

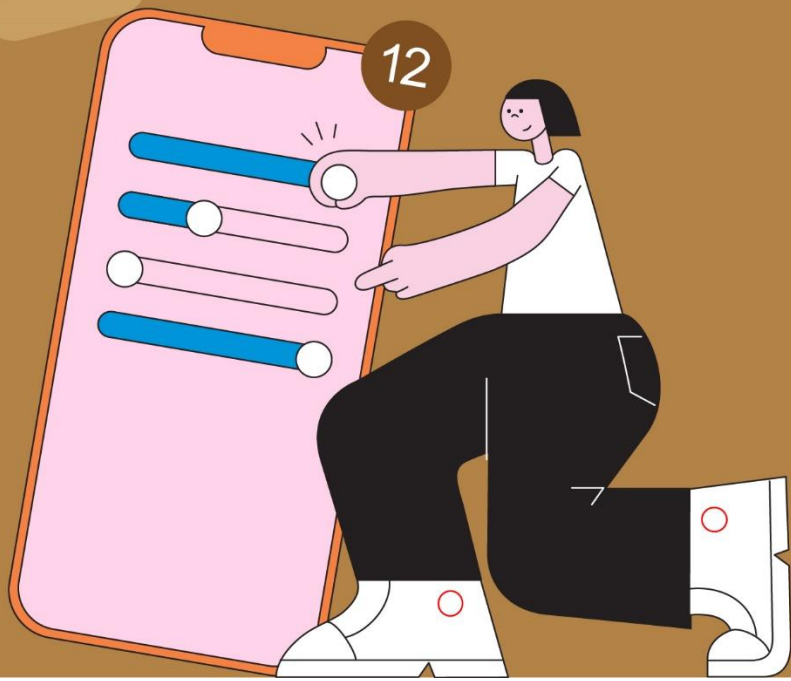
2021年公务员公开遴选选调

面试热点 及考题预测

华图遴选官网

www.linxuan123.com

编著 华图教育遴选研究院



• 华图遴选 •

华图遴选是华图教育集团旗下品牌,从2011年开始从事公选、遴选、选调、党政干部素质提升等的培训业务,是国内专注于体制内在职人员的**遴选/选调/公选**等考试培训以及**机关单位的素质能力提升培训**的教育品牌。

华图遴选创立以来选秉持“**以教育推动社会进步**”的理念,凭借多年成熟的培训经验、丰富的师资力量、紧贴实际的教学经验,提供优质培训产品,在受训学员中获得了广泛赞誉!

拼出一个未来

遴选培训实力派



体系科学

着眼遴选考纲文件,制定笔面培训内容,优化完善课程体系,集中试讲提升教研,符合遴选考试实际。



领军讲师

返聘体制内提前退休及退休人员,熟知考情考务,清晰讲明应试思路,精准提高考生弱项,纠错补缺明显提分。



全真演练

全真模拟演练考试,笔试全科知识清晰逻辑严密,面试全程体态得体答题有特色,让你走进考场更加自信。



实力雄厚

不断本着“好老师、好课程、好服务”的特色,现已涵盖面授、直播、视频课、图书、题库等综合性学习方式。

目录

热点一 构建新的发展格局	4
热点概述.....	4
面试预测题.....	8
预测题解析.....	8
热点二 基层社区治理	13
热点概述.....	13
面试预测题.....	15
预测题解析.....	16
热点三 优化营商环境	21
热点概述.....	21
面试预测题.....	23
预测题解析.....	24
热点四 数字鸿沟	29
热点概述.....	29
面试预测题.....	31
预测题解析.....	31

热点一 构建新的发展格局

热点概述

材料 1

不久前的中共中央政治局会议强调，“加快形成以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局”，为中国经济未来发展指明了前进方向。习近平总书记指出，“新发展格局是根据我国发展阶段、环境、条件变化提出来的，是重塑我国国际合作和竞争新优势的战略抉择”。因此，这一战略抉择本质上是一个适应百年未有之大变局加速调整、国内高质量发展步入新阶段、国内发展主要矛盾出现新现象和新规律的必然战略调整 and 战略再定位，而不是在偶然事件冲击下的应急措施，是新阶段中国发展内外部因素综合作用的内生产物，而不是单纯外部条件影响形成的产物。它不仅关乎我国如何在百年未有之大变局中构建强大的经济基本盘，更关乎中华民族伟大复兴能否在第二个百年奋斗目标开局之际打下坚实的经济基础。因此，在理论和实践中，必须把它放在社会主义现代化建设的长时段战略框架中进行把握。

新发展格局是应对大变革时代各种危机和风险挑战的必然选择，是适应经济全球化在民族主义、孤立主义、保护主义、霸权主义以及新冠肺炎疫情冲击下结构性、趋势性调整的必然选择，更是底线思维在新阶段、新环境、新挑战和新机遇中的新应用。习近平总书记指出，“当今世界正经历百年未有之大变局。当前，新冠肺炎疫情全球大流行使这个大变局加速变化，保护主义、单边主义上升，世界经济低迷，全球产业链供应链因非经济因素而面临冲击，国际经济、科技、文化、安全、政治等格局都在发生深刻调整，世界进入动荡变革期。今后一个时期，我们将面对更多逆风逆水的外部环境，必须做好应对一系列新的风险挑战的准备”。这决定了中国这样的经济大国必须坚持底线思维，将经济发展的动力和重心转向以国内经济大循环为主体，在进一步开放中重新布局开放的模式，更好地统筹发展与风险、开放与安全之间的关系。

材料 2

工业和信息化部副部长王志军 12 月 24 日在国新办举行的新闻发布会上介绍称，十九届五中全会通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》提出，要加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局。工业和信息化领域是供给侧结构性改革的主战场，要在加快构建新发展格局中发挥主力军的作用。工业和信息化部将重点做好以下三个方面的工作。

第一，落实扩大内需战略。构建新发展格局必须坚持扩大内需这一战略基点，要扩大信息消费和智能家电、智能终端等新型消费，大力发展适应消费升级的新型消费品，深入开展质量提升行动，努力增加品种、提升品质、创造品牌，全面提升供给体系质量，以高质量的供给引领创造新的需求。积极拓展有效投资的新空间，加快 5G、人工智能、工业互联网等新型基础设施的建设，扩大制造业的设备更新和技术改造投资，加快谋划一批增强基础、增加功能、有利于长远的重大项目，形成市场主导的投资内生增长机制。

第二，加快推动制造业迈向价值链的中高端，构建新发展格局必须提高供给质量，优化供给结构，改善供给结构，提升供给体系对国内需求的适配性。要加强关键核心技术攻关，增加共性技术的供给，推进产业基础再造，解决基础零部件、基础工艺、关键基础材料等方面的薄弱环节，加快传统产业的高端化、智能化、绿色化改造，培育壮大新兴产业，推动先进制造业集群发展，提升产业链供应链的现代化水平。

第三，扩大高水平对外开放。中国 40 年来的发展成就，离不开开放。构建新发展格局必须是开放相互促进的国内国际双循环而不是封闭的国内单循环。我们坚持扩大开放的基本方针没有变，坚持合作发展的方向没有变，我们要积极吸引国内高端产业配套环节和先进要素在国内集聚发展，布局建设一批制造业高水平对外合作平台，抓好一批重大外资项目的落地。同时，还要以“一带一路”为重点，推进基础设施互联互通，加强产业链互补合作，构筑互利共赢的产业链、供应链的合作体系。

材料 3

12月9日-10日，新浪财经2020年会暨第13届金麒麟论坛在北京举行。本届论坛的主题为：聚焦“十四五”——构建新格局 重塑新优势。北京大学光华管理学院院长、教授刘俏出席并演讲。

刘俏在演讲中表示，租赁住房是对构建新发展格局、提升消费，是一个非常关键的举措。

一方面，大量的农业转移人口，包括新市民，他们在城市里住下来之后，不用去买房子，不用被房价绑架消费意愿，进而提升消费水平。同时，他们进入城市后，会找到更好的工作，有更高的收入，对他们的收入提升也带来很大的帮助。

“当他们城市真正住下来，住在租赁住房里面，他们在农村的集体用地，包括宅基地就可能流转起来，因为他没有后顾之忧了。进而提高农业的集约化生产的可能性、提升农业的全要素生产率、最终也提升农村人口或者农业人口真正的收入，包括财产性收入，这是能是真正消除城乡二元结构，实现社会主义现代化很重要的一个环节。”他说。

刘俏谈到，中国有大概300多座地级市，最后这些人口会流向那些中心城市为核心的一些城市群或都市圈。从这个环节上讲，怎么让这些农业转移人口，怎么让新市民，怎么让现有的将近3个亿的农民工、存量部分能够真正地在城市住下来、待下来，这是实现新发展格局最重要的一个环节，而这里面关键的一个词汇就是“租赁住房”。

材料 4

上证报中国证券网讯（记者 张琼斯）中国财富管理50人论坛理事长、全国政协经济委员会主任尚福林12月20日在深圳先行示范区首届金融峰会暨中国财富管理50人论坛2020年会上表示，双循环新发展格局对资本市场提出了新的更高要求。

尚福林表示，资本市场作为现代市场经济的重要组成部分，要充分认识加快构建新发展格局的重大意义，更好满足新发展格局提出的新的更高要求。

他具体提出以下三点：

第一，需要资本市场更好发挥将储蓄转化为资本的能力。新发展格局下，增强国内循环，加快产业转型升级，释放实体经济潜能，重要一环就是要增加自身资本积累。

一是将不同风险偏好、期限的资金更为精准高效地转化为资本。优化长期以间接融资为主的融资结构。二是更好发挥财富管理功能。健康的资本市场在增加资本供给的同时，也具备财富效应。资本市场在居民财富积累和再分配中的潜力十分巨大，要让广大投资者能够分享到经济转型升级、企业成长发展中释放的红利，增加财产性收入。

第二，需要资本市场提高资本的配置效率和促进创新的能力。资本市场是现代市场经济发达程度的重要标志。

一方面，要坚持发挥市场在资源配置中的决定性作用。提高资源配置效率，激发市场主体创新活力，加速科技成果向现实生产力转化，促进科技、资本和产业紧密融合。另一方面，创新是形成新发展格局的关键。需要以资本为纽带，引导和支持生产要素向创新型企业倾斜。充分发挥直接融资特别是股权融资的风险共担、利益共享机制的独特作用，弥补中小企业成长过程中的不确定性，加快创新资本形成，提高创新水平。

第三，需要资本市场更好发挥市场价值发现功能。市场功能正常发挥、实现市场优胜劣汰和兼并重组，是投融资市场的基本要求。

一是提高金融资产定价有效性。让市场机制发挥更重要作用，形成合理资产定价，提高直接融资吸引力，让更多拥有核心技术、具备创新能力的行业领先优质企业在资本市场中脱颖而出。二是完善市场筛选机制。促进市场公平良性竞争，通过持续优化再融资、并购重组、股权激励等机制安排，淘汰低效供给，出清落后产能，实现市场机制的自我运行调节。三是与国际资本更有效对接，最终提高我国企业在国际上的竞争水平。

面试预测题

第一题：党的十九届五中全会提出了“加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局”的重大战略部署，请你深入谈谈你的看法？

第二题：你单位要组织一次关于落实党的十九届五中全会精神促进构建新发展格局的座谈会，请你做好前期准备工作，你怎么办？

第三题：为了转变发展观念推动高质量发展，单位领导让你组织讨论制定《关于改进推动高质量发展的政绩考核》工作方案，会上有个老同志提出了很多观点，很多同志都很赞同，但是你觉得不妥；一个年轻同志提出的观点你很赞同，你该怎么办？

第四题：在研讨会结束后你想领导提交了方案，但是看了这个方案后科长满意，副处长不满意，请问你怎么办？

预测题解析

第一题

党的十九届五中全会提出了“加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局”的重大战略部署，请你深入谈谈你的看法？

【参考解析】

新发展格局不是横空出世的“飞来峰”，而是从我国社会主义经济建设实践经验中得出来的，是在新时代以习近平同志为核心的党中央应对风险挑战中探索出来的。今年突如其来的新冠肺炎疫情给世界经济带来了深刻变化，使经济循环不畅问题突显出来。在统筹疫情防控和经济社会发展工作中，习近平总书记多次强调要打通“堵点”、补上“断点”，着力解决“卡脖子”问题，畅通经济社会循环。

这是对“十四五”和未来更长时期我国经济发展战略、路径作出的重大调整完善，是着眼于我国长远发展和长治久安作出的重大战略部署，是对改革开放以

来特别是新时代以来我国经济发展战略思想和政策构想的全面总结和升华，对于推动经济高质量发展、促进世界经济繁荣，都会产生重大而深远的影响。

从发展环境看，国际环境日趋复杂，经济全球化遭遇逆流，一些国家单边主义、保护主义盛行，世界进入动荡变革期，传统国际循环明显弱化，全球产业链供应链面临重大冲击，我们将面对更多逆风逆水的外部环境，必须增强发展的自主性，有效维护国家经济安全。

构建新发展格局，必须坚持以国内大循环为主体。国内大循环是国内国际双循环的坚实基础，大国经济的一个突出优势就是内部可循环。我国是一个发展中的社会主义大国，坚持独立自主、自力更生，把发展的立足点放在自身基础上，是我们毫不动摇的一贯方针。

构建新发展格局，就是要在新的历史条件下走更高水平的自力更生之路。必须牢牢记住，防范化解各类风险隐患，积极应对外部环境变化带来的冲击挑战，关键在于办好自己的事。

构建新发展格局，必须坚持国内国际双循环相互促进。统筹国内国际两个大局，发展更高水平对外开放。还要强调的是，构建新发展格局，是以全国统一大市场基础上的国内大循环为主体，不是各地都搞自我小循环。党中央提出以国内大循环为主体，是针对全国而言的，不是要求各地都搞省内、市内、县内的自我小循环，不能搞“小而全”，更不能以“内循环”的名义搞地区封锁。

第二题

你单位要组织一次关于落实党的十九届五中全会精神促进构建新发展格局的座谈会，请你做好前期准备工作，你怎么办？

【参考解析】

通过召开会议能够深入贯彻落实习近平总书记关于构建新发展格局重要论述和十四五中高质量发展的规划要求，而前期准备工作是会议顺利召开的前提条件，我会从以下几个方面开展工作：

第一，组建工作小组。前期准备必须分工到人，以团队合作来加快工作效率。我会邀请办公室主任或经济社会发展部门、政研室业务的骨干作为此次座谈会的主讲人，同时选取宣传科、会务科等科室的骨干，共同组成工作小组。并根据各自的职能进行分工，确定下一步的工作内容。

第二，做好政策解读。为了保证这次会议能够取得高效，我为前期组织好政策的解读，通过听取中央宣讲团的报告，在学习强国平台学习专题的解读，以及与本地的专家学者共同研读等方法，来针对构建新的经济发展格局，以及党的十九届五中全会精神，做深入的解读，并进一步确定好此次研讨的话题。

第三，做好会议议程安排。第一项为领导发言，进行会前动员和会议情况介绍；第二项内容为最新政策解读，提出发展方向和重点任务、目标；第三项内容为现场答疑，针对我们辖区内实体经济发展，传统产业转型，数字经济提升等问题把脉会诊；最后一项是进行会后总结，号召专家学者和企业代表随时提出真知灼见，为推动本地高质量发展作出重要贡献。

第四，做好宣传通知。根据会议安排，邀请本单位分管领导、院校教授以及各代表企业负责人参加此次座谈会。在通知的过程中，不仅要通过多种方式进行宣传通知，比如根据企业信息致电、发邮件、下达文件。还要在宣传的过程中说明此次会议的具体内容，提出会议对于各单位发展方向的指引作用，并说明参会地点、时间等等，以此调动参与者的积极性。

当然，我也会做好会议的现场准备工作，比如场地布置，包括名牌、横幅、资料、饮用水等等，并要提前做到投影仪、麦克风等设备的调试工作。确保会议能够顺利召开。

第三题

为了转变发展观念推动高质量发展，单位领导让你组织讨论制定《关于改进推动高质量发展的政绩考核》工作方案，会上有个老同志提出了很多观点，很多同志都很赞同，但是你觉得不妥，一个年轻同志提出的观点你很赞同，你该怎么办？

【参考解析】

假如领导安排举办一次活动，由我主持活动研讨会，讨论制定工作方案，我要充分发挥集体的力量，不辜负领导交办的任务。如果会上有个老同志提出了很多观点，很多同志都很赞同，但是我觉得不妥，而一个年轻同志提出的观点我却很赞同，这种情况我会按照民主集中制原则，少数服从多数，同时保留意见，作如下处理：

首先，虚心听取老同志提出的观点，尊重老同志的意见。老同志是单位的“财富”，他们阅历饱满、经验丰富，所以老同志提出的观点一般都是从丰富经验阅历中总结出来的、从实践中得来的，所以老同志的观点才能受到很多同志的赞同。老同志的观点我觉得不妥，可能是我工作阅历和工作经验不如老同志丰富，所以会后我会积极向老同志请教，换位思考，重新审视、判断，在与老同志交流的过程中，充分向老同志学习。如果思考之后，还是觉得老同志的方法欠妥当，我会把我的建议表达出来，并耐心诚恳的和老同志沟通交流，征询老同志的意见，同时听取大家意见，最终达成一致方案。

其次，年轻同志提出的观点我却很赞同，说明年轻同志虽然阅历少，但是思路想法更与当今时代接轨，所以对于年轻同志提出的观点，我会在会上让这位年轻同志进行全面表达，并在会议上进行研讨，表明自己是比较支持的态度及理由。如果这位年轻同志的观点与老同志提出的观点有矛盾，我会动员大家积极讨论，听取大家的意见建议；如果这位年轻同志的观点与老同志提出的观点并无矛盾，大家也都支持，那么可以在方案中充分考虑接纳年轻同志提出的观点。

最后，形成研讨制定出工作方案初稿，并把工作方案初稿报领导审批，听取领导的意见，形成敲定版的工作方案，并做好方案的落实和贯彻执行工作。

通过处理这件事，我意识到工作中避免不了在某些问题上产生意见不统一的情况，但是大家最终的目标都是为了能够更出色地完成任务。意见不一致，可能是思考问题的角度和沟通方式上出了问题。因此，不急于去辩论，而是先站在不同的角度去考虑问题，这样才能妥善解决问题，维护集体团结，让工作朝着更好的方面顺利发展。

第四题

在研讨会结束后你想领导提交了方案，但是看了这个方案后科长满意，副处长不满意，请问你要怎么办？

【参考答案】

对于工作方案，不同的领导有不同的意见是很正常的现象，这体现出领导对于这项计划方案比较重视，那么我一定会认真接受领导的意见，去积极的应对、解决这个问题：

第一，我会认真的梳理一下，自己在制定这个方案工作过程中有没有疏漏，是不是对于领导给出的指导意见没有正确的领会，我会针对副处长提出的意见，进行重新的梳理，并和我提交的方案进行对比，遇到不清楚的地方，会再次向他请教，那么同时，我会将副处长提出的不满意的地方跟科长进行沟通，来听取他的意见，进行下一步开展工作。

第二，那么如果说，副处长提出的不满意的地方，只是一些细微之处的东西，比如说，科长要求做好资料的整理和判断工作，那么副处长则要求我们在工作中做好相关的资料收集，这二者之间并不矛盾，我会结合副处长的意见，征求科长的意见来针对方案进行修改。

第三，我会跟在科长的指导下，针对副处长提出的意见进行修改，再交由我们的科长审阅，在确定副处长提出的意见都已经进行修改和完善之后，再次提交副处长进行审阅。

第四，通过这件事情，我会建议单位完善相关的制度建设，比如说联席会议制度，领导小组制度等，这样就可以在充分的探讨过程当中达成共识，而我也会总结这次的工作经验，在以后的工作过程中，不断的向领导和同事学习请教，提高自己的业务水平，让自己能够应对各种挑战。

热点二 基层社区治理

热点概述

材料 1

习近平总书记指出：“党的工作最坚实的力量支撑在基层，经济社会发展和民生最突出的矛盾和问题也在基层，必须把抓基层打基础作为长远之计和固本之策，丝毫不能放松。”“社会治理的重心必须落到城乡社区，社区服务和管理能力强了，社会治理的基础就实了。”加强和创新基层社会治理，关乎党长期执政、国家长治久安和广大人民群众切身利益，意义十分重大。党的十九届四中全会《决定》提出“构建基层社会治理新格局”，为加强和创新基层社会治理提供了科学指引和基本遵循。

材料 2

基层治理存在的问题：

1. 基层社区组织力弱化。基层社区领导班子总体素质有待提高，个别领导方式比较传统，创新意识有待增强，基层党建、组织生活形式相对单一，特别是软弱涣散党组织，存在党组织服务意识差、服务能力弱、群众意见大等问题。基层社区党组织可调配资源较为有限，党的力量在社区各类组织中的影响力、覆盖面远远不够，统筹社区各类组织抓手略显不足。

2. 基层社区治理主体职责不清晰。基层社区事务准入机制不健全，承接了大量有关部门转移的行政事务。由于承接了大量的行政事务，所以在其他居民事务方面难以有效倾斜，特别是基层社区在执行各项防疫政策过程中往往受多种因素影响，没有系统、明确的标准，导致出现“摸不着头脑”、尺度把握不到位、工作方法不灵活等问题。针对这些问题，应该通过政府、社区和专家学者在进一步调查研究的基础上完善社区治理的理论、明确基层社区治理的各项标准、厘清政府与社区的职责范围、完善政府与社区之间的互动协调机制来解决。

3. 基层社区多元主体参与性不强。基层社区的公民参与意识强弱，影响力有限就容易丧失参与的积极性。尤其基层社区党组织的宣传发动意识不强，群众意

见民主表达反馈机制不健全，群众对基层党委的认知度、信心往往不高，参与热情随之降低。流动人口参与社区事务能力比较弱，给基层社区治理增加难度。

4. 基层社区公共资源配置不够完善。基层社区活动阵地建设有待加强，虽然建设了较多的基层社区服务阵地，但仍存在部分选址布局不科学、区域规划不合理、服务设施不完善等问题，群众有“走不进门”“不愿进门”“说不上话”的感觉，基层社区服务阵地的吸引力、凝聚力大大降低，难以真正成为联系和服务党员群众的场所，难以发挥共建共治共享的阵地作用。

5. 疫情突发，基层社区防控力量不足。突发疫情后，社区在防控过程中显现出力量薄弱。在此次全国范围的重大疫情面前，社区明显力不从心。疫情爆发，社区人员许多精力放在填写上级各种具有重复性统计表格上。同时，社区承担着管理、服务、保障以及教育和安全稳定等多重重要职能，社区成为联防联控的前沿阵地，成为防范疫情社区传播的核心队伍，繁重的防控任务和巨大压力迅速落到基层社区工作者肩上，人员短缺成为主要困难，也成为疫情防范中最突出、最紧迫的问题。

6. 基层社区治理应急管理机制不够完善。一直以来，基层社区在公共危机预防和应对方面缺乏健全的机制。目前，基层社区在疫情防控工作中普遍面临信息沟通不畅等诸多问题，这些都是公共危机应对能力不足的集中反映，同时对基层应急管理工作的意义和作用没有认识到位，特别是在突发事件的风险防范以及应急管理意识提升方面存在制度漏洞。

材料 3

天津加强创新基层社会治理取得显著成效：以“绣花功夫”绣出群众幸福感：全长约 650 米，道路宽仅为 6 米，周边社区、商户、人口密集，还有菜市场和小学，车辆乱停乱放、交通秩序混乱……居住在南开区兴南街南开二马路路段周边的居民，经常要面对“出行难”的窘境。

面对难题，兴南街启动“街道吹哨、部门报到”机制，城市管理、公安交管、街道社区三方联手，开出了“增派警力值守”“电子警察监管”“治理僵尸车”“劝阻乱占车位行为”四剂“良药”，形成长效联动机制，保障百姓出行安全、舒心、畅通。

像这样“街道吹哨、部门报到”破解基层社会治理难题的案例，在本市还有不少。创新基层社会治理，重心在基层，目标在惠民。“基层社会治理水平明显提高，完善共建共治共享的社会治理制度”等内容，更是党的十九届五中全会重点强调。记者从市民政局获悉，本市以“绣花功夫”加强并创新基层社会治理，推进治理体系和治理能力现代化，基层一根针，联结上下千条线，取得显著成效。

“作为城市治理的‘最后一公里’，社区治理的效果直接影响着城市的质感，直接关系到群众的幸福指数。注重寓管理于服务，通过打造高效便捷服务体系，让居民切身感受到党和政府的政策温度，激发共建共治共享活力，创新加强基层社会治理，接下来要着重在健全完善社区组织体系、提升社区网格化服务管理效能、动员居民群众广泛参与三方面加强。”市民政局党组书记、局长吴松林表示，守住初心、建强轴心、保持匠心，各级民政部门将始终坚持以人民为中心，以群众满意度为标尺，充分发挥社区党组织作用，强化基层党建引领社区治理，充分动员“小巷总理”、专业社工、社区志愿者和社会组织的力量，实现“群众的事群众商量，大家的事人人参与”。

“民政工作关系民生、连着民心，直接面向群众、服务群众。近年来，全市民政系统持续开展‘筑基工程’，到社区里巷、田间地头跟群众拉家常、问需求、询计策，寻找服务的短板、厘清百姓需求，尽快设法补齐。”吴松林说，面对“全面建设社会主义现代化大都市”的远景目标，各级民政部门将在健全社会救助体系、完善养老服务、加强创新基层社会治理等方面持续发力，扎实推进民政各领域改革创新，真心实意解决好群众最急、最忧、最盼的实际问题，让群众拥有成色更足、更可持续的获得感、幸福感、安全感。

面试预测题

第一题：中央应对新冠肺炎疫情工作领导小组前不久曾专门印发《关于全面落实疫情防控一线城乡社区工作者关心关爱措施的通知》。通知提出，对涌现出的城乡社区工作者先进典型及时表彰，对疫情防控期间因公殉职的城乡社区工作者追授“全国优秀城乡社区工作者”。对此，你怎么看？

第二题：你所在的小区人口较多，来源复杂，为了便于管理，现在要开展人口普查工作，由你负责，请问你要怎么开展？

第三题：在社区实行垃圾分类，但实行的效果不显著，有专家认为应该强制性实行，如果不分类就进行处罚，对于这个情况你怎么看？

第四题：为了聆听群众的心声、了解群众的疾苦、解决群众的所需，某单位打算联合社区，邀请社区群众举办一次“心系群众”的联谊活动，如果由你来负责，请问你要怎么组织？

预测题解析

第一题

中央应对新冠肺炎疫情工作领导小组前不久曾专门印发《关于全面落实疫情防控一线城乡社区工作者关心关爱措施的通知》。通知提出，对涌现出的城乡社区工作者先进典型及时表彰，对疫情防控期间因公殉职的城乡社区工作者追授“全国优秀城乡社区工作者”。对此，你怎么看？

【参考解析】

《通知》的出台是对基层工作最大的肯定和关爱，这项政策值得我们为之点赞。

第一，基层工作者作出了巨大的牺牲。鼠年春节，疫情肆虐，在抗击疫情斗争中，医护人员奋战在救治一线，社区工作者则坚守着城市第一道防线，把人民护在了身后。在近日举行的国务院联防联控机制新闻发布会上，民政部有关负责人表示，截至3月8日，全国城乡社区工作者已有53位在疫情防控中因公殉职，其中党员占92.5%，这数字让我痛心。

第二，《通知》的提出，弥补了表彰制度的空白。对涌现出的城乡社区工作者先进典型及时表彰，对疫情防控期间因公殉职的城乡社区工作者追授“全国优秀城乡社区工作者”，这填补了表彰褒扬政策的空白。

第三，社区是基层治理的最小单元格。每位城市居民都属于一个社区，面对上级政府的各种政策，最后都得经过基层社区干部来传达、落实。

建设社会主义伟大事业进程中，我们不仅要增强群众获得感，更要增强基层一线干部的获得感，多措并举关心关爱基层干部，这样才能保证国家的各项政策措施更好落地见效、行稳致远。

第一，保障政策落实，维护社区基层干部的基本利益。中央应对新冠肺炎疫情工作领导小组的通知提出，要解决社区工作者工作补助发放问题、劳动保护政策不足问题、防护条件不足问题等，这都是对社区工作者最基本的利益保障，各地各部门要从严从实抓落地，维护基层干部合法权益。

第二，保证基层干部成长空间，在选拔使用上“优先照顾”。将干部培训的重心和焦点向基层一线干部倾斜，采取组织调训、外出考察、挂职锻炼、交流轮岗等方式，拓宽培训渠道，积极培育和壮大后备力量。对在疫情防控、党建促脱贫攻坚、乡村振兴、处置协调等工作中做出实绩的干部，优先考虑提拔使用；对在基层工作时间长、默默无闻、甘于奉献的干部，优先考虑交流轮岗，盘活人才资源，促进干部合理流动，激发内生活力。

第三，落实好为基层减负有关举措，力破形式主义。正因为中央看到了基层干部所面临的处境，才多次对为基层减负提出明确规定。各级党委、政府在落实好为基层减负有关举措上应多从工作结果成效上来考核督查，明确目标结果导向，挥好“指挥棒”，切实将基层干部的精力高效运用在为民服务等实实在在的事情上，避免让基层干部将过多精力浪费在“证明做过”这一过程上，不忘初心，踏踏实实做好每项工作。

社区稳定，是城市稳定的基础；社区和谐，是城市和谐的基本元素。提高城市治理水平，让生活更美好，就要更加重视社区建设和社区工作者。

第二题

你所在的小区人口较多，来源复杂，为了便于管理，现在要开展人口普查工作，由你负责，请问你要怎么开展？

【参考解析】

开展本次人口普查工作，可以有效了解该小区现住居民的实际情况，为后续解决该小区人居混杂，管理混乱问题提供详实可靠的依据，更能进一步为后续加强治安管理工作提供支持。为了保证此项普查工作取得实效，我会重点从以下几方面开展工作：

第一，做好相关筹备工作。由于人口普查工作涉及和不同层次的人进行面对面的沟通，因此要抽调有过人口普查经验或者参与过全国第四次经济普查的社区工作人员作为普查员，同时为每位普查员制作证件，制发针对普查对象的保密协议，并对普查人员对沟通方式，入户技巧等进一步培训。

第二，掌握基础信息。通过辖区派出所、社区、物业方面尽可能详细了解小区的房主的信息和租户信息，及相应联系方式，尽可能提升工作效率。

第三，提高参与度。为了保证入户率，一方面将普查时间设置在工作日下午6点后及周六周日进行，另一方面在小区公告栏中张贴通知，将本次人口普查的重要性及普查员的入户时间予以告知，另外进行相应提示，强调本次普查工作会对普查对象信息进行保密，希望大家予以配合。

第四，认真开展普查。在入户工作开始后，要严格按照相关要求进行，如2人一组，第一时间出示证件等，要详细对普查对象户籍信息、职业信息、家庭信息做好记录，并签署保密协议，最大程度争取普查对象配合。同时将遇到问题及时反馈，及时协调解决。每日普查结束后，要对当天普查信息进行汇总，共性问题集中进行分析，争取隔日避免。

在普查结束后，要将信息统一汇总，递交相关部门。另外我会组织本次参与人员进行座谈，让大家指出我本次工作中的不足，作为以后组织此类活动的相关借鉴。

第三题

在社区实行垃圾分类，但实行的效果不显著，有专家认为应该强制性实行，如果不分类就进行处罚，对于这个情况你怎么看？

【参考解析】

推行生活垃圾分类,可以有效减轻清运压力和终端处理压力,改善城乡环境,促进资源回收利用,提高新型城镇化的质量和生态文明建设水平,对于培养全社会资源环境意识,不断提升中华民族整体文明素质具有重要意义。所以说对于有专家认为应该强制性实行,如果不分类就进行处罚,我是持赞同意见的,原因如下:

第一,缺乏规范。对于垃圾分类,我们已经搞了近20年却收效甚微,就是因为缺乏制度法律来进行规范,很多群众都认为垃圾分类是环保部门、是环卫工人的事情,与自己无关,所以不重视不遵守垃圾分类的规则,消极抵制。

第二,制度执行打折扣。垃圾分类难以推行,群众意识不到位是其中一方面,另一方面就是制度的执行出了问题,“失之于宽,失之于软”导致令行不能禁止,敷衍塞责现象严重。

无论是立法还是入刑,中心目的就是推行垃圾分类,更好地保护环境,因此我提出以下几点建议:

一是明确政府的主导作用。从我国垃圾分类处理的现状看,政府在生活垃圾分类制度推进过程中必须发挥主导作用。省级人民政府和国务院有关部门应对生活垃圾分类工作加强指导;各城市人民政府应承担起主体责任,完善相关法规,加大资金支持,强化监督检查;责任明确的公共机构和企事业单位也应做好带头示范,推动全社会参与生活垃圾分类。

二是循序渐进推进生活垃圾分类。生活垃圾分类涉及社会生活方方面面,不可能一蹴而就,从可操作的角度出发,强制分类和引导分类同时开展的总体思路,在部分具备条件的区域对公共机构和企事业单位先行实施强制分类,对于城镇居民,在目前法律法规尚不健全的情况下仍以引导分类为主。

三是因地制宜确定分类方法。我国各地气候特征、发展水平、生活习惯不同,生活垃圾成分差异显著。要避免各地“一刀切”制定分类方法,细化分类收运处置等方面的要求,给地方政府较大灵活性。

四是注重系统配套。生活垃圾分类是一项复杂的系统性工作,分类后续的收集、回收、处理等环节直接影响到垃圾分类能否顺利实施。因此,分类后端的收运体系、回收体系、终端处理设施建设必须做到垃圾分类品种相衔接、与资源回收利用相协调,才能使垃圾分类系统化、科学化进行。

第四题

为了聆听群众的心声、了解群众的疾苦、解决群众的所需，某单位打算联合社区，邀请社区群众举办一次“心系群众”的联谊活动，如果由你来负责，请问你要怎么组织？

【参考解析】

组织联谊活动，能够提供一个相互沟通交流的平台，增加信任，增加感情，更好的了解群众、服务群众，如果让我来组织此次活动，我一定会在保证参与度与安全性的前提下，本着勤俭节约的原则，办好这次联谊活动。

首先，活动开始前我会先和社区负责人进行联系，彼此交流意见，做好活动的规划工作，明确活动的主题时间、地点，可以将此次联谊活动的主题定为社区一日行，也就是组织单位的同事，到社区，到居民家中走访体验。

其次，我会针对此次联谊活动进行宣传动员，组织单位的同事和社区的群众进行报名，可以通过单位内网、QQ群、微信群，发放此次联谊活动的通知，开启线上线下的报名通道，即时统计，有意向参与的人员，依据参与的人数，做好相应的物资准备。

再次，我会将此次联谊活动分为三个环节：第一个环节就是单位的同事和社区的群众结对子，大家互相交换电话号码，并将结对的情况进行记录，以便于后期工作的开展，通过结对子认亲戚的方式，拉近大家的距离，组织工作人员为每一对结对成功的拍照留念；第二个环节是开展体验活动，我会组织单位的同事，到居民家中，做劳动体验，并和结对的群众交流心得；第三个环节是在社区内党员活动室，进行红歌合唱、红歌接龙等文艺活动，最后组织单位的同事和社区的群众，来一个集体大合唱，结束一天的活动。

最后，活动结束后，我会将此次的图片视频制作成合集，发送给社区的群众作为纪念，之后，再上传到单位的内网或QQ群，并将此次活动进行总结存档，为以后的相关活动提供经验支持。

热点三 优化营商环境

热点概述

材料 1

优化营商环境，指的是针对制约经济发展的突出矛盾，在关键环节和重要领域加快改革步伐，以国家治理体系和治理能力现代化为高水平开放、高质量发展提供制度保障。不断完善市场化、法治化、国际化的营商环境，放宽外资市场准入，继续缩减负面清单，完善投资促进和保护、信息报告等制度。营造尊重知识价值的环境，完善知识产权保护法律体系，大力强化相关执法，增强知识产权民事和刑事司法保护力度。

2019年2月，中共中央政治局会议指出，“要着力优化营商环境，培育壮大新动能，促进形成强大国内市场”。2019年5月，习近平总书记在江西考察并主持召开推动中部地区崛起工作座谈会强调，优化营商环境，对标国际一流水平，营造稳定公平透明的营商环境，缓解民营企业和中小微企业融资难题。2019年10月，国务院第66次常务会议通过《优化营商环境条例》，自2020年1月1日起施行。2019年11月，习近平总书记在第二届中国国际进口博览会开幕式上的主旨演讲中指出，继续优化营商环境。

材料 2

优化营商环境，要聚焦市场主体关切，坚持问题导向、重点突破，持续推进简政放权、放管结合、优化服务。一是进一步精简审批。进一步压减企业开办时间。二是进一步降低市场准入门槛。大幅放宽对服务业市场主体的资质、从业人员、经营场所等要求，取消对营利性医疗、教育等机构在证照办理、设备购置、人才招聘等方面不合理限制。推进“证照分离”改革，着力“照后减证”。三是进一步清理政府部门下属单位、商业银行、行业协会商会、中介机构等涉企收费。四是进一步促进公平竞争。强化政务失信责任追究，对因公共利益等需要改变政府承诺和合同约定使企业受损的要依法补偿。五是进一步提升政务服务水平。全面推广证明事项告知承诺制，群众办理实行告知承诺制的事项，只需作出符合规定的承诺，不需提交任何证明。要发挥好营商环境评价的引导和督促作用，以市

市场主体感受为依据，改进指标体系和评价方法，既查找解决共性问题，又不增加地方和企业负担。要对标国际先进，推出有针对性改革举措，定责任定时限逐项落实，加快推广社会认可、行之有效的做法，推动营商环境持续改善。

材料 3

近日，湖北省印发《关于更大力度优化营商环境激发市场活力的若干措施》，全面对标国际国内一流营商环境，出台 30 条措施，努力把湖北打造成为发展环境最优，投资吸引力、地区核心竞争力和软实力最强的地区之一。

《措施》紧扣全省营商环境评价反映的突出问题，围绕政务、市场、法治三大关键领域，靶向发力，实施一批突破性、引领性的改革举措。政务环境方面，推行“一网通办”推广“一事联办”；提高工程建设项目审批效能，武汉、襄阳、宜昌市区一般社会投资项目审批时间从目前的 100 个工作日，压缩至 60 个工作日以内等。

市场环境方面，实行企业开办“210”标准，即开办 2 个环节、1 天内办结、零费用（免费赠送一套三枚公章）；所有涉市场准入行政审批事项实行“证照分离”；确保清单之外无政府定价收费；压缩水电气报装办理时间等。

刚刚过去的 2019 年，甘肃省全面加强组织推动，不断凝聚抓作风建设的工作合力，从基层减负、深化“放管服”改革等多个方面发力，转作风、除积弊，优化营商环境成效显著。省、市、县机构改革任务基本完成，“放管服”改革以企业群众“办好一件事”为纽带，从优化营商环境和提升群众获得感两个维度全面推进和深化，政务服务事项 85%以上实现在线办理、1644 项实现“最多跑一次”，“保姆式”“贴近式”“零距离”跟踪服务大力实行、市场主体活力充分激发，税收优惠“不来即享”“项目管家”“银税互动”等改革举措不断推出、减税降费优惠政策认真落实，“千企调研纾困”“化解涉企历史遗留问题”等行动深入开展，营商环境明显向好，新的市场主体大量催生，极大地激发了企业活力，增强了经济动力。

近日，浙江丽水缙云县进行了一次别具一格的“颁奖仪式”。“获奖”的相关单位负责人走上台领奖时，都“抬不起头”，因为他们拿到的“奖励”，是因工作效率太低而获得的“蜗牛奖”。当地官员表示，“工作要抓紧干，不然会得

蜗牛奖”。这句话已经成了当地不少单位的紧箍咒，因为害怕丢脸，所以担心自己的单位因为懒政怠政被点名。

材料 4

2020 年，“地摊经济”成为家喻户晓的热词，不少社会新闻都与其有关——一位成都姑娘白天在服装公司上班，晚上出门摆地摊，几个月下来收入颇丰，给自己购入一辆二手奥迪车作为奖励；浙江、四川、江西等地有序开放“地摊经济”“马路经济”，江西南昌一位大排档业主表示，每晚收入将近三万元；江西九江瑞昌不少小商贩接到了城管队员打来的电话，主动动员他们到指定地点摆摊经营……

人间烟火气，最抚凡人心。时下，夏日已至，凉风习习，走入夜晚的大排档，正是感受人声鼎沸，街头巷尾洋溢着浓浓烟火气的时候。不少人一边品尝着各色小吃，挑选着琳琅满目的小商品，一边也在跃跃欲试，打算一试身手。这样的变化，得益于中央释放的政策红利。放开“地摊经济”不仅拓宽了就业渠道，更是“疫情过后，民生为要”的最好诠释。

面试预测题

第一题：某地政府给办事不利的部门颁发“蜗牛奖”，你怎么看？

第二题：为了营造更好的营商环境，需要开展调研活动，如果领导安排你负责，你会怎么组织？

第三题：疫情之下，农产品严重滞销，邻村借助直播将该村滞销的农产品销售一空，解决了乡亲们的燃眉之急。你作为本村的第一书记也想做一场带货直播，你会如何开展？

第四题：单位开发了一款便民 APP，运行一段时间后，单位组织了一次关于 APP 使用的调查，经过整理，发现群众反映较多的是不知道这款 APP，觉得用起来不方便，里面的信息吸引力不够。领导让你进行整改，你怎么办？

预测题解析

第一题

某地政府为办事不利的部门颁发“蜗牛奖”，你怎么看？

【参考解析】

为办事不利的部门颁发“蜗牛奖”，我想为当地的政府点赞。有网友曾专门赋了一首打油诗：得了蜗牛奖，想都不敢想，脊背拔拔凉，冷汗满脸淌。

设置“蜗牛奖”，一是为了讽刺某些部门“办事比蜗牛还慢”，唤醒他们的羞耻心，对他们的工作形成鞭策；二是为了向社会展示政府提升服务效能、优化营商环境的决心，增强公众信任度；三是为了完善管理机制，更好规范各部门的工作。

我们看到，一些地方通过颁发“蜗牛奖”，给了官员很大触动，对于庸政懒政的治理，起到了明显的推动作用。比如在浙江缙云，一些部门被颁发“蜗牛奖”之后，不少推进速度慢的项目，在短时间内得到整改。过去村里一个道路建设工程，因政策处理困难，一条路修了一年多难以完工，但在被“颁奖”后10天内，政策难题就解决了。

可见，“蜗牛奖”如果运用得当，有很多的好处。第一，可以形成倒逼效应，有效挤压懒政怠政的生存空间，在地方治理形成良性的竞争氛围；第二，随着政府服务效能的提升，最终使广大民众受益。

因而，更多地方不妨借鉴这一思路，让这样的颁奖多一些，让懒政怠政治理更接地气。除了政府内部的颁奖之外，还不妨多鼓励民众参与，对于各种民间自发的创意监督行为，给予足够包容。

第一，政府部门郑重对待，媒体追踪报道。给某些在其位不谋其政的部门和官员以鞭策。要想保障权力为民所用，就必须赋予民众评价政府部门和官员的权利。

第二，加大惩治力度。如有两次以上的“蜗牛奖”，要通过与绩效挂钩等形式，给予更严厉的惩治。

第三，要加强思想教育和干部培训力度。要通过开展党员思想教育等形式，让服务为民的思想深入到所有干部心中，真正内化于心外化于行，还要加大干部培训力度，通过业务技能练兵、骨干讲座等形式，提高干部服务效率。

第二题

为了营造更好的营商环境，需要开展调研活动，如果领导安排你负责，你会怎么组织？

【参考解析】

优化营商环境，是服务群众、促进经济、优化发展的重要举措，是当前政府工作的一项重要内容，领导让我负责调研，我会认真规划，从以下几个方面展开。

第一，我会全面学习优化营商环境的最新政策文件、领导人讲话、会议精神，了解关于这项政策的具体内容和顶层设计精神，还会通过互联网查看各地在优化营商环境中做出的努力和取得的成果，有无优秀经验可以参考。此外，我还会和领导进行充分的交流，了解领导的具体要求。

第二，组建团队，目标明确。因为涉及到不同部门和企业，行业众多，我会在请示领导的前提下，选择服务过企业发展、沟通能力强、对优化营商环境政策比较了解的人员组建一个团队，进行专题的培训，以保证调研的效率。

第三，争取对象的全面、内容的丰富以及方式的多样，让调研效果更好。一是在微信公众号发放问卷的形式，邀请全市的各企业进行填写，了解他们对本地营商环境的评价，以及他们的意见建议及感受，重点是他们平时在办理业务时，对于办事的时限、办事态度的反馈，以及他们想要创新发展时遇到的问题等；二是通过座谈会形式，向服务企业的相关政府部门了解他们在优化营商环境中做出的努力，比如向税务部门了解辖区内企业的税费缴纳情况，以及在服务企业发展中出台的减税满税政策有哪些、如何申请、有无企业在申请过程中遇到难题；向政务服务部门了解审批事项的时限、办理流程、企业满意度，以及为了提升服务效能而采取的措施；向市场监管部门了解本地企业的类型、发展的大致情况、产品质量抽查情况、注册商标转型升级有无困难等；三是走访先进地区，了解他们

在改进营商环境方面有哪些先进的经验和做法可供我们参考；四是电话采访专家学者，了解他们对改善营商环境有哪些专业意见。

第四，将调研的数据进行整理，核实，附上工作建议，形成调研报告，以供领导决策。

第三题

疫情之下，农产品严重滞销，邻村借助直播将该村滞销的农产品销售一空，解决了乡亲们的燃眉之急。你作为本村的第一书记也想做一场带货直播，你会如何开展？

【参考解析】

作为村书记，面对农产品滞销的情况，我会立即采取措施，具体来说，会从以下方面来筹划这次直播。

第一，做好充分的调研。一方面，我会跟村干部一起，深入农户家中及田间地头，了解我村特色农产品的品种、优势，以往的销售情况、今年受疫情影响的滞销的数量等具体信息。根据收集到的信息，跟村干部们协商，提前制作好我村特色农产品的优势亮点的视频短片和宣传手册；另一方面，我会观看邻村成功直播带货的全程视频，学习一下他们成功的经验在哪里，比如对于农产品的介绍、对于销售亮点的打造、对于售后的维护、在直播中吸引人的环节、表达很好的语言等，并实地走访邻村，向该村直播负责人请教经验，探讨现有直播简稿，完善直播流程。

第二，加大宣传力度。为了让这场直播的受众更多更广，我会采取线上+线下的宣传方式增加直播的影响力，一方面是借助微博、微信、朋友圈的形式，将我们提前制作好的关于我村特色农产品优势特点的视频短片进行播放；其次借助电视、广播等传统方式，对于本次助农直播活动的时间、购买方式、农产品介绍等内容进行广泛的宣传。另一方面，我会跟本地的各社区负责人进行联系，将我们的宣传手册通过他们发放到各个社区，欢迎社区居民及时关注我们的直播；我还会走访本地农贸市场、大型超市等地，发放我们制作好的农产品宣传册，告知

我们的直播时间及流程,向他们表示,我们的农产品物美价廉,希望他们的合作。对有合作意向的企业,要留好联系方式,方便后续开展合作。

第三,组建团队,开展直播。为了更好介绍农产品,我会动员本村农户积极报名,并在报名的村民中选出对我村农产品较为了解,且喜欢观看直播的农户与我一同直播。在直播过程中,首先,我会说明本次助农带货的目的,介绍参与销售的农产品,突出我们此次的优惠力度,价格是以往不曾有过的,但质量一如既往有保障,我还会承诺售后保障,请大家放心下单。其次,按流程开展直播。请农户逐一介绍我村的农产品,说明产品优势,比如生长环境,营养价值,味道口感等,附上购买链接欢迎大家下单。最后,通过截屏方式从屏幕上参与互动的群众中选取部分,赠送部分农产品,并请他们在尝试之后给予我们好评,突出正面宣传。

第四,数据公示,跟进售后。在直播结束之后我会对本次带货的销售数额进行统计公示,总结本次活动成果及不足之处,还会跟进售后环节,确保农民利益的保障和群众满意的双赢。今后,这样的直播可以定期开展,让互联网的优势惠民利民。

第四题

单位开发了一款便民 APP,运行一段时间后,单位组织了一次关于 APP 使用的调查,经过整理,发现群众反映较多的是不知道这款 APP,觉得用起来不方便,里面的信息吸引力不够。领导让你进行整改,你怎么办?

【参考解析】

在互联网时代推出便民 APP,有利于实现群众少跑路,数据多跑腿。但运行一段时间后,群众对我们提出了很多的意见,我们要高度重视,对照问题查找原因,认真提出整改对策,我会从以下方面来开展整改。

第一,加大宣传推广。群众反映不知道这款 APP,说明我们的宣传推广工作还不够到位。我会向领导建议,开展一系列宣传活动:如请全单位的同事进行朋友圈转发,并邀请亲戚朋友一同转发,提高知晓度;开展进社区活动,在社区宣

宣传栏上张贴大幅海报，印上下载二维码，演示其功能；在政务大厅里进行宣传，手把手教群众操作，让他们看到不排队就可以办理各项业务；邀请本地的电视台、网红大V等对于该APP上线的消息进行转发。同时，创新宣传方式，通过录制短视频、vlog的方法，对比一下网络办事与实际现场办事的不同体验，通过左右画面对比的形式，让大家体会到APP简单易操作，节省时间。

第二，优化APP操作。群众觉得用起来不方便，反应出我们在板块设计、操作方法等还不够便捷。我会整合意见建议，学习借鉴其他地区便民APP，选择评分高，下载量多的进行体验式了解，对标找准我们自身的不足。我会梳理群众便民服务事项，对于APP上没有的，理顺办事流程，对接技术人员，将其在APP内上线，可以将APP界面进行优化，简洁分为生活缴费、医疗互助、业务办理、互动答疑等专区，板块一目了然，可直接点击，还可以实现语音输入，图片扫描等功能，让群众享受到便利。

第三，进行专项调查。群众反映APP内信息吸引力不够，我会请示领导，再进行专项调查。重点了解跟群众生活息息相关、关注度高、社会热点类的，以及跟我们工作也密切相关的，用通俗易懂、群众喜欢的形式，如普法宣传片、街头采访问答等形式来制作内容。

便民APP为人民，一切以人民满意为标准，我们会不断优化设计，创新内容，让这款APP实现它的作用。

热点四 数字鸿沟

热点概述

材料 1

在疫情爆发初期,为了做好防控,需要我们的工作人员对群众进行全面排查。在抗疫早期,工作人员通过在小区门口、路口、商场门口设点,以手工填表的方式来进行登记,这样的工作方式既繁琐,又低效,还有增加聚集风险和增大工作人员感染风险的可能。

2月5日,全国第一张“健康码”——余杭绿码在浙江省杭州市余杭区诞生。杭州有区位优势,在疫情防控初期,设计健康码的目的是希望用大数据的智慧化管理手段助力疫情防控工作。

近日,一位网友晒图,配文仅有3个字+2个标点符号:“无锡。善……”没想到,竟然引来3万多转发、19万点赞。原来,图中显示的是无锡火车站对使用老人机、没有微信、无手机的旅客,也就是无法出示健康码的旅客,开辟了一条专门的服务通道。

材料 2

据全国老龄工作委员会办公室《国家应对人口老龄化战略研究总报告》预测,2036年我国老年人口将增至4.23亿,老龄化水平达到29.1%;2053年老年人口将增至4.87亿的峰值,老龄化水平升至34.8%。这份《报告》认为,我国将成为世界上人口老龄化形势最为严峻的国家,仅用41年就走完西方发达国家上百年才走完的人口老龄化历程。在一些学者看来,人口结构越来越“老”、数字化形态越来越“新”的矛盾,已成为全球数字化社会进程中的共性问题。一些提前步入老龄社会的国家,应对老年数字鸿沟问题的理念和做法,值得结合我国的发展实际借鉴与运用。

材料 3

扫码支付、乘坐网约车、出示健康码……当今社会,手机等智能设备已成为人们日常生活不可或缺的一部分。面对生活方式巨大变化所带来的“数字鸿沟”,老年人群体在智能设备面前“不会用”“不敢用”“易受骗”等问题也日益凸显。

为此，北京市老龄办、老龄协会发布《数字时代，与你同行——智慧助老行动倡议书》，倡议社会各界通过各种方式，帮助老年朋友迈过“数字鸿沟”，共迎共创共享美好数字生活。

信息时代，许多对年轻人来说易如反掌的事情，一些老年人却觉得难如登天。新技术层出不穷，智能化、数字化让社会运转更加高效，却也给众多老年人带来一道难以逾越的“数字鸿沟”。老年人如何适应，谁来帮助老年人——这是一个必须面对和解决的社会问题。

材料 4

在过去 20 年当中，互联网在中国农村地区的发展以及带来的变化是巨大的。全国 300 个乡镇，实现了全面的互联网覆盖，15 万个行政村实现了网络的接入，覆盖率达到 93% 多。

与此同时，一些地区的淘宝村的出现，标志着农村经济和电子商务实现了历史性对接，显现了信息化、服务业引领传统农业进入跨越式发展的势头。这将迅速改变传统的经济空间布局，让一直处于弱勢的农业、农民、农村，有机会以较低的成本参与全国和全球市场。

习近平总书记指出，中国正在实施“宽带中国”战略，预计到 2020 年，中国宽带网络将基本覆盖所有农村，打通网络基础设施“最后一公里”，让更多人用上互联网。

可以说，移动技术和智能手机的普及，在技术层面上让乡村不再边缘。但农村网民数量的迅猛增长并不能掩饰城乡的横向差距。而且在某种意义上，互联网对生活渗透越深，数字所造成的人类鸿沟也越宽。

据媒体报道，在上海同一个游玩景点，网友价格只需要 1 元，而在景点门口实地购票价格却是 40 元，价格相差 40 倍。即将到来的春运，如果不会玩 APP，一些人甚至连火车票都买不到。

因此，除了要继续缩小城乡互联网接入的数字鸿沟外，更要重视城乡网民在互联网应用方面的差距。如何提供更深层更多元的互联网应用和服务，如何激发农民的网络需求，如何教会农民正确的运用互联网，是我们必须面对的一个课题。风险意识也需要普及。随着扑面而来的互联网技术，移动互联网金融也开始上山

下乡。一些村子里的化肥代销点摇身一变成了某 P2P 的驻村办事点。面对数倍于银行存款利息回报的诱惑，很多淳朴的百姓根本没有意识到背后的金融风险。

面试预测题

第一题：防疫工作推行健康码，你怎么看？

第二题：近年来，互联网发展迅速，给生活带来很多方便，但我们也看到，很多老年人因为对互联网的接受程度不高，反而出现很多麻烦，形成了老人“数字鸿沟”，请问如何帮老年人跨越数字鸿沟？

第三题：近期，某地有一位大妈因为不扫健康码被拒绝进入景区，大妈非常生气，跟工作人员吵了起来。在问题解决后，大妈回到家中，如果你是她所在社区的工作人员，让你去跟这位大妈聊一聊，你会怎么说，请现场模拟。

第四题：你是行政服务中心的工作人员，因防控疫情限制人口聚集，有老人因为不是智能手机没有健康码，不愿意配合工作并与安保人员发生了冲突。此时有人拍摄照片发到网上引发了舆情讨论，请问你怎么办？

预测题解析

第一题

防疫工作推行健康码，你怎么看？

【参考解析】

疫情突如其来，给我国乃至全世界都造成很大影响。为抗击疫情，我国充分运用科技手段，推出了“健康码”，通过大数据的方式，掌控群众的信息。在我看来这有着重要的作用。

一是能够更好保护群众。“健康码”通过线上申报健康情况，减少了面对面接触，减少感染风险；二是帮助企业科学复工。企业通过“健康码”信息能更好

掌握员工的健康状况，既减少因聚集带来的感染风险，也能因人而异有效安排工作，可以有效避免因复工后聚众传染造成停工损失；三是提高联防联控效率。线上线下工作结合有助于相关政府职能部门实时监测管理，提高疫情联防联控效率，还极大减轻了基层防疫人员的工作压力。

但在推广中，也遇到了一些问题，比如全民普及有难度、工作方式不够好、应用覆盖不够广等，作为全民健康的标志，对于健康码，需要大力推广，还需要社会各界的共同努力。

第一，加强普及力度。要通过政府相关部门的官方媒体、各地关注度高的媒体，结合在车站，广场等人流相密集地，通过讲解，视频等方式，广泛宣传“健康码”的好处和使用方法。还可以结合线下排查等工作，用通俗易懂的语言面对面教，让群众不仅知道要用，还要会用。对于使用有困难的群众，可以请家人帮助申领，或者由社区工作人员帮助申领后打印成纸质版备查。

第二，做好技术升级。一是通过技术手段打通信息互通渠道。各地要对照最新发布的“健康码”国家标准，通过后台数据分析整合，打通信息互通渠道，尽快实现“健康码”的全国通行；二是做好政府收集渠道与“健康码”平台的对接。让收集到的防控信息能够实时反馈到政府相关部门，便于进一步开展防控工作；三是从技术手段上不断升级“健康码”应用。确保其反馈信息实时更新，准确有效，比如要做好基础数据收集，做好全面扎实的数据库，确保没有漏网信息，虚假信息。

第三，完善工作方式。一是加强对工作人员的思想教育。要通过线上自学和有条件线下集中学习等方式，利用好群众意见反馈渠道，将群众心声作为对工作人员的激励；二是要完善多种应对措施。比如对于确因特殊情况不能使用“健康码”的人群要有帮助措施，对于因“健康码”不统一无法通行的情况要及时寻求其他途径证实，在保证安全的情况下灵活变通。

第四，注重长效使用。一是提高覆盖面积。加强政企合作，将“健康码”应用于更多企业核查之中。同时加强推广，让“健康码”尽快在全国各地实现全覆盖；二是扩大应用效果。寻求部门合作，作为全民健康的标志，尝试加入医保等数据，让“健康码”走进人们生活，便利人们生活。

第二题

近年来，互联网发展迅速，给生活带来很多方便，但我们也看到，很多老年人因为对互联网的接受程度不高，反而出现很多麻烦，形成了老人“数字鸿沟”，请问如何帮老年人跨越数字鸿沟？

【参考解析】

近年来，互联网走进了千家万户、各行各业，电子支付随处可见，网络教育行业迅速发展等，给我们的工作和生活都带来了巨大的便利。但随之而来，我们也看到，很多老年人在互联网发展的大潮流中很难适应，出现了各种问题。比如在今年的疫情防控中，很多老年人不会用健康码，出行受阻，给他们带来不便，也让他们倍感被社会抛弃的冷落。老年人的数字鸿沟问题，必须要引起我们的重视。

之所以会出现老年人数字鸿沟问题，背后的原因有以下几点。

一是很多老人受学识影响，学习能力较弱，接受新事物的程度也不高。

二是社会治理在精细化考虑上还有不足，虽然互联网技术更深更广嵌入日常生活是大势所趋，但公共服务更新换代对于暂时跟不上节奏的老人考虑不够也是事实。

三是社会对于老人的关心不够，有些子女因为工作忙缺乏对老人的关心，有些工作人员因为不够换位思考也没有为老人考虑充分。

“为老人折枝，是不为也，非不能也。”帮老年人填平“数字鸿沟”，需要我们全社会的共同努力。

第一，公共服务要对老年人多一些善意与包容。比如，保留传统的渠道或提供其他替代性的办法，给予他们充足的选择和适应空间；智能设备可以为老年群体“量身定做”，多照顾他们的生活习惯。

第二，授人以鱼不如授人以渔，相关部门可以对老年人进行公益性培训。比如，通过进社区、进养老院等形式，手把手教老人们使用电脑、智能手机，使其掌握基本操作技能。

第三，家庭的作用无可替代。为人子女应当更加重视对老人的“数字反哺”。这不仅需要技术层面的指导与辅助，更需要在情感上给老人更多慰藉。

对老年人的态度，体现着我们整个社会的文明程度。面对数字化浪潮给“银发族”带来的烦恼，只要政府、社会与家庭三者共同努力，给予暖心的帮助和支持，就一定可以让老年群体跨过“数字鸿沟”。

第三题

近期，某地有一位大妈因为不扫健康码被拒绝进入景区，大妈非常生气，跟工作人员吵了起来。在问题解决后，大妈回到家中，如果你是她所在社区的工作人员，让你去跟这位大妈聊一聊，你会怎么说，请现场模拟。

【参考解析】

各位考官，考生开始模拟。

李大妈，听说你刚旅游回来，怎么样，景色还不错吧？我听说，这次你出去，遇到了一点小麻烦，没有出示健康码，差点就没进入景区，还闹了点小矛盾，对这事儿我要向你道歉，作为社区工作人员，我们没有把健康码的重要性跟你讲到位，更没有让你熟练掌握申领健康码的流程，这是我们工作的失误，请你谅解！

大妈呀，今年这个疫情这么严重，你也是知道的，经过咱全国人民的共同努力，好不容易看到了胜利的曙光，咱们要倍加珍惜才是啊！你看，虽然旅游放开了，但是防疫工作还是一刻不能放松，你说对吗？就算出门在外，戴口罩、勤洗手的好习惯还是要记得的。社区今年对于日常防疫的宣传知识讲了多次，前几次讲座我看你都在，也认真在听，相信一定也能够理解，那为啥出去了不扫健康码呢？

大妈，再跟你解释一下，这个健康码是为了保护咱们身体而设的，你看，我们每天要去这么多地方，跟这么多人接触，这些人里面一旦有谁是感染者，那我们的风险也会上升不是，所以呀，政府为了保护我们，设立了这么一个健康码，只要你上网申报了，利用现在的高科技，我们就可以知道最近的日子里，你去了哪里，跟哪些人有接触，这些地方安全吗，这些人有没有患者，一旦有什么异常，咱们可以马上救治，既保护自己，又保护他人呀，你说对吗？现在健康码全国通

行，去哪里都需要的，并不是只在我们这个地方才用，这点你一定要清楚呀，所以景区工作人员让出示健康码，既是工作需要，也是为了保护你，要理解呀大妈。

哦，大妈，你不会用全国通用的健康码，我来教你，你看，咱们先打开微信，打开聊天页面，往下拉，这里出现了一个小程序入口，我帮你搜索一下“国家政务服务平台”，大妈，麻烦把你的身份证号码告诉我一下。嗯，好的，我帮你注册好账号了，你看，我们选择了这个“防疫健康信息码服务”，这里就有属于你的健康码，是绿色的，这说明大妈你现在是比较安全的，请放心！大妈你看，因为我已经使用过这个小程序，你不用担心不好找，等你需要使用的时候，直接下拉这个屏幕，选择最近使用的小程序，认准这个红色图标就行啦，再遇到有工作人员需要检查，直接亮给他看就可以啦，非常方便的！

这个事景区工作人员也有做得不好得地方，他应该跟你再耐心解释一下，咱们都是爱惜自己身体的人，知道这其中原因了，一定会通情达理的，相信他们也会在工作中更加注重服务态度和方式方法，更好为群众服务的，请你放心！

好了李大妈，不耽误你了，最近一定要注意身体，防疫口诀要记牢哦！

第四题

你是行政服务中心的工作人员，因防控疫情限制人口聚集，有老人因为不是智能手机没有健康码，不愿意配合工作并与安保人员发生了冲突。此时有人拍摄照片发到网上引发了舆情讨论，请问你怎么办？

【参考解析】

作为行政服务中心的工作人员，高效便利为群众服务是我们应该做到的，面对题中的情况，一旦处理不好，会迅速发酵，造成更大更广的不利影响，我要立即应对，全面化解。

第一，稳定秩序，安抚情绪。我会与同事一起立即将老人与安保人员分开，安抚各自情绪，并向老人致以歉意，请老人不要激动，不利于身体健康。同时，我会跟现场的各位群众说明，疫情期间，请大家本着保护自己也保护他人的原则不要聚集，相信我们一定可以把误会解开。在老人情绪舒缓之后，跟老人解释说

明，健康码是为了抗击疫情，减少感染风险而设置，对于保护他的健康以及其他人的健康都很有作用，希望他能够理解。关于他不是智能手机没有健康码的问题，我们有其他方法可以解决，请他配合我们的工作。

第二，处理舆情，避免误会。将现场的情况以及目前网络上舆论状况立即反馈给领导，把我们向老人解释的情况拍摄照片、视频，向现场的办事群众说明，表明我们的态度，希望大家对我们的工作进行监督，但恳请大家在了解事情全程之后再发表评论，不要断章取义，避免引发不必要的误会，请各位群众不要随意转发、传播。

第三，解决问题，办理业务。现场稳定后，我会根据老人具体情况为其解决。如果老人持有医院、社区健康证明等其他证明方式的，我会按照相关流程进行核验；如果老人没有其他证明，但知道自己的相关证件信息、手机号码等，我会用自己的手机为老人进行健康码的注册，进行核验。如果老人对自己的情况不清楚，我会询问老人是否有子女或者其他亲属的联系方式，建议其联系这些人帮助他进行核验。在此之后，我会引导老人去往自己需要办理业务的窗口，提前为其核对材料，方便老人及时办理。

第四，反馈结果，回应舆论。老人办理业务后，我会将现场处理的过程以及最后老人业务办理的结果等各方面内容整理成书面材料，由单位官方渠道对此次事件进行通报，化解网络舆论的不良影响。

第五，做好总结提升。通过此次事件，我会建议领导加强对工作人员的素质培训，全面提高服务质量，以及提升突发情况的应对能力；同时，将疫情期间办事的注意事项、流程等进行再次宣传，特别是特殊人群健康码，列明可替代种类，便于提前准备。