

# 广州仲裁委员会 2021 年智能化仲裁项目 绩效评价报告

## 一、基本情况

### （一）项目实施情况

#### 1. 项目实施背景

为促进中小微企业参与全球贸易投资、缩减其解纷的成本，2019 年 8 月，亚太经合组织（APEC）经济委员会审议通过了《APEC 跨境商事(B2B)在线争端解决合作框架》及《示范程序规则》，鼓励通过在线谈判、调解、仲裁这一基于电子沟通的非诉解纷方式，帮助中小微企业解决跨境商事纠纷。

乘势互联网仲裁和国际仲裁发展的新突破，广州仲裁委员会（以下简称我委）获司法部推荐，成为受司法部推荐的唯一一家仲裁机构参与亚太经合组织企业间跨境商事争议在线解决机制项目（简称 APEC—ODR 项目）的建设。

我委获荐参与 APEC—ODR 项目建设，主要依托的是在互联网仲裁领域长期耕耘取得的丰富经验，以及我委制定发布的全球首个互联网仲裁推荐标准，即“广州标准”。“广州标准”规范互联网仲裁的技术指标、程序要求，确保仲裁裁决在不同法域的顺畅承认与执行，目前已获得 42 家境外仲

裁机构及 150 家境内机构的签约认可并推广。

根据时任广州市委主要领导对我委关于《广州仲裁委员会关于获司法部推荐参与亚太经合组织企业间跨境商事争议在线解决机制建设有关工作情况的报告》（穗仲报〔2020〕13 号）的批示，我委迅速成立工作专班，高质量推进平台建设工作。2020 年 9 月 23 日通过的《广州市人民代表大会常务委员会关于加强法律服务工作促进粤港澳大湾区建设的决定》第十条中，也明确提出了我委应当加快发展国际商事仲裁业务，积极参与亚太经合组织跨境商事争议在线解决机制建设。ODR 平台的建设符合国家政策要求，保障和促进了企业在国际经贸活动中的合法权益，为我国在国际法律事务中发出高质量的“中国声音”。

## 2. 主要依据

（1）中共中央办公厅、国务院办公厅《关于完善仲裁制度提高仲裁公信力的若干意见》（中发办〔2018〕76 号）

（2）《广州市人民代表大会常务委员会关于促进广州仲裁事业发展的决定》（2018 年 9 月 29 日广州市第十五届人民代表大会常务委员会第十七次会议通过）

（3）《广州市人民代表大会常务委员会关于加强法律服务工作促进粤港澳大湾区建设的决定》（2020 年 9 月 23 日，广州市第十五届人民代表大会常务委员会第四十一次会议通过）

### 3. 实施年度

本项目于 2021 年 1 月取得广州市政务服务数据管理局（以下简称市政数局）予以立项的意见，于 2021 年 4 月完成招标并启动项目建设，项目实施周期为 2021 年 5 月 30 日至 2022 年 4 月 30 日。

### 4. 实施范围

本项目实施范围包括应用支撑平台建设（海外邮箱对接及邮箱明信片制作、国际短信对接、外汇缴费渠道对接、语音翻译中转程序、本地文本翻译接口、国际电子签章接口、国际时间戳接口等功能）、应用系统建设（当事人咨询、中立方咨询、专家库管理等功能）以及其他（终端、配套管理等）系统建设（语音翻译引擎、国际 CA 与国际时间戳服务器等功能）。

### 5. 实施程序

（1）项目立项。根据《广州市政务信息化项目管理办法》，进行项目方案编制、申报、审核、批复、备案。

（2）执行计划。根据工作实际，制定项目执行计划，明确各阶段时间节点、工作内容与要求、阶段性成果要求等。另外，根据项目推进情况，动态优化完善项目计划，使之适应项目执行实际。

（3）政府采购。根据市政数局予以立项的意见以及政府采购相关规定，通过公开招标确定项目承建单位。

(4) 合同签订。根据公开招标中标结果，经我委党组会议批准同意，与项目中标机构签订采购合同。

(5) 项目实施。按照合同约定，由项目承建方广东南方通信建设有限公司编制了较为详实、可行的项目实施方案。基于具体的实施内容，制定了详细的实施计划和进度控制措施，稳步推进项目实施。

(6) 项目初验及项目合同验收。项目建设或运维实施基本完成后，由项目实施单位提出项目初步验收申请，由我委网络安全与信息化小组牵头成立初步验收小组，组织专家进行初步验收，并在试运行结束后组织进行项目合同验收；合同验收后，由市政数局组织终验。

## **(二) 资金管理和使用情况**

广州仲裁委员会 2021 年智能化仲裁项目 2021 年度预算数为 299.77 万元，截至 2021 年 12 月 31 日，项目实际支出 294.81 万元，预算执行率为 98.35%。资金支出主要分为项目建设款、监理费、测评费三方面，其中支付项目建设款 273.80 万元、项目监理费 11.55 万元、项目测评费 9.46 万元。

## **(三) 项目管理情况**

项目主管部门为我委，主要负责项目的方案编制、立项申报、项目实施、合同验收、效能自评等工作；项目的立项评审、终验由市政数局组织开展；项目承建单位为广东南方

通信建设有限公司，监理单位为成都久信信息技术股份有限公司。

项目按照相关采购制度和流程，于 2021 年 5 月完成招标，并于 6 月启动项目建设，项目总建设周期为 11 个月。截至 2021 年 12 月项目已完成初步验收，并进入试运行阶段。

项目在实施过程中，我委严格按照市政数局印发的《广州市政务信息化项目管理办法》组织实施，特别注重项目全过程管理。引进专业监理公司对项目实施监理，指定专人负责，会同监理人员对项目进程全程监督，严格落实例会制度，定期督导项目实施，重点对项目质量、进度进行把控，通过现场会、督导会、例会等形式提出各类整改意见，促进该项目如期保质保量完成。

#### **（四）项目绩效完成情况**

##### **1. 年度绩效目标**

通过开展智能化仲裁项目，加强广州仲裁委员会服务亚太地区国际商事交往能力，提高广州仲裁委员会仲裁业务国际化、智能化水平，向世界发出仲裁的“中国声音”。

##### **2. 绩效指标完成情况**

广州仲裁委员会 2021 年智能化仲裁项目绩效指标设定涵盖了效益、产出和服务对象满意度三类一级指标，其中效益指标 2 项、产出指标 9 项、满意度指标 2 项。截至 2021

年 12 月 31 日，13 项绩效指标中有 12 项指标较好地实现了年度指标值，根据项目计划，安全测评工作于 2022 年开展，因此，产出指标“安全测评通过率”尚未达到年度指标值，详见表一。

表一 广州仲裁委员会 2021 年智能化仲裁项目绩效指标

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	指标完成情况
效益	经济效益	电子送达率	100%	100%
		业务办理无纸化率	90%	100%
产出	产出质量	设备运行完好率	>90%	100%
		系统验收合格率	100%	100%
		安全测评通过率	100%	进行中
		网络安全等级	二级等保	二级等保
	产出数量	ODR 系统满足语言数量	≥3 个	7 个
		ODR 系统开发接口数量	≥5 个	5 个
	产出时效	故障处理及时率	>98%	100%
		保障应急响应速度	<240 分钟	0
		任务完成及时率	>95%	100%
	服务对象满意度	服务对象满意度	用户投诉次数	0 次
用户满意度			>90%	95.04%

## 二、项目评价分析

### (一) 评价结论综述

广州仲裁委员会 2021 年智能化仲裁项目从立项准备、财务管理、质量控制、绩效完成、可持续性等方面来看，较好地完成了项目建设，达到了预期绩效目标。亚太经合组织（APEC）经济委员会（EC）日前已审议批准我委成为 APEC—ODR 正式提供方，并已将该项目成果上挂 APEC 官网。项目立项依据充分，前期准备工作充分，绩效目标定位清晰，绩效指标设置合理。项目财务管理合理，预算完成情况良好。项目过程质量控制规范，工作质量达到预期。

## **（二）项目产出和效益**

**1. 按期完成 APEC-ODR 平台建设，实现预期功能。**一是完成应用支撑平台建设，实现海外邮箱对接及邮箱明信片制作、国际短信对接、外汇缴费渠道对接、语音翻译中转程序、本地文本翻译接口、国际电子签章接口、国际时间戳接口等功能；二是完成应用系统建设，实现当事人咨询、中立方咨询、专家库管理等功能；三是完成其他（终端、配套管理等）系统建设，提供语音翻译引擎、国际 CA 与国际时间戳服务等。2021 年 12 月 22 日我委采用专家评审的方式邀请专家参与本项目的初验会议并出具初验报告，初验结果为“通过”。北京中科卓信软件测评技术中心于 2022 年 3 月 25 日出具了验收测试通过的《测评报告》。APEC-ODR 平台的顺利完成，为跨境商事争议在线解决打下坚实基础，后续将为使用不同语言、具有不同使用习惯的当事人提供一站式在线解纷途径，为跨境、跨语言、跨法域的商事争端提供高效、易用、低成

本的法律服务，更好地保障商事主体在国际经贸活动中的合法权益。

**2. 创新智能化仲裁方式，高效灵活化解纠纷。**对比传统庭审方式，通过在线争议解决（ODR）机制建设，积极运用网上立案、远程庭审、批量智审、在线争议解决等方式，最大限度保证了疫情期间仲裁工作的正常开展，既确保防疫措施的落实，又为企业尽快解决法律纠纷、尽快渡过难关提供有力支持。搭建全流程智能服务体系，支持实时切换界面语言、电子送达、国际电子签章接口等功能，拥有多种语言实时互译和人工智能助手等技术，通过批量案件导入、区块链存证、电子送达、类案文书自动生成、在线合议等功能，对于特定类型批量案件，可以实现全部程序通过线上智能处理，最大限度简化仲裁员和仲裁秘书的工作量，智能化水平得到有效提升。

**3. 引领 ODR 机制发展，提升仲裁国际影响力。**项目建设期间，我委基于 ODR 平台的建设成果，连续两次代表中国内地仲裁机构参加 APEC 关于启动在线争议解决合作框架专题研讨会并分享平台建设历程和实践经验。项目建设完成后，亚太经合组织（APEC）经济委员会（EC）于 5 月初已审议批准我委成为 APEC—ODR 正式提供方，并已将该项目成果上挂 APEC 官网，各国当事人可通过 APEC 官网直接链接至广州仲裁委员会 ODR 平台，通过全程在线方式处理民商事纠纷，进一步加强了服务亚太地区国际商事交往能力，引领全球 ODR



机制国际化、规范化发展，为国际仲裁界贡献“中国智慧”，发出“中国之声”。

### **（三）存在的主要问题**

项目开展过程中存在的主要问题为：一是绩效指标设置不够全面，绩效指标多为产出类指标，社会和经济效益类指标偏少。二是项目过程管理不够精细，虽然建立了较为完善的管理制度，但项目监督检查工作记录还不够完善。

### **（四）下一步改进措施**

根据本项目执行情况，下一步改进措施为：一是在设置合理、细致、可量化的绩效目标同时，提高指标设置的全面性和可衡量性。二是强化项目全流程管理，细化完善项目管理具体办法，加强监督检查，督促制度落实，完善工作记录。