

上海市考面试题（结构化小组）（网络版）2026年2月6日下午

扫描下方二维码下载妙学吧APP 刷海量题库掌握最新热点



QQ扫码直接下载

微信扫码到应用市场下载

支持所有机型

【问题1】

人工智能近年来在上海的政务服务有多方应用，比如智能问答、精准咨询等。请结合你的岗位，谈谈你如何运用人工智能提升服务质效，创新工作方式。

【问题1参考答案】

人工智能作为新一轮科技革命和产业变革的核心驱动力，正深刻改变着政务服务的方式与效能。在上海这样一座国际化大都市，人工智能在政务服务领域的应用已从探索阶段走向深度融合，智能问答、精准咨询等创新实践不仅提升了办事效率，更重塑了政府与市民的互动模式。结合我报考的基层公共服务岗位，我认为运用人工智能提升服务质效、创新工作方式，需要从理念重塑、技术赋能、流程再造和人文关怀四个维度协同推进，让科技之智与为民之心同频共振。

首先，在理念层面，人工智能的应用需以“人民城市”理念为引领，强化服务导向。基层岗位直接面对群众多元需求，人工智能不应是冷冰冰的技术堆砌，而应成为温暖服务的延伸。例如，在社区事务受理服务中心，可引入基于自然语言处理的智能预审系统，对居民提交的材料进行自动核验与提示，减少因材料不全导致的反复跑动；同时，通过机器学习分析高频咨询问题，动态优化知识库，让智能客服的回答更精准、更有温度。这种以需求驱动的智能改造，本质是将“人找服务”变为“服务找人”，实现从被动响应到主动感知的转变。

其次，在技术赋能层面，需注重人工智能与岗位职责的深度适配。我的岗位涉及政策解读、业务办理和民生诉求回应等工作，可借助人工智能实现三个“升级”：一是咨询服务的升级，通过构建覆盖就业、社保、养老等领域的垂直领域知识图谱，使智能问答系统不仅能回答标准问题，还能进行多轮交互、关联推荐，形成“政策包”式解答；二是流程监控的升级，运用图像识别和流程挖掘技术，对办事环节进行实时监测与预警，自动识别堵点、延迟环节，为优化流程提供数据支撑；三是决策辅助的升级，利用情感分析技术对群众反馈的文本、语音数据进行挖掘，识别潜在的社会情绪与风险点，为政策调整提供参考。

再次，在流程再造层面，人工智能应成为推动“一网通办”向“一网好办”转型的关键引擎。基层工作常面临跨部门协调难题，人工智能可助力打破数据壁垒。例如，开发基于RPA（机器人流程自动化）的跨系统数据流转工具，自动完成信息填报、表格生成等重复性工作，让工作人员更专注于复杂个案处理；同时，通过智能推荐算法，为办事群众个性化推送可能需要的关联服务，实现“一件事一次办”的智能化串联。这种以人工智能为纽带的流程整合，不仅能提升行政效率，更能增强群众的获得感与满意度。

最后，在人文关怀层面，必须警惕技术崇拜，坚守“人工+智能”的协同路径。人工智能再先进，也无法完全替代基层工作者面对面的温情沟通与应急处突能力。我的设想是构建“人机协同”工作模式：常规性、标准化服务由人工智能高效处理，释放人力；而复杂咨询、情绪疏导、特殊群体服务则由人工介入，形成互补。同时，需建立人工智能应用的伦理审查机制，确保算法公平透明，避免“数字鸿沟”加剧，尤其要为老年人、残障人士等群体保留传统服务渠道，让技术进步充满人文温度。

总之，在基层岗位运用人工智能，核心是以技术之“智”赋能服务之“质”，以流程之“新”驱动体验之“心”。未来，我期待通过持续学习与实践，让人工智能成为连接政府与市民的智慧桥梁，在上海这座人民城市中，书写更有温度、更有效率、更具智慧的公共服务新篇章。

【问题2】

“十五五”规划建议提出坚持有效市场和有为政府相结合，形成既“放得活”又“管得好”的经济秩序。结合上海实际，谈谈怎么打造公平公正的市场竞争环境？

【问题2参考答案】

打造公平公正的市场竞争环境，是上海作为改革开放排头兵、创新发展先行者的必然要求，也是实现“十五五”规划中有效市场与有为政府相结合目标的关键路径。上海作为我国的经济中心和国际大都市，市场体系相对成熟，市场主体多元活跃，但同时也面临着新业态监管、跨区域竞争、国际规则对接等复杂挑战。因此，必须从制度供给、监管创新、服务优化、文化培育等多维度协同发力，构建一个既能激发市场活力、又能规范市场行为的现代化治理体系，真正实现“放得活”与“管得好”的有机统一。

首先，上海应聚焦制度型开放，以更高水平的法治化营商环境为基础，筑牢公平竞争的规则基石。这要求我们持续完善地方性法规体系，特别是在数字经济、知识产权、反垄断等领域，及时填补制度空白，确保各类市场主体在规则面前一律平等。例如，可以借鉴国际先进经验，制定更具前瞻性的数据交易与隐私保护规则，为新兴产业发展提供清晰指引。同时，要深化“放管服”改革，全面实施市场准入负面清单制度，推动“非禁即入”普遍落实，破除各类隐性壁垒，让国企、民企、外企都能公平获取要素资源、参与市场竞争，从源头上保障机会公平。

其次，上海需创新监管方式，提升监管的精准性和有效性，确保市场运行活而不乱。传统的运动式、一刀

切监管已难以适应新经济形态。上海应大力推行智慧监管，利用大数据、人工智能等技术，构建覆盖全生命周期的风险预警和动态监测体系，实现从“被动响应”向“主动发现”转变。对平台经济、共享经济等新业态，要坚持包容审慎原则，在鼓励创新的同时，明确底线、划清红线，防止资本无序扩张。此外，应强化跨部门、跨区域的协同监管，建立健全信用约束和联合惩戒机制，让失信者寸步难行，让守法者一路绿灯，维护健康的市场秩序。

再者，上海要强化公共服务与权益保障，为市场主体提供稳定可预期的发展环境。公平竞争不仅在于准入和监管，也体现在纠纷解决和权益救济上。上海应进一步完善商事纠纷多元化解机制，发挥国际商事法庭、仲裁中心的作用，提供高效、公正的司法服务。同时，要畅通政企沟通渠道，建立健全企业诉求快速响应机制，特别是要关注中小微企业的生存发展难题，在融资、税收、用工等方面给予精准扶持，防止大企业挤压小企业的生存空间，促进各类市场主体共生共荣。

最后，培育弘扬公平竞争的市场文化，是形成长效机制的深层保障。上海应加强宣传引导，倡导诚信守法、创新共赢的商业伦理，曝光典型不正当竞争案例，发挥警示作用。要鼓励行业协会、商会制定自律规范，引导企业自觉维护市场秩序。通过政府、企业、社会多方共建，最终在上海形成一种尊重规则、崇尚创新、平等竞争的文化氛围，让公平公正成为上海城市核心竞争力的鲜明标识，为全国构建高水平社会主义市场经济体制提供“上海样本”。

【问题3】

青年驿站提供3至15天的免费住宿。但是有人投诉：地方偏僻、交通不便、审批复杂、住宿时间短等问题，如果你是负责人，请问你如何改进？

【问题3参考答案】

面对青年驿站运行中出现的投诉问题，作为负责人，我深感责任重大。青年驿站作为服务青年人才、优化城市引才环境的重要窗口，其运行质量直接关系到城市的人才吸引力和青年群体的获得感。针对投诉中反映的地方偏僻、交通不便、审批复杂、住宿时间短等问题，我将秉持“以人为本、服务优先”的理念，从系统性、整体性角度出发，进行全方位改进，努力将青年驿站打造成为青年人才来城发展的“暖心第一站”。

首先，针对地方偏僻、交通不便的问题，我将从选址优化和配套完善两方面着手。一方面，我会牵头组织规划、交通、人社等部门，对现有驿站的选址进行重新评估，结合城市发展规划、产业布局和公共交通网络，优先选择靠近地铁站、公交枢纽、产业园区或高校集聚区的点位。对于确实因客观条件限制无法搬迁的驿站，将重点改善周边交通接驳，比如协调公交公司增设或优化线路，设置共享单车专用停放点，甚至在高峰时段提供定点接驳班车。另一方面，我会推动驿站内部服务的延伸，在驿站内提供详细的周边生活指南，标注最近的超市、餐饮、银行等设施，并与周边商家合作，为入住青年提供消费优惠，弥补地理位置的不足。

其次，针对审批复杂的问题，我将大力推进流程再造和数字化改革。核心目标是变“青年跑腿”为“数据跑路”。我会组织技术团队，开发或升级青年驿站的线上申请平台，实现与公安、教育、人社等部门的数据共享。通过系统自动核验申请人的学历、就业（或求职）状态等信息，将原有的多部门、多材料的线下审批，简化为“线上一次申请、后台自动比对、结果即时反馈”的智能化流程。同时，设立清晰的申请指引和常见问题解答，并提供线上客服或热线电话，及时解答申请过程中的疑问，确保流程透明、高效、友好。

再次，针对住宿时间短的问题，我将建立更加灵活和人性化的住宿周期管理制度。在坚持公益性和资源高效利用的前提下，充分考虑青年求职、实习、入职过渡的实际需求。我会设计“基础住宿+弹性延展”的模式，例如，将基础的免费住宿期稳定在7天，对于在住宿期内已找到工作但尚未解决长期住所，或正在参加重要面试、培训的青年，经简易审核后，可提供一次为期3至5天的低成本续住机会。同时，与市场上的长租公寓、保障性租赁住房项目建立合作，为有更长住宿需求的青年提供优惠的过渡渠道和信息指引，形成服务的接力。

最后，为确保改进措施落到实处并持续优化，我将建立常态化的反馈与评估机制。在每一期青年入住和离开时，通过线上问卷、面对面座谈等形式，收集他们对驿站位置、交通、申请流程、住宿体验等各方面的具体意见。定期分析投诉数据和满意度调查结果，将其作为考核驿站运营质量和迭代服务方案的核心依据。通过持续倾听青年声音，动态调整服务策略，让青年驿站真正成为一座有温度、有效率、能成长的“青年之家”，为城市高质量发展汇聚更多青春动能。