

ICS 35.240.70

CCS L70



# 团体标准

T/CEATEC XXX-2025

## AI 大数据调解规范

Specification for AI and big data mediation

2025-X-XX 发布

2025-X-XX 实施

中国欧洲经济技术合作协会 发布

目 次

前言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 服务基本原则 ..... 1

    4.1 合法合规 ..... 1

    4.2 公平公正 ..... 2

    4.3 数据安全与隐私保护 ..... 2

    4.4 高效便捷 ..... 2

    4.5 人机协同 ..... 2

5 技术要求 ..... 2

    5.1 平台基础能力 ..... 2

    5.2 数据安全 ..... 3

    5.3 智能调解系统 ..... 3

    5.4 接口技术要求 ..... 4

6 服务流程规范 ..... 4

    6.1 调解启动阶段 ..... 4

    6.2 案件分析与匹配阶段 ..... 5

    6.3 调解实施阶段 ..... 5

    6.4 调解结案与履行跟踪阶段 ..... 6

    6.5 特殊情形处理 ..... 6

7 应急管理 ..... 7

    7.1 应急管理基本原则 ..... 7

    7.2 系统故障应急 ..... 7

    7.3 数据安全事件应急 ..... 8

    7.4 调解过程应急 ..... 8

    7.5 应急保障与演练 ..... 9

8 监督评价 ..... 9

    8.1 监督评价基本原则 ..... 10

    8.2 内部监督 ..... 10

    8.3 外部评价 ..... 10

    8.4 用户反馈与评价 ..... 11

    8.5 监督评价结果应用与改进 ..... 12

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国欧洲经济技术合作协会提出并归口。

本文件主要起草单位：北京格理律师事务所、云南滇耀律师事务所、国金资产管理(江苏)有限公司、调呗数字科技（北京）有限公司。

本文件主要起草人：李妮珊、邓敏、金鑫、樊院金、赵浚辰、朱秀林。

本文件为首次编制。

# AI 大数据调解规范

## 1 范围

本文件规定了AI大数据调解服务的服务基本原则、技术要求、服务流程规范、应急管理、监督评价等内容，明确了“调呗”小程序在AI大数据调解全流程中的应用要求。

本文件适用于利用AI大数据技术开展民事纠纷、商事纠纷等非诉讼调解活动的机构、平台及相关从业者，尤其适用于依托“调呗”小程序提供调解服务的场景，包括但不限于消费纠纷、劳动争议、合同纠纷、邻里纠纷等领域的调解工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 35273—2020 信息安全技术 个人信息安全规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**AI 大数据调解** AI and big data mediation

依托人工智能与大数据技术，整合纠纷案件数据、法律法规数据库、同类调解案例等资源，通过智能算法实现案件分析、调解员匹配、调解方案生成等功能，并结合人工介入，为民事、商事等非诉讼纠纷提供高效解决方案的调解模式。

### 3.2

**智能调解系统** intelligent mediation system

AI大数据调解服务的技术核心，包含案件信息审核模块、案件智能分析模块、调解员匹配模块、调解方案生成模块等，可实现纠纷数据的自动化处理与调解流程的智能化支撑，与“调呗”小程序后端系统无缝对接。

### 3.3

**调解数据分级** mediation data grading

根据数据敏感度将AI大数据调解过程中产生的所有数据划分为一级（极高敏感）、二级（高敏感）、三级（一般敏感）三个级别，不同级别数据采取差异化的存储、传输、访问及销毁保护措施，详见本文件表2。

### 3.4

**人机协同调解** human-machine collaborative mediation

AI技术与人工调解相结合的调解模式，AI系统负责案件初步分析、基础文书生成等标准化工作，人工调解员负责处理复杂法律关系解读、情感纠纷疏导、调解协议最终确认等关键环节，确保调解质量与效率平衡。

## 4 服务基本原则

### 4.1 合法合规

AI大数据调解服务及“调呗”小程序的所有功能设计与操作流程，均应符合《中华人民共和国调解法》《个人信息保护法》等相关法律法规要求，不得违反国家强制性规定，确保调解过程及结果的合法性、有效性。

4.2 公平公正

智能调解系统应基于客观数据与统一算法开展案件分析与方案生成，不得因用户身份、地域、经济状况等因素产生歧视性结果；“调呗”小程序应向用户平等展示调解规则、流程及权利义务，保障双方当事人的平等参与权。

4.3 数据安全与隐私保护

对调解过程中采集的用户个人信息、案件敏感数据，应按照GB/T 35273—2020、GB/T 22239—2019等标准进行加密存储与管理；“调呗”小程序应明确告知用户数据收集范围、用途及保护措施，未经用户授权不得向第三方泄露数据，法律法规另有规定的除外。

4.4 高效便捷

依托“调呗”小程序简化调解流程，实现用户“一键提交纠纷”“实时查询进度”；智能调解系统应在规定时间内（详见表1）完成案件分析与调解员匹配，缩短调解周期，提升纠纷解决效率。

4.5 人机协同

AI技术应作为辅助手段支持调解工作，不得完全替代人工调解；当案件涉及复杂法律关系、情感纠纷或出现系统异常时，应及时触发人工介入机制，确保调解质量。

表 1 智能调解系统关键环节响应时限要求

环节名称	响应时限	备注
案件信息审核	≤2小时	自用户在“调呗”小程序提交完整材料起算
案件智能分析报告生成	≤4小时	含纠纷类型识别、争议焦点提取、法律依据匹配
调解员匹配	≤6小时	匹配结果通过“调呗”小程序推送至用户
调解方案初稿生成	≤8小时	基于案件分析结果及同类案例数据

5 技术要求

5.1 平台基础能力

5.1.1 “调呗”小程序基础功能

“调呗”小程序应具备以下核心功能，且功能运行稳定性满足日均访问量≥10000人次时，系统故障率≤0.5%的要求：

- a) 用户注册与实名认证：支持身份证、人脸识别等实名认证方式，认证准确率≥99.5%，认证过程应符合 GB/T 35273—2020 中关于个人生物信息保护的要求；
- b) 纠纷信息提交：提供文字、图片、音频、视频等多格式证据上传功能，单个文件上传大小限制, 支持断点续传；
- c) 案件进度查询：实时展示案件所处阶段，并推送关键节点通知；
- d) 在线沟通：支持用户与调解员之间的文字、语音实时沟通，消息送达率≥99%，延迟≤3 秒；
- e) 文书查看与下载：提供调解申请书、调解协议、调解情况说明等文书的在线查看与 PDF 格式下载功能。

5.1.2 系统性能要求

AI大数据调解平台应满足以下性能指标：

- a) 并发处理能力：支持≥500 名用户同时在线操作，高峰期系统响应时间≤2 秒；
- b) 数据存储能力：支持≥100 万条调解案件数据的长期存储，且数据查询响应时间≤3 秒（单条案件查询）、≤10 秒（批量案件统计查询）；

- c) 兼容性：“调呗”小程序应兼容 Android 8.0 及以上、iOS12.0 及以上版本的移动设备，适配屏幕尺寸涵盖 4.7 英寸-6.7 英寸主流手机屏幕。

5.2 数据安全

5.2.1 数据分级分类

根据数据敏感度，将调解数据分为三级，分级标准及保护措施明确，确保不同级别数据得到适配保护，见表2。

表 2 调解数据分级分类及保护措施

数据级别	数据类型	识别标准	保护措施
一级（极高敏感）	个人生物信息（人脸特征值）、银行账号、身份证号	可直接识别个人身份或导致财产损失的数据	1.存储：采用国密SM4算法加密，密钥每7天更换一次。 2.传输：通过HTTPS+TLS 1.3 协议，防止中途拦截。 3.访问：仅授权实名认证接口服务商调用，平台内部无访问权限。 4.销毁：用户注销账号后，24 小时内彻底删除，不留备份。
二级（高敏感）	当事人联系方式（手机号/邮箱）、纠纷核心证据（如商业合同核心条款）、调解协议	可间接识别个人或涉及核心权益的数据	1.存储：SM3哈希加密，关联案件编号存储，不与个人信息直接绑定。 2.传输：HTTPS协议，传输过程中隐藏部分字段。 3.访问：调解员仅可查看所负责案件的二级数据，查看记录留存6个月。 4.销毁：调解结案后5年，自动触发销毁流程，经数据安全官审核后执行。
三级（一般敏感）	案件类型、调解阶段、文书模板、公开法规条文	不涉及个人隐私，仅用于业务统计或流程支撑的数据	1.存储：无需加密，按业务分类存储。 2.传输：HTTPs协议。 3.访问：平台运营人员可查看统计数据，不可查看单个案件详情。 4.销毁：长期留存，用于业务优化分析。

5.2.2 安全技术保障

- 5.2.2.1 加密技术应用：除分级保护要求外，所有调解数据存储需满足 GB/T 22239—2019 中三级等保加密要求，敏感字段需额外脱敏处理。
- 5.2.2.2 访问控制：采用“角色-权限”矩阵管理，明确平台管理员、调解员、运营人员、用户等角色的访问权限，新增角色需经 3 级审批，权限变更记录留存≥1 年。
- 5.2.2.3 数据备份与恢复：一级数据实时异地备份，二级、三级数据每日 24 时自动备份，备份数据保留≥30 天；每月开展 1 次数据恢复测试，确保备份有效性，测试报告留存归档。
- 5.2.2.4 安全监测：部署数据泄露监测系统，实时监控数据访问、传输、下载行为，发现异常操作，10 分钟内触发告警，2 小时内完成异常核查。

5.3 智能调解系统

5.3.1 核心模块功能要求

智能调解系统作为技术核心，需包含四大核心模块，各模块功能需满足准确性、高效性要求，具体如下：

- a) 案件信息审核模块：自动校验用户实名认证状态、纠纷信息完整性、证据有效性，虚假案件识别准确率 $\geq 95\%$ ，审核结果反馈延迟 $\leq 10$ 秒；
- b) 案件智能分析模块：通过 NLP 技术提取争议焦点，对接法律法规数据库匹配法律依据，生成分析报告时需关联 2-3 个同类案例，案例匹配准确率 $\geq 85\%$ ；
- c) 调解员匹配模块：基于“专业领域、历史调解成功率、地域匹配度、用户评价”多维度加权算法，筛选综合匹配得分 $\geq 80$ 分的调解员，匹配结果生成延迟 $\leq 30$ 秒，匹配契合度 $\geq 80\%$ ；
- d) 调解方案生成模块：结合案件分析报告、同类案例、用户诉求生成方案初稿，方案合规率 $\geq 96\%$ ，支持根据用户反馈快速调整，修订版需标注修改内容及原因。

### 5.3.2 算法管理要求

- a) 算法公示：定期公示算法核心逻辑（商业秘密部分脱敏），每年至少 1 次通过“调呗”小程序首页及平台官网公示，公示期不少于 7 天，用户可提出意见，意见反馈处理率 $\geq 90\%$ 。
- b) 算法检测：每季度开展 1 次算法歧视检测，委托第三方机构出具检测报告，发现歧视性问题需 24 小时内启动优化，优化后 7 天内复核。
- c) 算法迭代：根据调解业务需求、法律法规更新、用户反馈优化算法，迭代前需开展合规性评估，评估报告留存归档，迭代后需进行 1 个月试运行，试运行期间故障率 $\leq 1\%$ 。

## 5.4 接口技术要求

### 5.4.1 内部接口

“调呗”小程序与智能调解系统、调解员信息库、法律法规数据库等内部系统接口，需满足以下要求：

- a) 接口稳定性：接口调用成功率 $\geq 99.9\%$ ，单次调用超时时间 $\leq 3$ 秒，超时后自动重试；
- b) 数据格式：采用 JSON 格式传输数据，字段定义统一，数据字段说明文档定期更新并留存；
- c) 接口监控：实时监控接口调用量、成功率、响应时间，超过阈值触发告警，技术团队需 30 分钟内介入处理。

### 5.4.2 外部接口

对接实名认证服务商、电子签名服务商、支付机构等外部接口，需满足以下要求：

- a) 服务商资质：外部接口服务商需具备国家认可的资质，合作前需开展安全评估，评估报告留存 $\geq 3$ 年；
- b) 数据交互安全：与外部服务商数据交互需通过加密通道，明确数据交互范围，签订数据安全保密协议，协议有效期与合作期限一致；
- c) 接口冗余：核心外部接口需配置 2 家及以上服务商，当主服务商接口故障时，30 秒内自动切换至备用服务商，切换成功率 $\geq 99\%$ ，确保服务不中断。

## 6 服务流程规范

### 6.1 调解启动阶段

#### 6.1.1 用户注册与实名认证

6.1.1.1 注册流程：用户通过微信、支付宝等平台搜索“调呗”小程序，选择手机号验证码或第三方账号快捷注册，流程步骤 $\leq 3$ 步；注册完成后，系统生成临时用户标识，待实名认证后激活。

6.1.1.2 实名认证触发与执行：用户首次提交纠纷信息前，“调呗”小程序自动弹窗展示《实名认证须知》，用户确认后进入认证环节；支持身份证、人脸识别两种方式，认证信息需与国家政务服务平台数据比对校验。

6.1.1.3 结果反馈：实名认证完成后，10 秒内反馈结果；通过认证的生成唯一“调解用户 ID”，关联脱敏后的用户基础信息；未通过的需明确告知原因，并引导补充材料。

### 6.1.2 纠纷信息提交

6.1.2.1 纠纷类型选择：“调呗”小程序首页按“民事纠纷-商事纠纷”分类导航，民事纠纷含消费、劳动争议、邻里等子类别，商事纠纷含合同、知识产权等子类别；用户选择后，系统展示对应纠纷的证据清单、调解时长等提示信息。

6.1.2.2 信息填写与证据上传：提供标准化填写模板，带“\*”为必填项（如消费纠纷需填商家名称、消费金额），未填必填项禁止提交并高亮提示；支持文字、图片、音频、视频、PDF 格式证据上传，需为证据添加分类标签，支持断点续传；系统自动校验证据完整性，校验失败需提示重传。

6.1.2.3 提交确认：用户完成信息填写与证据上传后，系统生成预览页供核对；用户勾选《提交须知》后可提交，提交成功后生成“案件受理编号”，并通过弹窗、短信、小程序消息推送通知用户。

### 6.1.3 案件信息审核

6.1.3.1 审核分配与内容：用户提交后 10 分钟内，智能调解系统按纠纷类型分配至对应“智能审核模块”，按提交时间排序处理。

6.1.3.2 审核内容包括：用户是否完成实名认证、无近 3 个月 $\geq 2$ 次虚假案件记录，必填字段与核心证据是否齐全，案件是否属于民事/商事非诉讼调解范围。

6.1.3.3 审核时限与反馈：按表 1 要求，审核响应时限 $\leq 2$ 小时；审核通过的，系统更新案件状态为“审核通过-待分析”，推送通知告知用户下一步流程及预计时长；审核不通过的，需标注具体原因及整改建议，用户可修改后重新提交，重新提交案件审核时限仍 $\leq 2$ 小时。

## 6.2 案件分析与匹配阶段

### 6.2.1 案件智能分析

6.2.1.1 数据预处理与纠纷类型细化：智能调解系统提取案件关键信息，通过 OCR 识别图片证据文字、语音转文字提取音频内容，清洗无效数据；调用“纠纷类型识别模型”细化子类别，若与用户初始选择差异，生成“类型修正建议”同步至后续环节。

6.2.1.2 争议焦点提取与法律依据匹配：通过 NLP 技术提取争议焦点并条目化，关联对应证据标签；对接“法律法规数据库”，按“法律效力层级+关联性”排序匹配法律依据，每条依据需含名称、条款内容、适用情形说明。

6.2.1.3 分析报告生成与推送：系统整合案件基本信息、争议焦点、法律依据、2-3 个近 1 年相似案例、初步诉求合理性建议，生成《案件智能分析报告》；按表 1 要求，报告生成时限 $\leq 4$ 小时，生成后上传至“调呗”小程序，用户可在“我的案件-详情”页查看、下载 PDF 版本，系统同步推送提醒。

### 6.2.2 调解员匹配

6.2.2.1 调解员信息库与匹配算法：“调呗”小程序后端建立“调解员信息库”，收录经平台审核的调解员信息，每季度更新 1 次；采用“多维度加权匹配算法”，维度及权重：专业领域匹配度、近 1 年调解成功率、地域匹配度、近 1 年用户评价，计算综合匹配得分。

6.2.2.2 匹配结果确认与回避机制：按表 1 要求，匹配响应时限 $\leq 6$ 小时；筛选综合得分 $\geq 80$ 分的前 3 名调解员作为“候选调解员”，推送其脱敏信息至用户；用户需在 24 小时内选择 1 名或申请重新匹配，超时默认选择得分最高者；用户发现调解员存在回避情形，可提交申请及证明材料，系统 1 小时内审核，审核通过则重新匹配，不通过需告知原因。

### 6.2.3 调解方案初稿生成

6.2.3.1 数据来源与方案内容：系统整合《案件智能分析报告》、3 个及以上近 3 年同地域/同类型结案案例、用户诉求、行业惯例生成方案；方案内容包括：案件基本情况、争议焦点确认、调解依据、具体方案、履行期限。

6.2.3.2 生成时限与调整：按表 1 要求，方案生成时限 $\leq 8$ 小时，推送至“调呗”小程序供用户查看；用户可在 24 小时内提交修改建议，系统 $\leq 4$ 小时内结合建议调整方案，生成修订版并标注修改处，同步推送用户。

## 6.3 调解实施阶段



### 6.3.1 首次调解沟通

6.3.1.1 沟通预约与方式：调解员匹配确认后 24 小时内，通过“调呗”小程序向用户推送 3 个备选沟通时段，用户需在 12 小时内选择；沟通支持文字、语音实时交互，可共享案件证据，系统自动屏蔽双方隐私信息。

6.3.1.2 沟通记录与确认：沟通结束后，系统自动生成《调解沟通纪要》，记录沟通时间、参与人、核心内容；24 小时内推送至双方用户，用户需确认纪要内容，确认无异议的同步至调解员与智能调解系统；有异议的需标注具体内容，调解员 12 小时内核实并调整纪要。

### 6.3.2 多轮协商与方案优化

6.3.2.1 协商规则：若首次沟通未达成一致，可启动多轮协商，原则上协商轮次 $\leq 3$  轮，每轮间隔 $\leq 48$  小时；每轮协商前，调解员需结合上一轮沟通结果、智能调解系统提供的同类案例优化建议，制定协商重点。

6.3.2.2 僵局处理：若协商陷入僵局，系统自动推送 3 个同类案件调解思路至调解员；调解员可申请“专家支持”，专家需在 24 小时内提供专业意见，辅助调解员推进协商。

### 6.3.3 调解协议确认

6.3.3.1 协议起草与审核：双方达成一致后，调解员 4 小时内通过智能调解系统生成《调解协议》，内容需包含：当事人脱敏信息、案件基本情况、协商一致的权利义务、违约责任；系统自动校验协议合法性，1 小时内反馈审核结果，审核不通过需提示修改方向。

6.3.3.2 协议签署与存档：审核通过的《调解协议》推送至双方用户“调呗”小程序端，用户通过符合《电子签名法》的电子签名功能签署；签署完成后，系统自动存档协议 PDF 版本，同步推送至双方用户、调解员，案件状态更新为“协议签署完成-待履行”。

## 6.4 调解结案与履行跟踪阶段

### 6.4.1 调解结案

6.4.1.1 结案类型确认：分为“调解成功”与“调解失败”两类；“调解成功”指双方签署《调解协议》，系统标注案件状态并推送“结案通知”，告知用户协议履行要求及后续跟踪流程；“调解失败”指协商超过 3 轮未达成一致、一方撤回申请或无正当理由缺席 $\geq 3$  次，系统标注状态并推送通知，告知用户可通过诉讼、仲裁等其他途径解决纠纷。

6.4.1.2 案件材料归档：结案后 24 小时内，智能调解系统按“数据分级分类要求”归档案件材料；一级数据按“用户注销后 24 小时销毁”管理，二级数据按“结案后 5 年销毁”管理，三级数据长期留存用于业务优化。

### 6.4.2 履行跟踪

6.4.2.1 履行提醒与反馈：《调解协议》约定履行期限前 3 天，“调呗”小程序通过弹窗、短信推送提醒至义务方用户；义务方履行后，需上传履行凭证，系统 12 小时内校验凭证有效性，校验通过后推送通知至权利方。

6.4.2.2 权利方确认与违约处理：权利方收到履行后，需在 24 小时内通过“调呗”小程序确认“已履行”，确认后案件状态更新为“履行完成-结案归档”；若权利方提出“未履行”或“履行不符合约定”，系统 4 小时内通知义务方核实，义务方需在 24 小时内反馈；确认违约的，系统推送“违约后果提示”，调解员可协助双方协商补救方案，协商无果的，系统告知权利方可依据《调解协议》向法院申请司法确认。

## 6.5 特殊情形处理

### 6.5.1 案件撤回

用户在调解协议签署前，可通过“调呗”小程序“我的案件-撤回申请”提交撤回请求，需说明撤回原因；系统收到请求后 1 小时内审核，审核通过的，推送撤回通知至双方用户与调解员，案件状态更新为“已撤回”；撤回后用户可重新提交相同纠纷，重新提交案件需重新走完整流程。

6.5.2 人机协同介入

当出现以下情形时，系统自动触发人工介入机制：案件涉及复杂法律关系、当事人明确要求人工调解、智能系统故障、协商中当事人情绪失控；人工介入需在2小时内指派资深调解员，介入后由调解员主导调解流程，智能系统转为辅助。

7 应急管理

7.1 应急管理基本原则

- 7.1.1 预防优先：建立“调呗”小程序及智能调解系统的日常监测机制，定期开展风险评估，提前识别系统故障、数据安全、调解流程异常等潜在风险，制定预防措施。
- 7.1.2 快速响应：明确各类应急事件的响应时限，确保事件发生后 30 分钟内启动处置流程，避免风险扩大。
- 7.1.3 分级处置：按应急事件影响范围、严重程度划分级别，匹配对应处置资源，提高处置效率。
- 7.1.4 全程记录：所有应急事件的发现、处置、恢复过程需详细记录，形成《应急处置报告》，归档留存≥3 年，用于后续复盘与流程优化。

7.2 系统故障应急

7.2.1 故障分级与判定标准

根据“调呗”小程序及后端系统故障影响范围、持续时间，划分为三级，具体判定标准见表3。

表 3 故障分级与判定标准表

故障级别	判定标准	影响程度
一级故障	“调呗”小程序整体无法访问；智能调解系统核心模块瘫痪；影响用户数量≥50%	严重，直接中断所有调解服务
二级故障	小程序部分核心功能失效；系统响应时间>10秒；影响用户数量20%-50%	较严重，部分调解流程无法推进
三级故障	单个用户功能异常；非核心功能失效；影响用户数量<20%	轻微，仅个别用户或非关键流程受影响

7.2.2 故障发现与上报

- 7.2.2.1 发现途径：通过“双机制”实现故障发现，一是系统自动监测；二是用户反馈。
- 7.2.2.2 上报流程：技术支持团队收到故障告警或用户反馈后，10 分钟内完成故障核实与级别判定；一级故障需立即上报平台负责人及应急处置团队；二级故障上报技术主管；三级故障由技术支持专员直接处置，处置结果同步至技术主管。

7.2.3 处置流程与恢复要求

处置流程与恢复要求见表4。

表 4 处置流程与要求表

故障级别	处置流程	恢复时限	后续措施
一级故障	1.应急团队30分钟内集结，技术负责人牵头排查故障原因。 2.优先启动备用系统，临时恢复核心服务。 3.全程同步故障处置进度至用户。	≤2小时（核心服务恢复） ≤4小时（全功能恢复）	1.恢复后12小时内开展故障复盘，分析原因并制定整改措施。 2.24小时内推送《故障致歉与说明》至受影响用户，必要时提供调解服务时长减免。

表4 处置流程与要求表（续）

故障级别	处置流程	恢复时限	后续措施
二级故障	1.技术组1小时内排查原因。 2.针对失效功能临时关闭入口并提示用户。 3.修复后先在测试环境验证，再上线恢复。	≤3小时（功能恢复）	1.恢复后24小时内验证功能稳定性，避免二次故障。 2.3个工作日内完成故障分析报告，更新《系统维护手册》。
三级故障	1.技术支持专员2小时内对接用户，获取详细问题描述。 2.远程排查问题，无法远程解决的，协调技术工程师专项处理。	≤4小时（问题解决）	1.建立“三级故障案例库”，每月汇总分析共性问题。 2.针对高频问题优化系统。

7.3 数据安全事件应急

7.3.1 事件类型与分级

- 数据安全事件包括数据泄露、数据篡改、数据丢失，按影响范围分级如下：
- a) 一级事件：一级数据泄露/篡改/丢失；涉及用户数量≥100人；可能引发用户财产损失或法律风险；
  - b) 二级事件：二级数据泄露/篡改/丢失；涉及用户数量50-99人；影响用户权益但无直接财产损失；
  - c) 三级事件：三级数据泄露/篡改/丢失；涉及用户数量<50人；仅影响业务统计，不涉及隐私泄露。

7.3.2 事件处置流程

- 7.3.2.1 紧急阻断：发现数据安全事件后，数据安全官需在30分钟内启动紧急措施，包括：切断风险数据传输通道、冻结涉事账号、隔离受影响数据存储区域，防止事件扩大。
- 7.3.2.2 调查评估：组建专项调查组，12小时内完成事件调查，明确事件类型、影响范围、发生原因；出具《数据安全事件评估报告》，判定事件级别并提出处置建议。
- 7.3.2.3 用户通知与补救：
  - a) 一级事件：72小时内通过“调呗”小程序弹窗+短信告知受影响用户，说明事件情况、已采取措施、用户应对建议，并提供专属客服通道解答疑问；
  - b) 二级事件：7个工作日内通过小程序消息推送告知用户，提供数据核查与保护建议；
  - c) 三级事件：无需单独通知用户，仅在平台内部归档处置记录。
- 7.3.2.4 上报监管：一级事件需在24小时内上报属地数据安全监管部门；二级事件需在5个工作日内上报平台所属行业协会；三级事件内部备案即可。
- 7.3.2.5 整改与复盘：事件处置完成后，1个月内完成系统整改，并开展全平台数据安全审计；每季度复盘数据安全事件，更新《数据安全应急预案》。

7.3.3 数据恢复机制

- 7.3.3.1 数据丢失恢复：依托数据备份体系，一级事件数据丢失需在2小时内启动恢复，恢复后1小时内校验数据完整性；二级/三级事件数据丢失需在4小时内恢复，恢复后2小时内校验。
- 7.3.3.2 数据篡改修复：通过历史备份版本追溯原始数据，比对篡改内容并还原；篡改数据涉及调解协议等关键文件的，还原后需由调解员与双方用户确认，确保数据有效性。

7.4 调解过程应急

7.4.1 当事人异常情况处置

- 7.4.1.1 情绪失控：调解沟通中，若调解员发现一方或双方当事人情绪激动，需立即暂停沟通，10分钟内启动心理疏导专员介入；疏导后若当事人同意继续调解，重新约定沟通时间；若拒绝继续，按“调解失败”流程处理。

- 7.4.1.2 无正当理由缺席：调解员预约沟通后，当事人无正当理由缺席，系统自动推送“缺席提醒”至当事人；12小时内仍未回应的，重新预约1次；累计缺席≥3次的，系统标注案件状态为“调解失败”，推送通知至双方，并告知后续维权途径。
- 7.4.1.3 虚假信息举报：一方当事人举报另一方提供虚假证据，需上传举报材料；系统收到举报后2小时内审核，审核通过的，暂停调解流程，通知被举报方3个工作日内提交申辩材料；最终核实为虚假信息的，驳回被举报方诉求，按“调解失败”处理，并将其纳入“虚假信息用户名单”，近1年内限制其使用调解服务。

7.4.2 调解程序异常处置

- 7.4.2.1 调解员履职异常：若用户投诉调解员，或系统监测到调解员未按时限推进流程，平台监督部门需在2小时内介入调查；核实为履职异常的，立即更换调解员，并向用户致歉；情节严重的，暂停调解员服务资格1-3个月，记入调解员考核档案。
- 7.4.2.2 流程超时：因智能系统或人工操作导致调解流程超时，系统自动触发“超时预警”，1小时内指派专人进；超时≤4小时的，加快流程进度；超时>4小时的，向用户推送“超时致歉通知”，并提供补偿措施。
- 7.4.2.3 法律适用争议：调解中双方对法律依据匹配结果存在争议，系统需在2小时内推送争议内容至平台法律专家库；专家需在4小时内出具《法律意见函》，明确法条适用依据；调解员结合专家意见向双方解释，若仍无法达成一致，按“调解失败”处理。

7.5 应急保障与演练

7.5.1 应急团队组建

平台组建固定应急处置团队，成员及职责见表5。

表5 团队职责表

团队角色	成员构成	核心职责
应急总指挥	平台负责人	统筹应急事件处置，决策重大事项
技术组	技术主管、开发工程师、运维工程师	排查系统故障、修复漏洞、恢复数据、保障系统稳定
数据安全组	数据安全官、合规专员	处理数据安全事件，开展数据安全审计，对接监管部门
调解支持组	资深调解员、心理疏导专员、法律专家	处置调解过程异常，提供专业调解、心理疏导、法律意见
运营组	运营主管、客服专员	接收用户反馈，推送应急通知，跟进用户诉求，记录处置过程

7.5.2 应急资源保障

- 7.5.2.1 技术资源：配备备用服务器、备用网络线路，确保一级故障时快速切换；储备核心系统应急版本，避免系统完全瘫痪。
- 7.5.2.2 人力资源：应急团队成员实行24小时轮班制，确保突发事件随时有人响应；定期开展培训，内容包括应急预案流程、数据安全法规、沟通技巧等。
- 7.5.2.3 物资与经费：预留应急经费，用于故障修复、数据恢复、用户补偿等；配备应急通讯设备，确保团队沟通畅通。

7.5.3 应急演练

- 7.5.3.1 演练频次：每半年开展1次综合应急演练，涵盖系统故障、数据安全、调解过程应急场景；每月开展1次专项演练。
- 7.5.3.2 演练流程：制定详细演练方案，明确演练场景、参与人员、考核指标；演练后2周内完成复盘，分析存在问题，更新应急预案；演练记录与复盘报告归档留存≥3年。

8 监督评价

8.1 监督评价基本原则

- 8.1.1 客观公正：监督评价需基于事实数据开展，避免主观臆断，确保对 AI 大数据调解服务、“调呗”小程序及从业者的评价结果真实反映实际情况。
- 8.1.2 全流程覆盖：监督范围需涵盖调解服务全流程，包括用户注册认证、案件审核、智能分析、调解员匹配、协议签署、履行跟踪及应急处置，无流程盲区。
- 8.1.3 多元参与：构建“内部监督+外部评价+用户反馈”三维评价体系，结合平台内部部门、第三方专业机构及调解当事人的视角，确保评价全面性。
- 8.1.4 持续改进：将监督评价结果与服务优化、流程迭代、人员考核挂钩，形成“监督-反馈-整改-复核”的闭环机制，推动 AI 大数据调解服务质量持续提升。

8.2 内部监督

8.2.1 监督主体与职责

平台设立“调解服务监督部”作为内部监督主体，成员由法务、合规、运营人员组成，核心职责如下：

- a) 制定年度监督计划，明确监督重点；
- b) 开展日常及专项监督检查，整理监督结果并形成《内部监督报告》；
- c) 督促责任部门落实整改措施，跟踪整改进度与效果；
- d) 建立监督档案，归档监督记录、报告及整改材料，留存≥3 年。

8.2.2 监督内容与方式

8.2.2.1 服务流程合规性监督

核查案件是否按本文件规定流程推进，包括：用户实名认证准确率是否≥99.5%、案件审核时限是否≤2小时、调解员匹配契合度是否≥80%、调解协议是否经合法性校验等。每月按不低于5%的比例随机抽取已结案/在办案件，通过“调呗”小程序后端系统调取案件流程日志、操作记录进行核查；对超时流程、异常操作进行重点核查，每发现1项违规需记录具体条款及事实依据。

8.2.2.2 数据安全与隐私保护监督

检查数据分级保护措施落实情况、数据访问权限是否按“角色-权限”矩阵管控、数据备份与恢复测试是否每月开展、用户数据泄露监测是否实时有效。每季度开展1次数据安全专项审计，由数据安全组配合提供加密日志、访问记录、备份测试报告；随机抽取 20 条不同级别数据，核查存储、传输、销毁环节是否符合要求；对发现的安全漏洞，需立即下达整改通知。

8.2.2.3 调解员履职监督

评估调解员是否按要求推进调解工作，包括：是否在24小时内发起首次沟通、沟通纪要是否完整准确、是否存在拖延流程、用户投诉率是否超过5%等。每月调取调解员履职数据，结合“调呗”小程序中的用户评价；随机抽取10%的调解沟通录音/文字记录，核查调解员是否存在态度不当、法律解读错误等问题；对履职异常的调解员，启动约谈机制。

8.2.3 监督结果处置

对监督中发现的问题，向责任部门出具《整改通知书》，明确整改事项、整改时限及验收标准；责任部门需在时限内提交整改报告及佐证材料。监督部在整改时限到期后 3天内完成复核，复核通过的闭环管理；复核未通过的，延长整改时限并约谈部门负责人；对多次违规或造成严重后果的，按8.5条追责机制处理。

8.3 外部评价

8.3.1 第三方机构评估

8.3.1.1 评估主体与周期

委托具备法律或信息技术服务资质的第三方机构开展外部评估，评估周期为每年1次，评估时间不少于15个工作日。

8.3.1.2 评估内容与指标

评估需围绕“服务合规性、技术达标率、用户满意度”三大维度展开，具体指标及要求见表6。

表 6 评估内容与指标

评估维度	评估指标	达标要求	评估方式
服务合规性	1.调解流程符合《中华人民共和国调解法》《个人信息保护法》比例 2.调解协议合法有效率 3.应急事件处置合规率	1.合规比例≥98% 2.合法有效率≥99% 3.处置合规率≥95%	1.抽查近1年100件案件档案，核查流程记录与法规符合性 2.随机抽取50份调解协议，由法律专家审核合法性 3.查看近1年应急事件《处置报告》，对照本文件7章要求判定
技术达标率	1.“调呗”小程序故障率 2.智能调解系统关键环节响应时限达标率 3.数据加密与备份措施落实率	1.故障率≤0.5% 2.时限达标率≥98% 3.措施落实率≥100%	1.调取小程序近3个月运行日志，统计故障次数与时长 2.抽取200个案件，核查审核、分析、匹配等环节时限 3.检查数据存储加密日志、备份测试记录
用户满意度	1.当事人对调解结果满意度 2.当事人对“调呗”小程序使用满意度 3.调解员对智能系统辅助满意度	1.结果满意度≥85% 2.使用满意度≥90% 3.系统辅助满意度≥88%	1.向近3个月结案的500名当事人发放问卷 2.随机调研300名小程序用户 3.访谈50名平台调解员

8.3.1.3 评估结果应用

第三方机构需在评估结束后10个工作日内出具《外部评估报告》，明确评估结论及问题清单；评估合格的，平台需将报告在官网及“调呗”小程序公示≥7天；评估不合格的，需在1个月内制定整改方案，整改完成后申请复评，复评仍不合格的，暂停新增调解案件受理，直至达标。

8.3.2 行业协会监督

接受调解行业协会的不定期监督检查，按要求提供调解服务数据、系统技术文档、应急处置记录等材料。对行业协会指出的问题，需在15个工作日内完成整改并提交整改报告；被协会通报批评的，需内部通报并扣减相关部门年度考核分数。

8.4 用户反馈与评价

8.4.1 反馈渠道建设

- “调呗”小程序需设置多元化用户反馈渠道，确保反馈便捷性与时效性：
- a) 实时反馈入口：在“我的案件”“调解沟通”等核心页面设置“反馈”按钮，支持文字描述+截图/录音上传，反馈提交后 10 分钟内推送“反馈已接收”通知；
  - b) 客服反馈：提供 7×24 小时在线客服及客服电话，客服需能直接查询用户案件信息，避免重复问询；
  - c) 结案评价问卷：调解结案后 24 小时内，向双方当事人推送评价问卷，问卷填写时长≤5 分钟，支持匿名提交。

8.4.2 反馈处理流程

8.4.2.1 分类与派单：运营组需在 2 小时内接收用户反馈，按“服务类、技术类、合规类”分类，派单至对应责任部门。

- 8.4.2.2 处理与反馈：责任部门需在规定时限内处理，处理完成后向用户推送《反馈处理结果》，说明处理措施；用户对结果不满意的，可申请二次处理，二次处理需由部门负责人牵头，时限≤24 小时。
- 8.4.2.3 数据统计与分析：运营组每月汇总用户反馈数据，统计反馈类型分布、处理及时率、用户满意度，形成《用户反馈分析报告》，同步至监督部及各责任部门，作为服务优化依据。

8.5 监督评价结果应用与改进

8.5.1 结果公示

平台需在每年3月底前，将上一年度监督评价结果在官网及“调呗”小程序“公示公告”栏公示，公示期不少于15天，接受用户查询与异议反馈。

8.5.2 服务优化

根据监督评价结果，制定年度服务优化计划，明确优化事项、责任部门与时限：

- a) 针对流程超时问题，优化智能审核算法，增加人工复核绿色通道；
  - b) 针对用户反馈的小程序卡顿问题，技术组需在 2 个月内完成系统性能升级，提升并发处理能力；
  - c) 针对调解员法律解读不准确问题，调解支持组每季度组织 1 次法律培训，考核合格方可继续履职。
-