

北京市考东城区面试题（结构化小组）（网络版）2025年2月22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】

某地政务服务中心实行“周末不打烊”服务，实行过程中出现了以下三个问题：

- (1)业务涉及部门多，只延长办理时间不管用，不能解决问题；
- (2)补休调休制度落实不到位，工作人员精力不足，工作效率低；
- (3)简单堆砌人力应对节假日值班，导致人力资源浪费。

请你从中选择两点进行论述。

【问题1参考答案】

“周末不打烊”服务作为政务服务创新的重要举措，旨在破解群众“上班时间没空办事、休息时间没处办事”的难题，体现了以人民为中心的发展思想。然而，在具体实施过程中，确实出现了题干所述的三个问题。我认为，其中“业务涉及部门多，只延长办理时间不管用”和“补休调休制度落实不到位，工作人员精力不足”这两个问题尤为关键，它们分别触及了服务改革的深度与人性化管理的温度，直接关系到这项政策的可持续性与实际效能。下面，我将对这两点进行深入论述。

首先，关于“业务涉及部门多，只延长办理时间不管用”的问题，这实质上揭示了政务服务改革从“物理整合”迈向“化学融合”的深层次挑战。单纯延长窗口开放时间，若未能同步推进跨部门业务流程再造与数据共享，就如同只拓宽了高速公路的入口，而内部依然是错综复杂的乡间小道，拥堵问题并未真正解决。许多群众办事项，如企业开办、工程建设项目审批等，往往涉及市场监管、税务、住建、自然资源等多个部门，环节多、材料杂、链条长。如果各部门之间的信息壁垒依然存在，审批权限未能有效协同，那么群众在周末前来办理时，很可能面临“窗口能受理、但流程走不动”的尴尬局面，获得感反而会因期望落空而降低。因此，解决此问题的关键在于，必须将“周末不打烊”与“一网通办”、“一窗受理”等改革深度融合。不能仅是时间维度的简单延伸，而应是服务流程的系统性重塑。要通过建立强有力的跨部门协调机制，推动数据互联互通，优化并联审批流程，确保在延长的服务时间内，群众能够真正办成事、办好事，体验到高效、集成的“一站式”服务。

其次，关于“补休调休制度落实不到位，工作人员精力不足，工作效率低”的问题，这反映了政策执行中“见事不见人”的倾向，忽视了人力资源可持续性这一核心要素。政务服务质量的提升，最终依赖于一线工作人员的专业素养与积极状态。“周末不打烊”意味着工作人员需要牺牲正常的休息时间，如果补休调休无法得到切实保障，长期“连轴转”必然导致身心疲惫、工作倦怠。这不仅会影响工作人员的服务态度和办事效率，形成“群众周末来办事，工作人员疲惫应付”的双输局面，长此以往更会挫伤队伍士气，造成人才流失，使这项便民政策难以为继。因此，必须将保障工作人员的合法权益置于同等重要的位置。这要求管理者建立科学、弹性且被严格执行的轮班与补休制度，确保工作人员的休息权得到充分尊重和补偿。同时，应探索更为灵活的激励机制，例如在绩效考评、职称评定、评优评先等方面予以适当倾斜，或探索购买服务、引入志愿者补充等多元用工方式，而非简单依赖行政命令进行人力堆砌。只有让工作人员有获得感、有尊严感，他们才能以饱满的热情和专业的技能服务群众，从而实现政策善意与执行效果的统一。

综上所述，“周末不打烊”服务要行稳致远，必须坚持系统思维和以人为本。一方面，要向内深挖，推动跨部门的流程革命与数据共享，确保延长的服务时间能承载起实质性的业务办理，解决“办得了”的问题；另一方面，要向外关怀，构建科学合理、充满人性化的后勤保障与激励机制，呵护工作人员的工作热情与身心健康，解决“办得好”的问题。唯有如此，这项便民举措才能从“有”到“优”，真正成为一座连接政府与民众的“连心桥”，在提升治理效能的同时，传递出城市的温度与关怀。

【问题2】

为增加政企粘性，你单位准备组织一场政企沙龙活动，领导把这项任务交给你，你通过摸排发现了两个问题：第一个问题是有企业说之前反馈的诉求没有得到处理。第二个问题是政企之间的工作没有及时对接。为使本次活动顺利地开展下去，你会怎么处理？

【问题2参考答案】

组织政企沙龙活动，是优化营商环境、构建亲清政商关系的重要举措。面对企业反馈的诉求未得到处理、政企工作对接不及时这两个问题，我会以问题为导向，以实效为目标，采取系统性、分阶段的处理策略，确保活动不流于形式，真正成为解决问题的平台、增进互信的桥梁。

首先，我会以诚恳务实的态度，主动回应企业关切。针对企业反映的诉求未处理问题，我会立即组织相关科室进行梳理核实，建立台账，明确每个诉求的来龙去脉、责任部门和当前进展。对于因流程不畅或沟通脱节导致的积压问题，我会协调召开专题协调会，推动限期解决；对于因政策限制暂时无法解决的，我会准备详细的解释说明材料。在沙龙活动前，我会通过电话或上门走访的方式，向相关企业先行反馈处理进展，表达我们

正视问题、解决问题的诚意，为活动营造坦诚互信的基础氛围。

其次，我会以机制建设为核心，着力打通对接堵点。针对政企工作对接不及时的问题，我会深入剖析原因，是信息渠道不畅通、责任主体不明确，还是反馈流程过长。以此为基础，我计划借本次沙龙活动，推动建立两项机制：一是“政企联络员”常态化机制，为参与活动的重点企业指定对口联络员，提供“一对一”的政策咨询与诉求传达服务；二是“诉求闭环管理”机制，利用信息化手段，开发或优化一个简易的线上诉求提交与跟踪平台，确保企业诉求可提交、可查询、可追溯、可评价。在沙龙活动中，我将把这两项机制作为重要议题进行介绍和讨论，征求企业的意见，使其更贴合企业实际需求。

再次，我会以精心设计为保障，确保沙龙取得实效。在活动策划上，我将改变以往“领导讲话、企业听会”的模式，设计为“问题导向、互动研讨”的形式。活动将设置三个核心环节：第一个环节是“回声壁”，由我单位相关负责人就前期摸排的共性诉求及处理情况作集中通报与回应；第二个环节是“议事厅”，围绕如何优化对接机制、提升服务效率等主题，组织政企双方代表进行圆桌讨论；第三个环节是“直通车”，安排各业务科室负责人在现场设置咨询台，与企业进行面对面的即时交流与问题收集。通过这种结构化设计，确保活动既有深度回应，又有广泛互动，还有即时服务。

最后，我会以长效运行为目标，做好活动后续文章。沙龙活动的结束不是终点，而是新工作的起点。活动结束后，我会立即将现场收集的新诉求、新建议纳入台账管理，并分发至各责任部门限时办理。同时，我会将活动中酝酿成熟的“政企联络员”机制和“诉求闭环管理”平台正式推行，并建立定期的效果评估与回访制度。通过一份详实的活动总结报告，向领导提出将政企沙龙定期化、品牌化的建议，将其固化为我单位服务企业、优化营商环境的长效载体，真正实现增加政企粘性的初衷。

【问题3】

A社区计划建设一家养老驿站，有居民表示反对，反对的理由有以下三点：

- （1）建设养老驿站会有油烟问题，影响居住体验；
- （2）建设养老驿站会挤占社区空间，让社区的公共空间更加紧张；
- （3）建设养老驿站会产生医疗垃圾，存在安全隐患。

针对上述居民的反馈，你会怎么解决？

【问题3参考答案】

面对社区居民对建设养老驿站的合理关切，我认为应当秉持以人为本、共建共享的理念，通过耐心细致的沟通、科学合理的规划以及务实有效的举措，将这件惠民好事办好、办实。养老驿站建设不仅是应对老龄化社会的重要设施，更是提升社区温度、增进邻里和谐的重要载体。居民的反对意见反映了他们对社区环境、生活品质和公共安全的重视，这恰恰是我们改进工作、优化方案的宝贵契机。我们需要在尊重居民意愿的基础上，通过透明公开的协商机制，将潜在问题转化为改进动力，最终实现社区养老服务的提质升级与居民生活环境的和谐统一。

针对居民提出的油烟问题，这确实关系到日常居住的舒适度。我们需要从源头设计和管理制度两方面着手解决。在驿站规划阶段，就应当严格遵循环保标准，采用高效油烟净化设备，确保排放符合国家规定。同时，可以优化厨房布局，将产生油烟的设施远离居民楼，并设置专用排烟管道。在运营管理上，要建立定期清洗和维护制度，并向居民公示检测结果。此外，还可以探索与专业餐饮机构合作，采用中央厨房配送模式，减少现场烹饪，从根源上降低油烟产生。通过技术与管理双管齐下，让居民看到我们解决油烟问题的诚意与能力。

关于挤占社区空间的担忧，这反映了居民对公共资源公平享有的期待。我们应当对社区现有空间进行精细化评估，通过立体化、复合化的设计思路来化解矛盾。例如，可以考虑利用社区闲置建筑或底层空间进行改造，而非新建独立建筑；设计多功能活动区域，使养老驿站的公共活动空间在非服务时段也能向全体居民开放；还可以通过优化社区绿地、步行系统的布局，实现空间的高效共享。更重要的是，要将养老驿站的建设纳入社区整体规划中，向居民展示驿站建成后如何与社区环境有机融合，甚至通过增加适老设施、休闲座椅等，提升整体空间品质，让居民感受到驿站是社区的加分项而非负担。

对于医疗垃圾的安全隐患，这是涉及公共卫生的重要问题，必须高度重视、严格规范。首先，在驿站功能设计上就要明确医疗服务的边界，如果是提供基本健康监测而非诊疗服务，产生的医疗废物数量有限且风险可控。其次，必须建立完善的医疗废物分类、收集、暂存和交接制度，使用专用容器、明确标识，并与有资质的医疗废物处理单位签订规范清运合同。同时，在驿站内设置独立的、符合标准的医疗废物暂存间，确保与生活区域完全隔离。我们还可以邀请居民代表参与监督，定期公开医疗废物处理记录，并组织安全知识讲座，消除居民的疑虑。通过制度化、透明化的管理，将安全隐患降到最低。

综合以上分析，解决居民顾虑的关键在于构建全过程、全方位的沟通与参与机制。在项目前期，应召开多场居民听证会，详细介绍规划方案和应对措施，吸收合理建议；在建设过程中，可以邀请居民代表组成监督小组，参与重要节点的验收；在运营阶段，建立定期沟通会制度，及时回应新出现的关切。养老驿站最终是为社

区居民服务的，只有让居民从“旁观者”变为“参与者”和“受益者”，才能赢得真正的理解与支持。通过将心比心的沟通、扎实细致的工作，我们完全可以将养老驿站建设成为社区的一道温馨风景，既满足老年人的养老需求，又提升全体居民的生活品质，实现多赢局面。