



網上爭議解決標準

這些網上爭議解決（ODR）標準由網上爭議解決國際委員會和國家技術與爭議解決中心創建，適用於 ODR 從業人員以及用於爭議處理的技術平台、系統和工具。它們是相互依賴的，必須一起應用。它們可用於 ODR 軟件和系統開發人員，並告知公眾有關道德、富有技術性的爭議解決的要求。標準中提及的“ODR”包括參與實施、主持或提供 ODR 服務的人員、實體和技術。

這些 ODR 標準要求網上爭議解決平台和流程必須是：

1. 可訪問的

ODR 必須易於各方在系統內找到並參與，而且不限制他們的代理權。ODR 應該在所有各方都可以訪問的溝通渠道中派有用處，最大限度地降低參與者的成本，並方便具有不同類型能力的人訪問。

2. 應負責的

網上解決系統必須持續地對其服務的機構、法律框架和社區負責。ODR 平台必須是可審查的，並且用戶能對審查知情。這必須包括以下方面的人工監督：（1）使用人工智能時文件的原創性和結果之路徑的可追溯性，（2）確定對人類和人工決策策略的相對控制，（3）結果，以及（4）確保各方可獲得結果的過程。

3. 能勝任的

ODR 提供商必須具備在其目標領域提供可勝任的、有效的服務所需的爭議解決、法律、科技執行、語言和文化方面的相關專業知識。ODR 服務必須及時，並有效地利用參與者的時間。

4. 保密的

ODR 提供者必須盡一切真實和合理的努力，按照必須向各方明確說明的政策來維護當事方通信的保密性：（1）誰將看到什麼數據，（2）數據的使用方式和用途，（3）如何存儲數據，（4）是否、如何以及何時銷毀或修改數據，以及（5）如何告知違規披露以及為防止再次發生將採取的步驟。

5. 平等的

ODR 提供者必須對所有參與者予以尊嚴及尊重。ODR 必須設法讓經常被壓製或邊緣化的聲音被聽到，並努力確保在 ODR 過程中不會復制線下的特權和劣勢。ODR 必須向所有各方提供對流程指令、安全性、機密性和數據控制的訪問權限。ODR 必須努力確保在持續的基礎上，納入 ODR 的任何流程或技術都不會因為使用 ODR 而為任何一方提供技術或信息優勢。必須在所有流程、背景和當事人特徵方面主動避免偏見。ODR 系統設計必須包括積極主動的努力，以防止任何人工智

能決策功能在過程或結果中產生、複製或混合偏見。ODR 系統設計和審查需要人工監督，以識別偏見，使調查結果對 ODR 提供者和用戶透明，並消除 ODR 流程和結果中的偏見。

6. 公平公正的

ODR 必須通過正當程序，公平地對待所有各方，不得有利於或不利於個人、團體或實體的偏見或利益。提供者、參與者和系統管理員的利益衝突必須在 ODR 服務開始之前披露。披露此類情況的義務應是整個網上解決過程中持續的義務。

7. 合法的

ODR 提供者必須遵守、維護並向當事人披露該流程所依據的相關法律法規。

8. 安全的

ODR 提供者必須盡一切真實和合理的努力，確保 ODR 平台是安全的，收集的數據以及從事 ODR 的人員之間的通信不會與任何未經授權的各方共享。必須對違規披露予以告知，並採取措施以防止再次發生。

9. 透明的

ODR 提供者必須事先以有意義且易於獲取的方式明確披露：1) 爭議解決過程和結果的形式和可執行性，以及 2) 參與的風險、成本（包括對誰）和收益。ODR 中的數據必須以確保其不被歪曲或不脫離特定背景的方式收集、管理和呈現。必須向所有各方披露用於收集影響人工智能做出的任何決定的任何數據的來源和方法。使用人工智能的 ODR 必須公開確認遵守與管轄範圍相關的立法、法規，或者在沒有這些法規、法規的情況下，遵守有關人工智能系統透明度和公平性的指導方針。ODR 必須清楚地披露技術對限制或產生選擇以及最終決策或結果的影響的作用和程度。

ODR 系統和平台的審查必須確定用於評估系統性能的指標，使這些指標的準確性和精確度可供任何 ODR 系統運營商和用戶了解和訪問。必須以及時且可訪問的方式告知用戶任何數據洩露以及為防止再次發生而採取的措施。

網上爭議解決標準的實施

我們建議任何形式的網上爭議解決流程的從業者、平台和系統設計者以及管理者都遵守這些 ODR 標準。我們鼓勵負責或管理與網上爭議解決相關的流程、實務、人員的成員組織和其他機構—無論是公共性質，還是私人性質—採納這些標準並創建適當的問責和監督機制，包括審查針對不同爭議人群的人口統計特徵和案件類型的技術設計及使用所帶來的影響。