

合法自愿、务实管用,《人民法院在线诉讼规则》本月起施行

网上审案,便民又规范

本报记者 徐隽

法治聚焦

在线诉讼须合法自愿;当事人无正当理由不参加在线庭审,视为“拒不到庭”;证据扫描后经法院审核后和原件有同等效力……《人民法院在线诉讼规则》(以下简称《规则》)本月起正式施行,《规则》共39条,明确了在线诉讼的法律效力、基本原则、适用条件,内容涵盖在线立案、调解、证据交换、庭审、宣判、送达等诉讼环节。

《规则》首次从司法解释层面构建形成系统完备、指向清晰、务实管用的在线诉讼规则体系,是目前有关在线诉讼集成度最高、适用面最广、法律层级最高的规范性文件,被视为“网上打官司最权威的规则”。

全国已有3500多家法院接通平台,当事人可选择是否采取在线诉讼

在微信搜索“中国移动微法院”小程序,进行身份认证后,进入所在省份法院,点击“我要立案”,便可网上立案。截至目前,全国已有3500多家法院接通“中国移动微法院”在线诉讼平台,累计访问量超过12.65亿次,为社会公众提供了多样化、全链条、一站式的在线诉讼服务。最高人民法院副院长李少平介绍,《规则》首次明确,在线诉讼既可以全流程也可以仅某一诉讼环节在线办理。

《规则》还明确,在线诉讼应遵循合法自愿、安全可靠原则。“合法自愿”原则,是指尊重和保障当事人及其他诉讼参与人对诉讼方式的选择权,未经当事人及其他诉讼参与人同意或者主动选择,人民法院不得强制或者变相强制适用在线诉讼。“安全可靠”原则,是指依法维护国家安全,保护国家秘密、商业秘密、个人隐私和个人信息,有效保障在线诉讼数据信息安全。规范技术应用,严

核心阅读

近年来,从推动裁判文书全面上网,到电子卷宗同步生成、移动微法院一网通办,再到设立互联网法院、探索区块链存证,人民法院推动互联网司法在技术应用、程序规则、实体裁判等领域全方位升级。《人民法院在线诉讼规则》本月起正式施行,进一步规范在线诉讼、提升审判质效,便利人民群众参与诉讼。

守技术中立,确保技术可靠。自2020年1月1日至2021年5月31日,全国法院在线立案1219.7万件,在线立案占全部立案数的28.3%;在线调解总次数651.3万次,诉前成功调解案件614.29万件;在线开庭128.8万次,在线庭审平均用时42.34分钟;电子送达3383.3万次,占总送达次数的37.97%。

“在组织机构设置、技术融合应用、诉讼规则构建、网络司法治理、基础理论研究等方面,中国互联网司法的发展已经从‘跟跑’走向‘领跑’,处于领先地位。”最高人民法院国际合作局副局长何帆介绍。

除确属网络故障、不可抗力等原因外,不参加在线庭审视为“拒不到庭”

网店经营者王女士居住在国外,因产

品质量问题被诉至法院。虽然法院全流程在线的诉讼模式让她足不出户就能完成所有诉讼流程,但是案子的开庭时间是在北京时间下午4时,这让她犯愁了。由于当地与中国存在时差,她需要在当地时间凌晨4时参加庭审。借助杭州互联网法院的异步审理平台,王女士在早晨醒来后,打开手机“参加”网上庭审,就可以回复原告和法官的发言。

据了解,《规则》首次肯定了“非同步审理机制”,针对当事人无法在同一时空参与诉讼活动的情况,提出解决方案,进一步便利利民、提高审判质效。《规则》明确,经各方当事人同意,人民法院可以指定当事人在一定期限内,分别登录诉讼平台,以非同步的方式开展调解、证据交换、调查询问、庭审等诉讼活动。“《规则》对庭审环节的非同步审理作出特殊规定,将其作为当事人确有困难无法同时在线参与庭审的特殊庭审形式,而不是在线庭审的常态。”最高司法改办指导处副处长李承运说。

针对在线诉讼过程中出现的庭审秩序问题,《规则》规定了在线庭审纪律,要求出庭人员参加在线庭审应当尊重司法礼仪,遵守法庭纪律。其中,除确属网络故障、设备损坏、电力中断或者不可抗力等原因外,当事人无正当理由不参加在线庭审,视为“拒不到庭”;在庭审中擅自退出,经提示、警告后仍不改正的,视为“中途退庭”。在线诉讼司法实践中,一旦出现“拒不到庭”和“中途退庭”,分别按照相关法律和司法解释的规定处理。

“上述规定明确了在线庭审秩序规则,确保了在线庭审的严肃性和规范性,有利于更好保障程序正义,坚决捍卫司法权威。”最高司法改办副主任刘峰说。

李少平介绍,《规则》强调诉讼的规范性、稳定性和权威性,避免部分当事人滥用权利影响诉讼进程。为确保在线诉讼活动合法、真实、有效,《规则》细化明确了身份认证规则,确保诉讼主体身份真实性,有效防范虚假调解、虚假诉讼。

经法院审核通过后的电子化材料,可以直接在诉讼中使用

在一起网络著作权纠纷中,原被告用上了北京互联网法院与北京市版权局共同搭建的“版权纠纷非诉调解平台”,通过调解解决纠纷。经双方同意,法院将双方协议部署至区块链上,如被告在履行期内未履行义务,将通过区块链智能合约技术自动执行。

“本案通过区块链智能合约技术实现自动执行,是利用区块链技术在司法场景特别是执行场景的变革性创新探索,有利于切实解决执行难。”北京互联网法院院长张雯介绍,2018年以来,北京互联网法院构建了“天平链”司法区块链平台,着力解决电子证据存证、上链证据在线验证问题,并逐步将区块链拓展至执行、诉源治理等领域。

近年来,随着区块链技术的逐渐成熟以及公证机构、第三方存证平台等大力推广,区块链存证使用愈发广泛,涉区块链纠纷也日益增多。然而,区块链存证的审核一直是司法实务中的难题。对此,《规则》首次规定了区块链存证的效力范围,明确了区块链存储的数据具有推定上链后未经篡改的效力。“这有利于规范区块链技术司法应用,严格区块链存证审查标准,充分发挥区块链技术优势,进一步促进区块链存证行业有序发展。”刘峰说。

针对电子化材料是否可以直接在诉讼中使用的问题,《规则》指出,人民法院审核通过后的电子化材料,可以直接在诉讼中使用,但同时为确保电子化材料形式真实性,在四种情形下人民法院应当要求当事人提供原件、原物。

“这意味着经人民法院审核通过后的电子化材料具有‘视同原件’的效力,当事人不必再重复提交实体原件材料,很大程度上减轻了当事人的诉讼负担,更好发挥了在线诉讼便民利民的作用。”何帆表示。

服务添力度 关爱有温度

本报记者 郑少忠

“大娘,我们来看你了!”不久前,江西省南昌市新建区退役军人事务部门和“新长征”退役军人志愿服务队队员们来到抗美援朝烈士魏有治家里,看望95岁高龄的烈士遗孀戴开秀老人和其孙子魏平。南昌市退役军人事务局负责人介绍,目前,南昌市已组建376支“新长征”退役军人志愿服务队,招募志愿者10048人,市县乡村四级联动,义务帮助退役军人群众解难题、办实事。

魏平曾因为事故留下后遗症,但因经济拮据一直未曾接受治疗。志愿服务队医护志愿者们商量后,决定为魏平提供治疗,随后联系南昌市曙光医院,为其制定周密的治疗方案。今年以来,南昌市开展“关爱革命英烈后代”活动,全市各级累计投入500多万元,走访慰问1000余次,从困难帮扶、住房保障、教育就业、医疗救助、交通出行等方面着手,让关爱更有力度、有温度。南昌市退役军人事务局局长刘析虎说,“弘扬英烈精神、传承红色基因是对烈士最好的缅怀,对烈属最好的慰藉。我们要拿出实际行动,用心关爱好英烈后代、退役军人。”

与此同时,南昌市开展退役军人就业创业“满怀忠诚讲尊崇 千行百业共拥军”行动,共举办17场线上线下招聘活动,向全市退役军人提供岗位7000余个,招聘活动吸引41个行业104家企业参与,成功签约的退役军人、随军家属达500余人,多维度助力退役军人和随军家属稳定就业。

“是政府搭建的招聘平台,让我快速找到了求职方向。”退役军人黄露军日前入职了方大特钢科技股份有限公司。方大特钢副总经理、董事会秘书詹柏丹告诉记者,今年,公司根据退役军人的求职特点和需求,提供了技术岗、操作岗、维修岗、管理岗等数百个岗位。

考虑到退役军人就业创业需要相应的职业技能培训,南昌市遴选了21家职业教育和技能培训机构,面向退役军人开展免费职业教育和技能培训。退役军人陈优生参加了为期5个月的汽车美容快修创业技能免费学习。“非常感谢有关部门为我们提供了这个学习的机会,让我有了一技之长。”7月24日,再次见到陈优生,他已经熟练地掌握了汽车美容快修技术,正在给客户做汽车美容。截至目前,南昌市各级成立退役军人就业创业促进会5个,吸纳退役军人就业创业合作企业117个,38位退役军人就业创业导师组成导师团4支,全方位激发退役军人的创业热情。

除了在就业创业上提供帮助,南昌市还注重引导退役军人在各行各业发挥作用。南昌市成立“永跟党走、勇当先锋”退役军人党员八一服务站,发动退役军人党员为群众办实事,共开展社会救助、文明创建、红色传承、防灾减灾、应急救援等215项志愿服务。

本版责编:季健明 马琳 徐雷鹏

智能经济先行者

助力中国联通打造“AI+客服”行业新标杆

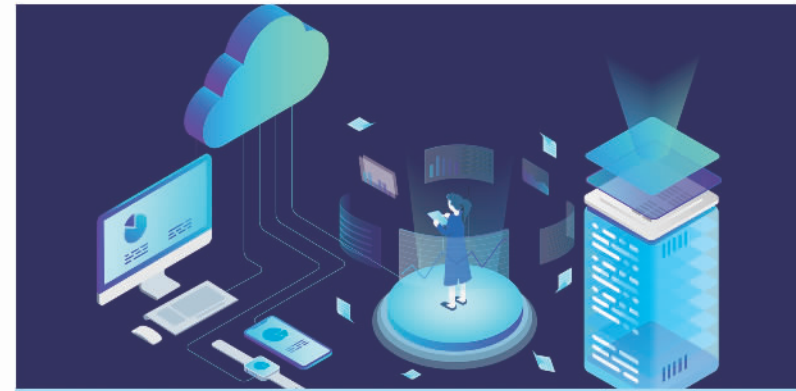
实践案例:智慧客服

业务承载
25省份+2基地 7533万+ /月 集约 话务量
6000+人 在线座席
2.7亿+ 服务用户
77.49% AI话务占比
2600万+ /月 数据精准服务



系统能力

5分钟 容灾切换
63个 AI能力开放
3.6万+ 峰值并发
800+台 集群规模
3761个 服务器数
7472个 容器数



客服系统是与企业与客户最直接的交流窗口。近年来,中国联通为打造高效、敏捷、透明、创新、智慧的高品质服务,提升客户体验和满意度,携手百度智能云共同建设一套智能化、集约化、一站式的智慧客服新体系。作为运营商行业领先的大规模AI商业化实践,中国联通智慧客服项目助力创新AI智能服务新标准,并已成为联通服务体系的竞争力之一,助力企业数字化、智能化服务转型。

智慧客服,实现企业与用户“双赢”

中国联通软件研究院智慧客服团队与百度智能云团队强强联合,打造了10010热线、互联网在线等多渠道7x24h智能机器人客服系统,通过NLP(自然语言理解)、知识图谱、人机交互、深度学习等技术,实现“一点对接互联网人工智能平台,打造集约化智慧客服”的建设目标,释放人力资源,降低人工成本,让服务更精准,让企业更高效。

截至目前,中国联通智慧客服体系已建成西咸、无锡两大数据中心,

石家庄、济南、成都、韶关四大区域话务中心,累计完成25省份客服集约化工作。用户意图识别率达95%,智能自助服务占比81.5%,客户评价满意度达90%,服务滚动成本下降26.8%,用户等待时长节约70%,为用户提供更贴心、更便捷、更智能的服务新体验。

AI、大数据深度赋能,助力企业数字化服务转型

中国联通软件研究院与百度智能云签订战略合作协议,成立5G+AI联合创新实验室,打造了智能客服助手、智能质检等多项解耦型、可对外赋能的产品。深耕数据挖掘与AI分析技术,精准刻画用户画像,准确识别用户意图,实现在服务中精准营销,在营销中用心服务,进一步提升服务质效,防范服务风险,打通全场景服务地图,实现服务营销一体化。

强强联手,打造AI智能行业新生态

中国联通软件研究院携手百度智能云共同打造了一套理论与实践相

结合、多维一体的AI培训及选拔体系,覆盖AI技术、AI产品、机器人优化运营等方面。部分客服坐席人员转型AI训练师,运用自身业务知识不断提高机器人与用户的交互体验,实现业务与人工智能的便捷耦合,形成数据驱动、人机协同的开放式AI生态体系。

百度智能云客服解决方案,现可为企业提供包括智能对话、智能知识库、运营工具等在内的全栈式解决方案,已为30000多家企业客户提供服务,覆盖金融、能源、运营商、交通等多个行业,积累了较为丰富的业务运营经验。

在服务行业智能化变革潮流下,中国联通和百度智能云将持续进行全栈AI能力与全客服业务场景的深度融合创新,探索云呼叫中心、开放AI生态体系等前沿领域,为通信行业乃至整个服务行业的数字化升级提供更多有益经验。

数据来源:百度