

新時代“楓橋經驗”對澳門調解制度發展的啟示

邱庭彪 李宇昊 毛光海

[摘要] 澳門自回歸祖國 25 周年以來，法治建設取得了顯著成效。其中，調解制度亦有所進展。但在新時代背景下，澳門調解制度存在建立“專門法律制度”的討論以及“未能滿足粵港澳大灣區和橫琴粵澳深度合作區發展所需”的不足之處。鑑於此，澳門調解制度應在新時代“楓橋經驗”的啟示下，在“與時俱進、因地制宜、科技賦能、文化浸潤”四個方面進行探討完善。

[關鍵詞] 新時代 楓橋經驗 澳門調解制度 法治

一、引言

多元化解紛糾紛機制建設能夠實現“抓前端、治未病”，這不僅是國家治國理政的重要方式，也是澳門社會將來發展的方向。同時，推動法治建設，有益於優化營商環境、保障服務民生、護航高水平對外開放。整體來看，法治建設是一項系統性的工程，涉及的範圍極廣，而如何化解社會中存在的矛盾糾紛是關鍵。為此，調解制度以其獨特性便成為法治建設中的重要一環。

今年筆者在參加全國兩會時印象深刻的是，最高人民法院以及最高人民檢察院的工作報告中均提及“楓橋經驗”，即以調解、和解的方式爭取將問題化解在萌芽狀態，防止問題演變、上升為矛盾糾紛，這既可降低司法訴訟案件的數量又能夠維護社會和諧和民生安定。“楓橋經驗”作為中國基層社會治理的瑰寶，自誕生伊始，便重視積聚群眾智慧，將調解作為主線貫穿發展與革新之中，充分彰顯了“依靠群眾、善用調解”的亮麗底色。可以說，新時代“楓橋經驗”的核心內容就是以調解為主的綜合治理。^①

澳門自 1999 年回歸後，成為國家統一治理體系中的重要一環。其在“一國兩制”、“澳人治澳”、高度自治的原則下，法治環境得到了良好的維護和發展，實現了經濟繁榮與社會穩定。同時，在推進特區治理的過程中，澳門形成了具有自身特色的“一國兩制”成功實踐，並積累了寶貴經驗。當然，與此同時也應該看到澳門在法治建設與治理中存在的不足之處，特別是調解制度應如何進一步夯實原有基礎、適應新的形勢變化以及更好地推動社會管理的創新與發展。可以說，這是一個重大而又緊迫的現實問題。

作者簡介：邱庭彪，澳門大學法學院副院長、博士生導師；李宇昊，北京理工大學大灣區創新研究院研究員、澳門大學法學院博士研究生、經濟師；毛光海，澳門大學法學院博士研究生。

^①汪世榮、朱繼萍主編：《人民調解的楓橋經驗》，北京：法律出版社，2018 年，頁 3。

鑑於此，本文以澳門回歸祖國 25 周年以及“楓橋經驗”誕生 61 周年為契機，全面探討澳門調解制度的概況以及當下應如何推進該制度發展，同時結合新時代“楓橋經驗”的精神內核，進一步探尋完善澳門調解制度的路徑。

二、澳門調解制度概況

（一）調解概述

“調解”之內涵為：中立第三方在糾紛出現後介入，按照社會的共同認識和某種規範，對產生爭議的雙方予以勸解，並鼓勵通過談判、協商來解決問題。調解制度為爭端的解決提供了另一種的方法，有助於避免矛盾進一步激化，從而能夠維護社會的整體和諧與穩定。^①

自人類社會存在以來，無可避免地會出現各種爭議糾紛，利用調解的手段來解決這些糾紛，是早期人類社會普遍傾向的選擇；隨着現代民族國家的構建和發展，國家不斷努力嘗試把調解充分運用於其治理活動之中。實際上，以宏觀的視野不難發現，“調解”一詞表面上似乎簡單，但深層次中卻蘊含着眾多複雜而又豐碩的內容，這不僅包括社會特有的糾紛解決手段，還涵蓋現今在西方流行的 ADR 模式，而具有深厚傳統的中國調解更是其中不可或缺的一部分。^②

在古代的中國，“調解”代表的是一種有界限、有一定範疇的“和解”。也就是說，只有涉及民事爭議和一些輕微的刑事案件，方能通過調解方法得到妥善處理；而對於涉及盜賊、命案等嚴重罪行（即所謂的重大“獄案”），則法律明確規定禁止私下和解，並且官府也有責任依法進行審判、執行，不允許調解。這一方面充分彰顯了古代人們對和諧的嚮往，另一方面還展現了古代人們對利用法律來“懲惡揚善”以及對善良、正義等信仰的堅守。故而，在古人的認知當中，調解是應受到一定限制的。而之所以對調解的適用範圍作出明確的限制，主要是為了確保法律在“懲惡”方面具有足夠的威懾力。可以試想，若所有的案件均可通過調解的手段予以處理，則法律所應該具備的公正特質在一定程度上很有可能淪為空談且不切實際。總而言之，中國的調解制度能自古至今持續繁榮，並不僅僅是依賴制度條款的完備，也絕非其作為一個簡單、經濟和高效的糾紛解決途徑，最深層次的推動力是基於調解制度所蘊含“和諧”這一核心理念，這對於整個人類社會的進步與發展具有廣泛的價值和深刻的意義。^③

（二）澳門調解概況

澳門在過去的四百多年裏，其法律制度、價值觀念、公共秩序原則、行為準則和風俗習慣一直潤澤於中西文化交融之中，而民商事爭議糾紛的解決方式亦不例外。現時澳門解決爭議的具體方式主要包括訴訟、仲裁和調解。為此，有必要簡單說明澳門有關調解制度

^①曾憲義：〈關於中國傳統調解制度的若干問題研究〉，《中國法學》（北京），第 4 期，2009 年，頁 38。

^②徐昕主編：《調解：中國與世界》，北京：中國政法大學出版社，2013 年，頁 3。

^③曾憲義：〈關於中國傳統調解制度的若干問題研究〉，《中國法學》（北京），第 4 期，2009 年，頁 42。

的變化。

(1) 回歸前調解法治進程的摘錄

澳門在回歸之前，就已經制定了兩部關於仲裁制度的法規，分別是第 29/96/M 號法令核准的《仲裁制度》及第 55/98/M 號法令核准的《涉外商事仲裁專門制度》。二者相對而言，前者可稱為“內部仲裁法”，後者則被認為是“涉外仲裁法”。

而澳葡政府在 1998 年分別設立了澳門消費爭議仲裁中心、澳門律師公會自願仲裁中心和澳門世界貿易中心有限公司自願仲裁中心，並將調解作為在仲裁程序的前置程序或獨立程序，從而提供多元化的爭議糾紛解決方式，以順應時代的變化。

(2) 回歸後調解法治進程的摘錄

澳門特區政府在 2002 年、2011 年及 2017 年分別建立了保險及私人退休基金爭議仲裁中心（簡稱“保基中心”）、樓宇管理仲裁中心（簡稱“樓宇中心”）以及醫療爭議調解中心（簡稱“醫調中心”）。

保基中心的職責在於化解一些爭議金額低於初級法院法定上訴利益限額的保險和私人退休基金的糾紛；^①樓宇中心則旨在解決與樓宇管理相關的糾紛；^②至於醫調中心，其主要針對醫療事故引起的賠償爭議進行調解。^③

在 2020 年，澳門的消費爭議仲裁中心正式更名為“澳門消費爭議調解及仲裁中心”，其隸屬於消費者委員會，主要負責化解消費者與經營者之間因提供商品或服務而產生的民商事性質的爭議糾紛。^④從名稱的變更亦可看出，調解制度在澳門的重視程度正不斷加深。

(3) 小結

不論調解制度在澳門實踐中的發展進程如何，其目的及功能不是判斷誰是誰非，而是嘗試使有爭議的雙方當事人在和平的環境下達成既能滿足自身合理利益並能使各方均可接受的解決方案，其核心理念和中華文化“以和為貴”以及“和睦團結”的傳統思想不謀而合。因此，在澳門這個以中國人為主的社會群體之中，調解有着廣泛的應用空間和基礎，且在糾紛解決中扮演着重要的角色。

(三) 澳門調解的模式

在澳門地區解決糾紛的過程中，調解、仲裁和訴訟是三種既可以單獨應用，又可以部分相互融合的機制。而調解注重當事人的積極參與、無敵對性和實現共贏的結果，具有快速性、靈活性和私密性的特點。

當前，澳門的調解制度大致可分為“司法調解”和“非司法調解”這兩種基本模式。^⑤司法調解包括“檢察院調解”與“法院訴訟調解”，這主要是由兩院作為司法機關的性質

^①第 259/2002 號行政長官批示《保險及私人退休基金爭議仲裁中心規章》第 1 條（標的）。

^②第 66/2011 號行政長官批示《樓宇管理仲裁中心規章》第 1 條（標的）。

^③第 4/2017 號行政法規《醫療爭議調解中心》第 2 條（職權）。

^④澳門特別行政區政府消費者委員會：〈澳門消費爭議調解及仲裁中心簡介〉，<https://www.consumer.gov.mo/CAC/Intro.aspx?lang=zh>，2024 年 8 月 9 日讀取。

^⑤趙琳琳：《澳門司法制度新論》，澳門：澳門基金會；北京：社會科學文獻出版社，2015 年，頁 334。

所決定的，故二者被賦予了對特定範圍內的案件進行調解的權力。值得一提的是，法院訴訟調解根據階段的不同可分為“訴訟開始階段的強制試行調解”以及“訴訟過程中的調解”。而非司法調解則涵蓋的種類更為廣泛，具體包括街坊會、仲裁機構以及一些協會所進行的調解。其中，仲裁機構的調解制度的運行方式一般是仲裁機構自受理個案起，由調解員協助促進當事人達成調解協議。此外，根據第 19/2019 號法律《仲裁法》的相關規定，^①在仲裁程序中亦存在調解結案的可能性：一種情形是當事人之間主動化解了糾紛；另一種情形是當事人以書面方式授予仲裁員調停權並通過調停程序解決了爭議糾紛。無論何種情形，當在仲裁程序中以調解化解了爭議糾紛時，仲裁庭將終止仲裁程序，並在無異議情形下以仲裁裁決的形式認可和解。同時，“認可和解內容的裁決”與“就該案實體問題所作的任何其他仲裁裁決”之間具備相同的性質及法律效力。

總體而言，澳門的調解主要依附於司法訴訟或仲裁程序而實現運作，或者說其通常作為司法訴訟或仲裁程序中的一個階段。但是，《澳門世界貿易中心仲裁中心內部規章》第四章規定了“獨立的調解程序”則屬於例外之情形，其並不依附於任何司法訴訟或仲裁程序，是真正獨立的非司法性質的爭議解決方式，因而可以稱為是澳門法律制度中唯一嚴格意義上的調解制度。^②

結合上文所述以及澳門的客觀實際情況，本文認為司法訴訟作為一種傳統的司法程序，可以作為解決爭議的最後手段，但在此之前應積極以調解方式解決糾紛，充分發揮調解所具有的獨特作用，從而減輕司法負擔、提高糾紛解決效率。

（四）澳門調解的效力

（1）實體法上的效力

針對訴訟內的調解，若當事人之間的和解是由法官依據澳門《民事訴訟法典》第 428 條主持調解而達成，則法官需要遵循第 242 條第 4 款之規定，通過作出判決以確認該和解的效力，並根據相關事項作出判處。由此可見，訴訟內調解的法律效力等同於判決。

對於訴訟外的調解，則應區分兩種情形。其一，若調解協議經某些規章規定的仲裁機構確認後，則與仲裁裁決具有相同價值，此時具有與法院的判決同等的執行效力。其二，當事人若按照獨立的調解程序解決糾紛，並以書面方式形成了調解協議，且符合澳門《民法典》第 1174 條所規定的有關訴訟外和解的方式，則屬於澳門《民法典》第 1172 條所規定的和解。基於此種情形，調解協議的實質為合同，其僅對合同相對人產生債的效力。

（2）程序法上的效力

調解協議在程序法上的效力主要表現為以何種執行程序來保障內容的實現。依照《民事訴訟法典》第 374 條的相關規定，如果是以下兩種情形之一的，則應當依照普通程序進行，包括“非為判決之執行名義”以及“判處履行債務之判決，而該債務應按第 690 條及

^①參見第 19/2019 號法律《仲裁法》第 55 條（調停）、第 63 條（和解）。

^②趙琳琳：《澳門司法制度新論》，澳門：澳門基金會；北京：社會科學文獻出版社，2015 年，頁 339。

隨後數條之規定結算”。與前述兩種情形相反者，則按照簡易程序進行。故而，執行名義的不同將會對適用的程序造成影響。

結合上述調解在實體法上的效力，仲裁機構對和解所作出的裁決以及訴訟內的調解，均具有等同於判決的效力，兩者同屬於《民事訴訟法典》第 677 條 a 項給付判決類別的執行名義，因而執行情序可按照簡易形式。

而訴訟外調解需要按照其訂定之形式從而確定不同類別的執行名義。其一，如果由仲裁機構確認的調解協議，其與仲裁裁決所作出的價值相同，亦即等同於司法判決的執行效力，如同上文所述，可按簡易形式進行執行情序；其二，如果屬於澳門《民法典》第 1174 條之規定須採用公證書作出的情形，則其執行名義的依據為《民事訴訟法典》第 677 條 b 項，即以普通形式之執行情序進行；其三，如果僅以私文書方式作出之和解，則屬於《民事訴訟法典》第 677 條 c 項之執行名義，同樣以普通形式之執行情序進行。

三、澳門調解制度的探討與不足

（一）探討：是否需要專門法律制度

自回歸以後，澳門與內地關係更為緊密，其在經濟、貿易、社會等方面蓬勃發展。但同時，隨之而來的爭議糾紛也逐漸增多，加之澳門居民對司法信任感不斷加深，由此選擇將爭議糾紛訴諸法院進行解決的案件數量也在逐步攀升。但基於司法具有程序複雜、資源有限以及高成本等因素，使得爭議糾紛解決的效率低下且效果並不理想。鑑於此，澳門在推動法治建設以及實現多元化解爭議糾紛時，應當將調解方式置於解決爭議糾紛的“第一線”。

當前，澳門並沒有一部專門、統一、單獨的調解法，關於調解的規定大多散見於部分規章制度之中。而在司法實踐中，澳門調解制度相較於訴訟、仲裁而言更為簡便和快捷，並且絕大部分的調解服務是完全免費的。儘管如此，以調解的方式解決糾紛並沒有被廣泛而有效地實施運用，究其原因主要在於在調解過程中，沒有強制要求雙方都必須參與，換言之，調解制度在強制對方的參與上缺乏一定的力度。

誠然，《澳門基本法》第 36 條賦予澳門居民向法院提起訴訟的權利不應被剝奪，但為了擴大調解制度的適用，推動和鼓勵當事人以調解機制解決爭議糾紛，對此可以在法律制度中增加如下相關表述的規定：“如果一方當事人提出調解，而另一方拒絕調解，則拒絕者應視為負有責任的一方，其需要首先承擔因訴訟產生的所有費用，包括司法費用、法院代理費。若逾期不予支付，還應支付逾期利息。對於希望進行調解的一方當事人，可在後續的訴訟中減免一定數額的司法費用。”

綜上所述，澳門需要有專門的調解法律制度對有關事宜作出明確、體系化的規定，以促進調解制度成為澳門糾紛解決的“利器”，從而有益於澳門社會的和諧與穩定。

（二）不足：未能滿足粵港澳大灣區和橫琴粵澳深度合作區發展所需

回望澳門調解的發展歷程，不論是與另一個解決爭議的方式即澳門仲裁作比較，抑或與同樣實行資本主義制度的香港特區作比較，不難發現澳門調解發展進程較為滯後，具體表現為未能較好地滿足粵港澳大灣區（以下簡稱“大灣區”）和橫琴粵澳深度合作區（以下簡稱“深合區”）發展所需。

一方面，從法治進程角度而言，澳門仲裁機制不論是自願仲裁或必要仲裁的發展步伐均比調解快，當中最明顯的是澳門特區政府於 2019 年頒佈了第 19/2019 號法律《仲裁法》，該法為自願仲裁制度建立了一個里程碑。在必要仲裁方面，澳門於 2023 年頒佈了第 9/2023 號法律《樓宇滲漏水爭議的必要仲裁制度》。至於澳門調解在區域合作方面的工作，似乎最突出的工作僅是澳門世界貿易中心仲裁中心可被指定對有關《〈內地與澳門關於建立更緊密經貿關係的安排〉投資協議》第 20 條規定的爭端提供調解服務，^①但擬指定該中心提供調解服務的內地投資者，需先向澳門經濟及科技發展局提交書面請求。

另一方面，同為大灣區城市之一的香港在國際調解方面迎來重大突破，即國際調解院將落戶香港。該院由中國與持相近理念的國家共同發起成立，並以順應國際調解發展趨勢和需求為旨意，負責為國際上的各類爭議糾紛提供和諧、靈活、經濟、便捷的解決方案。^②此外，中國外交部還與香港特區政府正式簽署了《關於在香港特別行政區設立國際調解院籌備辦公室的安排》，^③以文件的形式明確了國際調解院籌備辦公室在香港特區的具體工作和職責，由此也體現了國際調解院的重要價值與意義。此外，建成後的國際調解院將是世界上首個專門以調解方式解決國際爭端的政府間國際法律組織，^④這不僅是對既有的爭端解決機構和方式形成有益補充，更是為和平解決國際紛爭開闢的新途徑。

大灣區被公認為中國開放程度最高、經濟最活躍的地區之一，並在國家的區域協同發展戰略中具有重要的作用。而深合區作為大灣區中的關鍵區域，更是被賦予了“促進澳門經濟適度多元發展的新平台、便利澳門居民生活就業的新空間、豐富‘一國兩制’實踐的新示範、推動粵港澳大灣區建設的新高地”的全新定位。^⑤因此，在雙區疊加的背景之下，澳門調解機制必須把握時代脈搏，不斷為推動大灣區、深合區建設以及實現高水平法治護航高質量發展提供助力。

^①中華人民共和國中央人民政府：《〈內地與澳門關於建立更緊密經貿關係的安排〉投資協議》，2017 年 12 月 18 日，https://www.gov.cn/gongbao/content/2018/content_5268791.htm，2024 年 4 月 3 日讀取。

^②葉強：〈國際調解院：和平解決國際爭端的中國方案〉，《世界知識》（北京），第 7 期，2023 年，頁 51。

^③中華人民共和國外交部：〈中方將在香港特區設立國際調解院籌備辦公室〉，2022 年 11 月 1 日，www.mfa.gov.cn/wjbxw_new/202211/t20221101_10795358.shtml，2024 年 4 月 8 日讀取。

^④〈國際調解院總部將落戶港〉，《香港文匯報》（香港），2024 年 2 月 15 日，版 A13。

^⑤中華人民共和國中央人民政府：《橫琴粵澳深度合作區建設總體方案》，2021 年 9 月 5 日，https://www.gov.cn/zhengce/2021-09/05/content_5635547.htm，2024 年 4 月 15 日讀取。

四、新時代“楓橋經驗”對澳門調解制度發展的啟示

隨着時間的遷移與社會的發展，“楓橋經驗”已從最初處理特定領域、特定對象、特定問題的模式，轉變為一種具有普遍意義的基層社會治理模式，並在新時代下充分彰顯生機與活力，為眾多場域的糾紛解決發揮啟示作用。這一點對澳門調解制度而言亦不例外。總體而言，澳門調解制度可從以下四個方面作為未來完善之路徑，這有助於進一步提升澳門的法治建設質量，並推動澳門更好地融入大灣區以及深合區的發展戰略。

（一）與時俱進：完善調解機制

自誕生以來，“楓橋經驗”的內核就處於不斷變化與發展之中。最初“楓橋經驗”的核心在於“依靠群眾，堅持矛盾不上交、就地解決”。改革開放後，隨着社會主義市場經濟的蓬勃發展，社會矛盾的性質與形式發生了變化，“楓橋經驗”不僅著重於矛盾發生後的調解，更強調通過教育、引導和服務等手段，提前預防矛盾的產生，從而實現社會的和諧穩定。因此，楓橋經驗被賦予了“預防化解社會矛盾”的新內涵。黨的十八大以來，“楓橋經驗”又增加了打造“共建共治共享的社會治理格局”作為推進社會治理現代化這一目標的新內容。^①足以見得，與時俱進是“楓橋經驗”歷久彌新的生命線。換言之，新時代“楓橋經驗”的實踐證明，體制機制的長久發展需要適應時代提出的要求，更要與時俱進。

第一，如前文所述，澳門調解制度當前分散於不同的制度當中，缺乏專門且相對獨立的法律基礎和規則制度支持，尤其是在大灣區以及深合區建立與發展的背景之下，可以說，時代之演進對此提出了新的需求。為此，澳門應加快推動調解領域的立法工作，在一般調解、商事調解、行政調解以及家事調解等領域加快立法進程，進而形成健全的調解法律體系，為多元化糾紛解決提供助力與支持。

第二，加強與法院之間的調解聯動，實現訴前聯調，並形成一定的適用規則，從而將矛盾糾紛化解在源頭，減輕司法審判的壓力。以內地浙江省高級人民法院為例，該院推出線上“共用法庭”平台，實現鄉鎮、街道全覆蓋，推動全省約 50% 的民事糾紛通過調解的方式得到實質性解決。對此，澳門可以探索在婚姻與家事案件的處理中建立司法外的調解機制，並逐步完善“訴調銜接”的體系。這不僅是對澳門家事調解制度歷史性空缺的填補，更是對澳門社會的和諧和穩定的有效促進。展開而言：一方面，可通過修訂澳門《民事訴訟法典》中涉及訴訟離婚的特別程序，實現強制性司法外調解制度的建立。在該制度的規定之下，訴訟當事人需以調解為先，或者經法官同意後暫止程序以便其能夠優先展開調解。同時，家事糾紛調解事宜由法院移轉至調解機構，發揮法院認可的調解機構和調解員的協助作用，具體包括家事調解員為當事人明晰其在家庭的責任和角色、引導其聚焦共同關心的問題，以及提供心理疏導和情感共鳴等內容，以便為其尋求到高效的糾紛解決方案。另

^①姚海濤：〈新時代“楓橋經驗”在市域治理中的司法實踐與創新路徑〉，《中國應用法學》（北京），第 2 期，2023 年，頁 128。

一方面，在司法機關內創建負責落實調解服務的專門機構尤為關鍵。對此，內地與香港已有實踐。譬如，前者的多家法院均有成立“調解服務中心”；^①而後者則在司法機構下設“綜合調解辦事處”。^②總之，這些負責調解的專門機構均以實現訴訟和非訴訟相銜接為核心要義。結合目前澳門法院已設立專屬管轄家庭和未成年人案件的法庭，可嘗試在此設立專門負責家事調解的櫃檯並配備相關人員，以協調家庭糾紛案件的訴訟與調解工作。

第三，針對大灣區及深合區的現實需求，應著重培育具有國際化視野、專業性強以及高品質的商事調解專家、人才團隊。澳門基於歷史緣由，其眾多法律從業人員具備三文（中葡英）四語（粵語、普通話、葡語和英語）的語言技能，在提供跨區域或國際法律服務方面更具獨特優勢。因此，澳門應重視對調解人才的培育，從而為提供高水平的調解服務奠定基礎。同時，加強與大灣區以及深合區的溝通協作，為跨境調解員創建統一的培訓標準和認證制度，其有益於為跨境調解服務提供客觀的資質指標，增強調解服務使用者，尤其是商事活動主體對調解服務的信心。

（二）因地制宜：依託社團組織成立調解工作室

內地眾多地區在堅持和發展“楓橋經驗”的實踐中，並非一味地照搬照抄其他地區的做法，而是能夠緊密結合本地的發展實際和歷史文化特色，並在此基礎上不斷挖掘、創新出具有區別於其他地域、行業、領域的“楓橋經驗”。^③由此而得到充實提升的新時代“楓橋經驗”，實際上已經遠遠超出諸暨幹部群眾集體治理智慧的範疇，從而成為具備本土特色的基層社會治理智慧。從這個過程中可以看出，新時代“楓橋經驗”不僅具有原生地的制度探索，也有其他地方在推廣“楓橋經驗”中進行的重構與發展，其共性在於這些地方的實踐都無一例外地遵循了“因地制宜”的治理邏輯。由此可見，“因地制宜”是新時代“楓橋經驗”歷久彌新的關鍵因素。

新時代“楓橋經驗”的“因地制宜”就是要求各地根據具體情況，採取行之有效的措施，並牢牢抓住基層這個關鍵，最大限度將風險防範於源頭、將矛盾化解在基層。例如，浙江省諸暨市公安局在2020年成立徽商警企聯絡室，該室吸納210名徽商代表作為“徽商義警”，為在諸暨經商務工的同鄉提供經濟、治安類調解服務。^④

澳門應結合自身社團組織數量眾多的客觀實際，充分發揮社團組織的特色與優勢，並與調解制度融會貫通。眾所周知，澳門的社團文化經過長時間歷史的積澱，已經深深植根於居民的日常生活中，進而形成特殊的社會風俗，並深刻影響到各行各業。社團的形成與功能，在於推動民間力量的匯聚，強化澳門居民之間的理性交流和合作機會。特別是當發

^①李俊強：〈構建我國特色法院附設調解制度——基於我國調解改革實踐的思考〉，《黑龍江省政法管理幹部學院學報》（哈爾濱），第3期，2010年，頁116。

^②香港特別行政區政府律政司：〈司法機構綜合調解辦事處（西九龍）即將成立〉，2022年5月5日，www.doj.gov.hk/tc/community_engagement/press/20220505_pr2.html，2024年4月10日讀取。

^③王斌通：〈“楓橋經驗”視域下大調解體系的治理邏輯和制度供給〉，《民間法》（北京），第1期，2022年，頁46。

^④新華社：〈浙江諸暨：基層調解品牌助力矛盾化解〉，2023年5月26日，<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1766963815775827721&wfr=spider&for=pc>，2024年5月6日讀取。

生某些負面性事件時，需要政府與社會共同解決，社團便能夠起到周旋的作用，協調彼此之間的利益關係，保持着友善、積極、坦誠的溝通方式，為實現雙方利益達到最大化，推動社會的高質量發展，策略性地維護地區安穩具有重要意義。

就此而言，可鼓勵澳門的部分社團成立調解工作室，在工商行業、教育行業、醫療行業、樓宇安全、家事處理等方面化解澳門居民的爭議糾紛，承擔起相應的義務和職責，服務澳門社會，服務澳門居民，推動多主體之間和睦相處、以和為貴。

（三）科技賦能：建立線上糾紛解決平台

當下，以大數據、人工智慧等為代表的智慧手段在社會治理中日益發揮積極影響。毫無疑問，數字科技使新時代“楓橋經驗”如虎添翼，在社會治理中展現出獨特的創造性和優越性，其有益於實現調解體系內各種調解線下向線上銜接的轉型，促進各部門信息共用、互聯互通，有效克服調解機制運行中各種障礙，為群眾訴求的解決節約成本，為預防、調處、化解矛盾糾紛提供便利條件。也正因如此，各地區在為新時代“楓橋經驗”注入活力的過程中，更為注重和強調科技的支撐作用，努力推動社會治理的體系結構、工作流程以及運行機制向智能化方向邁進，從而確保科技創新的成就能夠有效地推動基層治理取得良好的效果。

由此，澳門應探索建立調解智能化平台，利用現代信息技術手段，提升調解工作的便捷性和透明度。智能化平台最大的優勢在於能夠突破地域的限制，這一點對於澳門而言非常重要。自《粵港澳大灣區發展規劃綱要》及《橫琴粵澳深度合作區建設總體方案》相繼出台，越來越多的澳門企業及澳門居民前往大灣區城市或者深合區發展及生活，跨境勞動就業亦不斷增加，而礙於三地勞動法律差異以及區際法律衝突等問題，有必要建立調解智能化平台以及專業的調解員隊伍，以調解的方式解決可能出現的跨境勞動法律糾紛。例如，廣東省江門市新推出了名為“粵平安”的社會治理雲平台綜合服務應用，其可根據群眾的需要和訴求實現不同類別、分層分級地精準上報，與此同時，有關政府部門也能迅速作出回應，實現高效協作和聯合行動，從而迅速解決基層社會存在的矛盾和爭議。^①毫無疑問，這一模式有效地打破了時間和地域的束縛，為推動基層治理效能持續提升注入了新的動力。

除此以外，智能化平台還能夠實現調解數據的儲存與分析，深挖調解數據的內在價值，並提供可視化的啟示，^②這不僅能為澳門調解制度的進一步完善與發展提供客觀數據支撐，也為澳門調解體系建設現代化指明方向。

（四）文化浸潤：推動調解文化深入人心

文化浸潤是指讓優秀傳統文化深入人們的生活和心靈，使人們能夠真正理解和體驗文化的內涵和價值。新時代“楓橋經驗”的軟法之治根植於中華優秀傳統文化之中，與中華

^①江門市人民政府：〈黨建引領 平台聚能 網格增能 數字賦能 “1+6+N” 基層社會治理工作體系“繪”就僑鄉好“楓”景〉，2024年4月24日，http://www.jiangmen.gov.cn/home/bmdt/content/post_3079165.html，2024年4月30日讀取。

^②李宇昊：〈推動公共法律服務體系建設現代化的有效對策——以G省Z市為例〉，《三晉基層治理》（太原），第3期，2023年，頁82。

優秀傳統文化一脈相承而又具有時代的活力。展開而言包含以下三個方面：

其一，“民本”理念。“民惟邦本，本固邦寧”（《尚書·五子之歌》）是中國治國理政的傳統民本理念，其強調了人民對國家發展的重要作用。“楓橋經驗”所具有的“為了群眾、依靠群眾”核心理念就深刻體現了中國傳統的民本思想，要求社會治理應當以人民的利益為核心，尊重和依賴人民的主體地位，充分發揮人民群眾在社會治理中的作用。

其二，“德治”思想。“德治”思想在中國的傳統文化中是不可或缺的要素，且佔據着至關重要的地位，尤其在儒家哲學中，它被視為治國理政的根本。譬如，孔子主張“為政以德，譬如北辰，居其所而眾星拱之”（《論語·為政》），意為需要通過道德的力量來引導和規範社會行為。“楓橋經驗”在現代社會治理實踐中，繼承並發揚了這理念，始終堅持德治為先，大力弘揚社會主義核心價值觀，通過鄉賢文化、道德榜樣、家訓家風、生活禮俗的教化作用，潛移默化地提高了人們的道德修養和法治素養，奠定了良好的基層法治社會的道德基礎。^①其三，“和”文化。“和”不僅是中華民族文化的精髓，也是中華民族千百年來追求的理想境界。“和”所彰顯的是不同事物之間的協調和友好相處，並將“以和為貴”作為處事的態度與價值觀。在司法領域，“和”文化則體現為“無訟”、“息訟止爭”、“調和”的司法文化和訴訟觀。^②“楓橋經驗”所宣導的“小事不出村，大事不出鎮，矛盾不上交，就地化解”正是對“和”文化最生動的詮釋。

綜上所述，新時代“楓橋經驗”的內核具有“民本”、“德治”、“和為貴”的傳統優秀理念，並在發展和推廣的過程中實現優秀文化浸潤人心。

鑑於此，對於上述優秀的傳統文化，澳門應大力弘揚並使其深入人心。具體而言，有以下途徑：第一，加強對澳門居民進行調解知識的普及宣傳。通過定期開展有針對性的法治宣傳，包括宣傳欄、媒體廣告、講座、研討會、舉辦群眾性知識競賽等多途徑普及新時代“楓橋經驗”所蘊含的理念和調解文化，鼓勵利用調解的方式解決矛盾糾紛，營造良好、和諧的社會氛圍。第二，着力推進澳門校園調解文化建設。此基於兩點考量：一方面，青少年是社會發展的未來，其承載着社會良好氛圍形成的希望；另一方面，青少年的思想正處於培育成型的階段，抓好這一時期的價值觀養成十分重要。因此，應推動“楓橋經驗”優秀文化以及調解理念進校園，促進青少年全面發展和提升青少年的思想道德素養。同時，注重法治教育，培育青少年正確、積極的法治觀念。第三，推動調解文化基礎設施建設。^③文化的內在核心驅動力是精神，而精神的形成又必須依託一定的物質載體。由此，應着眼於調解文化基礎設施的建設。展開而言：一是可通過澳門科學館、文化館、圖書館等載體，舉辦相關展覽，宣傳調解文化；二是打造“楓橋經驗”和調解文化為主題的休閒公園，讓居民在放鬆的時候體驗文化的浸潤，譬如，福建省廈門市中級人民法院聯合思明區政府將公園與街道聯合打造成法治文化街區，通過主題雕塑、法器展示、綠化造型、法治名言等

^①葉阿萍：〈論新時代“楓橋經驗”的法治化進路〉，《法治研究》（杭州），第5期，2023年，頁104。

^②葉阿萍：〈論新時代“楓橋經驗”的法治化進路〉，《法治研究》（杭州），第5期，2023年，頁104。

^③汪世榮、朱繼萍主編：《人民調解的楓橋經驗》，北京：法律出版社，2018年，頁73。

形式進行法治文化展示；^①三是以澳門高等院校作為重要陣地，通過開展研討會、舉行講座、設立交流項目等方式強化調解文化的推廣。總體而言，就是要依託文化設施作為載體發揮構建調解文化的積極作用。

五、結語與展望

“楓橋經驗”能夠在實踐中不斷豐富發展，形成獨樹一幟的鮮明旗幟，是因為其在不同歷史時期能夠與時俱進、因地制宜，並深深植根於歷史文化沃土之中。2024 年是澳門回歸祖國 25 周年，也是“楓橋經驗”誕生 61 周年，在這歷史交匯的時期，澳門調解制度可以此作為牽引，深刻領悟新時代“楓橋經驗”的精神內核，並在其指引與啟示下，在完善調解機制、依託社團組織成立調解工作室、建立線上糾紛解決平台、推動調解文化深入人心四個方面有所作為、不斷健全，從而為澳門法治建設注入新的不竭動力。

〔責任編輯 陳超敏〕

〔校對 宋永豪 何仲佳〕

^①李宇昊：〈新時代區域法治協同建設的問題探討——以橫琴粵澳深度合作區為例〉，《三晉基層治理》（太原），第 1 期，2024 年，頁 73。