1. **做题技巧**

**1. 做题原则（所有申论小题都是这样）**

**①问啥答啥，有啥写啥**

问什么就回答什么，完全按照作答内容来。不符合作答内容的材料部分不要。

回答时只写材料中有的，不要随意扩展。只根据材料中有的来判断是否符合作答内容，不要随意联想、推测。尽量使用材料中的原词原句

如材料中没提到“怎么办”，也不要自己去编怎么办。除非题目明确要你给对策。

**②理解语义，技巧辅助**

**（将文字描述的场景在脑子中复现出来，把自己代入进去感受。当然了，材料中不重要的部分就不用复现了，粗略过一下就行）**

技巧那只是辅助或增加效率的，具体材料的含义是啥，材料内容符不符合作答内容，题目问的是啥，还是得看文章的语义。第一次学主旨分析就只靠技巧，结果很惨

因为技巧是从实际中总结抽象出来的，很难有技巧能同时满足所有情况

**③读出层次，找对大哥**

也就是找重点，有点类似于言语理解中的中心思想（提取主干）。

将材料转为答案，就是将选中的、相关性很强的材料的主干提取出来

一般归纳概括是总分结构，主干中的重点（也就是大哥）（也就是主干是围绕什么来写的）最好写在总里面去

碰到字数要求特别低的，且要点数又比较多的。那就灵活处理，不一定主干整体都要保留，保留最重要的部分即可。

**④书写规范，形意结合**

例如分4段写，每段的结构都类似，这就是形。一般每个分点，第一句是总结性的，接下来是~~解释和细节性的~~次总结性或细节性的（总分结构）

**2. 答题结构**

问题，对策 （该题型只注重这两部分）

问题肯定是完全源于材料。对策看材料内容后再决定写法

①只写对策：题目没提到问题，只是让提一个有什么目的对策。且材料中问题对策没一一对应或其它觉得不应该写问题的场景

②问题和对策分开总结：题目提到了问题（如分析xx的问题，根据xx的问题提出对策），但材料中问题对策没一一对应。分两部分总结问题和对策。

③问题和对策一起总结：材料中问题和对策一一对应，这时以这种格式写：1.问题：xxxxx。对策：xxxxx。 这种方式可读性最高。以上两种方式只是迫不得已不这么写。

**对策启示题，答题注意事项**

1. **尽量只回答问题和对策本身**：对策带来的效果是次要的，一般不写，除非字数充足且属于第三境界。问题带来的后果，或造成问题的原因，我认为也属于问题本身的一部分，应该要写。
2. **注意对策用词：**我们提的建议、对策一般有个被建议人，一般被建议人是答案的主体。 所以答案一般是引导商家成立联盟，督促平台提升技术能力。 完整语境就是 建议人 建议 被建议人去引导商家成立联盟，建议 被建议人 去督促平台提升技术能力。 如果答案只写商家成立联盟，那完整语境下，句子就不通了。
3. 对策一般是做法，是动作。不要误把其他东西当对策。

**3. 常见题型**

①概括对策：对策完全来源于材料，仅概括。

②借鉴对策：对策借鉴于材料已有案例、做法，做参考。

③提出对策：材料中无该问题有关的对策，需分析该问题、该问题原因然后给出对策。

~~案例分析：同时，还有相当一部分的老字号因为遭受知识产权侵权和恶性商业竞争，逐渐退到了时代和市场的边缘，而经营良好的老字号更是深受其害。 退到了时代、市场的边缘是问题。 受到产权侵权和商业竞争是原因，但同时也是问题。那我们就不要把受到产权侵权当问题了，只当原因，不然再往上找原因就不可控了~~

~~其实我个人觉得受到侵权是问题，退到市场边缘是效果。此时可以针对问题本身来提对策。~~

注：**概括对策：**作答内容要的是对本市电商诚信体系建设建议，如材料中提到的是多家电商平台干了啥啥，取得了好效果。那此时是概括对策，直接照搬材料内容就行，因为材料内容具有普适性，也适用本市电商体系

**借鉴对策：**如材料提到的只是卖车的电商平台干了啥具有好效果，那此时是借鉴对策。材料中对策不能直接拿来用，因为不普适。卖车平台到本市电商层级上升了，那卖车平台的对策也要提高层级才能适配本市电商的对策。

**提出对策：**材料中只有问题，没有给出我们能用的对策，那我们尽量根据最终问题的上一级原因提出一个对策。（如现在有个问题：运输船乱倒生活垃圾，长江水污染严重）

如果我们的对策仅仅是直接说解决这个问题（治理长江水污染），那这个对策比较low，可行性不强，因为太笼统了。 如果我们针对这个问题的原因来提对策（制定政策，处罚乱倒垃圾的行为），那这个策略的可行性就好多了。

**问：如材料根据最终问题没有给出上一级原因，或给了多层上级原因（**船上没有设计垃圾收集空间，运输船乱倒生活垃圾，长江水污染严重**），那此时怎么处理？**

**暂时先灵活处理，字数不充足就直接解决最终问题，太充足就自己分析上一级原因。 第二个问题如字数不足就看语境灵活处理，字数太充足就把所有上级原因的对策都写上。**

**普适性：**答案中的对策需要对题目的主体对象具有普适性。材料中具有普适性的对策就是“概括对策”，不具有普适性的对策就是“借鉴对策”，需要我们提升该对策的层级，使其具有普适性。

材料中对策是否具有普适性可从两点来分析。1. 如该对策针对的主体具有普适性，包含或等同题目的主体，那该对策是具有普适性的。2. 如该对策的做法，凭我们的经验判断是通用的，是适用于题目主体对象全体的，那该对策是具有普适性的。

**3. 解题流程**

①分析题目

看是写 “问题＋对策” 还是 “对策”

②标记材料

将材料中和“问题”“对策”有关的全标记出来。觉得很配的，重点标记

③整合材料，形成答案

材料中有问题就一定要给对策

**注：对策题一般都要求对策可行，所以材料中一些很虚的，比如坚持前线，直到成功。不要写。**

1. **案例分析**

**注：每段后以绿色字体总结出该段的主题  
 案例1（易与公文题搞混。注意，公文题都会指定文体，让你写个发言稿、通知啥的）**

“根据“给定资料3”，假定你是某市市场监督管理局的工作人员，请就加强本市电商诚信体系建设提出政策建议。(20分)

要求:(1)紧扣资料，内容具体;(2)层次分明，建议可行;(3不超过400字。

材料3

我做网店这么多年，深知诚信者一旦失信，市场就会被扰乱，当你的客户不再相信你时，网店也到了尽头。所以我们必须诚信经营，这样市场才会越做越火，路越走越远。"凭借多年的努力，为满足客户需求上下求索，诚信经营。40多岁的农民，张某走出了自己的电商致富路。（张某表示诚信经营才能越走越远）

张某夫妇2014年创办了网店，主要销售地区特色农产品。在张某的心中，做电商想要销路好，最关键的是“诚信”。对于客户提出的问题和要求他做到有问必答，对于电商上做的不好的细节，他有错必改，直到客户满意。有一次，张某发送给广东的“菜煎饼”专用饼，客户在收到货后，发现饼已经变质。客户把这一问题反映回来之后，张某立即查阅物流信息，发现货物在途中多耽误了几天，但是不管责任在谁，绝不能让客户受到损失张某毫不犹豫的给客户补发了货物。客户知道原因后，要求和他共同承担责任，被他坚决的拒绝了。从此客户对他的产品更加青睐了。从一穷二白做起，凭着诚信经营，张某的网店经营范围逐步扩大，卖出的产品越来越多，收到的好评也越来越多，**新客户回头客络绎不绝。**（张某诚信的具体做法和效果 但感觉这个算从诚信吗？）

近年来，随着大数据、云计算等互联网技术的大规模运用，电子商务迅猛发展，已成为我国国民经济的组成部分和重要增长点，对电子商务而言，诚信是其健康发展的重要基础，这已成为众多电商的行业共识。多家电商平台联合成立诚信联盟，签署《电子商务诚信公约》。该联盟旨在通过互联网手段促进行业自律。根据约定，联盟将建立信息共享机制，设立专属网站，实现联盟成员之间的信息互通，并向公众公开联盟工作成果。（电商平台联合成立诚信联盟，促进行业自律）

多家电子商务平台也以自己的方式开展诚信建设活动。某平台推出企业诚信查询平台。用户登录后，只需要在网站输入企业名称或法定代表人信息，就能查询其信用等级以及企业相关情况。该平台还发布处罚公告宣布永久关闭平台上36家以不正当手段牟取利益的商家店铺。

为了使用户享有便捷、可信、有保障的二手车服务，某二手车平台推出三大**透明计划**，检测报告、委托/交易合同、服务内容收费标准100%全公开，并做出三大**必赔保障承诺**:车况不符、车价赚差价、服务费不时必赔。另外平台会分别通过管理、技术、监管等多个角度对车商进行**识别筛除**，要求平台的加盟商家签署《诚信商家承诺书》。（信息透明，保障承诺，识别筛除）

“电商诚信问题，有时候不是道德问题，而是技术能力和服务水平的问题。一家电子商务平台的负责人说。电子商务让消费者头疼的一个问题就是**售后服务**跟不上。为此该平台**专门设立只卖服务产品的社区店**，围绕平台经营做好售后服务工作;同时，也为周边居民提供家装、推销、维修和保洁等综合服务。 在**个人隐私保护**方面，某快递公司也设计了加密运单，让个人信息不再随包裹“裸奔”据介绍作为加密运单的快件，在派件时只有当班次出仓快件的收派员，才能通过手持智能终端扫描，看到收件人的电话信息，而在快件运输环节中，没有人能看到隐藏的信息，保证了收寄件人的信息安全。（售后服务有关电商诚信）

为促进电商市场的健康发展，国家接连出台法规和政策，推动电子商务领域诚信体系建设。2017年1月，国家发改委等九部门发布《关于全面加强电子商务领域诚信建设的指导意见》。2018年7月，商务部印发《2018年商务信用建设工作要点》。部署了包括电子商务在内的四个重点领域的信用工作。2018年8月31日，十三届全国人民代表大会常委会第五次会议表决通过电子商务法明确提出“要推进电子商务诚信体系建设。（国家推出政策促进电子商务信用建设）

地方政府也在积极响应。2018年8月，Y市正式出台了《全面加强电子商务领域诚信建设的实施意见》，逐步建立了统一的电子商务信用评价体系。该市的茶叶电商协会负责人说;"电商具有非常明显的跨地域性，不像传统线下商务那么直接、容易受到属地政府部门或行业组织的监管。电商平台模式对平台方信用程度的要求更高，政府部门、行业组织或信用机构依法进行信用监管是维护电子商务良好秩序的关键。（地方政府响应，监管机构需要加强对电子商务的监管）

题目材料阅读思路：1.既然是对策题，那答案的主体就是问题和对策了。要不要写问题？什么时候写问题？暂认为当材料里提到了，且问题对策一对一时，就要写。

2.怎么判断这题是概括对策还是其他对策？原文签署《电子商务诚信公约》应该可以作为自己的建议提出来把。

3. 看完之后，感觉这题就是变种的归纳概括题，把各个对策概括一下。这题就是纯的概括对策题

4. 要不要写对策的效果？我觉得不用写，材料中都是具体的案例，而我们提出的对策是针对整个电商诚信体系的，效果自然不能再复用材料的。

对应材料：材料2

作答内容：站在监督局人员角度，对加强本市电商诚信体系建设提出政策建议

作答要求：400字内

注：归纳概括和综合分析都没出现过400字的情况

1. 标记相关内容

把问题和对策标记出来（作答内容相关）

1. 分析对策题类型

概括对策题（或者是借鉴？）

1. 整合材料，形成答案

商家失信会导致失去客户信任，店铺也会随之走到尽头。只有诚信经营，市场才会越做越火，路越走越远。所以我对电商诚信体系建设做出如下几点建议：1.商家对客户做到有问必答，有错必改，绝不能让客户受到损失，直到客户满意。2.电商平台联合成立诚信联盟，签署《电子商务诚信公约》，建立信息共享，促进行业自律，公开联盟工作成果，~~确保行业健康发展(主要是提建议，效果一般不写)~~。3.电商平台提供诚信查询平台，并对不正当手段牟取利益的商家店铺进行处罚并发布公告。4.商家对服务内容进行100%的透明公开。5.商家对产品不达标做出必赔的保障承诺。6.电商平台要求加盟商家签署《诚信商家承诺书》，对不合格的商家进行识别筛除。7.平台或商家为客户提供良好的售后服务和综合服务。8.快递公司为客户保护好个人隐私。9.国家层面出台法规和政策，推动电子商务领域诚信体系建设。10.地方政府积极响应国家政策，建立统一的电子商务信用评价体系，联合行业组织、信用机构依法对电商平台进行信用监管。

答案自我评价：1.字数把控不好，在写完之后才能做到删除不好的部分。

1. 要不要写全局总？“所以我做出如下几点建议”会不会太生硬了？
2. 要点太多，且刚开始的时候不知道怎么写总，就没要总
3. 小马哥答案

一、深入贯彻落实政策法规:严格按照国家及市政府出台的政策法规，推动电子商务领域诚信体系建设。重点部署电子商务信用工作，逐步建立了统一的电子商务信用评价体系。

二、创新监管机制:进行传统监管的同时根据电商具有的跨地域性的特点,创新制度及方式，加强异地联合执法，依法对电商进行信用监管，

三、发挥电商平台作用:1、鼓励平台成立诚信联盟，签署《电子商务诚信公约》，促进行业自律。建立信息共享机制，设立专属网站，实现联盟成员之间的信息互通，并向公众公开联盟工作成果。2、引导平台开展诚信建设活动，如推出企业诚信查询平台曝光违规经营的商家等。3、引导平台要求加盟商家签署《诚信商家承诺书》，并通过管理、技术、监管等多个角度对商家进行识别筛除。4、督促平台提高技术能力和服务水平，做好售后服务、综合服务，升级技术保护用户隐私。

四、加强宣传力度:以多种方式向商家宣传诚信经营的案例、意义及相关政策法规

我答案的问题：1. 要点分散（归纳概括能力）：要点太多，层级不够高，答案过于零散，规整度不够，需要进一步归纳。通过类比推理，得出一部分答案的共同点

1. 对策启示题是不是不需要虚头巴脑的全局总？应该是
2. 用词不够严谨（对策启示特性）：既然是提建议，提对策，且提的对象是 有能力进行诚信体系建设。 那自然是建议政府等引导、督促XXX，而不是直接说电商平台应该干嘛干嘛
3. 该题型是提政策和建议（对策启示特性），他们所达到的效果少提，不是重点
4. 小马哥第四点是不是自己编造的？

问：小马哥第四点是不是自己编造的？

答：是的，因为最后一段提出了个问题，但没给对策。所以需要给出一个对策。？？ 存疑，需要再继续看

问：有问必回，有错必改，不让客户受损失为什么不写

答：小马哥说，前两段只需要画 诚信经营，走出致富路

问：技能能力我漏了？

答：保护客户隐私是技术能力，我只写了更低层级的。其实服务水平和技术能力应该放到一起写。

问：深入贯彻落实法规是材料最后一段，为啥答案放在第一段？

注：要尊重材料

诚信经营本意是诚实守信，但第二段提到诚信经营也是要让客户满意。那在这个材料中，我们可以认为，让客户满意也是诚信经营的一部分。

注：作答内容要的是对本市电商诚信体系建设建议，如材料中提到的是多家电商平台干了啥啥，取得了好效果。那此时是概括对策，直接照搬材料内容就行，因为材料内容具有普适性，也适用本市电商体系

如材料提到的只是卖车的电商平台干了啥具有好效果，那此时是借鉴对策。材料中对策不能直接拿来用，因为不普适。卖车平台到本市电商层级上升了，那卖车平台的对策也要提高层级才能适配本市电商的对策。

**案例2（值得再写一遍）**

“根据“给定资料2~4” 分析部分老字号发展面临的困境，并从政府角度提出有效帮扶措施。(20分)

要求:针对性强，措施合理，操作可行。不超过250字

材料2

对于经历了物质极度匮乏时期的人来说，不管是酯香浓郁的老酱油还是质地厚重的雪花膏，各式各样的“中华老字号”都超越了本身功能性的意义，成为一个时代最温情的记忆。（老字号是温情记忆）

新中国成立初期，我国大约拥有“中华老字号”16000家;1991年原国内贸易部的老牌企业全行业的认定中，有1600余家老牌企业被授牌但到了2006年商务部重新认定时，第一批中华老字号的数量只剩434家。（问题）（老字号数量越来越少）

由于以前保护意识不强，在城市市政建设中，部分老字号的原址被拆除，只能搬迁他地或仅能保留部分原址，**经营空间不断萎缩**。（问题）而对于老字号来说，这无疑是个大问题--老字号首先还得是那个老店啊!现在这年代不差好的商品、好的服务，经常光顾老店的顾客多是因为那份感情，在熟悉的地方逛一逛、坐一坐，要的是那份感觉（问题导致的问题，感觉配）。一旦搬迁，部分老字号就可能失去了原来空间中提供给自己生存发展必需的养分，从此一蹶不振。（问题，同上）（失去旧空间的老字号可能一蹶不振）

同时，还有相当一部分的老字号因为遭受**知识产权侵权和恶性商业竞争**，逐渐退到了时代和市场的边缘，（问题）而经营良好的老字号更是深受其害。（一部分老字号受到商业竞争，濒临倒闭）

"地价租金太贵，经营方式跟不上，还有不少其他历史包袱。我们是国企启动改制之后老职工安置问题等等，都使得我们负担不起，无法迈开步子前进。要不就是我们真的太老了，老到思路打不开，脚步跟不上。（问题）我们不缺勤奋苦干每天起早贪黑，两头见星星，可还是只能勉强保本。产品更新慢，老顾客留不住，年轻人不愿来（问题）。”一位老字号国企负责人无奈地表示，"我们也想过要改可看到前段时间另外一个老字号就因为改制搞到管理权都没办法集中，没办法决策如何发展了，我们就怕了。这样改还不如老老实实守住自留地。（公司太老，或者其他问题导致公司无法前行）

随着保护老字号呼声的增多，各地政府也有所行动。在北京、上海、天津和江浙这些老字号聚集的地方，地方政府对老字号的补贴较多，也更加注重对传统老工艺的保护，还曾举办电子商务学习培训并组织老字号企业“走出去’出境办展宣传。（概括对策）“老字号、老工艺是一个时代、一个国家的珍贵财富，（感觉有一点点配）不能因为我们的懈怠而消失。”一位工作人员说。（政府保护当地老字号，）

扬州市某著名日化用品厂是最早在政府牵头下，与网络电商平台合作，发展官方旗舰店的老字号企业之一。面对自身电视传媒广告营销能力偏弱的实际，厂家充分利用电商平台巨大的客户流量，用细腻的文字、复古精致的网页装修，不仅唤起了老顾客对自己的记忆，也增加了年轻人对“祖母级”国货化妆品的了解和信任。（借鉴对策 互联网+）简而不陋的包装，朴实温和的效果，亲民实惠的价格，带动了系列产品的热销，不仅使这家经历百年风雨的老字号重新焕发活力，更掀起了一股“国货热”。（政府保护的案例，）

而在某龙头饮料公司董事长看来，**抓住机遇、求新求变**将会带来更好的发展。是的，老字号不缺情怀，但**不能一味消费情怀**。在人们眼中，老字号是“品质”、“怀旧”工匠精神”等的代名词。在特定年代，老字号创造的商业辉煌，为发展工业、振兴经济、传承传统优秀文化、丰富人们物质精神生活、撑起民族复兴希望立下了汗马功劳这些都是值得我们骄傲并永远铭记的。但再老的字号，也不是金字招牌，不能躺在历史的功劳簿上高枕无忧地睡大觉。身处这样一个"**互联网+"时代，利用好它**，你可以足不出户，不费周折地闻达于天下;脱离这个时代，哪怕就是皇帝的女儿也愁嫁（对策）。（另一个案例）

材料3 （多个老字号的正面案例，全是对策）

某著名老饭店在2016年推出了全新菜单，减少了固定菜品增加了门店自选菜品、创新菜品以及应季养生菜。新的菜单采用了二维码推介，顾客通过手机扫描，就可以了解到菜品的相关典故、口味等。这样的菜单，既新奇又复古。（产品更新 互联网+）

当年，某药品老字号推出了均价高达20多元的高端中草药牙膏，引得业界一片哗然。要知道哪怕是外国牙膏的均价也不超过10元一支，而你一个刚刚踏进门槛的中草药公司，哪来这么足的底气?而事实证明了这家老字号的英明:它以中草药为卖点的牙膏推出不到两年的时间就实现营销收入逾4亿元。如今，牙膏已经比公司的传统产品更加流行。其实在推出牙膏前，公司的产品已经成熟，产品的利润空间变得十分有限，亟须找到新的利润增长点。人们对公司中药产品品质的信赖和对口腔养护越来越高的要求更坚定了公司开辟新市场的决心。把握好产品概念，**深入挖掘品牌价值**，延伸产业链，通过一款产品，成功地扩大了品牌文化内涵，激活了自身智慧发展因子。（产品更新 抓住客户需求 发掘品牌价值）

近日，一则“百年中药老字号旗下的草药咖啡馆在杭州开业”的新闻吸引了人们的注意。中药店卖咖啡?这不是包子店卖披萨、拿美声演小品吗跨界混搭得这么狠，恐怕又是为了博人眼球、怒刷存在感的营销炒作吧?

然而事实并非如此。草药咖啡馆是用咖啡机取中草药，卖的是有20种汉方草药的饮品，每一款饮品都由中医团队专门研发，有的还采用了中药保密配方。这样的单品一经推出，便引起轰动效应，让广大消费者慕名前来，一品为快。而这其中，不乏一些已将“老字号”视为“老古董”的“90后甚至“95后”。（产品创新 解决乃年轻人不接受的问题）

不得不承认，一些老字号跟不上步伐，渐渐掉了队。要如何既留住老又赢得年轻人?传承固然重要，但如果**墨守成规**、固步自封，是走不出日薄西山的颓势的。

老字号品牌资产累积很深，要长久发展，**既要心怀过去，也要活在当下还要面向未来。（这几个词是否可以当题眼，当总）**

材料4（一个手机厂商的正面案例）

在2016年，国内手机市场可谓是血雨腥风、凶险莫测。而有一个公司却能从制造复读机、音乐播放器的小厂，变成手机行业的最势不可挡的新贵它靠的是什么?

答案是出色的品质、美观大方的外形和简洁稳定的系统。虽然说手机是快速消费品，但谁不想手机能用长一点且运行流畅呢?以**品质**为信念，经典而又永不过时。（注重品质）

公司推出的手机皮实耐用，还颇具颜值，多次赢得年度颜值担当、年度最薄、年度最佳拍照手机等称号。这一切的背后，是一个公司对创新的执着追求和辛勤付出。**勤恳创新**才有生命力，作为科技公司，这一点显得更加重要。始终用品质说话，用品质给消费者购买的欲望与冲动。

公司会定期对员工进行综合技能、职业道德、敬业精神等相关方面的培训;而在工资福利方面，也是住房福利、年底奖金、业绩分红，一样不缺。让员工有**主人翁意识**，这是最朴素本真的企业文化理念。 （为员工考虑）

广告，不仅要金钱实力，更需智慧经营。于是乎，电视台、商场、地铁口…分布广泛，真正做到了营销无死角。广告谁都会打，但怎样才能打出好的效果?这不是简单依靠酷炫的特效和当红的明星就能做到的。不断调研考量，**把握准消费者的心理，选择好的电视台、收视率高的节目，想出好的创意，配上朗朗上口的广告词，效果立竿见影。**让别人不能忘记你，这是宣传的最高境界（有效营销）

公司的成功，可以说是既原始又创新，既笨拙又聪明。不急不躁，遇到困难不执拗，不退缩，认定的事情，**坚持**去做，直到成功。而近年来靠硬件配置的堆砌似乎让很多手机厂商迷失了方向，不假思索地堆砌硬件配置制造卖点的手法已经显得有些简单粗暴，而且似乎难以长久维持，

成功没有捷径，要付出勤劳的汗水，还要付出智慧和心血。做产品和做人一样没有谁随随便便就能成功。

漏了以下材料：

2017年1月，商务部、发改委等16个部门联合印发了《关于促进老字号改革创新发展的指导意见》，这对创新动力不足、业绩欠佳的部分老字号企业来说是一个重大利好。

在2016年，10余家老字号公司陆续登陆股市新三板。推进老字号核心优质资产证券化，支持符合条件的老字号上市首发股票或到全国中小企业股份转让系统挂牌，成为老字号利用多层次资本市场做大做强的契机。

保护归保护，但关键还是要看自己。其实，老字号与普通企业一样优胜劣汰。"一位企业家如是说。

题目材料阅读思路：~~20250515删除：材料内容太多了，字数限制只有250，估计不写问题只写对策（但是题目提到，要我们分析问题！感觉偏向让我们也写问题~~） 20250815加：没错，题目都让我们分析问题了，那不写出来怎么知道我们分析的咋样。不过看得出来，分析问题的目的是给对策，所以重点还是在对策。

有很多正面案例，看怎么能简洁的把他们都归纳概括起来，按理这种有关的材料多少都要提到一下 20250815加：（这句话误导我，有些正面案例不符合作答内容）

吸取上次的教训，要点看看能不能归纳一下，提高点层级

对应材料：材料2，材料3，材料4、

作答内容：分析困境，提出帮扶措施

作答要求：250字内

注：题目说了让我们分析困境，那我觉得问题也要提一下

草稿：

要点分析：

问题：

1. 经营空间萎缩
2. 产权侵权 恶意竞争
3. 地价太贵，经营方式跟不上（感觉这个可以不写，因为字数太少，要点太多，且这两个问题仅仅只提了一嘴，灵活决定不写这两个要点）
4. 思路打不开，老人和年轻人留不住。——直接说缺乏创新

对策：

1. 政府补贴，保护
2. 创新 政府牵头牵头搞互联网+
3. 品质
4. 投资员工
5. 营销
6. 坚持

分析：要点很多，答案需要十分的精简。且问题对策不是一对一，灵活点，问题不要了

要点太零散琐碎了，分析困难

1. 标记材料相关内容
2. 整合材料，形成答案

一、补贴老字号经济，保护其传统工艺。二、支持勤恳创新：1.牵头与电商平台合作，获得巨大客户流量；2.鼓励发掘客户需求，推出创新产品，深入挖掘品牌价值；3.引导联合互联网+，提升顾客体验。三、鼓励提升品质：以品质为信念，始终用品质说话，用品质给消费者购买的欲望与冲动。（有点虚）四、督促投资员工：对员工进行多方位培训，保障员工工资福利，让员工具有主人翁意识。（很不像帮扶政策，优先级低，直接写一句“建立企业文化”即可）五、引导精准营销：把握准消费者心理，选择收视率高的节目，想好的创意，配上朗朗上口的广告词。（引导营销，这个层级有点高，可行性有点低，有点虚，优先级低，几个字随便提到一下就行）六、鼓励坚持前行：认定的事情，坚持去做，直到成功。（太虚了这个建议）

答案自我赏析：1. 问题没写：按题目要求，是不是漏了。

1. 可能缺了对策！按之前的分析，题目提到了问题，但是没给相应的对策，此时我们要提出“提出对策”，但是我没写。
2. 按惯例，应该要点不会多于四个，但我写了个六个感觉都不够，而且好像还漏了，难道可以汇到更高层级？
3. 小马哥答案

困境:一、经营空间萎缩。二、遭知识产权侵权和恶性竞争。三、经营方式落后，历史包袱多，产品更新慢，缺乏改制勇气。

措施:一、加强保护:在市政建设中保护老字号原址，打击侵权行为和恶性商业竞争，保护老工艺。二、积极扶持:给予资金补贴，减轻负担组织培训，引导企业间交流经验，提升经营水平。三、支持融资:引导资产证券化，利用资本市场。四、拓宽销售渠道:政府牵头与网络电商平台合作，境外办展宣传。五、推动转型升级:深挖品牌价值，打造品质品牌建立企业文化。开展技术研发与创新，延伸产业链。提升创意营销能力。

我答案的问题：1.没找准要点：作答内容问的是分析困境，提出帮扶对策。

坚持前行，提高品质，精准营销这些是政府的帮扶对策吗？ 如果非说政府推出政策或做什么操作来引导他们提高品质，精准营销，勉强也可以。但是可行性没其他的高，层级太高，不是具体做法（如补贴资金），不太像理解中的帮扶，优先级比较低。且明显字数不够，所以这几个对策就用寥寥几个字带过一下就行。 如果字数太多没东西写，就可以写这个。这就是申论的灵活性

总结：因为没找准要点，导致舍弃问题部分，导致必要的“提出对策”没答到，分数很低。大多数篇幅在写次要的东西。

总分20。百度ai给我8分，小马哥17分

**案例3**

“结合给定资料，就新时代如何传承好大运河文化提出对策建议。(20分)

要求:(1)条理清楚，有针对性和可行性;(2)字数不超过300字。

材料1（介绍大运河）

2014年6月22日，在卡塔尔多哈举行的第38届世界遗产大会宣布，中国大运河入选世界文化遗产名录，成为我国第46个世界遗产项目。作为一个大跨度整体联线型文化遗产项目，中国大运河是指我国自春秋时期开凿邗沟以来，先后在隋唐宋时期以洛阳为中心的南北大运河、元明清时期以北京为中心的京杭大运河及其延伸段浙东运河的总称，是世界上开凿时间最早、规模最大、线路最长、延续时间最久的人工运河。（大运河背景与成就介绍）

中国大运河北至北京、南抵杭州、东达宁波、西到洛阳，流经6个省2个直辖市共35座城市，主线总长3200千米，流经市域面积31万多平方千米。大运河与海河、黄河、淮河、长江、钱塘江等五大水系相交汇，串联起中国历史上的七大古都，连接了陆上与海上的丝绸之路。《中国大运河申遗文本》这样评价大运河的价值:"它实现了在广大国土范围内南北资源和物产的大跨度调配，沟通了国家的政治中心与经济中心，促进了不同地域间的经济、文化交流，在国家统一、政权稳定、经济繁荣、文化交流和科技发展等方面发挥了不可替代的作用。（大运河基本信息介绍和作用）

大运河改变了中国的地理环境，形成了一个南北东西全方位的大水网大运河的原始功能是运输，而货的运输与人的流动，直接带动了运河沿岸经济的发展、文化的繁荣和城市的崛起。如唐代繁华的都城长安，是运河西部的终极，南北均归于此;运河重镇济宁，是全国南北物资交流的集散地;江北扬州，城池之大、货物之多、生活之繁华、交通之发达，当时堪称天下第一;名城苏州，处于江南运河的中心位置，航运繁忙，大运河的起运点杭州，是当时全国最富庶的郡县之一。（大运河功能是运输，进而带动发展）

材料2（保护传承大运河文化，浙江给了个例子“借鉴案例”）

随着申遗的成功，中国大运河迎来了新的发展契机。2017年2月，习近平总书记在北京通州视察时强调，要深入挖掘以大运河为核心的历史文化资源，保护大运河是沿线所有地区的共同责任;同年5月，习近平总书记又进一步作出了“**大运河是祖先留给我们的宝贵遗产，是流动的文化，要统筹保护好、传承好、利用好**”的重要指示。（要保护大运河文化\_引出大运河文化）

2019年4月，浙江省委书记车俊在调研我省大运河文化保护传承利用工作时强调要认真贯彻落实习近平总书记重要指示精神，坚决扛起浙江担当，精心保护大运河遗产，有效传承大运河文化，合理利用大运河资源，把**大运河浙江段**建设成千年古韵江南丝路、通江达海、运济天下的水乡文化精典呈现区、运河文化精品展示带和水生态文化精彩示范段，努力在全国大运河文化带建设中走在前列。（层级较高的策略）

材料4（大运河的功能是沟通交流）

《中国运河文化史》一书中写道:“中华民族的文化是多元一体的文化。随着运河的南北大贯通和迅速开发，运河区域的社会经济达到了前所未有的兴盛与繁荣，这不仅为运河区域文化的发展提供了雄厚的物质基础，而且也促进了南北文化、东西文化的交流和中外文化的大交流，使各种地域文化和外来文化相互接触、融会、整合，形成独具特色的运河文化。”从这个意义上说，大运河最本质的功能是沟通，大运河文化最根本的特征是交流，是在沟通和交流中形成的包容开放的精神底蕴。（大运河功能—沟通 大运河文化功能—交流）

对中国来说，大运河是活态的文化遗产，它不仅是一条人工开凿的运河，更是文化线路和中国民族大融合的见证。从隋唐到元明清到近现代，“大一统”一直是中国政治经济格局的主流，这多少有赖于大运河的文化融合作用。大运河在实现物资交换和人员交流的同时，大大削去了地域文化的不平衡，弱化了大疆域、多民族的文化冲突。以大运河为轴就南北向而言，燕赵文化、齐鲁文化、吴楚文化、越文化得以兼容并包就东西向而言，巴蜀文化、湖湘文化、中原文化、三秦文化及三晋文化等得以互相融合。（详细解释大运河的功能是沟通，可被上面一段包住）

大运河两岸人们的生活习俗、行为规范、思维方式、价值观念也在交流和碰撞中相互影响，潜移默化地相互改变。康熙时期组织编纂《全唐诗》，沿运河两岸搜集资料，编好后走运河到杭州印刷，印好后再运回北京;沧州人纪晓岚前往福建汀州任主考官，他就把河北的风土人情、奇闻异事讲给闽人听。正是在这样的南北融合、东西交汇的过程中，大运河沿线乃至更广大范围内的全体中国人磨合出了相通的伦理道德和情感性格等。（还是解释大运河的功能是沟通）

材料6（保护大运河，打造文化景区）

运河兴，则城市兴。大运河流域居住着中国近八分之一的人口，大运河一直在滋养着两岸城市走向未来，而两岸的城市也在不断思考和探索着如何与身边的大运河和谐相处。（大运河和城市的关系）

近年来，扬州对大运河环境的综合整治陆续展开，搬迁棚户、疏浚河道、整修堤岸，大运河逐渐重现当年的清水碧波。由于运输功能转到了城外的新河道，大运河上已无当年舟楫纵横的繁忙景象，但游船点点，碧波涟涟，“运河之城”的水韵气质依然令人流连。扬州市还启动了以运河保护为重点的“江淮生态大走廊”建设，在沿河的邵伯湖等湖泊实施退渔还湖退养还湖工程，总计还湖面积达到15万亩。（扬州保护大运河的做法，及效果）

在山东枣庄，大运河船舶污染治理正在大力推进，船舶按照要求加装污油、污水收集设备，运河沿线码头配套建设污油、污水回收处理装置海事部门加大对来往船只的监督检查，船民的环保意识也不断增强、对此，船户小苑说:"我们这两套收集设备的改造，得到了1万多元政府补贴。政府这么大力度抓环保，再向大运河里乱排乱倒可真是太不像话了。（山东保护大运河的做法）

地处鲁南的台儿庄古城，利用保存完好的古河道、古码头等水工遗存以及水街水巷历史肌理，重建北方水城，走文化旅游业发展之路。如今，“一河渔火，十里歌声，夜不罢市”的昔日繁华已在这座曾经的大运河水旱大码头上重现端倪。古城周围民宿已发展到1.5万个床位，2018年迎来游客600万人次。（打造文化景区）

“无恙蒲帆新雨后，一枝塔影认通州。"高高矗立的燃灯佛舍利塔，曾见证北京通州当年舟楫往来的繁盛景象，如今与毗邻的3座庙宇一起正被打造为运河文化景区;同时，京杭大运河通州至天津段也将很快再次通航。北运河水上观光旅游有望成为一道崭新的风景。（打造文化景区）

自古就有“居天下之中，扼漕运之冲”美誉的江苏省淮安市，近年来大力推进中国漕运博物馆、清江浦记忆馆、皇家救建名人馆等运河文化博物馆群建设。通过制作清口水利枢纽、洪泽湖大堤3D动漫，实施惠济祠沙盘复原等系列解读工程，为广大市民和中外游客了解运河历史、感受运河文化搭建平台。此外，该市还积极挖掘整理大运河史料，组织编写了《里运河名胜》《淮安运河故事》《运河文化研究论文集》等系列丛书。（打造运河文化博物馆，对人们普及运河文化）

材料7（荷兰对运河的一套做法）

荷兰的阿姆斯特丹运河带被列为世界遗产，联合国教科文组织给出这样的评价:“阿姆斯特丹运河带是16世纪末到17世纪初规划一座新'港口城市'的产物，体现了历史与城市的完美结合。（介绍国外运河）

早在16、17世纪，荷兰就形成了以政府主导的系统化空间规划体系--各级市政当局都要对所辖区域进行空间规划，规划一般由相应层级的政府部门制定，交付议会审议通过，具有法律效力。阿姆斯特丹运河的建造和管理，也得益于该市政府的统筹规划，体现了当局在城市建设与发展方面的智慧。（运河的好和政府的统筹规划有关——不是新时代）

如今，阿姆斯特丹政府在遗产保护方面始终坚持守旧原则，努力将运河遗产完整地保留下来，也不轻易对城市布局进行调整。政府一方面颁布相关法令对运河遗产进行保护、加强管理，另一方面对运河沿岸的名人名园进行修缮以吸引游客，比如修复了运河上的古老木屋、安妮之家等。为了宣传推广运河带，政府创办了许多大型活动来吸引国内外游客，比如每年8月举行的王子运河水上音乐会是荷兰最大的音乐节，而阿姆斯特丹水上灯光节则是著名的欧洲五大灯光节之一。（保护，打造景区。更细节，有案例）

面对过度旅游问题，阿姆斯特丹政府也采取了一系列措施，如限制新酒店的建造，将邮轮停泊港口移出城市中心，大力推广阿姆斯特丹东片及周边城市的旅游路线以分散客流量，等等。为减少环境污染，政府还加宽了人行道路，划定了新的自行车专用道，不断完善城市慢行系统。（解决旅游过度问题）

荷兰不但强调修建固堤、海堤、水坝等防洪排涝系统，而且十分注重水利管理，在全国建立了水量调度和水情预报中心，形成覆盖全国、相当完善的水利工程管理系统，以最大程度地保存和实现阿姆斯特丹运河的水利工程功能。（实现运河水利功能的做法）

庞蒂斯沃特水道桥及运河于2009年被列入世界遗产名录，是英国境内唯一跨越威尔士和英格兰的遗产。随着英国工业化的完成庞蒂斯沃特水道桥及运河作为货运通道的历史使命渐已结束，如今这一遗产已成为英国境内重要的水上旅游通道，并在运河沿岸居民的日常生活中扮演重要角色。（运河功能由运输转向旅游）

庞蒂斯沃特水道桥及运河保护涉及的法律法规相当完善，从一座桥到一片绿地，从一条小道到一片生态聚集区，各类保护都有法可依。如果涉及到各类遗产，则必须遵循相应的遗产管理法令。作为庞蒂斯沃特水道桥及运河的河道本体与桥梁(部分路桥除外)的所有者，英国水道局起保护管理的主导作用，它负责运河的修缮、桥及闸的维护、水质的监测，与公共、私人以及志愿者组织共同工作，以可持续发展的方式为民众谋福利。英国水道局每年从复活节到10月份都会在庞蒂斯沃特水道桥及兰格伦停泊处巡视，而对一些关键工程则每天巡视。一般情况下，日常的维护由地方工作人员负责实施，但当水工设施出现重大问题时，则需要国家层面的维修计划和投入。（完善的法律法规用来保护大运河）

材料8（大运河的功能）

大运河不仅是中国的，也是世界的。古往今来，运河始终承载着互联互通、拉近时空、共享资源的美好期待，人员、商品、文化、信息的流动拆除了地域的藩篱，拉近了人心的距离，为不同文化、不同语言的平等交流与合作奠定了基础。时至今日，尽管运河的经济功能不如往日突出，但是大运河长期积累的文化价值仍然具有丰富的现代意义，大运河文化中蕴含的包容情怀和互联互通精神仍然是国际社会共同的追求。（大运河以前的功能，大运河新时代的功能）

2017年12月，以“中国大运河文化带构建”为主题的第二届**中国大运河国际论坛**在浙江杭州举行。与会专家表示，古代陆上丝绸之路是一条连接欧亚大陆的商贸通道，海上丝绸之路是中国与东非、欧洲等地交流往来的海上大通道，而中国大运河则是将这两条通道连接在一起的黄金水道。大运河与两条丝绸之路最为重要的联结，不仅在于地理意义上的南北通达更在于二者皆具备的，以互联互通、合作共享为内核的“商路精神”。正是这种“商路精神”，增进了各国各民族在经济、政治、文化、情感上的交流推动了区域协作共享、国际合作共赢和文化多元包容、文明共同发展。（大运河的功能）

题目材料阅读思路：6个材料4000字，好复杂的样子。应该需要理清楚材料之间的层次。

这个题目没提到问题，答案应该不写问题。

阅读过程中材料也没提到问题，看来这道题是根据现状提建议、对策，而不是根据问题提对策。

看了一大半，没看到传承运河文化的做法，倒是看到了保护运河的做法，估计保护运河也属于

刚看题目，觉得大运河指的是中国所有大运河，看到材料七，感觉指的是世界所有大运河。不过国外大运河和我们有什么文化传承关系，应该只是拿来做借鉴案例

对应材料：没给范围，但看了下可能有关的材料有1，2，4，6，7，8

作答内容：对传承好大运河文化提出对策建议 （新时代）

作答要求：300字内

打草稿（这道题没有遇到问题，只是简单的提个对策，所以没有提出对策，只有借鉴和概括）：

对传承文化提出对策，保护运河的对策算不算，按现在的情况，我感觉应该不算。或者说保护运河是不是属于传承运河文化的前置工作。（一共就俩要点。不写保护运河的话，没东西写了，要写）

要点：

1.保护大运河遗产 法规

2.打造文化景区

3.政府统筹规划管理体系（是不是可以算全局总）

1. 标记材料相关内容
2. 整合材料，形成答案

认真贯彻落实习近平总书记“统筹保护好、传承好、利用好大运河

”重要指示精神。1.保护大运河遗产：搬迁棚户、疏浚河道、整修堤岸；沿河的邵伯湖等湖泊实施退渔还湖退养还湖工程；要求船舶加装污油、污水收集设备，运河沿线码头配套建设污油、污水回收处理装置，海事部门加大对来往船只的监督检查，补贴船民，加强船民环保意识；完善运河保护法律法规；不轻易对城市布局进行调整；限制过度旅游，完善城市慢行系统。 2.利用大运河资源：利用古河道、古码头等水工遗存以及水街水巷历史肌理，打造运河文化景区，走文化旅游业发展之路；建设运河文化博物馆，像民众宣传运河历史和文化；修缮运河沿岸的名人名园，举办活动吸引游客。

答案自我赏析：1. 要点从材料中发现有三个，其中第三个感觉像是包裹住了前来两个，干脆第三个当全局总。看到了习近平的发言和这浙江书记的发言，感觉可以替换第三个要点。刚好他们俩的发言里包含了前两个要点，很适合

1. 法规一开始漏了，要是用笔写就完了，草稿还是得写细一点，除了写总，各个总下面的分也简短的写下。
2. 每个要点下面内容太多了，要不要分几个小要点来提高规整性？

4.材料中相关的部分应该都或层级低，层级高都收到答案中去了

1. 小马哥答案

新时代传承好大运河文化就是要统筹保护好、传承好、利用好。

一、精心保护大运河遗产：统筹规划，注重水利管理，对大运河开展综合整治，推进船舶污染治理。完善法律法规及配套设施建设，平衡遗产保护、经济发展以及利益相关方的利益需求，保证大运河可持续发展。（这句话是对荷兰拒绝旅游过度等保护措施的高度概括，我觉得写的很好）

二、有效传承大运河文化：推进运河文化博物馆群建设，制作系列解读工程。搭建了解运河历史、感受运河文化平台。挖掘整理大运河史料，组织编写系列丛书。发动民间力量创作文化作品，举办文化活动传承大运河文化。

三、合理利用大运河资源：利用水工遗存以及水街水巷历史肌理，重建水城，走文化旅游业发展之路。打造运河文化景区，发展运河水上观光旅游。产城融合，打造江河汇综合体。（298字）

问：感觉小马哥写成了归纳概括，题目要的是建议，回答时全局总直接是个完整的陈述句。不太像前几篇对策启示题的写法。

答：可能这个比较次要

我答案的问题：1.有个要点合并到了其他要点：题目问的是传承好大运河文化，小马哥第二个要点也是讲要传承大运河文化，这三个要点感觉层级不同，不是并列的。我感觉1，3是做法，2是结果 （疑问：小马哥说这三个是一个系统的，是一体的。无论题目问的是这三个中的哪个，都是从这三点来回答，为什么？，难道是因为习近平给他一起提了出来，+ 材料里有这三块内容的体现？但感觉这三个的含义和题目的意思有点问题）

解答：这源于文化传承的本质特性——三者相互依存、不可分割。 权威框架均将保护、传承、利用视为有机整体，而非孤立环节 保护是核心、传承是灵魂、利用是路径。 三者统一于文化可持续发展

我理解：题目中的文化传承是一个范围较大的词，和做法里的文化传承不是同一个意思。文化传承由保护，传承，利用这三部分组成

疑问：小马哥是看到习近平和浙江书记的发言后，就立马意识到习近平的发言是总，而我是材料看完，在整理答案结构的时候才发现可以用这个，分析下原因。（越早确定好框架，要点，写起来更快，更准）

解答：估计要做的多了，感觉上来了，才能达到这个境界。

1. 保护大运河遗产我写的更细致，小马哥层级更高。（小马哥应该是觉得具体做法太多，写起来占用太多字，又不能只写一部分，就干脆提高层级来写 他说我写的是小弟，且普适性不高，但部分内容我感觉可实施性没我好） 传承大运河文化，我写的层级很高，小马哥写的细致（我觉得这不是个要点，所以没展开讲）
2. 漏了杭州的做法：产城融合，打造江河汇综合体
3. 漏了发动民间力量创作文化作品，
4. 小马哥觉得荷兰的案例只需要关注保护部分，利用部分不管（因为传承利用方式不一定适用于中国），我不赞同

**案例4（偏面试化）**

根据“给定资料3”，针对《G市医疗机构“不满意就退费”工作实施方案(试行)》的具体内容及社会上的相关争议，请向G市卫生部门提出你对此方案的意见和建议。(25分)

要求:观点明确概括性强，合理可行;不超过400字，思路清晰，

材料3

2018年11月16日，G市卫生部门初步拟定了《G市医疗机构“不满意就退费”工作实施方案(试行)》的征求意见稿，向社会各界广泛征求意见。这份草拟征求意见稿规定:患者在接受诊疗服务过程中，对就医环节中的某一项服务若有不满意的，可向院方进行投诉，并按相关规定申请退费。经医院核实确定无误后，即可退还当日该医疗服务项目的服务性费用。当然，退费范围仅限于文件所列医疗服务性收费填目，医疗技术性项目(如手术费等)、医疗技术治疗效果及已耗用的卫生材料费不属于退费范围之内。（推出退服务费的政策）

《G市医疗机构“不满意就退费"工作实施方案(试行)》的征求意见稿的部分内容

(一)门诊服务参考项目

1.对导诊或收费员的挂号服务不满意的，按10元/次退还服务费

2.对门诊医生诊疗服务不满意的，退还当日当次门诊医生“挂号费”及“诊疗费’

3.对门诊收费员收费服务不满意的，按10元/次退还服务费。

4.对门诊药房工作人员服务不满意的，退还当日当次“药品费”的50%。

5.对检验科工作人员化验服务不满意的，退还当日当次“化验费”的50%。

6.对影像科工作人员CT、DR服务不满意的，退还当日当次“放射费”的50%。

7.对功能科工作人员彩超、心电图、纤支镜、胃镜、喉镜、肺功能等服务不满意的，可退还当日当次“检查费”的50%。

8.对门诊护士注射等治疗服务不满意的，按50元/次退还服务费

9.对急诊科院前急救服务不满意的，按30元/次退还当日当次“院前急救费”

10.对行政职能科室工作人员提供的相关服务及后勤保障(门卫、保洁、食堂等)服务不满意的，按10元/次退还服务费。

（对各类人员不满意的退费标准）

(二)住院服务参考项目

1.对入出院处办理入出院及住院费服务不满意的，按20元/次予以退费

2.对医保出院结算服务不满意的，按20元/次予以退费

3.对住院医生诊疗服务不满意的，退还当日“诊疗费”

4.对住院护士日常护理服务不满意的，退还当日“护理费”

5.对住院药房工作人员服务不满意的，退还当日“药品费”的50%。

6.对检验科工作人员住院化验服务不满意的，退还当日“化验费”的50%。

7.对影像科工作人员住院CT、DR服务不满意的，退还当日“放射费”的50%。

8.对功能科工作人员住院彩超、心电图、纤支镜、胃镜、喉镜、肺功能等服务不满意的，退还当日当次“检查费”的50%。

9.对行政职能科室工作人员提供的相关服务不满意的，按20元/次予以退费

10.对住院期间门卫、食堂、保洁人员提供的安保、保洁等服务不满意的按20元/次予以退费。

（对住院相关服务不满意的退费标准）

该征求意见稿一发布，立即在社会上引起了广泛热议。有人认为，“医疗不满意就退费”这样的方案，无疑就是给医疗工作者一定的压力，有助于促进医生自省、自律，提高工作质量，有助于倒逼医疗工作者改进服务态度，提高服务水平;但也有人认为，医疗服务是专业性极强的服务行业，“不满意就退费”是把患者的医学知识设定为超过专业医生，可以评价医生的专业技术水平了，**可操作性不强，而且很容易引发新的医患冲突，甚至引发消费者的道德风险。**还有人提出，如果说“不满意可退费”，**那么“不满意”的标准又是什么?**强调医疗服务本身是一个多元、复合的议题，其内容包括“能力评价""态度评价”"效果评价等等，很难简单地做出满意或不满意的评价。

题目材料阅读思路：1.这个材料字相对很少，但是答案字数又给的很多，真是搞人，估计能写的都要尽量多写上去了。

1. 让我们提出意见和建议。意见就是提出你认为不好的，有问题的地方。那就是这题问题也要写进答案。
2. 材料只给了问题，没给对策。所以这次是写问题+“提出对策”了。且问题和对策应该一对一。 理论自己应该不能提出问题，不然就不可控了。（或者题目明确指定要你提出）
3. 三个要点，四百字，还没啥材料可抄的，需要自己稍微扩充点应该

对应材料：材料3

作答内容：针对具体内容及社会上的相关争议，提出意见和建议

作答要求：400字内

打草稿：

1. 操作性不强 不满意的标准很复杂，难介定 且患者没有能力评价他们的服务水平是否合格
2. 医患冲突
3. 消费者道德风险

“提出对策”是在确保政策执行的基础上，还是说可以要求调整原有对策？ 应该是尽量不改政策

1. 一标记材料相关内容
2. 整合材料，形成答案

1. 问题：可操作性较弱。医疗服务是一个多元、复合的议题，其内容包括“能力评价""态度评价”"效果评价等，而患者的医学知识相对专业医生较弱，对患者来说很难简单地做出满意或不满意的评价。对策：制定服务标准，请医疗专业人士对每项医疗服务制定一个通俗易懂的服务标准，并张贴在医院显眼处，供患者和自己的实际医疗体验做对比。

2.问题：易引发医患冲突。可能会存在工作人员觉得服务到位但病人不满意的情况，引发两者之间的矛盾。对策：引入“裁判员”，当工作人员和患者产生意见分歧时，请没有利益关系的工作人员根据服务标准来判定该项服务是否合格，然后决定患者的不满意是否合理。

3.问题：存在消费者道德风险。不满意即可退费，会诱导某些患者给出不真实的投诉。对策：建立诚信体系，对每次投诉相关信息进行留档，对多次进行投诉的患者进行投诉合理性查验，对故意给出不真实投诉的患者给出劝告或者取消该患者投诉的权力。

答案自我赏析：1.每个对策都是根据问题的造成原因来写的，这样对策就不会层级过高，都是较具体的做法，可行性比较好

**2.每个问题或对策都是总或前置词在前，这样便于考官抓住重点**

3.每个问题我都写了原因，要不从材料找，要不自己扩充。一来是字数太充裕，需要凑字数，二来是解释下我的意见，使得意见更合理。三来是因为有了原因，后面更好写对策，与对策呼应。

4.感觉对策之间好像可以互相用，前两个问题的对策都可以拿给第三个用。

1. 小马哥答案

我认为《G市医疗机构“不满意就退费”工作实施方案(试行)》有助于提高医疗服务质量。但存在可操作性不强，容易引发新的医患冲突及消费者的道德风，缺乏评价标准等问题。因此，我提出如下建议:

第一:完善退费项目，将对医务人员专业水平的评价从方案中删除，避免涉及专业领域。将退费项目限定在服务态度、服务效果等非专业领域。

第二:明确评价标准，针对各退费项目中“不满意”的情况，从态度、效果等维度制定具体化、清单化的评价标准，供患者参考。同时，对评价标准进行解读，便于患者理性客观判断是否满意，

第三:科学核定投诉，应将患者不满意的投诉交由第三方进行核定，避免因医院自身核定内部服务，导致患者质疑，产生新的医患纠纷，同时确保核定工作公开化流程化、信息化。

第四:降低道德风险，制定相关措施对恶意、虚假投诉进行约束，例如与投诉人信用挂钩。

我答案的问题：1.没写全局总：为啥之前没写全局总，这里又写了。是不是仅仅写法不同，不重要？

这其实不是全局总，而是意见（看法）部分

1. 问题和对策可以一一对应，为啥不写在一起，一一对应？

因为此处要写看法。如把自己对这个政策好的看法写在前面，后面就很难和一一对应的问题、对策流畅的衔接上

1. 让我们提意见，好的部分也要提?

意见指的是看法，你对这件事发表一下你的意见（看法），并不一定是让你提这个东西不好的地方。

1. 我把没有统一标准写到操作性弱里去了，导致我比小马哥少写一个对策“完善退费项目，将对医务人员专业水平的评价从方案中删除”。我感觉我的问题和对策是包含了所有该写的内容的，但可能最终效果没有小马哥的答案好。

患者医疗相关知识弱和评价标准复杂应该是两个独立的东西，理应分两个要点来写。或者说评价标准复杂包含了患者医疗相关知识弱，因为它的基础是患者医疗相关知识强？

1. 观察不够细致。原文提到了“经医院核实确定无误后，即可退还当日该医疗服务项目的服务性费用。”我读完材料觉得是病人投诉就能成功。但不影响最终的答案。

小马哥说这道题很难，因为要凭平时积累去提对策，属于偏向面试的对策题。

**案例5**

如果你是沙洲市市场服务中心工作人员，请根据“给定资料4”分别梳理一个市场存在的问题，并提出相应的解决措施。(25分)要求:(1)问题梳理全面、准确;(2)所提措施有针对性、切实可行(3)不超过500字。

材料4

2019年年初，沙洲市启动城区农贸市场的改造升级工作。针对不同的市场现状，改造升级怎么进行更切合实际?为此，沙洲市市场服务中心调研走访了几个市场。先把镜头对准莲池农贸市场，这个市场有40年的历史了，附近的社区从一个发展到七八个，居民从千把人变成四五万人。随着周边居民的大量增加，市场脏乱得不成样子“

过道没两尺宽，并排都站不下两个人，买菜要侧着走。有时大夏天实在受不了，宁可走老远到一家超市买菜”。居民刘阿姨说。市场管理员最怕春夏之交:“下大雨，水一下子能积二三十厘米深。还有，消防设施配备也不全，存在安全隐患。”摊主王女士也愁，菜摊旁有条水沟散发着异味，市场内空气流通又不畅，顾客经常一边挑菜一边捂着鼻子，她不得不找木板盖着。

莲池街道办事处廖主任认为，老市场虽然问题多，但是居民有需求，搬不走，拆除重建代价又太大，最合理的办法就是对准问题改造。他说:“改造期间，老市场得关门施工，几万人的'菜篮子’不管不顾可不行。改造之前有准备，改造当中才好应对。"市场管理员提议:"要不先找个地方过渡一下。"居民刘阿姨对“过渡"有点担心:"那下雨天买菜方便不方便?卫生还有没有人管?"摊主王女士考虑的是:"在这里做了几十年生意就在一个位置上没动过，老顾客都熟悉，如果进行改造，工程完工后，还能不能重新回到老地方?

镜头摇到豹岭农贸早市。摊贩周大姐一早就来到处于小巷子的早市卖菜，5点半开始，8点就得收摊。她打比喻说:“我就是个'流浪’的摊贩。”"早市起先只有周边的菜农卖自产蔬菜，后来逐步有一些外来摊贩加入。考虑到确实能解决居民的买菜难题，社区一开始默许了其存在，只对开市闭市时间稍加限制。"豹岭社区党支部范书记介绍几位居民代表也一致抱怨:“每天早上，摊贩们将小巷堵个严严实实，出行极不方便。”“大清就吵吵闹闹，觉也睡不好。

社区深感为难。直接禁止，太粗暴;开了口子，管理力量又跟不上。“有时候八点已过.摊贩还不愿意走。”城市管理大队副大队长说，“我们和社区工作人员去管，摊贩们就一哄而散，人一撤，他们又继续贩卖。”“过去几年，社区周边的楼盘如雨后春笋般建起人口激增，买菜的需求越来越多，之所以流动摊贩多、临时市场乱，恰恰是因为缺少规范稳定的农副产品交易场所。"范书记建议，“这附近有一片闲置老厂房，是不是可以盘活起来做点文章?”

镜头转到沙洲市中心最大的农贸市场--月湖市场。这个市场各个道口没有设置栏杆，加上停车坪被货物堆满，更显得拥挤不堪。"经营户的手推车、三轮车，居民的电动车、自行车，通通往市场里扎。”居民张大妈说，“占道经营也很普遍，经营户的纸箱、塑料筐，全扔在过道上。”沙洲人喜好买活禽，但活禽是月湖市场环境污染的主要来源。如果直接取消活禽供应摊位，居民大多不同意，经营户也很难接受。参加调研走访的丁工程师在实地考察后指出:“目前活禽摊位的存放、宰杀和售卖三位一体不够科学，通风也不顺畅，这些都是造成污染的重要原因。

月湖市场本身建筑设施比较齐全，硬件上施工不需要伤筋动骨，只要预先做好安排特别是安全防范，完全可以就地边营业边整改。"月湖街道办事处李主任说。他认为，市场改造为的是利民、便民，相比于“一刀切”，还应该寻找更好的办法。“即使是改造提升后，管理也不只是政府部门和市场管理方的事，消费者和经营户，都是参与主体。要走出'治理一变乱一再治理’的循环，还得在制度层面上下功夫。