

基层矛盾纠纷协商化解机制关键障碍与优化路径研究

——基于成都“诉源治理”模式的分析

许志行

西南民族大学管理学院, 四川 成都

收稿日期: 2025年9月17日; 录用日期: 2025年9月29日; 发布日期: 2025年10月28日

摘 要

随着我国城乡二元结构加速融合, 社会利益格局深刻调整, 基层各类矛盾纠纷呈现“触点多、燃点低、类型杂”的新特征, 传统事后处置模式已难以适应基层治理现代化需求。以成都基层矛盾纠纷协商化解实践为研究对象, 系统梳理其“诉源治理”模式的经验体系, 并从主体、手段、内容、保障四个方面深入剖析机制运行中的关键障碍, 最终提出涵盖主体协同、信息整合、前端预警、队伍建设的集成解决方案, 为超大型城市基层矛盾纠纷协商化解机制完善提供参考。

关键词

基层矛盾纠纷, 协商化解, 诉源治理

Research on Key Obstacles and Optimization Paths of the Negotiated Settlement Mechanism for Disputes in Grassroots Communities

—An Investigation Based on the “Litigation Source Governance” Model in Chengdu

Zhihang Xu

School of Management, Southwest Minzu University, Chengdu Sichuan

Received: September 17, 2025; accepted: September 29, 2025; published: October 28, 2025

Abstract

With the accelerated integration of the urban-rural dual structure in China and the profound adjustment of the social interest pattern, various types of disputes in the grassroots communities have shown new characteristics of “multiple touchpoints, low flash points, and diverse types”. The traditional post-event model is no longer suitable for the modernization of grassroots governance. Taking the practice of resolving urban-rural grassroots social disputes through consultation in Chengdu as the research object, this paper systematically sorts out the experience system of its full-chain litigation source governance model and deeply analyzes the key obstacles in the operation of the mechanism from four aspects: “subject, means, content, and guarantee”. Finally, it proposes an integrated solution covering subject collaboration, information integration, early warning at the front end, and team building, providing a reference for improving the consultation-based dispute resolution mechanism at the grassroots level in megacities.

Keywords

Disputes in the Grassroots Communities, Negotiated Settlement, Litigation Source Governance

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 研究背景

基层矛盾纠纷治理是国家治理体系现代化的基础环节。随着我国城乡二元结构加速融合与社会利益格局深刻调整,基层矛盾纠纷呈现出“触点多、燃点低、类型杂”的新特征,其高效化解直接关系到群众的幸福感、获得感与安全感,成为超大城市基层治理面临的现实挑战。成都作为成渝地区双城经济圈建设的核心引擎,其常住人口城镇化率已至 80.5% [1],城乡融合背景下物业纠纷、邻里矛盾、劳动争议等基层矛盾纠纷总量持续攀升,对传统碎片化的治理模式构成严峻考验。在此背景下,探索符合超大城市特点的基层矛盾纠纷协商化解机制具有紧迫的现实意义。

学术界围绕基层矛盾纠纷治理已形成丰富的理论积淀。国内研究循着“主体-工具-经验-技术”的脉络,剖析新乡贤[2]、社会组织[3]、公安机关[4]在基层矛盾纠纷治理中的角色重构与功能发挥,围绕法治化[5] [6]、政府主导[7]、“妈祖在上”为例的文化治理[8]等工具展开制度效能分析,讨论授权式协商[9]、双网互嵌[10]等治理经验。同时,随着数字时代的到来,有学者聚焦技术如何赋能治理过程[11] [12]与发展枫桥经验[13] [14]。国外研究从关注替代性争议解决(ADR)表现出的有限政府[15]政治意涵与医患矛盾化解[16]、公共部门争端谈判[17]等多领域的广泛适用,演进至在线争议解决(ODR)的技术政治学,探讨国家角色转型、社会协同及算法权力对正义重构的影响[18]。既有研究在治理要素的深度剖析方面较为丰富,但缺乏一个能够整合多元主体、技术赋能、业务开展、队伍保障等诸多要素的系统性分析框架,以诊断“诉源治理”这类整体性改革在实践中遭遇的多维障碍。

本文以成都市“诉源治理”模式为研究对象,首先从源头化治理理念、协同化治理格局、集成化治理平台、多元化治理组织、创新化治理措施五个方面系统总结成都“诉源治理”经验;其次基于 2024 年 8 月至 2025 年 6 月对成都 8 个社区和 1 个街道办事处的实地调研,从主体协同、技术赋能、业务开展、队伍保障四个维度审视基层矛盾纠纷协商化解机制的运行逻辑,实现对治理效能障碍的全景式诊断。

2. 实践样本：成都市“诉源治理”模式的建设现状与经验创新

成都以“诉源治理”为核心，从理念、格局、平台、组织、举措五方面构建系统化的工作体系，形成了覆盖矛盾纠纷预防、排查、调解、处置、反馈的全链条协商化解机制，有效实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”的治理目标。

（一）源头化治理理念：以党建引领“微网实格”筑牢矛盾预防根基

“就其治理理念而言，诉源治理尤为关注矛盾纠纷的‘源头预防、前端化解、关口把控’”[19]。这一理念的实现需要各类治理主体充分链接与高效互动。成都以党建为引领，创新构建“微网实格”治理体系，实现了矛盾纠纷治理从“被动应对”向“主动预防”的转变。具体而言，成都在社区层面设置总网格、一般网格、微网格、专属网格四层体系。其中，总网格以社区为单位，网格长为社区书记；一般网格是以居民小区为单位，网格长为专职网格员或社区两委成员；微网格通常覆盖 30 至 100 户居民或商户，微网格员由居民小组组长或者热心社区公益事业的居民担任；专属网格则是以辖区内的商务楼宇、各类园区、机关企事业单位等为主体，专属网格员为各级机关企事业单位下沉党员。各级网格员承担报告隐患发现收集、一般矛盾纠纷排查劝调、宣传发动群众等职责。同时，成都强调在各个网格内建立党支部或党小组，吸纳社区党员、退休干部、志愿者等力量加入，形成党员带头、群众参与的矛盾纠纷治理样态。

（二）协同化治理格局：构建多元主体协同参与的工作体系

成都摒弃政府单打独斗的传统模式，构建多元主体协同参与的矛盾纠纷化解格局。从治理主体权责划分来看，一是党政主导定方向。市委、市政府出台《关于完善矛盾纠纷多元化解机制的实施意见》，明确各级党委政府的主体责任。二是部门联动破壁垒。建立“一站式解纷中心”的联动平台，信访、综治、司法等部门的“入驻”促使调解、信访、司法、公证、仲裁等各类解纷资源整合，高效化解矛盾纠纷。如郫都区整合信访接待中心、法律服务中心等，做实区级“一站式”矛盾纠纷多元化解平台，开设 17 个常驻部门服务窗口，共化解矛盾纠纷 3743 件，法院受理案件呈现持续下降的良好态势，群众满意率达 99.8% [20]。三是社会动员聚合力。通过政府购买服务、培育社会组织等方式，引入人民调解工作室、专业调解机构、心理咨询机构等社会力量参与矛盾化解。四是公民参与强基础。通过居民议事会、院落自治小组等形式，鼓励群众自主协商解决邻里纠纷、物业矛盾等。蒲江县“五老”调解(老党员、老干部、老教师、老军人、老模范)是公民参与的典型代表，自 2015 年以来，“五老”调解共参与调处纠纷 8100 余件，调解成功率保持在 90%以上[21]。

（三）集成化治理平台：打造“线上 + 线下”融合的矛盾化解平台

成都着力打造集成化矛盾纠纷化解平台体系，实现矛盾一站式受理。从平台类型来看，一是司法类平台主导专业化解，如成都市中级人民法院打造的“蓉易诉”电子诉讼平台设置在线调解功能。二是政务类平台承接民生诉求，如成都市社治委牵头的“蓉E报”平台，聚焦城乡社区治理中群众投诉问题，由微网格员、专属网格员或者政法力量通过小程序上报矛盾诉求，平台自动分流至相关部门处置。三是诉非协同类平台实现多元对接，如双流法院打造的诉非协同“大超市”，整合人民调解、行政调解、司法调解、仲裁等 12 种化解方式，群众可按需选择化解途径。四是热线类平台兜底民生诉求，成都“12345”热线平台作为矛盾诉求“总入口”，通过群众来电来信方式受理消费纠纷、噪音污染等各类基层矛盾纠纷相关诉求。

（四）多元化治理组织：健全覆盖全领域的矛盾调解组织网络

成都针对不同类型矛盾纠纷特点，构建了多元化的治理组织体系，确保矛盾纠纷“有人管、能解决”。从组织功能划分来看，一是综合类组织统筹全局，各级矛盾调解中心负责统筹协调跨部门、跨领域矛盾

化解。郫都区打造区、镇街、村(社区)三级“一站式”矛盾纠纷多元化解平台,根据纠纷类型快速分流至相关部门或属地,构建逐层分流递进的解纷“过滤网”。二是专项类组织精准发力。建立劳动纠纷一站式联动处置中心、物业矛盾调解委员会、征地拆迁纠纷调解小组等,针对特定领域矛盾开展专业化调解。如成都已经搭建以市级、区(市)县两级劳动纠纷一站式联处中心为核心,纠纷预防、发现、处置全部靠前的联调工作模式。三是基层类组织扎根一线。村(社区)人民调解委员会、网格调解小组等负责处置邻里纠纷、家庭矛盾等“小微矛盾”。截止 2023 年,成都市司法局指导 3044 个村(社区)全面建立人民调解委员会,实现了基层人民调解组织全覆盖[22]。四是行业类组织规范行业矛盾,成都指导房地产、建筑、医疗等行业协会设立调解组织,如成都市房地产行业人民调解委员会专门处理涵盖土地出让、开发整理、房屋建设、供应链、买卖租赁、交房、房屋管理及物业等房地产行业纠纷。

(五) 创新化治理举措:破解基层矛盾化解难点问题

成都针对基层矛盾中的“硬骨头”问题,推出创新化治理举措,提升矛盾化解的针对性与有效性。其中,“信托制”物业模式是破解小区物业矛盾的典型创新。传统物业模式下,小区业主与物业公司因物业费收缴、服务质量、公共收益分配等问题矛盾频发。为解决这一问题,成都借鉴信托制原理破解物居信义关系缺乏困境,在全市推广“信托制”物业模式,即由业主大会作为委托人,将物业费、公共收益等资金委托给物业公司(受托人)管理,物业公司按照“账目公开、成本透明、收益归业主”的原则提供服务,社区、街道、住建部门等作为监督人全程监督。截止 2025 年 8 月,成都 1200 余个小区引入信托制物业模式。该模式的引入促使物业费收缴率、业主满意度均超过 98%,矛盾纠纷平均下降 95% [23]。成都市“信托制”物业解纷工作法被评为新时代“枫桥式工作法”全国 31 个典型案例之一。

3. 现实困境:“诉源治理”模式运行中的关键障碍

尽管成都在基层矛盾纠纷协商化解方面取得显著成效,但实践中仍存在主体、手段、内容、保障四方面的关键障碍,从而制约了矛盾纠纷化解效能的提质增效。

(一) 主体合力较弱,协同治理存在“碎片化”态势

主体协同是多元共治的核心,实践中基层矛盾纠纷化解存在主体合力不足的问题。一是“各自为战”现象突出。部分部门在矛盾处置中更多关注自身职责范围内的工作,缺乏主动协同意识。例如,征地拆迁安置等跨部门矛盾处置中,人社、自然资源、住建等部门往往各自推进工作,缺乏统一协调,导致矛盾处置周期延长。二是基层权限与矛盾复杂度不匹配。随着城乡融合加速,基层矛盾纠纷往往表现出“跨领域、复杂化”等特征,但网格员、社区甚至街道权限有限,难以独立处置此类矛盾。例如,安置小区因历史遗留问题难以获得产权证,引发社区居民反复上访投诉甚至发生群体性事件,因涉及规划、住建、城管等多个部门,且有明确政策限制,社区乃至街道缺少决策权和协调能力,面对此类矛盾纠纷束手无策。“这个小区的房屋性质属于新农村建设,是通过拆院并院方式修建,于 2009 年交房,当时说的是两年之内若政策允许情况下办理产权。过去这么多年了,一直没有办下来,大家怨气很大,确实是因为国家各类政策限制,需要市里各部门统筹协调,我们街道和村委会只能把大家的意见收集反馈上去,做好安抚工作”(A 街道办事处工作人员,2025-05-06)。三是矛盾纠纷“选择性上报”。在矛盾纠纷成功化解率的硬性考核要求下,部分社区在矛盾纠纷处置上报过程中,往往会通过各类线上平台上报已经成功处置的矛盾纠纷,而难以处理的纠纷不会在平台上报。“一般来说,网格员能处理的事情他才会上‘蓉 E 报’上报,如果处理不了,他们一般都会给我们打电话,我们能处理的才会上报,如果我们也处理不了,就直接不上报了。”(X 社区工作人员,2025-04-01)

(二) 信息存在壁垒,平台互联缺乏“一体化”建设

信息共享是提升矛盾化解效率的关键,但现有各类矛盾纠纷化解平台之间仍存在不同程度的信息壁

垒。一是“数据孤岛”尚未完全打破。目前成都已有“蓉E报”、“蓉易诉”、“12345”热线平台、“问政四川”等多个矛盾纠纷化解平台，但平台分属不同部门管理，数据标准不统一、接口不互通。例如，在矛盾纠纷类型确定方面，“12345”热线平台既会根据政府部门职责进行描述性划分，如“市政管理-市容市貌-占地经营”，也有矛盾纠纷类型的粗略分类，如与公安有关的业务中划分了“矛盾纠纷-家庭矛盾”；微网格员在“蓉E报”上报矛盾纠纷时往往自主命名，有的命名“房屋漏水纠纷”，有的则命名“XX与XX的矛盾纠纷”。二是数据融合与挖掘能力不足。现有平台多停留在“受理-分流-办结”的基础功能层面，缺乏对海量矛盾纠纷数据的融合分析能力，无法通过数据挖掘识别矛盾发生规律、预测矛盾纠纷发展趋势。如“12345”热线平台多进行简单的分类统计，社区工作人员端口仅能看到多少已经处理、多少尚未处理。三是信息反馈不及时。部分平台存在“重受理、轻反馈”问题，矛盾处置进度、结果等信息未及时更新至平台，群众无法实时查询，只能通过电话、现场咨询等方式了解情况，降低群众满意度。

(三) 前端预警失灵，风险防控缺乏“前瞻性”布局

社区矛盾的前端预警是实现“源头治理”的关键，但成都在社区矛盾的前端预警方面存在明显短板。一是风险排查方式较为传统。“蓉E报”等平台更加强调矛盾纠纷成功化解率导致其被社区视为成功处置后的记录工具，而非事前排查的重要手段。目前社区矛盾纠纷前端风险排查依然依赖于社区两委成员、网格员的走访或者居民主动投诉，相关信息记录于本子或者散落于各个微信群，缺乏大数据、人工智能等技术手段的辅助，无法实现对海量矛盾信息的实时监测。二是风险信息与隐私保护存在冲突。社区矛盾纠纷前端预警需要收集居民家庭情况、利益诉求等详实信息，部分居民对社区工作人员的“陌生感”和对个人隐私泄露的担忧，导致对信息收集产生抵触心理。在排查家庭矛盾纠纷时，部分居民不愿意提供家庭成员关系等信息。三是风险预警指标不完善。社区矛盾前端预警缺乏统一的风险识别标准和流程，对“是否成为风险事件”、“确定为何种风险类型”、“风险划分为何种程度”的判断高度主观化。如“夫妻经常争吵”是否可以研判为风险事件，社区是否以及应该如何介入等问题仍没有明确操作规范。

(四) 调解保障不足，队伍建设存在“薄弱化”难题

基层调解队伍是矛盾纠纷化解的“第一道防线”，但基层调解队伍保障不足，制约了队伍稳定性与战斗力。一是队伍规模偏小，难以满足矛盾化解需求。成都市现有人民调解员 20,717 人¹，各类纠纷调解组织登记的调解员 39,973 人，自 2022 年以来，成都共排查矛盾纠纷 22.7 万余件，化解 22.3 万余件 [24]。这意味着每名调解员每年需要处置将近 9 件矛盾纠纷。同时，其中人民调解员中有很大一部分是社区两委成员担任或社区居民兼职，时间精力能力均有限，所以基层调解队伍数量难以满足矛盾纠纷调解需求。二是保障条件较差，影响队伍积极性。调研中发现，兼职调解员无固定工资，若调解矛盾纠纷成功，可自行撰写案例档案上交人社局审核获取奖金或补贴，平均每件矛盾纠纷案例补贴 40~200 元不等，调解工作的时间和精力成本与调解收益不成正比，严重影响调解工作积极性。三是专业能力不足，难以应对复杂矛盾。现有调解员多为社区干部、退休人员，缺乏法律、心理、社会工作等专业知识，而讲座形式的短期统一培训对于矛盾纠纷调解能力提升作用不大，难以满足复杂矛盾的化解需求，只能把部分矛盾纠纷直接流转至专职调解员或者驻社区法律顾问，无法充分发挥社区第一道防线的作用。

4. 优化路径：完善基层矛盾纠纷协商化解机制的进路选择

结合成都基层治理实际，从主体协同、信息整合、前端预警、队伍建设四个方面提出集成化解决方案，推动基层社会矛盾协商化解机制提质增效。

¹根据成都市人民政府官网数据开放栏目搜索统计所得。

(一) 健全主体协同机制, 破解“碎片化”治理难题

一是建立分领域联动联调机制。针对征地拆迁、劳动争议等矛盾多发领域, 制定专项联动联调方案, 明确牵头部门、参与部门的权责与对接流程。例如, 征地拆迁矛盾由自然资源部门牵头, 人社、住建、信访、司法等部门参与, 建立“一站式”联合办公机制, 群众只需到一个窗口即可办理补偿、社保、安置等手续, 减少多头跑腿。同时, 建立联动联调考核制度, 将部门协同情况纳入绩效考核, 对协同不力的部门予以通报批评。二是探索区域化党建引领重大矛盾化解机制。以街道(镇)为单位, 建立区域化党建联盟, 吸纳辖区内机关、企业、社会组织、学校等单位的党组织参与, 针对跨社区、跨领域的重大矛盾, 由党建联盟牵头组织协商, 统筹资源解决问题。

(二) 健全信息整合机制, 打造“一体化”智慧平台

一是规范矛盾纠纷信息上报内容。基层单位在上报矛盾纠纷类型时, 要以“人 + 物 + 事”标签组合方式对基层社会矛盾纠纷类型进行描述。如邻里因为在楼道做鞋柜引发的纠纷可以将其标签组合为“自然人与自然人 + 鞋柜 + 占用公共空间”, 居民因为流动商贩占道经营引发的纠纷可以将其标签组合为“自然人与流动商贩 + 摊位 + 占用公共空间”。上级部门在标签组合描述基础上评判人、事、物之间的主要关系, 对矛盾纠纷命名进行更正优化, 为制定统一数据标准奠定基础。二是制度化推进数据共享。以分部门明确其矛盾纠纷治理数据共享的对象、依据、目的、方式以及特定数据不可共享的法律依据等持续推进各类平台等数据对接与信息共享落实落地。三是协同化平台整合数据信息。以智慧蓉城建设为契机, 以综治中心的矛盾纠纷调处化解协同应用系统为基础, 制定统一的数据标准与接口规范, 整合各部门数据, 逐渐汇聚矛盾纠纷治理“数据池”。四是智能化挖掘数据关联。在全面梳理矛盾纠纷标签基础上, 通过大数据技术深度分析矛盾纠纷类型、热点领域、区域分布、时间节点等元素之间的关联性, 为治理决策提供支撑。

(三) 健全前端预警机制, 提升“前瞻性”风险防控能力

一是优化协同联动排查。在社区内部, 整合社区志愿者、楼长、热心居民等力量, 发挥他们熟悉社区情况、与居民联系紧密的优势, 拓宽信息收集渠道。同时, 强化社区与公安、司法、民政等部门的联动, 建立信息共享与协同排查机制, 定期开展联合排查行动, 形成工作合力。二是技术赋能风险排查。利用自然语言处理技术和情感分析技术对小区业主微信群中的文本信息进行情感分析和关键词提取, 及时发现居民情绪波动和矛盾焦点, 实现从传统的事后记录向事前精准排查的转变。三是建立长期稳定信任关系。社区工作人员应通过常态化的社区活动、上门走访等形式, 加强与居民的沟通交流, 帮助解决居民实际生活难题, 消除居民对社区工作人员的陌生感。四是规范信息收集工作。制定严格的信息收集规范, 明确告知居民信息收集的目的、用途、范围以及保密措施。在收集敏感信息时, 必须获得居民的明确同意, 并采用匿名化、加密等技术手段对信息进行保护。五是制定风险预警工作标准。组织社区治理专家、法律专业人士共同制定社区矛盾前端预警的风险识别标准和流程, 明确不同类型矛盾纠纷的风险特征、判断依据以及相应风险等级划分标准。

(四) 健全队伍建设机制, 夯实“专业化”治理基础

一是持续挖掘社区潜在调解力量。建立社区人才储备库, 对有意愿参与调解工作的居民进行信息登记, 根据其特长、职业背景等进行分类, 以便在需要时快速调配合适人员参与调解。特别注重吸收大学生村官、律师、公证员、退休政法干部等各行各业代表进入人民调解员队伍中。二是充分发挥校地合作优势。加强与在蓉高校的深度合作, 建立实习基地, 为法律、社会学、心理学等专业学生提供稳定的实践机会, 邀请他们跟随经验丰富的调解员参与实际调解工作, 弥补调解员短缺困境。三是优化调解员的工作保障。在硬件设施方面, 设立专门的调解室, 配备桌椅、电脑、打印机、录音录像设备等; 在激励制度方面, 除了按成功调解案例给予补贴外, 应考虑设立调解工作全勤奖金、优秀案例特别奖金等, 以充

分调动兼职调解员的积极性。同时,适当降低兼职调解员比重,增加专职调解员人数,打通兼职调解员向专业调解员的发展通道。四是建设专业化的调解队伍。通过校地合作打造调解员培训基地,打破传统讲座式培训的单一模式,采用“案例研讨+模拟调解+实地观摩”相结合的方式;探索“1个矛盾纠纷案件+1名驻社区律师/1名资深调解员+1名新手调解员”的导师帮扶模式,促进新手调解员快速成长。

5. 结论与展望

成都以“诉源治理”为核心的全链条基层矛盾纠纷协商化解机制已超越传统事后处置的被动模式,其强调的源头化治理理念、协同化治理格局、集成化治理平台、多元化治理组织、创新化治理举措为超大型城市探索城乡基层治理现代化提供了富有启发的成都样本。本文从“主体-手段-内容-保障”四个维度构建了一个分析基层协商化解机制的整合性框架,不仅清晰地揭示了多主体协同、信息共享、前端预警与专业队伍建设之间的内在逻辑关联,深化了对“诉源治理”理论内涵的理解,也为后续关于基层治理现代化的学术研究提供了一个可资借鉴的分析工具。技术赋能、数据驱动、信任强化等解决策略的提出可以切实优化基层矛盾纠纷协商化解机制,具有重要的推广价值和启示意义。当然,在数智时代到来的今天,未来仍需持续关注人工智能在矛盾纠纷预警防范中的应用边界与效果评价,数字技术与基层治理文化的调适等问题,在理论层面推动数字技术与枫桥经验的融合,也能在实践中持续推动基层治理体系与治理能力现代化。

基金项目

成都市哲学社会科学规划项目(项目编号 2024CZ115);成都市哲学社会科学重点研究基地项目(项目编号 CXZL202407);教育部高校国别和区域研究备案中心日韩研究院年度研究项目(项目编号 2023RHYB006)。

参考文献

- [1] 成都统计局. 成都统计年鉴 2024 [EB/OL]. 2024-12-31.
https://cdstats.chengdu.gov.cn/cdstjj/c178732/2024-12/31/content_025ae6eb8f4f4a27b6245a53b5f98b53.shtml, 2025-09-23.
- [2] 李长健, 杨永海. 新乡贤介入矛盾纠纷化解的困境和应对——基于河南省 H 镇的田野调查[J]. 农业经济与管理, 2019(4): 73-84.
- [3] 张帆, 田毅鹏. 社会性治理技术: 社会组织对社会矛盾的化解之道——以 J 市信访法律事务服务中心为例[J]. 河北学刊, 2021, 41(4): 200-209.
- [4] 管晓静. 公安派出所矛盾纠纷化解: 现状调查、困境思考与机制优化[J]. 中国人民公安大学学报(社会科学版), 2023, 39(2): 149-156.
- [5] 陈荣卓, 颜慧娟. 民生法治视域下农村社区矛盾纠纷治理之道[J]. 华中农业大学学报(社会科学版), 2016(1): 8-14, 128.
- [6] 罗兴佐, 何晓龙. 涉民族因素社会矛盾纠纷的类型及其化解途径——基于 315 个案例的分析[J]. 青海民族大学学报(社会科学版), 2019, 45(1): 64-73.
- [7] 杨林, 赵秋雁. 矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制研究——基于三种实践模式的分析[J]. 中国行政管理, 2022(6): 137-143.
- [8] 陈科霖, 张倩. 妈祖在上: 民间信仰在基层矛盾纠纷化解中的作用与边界[J]. 公共管理评论, 2024, 6(3): 271-284.
- [9] 李华胤. 授权式协商: 传统乡村矛盾纠纷的治理逻辑及当代价值——以鄂西余家桥村“说公”为例[J]. 民俗研究, 2020(1): 128-137, 159.
- [10] 郝雅立, 宋沂霏. 双网互嵌: 基层社会矛盾纠纷协同治理的逻辑理路和实践进路——以 T 市矛盾纠纷多元化解模式为例[J]. 天津行政学院学报, 2024, 26(2): 65-74.

- [11] 李鑫. 数字时代社会纠纷的结构变迁及其解决机制重构[J]. 地方立法研究, 2023, 8(5): 52-70.
- [12] 郑长旭. 新时期大数据赋能多元矛盾纠纷治理: 实践驱动、问题挑战与机制优化[J]. 中国行政管理, 2023(3): 54-59.
- [13] 任勇. 重视新时代“枫桥经验”的数字治理面向[J]. 探索与争鸣, 2023(8): 21-23.
- [14] 李梦兰, 唐鸣. 信息技术赋能新时代“枫桥经验”: 实践样态、驱动逻辑与发展方向[J]. 江汉论坛, 2025(1): 131-137.
- [15] Lieberman, J.K. and Henry, J.F. (1986) Lessons from the Alternative Dispute Resolution Movement. *University of Chicago Law Review*, 53, 424-439. <https://doi.org/10.2307/1599646>
- [16] Chalmers, D.J. (2011) Verbal Disputes. *Philosophical Review*, 120, 515-566. <https://doi.org/10.1215/00318108-1334478>
- [17] Craver, C.B. (2013) The Use of Alternative Dispute Resolution Techniques to Resolve Public Sector Bargaining Disputes. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 28, 45. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2197950
- [18] Katsh, E. and Rifkin, J. (2001) *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. Jossey-Bass.
- [19] 王翔. 诉源治理的全球视野: 比较经验与中国反思[J]. 经济社会体制比较, 2023(4): 135-146.
- [20] 矛盾纠纷“一站式”化解的郫都模式[N]. 法制日报, 2024-12-08(1).
- [21] 成都市蒲江县关工委: 打造“五老”调解示范品牌助力平安蒲江建设[EB/OL]. 2024-10-31. <http://www.sc.xinhuanet.com/20241031/f3a257975f394171b4b274493b9dceec/c.html>, 2025-09-23.
- [22] 成都市司法局发挥人民调解基础性作用绘就成都基层治理新“枫”景[EB/OL]. 2024-02-06. <https://www.sichuanpeace.gov.cn/zt2023fqjycd/20240206/2841563.html>, 2025-09-23.
- [23] 成都 1200 余个小区引入“信托制”小区治理机制[N]. 成都日报, 2025-08-16(1).
- [24] 央媒看四川 | 四川省成都市坚持和发展新时代“枫桥经验”——织密防护网善治解民忧[EB/OL]. 2024-01-06. <https://sichuan.scol.com.cn/tfrm/202401/82442261.html>, 2025-09-23.