

虹桥智和互联网纠纷调解平台

操 作 说 明

目录

平台简介	1
1. 平台注册及登录	2
1.1. 平台注册	2
1.2. 平台登录	5
2. 案件提交	6
2.1. 单个案件录入	6
2.2. 复制案件	7
2.3. 批量申请案件	8
3. 案件管理	11
3.1 案件信息及材料管理	11
3.1.1 编辑案件信息	11
3.1.2 查看案件文件材料	12
3.2 案件流程及标签	14
3.3 案件信息查询及统计	16
4. 问题与建议	17

平台简介

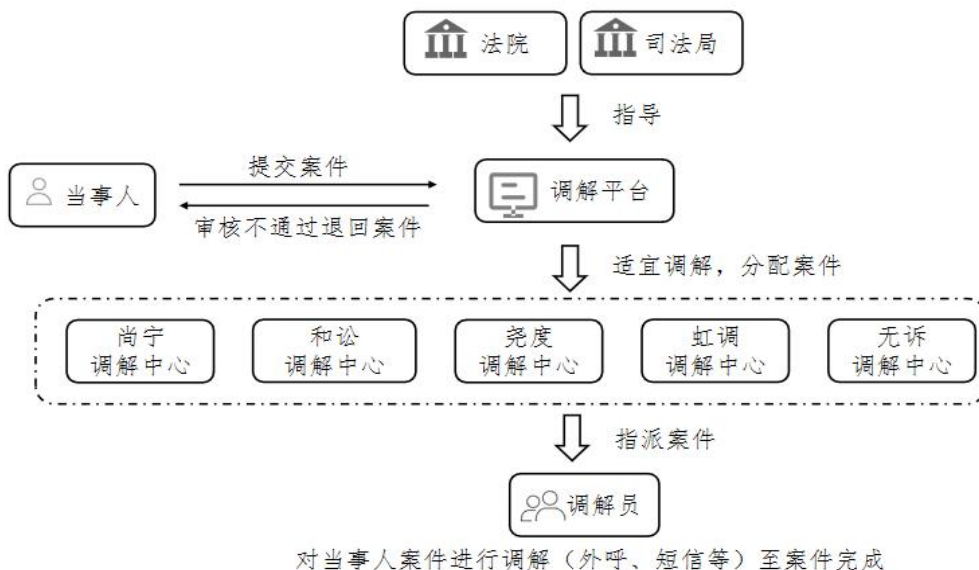
上海市长宁区司法局依托区人民调解协会搭建互联网纠纷调解平台，本平台是涉互联网纠纷的专业调解平台，引入多家专业调解组织，汇聚数百名资深调解人员，专职调解涉互联网纠纷案件，包含涉网知识产权类纠纷、网络侵权责任纠纷、网络服务合同纠纷、网络购物合同纠纷等多种案件类型。平台坚持科技赋能与调解工作融合，立足公正与效率，突出“互联网+”核心作用，为大家提供便捷、多元、智能化、“一站式”纠纷化解途径。

调解运营端通过信息技术打造集线上调解收案、调解初检、在线调解、调解笔录及文书生成为一体的在线纠纷解决平台，以提高调解工作成效。

平台首页：



平台业务架构图：

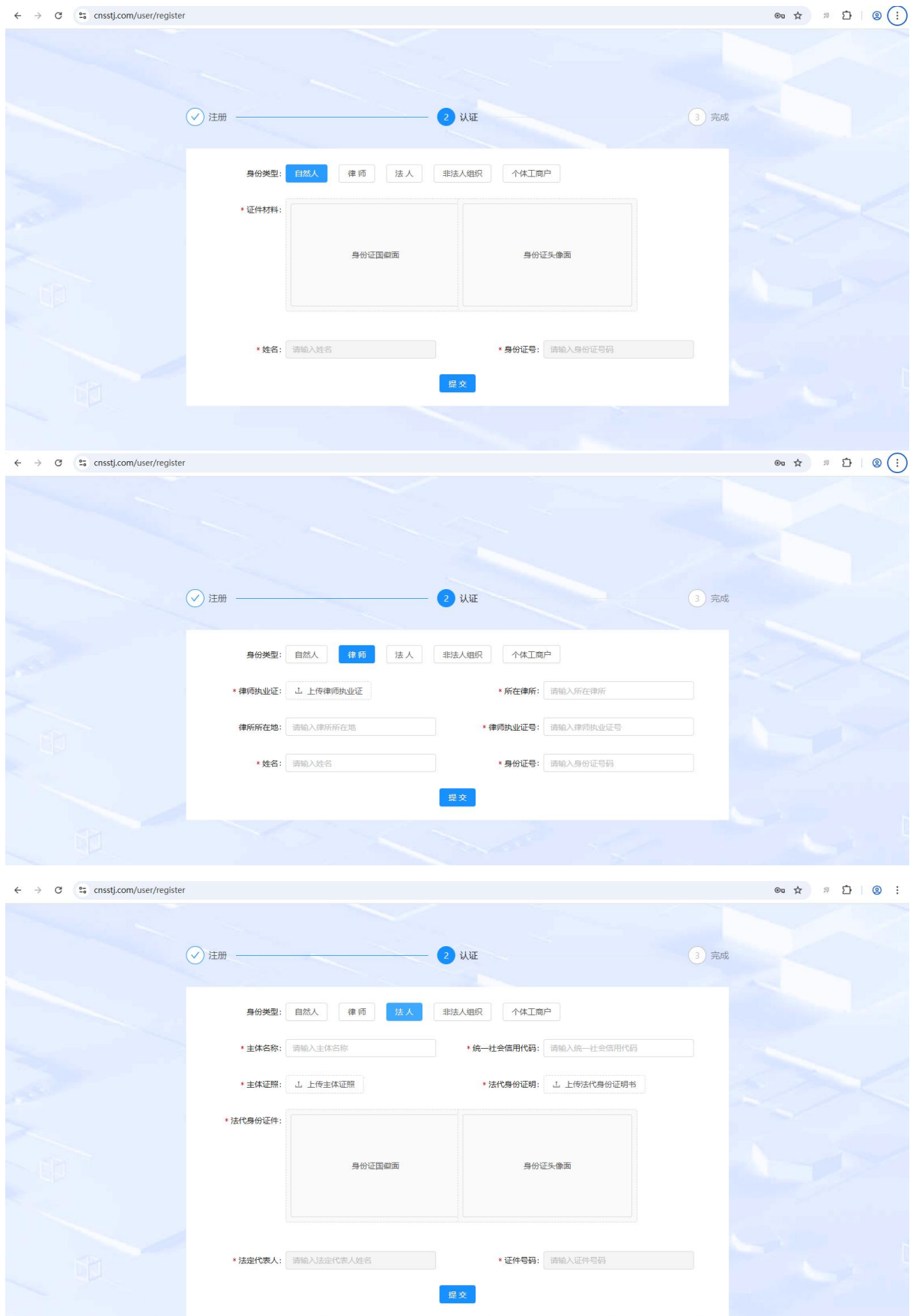


1. 平台注册及登录

1.1. 平台注册

访问平台首页（<https://cnsstj.com>），点击页面右上角“当事人注册”，可进入用户注册页面。请注意，除自然人身份类型外，其他身份类型需等待管理员审核（审核时间为1个工作日）。





The screenshot shows a web browser window with the URL 'cnsstj.com/user/register'. The page has a progress bar at the top with three steps: 1. 注册 (checked), 2. 认证 (active), and 3. 完成. The main form is titled '身份类型:' and has five tabs: '自然人', '律师', '法人', '非法人组织' (selected), and '个体工商户'. The form contains the following fields and instructions:

- * 主体名称: 请输入主体名称
- * 统一社会信用代码: 请输入统一社会信用代码
- * 主体证照: 上传主体证照
- * 法定代表身份证明: 上传法定代表身份证明书
- 法定身份证件: 包含两个上传框，分别标注为'身份证国徽面'和'身份证头像面'。
- * 法定代表人: 请输入法定代表人姓名
- 证件号码: 请输入证件号码

A blue '提交' (Submit) button is located at the bottom center of the form.

The screenshot shows the same web browser window, but the '身份类型:' tab '个体工商户' is now selected. The form fields and instructions are as follows:

- * 个体工商户名称: 请输入个体工商户名称
- * 统一社会信用代码: 请输入统一社会信用代码
- * 营业执照: 上传营业执照
- * 证件材料: 包含两个上传框，分别标注为'身份证国徽面'和'身份证头像面'。
- * 经营者: 请输入经营者姓名
- * 证件号码: 请输入证件号码

A blue '提交' (Submit) button is located at the bottom center of the form.

1.2. 平台登录

访问平台首页（https://cnsstj.com），点击页面右上角“登录”，依据提示选择对应身份类型，进入登录界面，填写相关信息即可登录。当事人可选择验证码、密码两种登录方式。



2. 案件提交

2.1. 单个案件录入

登录后，点击首页“**申请调解**”进入案件管理页面。在案件管理页面左侧菜单栏选择“**申请调解**”→“**个案申请**”，也可通过点击首页纠纷类型直接进入案件信息录入页面。

根据提示填写信息后，在页面最下方点击“**提交**”以完成案件信息录入。如未填写完成，可在最下方点击“**保存草稿**”。当事人可在案件管理页面左侧菜单栏选择“**案件管理**”→“**草稿箱**”找到保存的案件并继续编辑、提交。

请注意：

1) 加星内容为必填项，其余为选填项。

2) 材料上传分为民事起诉状/调解申请书、申请人/代理人身份证明材料、被申请人身份证明、证据材料、其它材料，支持格式：png、jpg、jpeg、pdf、txt、doc、docx。



调解平台

首页 / 申请调解 / 个案申请 / 涉网知识产权类纠纷

涉网知识产权类纠纷

输入单个案件信息，包括案件信息、申请人信息、被申请人信息

个人信息

问题与建议

案件信息

*案由: 著作权权属、侵权纠纷

*标的额: 元

事实与理由: 请输入事实与理由

*诉求: 请输入诉求

权属作品信息:

*作品名称: [输入框]

*创作完成时间: [输入框]

*作品类: [下拉菜单]

*本案主张该作品 [] 复制、发行、出租、展览、表演、放映、广播、录像、摄录、翻拍等方式将作品制作一份或者多份的权利。 [] 信息网络传播权，即以有线或者无线方式 [] 公众可以在其选定的时间和地点获得作品的权利。 [] 其他权利

保存草稿 提交并输入新案件 提交

2.2. 复制案件

如拟录入的新案件与已有案件有相同的信息，可以通过复制案件的功能简化案件录入，路径如下：

选择案件管理页面左侧栏“案件管理”→“案件列表”，在案件列表中找到拟复制案件，选择案件右侧“操作”栏中的“复制案件”，根据弹窗提示选择复制内容。点击“确认”后，新案件会自动生成选择复制的案件信息。用户在补充案件其余必要信息、材料后可提交案件。

调解平台

首页 / 案件管理 / 案件列表

案件列表

问题与建议

案件编号: [输入框] 案由: [输入框] 案件类型: [下拉菜单]

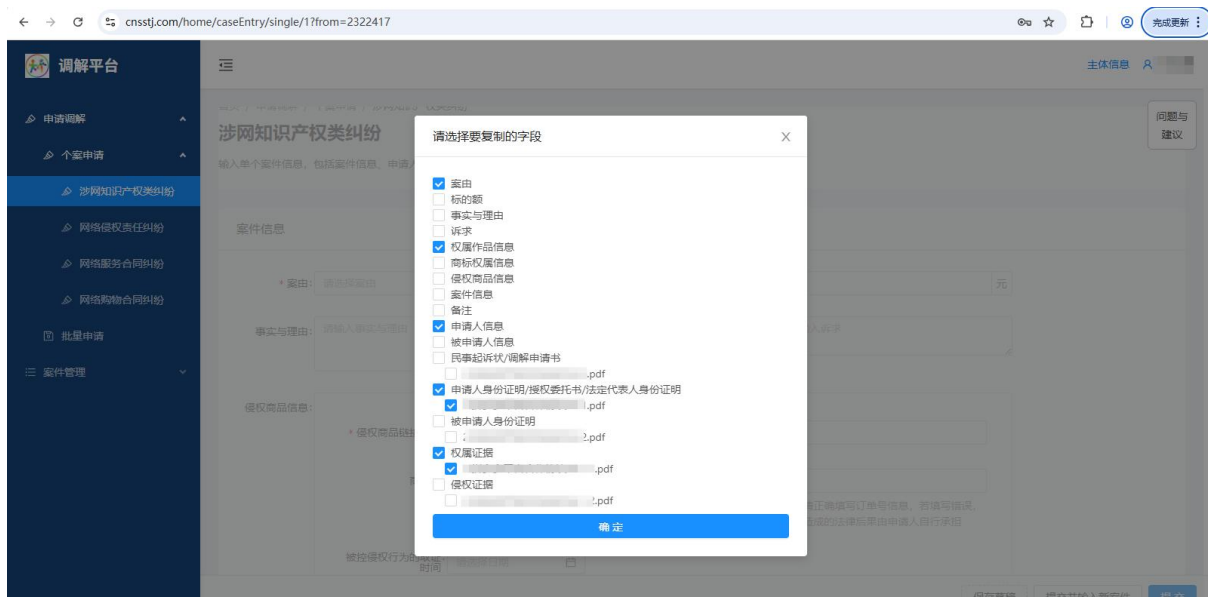
当事人名称: [输入框] 联系电话: [输入框] 调解结果: [下拉菜单]

搜索 重置

全部案件 初检中 待分配 待调解 调解中 调解成功 调解失败 已退回 已撤销

符合搜索条件的案件总共有13个

<input type="checkbox"/>	案件节点	编号	案由 [案件类型]	诉请	事实与理由	申请人	操作
<input type="checkbox"/>	初检中 双方待确认调解意愿	[输入框]	著作权权属、侵权纠纷 [涉网知识产权类纠纷]	停止侵权行为并赔偿损失	[暂无]	[输入框]	撤销案件 补充材料 复制案件



2.3. 批量申请案件

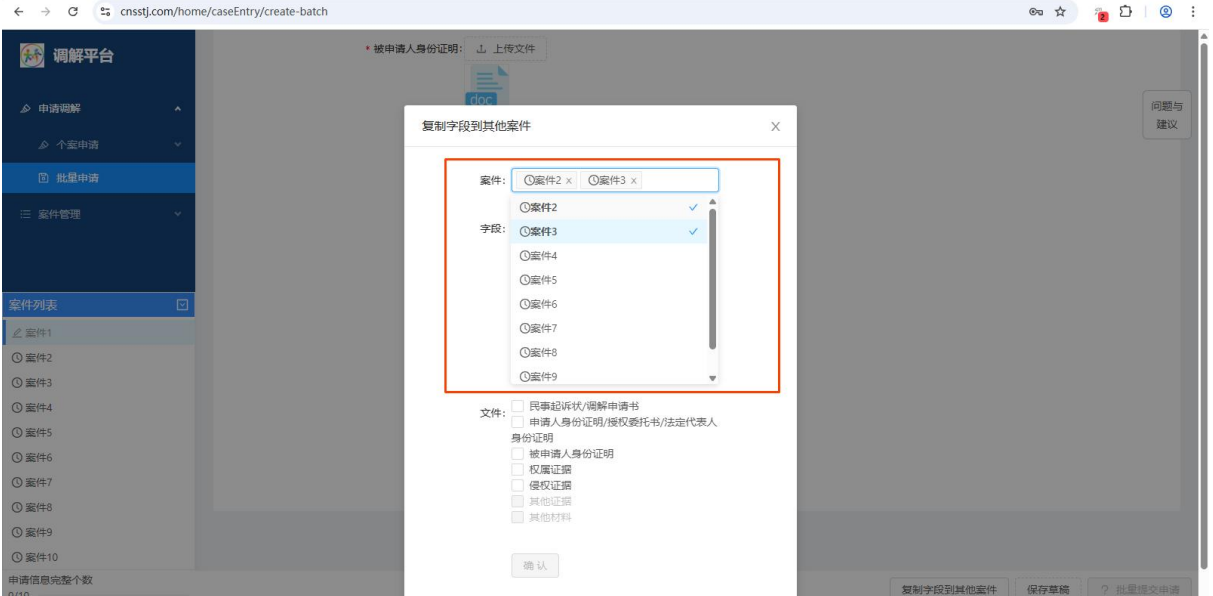
如拟录入的多个案件数量有相同信息、文件材料，可使用批量申请功能将1个案件的信息批量复制到多个新案件中，简化案件录入流程，路径如下：

在案件管理页面左侧菜单栏选择“申请调解”→“批量申请”，可最高批量申请10个案件（可依据实际需要调整案件数）。



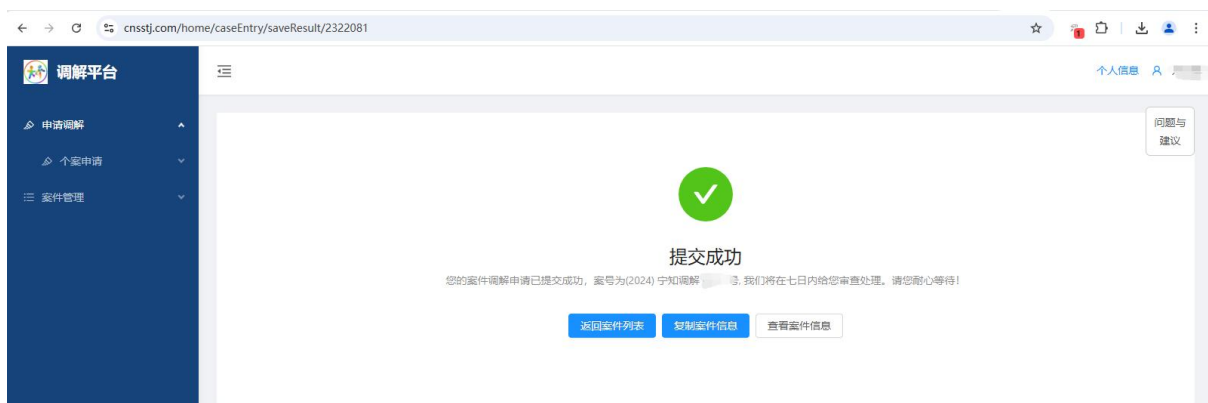
根据提示先录入案件1（须完整填写信息并上传材料），在页面底部点击“复制字段到其他案件”，选择案件1中需要复制到其他案件的信息及文件，并选择需要被复制的对应案件即可完成信息复制。

其他案件未填写必要信息仍需补充完整。补充完整后，可点击“批量申请提交”，即可完成案件批量申请。案件提交成功后，系统会提示提交成功。





案件提交成功后，系统会提示提交成功



案件初检通过后系统自动下发短信通知申请人，分配调解员后系统自动下发短信通知被申请人

【长宁互联网纠纷智慧调解平台】您在互联网纠纷智慧调解平台申请调解的申请人[]有限公司与[]信息技术有限公司的【著作权权属、侵权纠纷】纠纷，已由调解平台受理，调解编号为(2024)宁知调解[]号，将由专人处理后续流程，您可登录<https://cnsstj.com>查看受理信息。

【长宁互联网纠纷智慧调解平台】您好！申请人[]就与您之间的【著作权权属、侵权纠纷】纠纷（调解编号：(2024)宁知调解[]），申请人已向互联网纠纷智慧调解平台申请调解，将由【[]】进行调解，您可使用本机号码注册并登录<https://cnsstj.com>查看案件信息。调解遵循合法自愿原则，若双方未达成调解，权利人或将正式起诉，并可能产生相应诉讼成本，建议您积极参与调解。调解员联系方式：[]

3. 案件管理

3.1 案件信息及材料管理

3.1.1 编辑案件信息

在案件管理页面右侧栏选择“案件列表”，点击案件编号进入案件基本详情页面可编辑案件信息，可增加代理人、权属信息、侵权商品信息、证据材料。

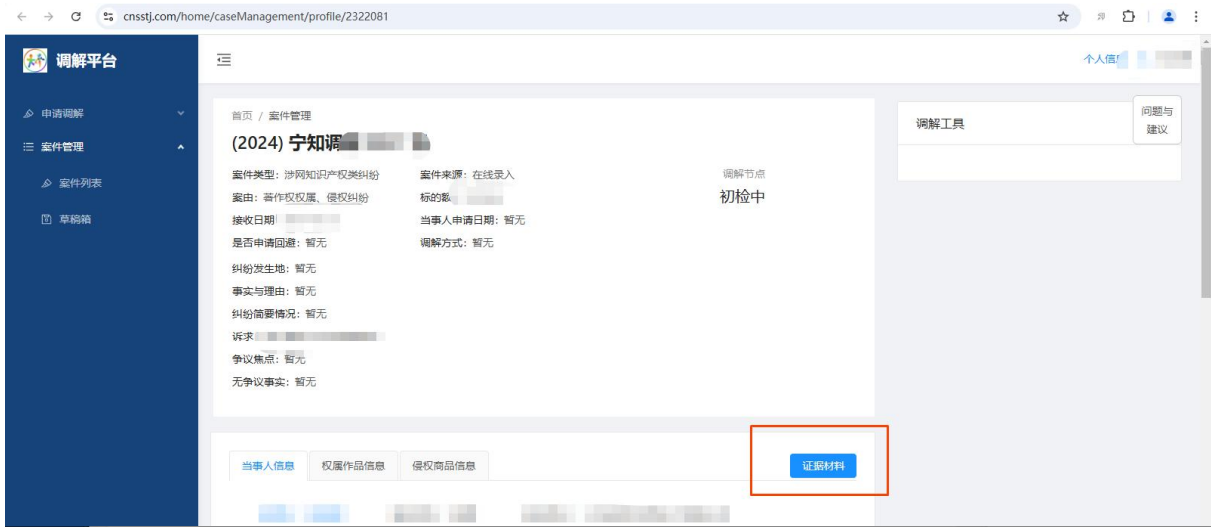
The screenshot displays the '调解平台' (Mediation Platform) interface. The top section shows the '当事人信息' (Party Information) tab, which includes fields for '申请人' (Applicant), '被申请人' (Defendant), and '被申请人: 上海寻梦信息技术有限公司'. Below this, there are fields for '证件类型: 居民身份证', '证件号码1:', '性别: 女', and '出生日期:'. There are also fields for '地址:' with sub-fields for '[经常居住地]上海市*****[未确认]' and '[送达地址]上海市*****[已确认]'. A '送达信息' section contains fields for '送达电话:', '送达邮箱:', and '送达地址: 上海市*****'. There are buttons for '+新增代理人' and '编辑代理人'. The bottom section shows the '权属作品信息' (Rights Work Information) tab, which includes a table with columns for '作品名称', '作品类型', '作品完成时间', and '主张权益列表'. The table contains three rows of data:

作品名称	作品类型	作品完成时间	主张权益列表
新年快乐	美术作品	2024-12-01	复制权, 以印刷、复印、拓印、录音、录像、翻录、翻录、发行权, 即以出售或者赠与方式向公众传播
新年快乐	美术作品	2024-12-19	信息网络传播权, 即以有线或者无线方式
圣诞快乐	文字作品	2024-12-05	信息网络传播权, 即以有线或者无线方式

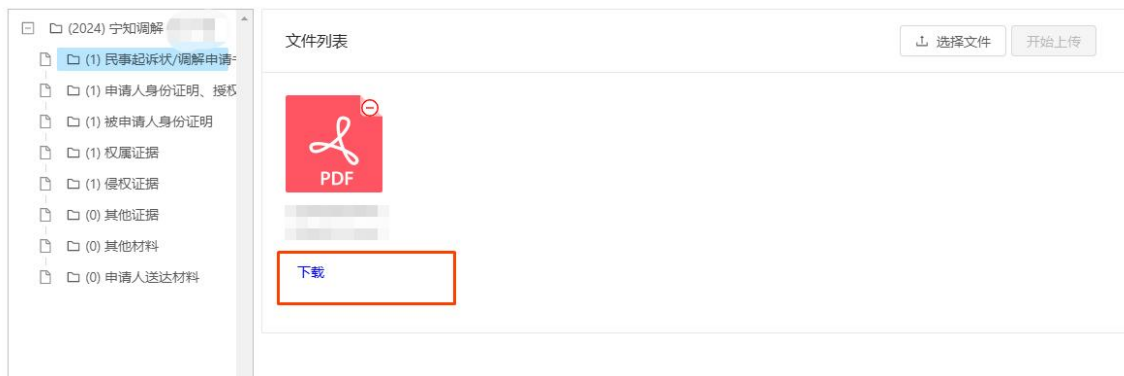


3.1.2 查看案件文件材料

可在案件详情页面点击“证据材料”，下载查阅，也可直接双击文件进行线上预览查看。



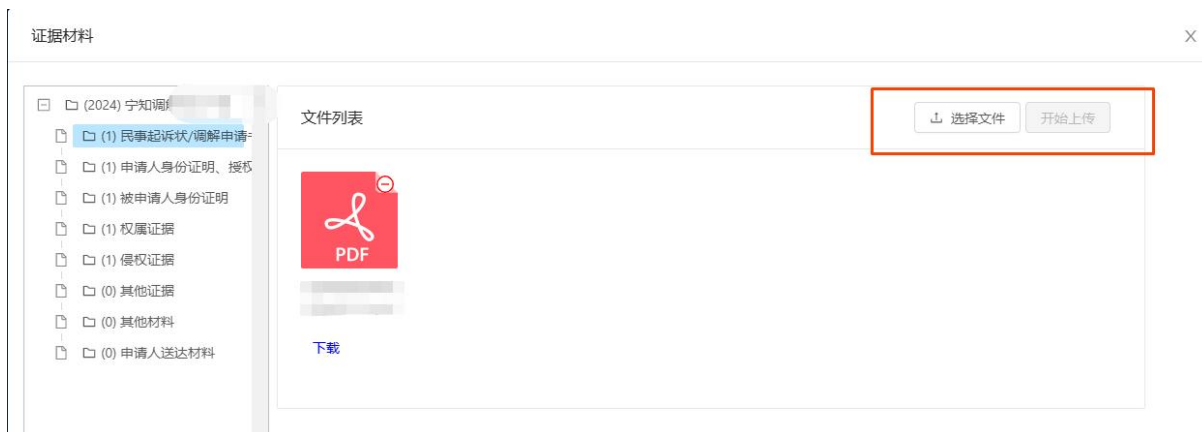
证据材料



3.1.3 文件补充、删除

补充上传：进入对应案件“证据材料”模块，选择需要上传的文件夹（例如权属证据、侵权证据），点击弹窗右上角的“选择文件”，选择需要上传的文件，再点击“开始上传”完成上传。

材料删除：点击文件图标右上角删除按钮“🗑️”即可删除。



3.2 案件流程及标签

系统根据案件所在阶段为案件设置了对应的流程标签（一个案件的流程标签有且仅有一个），便于对案件进度节点的细化管理。案件标签及对应的案件处理流程如下：

标签	节点说明	发送短信内容
初检中	申请人提交案件成功，待管理员就案件材料和主体身份信息材料进行初步审核	/
待分配	管理员认为申请人提交的申请调解材料无问题，可以进入调解流程，但尚未指派调解组织的案件	【上海市长宁区人民调解协会】您在调解平台申请调解的申请人XXX与XXX的 具体案由 ，已由调解平台受理，调解编号为XXX，将由专人处理后续流程，您可登录 https://cnsstj.com 查看受理信息。
待调解	对于已通过初检【待分配】案件指派给调解组织后未分配调解员的案件	<p>申请人：【上海市长宁区人民调解协会】XXX，您好！您与被申请人之间的具体案由（调解编号：XXX），将由调解组织名称调解员姓名进行调解，您可登录 https://cnsstj.com 查看调解进度，调解相关问题可与调解员进行沟通。调解员联系方式：XXXXXXXX</p> <p>被申请人：【上海市长宁区人民调解协会】XXX，您好！申请人XXX就与您之间的具体案由（调解编号：XXX），申请人已向调解平台申请调解，将由调解组织名称调解员姓名进行调解，您可使用本机号码注册并登录 https://cnsstj.com 查看案件信息。调解遵循合法自愿原则，若双方未达成调解，权利人或将正式起诉，并可能产生相应诉讼成本，建议您积极参与调解。调解员联系方式：XXXXXXXX。</p>
调解中	调解组织将案件指派给调解员，调解员开始调解的案件	【上海市长宁区人民调解协会】XXX，您好！调解平台已受理 申请人名称 与您 具体案由 一案（调解编号：XXX），现将 材料名称 送达给您，请点击文末链接查看电子文书。您也可以登录 https://cnsstj.com 进行查看。文书链接：XXXXXXXX
调解成功	经沟通申请人和被申请人达成调解合意，已签署调解协议书的案件	<p>【上海市长宁区人民调解协会】XXX，您好！申请人XXX与被申请人XXX的具体案由（调解编号：XXX），双方基于合法自愿原则调解成功，请您点击电子签链接查看调解协议。如无异议请按照页面提示进行签署。</p> <p>【上海市长宁区人民调解协会】XXX，您好！申请人XXX与被申请人XXX的具体案由（调解编号：</p>

		XXX), 现将调解协议送达给您, 请点击文末链接查看。文书链接: XXXXXXXX
调解失败	商家失联无法进行调解、双方无法达成调解合意的案件	/
已退回	管理员对于申请人提交成功的案件, 经初检后认为案件材料存在一定瑕疵尚需补充材料遂予以退回的案件 该类案件结合退回引导的原因后可再重新提交	【上海市长宁区人民调解协会】您在调解平台申请调解的申请人XXX与XXX的具体案由, 调解平台审核结果为不通过, 您可登录 https://cnsstj.com 查看审核信息。
已撤销	申请人认为不需要再调解的案件主动撤销的案件	/

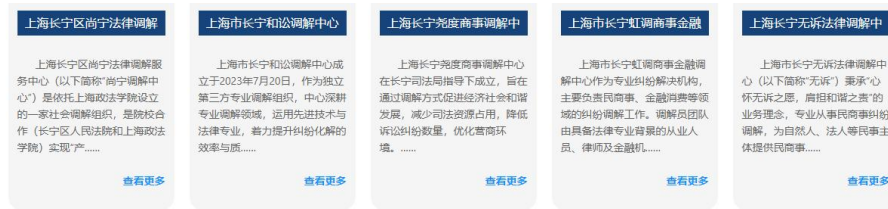
3.3 案件信息查询及统计

在案件列表页面上方的查询区，可以多维度查询案件情况，主要包含：

信息类型	具体信息
案件基本信息	案件编号、当事人名称、案由、联系电话、案件类型、调解结果
办理情况	按照案件当前状态进行分区，分为初检中、待分配、待调解、调解中、调解成功、调解失败、已退回、已撤销
案件情况统计	可通过案件节点快速筛选处于各个阶段的案件，统计相关案件信息

4. 问题与建议

平台用户可点击“问题与建议”反馈调解平台系统问题或投诉调解员，平台管理员收悉后会一定期限内回复。



虹桥智和互联网纠纷调解平台

业务运营单位: 长宁区人民调解协会
业务指导单位: 长宁区司法局、长宁区人民法院

如需确认调解员身份信息,可联系以下电话:
长宁区司法局: 021-22187940
长宁区人民法院: 021-52574999-14410/14240

备案号: 沪ICP备2024099698号-1

问题与建议

