

在线诉讼服务体制研究

——以孝感市八家法院为例

论文提要：

互联网的发展是势不可挡的，它潜移默化地改变了人们的日常生活，也以迅雷不及掩耳之势席卷我国各行各业，影响了社会经济的发展。新时期，人民法院以司法为民作为最高宗旨，全面落实以人民为中心的发展理念，立足人民群众对司法工作的新期待新要求，大力在线诉讼服务，满足人民群众日益多样化的司法需求。当前，在线诉讼服务开展如火如荼，但是也存在配套系统不全、适应范围不广、有违法言等问题。因此，明确及规范在线诉讼案件范围和操作流程、提升法官业务能力水平、完善在线诉讼服务普及宣传是当务之急。全文共 10629 字。

主要创新观点：

本文从在线诉讼服务体制建设困境着手，提供完善在线诉讼服务路径。

以下正文：

在线诉讼，又称网上审判，指法院和诉讼参与人利用互联网技术，借助计算机、手机、投影仪等网络终端设备，实现案件的受理、送达、调解、证据交换、庭前准备、庭审、宣判等诉讼环节全部或部分在线完成的诉讼形态。^①随着互联网技术的迅猛发展，越来越多公众开始通过网络渠道获取司法信息、参与司法活动，这为在线诉讼制度扩展适用提供契机。受新冠疫情的影响，为最大限度的保障当事人的权益，及时解决诉讼纠纷，全国法院大力推动在线诉讼服务，这不仅更好满足群众的司法需要，还为在线诉讼制度的发展与完善积累了宝贵经验。

与此同时，最高院发布了《关于互联网法院审理案件若干问题的规定》、《关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》、《最高人民法院加快建设智慧法院的意见》、《世界互联网法治论坛乌镇宣言》、《最高人民法院工作报告（2020）》以及《关于在新冠肺炎疫情防控期间加强和规范在线工作服务的通知》《人民法院在线诉讼规则》等多个关于在线诉讼的指导性文件，为各地法院开展在线诉讼服务工作作出总体性部署。

总体而言，在线诉讼与传统线下诉讼一样，已经成为全国法院常态化的诉讼形态，在线诉讼独有的高效、便捷、经

^① 《最高人民法院关于互联网法院审理案件若干问题的规定》第1条规定：“互联网法院采取在线方式审理案件，案件的受理、送达、调解、证据交换、庭前准备、庭审、宣判等诉讼环节一般应当在线上完成。根据当事人申请或者案件审理需要，互联网法院可以决定在线下完成部分诉讼环节。”

济等优势也获得广大群众的肯定和认可。鉴于此，课题组立足于孝感市法院关于在线诉讼开展的实践情况，对该诉讼服务的司法创新、成效以及可能存在的问题予以研究，以期对孝感市在线诉讼制度的完善与发展献言献策。

一、在线诉讼制度的发展和价值

新冠疫情促使人们的工作、生活方式都发生加大改变，在线诉讼使得原本在特定法庭进行的庭审过程移到线上，诉讼当事人可以通过手机或者电脑等移动网络端足不出户就能参与庭审。这次疫情实际上让我们看到了在线诉讼的巨大潜能和优势。一方面，在线诉讼制度是对传统线下诉讼的突破和创新，不仅充分发挥了法院便民利民功能，还给当事人提供多元化纠纷解决途径；另一方面，庭审形式的创新，打破了传统诉讼的地域的区隔，使得庭审可以通过互联网以“不见面”的方式进行，在疫情期间对线下庭审的功能起到重要的“补位”作用。因此，在“互联网+”背景下，有必要重新审视和认识在线诉讼的发展和价值。

（一）在线诉讼制度的发展

诉讼程序信息化不仅是世界诉讼法发展的大趋势，也是中国诉讼程序立法上先创性的变化。虽然我国在线诉讼服务起步的时间比较晚，但在司法实践中采用“试点智慧法院”这一温和渐进式的改革方略，节约改革成本，缓解改革阻力，确保在线诉讼制度稳步推进。

具体而言，诉讼在线司法信息公开和互联网法院的设立

都极大推动我国在线诉讼制度的建立与发展。2013-2014年，最高人民法院建立并开通“中国裁判文书网”，成为我国三大司法公开平台之一，随后最高人民法院开通“网上申诉信访平台”、“中国审判流程信息公开网”、“中国执行信息公开网”等平台，实现裁判文书、审判流程、执行信息等司法信息公开。为进一步满足群众多元司法需求，2017年年初，我国法院推出“全国法院诉讼活动通知平台”，并于2017年8月，成立了全球首家互联网法院——杭州互联网法院，这标志着我国法院正式开启了在线诉讼的新篇章。2018年9月，北京互联网法院、广州互联网法院相继挂牌成立，标志着我国互联网司法探索实践正式制度化、系统化。三家互联网法院的实践，所形成的可复制可推广经验，都极大推动在线诉讼制度的完善与发展。2019年，人民法院的重心在于逐步建设和推广移动微法院，推进一站式多元纠纷解决机制和一站式诉讼服务，这表明人民法院对信息化建设的转型与升级，已在取得重大成效，已初步建立线上线下相结合的诉讼服务体系，逐步实现互联网司法的全面覆盖。^②

2019年，最高人民法院发布《中国法院的互联网司法》白皮书，内容显示，我国现已成立的三家互联网法院共受理互联网案件118764件，审结88401件，在线立案申请率为96.8%，全流程在线审结80819件，在线庭审平均用时45分钟，案件平均审理周期约38天(以上数据截至2019年

^②参见中华人民共和国最高人民法院编：《中国法院的互联网司法》，人民法院出版社2019年版，第4-5页。

10月31日),比传统审理模式分别节约时间约五分之三和二分之一,一审服判息诉率达98.0%,审判质量、效率和效果呈现良好态势。^③除此之外,其他各地法院结合自身条件,组建各式各样互联网法庭或互联网办案小组,不断丰富互联网司法实践样本,极大推动多元化纠纷解决机制的发展。

总体上看,“十三五”时期,我国智慧法院的建设取得喜人的成果,全国法院已全面建成以一张网为代表的全要素一体化的人民法院信息基础设施,建成世界上最大的司法审判信息资源库,网上办案深入推进,网上执行查控等信息化手段为“基本解决执行难”提供了强大支撑,互联网司法模式探索不断深化,信息化建设实现突破性进展。^④

与此同时,我国以在2025年全面建设以知识为中心的人民法院信息化4.0为目标。^⑤为实现该目标,我国法院一方面将在“十四五”规划中,坚持问题和需求导向,深入推进信息系统总体设计,理顺各个信息系统之间关系,打通“信息孤岛”“数据壁垒”,实现系统集成、整合优化;另一方面,面向司法人员、诉讼参与人、社会公众和其他部门提供全新的智能化、一体化、协同化、泛在化和自主化智慧法院服务,

^③参见中华人民共和国最高人民法院编:《中国法院的互联网司法》,人民法院出版社2019年版,第6页。

^④参见蔡长春:《全面深化智慧法院建设》,载于《法制日报——法制网》,访问网址:

<http://news.eastday.com/eastday/13news/auto/news/china/20201203/u7ai9627995.html>,访问时间2021年2月。

^⑤2020年12月3日,最高人民法院院长周强在出席全国法院第七次网络安全和信息化工作视频会议并讲话指出,“要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真学习贯彻习近平法治思想,深入贯彻落实党的十九届五中全会和中央全面依法治国工作会议精神,全面深化智慧法院建设,加快推进人民法院信息化4.0版建设,促进审判体系和审判能力现代化,为全面建设社会主义现代化国家开好局、起好步提供有力司法服务。”

参见蔡长春:《全面深化智慧法院建设》,载于《法制日报——法制网》,访问网址:

<http://news.eastday.com/eastday/13news/auto/news/china/20201203/u7ai9627995.html>,访问时间2021年2月。

创新审判模式，优化诉讼流程，助推司法改革，为更加客观寻找事实、更加精准适用法律提供坚强科技支撑。^⑥

就我国在线诉讼制度发展趋势而言，可以吉林法院为例，在2021年2月22日召开的网络安全和信息化领导小组2021年第一次会议上，吉林法院信息化4.0的建设总体思路是：一是加强总体规划，做好智慧法院顶层设计；二是加强科技创新，加快全省移动办案平台及系统建设；三是强化数据支撑能力，做好司法大数据专题研究工作；四是构建一体云网设施，加快完善人民法庭的科技法庭、智能法庭建设；五是夯实运维和安全体系，完善可视化质效型运维管理平台；六是加强组织领导，加强人才支撑和与科研院校的战略合作，推出更多吉林省信息化建设的先进典型和成熟经验。^⑦

总而言之，随着“智慧法院”工程的稳步推进，我国在线诉讼制度的发展呈现“后来居上”的状态。最高法院通过一系列指导性司法文件为媒介，动员地方法院吸收、借鉴域外国家的成熟经验和做法，积极在基层试点摸索、实验，走出中国独有的人民法院信息化发展道路。

（二）在线诉讼制度的价值

如前所述，在线诉讼制度的价值主要表现在以下两个方面：

^⑥参见蔡长春：《全面深化智慧法院建设》，载于《法制日报——法制网》，访问网址：<http://news.eastday.com/eastday/13news/auto/news/china/20201203/u7ai9627995.html>，访问时间2021年2月。

^⑦参见吉林省高级法院：《全面建设吉林法院信息化4.0版，实现跻身全国“智慧法院”和“数字吉林”双前列目标》，访问网址：https://mp.weixin.qq.com/s/fS_5SL8XvuLR6f1cre3CXg，访问时间2021年2月。

一方面，在线诉讼制度有助于提高司法效率，给当事人提供多元化纠纷解决途径。随着时代的发展和人们法律意识的增强，“打官司”逐渐成为平时生活中矛盾纠纷的主要解决方式。在全国各地基层法院中，“诉讼爆炸”现象也日益凸显。尽管法院采取了增加人手、加班等方式，取得一定成效，但为更好实现案件的繁简分流，合理配置审判资源，在线诉讼被作为降低审判成本，提高司法效率的诉讼制度出现于各地的司法实践中。例如，在“互联网+”时代中，为提高司法效率，我国法院大力推进信息化建设转型升级，努力建设“智慧法院”，通过提供线上线下立体式、全方位服务为人民群众提供更加优质、高效、便捷的司法服务^⑧。

另一方面，在线诉讼制度有助于进一步推进司法改革。十八大以来，最高人民法院将推动互联网司法发展纳入深化司法改革的整体规划，积极推进司法信息公开的平台建设，逐步建立线上线下相结合的诉讼服务体系。换言之，司法活动和诉讼方式从传统的时间线单一、场景封闭的传统诉讼模式，向时间线开放、场景灵活的在线诉讼新模式转变，这不仅探索在线诉讼机制，还极大推动互联网技术与司法改革的深度融合。

二、孝感市法院在线诉讼服务取得的成效

孝感法院在探索线上诉讼的过程中，十分注重系统推广与应用。以孝南法院多元调解中心为例，依托最高院开发建

^⑧参见周强：《公平正义，要以看得见的方式实现》，载于中国法院网，访问网址：<https://www.chinacourt.org/article/detail/2016/03/id/1820492.shtml>，访问时间2021年2月。

设的“人民法院调解平台”，集合了法院的审判调解资源和全社会的纠纷化解资源，打通线上线下多渠道灵活组织开展调解，实现在线制作调解协议和在线司法确认，调解不成功的案件，引导当事人在线申请立案。该院特邀调解员均可通过该平台进行线上调解。2019年10月起，孝南法院在线调解案件291件，调解成功63件，视频调解17件，在线申请司法确认46件，2020年4月，该院专职调解员通过该平台远程视频调解成功一起涉外抚养权纠纷。2019年9月26日、2020年6月12日，最高院组织特邀调解员就人民法院调解平台运用进行了线上线下培训，多名人民调解员参加了培训。

（一）在线立案

减少人员聚集，保障人民群众生命安全和身体健康的同时，维护当事人诉讼权利，保证正常诉讼秩序，孝感两级法院从2020年3月下旬恢复上班开始，将立案活动全程转移到线上进行，倡导律师及当事人湖北移动微法院、湖北法院诉讼服务网、12368诉讼服务热线等线上方式办理立案、查询、咨询以及开庭、送达、调解、听证等诉讼事务，通过EMS邮寄方式提交诉讼材料。

以移动微法院为例，律师及当事人可以通过移动微法院注册并登录自己的账号，通过扫描或者拍照将立案材料进行上传，申请及材料将会通过内外网交互导入法院内部平台，由立案法官在内网中对材料进行审核，如果材料审核通过，法官将会在网上对案件进行立案，内网办案平台会自动诉讼

节点信息给当事人在申请时预留的手机号码，当事人将通过短信收到立案通知以及案件号。如果审核未通过，当事人也会收到 12368 短信通知，并且可以通过移动端查看案件未被审核通过的原因或者是需要补充的材料，并可以进一步通过移动端扫描后续补充的材料，供立案法官进一步进行审核。

2020 年 4 月底，疫情防控取得初步成效，为了便利立案及诉讼服务工作，孝感两级法院立案庭及诉讼服务中心的现场服务也开始有序开放，出于疫情防控防止人员聚集需要，线下立案及诉讼服务的开放采取限流管制，当事人仍然可以通过移动微法院、湖北诉讼服务网、人民法院调解平台等登录进行网上立案申请。

（二）在线案件的审理

为实现法院审判工作与防疫工作“两手抓、两不误”，互联网庭审系统进入大众视野。互联网庭审系统利用互联网技术与网络多媒体技术的结合，在保证传统庭审的特点和需求下，创新性有效解决诉讼当事人因疫情或其他特殊情况无法到庭的问题。孝感两级法院现有在线庭审系统承建商由华夏电通研发，依托法院专网，结合远程庭审管理平台与相关庭审设备，将法庭建在互联网上，以无处不在的“云”模式，跨越距离、地域的限制，使司法服务深入到每个网络能够触及到的地方。该互联网庭审系统具备优势，一是作为科技法庭的一个技术延伸模式，有效利用传统庭审环境和资源，兼具传统庭审的庄严感、仪式感和在线庭审的便利性、高效性；

二是在线庭审系统具备庭审过程录音录像、远端签名回传、直播或点播网上公开的重要功能，整个庭审过程留痕和可回溯，既保证“程序公正”，也具备对庭审进行巡查、评查的庭审记录；三是安全性高，内外网之间采用光纤进行信号传输，当事人验证方式包括身份证件实名、手机验证码、人脸识别等，无关人员进入可强制下线。当前疫情防控不容忽视，通过建设互联网庭审系统，能够避免诉讼参与恶人聚集流动，降低感染风险，同时能够有序推进案件审理，保证人民群众生命健康安全的同时保证了诉讼参与人的合法权益。

相较于华夏电通的互联网庭审系统，湖北移动微法院也具备在线庭审功能，且实现与法院审判内网信息交互的功能，已认证的法官只需要登录湖北移动微法院，点开自己承办的案件，进入掌上法庭，即可实现文书送达、证据展示、案件调解、多方视频等功能。前提是当事人必须在移送微法院实现实名认证。以视频为例，法官邀请当事人参与视频进行开庭、调解、询问等事务，首先预约排期，定好日期与时间，确定后当事人可同步收到信息，并在规定时间内进入视频，视频过程中，该程序将全程自动录制。如当事人需要上传证据，则可在掌上法庭点击“提交证据”按钮，页面跳转后，可按照相关提示添加证据，一般照片、PDF 文档等均可上传。但湖北移送微法院掌上法庭使用率较低，在线庭审功能还未在孝感两级法院广泛使用。

（三）在线信息查询及电子送达

当事人可以通过湖北移动微法院查询案件详情，也可在湖北移送微法院掌上法庭咨询承办法官案件进展情况。前提仍然是当事人完成实名认证（掌上法庭类似于腾讯微信的聊天页面）。

孝感两级法院已全部实现电子送达全覆盖。自去年9月下旬起，孝感两级法院一体化推进建设“收转发e中心”，至11月底已全面建成并全部投入使用。除裁判文书外，其余文书材料均可通过收转发e中心开展电子送达业务。法官在法讯通（法院内网集联络与应用于一体的信息平台）上发起送达任务，填写好需要送达的当事人收集号码、地址以及上传需要送达的文书材料后，将电子送达任务发送后，该任务将直接进入收转发e中心集约送达中心，由送达专员将送达任务发送给法官填写的当事人的手机号码中，同时送达人员以12368热线拨通该电话，指导当事人通过登录短信中发送的账号和密码来登录“司法送达网”以获取文书材料。如果当事人按照操作要求查看了文书材料，系统将自动回传“送达成功”信息；如果当事人没有查看，则该任务将退回法院收转发e中心，由送达专员自动转邮寄送达。

开展在线诉讼纠纷服务是孝感市法院新时期司法改革背景下的一大重要举措，这对我市法院工作方式提出了新的要求。数据显示，2020年1月-2020年12月，孝感市在线诉讼服务通过“移动微法院”小程序、律师服务平台、湖北诉讼服务网、人民法院调解平台等网上平台有序进行，涵盖

民事、行政、刑事自诉、执行等案件类型，累计网上立案 3298 件，网上调解 17032 次，电子送达 36863 人次，涉及网上缴费、网上保全、网上鉴定等辅助业务案件共 6038 件。

从上述数据可以看出，疫情防控工作虽然限制人员流动，导致诉讼当事人难以按时达到庭审现场，孝感市法院通过提供在线诉讼服务，打破疫情期间空间限制，让法官和诉讼当事人都充分感受“指尖诉讼、掌上办案”之便利。

三、在线诉讼制度面临的挑战

作为新兴的审判制度，在线诉讼极大的体现了司法便民的精神，但该制度仍处于建设阶段，与传统诉讼相比，在线诉讼制度面临较大的挑战。

（一）未建立配套的平台对接系统

如前所述，在线诉讼包括在线立案、在线审理、在线调解等各个庭审环节，由于技术问题，目前个庭审环节之间并未有有配套的平台对接系统，而且全国各地法院所使用的网络平台或 APP 程序存在较大差异，这无疑增加在线诉讼运作难度。

以孝感市在线立案为例，诉讼当事人可以选择“移动微法院”小程序、律师服务平台、湖北诉讼服务网、人民法院调解平台等网上平台进行在线立案，由于上述平台之间并未形成配套对接体系，一方面，当事人可能通过多个平台重复提交在线立案申请，而法官也需要通过登录多个平台，处理审核相关立案案件材料，这在一定程度上增加审核人员的工作量。

作量，造成司法资源浪费；另一方面，诉讼当事人可能通过多渠道申请立案，如同时申请在线立案和传统诉讼立案，这就存在重复立案之风险。此外，对于一些年级较大的诉讼当事人来说，在线诉讼立案平台较多，界面操作程序复杂，使其难以及时提交或补交相关材料，导致在线立案存在实际困难。

（二）适用范围具有局限性

虽然“互联网+法院”、“智慧法院”在全国范围内初步试行，已取得较好效果，但是作为新兴的纠纷解决制度，在线诉讼适用范围具有一定局限性。

首先，为更好保障当事人权益，律师一般更倾向于选择规则更明确的传统诉讼模式。司法活动具有较强专业性，当事人发生纠纷后一般委托律师或专业法律人才进行相关活动。然而，对于熟悉传统诉讼流程的律师而言，法院所推出的线上平台或相关 APP 界面操作属于新生事物，且各地线上诉讼流程存在一定差异性，这导致受委托律师或诉讼当事人一般不轻易选择线上诉讼模式来解决纠纷。

其次，在线诉讼制度在各地发展不均衡，导致部分地区诉讼当事人选择在线诉讼模式困难重重。在线诉讼制度受制于互联网信息技术的发展，据不完全调查统计，大约有 85% 的在线诉讼案件集中在网络设备成熟、人员资金充足经济发达的沿海地区。由于全国各地经济发展不均衡，部分地区经济欠发达，互联网技术软硬件设施匮乏，且法院建设任务重，

对在线诉讼制度的推广和拓展重视程度不够，在线诉讼制度运作困难。

最后，在线诉讼审理案件类型具有局限性。2018年《最高人民法院关于互联网法院审理案件若干问题的规定》第2条规定了北京、广州和杭州的基层互联网法院只能审理十一种民商事或行政纠纷类型，^⑨对于其他地方法院可以对哪些案件进行在线诉讼，目前尚无立法条文予以明确规定。根据最高人民法院发布《关于适用<中华人民共和国民事诉讼法>的解释》第259条规定经当事人双方申请或同意，法院可以对适用简易程序的案件采用在线庭审，对于普通程序和特别程序是否能适用在线诉讼模式，各地法院在实践中的做法莫衷一是，并不统一。总而言之，目前各地法院在线诉讼审理案件的类型仍然主要集中在民商事领域，其案件类型具有局限性。

（三）有违法定法官原则和直接言辞原则

部分学者认为在线诉讼设立有违法定法官原则。^⑩法定

^⑨ 《最高人民法院关于互联网法院审理案件若干问题的规定》第2条规定：“北京、广州、杭州互联网法院集中管辖所在市的辖区内应当由基层人民法院受理的下列第一审案件：

- （一）通过电子商务平台签订或者履行网络购物合同而产生的纠纷；
- （二）签订、履行行为均在互联网上完成的网络服务合同纠纷；
- （三）签订、履行行为均在互联网上完成的金融借款合同纠纷、小额借款合同纠纷；
- （四）在互联网上首次发表作品的著作权或者邻接权属纠纷；
- （五）在互联网上侵害在线发表或者传播作品的著作权或者邻接权而产生的纠纷；
- （六）互联网域名权属、侵权及合同纠纷；
- （七）在互联网上侵害他人人身权、财产权等民事权益而产生的纠纷；
- （八）通过电子商务平台购买的产品，因存在产品缺陷，侵害他人人身、财产权益而产生的产品责任纠纷；
- （九）检察机关提起的互联网公益诉讼案件；
- （十）因行政机关作出互联网信息服务管理、互联网商品交易及有关服务管理等行政行为而产生的行政纠纷；
- （十一）上级人民法院指定管辖的其他互联网民事、行政案件。”

^⑩ 参见郝晶晶：《互联网法院的程序法困境及出路》，载于《法律科学（西北政法大学学报）》2021年第1期，第86页。

法官原则是指某一诉讼纠纷诉诸于法院后，法院按照法律预先设定的标准确定案件的管辖法院和审判法官，而根据标准确定的法院和法官应该是明确的。^⑪具体而言，法定法官原则包括以下四方面内涵：一是在纠纷发生前按规则能确定明确裁判者；二是确定裁判者的规则或标准是明确的；三是不得擅自将案件交给特定裁判者审理；四是法定法官原则所称的“裁判者”，即指“审判法院”，也指“审判法官”。目前，绝大多数大陆法系国家的法律都体现了法定法官原则。就我国而言，虽然未在现行立法中明确规定法定法官原则，但《宪法》第 131 条^⑫、《人民法院组织法》第 4 条^⑬、《民事诉讼法》第 6 条、《刑事诉讼法》第 5 条和《行政诉讼法》第 4 条都规定人民法院依照法律规定独立行使审判职权，不受行政机关、社会团体和个人的干涉。就在线诉讼而言，由于目前该诉讼模式的相关法律依据和适用规则尚在摸索阶段，2018 年所修订的《人民法院组织法》也未将互联网法院纳入专门法院范围，换言之，在线诉讼制度的法律依据尚待完善。

此外，在线诉讼制度也与传统的直接言辞原则有一定冲突。首先，在传统的线下诉讼中，要求诉讼当事人和证人均需出庭参与诉讼，通过口头言辞表达诉讼观点，法官通过对当事人庭审表现，对相关的证据及事实予以判断和认定，最

^⑪ 参见谢小剑，《法定法官原则：我国管辖制度改革的新视角》，载于《法律科学（西北政法大学学报）》2011 年第 6 期，第 114-115 页。

^⑫ 《宪法》第 131 条规定：“人民法院依照法律规定独立行使审判权，不受行政机关、社会团体和个人的干涉。”

^⑬ 《人民法院组织法》第 4 条规定：“人民法院依照法律规定独立行使审判权，不受行政机关、社会团体和个人的干涉。”

终得出“以事实为依据，以法律为准绳”而做出判决。在线诉讼更多的依赖于互联网移动端的摄像功能，诉讼参与人不用亲自到法院，而是通过“隔屏”参与庭审，虽然当事人与法院之间仍然以言辞的形式进行沟通，但这种“异步审理”在一定程度上也弱化了法官在庭审上通过“察言观色”了解、判断案件事实和证据的职能。其次，课题组调研发现，在线诉讼实践中，在线庭审时间都比线下诉讼庭审时间短，过度“从简从快”现象较为普遍，举证、质证流于形式现象，这不仅有违直接言词原则，还无疑降低了程序公正对结果公正之保障作用。最后，在线诉讼缺乏意外情况的应对或救济措施。如前所述，在线诉讼过度依赖网络及其设施，若庭审过程中出现网络信号中断、卡顿、短暂消音等现象，诉讼当事人可能存在未听清相关内容的情形，这在一定程度上削弱了诉讼当事人的诉讼权利。

四、完善在线诉讼的建议

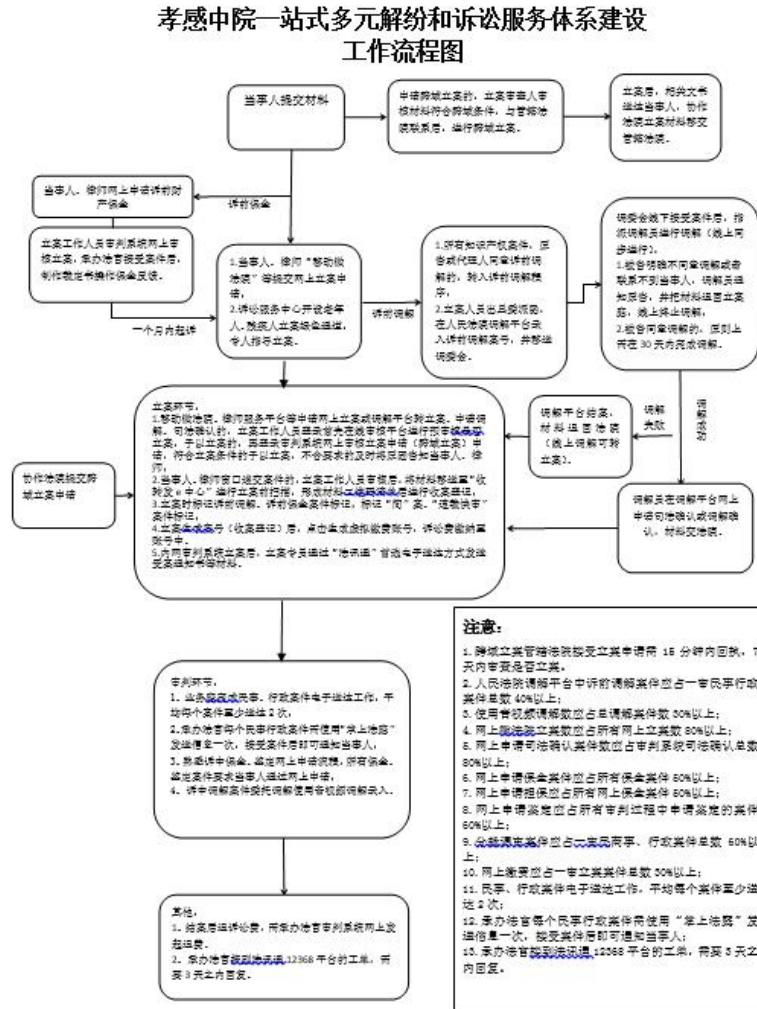
（一）明确及规范在线诉讼案件范围和操作流程

如上所述，在线诉讼案件的范围模糊导致当事人在选择在线诉讼服务时持谨慎态度，同时系统的不稳定性也容易导致这种新兴诉讼形式的公信力下降。以网上立案为例，现实操作中，由于在线办案平台系统并不完全稳定，有时当事人提交的电子材料无法打开，不得不要求当事人线下邮寄材料，这一定程度上有违“便民高效”之初心；另一方面，部分法官年纪稍大，不喜欢查阅电子卷宗，立案人员不得不打印材

料，但一部分当事人提供的电子版本材料系拍照上传，法院打印材料后，材料较为模糊，字迹看不清楚，这也加大了立案庭与业务庭之间流转材料的难度。而操作流程的不明确性，也一定程度上造成从立案到开庭到结案流程的混乱与矛盾。现阶段，孝感中院立案庭就在线诉讼服务设定了一套流程表（见下表），该流程图仅就“一站式多元解纷和诉讼服务体系”相关在线诉讼服务作概括性规范，并不具体，对于在线诉讼案件的范围、审限等，并没有硬性要求。

笔者认为，当务之急应在立法层面对在线诉讼服务的具体流程等进行明确，确立在线诉讼服务的法律地位。去年，最高院虽陆续就跨域立案、网上保全等下发通知予以规范调整，但并没有从立法层面上进行明确，以致效果相对较差。其次，应从上而下完善相关在线诉讼服务的配套机制。孝感法院应用较为广泛的电子送达，因“必须受送达人明确同意”的局限性，应用效果未达到预期。现阶段的送达方式是以电子送达与传统送达方式相结合，但主要以电子送达为优先，对于签订了同意电子送达确认书的当事人，直接适用电子送达即可；对于未填写同意电子送达确认书的当事人，非裁判文书的送达时，孝感法院仍优先适用电子送达，当事人从手机收到信息后，查看电子文书之前，会首先跳出页面要求接收人填写同意电子送达确认书，若接收人填写并确认，当可查看电子文书，系统将自动回传“送达成功”信息；如果当事人不予填写，则视为电子送达任务失败，电子送达任务将

退回法院收转发 e 中心，由送达专员转邮寄送达。若最高院明确电子送达应为首选送达方式，送达效果将大大提升。



(二) 提升法官参与在线诉讼的业务能力

法官在线诉讼服务的参与度低是孝感法院应用在线诉讼服务的一个痛点、难点。如上所述，在线诉讼服务平台较多，一些法官尤其是上了年纪的法官，对于此相当反感，拒绝使用。另一方面，在线诉讼服务是一个新兴事物，与传统

诉讼模式同步进行，法官并不容易感受到在线诉讼服务带来的便利感，对他们而言更像是“累赘”，线上线下同步进行增添了工作负担。解决以上问题，需要最高院技术部门对平台进行整合，另一方面，法院本身在法官之间进行在线诉讼服务业务推广也是不可或缺的。

近年来，孝感中院参与了最高院组织的集约送达平台、律师服务平台、网上保全系统、跨境立案等演练活动，并组织了关于网上立案、网上调解、收转发 e 中心送达、网上交退费等功能培训，共计 10 余次。但是，演练活动主要是由立案庭内部人员进行实操，功能培训主要针对人群是书记员和法官助理，法官参与此类活动的次数较少，因而法官对于在线诉讼服务知之甚少。

笔者认为，提升法官参与在线诉讼服务的业务能力是应有之义。至于如何提升，主要从以下一个方面把握：一是要把在线诉讼服务技能作为法官入额的考核标准之一。牛津大学教授理查德 · 萨斯坎德认为“在线法院的历史变革已经启动，不会因疫情结束再开倒车”，“也许到 2025 年或者 2030 年，全球法院都将以‘在线审理为原则，现场开庭为例外’”^⑯。在线诉讼服务毋庸置疑将成为今后诉讼发展的方向，法官应当主动适应这种“变革”，而将在线诉讼服务技能纳入法官入额考核，无疑提高了法官的准入门槛，也顺应了时代发展潮流。二是要把在线诉讼服务的使用率与法官的业绩考

^⑯参见《美最高院首试“电话”庭审，全球互联网司法下步走势如何》，载微信公众号“法影斑斓”2020 年 5 月 7 日文。

核进行挂钩。虽然这样的方法可能会导致部分法官过分追求在线诉讼的使用率，以提高工作业绩，从而“强迫”当事人使用在线诉讼的情况，但是如果合理化业绩考核项，规避这类情况并不难。如果只因害怕出现这种个例而不将法官在线诉讼服务的业务作为一个考核项，也只能使因噎废食。三是法院制定业务培训计划并把对象扩大至法官群体。法官的审判业务繁重，这也是孝感法院尽量减少挤占法官时间的原因。但是，业务的提升并不能因此作罢，由政治部将在线诉讼服务相关平台功能操作列入法院定期培训内容当中，并将法官列入培训对象当中，作为硬性指标来完成，并结合法院定期的学习技能考试，让法官把在线诉讼服务作为必修课时习时新。

（三）完善在线诉讼的普及宣传工作

宣传工作一直是推广在线诉讼服务工作中极为重要的一环。2020年，仅孝感市中级人民法院关于在线诉讼服务工作的相关报道高达46篇，平均每周发布1篇。但较为遗憾的是，由于发布平台受众群不高（多见于本院微信公众号，部分篇目被湖北省高院、最高人民法院采用），法院公众号虽为宣传阵地，但公众一般甚少关注，所以影响效果可见一斑。去年，孝感中院亦把在线诉讼服务宣传工作作为加分项纳入年终绩效考核，并单列作为《一站式多元解纷机制和诉讼服务体系工作月报》其中一项专项通报，基层法院宣传工作收效甚微。

笔者认为，完善在线诉讼的普及宣传工作是推进在线诉讼服务的重中之重。一是要制作形式多样、容易吸引公众的视频进行滚动宣传。近年来，最高人民法院发布关于律师服务平台、跨域立案服务、中国移动微法院、人民法院调解平台、人民法院保全平台、人民法院委托鉴定平台等六个平台的动漫视频，并通知在各级法院诉讼服务网站、自媒体平台推送相关动漫视频，广泛宣传一站式建设成效，扩大在线诉讼服务平台影响力。二是要以最高院牵头，提供更优质更好更广阔的平台来进行宣传。最高院微信公众号陆续发布以知名青年为主角的系列视频“带你一起看视频”，向公众揭秘法院“一站式”建设。笔者认为，以青年偶像来推荐法院重点工作，通过他们的号召力吸引年青一代来了解新时期中国特色社会主义法治道路上的法院新形象，是一次不错的尝试。但是，相比于最高法院的丰厚资源，基层法院的相关宣传就捉襟见肘，应当把资源向在线诉讼服务应用率更广的基层法院倾斜。三是要把受众群从青年群扩展至老中青三代。如上所述，宣传工作主要以青年为代表，但这也忽视了40岁以上的中老年人的需求。虽然中老年人接受新事物的能力较青年人弱，但是他们是法院诉讼的庞大群体，应当通过更多有效方式将在线诉讼服务深入人心，做到人人会用、人人爱用，真正把“便民高效”发挥极致。