



# 北京软件和信息服务交易所 纠纷解决制度 (试行)

## 第一章 总 则

第一条 为解决在北京软件和信息服务交易所（简称“软交所”）交易平台上产生的交易纠纷，妥善调解交易争议，维护市场正常运行秩序，保护交易当事人的合法权益，根据国家相关法律、法规和软交所交易规则，特制定本制度。

第二条 在软交所交易平台进行的交易活动中，交易当事人之间产生的纠纷或申请人认为被申请人的行为违规违约或损害其合法权益，可向软交所申请调解。

第三条 涉及软交所的交易纠纷可由行业协会进行调解，也可以按合同约定的争议解决方式解决。

第四条 交易争议解决应当遵循相关法律、法规、规章和软交所交易规则，在申请人自愿申请的基础上，以事实为依据，以公平、公正、公开为原则进行。

## 第二章 定 义

第五条 交易争议，是指在软交所交易平台进行的交易活动，因交易一方当事人或与有利害关系的第三方，认为交易相对方、其他交易相关方存在违反交易规则或影响交易正常进行且损害其合法权益的行



为而产生矛盾或纠纷。

第六条 申请人，是指因交易争议事项提出申请调解或投诉请求的交易当事人或其他相关主体；争议指向的对方为被申请人。

### 第三章 纠纷调解程序

第七条 软交所纠纷解决委员会是交易争议调解的受理机构，受理申请人提出的调解申请，对争议事项进行调查核实，依据本制度组织争议当事人调解争议事项。

第八条 可以向软交所纠纷解决委员会提出交易争议调解申请的情形，主要包括：

（一）对信息发布内容、交易程序、及交易方式选择等有异议的争议事项；

（二）对交易相对方涉及违规行为的争议事项；

（三）对交易相对方故意不作为或不当作为，损害申请人合法权益的争议事项；

（四）软交所纠纷解决委员会认为可以受理的其他争议事项。

第九条 申请人向软交所纠纷解决委员会提出调解申请，应当自其知道或者应当知道其合法权益被侵害之日起 30 日内提出。

第十条 申请人提出交易争议调解申请，应当按下述要求提交纸质申请材料，一式两份：

（一）交易争议调解申请书；

（二）申请人主体资格证明材料；



(三) 争议事项的相关证明材料;

(四) 软交所纠纷解决委员会认为需要提交的其他材料。

第十一条 申请人可以委托专业机构或律师事务所提出争议调解申请。由第三方代理机构代理提出争议调解申请的, 代理机构应当提交申请人的授权委托书。

第十二条 申请人应对所提交材料的真实性、有效性负责。代理机构应对所提交材料的真实性、有效性进行核实, 并承担连带责任。

第十三条 软交所纠纷解决委员会收到申请材料后在 5 个工作日内进行初步审查作出受理或者不予受理的决定。符合第八条规定且资料齐全的予以登记受理; 申请资料不全的, 告知申请人补充材料。不予受理的, 应当在不予受理决定书中说明理由。

第十四条 申请人认为软交所调解工作人员与本纠纷有利害关系, 可能影响公正解决的, 有权以书面方式申请其回避; 参加调解的人员认为自己与本纠纷有利害关系可能影响公正解决的, 应当自行申请回避。

第十五条 在交易争议调解过程中, 申请人和被申请人对请求或主张负有举证责任, 如实陈述事实, 不得提供虚假证明材料; 不得隐匿、伪造证据。不按要求提供相关证据的, 将承担举证不能的责任。申请人未能在规定的时间内提供证据的, 视为放弃争议调解申请。

第十六条 证据包括书证、物证、视听资料、电子记录、证人证言、当事人陈述、调查笔录、鉴定结论等能够证明争议事实的一切材料,



证据应当经过调查核实方能作为定案的根据。

第十七条 纠纷调解会议程序如下：

- (一) 陈述：申请人陈述交易纠纷事宜；
- (二) 询问：软交所纠纷解决委员会向当事人提出询问并可要求提供相关证据；
- (三) 协商：软交所纠纷解决委员会组织当事人协商解决方案；
- (四) 形成调解方案：形成调解方案并由各方当事人签字确认。

第十八条 申请人或被申请人无正当理由拒不到场，视为不同意调解或退出调解，调解终止。

第十九条 软交所纠纷解决委员会应当在核实申请人提交的相关材料及有关事项的基础上，促成当事各方化解矛盾。如争议事项不涉及第三方利益，且争议双方均接受调解的，可由软交所纠纷解决委员会主持争议双方协商达成一致意见，形成调解协议，经当事各方及调解机构签字盖章确认，完成调解程序。双方达成的调解协议由软交所监督实施。

第二十条 交易争议调解协议，应当包括以下主要内容：

- (一) 申请人和被申请人名称、地址、法定代表人等基本情况；
- (二) 争议的事项和请求；
- (三) 调查核实的过程和事实情况；
- (四) 调解认定的事实、证据和相关依据；
- (五) 调解意见；
- (六) 双方执行调解意见的约定及违约责任。



第二十一条 交易纠纷申请受理后，争议双方经调解未果或不愿意接受调解的，软交所纠纷解决委员会应当对争议事实进行认定，依据市场规则提出意见。调解不成的，当事人可以依法提请仲裁机构仲裁或者向人民法院提起诉讼。

第二十二条 争议调解的期限原则为自受理决定发出之日起 30 个工作日内。如遇疑难、复杂情形，可再延长 15 个工作日，并书面告知申请人。

第二十三条 争议调解事项影响交易项目继续推进的，应当中止或终结交易项目。

第二十四条 争议调解事项所形成的全部材料装订成卷，归档管理。

第二十五条 因申请人或被申请人拒不执行争议调解协议，影响交易正常进行，造成软交所或交易相关方经济损失的，应承担相应的赔偿责任。

#### 第四章 附 则

第二十六条 本制度自公布之日起实施。

第二十七条 本制度解释权、修订权属于北京软件和信息服务交易所。

北京软件和信息服务交易所

二〇一五年十二月一日