

人民法院调解平台

音视频常见问题（FAQ）

江苏新视云科技股份有限公司

2020.2.19

一、准备阶段

Q1: 调解员进行在线音视频调解需要配备哪些硬件设备或软件?

A1: **手机端**: 调解员需下载手机客户端“多元调解”app, 登录自己的调解员账号, 并开放摄像头与话筒权限。

电脑端: 浏览器(推荐使用谷歌浏览器)打开“人民法院调解平台”, 登录调解员端, 为了保证通话质量, 电脑最好另外配备专业摄像头与耳麦, 并在视频前测试电脑是否能正常进行视频和语音通话。

在线调解室: 智能终端一键呼叫当事人, 进行远程视频或者现场录像。

Q2: 调解员网页端使用哪种浏览器?

A2: 网页端推荐使用 360 或者谷歌, 谷歌浏览器需要 45 以上版本, 如遇视频故障, 可先升级浏览器至最新版本(平台暂不支持 IE 浏览器)。

Q3: 视频通话需要当事人准备什么?

A3: 当事人需要在微信搜索小程序“多元调解”, 使用法院录入案件时登记的当事人手机号, 登录自己的账号, 如果密码不知道, 可点击忘记密码进行重置。登录后需停留在小程序里, 等待调解员邀请(退出后无法接受视频邀请)。

二、常见问题

Q1: 当事人未接收视频邀请或小程序不显示视频邀请弹框?

A1: 请确保登录账号与调解员邀请的手机号一致, 并且小程序需一直打开状态, 不可关闭。

如小程序仍未弹出邀请提示，请通过 App Store 或手机应用商店更新微信版本至最新。

Q2：当事人听不到调解员声音？

A2：1、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使用在线调解室提供的专业设备。

Q4：通话中出现擦音、拖音或回声？

A4：请检查设备所使用的网络通信是否正常，周边是否有其他电子设备干扰，保证相对独立安静的环境再进行视频通话。如未解决可更换浏览器或者设备。

Q5：调解员或当事人一方看不到对方画面？

A5：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，可尝试更换设备。

Q6：代理人无法接收视频邀请？

A6：请调解员先确认是否有给代理人录入信息，需要在当事人信息后另外添加代理人信息，

如果代理人手机号是录在了当事人电话里，调解员需要修改当事人信息，重新添加代理人身份。如代理人信息正确，请调解员确认代理人登录的是小程序代理人入口，如登录当事人端，则无法视频。

Q6: 网页提示拉流失败?

A6: 请调解员检查当前网络是否稳定，如果稳定可更换浏览器或者将当前浏览器升级到最新版本，仍然提示可更换设备再次尝试。

三、操作指南

Q1: 调解员如何发起音视频?

A1: 1、**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。

2、**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。

Q2: 当事人或代理人如何接收音视频通话?

A2: 当事人打开微信选择【发现】-【小程序】-搜索“多元调解”，点击进入登录界面，按照调解员给自己录入的身份及手机号，选择对应的端口（当事人或代理人）输入手机号码与

密码（如果忘记密码可以点击页面下方【忘记密码】进行重置），登录后可查看自己案件信息，当调解员发起视频后，小程序会自动弹出视频邀请提示，点击接受，即可与调解员连线，进入视频调解过程中。

Q3: 调解员视频录像？

A3: 调解员使用 APP、网页或在线调解室智能终端，邀请当事人进行视频通话时，待当事人进入后，系统将会自动录像，如需暂定可以点击页面下方【暂停录像】。在线调解室智能终端设备还可以启动 360 度全景摄像头，录制整个调解室内的调解过程。

Q4: 调解员如何查看或删除视频录像？

A4: 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。

使用过程中如遇问题，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！