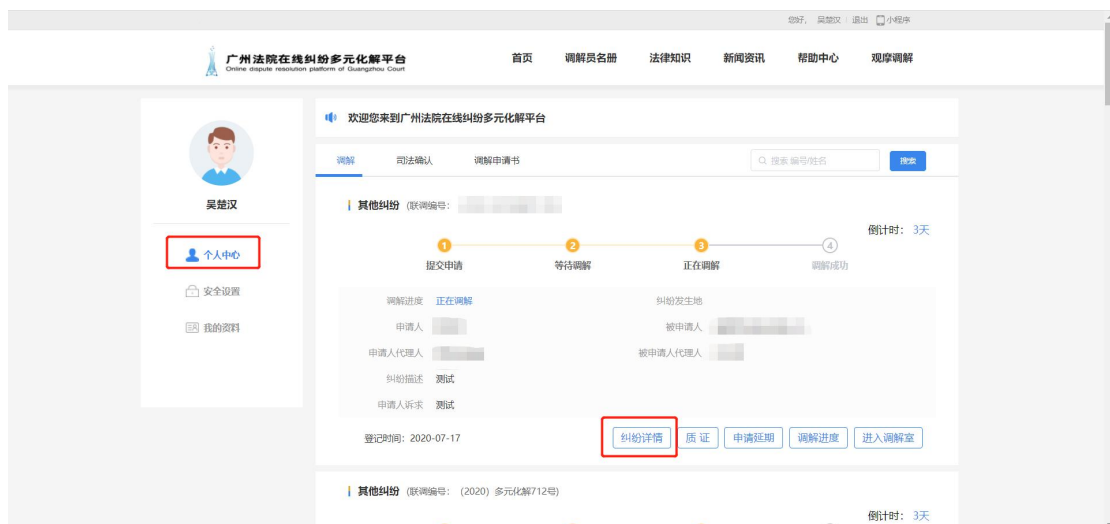
用户在首页点击“帮助中心”，可了解法院引调案件的相关流程操作。

### (4) 常见问题



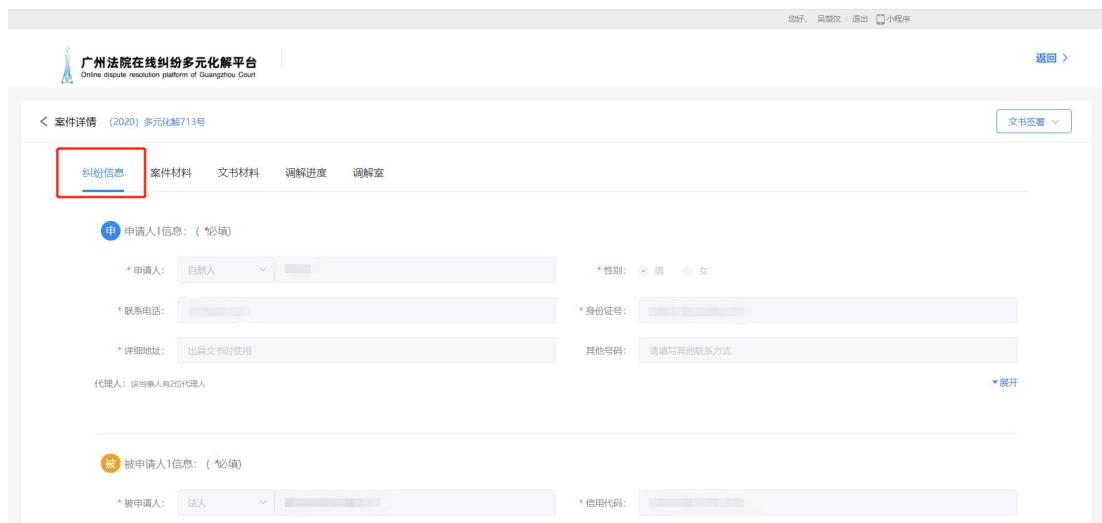
用户点击“常见问题”，可了解在该平台操作使用的相关指引。

### 3.4. 个人中心



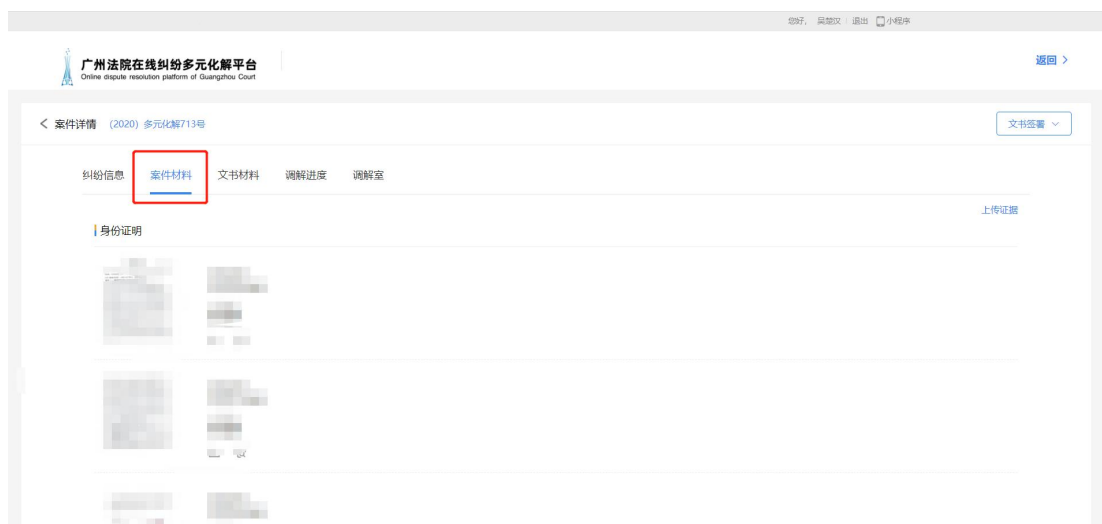
在个人中心，用户可查看所有调解案件，点击“纠纷详情”按钮可查看案件详细情况，点击“调解进度”可查看案件进展。

### 3.5. 纠纷信息



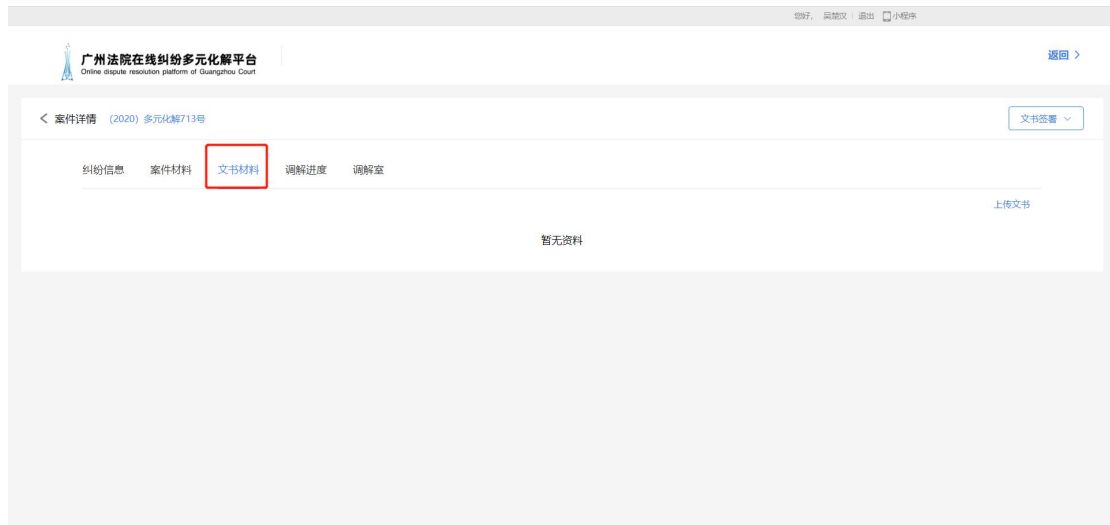
“纠纷信息”为案件申请方、被申请方、纠纷描述区域，其中还包含调解员的个人信息。

### 3.6. 案件材料



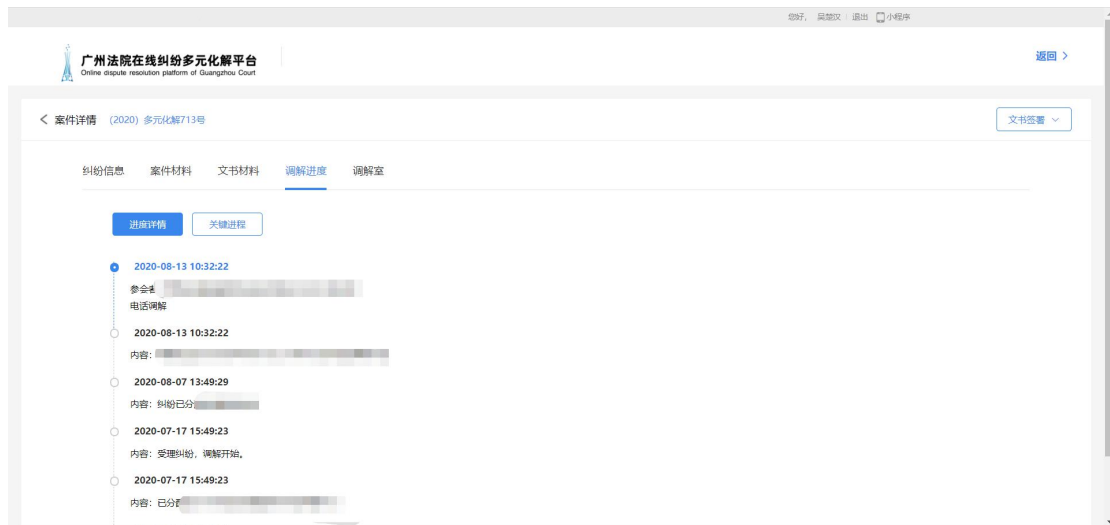
“案件材料”为纠纷材料展示区域，包括身份证明、证据清单、文书材料及其他材料。当事人可点击“上传文件”，填写分类、材料名称后选择文件上传。当事人也可对对方提出的证据予以异步质证。

### 3.7. 文书材料



“文书材料”为已签署文书展示区域，用户可点击下载查看。

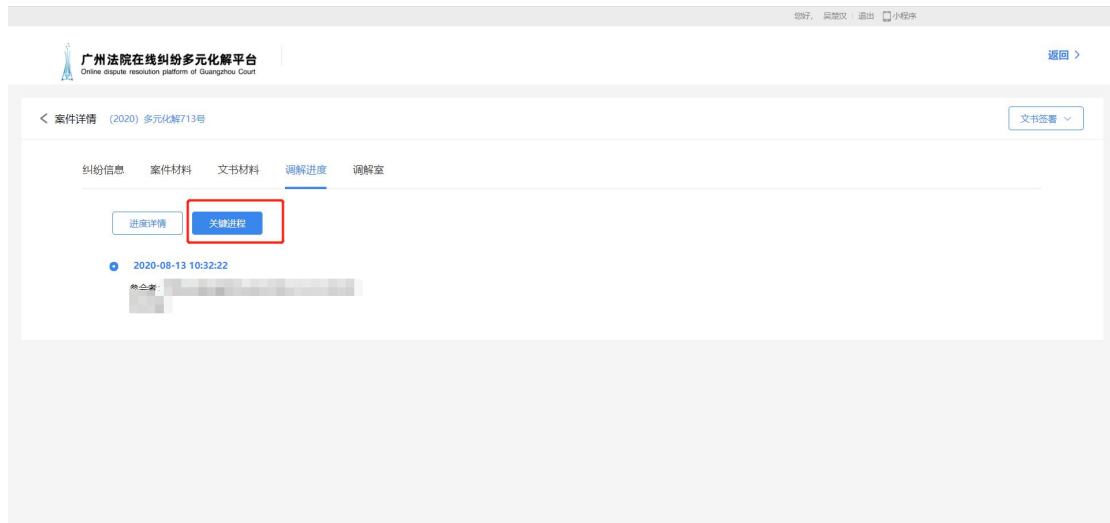
### 3.8. 调解记录



“调解记录”为视频调解记录，用户可点击下载查看调解视频记录。

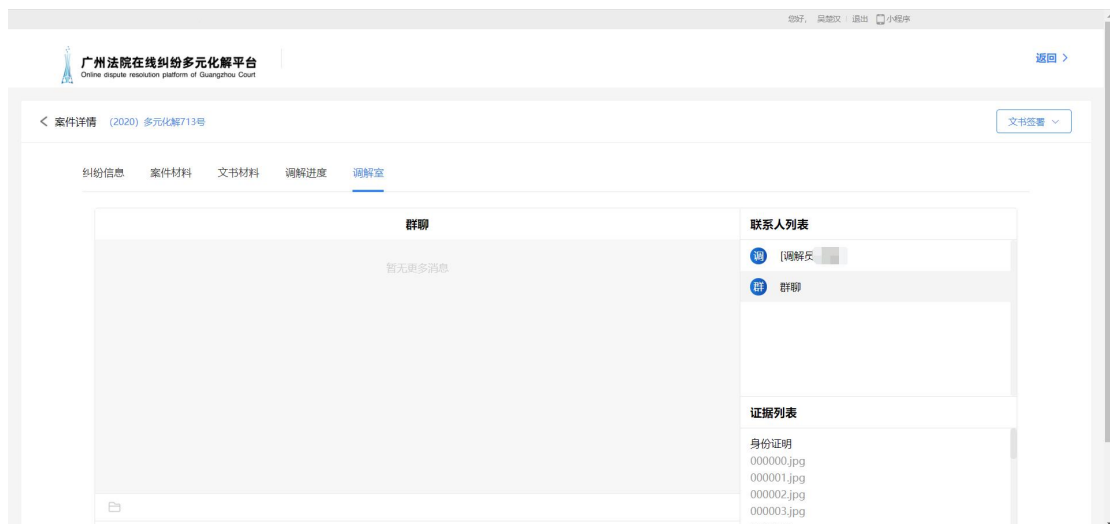


### 3.9. 调解进度



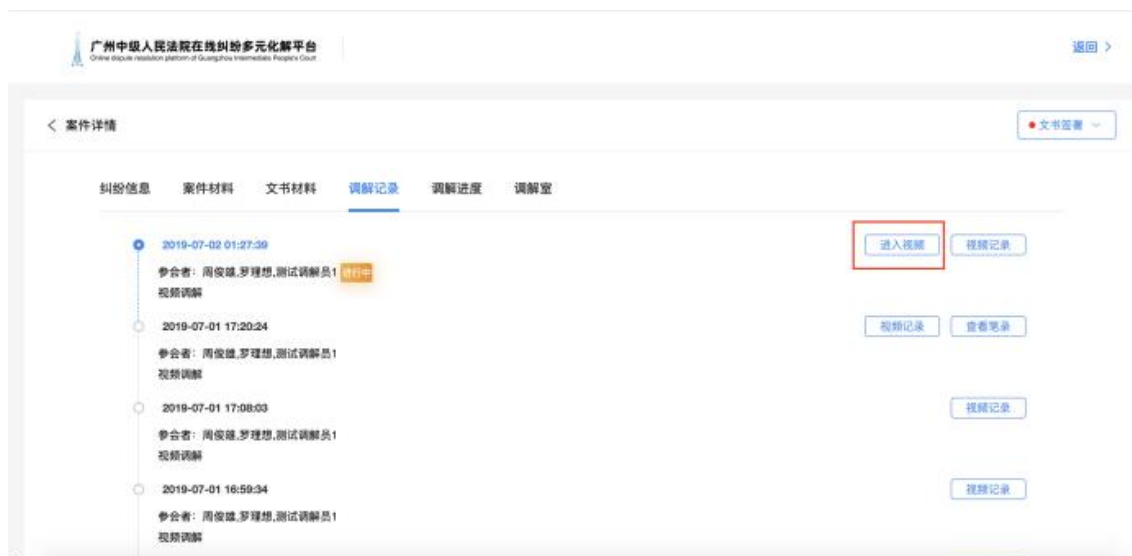
“调解进度”为案件调解过程的全记录。

### 3.10. 调解室

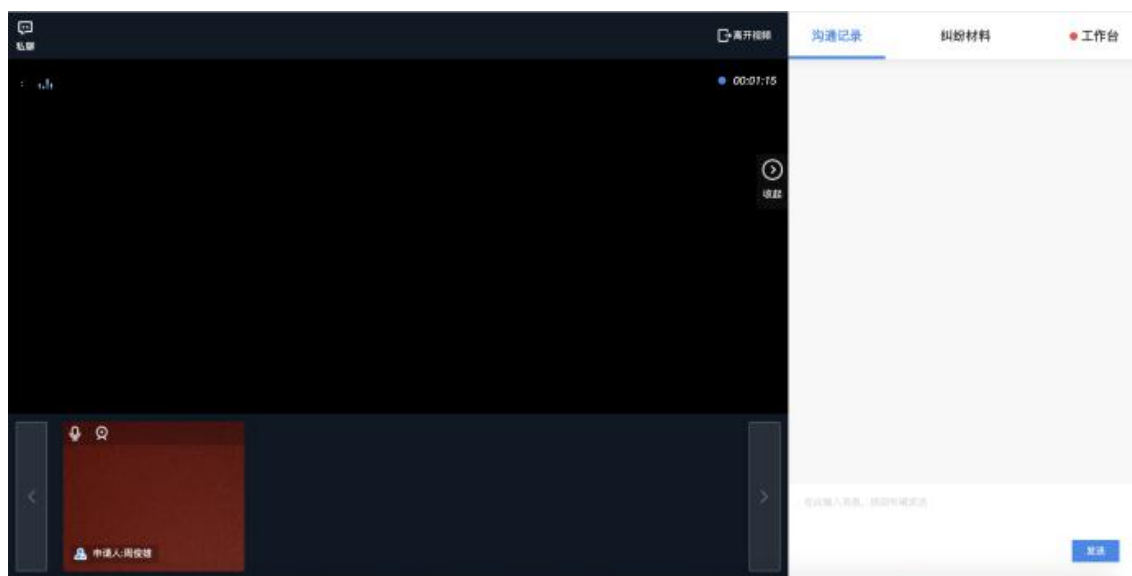


“调解室”，调解员可以在调解室单独与各方当事人进行沟通，有效避免当事人双方在场时出现情绪过激情况，提高调解效率。

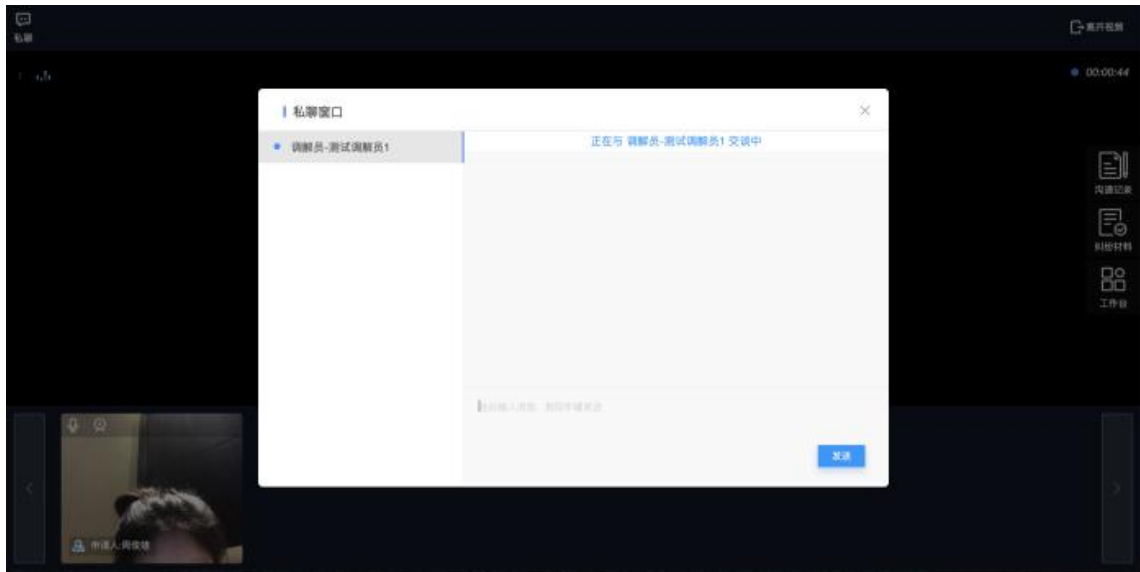
### 3.11. 视频调解



调解员预约视频会议后，到达预约时间，用户点击“调解记录-进入视频”，即可进入视频会议。



用户可在视频会议界面点击“纠纷材料”查看“案件详情”、已上传纠纷材料，也可即时上材料，在线视频调解的“工作台”设置有“退出视频”按钮。



视频调解过程中，当事人和调解员可以进行文字单聊。



若双方达成一致协议，调解员可编辑调解协议书发送给当事人，当事人可同屏进行确认或在纠纷详情界面的工作台进行确认。



用户查看调解协议书后点击“同意”按钮，需扫描二维码在微信小程序端进行手动签字，完成后需点击“确认”按钮。



调解成功的案件调解员可辅助编辑“司法确认申请书”，当事人可点击纠纷详情界面的工作台查看，无误后点击“同意”按钮，需使用微信小程序扫描二维码完成电子签名，签完字后需点击“确认”按钮。

### 3.12. 司法确认/请求法院出具调解书

在案件调解成功且双方当事人均确认司法确认申请书后，当事人案件列表中会出现“申请司法确认”按钮，当事人点击该按钮进入司法申请信息填写界面。

当事人填写完相应信息，点击“提交”按钮。相应法院就会收到该司法确认申请的案件。

### 【法律法规】

《最高人民法院关于人民调解协议司法确认程序的若干规定》

当事人根据《中华人民共和国民事诉讼法》第三十三条的规定共同向人民法院申请确认调解协议的，人民法院应当依法受理。

第二条 当事人申请确认调解协议的，由主持调解的人民调解委员会所在地基层人民法院或者它派出的法庭管辖。

人民法院在立案前委派人民调解委员会调解并达成调解协议，当事人申请司法确认的，由委派的人民法院管辖。

当事人申请确认调解协议，应当向人民法院提交司法确认申请书、调解协议和身份证明、资格证明，以及与调解协议相关的财产权利证明等证明材料，并提供双方当事人的送达地址、电话号码等联系方式。委托他人代为申请的，必须向人民法院提交由委托人签名或者盖章的授权委托书。

第四条 人民法院收到当事人司法确认申请，应当在三日内决定是否受理。人民法院决定受理的，应当编立“调确字”案号，并及时向当事人送达受理通知书。双方当事人同时到法院申请司法确认的，人民法院可以当即受理并作出是否确认的决定。

## 3.13. “广州法院 ODR” 微信小程序

1.微信小程序搜索“广州法院 ODR”，或者扫描二维码直接进入小程序进行调解。



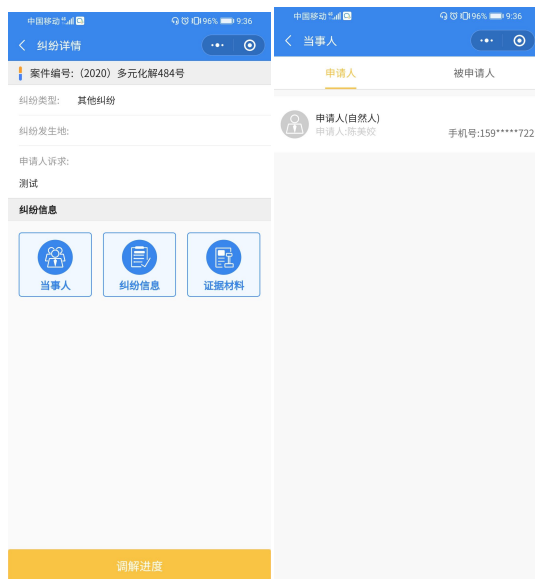
## 2.输入信息登录并进行人脸识别



3.点开 ODR 平台首页，点击进行中案件，可以看见“我”的所有案件

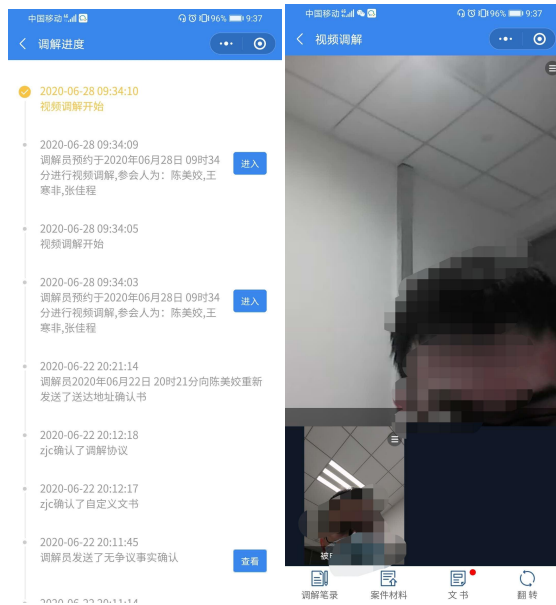


4. 点击案件详情，可以查看案件的相关信息

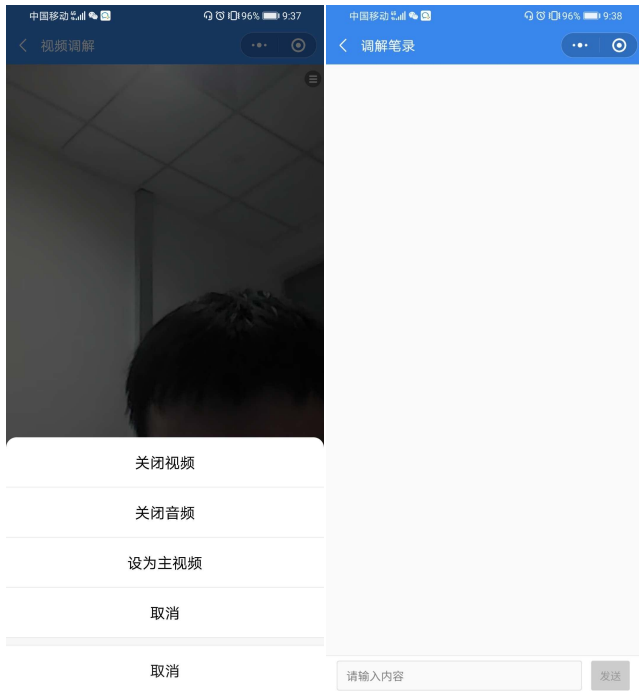




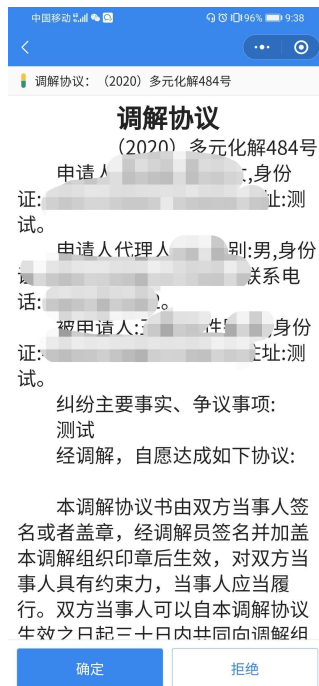
5. 点击调解进度，调解员发起视频后可以进入视频，并控制视频的音频画面等

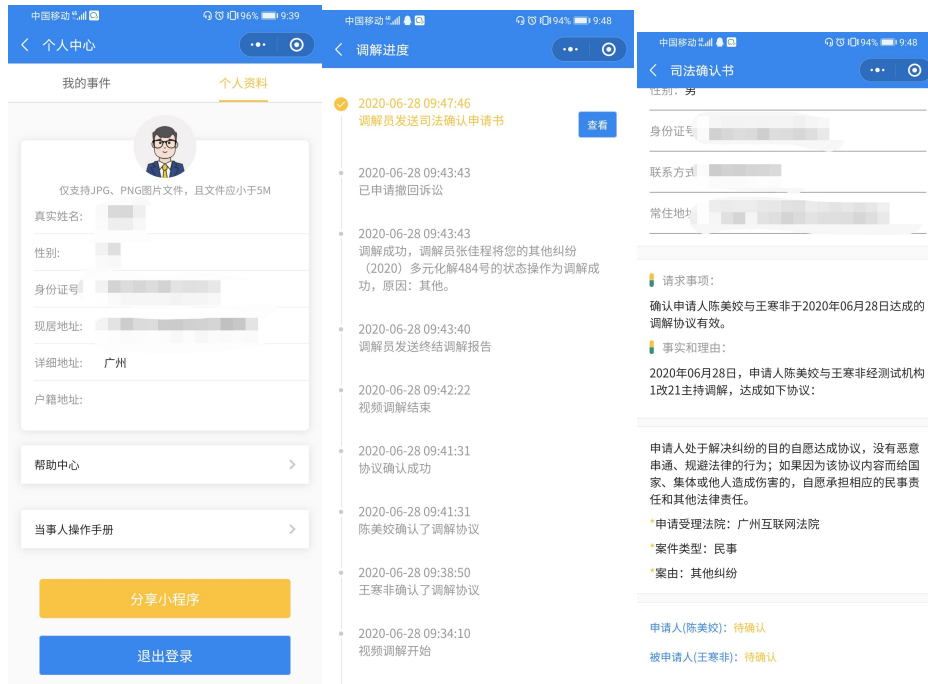






6.点击视频下方可选择案件材料或文书，可查看或下载案件的相关材料，或这对文书进行在线签名。

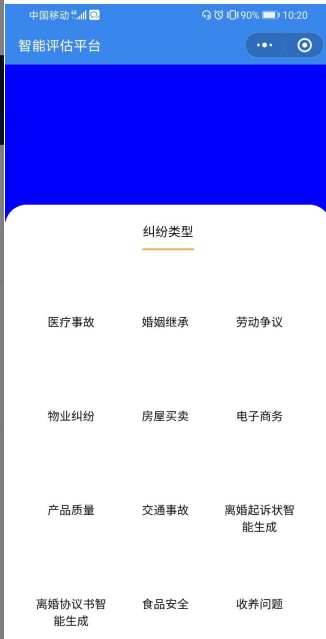




## 7.智能咨询机器人



## 8.智能评估



## 9.法律法规知识库



## 10. 调解员资源查看

