

北京市考面试题（第二套）（网络版）2023年4月2日上午

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材料】

【材料】

自2022年7月21日起，B市全面取消失能老年人护理补贴消费限制，让失能老年人及其家庭拥有更多的消费选择。今后，失能老年人护理补贴可在全市所有养老助残服务商，包括各大商超、社区便利店、药店、餐饮企业及养老服务机构等，任意消费使用。

失能老年人护理补贴是发放给重度失能或持有相应残疾证的老年人，用于因生活自理能力缺失而产生的长期照护补贴，按照身体状况补贴标准不等。过去，支持使用失能老年人护理补贴的养老服务商只有1600余家，失能老年人面临着失能补贴消费网点少、失能照护产品种类和服务不足等“烦心事”。本次政策放开后，失能老年人护理补贴可在全市范围内的养老助残卡专用POS机上使用，覆盖全市所有养老助残服务商，选购所有在售商品与服务，账户不过期、不清零。

但在实施过程中，一些服务商相关改革更新较慢，老林到超市购买了一些护理产品，却发现补贴无法刷卡使用。于是，老林前往民政局询问相关情况。

【问题1】

对于材料中的失能老年人护理补贴政策，你怎么看？

【问题1参考答案】

失能老年人护理补贴政策的全面放开，是B市在养老服务领域的一项重要创新举措，体现了政府对老年人特别是失能老年人群体福祉的高度重视和深切关怀。这一政策的实施，不仅拓宽了补贴的使用范围，增加了老年人的消费选择，还有助于提升他们的生活质量，是推动养老服务市场化、多元化发展的积极尝试。

从政策本身来看，取消消费限制，允许补贴在全市所有养老助残服务商使用，极大地便利了失能老年人及其家庭。过去，由于消费网点有限，老年人面临着购买不便、选择单一的问题，现在这一政策的实施，有效解决了这些“烦心事”，让老年人能够根据自己的实际需求，更加自由地选择商品和服务，这无疑是对老年人权益的有力保障。

然而，政策的实施过程中也暴露出一些问题，如部分服务商改革更新较慢，导致补贴无法及时刷卡使用，这给老年人带来了不便。这一现象提醒我们，政策的落地执行需要政府、服务商和社会界的共同努力。政府应加强对服务商的指导和监督，确保政策的顺利实施；服务商则需积极响应政策，加快系统更新和服务升级，为老年人提供更加便捷的服务。

总体而言，失能老年人护理补贴政策的放开是一项利民惠民的举措，它不仅能够满足失能老年人的多样化需求，还能够促进养老服务市场的健康发展。未来，政府应继续关注政策实施的效果，及时解决出现的问题，确保每一位失能老年人都能享受到政策带来的实惠，真正实现老有所养、老有所依。

【问题2材料】

【材料】

自2022年7月21日起，B市全面取消失能老年人护理补贴消费限制，让失能老年人及其家庭拥有更多的消费选择。今后，失能老年人护理补贴可在全市所有养老助残服务商，包括各大商超、社区便利店、药店、餐饮企业及养老服务机构等，任意消费使用。

失能老年人护理补贴是发放给重度失能或持有相应残疾证的老年人，用于因生活自理能力缺失而产生的长期照护补贴，按照身体状况补贴标准不等。过去，支持使用失能老年人护理补贴的养老服务商只有1600余家，失能老年人面临着失能补贴消费网点少、失能照护产品种类和服务不足等“烦心事”。本次政策放开后，失能老年人护理补贴可在全市范围内的养老助残卡专用POS机上使用，覆盖全市所有养老助残服务商，选购所有在售商品与服务，账户不过期、不清零。

但在实施过程中，一些服务商相关改革更新较慢，老林到超市购买了一些护理产品，却发现补贴无法刷卡使用。于是，老林前往民政局询问相关情况。

【问题2】

民政局打算组织对此项政策的满意度回访调查，你认为工作的重点和具体做法是什么？

【问题2参考答案】

在组织对B市全面取消失能老年人护理补贴消费限制政策的满意度回访调查时，工作的重点应集中在全面了

解政策实施效果、识别服务商和老年人面临的具体问题，以及收集改进建议上。具体做法需要围绕这些重点展开，确保调查的全面性、针对性和实效性。

首先，调查的重点在于评估政策的实际影响。这包括了解政策是否真正扩大了失能老年人的消费选择，是否有效解决了之前消费网点少、产品和服务不足的问题。同时，也需要关注政策实施过程中出现的新问题，如老林遇到的补贴无法刷卡使用的情况，这些问题直接影响到老年人的满意度和政策的实际效果。

其次，调查的具体做法应当包括多渠道收集反馈。可以通过电话访问、面对面访谈、在线问卷等多种形式，覆盖不同区域、不同背景的失能老年人及其家庭。特别是对于那些曾经遇到过问题的老年人，如老林，应当重点回访，深入了解他们的具体遭遇和解决过程，以及他们对政策改进的具体建议。

此外，调查还应包括对服务商的回访。了解服务商在政策实施过程中遇到的困难和挑战，如POS机更新慢、系统对接问题等，以及他们对政策支持和培训的需求。这有助于从服务商的角度发现政策执行中的瓶颈，为后续的政策调整提供依据。

最后，调查的结果应当形成详细的报告，包括政策实施的成效、存在的问题、以及各方的改进建议。这份报告不仅是对当前政策效果的总结，更是未来政策优化的重要参考。通过这样的回访调查，民政局可以更加精准地把握政策实施的效果和问题，为进一步提升失能老年人的生活质量和服务体验提供有力支持。

【问题3材料】

【材料】

自2022年7月21日起，B市全面取消失能老年人护理补贴消费限制，让失能老年人及其家庭拥有更多的消费选择。今后，失能老年人护理补贴可在全市所有养老助残服务商，包括各大商超、社区便利店、药店、餐饮企业及养老服务机构等，任意消费使用。

失能老年人护理补贴是发放给重度失能或持有相应残疾证的老年人，用于因生活自理能力缺失而产生的长期照护补贴，按照身体状况补贴标准不等。过去，支持使用失能老年人护理补贴的养老服务商只有1600余家，失能老年人面临着失能补贴消费网点少、失能照护产品种类和服务不足等“烦心事”。本次政策放开后，失能老年人护理补贴可在全市范围内的养老助残卡专用POS机上使用，覆盖全市所有养老助残服务商，选购所有在售商品与服务，账户不过期、不清零。

但在实施过程中，一些服务商相关改革更新较慢，老林到超市购买了一些护理产品，却发现补贴无法刷卡使用。于是，老林前往民政局询问相关情况。

【问题3】

由于服务商还没来得及更新，老林刷不了卡，作为民政局的工作人员，你会如何和老林进行沟通？请现场模拟。

【问题3参考答案】

老林，您好！我是民政局的工作人员，非常理解您此刻的心情。您专程来询问关于失能老年人护理补贴刷卡使用的问题，我们对此表示深深的歉意。首先，我要感谢您对我们工作的关注和支持，您的反馈对我们改进服务非常重要。

关于您提到的在超市无法使用护理补贴的问题，我们已经在第一时间注意到了这一情况。自政策放开以来，我们确实在努力扩大服务商的覆盖范围，以确保每一位失能老年人都能享受到这一政策的便利。然而，由于服务商的数量庞大，系统更新和POS机的配置需要一定的时间，这可能导致部分服务商暂时无法支持补贴的使用。

我们已经与服务商进行了沟通，要求他们尽快完成系统的更新和POS机的配置。同时，我们也会加强对服务商的监督和指导，确保他们能够及时响应政策变化，为您和其他失能老年人提供更好的服务。

为了减少您的不便，我们建议您暂时可以选择那些已经完成系统更新的服务商进行消费。您可以通过我们的官方网站或拨打服务热线查询最新的服务商名单。此外，如果您在消费过程中遇到任何问题，都可以随时联系我们，我们会尽力为您解决。

我们深知，政策的顺利实施离不开您的理解和支持。我们会继续努力，确保每一位失能老年人都能享受到政策带来的便利和温暖。再次感谢您的反馈，我们会将您的意见作为改进工作的重要参考。

如果您还有其他问题或需要进一步的帮助，请随时告诉我们。我们会竭诚为您服务，确保您的权益得到保障。谢谢您，老林，祝您生活愉快！

【问题4材料】

【材料】

自2022年7月21日起，B市全面取消失能老年人护理补贴消费限制，让失能老年人及其家庭拥有更多的消费选择。今后，失能老年人护理补贴可在全市所有养老助残服务商，包括各大商超、社区便利店、药店、餐饮企业及养

老服务机构等，任意消费使用。

失能老年人护理补贴是发放给重度失能或持有相应残疾证的老年人，用于因生活自理能力缺失而产生的长期照护补贴，按照身体状况补贴标准不等。过去，支持使用失能老年人护理补贴的养老服务商只有1600余家，失能老年人面临着失能补贴消费网点少、失能照护产品种类和服务不足等“烦心事”。本次政策放开后，失能老年人护理补贴可在全市范围内的养老助残卡专用POS机上使用，覆盖全市所有养老助残服务商，选购所有在售商品与服务，账户不过期、不清零。

但在实施过程中，一些服务商相关改革更新较慢，老林到超市购买了一些护理产品，却发现补贴无法刷卡使用。于是，老林前往民政局询问相关情况。

【问题4】

该项政策在落实过程中还存在一些问题，例如服务商提供的产品种类少，你认为应该如何让服务商配合落实此项政策？

【问题4参考答案】

在推动失能老年人护理补贴政策落实的过程中，服务商的配合是关键一环。面对服务商提供的产品种类少、更新慢等问题，我们需要从政策引导、市场激励、服务优化等多方面入手，确保政策红利能够真正惠及失能老年人及其家庭。

首先，加强政策宣传和培训是基础。政府部门应组织专门的宣讲会或培训班，向服务商详细解读政策内容和意义，明确服务商在政策落实中的责任和义务。通过提高服务商对政策的理解和认同，激发其参与积极性。同时，可以通过案例分享、经验交流等方式，展示政策带来的市场机遇和社会效益，引导服务商主动调整经营策略，增加适合失能老年人的产品和服务种类。

其次，建立激励机制，激发服务商的内生动力。可以考虑对积极参与政策落实、产品种类丰富、服务质量高的服务商给予一定的税收减免、补贴或其他形式的奖励。这种正向激励不仅能够降低服务商的经营成本，还能提高其市场竞争力，形成良性循环。此外，政府可以通过搭建平台，促进服务商与养老服务机构的合作，共同开发适合失能老年人的产品和服务，满足多样化需求。

再次，优化服务流程，提升服务体验。政府部门应简化服务商接入政策的流程，提供一站式服务，减少服务商的操作障碍。同时，加强对服务商的技术支持，如升级POS机系统、提供操作培训等，确保失能老年人护理补贴能够顺畅使用。对于老林遇到的情况，政府部门应及时介入，查明原因，协助服务商解决问题，避免类似情况再次发生。

最后，建立健全监督和反馈机制。政府部门应定期对服务商的产品种类、服务质量进行检查评估，确保政策落实不打折扣。同时，设立便捷的反馈渠道，鼓励失能老年人及其家庭对服务商的服务进行评价和监督。对于反馈的问题，政府部门应及时响应，督促服务商整改，形成政策落实的闭环管理。

总之，通过政策引导、市场激励、服务优化和监督反馈等多措并举，可以有效激发服务商的积极性，丰富产品种类，提升服务质量，确保失能老年人护理补贴政策真正落地见效，让失能老年人及其家庭享受到更多的便利和实惠。