

人民法院调解平台

常见问题应用指南手册

目录

人民法院调解平台.....	1
常见问题应用指南.....	1
一、关于账户密码.....	4
1、当事人收到案件短信提示，如何登录？	4
2、当事人账户密码忘记如何操作.....	6
3、法院端密码忘记如何操作.....	7
4、调解员端密码忘记如何操作.....	7
二、关于用户人员管理.....	9
1、法院端管理员账户可以多个人使用吗？怎么增加法院账户？	9
2、如何新增调解员、调解组织？	9
3、调解员手机号码不使用了是否可以修改，更换？	10
4、调解员和调解组织名册如何导出.....	11
三、关于案件操作.....	11
1、指派案件时，弹窗提示当事人手机号为空，无法指派，怎么解决？	11
2、新增调解员时，输入手机号后提示手机号已存在，怎么解决？	12
3、如何删除案件？	12
4、调解员/当事人申请出具调解书后，法院端在哪里进行受理？	13
5、调解失败如何转立案（法院端）	14
6、调解员/当事人申请司法确认后，法院端在哪里进行受理？	15
7、历史案件如何补录.....	15
8、如何修改当事人信息，当事人信息编辑完无法保存怎么解决？	16
9、调解协议如何生成？提交后是否可以修改？	16

10、如何发起调解笔录签字？	17
11、结案是怎么操作的？	20
12、针对于调解结束的案件是否可以撤回重新操作？	26
13、当事人实名认证、确认协议前，人脸识别通不过怎么解决？	27
14、当事人/代理人如何签字？签不了是怎么解决？	28
15、当事人如何申请司法确认或申请出具调解书？	28
16、调解失败后当事人如何申请立案？	29
四、关于音视频调解.....	30
1、调解员如何发起音视频调解、音视频上传如何操作？	30
2、调解员如何查看或删除视频录像？	33
3、调解员或当事人一方看不到对方画面？	34
4、当事人听不到调解员声音？	34
五、关于平台常见字段解释.....	34
1、在线调解管理里“诉前委派调解”、“立案调解”、“互联网调解”的区别是什么？	34
2、“诉前调解案号”与“案号”的区别是什么？	35
3、什么是‘其他调解员’？	35
六、关于总对总.....	35
1、调解组织如何认证部委？	35
2、密码忘记如何修改、重置？	36
3、法院案件已指派，总对总平台看不到是什么原因？	37
4、如何查询地区部委开通的情况？	37
5、总对总平台已经结案了，但是在调解平台案件状态未更新如何操作？	38

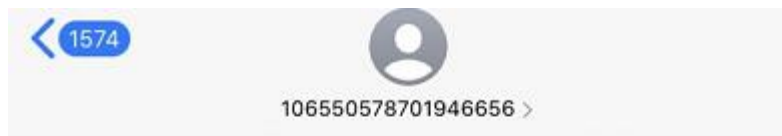
6、总对总对接中历史补录案件怎么补录.....	38
7、法院如何认证总对总组织，如何指派案件给总对总？	39
七、关于三进问题.....	42
1、如何新建人民法庭.....	42
2、如何新建基层治理单位.....	42
3、账户密码忘记了如何操作.....	43
4、【纠纷化解】与【在线调解】的区别.....	46

一、关于账户密码

1、当事人收到案件短信提示，如何登录？

方法一：打开微信——发现——小程序——输入“多元调解”，进入后点击“登录”

根据身份选择当事人或代理人入口进入即可；



短信/彩信
今天 10:55

【人民法院调解平台】您与 的
婚姻家庭纠纷调解员 已起草调
解协议。请进入微信搜索<多元调解
>小程序，登录后查看详情。



方法二：扫描小程序码登录



注：如遇特殊情况可联系 4009989672 或通过在线客服协助处理。

2、当事人账户密码忘记如何操作

当事人登录密码忘记可参考上述登录方式进入登录界面，点击【登录】按钮右下角【忘记密码】后输入您的手机号码（即当事人案件的号码）确认信息无误后按照提示进行登录密码重置即可。

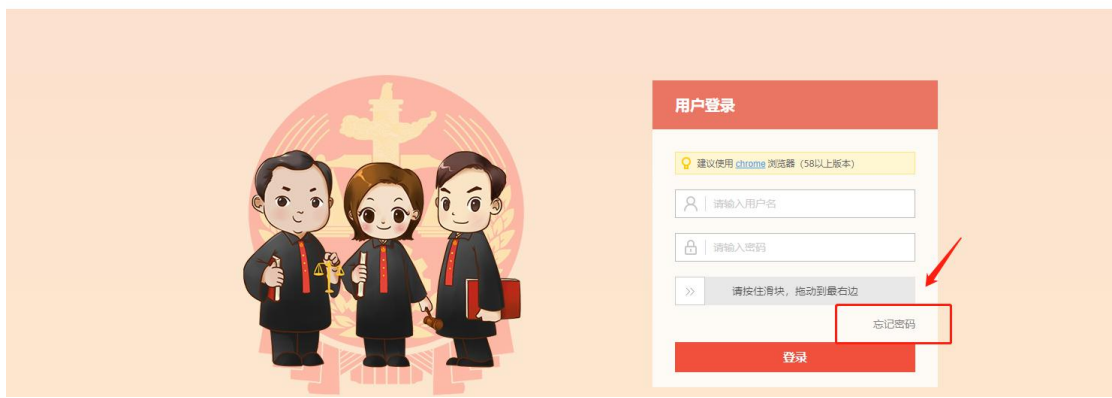


3、法院端密码忘记如何操作

选择法院端登录时如已忘记密码，在登录界面输入正确的账户名后点击右下角【忘记密码】按钮。后根据页面提示验证重置即可。



人民法院调解平台



- 1 填写账户名
- 2 验证身份
- 3 重置密码
- 4 完成

*账户名 ① 法院账户为字母组合，法院用户账户为手机号

*验证码 

4、调解员端密码忘记如何操作

选择调解员端登录在登录界面输入正确的的用户品后点击右下角【忘记密码】按钮。后根据页面提示验证重置即可。（调解员重置密码仅可在网页端操作，APP 中无法操作）

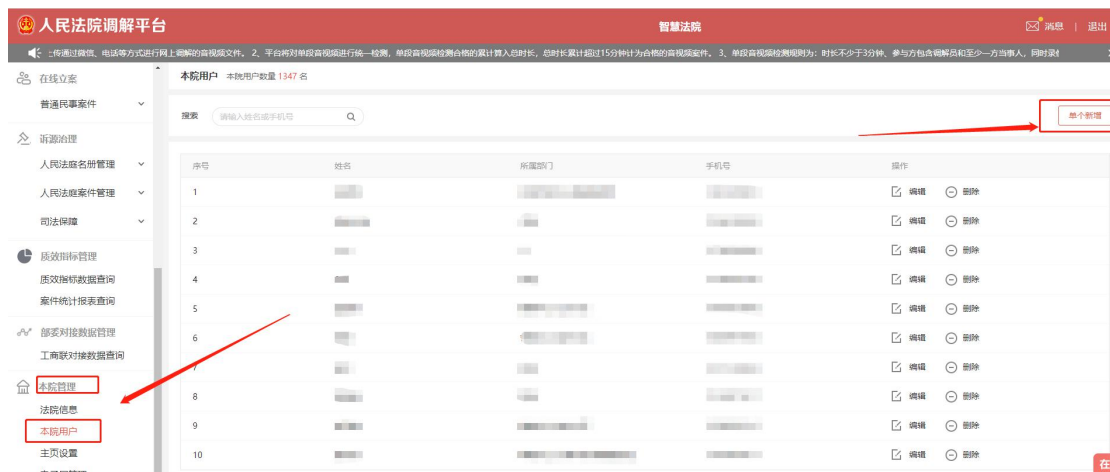


注：有任何操作异常或者使用中出现问题时均可联系在线客服或4009989672 客服处理

二、关于用户人员管理

1、法院端管理员账户可以多个人使用吗？怎么增加法院账户？

管理员账户不建议多人使用，容易会导致账号无法正常登陆，建议给法院需要使用的用户增加个人账号。在左侧工具栏【本院管理】-【本院用户】，右上方【单个新增】，填写后录入的手机号即为法官登陆账号，系统会自动发送登陆密码，如未收到，可使用【忘记密码】重置登陆。



2、如何新增调解员、调解组织？

法院**管理员账号**登陆调解平台

(1) 调解员新增：最左边工具栏【名册管理】-【特邀调解员名册管理】-【特邀调解员名册】-页面右上角【新增调解员】



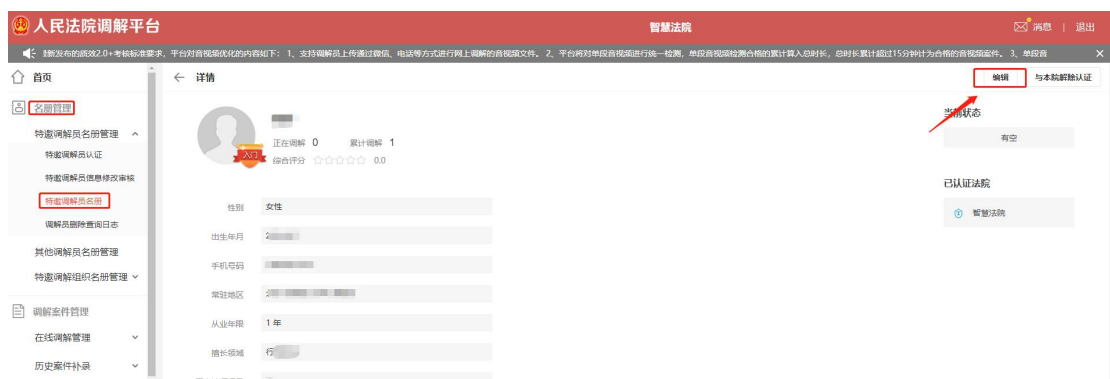
(2) 新增调解组织：【名册管理】-【特邀调解组织名册管理】-页面右上角【新增调解组织】



注：其他调解员：【其他调解员名册管理】中【新增调解员】或者调解员身份为“法官”均为其他调解员。

3、调解员手机号码不使用了是否可以修改，更换？

法院端管理员账户登录后在左侧工具栏【名册管理】-【特邀调解员名册管理】-【特邀调解员名册】中搜索需要修改的调解员姓名，点击进入后右上角【编辑】即可修改调解员的相关身份信息及手机号码。



4、调解员和调解组织名册如何导出

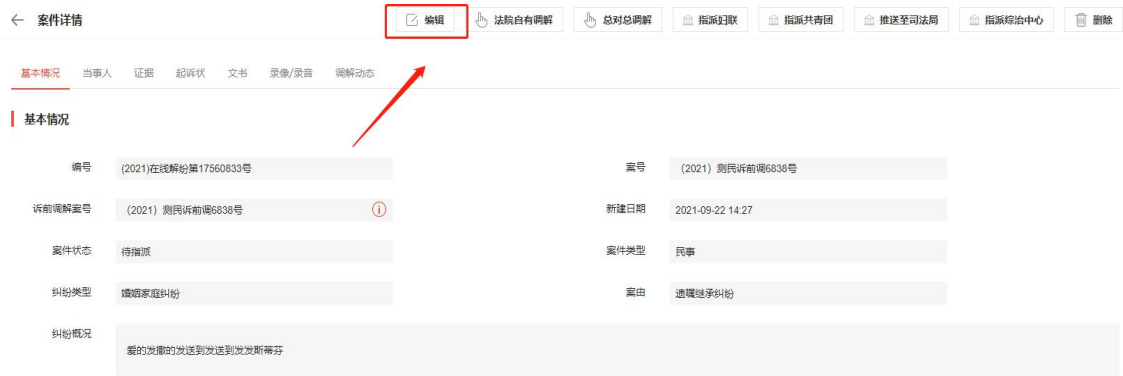
法院端账户登录后在左侧工具栏【质效指标管理】-【案件统计报表查询】中选择【按调解员查询】或【按调解组织查询】切换需要的时间点击“查询”等即可导出明册。

注：案件明细等相关数据亦可从【案件统计报表】-【报表明细查询】中导出

三、关于案件操作

1、指派案件时，弹窗提示当事人手机号为空，无法指派，怎么解决？

当事人手机号为必填项，缺少手机号，将无法进行指派，需要查看案件里当事人信息是否完善，如果缺少手机号，需要编辑案件，将信息补充完整后再进行指派。如果不知道当事人信息，可先填写1开头11位的虚拟号码，指派给调解员后，由调解员跟当事人再次确认后修改成正确内容即可。



2、新增调解员时，输入手机号后提示手机号已存在，怎么解决？

手机号已存在就代表这个手机号已经在调解平台注册过调解员身份，可以询问调解员是否之前已自主注册账号，或者其他法院帮他注册过账号。如果该手机号的确是调解员本人在使用，可以在登录电脑端界面，点击忘记密码，系统会发送验证码进行重置密码后登录。登陆后电脑端点击【姓名】进入【我的设置】，在【认证法院】栏里【申请认证】，加入所属法院。手机端在【我的】-【认证法院】里进行认证申请。



3、如何删除案件？

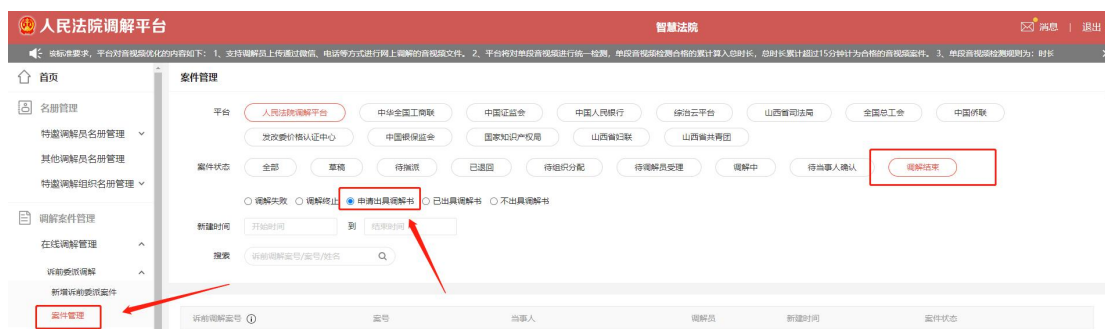
删除案件只有管理员有权限进行操作，管理员账户登陆后，在案件所属的【案件管理】中，找到需要删除的案件，打开查看详情，右上方即可看到【删除】按钮，进行删除即可（注：

若案件中存在文书、录像等，删除案件后将一并删除无法恢复，务必谨慎操作）。



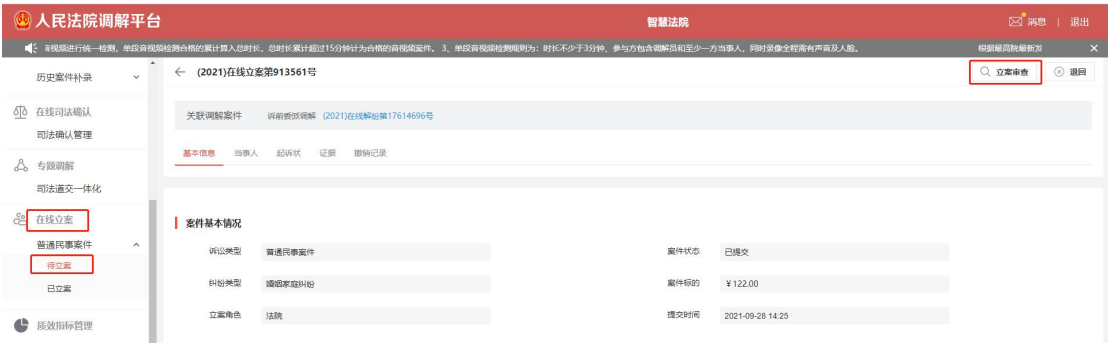
4、调解员/当事人申请出具调解书后，法院端在哪里进行受理？

在案件所属的【案件管理】中，选择案件状态为【调解结束】的案件，选择【申请出具调解书】选项，即可筛选出所有正在申请出具调解书的案件信息。查看需要处理的案件详情，然后选择【编写调解书】，选择处理平台为【内网办案系统】，然后去内网找到对应的案件进行处理，结案后结果会自动返回外网。如遇调解平台已显示转入内网处理，内网未找到该申请，请联系调解平台客服热线：400-998-9672 进行咨询。



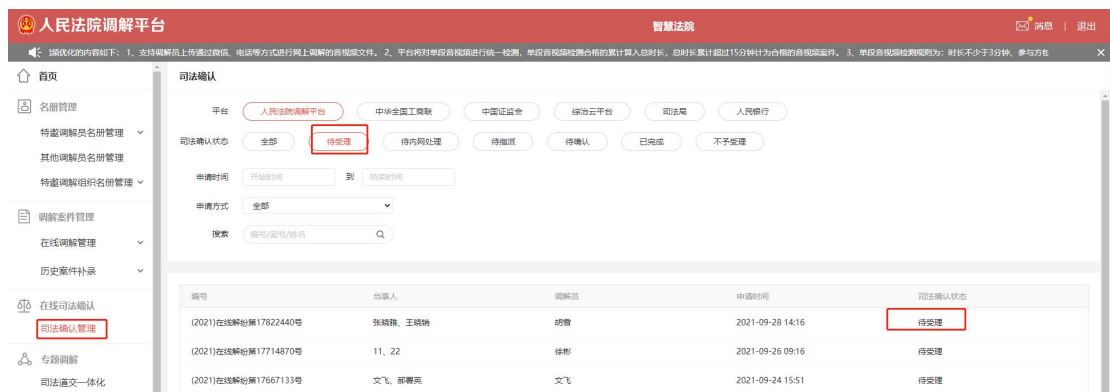
5、调解失败如何转立案（法院端）

诉前调解案件（含互联网调解）调解失败或终止后，法院端可以直接操作转立案，在左侧功能栏处点击“诉前委派调解”-“案件管理”（或互联网调解）找到案件，点入案件详情后在右上角进行“转在线立案”操作信息完善确认后，在【在线立案】-【普通民事案件】-【待立案】中展示，找到案件点击右上角【立案审查】选择处理平台为【内网办案系统】即可。



6、调解员/当事人申请司法确认后，法院端在哪里进行受理？

在左侧工具栏【在线司法确认】中，【司法确认管理】里，选择待受理案件进行查看，打开需要处理的案件详情，点击【受理】，选择处理平台为【内网办案系统】，然后去内网找到对应的案件进行处理，结案后结果会自动返回外网。如遇调解平台已显示转入内网处理，内网未找到该申请，请联系调解平台客服热线：400-998-9672 进行咨询。



7、历史案件如何补录

法院端管理员账户登录后，左边工具栏【调解案件管理】-【新增历史案件】填写案件信息，在【部委信息】栏中选择“是”，选择所选部委，完善信息提交即可。

人民法院调解平台 智慧法院

⏮ 告知下：1. 支持调解员上传通过微信、电话等方式进行网上调解的音视频文件。2. 平台将对单段音视频进行统一检测，单段音视频检测合格的累计算入总时长。总时长累计超过15分钟计为合格的音视频案件。3. 单段音视频检测规则为：时长不少于3分钟。参与方包含调解员。

🏠 首页

👤 名册管理

- 特邀调解员名册管理
- 其他调解员名册管理
- 特邀调解组织名册管理

📁 调解案件管理

- 在线调解管理
- 历史案件补录
- 新增历史案件

📁 案件管理

👤 在线司法确认

- 司法确认管理

👤 专题调解

- 司法道文一体化

👤 在线立案

- 普通民事案件

新增历史案件

* 调解类型: 诉前委派

诉前调解编号会在案件提交后自动为您生成。例如: (2020)苏01民诉前调106号

* 案件年份: 2021

* 案件类型: 民事

* 纠纷类型: 请选择

* 案由: 请选择案由 选择

编号: 如已有案号请在此处填写。例如: (2020)苏01民诉前调01号

* 案件状态: 调解结束 (调解成功)

* 成功状态: 申请出具调解书

补充说明: 请描述调解说明

* 调解开始日期: 请选择调解开始日期

* 调解结束日期: 请选择调解结束日期

* 纠纷概况: 请描述纠纷概况

8、如何修改当事人信息，当事人信息编辑完无法保存怎么解决？

案件受理后，查看案件详情，选择【当事人】列，选择【编辑】，打开编辑页面后，所以红星标识信息，都是必填项，请检查是否全部填写后再进行保存。无法保存的原因一般为还有必填项未填。申请结案后，案件所有信息将无法修改，请确认当事人信息无误后再申请结案。

如已结案仍需修改信息，请向法院管理员申请删除案件重新录入案件再进行调解。

调解截止日期2021-10-28，剩30天 申请延长 视频调解 上传录音录像 查看录音录像 申请鉴定

🔴 个案调解

📁 系列案调解

调解信息 当事人 证据材料 庭审状

调解协议 申请结案 终止调解 调解笔录

申请人信息

申请人1

* 当事人类型: 自然人

* 证件类型: 居民身份证

* 性别: 男

* 民族: 暂无

* 居住地址: 暂无

当事人材料: 暂无

委托代理人: 暂无

法定/指定代理人: 暂无

* 姓 名: [模糊]

* 证件号码: [模糊]

* 出生日期: [模糊]

* 手机号码: [模糊]

编辑 删除

视频呼out

9、调解协议如何生成？提交后是否可以修改？

(1) 调解员视频调解完成后，把【调解信息】里的纠纷概况、调解方案和【当事人】里的

必填信息全部补全，即可点击页面右上方【调解协议】。

(2) 调解协议可选择系统【自动生成】或调解员【手动上传】，编写完调解协议然后推送给当事人确认调解协议内容，此阶段为调解协议预览，当事人无法操作，如当事人对内容有异议，调解员可再次修改再推送预览。

(3) 当事人确认协议没问题后，调解员点【申请结案】并扫码签字确认后调解平台将最新调解协议推送给当事人，并提醒当事人进行确认签字（注意申请结案后当事人均已签字调解协议将无法再次修改，请慎重操作）。

(4) 若【申请结案】后当事人或调解员对协议产生异议，可进入案件界面点击右上角“继续调解”届时，原调解协议、笔录等均会删除。确认后即可重新操作生成协议。

10、如何发起调解笔录签字？

视频调解结束后，调解员可在调解员网页端点击“调解笔录”上传笔录内容，发起笔录确认，弹出二维码调解员需对调解笔录进行签名，否则将无法发起笔录，扫码签字后完成后，点击“已完成签字”；

完成后笔录上传后，确认点击“发起笔录确认”，可推送当事人端签字。签字后可点击“调解笔录”查看签字情况并支持下载调解笔录。

注意：

(1) 笔录仅支持网页端发起操作且需要案件在【调解中】状态下操作“发起笔录确认”，申请结案后笔录将无法发起签字。

(2) 笔录协议仅支持 DOC,DOCX 格式,PNG,JPG 格式。

调解截止日期2021-04-01, 已超时

申请延长

在线调解

上传录音录像

查看录音录像

申请鉴定

个案调解

系列案调解

调解信息

当事人

证据材料

起诉状

调解协议

申请结案

终止调解

调解笔录

基本信息

诉前调解编号: (2021) 调民诉前调412号

案件类型: 民事

纠纷类型: 婚姻家庭纠纷

案由: 婚姻家庭、继承纠纷

辖区法院: 智慧法院

纠纷概况

少时请诗书所所所所所所

调解方案

申请人: ***** 测试测试

调解员: *****测试测试测试

申请人: ***** 测试测试

调解员: *****测试测试测试

申请人: ***** 测试测试

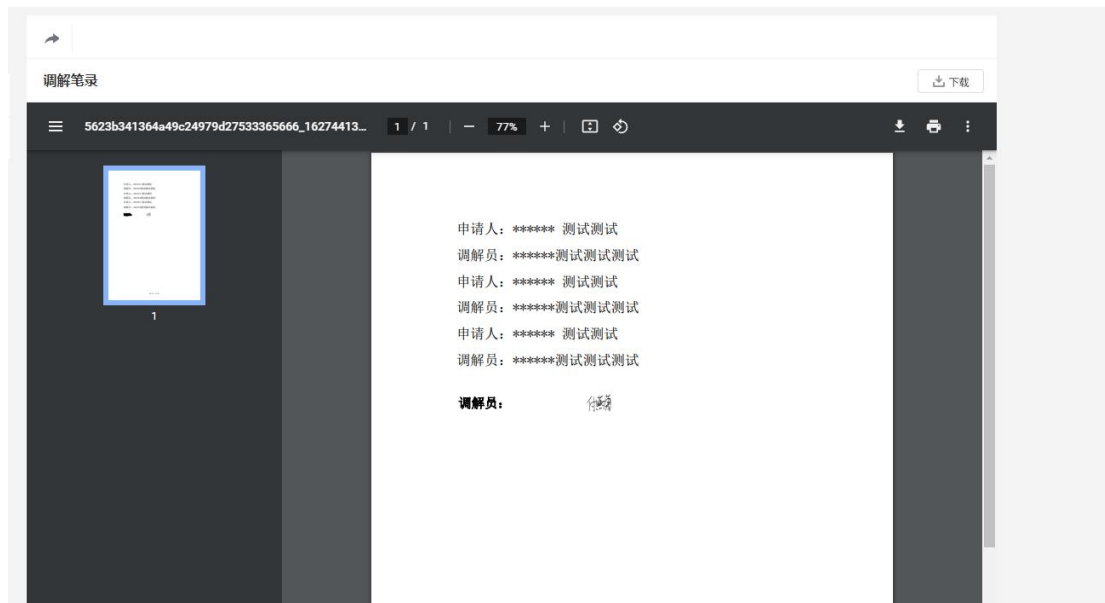
调解员: *****测试测试测试

保存

发起笔录确认

发送至当事人预览





11、结案是怎么操作的？

APP 端结案

调解员完成调解工作后，需在调解员端完善调解方案，选择生成调解协议，可以选择自动生成协议或者手动上传协议，此时可将调解协议草稿推送至当事人小程序端查看，当事人确定无误后，方可签字确认。

注：调解员在申请结案前需要对调解协议进行签字（协议上传后页面也有提示），否则无法自动结案。

调解员及双方当事人确认签字后则案件自动进入调解结束状态，调解员也可点击页面“结案”按钮自主结案。

***注意：**

（1）当事人信息完整才可生成调解协议，如果当事人信息缺失会在生成调解协议的时候提醒调解员去补充当事人信息。

(2) 当调解员案件无法正常调解时，可选择终止调解操作。在调解详情页面点击终止调解，并说明原因即可。



11:17

4G

返回

调解详情

记录

调解信息

当事人

留言

证据材料

调解截止日期 2021-04-01, 已超时

申请延长

基本信息

诉前调解案号 (2021) 测民诉前调 412 号

案件类型: 民事

纠纷案由: 合同纠纷

管辖法院: 法院

纠纷事由: 少时

申请结案前，调解员需对调解协议进行签名，否则将无法自动结案

应《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》要求，双方当事人和特邀调解员应在调解协议书或者调解笔录上签名

取消 | 去签字

调解方案 (点击输入调解协议内容)

给您你明个明明哦明明你明明攻击力家里就会提提提一我

申请结案

终止调解

11:15

4G

返回

调解协议

调解协议书

2021年07月28日

案号： (2021) 测民诉前调412号

申请人： 222， 女性。1991年07月28日出生， 汉族， 居民身份证号码： 342623199107287522， 住址： 南京市。 联系方式： 18651863114。

被申请人： 111， 女性。1992年11月20日出生， 汉族， 居民身份证号码： 340521199211202349， 住址： 南京市。 联系方式： 11111111111。

申请人222与被申请人111因少时诵诗书所所所所所引[起争议， 申请人于2021年03月02日向本调解委员会提出调解申请， 经本委主持调解， 双方协商， 自愿达成协议如下：

给您你明个明明哦明明你明明攻击力家里就会提提提一我。

上述协议经本委审查， 予以确认。

本调解协议书由双方当事人签名或者盖章， 经调解会议成员签名并加盖本调解委员会印章后生效， 对双方当事人具有约束力， 当事人应当履行。 双方当事人可以自本调解协议生效之日起三十日内共同向调解组织所在地的基层人民法院申请司法确认。

(以下方当事人签字区域)

调解员签字：

申请人签字：

被申请人签字：

说明： 仅供当事人预览， 如需当事人签字确认， 需申请结案

协议签字



网页端结案

调解员完成调解工作后，需在网页端编写调解方案，可选择自动生成或上传调解协议。

在案件详情页面点击“申请结案”则调解协议推送至全部当事人并等待确认，调解员可查看当事人签名后的调解协议。

全部当事人确认后则案件进入调解结束状态，若存在当事人未确认，则调解员可自主结案。

人民法院调解平台

返回首页

纠纷调解

在线培训

智能工具

个人中心

张青青 | 退出

调解截止日期2020-12-24, 剩30天

申请延长

视频调解

查看录像

申请鉴定

调解信息

当事人

证据材料

调解协议

申请结案

终止调解

调解笔录

基本信息

案号: 测诉前调22

诉前调解案号: (2020) 苏0115民诉前调7370号

案件类型: 民事

纠纷类型: 婚姻家庭纠纷

案由: 婚姻家庭、继承纠纷

辖区法院: 南京市江宁区人民法院

纠纷概况

测试测试测试测试测试测试测试测试

编辑

人民法院调解平台

返回首页

纠纷调解

在线培训

智能工具

个人中心

张青青 | 退出

生成调解协议

协议生成方式

自动生成

自动生成协议支持当事人签字

手动上传

手动上传协议支持当事人签字

B U I S

调解协议书

2020年11月24日

组织所在地的基层人民法院申请司法确认。

(以下为当事人签字区域)

申请人签字:

被申请人签字:

提示

保存成功

是否将协议推送至当事人?

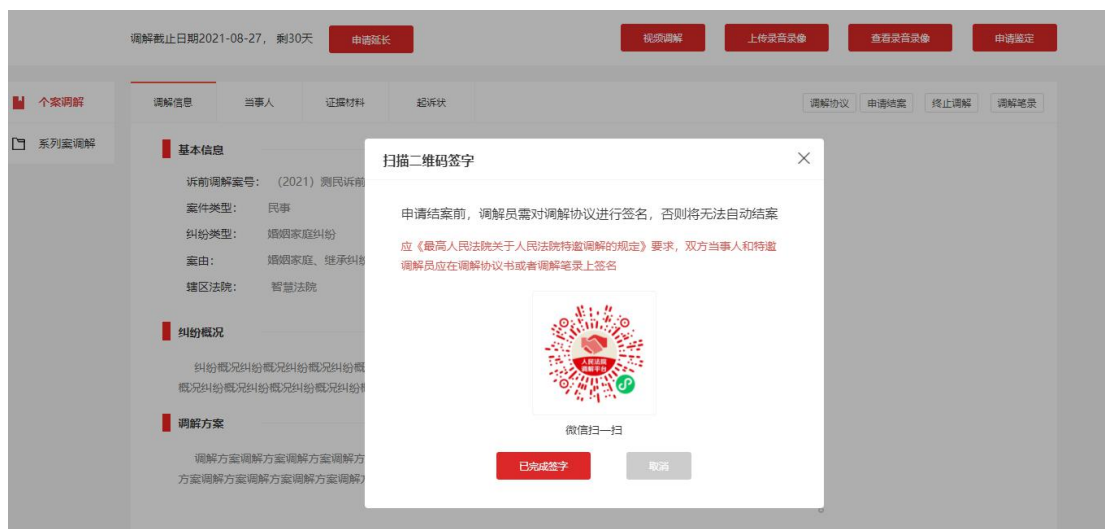
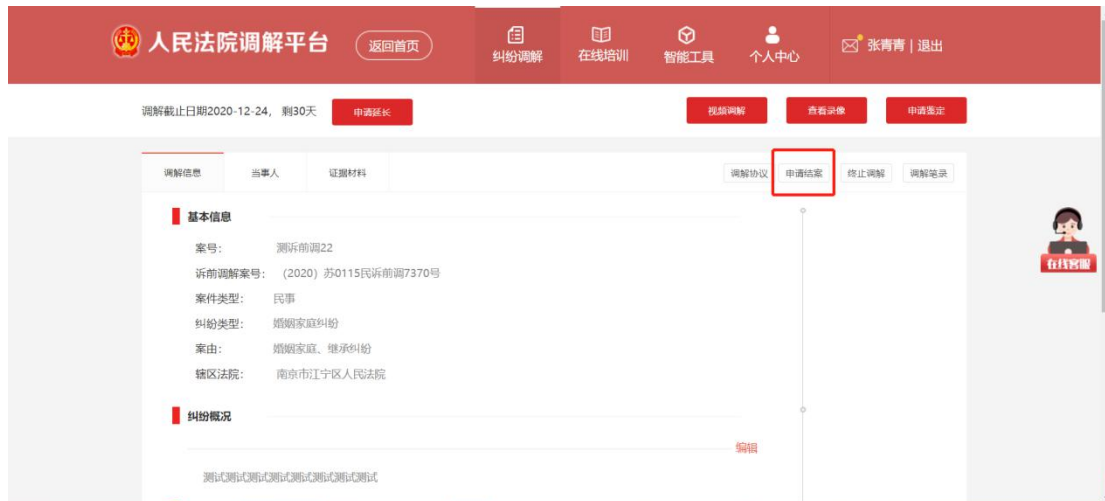
① 仅供当事人预览, 当事人不可签字确认。如需当事人签字确认, 需申请结案

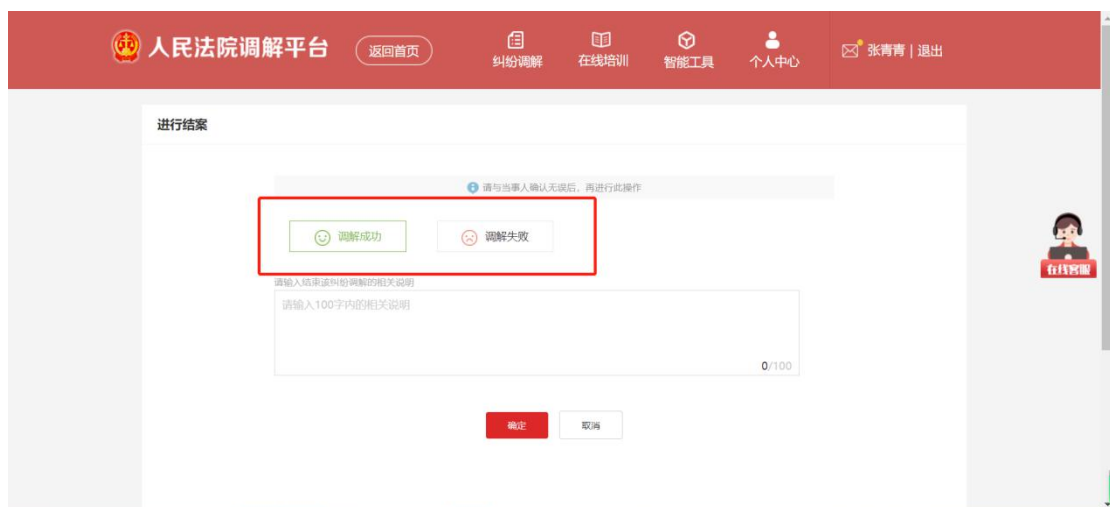
是

否

地址: 北京市东城区东交民巷27号 邮编: 100745 客服电话: 400-998-9672 总机: 67550114

中华人民共和国最高人民法院版权所有

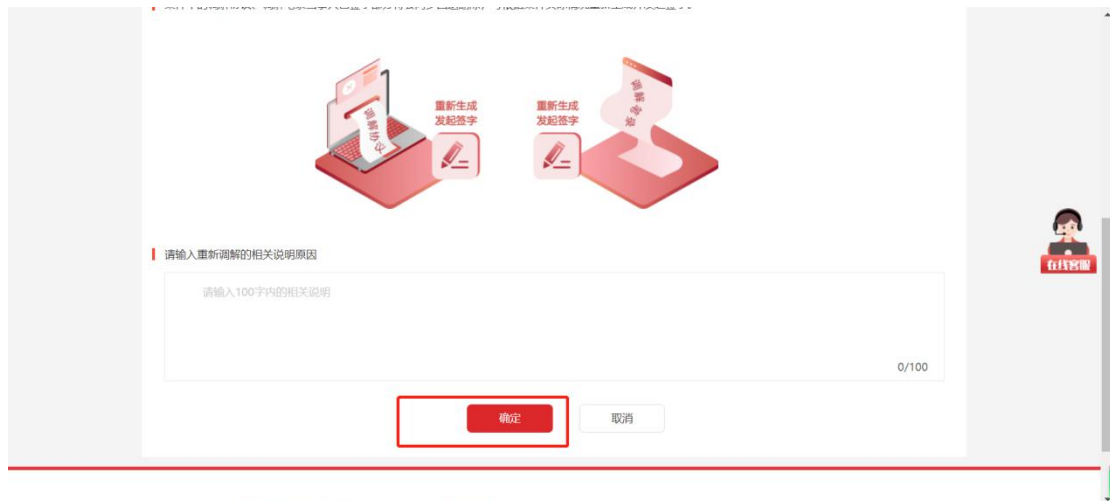
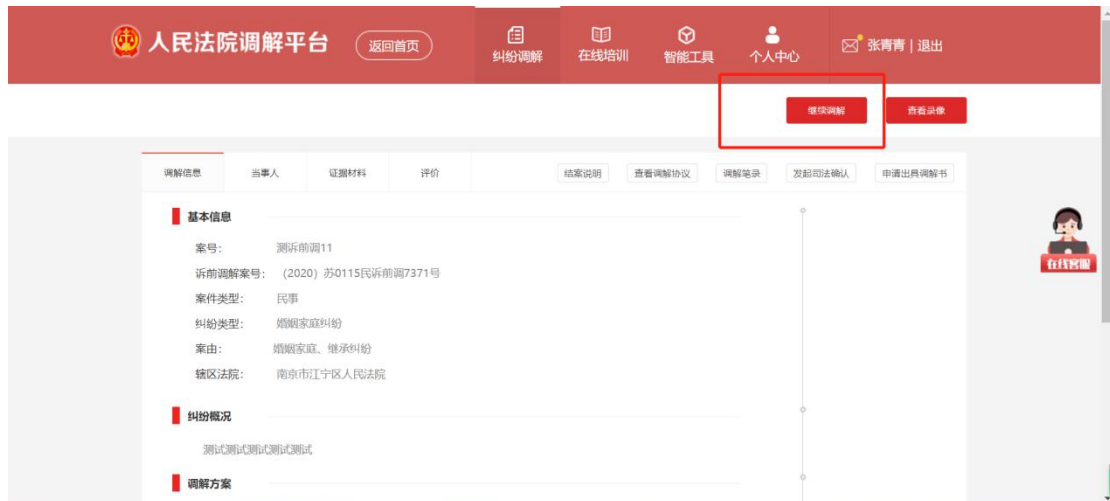




12、针对于调解结束的案件是否可以撤回重新操作？

网页端

当案件状态为申请结案、调解结束、调解终止的状态时，调解员可点击“继续调解”按钮将案件状态回退至调解中，调解员可对案件进行重新调解。



调解员 app 端（案件状态回退）

当案件状态为申请结案状态时，调解员端点击“取消申请结案”将案子回退调解中。当案件状态为调解结束、调解终止的状态时，调解员可点击“继续调解”按钮将案件状态回退至调解中，调解员可对案件进行重新调解。

13、当事人实名认证、确认协议前，人脸识别通不过怎么解决？

账号实名认证：【人脸识别】不成功，可以选择【人工审核】，上传身份证件后，调解

平台工作人员会进行审核，如需快速通过，可以联系 400-998-9672 客服电话协助处理。

14、当事人/代理人如何签字？签不了是怎么解决？

(1) 调解员是否点击了“申请结案”按钮并扫码确认，如果没有，当事人就只能预览调解协议，此时若当事人对协议内容有异议调解员可以直接修改协议内容。

(2) 当事人/代理人是否登录了正确的登录入口，当事人/代理人需要从哪个端口登录需要由案件里，该手机号码是录在了哪种身份下，如果手机号是在当事人身份里的，需要登录当事人端，如果是录在代理人里，则需要登录代理人端口。

(3) 如果是代理人无法签字，请查看调解员录入代理人信息时，选择的代理人是为一般代理人还是特别授权代理人，只有特别授权代理人才有签字权限。如果录入成一般代理人了，那就需要由当事人来进行签字操作。如当事人无法签字，则删除案件重新录入后填写正确信息再邀请代理人签字。

(4) 若所有异常均排除无法确认具体原因可联系 4009989672 或通过在线客服协助处理。

15、当事人如何申请司法确认或申请出具调解书？

案件结束后，在微信小程序里，当事人查看案件详情页，系统自动提示可进行司法确认或者出具调解书的申请，根据页面提示进行操作即可。或者调解员直接帮助当事人发起申请也可以。



16、调解失败后当事人如何申请立案？

案件调解失败后，由原告当事人在小程序端点开这个调解案件。选择“更多”按钮，点击“在线立案”。完善信息后，点击提交。法院端在“在线立案”中将申请选择内网审查即可。



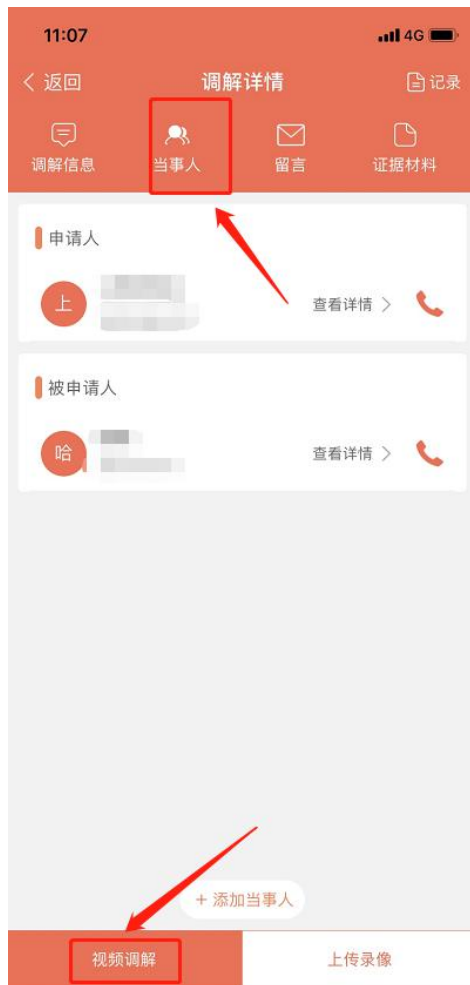
使用过程中如遇其他问题，请联系调解平台客服热线：400-998-9672，感谢您的使用与支持，我们将竭诚为您服务！

四、关于音视频调解

1、调解员如何发起音视频调解、音视频上传如何操作？

(1) 视频调解

手机端：调解员登陆“多元调解”APP，选择调解中的案件，查看当事人信息，可先与当事人电话沟通，提醒其打开当事人小程序。然后点击当事人列表下【视频调解】按钮，选择与申请人或被申请人一方或两方进行【视频呼叫】，待当事人接受邀请后，即可视频调解。



电脑端：调解员登陆人民法院调解平台调解员端，选择调解中的案件，查看当事人信息，点击页面右上角【视频调解】按钮，选择与申请人或被申请人一方或两方进行【视频呼叫】，待当事人接受邀请后，即可视频调解。

***注意：**

(1) web 调解员端视频调解推荐使用浏览器：谷歌，火狐，360 极速模式，需更新到最新版，暂不支持 IE 浏览器。

(2) web 视频调解页面，如操作失误关闭视频房间页面，视频房间仍存在，可直接进入。二次视频调解邀请，提示房间已解散或已存在，需刷新页面即可。

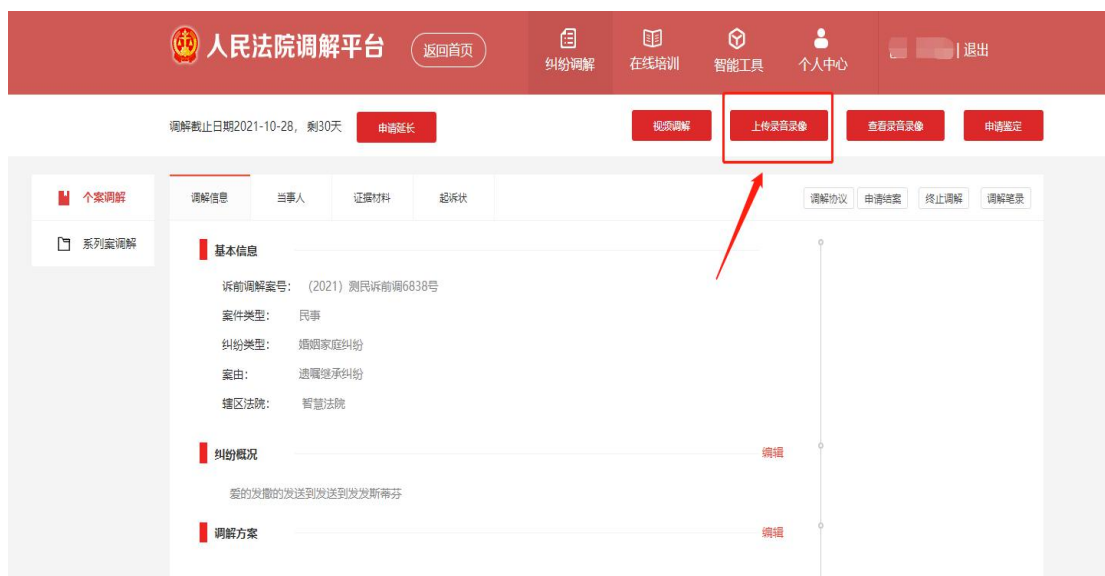
(3) 如需多路视频，先在当事人信息中填写所有当事人信息，填写完后登录法院端“案件管理”中找到对应案件，在案件详情页中提交“多路视频申请”，后台审核后即可。



(2) 音视频上传：调解员若提前已经跟当事人视频调解过或者电话音频调解，也可上传录音录像文件亦可作为音视频佐证。

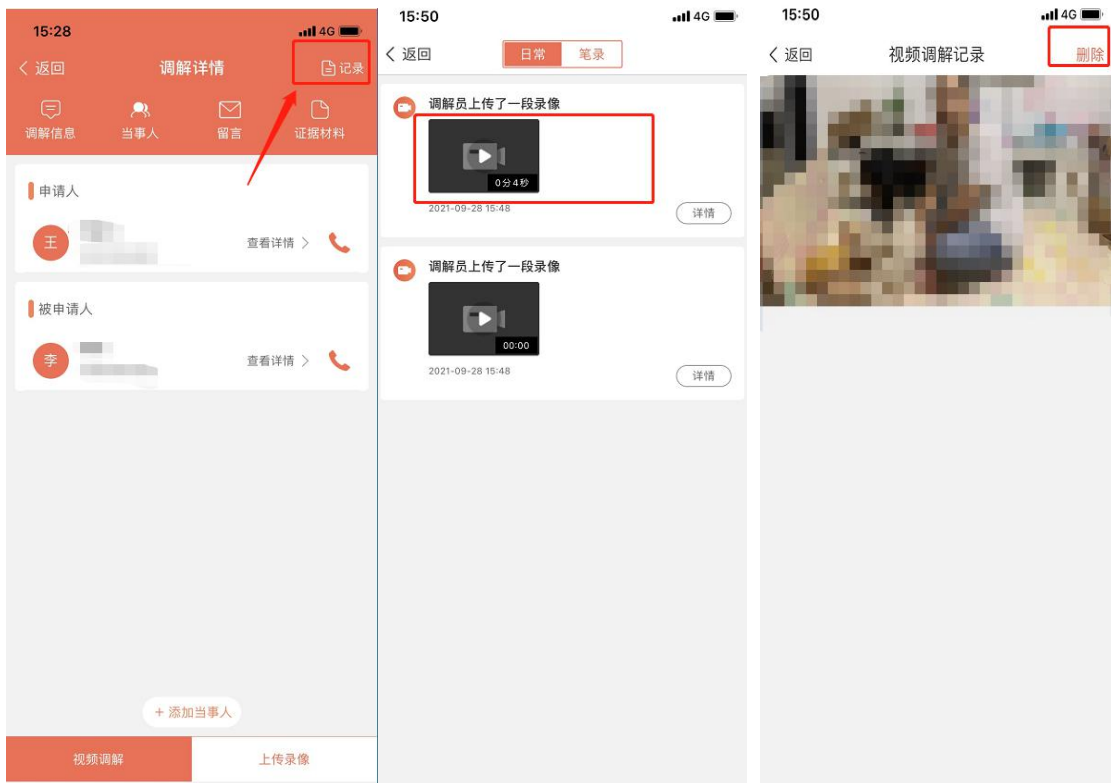
手机端：调解员登陆“多元调解”APP，选择调解中的案件，查看当事人信息，可先与当事人电话沟通，提醒其打开当事人小程序。然后点击当事人列表下【上传录像】按钮，选择手机中的调解视频文件上传即可。

电脑端：调解员登陆人民法院调解平台调解员端，选择调解中的案件，查看当事人信息，点击页面右上角【上传录音录像】按钮选择电脑中需要上传的文件即可。



2、调解员如何查看或删除视频录像？

(1) 调解员使用 APP，进入调解详情页面选择右上角【记录】，点击播放图标可查看或删除视频内容。



(2) 调解员登陆网页端，选择进入案件详情页面，点击右上角【查看录像】，可查看或删除视频内容。



3、调解员或当事人一方看不到对方画面？

请检查当前设备摄像头是否损坏，当前设备是否允许浏览器或者 app 打开摄像头，当前浏览器和 app 是否允许调解平台调用摄像头。如未解决调解员可更换浏览器或者将浏览器和 app 升级至最新版本，当事人可将微信升级为最新版本。如仍未解决，可电联 4009989672 或在线客服为您核查处理。

4、当事人听不到调解员声音？

(1) 调解员确认一下自己设备的麦克风是否打开，在视频通话过程中，请允许程序访问手机摄像头与耳麦。

(2) 插入带通话功能的耳机再尝试一次。

(3) 电脑端可更换浏览器或者将浏览器升级至最新版本，手机端可更新 app 至最新版本。

(4) 更换设备，电脑端无声音使用手机端，手机端无声音使用电脑端或者可电联 4009989672 或在线客服为您核查处理。

五、关于平台常见字段解释

1、在线调解管理里“诉前委派调解”、“立案调解”、“互联网调解”的区别是什么？

(1) “**诉前委派调解**”指的是**诉前调解**，未在内网正式立案，案号一般为调字号，调解成功后可申请司法确认或出具调解书，调解失败后可再次转入内网进行立案操作。

(2) “**立案调解**”指的是**诉中调解**，已在内网立案，案件审理中有调解可能转成调解案件，案号一般为民初等字号，调解结束后无法申请司法确认等。

(3) “互联网调解”指的是**当事人申请案件**，当事人可通过调解平台微信小程序，或网页端自主发起调解申请，该案件由当事人先选择调解员，调解员确认受理后，由调解员选择所属法院，才会在法院端显示案件信息。

2、“诉前调解案号”与“案号”的区别是什么？

(1) “诉前调解案号”指的是**调解平台案号**，是配合最高院最新案号规则，为每个案件另外新生成的规范案号，使调解平台里的案件都有统一的案件编号。

(2) “案号”指的是**内网案号**，如果案件是内网推送出来的，那么会自动将内网案号填在该位置，如果是手动新增案件，那么需要在“案号”里填入内网的诉前调案号，如果不填写，那么该案件默认只有调解平台的“诉前调解案号”。

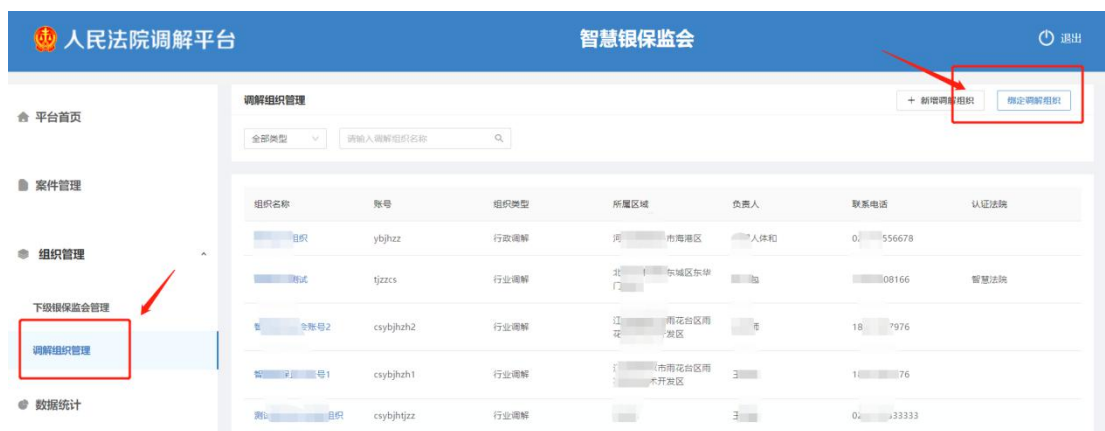
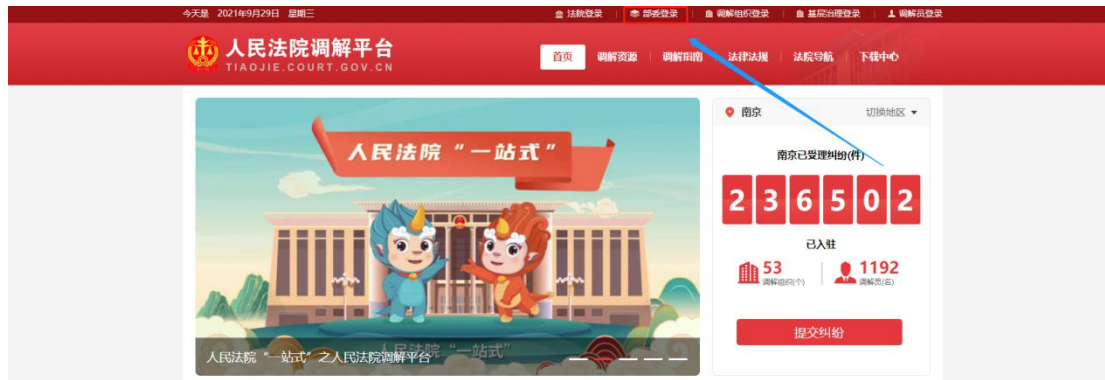
3、什么是‘其他调解员’？

(1) 其他调解员：【其他调解员名册管理】中【新增调解员】或者调解员身份为“法官”均为其他调解员。

六、关于总对总

1、调解组织如何认证部委？

您需要先从人民法院调解平台上的【部委登录】端口进入，再选择登录需要认证的部委登录端口，比如银保监平台登录入口，登录后点击【组织管理】-【调解组织管理】-点击右上角的【绑定调解组织】，选择需要认证的组织名字即可；



2、密码忘记如何修改、重置？

- (1) 工商联的组织密码需要重置可联系在线客服并提供有效工作证件，客服可协调处理；
- (2) 其他部委组织需要对接该省份上级部委在后台【调解组织管理】中进行修改；

人民法院调解平台

总工会

平台首页

案件管理

组织管理

下级工会管理

调解组织管理

数据统计

组织介绍: 请输入组织介绍, 不超过600字

其他信息

* 组织账号: sxsldzytjs

密码: 请输入8-20位大写字母、小写字母、数字组合

* 负责人:

* 负责人手机号:

保存

取消

3、法院案件已指派，总对总平台看不到是什么原因？

联系客服 4009989672 或者在线客服（最好在线）提供完整的案号和总对总平台组织的账号，密码，有客服排查案件的指派情况，若是指派失败，会安排技术核处理。

4、如何查询地区部委开通的情况？

如需核实法院所在城市的部委开通情况人民法院调解平台首页【调解资源】-【调解组织】

中进行核查。（**工商联及人民银行可以对接上级城市法院的对接人，或者联系 4009989672 的客服为您查询。**）



5、总对总平台已经结案了，但是在调解平台案件状态未更新如何操作？

联系客服 4009989672 或者在线客服（最好在线）提供下完整的案号，和调解员的账号，密码，有客服排查下案件状态及案件的处理结果是否存在推送问题，若出现问题则会安排技术处理即可；

6、总对总对接中历史补录案件怎么补录

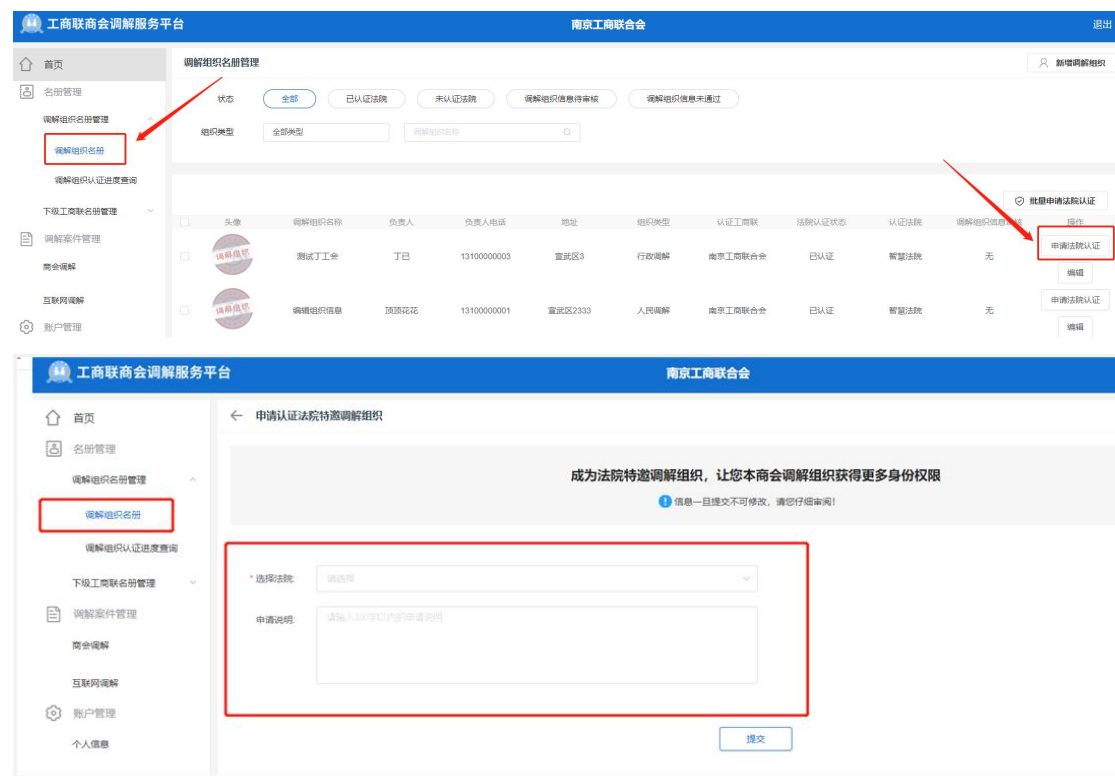
法院端账户登录后，左边工具栏【调解案件管理】-【新增历史案件】填写案件信息，在【部委信息】栏中选择“是”，选择所选部委，完善信息提交即可。



7、法院如何认证总对总组织，如何指派案件给总对总？

如何认证

(1) 工商联 登录部委端左侧工具栏中【名册管理】-【调解组织名册管理】-【调解组织名册】中选择需要认证到法院的组织点击右边【申请法院认证】，选择法院名称，申请说明提交即可；



(2) 登录法院管理员账户左侧工具栏中【名册管理】-【特邀调解组织名册管理】-【特邀调解组织认证】选择【中华全国工商联】-【待认证】中找到需要认证的组织，通过即可。



注：人民银行部委组织需在‘中国金融消费纠纷调解网’中申请认证，认证通过操作在人民法院调解平台中国操作，流程与工商联一致。

(3) 其他部委（总工会、发改委、知识产权局、银保监会、侨联）调解组织即在法院管理员账户左侧工具栏中【名册管理】-【特邀调解组织名册管理】-【特邀调解组织名册】中点击右上角【新增调解组织】填写相关信息。（例银保监会）登录银保监会部委端，左侧工具栏【组织管理】-【调解组织管理】右上角【绑定调解组织】中选择上述填写的组织绑定即可。（如填写的组织已经绑定过部委在新增保存页面会提示）

人民法院调解平台

智慧法院

1.新发布的质效2.0+考核标准要求，平台对音视频优化的内容如下：1、支持调解员上传通过微信、电话等方式进行网上调解的音视频文件。2、平台将对单段音视频进行检测，单段音视频检测合格的累计算入总时长，总时长累计不超过10分钟。

新增调解组织

首页

名册管理

特邀调解员名册管理

其他调解员名册管理

特邀调解组织名册管理

特邀调解组织认证

特邀调解组织信息修改审核

特邀调解组织名册

调解案件管理

在线调解管理

历史案件补录

在线司法确认

司法确认管理

专题调解

司法道交一体化

在线立案

普通民事案件

基本信息

*组织名称

只能输入中文或英文字母，不超过30个字，不可重复

*组织类型

人民调解

*联系电话

请输入组织咨询电话

*所属地区

请选择

请选择

请选择

请选择

*详细地址

请输入组织详细地址

组织介绍

请输入组织介绍，不超过900个字

其他信息

*组织账号

只能输入字母和数字，不超过30位

*负责人

请输入组织负责人姓名

*负责人手机号

请输入组织负责人手机号码

保存

取消

LOGO设置

jpg.jpeg.png.bmp

大小不超过5M

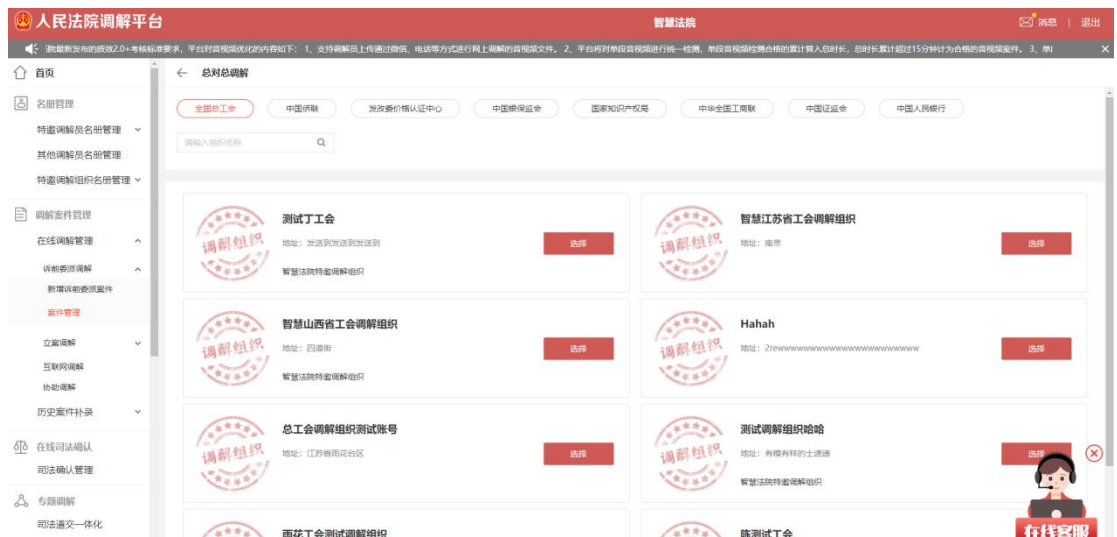
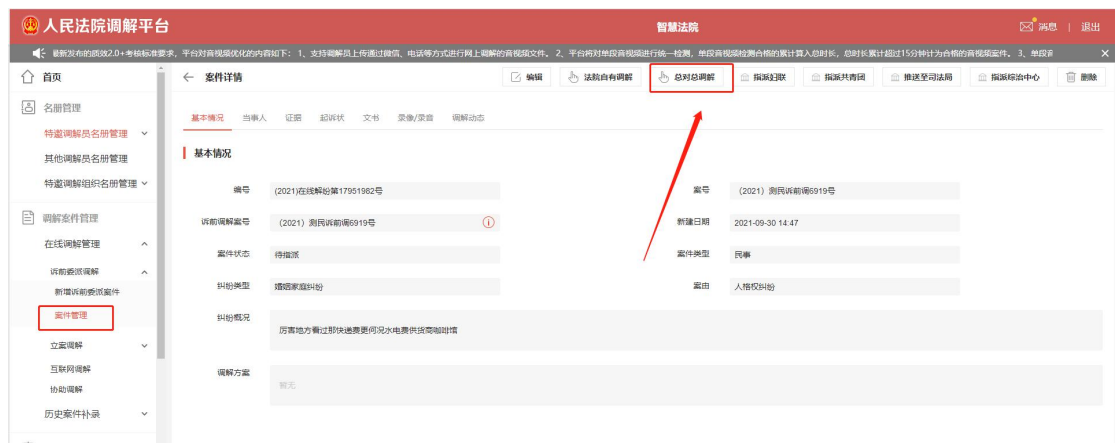
上传图片

如何指派案件

(1) 登录法院端在左侧工具栏中【调解案件管理】-【诉前委派调解】-【案件管理】中选择待指派的案件，点击进入。



(2) 选择右上角【总对总调解】进入后选择需要的调解组织，点击组织名称旁的【选择】确认即可。

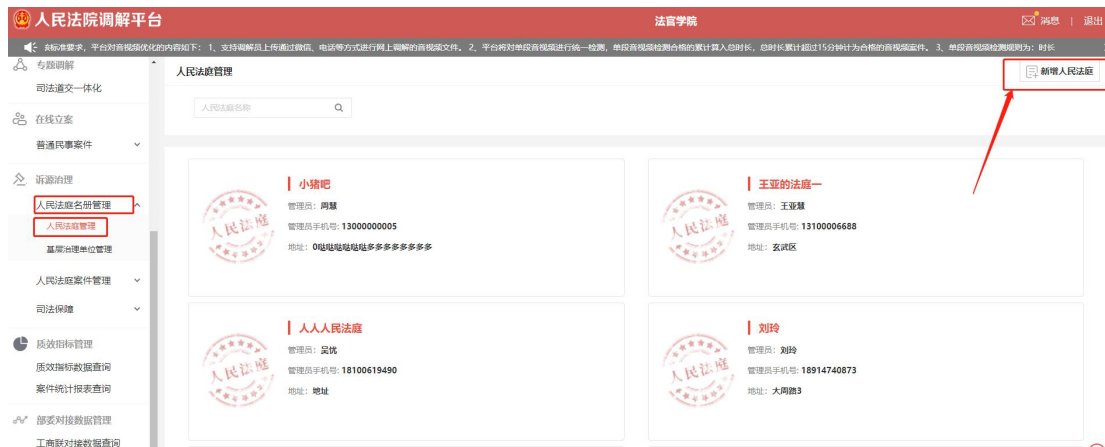


七、关于三进问题

1、如何新建人民法庭

法院管理员用户登录法院端在左边功能栏中【诉源治理】-【人民法院名册管理】-【人民法院管理】中进入点击右上角【新增人民法庭】

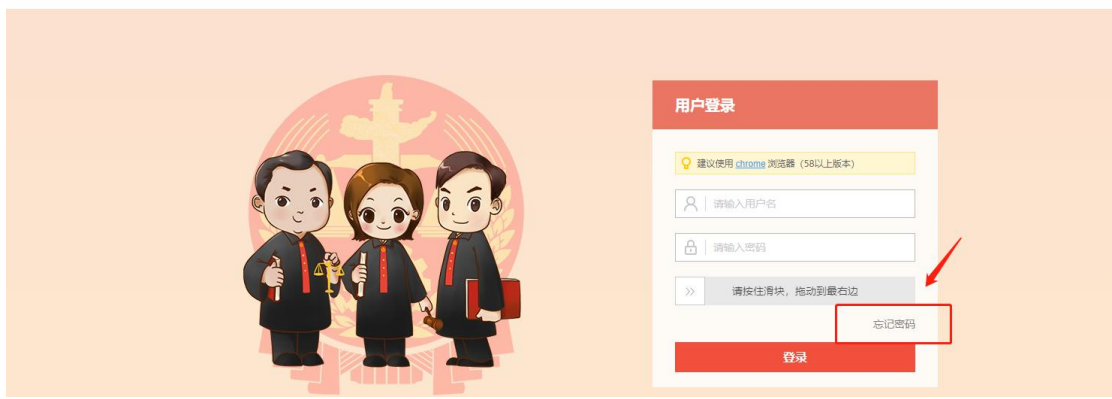
按照提示填写相关内容（注：管理员栏点击即可弹框出该法院人员信息，选择需要的人员成为管理员即可，如无则按照管理员栏后的红字提示创建本院用户）



2、如何新建基层治理单位



人民法院调解平台



1 填写账户名 2 验证身份 3 重置密码 4 完成

*账户名 ① 法院账户为字母组合，法院用户账户为手机号

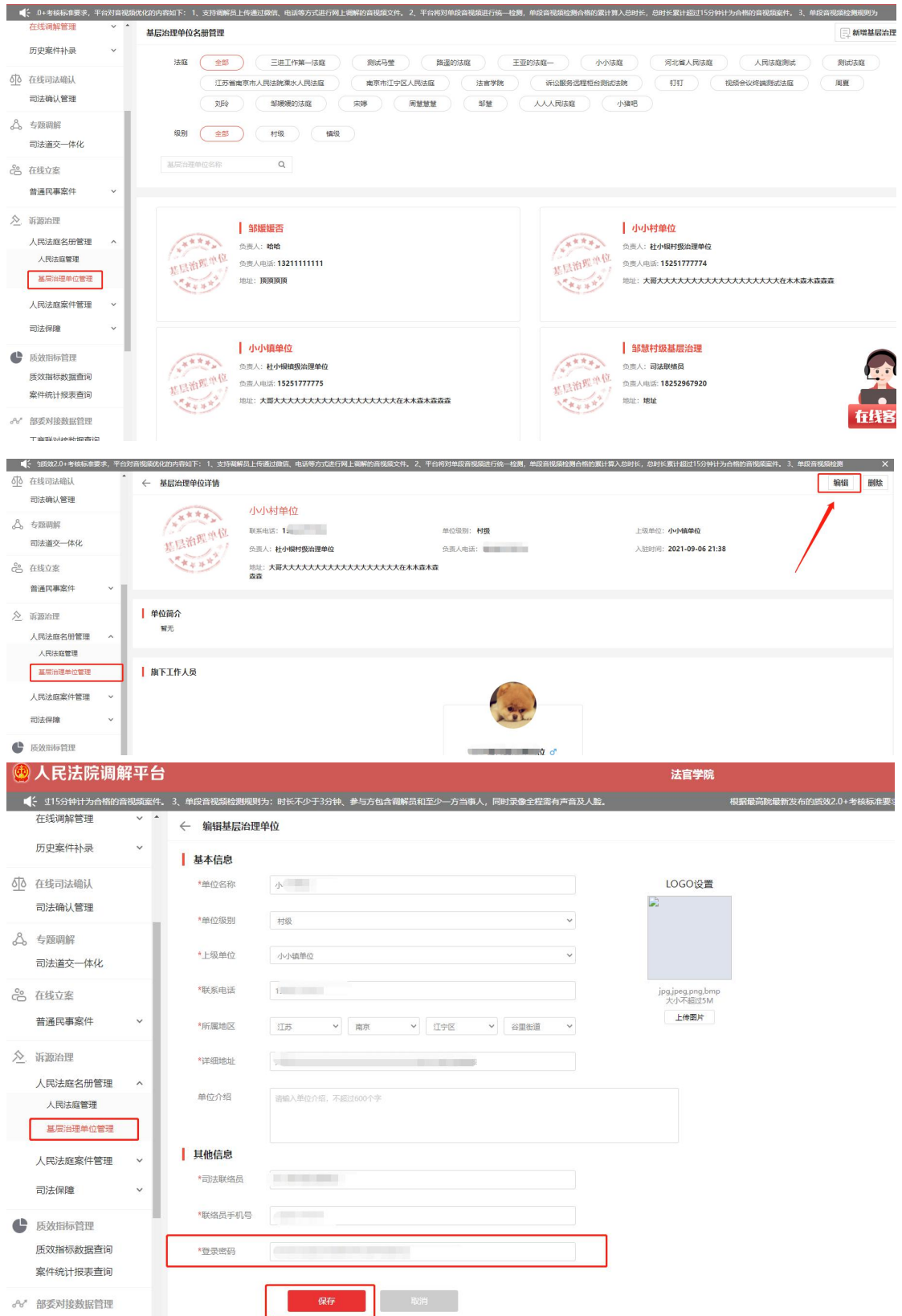
*验证码 

[下一步](#)

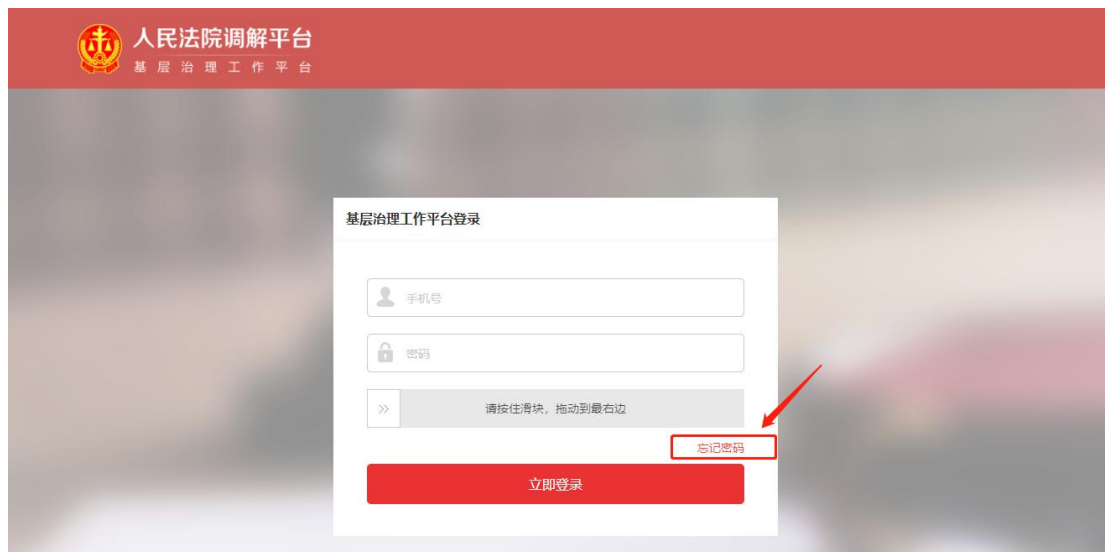
基层治理端

基层治理端口可选择两种方式：

- (1) 法院管理员用户登录法院端在左边功能栏中【诉源治理】-【人民法院名册管理】-【基层治理单位管理】中找到需要忘记密码需求修改的治理单位，进入点击右上角【编辑】按钮进入后在页面最下方可重新输入新的密码保存即可；



(2) 基层治理端口登录界面点击【忘记密码】按钮，按照提示重置密码即可。



4、【纠纷化解】与【在线调解】的区别

纠纷化解没有详细的调解过程，直接针对问题做初步沟通化解，化解成功与否皆可直接结案；如需跟当事人进行深入的沟通、需要音视频调解，案件需要申请司法确认、调解书等相关流程则要转入在线调解流程。