大模型技术引入智慧法院应用研究

■ 张旭飞

智慧法院建设是法治建设的重要目标。结合法院“人案矛盾”的现实困境、大模型技术发展的时代契机，以及宽松支持的政策环境，大模型技术在智慧法院建设中迎来重大应用机遇。其在司法领域的主要应用场景包括三方面：重塑类案检索、赋能法律咨询、生成裁判文书。

需注意的是，司法领域应用的大模型属于垂直大模型，与侧重算力、算法的通用大模型不同，垂直大模型更注重数据积累，具体实现需按“数据采集—数据标注—数据训练—纠错反馈”的流程推进，以此深挖数据在法律大模型中的应用价值。

鉴于当前大模型技术仍处于弱人工智能阶段，需明确其“辅助功能”定位，通过技术赋能提升人民法院司法效率，让公平正义以更高效的方式实现。

大模型技术在智慧法院的应用基础

现实基础。当前，我国法院“案多人少”矛盾较为突出。在收案数量难以下降、员额法官规模无法增加的现实情况下，持续提升司法效率成为缓解人案矛盾的有效路径。将大模型技术融入智慧法院建设，势必大幅提升司法效率，既能满足人民群众对司法高效的追求，又能让司法公正价值跑出“加速度”。

技术基础。大模型技术的蓬勃发展为智慧法院建设提供发展契机。以Chat-GPT为代表的大模型技术已在新闻媒体、办公等领域展现出巨大的赋能潜力；在法律行业，大模型技术也已崭露头角，如北大法律大模型ChatLaw，在法律检索、问题咨询等方面已取得初步成果，为其在智慧法院的落地奠定了技术基础。

政策基础。大模型技术在司法领域的应用发展，具备支持宽松的政策环境。最高人民法院发布的《关于规范和加强人工智能司法应用的意见》，明确提出“推动人工智能与司法工作深度融合，进一步加强智慧法院建设”；国家网信办等七部门制定的《生成式人工智能服务管理暂行办法》对大模型技术采取包容审慎的监管方式。这种宽松、包容、支持的政策环境，将助力大模型技术在智慧法院建设中实现高质量发展。

大模型技术在智慧法院的功能场景

重塑类案检索。在案件检索方面，大模型技术相较于传统方式具有迭代优势。其可根据用户输入信息进行语言分析与关键要素提取，结合案由种类、案件关键词、争议焦点等内容，进一步梳理案件事实、证据链条、争议焦点等关键要素，精准提炼类案，实现案件的精准检索。

赋能法律咨询。依托大模型技术，可向当事人提供交互式问答咨询服务。与以往“储存问题与答案并进行索引”的传统方式不同，大模型技术凭借强大的语义理解能力，依托数据资源对当事人描述的需求进行深度理解与分析，再结合法律条文、案例分析等生成初步法律意见，既提高了问答效率与准确性，又为当事人提供了有价值的参考。

生成裁判文书。大模型技术可聚力辅助裁判文书自动生成，这也是司法领域与人工智能融合应用的早期场景之一。其核心逻辑是：通过提取案件关键事实与证据信息，检索分析现有法律规定、先前裁判文书及本案事实证据，再依据预设的文书格式，自动生成裁判文书，减少法官在文书撰写中的重复性工作。

大模型技术在智慧法院的实现路径

数据采集。作为垂直大模型，法律大模型应重点聚焦数据采集。数据、算法、算力是人工智能发展的“三驾马车”，通用大模型侧重算力与算法的竞争，而垂直大模型更侧重于数据积累。在数据采集环节，应以裁判文书为核心，辅以现行法律条文、法答网精选答问、裁判文书模板等内容构建知识图谱，确保采集数据的可信度与多样性。

数据标注。数据采集完成后，需开展数据标注工作。由于法律数据具有专业性与复杂性，需由专门的法律工作人员按照明确标准进行标注，保证标注结果的准确性与一致性。具体而言，在案例标注上，需对指导性案例、典型案例、公报案例、案例库案例等标注不同标签；在法律标注上，需明确区分已失效的法律、司法解释，避免大模型引用失效法律条文。

数据训练。大模型的功能实现需依托算法进行数据训练，而高质量的人工标注数据是训练的基础，若缺乏此类数据，大模型无法开展深度训练与学习。实践中，需将数据划分为训练集数据与测试集数据，分别用于模型训练与应用能力评估，助力大模型逐步获得无监督学习能力，实现训练降本增效，同时覆盖各类可能的法律应用场景。

纠错反馈。纠错反馈是大模型落地应用的必要修正路径。针对大模型可能存在的错误推理、生成虚假信息等问题，需建立完善的预警与纠错机制，具体可分为模型自身数据反馈与用户外部反馈两类：一方面，大模型可作为纠错反馈的提供者，通过自我监测实现正向闭环改进；另一方面，需向用户提供模型应用风险提示，允许用户对模型输出的错误内容进行反馈纠错。

将大模型技术引入智慧法院，是对司法效率价值的追求，在司法领域具有广阔发展空间。在大模型技术趋于成熟前，需始终坚持其在司法工作中的“工具性”定位。目前，大模型在具体应用中仍存在“算法黑箱”、数据风险等问题，但这些风险可通过技术发展与法律规制化解。人民法院应对大模型技术持积极态度，推动其在司法领域取得突破性进展，为智慧法院建设注入新动能。

（作者单位：山西省太原市小店区人民法院）

人工智能驱动下高职教育管理的转型

■ 陈丽娜

在信息技术迅速发展的背景下，人工智能技术已成为推动教育创新和转型的重要力量。本研究以人工智能为驱动力，探讨了人工智能技术对我国高职教育管理转型的影响与实践策略。

人工智能作为21世纪的科技热点，已在卫生、金融、工业及教育领域发挥日益重要的赋能作用。在教育领域，人工智能不仅能变革教育方法、提供个性化教学，更为教育管理带来了前所未有的转型机遇。尤其在高职教育场景中，人工智能凭借其与数据分析的深度结合能力，在优化教育资源配置、提升教育管理效率方面备受关注。其深远影响将从根本上变革教育系统，覆盖基础设施管理、校园安全、教师评估、课程设计与实施等各个环节，实现全方位渗透。

人工智能对我国高职教育管理转型的影响

人工智能技术在高职教育管理中，对优化教育资源配置具有显著作用。在传统教育资源管理模式下，资源分配多依赖经验判断与历史数据，难以实时响应教育需求的动态变化。而人工智能技术的引入，为高职院校提供了更科学、高效的资源优化方案。通过机器学习与智能算法，人工智能能够全面分析学生的学习习惯、兴趣偏好及课程难度，为课程设计与教学安排提供精准数据支撑，保障资源的合理利用。

人工智能还可实现教育资源的智能预测与调度。借助对历史数据的深度挖掘与趋势分析，教育管理者能提前预判课程与师资需求，进而优化教室安排和课程计划，减少资源浪费，提升资源利用效率。同时，人工智能系统可实时监控教学活动，依据实时数据调整资源分配策略，以适应不同教学阶段的需求变化。这种动态调整方式，不仅提高了资源利用效率，也推动了教学质量的整体提升。

人工智能优化资源配置的功能，助力高职教育向精准化、智能化方向转型。它不仅降低了管理成本，还为学生打造了个性化、高效的学习环境，推动教育公平与教学质量双提升。通过优化教育资源配置，高职院校能更精准地满足学习者的个性化需求，促进教育管理模式的转型升级。

人工智能驱动下高职教育管理转型的路径

以学习者为中心的管理理念重塑。在高职院校教育管理转型过程中，重塑以学习者为中心的管理理念是关键环节。人工智能技术的引入，为这一理念的落地提供了新契机。借助人工智能技术，教育管理者可从单纯的行政管理，转向更关注学习者需求的服务型管理模式。具体而言，人工智能技术能实时分析学习者的学习行为与偏好，为每位学习者提供更具个性化、定制化的教育服务，不仅包括学习内容推荐，还涵盖职业规划与发展路径建议。随着技术发展，个体学习数据的收集与分析愈发精准，使教育管理能真正以学习者为核心，灵活调整资源配置与课程设计。同时，人工智能支持的管理系统可有效开展预警与干预，在学习者面临学习困难时提供及时指导与支持。通过这些举措，教育管理不仅提升了服务效率与质量，更践行了以人为本的服务宗旨，改善了教育体验。在转型过程中，高职院校需精准识别并分析学习者群体的需求特征，建立数据驱动的决策机制，确保管理理念有效落地，最终推动教育管理模式全面升级。

构建跨学科人工智能应用团队和体系。构建跨学科的人工智能应用团队与体系，是推动高职教育管理转型的重要支撑。随着人工智能技术在教育领域的深入应用，打造一个能有效融合多学科知识与技术的团队体系愈发必要。高职院校可组建由教育学、信息技术、数据科学等多领域专家构成的应用团队，确保人工智能技术在教育管理中具备协作创新能力。这些团队不仅负责设计与优化人工智能应用方案，还需聚焦教育管理中的实际问题，推动技术在教育资源配置、个性化教学、职业发展规划等领域发挥最大效能。为成功构建此类团队体系，院校需设计合理的组织架构，促进跨部门合作，加强成员间的沟通与理解。

加强人工智能技术在师资培训中的应用。加强人工智能技术在师资培训中的应用，对高职院校教育管理转型至关重要。人工智能可通过智能化培训平台，提供个性化学习路径与反馈机制，助力教师在掌握技术的同时提升自身能力。该平台能根据教师的教学风格与知识水平，量身定制课程内容，并提供适时建议与指导。同时，人工智能通过分析教学数据，可帮助教师识别教学中的薄弱环节，优化教学策略，进而提升教学效果。此外，人工智能技术还能模拟复杂教学场景，让教师在实践中不断训练、适应新的教育管理模式。

教育管理创新与人工智能技术整合策略

构建支持人工智能的教育管理平台。在现代教育管理改革中，构建支持人工智能的教育管理平台是推动高职教育转型的关键策略。该平台通过集成先进人工智能技术，实现教育管理的数字化、智能化转型，旨在打造集成化环境，整合教育资源、学生数据、教师绩效等多维度信息，为高职院校提供全面、实时的教育管理洞察。这种整合不仅提升了信息的可访问性与实用性，还借助智能分析功能，支持院校开展精准决策与管理优化。人工智能在该平台中处于核心地位，凭借强大的数据处理与分析能力，让教育管理各环节更具针对性。具体而言，平台可通过机器学习算法与大数据分析，预测学生的学习行为与需求，进而制定个性化学习计划与职业发展路径。算法的应用不仅限于学生端，还可用于优化教师资源配置、监控课程质量，进一步提升教育整体效率与服务质量。

教育管理平台的构建还涉及基础设施建设与技术整合。平台须具备良好的扩展性与兼容性，以支持多样化的人工智能应用场景。通过开放接口与灵活的模块设计，平台能持续吸纳最新技术成果与教育需求变化，确保高职教育管理保持前沿创新。这种动态构建方式，不仅为当前管理需求提供解决方案，还为未来教育管理模式创新奠定坚实基础。

推动人工智能与职业教育课程体系的深度融合。推动人工智能与职业教育课程体系的深度融合，是高职教育管理改革的关键步骤。将人工智能技术应用于课程体系，可提升教育的全面性与实践性。借助AI技术，职业教育课程能实现动态调整与优化，更好地契合产业需求变化。数据分析工具可帮助识别学生的学习困难与进展，为课程设计融入更多个性化元素；自然语言处理技术能让课程内容与最新行业动态、技术前沿无缝衔接，提升学习的实用性与时效性；智能化辅导系统与虚拟实验室的引入，还为实践课程提供了多样化教学方法，丰富了学习体验。此外，人工智能还能促进跨学科教学，使课程设置更符合复杂社会环境下的职业岗位要求。在课程管理中，AI自动化处理可减轻教师的行政负担，让教师更专注于教学创新与学生指导。以上功能均以科技为支撑，旨在构建灵活多样的课程体系，增强职业教育的适用性与吸引力，为学生提供更优质的学习路径与成长空间。

本研究明确了人工智能在推动高职教育管理转型中的重要作用。通过对人工智能具体应用案例的分析，揭示了其在优化教育资源配置、提升教育管理效率方面的特点与优势。同时，本研究也指出，人工智能的引入对实现高职教育管理从传统以行政管理为中心向以学习者为中心的服务型管理转变，具有不可替代的推动作用。

（作者单位：湄洲湾职业技术学院）

基于客户满意度的电商企业服务流程优化实践

■ 禹莉 王悠

随着电子商务的快速发展，市场竞争日益激烈，客户满意度已成为检验企业发展水平、服务质量、核心竞争力的重要标尺。电商企业的服务流程直接影响消费者的购物体验与满意度，传统服务流程存在处理效率低、响应速度慢等问题，在很大程度上制约了电商企业的发展。因此，应通过服务流程优化与服务质量提升，进一步增强客户黏性，强化企业市场竞争力，激发企业发展创新与转型动力。这一实践对推动电商企业提升客户满意度具有显著作用与积极现实意义。

基于客户满意度的服务流程优化设计

客户需求调研与满意度数据收集。调研问卷聚焦用户体验，采用“结构化问卷+开放式问题”相结合的形式，以获取更全面的信息反馈。针对典型用户开展深度访谈，挖掘其潜在需求与真实痛点，为流程优化方案提供针对性依据。数据分析环节整合平台交易数据、客服沟通记录、用户点评信息等多元来源数据库，对客户意见进行文本挖掘处理，提取建议中的共性问题与趋势特征。调研过程中注重样本代表性，覆盖不同年龄段、地域范围及消费特点的客户群体，通过线上线下相结合的方式扩大调研覆盖面，提升数据可信度。调研结果需经多个维度交叉验证，构建严密的客户满意度评价模型，为后续流程优化提供坚实数据支撑。

服务流程现状诊断与问题识别。通过全面梳理、系统分析原有服务流程，排查其中的痛点、堵点及低效环节，绘制完整流程图并结合关键路径审查，对订单管理、库存控制、物流运输、售后维修等全流程环节进行逐一排查。结合客户满意度分析结果，精准识别流程中存在的响应迟缓、信息传递阻塞、职责交叉重叠等问题；通过跟踪流程耗时、统计资源利用率，发现环节中的重复操作与资源闲置现象。重点聚焦客户接触场景，分析用户交互节点与体验断点，确保诊断结果精准反映客户真实诉求。同时，通过跨部门协同会议与专家评审，明确问题整改优先级，为后续流程优化奠定基础。

流程方案设计与关键流程优化。根据诊断结果，以满足客户需求为核心制定流程优化方案：针对响应周期较长的环节，搭建智能客服系统与自动化订单处理系统，实现客户咨询、订单审核的快速响应；优化物流配送全流程，采用具备动态调度功能的路径优化算法，缩短配送周期，提高准时送达率。精简售后处理流程，建设一站式综合服务平台，减少客户重复沟通与等待时间；对关键流程进行模块化优化，细化各环节职责与权限，消除职责交叉与流程冗余；加强信息系统集成管理，实现数据实时共享与流程无缝贯通。

电商企业服务流程优化的实践案例分析

服务流程优化的具体实践。某大型电商企业因客户满意度下滑启动服务流程优化项目，组建涵盖客服、物流、技术等关键部门的跨部门专项工作小组，实现全流程覆盖的优化升级。项目初期，通过前期客户满意度调查数据，明确问题主要集中在客服响应不及时、物流配送耗时久、售后处理环节繁琐等方面。针对客服响应问题，企业部署智能客服机器人，运用自然语言处理技术实现常见问题自动应答与客户需求自动分流，缓解人工客服压力；同时设定智能分配机制，将复杂问题快速分流至专业客服人员，确保服务质量与效率稳定统一。物流环节方面，运用大数据分析与机器学习算法构建动态配送调度模型，实时调控配送路线，减少车辆空驶与配送延误，提升配送速度与准时率。为保障优化落地，企业开展多轮内部流程模拟测试与员工技能培训，提升员工对新系统的操作熟练度与跨部门协同能力；同时，建立客户服务反馈快速响应机制，持续收集用户体验数据，针对新问题及时调整优化流程。

优化后客户满意度的变化情况分析。服务流程优化不仅在表层改善了客户交互体验，更在深层提升了企业处理客户需求的能力与服务协同效率：智能客服系统实现客户咨询的快速精准回复，既减轻人工客服负荷，又减少客户等待过程中的负面情绪；物流动态调度系统通过合理调配配送资源，实现配送时效提升与服务成本优化的双重效果，配送过程的精准化、可视化进一步增强客户信任度，同时提高企业运营效率；售后流程简化有效解决客户多次沟通、流程繁琐的问题，降低客户流失风险，通过口碑传播显著提升客户忠诚度。更深入的改变体现在流程优化推动了部门间的信息共享与协同协作，打破传统流程中的信息壁垒，提升整体服务质量的稳定性；同时，促进客户反馈体系的完善，帮助企业实时把握客户需求动态，形成“调研－优化－反馈－再优化”的闭环管理，推动服务持续改进。

在电子商务发展进程中，通过服务流程优化可有效提升客户满意度与企业运营效率，实现服务质量最大化。精准的科学调研与流程诊断为优化提供数据支撑，科技赋能与流程重构则显著改善客户体验。实践案例表明，通过优化智能客服、动态配送等关键服务环节，能够高效提升响应速度，增强客户忠诚度与满意度。未来，电商企业需持续关注客户需求变化，进一步提升流程智能化、协同化水平，优化服务模式，以保持市场竞争优势，增强可持续发展能力。

（作者单位：湖南交通职业技术学院）

工匠精神融入高校思政教育的路径探析

■ 温永强

工匠精神作为一种“执着专注、精益求精、一丝不苟、追求卓越”的职业态度和价值理念，正日益受到社会各界的高度重视。高校作为人才培养的重要阵地，肩负着培育担当民族复兴大任的时代新人历史使命。将工匠精神有机融入高校思想政治教育，不仅有助于提升青年学生的职业素养和创新能力，更能为实现高质量发展提供坚实的人才保障。

工匠精神的独特价值

个人层面的价值塑造。工匠精神强调“择一事、终一生”的职业信念，引导个体在专业领域深耕细作、不断超越自我。这种专注与坚持不仅能提升个人的专业能力，更能塑造高尚的职业操守和人格品质。

产业层面的品质保障。在从“中国制造”向“中国创造”转型的关键时期，工匠精神是提升产品质量和服务水平的核心动力。它要求从业者不仅满足于“合格”，更追求“极致”，这是推动产业升级的重要保障。

国家层面的文化支撑。工匠精神承载着中华民族“敬业乐群”“止于至善”的文化基因，是社会主义核心价值观在职业领域的具体体现。弘扬工匠精神，有助于培育劳动光荣的社会风尚和精益求精的敬业风气，为建设制造强国提供文化支撑。

工匠精神融入高校思政教育的理论依据与现实意义

从理论维度看，工匠精神融入高校思政教育具有深厚的理论底蕴。第一，马克思主义强调劳动是人的本质活动，工匠精神所倡导的敬业、创新、奉献正是对马克思主义劳动观的生动诠释，与思政教育的价值导向高度契合。第二，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人，需要既有人文情怀又有专业素养的人才，而工匠精神正是“劳”育的重要内容，是落实立德树人根本任务的有效途径。第三，马克思主义关于人的全面发展理论要求教育与生产劳动相结合，而工匠精神融入思政教育，正好实现了价值引领与技能培养的有机统一，是促进学生全面发展的重要实践。

从实践维度看，工匠精神融入高校思政教育具有重要的现实意义。第一，随着我国经济由高速增长转向高质量发展，各行各业对高素质技术技能人才的需求日益迫切，将工匠精神融入高校思政教育，能够培养出既懂技术又有职业操守的新时代人才。第二，当前高校教育存在“重理论轻实践、重分数轻能力”的倾向，融入工匠精神有助于纠正这种偏差，推动形成“德技并修、知行合一”的育人模式。第三，在激烈的就业市场中，具备工匠精神的毕业生往往更受用人单位青睐，通过培养学生敬业奉献、追求卓越、勇于创新的精神品质，有助于提升学生职业发展的核心竞争力。

工匠精神融入高校思政教育的实践路径

工匠精神融入高校思政教育需要通过构建理念引领、课程融合、实践养成、评价激励四位一体的系统育人体系。

树立“德技并修”的育人理念。高校应将工匠精神纳入学校发展战略，明确“德技并修、知行合一”的人才培养目标，通过校史校训、校园文化建设等途径，营造崇尚工匠精神的校园氛围。

构建“三位一体”的课程体系。高校应在《思想道德与法治》《形势与政策》等思政课程中系统融入工匠精神内容，挖掘其文化内涵和时代价值。在各专业课程教学时将工匠精神与专业伦理、职业规范相结合，引导学生在专业学习中培养精益求精的态度。开设《工匠精神与职业发展》《创新思维与实践》等通识课程，帮助学生全面理解工匠精神的丰富内涵。

打造多层实践平台。通过建设创新实验室、创客空间等校内实践平台，为学生提供将创意变为现实的场所；通过与企业建立长期合作关系，设立实习实训基地，让学生在真实工作环境中体验工匠精神；通过组织学生参与社会公益活动，在服务社会中践行工匠精神。

建立多元评价体系。通过将过程性评价、成果性评价和发展性评价相结合，关注学生在学习过程中表现出的专注执着、精益求精等品质，引导学生自觉践行工匠精神。

（作者单位：河北北方学院）

■社长：徐金宝 办公地址：北京市石景山区翔鹰大厦15层1501 邮政编码：100043 ■京西工商广登字20170103号 广告、发行：(010)67410683 通联、投稿：(010)67410633 ■每周一出版 全年订阅396.00元 零售每份8.00元 人民日报印务有限责任公司印刷 地址：北京市朝阳区金台西路2号 全国各地邮局发行