

找人工客服，为啥这么难

□新华社“新华视点”记者
高亢 周思宇 于也童

“打客服电话就像闯关，它只会重复说‘好的’，却办不了事。”家住四川成都的王女士前段时间搬家后，想解除出租房缴纳电费关联的手机号，却因联系客服太费劲而一拖再拖。

不少消费者发现，现在打客服电话，想找到人工客服非常难，接电话的智能客服经常是“已读乱回”。智能客服日益普及，但消费者未必“买账”，该如何破局？

人工客服玩起“躲猫猫”

“以前打客服还能跟人说说问题，现在这些智能客服对老年人很不友好，电话里选项特别多，搞不懂也找不到活人帮忙。”重庆市民康奶奶告诉记者，她近期想报修电视，致电企业客服，选项过于繁琐还找不到人帮忙，特别无助。

“以前打客服还能跟人说说问题，现在这些智能客服对老年人很不友好，电话里选项特别多，搞不懂也找不到活人帮忙。”重庆市民康奶奶告诉记者，她近期想报修电视，致电企业客服，选项过于繁琐还找不到人帮忙，特别无助。

“你就想沟通一个售后问题。”北京市民小张给记者看她在淘宝上与客服长达三四页的对话，问题和需求说得清清楚楚，却一直是“您当前的诉求是什么”之类的回复，更接不通人工客服。

“你有病吗！”小张气坏了，在表达了愤怒情绪后，人工客服才出来。

近日，记者实测了京东、优酷、饿了么等10余个App发现，这些App几乎都未设置一键转接人工客服的选项。某平台上，记者输入近10次“转人工”一直未能接通；有的客服中心入口设置隐蔽；有的客服电话需在强制听半分钟开场白后，经多次选择才能进入人工通道，一旦按错，就得返回重听一遍并重选……

“以前打客服还能跟人说说问题，现在这些智能客服对老年人很不友好，电话里选项特别多，搞不懂也找不到活人帮忙。”重庆市民康奶奶告诉记者，她近期想报修电视，致电企业客服，选项过于繁琐还找不到人帮忙，特别无助。

人们苦“找不到人工客服”久矣。不少网友在社交平台上分享遇到“智障AI客服”的经历，甚至有网友研究出一套寻找人工客服的“攻略”——强调“3·15”“投诉”等关键词。

有研究机构预测，中国智能客服行业2027年市场规模有望突破90亿元。但与行业蓬勃发展形成鲜明反差的是，消费者的满意度却持续走低；市场监管总局数据显示，2024年在电商售后服务领域，“智能客服”相关投诉同比增长56.3%。

艾媒咨询2024年发布的《中国智能客服市场发展状况与消费行为调查数据》显示：无法解决个性化问题、回答机械生硬、不能准确理解提问的问题，位列用户投诉前三；有30.98%用户反映，智能客服无法照顾到老年人、残障人士等群体的需求。

智能客服“降本不一定增效”

智能客服越发普及，但消费者未必“买账”。技术创新为何没能带来服务体验的提升？

记者调研发现，多个平台对商家有回复时长考核要求。一名小红书商家透露，平台要求周会话量大于或等于200次、日订单量大于200单商家，在早9点到晚11点期间，3分钟内回复率需大于80%，否则将进行扣除积分等惩罚。

考核严格，不少商家不得不将目光投向智能客服。在抖音电商平台售卖宠物用品的商户小朱给记者算了一笔账：雇佣一名客服，每月工资约4000元，而有的智能客服每月只需不到300元。

记者随机下载一款智能客服软件发现，其可接入千牛、拼多多等平台，软件月收费从258元到768元不等。一名业内人士给记者举例：某连锁干洗店使用智能客服后，人工客服从40人减至30人，节约了大量人力成本。

商家扎堆“上马”智能客服，但与此同时，不少智能客服软件并不“智能”。记者采访了解到，目前，中小企业一般通过大公司的AI大模型接口，搭建自己的智能客服体系，或直接购买第三方产品，技术服务效能参差不齐。

近日，记者测试了多款目前市面上的智能客服产品，不少智能客服只会固定的“车轱辘”话来来回说。“有的智能客服以字节为单位计费，平均一轮对话需要0.1至0.2元。”有商家告诉记者，出于节约成本的考量，小商家往往会选择价格更加低廉但能力较弱的智能客服。

广西天能人工智能应用技术服务有限公司联合创始人张裕强表示，当前AI算法尚不成熟，而且很多企业仅向智能客服开放部分权限，多数仅限于回复信息。“就解决复杂问题的能力来说，目前智能客服与人工差距较明显。”

“消费者联络客服往往是一种宣泄式的交流，而智能客服机械式回复，可能激化矛盾。”信华信科技股份有限公司研究院院长孙伟宏说，尤其是老年人和特殊群体，对人工客服的需求度非常高。

“一项技术从出现到成熟，需要一个磨合和发展的过程。”孙伟宏表示，现在很多AI智能客服“一窝蜂上马”，企业往往忽视了用户体验的下降。

让AI与人工更好互补

“技术创新不能以降低服务质量，甚至变相关回避提供服务为代价。”北京大学电子商务法研究中心主任薛军表示，消费者权益保护法规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利，人工客服“躲猫猫”等现象，侵犯了消费者的知情权、选

解决了问题。打击“黑救护车”的同时，如何给病人及家属的非急救转运“刚需”一个出口？记者从国家卫生健康委了解到，为满足多元化转运需求，国家卫生健康委鼓励各地结合实际情况，探索医疗照护转运服务模式，有效增加服务供给。

记者梳理发现，目前全国非急救医疗转运探索模式主要有三种：一是由政府设立非急救转运服务站，鼓励医疗机构开展相关服务。例如，北京的非急救医疗转运项目主要由“999”调度，由北京市红十字会救援服务中心统一派车。

二是由政府出面，面向社会招募非急救医疗转运服务车组加入。例如，江苏昆山在120急救平台中加入非急救转运模块，由政府出面面向社会招募车组。

三是鼓励各类社会力量支持和参与非急救转运服务。例如，上海开通了“962130”非急救救助服务热线，由上海交运直属单位承担服务；广东、湖北等地成立非急救服务公司，开展相关非急救业务。

国家卫生健康委有关司局负责人表示，下一步将建立健全医疗照护转运的支持政策体系，研究制定服务定位、工作条件、服务内容、管理要求等。同时，积极申请统一特服号码，鼓励各方力量参与，规范、公开服务内容及价格，

对东盟进出口3.67万亿元，增长9.6%。同期，对欧盟、韩国、日本等进出口均实现增长。

近期，日内瓦、伦敦经贸会谈取得积极进展，中美贸易有所回升。6月份

病人转运如何用好“救护车”？

□新华社记者 董瑞丰 蒯娟

做完大手术不久的患者，怎么转到康复医院？临终病人想从医院回家，有办法送吗？……非急救转运的“刚需”多种多样，但规范化转运服务供不应求，一些患者家属只得选择设备简陋、坐地起价的“黑救护车”。

如何既有力监管“黑救护车”，又加大正规医疗照护转运供给？记者采访了相关部门和专家。

最大限度形成监管合力

收取“天价”转运费、缺少医疗照护设备……近期，多起“黑救护车”事件接连曝光，引发社会关注。

今年4月，陕西一辆“救护车”送重病患者从宝鸡到西安，说好全程3000元，可车到中途又加价400元。事后经查，该车辆在浙江一家民营医院名下，但院方称车辆“被转入”后无法联系，现已脱审且为非法营运。

去年8月，广东湛江一位老人临终前从医院回家，通过私人运营的“救护车”，3公里路、10多分钟车程，花了1800元。家属不禁感叹：“落叶归根”之路，竟会如此昂贵。

此前，还有一名患者从吉林长春某医院紧急转往北京治疗，期间乘坐了一辆喷涂有该医院标识的“救护车”，但车

(上接第一版)

贸易伙伴方面，上半年，我国对共建“一带一路”国家进出口11.29万亿元，增长4.7%，占进出口总值的51.8%，较去年同期提升0.9个百分点。其中，

如何提高小学生阅读能力

让孩子赢在起跑线上，最有效的途径就是让孩子大量阅读，让读书成为习惯，让书香浸润童年。小学阶段，提高小学生阅读能力需从激发兴趣、培养习惯、优化教学方法三方面入手，具体措施如下：

一、激发阅读兴趣

良好的开端是成功的一半，教师在开展教学内容前，尤其是利用多媒体手段导入新课时，可以启发学生与作者产生情感上的共鸣，让学生产生学习兴趣，积极投身学习情境。

教师可以利用图片、影音片段，抓住学生的好奇心和探索欲。在教学《草原》一文时，教师可以巧妙借助多媒体，播放《美丽的草原我的家》，在学生聆听音乐的过程中，利用课件展示辽阔无边的草原景象，让学生在歌声与图片的熏陶中，感受草原之美。教师还可以组织学生有感情地朗诵课文，让学生在观看完课件之后，有感而发。在感受了草原之美后，教师巧妙导入，抓住学生的兴趣，进行提问，谁看过草原，你脑海中的草原是什么样子的？通过开篇设疑的教学方式，能够巧妙地激发学生的阅读好奇心，让学生带着好奇心去阅读、思考。

容易建立起健康规律的生活习惯。如每日安排固定阅读时间(如午休半小时)，利用班级图书角资源，鼓励学生阅读分享。

2. 阅读方法指导 教授快速阅读技巧(如扫读标题、首句)以及精读策略(分析主题句、总结段落含义)，分阶段提升阅读能力。

三、优化教学方法

1. 分层阅读设计 根据年级调整阅读材料难度，低年级以图文并茂的绘本为主，也可以阅读一些童话寓言类，或者是一些启蒙读物，可以增强学生阅读的兴趣；高年级逐步引入经典文学作品，可以读一些名著导读本、科普与探索类、名人传记与历史类，或者是一些儿童文学和文学名著，以培养他们的综合阅读能力。

2. 比较阅读与拓展 通过对比不同文本，引导学生发现异同，开阔思维。或者还可以结合课外实践，例如参观博物馆这种身临其境的方式进行学习、拓展，来完善学生书本知识的短板，从而深化对阅读内容的应用理解，以便学生更好地学习。

综上所述，阅读能力提升需内外结合，教师通过兴趣激发、习惯养成和科学教学方法，帮助学生培养他们的阅读兴趣和习惯，从而为他们的未来发展奠定坚实的基础。

参考文献：《多媒体技术在小学语文阅读教学中的应用研究》 兴和县明德小学 陈学峰 郝苗苗 兴和县教体局 许文清

人，节约了大量人力成本。商家扎堆“上马”智能客服，但与此同时，不少智能客服软件并不“智能”。

记者采访了解到，目前，中小企业一般通过大公司的AI大模型接口，搭建自己的智能客服体系，或直接购买第三方产品，技术服务效能参差不齐。

近日，记者测试了多款目前市面上的智能客服产品，不少智能客服只会固定的“车轱辘”话来来回说。“有的智能客服以字节为单位计费，平均一轮对话需要0.1至0.2元。”有商家告诉记者，出于节约成本的考量，小商家往往会选择价格更加低廉但能力较弱的智能客服。

广西天能人工智能应用技术服务有限公司联合创始人张裕强表示，当前AI算法尚不成熟，而且很多企业仅向智能客服开放部分权限，多数仅限于回复信息。“就解决复杂问题的能力来说，目前智能客服与人工差距较明显。”

“消费者联络客服往往是一种宣泄式的交流，而智能客服机械式回复，可能激化矛盾。”信华信科技股份有限公司研究院院长孙伟宏说，尤其是老年人和特殊群体，对人工客服的需求度非常高。

“一项技术从出现到成熟，需要一个磨合和发展的过程。”孙伟宏表示，现在很多AI智能客服“一窝蜂上马”，企业往往忽视了用户体验的下降。

让AI与人工更好互补

“技术创新不能以降低服务质量，甚至变相关回避提供服务为代价。”北京大学电子商务法研究中心主任薛军表示，消费者权益保护法规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利，人工客服“躲猫猫”等现象，侵犯了消费者的知情权、选

解决了问题。打击“黑救护车”的同时，如何给病人及家属的非急救转运“刚需”一个出口？记者从国家卫生健康委了解到，为满足多元化转运需求，国家卫生健康委鼓励各地结合实际情况，探索医疗照护转运服务模式，有效增加服务供给。

记者梳理发现，目前全国非急救医疗转运探索模式主要有三种：一是由政府设立非急救转运服务站，鼓励医疗机构开展相关服务。例如，北京的非急救医疗转运项目主要由“999”调度，由北京市红十字会救援服务中心统一派车。

二是由政府出面，面向社会招募非急救医疗转运服务车组加入。例如，江苏昆山在120急救平台中加入非急救转运模块，由政府出面面向社会招募车组。

三是鼓励各类社会力量支持和参与非急救转运服务。例如，上海开通了“962130”非急救救助服务热线，由上海交运直属单位承担服务；广东、湖北等地成立非急救服务公司，开展相关非急救业务。

国家卫生健康委有关司局负责人表示，下一步将建立健全医疗照护转运的支持政策体系，研究制定服务定位、工作条件、服务内容、管理要求等。同时，积极申请统一特服号码，鼓励各方力量参与，规范、公开服务内容及价格，

对东盟进出口3.67万亿元，增长9.6%。同期，对欧盟、韩国、日本等进出口均实现增长。

近期，日内瓦、伦敦经贸会谈取得积极进展，中美贸易有所回升。6月份

解决了问题。打击“黑救护车”的同时，如何给病人及家属的非急救转运“刚需”一个出口？记者从国家卫生健康委了解到，为满足多元化转运需求，国家卫生健康委鼓励各地结合实际情况，探索医疗照护转运服务模式，有效增加服务供给。

记者梳理发现，目前全国非急救医疗转运探索模式主要有三种：一是由政府设立非急救转运服务站，鼓励医疗机构开展相关服务。例如，北京的非急救医疗转运项目主要由“999”调度，由北京市红十字会救援服务中心统一派车。

二是由政府出面，面向社会招募非急救医疗转运服务车组加入。例如，江苏昆山在120急救平台中加入非急救转运模块，由政府出面面向社会招募车组。

三是鼓励各类社会力量支持和参与非急救转运服务。例如，上海开通了“962130”非急救救助服务热线，由上海交运直属单位承担服务；广东、湖北等地成立非急救服务公司，开展相关非急救业务。

国家卫生健康委有关司局负责人表示，下一步将建立健全医疗照护转运的支持政策体系，研究制定服务定位、工作条件、服务内容、管理要求等。同时，积极申请统一特服号码，鼓励各方力量参与，规范、公开服务内容及价格，

对东盟进出口3.67万亿元，增长9.6%。同期，对欧盟、韩国、日本等进出口均实现增长。

近期，日内瓦、伦敦经贸会谈取得积极进展，中美贸易有所回升。6月份

解决了问题。打击“黑救护车”的同时，如何给病人及家属的非急救转运“刚需”一个出口？记者从国家卫生健康委了解到，为满足多元化转运需求，国家卫生健康委鼓励各地结合实际情况，探索医疗照护转运服务模式，有效增加服务供给。

记者梳理发现，目前全国非急救医疗转运探索模式主要有三种：一是由政府设立非急救转运服务站，鼓励医疗机构开展相关服务。例如，北京的非急救医疗转运项目主要由“999”调度，由北京市红十字会救援服务中心统一派车。

二是由政府出面，面向社会招募非急救医疗转运服务车组加入。例如，江苏昆山在120急救平台中加入非急救转运模块，由政府出面面向社会招募车组。

三是鼓励各类社会力量支持和参与非急救转运服务。例如，上海开通了“962130”非急救救助服务热线，由上海交运直属单位承担服务；广东、湖北等地成立非急救服务公司，开展相关非急救业务。

国家卫生健康委有关司局负责人表示，下一步将建立健全医疗照护转运的支持政策体系，研究制定服务定位、工作条件、服务内容、管理要求等。同时，积极申请统一特服号码，鼓励各方力量参与，规范、公开服务内容及价格，

对东盟进出口3.67万亿元，增长9.6%。同期，对欧盟、韩国、日本等进出口均实现增长。

近期，日内瓦、伦敦经贸会谈取得积极进展，中美贸易有所回升。6月份

解决了问题。打击“黑救护车”的同时，如何给病人及家属的非急救转运“刚需”一个出口？记者从国家卫生健康委了解到，为满足多元化转运需求，国家卫生健康委鼓励各地结合实际情况，探索医疗照护转运服务模式，有效增加服务供给。

记者梳理发现，目前全国非急救医疗转运探索模式主要有三种：一是由政府设立非急救转运服务站，鼓励医疗机构开展相关服务。例如，北京的非急救医疗转运项目主要由“999”调度，由北京市红十字会救援服务中心统一派车。

二是由政府出面，面向社会招募非急救医疗转运服务车组加入。例如，江苏昆山在120急救平台中加入非急救转运模块，由政府出面面向社会招募车组。

三是鼓励各类社会力量支持和参与非急救转运服务。例如，上海开通了“962130”非急救救助服务热线，由上海交运直属单位承担服务；广东、湖北等地成立非急救服务公司，开展相关非急救业务。

择权、求偿权等多方面权益。 “人工智能发展是大势所趋，智能客服与人工客服不该是“非此即彼”的选择题，而应互为辅助和补充。”辽宁省重点新型智库政府治理研究中心特聘专家平健表示，购物咨询、酒店机票订购、预约挂号等需要快速处理、答案简单且大量重复咨询的领域，智能客服效率更高；但遇到复杂问题场景，如心理疏导、售后纠纷等服务，更适合人工。

弥合技术创新与服务质量之间的温差，各地在积极探索。近期，辽宁省沈阳市推出DeepSeek大模型接入的首批政务应用，市民拨打12345热线后，机器人可智能分拣工单，仅需10秒就能将诉求分派到对应办件单位。

“热线仍由人工提供服务，在医保政策等方面提供机器人解答服务，市民可自行选择。”沈阳市营商局副局长李犁介绍说，AI与人工互补推动政务服务效率提升。

“较理想的模式是‘人机协同’。AI先解决80%的标准化问题，剩下20%转人工，既省成本又不降低服务体验。”平健说。

“企业应充分调研用户需求，持续强化智能客服个性化服务的适应能力。”重庆大学新闻学院副院长曾洞喜建议，针对老年人和特殊群体可设置一键人工或绿色通道。

张裕强认为，企业在严守安全底线的基础上，可适度拓宽智能客服的权限边界，积极促进形成服务效能提升和大众感受良好的双赢局面。

广西消费者权益保护委员会秘书长唐楚尧表示，消费者面对智能客服问题时，可留心保存通话录音、对记录信息进行证据；若与平台沟通未果，可按拨打12315热线或通过“全国消协智慧315”平台等方式投诉。

(新华社北京7月14日电)

满足了群众医疗照护转运服务需求。

转运选车谨防几大陷阱

转运选车谨防几大陷阱

心急火燎之间，是否轻信了医院门口“中介”推销？转运病人途中，如何避免医疗照护“掉链子”？相关专家在接受采访时认为，为病人非急救转运选择车辆给出几个建议：

——查资质，谨防无证营运。正规运输车辆通常双证齐全，既有交通运输部门许可，也在卫生健康部门备案，可要求查看。此外，应注意车辆是否仅挂靠在医院机构，实际已经由个人承包、脱离了监管。

——看硬件，谨防设备糊弄。普通病人转运如对车辆要求不高，一般需确认担架稳固性等；中重症病人转运时，车辆往往需要配备氧气瓶、呼吸机、心电监护仪、微量注射泵等。

——核人员，谨防防护不足。一些重症病人的转运护送，需要配备至少一名持证医护人员。家属可查验执业证书，确认医护人员具备急救培训资质，提前询问转运中如患者突发呼吸困难、心脏骤停的预案。

——明费用，谨防隐藏消费。可提前了解市场参考价格，费用构成要签订协议，落成白纸黑字，防止口头约定低价、后续不断加价。

深化司法体制改革

(十六)落实和完善司法责任制。坚持“让审理者裁判，由裁判者负责”，细化完善审判组织办案权责和院长庭审监督管理职责。加强和规范院庭长办案工作，充分发挥院庭长办案的示范引领作用。加强审判监督管理，推动院庭长依法定职责加强对裁判文书质量把关。加强法官惩戒委员会建设，完善司法责任认定和追究制度。

(十七)优化审判质效评价体系。尊重司法规律，坚持质量优先、兼顾效

率，完善审判质效管理指标体系，统筹推进案件管理、监督指导等工作。严格控制面向基层的考核数量，改进考核方式，减轻考核负担和指标压力。

(十八)完善审级监督、案例指导制度。加强最高人民法院司法解释工作。完善案件提级管辖、再审提审制度，发挥较高级别法院统一法律适用、防止地方保护的职能作用。健全上下贯通、规范高效的法律适用问题解决方案。优化民事、行政再审申请审查程序，探索推进繁简分流，提升再审申请审查质效。完善指导性案例制度，高质量建设人民法院案例库。

(十九)构建高效协同的审判机构职能体系。优化人民法院内设机构和职能配置。规范专门人民法庭设置。深化铁路、林区、垦区等法院改革。优化人民法院功能定位、总体布局。

(二十)完善人权司法保障机制。深化以审判为中心的刑事诉讼制度改革，坚守法律面前人人平等、罪刑法定、罪责刑相适应等法治原则，坚持证据裁判、疑罪从无，完善刑事案件证人出庭、非法证据排除、二审开庭制度，推进庭审实质化。全面准确贯彻宽严相济刑事政策，依法规范适用认罪认罚从宽制度，确保被告人认罪认罚的合法性、自愿性。深化推进刑事案件律师辩护全覆盖。健全律师执业权利保障制度。建立轻微犯罪封存封存制度。推动完善涉及公民人身权利的强制措施以及查封、扣押、冻结等强制措施制度。规范涉案财物处置程序。完善行政处罚和刑事处罚双向衔接制度。完善司法救助制度。完善国家赔偿制度，修改国家赔偿法。

(二十一)深化执行体制改革。深化审判权和执行权分离改革，健全国家执行体制。完善执行权运行监督制度，强化当事人、检察机关和社会公众对执行活动的全程监督。健全综合治理“执行难”工作机制。完善立案、审判与执行工作的联动运行、协调衔接机制。

(二十二)深化和规范司法公开。持续做好裁判文书、庭审活动、审判流程等司法公开工作，常态化发布司法审判数据，进一步丰富公开形式，提升公开质量，完善公开体系。健全司法公开中有效保护国家信息安全、公民个人信息和企业合法权益的制度。

(二十三)加强数字法院建设。建设统一办案办公系统，实现全国法院在“一张网”、一个平台办案办公。建设完善司法大数据库，在依法依规的前提下，建立四级法院司法大数据资源自动同步、汇聚、融合和综合应用机制。推进中央政法各单位“总对总”数据汇聚共享工作，实现相关数据融通共用。加强关键信息基础设施和司法数据安全保护工作，实施司法数据流通和公开全过程动态管理。深入拓展数字化司法应用场景，推动智能化司法应用，以数字化、智能化推动审判流程、诉讼规则、司法模式变革。

(二十四)加强法院队伍建设。一体推进法院队伍政治素质、业务素质、职业道德素质建设，着力提升过硬政治能力、公正司法能力、依法履职能力、审判管理能力、狠抓落实能力。紧紧抓住“关键少数”，压实领导干部特别是“一把手”从严管党治院责任，以严的基调持续正风肃纪反腐，以零容忍态度严惩司法腐败。完善审务督察、司法巡查制度，强化人民法院内部监督。加强专业化审判队伍建设，健全法官职业培训体系，加大金融、涉外、破产、知识产权、环境资源等专业化审判人才培养力度。

(二十五)健全司法人员分类招录、管理、保障制度。加强政法专项编制统筹使用、动态管理。完善法官遴选委员会设置，优化法官逐级遴选机制，畅通优秀法官助理入额渠道。优化法官助理分层培养和履职管理，健全符合司法职业规律的法官培养体系。加强聘用制书记员管理，科学确定、严格控制聘用制书记员的配置模式和数量规模。加强人员伤亡抚恤风险防范，完善法院人员伤亡抚恤政策。鼓励支持退休法官参与案件调解等工作。

各级党委要加强组织领导，各有关部门和单位要结合实际抓好本意见的贯彻落实，推动各项政策举措落地见效。推进落实过程中的重大事项，要及时按程序向党中央请示报告。

(新华社北京7月14日电)

(上接第一版)探索推进涉老矛盾纠纷的预警、排查、调解工作。依法维护平等就业和劳动权利，严惩恶意欠薪，及时兑现农民工胜诉权益，完善新就业形态劳动争议司法裁判规则。依法保障进城落户农民合法土地权益。

(十)加强未成年人权益司法保护。加强未成年人审判专业化、综合性建设。贯彻最有利于未成年人原则。依法严惩侵害未成年人的犯罪，加强对未成年被害人及其家庭的保护帮扶。做好未成年人违法犯罪源头预防和综合治理工作，协同开展专门教育、矫治教育，对主观恶性深、情节恶劣、危害严重的，坚决依法惩治。深化推进家庭教育指导、社会调查、社会观护等工作。完善未成年人家庭、学校、社会、网络、政府、司法“六大保护”联动协同机制。

(十一)加强涉外和涉港澳台审判工作。加强最高人民法院和重点领域国际商事审判工作，完善与国际商事仲裁、仲裁的衔接机制，促进打造国际商事争端解决优选地、推动高质量共建“一带一路”。完善涉外民事法律关系当事人依法约定管辖、选择适用或外法等司法审判制度。加强国际条约和国际惯例准确适用工作，建立高水平、专业化的外国法律查明工作体系。完善海事审判工作，合理布局海事法院派出法庭，加强我国海洋权益司法保护。完善反制裁、反干涉、反“长臂管辖”司法措施。完善海外利益司法保护机制。加强侨益司法保护工作。加强司法领域国际交流合作。积极参与国际贸易、知识产权、环境保护、网络空间等领域国际规则制定。健全中国特色国际司法协助体系。深化粤港澳大湾区司法交流合作，强化规则衔接、机制对接。加强涉外司法工作，深化两岸融合发展。

四、加强矛盾纠纷预防化解

(十二)推进化解力量资源整合。坚持和发展新时代“枫桥经验”，在各级党委领导下，加强人民法院与政府部门、社会力量的协调联动，落实矛盾纠纷预防化解工作责任，协同推进社会治安综合治理中心规范化建设，完善诉讼与非诉讼衔接机制，健全人民调解、行政调解、司法调解、行业性专业性调解衔接联动的作格局。各级人民法院要加强对调解工作的指导，依法支持律师、调解组织等发挥前端化解作用，加强和规范委托调解、先行调解。

(十三)加强行政争议实质化解。强化司法审判对依法行政的支持、监督作用，促进行政机关提升依法行政能力，维护行政相对人合法权益。深化行政案件级别管辖、集中管辖、异地管辖改革，优化行政审判资源配置，提升行政审判工作质效。做好行政调解、行政裁决、行政复议、行政诉讼等纠纷解决方式的有机衔接，发挥行政复议化解行政争议的主渠道作用。

(十四)加强诉讼服务工作。完善诉讼服务平台，构建高效便民、智慧精准的诉讼服务体系。加强司法文书标准化建设，为人民群众提供诉讼指引和便利。积极推进在线法庭、共享法庭建设，方便当事人异地参与调解、司法确认和诉讼。深化巡回法庭工作机制改革，推动审判重心下沉，发挥巡回法庭便民诉讼、息诉解纷功能。健全就地审理案件工作机制。

(十五)加强涉诉信访化解工作。严格执行《信访工作条例》，落实信访工作法治化要求。坚持访调结合、调解先行，推动调解工作与信访工作协调联动。深化推进“信必复”工作，推动接访办信与审级监督、巡回审判等工作有机结合。完善涉诉信访终结报备审查标准，健全终结移交程序。完善涉诉信访统一平台，推动跨单位信访数据互联互通。健全律师代理申诉制度，完善法律援助机制，引导当事人依法理性申诉。

六、加强审判工作支撑保障

(二十三)加强数字法院建设。建设统一办案办公系统，实现全国法院在“一张网”、一个平台办案办公。建设完善司法大数据库，在依法依规的前提下，建立四级法院司法大数据资源自动同步、汇聚、融合和综合应用机制。推进中央政法各单位“总对总”数据汇聚共享工作，实现相关数据融通共用。加强关键信息基础设施和司法数据安全保护工作，实施司法数据流通和公开全过程动态管理。深入拓展数字化司法应用场景，推动智能化司法应用，以数字化、智能化推动审判流程、诉讼规则、司法模式变革。

(二十四)加强法院队伍建设。一体推进法院队伍政治素质、业务素质、职业道德素质建设，着力提升过硬政治能力、公正司法能力、依法履职能力、审判管理能力、狠抓落实能力。紧紧抓住“关键少数”，压实领导干部特别是“一把手”从严管党治院责任，以严的基调持续正风肃纪反腐，以零容忍态度严惩司法腐败。完善审务督察、司法巡查制度，强化人民法院内部监督。加强专业化审判队伍建设，健全法官职业培训体系，加大金融、涉外、破产、知识产权、环境资源等专业化审判人才培养力度。

(二十五)健全司法人员分类招录、管理、保障制度。加强政法专项编制统筹使用、动态管理。完善法官遴选委员会设置，优化法官逐级遴选机制，畅通优秀法官助理入额渠道。优化法官助理分层培养和履职管理，健全符合司法职业规律的法官培养体系。加强聘用制书记员管理，科学确定、严格控制聘用制书记员的配置模式和数量规模。加强人员伤亡抚恤风险防范，完善法院人员伤亡抚恤政策。鼓励支持退休法官参与案件调解等工作。

各级党委要加强组织领导，各有关部门和单位要结合实际抓好本意见的贯彻落实，推动各项政策举措落地见效。推进落实过程中的重大事项，要及时按程序向党中央请示报告。

(新华社北京7月14日电)

幼儿的秘密：藏在童真里的小世界

每个幼儿心里，都藏着属于自己的“小秘密”。这些秘密或许是一片捡到的树叶、一颗舍不得分享的糖果，或是某个不愿说出的小情绪，它们像星星般点缀着童年，也折射出幼儿独特的内心世界。

幼儿的秘密往往源于强烈的好奇心与探索欲。当他们悄悄把泥土装进盒子，或是把花瓣藏进口袋，看似“调皮”的举动背后，是对世界的惊喜与珍视。

这些秘密如同他们亲手搭建的小城堡，承载着纯粹的快乐与想象。有些秘密则与情感紧密相连。孩子可能会因害怕被批评、隐瞒打碎杯子的可能；或是因为害羞，不愿透露某个小伙伴的喜欢。这些“心事”虽小，却反

映出他们尚未成熟的情绪处理方式，需要成人耐心引导，而非急于追问。

面对幼儿的秘密，成人不妨以尊重与理解回应。蹲下身来平视孩子的眼睛，温和地说“等你想说的时候，我随时都在”，给予他们足够的安全感。适时的沉默与等待，比强行挖掘更能守护孩子的心灵成长。

幼儿的秘密，是成长路上珍贵的印记。当成人以包容与温柔对待这些童真的“小神秘”时，便是在为他们的独立思考与自我认知，留出自由生长的空间，让童年绽放出最纯真的光彩。

兴和县育英幼儿园 乔志华 赵晓敏