

北京市考面试题（行政执法）（补录）（网络版）2025年5月23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】

国家市场监督管理总局发布《网络反不正当竞争暂行规定》，明确指出“好评返现”行为属于违法行为。对此，有人提出反对意见，主要包括以下三个观点：

观点一：规定禁止“好评返现”的做法，限制了消费者在获得返利激励的前提下作出积极评价的自由，进而损害了消费者的评价自主权；

观点二：如果商品确实不错，消费者本来也会给予好评，好评返现并不会影响其判断；

观点三：当前小微企业经营压力较大，通过好评返现能够提升市场竞争力。

请针对上述三个观点进行逐一反驳。

【问题1参考答案】

针对第一个观点，认为禁止“好评返现”限制了消费者的评价自主权，这一看法存在对“自主权”概念的误解。评价自主权的核心在于评价应当基于消费者真实、自愿的消费体验，而非受到外在物质利益的诱导或裹挟。“好评返现”的本质，是通过提供小额经济利益，将本应客观中立的评价行为，异化为一种可以交易的“商品”。在这种模式下，消费者看似获得了返利的“自由”，实则其评价的独立性和真实性已被预设的返利条件所绑架。一个健康的评价体系，其价值在于为其他潜在消费者提供可靠的参考依据，而“好评返现”恰恰侵蚀了这一体系的公信力基石。它营造的是一种扭曲的激励环境，使得评价内容可能偏离商品或服务的真实状况，长远来看，这不仅损害了其他消费者的知情权，最终也会让所有消费者陷入真假难辨的信息迷雾中，从根本上削弱了市场评价机制的有效性。因此，禁止此类行为，正是为了捍卫评价环境的本真与纯净，保障消费者在不受利益干扰下作出判断的更高层次的自主权。

针对第二个观点，认为商品若本身不错，好评返现便不会影响判断，这种说法忽略了商业实践中普遍存在的行为心理学效应。即便商品质量尚可，但“返现”这一附加条件的存在，会不可避免地构成一种心理暗示和压力。消费者在撰写评价时，会潜意识地考虑到返现利益的获取，从而可能倾向于放大优点、淡化不足，甚至为了顺利获得返现而迎合商家预设的“好评”模板。这导致评价不再是对消费体验的纯粹复盘，而掺杂了利益交换的成分。更重要的是，市场监管的规则设计，必须着眼于防范系统性风险，而非基于“商品本身不错”的理想化假设。现实中，“好评返现”常被一些商家用作掩盖商品瑕疵、短期内快速提升店铺评分和排名的营销工具。它制造了一种虚假繁荣，干扰了市场信号的真实传递，使得优质商品与通过“刷好评”营造的伪优质商品在平台上难以区分。因此，无论商品本身如何，这种以利益诱导评价的行为模式，其本身就对市场信息的真实性构成了威胁，必须予以规范。

针对第三个观点，认为好评返现是小微企业提升竞争力的无奈之举，这混淆了正当竞争与不正当竞争的界限，也低估了小微企业的创新潜力。确实，小微企业在资金、品牌知名度等方面面临挑战，但健康的竞争力应源于产品与服务的质量、创新、性价比以及真诚的客户服务，而非通过制造虚假口碑来获取短期流量。依赖“好评返现”，实质上是一种“走捷径”的思维，它可能让企业将资源和注意力从夯实内功转向操控评价，长期来看无异于饮鸩止渴。一旦形成路径依赖，企业将难以建立起真正可持续的品牌信誉。国家政策在规范市场秩序的同时，也通过减税降费、融资支持、优化营商环境等一系列组合拳，为小微企业纾困解难，助力其通过正道提升竞争力。将小微企业的发展与“好评返现”这样的违规行为捆绑，既是对小微企业能力的矮化，也不符合公平竞争的市场原则。一个清朗的网络交易环境，对所有市场主体，尤其是诚信经营的小微企业而言，才是最长远的保护与最公平的舞台。禁止“好评返现”，正是为了驱逐劣币，让良币能够凭借真实力脱颖而出。

【问题2】

市民举报称，某地图类APP在提供家电维修服务信息时存在多种问题：包括维修点乱收费、无病小修、小病大修等虚假维修行为，以及地图APP上显示的维修店铺与实际线下地址不符，甚至根本找不到店铺。你是市场监督管理局的一名行政执法人员，领导安排你负责处理此事。请问你会如何开展工作？

【问题2参考答案】

作为市场监督管理局的行政执法人员，接到市民关于地图类APP家电维修服务信息存在问题的举报后，我将秉持依法行政、服务为民的原则，以维护消费者权益、规范市场秩序为目标，系统性地开展调查处理工作。这不仅关系到消费者的切身利益，也涉及平台经济的健康发展和市场诚信体系的建设。我会从调查核实、分类处置、源头治理和长效机制四个层面入手，确保问题得到全面、有效的解决。

首先，我会立即启动调查程序，全面收集举报线索。一方面，我会与举报市民取得联系，详细了解其遭遇的具体情况，包括维修项目、收费明细、店铺名称、APP界面截图等证据材料。另一方面，我会登录该地图APP，对家电维修服务板块进行线上巡查，重点查看用户评价、投诉记录以及店铺信息的完整性和准确性。同时，我会组织执法人员对APP上标注的维修点进行实地暗访和核查，通过模拟报修、现场检查等方式，核实其是否存在

乱收费、虚假维修、地址不符等问题，并做好现场笔录和影像记录，确保证据的客观性和有效性。

其次，在掌握充分证据的基础上，我会依法依规进行分类处置。对于查实存在乱收费、无病小修、小病大修等欺诈行为的维修店铺，我将依据《消费者权益保护法》《价格法》等法律法规，责令其立即整改，退还多收费用，并视情节轻重给予警告、罚款直至吊销营业执照的行政处罚。对于地图APP上信息与实际不符的店铺，我会要求平台方立即下架或更正错误信息，并对平台未履行审核义务的行为进行约谈，督促其落实主体责任。若发现涉嫌犯罪的线索，如诈骗团伙利用虚假信息牟利，我将及时移送公安机关处理，形成执法合力。

再次，我会推动源头治理，强化平台监管责任。约谈该地图APP的运营企业，明确指出其在信息服务审核、商家资质核验、用户投诉处理等方面存在的管理漏洞，要求其限期提交整改报告。具体包括：建立严格的商家入驻审核机制，对维修点的营业执照、维修资质、经营地址等进行实质性核验；完善用户评价和投诉反馈系统，对高频投诉商家进行重点监控；建立信息动态更新机制，确保线上信息与线下实体的一致性。同时，我会建议平台引入信用评价体系，对诚信商家予以推荐，对失信商家进行公示和清退，引导行业良性竞争。

最后，我会着眼长效机制建设，提升行业整体水平。一方面，将此次处理情况形成典型案例，通过媒体进行曝光，警示广大消费者和市场主体，增强消费者的维权意识和商家的守法意识。另一方面，我会建议局里联合行业协会，推动制定家电维修服务标准规范，明确服务流程、收费标准和质保要求，并探索建立维修人员持证上岗制度。此外，我还会推动建立跨部门协作机制，与网信、通信管理等部门加强数据共享和联合执法，定期对本地生活服务平台开展专项检查，形成常态化监管态势，从根本上净化市场环境，让科技更好地服务于民。

【问题3】

你是综合行政执法岗的工作人员，和同事正在对一家企业开展检查工作。企业负责人表示不配合，质疑道：“昨天才刚接受过多部门联合执法检查，今天你们又来了？不是说要优化营商环境吗，怎么还频繁上门检查？”你会怎么和老板沟通？请现场模拟。

【问题3参考答案】

老板您好，我是综合行政执法局的工作人员，刚才听到您的疑问，我非常理解您的心情。您提出的这个问题，确实反映了当前企业在经营过程中遇到的一些现实困惑，也让我们有机会更好地向您解释我们工作的性质和目的。请允许我花几分钟时间，和您详细沟通一下。

首先，我想向您说明的是，您提到的优化营商环境，正是我们所有执法工作的出发点和落脚点。优化营商环境绝不是放松监管，更不是对企业放任不管，而是要通过更加规范、精准、高效的执法服务，为企业创造一个公平、透明、可预期的发展环境。我们今天的检查，正是这一理念的具体实践。昨天是多部门联合执法，今天是我们的专项检查，这两者性质不同、重点不同，都是为了帮助企业更好地发现潜在风险、规范经营行为，避免因小问题积累成大隐患，最终影响企业的长远发展。

其次，关于您提到的检查频次问题，我想向您解释一下我们工作的程序和要求。综合行政执法涉及市容、环保、安全生产、劳动保障等多个领域，不同领域的检查周期、检查重点都有明确的法律法规和内部规程作为依据。我们今天的检查，可能是基于特定的投诉举报、风险预警，或者是按照年度检查计划执行的常规动作。我们执法系统内部有信息共享和协调机制，旨在避免对同一企业、同一事项进行不必要的重复检查。如果您感觉检查过于频繁，我们可以现场核对一下检查记录，看看是否存在信息沟通不畅的情况，我们也会把您的感受带回去，作为我们优化执法方式的重要参考。

更重要的是，我想和您沟通一下我们这次检查的具体内容和目的。我们今天的检查，重点可能在于……

（此处可根据岗位假设具体内容，如：安全生产制度的落实情况、污染物排放的实时监测、或者员工职业健康防护等）。这些方面直接关系到企业的平稳运行和员工的安全健康，也是法律法规明确要求企业履行的主体责任。我们的检查，一方面是查找问题，但更重要的另一方面是提供指导和服务。如果在检查中发现问题，我们会第一时间向您指出，并给出明确的整改建议和合规路径，帮助您用最小的成本、最有效的方式解决问题，而不是简单地一罚了之。

老板，我们执法人员和您一样，都希望企业能够健康、顺利地发展。企业发展好了，地方经济才有活力，社会才能更加和谐。我们的角色，某种程度上像是企业的‘健康顾问’，定期来做做‘体检’，目的是‘治病’，防止小毛病拖成大病。也许过程会带来一些暂时的打扰，但目的是为了企业更长久、更安全地经营。请您相信，我们的执法记录仪全程开启，整个过程会公开、透明、规范。我们也非常欢迎您对我们的执法程序、执法态度进行监督。

所以，请您放心，也请您给予配合。让我们先把今天的检查工作顺利完成。检查结束后，如果您对优化执法检查还有什么具体的意见和建议，我们非常乐意倾听，并会认真记录下来，向单位反映。我们的共同目标，就是让良好的营商环境成为企业发展的沃土。您看，我们现在可以开始了吗？

【问题4】

你是综合执法岗的工作人员，你和同事在执法过程中发现，一家店铺的商品实际克数和标注克数有出入，且存在以次充好的问题，你和店主了解情况，但店主情绪激动，并推倒了自己的孩子，说“都查封吧，我不干了，孩子不养了”，并且说你们执法人员刁难人，引来群众围观。此时，你怎么处理？

【问题4参考答案】

面对执法过程中遇到的突发状况，尤其是涉及店主情绪激动、推倒孩子并引发群众围观的情况，我认为首要任务是稳定现场秩序，确保人员安全，同时维护执法工作的严肃性和公正性。这不仅是执法能力的体现，更是对群众利益和社会稳定的责任担当。我会立即调整工作重心，从单纯的执法检查转向综合协调与人文关怀，力求在依法办事的基础上，化解矛盾、疏导情绪，展现执法人员的专业素养和为民情怀。

首先，我会迅速与同事分工协作，确保现场安全。我会请同事立即上前扶起孩子，检查孩子是否受伤，并安抚孩子的情绪，防止意外发生。同时，我会主动上前与店主保持适当距离，用平和而坚定的语气表明身份和来意，强调执法是为了保障消费者权益和市场公平，并非针对个人。对于店主“刁难人”的指责，我会耐心解释执法依据和标准，出示相关法规条文，让群众了解我们是在依法履职，避免误解扩散。通过清晰沟通，争取店主和围观群众的理解，为后续处理创造理性氛围。

其次，我会重点关注店主情绪背后的深层原因。店主推倒孩子并说出“不养孩子”的过激言论，可能反映出经营压力、家庭困难或对执法行为的误解。我会换位思考，倾听店主的诉求，了解其经营中是否存在实际困难，比如进货渠道问题、成本压力等。在执法原则允许的范围内，我可以提供建议，如指导其如何规范标注、选择合格供应商，甚至联系相关部门提供帮扶信息。通过人性化沟通，让店主感受到执法并非“一罚了之”，而是旨在帮助其规范经营，从而缓解对立情绪。

再次，我会妥善处理围观群众，维护执法公信力。面对群众围观，我会主动向群众简要说明情况，强调执法是为了保护大家作为消费者的权益，防止缺斤少两、以次充好等问题损害公众利益。我会邀请群众监督执法过程，但也会提醒大家保持秩序，避免干扰正常执法。如果店主情绪仍不稳定，我会建议暂时疏散围观群众，减少外部压力，待店主平静后再继续沟通。通过公开透明的方式，既保障群众知情权，又防止事态升级。

最后，我会依法依规处理执法问题，并跟进后续关怀。在店主情绪稳定后，我会继续调查商品克数出入和以次充好的问题，固定证据，并根据法规做出相应处理，如责令整改、行政处罚等。同时，我会关注店主的家庭状况，特别是孩子的安全与福祉，必要时联系社区或民政部门提供协助，体现执法温度。事后，我会反思执法方式，优化沟通技巧，避免类似冲突，并将此次事件作为案例分享，提升团队应急处理能力。

总之，作为综合执法人员，我既要坚守法律底线，严厉查处违法行为，又要具备应变能力和人文关怀，在复杂情境中平衡情、理、法。通过冷静应对、耐心沟通和柔性执法，不仅能有效化解危机，还能增强群众对执法工作的信任，促进社会和谐稳定。