

# DB 4201

武 汉 市 地 方 标 准

DB 4201/T 703—2024

## 网上仲裁服务规范

Specification for online arbitration service

2024 - 08 - 19 发布

2024 - 09 - 19 实施

武汉市市场监督管理局 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 人员要求..... 1

    4.1 总体要求..... 1

    4.2 具体要求..... 1

5 技术要求..... 2

    5.1 总体要求..... 2

    5.2 硬件要求..... 2

    5.3 软件要求..... 3

    5.4 场地要求..... 3

    5.5 数据安全要求..... 3

6 服务要求..... 4

    6.1 仲裁参与人实名认证与身份核实..... 4

    6.2 电子数据提交与认定..... 4

    6.3 当事人信息使用..... 5

7 服务流程..... 5

    7.1 立案..... 5

    7.2 组庭..... 5

    7.3 审理..... 6

    7.4 结案..... 6

    7.5 送达..... 6

    7.6 电子卷宗归档..... 7

8 评价与改进..... 7

附录 A（资料性） 网上仲裁庭审中硬件设备的一般性能参数..... 8

附录 B（规范性） 非同步电子交互审理流程..... 11

附录 C（规范性） 同步视频审理流程..... 13

附录 D（资料性） 网上仲裁服务涉及的文书模板..... 14

参 考 文 献..... 22

## 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。

本文件某些内容可能涉及专利，本文件发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由武汉仲裁与调解促进会提出。

本文件由武汉仲裁委员会归口。

本文件起草单位：武汉仲裁委员会、武汉仲裁与调解促进会。

本文件主要起草人：母洪春、尹秀莉、何倩。

本文件为首次发布。

本文件实施应用中的疑问，可咨询武汉仲裁委员会，联系电话：027-85711211，邮箱：heq@whac.org.cn；对本文件的有关修改意见建议请反馈至武汉仲裁与调解促进会，联系电话：027-83880060。

# 网上仲裁服务规范

## 1 范围

本标准规定了网上仲裁服务的人员要求、技术要求、服务要求、服务流程、评价与改进。  
本标准适用于武汉市以网上仲裁方式受理和解决民商事争议的仲裁案件办理及服务工作。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

### 3.1

**仲裁** arbitration

仲裁是平等主体的自然人、法人和其他组织在自愿基础上达成仲裁协议，将其之间的合同纠纷和其他财产权益纠纷提交仲裁机构，由仲裁员组成仲裁庭作出对争议各方有约束力裁决的一种争议解决方式。

### 3.2

**网上仲裁** online arbitration

网上仲裁指通过互联网进行仲裁的争议解决方式。

### 3.3

**网上仲裁云平台** online arbitration cloud platform

基于网上仲裁工作开展需求，兼顾计算，文档、音视频传输和数据存储处理的综合云计算平台。

### 3.4

**网络仲裁协议** online arbitration agreement

当事人采用书面形式约定将争议通过网络仲裁解决的协议。

## 4 人员要求

### 4.1 总体要求

4.1.1 仲裁机构应根据工作需要，合理配备与实施网上仲裁的规模相适应的仲裁工作人员，包括管理人员、技术人员和业务人员。管理人员为仲裁机构履行网上仲裁管理职责的人员，技术人员为仲裁系统提供技术服务和技术支持的人员，业务人员包括但不限于仲裁员、仲裁秘书等。

4.1.2 工作人员应认真履行职责，严守工作纪律，对案件涉及的国家秘密、商业秘密、个人隐私以及案件情况保密。

4.1.3 业务人员应熟练掌握和运用专业知识，认真履行职能，依法依规办理案件。

### 4.2 具体要求

4.2.1 管理人员

管理人员负责做好网上仲裁有关的日常管理工作、统筹协调网上仲裁办案事务性工作。

4.2.2 技术人员

技术人员应当定期维护与适时更新更新网上仲裁终端系统中的各类硬件、软件，定期排查网上仲裁系统的安全隐患，及时解决网上仲裁遇到的各类技术问题，组织网上仲裁系统使用培训等。

4.2.3 仲裁员

4.2.3.1 资格条件

担任仲裁员应当符合《中华人民共和国仲裁法》<sup>[1]</sup>规定。

4.2.3.2 履职要求

仲裁员应当履行如下职责：

- 能够中立公正地履行仲裁员的职责；
- 具有解决争议所需的专业知识、实务经验和业务能力；
- 能够投入相应的时间和精力，按照法律以及关于案件办理的有关规定审理案件；
- 能够积极推进仲裁程序，公平、高效地解决争议，并能避免案件的不当拖延以及其他在仲裁程序中权力滥用情形的发生；
- 能够依法履行保密义务，对涉及仲裁程序、仲裁庭合议情况、仲裁裁决、当事人的商业秘密等相关问题均应保守秘密；
- 熟练掌握互联网技术，能够使用网上仲裁系统处理案件。

4.2.3.3 职责要求

仲裁员应当做好网上仲裁案件的仲裁、调解工作，包括高效推进仲裁案件程序，及时进行案件审理，公正作出裁决文书等。

4.2.4 仲裁秘书

仲裁秘书应当协助仲裁员开展网上仲裁案件的庭审、调解、裁决工作，并负责网上仲裁案件程序管理与服务工作。

5 技术要求

5.1 总体要求

- 5.1.1 网上仲裁服务提供者应提供智能化仲裁服务，优化办案流程，实现立案、受理、组庭、开庭、裁决等全流程在线处理。
- 5.1.2 应加强基础设施保障建设，包括但不限于软硬件保障、技术保障等。
- 5.1.3 应保证用户隐私及信息安全，提供安全、稳定、可靠的技术服务。
- 5.1.4 应遵循便利性原则，为当事人提供方便、快捷的网上仲裁服务。

5.2 硬件要求

- 5.2.1 视频庭审系统配备如下硬件设备：

- PC、移动端。视频庭审系统终端在 PC 或移动端上使用，并通过 PC 或移动端与音频、视频、显示设备连接。
- 网络。PC 通过互联网与庭审会议服务器连接，并通过互联网传输音频、视频、数据共享的内容。庭审会议使用的 PC 连接所用网线至少保障独享 4M。
- 音频设备。音频包含全向麦、麦克、音响功放、音频处理器、调音台等常见部分。着重关注与 PC 音频的交互支持，作为音频控制的核心音频处理器需对音频回声消除和噪声抑制重点支持，确保在会议音频的输入和输出稳定正常。
- 显示设备。应确保显示设备的清晰度和质量。一般采用投影仪、智能交互平板、液晶电视。在独立会议室或封闭空间，采用投影仪与智能交互平板或液晶电视相结合的方案。
- 录音录像设备。录音录像文件应客观、系统地反映主题内容，画面完整、端正，声音和影像清晰。

#### 5.2.2 上述硬件设备的一般性能参数参考附录 A。

### 5.3 软件要求

视频庭审系统配备如下软件及数据服务：

- 操作系统。应配备支持在稳定、安全基础上开展网上仲裁的操作系统，包括但不限于 Windows、Linux、MacOS、麒麟操作系统、iOS、Android。
- 音、视频软件。应配备用于音、视频采集软件、播放软件，以满足仲裁全流程各种音、视频文件类型的输入与展示需求。
- 通讯软件。应配备具备合法授权、采取加密技术的通讯软件，以满足仲裁全流程通讯需求。
- 其他应当配备的软件与服务。

### 5.4 场地要求

网上仲裁庭审使用场地具备如下要求：

- 环境。场地温度、空气、噪声级应适宜，温度以 18 至 26 摄氏度，每人每时换气量不少于 18 立方米，环境噪音级要求为 40dB (A)。
- 布局。场地墙壁四周、桌椅以浅色调为适宜，监视器布局常置于相对仲裁参与者中心位置，距地高度约 1 米，仲裁参与者与监视器的距离约为距屏幕的 6 倍高度。
- 灯光照度。场地使用人工光源，选择冷光源，诸如“三色基灯”（R、G、B）效果最佳。
- 声学。场地应保证声绝缘与吸声效果，室内一般需铺地毯、挂遮光窗帘、配置吸声吊顶等。扬声器布置应使场地得到均匀声场，防止声音回传。
- 供电系统。应采用三套供电系统，一套供电系统作为场地照明用电，第二套供电系统作为整个终端设备、控制室设备的供电、并采用不间断电源系统（UPS），第三套供电系统用于空调设备等的供电。
- 传输线路布置。应把网络线和电话线布到终端设备放置的地方。庭审室内信号线、网络线、视频线、音频线、电源线及其他控制线应考虑使用线槽线管。

### 5.5 数据安全要求

网上仲裁应保证用户隐私及信息安全，有效防范网络攻击，维护系统数据的可用性、可靠性和保密性，保证网上仲裁系统正常运行，在数据安全方面应采取措施保证网上仲裁安全运转，包括但不限于以下方面：

- 物理和环境安全。应为机房选择一个合理的物理位置，同时控制对信息资源的物理访问，保护信息机密性或关键信息不受非授权访问；

- 信息加密。包括但不限于文件加密、数据传输加密、在线音视频加密等；
- 通讯安全。应建立通讯安全机制，避免网络攻击；
- 存储安全。应采取合理存储方式，保障数据完整可靠不泄密；
- 数字安全培训。应适时举行数字安全学习与培训，建立风险预警机制。

## 6 服务要求

### 6.1 仲裁参与人实名认证与身份核实

6.1.1 使用网上仲裁云平台，需在平台进行身份认证，通过网络实名认证、人脸识别或线下认证等方式完成身份认证。

6.1.2 网上仲裁云平台采用符合《中华人民共和国电子签名法》要求的电子认证技术、电子签名技术，保障云平台用户网上身份真实可靠，网上传递信息保密、完整和不可篡改。其具体过程包括：

- 仲裁员、仲裁秘书、当事人以及其他仲裁参与人应当向仲裁机构提供真实的主体身份资料、联系方式等信息进行在线身份认证；
- 国家授权的第三方电子认证机构向仲裁员、仲裁秘书、当事人以及其他仲裁参与人颁发电子签名认证证书，用于云平台的登录与电子数据的电子签名。

6.1.3 当事人依法授权案外人以当事人名义使用当事人的数字身份标识数据登录云平台发表意见、上传材料并完成电子签名的，视为其本人行为。但因云平台技术原因导致系统错误，或者当事人能够证明云平台账户被盗用的除外。

6.1.4 当事人采用可靠的电子签名与手写签名或者盖章具有同等法律效力。可靠的电子签名需同时满足以下条件：

- 电子签名制作数据用于电子签名时，属于电子签名人专有；
- 签署时电子签名制作数据仅由电子签名人控制；
- 签署后对电子签名的任何改动能够被发现；
- 签署后对数据电文内容和形式的任何改动能够被发现。

### 6.2 电子数据提交与认定

6.2.1 当事人应当通过仲裁机构云平台提交证据。电子证据可直接提交；非电子证据应如实转换成能够有形表现所载内容，并能随时调阅的电子数据后提交。当事人可以通过仲裁机构或者仲裁庭委托且双方当事人认可的第三方将非电子证据转换为电子证据。

6.2.2 仲裁庭可以就案件涉及的相关问题向网上服务提供商、第三方支付平台、电子认证服务机构以及其他机构调查事实、收集证据。仲裁庭调取的证据，应当交由双方当事人质证。

6.2.3 仲裁庭应当审查电子数据的真实性、合法性、关联性，并依据相关法律规定，结合网上交易习惯，综合运用逻辑推理和日常生活经验法则，对电子数据进行综合认定。

6.2.4 审查电子数据的真实性，应当考虑以下因素：

- 电子数据生成、收集、存储、传输所依赖的计算机系统等硬件、软件环境是否安全、可靠；
- 电子数据生成主体和实践是否明确，表现内容是否清晰、客观、准确；
- 电子数据的存储、保管介质是否明确，保管方式和手段是否妥当；
- 电子数据提取和固定的主体、工具和方式是否可靠；
- 电子数据的内容是否存在增加、删减、修改及不完整等情形；
- 电子数据是否可以通过特定形式得到验证；
- 其他相关因素。

#### 6.2.5 采取以下方式之一的电子数据视为原件：

- 电子数据生成时向公证机构申请公证；
- 电子数据生成时经由符合《中华人民共和国电子签名法》要求的电子签名进行有效签名的；
- 电子数据自生成时，符合《中华人民共和国电子签名法》中关于电子数据原件及书面形式的规定，并且经过可靠的存储和保护措施；
- 其他能够保证自形成时，内容保持完整，未被更改的电子数据。

#### 6.2.6 电子数据采用电子签名认证证书进行数字签名的，仲裁庭应当对电子认证服务机构的合规性、安全性进行必要的审查。

#### 6.2.7 当事人可以申请具有专门知识的人就电子数据技术问题提出意见。仲裁庭可以调取其他证据进行核对或者委托鉴定机构鉴定电子数据的真实性。

### 6.3 当事人信息使用

#### 6.3.1 仲裁机构通过网上仲裁云平台，为当事人、仲裁员和仲裁机构之间案件数据的在线传输提供安全保障，并采取为案件数据信息加密的形式为案件信息保密。

#### 6.3.2 网上仲裁云平台应用一系列安全技术保证电子数据在创建、存储和传输过程中的私密安全和不可篡改，全方位确保电子数据的真实性、完整性、安全性，同时确保用户的个人隐私得到充分保护。

## 7 服务流程

### 7.1 立案

#### 7.1.1 申请人通过网上仲裁云平台提交《仲裁申请书》（文书模板参考附录 D 中图 D.1），仲裁机构应及时完成审核工作，并作出受理或者不予受理的决定，审核具体内容包括：

##### ——材料完整性。审核内容包括但不限于：

- 主体资格；
- 仲裁请求。审核仲裁请求的明确性，请求不明确的，应退回申请，通知申请人补充明确后重新提交；
- 证据。审核争议产生的电子合同、履行情况等，重点审查合同双方当事人电子签名、电子数据形成时间等；对于电子化的纸质证据材料，在案件审理阶段审核原件；
- 电子签名。审核仲裁申请书电子签名完整性。

##### ——案件基本要素信息。审核内容包括但不限于当事人基本信息、代理人基本信息、争议合同履行、基本信息、组庭方式及开庭方式、仲裁费用等。

#### 7.1.2 经审查符合收案标准的，仲裁机构向申请人送达缴费通知书，通知申请人及时完成缴费。

#### 7.1.3 在申请人完成缴费并上传缴费凭证后即可正式受理案件。受理案件后仲裁机构向申请人发送《受理通知书》（文书模板参考附录 D 中图 D.2），向被申请人发送《仲裁通知书》（文书模板参考附录 D 中图 D.3），并通过网上仲裁协议或仲裁条款中约定的手机号、传真、电子邮箱、即时通讯账号等，通知被申请人登录云平台查看案件。双方当事人通过云平台了解案件信息，接收和提交材料，实施仲裁行为。

### 7.2 组庭

#### 7.2.1 除当事人另有约定或仲裁机构认为案件属于重大、疑难复杂案件，需要组成合议庭审理的以外，网上仲裁案件一般由一名仲裁员组成独任仲裁庭审理。

##### ——仲裁员在接受指定（选定）之时 24 小时内签发仲裁员声明书。

##### ——仲裁秘书应及时向双方当事人发送《仲裁庭组成通知书》（文书模板参考附录 D 中图 D.4）。

——当事人有权申请仲裁员回避。仲裁员在法律上或事实上不能履行职责时，仲裁机构可依相关程序进行更换。

### 7.3 审理

7.3.1 网上仲裁审理方式分为非同步电子交互审理和同步视频审理两种。

7.3.2 非同步电子交互审理适用如下情形：

——双方当事人在网上仲裁协议或仲裁条款中约定用非同步电子交互方式审理案件的，具体表述包括但不限于非同步交互审理、异步交互审理、不开庭书面审理等。

——双方当事人在网上仲裁协议或仲裁条款中没有约定审理方式的，仲裁机构已经通知双方当事人选择网上开庭方式，当事人未选择或者未能选择一致的，仲裁庭采用非同步电子交互审理。仲裁庭、仲裁秘书应按照附录 B 所载明的流程推进非同步电子交互审理。

7.3.3 同步视频审理适用如下情形：

——双方当事人在网上仲裁协议或仲裁条款中约定用同步视频方式审理案件的。

——双方当事人在网上仲裁协议或仲裁条款中没有约定审理方式的，仲裁机构已经通知双方当事人选择网上开庭方式，当事人一致选择同步视频方式审理的。

——双方当事人虽未约定采用同步视频方式审理，但仲裁庭经审查，认为案件更适宜进行同步视频审理的，经通知双方当事人，可通过同步视频方式审理案件。

仲裁庭、仲裁秘书应按照附录 C 所载明的流程推进同步视频审理。

7.3.4 仲裁庭应当自组庭之日起 21 日内，完成非同步电子交互审理或同步视频审理，包括举证、质证、辩论、陈述、仲裁庭调查等仲裁程序。

### 7.4 结案

7.4.1 仲裁庭应当根据事实，符合法律规定，公平公正地作出裁决。

7.4.2 仲裁庭应当自仲裁庭组成之日起 30 日内作出裁决（《裁决书》文书模板参考参考附录 D 中图 D.5）。特殊情况需要延长的，由仲裁庭提出申请，经仲裁机构主任批准，可以适当延长。

7.4.3 申请人撤回仲裁申请的，仲裁庭组成前由仲裁机构作出决定书，仲裁庭组成后由仲裁庭作出决定书（《撤销案件决定书》文书模板参考参考附录 D 中图 D.7）。

7.4.4 当事人达成调解协议的，由仲裁庭根据调解协议的内容制作调解书或者裁决书（《调解书》文书模板参考参考附录 D 中图 D.6）。

7.4.5 仲裁裁决书、仲裁调解书由仲裁庭签发，仲裁秘书送达。

### 7.5 送达

7.5.1 送达程序由仲裁秘书完成，仲裁规则中需要书面通知当事人的事项、结案文书均需进行送达，送达方式以电子送达为主、其他送达方式为辅。

7.5.2 当事人在网上仲裁协议或仲裁条款中约定了电子送达方式及送达地址的，仲裁秘书依据当事人约定进行电子送达。

7.5.3 当事人的送达地址发生变更时，当事人应当及时通知仲裁机构，未及时通知的，视为未变更。

7.5.4 仲裁机构通过网上仲裁云平台向当事人发送仲裁文书及当事人提交的材料等，或者通过短信平台、电子邮箱以及其他即时通讯平台向当事人发送通知，通知当事人登录云平台查收仲裁文书及当事人提交的材料等，通知到达确认的指定系统即为送达成功。

7.5.5 为保障当事人的合法权利，在采用电子送达方式未能有效送达的情况下，网上仲裁案件可以进行邮寄送达。

7.5.6 可以进行邮寄送达的通知事项有仲裁通知（本请求、反请求）、仲裁申请书副本（本请求、反请求、变更请求）、开庭通知、结案文书。其他通知事项根据需要进行邮寄送达。

7.5.7 邮寄送达应向申请人或被申请人身份证或营业执照载明的居住地址、网上仲裁协议或仲裁条款中确认的送达地址、争议合同或其他证据材料中载明的地址、当事人提供的其他地址等进行送达。

## 7.6 电子卷宗归档

网上仲裁案件实行电子卷宗归档，电子卷宗随案同步生成。当事人线下提交的材料，仲裁秘书应通过适当的方式对材料进行电子化处理后上传网上仲裁云平台，形成电子卷宗。

## 8 评价与改进

8.1 仲裁机构应建立网上仲裁服务评价机制，制定仲裁员、仲裁秘书岗位考核细则，每年至少对网上仲裁各项服务组织评价与考核1次，并及时公布结果。

8.2 应建立有效的服务质量监督机制，主动接受有关主管部门、社会公众、当事人的监督，对在监督、检查中发现的问题，应及时整改。

8.3 对网上仲裁服务的评价包括以下几种方式：

- 当事人评价，包括但不限于当事人满意度、满意率评价；
- 仲裁机构自评，包括但不限于“暗访”、内部质量检查与审核；
- 第三方评价，包括但不限于委托专业机构进行满意度调查、行业组织的评优评先等方式。

8.4 应建立服务改进机制，对服务评价结果进行分析，制定服务改进计划，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防治再发生不合格。

附 录 A

(资料性)

网上仲裁庭审中硬件设备的一般性能参数

A.1 网上仲裁庭审中硬件设备的一般性能参数

网上仲裁庭审中硬件设备的一般性能参数，见表A.1：

表 A.1 网上仲裁庭审中硬件设备的一般性能参数

| 类别      | 名称     | 相关参数                                                                                                                                  |
|---------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 网络   | 互联网介入  | 至少满足 4M 独享带宽，4M 以上更好。                                                                                                                 |
| 2. 显示设备 | 投影仪    | 4000 流明以上用于 30 m²至 80 m²；<br>5000 流明以上用于 80 m²至 150 m²；<br>6000 流明以上用于 150 m²；<br>分辨率支持 1024*768 及以上。                                 |
|         | 投影幕    | 100 英寸应用于 50 m²；<br>120 英寸应用于 50 至 100 m²；<br>150 英寸应用于 80 至 150 m²；<br>150 m²以上根据庭室高度选择 150 英寸或 200 英寸；<br>投影比例 4:3 或者 16:9，并与投影仪配套。 |
|         | 液晶电视   | 46 寸用于 10 至 30 m²；<br>65 寸用于 30 至 50 m²；<br>50 m²及以上一般与投影仪配套和 PC 配套使用。                                                                |
|         | 智能交互平板 | 55 寸用于 30 至 50 m²；<br>65 寸用于 50 至 80 m²；<br>内置 Win7 及以上操作系统；<br>支持触摸交互功能；<br>在 50 m²及以上一般与投影仪配套使用；<br>建议配套无线键盘和鼠标，方便远距离操作。            |

表 A.1 网上仲裁庭审中硬件设备的一般性能参数（续）

| 类别      | 名称    | 相关参数                                                                                                                                                                                                           |
|---------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. 视频采集 | 摄像头   | 10 至 30 m <sup>2</sup> 可选用高端 USB 摄像头；<br>30 m <sup>2</sup> 以上选择安装型摄像头，该类型摄像头需要具有全方位云台；<br>支持吊装；<br>水平清晰度达到 470TV Lines 以上。                                                                                     |
|         | 采集卡   | 支持标清及以上视频采集，和安装型摄像头配套使用，和面积大小无关。                                                                                                                                                                               |
| 4. 音频设备 | 全向麦   | 10 至 30 m <sup>2</sup> 选择单个或串联全向麦；<br>支持全双工音频通信；<br>支持 USB 连接；<br>360 度拾音；<br>内置回声和噪声处理功能；<br>30 m <sup>2</sup> 以上需选择安装型会议音频处理器以及配套麦克音箱等使用。                                                                    |
|         | 麦克    | 电容模拟麦克风建议数量在 6 支以下；<br>6 支以上建议使用数字手拉手话筒；<br>无线手持或者鹅颈麦克风作为补充；<br>话筒选择与面积无关。                                                                                                                                     |
|         | 音响和功放 | 2 只 50 至 100W 用于 30 至 50 m <sup>2</sup> ；<br>2-4 只 100 至 150W 用于 50 至 80 m <sup>2</sup> ；<br>4 只 150 至 300W 用于 80 至 150 m <sup>2</sup> ；<br>4-6 只 150 至 300W 用于 150 m <sup>2</sup> 以上面积；<br>具体根据庭室的布局设计相关进行调整。 |
|         | 音频处理器 | 30 至 80 m <sup>2</sup> 选用 4 路输入和输出；<br>80 至 150 m <sup>2</sup> 选用 8 路输入和输出；<br>150 m <sup>2</sup> 以上选用 8 路输入和输出；<br>支持 USB 接口、以太网接口、RS232 串行接口；<br>智慧多路音频的输入和输出；<br>提供控制软件，能够自定义应用需求。                          |
|         | 调音台   | 30 m <sup>2</sup> 以上使用；<br>30 至 80 m <sup>2</sup> 选用 4 路输入；<br>80 至 150 m <sup>2</sup> 选用 8 路输入；<br>150 m <sup>2</sup> 以上根据需求选择 8 路及以上输入；<br>支持立体声。                                                            |

表 A.1 网上仲裁庭审中硬件设备的一般性能参数（续）

| 类别      | 名称 | 相关参数                                                                                                                                                                                                                        |
|---------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. PC   | 电脑 | 最低配置：<br>硬盘：250G 及以上；<br>内存：2G 及以上；<br>CPU：酷睿双核 i5 以上；<br>显卡：独立显卡，显存 1G；<br>操作系统：操作系统为 Win7 及以上；<br>建议预装杀毒软件。                                                                                                               |
| 6. 移动端  | 手机 | 最低配置：<br>RAM 容量：4G 及以上<br>ROM 容量：64G 及以上<br>操作系统：ios8 及以上，Android 5.0 及以上<br>具备前置摄像头、扬声器和麦克风                                                                                                                                |
| 7. 录音录像 | 录音 | 文件格式：WAV<br>文件采样率不低于 44.1KHz 量化<br>量化位数：24bit<br>声道：以原始轨道数记录                                                                                                                                                                |
|         | 录像 | 文件格式：AVI 或 MXF<br>视频编码格式：H.264 或 MPEG-2 IBP MP@ML<br>视频分辨率：标清为 720X576 高清不低于 1920X1080<br>视频采样率：4:2:2<br>视频量化位数：不低于 8bit<br>视频码率：标清不低于 8Mbps，高清不低于 16Mbps<br>音频编码格式：PCM<br>音频采样率：不低于 44.1KHz<br>音频量化位数：24bit<br>声道：以原始轨道数记录 |

附 录 B  
(规范性)  
非同步电子交互审理流程

表B. 1为非同步电子交互审理流程，非同步电子交互庭审请按此流程进行。

表 B. 1 非同步电子交互审理流程

| 项目      | 具体流程                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 举证质证 | <p>举证质证流程由仲裁秘书负责推进，并及时与仲裁庭沟通反馈。</p> <p>(1) 仲裁秘书在发送组庭通知时，同步通知双方当事人提交证据材料。当事人应当在仲裁规则规定的期限内或仲裁协议约定的期限内提交证据材料。逾期提交的，是否接受由仲裁庭决定。</p> <p>(2) 证据提交方式包括通过云平台提交、邮箱提交、邮寄提交、直接提交等方式。通过云平台及邮箱提交的，以平台系统或邮箱系统显示的时间为证据提交时间；通过邮寄方式提交的，以邮戳显示的时间为证据提交时间；直接提交的以实际交接时间为证据提交时间。</p> <p>(3) 一般情况下，由仲裁秘书组织在线证据交换，举证时，当事人应当通过云平台当事人端提交在线电子数据，或者将线下证据通过扫描、翻拍、转录等方式进行电子化处理后上传至云平台进行举证。</p> <p>(4) 当事人通过以下方式举证的，由仲裁秘书将证据材料电子化处理后上传至云平台：①当事人通过仲裁协议约定的电子邮箱提交电子化处理的线下证据材料，此方式提交证据材料应由仲裁秘书电话调查核实、全程录音、保存归档。②当事人通过邮寄、现场方式提交证据材料，此方式提交证据材料应有当事人签字（按手印）或盖章，采用邮寄方式提交的。秘书还需与当事人进行电话核实、录音保存。</p> <p>(5) 仲裁秘书在收到一方当事人提交证据材料之时起 48 小时内向另一方当事人发送质证通知及证据材料。当事人应当在仲裁规则规定或仲裁协议约定的期限内进行书面质证。</p> <p>(6) 质证的形式包括：通过云平台当事人端提交质证意见；通过网上仲裁协议或仲裁条款约定的电子邮箱提交质证意见；通过邮寄、现场方式提交质证意见。通过后两种方式质证的，由仲裁秘书按照第（4）项流程电子化处理后上传至云平台。</p> <p>(7) 仲裁秘书收集接收双方当事人提交的证据材料和质证意见时，应同步将情况反馈给仲裁庭。</p> |

表 B.1 非同步电子交互审理流程（续）

| 项目         | 具体流程                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. 仲裁庭调查   | <p>（1）仲裁庭对双方当事人提交的证据材料真实性、合法性、关联性进行审查认定，当事人对电子数据真实性提出异议的，仲裁庭按照仲裁规则进行审查认定。</p> <p>（2）仲裁庭可以通知当事人提交补充书面意见，提交形式同答辩书、质证意见等。具体通知事宜由仲裁秘书操作。</p> <p>（3）仲裁庭在书面审理过程中可以通过书面调查函、电话调查、现场调查、视频调查等方式对发现的问题进行调查，询问双方当事人。书面调查函由仲裁庭拟定，一般应通过云平台向当事人发送。无法通过武仲云平台发送的，可以通过邮箱发送至当事人约定的电子邮箱，或者邮寄送达。后两种方式的材料应经过电子化处理后由仲裁秘书上传至云平台。电话调查应联系当事人约定的或实名认证的电话号码，由仲裁员或委托仲裁秘书主持，并核实身份、同步进行录音、保存归档。上述调查材料经电子化处理后由仲裁秘书上传至云平台。现场调查或视频调查由仲裁员主持或委托仲裁秘书主持，应核实身份、签名、同步录屏、保存归档。上述调查材料经电子化处理后由仲裁秘书上传至云平台。</p> <p>（4）仲裁庭经调查后，认为当事人需要补充证据材料的按照举证质证流程进行，但应充分考虑必要性。</p> <p>（5）仲裁庭经调查后，发现案件较为复杂的，可以转为线下审理。</p> |
| 3. 辩论与最后陈述 | <p>仲裁庭向双方当事人发送辩论通知、最后陈述通知，由仲裁秘书组织当事人在收到辩论通知后 48 小时内不分先后发表辩论意见，组织当事人在收到陈述通知后 24 小时内进行最后陈述。辩论和最后陈述的形式可以线上或线下进行，具体操作同答辩等。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

附 录 C  
(规范性)  
同步视频审理流程

表C.1为同步视频审理流程，同步视频庭审请按此流程进行。

表 C.1 同步视频审理流程

| 项目      | 具体流程                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 通知开庭 | <p>(1) 仲裁秘书与仲裁员、双方当事人确定视频开庭时间及平台，待开庭时间确定后，向当事人发送书面开庭通知。</p> <p>(2) 除仲裁协议另有约定外，仲裁秘书应当在开庭前 3 日内将开庭时间、登录方式、平台等一并书面通知到双方当事人。</p>                                                                                                                                            |
| 2. 庭前准备 | <p>(1) 证据交换程序同非同步电子交互审理，由仲裁秘书组织推进。仲裁庭可以要求当事人提交书面质证意见，具体流程同附录 B 非同步电子交互审理流程中的质证环节。</p> <p>(2) 通知当事人、仲裁员视频庭审注意事项，调试设备、网络，确保视频庭审顺利进行。</p>                                                                                                                                  |
| 3. 开庭审理 | <p>(1) 在线视频庭审的，仲裁庭参照线下开庭程序推进庭审，仲裁秘书在线同步做好庭审笔录。</p> <p>(2) 庭审结束后，由庭审参与各方在线核对笔录，核对无误后在云平台进行电子签名确认。</p> <p>(3) 如果存在确需当庭查明身份、核对原件、查验实物、申请证人出庭等特殊情形的，仲裁庭可以决定在线下开庭，但其他环节仍应当在线完成；也可以决定转线下审理，转线下审理的，当事人需要提交亲自签名的纸质申请，秘书需及时下发缴费通知书，当事人在收到通知书 10 日内缴纳转线下仲裁费，缴费后按照线下案件的审理流程办理。</p> |

附 录 D

（资料性）

网上仲裁服务涉及的文书模板

附录D为网上仲裁服务可能涉及的文书模板，服务流程中可能涉及的文书可参考下述文书。

仲裁申请书

申 请 人：单位名称（法人适用）

姓名、性别、身份证号码/国籍及护照号码（自然人适用）

法定代表人：（法人适用）

住 所：

联系方式：

被申请人：单位名称（法人适用）

姓名、性别、身份证号码/国籍及护照号码（自然人适用）

法定代表人：（法人适用）

住 所：

联系方式：

仲裁请求：（请求应具体明确，有利息、违约金的要求暂计至立案之日）

1、请求裁决被申请人……；

2、请求裁决被申请人……；

3、请求裁决仲裁费由 XXX 承担。

（利息模板：请求裁决被申请人按同期银行贷款利率支付从 XX 年 XX 月 XX 日至实际给付之日止逾期付款利息，暂计至 XX 年 XX 月 XX 日为 XX 元）

事实和理由：（写明当事人双方合同签订、内容、履行、违约、损失等事实和求偿的法律依据。）

此致

武汉仲裁委员会

申请人：（签名或盖章）

年 月 日

图 D. 1 《仲裁申请书》模板

14

## 受理通知书

(20XX)武仲受字第 00000XXXX 号

申请人：

你方于 20XX 年 XX 月 XX 日（提交时间）提交的《仲裁申请书》已收悉，经初步审查，符合《中华人民共和国仲裁法》和《武汉仲裁委员会仲裁规则》规定的受理条件，本会决定受理。现将有关事项通知如下：

### 一、审慎申请

请再次斟酌你方仲裁请求，注意其法律依据、事实依据及语言表达，考虑其是否能得到仲裁庭支持的风险。仲裁请求如有变更，请尽早提出。本会根据你方请求解决的争议标的额及实际争议标的额向你方预收仲裁费。仲裁费的承担将根据双方当事人的过错及责任的大小或双方当事人协议和有关规定，在结案文书中确定。未在规定期限内预缴仲裁费用的，视为撤回仲裁申请。

### 二、阅读仲裁规则、仲裁员名册

为更好的保护你方的合法权益，请登录武汉仲裁委员会官方网站（<https://www.whac.org.cn/>）仔细阅读《中华人民共和国仲裁法》和《武汉仲裁委员会仲裁规则》《武汉仲裁委员会仲裁员名册》《武汉仲裁委员会网上仲裁规则》，依法行使权利，履行义务。

### 三、提交相关资料

（一）有效送达地址：为便于受送达人及时收到仲裁文书，保证仲裁程序顺利进行，请你方提供双方当事人准确、有效的送达地址，如果送达地址不确切，或未及时告知变更后的地址，使仲裁文书无法有效送达或未及时送达，你方将自行承担由此可能产生的法律后果。如因无法有效送达而导致仲裁程序无法继续进行的，仲裁委将按照《仲裁规则》第五十四条第四款的规定，按撤销案件处理。

（二）证据材料：请你方根据法律规定和仲裁庭的要求，及时收集、提交有关证据材料；你方提交的书面材料及有关证据，应制作材料目录或证据目录（简易程序一式三份，普通程序一式五份，统一使用 A4 规格纸张），有两个以上被申请人的，同时增加相应的份数；开庭前仲裁庭或秘书将组织双方当事人交换证据材料；开庭时，请准备证据原件以备质证需要。

### 四、选择仲裁员

除当事人另有约定外，当事人应当自收到本通知书 3 日内各自选定或者共同委托主任指定仲裁员；当事人未在上述期限内选定或委托指定仲裁员的，由仲裁委主任指定仲裁员。仲裁员根据法律的规定依法行使仲裁权，你方不得与仲裁员有任何私下接触和联系。

### 五、其它注意事项

1、仲裁不提倡对抗，希望双方当事人在仲裁庭主持下，在尊重法律、事实和交易习惯的前提下，真诚相见，友好协商，共同营造宽松和谐的氛围，达到既解决争议，又促进商事交往与合作的目的。

2、仲裁实行一裁终局的制度，仲裁裁决作出后，当事人不得就同一纠纷向人民法院起诉或再次申请仲裁。若仲裁裁决有《中华人民共和国民事诉讼法》和《中华人民共和国仲裁法》规定的法定情形，你方可以依法向人民法院申请撤销或申请不予执行。

3、对仲裁委工作人员和仲裁员的意见，均可以书面形式向仲裁委办公室投诉和反映，我们将诚恳接受监督。

4、本会以中文为正式语言。你方提交的各种文书和证明材料，均应附有中文译本。

感谢你方选择本会仲裁，但愿我们的服务能让你们满意。

办案秘书：XX 秘书

联系电话：承办秘书电话

武汉仲裁委员会

20XX 年 XX 月 XX 日

图 D. 2 《受理通知书》模板

仲裁通知书

(20XX)武仲受字第 00000XXXX 号

被申请人:

申请人 XXXXXX 已对其与你方合同争议一案向武汉仲裁委员会提出仲裁申请, 现将《仲裁申请书》(副本)、《武汉仲裁委员会仲裁规则》《武汉仲裁委员会仲裁员名册》和本通知书送达你方, 并将有关事项通知如下:

一、阅读仲裁规则、仲裁员名册

为更好的保护你方的合法权益, 请登录武汉仲裁委员会官方网站 (<https://www.whac.org.cn/>) 仔细阅读《中华人民共和国仲裁法》和《武汉仲裁委员会仲裁规则》《武汉仲裁委员会仲裁员名册》《武汉仲裁委员会网上仲裁规则》, 依法行使权利, 履行义务。

二、在线提交答辩书

你方收到本通知书后 5 日内, 提交答辩书, 未提交答辩书的, 不影响仲裁程序的进行。

三、在线提交相关资料

请你方根据法律规定和仲裁庭的要求, 及时收集、提交有关证据材料, 并制作材料目录或证据目录, 提交纸质证据材料的请准备证据原件以备仲裁庭审核原件需要。

四、仲裁员

除当事人另有约定外, 当事人应当自收到本通知书 3 日内各自选定或者共同委托主任指定仲裁员; 当事人未在上述期限内选定或委托指定仲裁员的, 由仲裁委主任指定仲裁员。仲裁员根据法律的规定依法行使仲裁权, 你方不得与仲裁员有任何私下接触和联系。

五、其它注意事项

1、仲裁不提倡对抗, 希望双方当事人在仲裁庭主持下, 在尊重法律、事实和交易习惯的前提下, 真诚相见, 友好协商, 共同营造宽松和谐的氛围, 达到既解决争议, 又促进商事交往与合作的目的。

2、仲裁实行一裁终局制, 仲裁裁决作出后, 当事人不得就同一纠纷向人民法院起诉或再次申请仲裁。若仲裁裁决有《中华人民共和国民事诉讼法》和《中华人民共和国仲裁法》规定的法定情形, 你方可以依法向人民法院申请撤销或申请不予执行。

3、对仲裁委工作人员和仲裁员的意见, 均可以书面形式向仲裁委办公室投诉和反映, 我们将诚恳接受监督。

4、本会以中文为正式语言。你方提交的各种文书和证明材料, 均应附有中文译本。

感谢你方选择本会仲裁, 诚愿我们的服务能让你们满意。

办案秘书: XX 秘书

联系电话: 承办秘书电话

武汉仲裁委员会

20XX 年 XX 月 XX 日

图 D. 3 《仲裁通知书》模板

16

仲裁庭组成通知书

(20XX) 武仲受字第 00000XXXX 号

申请人/被申请人:

本会受理的你方与被申请人/申请人 XX 的合同争议一案, 根据《武汉仲裁委员会仲裁规则》的规定, 由仲裁员 XX 成立独任仲裁庭审理。

特此通知

办案秘书: XX 秘书                      联系电话: 承办秘书电话

武汉仲裁委员会

20XX 年 XX 月 XX 日

图 D.4 《仲裁庭组成通知书》模板



武 汉 仲 裁 委 员 会

裁 决 书

(20XX) 武仲受字第 00000XXXX 号

申 请 人（反请求被申请人）：单位名称

住 所：

法定代表人：姓名      职务

委托代理人：姓名（律师或公司职员代理）      职务

姓名（自然人代理）      身份证号码

被申请人（反请求申请人）：姓名      性别      XX 年 XX 月出生

身份证号码：

住 所：

委托代理人：姓名      职务

武汉仲裁委员会（以下简称仲裁委）根据申请人与被申请人于 XX 年 X 月 X 日签订的《XXXX 合同》及《网上仲裁协议书》中的仲裁条款和申请人提交的书面仲裁申请，于 XX 年 XX 月 XX 日受理了申请人与被申请人之间的上述借款争议案，本案编号为 20XXXXXXXXXXXX。

根据双方当事人签订的仲裁协议，双方约定了包括直接送达、邮寄送达、电子邮箱送达、短信送达和武仲云平台送达在内的任意一种送达方式，并确认了邮寄地址、邮箱、手机号码。双方一致选择简易程序，通过非同步电子交互的方式进行仲裁审理。仲裁庭根据双方当事人已经提交的书面证据材料及交互意见材料完成审理环节。

仲裁委向申请人送达了《受理通知书》《仲裁规则》《仲裁员名册》；向被申请人送达了《仲裁通知书》《仲裁申请书（副本）》《仲裁规则》《仲裁员名册》。

根据《仲裁规则》第 XX 条的规定以及双方当事人签订仲裁协议的约定，本案适用简易程序，双方当事人共同委托仲裁委主任指定一名独任仲裁员组成独任仲裁庭审理本案。XX 年 XX 月 XX 日，仲裁委主任指定仲裁员 XX 成立独任仲裁庭审理本案。XX 年 XX 月 XX 日，仲裁委向申请人送达了《组庭通知书》《仲裁员声明书》《举证通知书》。

XX 年 XX 月 XX 日，仲裁委向被申请人送达了《组庭通知书》《仲裁员声明书》，同时送达了申请人提供的《证据目录》及全部证据材料、《举证通知书》《质证通知书》。

上述对被申请人电子邮箱送达过程中，仲裁委均通过武仲短信平台向被申请人书面确认的实名认证手机号码发送短信，通知被申请人登录约定邮箱接收上述送达文件；武仲云平台与武仲短信平台同时进行了系统记录。

XX 年 XX 月 XX 日，仲裁委通过 EMS 仲裁专递向被申请人书面确认的邮寄地址邮寄送达了《组庭通知书》《仲裁员声明书》，同时送达了申请人提供的《证据目录》及全部证据材料、《举证通知书》《质证通知书》。

根据双方仲裁协议的约定，参照《最高人民法院关于进一步加强民事送达工作的意见》的第 1 条、第 2 条、第 6 条、第 7 条、第 11 条的规定，完成了本案送达。被申请人在约定期限内（未）提出仲裁员回避申请、（未）进行书面答辩、（未）向仲裁庭提交证据材料也（未）对申请人的证据材料进行质证。

根据当事人提供的书面证据材料及查明的事实，仲裁庭对本案依法作出裁决。

本案的案情、仲裁庭意见和裁决结果分述如下：

一、案 情

申请人称：……

图 D.5 《裁决书》模板

18

申请人的仲裁请求如下：（一）……；（二）……。

申请人提交的证据材料及要证明的相关事实如下：

证据 1、《……》，证明……。

证据 2、……

被申请人对申请人提交证据的质证意见为：……

被申请人提交的证据材料及要证明的相关事实如下：

申请人提交的证据材料及要证明的相关事实如下：

证据 1、《……》，证明……。

证据 2、……

申请人对被申请人提交证据的质证意见为：

仲裁庭对证据的认定意见：

仲裁庭对申请人提供的证据材料原件进行了核实审查，……作为本案认定事实的依据。

仲裁庭经审理查明：

（一）……

根据上述意见，仲裁庭裁决如下：

（一）……

本裁决为终局裁决，自作出之日起生效。

二、仲裁庭意见

三、裁 决

仲 裁 员：XX

二〇XX 年 XX 月 XX 日

秘 书：XX

图 D. 5 《裁决书》模板（续）

武汉仲裁委员会  
调解书

(20XX) 武仲受字第 00000XXXX 号

申 请 人（反请求被申请人）：单位名称

住 所：

法定代表人：姓名      职务

委托代理人：姓名（律师或公司职员代理）      职务

姓名（自然人代理）      身份证号码

被申请人（反请求申请人）：姓名      性别      XX 年 XX 月出生

身份证号码：

住 所：

委托代理人：姓名      职务

武汉仲裁委员会（以下简称仲裁委）根据申请人与被申请人于 XX 年 X 月 X 日签订的《XXXX 合同》及《网上仲裁协议书》中的仲裁条款和申请人提交的书面仲裁申请，于 XX 年 XX 月 XX 日受理了申请人与被申请人之间的上述借款争议案，本案编号为 20XXXXXXXXXXXX。

……（介绍仲裁程序，表述参见《裁决书》示范格式）

简要介绍案情及申请人的仲裁请求。

XX 年 XX 月 XX 日，（在仲裁庭的主持下，）双方当事人达成如下调解协议：

（一）双方当事人协商一致同意由仲裁庭依据本调解协议制作《调解书》结案，《调解书》中不写明本案争议事实及理由；

（二）……；

（三）本案仲裁费 XX 元，由被申请人承担 XX 元，由申请人承担 XX 元。由于仲裁费已由申请人预交，故被申请人应将承担的仲裁费连同 XX 款项共计 XX 元于 XX 年 XX 月 XX 日前一并支付给申请人；

（四）本协议一式三份，自双方签字之日起生效，双方各持一份，仲裁委存档一份。

根据《仲裁法》第 XX 条、《仲裁规则》第 XX 条的规定，仲裁庭认为申请人与被申请人自愿达成的上述调解协议，其内容和形式均不违反国家法律法规，仲裁庭予以认可。

本调解书自双方当事人签收之日起生效。

仲 裁 员：XX

二〇XX 年 XX 月 XX 日

秘 书：XX

图 D. 6 《调解书》模板

# 武汉仲裁委员会 撤销案件决定书

(20XX) 武仲受字第 00000XXXX 号

申 请 人（反请求被申请人）：单位名称

住 所:

法定代表人：姓名          职务

委托代理人：姓名（律师或公司职员代理） 职务

姓名（自然人代理） 身份证号码

被申请人（反请求申请人）：姓名 性别 XX 年 XX 月出生

身份证号码:

住 所:

委托代理人：姓名  职务

武汉仲裁委员会（以下简称仲裁委）根据申请人与被申请人于XX年X月X日签订的《XXXX 合同》及《网上仲裁协议书》中的仲裁条款和申请人提交的书面仲裁申请，于XX年XX月XX日受理了申请人与被申请人之间的上述借款争议案，本案编号为20XXXXXXX.XXX。

根据《武汉仲裁委员会仲裁规则》(以下简称《仲裁规则》)和双方签订的《网上仲裁协议书》的约定,仲裁委向申请人送达了《受理通知书》《组庭通知书》《仲裁员声明书》;向被告申请人送达了《仲裁通知书》《组庭通知书》《仲裁员声明书》及《仲裁申请书》副本。

根据《仲裁规则》第 XX 条的规定及双方的约定, 本案适用简易程序, 仲裁庭由一名仲裁员组成。根据《仲裁规则》第 XX 条的规定, 仲裁委主任于 20XX 年 XX 月 XX 日指定仲裁员仲裁员成立独立仲裁庭审理本案。

20XX年XX月XX日，申请人向仲裁庭提出撤回仲裁请求的申请。仲裁庭依照《中华人民共和国仲裁法》第XX条和《仲裁规则》第XX条的规定，决定撤销本案。

仲裁员: XX

二〇XX年XX月XX日

秘 书: XX

图 D.7 《撤销案件决定书》模板

## 参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国仲裁法（中华人民共和国主席令第 31 号）
  - [2] 中华人民共和国电子签名法（中华人民共和国主席令第 18 号）
  - [3] 关于完善仲裁制度提高仲裁公信力的若干意见（中办发〔2018〕76 号文件）
  - [4] 武汉仲裁委员会仲裁规则（2018 年版）
  - [5] 武汉仲裁委员会仲裁规则（2023 年版）
  - [6] 武汉仲裁委员会网上仲裁规则
-