

申论压轴点睛

公考通网校

www.chinaexam.org



最新最全公考资讯



听课刷题专用 APP

A 卷与 B 卷的区别

2019A 卷题目：一、根据“给定资料 1”，概括《电子商务法》带来的影响。（15 分）

要求：全面、准确、有条理；不超过 250 字。

二、根据“给定资料 2”，谈谈你对“政策上的善意”的理解。（20 分）

要求：理解准确，分析透彻，条理清晰；不超过 300 字。

三、根据“给定资料 3”，针对《G 市医疗机构“不满意就退费”工作实施方案（试行）》的具体内容及社会上的相关争议，请向 G 市卫生部门提出你对此方案的意见和建议。（25 分）

要求：观点明确，思路清晰，概括性强，合理可行；不超过 400 字。

四、进一步思考“给定资料 5”中划线句子“有事好商量，众人的事情由众人商量，找到全社会意愿和要求的最大公约数”，参考给定资料，自选角度，自拟题目，写一篇文章。（40 分）

要求：（1）观点明确，立意深刻；（2）思路清晰，语言流畅；（3）参考“给定资料”，但不拘泥于“给定资料”；（4）总字数 1000-1200 字。

2019B：一、根据“给定资料 1”，概括总结 J 市 12345 热线的成功经验。（15 分）

要求：概括全面，思路清晰，表达准确；不超过 250 字。

二、根据“给定资料 2”，分析 C 市目前幼儿教育发展的主要问题。（20 分）

要求：分析全面、准确，条理清晰；不超过 300 字。

三、根据“给定资料 4”，谈一下你对棚户区改造“A 市速度”的理解。（25 分）

要求：紧扣材料，全面准确，条理清晰；不超过 400 字。

四、参考给定资料，以“‘民生’跟着‘民声’走”为主题，自选角度，自拟题目，写一篇文章。（40 分）

要求：（1）观点明确，立意深刻；（2）思路清晰，语言流畅；（3）参考“给定资料”，但不拘泥于“给定资料”；（4）总字数 1000~1200 字。

公务员的概括能力

2018B 第二题：

【作答要求】

根据“给定资料 6”，分析吉布提国际自贸区项目（落地）成功的原因。（20 分）

要求：分析全面、透彻，有条理；不超过 250 字。

【给定资料】

资料 6

吉布提位于非洲东北部亚丁湾西岸，面对红海南大门的曼德海峡，地处欧、亚、非三大洲的交通要冲，被

西方称为“石油通道上的哨兵”，经济价值和战略价值非常重要。凭借着优越的地理位置，吉布提政府提出，致力于将本国打造成为东非地区航运中心、物流中心、商贸金融中心，争取成为“非洲香港、新加坡第二”。为此，吉布提政府鼓励外国投资，对外资持开放的态度。

2012年开始，招商局集团多次考察吉布提的相关情况。当时，该国并不是国际投资热点。招商局集团经过深入调研，认为吉布提优越的地理位置能够迅速覆盖“东南非共同市场”超越4亿的消费群体，使得20个成员国无缝连接，意味着巨大的市场机遇。同时，其政治稳定，社会治安良好，经济发展平稳，汇率稳定，外汇开放，是一个不错的投资选择。

2013年12月，招商局集团与吉布提港有限公司合作投资吉布提港，招商局集团持股23.5%。2015年12月，中国国家主席习近平在约翰内斯堡会见吉布提总统盖莱时提到，双方应拓宽物流、商贸、经济特区、铁路、港口等领域的互利合作。

项目之初，尽管双方高层已建立了良好的互信，但由于代表吉方的法国律师团队对招商局集团并无深入了解，因此对集团的发展理念和创新的商业模式还存有较大顾虑，在谈判的推进过程中颇显敏感与疑惑。为了让吉布提政府与港口方更深入地了解集团的理念和思路，招商局集团特意将双方初期磋商谈判的地点设在深圳，邀请吉布提总统和自贸区管理局主席到深圳参观，用蛇口的实际成果讲解招商局集团发展的理念，细剖“前港-中区-后城”为核心的“蛇口模式”。据悉，吉布提总统参观完蛇口后指出，吉布提与当年的蛇口具有极其相似的区位优势，也很有希望将吉布提由一个贫穷落后的小国逐步打造为区域航运中心、物流与贸易中心和金融中心，建设成为“东非的蛇口”。从港口到自贸区再到港区开发，吉布提在一步一步扩大自己的经济半径，像极了当年中国深圳蛇口区的发展之路，而吉布提方面确实在有意识复制中国蛇口的成功。吉布提港口与自贸区管理局主席哈迪表示，“中国招商局集团实施的创新模式成功地把蛇口从一个小渔村变成了中心枢纽，引入招商局集团是看中其经验与全球化知识，把我们的港口和城市融入全球贸易路线是我们的目标。”

同时，招商局集团分管领导亲自挂帅，想方设法利用各种国际会议、高层互访、董事会议等可与吉方碰面的机会，与吉方高层讲理念、讲逻辑、讲前景，而不是讲具体商业条款的细节。在香港、深圳、北京、广州、吉布提甚至到伦敦，都有双方真诚的讨论和热烈的交流。在寻得理念认可的同时，招商局集团始终展示“共商、共建、共享”的意愿。2016年，吉布提港货物吞吐量和老港经常性利润分别相当于招商局集团入股前的160%和284%。我方只持有23.5%的股份，吉方作为大股东是增长的最大受益者。另外，当地工人收入也在稳步提高，过去四年工资总额每年增长约8%。

在层层努力下，吉布提政府最终同意将港口周边最宝贵的岸线资源和土地资源与招商局集团合作开发，于是有了后来的自贸区项目。2015年初，招商局集团与吉方正式签署了“吉布提自贸区项目合作框架协议”，2017年1月自贸区一期工程正式动工，预计年底可正式对外招商。吉布提港口与自贸区管理局主席阿布巴克尔说，自贸区将直接和间接带动就业岗位1.5万个，对于这个人口不足百万的国家来说，这一数字令人振奋。与中国的合作是典型的合作共赢。中国的先进管理经验，有助于节约成本，开辟市场，为吉布提赢得了前所未有的商

机。

此外，面对企业由于担心发展中国家的基础设施和商业软环境比较差，而不愿意去投资的情况，招商局集团也为此提供了平台：一方面是硬件设施的改善，比如港口、公路、产业园区的建设；另一方面是软环境的打造，在特殊区域里实施特殊政策，与国际接轨，分别在集团内部与外部形成雁形结构抱团出海的模式。到目前为止，在吉布提项目上，招商局集团自身已经有五个业务板块的公司参与进来，其中招商局集团港口控股有限公司作为领头雁，主导整个项目。收购后，招商局集团港口总部后台与前方派驻人员密切配合，在商务、建设、运营、财务等方面全方位支持，全面提升吉布提港管理水平。在吉布提项目上，除了招商局集团内部形成雁形出海的态势，不少中资公司也从中获益。多哈雷多功能港口项目合同总额为 5.8 亿美元，由中国进出口银行提供优惠贷款。中建港务建设有限公司和中建八局负责港口施工，上海振华提供“中国制造”的大型港口设备。自贸区项目则由中国建筑和中土集团负责基建。

1. 分析“医联”如何实现了医生群体的社交需求？（10 分）

要求：分析透彻，表达准确，条理清晰；不超过 200 字。

资料 2

医生群体有很多的社交需求，如何能在碎片化时间里进行有效的学术交流，了解除学术刊物、科室及院内研讨之外的案例？如何不依托于医院就可建立个人品牌，便捷地开展医疗合作、多点执业？如何在专业领域实现及时的信息交流，甚至工作之余的情绪输出？由于医生工作的特殊性，医生群体的垂直社交应用要求更具针对性。实现医生群体的社交连接成为“医联”的出发点。

“医联”是一款专属于医生群体使用的社交 App（移动平台）。用户全为实名认证的职业医生，医生们可以在此进行跨时空的病例分享、学术讨论、临床交流和医疗合作咨询。它提供了医学问答、图说病例、匿名社交和医生圈的功能。与美国同类平台不同，“医联”在社交平台基础上，基于国内医生群体的现实需求进行了相应调整，划分为实名交流和匿名交流两大部分。

在实名交流版块，实名注册的医生可以按科室添加感兴趣的医生为好友，建立自己的“医生圈”社交关系网，在“医生圈”里推荐精选病例、互动问答或话题讨论。而“深夜病房”是每天 0:00-2:00 开放的匿名交流版块，任何医生都可以随意吐槽和输出情绪，后来开放时间调整为晚上 7 点到次日早上 7 点，这个时间段恰好是值夜班医生的上班时间。在这个安全可靠的倾诉平台，他们敞开心扉，诉说从医遇到的种种困扰，彼此温暖治愈，或共同探讨医疗政策改革等行业动态，为医生群体发出真实的声音。

创办“医联”的初心，就是做一个医生的全方位服务平台。从纯粹的医生社交做起，不断衍生出更多服务医生的内容。创始人王博士讲述了一个案例：有天晚上，一个湖南三甲医院的医生在“医联”平台上求助一个疑难病症的治疗方案，在接下来的一周时间内，来自全国 10 个城市、20 家医院的 8 个医学教授、十几位专家参与这个病例讨论，最终给出了一个最优的治疗方案。这让他十分自豪。

目前，“医联”拥有 20 万入驻医生、60 万病例，涵盖了 48 个科室、109 个细分科室。2015 年 9 月“医联”被马化腾和马云同时相中，以 4000 万美元刷新了该年健康医疗创业领域 B 轮的融资记录。目前国内的医生垂直社区还处于起步阶段，但在国外，医生垂直社区早已百家争鸣，掀起了投资热潮。

2. 给定资料 1 中画线句子提到“万物之间的‘连接’使互联网成为当前社会变革的驱动力，进而影响人类未来发展的方式。”请根据给定资料 1，分析指出这句话的含义。（15 分）

资料 1

“连接”，又称联接，指事物互相衔接。“连接”成为热词，源于互联网信息技术以独特的勾连方式，将原本散落在世界各个角落的、不同肤色、不同信仰的人连接起来，构成网络社会。因“连接”而产生的各种社会系统，重构世界、重构人类社会，导致人类社会进入了一个全新的人机信息勾连的社会新纪元。互联网连接过去、现在和未来，影响范围越来越大。成长于互联网蓬勃发展时期的“90 后”，他们有自己的文化、语言和价值体系，他们的成长由互联网全程参与，他们相信一切都是相互连接的，不光是人与人相连接，世间万物都是相互连接的。万物之间的“连接”使互联网成为当前社会变革的驱动力，进而影响人类未来发展的方式。

H 市“爱城市”网是全国第一个基于政府开放数据搭建的公共服务平台，也是国内首个智慧城市开放平台，它以市民需求为中心提供更优质、更便捷的服务。该网站设置了“政府服务”“生活服务”“城市声音”“应用中心”“专题服务”五大板块，可为市民提供一站式的综合服务。在公共服务数据的基础上，该网站运用云计算、大数据、物联网、移动互联网等新一代信息技术，以人为本，强调用户的参与性和互动、协作，使市民像在购物网站上买东西一样，方便快捷地获取政务、公共、社会的各种在线服务，内容涉及与市民生活息息相关的便民信息、教育培训、公共事业、交通出行、社区服务、医疗卫生、旅游环境、社会保障等领域。智慧城市服务体系帮助政府机关以及传统服务行业将原有的服务功能和商业模式“移植”到云端，连接了生活的方方面面，改变了人们传统的生活方式。

S 县广坪镇八一中心小学，一个边远山区的小学校园，已实现无线网络全覆盖，师生的活动情况可以实时呈现在校园各处的大屏幕上；老师们教学教研碰到难题可随时通过互联网远程与省内外专家互动交流；所有班级都能利用 QQ 群空间发送作业、进行学习交流，还能让家长及时掌握学生的在校学习情况。学校刚开始没有专业的足球教练，通过互联网下载视频资源开展足球课教学，学校男女足球队在全县比赛中都进入前三名，后来被教育部命名为全国首批青少年“校园足球特色学校”。该校的罗校长说：“是互联网让山区的教育和城镇站在了同一起跑线上，我们农村的孩子也同样享受到了信息化带来的好处！”

在相对偏远落后的地区，互联网的连接能够让信息自由流通、方便获取，让偏远地区在经济、文化、教育等各个方面发生彻底改变。互联网作为基础设施，像水和电一样融入生活、融入各个领域，带来生产力的大幅提升，让各个行业焕发生机。对于中国来说，互联网的连接作用是中国持续发展的重要动力之一。国家已出台了“互联网+”行动计划以及《中国制造 2025》，这些都将把实现“中国梦”带入全新的数字时代，让移动互

联网、云计算、大数据、物联网与现代制造相结合，创造新的消费需求，刺激社会经济的发展，提高中国经济的竞争力，促进中国经济的跨越式发展。

在互联网的连接下，人们愿意让传统习惯呈现出现代色彩，连最古老的传统——发红包都被“互联网+”了。微信红包这种电子创新方式在2014年一经推出即受到年轻人的热捧，2015年8月20日七夕这一天，微信红包的收发总量达到14.27亿次，突破了2015年除夕10亿次的峰值。微信红包充分考虑到了“人”的体验和感受，既有游戏性又有互动性，拉近了与亲朋好友的距离，增进了情感交流。

越来越多的人意识到，互联网络连接的最终目的并非仅取得技术上的成就，而是要触达互联网背后的“人”。“以人为本”“以人为中心”的价值观才是互联网创新发展的本质所在。尤其是移动互联网的发展，让每个人和所有接触到的服务都发生了可直接实时的连接，使得技术、设备、商业的创新最终都指向人，一切需求都是基于“人”的需求，并在网上延伸、辐射到所有的领域，最大限度地发挥所有人的潜力与智慧来获得共赢。在技术的驱动下，“连接一切”将让人们更灵活地参与到个性化产品制造和服务中去，未来会大有不同。

【作文】

【给定资料】

资料1

“家里为啥突然停水了”，“有工地夜间施工扰民了”，“护照落在出租车上了”……遇到这些问题，生活在J市的市民第一个想到的就是给12345市民服务热线打电话。因为遇到问题只需要拨打这个电话，就一定能得到职能部门的回复。

下面摘录的是2018年12月24日12345市民服务热线接听市民电话及相关部门的答复情况。

市民来电反映：某小区正在进行老旧小区改造，改造后路面不平，石砖贴一半空一半，井盖高出路面大约3厘米，存在安全隐患。

该小区所属街道办事处回复：我办事处已向负责老旧小区改造部门反映，目前已让监理监督施工方重新找补。

市民来电反映：某小学东侧道路存在摊贩占道经营现象，影响出行，希望有关部门进行管理。

该小学所属街道办事处回复：日前已安排专人进行清理。

市民来电反映：某混凝土搅拌站附近路段撒漏石子严重，影响居民出行。

该区城管局回复：已安排人员随时在此路段清扫撒漏的石子。

市民来电反映：某路口信号灯不亮，影响交通，要求尽快给予维修。

该区交警大队回复：已安排维修人员现场检修，目前此路口信号灯已恢复正常。

市民来电咨询：自己购买的车险只有电子版的保险标志，没有纸质版(车内贴具的这种)，咨询在J市只有电子版车险标志是否可以上路行驶。

市交警支队回复：自 2018 年 9 月 1 日我省启动机动车交强险电子保单联网核查以后，机动车交强险电子保单在路面交通安全检查、事故快处快赔、车辆登记检验等方面与纸质交强险保单具有同等的法律效力。在路面执勤执法中，对已经投保交强险的机动车辆，执勤民警可通过公安交通管理综合应用平台进行实时查询，确认真实有效的，不予处罚和扣留车辆。

.....

J 市 12345 热线的前身，是 1988 年开通的市长公开电话，当时仅为一人一机，日均受理约 80 件。2008 年 9 月 26 日，为满足人民群众参与社会治理的新需求，12345 市民服务热线正式开通，实现 24 小时接听。后来，伴随“互联网+”与“云平台”的革新，12345 热线先后开通微博、微信平台 and 手机 APP，实现电话、短信、市长信箱、微博、微信、手机 APP 六位一体受理。2016 年 7 月，由 J 市 12345 热线牵头、历时三年起草的《政府热线服务规范》，由国家质检总局、国家标准委在北京正式发布。这是我国政府服务热线第一个国家标准。《规范》要求受理宜采取每周 7 天，每天 24 小时工作制，电话受理时应在 15 秒内接听，接通率应大于等于 95%；短信及其它媒体响应时间应不超过 3 分钟；信箱响应时间应不超过 24 小时，转交办理应在 2 个工作日内具体落实。省质监局标准化处调研员赵某说，用标准化的理念、方法，规范热线的管理，提升热线的管理水平，J 市的实践得到了国家的认可，这对于建立阳光政府、法治政府、服务型政府意义重大。

2017 年 6 月 J 市市委印发了《关于加强 12345 市民服务热线工作的意见》，以当地党委政府“最高规格”文件的形式，将 12345 热线工作情况、要求等进行明确，强调 12345 热线是检验政府作风的重要窗口，是广大群众监督政府工作的重要平台，是凝聚力量的重要渠道，也是加强和创新社会管理，提高社会治理能力，建设阳光型、法治型、责任型和服务型政府的成功探索。《意见》强调，做好 12345 热线工作不仅是民生问题，更是政治责任。

《意见》明确，市政府办公厅负责 12345 热线管理与协调；市 12345 市民服务热线办公室负责全市 12345 热线运行工作；各县区政府、市政府各部门和有关企事业单位负责 12345 热线交办件的办理、回复与反馈，自觉接受 12345 热线的监督、考评；本市非政府系统相关单位为 12345 热线合作联动单位，负责做好涉及本单位 12345 热线转办件的办理、回复与反馈。《意见》要求市领导、县区党政主要负责人每年至少 1 次，市直部门主要负责人每年至少 2 次到热线接听市民来电，解决市民诉求，接受群众监督。

《意见》还明确了 12345 热线的九大主要职责：受理人民群众、社会各界的咨询、求助、建议和投诉；协调和督促有关部门、单位妥善处理人民群众和社会各界通过 12345 热线反映的问题以及领导交办事项；分析研究群众诉求中带有整体性、集中性、倾向性的问题和重要社情民意信息；对各县区和市直部门热线相关工作进行指导、监督和考评；提供政府公共服务，逐步拓展信息咨询、政策发布、民意调查、听证纳谏、数据分析等服务功能；加强热线平台建设与管理；承担省级政务服务投诉热线的日常受理、转办、回访等工作；承担全市党风政风行风监督热线和民主评议；承担人大代表联系群众 12345 热线工作站、12345 政协提案线索直通车、民生政法热线、市委党校教学实践基地等各项联动服务工作。

为抓好贯彻落实，进一步提高 12345 热线办理质量和效率，市政府发布了《J 市 12345 市民服务热线督办办法》，要求市热线办对超期未办理热线工单、承办单位职责范围内的回退工单、承办单位相互推诿的回退工单、重复集中投诉事项、领导批示交办事项，以及突发性、苗头性、趋势性和新闻媒体曝光问题，按照依法督办、实事求是、注重实效、分级负责的原则进行督促落实。对因推诿、拖延、谎报、瞒报等导致督办事项未按要求办理的，由监察部门按相关规定予以追责。

2018 年 2 月 J 市人民政府办公厅拟定了《J 市 12345 市民服务热线整合工作方案》，提出全市各部门（单位）分设的服务热线（110、119、120 等紧急类热线除外）于 2018 年 5 月底前全部整合到 12345 市民服务热线平台，坚持“一号受理、各级联动、方便市民、服务决策”和“以市民为中心，以问题为导向”的工作思路，通过发挥热线“连心桥”作用，进一步畅通民意诉求表达渠道，创新社会治理模式，进一步提升了为民服务的水平。

随着市民诉求和热线承办量的日益增长，热线运行中存在的问题也不断暴露出来。个别承办单位在热线事项办理过程中还存在不积极、不规范、不作为问题，市民屡次反映的一些问题得不到有效解决，距离群众的期望还有差距；少数来电人恶意反复拨打热线、故意长时间占用热线资源、干扰热线正常工作秩序等问题。为有效解决这些问题，迫切需要通过立法手段明确界定市民、热线和承办单位三者之间的法律关系和权利义务关系。为此，市有关部门在充分调研和研究论证基础上，形成了《J 市 12345 市民服务热线条例（草案）》。《条例》以法规的形式，对市和县区两级热线工作机构和承办单位的职责分工进行了明确，市民反映的问题，从受理、办理到督办、考核、监察问责，形成了完整的工作体系，并明确规定了来电人、热线平台、承办单位的权利与义务、职权与责任。《条例》明确规定，热线受理之后的五个工作日内，热线整个系统要向来电人通报整个事项办理的进度或情况，这其中既包括五个工作日之内完成的事项，也包括向来电人明确反馈他的办理进度。因为有的事项按照法定的时限，可能要长于五个工作日，但是在办理过程当中，事项的办理进展情况和具体进度，也应当向来电人进行明确的反馈。这样就更加保证了人民群众的合法权益，不仅是解决问题，在过程当中知情权也做了相应的保障。2018 年 9 月 1 日起《条例》正式实施。

“热线立法很好。作为市民，以后拨打热线反映问题再得不到回复和解决，我们就有了维护自己权益的法律武器。”《J 市 12345 市民服务热线条例》公布第二天，市民张先生专门致电 12345 热线表示。

资料 2

近几年，C 市的学前教育改革发展取得了良好成效，如新改扩建公办园，抓好小区配套幼儿园的移交和开办，加大对普惠性民办园的支持力度等，有效缓解了“入园难、入园贵”问题，但发展不平衡不充分问题仍较为突出。

位于 C 市某区的明月幼儿园是一所公办幼儿园，2016 年由小区开发商移交给该区政府，2017 年 1 月 30 日正式开园。家住某小区的市民雷先生每天将孩子送到明月幼儿园，孩子一入园他的手机“叮”的一声，显示小孩已经入园。“幼儿园每周的食谱都会通过微信公布，家长们都很放心。”雷先生说。

同样在该幼儿园就读的李天天小朋友，原来就读的某民办幼儿园一个月收费 3000 多元，现在转到明月幼儿园，一个月保教费加伙食费才 1050 元，负担一下子就轻了。孩子的母亲介绍说，自从转到这个幼儿园之后，孩子每天都很期待上幼儿园，而且特别喜欢吃幼儿园的饭菜，回了家还让妈妈做幼儿园的炒蛋给她吃。许多家庭为了能让孩子进入公立幼儿园学习，甚至在幼儿园还未发布招生简章时便自发前往排队，等待报名。该市一所公办的省级示范幼儿园，2018 年招生季决定面向社会公开招录 100 个学位，网上报名人数就达到了 1413 人，不得已采取网络抢号，点击秒峰访问值竟高达 3200 次，很多家庭全家出动，甚至坐镇网吧，只因一位难求。不少家长抱怨，“上公办幼儿园比上大学更难”。“第一次实行网上招生的时候，几分钟就招满了。第二天，没摇到号的家长们把幼儿园的大门都堵了。”这家公办园园长感慨。

白云幼儿园创办于 2010 年 4 月，是由某教育集团创办的一所高档社区幼儿园，师资力量雄厚，师生关系宽松和谐。幼儿园同时创设了蒙氏工作室、科技创新实验室、钢琴室、美术室、棋类室、生活小厨房、多功能厅等多处幼儿活动场所，还聘请了师大教科院学前教育专家开展和指导教学活动，为孩子提供各类个性化服务和特色选修课程提供便利。白云幼儿园因为其独特的教育理念以及完善的幼儿园设施，受到不少周边家长的热捧。但每年数万元的收费标准还是让很多中低收入家庭望而却步。

近几年 C 市的普惠性民办幼儿园发展很快，数量激增。普惠性民办幼儿园可以享受政府的定额补助和项目奖补等财政补贴，使得民办幼儿园办学成本降低。然而，“价”是惠了，但“质”是否跟得上呢？王女士是该市的一位普通家长，她的孩子 5 岁，在当地一所民办幼儿园就读。幼儿园老师会号召班里的孩子们，孤立疏远那些“上课调皮”的孩子，不理他们，不和他们玩。她不认可这种做法，试着和老师沟通，但没什么效果。她直接去找了园长，情况才有所缓解。“教育理念差太多了，我跑遍了市里的幼儿园，找不到满意的。”这位母亲在北京工作过，后来回到老家创业。然而孩子在幼儿园遇到的问题，让她动了回北京的念头。“起码，把孩子送过去，有更好的教育资源。”玩具与游戏材料是幼儿学习的“课本”。幼儿园直观形象的教学特点必然要求有适宜的教具与游戏材料供幼儿使用，但在一些民办幼儿园中，普遍存在的问题是玩教具材料的严重缺乏。即使在房舍条件较好的幼儿园里，真正对幼儿发展与学习有意义的、幼儿能拿在手里操作的玩具数量和种类都非常有限。据悉 C 市有相当一部分民办幼儿园占地面积、房屋建筑面积达不到要求，办学规模较小，设备设施简陋，办园条件差，教师待遇偏低。

作为一家民办幼儿园的创始人，王先生称自己为“家长办学者”。这个头衔，他更在意“家长”这两个字。最初的办学初衷，也是觉得“找不到满意的学校”。前不久，该幼儿园所有的教学区域，都被主管部门要求装上了监控设备。但在王先生看来，这种“360 度无死角的监控方式”，实际上“效果很有限”。他认为，比起肢体暴力，幼师的态度和情绪等冷暴力，对孩子心灵造成的伤害更甚，“监控也无济于事”。

师范大学附属幼儿园是一所普惠性的公立幼儿园，和民办幼儿园相比，少了一些成本考验，但在园长吴女士的心中，师资问题是困扰她的一个大难题。她介绍说，公办园的师资只是相对稳定，是因为教师工作强度与薪酬远远不对等，教师如果不能获得职业幸福感和认同感，一般很难坚持；二是家长要求越来越高，工作压力

越来越大，社会还存有不少偏见，造成学前教育专业遇冷。除此之外，幼儿园男女教师比例也严重失调，北京某幼儿园这一年通过提高薪酬待遇，拓展成长空间等方式想方设法地留下了2位男教师，但能否长久地留下他们，还是个未知数。

如何让自己的孩子接受优质的学前教育，对于许多家庭，尤其是年轻的父母亲们，这已经成为他们最大的烦心事之一。

资料3

习近平总书记指出：“良好生态环境是最公平的公共产品，是最普惠的民生福祉。”随着群众生活水平不断提高，人们对干净的水、清新的空气、优美的环境等要求也越来越高，老百姓从“盼温饱”到“盼环保”，从“求生存”到“求生态”，环境问题成了最迫切的民生问题之一。

每天清晨，E市开发区的周先生都会去正在建设中的青天湖旁散步。从小就在青天湖边长大的他对这片湖有着最真挚的情感。

在周先生的记忆中，上世纪五六十年代，是青天湖最美好的时光，住在湖边的村民都让人羡慕。但随着上世纪七十年代初，围湖造田开始，青天湖湖面逐渐缩小，再加上近年来大开发、大发展，青天湖无人问津，湖干涸了，碧波荡漾的湖水不见了。

周先生感慨道：“让过去的青天湖回来是我们这代人的梦想，也是子孙后代的福气。现在青天湖重现美景了，还建了这么大的湿地公园，这样的环境让人不幸福都难。”为了给村民留住乡愁，也为了E市开发区人民期待的“天蓝、地绿、水净”的生态蓝图变为现实，2016年11月，青天湖整治战役正式打响，以湿地生态保护修复为基础，挖掘青天湖民俗文化为突破口，建设融合湿地观光、科普教育、休闲旅游和文化展示等多功能于一体的城市公园，为百姓打造宜居的生态环境。2018年，E市开发区民生举措遍布乡村每一处角落——内河社区和平巷，从过去用破旧木板、砖头垫出来的泥泞不堪的小道变成了水泥路面，铺到了家家户户门口；旭光村美丽乡村建设振奋人心，长港沿线风光带美到了村民心里……在E市开发区，道路、排水管道等基础设施不断完善，居民出行更快捷，排污更畅通。

“建设要以人为本，不仅要高标准建设，更要科学规划，满足百姓的生活需求。”E市开发区相关负责人表示。把生活环境打造成百姓最憧憬的模样，这样的民生追求在E市开发区推进生态建设过程中得到了最生动的诠释。

资料4

2017年4月21日，在A市棚改项目视察的李克强总理走进市中心的棚户区。在高楼林立之中，这里低矮的平房破败不堪。屋里既没暖气，又无上下水。张世荣老人在这户低矮平房里住了42年，冬天靠碳炉取暖。因为有过四五次煤气中毒经历，晚上再也不敢生火，冬天最冷时需加盖三床棉被。总理听罢说，我进里屋看看行吗？他拉开大衣柜门，里面被褥塞得满满当当。总理神情凝重地说，棚户区是城市“洼地”，我们一定要把这块洼地垫高，尽最大努力，早日让老百姓住上新楼房，过上新生活。

李克强到 87 岁的王桂兰家中探望，她和老伴已在这里住了 56 年。老人拉着总理手问，我们啥时能住进新家呀？总理对当地负责人说，你们要明确时限。得到明年就能的回答后，总理说，这可是你们向棚户区居民的承诺，一定要做到！

虽然工期紧张，回迁房建设项目部始终围绕建设优质工程、安心工程、放心工程的目标，坚持“创新+投入”，严格要求标准化施工规范。针对部分回迁户担心的施工质量问题，项目部及时搭建“代表来了”平台，聘请熟悉建筑施工的 7 名人大代表和 6 名选民代表担任“代表监理”，实施对项目质量和进度的跟进监督，并及时将相关信息反馈给回迁群众，让群众将工程质量“看个明白”，做到“心中有数”，确保了群众又好又快地住上满意的回迁房。

“真没想到，别的地方最少也得 3 年，我们只用一年半的时间就实现了回迁！”第一个拿到新房钥匙的居民迟先生感慨道。2018 年 12 月 20 日，棚户区改造项目回迁工作正式启动。同样一片土地，从昔日棚户区内遍布的低矮旧平房、临建危房到如今鳞次栉比的 17 栋崭新楼房，大家很难相信眼前的巨变仅仅历时两年，激动与喜悦写在每一位回迁居民的脸上。

与回迁居民同样开心的，还有现场的每一位项目工作人员。对于他们，过去的两年是日夜兼程、全力以赴的两年。两年的铿锵棚改路脚步坚定急促，同样不失温度。棚改旧改建设工程指挥部总指挥胡经理说，这与“不与民争利、阳光征收、用群众工作方法”的棚改征收原则密不可分。

为了确保进度，项目在信息公开上做足“透”的功夫，在节点推进上抓住“早”的先机。棚改阶段工作推进到哪里，信息公开工作就开展到哪里，做到政策、内容、程序、标准全公开，让每位被征收人都可以查阅、核对，切实彰显政府公信力。工作人员先后开展 8 轮入户摸底，“送政策、送服务上门”，同时对货币签约、集中选房、回迁安置等关键节点超前研判，制定流程。选房期间更是创造了半月签约 2247 户的“A 市速度”。

为了确保棚改征收利民便民，项目在服务民生上充分落实“惠”的政策。针对更改地块和户型设计的诉求反映，项目指挥部倾听民意，调整安置房源至位置更佳、紧邻主干路沿线的地块，最低套型的户型也由一室一厅调整为两室一厅，确保南北通透。同时，过渡费标准提高至每平方米 30 元，缓解群众回迁过渡周转的压力。

此外，项目秉持“源头有法、过程依法、结果靠法”的工作理念，坚持“一个政策管到底、一把尺子量到底”，在政策执行上下足“专”的功夫。信访干部和资深律师纷纷进驻项目，就地化解涉法涉诉涉访问题，先后依法送达征收补偿决定书 188 份，切实维护公平正义。

“安置房建设去年 7 月开工，最晚的一栋更是今年 4 月才启动，只用了 8 个月就建成通过验收。”安置房项目负责人丁经理说，面对紧张的工期，建设方始终围绕建设优质工程、安心工程、放心工程的目标，坚持“创新+投入”，严格要求标准化施工规范。

在回迁房主体施工阶段，项目采用新型铝木模型，确保混凝土浇筑后成型质量更好；装饰装修施工中，实行分户样板制度，项目 15 个户型全部在样板施工并验收通过后进行大面积施工。施工高峰期，2600 多名劳务工人，60 余台大小挖机、钻机、吊车、铲车等不间断作业，每三天半完成一层，相比一般住宅楼每层建设 7-8

天，速度提升了一倍，拼出了回迁房建设的“A市速度”。

资料 5

坐公交太挤、开车又没地方停车，上下班出行困扰着不少白领。为此，Q市公交集团推出互联网定制公交业务：市民在网上通过“团购众筹”方式，只要在同一路集齐相应人数，就可以开通定制公交线路，最低一元，便能实现专人专座、定点直达。

家住Q市西海岸新区的梁先生，在市中心上班，以往每天清晨，都要挤隧道公交上班。“挤一趟公交，下车时浑身就和散了架似的，尤其是夏天，车厢里闷热难受。”虽然也有私家车，但考虑到每天往返的隧道费用和到市区后的停车费，梁先生无奈选择了公交。听说有定制公交后，梁先生第一时间报了名。“一人一座，发车时间固定，坐着舒服多了。”梁先生说。

和梁先生有一样想法的，还有某小区的百余名住户。去年，Q市公交商旅集团在该小区开通了首条定制公交线路，起初只有一条线路一辆车。目前，该线路已发展到三条线路五辆车。每天清晨，定制公交线从该小区发车，拉着小区住户前往图书馆、万象城等地。下午，车辆则将住户拉回小区。

“不用到现场，动动手机在网上就能通过团购的方式实现。”公交商旅集团苏经理告诉记者，随着城市不断发展，在一些不具备开通公交车或存在停车难的区域，出行问题始终困扰着市民。为满足差异化出行需求，该集团依托互联网技术，在全国率先推出了互联网定制公交业务，市民只需打开定制页面，在上面填写出行需求，在达到开通人数要求后，该集团即可开通定制公交业务。

和传统公交相比，定制公交使用新能源车辆，且满足一人一座、定点定时发车等要求，可以让工薪族在通勤途中，也能得到良好休息。“目前，网上团购只需满足一条线路凑够20人即可。”记者打开定制页面发现，根据服务方正在开展的优惠活动，最低只要一元，市民就可以打一辆专车接送自己上下班。“定制公交20公里左右收费只需5元，已经开通的70余条线路，平均票价也只有6、7元左右。”苏经理告诉记者，定制公交的出行需求巨大，从去年开通首条线路至今，该集团已经开通70条线路。

苏经理表示，Q市定制公交目前主要目标客户群定位于主城区的优质企业及乘坐地铁、出租车的上班人群，重点解决通勤及旅游人群的出行难题，特别是早晚高峰时段的通勤问题。随着定制公交业务的拓展，该集团将稳步推出个人版、企业版、旅游版和学校园区版等不同版本的定制服务，企业班车、岛城旅游等，都可以通过网上团购定制的方式，预约开通定制公交服务。2019年，该集团计划开通150条定制公交线路，其中包括主城区往返机场等地线路，届时，市民也可通过网上预约定制的方式，根据自己出行需求，决定线路始发站点和走向。

资料 6

民生无止境，幸福最关情。如何改善和保障民生，怎样解决好人民群众最关心和最期盼的问题，怎样让全社会共享改革开放红利，这是党的十八大以来各级政府时时刻刻面临的民生“大考”。

然民生不简单，民生不容易，干什么、怎么干，需要艰辛探索。实践中，曾听到一些领导干部私下里抱怨，

辛辛苦苦干了那么多事，却得不到老百姓的理解，甚至还有意见和抵触情绪，感到纠结无奈。但老百姓说起来却是，官员花那么多钱修建了那么多中看不中用的东西，都是给自己脸上贴金，跟我们的生活急需没多大关系。如，有些地方地下水污染严重，百姓们得病的很多，解决饮用水已成救命工程，当地一些官员却忙着修广场、建喷泉；有的地方好地界儿给开发商建起集团式楼群，幼儿园、学校却稀少，有的一个班居然挤坐 70 多个孩子；有的地方在上级部门视察所经之地，大建景观带，不惜重金远购名贵树木花卉，但在上级部门不会去的地方，却是道路泥泞、垃圾遍地、车辆乱停，百姓当然有看法。凡此种种，老百姓怎么会买账？

改善“民生”先听“民声”。不真正了解百姓想什么、要什么、盼什么，就如同隔靴搔痒，费劲再大也挠不到痒处。

“知屋漏者在宇下，知政失者在草野。”只有俯下身子接地气，真心实意听民声，“民生”跟着“民声”走，领导干部的辛苦与努力才能得到群众的拥护与赞誉。

【作答要求】

一、根据“给定资料 1”，概括总结 J 市 12345 热线的成功经验。（15 分）

要求：概括全面，思路清晰，表达准确；不超过 250 字。

二、根据“给定资料 2”，分析 C 市目前幼儿教育发展的主要问题。（20 分）

要求：分析全面、准确，条理清晰；不超过 300 字。

三、根据“给定资料 4”，谈一下你对棚户区改造“A 市速度”的理解。（25 分）

要求：紧扣材料，全面准确，条理清晰；不超过 400 字。

四、参考给定资料，以“‘民生’跟着‘民声’走”为主题，自选角度，自拟题目，写一篇文章。（40 分）

要求：观点明确，立意深刻；思路清晰，语言流畅；参考“给定资料”，但不拘泥于“给定资料”；总字数 1000~1200 字。

【经典真题】（2019 年公务员考试山东 A 卷真题）

【给定资料】

资料 1

《电子商务法》的立法过程可能是 40 年来中国法律界最为艰难的一次博弈。从提出到最终的定稿，经历了五年光阴，四轮审核。

2018 年 8 月 16 日举行的电商法四审稿立法征求意见会议上，与腾讯、网易、京东等企业仅派出研究人员参加不同，阿里的表态非常暧昧，阿里巴巴董事局主席马云亲自到场发言，“电商法立法并不成熟。”他觉得电商法应该具有国际性、前瞻性，应当“能够增添促进电商发展的内容”。言下之意，电商法不应该成为电商的紧箍咒。

学界也有反对意见，有法学教授提出，现有的法律资源已经足以抑制电商领域中的恶意行为，《电子商务

法》的出台会造成执法、司法的混乱重叠，增加管理成本，对电商本身也有阻碍作用。

此次公布的电商法，最大的焦点在于电商平台内的经营者须取得营业执照。不论是淘宝上挂有皇冠钻石标志的大网店，还是朋友圈里的小代购，目前的它们都有了一个共同的名字：电子商务经营者。

对于小卖家而言，取得营业执照无疑增添了不小的成本。以前只用在网络上上传几张证件、填写几个表格的事情，现在须办好营业执照才能经营，否则甚至无法通过平台的注册审核。

电商法将营业执照明文规定在法律中并不难理解，这也是部分平台目前的做法。在淘宝店铺中，店主的违规多了，流量和推荐就会变少，活动参与权限就降低。通过提高门槛的方式强化监管，可能会导致暂时的商家用户减少，一定程度上增加现有店铺的行政成本负担。但监管的方式向着“合法者有红利”转变后，跃过监管门槛的商家可以共享小微经营者离场之后的利润空间。

但从另一个侧面看，电商法对于已经完成流量和粉丝积累的大型卖家和网红卖家也是个利好。在互联网行业的审核机制下，任何准入标准的微小提高，都会导致大量的无法满足标准的玩家出局，但是总的流量几乎很少变化。如此一来，流量和粉丝就会逐渐汇聚到依法合规的经营者，进一步造成电商领域的“穷者越穷、富者越富”的局面。这就是电商领域的二八定律和赢者通吃逻辑。

对电商要怎么收税？这是继营业执照后最受人们关注的议题。电子商务经营者们担心税收加大自己的经营成本，吃瓜群众们则担心以后买买买是不是要加税。

其实不必如此担心，所有的命运早已标明了价格，就算没有《电子商务法》，税务部门照样有《税法》包揽一切，所有的电商卖家也都应当缴纳企业所得税、营业税等一切税款。另外，就算是国家真的以征税为目的要求平台共享数据，现行税法规定的共享数据系统也完全够用。

金税三期系统，将全面打通个人身份证+银行账号+公司，一个重要的变化就是，以后收税的依据不会按照开票多少，而是按照流水多少来执行。

可能有人会问，税务局怎么会知道我的流水？这么想就太幼稚了，只要是通过银行系统间的打款，都会留有记录，除非你是用现金交易，否则税务部门想查你的账，实在太简单了。

但目前电商法对于税收的部分只有原则性的规定，没有明确的要求。可以理解成有一个缓冲期。

《电子商务法》在税法之外，又重新规定了工商登记和平台数据共享这两个义务，工商登记解决了征收对象问题，数据共享解决了征收手段问题。只要一声令下，电子商务这块庞大的税基将成为支撑起财政收入的一大发力点。

从淘宝到拼多多，以打击“山寨”为中心的反侵权和知识产权保护的战争就没有停止过。之前的《侵权责任法》对电商领域的知识产权保护早有规定，实际上是有法可依的。但从新出台的电商法来看，知识产权的侵权案例中权利人的权利和《侵权责任法》中的规定相差无几，但是被投诉人的权利明显增多了。

其一，侵权责任投诉的门槛高了。电商法明确了投诉人的举证义务，在《侵权责任法》的基础上，要求投诉者须自证受害，“通知应当包括构成侵权的初步证据”。

其二，恶意通知必将减少。之前的《侵权责任法》对于恶意通知的法律后果并没有明确。虽然《反不正当竞争法》也适用恶意投诉的行为，但也不是明确的规定。如今《电子商务法》的明确规定，更是明确了“恶意”情形下要“加倍赔偿”。这也给了那些职业差评师们一个鲜明的警告：认定恶意通知，流程越来越简单，后果越来越严重了。

其三，被投诉人有了对投诉信息的知情权。《电子商务法》明确规定，“电子商务平台经营者接到通知后，应当及时采取必要措施，并将该通知转送平台内经营者”。如果淘宝网今后依法执行的话，那么卖家们想要知道投诉人的投诉信息，就是一个完全合法的行为。

代购还能活得下去吗？代购可以分成两种：一种是单打独斗的人肉代购，一种是成规模的跨境电商，如淘宝、京东等平台的大型代购店和电商平台自营的海外代购。在电商法的跨境电商新规之下，两者所承担的监管成本相差悬殊。

以跨境电商领域的消费主力化妆品来看，由于监管对实体店产品备案的抽查更为严格，不少进口产品的上架周期往往要大大高于电商。在电商法出台之前，跨境电商不仅有价格优势，还能避免因为监管带来的产品上架门槛。如今，不论是电商还是实体店，在进口化妆品的售卖中又站在了同一起跑线。

根据化妆品财经媒体《化妆品财经在线》的消息，某化妆品跨境电商高管透露，不少自营电商的进口商品几乎没有备案，特别是一些需要特证的产品。“如美白、防晒类产品在国外不需要特证的，而中国市场的备案时长往往需要约8个月到1年。如果按照《电子商务法》规定，此类产品未来在电商平台也一律不允许被销售。”

这无异于给了大型化妆品代购店和化妆品自营电商一记暴击。无数的盈利机会，将在8个月到1年的漫漫审批等待的过程中溜走。

资料 2

继上调个税起征点后，备受关注的《个人所得税专项附加扣除暂行办法》随新个税法于2019年1月1日起正式施行。其中，住房租金专项附加扣除规定，纳税人在主要工作城市没有自有住房而发生的住房租金支出，可以按照相关标准进行800元/月到1500元/月不等的定额扣除。

此前，很多网友在社交媒体上反映，自己向房东索要其身份信息，但遭到拒绝，房东以提交信息后可能被征税为由，规劝租客不要申报个税租金扣除，甚至有房东还表示如果进行扣除就要租客退房。

业内人士认为，此前由于租客填报租房个税抵扣需要征得房东同意，而房东顾虑到身份信息泄露、可能会被迫补缴房屋租赁税费等原因，变相提出“涨租”要求，引发了房东与租客之间的博弈。一边是个税可能抵扣几十块，另一边是房租可能上涨几百块，权衡之下，很多租客被迫选择不再申报租金支出扣除，无法享受到国家发放的个税减税红包。

说“给租客减税是为了向房东征税”，这当然是对政策的曲解。倘若该项政策原本就是带着收房租税的目的而来，那么从理性思维看，房东和租客博弈的最终结果只能是放弃这一优惠，而这可能会导致政策被架空。这恐怕是各方都不愿看到的事情。

因此，不断有地方税务部门表示，目前不会将租客申报的信息作为向房东征税的依据，税务总局也并未要求各地税务部门对房屋租金收入进行强制缴税。饶是如此，仍不足以完全打消公众疑虑。道理很简单，如果信息已经采集，那么追缴的主动权就掌握在税务部门手中——至于何时追缴似乎就是时机问题了。

租客与房东的个税抵扣博弈可以告一段落了。1月20日，“个人所得税”APP更新。在最新版本个税APP中，住房租赁信息下，已经不再强制要求填写出租方信息。记者登录最新版本个人所得税APP发现，在住房租赁信息填写中，当出租方类型选择为“自然人”时，出租人姓名和出租人身份证号码变为“选填”状态；当出租方类型选择为“组织”时，出租单位名称也变为“选填”状态。而此前，上述项目均需填写方可申报。

这意味着房东不必担心出租信息泄露而被追溯租赁税费，租客也不必忧心因申报房租抵扣而“得不偿失”了。正是在这层意义上，此次个人所得税APP更新把“必填”修改为“选填”，虽然并非一种“表态式回应”，却也同样有力，让人放心。通过技术迭代，从信息采集源头就彻底打消公众的疑虑，表现出抵扣政策的诚意，这样的更新体现了相关部门的务实精神，值得肯定。

新华社表示，个人所得税APP近日更新，不再强制要求填写出租人信息，这让租客和房主终于可以放下“减税”“补税”之争。个税扣除是减轻税负的惠民举措，推出来就要不打折扣地落实。税务部门发现问题及时调整，不因其它因素羁绊而使好政策“卡壳”“悬空”，把好事办好做实，这样的改进既贴心更暖心，必须赞。

有网友质疑，如果不填房东信息，如何证明真假呢？的确，信息采集项目减少，会给税务部门辨别申报项目真伪带来一定程度的困难，但这并不意味着税务部门就无计可施。据报道，专项附加扣除相关证明资料要保存五年，一旦查实利用虚假信息避税，将会被记入纳税人信用记录，有关部门将实施联合惩戒。

这实际上是用事后追责来代替事前繁琐的“清白自证”，也是税务部门为纳税人授予的“信用”。在技术的加持下，让信用承担更多沟通成本，避免过量信息收集产生的风险和摩擦。这既是国家行政部门简政放权的需要，也是税收“谦抑性”的体现。

说到底，交税虽是义务，但也是个人、企业和国家之间的一种“合作”；“强制性”是税收的特点之一，却并非全貌。尤其是此次个税专项抵扣，其政策上的善意原本很明朗。这样的政策“红包”不该因为过量的信息采集，让纳税人“想收而不敢收”。

也因此，此番周折也并非全然无益。精准减负、税收公平是一项动态化的系统工程，个人所得税APP还会不断更新，如何在不断完善信息的同时避免在公众层面产生“不良传导”，此次的事件也是难得的一堂课。这提醒我们，用技术迭代回应民众期待，用谦抑、信任释放政策善意，才能让好的政策收获更好的社会效果。

资料3

2018年11月16日，G市卫生部门初步拟定了《G市医疗机构“不满意就退费”工作实施方案(试行)》的征求意见稿，向社会各界广泛征求意见。这份草拟征求意见稿规定：患者在接受诊疗服务过程中，对就医环节中的某一项服务若有不满意的，可向院方进行投诉，并按相关规定申请退费。经医院核实确定无误后，即可退还当日该医疗服务项目的服务性费用。当然，退费范围仅限于文件所列医疗服务性收费项目，医疗技术性项目

(如手术费等)、医疗技术治疗效果及已耗用的卫生材料费不属于退费范围之内。

《G市医疗机构“不满意就退费”工作实施方案(试行)》的征求意见稿的部分内容

(一) 门诊服务参考项目

1. 对导诊或收费员的挂号服务不满意的, 按 10 元/次退还服务费。
2. 对门诊医生诊疗服务不满意的, 退还当日当次门诊医生“挂号费”及“诊疗费”。
3. 对门诊收费员收费服务不满意的, 按 10 元/次退还服务费。
4. 对门诊药房工作人员服务不满意的, 退还当日当次“药品费”的 50%。
5. 对检验科工作人员化验服务不满意的, 退还当日当次“化验费”的 50%。
6. 对影像科工作人员 CT、DR 服务不满意的, 退还当日当次“放射费”的 50%。
7. 对功能科工作人员彩超、心电图、纤支镜、胃镜、喉镜、肺功能等服务不满意的, 可退还当日当次“检查费”的 50%。
8. 对门诊护士注射等治疗服务不满意的, 按 50 元/次退还服务费。
9. 对急诊科院前急救服务不满意的, 按 30 元/次退还当日当次“院前急救费”。
10. 对行政职能科室工作人员提供的相关服务及后勤保障(门卫、保洁、食堂等) 服务不满意的, 按 10 元/次退还服务费。

(二) 住院服务参考项目

1. 对入出院处办理入出院及住院费服务不满意的, 按 20 元/次予以退费。
2. 对医保出院结算服务不满意的, 按 20 元/次予以退费。
3. 对住院医生诊疗服务不满意的, 退还当日“诊疗费”。
4. 对住院护士日常护理服务不满意的, 退还当日“护理费”。
5. 对住院药房工作人员服务不满意的, 退还当日“药品费”的 50%。
6. 对检验科工作人员住院化验服务不满意的, 退还当日“化验费”的 50%。
7. 对影像科工作人员住院 CT、DR 服务不满意的, 退还当日“放射费”的 50%。
8. 对功能科工作人员住院彩超、心电图、纤支镜、胃镜、喉镜、肺功能等服务不满意的, 退还当日当次“检查费”的 50%。
9. 对行政职能科室工作人员提供的相关服务不满意的, 按 20 元/次予以退费。
10. 对住院期间门卫、食堂、保洁人员提供的安保、保洁等服务不满意的, 按 20 元/次予以退费。

.....

该征求意见稿一发布, 立即在社会上引起了广泛热议。有人认为, “医疗不满意就退费”这样的方案, 无疑就是给医疗工作者一定的压力, 有助于促进医生自省、自律, 提高工作质量, 有助于倒逼医疗工作者改进服务态度, 提高服务水平; 但也有人认为, 医疗服务是专业性极强的服务行业, “不满意就退费”是把患者的医

学知识设定为超过专业医生，可以评价医生的专业技术水平了，可操作性不强，而且很容易引发新的医患冲突，甚至引发消费者的道德风险。还有人提出，如果说“不满意可退费”，那么“不满意”的标准又是什么？强调医疗服务本身是一个多元、复合的议题，其内容包括“能力评价”“态度评价”“效果评价”等等，很难简单地做出满意或不满意的评价。

资料 4

曲水亭街，是 N 市城区的民俗一条街，一年到头人多车多，一天到晚挤得满满当当。住在此地的居民，进出不便；在此经营的商户，抱怨顾客无处停车而影响收益；来体验当地文化的游客，觉得像看车展，乘兴而来，败兴而归。回首没装道闸时的情形，曲水亭街杂乱无章，怨声载道。

各方都不满意，怎么办？

“正好市里在试点协商民主，要不我们也试试？”曲水亭社区党委高书记琢磨，把利益相关方叫到一块商量，制定个大家都能接受的章程。

谁承想，头一次开会就吵起架来，意见针锋相对，大家不欢而散。总结教训，高书记发现，光注意了商量，忽视了引导，“少了‘和事佬’的角色，话就说不到一块去”。

再协商，社区党委顶了上去，组织各方连开 9 次会。

到底安不安道闸？商户代表说：不能安，车进不来影响生意。有车居民代表说：不能安，回家不方便。无车居民代表说：要安，不让车进来，社区会安静一些，不然老鸣笛影响休息……

“大家敞开心扉，把意见都摆出来。”高书记说，在社区党委的引导下，各方意见慢慢地磨，尖锐的棱角越磨越平滑，最终融合到一块。

方案改了六七次，各方终于达成一致意见：曲水亭街不再允许外来车辆入内；有车居民配备蓝牙设备进出；经营业户不配蓝牙设备，社区在附近开设免费停车场。

经过这次协商，高书记摸着了门道：要引导，也要掌握好分寸。这一点，N 市也做了特别提醒——各基层党组织“统揽而不包揽”，负责掌控协商进度和方向，不干预协商过程，真正让群众自己来决策。

如今，道闸横亘在街口已两年有余，街坊邻居早已习以为常。“有道闸拦着挺好，街上比以前清爽干净，秩序也好多了。”更关键的是，前后两次经历，让居民和商户看到了对比。装道闸前，一次公厕失火，消防车堵在街口进不来，只能干着急；装上道闸后，一棵大树在风雨天被吹倒在路中间，园林抢修车迅速赶来清理，一点都没耽误居民出行。

参与了几次辖区内社区的协商议事会，大明湖街道办事处赵主任也有收获。“每个社区、每件事都不一样，协商的形式也不尽相同，关键是要通过充分的讨论达成好的结果。”

按照“大事大议，小事小议，急事立议”的原则，N 市结合不同村（社区）的议事习惯，灵活利用民主恳谈会、阳光议事日、会议协商、串门协商、决策听证、民主评议等形式和渠道，引导群众养成遇事协商的习惯，用群众自己选择的方式进行协商。

很多专业性较强的事项，基层群众协商起来确有局限性。比如安装道闸，不仅涉及居民出行，还可能影响周边交通。针对此类问题，N市邀请相关领域的专家学者、专业人士、第三方机构等参与评估论证，鼓励社会组织和专业人员参与社区协商民主。

从不成熟到驾轻就熟，在N市的社区、乡村，有事多协商、遇事多协商、做事多协商，渐成群众处理自己事务的有效形式。

N市委主要负责人在调研中发现，有的问题并不易达成共识，有的问题需要反复协商才能达成共识，有的问题到最后也形成不了共识，只能暂时搁置或另想他法。“协商民主不是以牺牲某一方利益为代价来维护另一方利益，不能单纯地以少数服从多数来决策，而是应该尽量照顾到每一个人的利益。”

“一方面要着力培养市民的契约精神，另一方面要强化协商民主的约束力。”赵主任说。为了更好地让协商结果落地生根，N市明确协商事项取得一致意见后，要以村规民约、会议决议、计划方案等形式固定下来，以此增强其约束性和执行力。

随着协商民主在城市乡村广泛实施，基层社会治理成效渐显。N市信访局的统计数据显示：2017年，N市群众到省集体访下降20%左右，信访总量由原来的全省第一名降至第五名。

2018年，N市政协与市日报社、市电视台、新媒体联合创建了“商量”平台，主题就是“有事好商量，N市政协邀您来商量”。市政协邀请政协委员、专家学者、各界群众和有关部门，在搭建的“商量”平台上，就关系人民群众切身利益的现实问题，选择小切口、关注度高的题目真诚商量，增进共识。开展“商量”中，组织委员、专家深入基层开展体验式调研，与群众在社区、市场、路口、公园等现场开展多场次的商量，再采取圆桌会议方式，组织委员、专家、群众与有关部门开展集中商量，让各方意见往来交锋，观点相互碰撞，促进多向沟通协商和多方互动交流。媒体对此全程跟踪报道，特别是最后一次圆桌会议集中商量时，全程录播。参加“商量”的各部门也高度重视，对“商量”中提出的意见建议积极回应，立说立行，认真落实。

“商量”开展以来，在社会上产生了良好的反响，社会关注度非常高，在N市电视台创下了同期节目收视率的最高点，每次都收到群众意见建议千余条，还有群众撰写评论文章，认为“商量”是有温度的传声筒、暖民心的民意通道、接地气的协商平台。N市委要求市政协进一步完善“商量”平台，并作为N市贯彻党的十九大精神、推进协商民主建设的具体措施，写进了市委文件。

资料5

“商量”，交换意见、商讨之意。早在三国时期王弼对于《易·兑》的注中第一次出现——“商，商量载制之谓也。”商量，历来是科学决策的重要手段。老一辈革命家也多次强调过在决策中“商量”的重要性。毛泽东同志说过：“国家各方面的关系都要协商”，“我们政府的性格，你们也都摸熟了，是跟人民商量办事的”，“可以叫它是个商量政府”。周恩来同志说过：“新民主主义的议事精神不在于最后的表决，主要是在于事前的协商和反复的讨论”……

俗话说：众人拾柴火焰高。习近平总书记在庆祝中国人民政治协商会议成立65周年大会上发表重要讲话强

调：“在中国社会主义制度下，有事好商量，众人的事情由众人商量，找到全社会意愿和要求的最大公约数。涉及人民利益的事情，要在人民内部商量好怎么办，不商量或者商量不够，要想把事情办成办好是很难的。我们要坚持有事多商量，遇事多商量，做事多商量，商量得越多越深入越好。涉及全国各族人民利益的事情，要在全体人民和全社会中广泛商量；涉及一个地方人民群众利益的事情，要在这个地方的人民群众中广泛商量；涉及一部分群众利益、特定群众利益的事情，要在这部分群众中广泛商量；涉及基层群众利益的事情，要在基层群众中广泛商量。”

当前，改革已进入攻坚期、深水区，触及到深层次矛盾和重大利益调整，一些地方改革久议不决、一些部门改革决而难行、一些领域改革行而难破等情况屡见不鲜。改革本身就是利益格局的调整，处于攻坚期、深水区的改革，涉及社会各阶层、各群体，所以制定政策时需细细考量、慎重决定，要重视倾听不同的声音，找到“最大公约数”，形成最大合力。

【作答要求】

一、根据“给定资料1”，概括《电子商务法》带来的影响。（15分）

要求：全面、准确、有条理；不超过250字。

二、根据“给定资料2”，谈谈你对“政策上的善意”的理解。（20分）

要求：理解准确，分析透彻，条理清晰；不超过300字。

三、根据“给定资料3”，针对《G市医疗机构“不满意就退费”工作实施方案（试行）》的具体内容及社会上的相关争议，请向G市卫生部门提出你对此方案的意见和建议。（25分）

要求：观点明确，思路清晰，概括性强，合理可行；不超过400字。

四、进一步思考“给定资料5”中画线句子“有事好商量，众人的事情由众人商量，找到全社会意愿和要求的最大公约数”，参考给定资料，自选角度，自拟题目，写一篇文章。（40分）

要求：（1）观点明确，立意深刻；（2）思路清晰，语言流畅；（3）参考“给定资料”，但不拘泥于“给定资料”；（4）总字数1000~1200字。