

北京市考朝阳区面试题（执法岗）（网络版）2026年2月1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】

当前，在网络购物平台，小额退费争议、恶意薅羊毛等现象屡见不鲜，而商家遭遇权益受损时，又常面临维权流程繁琐、证据收集困难、维权成本高的问题，最终导致维权效果不佳。请结合实际，谈谈你的看法，并提出针对性解决建议。

【问题1参考答案】

网络购物平台小额退费争议与恶意薅羊毛现象频发，而商家维权却面临流程繁琐、成本高昂、效果不佳的困境，这折射出数字经济时代新型消费纠纷的复杂性与治理挑战。我认为，这一现象不仅损害了商家的合法权益，扰乱了公平交易的市场秩序，长期来看更会侵蚀平台经济的信任基础，影响消费者与商家之间的良性互动。因此，必须正视问题根源，从制度设计、技术赋能、协同共治等多维度入手，构建一个更加公平、高效、可持续的电商生态。

从现象背后的成因来看，首先是规则设计存在失衡。许多平台为吸引消费者，往往倾向于制定对买家更为便利的退换货政策，而对商家权益保护机制相对薄弱，尤其在处理小额争议时缺乏快速裁定通道。其次，维权成本与收益不匹配。商家在面对小额损失时，需要投入大量时间精力收集证据、沟通平台甚至诉诸法律，但所能挽回的经济损失有限，导致许多商家选择“忍气吞声”。再者，技术手段被滥用。部分消费者利用规则漏洞或技术工具进行恶意下单、虚假退货等“薅羊毛”行为，而平台现有的风控系统难以精准识别与拦截。最后，多元共治机制尚未形成。平台、监管部门、行业协会、消费者组织之间缺乏高效联动，纠纷调解资源分散，未能形成治理合力。

针对上述问题，我提出以下几点建议：第一，优化平台争议解决机制。平台应设立专门的小额纠纷快速处理通道，引入第三方调解员或人工智能辅助判定，缩短处理周期；同时完善信用评价体系，对买卖双方行为进行双向约束，对恶意行为实施信用降级或功能限制。第二，降低商家维权门槛。推动电子证据存证与认证的标准化，探索“一键举证”功能，将聊天记录、物流信息、订单详情等自动生成有效证据链；鼓励平台设立维权补助基金，对符合条件的小微商家提供维权成本补贴。第三，强化技术防控与规则透明。利用大数据分析建立异常交易识别模型，对高频退货、恶意差评等行为进行预警与干预；清晰公示退费规则与判责标准，加强消费者教育，引导理性消费与诚信交易。第四，构建多元协同治理格局。市场监管部门应牵头制定电商纠纷调解指引，推动建立行业自律公约；支持行业协会建立商家权益保护平台，提供法律咨询与集体维权支持；畅通消费者投诉举报渠道，形成正向监督氛围。第五，探索创新保障模式。鼓励保险公司开发针对商家的“小额纠纷损失险”，分散维权风险；试点建立电商纠纷在线仲裁平台，引入专业法律资源，提供低成本、高效率的司法替代解决方案。

总之，解决网络购物中的权益失衡问题，需要平衡消费者保护与商家合法权益，既要遏制滥用权利的行为，也要赋能商家有效维权。通过规则优化、技术赋能、机制创新与社会共治，我们有望构建一个更加公平、透明、可信的数字交易环境，让平台经济在规范中发展，在创新中前行，最终实现消费者、商家与平台的多方共赢。

【问题2】

近年来，柔性执法在基层治理中被广泛应用，针对轻微违法行为的柔性监管，能够有效减少执法对抗、提升治理效能。在执法实践中，如何把握“轻微违法”的认定尺度、平衡执法刚性与柔性之间的关系，成为基层执法人员面临的现实难题。结合实际工作，谈谈你对“柔性执法”的看法。

【问题2参考答案】

柔性执法作为现代基层治理的重要创新，其核心在于通过教育、劝导、协商等非强制性手段，对轻微违法行为进行纠正和引导，体现了执法理念从“管理”向“服务”的深刻转变。我认为，柔性执法不仅是执法方式的优化，更是法治精神与人文关怀的有机融合。它能够在维护法律尊严的同时，有效化解矛盾、增进社会和谐，是推进国家治理体系和治理能力现代化的生动实践。

在具体实践中，把握“轻微违法”的认定尺度是柔性执法的关键前提。这需要执法人员具备精准的法律判断能力和丰富的社会经验。一方面，要严格依据法律法规，明确违法行为的性质、情节和后果，避免将严重违法行为误判为“轻微”；另一方面，要结合具体情境，综合考虑行为人的主观过错、社会危害性、是否初犯偶犯、是否及时纠正等因素。例如，对于街头小贩占道经营但未造成交通拥堵、环境卫生问题且愿意配合整改的情形，可以认定为轻微违法，优先采取劝导教育。这种认定不是简单的“一刀切”，而是基于事实和法律的审慎裁量，要求执法人员既懂法理又通情理。

平衡执法刚性与柔性之间的关系，则考验着基层治理的智慧。刚性是法律的底线，柔性是执法的温度，二者并非对立，而是相辅相成。柔性执法绝不意味着放弃原则、纵容违法，而是在坚守法律红线的基础上，追求执法效果与社会效果的最大统一。对于触及公共安全、公共利益底线的违法行为，必须刚性执法、严厉惩处，

以彰显法治的权威；对于情节轻微、危害不大、当事人认错态度好的案件，则宜采用柔性方式，给予改正机会。这种平衡要求执法人员像“针灸师”一样，精准找到执法力度与社会承受力的结合点，做到宽严相济、罚教结合。

要真正发挥柔性执法的效能，还需从制度、能力和监督等多方面着力。一是健全制度规范，细化“轻微违法”的认定标准和柔性执法的适用程序，为执法人员提供清晰指引，防止自由裁量权的滥用。二是提升执法能力，加强对基层人员的法律培训、群众工作方法和应急处突能力培养，使其善于在复杂情境中做出恰当判断。三是强化监督保障，通过执法记录、公开透明、群众评议等方式，确保柔性执法在阳光下运行，既防止“和稀泥”式的执法软弱，也避免“一刀切”式的执法僵化。

总之，柔性执法是法治进步与社会文明的体现。它要求我们在执法中既要有“铁面”守护公平正义，也要有“柔情”化解社会矛盾。唯有如此，才能让法律不再是冰冷的条文，而成为有温度的社会共识，最终实现法律效果、政治效果和社会效果的有机统一，推动基层治理迈向更高水平。

【问题3】

辖区内社区居民投诉反映小区居民楼内空气质量较差。为改善空气质量，物业在楼顶安装了新风系统等设备，但设备运行过程中产生的噪音对周边居民日常生活造成了干扰。领导将此事交由你处置，你该如何处理？

【问题3参考答案】

面对社区居民关于楼顶新风系统噪音扰民的投诉，我认为这不仅是一个简单的设备运行问题，更是涉及多方利益平衡、考验基层治理智慧的民生课题。处理此事，需要秉持以人为本、科学施策的原则，既要保障改善空气质量的初衷得以实现，又要切实解决噪音对居民生活的干扰，最终目标是寻求一个让大多数居民满意的解决方案，营造和谐宜居的社区环境。这要求我们深入现场、倾听各方诉求、协调多方力量，以务实高效的行动回应群众关切。

首先，我会迅速组建一个由街道工作人员、社区网格员、物业负责人和居民代表组成的临时工作小组，并立即展开全面调查。一方面，我会亲自带队前往投诉居民家中及周边受影响住户家中进行实地走访，详细记录噪音干扰的具体时段、强度、频率以及对他们生活起居、休息睡眠造成的影响，用分贝仪等设备进行初步测量，获取第一手客观数据。另一方面，我会与物业公司深入沟通，调阅新风系统的设备型号、技术参数、安装审批文件、运行时间安排以及当初为解决空气质量问题所做的相关评估报告，全面了解设备运行的合法合规性及其设计初衷。同时，我也会通过社区公告、线上问卷等方式，了解未直接投诉的居民对于空气质量和噪音问题的整体看法，避免以偏概全。

在掌握充分信息的基础上，我会组织工作小组召开专题协调会，邀请物业公司、设备供应商、受影响居民代表、环保或声学方面的专业人士（如有需要）共同参与。会议将围绕几个核心问题展开探讨：一是分析噪音产生的具体原因，是设备本身质量问题、安装位置不当、减震措施不足，还是运行时间不合理；二是评估改善空气质量的真实成效与噪音负面影响之间的权重；三是探讨可行的解决方案。我将引导各方理性表达，聚焦问题解决，而非相互指责。

基于协调会达成的共识和专业人士的建议，我将推动制定并实施一套综合性整改方案。方案可能包括几个层面：技术层面，督促物业联系设备供应商，对设备进行检修，加装高效隔音罩、减震垫，或对风机、管道进行优化改造，从源头上降低噪音排放；管理层面，与物业协商调整设备运行时间，例如避免在夜间休息时段全功率运行，或采用间歇运行模式；补偿与关怀层面，对于短期内无法彻底解决、受影响特别严重的个别住户，探讨给予临时性安置或适当补偿的可能性，体现人文关怀。同时，要求物业建立长期的设备维护和噪音监测机制，定期向居民公示运行情况和监测数据。

最后，整改措施实施后，我会进行跟踪回访，通过再次上门或电话询问的方式，核实噪音扰民问题是否得到有效缓解，并关注空气质量是否保持在改善后的良好水平。将处理过程和结果整理成书面报告向领导汇报，并建议以此事为契机，建立社区公共设施安装与管理的提前公示、风险评估和居民协商机制，从源头上预防类似矛盾的发生。通过此事，我们不仅要解决一个具体问题，更要提升基层治理中平衡公共利益、化解矛盾纠纷的能力，真正做到民有所呼、我有所应。

【问题4】

你是一名执法人员，你在日常巡查工作中发现，有小商贩用围挡占用盲道，有一名盲人经过此处，因盲道被遮挡不慎摔倒，导致身体受伤，随身携带的拐杖也被摔断。作为现场执法工作人员，你会如何处理？

【问题4参考答案】

面对这样一起因盲道被占用导致盲人受伤的突发事件，作为现场执法人员，我深知这不仅是一起简单的违

规占道事件，更是一场涉及弱势群体权益保障和城市管理温度的民生事件。我的处理必须体现执法为民的宗旨，兼顾法理与人情，既要依法处置违规行为，更要第一时间救助伤者，展现政府部门的责任与担当。我会立即启动应急处理程序，确保现场得到妥善、高效、人性化的处置。

首先，我会迅速上前查看盲人伤者的具体情况，这是最紧迫的任务。我会立即表明自己的执法人员身份，用温和关切的语气询问他的伤势，安抚他的情绪，避免他因惊吓和疼痛而产生更大的不安。我会仔细检查他摔倒的部位，特别是头部、关节等关键处，初步判断伤势的严重程度。如果伤势较轻，我会小心搀扶他到安全区域休息；如果伤势较重或他感到剧烈疼痛，我会毫不犹豫地立即拨打120急救电话，请求专业医疗救助，并守在伤者身边，告知急救人员准确位置和基本情况，直至救护车到来。同时，我会留意他摔断的拐棍，这不仅是他的行走工具，更是他重要的“眼睛”，我会妥善保管，并思考后续如何帮助他解决临时替代工具的问题。

在确保伤者得到初步安置或医疗救助后，我会立即着手处理导致事故的源头——占用盲道的小商贩。我会严肃地向商贩指出其行为的违法性和危害性。根据《中华人民共和国道路交通安全法》和《无障碍环境建设条例》等相关规定，占用盲道是明确的违法行为，不仅妨碍市容秩序，更直接威胁视障人士的出行安全，今天的事故就是一个沉痛的教训。我会要求他立即撤除所有占用盲道的围挡和物品，恢复盲道的畅通。同时，我会依法对其进行调查取证，包括拍照、录像固定证据，询问其基本信息，并告知其行为已涉嫌违法，将依法接受后续处理。这个过程我会保持执法严肃性，但也会进行现场普法教育，让他深刻认识到盲道对于视障群体的重要性，使其心服口服。

处理完现场紧急情况，我的工作并未结束。我会持续关注伤者的后续情况。如果伤者需要前往医院，在条件允许且不影响本职巡查任务的情况下，我会考虑陪同或协调前往，协助其办理相关手续，并留下我的联系方式，告知他后续如需开具相关证明或需要其他帮助，可以随时联系。对于摔断的拐棍，我会积极想办法，例如联系附近的社区服务中心、残联或志愿者组织，看是否能提供临时应急的盲杖，或者协助他联系家人朋友。这体现的是执法工作对个体困境的关怀。

最后，我会从这次事件中深入反思，举一反三。我会将此次事件和处理情况详细记录在案，向上级领导进行汇报。同时，建议以此为契机，在辖区内开展一次盲道等无障碍设施被占用、损坏情况的专项排查整治行动，加大日常巡查密度和执法力度，对类似违规行为做到早发现、早制止、早处理。此外，还可以联合社区、残联等部门，加强对商户和市民的宣传教育，通过发放宣传册、举办讲座等形式，普及无障碍环境知识，提升全社会关爱残疾人、维护无障碍设施的意识，从源头上预防此类事件再次发生，真正让城市管理的成果惠及每一位市民，特别是像视障人士这样的特殊群体。