



# 人工智能助推多元化纠纷解决机制的理念与路径

——基于C市法院法律机器人“小崇”的实践思考

● 文/张静 易凌波

## 导读

现代科学技术的迅速发展给化解纠纷提供了新的路径。C市法院以云计算、大数据、人工智能等现代科学技术为依托，推出法律机器人“小崇”，有效提高了纠纷解决效率，为其他法院提供了可复制、可推广的经验。

当前，随着我国社会转型加剧，各种矛盾层出不穷，利益分化日趋严重。作为司法机关的法院，面临异常复杂的格局和巨大压力，案多人少矛盾异常突出。在这个大背景下，以中央相关决定为基础，最高人民法院发布了《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》（以下简称《意见》）。《意见》以纠纷多元化的客观情况为基础，有宏观决策指导，也有具体制度构建，为构筑和打造国家多元化纠纷解决机制法治化框架

的重点、要点和关键点指明了方向。

本文从我国多元化纠纷解决机制的现实困境出发，基于对C市人民法院研发的法律问答机器人“小崇”的实证分析，得出依托现代信息技术，以法律人工智能作为连接点，能够极大提高多元化纠纷解决效率。

## 多元化纠纷解决机制的现实困境

纠纷是任何社会都存在的现象，解决纠纷也就成为社会发展的必然选择。与纠纷本身的纷繁复杂对应，

纠纷解决机制也是多元化的。从法律层面看，我国多元化纠纷解决机制已经初具规模。这表现在：首先，在宏观上，诉讼与非诉讼纠纷解决方式并存。其次，在微观上，调解（人民调解、司法调解、行政调解）、当事人和解、行政裁决、行政复议、仲裁、信访等方式与诉讼衔接，分别在不同程度上起到了解决纠纷的作用。但现有纠纷解决机制与理想目标相比，还有相当差距。因为上面这些纠纷解决方式，虽然各有其特定的功能和特点，但还远未形成一种能够互补、满足社会主

体多样需求的程序体系和动态的运作调整系统。

总体而言,法院相对于其他主体,充当了“排头兵”,大量纠纷不断涌入法院。法院系统面临的困难在于:本身拥有的司法资源极为有限,难以应对各种纠纷解决的需求;人员编制的增长幅度远远落后于案件数量的增长幅度;二者之间的紧张关系非常明显。而其他有关纠纷解决机制的法定化程度较低,实践中行之有效的纠纷化解路径未能及时入法,规范制定环节推进缓慢。一些法定纠纷解决机制,像民商事仲裁、劳动争议仲裁、强制执行公证债权文书等,却大都名不符实,运作“失调”,远没有产生预期效果。

### 路径尝试: 人工智能技术应用于多元化纠纷解决机制的构想

针对上述纠纷解决机制存在的困境,人们从各个层面提出了不同的解决方法。从路径上说,立法统一规范、基层积极实践、各方主体协同参与等,都是必要的。这些应对策略各自有着自身特性,其实现周期或影响也各不相同,需要对其进行甄别,分门别类,有步骤、有计划地实施,以求达到构建一个高效、协调的纠纷解决机制的目标。因为有些举措相对容易些,如相关部门内部机构改革,提高自身应对能力,而有的则会“伤筋动骨”。比如有人提出,在立法层面,“有必要针对替代性纠纷解决机制制定一部专门的法律,将人民调解、行政调解、仲裁、行政裁决等解纷机制统一于这部法中。明确各解纷手段的受案范围、受理程序、解纷效力、相互之间的衔接机制”。这种办

人工智能介入法律活动早有实践。北京市法院系统的“睿法官”主要定位为法院内部办公系统,其功能在于和审判业务系统深度融合,与法官日常办案无缝对接,为统一裁判尺度,提升司法权威和司法公信力提供帮助。“睿法官”具有智能机器学习、多维度数据支持、全流程数据服务三方面特点。

法表面上看起来效果很好,却过于理想化。立法本身就是各方利益的一种博弈,要想把如此庞杂的内容整合到一部法律中去,“动作”太大,“成本”太高,在现行体制下根本难以实现。

在这种现实情况下,选择适当的突破口就显得至关重要。相对于难度较大、成本较高的体制改革,技术改进是应该并且也完全有可能先行一步、走得更快更好的。显而易见,多元化纠纷解决机制的构建与完善,需要较长时间。在此过程中,我们可以选择技术或者工具方面的改革作为突破口,这样代价相对较小,而效果又很明显。

前面已经指出,社会不断转型中,各个主体利益分化严重,纠纷形成原因的多元化,导致纠纷本身的多样化,与之相对应,就呼唤多元化的纠纷解决机制。在这样一种机制中,参与主体必定也是多元化的。以法院为出发点观察,目前的社会现状以及

变迁法院自身无法掌控,而随着立案登记制的推行,以及法官额制改革的落实,“案多人少”的结构性矛盾将会长期存在,并很可能愈演愈烈。在纠纷解决上,短期内也的确难以通过诉讼制度自身的调整、完善来实现。换言之,寻求诉讼法制优化、改革,已经没有太大空间了。有鉴于此,从法院与外部主体的沟通管道入手,着眼纠纷的形成、演变过程,并通过与其他各种主体的联动,强化非诉讼纠纷解决机制下的案件分流,以及司法审判对诉讼外纠纷解决的引导与支持功能,可能更为现实和有效。基于此种考虑,C市人民法院以人工智能作为切入点,通过研发法律问答机器人“小崇”,找到了一条连接智慧法院与多元化纠纷解决机制的创新之路。

接下来,笔者就以该院机器人“小崇”的研发为例,就人工智能如何助力多元化纠纷解决,进行一些简单探讨。

### 人工智能在基层人民法院的实践——解析 C 市人民法院研发法律机器人的应用价值

在政策指引层面,根据“互联网+”战略要求,《意见》第15条旨在推广现代信息技术在多元化纠纷解决机制中的运用,重点在于建立在线调解、在线立案、在线司法确认、在线审判、电子督促程序、电子送达等为一体的信息平台,实现纠纷解决的案件预判、信息共享、资源整合、数据分析等功能,促进多元化纠纷解决机制的信息化发展。该条规定总体上的立足点,仍然在于强调挖掘法院内部潜力,这样,不可避免地存在格局与视野上的“局限性”。



正如前面所指出的,多元化纠纷解决机制的构建,并非法院一家之事,本身就需要各方积极参与。强调法院信息化建设,在方向上固然是正确的,可问题在于,法院信息化搞得再好,如果没有与其他主体之间的通道,无法将相应成果“惠及”他人,即顺利作用于多元化的纠纷,其实际意义恐怕也会大打折扣。

从定位上讲,法院在我国,不仅仅是司法机关,专司审判,而且承担着相当的政治、经济、社会功能。对此,《意见》中提出,人民法院应当在登记立案前,对诉讼风险进行评估,告知并引导当事人选择适当的诉讼方式解决纠纷,并为当事人提供纠纷解决方法、诉讼常识等方面的释明和辅导。这实际上就为人工智能介入纠纷解决提供了规范层面的契机。

客观地说,研发人工智能机器人,既“迫不得已”,同时在某种程度上又“暗合”了司法公正与司法效率的根本要求。近年来,“案多人少”一直是法院面临的最大困难,从法院内部的应对举措看,虽然通过强调落实“诉源治理”理念,并在人员配备、机构设置等方面的改革也取得了一定成效。但很明显,这些举措大都依赖于人工办法,耗时耗力,成效并不显著。这样就急需通过其他有效方式,尽可能地提高司法效率与司法能力。另外一个难题是,与中心城区诉讼律师(法律服务工作者)代理较为普及相反,该院地处成都市辖区中的第三圈层,很多案件当事人不愿聘请或者没有条件聘请法律专业人员代理案件,他们大多只能,或者更愿意亲自到法院进行咨询。如此一来,不仅给法院带来了很大的接待压力,同时也极大地影响了案件处理效果。

毕竟,现代法律已经高度专业化、技术化,缺乏法律专业人员帮助,一般人很难完全知悉其行为、证据、事实在法律上的意义或后果,更不可能充分理解程序法的一些基本原理与规则。法院工作人员的解答、咨询囿于工作时间、精力、经验等,局限性非常明显,根本不能满足当事人的需求。在此实际情况,依托现代信息技术,迎难而上,在有效提高自身能力,延展服务范围的同时,促进纠纷的多元化解,在某种意义上可以说具有一定必然性。

从纠纷解决原理上讲,纠纷的形成、变化可以分为不同阶段,在不同阶段,当事人之间的冲突烈度并不相同。在前期,当事人的情绪与利益尚未尖锐对立时,如果有适当途径及时沟通、就很容易达成谅解和让步,从而化解纠纷。而越往后面,情况越不乐观,纠纷化解难度会逐渐增大。

以这种认识作为基础,C市法院开发了法律问答机器人“小崇”。“小崇”主要包含诉讼风险评估、案件信息查询、多元化纠纷调解三大模块的内容。为此,该院专门成立以资深法官为核心的研发小组,首期确定了当地常见多发的婚姻家庭、劳动争议、道路交通事故、民间借贷、物业服务、买卖合同等六大类案件审判领域中15名资深法官参与研发。根据法学理论知识、法律规范、审判实践经验,结合群众常见的主要法律问题反复研讨,归纳整理形成思维导图,程序语言让工程师完成,法律逻辑由法官主导,经过多次修改,最终形成研发方案。“小崇”可以根据不同的问答场景,提供“是”或“否”的选择,自动生成诉讼风险评估报告,普通民众据此可以获得诉讼权益的预期,

从而及时调整诉讼的策略,通过自行和解或者其他调解方式化解纠纷。

“小崇”的功能比较强大,服务对象非常广泛。由于“小崇”同步匹配了法律咨询、类案查询、纠纷解决方案建议及常用诉讼文书自动生成功能。对普通民众来说,一方面可以通过诉讼风险评估,引导形成诉讼预期,明晰纠纷解决路径,筛选过滤部分案件。另一方面,则可以通过问与答之间,了解司法机关对社会行为的司法态度,从而矫正社会行为,规范行为准则,充分发挥规则之治作用,预防纠纷、减少纠纷、避免纠纷,达臻“上医治末病”的社会基层治理最高境界。对办案人员来说,“小崇”通过机器自我学习,不同案件要素的比较分析,自动推送纠纷解决建议、本地裁判案例和地方性标准,有机融合了地方性知识,使其更具实用性和针对性,也为法官掌握裁判尺度的统一提供依据,更有助于提高审判管理质量,以及避免司法决策失误。

“小崇”在运行载体上,以微信公众号、官网网站和网上诉讼服务中心等为线上载体。以PC机、一体机为线下载体,方便不同层次的主体使用。线下载体主要安放在法院诉讼服务中心、法庭诉讼服务点和村镇便民服务中心,实现了较大范围的覆盖。更重要的是,基于多元化纠纷的考虑,“小崇”横向贯通各类调解组织,实现了多元治理。它通过“互联网+诉非衔接平台”与司法局、市场监督管理局、仲裁委等机构的人民调解组织、行业调解组织、社会调解组织对接,不同类型的矛盾纠纷,可以通过“小崇”直接进入人民调解或立案调解,全过程可视化、全程留痕,信息互通共享,形成分层递进的纠纷



解决机制和专业化调解机制。通过法律人工智能技术,把法院、民众、其他社会主体,有机联系在一起,构筑了纠纷解决的网络。

### 人工智能技术评析与展望 ——基于最小司法成本的优选择


根据《意见》对多元化纠纷解决机制改革设定的目标,司法要具备在多元化纠纷解决机制建设中的引领、推动和保障作用。其工作内容是,建设功能完备、形式多样、运行规范的诉调对接平台,畅通纠纷解决渠道,引导当事人选择适当的纠纷解决方式;合理配置纠纷解决的社会资源,完善和解、调解、仲裁、公证、行政裁决、行政复议与诉讼有机衔接、相互协调的多元化纠纷解决机制。然而,不能忽视的是,无论有关制度设计还是具体运作,都需要成本,而且是很大的成本。不言而喻,“一切立法和司法活动,都会产生不同程度的隐含成本。在现实生活中,老百姓打官司需要成本,国家立法也需要成本,执法错误会使当事人福利受到损失,法律在发挥资源配置作用的同时,也耗费和产生着额外的成本。他们从来都不是、也不能在不花任何代价的情况下,抽象地解决纠纷和为人们提供正义”。如前所言,构建多元化纠纷解决机制需要加大投入。目前的现实问题是,对法院系统来说,承担着很多包括司法在内的很多功能,这种投入显然不能寄希望于大幅度增加法院人员编制(根本不现实),也难以通过提高法官个人主观能动性,以及机构改革实现(虽然有一定效果)。在纠纷数量、类型、难度不断增大的客观情况下,技术/

工具方面的改革,具有“突破口”作用。法律人工智能的研发、投入使用,就是在突破物质投入方面的“瓶颈”,以及扩大自身服务范围、提升业务素质方面的一种大胆尝试。如果能够将法律人工智能引入纠纷解决机制,就可以较为妥善地解决这个问题。同时,只要获取涉及的因素信息成本足够低,我们建立人工智能的总成本低于将法官职业能力全部提升到同一水平层次,那我们建立人工智能纠纷解决系统就是有效率的。此外,展望未来,随着社会科学水平的不断进步与发展,只要信息成本足够低,我们可以将所有的影响法律适用相关因素都输入系统,不管是硬性的法律规则,还是软性的人情社会,将人工智能的落脚点体现在人上。这样的纠纷解决系统,其功能将会十分强大。

人工智能介入法律活动早有实践,就法院系统而言,目前大致有前已提及的北京市法院系统的“睿法官”,以及其他法院的多种方式结合的信息化方式。对前者来说,据介绍,“睿法官”具有三方面特点:一方面是智能机器学习;二是多维度数据支持;三是全流程数据服务。由此不难发现,“睿法官”主要定位为法院内部办公系统,其功能在于和审判业务系统深度融合,与法官日常办案无缝对接,为统一裁判尺度、提升司法权威和司法公信力提供帮助。而其他法院采用的主要形式则有所不同。例如,广东省中山市第一人民法院通过信息化与社会化相结合的方式促进审判业务发展。在内容上,该院共设计了三套系统。一是审务管理系统;二是移动端APP建设,包括司法公开、法院移动端平台、庭审签到APP、卷宗流转节点扫描APP

共4个项目;三是自助服务系统,包括统一立案平台建设、24小时自助法院共3个项目。该院引入的信息化技术,仍然着眼于法院系统内部,以提高司法效率为着力点(某些做法或环节当然也促进了司法公正),对纠纷解决的多元化促进作用不太明显。

“小崇”不仅服务法官,也能有效满足普通民众的各种法律需求。而且,在设计时,除了依托系统集成、云计算、大数据、人工智能等现代科学技术外,还通过跨界融合不同领域、不同平台的大数据信息,极大扩张了法律机器人的应用场景和应用效果;C市法院借势当地大力发展电子信息和大数据产业,引导推动智慧法务建设,并依托政府大联动平台,横向连接“蜀信”平台、司法局人民调解平台,打通社会征信平台,“小崇”构建了既能查询案件,又能采集机构信用、工商信息,使矛盾纠纷直接进入多元纠纷化解平台。

C市法院研发了人工智能助力多元化纠纷解决机制的探索,对全国其他各个地方、各个级别的法院来说,都具有可复制性、可推广性。因为,电子信息技术、人工智能技术、大数据产业的发展势不可挡,我们应当充分利用其优势。“小崇”的研发经验告诉我们,从务实的角度讲,与当地党委政府及有关部门积极沟通,力争在平台建设和研发、维护经费方面得到较大支持,是一条可行的,也是必需的道路。而这些,在中国社会目前的政治体制结构以及权力运作模式下,几乎是每一个地方法院都可以去尝试,并有可能做到,甚至做得更好的。

(作者张静系四川省崇州市人民法院党组书记、院长,易凌波系四川省崇州市人民法院研究室主任)