

第584期 国际标准化组织 (ISO) 正式发布ODR标准

Original 方旭辉 多元化纠纷解决机制 2025年03月15日 01:21

【编者按】2025年3月，国际标准化组织ISO正式发布了ODR标准。长期参与ODR研究的江西南昌大学方旭辉教授将ODR标准英文版进行摘要翻译，现分享给大家。同时，他还介绍了中国ODR的发展对ISO ODR标准的形成发挥的重要作用，并提出要积极探索生成式AI在ODR领域中的应用与挑战，以期构建更高效、更可信的ODR生态系统。

2025年3月，国际标准化组织 (ISO) 正式发布了ISO 32122:2025标准 (简称“ISO ODR标准”，题为《电子商务中的交易保障——提供网上争议解决服务的指南》)。这一标准的发布标志着全球电子商务争议解决 (ODR) 领域迈入了一个新的阶段，为跨境电子商务争议的解决提供了统一的技术框架和操作指南。此外，ISO 32122为跨境争议解决提供了原则、技术建议和操作手册，有助于提升跨境争议的解决效率和执行效果，为消费者和企业提供了保护措施。不仅如此，尽管ISO ODR标准并未专门针对包括大模型 (LLM) 在内的生成式AI，但其确立的公平性、透明性、安全性和隐私保护等原则，可为基于生成式AI技术的ODR服务提供参考和指导。在生成式AI驱动的ODR系统中，遵循这些ISO标准的核心要求，有助于提升ODR系统的安全性、隐私保护和伦理治理能力。通过实施这些框架，ODR平台能够有效降低大模型的“幻觉”风险、未经授权的数据访问以及云端安全漏洞，从而构建更加安全、可信赖的数字争议解决生态系统。中国作为ISO的173个成员国之一和全球最大的电子商务市场之一，在这一标准的制定过程中发挥了重要作用，展现了其在ODR领域的技术创新和实践经验。

一、ISO 32122:2025标准的核心内容

前言

ISO (国际标准化组织) 是国家标准机构 (ISO成员机构) 的全球联合会。制定国际标准的工作通常由ISO技术委员会进行。每个对已成立技术委员会的主题感兴趣的成员机构都有权在该委员会中派出代表。与ISO联络的政府和非政府国际组织也参与了这项工作。ISO与国际电工委员会 (IEC) 在所有电工标准化事务上密切合作。

制定本文件所用的程序以及用于进一步维护本文件的程序在ISO/IEC指令第1部分中进行了描述。特别要注意不同类型ISO文件所需的不同批准标准。本文件是根据ISO/IEC指令第2部分的编辑规则起草的 (请参阅www.iso.org/directives) 。

ISO提请大家注意，实施本文件可能涉及使用专利。ISO 不对任何声称的专利权的证据、有效性或适用性持任何立场。截至本文件发布之日，ISO 尚未收到实施本文件可能需要的专利通知。但是，实施者需要注意，这可能不代表最新信息，最新信息可从 www.iso.org/patents 上的专利数据库中获取。ISO 不负责识别任何或所有此类专利权。

本文件中使用的任何商品名称均是为了方便用户而提供的信息，并不构成认可。

有关标准的自愿性质的解释、与合格评定相关的 ISO 特定术语和表达的含义，以及有关 ISO 在技术性贸易壁垒 (TBT) 中遵守世界贸易组织 原则的信息，请参阅 www.iso.org/iso/foreword.html。

本文件由技术委员会 ISO/TC 321 (电子商务中的交易保障) 编写。

有关本文档的任何反馈或问题都应直接提交给用户所在国家的标准机构。这些机构的完整列表可在 www.iso.org/members.html 上找到。

简介

电子商务在全球范围内急剧增长。电子商务的广泛使用增加了相关纠纷的数量，包括跨境纠纷。在发生纠纷时，传统诉讼或传统的面对面替代性纠纷解决 (ADR) 无法从根本上解决纠纷，包括跨境纠纷。换句话说，电子商务中的交易保证无法通过传统诉讼或传统的面对面 ADR 实现，包括跨境纠纷。到目前为止，在线纠纷解决 (ODR) 已逐渐广泛用于电子商务相关纠纷。ODR 的安全性和公平性也是重要的考虑因素，无论 ODR 服务是由电子商务运营商还是外包 ODR 提供商提供的，以便能够在“现实世界环境中”使用，包括它不应造成与所涉及的经济价值不成比例的高成本、延误和负担。对于所有参与电子商务的利益相关者来说，这些都是评估优秀电子商务运营商的重要因素。本文件为提供安全、公平、便捷和有效的 ODR 服务提供了指导。电子商务运营商可以轻松了解安全、公平的 ODR 服务需要哪些条件，从而客户可以找到更多提供安全、公平 ODR 服务的电子商务运营商。本文件参考了与电子商务 ODR 服务相关的现有文件制定。

1. 范围

本文件为电子商务交易的在线争议解决 (ODR) 提供指导，包括 ODR 的基本原则、技术建议和操作手册，供旨在开发自己的 ODR 服务和由电子商务运营商外包的 ODR 提供商的电子商务运营商（包括电子商务平台运营商）使用。

注：本文件对于跨境、低价值电子商务交易中产生的争议特别有用。本文件适用于货物和服务合同中产生的争议。

2. 规范性引用

本文引用了以下文件，其部分或全部内容构成本文件的要求。对于注明日期的引用，仅引用的版本适用。对于未注明日期的引用，引用文件的最新版本（包括任何修订）适用。

ISO 32110, 电子商务中的交易保障 - 词汇

3. 术语和定义

本文件中使用的术语和定义遵循ISO 32110及以下内容。

ISO和IEC在标准化中维护的术语数据库可通过以下地址访问：

ISO在线浏览平台：<https://www.iso.org/obp>

IEC Electropedia：<https://www.electropedia.org/>

3.1 ODR提供商

网上争议解决提供商

管理和协调网上争议解决（ODR）程序的实体，包括在适当时管理ODR平台。

注1：电子商务运营商或电子商务平台运营商可以作为ODR提供商。

3.2 ODR平台

在线争议解决平台

用于生成、发送、接收、存储、交换或以其他方式处理通信的在线机制。

3.3 ODR系统

在线争议解决系统

参与实施、托管或提供网上争议解决服务和平台的实体。

注1：ODR系统可由ODR提供商或外包的ODR系统供应商提供。

4. 基本原则

ODR服务应遵循以下基本原则，以确保其公平性、透明性和高效性：

4.1 概述

ODR 通过提供快速、可执行的争议解决方案来增强电子商务的信任。服务提供商应遵循国际公认的 ODR 标准中的原则。

4.2 可访问性

ODR 应易于查找，具有包容性、低成本，并通过多种渠道提供服务，确保所有用户（包括残障人士）享有代理权和无障碍访问。

4.3 可问责性

ODR服务应透明、可审计，确保人工监督，特别是在 AI 参与决策时。

4.4 专业性

ODR服务应由具备专业知识和技能的机构或人员提供，确保争议解决的质量。

4.5 保密性

ODR应保护数据隐私，明确访问、使用、存储和删除数据的政策。

4.6 平等性

ODR服务应确保所有用户在争议解决过程中享有平等的权利和机会。

4.7 公平、公正和中立性

ODR服务应确保争议解决过程的公平性、公正性和中立性，避免任何形式的偏见。

4.8 合法性

ODR服务应符合相关法律法规的要求，确保争议解决结果的合法性。

4.9 安全性

ODR服务应确保争议解决过程中的数据安全，防止信息泄露或滥用。

4.10 透明性

ODR服务应确保争议解决过程的透明性，用户应能够了解争议解决的进展和结果。

5. 技术建议

ODR服务的技术实现应遵循以下建议，以确保其高效性和安全性：

5.1 概述

通过ODR过程获得或生成的信息应按照个人信息和隐私保护、决策匿名化、记录密封、记录的安全和存储和记录访问所描述的技术建议进行处理。这些技术建议基于行之有效的ODR实践。

5.2 个人信息和隐私保护

ODR系统应采取措施保护用户的个人信息和隐私，防止数据泄露或滥用。

5.3 决策匿名化

ODR系统应对争议解决结果进行匿名化处理，保护用户隐私。

5.4 记录密封

ODR系统应对争议解决过程中的记录进行密封，防止未经授权的访问。

5.5 记录的安全和存储

ODR系统应确保争议解决记录的安全存储，防止数据丢失或篡改。

5.6 记录访问

ODR系统应提供便捷的记录访问机制，确保用户能够随时查看争议解决记录。

6. 操作手册

ODR服务的操作应遵循以下手册，以确保其规范性和可操作性：

6.1 概述

电子商务运营商和 ODR 提供商应根据谈判、调解、决策等阶段制定操作手册。该流程应遵循行之有效的ODR 示范程序规则。

6.2 沟通

ODR服务应建立有效的沟通机制，确保用户能够及时了解争议解决的进展。

6.3 通知

ODR服务应及时向用户发送争议解决的相关通知，确保用户知情权。

6.4 响应

ODR服务应及时响应用户的请求，确保争议解决的高效性。

6.5 协商阶段

ODR服务应提供协商机制，帮助用户通过协商解决争议。

6.6 调解阶段

ODR服务应提供调解机制，帮助用户通过调解解决争议。

6.7 决策阶段

ODR服务应提供决策机制，确保争议解决的最终结果。

6.8 决策修正

ODR服务应提供决策修正机制，确保用户能够对不合理的决策提出修正请求。

6.9 和解

ODR服务应提供和解机制，帮助争议双方通过协商达成一致。和解是争议解决的重要阶段，旨在通过灵活的方式快速解决纠纷，避免进入更复杂的调解或决策阶段。

6.10 中立方的任命

在需要第三方介入的情况下，ODR服务应提供中立方的任命机制。中立方（如调解员或仲裁员）应具备专业知识和技能，确保争议解决过程的公平性和公正性。

6.11 中立方的辞职或更换

如果中立方因故无法继续履行职责，ODR服务应提供明确的辞职或更换机制。这一机制应确保争议解决过程的连续性，避免因中立方的变动而影响争议解决的效率。

6.12 中立方的权力

中立方在争议解决过程中应被赋予适当的权力，包括调查事实、听取双方意见、提出解决方案等。这些权力应明确规定，以确保中立方能够有效履行职责。

6.13 其他事项

本部分涵盖了ODR服务中可能涉及的其他操作事项。这些事项的明确规定有助于提高ODR服务的可操作性。
<https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:32122:ed-1:v1:en>

二、中国对ISO 32122:2025标准的贡献

中国在ISO 32122:2025标准的制定过程中发挥了重要作用，主要体现在以下几个方面：

1. ISO ODR 标准是由中国担任秘书国的ISO/TC321负责制定的一个标准

ISO/TC 321 成立于2018年，是国际标准化组织（ISO）下属的一个技术委员会，即国际标准化组织电子商务交易保障技术委员会，由中国担任秘书国。杭州市标准化研究院作为ISO/TC 321秘书处承担单位，负责协调全球成员国的标准化工作。ISO/TC 321专注于电子商务交易保障领域的标准化工作，制定与电子商务交易相关的标准，以提高交易的可信度和可靠性。ISO/TC 321 负责制定的一项标准是ISO 32122:2025《电子商务交易保障——网上争议解决服务提供指南》。该标准为电子商务交易的在线争议解决（ODR）提供指导，包括ODR的基本原则、技术建议，以及面向电子商务运营商和ODR服务提供商的操作手册。总的来说，ISO/TC 321 是负责制定电子商务交易保障相关标准的技术委员会，而ISO 32122:2025 是该委员会制定的标准之一，主要针对在线争议解决服务提供的指导。杭州市标准化研究院、深圳市标准化研究院和浙江大学的专家参与了ISO 321ODR标准文本的起草研讨工作，总之，中国对国际标准化组织ODR标准做出了重大贡献。

2. 中国对ISO 所参考的《联合国关于网上争议解决的技术指引》的贡献

《联合国关于网上争议解决的技术指引》（以下简称“《联合国关于ODR技术指引》”）是联合国通过的一部涉及电子商务争议解决的文件，对于解决网上交易纠纷，促进全球电子商务健康发展具有极为重要的意义。中国在国际规则制定中发出了中国声音。在中国代表团的支持下，中国国际私法学会所派的观察员提出了把“安全”要素引入《联合国关于ODR技术指引》的建议，最终被采纳。被誉为ODR教父的Colin Rule 于2017年在杭州举办的国际调解高峰论坛上，称赞这个建议是中国对世界的贡献。http://www.hancheng.gov.cn/info/content.jsp?info_id=58182&tm_id=216

该联合国文件通过之后，商务部领导来信祝贺：“中国方案修成正果，得益于中国蓬勃发展的电子商务实践，在专家、学者的共同努力下，历经六年，中方平衡美欧，协调各方，成功推动联合国贸易法委员会第三工作组达成以中国方案为基础的共识文件，跨境电子商务交易网上争议解决方案。”不仅如此，中国率先推动《联合国关于ODR的技术指引》的本土化。一带一路国际商事调解中心在线调解系统已于2016年10月上线，在国内首开国际商事网上调解（ODR）之先河，并把《联合国关于ODR的技术指引》纳入调解规则www.bnrc.com。

3. 中国对ISO所参考的 ICODR标准的贡献

美国马萨诸塞大学阿姆斯特分校 (UMass-Amherst) 创立的美国国家技术与争议解决中心 (National Center for Technology and Dispute Resolution, 缩写“NCTDR”) 与国际网上争议解决理事会 (International Council for Online Dispute Resolution, 缩写“ICODR”) 于2022年5月联合发布了《在线争议解决标准》(ODR Standards)，其中涵盖了人工智能 (AI) 技术的应用 <https://icodr.org/files/simpchinese.pdf>。这些标准的核心原则体现在ISO标准中。早在2016年，NCTDR就在北京主办了第16届国际在线争议解决机制 (ODR) 大会，最高人民法院、商务部、国家工商行政管理总局和深圳市标准化研究院等机构相关部门负责人出席了该次大会并发表演讲。第16届ODR大会达成了“北京共识”，促进了ODR标准的形成与完善。2024年，NCTDR主办了第27届网上争议解决机制网络研讨周 (ODR Cyberweek)，并开设了“中国专场”。中国专场的独特之处在于，演讲嘉宾不仅包括来自中国大陆的专家，还有来自香港特别行政区的专家，向世界展示了ODR中国方案，增加了ICODR《在线争议解决标准》的可行性和国际影响。 https://mp.weixin.qq.com/s/oBh0U_h9543EQanAf9-fSA

三、ODR在中国的蓬勃发展推动了ISO标准的形成

随着电子商务的蓬勃发展，在线争议解决机制 (ODR) 在中国得到了广泛应用。中国政府高度重视ODR的发展，将其作为优化营商环境、保护消费者权益的重要手段。中国的ODR实践不仅为国内电子商务市场提供了高效、便捷的争议解决途径，也为全球ODR标准的制定提供了宝贵经验。首先，技术驱动的争议解决：中国在ODR领域率先应用人工智能 (AI)、区块链和大数据技术，实现了争议解决的智能化和自动化。例如，阿里巴巴的“大众评审”机制和京东的“智能客服”系统，通过

技术手段大幅提升了争议处理的效率和公平性。又例如，北大法宝通过其强大的法律数据资源和智能化技术，为ODR平台提供了重要的支持和赋能。北大法宝通过提供权威、实时、结构化的法律数据，帮助大模型减少“幻觉”问题，提升生成内容的准确性和可靠性。 https://www.pkulaw.com/law?channel=SEM-baidu-beidafabao&bd_vid=12325726284768905588

其次，跨境争议解决的探索：随着跨境电商的快速发展，中国在跨境ODR领域进行了积极探索。杭州互联网法院推出的跨境电子商务在线争议解决平台，为全球消费者和商家提供了高效的法律服务。再次，政策支持与标准化建设：中国政府出台了一系列政策文件，推动ODR机制的规范化与标准化。例如，《电子商务法》明确要求电子商务平台建立争议解决机制，为ODR的发展提供了法律保障。又例如，深圳市众信电子商务交易保障促进中心率先在全国开展ODR机制研究，编写和制定了一套系统化的与ODR服务平台在线运行相配套的工作规范及标准规则。 <https://www.globalodr.com/AboutUS/EntIntroduce>

最后，中国的亚太经合组织（APEC）ODR平台为用户提供了符合国际标准的网上争议解决服务，增强跨境电子商务交易的可信度和可靠性。APEC ODR平台的成功运行，进一步验证了ISO 32122:2025标准的可行性和实用性，为全球ODR机制的推广和应用提供了重要参考。例如，广州仲裁委员会（广仲）于2021年1月推出了全球首个APEC-ODR平台，成为APEC 21个成员经济体中首个完全符合《合作框架》及《示范程序规则》的ODR平台。该平台通过APEC官网链接，为跨境商事争议提供“一站式”在线解决服务。中国国际经济贸易仲裁委员会（贸仲）积极参与APEC ODR机制建设，并于2022年正式启用其APEC ODR平台。贸仲平台提供谈判、调解、仲裁一体化的在线争议解决服务。2025年2月，北京仲裁委员会（北仲）的APEC ODR平台正式上线，不仅展示了中国在ODR领域的技术实力，也为全球跨境争议解决提供了高效、便捷的解决方案。这些ODR平台遵循APEC制定的《跨境电商（B2B）在线争端解决合作框架》及其《示范程序规则》，引起了国际标准组织（ISO）的高度重视。ISO在制定ODR标准的过程中，参考了《示范程序规则》。总之，ODR在中国的蓬勃发展推动了ISO标准的形成。

四、抓住ISO标准带来的机遇，积极应对生成式AI的挑战

ISO 32122:2025 标准的发布为全球电子商务争议解决提供了统一的框架和指导原则，而中国在这一过程中发挥了重要作用，推动了全球 ODR 机制的完善。未来，中国应充分利用其技术创新和实践经验，积极参与国际标准的制定与推广，助力全球电子商务的健康发展。随着 ODR 标准的国际化进程加快，中国还需深化与其他国家和地区的合作，促进跨境争议解决的互认与执行，提升 ODR 体系的公正性和高效性，为全球消费者和商家提供更加可信赖的解决方案。不仅如此，ISO 32122:2025 的影响范围远超电子商务纠纷，在整个 ODR 领域都将产生深远影响。例如，生成式 AI 在 ODR 过程中的应用，尤其是“大模型幻觉”问题，已成为亟待解决的挑战。随着人工智能技术在 ODR 领域的广泛应用，大模型在争议解决中的作

用日益重要，但其“幻觉”（hallucination）现象——即生成不准确或虚构的信息——会成为影响 ODR 系统可靠性和公信力的关键问题。为应对这一挑战，我们可以遵循ISO 32122:2025标准，在 AI ODR 领域提出相应的规范和技术建议，以确保 AI 生成的内容更加准确、可信：首先，提升数据质量，优化模型训练。ODR系统中使用的大模型必须基于高质量、真实的数据进行训练，以减少“幻觉”现象的发生。同时，在模型训练过程中应引入多源数据验证机制，确保生成内容的准确性。其次，实行实时监控与纠错机制。ODR系统应配备实时监控和纠错功能，能够及时发现并纠正大模型生成的错误信息。例如，结合人工审核或辅助 AI 工具，对生成内容进行二次验证，以确保决策的可靠性。再次，增加透明度与可解释性。AI ODR 系统应确保争议解决过程的透明度，明确 AI 生成内容的依据和逻辑，让用户能够理解 AI 的决策过程，并对不合理的决策提出质疑或申诉。最后，构建用户反馈与持续优化机制。ODR 系统需建立高效的用户反馈机制，定期收集用户对 AI 争议解决结果的评价，并以此优化大模型的性能，降低“幻觉”问题的发生率，提高 AI 争议解决的可信度。

总之，ISO 32122:2025 标准的发布标志着全球电子商务争议解决领域迈入新的发展阶段，不仅为跨境 ODR 机制提供了统一的标准，同时构建了相应的技术框架，以规范 ODR 过程，提升争议解决的效率和可靠性，同时也为 AI 在 ODR 领域的规范化应用提供了重要的借鉴。在该标准的制定过程中，中国发挥了关键作用，不仅展现了其在 ODR 领域的技术实力和实践经验，也为全球 ODR 机制的创新与发展提供了有力支持。展望未来，中国应继续发挥引领作用，推动 ODR 向智能化、标准化和全球化发展，并积极探索生成式 AI 在 ODR 体系中的安全、透明和公正应用，以构建更高效、更可信的网上争议解决（ODR）生态系统。

作者单位：江西南昌大学

编辑：龙飞 赵毅宇

