



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 41127—2021

---

## 跨境电子商务 在线争议解决单证规范

Cross-border E-commerce—Specification for online dispute  
resolution documents

2021-12-31 发布

2022-07-01 实施

---

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 单证的主要类型和要素要求 .....	2
5 信息安全要求 .....	4
6 证实方法 .....	4
附录 A (规范性) 在线协商单证要素 .....	5
附录 B (规范性) 在线调解单证要素 .....	8
附录 C (规范性) 在线仲裁单证要素 .....	13
参考文献 .....	17



## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国电子商务质量管理标准化技术委员会(SAC/TC 563)提出并归口。

本文件起草单位：深圳市众信电子商务交易保障促进中心、深圳市标准技术研究院(深圳市物品编码所)、世纪富轩科技发展(北京)有限公司、国家市场监督管理总局信息中心、优晨(成都)众创空间有限公司、杭州电子科技大学。

本文件主要起草人：杜佳、谭建军、吕宜亮、周翔、张喜会、肖扬文、潘瑶、曾丽、李杨、洪婷、徐胜林、温利群、吴刚、蒋琤琤、代丹丹。

# 跨境电子商务 在线争议解决单证规范

## 1 范围

本文件规定了跨境电子商务争议解决在线协商、在线调解和在线仲裁过程中所使用的主要单证类型和要素要求、信息安全要求,描述了对应的证实方法。

本文件适用于消费者通过中国境内经营的跨境电子商务平台、网站等购买产品或服务产生争议后依托第三方在线争议解决平台解决争议的情形,以及在线争议解决平台的规划、设计、开发和应用。诉讼程序不适用本文件。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 28448 信息安全技术 网络安全等级保护测评要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 电子商务 E-commerce

通过互联网等信息网络销售商品或者提供服务的经营活动。

### 3.2

#### 电子商务平台 E-commerce platform

在电子商务中为交易双方或者多方提供网页空间、虚拟经营场所、交易及交易撮合、信息发布、资金支付等部分或全部服务的信息网络系统。

[来源:GB/T 35408—2017,2.1.2]

### 3.3

#### 跨境电子商务 cross-border E-commerce

通过电子商务平台进行产品进出口的电子商务。

[来源:GB/T 35408—2017,2.1.3]

### 3.4

#### 在线争议解决 online dispute resolution;ODR

通过互联网等信息网络解决争议的机制。

### 3.5

#### 在线争议解决平台 online dispute resolution platform

#### ODR 平台

在线争议解决过程中,确保争议数据安全生成、发送、接收、存储、交换或以其他方式处理通信的系统。

3.6

**在线争议解决管理人 online dispute resolution administrator**

对在线争议解决平台执行管理和协调功能的实体。

注：独立于 ODR 平台或是 ODR 平台的组成部分。

3.7

**中立人 neutral**

居中调解或裁决当事人争议的自然人(包括调解员、仲裁员等)、法人或非法人组织。

3.8

**在线协商 online negotiation**

无中立人的参与,争议各方当事人通过 ODR 平台进行信息交互以协商解决争议的方式。

3.9

**在线调解 online mediation**

在中立人的协助下,争议各方当事人通过 ODR 平台进行信息交互以调解并解决争议的方式。

3.10

**在线仲裁 online arbitration**

在中立人的主持下,争议各方当事人通过 ODR 平台,在线进行案件的审理以及中立人之间的在线合议等其他程序性事项,最后做出在线仲裁的争议解决方式。

3.11

**单证 document**

一种数据载体及其所记录的数据,通常具有永久性并可为人或机器读取。

[来源:GB/T 14393—2008,2.7]

4 单证的主要类型和要素要求

4.1 在线协商单证

4.1.1 在线投诉申请单

跨境电子商务争议中提起投诉的一方或多方当事人(以下简称“投诉申请人”)通过 ODR 平台提交与跨境电子商务争议有关的投诉申请时需填写的电子单证。在线投诉申请单要素应符合附录 A 中表 A.1 的规定。

4.1.2 在线投诉受理单

ODR 平台的在线争议解决管理人在受理投诉申请时,在线填写并向各方当事人发送以代表在线协商程序启动的电子单证。在线投诉受理单要素应符合表 A.2 的规定。

4.1.3 在线投诉答复单

跨境电子商务争议中被提起投诉的另一方或多方当事人(以下简称“投诉被申请人”)通过 ODR 平台答复投诉申请时需填写的电子单证。在线投诉答复单要素应符合表 A.3 的规定。

4.1.4 在线协商和解协议

跨境电子商务在线投诉的申请人和被申请人确认接受和解结果后,由 ODR 平台在线争议解决管理人填写、各方当事人共同确认的电子文书。在线协商和解协议要素应符合表 A.4 的规定。

## 4.2 在线调解单证

### 4.2.1 在线调解申请单

跨境电子商务争议中提起调解的一方或多方当事人(以下简称“调解申请人”)通过 ODR 平台在线提交与跨境电子商务争议有关的调解申请时需填写的电子单证。在线调解申请单要素应符合附录 B 中表 B.1 的规定。

### 4.2.2 在线调解受理单

ODR 平台的争议解决管理人在受理调解申请时,在线填写并向各方当事人发送以代表在线调解程序启动的电子单证。在线调解受理单要素应符合表 B.2 的规定。

### 4.2.3 在线调解答复单

跨境电子商务争议中被提起调解的另一方或多方当事人(以下简称“调解被申请人”)通过 ODR 平台答复调解申请时所填写的电子单证。在线调解答复单要素应符合表 B.3 的规定。

### 4.2.4 在线调解笔录

跨境电子商务在线调解申请进入线上调解室进行在线调解审理过程中,对在线调解过程的实时记录或调解结束后出具的电子文书。在线调解笔录要素应符合表 B.4 的规定。

### 4.2.5 在线调解协议

跨境电子商务在线调解的申请人与被申请人在中立人的主持和协助下达成调解协议时,由调解各方当事人共同签署的电子文书。在线调解协议要素应符合表 B.5 的规定。

## 4.3 在线仲裁单证

### 4.3.1 在线仲裁申请书

跨境电子商务争议中提起仲裁的一方或多方当事人(以下简称“仲裁申请人”)通过 ODR 平台在线提交与跨境电子商务争议有关的仲裁申请时需填写的电子文书。在线仲裁申请书要素应符合附录 C 中表 C.1 的规定。

### 4.3.2 在线仲裁受理通知书



仲裁机构在受理仲裁申请时,在线填写并向各方当事人发送以代表在线仲裁程序启动的电子单证。在线仲裁受理通知书要素应符合表 C.2 的规定。

### 4.3.3 在线仲裁答辩书

跨境电子商务争议中被提起仲裁的另一方或多方当事人(以下简称“仲裁被申请人”)在收到在线仲裁受理通知书后通过 ODR 平台答复仲裁申请时所填写的电子文书。在线仲裁答辩书要素应符合表 C.3 的规定。

### 4.3.4 在线仲裁裁决书

在线仲裁程序终止或按照和解协议条款做出的在线仲裁裁决电子文书。在线仲裁裁决书要素应符合表 C.4 的规定。

## 5 信息安全要求

在线争议解决的相关方应确保在线争议解决信息的安全,避免个人信息、企业信息、争议信息等泄露或被盗取。

## 6 证实方法

### 6.1 单证的主要类型和要素

查看 ODR 平台关于单证类型及要素的设计方案或设计手册。

### 6.2 信息安全

查看在线争议解决相关方的信息收集、存储、处理、流转等信息安全制度及记录;按照 GB/T 28448 的规定对 ODR 平台的信息安全技术方案进行测试。

附 录 A  
(规范性)  
在线协商单证要素

### A.1 在线投诉申请单要素

在线投诉申请单要素见表 A.1。

表 A.1 在线投诉申请单要素

要素内容		要素说明
投诉申请人	名称	自然人投诉申请人的身份证姓名或企业申请人的法定全称
	地址	投诉申请人的住所或常住地
	证件类型	自然人身份证、企业营业执照等
	证件号码	—
	证件电子版	自然人身份证照片、扫描件等,企业营业执照等的照片、扫描件、电子证照链接等
	联系人	—
	联系电话	—
	电子邮箱	—
投诉被申请人	名称	投诉申请人可获取的投诉被申请人名称
	网址	投诉申请人可获取的投诉被申请人网上经营的地址
	联系电话	—
	电子邮箱	—
涉案商品或服务信息	商品或服务类别	—
	商品或服务名称及型号	—
	交易单号	—
	交易日期	—
	交易金额	使用该要素时应根据实际情况标明币种
争议信息	投诉类型	发货问题、商品质量、网络售假、客服问题、售后问题、订单问题、物流问题、退款问题、退换货难、虚假促销、货不对板、信息泄露、网络欺诈、霸王条款、出票不及时、高额退票费、恶意罚款、冻结商家资金、退店保证金不退还、送餐超时、发票问题等
	投诉标题	简要描述欲投诉问题的标题,一般不超过 20 字
	投诉内容详述	具体描述欲投诉的问题,一般不超过 200 字
诉求信息	投诉诉求类型	换货、退货、赔偿、退货退款、发货、补开发票、赔礼道歉等
	投诉诉求详述	详细描述投诉的诉求

表 A.1 在线投诉申请单要素（续）

要素内容		要素说明
证据信息	证据类型	订单截图、聊天记录、产品截图、收货证明、商家服务承诺截图等
	证据名称	—
	证据附件	支持多样化的证据格式,如 JPG、PNG 等图片格式,Word、PDF 等文档格式,音视频格式等
	上传时间	系统自动记录
投诉申请人确认		例如:勾选同意在线争议解决平台的相关协议,点击提交即代表确认
确认时间		系统自动记录

## A.2 在线投诉受理单要素

在线投诉受理单要素见表 A.2。

表 A.2 在线投诉受理单要素

要素内容	要素说明
投诉申请信息	经投诉申请人在线提交,系统自动记录的投诉申请,含系统生成的投诉编号等
受理人	ODR 平台的争议解决管理人
受理时间	—
受理理由	—
协商时限	—
通知对象	各方当事人

## A.3 在线投诉答复单要素

在线投诉答复单要素见表 A.3。

表 A.3 在线投诉答复单要素

要素内容		要素说明
投诉被申请人	名称	自然人投诉被申请人的身份证姓名或企业被申请人的法定全称
	法定代表人(如有)	—
	地址	投诉被申请人的住所或常住地
	证件类型	自然人身份证、企业营业执照等
	证件号码	—
	证件电子版	自然人身份证照片、扫描件等,企业营业执照等的照片、扫描件、电子证照链接等
	联系人	—
	联系电话	—
	电子邮箱	—

表 A.3 在线投诉答复单要素（续）

要素内容		要素说明
投诉答复	争议信息	答复投诉申请人提交的争议信息
	诉求信息	答复投诉申请人提交的诉求信息,提出己方的诉求(含诉求类型和详述)
证据信息	证据类型	订单截图、聊天记录、产品截图、收货证明、商家服务承诺截图等
	证据名称	—
	证据附件	支持多样化的证据格式,如 JPG、PNG 等图片格式,Word、PDF 等文档格式,音视频格式等
	上传时间	系统自动记录
投诉被申请人确认		例如:勾选同意在线争议解决平台的相关协议,点击提交即代表确认
确认时间		系统自动记录



## A.4 在线协商和解协议要素

在线协商和解协议要素见表 A.4。

表 A.4 在线协商和解协议要素

要素内容		要素说明
投诉编号		系统自动记录
投诉时间		系统自动记录
投诉申请人	名称	投诉申请人在线提交信息
	地址	投诉申请人在线提交信息
	证件号码	投诉申请人在线提交信息
	联系人	投诉申请人在线提交信息
	联系电话	投诉申请人在线提交信息
	电子邮箱	投诉申请人在线提交信息
投诉被申请人	名称	投诉被申请人在线提交信息
	地址	投诉被申请人在线提交信息
	证件号码	投诉被申请人在线提交信息
	联系人	投诉被申请人在线提交信息
	联系电话	投诉被申请人在线提交信息
	电子邮箱	投诉被申请人在线提交信息
争议主要事实		—
各方当事人经协商达成的和解协议		—
各方当事人确认		例如:勾选确认条款或签名即代表确认
确认时间		系统自动记录

**附 录 B**  
(规范性)  
**在线调解单证要素**

**B.1 在线调解申请单要素**

在线调解申请单要素见表 B.1。

**表 B.1 在线调解申请单要素**

要素内容		要素说明
调解申请人	名称	自然人调解申请人的身份证姓名或企业申请人的法定全称
	地址	申请人的住所或常住地
	证件类型	自然人身份证、企业营业执照等
	证件号码	—
	证件电子版	自然人身份证照片、扫描件等,企业营业执照等的照片、扫描件、电子证照链接等
	联系人	—
	联系电话	—
	电子邮箱	—
调解申请人 代理人(如有)	名称	代理人的身份证姓名
	所在单位名称	代理人所在单位的法定全称
	联系电话	—
	电子邮箱	—
	证件类型	自然人身份证、企业营业执照等
	证件号码	—
	证件电子版	自然人身份证照片、扫描件等,企业营业执照照片、扫描件、电子证照链接等
调解被申请人	名称	调解申请人投诉可获取的调解被申请人名称
	网址	调解申请人投诉可获取的调解被申请人网上经营的地址
	联系电话	—
	电子邮箱	—
调解信息	调解类型	发货问题、商品质量、网络售假、客服问题、售后问题、订单问题、物流问题、退款问题、退换货难、虚假促销、货不对板、信息泄露、网络欺诈、霸王条款、出票不及时、高额退票费、恶意罚款、冻结商家资金、退店保证金不退还、送餐超时、发票问题等
	调解标题	简要描述欲调解问题的标题,一般不超过 20 字
	调解内容详述	详细描述申请调解的事实和理由,一般不超过 200 字

表 B.1 在线调解申请单要素 (续)

要素内容		要素说明
调解请求	调解请求类型	换货、退货、赔偿、退货退款、发货、补开发票、赔礼道歉等
	调解请求详述	详细描述调解请求
证据信息	证据类型	订单截图、聊天记录、产品截图、收货证明、商家服务承诺截图等
	证据名称	—
	证据附件	支持多样化的证据格式,如 JPG、PNG 等图片格式,Word、PDF 等文档格式,音视频格式等
	上传时间	系统自动记录
先行处理信息(如有)		(调解申请人简要填写先行处理情况) 1. 通过跨境电子商务平台处理情况 2. 借助第三方 ODR 平台协商情况 可附上《在线投诉申请单》《在线投诉受理单》《在线投诉答复单》等
调解语言/调解方式建议		—
调解申请人确认		例如:勾选同意在线争议解决平台的相关协议,点击提交即代表确认
确认时间		系统自动记录

## B.2 在线调解受理单要素

在线调解受理单要素见表 B.2。

表 B.2 在线调解受理单要素

要素内容	要素说明
调解申请信息	经调解申请人在线提交,系统自动记录的调解申请,含系统生成的调解编号等
受理人	ODR 平台分配的争议解决管理人
受理时间	—
受理理由	—
调解组织签章	电子印章等
通知对象	各方当事人、代理人(如有)等

## B.3 在线调解答复单要素

在线调解答复单要素见表 B.3。

表 B.3 在线调解答复单要素

要素内容		要素说明
调解被申请人	名称	自然人调解被申请人的身份证姓名或企业被申请人的法定全称
	法定代表人(如有)	—
	地址	调解被申请人的住所或常住地
	证件类型	自然人身份证、企业营业执照等
	证件号码	—
	证件电子版	自然人身份证照片、扫描件等,企业营业执照照片、扫描件、电子证照链接等
	联系人	—
	联系电话	—
	电子邮箱	—
调解被申请人代理人(如有)	名称	代理人的身份证姓名
	所在单位名称	代理人所在单位的法定全称
	联系电话	—
	电子邮箱	—
	证件类型	自然人身份证、企业营业执照等
	证件号码	—
	证件电子版	自然人身份证照片、扫描件等,企业营业执照照片、扫描件、电子证照链接等
调解答复	调解信息	答复调解申请人提交的争议相关信息,包括调解类型、调解标题、调解内容详述
	调解请求	答复调解申请人提交的调解请求,提出己方的调解请求(含调解请求类型和详述)
	调解语言/调解方式建议	—
证据信息	证据类型	订单截图、聊天记录、产品截图、收货证明、商家服务承诺截图等
	证据名称	—
	证据附件	支持多样化的证据格式,如 JPG、PNG 等图片格式,Word、PDF 等文档格式,音视频格式等
	上传时间	系统自动记录
调解被申请人确认		例如:勾选同意在线争议解决平台的相关协议,点击提交即代表确认
确认时间		系统自动记录

## B.4 在线调解笔录要素

在线调解笔录要素见表 B.4。

表 B.4 在线调解笔录要素

要素内容		要素说明
案件编号		系统生成并保存
在线调解时间		—
在线调解地点		—
调解员		ODR 平台上具有争议调解资格的第三方调解人员
案由		申请调解的事实和理由
被调解人		各方当事人、代理人(如有)等
记录员		—
调解笔录	记录员陈述	—
	调解员陈述	—
	调解申请人或其代理人陈述	—
	调解被申请人或其代理人陈述	—

## B.5 在线调解协议要素

在线调解协议要素见表 B.5。

表 B.5 在线调解协议要素

要素内容		要素说明
案件编号		系统生成并保存
申请时间		—
调解类型		—
调解标题		—
调解申请人	名称	调解申请人或其代理人在线提交信息
	地址	调解申请人或其代理人在线提交信息
	证件类型	调解申请人或其代理人在线提交信息
	证件号码	调解申请人或其代理人在线提交信息
	联系人	调解申请人或其代理人在线提交信息
	联系电话	调解申请人或其代理人在线提交信息
	电子邮箱	调解申请人或其代理人在线提交信息
调解申请人 代理人(如有)	名称	调解申请人代理人在线提交信息
	所在单位名称	调解申请人代理人在线提交信息
	联系电话	调解申请人代理人在线提交信息
	电子邮箱	调解申请人代理人在线提交信息
	证件类型	调解申请人代理人在线提交信息
	证件号码	调解申请人代理人在线提交信息

表 B.5 在线调解协议要素（续）

要素内容		要素说明
调解被申请人	名称	调解被申请人或其代理人在线确认或提交信息
	地址	调解被申请人或其代理人在线确认或提交信息
	网址	调解被申请人或其代理人在线确认或提交信息
	证件类型	调解被申请人或其代理人在线确认或提交信息
	证件号码	调解被申请人或其代理人在线确认或提交信息
	联系人	调解被申请人或其代理人在线确认或提交信息
	联系电话	调解被申请人或其代理人在线确认或提交信息
	电子邮箱	调解被申请人或其代理人在线确认或提交信息
调解被申请人代理人(如有)	名称	调解被申请人代理人在线确认或提交信息
	所在单位名称	调解被申请人代理人在线确认或提交信息
	联系电话	调解被申请人代理人在线确认或提交信息
	电子邮箱	调解被申请人代理人在线确认或提交信息
	证件类型	调解被申请人代理人在线确认或提交信息
	证件号码	调解被申请人代理人在线确认或提交信息
申请调解的事实和理由		—
经调解,自愿达成的协议		—
履行协议的方式、地点、期限		—
调解费用分担		例如:可参考《联合国国际贸易法委员会调解规则》的相关规定
各方当事人签署		例如:确认即代表接受调解协议
调解员签名及调解机构盖章		例如:电子印章等
时间		系统自动记录

附 录 C  
(规范性)  
在线仲裁单证要素

### C.1 在线仲裁申请书要素

在线仲裁申请书要素见表 C.1。

表 C.1 在线仲裁申请书要素

要素内容		要素说明
仲裁申请人	名称	自然人仲裁申请人的身份证姓名或企业申请人的法定全称
	地址	仲裁申请人的住所或常住地
	联系电话	—
	电子邮箱	—
	证件类型	自然人身份证、企业营业执照等
	证件号码	—
	证件电子版	自然人身份证照片、扫描件等,企业营业执照等的照片、扫描件、电子证照链接等
仲裁申请人 代理人(如有)	名称	代理人的身份证姓名
	所在单位名称	代理人所在单位的法定全称
	联系电话	—
	电子邮箱	—
	证件类型	自然人身份证、企业营业执照等
	证件号码	—
	证件电子版	自然人身份证照片、扫描件等,企业营业执照等的照片、扫描件、电子证照链接等
仲裁被申请人	名称	仲裁申请人可获取的仲裁被申请人名称
	网址	仲裁申请人可获取的仲裁被申请人网上经营的地址
	联系电话	—
	电子邮箱	—
仲裁协议	协议名称	—
	仲裁条款	—
	协议扫描件	—
申请仲裁的事实和理由		指明引起争议的事项及其相关关系
仲裁请求		简要说明仲裁的请求,涉及金额的,指明其数额;以及寻求的救济或损害赔偿

表 C.1 在线仲裁申请书要素（续）

要素内容	要素说明
证据资料	仲裁申请人对其仲裁请求进行举证,包括与争议有关的任何合同或其他法律文书,或先行协商、调解以及物证等
仲裁员人数/仲裁语言/仲裁地建议	由仲裁申请人进行选择
其他相关建议	关于指派指定机构/指定一名独任仲裁员/指定一名仲裁员的建议
仲裁申请人确认	例如:勾选同意在线争议解决平台的相关协议,点击提交即代表确认
确认时间	系统自动记录

## C.2 在线仲裁受理通知书要素

在线仲裁受理通知书要素见表 C.2。

表 C.2 在线仲裁受理通知书要素

要素内容	要素说明
仲裁申请信息	经仲裁申请人在线提交,系统自动记录的仲裁申请,含系统生成的仲裁编号等
受理人	ODR 平台分配的争议解决管理人,这里指在线仲裁系统中的仲裁机构
受理时间	—
受理理由	—
通知事项	便于有序开展仲裁程序的相关事项,如举证要求、委托代理要求等
仲裁机构签章	例如:电子印章等
通知对象	各方当事人、代理人(如有)等

## C.3 在线仲裁答辩书要素

在线仲裁答辩书要素见表 C.3。

表 C.3 在线仲裁答辩书要素

要素内容	要素说明	
仲裁被申请人	名称	自然人仲裁申请人的身份证姓名或企业申请人的法定全称
	法定代表人(如有)	—
	联系电话	—
	电子邮箱	—
	证件类型	自然人身份证、企业营业执照等
	证件号码	—
	证件电子版	自然人身份证照片、扫描件等,企业营业执照照片、扫描件、电子证照链接等

表 C.3 在线仲裁答辩书要素 (续)

要素内容		要素说明
仲裁被申请人 代理人(如有)	名称	代理人的身份证姓名
	所在单位名称	代理人所在单位的法定全称
	联系电话	—
	电子邮箱	—
	证件类型	自然人身份证、企业营业执照等
	证件号码	—
	证件电子版	自然人身份证照片、扫描件等,企业营业执照等的照片、扫描件、电子证照链接等
仲裁答复	仲裁协议	针对在线仲裁申请书中的对应内容作答复
	申请仲裁的事实和理由	针对在线仲裁申请书中的对应内容作答复
	仲裁请求	针对在线仲裁申请书中的对应内容作答复
	证据资料	针对在线仲裁申请书中的对应内容作答复
	仲裁员人数/仲裁语言/仲裁地建议	针对在线仲裁申请书中的对应内容作答复
仲裁反请求	简要说明仲裁的反请求,涉及金额的,指明其数额;以及寻求的救济或损害赔偿	
其他相关建议	关于指派指定机构/指定一名独任仲裁员/指定一名仲裁员的建议	
仲裁被申请人确认	例如:勾选同意在线争议解决平台的相关协议,点击提交即代表确认	
确认时间	系统自动记录	

## C.4 在线仲裁裁决书要素

在线仲裁裁决书要素见表 C.4。

表 C.4 在线仲裁裁决书要素

要素内容		要素说明
仲裁申请人 	名称	仲裁申请人或其代理人在线提交信息
	地址	仲裁申请人或其代理人在线提交信息
	联系电话	仲裁申请人或其代理人在线提交信息
	电子邮箱	仲裁申请人或其代理人在线提交信息
	证件类型	仲裁申请人或其代理人在线提交信息
	证件号码	仲裁申请人或其代理人在线提交信息

表 C.4 在线仲裁裁决书要素（续）

要素内容		要素说明
仲裁申请人 代理人(如有)	名称	仲裁申请人代理人在线提交信息
	所在单位名称	仲裁申请人代理人在线提交信息
	联系电话	仲裁申请人代理人在线提交信息
	电子邮箱	仲裁申请人代理人在线提交信息
	证件类型	仲裁申请人代理人在线提交信息
	证件号码	仲裁申请人代理人在线提交信息
仲裁被申请人	名称	仲裁被申请人或其代理人在线确认或提交信息
	地址	仲裁被申请人或其代理人在线确认或提交信息
	法定代表人(如有)	仲裁被申请人或其代理人在线确认或提交信息
	联系电话	仲裁被申请人或其代理人在线确认或提交信息
	电子邮箱	仲裁被申请人或其代理人在线确认或提交信息
	证件类型	仲裁被申请人或其代理人在线确认或提交信息
	证件号码	仲裁被申请人或其代理人在线确认或提交信息
仲裁被申请人 代理人(如有)	名称	仲裁被申请人代理人在线确认或提交信息
	所在单位名称	仲裁被申请人代理人在线确认或提交信息
	联系电话	仲裁被申请人代理人在线确认或提交信息
	电子邮箱	仲裁被申请人代理人在线确认或提交信息
	证件类型	仲裁被申请人代理人在线确认或提交信息
	证件号码	仲裁被申请人代理人在线确认或提交信息
仲裁案件概述		—
仲裁裁决结果		—
履行裁决的方式、地点、期限		—
仲裁费用分担		例如:可参考《联合国国际贸易法委员会仲裁规则》的相关规定
仲裁员签名及仲裁机构盖章		例如:电子印章等
时间		系统自动记录

参 考 文 献

- [1] GB/T 14393—2008 贸易单证中代码的位置
  - [2] GB/T 35408—2017 电子商务质量管理 术语
  - [3] 中华人民共和国电子商务法
  - [4] 中华人民共和国消费者权益保护法
  - [5] 联合国国际贸易法委员会关于网上争议解决的技术指引
  - [6] 中华人民共和国人民调解法
  - [7] 中华人民共和国仲裁法
  - [8] 中国国际经济贸易仲裁委员会网上仲裁规则
  - [9] 联合国国际贸易法委员会调解规则
  - [10] 联合国国际贸易法委员会仲裁规则
  - [11] 中华人民共和国网络安全法
-