

# 新业态消费纠纷化解“三员协同”工作法

## 一、背景缘由

近年来，在线新经济已经成为杨浦三个千亿级产业集群之一，集聚了美团、抖音、哔哩哔哩、小红书、得物、京东到家（达达）等一大批大型互联网企业，营收规模增长率居上海中心城区首位。大型互联网企业在促进新业态消费中既具有规模经济优势，又面临数量庞大的矛盾纠纷。为防止此类纠纷大量上行外溢导致严重挤兑执法司法资源，造成人民群众合法权益无法及时保障，杨浦区依据《电子商务法》《网络交易监督管理办法》《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》等法律法规，探索新业态消费纠纷化解“三员协同”工作法，初步形成了“源头重于预防、前端化于萌芽、诉前防于成讼”全流程工作机制。

## 二、基本做法

### （一）源头重于预防，法治服务员跨前引导

聚焦企业矛盾风险前期预防难的问题，执法司法单位能动履职，前移法治关口，组建营商环境“法治服务团”进企业。一是**法治宣传进企业**。依托悦“young”工作室等载体，宣传电子商务、网络交易监管等相关法律法规，组织企业管理人员参加法治培训，明确互联网企业处理网络消费类投诉举报等法定义务。以3·15国际消费者权益日等重要宣传节点为契机，携手互联网企业签署《优化网络消费环境社会共治备忘录》，建立促进纠纷化解、净化消费环境等合

作预防治理机制。二是**法治体检进企业**。依托区公共法律服务中心，针对消费者服务、关联商家合作等矛盾纠纷，确立法人治理、风险管理、诉讼与仲裁等6类58项体检指标，引导厘清易发矛盾，特别针对网络消费纠纷多元主体利益保护和平衡等方面，对企业法务团队、售后客服团队的响应效率、服务质量、合规能力等提出意见建议。三是**法治建议进企业**。站在末端反向审视，针对网络销售平台交易机制、平台内审风控、直播货源审查等方面提出司法建议、检察建议，形成涉数字经济《司法白皮书》，优化平台诉讼预警、用户信息审核等网络消费纠纷预防机制。以《协办函》、“合规快讯”等形式提示企业合规经营风险，引导落实新业态消费纠纷风险防范措施。

## **（二）前端化于萌芽，自治陪审员和解先导**

聚焦一般消费纠纷实施简易和解办法，培育企业自治成为新业态消费纠纷化解主渠道。一是**培育自治团队**。指导消费者、经营者共同参与平台自治机制，由互联网企业建立消费差评纠纷公众评议系统。动员符合一定注册时间、无不良记录且通过在线资格测试的用户报名组成自治评审团队，随机挑选近期有同类消费经历的用户，以公众投票方式判定投诉结果。二是**优化自治规则**。引导企业优化商品质量管理、投诉举报处理等自治规则，加强消费者权益保护，规范入驻商户行为，参与制定《平台合规指引》。引导企业优化数据保护规则、信息审查规则，加强用户信息数据保护，修补交易机制安全漏洞，发布《个人信息保护指引》《企业数据合规指引》及涉数

数字经济十大典型案例。三是探索自治场景。与互联网企业合作开发政企通监管平台，实时展示和预警平台商户资质核验、食品安全数据等信息，主动向注册商户推送合规提示。启动数字桌面主客体数据库建设，对辖区 100 多个直播间试点直播监测，自动识别消费类违法线索并及时处理，避免消费纠纷升级。

### **（三）诉前防于成讼，专业调解员全程疏导**

聚焦复杂消费纠纷，发挥矛盾纠纷多元化解机制作用，把调解贯穿诉前全流程。一是导入前置调解。开展行政调解，由 12345 市民热线和 12315 平台转派消费投诉工单，区市场监管局通过电话或消费维权联络点工作平台开展调解；拓展人民调解，区消费人民调解委员会参与新业态消费纠纷化解，将派驻调解与企业购买调解服务相结合；优化司法调解，区法院以资深指导法官为核心，以非诉争议解决中心为平台，以调解组织为补充，并视情邀请人大代表等其他解纷主体共同开展诉前调解。二是引入线上解纷。指导互联网企业开通 12315 平台在线纠纷解决（ODR）功能，督促经营者与消费者在线协商和解。依托“智慧调解”平台，引导案件根据难易程度分流，适时开展在线调解，与法院立案平台实时无缝衔接。三是优化多元化解。开辟“重点行业诉源治理实践基地”，梳理成讼较多、涉诉风险较大，且适合调解的新业态消费纠纷类型，提出针对性法律意见。重视“以判促调”，以网络直播打赏、在线商品零售、在线文娱餐饮等新业态消费典型个案判决确立可参照的类案适法规则，

促成行政复议、诉讼、信访等全过程多元调解，实现多渠道定纷止争。

### 三、取得成效

据不完全统计，杨浦区内相关互联网企业每年接受消费类等投诉纠纷近千万件，在新业态消费纠纷化解“三员协同”工作法探索实践下，经源头法治引导、企业自治和解，化解率可达95%以上，进入执法司法程序后，进一步运用多元解纷机制，由政府、企业、社会协同共治，促成了90%以上纠纷化解。2023年以来，相关案件前置调解和诉前调解成功数同比上升62%，诉讼立案数同比下降35.3%，预防化解成效初步显现。其中，**执法司法治理方面**，区检察院《企业数据合规指引》相关经验做法入选全国营商环境创新发展100个典型推广案例；区司法局已组织专业团队对互联网科技等10余类行业共373家企业开展“法治体检”。**企业自治解纷方面**，区内某互联网企业运用平台自治解纷机制每月可处理消费差评纠纷超9万件，二次申诉率比常规客户投诉率下降超8成。**社会共同治理方面**，2023年以来，区人民调解员成功调解消费类纠纷近1900件，成功率近96%；区内某互联网企业通过在线解纷机制（ODR）处理诉求2.3万余件。

### 四、推广价值

新业态消费纠纷化解“三员协同”工作法是贯彻落实习近平总书记“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”和“推动更多法治力量向引导和疏导端用力”要求的重要体现，是数字经济背景下新时代“枫桥经验”的有益实践，也是符合超大城市特点和规律的社会治理新

探索。当前，城市数字化转型全面推进，在线新经济产业发展迅速，相关企业在电子商务、直播经济、在线文娱等新业态消费领域产生的纠纷数量随之增长，如不及时采取诉源治理、前端分流等相关措施，将会导致大量矛盾纠纷挤兑执法司法资源，群众合法权益得不到及时依法保障。杨浦区通过实践探索新业态消费纠纷化解“三员协同”工作法，依法能动履职，重视源头预防和前端治理，充分调动市场主体自治积极性，扩大社会多元力量解纷参与度，将绝大多数矛盾纠纷预防化解在诉前，有效缓解了有限执法司法资源与网络规模性纠纷间的突出矛盾，为依法治理新业态消费环境探索出了可推广、可借鉴的好做法。