

专题报告



B.2

中国法院诉讼服务 信息化评估报告（2023）

中国社会科学院国家法治指数研究中心项目组*

摘要： 2023年，各级法院着力发挥信息化的放大、叠加、优化和倍增效应，诉讼服务信息化深入推进，一网式多元解纷和诉讼服务信息化架构、多元化诉讼服务机制基本形成，从服务程序优化迈向服务权益兑现，从畅通纠纷渠道迈向实质纠纷化解，为多元化解纠纷、提升社会治理、服务营商环境优化提供新场景。针对诉讼服务信息化在专业性、贴合性、易用性等方面还有提升空间等问题，未来应依托信息化建设，为当事人、律师和社会各界提供优质高效的司法服务，更好服务大局，助力实现更高水

* 项目组负责人：田禾，中国社会科学院国家法治指数研究中心主任、法学研究所研究员，中国社会科学院大学法学院特聘教授；吕艳滨，中国社会科学院法学研究所法治国情调研室主任、研究员，中国社会科学院大学法学院行政法教研室主任、教授。项目组成员：王小梅、王祎茗、刘雁鹏、栗燕杰等（按姓氏笔画排序）。执笔人：栗燕杰，中国社会科学院法学研究所副研究员；田禾。本报告系中国社会科学院法学研究所“新时代法治指数研究方法创新与实践应用”创新工程项目组成果。



平的数字正义。

关键词： 诉讼服务信息化 多元解纷 社会治理

法治推进与现代科技的深度融合，是中国特色社会主义法治现代化的必由之路。在司法领域，诉讼服务信息化是司法活动与网络信息科技深度融合的重要载体，也是司法信息化应用的基本情形。至今，应用场景日渐丰富，交互方式更加友好，集约集成、在线融合、普惠均等的中国特色诉讼服务信息化建设基本完成，为企业群众提供要素式、多元化、低成本、高效率的司法服务，在满足各界司法需求方面做了很多实用性、突破性、创新性的工作，在多元解纷、服务社会治理、推进营商环境优化方面发挥重要作用。

一 诉讼服务信息化新进展

2023 年，最高人民法院着力推进法治信息化工程建设和数字法院大脑建设，全国法院“一张网”体系全面铺开，建成由诉讼服务大厅、在线服务平台、“12368”诉讼服务热线等组成的融合化、立体化诉讼服务平台体系。其进展包括以下方面。

（一）重视程度不断提升

中共中央印发的《法治中国建设规划（2020~2025 年）》提出，“全面建设集约高效、多元解纷、便民利民、智慧精准、开放互动、交融共享的现代化诉讼服务体系”。科技部将诉讼服务等法院业务领域作为人工智能赋能经济社会发展的重要示范应用场景，要求运用非结构化文本语义理解、裁判说理分析推理、风险智能识别等关键技术，加强庭审笔录自动生成、类案智能推送、全案由智能量裁辅助、裁判文书全自动生成、案件卷宗自适应巡查、自动化审判质效评价与监督等智能化场景的应用示范。



各级法院推进现代技术与诉讼服务深度融合，“互联网+诉讼服务”全面展开，诉讼服务一网通办、一地全办。自2019年初全国法院启动建设以来，2020年建立主体框架，2021年完成基本建成目标，2022年全面建成多元纠纷解决和诉讼服务体系，2023年以来诉讼服务体系化、信息化程度不断加深。最高人民法院以人民法院在线服务小程序为基础，升级建设人民法院在线服务平台，构建司法公开、诉讼服务、申诉信访三位一体的全国法院统一在线服务门户。各地方积极探索，借力数字化改革提升诉讼服务水平。浙江省、江苏省、吉林省、辽宁省等地实施全域数字法院建设，推动法院服务模式升级。

（二）核心应用迈向成熟高效

在信息基础设施建设取得长足进展后，如何发挥实效就是关键所在。各地法院诉讼服务中心进行数字化改造，集成诉讼引导、立案登记、释法答疑、信访接待、司法救助、调解速裁等功能；推出诉讼服务平台、人民法院在线服务小程序、律师服务平台、网上缴退费系统、在线调解平台，从以往的“长途跋涉”和“反复跑动”转变为现在的“指尖诉讼”与“最多跑一次”。

人民法院调解平台全面拓展。最高人民法院2018年上线人民法院调解平台，此后每年进行升级。到2023年底，平台纵向贯通四级法院内外网系统，横向与全国工商联、人民银行、证监会、司法部等单位调解平台互联互通，为当事人提供全流程在线调解服务。调解全程留痕，可查询、可追溯、可监管。一方面，“总对总”在线诉调对接资源进一步扩大。退役军人事务部、住建部的调解组织和人员入驻人民法院调解平台，“总对总”对接的部委、全国性行业协会达13家。平台将各单位分散在省、市、县、乡各层级的调解资源大幅集约集成，目前已有10万余家调解组织、41万名调解员入驻，实现“一次对接、全国覆盖”，做到“一平台调解、全流程在线、要素式服务、一体化解纷”。2023年，全国诉前调解纠纷1747万件，调解成功1204万件，40.3%诉至法院的民事行政纠纷通过调解方式解



决在诉前^①。另一方面，平台向基层有序延伸。2023年，最高人民法院下发《关于进一步做深做实人民法院调解平台“进乡村、进社区、进网格”工作的通知》，明确2023年底前实现人民法庭或基层人民法院对接辖区30%以上的基层治理单位；2024年6月底前对接率达到50%以上，并实现实质性运行。截至2023年底，已有近万个人民法庭和12.76万家基层治理单位入驻人民法院调解平台。

网上立案向二审延伸。最高人民法院在山东、河北、浙江第一批试点基础上，自2023年起有序推进民事、行政二审案件网上立案试点。全国16个试点地区全部开通在线入口并进入实质运行。截至2023年8月31日，试点地区共收到民事、行政二审网上立案申请132382件，立案周期平均时长较试点前缩短四分之三以上，最快可实现当天申请、当天立案^②。

电子送达提效突出。电子送达对于破解送达难、降低送达成本并提升送达效率居功甚伟。近年来，各地积极深化电子送达应用，法律文书迈向“即时达、码上达、就近达、一次达”新阶段。例如，天津市从立案阶段加大对当事人选择电子送达的引导确认，全面推进各类诉讼文书的电子送达。天津市第一中级人民法院将法院EMS邮寄业务归口立案庭送达中心统一管理，送达专员使用送达系统进行送达。再如，广州市中级人民法院通过共享通信运营商、邮政公司、主流网购平台受送达人活跃手机号码和有效地址信息，创新短信弹屏送达、公证语音存证送达等方式。

（三）应用场景拓展更加丰富

网络渠道日渐畅通，诉讼服务“网来网去”成为主流；线上线下融合

① 《2023年全国法院诉前调解成功案件1204万件》，中国法院网，<https://www.chinacourt.org/article/detail/2024/01/id/7765835.shtml>，最后访问日期：2024年2月20日。

② 《最高法开展民事、行政二审网上立案试点成效明显 立案周期平均时长缩短四分之三》，《法治日报》2023年9月14日，第1版。



更为顺畅，迈向一体融合发展。诉讼服务兼容性和包容性大为增强，更加尊重当事人的选择权。在线服务、现场服务、自助设备服务融合对接，更好匹配各类群体在不同环节的个性化偏好。

各类设备设施承担丰富服务事项。“24 小时自助法院”如同金融机构的 ATM 机，不仅可为企业群众提供自助服务，也极大拓宽了法院提供服务的时间、渠道，优化了交互方式，将诉讼事项办理延伸至非工作时间，服务空间从法院诉讼服务大厅延伸至更接近企业群众的自助机，服务平台从现场面对面延伸至网络平台。四川的自助诉讼服务站普遍配备诉讼综合柜台、自助填单机、缴费打票机、一体查询机、风险评估机、文件流转柜等设备，提供联系法官、诉讼风险评估、诉前调解建议等功能。重庆、山东等地的车载法庭把诉讼服务“装上车”，以流动车辆推动诉讼服务触手可及，现场开庭、普法宣传、社情民意收集相结合，从被动立案、后端化解迈向主动服务、提前介入。“一车通办”打通服务群众的“最后一公里”。从“马背上的法庭”到“车载法庭”，智能服务与人工导引相结合，为群众提供面对面的上门服务，让司法审判和纠纷化解更加高效。

便民服务举措减少群众诉累。依托信息化应用，优化诉讼服务，进一步提升司法便民利民水平。比如，应用填写电子化为当事人减负。在法院现场手动填写文书，耗时较长且易出现错漏。吉林省长春市两级法院推出电子填写服务，可通过智能交互终端，直接读取身份信息；对于确需填写的内容，窗口人员当场询问实时操作录入，当事人只需电子签名确认，既减轻了人工填写负担，也提升了内容准确性。再如，通过引入自动翻译功能破解沟通障碍。新疆维吾尔自治区法院除在线立案、远程开庭等常规动作之外，还根据实际需求提供多语种快速互译功能，系统自动记录转写双方当事人陈述，既提高了翻译效率和准确性，也减轻了法院的重复性、事务性工作负担。

跨地域应用破解群众异地诉讼难。最高人民法院下发的《关于开展全面深化跨域诉讼服务改革试点的通知》在 13 个省（自治区、直辖市）率先



试点，推动九大类 48 项诉讼事项异地可办。浙江省绍兴市两级法院在跨区域立案基础上，建立管辖权匹配要素库，提供管辖权智能匹配推荐功能。福建省厦门市上线公积金云执行平台，公积金云执行平台嵌入法院办案系统，实现系统数据对接，并可接收全国其他地方法院委托的公积金查询业务，既解决了过去法官需要到现场办理公积金查询业务耗时费力的问题，也借助系统自动审查优势减轻了后台审核人员工作负担，使得异地查询、冻结更加便捷。

（四）受众广泛使用发挥实效

评判诉讼服务信息化的成效，当事人、律师等的使用率、应用体验是关键。近年来，诉讼服务信息化已从“筑巢引凤”的设施制度技术搭建阶段，迈向广泛应用、成效凸显的“固巢养凤”阶段。

律师群体应用广泛。2023 年，最高人民法院联合司法部、中华全国律师协会开展律师意见建议在线调研和应用推广，收集到 16 万条问题建议，梳理形成 11 个方面问题，为提升服务律师水平、保障律师执业权利提供支撑。律师服务平台应用上线运行至今，已有 50 万名律师注册，覆盖全国 77% 以上的执业律师，累计在线办理立案、阅卷等事项 1396.62 万件次，年均增幅 20.47% 以上。各级法院为律师提供排期避让提醒服务 178.53 万次，提供律师绿色通道“一码通”免安检服务 2234.63 万次。2023 年，律师在“掌上法庭”针对 110 万个案件与法官沟通 323.8 万条，法官有效回复 190.35 万次，律师满意率 97% 以上^①。

一号通办覆盖群众诉求。最高人民法院注重发挥“12368”诉讼服务热线总客服作用。2023 年，“12368”诉讼服务热线累计接听来电 2495.96 万次，成为当事人和律师查询咨询、联系法官、办理诉讼事务的重要渠道。深圳市中级人民法院于 2022 年成立群众诉求服务处，以专门机构、专业人员、专项通道回应群众诉求。将“12368”热线升级为“一号通办”平台，覆盖

^① 数据来自最高人民法院信息技术服务中心提供的内部总结材料。



通过来电、来信、来访、网络、媒体反映和相关机关转送的群众诉求，超过90%的群众诉求即时办结，其他转为工单形式闭环处置。

诉讼服务评价体系形成闭环。最高人民法院制定下发《人民法院诉讼服务满意度评价工作办法》，要求全国法院建立“厅网线”立体化满意度评价机制，上线人民法院诉讼服务满意度评价系统开展诉讼服务“好差评”，依托科技赋能实现法院全覆盖，线上线下全覆盖和诉讼服务事项全覆盖。人民群众可对诉讼服务大厅的环境设施、司法作风、系统操作、事项办理完成情况等进行评价并提出意见建议。

二 诉讼服务信息化的成效

在硬件、软件到位后，诉讼服务信息化的关键就转向如何用起来。针对企业和群众立案难、解纷难、诉讼难等问题，各地法院以人民为中心提升服务效能，推进诉讼服务流程再造，促进司法服务更精准、更贴心、更高效，实现前端诉讼服务、中端纠纷化解、后端执行有效对接，打破时间空间限制，司法便民为民触手可及。

（一）多元解纷效能显著跃升

“遇事找法”并不意味着遇事都要找法院。近年来，案多人少压力居高不下，诉讼的高成本、长耗时、高风险、后遗症多等缺失逐步暴露。智慧诉讼服务不仅为前端起诉立案提供便利，还在多元纠纷化解中大显身手，推动诉源治理和多元解纷效能跃升。

打造覆盖延伸基层的诉源治理网络。2023年9月，最高人民法院、司法部印发《关于充分发挥人民调解基础性作用 推进诉源治理的意见》，鼓励非诉讼纠纷化解中心（或矛盾纠纷调解中心）与人民法院诉讼服务中心实行直接对接，统一接收人民法院委派委托调解的案件，组织、协调、督促辖区内人民调解组织开展调解。各地法院推进司法服务进乡村、进社区、进网格，形成“线上+线下”多元立体化调解模式。人民法院调解平台建设诉



源治理系统，具备风险预警、矛盾排查、纠纷化解、视频调解、在线联系法官、司法确认等功能。各地法院利用服务站点平台向基层延伸，通过乡镇街道、村居、园区层面的诉讼服务站点与人民法院在线服务平台等，将在线调解平台与人民调解、专业调解对接。在便利企业群众起诉的同时，把非诉机制挺在前面；对于调解不成功的案件，可直接通过平台、站点向法院申请立案，实现诉调无缝对接。

强化诉讼服务，提升司法便民利民水平。最高人民法院以数据融合为核心，全面整合调解、保全、鉴定、送达、破产等互联网应用，提升人民群众在司法活动中一次登录、一网通办、一网通查水平。各地纷纷贯彻施行，通过二维码为当事人提供各类在线服务，诉讼事项办理更加顺畅，体验更加友好。

（二）参与社会治理深入有效

党的二十大报告提出，在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”，完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制，要求“完善网格化管理、精细化服务、信息化支撑的基层治理平台，健全城乡社区治理体系，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态”。诉讼服务有参与社会治理的独特优势。2023年，最高人民法院与13家“总对总”合作单位建立季度会商机制，依托类型化纠纷调解大数据分析研判纠纷发展趋势，发掘源头治理短板弱项，从多元解纷迈向多元共治。

各地法院通过技术助力，依托在村居、社区、网络运营商网点等设立的诉讼服务站、e诉中心、共享法庭、审务工作点，解决了法院服务群众“最后一公里”、深度参与基层治理的问题。在浙江，信息化助力的共享法庭已成为诉讼服务的基层支点，推动司法服务普惠、可及、易得。共享法庭与县级社会治理中心、乡镇智治中心、村社网格平台对接。共享法庭除帮助法院化解纠纷之外，还具有调解指导、网上立案、在线诉讼、普法宣传、基层治理等功能。截至2023年6月底，浙江全省已建成共享法庭2.7万个，覆盖100%的镇街、98%以上的村（社区）。近两年来，共享法庭指导调解71.1



万件次，化解矛盾纠纷 54.7 万件次，纠纷就地化解率为 76.93%，普法宣传 16.38 万场 803 万余人次^①。

（三）服务营商环境持续优化

助力优化营商环境，践行司法机关职责使命，各地法院在优化诉讼服务、便民利民等方面，进行了广泛探索。

聚焦企业需求优化服务。通过诉讼服务信息化，提升企业、投资者诉讼便利度，破解窗口接待、业务办理、在线应用等领域的“急难愁盼”问题，成为各地法院的共同选择。深圳前海合作区人民法院打造网上立案、电子送达、远程调解、线上庭审等全流程线上诉讼机制，并研发“金融云审”“知产云审”系统，运用区块链、大数据等技术，与银行、知识产权保护中心等主体链接，打造金融和知识产权案件纠纷批量处理方案，实现诉讼服务和司法审判全面提速。河南省济源市人民法院为企业提供网上立案、跨域立案、在线鉴定和在线保全等诉讼服务，并实行企业送达地址默示承诺制。山东省诉讼通平台为企业提供标准化诉讼通道，提供一键批量立案、批量线上缴费、批量签收和案件信息查看等功能，大幅减轻企业诉累。

深耕专门平台建设。各地法院积极响应《知识产权强国建设纲要（2021~2035 年）》关于“积极推进跨区域知识产权远程诉讼平台建设”要求，加强专门平台建设。广州知识产权法院聚焦远程诉讼服务完善，打造集远程立案、委托调解、案件查询、远程答疑、远程接访、远程庭审、巡回审判于一体的广东知识产权纠纷调解中心，在联动解纷、诉前调解、诉中调解等各阶段持续发力。2023 年，广州知识产权法院诉前调解成功案件 3887 件，同比增长 33.99%；调撤案件 5415 件，同比增长 49.17%^②。

① 《高高飘扬的旗帜 浸润人心的暖流——新时代“枫桥经验”在司法一线扎根生长的故事》，《光明日报》2023 年 7 月 1 日，第 5 版；《“诉源治理浙江模式”系列报道③——共享法庭：社会治理最末端的解纷之道》，《人民法院报》2023 年 8 月 19 日，第 4 版。

② 《广州知产法院发布 2023 年技术类案件审判工作情况及服务保障科技创新十大典型案例》，广州知识产权法院门户网站，<http://www.gipc.gov.cn/front/content.action?id=f6709c3e46cb497fb36fedfd0f37dc2d>，最后访问日期：2024 年 2 月 20 日。



服务营商环境国际化。打造适应涉外、涉港澳的在线诉讼服务机制，与境外诉讼服务的协同对接，成为诉讼服务发展的新使命。最高人民法院建设的国际商事纠纷多元化解平台，已实现国际商事纠纷调解、仲裁、诉讼、中立评估等业务办理；依托在线服务完成跨域材料收转、跨域事项申请等诉讼服务功能模块研发。《最高人民法院关于为广州南沙深化面向世界的粤港澳全面合作提供司法服务和保障的意见》（法发〔2023〕16号）提出，支持广州法院健全完善适应涉外、涉港澳案件特点的在线诉讼服务机制和平台，加强与港澳诉讼服务协同对接，为境内外当事人提供便捷、高效、优质的纠纷解决服务。深圳市中级人民法院与福田区政府牵头设立“深圳市涉外涉港澳商事一站式多元解纷中心”，可提供诉求受理、纠纷分类、纠纷处理以及咨询、评估、立案、保全、公证、在线司法确认等服务。

纳入地方立法轨道。各地法院通过诉讼服务及其信息化建设推进营商环境优化的做法，受到地方营商环境立法的关注，并被纳入法治轨道。例如，2023年出台的《南通市优化营商环境条例》第61条明确规定：“人民法院应当加强一站式诉讼服务中心建设，完善综合诉讼服务平台，推进诉讼服务掌上办理，提高民商事案件诉讼服务全程线上办理水平。实现涉诉企业线上线下诉讼活动有机衔接、高效便捷，降低诉讼成本。”《湖北省优化营商环境条例》《无锡市优化营商环境条例》《资阳市优化营商环境条例》中也有类似规定。这些地方性法规的相关要求，有利于将诉讼服务信息化纳入法治轨道，推动其常态化、制度化发展。

三 问题与因应

目前，虽然诉讼服务信息化取得广泛成效，但在科技应用、理念落地、特殊群体关照等方面仍存在一些难题，导致发展后劲不足。未来，应当进一步优化顶层设计并发挥基层能动性，兼顾程序正当与实质正义实现，推动法院诉讼服务与公共法律服务协同发展，深化科技创新应用，实现技术和司法的无缝对接与深度融合。



（一）发展瓶颈

一则，现代科技应用存在瓶颈。当前，部分前沿技术的应用效果有待加强。一些应用未针对司法场景就当事人和律师需求进行针对性调整，所谓“大数据”在覆盖法律法规、司法解释、司法案例方面还存在残缺，“智能化”往往停留在基本法律规范的告知层面。同时，人脸识别认证等功能的深度应用，存在《个人信息保护法》《数据安全法》《民法典》等法律法规应用障碍。此类问题均需在法治轨道上得到正视并予以破解。

二则，应用实效受制于理念机制。司法理念和惯例会对技术应用效果产生巨大影响。一个典型例证是，虽然网上立案并无过多技术障碍，而特定类型纠纷遇到的立案难题并非网上立案、一键立案技术所可以解决。各类无纸化改革无论如何顺畅、安全，只要对纸质卷宗存档还有要求，就很难实现真正的绿色、节能目标，甚至由于线上线下并行管理带来浪费。

三则，特殊弱势群体考虑关照不够。诉讼服务的现有技术应用，对具有一定科技素养的中青年群体更为友好，但对老年人、残疾人、盲人、聋哑人、外国人等群体，仍存在信息获取、应用不便等方面障碍，导致此类群体未能充分享受诉讼服务信息化所带来的红利。

（二）因应之道

提升诉讼服务水平是司法为民理念的集中体现，诉讼服务质效是现代司法制度的重要组成部分和衡量尺度。今后，应当以人民为中心，以人民满意为目标，将人民司法的红色基因与现代科技思维有机结合，利用科技为服务赋能。诉讼服务信息化的初心，是通过技术应用，破解起诉难、立案难等难题，为企业群众提供高质量司法服务，为公平正义提速。对此，既不应本末倒置、喧宾夺主，过于突出技术导向而罔顾司法规律、司法需求，也不能因噎废食，因为出现的新情况新问题而开倒车。

第一，将优化顶层设计与发挥基层能动性相结合。经过多年发展，诉讼服务信息化已从“摸着石头过河”迈向“优化顶层设计”阶段。各地区各



条线的系统平台在以往阶段难免叠床架屋，今后应进一步提升集约整合水平。对此，既要鼓励“摸着石头过河”发挥基层能动性，也要及时总结提炼，通过开门征求各方意见，不断凝聚共识，推进改良优化。

第二，以落实权益兑现与纠纷实质化解为核心目标。在广度上，人民群众的司法需求延伸到哪里，人民法院的诉讼服务就应当跟进到哪里；在深度上，应不断满足人民群众对诉讼服务专业性、精准性、可及性和易懂性的新需求、新期待，让人民群众用得上、用得起、用得好。诉讼服务的发展，不仅需要优化流程、精简材料和减少跑动，还应在其基础上推动合法权益及时保障、纠纷实质化解，破解程序空转、虚假诉讼等难题。

第三，推动诉讼服务与公共法律服务协同发展。发挥诉讼服务延伸的普法宣传、矛盾化解等功能，构建“共建共治共享”的社会治理格局。集约整合是诉讼信息化服务的重要发展方向。对此，既要整合平台内部功能，减少多头申请和反复审查，还应着力整合外部平台，特别是推动诉讼服务信息化与公共法律服务平台的协同、联动，推动诉讼服务与诉源治理、多元化解有机结合。公共法律服务作为由司法行政部门主导的服务样态，被定位为政府公共职能的重要组成部分和全面依法治国的基础性、服务性、保障性工作。中共中央印发的《法治中国建设规划（2020~2025年）》明确提出：“加快公共法律服务实体平台、热线平台、网络平台有机融合，建设覆盖全业务、全时空的公共法律服务网络。”在信息化建设引领下，整合诉讼服务与公共法律服务，推进矛盾纠纷化解一体化，可谓正当其时。推动两者资源共享、优势互补、技术共用和程序协同、标准兼容，把触角延伸至纠纷产生、化解的全过程，进而将党委、政府和社会各方解纷资源有效整合，更好兼顾司法规律性与能动性，推进机制协同创新，为企业和群众提供便捷高效、智能精准的智慧服务。

第四，服务区域一体化发展和“走出去”战略。中国进一步改革开放离不开高水平的法治建设。其中，通过诉讼服务跨域发展，推动司法信息、典型案例、送达、数据资源共享，有利于构建与新时代经济发展相适应的司法服务体系。在此，应充分应用语音识别、实时翻译、语义识别等现代技



术，为港澳台和外国人参与诉讼和纠纷化解提供便利，为司法服务“一带一路”倡议提供数字技术支撑。

第五，深化科技创新应用解决梗阻难题。应探索将司法的权威性、严肃性与服务的畅通性、便民性有机结合，帮助当事人解决诉讼及相关问题、困难。人工智能等领域非结构化文本语义理解、风险智能识别等方面技术应用发展如火如荼，但其在司法领域的落地还有较大空间。一则，应强化互联网思维，继续改进交互方式，优化诉讼服务样态。在给法官提供问答式法律政策检索、数据查询统计、辅助计算生成等应用探索中，向当事人、律师和普通社会公众提供此类服务。由此，当事人可通过诉讼服务信息化获得较高质量的法律咨询、服务和建议，强化企业合规，减少不必要的诉讼风险。二则，打造司法知识库，强化大模型支撑。最高人民法院已上线人民法院案例库，以“提升入库案例的检索精度、认可程度、参考力度和应用广度，最大限度发挥案例的实用效能”为目标^①。人民法院案例库向社会开放使用，发挥其对广大企业、群众的守法指引功能。三则，依托技术深度应用破解难题。例如，应用科技降低沟通交流门槛，为老年人、残疾人、民族语言群体和外国人参与司法提供便利。还需加强实名认证、权限管理等机制的设置和完善，确保安全可控和风险最小化。

① 《最高人民法院相关部门负责人就征集人民法院案例库参考案例有关问题答记者问》，
<https://www.court.gov.cn/zixun/xiangqing/421342.html>，最后访问日期：2023年12月25日。