

DOI:10.14137/j.cnki.issn1003-5281.2021.01.004

智慧调解:智慧社会驱动“三调联动” 机制创新的机遇与路向

张羽琦¹, 何阳²

(1.兰州理工大学 经济管理学院, 甘肃 兰州 730050;

2.云南大学 民族政治研究院/铸牢中华民族共同体意识研究基地, 云南 昆明 650091)

[摘要]建立健全人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系是维护基层稳定、促进社会和谐的重要途径。受诸多因素影响,当前“三调联动”机制在化解社会矛盾中存在预见性有限、便捷性不足、耦合性不畅、精准性缺失和成本偏高等问题。智慧社会建设给“三调联动”机制创新带来了机遇,将新一代信息技术与“三调联动”机制结合有助于解决既有问题。智慧调解是“三调联动”机制创新的未来路向,包括人工线上调解和智能线上调解双轨模式。构建智慧调解应树立“三调联动”机制智慧化发展理念,整合三大调解资源组建社会矛盾调处中心,推动“三调联动”机制创新的设施建设,完善“三调联动”机制创新的制度体系。

[关键词]智慧调解;“三调联动”机制;智慧社会

[中图分类号]D926 [文献标识码]A [文章编号]1003-5281(2021)01-0029-06

一、问题的提出

党的十八大以来,以习近平同志为核心的党中央对完善人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系,加强行业性、专业性人民调解组织建设等提出明确要求。^[1]这说明建立健全人民调解、行政调解、司法调解联动工作机制以更好地预防和化解社会矛盾是亟待解决的重要问题。“三调联动”机制研究源于学界对“三调联动”机制的概念、特征和功能辨析。“三调联动”机制是在党委和政府的主导下,人民调解、行政调解、司法调解协调配合形成的结构合理的社会矛盾解决机制。^[2]这种机制具有公共政策、程序法及实体法功能。^[3]在厘清“三调联动”机制的概念、特征和功能后,学者们开始审视

“三调联动”机制构建的动因,将社会整合论、社会冲突论与社会分层论作为构建“三调联动”机制的理论依据^[4],并将解决转型期我国社会矛盾和减轻审判压力作为构建“三调联动”机制的现实依据^[5]。随着学界对构建“三调联动”机制形成共识,针对如何构建“三调联动”机制,学者们提出了完成平台建设、制定管理制度、落实保障举措等措施。^{[6][7][8]}有学者认为,实践中存在社会矛盾调解中心权责配置紊乱^[9]、三大调解独立为营难以形成调解合力、经费和人员保障不足^[10]等严重制约“三调联动”机制的问题,应当以互联网^[11]、人工智能^[12]等新一代信息技术为抓手突破“三调联动”机制的实践困境。

从学术史角度梳理文献可知,“三调联动”机制经历了从辨析概念、特征、功能到构建动因、路径,再到分析实践困境与解决策略的研究历程。既有

[基金项目]四川省软科学项目“智慧社会驱动下‘三调联动’机制创新研究”(编号:2020JDR0152)。

[收稿日期]2020-10-03

[作者简介]张羽琦,女,兰州理工大学经济管理学院讲师;

何阳,男,云南大学民族政治研究院/铸牢中华民族共同体意识研究基地副教授,研究员,管理学博士。

研究为正确认识“三调联动”机制奠定了基础,但未能重视新一代信息技术与“三调联动”机制的结合。相关研究停留在呼吁利用互联网、人工智能等新一代信息技术解决“三调联动”机制的实践困境层面,未能深入探讨如何利用新一代信息技术解决“三调联动”机制的实践困境。基于此,本文以厘清“三调联动”机制存在的问题为基础,以智慧社会为驱动,探讨利用互联网、大数据和人工智能技术解决“三调联动”机制问题的机理,进而分析新一代信息技术嵌入“三调联动”机制的实现路径,希望能够为智慧社会驱动“三调联动”机制创新指明路向。

二、当前“三调联动”机制存在的主要问题

虽然“三调联动”机制有助于整合人民调解、行政调解和司法调解的优势,发挥三大调解协同共治作用,但受到诸多因素影响,“三调联动”机制还存在预见性有限、便捷性不足、耦合性不畅、精准性缺失和成本偏高等问题。

(一) 预见性有限

传统的“三调联动”机制从社会矛盾的性质、类型以及易发生社会矛盾人员的特点出发,对容易发生社会矛盾的领域和人员进行类型化处理,有针对性地采取措施预防和规避社会矛盾发生的能力偏弱,其功能更多局限在事后化解社会矛盾层面,忽视了对社会矛盾的预防。究其原因,这主要是由调解员缺乏对已发生社会矛盾的性质、类型以及易发生社会矛盾人员的特点展开分析的精准数据所致。虽然《人民调解法》对化解社会矛盾过程中签订人民调解协议提出希冀,但这一制度在执行过程中因受诸多因素影响而出现偏差,对于多数社会矛盾均未能形成完整的人民调解协议,将人民调解协议上交基层司法机构的情形更为鲜见,以至于从人民调解协议中提取相关信息分析已发生社会矛盾的性质、类型以及易发生社会矛盾人员的特点等问题缺乏现实可行性,即原始数据处于缺失或者失真状态制约了“三调联动”机制预见功能的发挥。

(二) 便捷性不足

传统的“三调联动”机制在化解社会矛盾中不具有便捷性。当前大部分社会矛盾需要调解员赶赴事发现场或者寻找实际场地了解矛盾发生的缘由,并以此为基础寻找调解依据,选择调解策略与方法,从而提出调解建议。然而,并非所有的社会矛盾都需要采用面对面的方式来化解。我们应根

据社会矛盾的性质与类型确定是否需要调解员和纠纷当事人面对面地沟通、交流,毕竟面对面的沟通、交流会增加调解员和纠纷当事人的机会成本。如果能打破时空限制,调解员和纠纷当事人可以在方便的时间和场域自由、便捷地处理社会矛盾,则更利于社会矛盾的预防和化解。因此,“一刀切”式地要求调解员和纠纷当事人在既定的时间和场域处理社会矛盾大大降低了调解的便捷性。

(三) 耦合性不畅

在传统的“三调联动”机制下,纠纷当事人需要多次向不同类型的调解员讲述社会矛盾发生缘由,不同类型的调解员再根据矛盾发生的缘由和个人理解提出解决方案。如此,后期介入社会矛盾的调解主体难以便捷、有效地获取前期的调解信息,容易出现重复工作、浪费资源的情形。此外,当前调解协议主要采用纸质化材料。随着“互联网+”时代的来临,纸质化办公的弊端日渐显现。一是纸质化材料容易遗失,材料一旦遗失则难以追根溯源;二是纸质化材料受地域性限制,只有到达相关场所才能获取;三是纸质化材料的提取较为困难。因此,当人民调解、行政调解和司法调解作用于社会矛盾时,各类调解员倾向于重新调查社会矛盾发生缘由,三者呈现出断层性和孤立性的特征。

(四) 精准性缺失

在传统的“三调联动”机制下,不同调解员在处理相同类型的社会矛盾时可能会出现不同的处理结果,难以对应同一标准实现社会矛盾的标准化治理。这尤其体现在“三调联动”机制的首要环节——人民调解——之中,主要囿于人民调解员的法律素养参差不齐。以往,我们通过情理化解社会矛盾占据主流,但在法治国家、法治政府与法治社会一体化建设的背景下,化解社会矛盾应当坚守严格依法办事的准则,在相同情形下处理社会矛盾的结果一致更符合“法治精神”。然而,由于大多数人民调解员的受教育程度有限、未接受过系统的法学教育,实践中要求人民调解员在情理基础上充分结合法律规定化解社会矛盾还有一定的困难。多数情形下,依情理化解社会矛盾符合国家法律规定,但符合国家法律规定与完全按照国家法律规定办事不能直接画等号。不同调解员在处理相同类型的社会矛盾时可能会出现差距较大的结果,这会严重影响“三调联动”机制的实施效果。

(五) 成本偏高

传统的“三调联动”机制预防与化解社会矛盾

以整合国家资源与社会资源为基础,需要以庞大的组织体系、参与人员和物质资源作为支撑。《人民调解法》沿袭了《人民调解委员会组织条例》《人民调解工作若干规定》等规定中关于人民调解组织设置的安排,要求居民委员会和村民委员会下设人民调解委员会。为了引导人民调解组织多元化发展,《人民调解法》在附则中规定,“乡镇、街道以及社会团体或者其他组织根据需要可以参照本法有关规定设立人民调解委员会,调解民间纠纷”。因此,人民调解组织成为化解社会矛盾的最大组织体系,且每个人民调解委员会至少配置3名成员,人民调解组织的人员规模异常庞大。虽然人民调解具有公益性质,秉承志愿精神提供服务,但法律要求县级以上人民政府从经费和表彰层面对人民调解行为给予支持,而这显然需要建立在物质资源的基础上,导致“三调联动”机制的成本偏高。

三、智慧社会驱动“三调联动” 机制创新的机遇

党的十九大报告在论述加快建设创新型国家时,提出了智慧社会的概念,为未来社会形态的转变指明了方向,给“三调联动”机制创新带来了机遇。将“三调联动”机制引向智慧化发展,构建智慧调解系统是建设智慧社会的有机组成部分。^[13]

(一)智慧社会的内涵与特征

“智慧社会就是充分利用科技化手段,将大数据、互联网、云计算、物联网等新兴科技手段应用到社会生产过程中,为提高社会生产力、创造更便利舒适的生活而不断创新发展”^[14]的社会形态,具有“社会环境的全面数字化、社会结构的全面网络化、社会活动的全面智能化三个方面的核心特征”^[15],是更高阶段的人类社会发展形态,是引导社会形态朝向网络化、数字化和智能化方向发展的治理变革。互联网是建设智慧社会的科技基础,改变了人们的日常行为方式,形成了基于互联网发展的新兴政府治理模式、数字经济发展方式和社会生活智能样式,引领社会形态向网络化方向发展;大数据意味着对海量信息的应用,基于大数据思维的数据治理有助于提升社会活动与行为的精准性,优化社会资源配置,引导社会形态向数字化方向发展;人工智能技术“不仅是改变人类生活的新技术,更是一场前所未有的对人类生活产生强大冲击的社会革命”^[16],引导社会形态向智能化方向发展,探讨人

工智能与社会治理或国家治理的关联、人工智能在社会治理或国家治理领域的应用前景等是人工智能研究不可避免的话题^[17]。然而,互联网、大数据、人工智能等新一代信息技术仅仅是撬动社会形态变革的技术杠杆,是支撑智慧社会建设的重要维度,智慧社会的实现需要价值、技术和制度等层面的三维统一,在技术变革的基础上撬动行为价值理念、改变科层规制等体系。^[18]

(二)智慧社会对“三调联动”机制的回应

1.互联网技术可增强便捷性和耦合性 互联网技术是新一轮科技革命的基石,大数据技术和人工智能技术只有在互联网技术的基础上才能更好地发挥作用。互联网之所以受到青睐缘于其高效、便捷的特性,互联网在一定程度上改变了传统办公模式,将纸质化办公转变为无纸化办公,可以通过特定设备及时储存和共享办公信息。互联网+治理的优势更为显著,具有“脱域式”和低成本的特征^[19],从而能够使当事人打破时空限制,在身体缺席的情形下参与各种事务。将互联网技术与“三调联动”机制结合,应充分利用互联网技术的优势,打造线上办公流程,将化解社会矛盾由线下实地场域转变为网络虚拟场域,这有助于增强“三调联动”机制的便捷性与耦合性。第一,互联网技术与“三调联动”机制结合可以丰富化解社会矛盾的途径。在互联网技术条件下,调解员和纠纷当事人可以直接在网上调解系统处理社会矛盾,由智能机器人或者调解员在网上调解系统中给出调解建议。第二,互联网技术与“三调联动”机制结合改变了传统“三调联动”机制的工作方式,可以利用电子调解协议储存社会矛盾相关材料和调解员给出的调解建议。如果纠纷当事人不认可优先选择调解方式产生的处理结果,后期被选定的调解员可以直接通过网络浏览社会矛盾相关资料和前期调解员给出的调解建议,避免重复劳动。此外,后期选择的调解员可对前期调解给出的处理结果进行监督,审视前期负责化解社会矛盾的调解员是否秉公办事,倒逼调解员严格遵循职业道德、遵守法律法规。

2.大数据技术可强化预见性和精准性 当前,大数据时代呈现出数据爆炸、价值多元和结构分化等新的社会特点^[20],已经开始渗透进公共生活,深刻影响着社会治理的方方面面^[21]。近年来,大数据在方法论层面日趋成熟、方法技术日益丰富、研究议题逐步拓展,大数据方法使因果推论的能力逐步完善,数据采集、概念测量、相关性分析、因果性

与预测性分析等因果推论的各环节不断被革新^[22],而将大数据技术与“三调联动”机制结合有助于强化“三调联动”机制的预见性与精准性。第一,大数据技术与“三调联动”机制结合能够增强对已发生社会矛盾的性质、类型以及易发生社会矛盾人员的特点的识别能力,在依托网络储存社会矛盾相关信息的基础上,调解员可利用大数据技术剖析需要着重关注的领域和人员,及时地开展排查与预防工作。第二,大数据技术与“三调联动”机制结合可增强社会矛盾处理的精准性。在化解社会矛盾时,调解员可参考依托大数据技术产生的分析结果,使相同或相近类型社会矛盾的处理结果相对一致,避免出现差异化的处理意见,并可以将处理社会矛盾的法律依据及时地告知纠纷当事人,在综合考虑情理的基础上增强化解社会矛盾的精准性。

3.人工智能技术可降低成本,提升便捷性和精准性 智能时代以人工智能命名,是一门模仿、延伸及拓展人的智能的理论、方法和技术^[23],而人工智能可以生产出与人类智能相似的机器,改变人类的生产、生活方式,以新的技术结构支撑新的社会结构^[24],这不仅仅是机器模仿人类思维过程的能力,更是机器重复人类思维外在表现行为的能力^[25],主要通过“算法”和“数据”来实现。将人工智能技术与“三调联动”机制结合可以充分利用人工智能技术的优势,模拟和重复人类思维,实现人机协同,进而释放人的生产力和创造力,有助于降低“三调联动”机制的成本,提升“三调联动”机制的便捷性与精准性。第一,人工智能技术与“三调联动”机制结合可将调解员从繁杂的事务中解放出来,通过算法将化解社会矛盾的工作交给智能机器人,由智能机器人根据法律法规和前期调解结果给出调解建议。如果能够通过人工智能技术有效地解决社会矛盾,就不再需要调解员出面,人工智能技术实则化解社会矛盾中发挥着分流作用,从而降低了“三调联动”的人力成本。第二,人工智能技术与“三调联动”机制结合可缩减化解社会矛盾的时间。纠纷当事人可以在任意时间利用智能机器人获取调解建议。与调解员化解社会矛盾存在工作时间限制或同时应对多个社会矛盾的能力有限不同,智能机器人可以同时服务多个纠纷当事人,比调解员化解社会矛盾的效率更高。第三,人工智能技术与“三调联动”机制结合可以在一定程度上消除调解员主观因素的干扰,使调解结果更加客观、精准,降低外部环境对调解结果的影响。

四、智慧社会驱动“三调联动” 机制创新的路向

“三调联动”机制与新一代信息技术结合将调解员在线下实地场域化解社会矛盾转变为智能机器人和调解员在网络虚拟场域共同化解社会矛盾,是智慧社会驱动“三调联动”机制创新的具体路向。由智能机器人和调解员在网络虚拟场域依托大数据技术化解社会矛盾并给出调解建议的调解形式,我们称之为“智慧调解”。

(一)智慧调解的双轨模式:人工线上调解与智能线上调解

将“三调联动”机制化解社会矛盾由线下实地场域转变为网络虚拟场域,实现调解理念和调解方式变革包括两种模式,即人工线上调解模式和智能线上调解模式。人工线上调解模式主要是指调解员和纠纷当事人在网络虚拟场域完成对社会矛盾的处理,纠纷当事人在网络虚拟场域讲述社会矛盾发生缘由、表达自身诉求,调解员在线上通过对互联网和大数据技术的运用寻找解决相同情形下社会矛盾的调解准据与处理结果,并针对社会矛盾的实际情形给出调解建议。而智能线上调解模式主要是指智能机器人和纠纷当事人在网络虚拟场域完成对社会矛盾的处理,纠纷当事人通过引导性话语实现与智能机器人的对接,继而通过智能机器人检索相同情形下社会矛盾的处理结果,给出调解建议,供纠纷当事人参考。智能线上调解模式与人工线上调解模式可以实现无缝对接,如果纠纷当事人不认可智能机器人给出的调解建议,可以直接切换到人工线上调解模式,由纠纷当事人自主选择调解员在线上解答其疑问。

人工线上调解模式与智能线上调解模式的最大的区别在于调解主体不同,人工线上调解模式的调解主体为自然人,智能线上调解模式的调解主体为智能机器人。两种化解社会矛盾的方式都应受到国家法律保护。相较于传统的“三调联动”机制,创新后的“三调联动”机制中的人工线上调解模式与智能线上调解模式均借助了互联网和大数据技术,智能机器人和调解员在给出调解建议时都参考了相同或相近情形下社会矛盾的处理方式,能够在一定程度上保证社会矛盾处理的公正性。人工线上调解模式和智能线上调解模式在调解主体层面存在差异,但二者的调解流程基本相同。

(二) 智慧调解的实现策略

第一, 树立“三调联动”机制的智慧化发展理念。作为“三调联动”机制创新的引擎, 发展理念是“三调联动”机制创新的动力来源, 只有在认识上对“三调联动”机制创新理念达成共识, 才能保证“三调联动”机制创新的有序展开。作为一种具体的社会治理手段, “三调联动”机制响应国家顶层设计, 理应朝着社会化、法治化、智能化和专业化方向发展, 而智慧调解则是在巩固社会化人民调解的基础上增强人民调解、行政调解和司法调解的法治化、智能化和专业化水平的重要路径。因此, 必须树立“三调联动”机制的智慧化发展理念, 并以此理念牵引整个调解过程有序展开, 使调解员、纠纷当事人和其他利益相关者在价值理念上达成共识, 为后期构建和运用智慧调解奠定思想基础。

第二, 整合三大调解资源, 组建社会矛盾调处中心。社会矛盾调处中心是集人民调解、行政调解和司法调解“三位一体”的预防与化解社会矛盾的机构。由于人民调解、行政调解和司法调解属于不同性质的社会矛盾解决机制(人民调解为民间性, 行政调解为行政性, 司法调解为司法性), 因此, 引导“三调联动”机制向智慧化方向发展需要整合三大调解资源, 将人民调解、行政调解和司法调解共同架构在社会矛盾调处中心之内, 充分利用互联网技术打造社会矛盾调处线上平台, 实现人民调解、行政调解和司法调解在网络空间的互联互通, 以整体性治理统摄“三调联动”机制智慧化发展。社会矛盾调处中心可由县级人民政府牵头设立, 可以在人民调解协会、政府和法院中抽调工作人员组成。

第三, 推动“三调联动”机制创新的设施建设。新型基础设施具有以数字技术为核心、以新兴领域为主体、以科技创新为动力、以虚拟产品为主要形态、以平台为主要载体等特点, 可划分为数字创新基础设施、数字的基础设施化、传统基础设施的数字化等类型。^[26]智慧调解的构建与运作需要以新型基础设施作为保障, 离不开互联网、大数据及人工智能等新一代信息技术的支撑。当前, 5G、大数据中心、人工智能均被国家确定为“新基建”的重要领域, 但国内相关设施建设尚未普及, 尤其是在农村地区, 信息技术相关设施建设更加滞后, 这是摆在智慧调解面前的棘手问题。为了有效平衡城乡数字化发展水平, 国家出台了数字乡村发展政策。在“新基建”和数字乡村发展政策的双重指导下, 应当把握时机, 充分结合智慧调解的特点, 将构建智

慧调解需要依托的设施建设纳入以上两个政策之中, 从而在执行“新基建”与数字乡村发展政策的同时推动智慧调解基础设施建设。

第四, 完善“三调联动”机制创新的制度体系。制度现代化是国家治理现代化的重要内容, 科学合理的制度体系可为“三调联动”机制创新提供良好的制度保障。推动“三调联动”机制创新除了需要在制度层面确立“三调联动”机制智慧化发展理念外, 还需推动“三调联动”机制创新的设施建设; 除了以制度形式保障理念、组织和技术层面有章可循外, 还需设计智慧调解工作机制, 如调解员责任认定及监督、调解员考核与奖惩、智能机器人提供调解协议的合法性等。尤其是在对人工智能技术的运用方面, 通过人工智能技术达成调解协议的法律效力尚处空白, 应当出台新的规章制度予以规范。此外, 智慧调解系统的使用与推广也需要制度指导, 在技术层面构建智慧调解系统仅仅是“三调联动”机制创新的开端, 要实现调解理念与方式转变, 就应当大规模地使用智慧调解系统, 并遵循一定的行为规范。

综上, 智慧调解应当以“三调联动”机制为基础, 运用互联网、大数据及人工智能等技术实现人民调解、行政调解和司法调解的有机联动, 而非仅仅在人民调解、行政调解和司法调解某个领域嵌入新一代信息技术, 否则, 容易助长“信息孤岛”“数据壁垒”现象, 难以改变“三调联动”机制物理性衔接的尴尬际遇。同时, 以整体性治理为基础, 从“三调联动”机制整体出发, 实现三大调解机制互联、互通, 一次性改革到位, 可以节省改革成本, 避免资源浪费。此外, 智慧调解与传统的线下调解是相辅相成的关系, 这是由社会矛盾的类型与性质决定的, 不存在智慧调解取代线下调解之说。

[参考文献]

- [1] 靳昊, 王晓樱. 哪里有矛盾纠纷, 哪里就有人民调解员 [N]. 光明日报, 2019-05-14.
- [2] 车俊. 建立健全调解机制 有效化解矛盾纠纷 [J]. 求是, 2006, (17).
- [3] 王越飞. “三位一体”调解体系的基本原理 [J]. 河北学刊, 2015, (2).
- [4] 章武生. 论我国大调解机制的构建——兼析大调解与ADR的关系 [J]. 法学研究, 2007, (6).
- [5] 阎学勤. “大调解”的社会学认知 [J]. 公共管理高层论坛, 2005, (2).

- [6]韩良良.关于构建综合调解体系的思考[J].郑州大学学报(哲学社会科学版),2008,(4).
- [7]刘鹏.“大调解”之制度创新及其存在问题[J].南通大学学报(社会科学版),2012,(6).
- [8]李德恩.社会管理创新视野下的“三调联动”[J].社会科学家,2014,(1).
- [9]孙永生.南通大调解:非诉讼纠纷解决的制度化探索[J].中国行政管理,2015,(1).
- [10]邹英,向德平.大调解模式的实践困境与政策建议——基于张家湾司法所的案例研究[J].山东社会科学,2016,(3).
- [11]廖永安,吕宗澄.我国“互联网+调解”发展困境及其路径选择[J].安徽大学学报(哲学社会科学版),2017,(3).
- [12]龙飞.人工智能在纠纷解决领域的应用与发展[J].法律科学(西北政法大学学报),2019,(1).
- [13]何阳,汤志伟.“微调解”:乡村振兴中智慧调解系统建构的逻辑理路[J].当代经济管理,2019,(9).
- [14]陈潭.智慧社会建设的实践逻辑与发展图景[J].行政论坛,2019,(3).
- [15]贾开,等.智慧社会的概念演进、内涵构建与制度框架创新[J].电子政务,2019,(4).
- [16]高奇琦.中国在人工智能时代的特殊使命[J].探索与争鸣,2017,(10).
- [17]梅立润.国内社会科学范畴中人工智能研究的学术版图[J].内蒙古社会科学,2019,(3).
- [18]吴晓林.技术赋能与科层规制——技术治理中的政治逻辑[J].广西师范大学学报(哲学社会科学版),2020,(2).
- [19]何阳,姜成武.流动治理:技术创新条件下的治理变革[J].深圳大学学报(人文社会科学版),2019,(6).
- [20]马海韵,杨晶鸿.大数据驱动下的公共治理变革:基本逻辑和行动框架[J].中国行政管理,2018,(12).
- [21]呼连焦,刘彤.大数据视域下社会治理:机遇、挑战与创新[J].湖湘论坛,2018,(4).
- [22]孟天广.政治科学视角下的大数据方法与因果推论[J].政治学研究,2018,(3).
- [23]吴汉东.人工智能时代的制度安排与法律规制[J].法律科学(西北政法大学学报),2017,(5).
- [24]张爱军,李圆.人工智能时代后真相现象的消解、再塑及矫治[J].中国行政管理,2019,(8).
- [25] Turing A M. Computing Machinery and Intelligence [J]. Mind, 1950, (236).
- [26]李晓华.面向智慧社会的“新基建”及其政策取向[J].改革,2020,(5).

(责任编辑 屈虹)

Smart Mediation: the Opportunity and Way for Smart Society to Drive the Innovation of the Three Adjustable linkage Mechanism

ZHANG Yu—qi, HE Yang

(School of Economics and Management, Lanzhou University of Technology, Lanzhou Gansu 730050, China; Institute of National Politics, Yunnan University, Kunming Yunnan 650091, China)

[Abstract] Establishing and improving the linkage work system of people’s mediation, administrative mediation, and judicial mediation is an important way to maintain grass—roots stability and promote social harmony. However, affected by many factors, the traditional three adjustable linkage mechanism has shortcomings in resolving social conflicts, such as insufficient predictability, delay in convenience, poor coupling, insufficient accuracy, and high cost. The rise of a smart society has brought opportunities for the innovation of the three adjustable linkage mechanism. Combining the traditional three adjustable linkage mechanism with a new generation of information technology can help overcome the existing shortcomings. Smart mediation is the future of three adjustable linkage mechanism innovation, which can be divided into a dual—track model of manual online mediation and intelligent online mediation. The construction of intelligent mediation needs to establish the intelligent development concept of mechanism, integrate the three major mediation resources to form a social contradiction mediation center, promote the three adjustable linkage mechanism innovation infrastructure construction, and improve the system of three adjustable linkage mechanism innovation.

[Key words] Smart Society; Three Adjustable linkage Mechanism; Mechanism Innovation; Smart Mediation; Social Contradictions