

上海市考面试题（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。这种以需求驱动智能化改造，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】

古北社区运用听证会、协调会、评议会“三会合一”制度，推进新型居住社区居民自治机制，解决了垃圾分类及宠物喂养问题。请问在政府管理下，如何进一步优化新型居住社区居民自治机制？

【问题2参考答案】

在政府管理下优化新型居住社区居民自治机制，是一项关乎基层治理现代化与民生福祉的系统工程。古北社区“三会合一”制度的成功实践，为我们提供了宝贵经验，但面对新型居住社区人口结构多元、利益诉求复杂、治理难度加大的现实挑战，我们仍需在政府引导下，以制度创新、技术赋能、文化培育为着力点，推动居民自治从“解决具体问题”向“构建长效治理生态”转型升级。

首先，政府应强化制度供给与规范引导，为居民自治搭建更稳固的法治框架。一方面，可借鉴“三会合一”经验，制定适用于新型社区的标准化自治流程手册，明确听证会、协调会、评议会各自的适用范围、议事规则与成果转化机制，确保自治活动有章可循、有序开展。另一方面，政府需扮演“规则守护者”角色，通过立法或政策指导，厘清社区党组织、居委会、业委会、物业及居民个人的权责边界，防止自治过程中出现“多数人暴政”或“少数人垄断”，保障不同群体尤其是弱势居民的合法权益。同时，建立自治议题的备案与评估机制，对涉及公共安全、重大利益调整的事项，政府应提供专业法律咨询与风险预警，确保自治决策合法合规、科学民主。

其次，政府需推动技术赋能与资源下沉，破解自治过程中的信息不对称与能力不足难题。新型社区往往具

备较好的数字化基础，政府可牵头搭建统一的智慧社区平台，集成议题征集、线上议事、投票表决、进度跟踪等功能，让居民突破时空限制参与自治，尤其吸引年轻群体、在职人员加入。同时，通过购买服务、设立社区基金等方式，引入专业社会组织、高校智库、法律顾问等第三方力量，为居民提供议事规则培训、矛盾调解技巧、项目策划指导等能力建设支持，提升自治的专业化水平。此外，政府应推动公共数据向社区有条件开放，如人口结构、公共设施使用情况等，帮助居民基于数据事实进行决策，减少主观臆断与分歧。

再次，政府应注重文化培育与共同体营造，激发居民持续参与的内生动力。自治机制的长效运行，离不开“社区是我家”的认同感与归属感。政府可通过设立“社区自治创新奖”、评选“最美议事人”等方式，对积极参与、贡献突出的居民及团体给予精神与物质激励，树立榜样示范。同时，鼓励社区挖掘本土文化资源，开展邻里节、共享花园、亲子公益等柔性活动，在互动中增进信任、积累社会资本，为处理硬性治理议题奠定情感基础。对于垃圾分类、宠物喂养等已解决的问题，政府可指导社区建立“自治案例库”与“居民公约动态更新机制”，推动成功经验制度化、可持续化，形成“解决问题—巩固成果—文化养成”的良性循环。

最后，政府需构建弹性监管与容错纠错机制，为自治创新预留探索空间。新型社区的治理情境复杂多变，政府管理应避免“一刀切”式干预，转而采用“底线监管+过程指导”模式：对自治程序合法性、公共安全底线等原则性问题严格把关，对具体解决方案、实施路径等则给予社区较大自主权。允许社区在可控范围内试错，并建立快速反馈与调整渠道，帮助总结失败教训、优化自治工具。通过定期组织跨社区交流、举办自治论坛，促进优秀做法扩散与协同创新，最终形成“政府善导、社区主导、居民主体、社会协同”的共建共治共享新格局。

【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。