



网上争议解决的标准

网上争议解决（ODR）标准由网上争议解决国际委员会和国家技术与争议解决中心创建，适用于 ODR 从业人员以及用于争议处理的技术平台、系统和工具。它们是相互依赖的，必须一起应用。它们可用于 ODR 软件和系统开发人员，并告知公众有关道德、富有技术性的争议解决的要求。标准中提及的“ODR”包括参与实施、主持或提供 ODR 服务的人员、实体和技术。这些 ODR 标准要求网上争议解决平台和流程必须具备：

1. 可访问性

ODR 必须易于各方在系统内找到并参与其中，而且不限制他们的代理权。ODR 应该在所有各方都可以访问的沟通渠道中派有用处，最大限度地降低参与者的成本，并方便具有不同类型能力的人访问。

2. 可归责性

ODR 系统必须持续地对其服务的机构、法律框架和社区负责。ODR 平台必须是可审查的，并且用户能对审查知情。这必须包括以下方面的人工监督：（1）使用人工智能时文件的原创性和结果之路径的可追溯性，（2）确定对人类和人工决策策略的相对控制，（3）结果，以及（4）确保各方可获得结果的过程。

3. 胜任性

ODR 提供商必须具备在其目标领域提供可胜任的、有效的服务所需的争议解决、法律、技术执行、语言和文化方面的相关专业知​​识。ODR 服务必须及时，并有效地利用参与者的时间。

4. 保密性

ODR 提供者必须尽一切真实和合理的努力，按照必须向各方明确说明的政策来维护当事方通信的保密性：（1）谁将看到什么数据，（2）数据的使用方式和用途，（3）如何存储数据，（4）是否、如何以及何时销毁或修改数据，以及（5）如何告知违规披露以及为防止再次发生将采取的步骤。

5. 平等性

ODR 提供者必须对所有参与者予以尊严及尊重。 ODR 必须设法让经常被压制或边缘化的声音被听到，并努力确保在 ODR 过程中不会复制线下的特权和劣势。ODR 必须向所有各方提供对流程指令、安全性、机密性和数据控制的访问权限。 ODR 必须努力确保在持续的基础上，纳入 ODR 的任何流程或技术都不会因为使用 ODR 而为任何一方提供技术或信息优势。必须在所有流程、背景和当事人特征方面主动避免偏见。ODR 系统设计必须包括积极主动的努力，以防止任何人工智能决策功能在过程或结果中产生、复制或混合偏见。ODR 系统设计和审查需要人工监督，以识别偏见，使调查结果对 ODR 提供者和用户透明，并消除 ODR 流程和结果中的偏见。

6. 公平与公正性

ODR 必须通过正当程序，公平地对待所有各方，不得有不利于或有利于个人、团体或实体的偏见或利益。提供者、参与者和系统管理员的利益冲突必须在 ODR 服务开始之前披露。披露此类情况的义务应是整个网上争议解决过程中持续的义务。

7. 合法性

ODR 提供者必须遵守、维护并向当事人披露该流程所依据的相关法律法规。

8. 安全性

ODR 提供者必须尽一切真实和合理的努力，确保 ODR 平台是安全的，收集的数据以及从事 ODR 的人员之间的通信不会与任何未经授权的各方共享。必须对违规披露予以告知，并采取措施以防止再次发生。

9. 透明性

ODR 提供者必须事先以有意义且易于获取的方式明确披露：（1）争议解决过程和结果的形式和可执行性，以及（2）参与的风险、成本（包括对谁）和收益。ODR 中的数据必须以确保其不被歪曲或不脱离特定背景的方式收集、管理和呈现。必须向所有各方披露用于收集影响人工智能做出的任何决定的任何数据的来源和方法。使用人工智能的 ODR 必须公开确认遵守与管辖范围相关的立法、法规，或者在没有这些法规、法规的情况下，遵守有关人工智能系统透明度和公平性的指导方针。 ODR 必须清楚地披露技术对限制或产生选择以及最终决策或结果的影响的作用和程度。ODR 系统和平台的审查必须确定用于评估系统性能的指标，使这些指标的准确性和精确度可供任何 ODR 系统运营商和用户了解和访问。必须以及及时且可访问的方式告知用户任何数据泄露以及为防止再次发生而采取的措施。

网上争议解决标准的实施

我们建议任何形式的网上争议解决流程的从业者、平台和系统设计者以及管理者都遵守这些 ODR 标准。我们鼓励负责或管理与网上争议解决相关的流程、实务、人员的成员组织和其他机构— 无论是公共性质，还是私人性质 — 采纳这些标准并创建适当的问责和监督机制，包括审查针对不同争议人群的人口统计特征和案件类型的技术设计及使用所带来的影响。