

■今日观点

让政务大模型更智能地为群众和企业服务

□向秋

部署应用大模型是政务智能化转型的必然要求，社会公众充满期待。政务大模型建设应坚持实用为先，避免片面追求技术领先、概念创新的盲目跟风，避免重复建设、建而不用、建而不管，切实防范“数字形式主义”，落实大模型“辅助型”定位，防范大模型“幻觉”等风险，让政务服务有效率更有温度，写好智能时代的政务服务新篇章。

随着人工智能技术的飞速发展，大模型以其强大的数字处理能力和深度学习能力，成为推动各行业变革的关键力量。当前，各地政府都在积极部署应用人工智能大模型，以此促进政务服务模式创新、政务服务水平提升。大模型在政务服务中的部署应用，需要牢记便民利企初心，为群众和企业提供更智能、更优质和贴心的服务。

为群众和企业提供智能问答服务。人工智能大模型具有复杂语义理解与推理、多模态内容生成、知识整合与分析等方面的优势，可以为公众和企业提供智能问答服务。大模型能够7×24小时在线解答政策咨询，打破传统政务服务在时间和空间上的限制，对于老年人、残障人士等特

殊群体来说，还可以通过语音交互方式获取政务服务，降低数字鸿沟。大模型回答问题是否准确，取决于数据源的权威性、标注的精准性及更新的时效性。为避免因数据偏差导致政策解读失真，《指引》明确，整合本地区、本部门、本领域业务资源和知识库等数据，利用自然语言理解、检索增强生成和知识图谱等技术，提供便捷的在线政务服务，加强对公众诉求的准确理解，实时生成参考回答，帮助解决公众疑惑，提升信息获取便捷性。

为群众和企业提供辅助办理服务。办理政务服务事项，需要经过哪些流程？准备哪些材料？政务大模型可提供办事咨询、智能取号、政策解答等辅助服务，办事群众只需说出需求和疑惑，政务大模型就能就办事步骤、所需材料、办理时限、注意事项等

作出详细解答，相比于传统的面对面服务、电话客服或者网络搜索，大大缩短了群众获取信息的时间。为提升办事效率、提高服务可及性，《指引》明确，整合政务服务办事指南、常见问题、用户评价和历史办理记录等数据，利用智能匹配和自动化处理等技术，提供智能导办、个性引导、表单预填、辅助审核、进度查询和提醒等一站式政务服务，辅助工作人员高效审核材料，支撑公众和企业便捷办理事项。

为群众和企业提供直达快享服务。政务大模型可以实现快速响应、精准匹配和个性化服务。当用户发起搜索时，大模型会基于政务知识库和大模型的预训练知识进行联合检索，精准识别用户意图并实时提供专业解答。大模型还可以基于用户个人的历史办事记录、生命周期阶段等信

息，主动推送相关政策，提供个性化服务。为实现政策服务直达快享，《指引》明确，构建政策服务知识库，细化政策要求、政策标签、推送条件、申兑流程等相关内容，利用“政策找人”“政策找企业”算法模型，加强公众和企业需求分析，实现政策智能匹配，推进惠民利民、惠企利企服务主动精准送达和一站式办理。

部署应用大模型是政务智能化转型的必然要求，社会公众充满期待。政务大模型建设应坚持实用为先，避免片面追求技术领先、概念创新的盲目跟风，避免重复建设、建而不用、建而不管，切实防范“数字形式主义”，落实大模型“辅助型”定位，防范大模型“幻觉”等风险，让政务服务有效率更有温度，写好智能时代的政务服务新篇章。

为安全稳妥有序推进政务领域人工智能大模型部署应用，中央网信办、国家发展改革委近日联合印发《政务领域人工智能大模型部署应用指引》（以下简称《指引》），从应用场景、规范部署、运行管理等方面，为各级政

■每日图评

“日校+夜校”模式赋能职工成长成才

上海工会夜校围绕职工多样需求，打造了涵盖文化艺术、生活美学、运动健康等多领域课程体系，并创新推出“日校+夜校”模式——职工可灵活利用工作日午间、晚间，或是双休日参与学习，有效破解工学矛盾。

(10月11日 《劳动报》)

工会夜校是满足职工多元化需求、提升技能与生活质量而创新的学习平台。通过开设技能培训、兴趣培养、生活技能等课程，帮助职工在工作之余提升专业技能，充实精神文化生活。近年来，各地工会组织、街道、社区、企业等，开设了不同形式的夜校学习培训课程，深受职工群众欢迎。

现实中，职工对夜校的学习

时间、课程内容等有着不同的需求，这就要求提供的服务能更加精细化、精准化。上海工会组织推行的“日校+夜校”模式，不但内容丰富、选择性强，而且很好地解决了职工无时间参加学习培训的矛盾。

工会夜校是工会为职工办的一件暖心民生实事，在帮助职工提升技能、学习知识外，也能让他们愉悦身心，释放压力。因此，各地工会组织、企业、单位等可根据职工的实际情况，提供服务菜单，合理安排学习时间，优化课程设置，通过创新“日校+夜校”服务模式，让职工“八小时外”的文化生活更丰富、更精彩，赋能他们成长成才。

□赵杰昌



■世象漫说

■有感而发

就业稳了，幸福就有了根

据《人民日报》报道，湖北通过强产业、抓培训、优服务等举措促就业，让奋斗的身影遍布荆楚大地。在这片热土上，从丹江口的食品产业园到松滋的乐器制造基地，从返乡创业的服装企业到生物科技公司的求贤若渴，我们看到就业不仅关乎个人生计，更承载着千万家庭的希望与梦想。

就业是民生之本，更是幸福之基。当张明在服装厂找到打版师的工作，既能保障收入又能照顾家庭；当张继成通过香菇种植培训实现增收，黝黑脸上绽放笑容——这些平凡个体的命运转变，恰恰印证了一个朴素而深刻的道理：就业稳了，幸福就有了根。这根，扎在个人价值的实现里，扎在家庭温饱的保障中，更扎在社会稳定的根基上。

产业发展为就业提供了沃土。实践告诉我们，产业带着就业走，发展才有持久力。就像一棵大树，产业是主干，就业

是枝叶，只有主干茁壮，枝叶才能繁茂。

技能培训为就业注入了活水。在这个日新月异的时代，仅靠体力谋生已远远不够。随县的“香菇种植工”、宜昌的“订单式培训”，都在向我们传递一个信号：培训围着就业转，人生才有更多可能。技能不仅是谋生的工具，更是打开新世界大门的钥匙。当建筑工人通过VR培训走向国际，当普通农民掌握科学种植技术，我们看到技能如何改变命运，如何让普通人在时代变革中站稳脚跟。

当前，我们正处在转型升级的关键时期，就业形态在变，就业方式在变，但就业作为民生之本的地位永远不会变。只要产业有活力、培训有实效、服务有温度，就业这个最大的民生就能得到保障，千万家庭的幸福就能在这片土地上深深扎根、开花结果。

□王思薇



规范无堂食外卖

油污遍地，食材和垃圾桶摆放在一起……你是否会担心，吃得津津有味的外卖，有可能出自一些卫生环境堪忧的无堂食小店？近期，一些地方通过制定行业标准、创新监管方式，推动无堂食外卖规范经营。

(10月10日 新华社)

□邵怡明

■长话短说

“三师一室” 为化解劳动争议提供新路径

“法院、工会以及人社部门的工作人员用专业的法律知识耐心分析、尽职尽责协调，帮助我们解决了很多实际困难。”近日，江西省抚州市南城县“法院+工会+人社+N”多元化解劳动争议诉调对接工作室成功调解了一起农民工欠薪案件。结案后，当事人邓亮专程来到工作室表达感谢，并将一面写有“公平公正 调解有方”的锦旗送到调解员手中。

据报道，这是江西工会以“三师一室”（法律援助律师、劳动关系协调师、健康工程师、沙龙茶叙室）维权平台为基础，推进新时代“枫桥经验”工会实践，力促“小事不出企业、大事不出园区、矛盾不上交”的成功案例之一。“三师一室”多元化解劳动争议机制，有力推动了劳资双方构建和谐劳动关系，得到了职工和企业双方的认可和好评。

劳动争议化解，一头连着劳动者权益，一头系着企业发展，要真正做到像当事人邓亮锦旗上所写的“公平公正 调解有方”，不容易。“三师一室”调解机制的核心优势，在于以“三师”专业协同破局，用柔性服务搭桥，既维护劳动者的合法权益，也保护企业合法经营的正当权益，让多数争议在立案前便妥善解决，为劳动争议化解开辟了高效便捷的新路径。

笔者认为，“三师一室”为化解劳动争议提供新路径，主要体现在三方联动，精准对接双方争议化解的不同需求，让职工明权、企业知责；刚性治理与柔性服务相结合，优化劳动争议调解机制；将工作重心从立案“对簿公堂”转向“案前调解”，真正实现劳动争议的多元化解，提高劳动争议解决效率。

□周家和