



愿你有运气，更有实力！

专题 03：公共服务（政府行为积极）类

面试热点 272：北京地铁试点快餐车、免洗快剪	2
面试热点 271：潮汐厕所	4
面试热点 267：政府大院“随便进”	6
面试热点 242：政府食堂节假日对外开放	8
面试热点 236：《问政山东》火爆出圈	10
面试热点 235：鼓励外卖骑手“随手拍”	12
面试热点 226：车站女厕所数量增多	14
面试热点 191：身份证照片也能拍好看	16
面试热点 169：一次挂号可管三天	18
面试热点 168：南京地铁的“小纸条”	20
面试热点 158：政务 APP 里能相亲	22
面试热点 152：重庆“背篓专线”	24
面试热点 131：高铁“溜娃舱”	26
面试热点 064：政府大院开放晒粮	27
面试热点 032：“小修小补”	29
面试热点 015：政府拆除院墙亲近百姓	30



愿你有运气，更有实力！

面试热点 272：北京地铁试点快餐车、免洗快剪

题目：

今年12月1日起，我国《城市公共交通条例》正式实施，《条例》进一步明确了城市公共交通优先发展战略。日前，北京为了促进“站城融合”，将继续推广站内便民服务设施，试点“免洗快剪”、面包店、快餐车等业态，提升车站与城市服务功能融合。对此，谈谈你的看法。

示范作答：

各位考官，考生开始作答：

地铁不仅仅只是一种交通工具，更成为了一座连接城乡、沟通人心的桥梁，当我们还沉浸在重庆背篓专线的人情味，南京地铁小纸条的贴心中时，北京地铁的诸多便民服务，又再一次让我们的心里暖暖的，此举势必会有诸多积极影响：

第一点。此举满足了快节奏的生活需求，提升乘客的体验与满意度。快餐车和免洗快剪等服务为忙碌的上班族节省了时间，使他们能够在通勤过程中快速解决餐饮和理发等需求，使得地铁站在功能上不再局限于交通枢纽，而是转变为综合性的生活场所，提升了乘客的整体出行体验。

第二点。此举是“站城融合”的有效落实。地铁站内的便民设施丰富了地铁车站的功能，使其与城市服务功能更加紧密地融合，

第三点。此举体现了城市管理中的人文关怀和文化包容。像之前开头提到的重庆“背篓专线”、南京地铁小纸条，还有如今北京地铁设置诸多的便民服务，很多城市的这一件平常的小事、一个平凡的举动，体现着城市管理中的温度与包容，回应民声的诉求，让我们生活在城市之中多了更多的归属感和幸福感。

第四点。此举也增加了地铁站的商业活力，还解决了部分就业问题。快餐车、免洗快剪等业态的引入到地铁站之中，为地铁站带来了更多的商业机会，而且其



愿你有运气，更有实力！

从业门槛并不是很高，也让部分群体有了就业和创业的机会。

这就是好的城市管理，让我们看到了轨道交通超出本身基建外的人文意义，也展现出城市发展过程中的温情和温暖，为了更好地服务百姓，我们可以从以下几方面做起：

第一点。不断完善管理工作。一方面，应综合考虑地铁站的客流量、乘客需求、空间结构等因素，选择适宜的站点和位置进行试点，合理布局，避免影响乘客的正常通行和地铁车站的整体秩序；另一方面，加强规范，确保食品的安全和卫生，同时加强对地铁站内环境卫生的管理，保持车站的整洁和美观。

第二点。加大宣传力度，广而告之。轨道交通部门、当地宣传部门和电视台等，不断加大宣传，让大家知道这些惠民举措，并且真正能享受到它带来的帮助，发挥它的效能。

第三点。政府也应该积极回应民生诉求，加强城市精细化治理。一方面，大兴调研，广泛征集群众的意见，从群众处汲取智慧；另一方面，加强落实，对于切实可行的举措，应该尽快落地，全方位的为民众提供更好的公共服务。



愿你有运气，更有实力！

面试热点 271：潮汐厕所

题目：

最近，在深圳的部分公园里多出了一些新设计，如“潮汐”厕所、便民淋浴间等。记者来到深圳市南山区大沙河公园，在公园的公共厕所内发现了两扇可以灵活推动的门，间隔于男女厕所之间。与普通公厕相比，潮汐公厕在男女厕位实现 1:2 的基础上，多了两道带锁的推拉潮汐门，当锁住男厕一侧的潮汐门时，厕间就调整为由女士使用。对此，谈谈你的看法。

示范作答：

各位考官，考生开始作答：

在追求高效便捷生活的今天，公共设施的优化设计显得尤为重要，我们在生活场景中经常会看到，人流量较大的地方，男厕经常畅通无阻，而女厕往往大排长龙，那题干当中的潮汐厕所的设置，将会带来诸多的积极影响：

第一点。此举给女性带来了更好的出行体验。“女厕所长期排队”已经是一个“老生常谈”的话题了，潮汐厕所的设置，使得女性在公共场所如厕时不再需要长时间排队等候，从而增强了女性的获得感、幸福感和安全感。

第二点。这也潜移默化地在滋养公众树立性别平等的意识。如厕看似是一件小事，但其实它是文明的大事，此举切实关注到了女性的实际需求与期待，体现了对女性权益的关注和尊重。

第三点。这也给其他公共设施改革提供了一个好的参考依据。其实不仅是公园，像车站、商场、景区等诸多公共场所，女厕数量都是不足的，都极为影响市民、旅客和游人出行体验，题干当中的潮汐厕所，为其他公共场所的设施设置



愿你有运气，更有实力！

提供了借鉴和参考，未来更多的公共设施可能会考虑到不同群体的需求，进行更加人性化的设置。

第四点。这也提升了城市的形象。通过引入潮汐厕所这一创新的公共设施设计，体现了政府在不断优化公共服务的用心和决心，不仅能够有效解决厕所排队难题，还能给市民和游客们留下良好的印象，进一步提升城市形象。

潮汐厕所设置的这一小步，就是社会文明的一大步，那为了让文明可以行稳致远，我们还需多方努力：

第一点。各地方政府可以加强扶植。政府应出台相关政策，鼓励和支持潮汐厕所的设置和推广，为其提供必要的政策保障，同时加大对潮汐厕所建设的资金投入，确保项目的顺利实施和运营。

第二点。要对公共服务不断进行升级和优化。一方面，可不断升级潮汐厕所的技术水平，提高其智能化、自动化程度，以便更好地满足市民和游客的如厕需求；另一方面，也可以建立潮汐厕所的用户反馈机制，收集市民和游客的使用体验和意见建议，以便及时发现和解决问题，不断完善和优化潮汐厕所的设计和管理方案。

第三点。鼓励好政策可以在不同的公共场合铺展开来。积极鼓励其他的场所诸如景区、商场等人流量密集的地方也可以效仿学习，科学设置潮汐厕所，给更多的人带去出行方便的体验感。

第四点。相关部门也要不断回应民生诉求，提供更精细化的公共服务。相关部门应该广泛收集民意，从群众处汲取智慧，全方位为民众提供更好的公共服务。



愿你有运气，更有实力！

面试热点 267：政府大院“随便进”

题目：

安徽六安市舒城县政府大院近日在网上“火了”，网友亲切地称：比自家小区还容易进出的政府大院。据悉，舒城县政府大院随意进出无门卡，自由停车不收费。对此，谈谈你的看法。

示范作答：

各位考官，考生开始作答：

政府大院敞开大门市民可随意进出，我认为其敞开的不仅是机关大院大门，是真情实意为人民服务的民本情怀，更是解决市民停车难等急难愁盼问题的责任担当，此举将会带来诸多的积极影响：

第一点。这是政府在回应老百姓的诉求。停车难一直是困扰着百姓的大问题，而题干当中政府大院随便进，自由停车不收费，正是解决了百姓这一困扰，政府愿意敞开大门，放下身段，以更加开放、包容的心态面对民众，这种亲民之举，让民众感受到了政府的温暖和关怀。

第二点。此举促进了公共资源的高效利用。在政府大院中，无论是停车场还是公共卫生间等，都属于政府投入的公共资源，政府大院对外开放，使得这些公共资源得到了充分有效地利用起来，创造了更大的价值。

第三点。这也拉近了政府与百姓之间的距离。以前一提政府大院，都是神秘、庄严、难以亲近的，距离感十足，而舒城县的这一做法，不仅在物理上拉近了政府与民众的距离，更在心理上消除了政府与民众之间的隔阂，普通老百姓也可以更加直观地了解政府的工作流程，感受政府的工作氛围，从而增强对政府的信任



愿你有运气，更有实力！

感和认同感。

第四点。这也推动了社会治理的进一步创新。通过开放政府大院，政府可以更加深入地了解社会问题和民众需求，从而制定出更加符合实际的社会治理政策和措施，同时，政府也可以通过与民众的互动和交流，探索新的社会治理模式和方法，推动社会治理的不断创新和发展。

如此利好的行为，为了使其发挥更大的积极作用，避免对工作人员的正常工

作带来干扰，或者发生一些负面的事件，我有以下几点具体的思考：

第一点。要加强管理。一方面，对于一些特殊的办公场所，要升级门禁设备，采用人脸识别、指纹识别等，确保只有相关工作人员才能进入；另一方面，在大院内部和周边设置监控设备，实时监控大院内的动态，以便能够更加及时的发现和

处理问题。

第二点。也要做好安保相关工作。增加安保人员数量，并对其进行专业的培

训，加强巡逻，维护好大院内部的正常秩序，避免发生意外情况。

第三点。也要加强宣传工作。在官方网站、媒体账号或大院醒目的位置，通

过短视频或海报张贴等多种形式，向公众宣传大院对外开放的意义以及应该遵循

的秩序，确保大家文明行使随意进出大院的权力，共同维护好大院内部的秩序。

第四点。也要做好意见收集和改进工作。可以在线上线下同步开设意见反馈

专栏，鼓励民众对目前的政府工作积极反馈意见，收集好后及时进行回复，不断

进行完善。



愿你有运气，更有实力！

面试热点 242：政府食堂节假日对外开放

题目：

一直以来，假期出游“停车难”“吃饭难”等问题困扰着游客，在这个国庆假期，多地市政府食堂纷纷在节假日对外开放。对此，谈谈你的看法。

示范作答：

各位考官，考生开始作答：

看到题干当中的内容，我的内心涌入一股暖流，从之前的节假日各地机关单位纷纷开放停车场，到秋收季多地政府大院敞开供百姓晒粮，再到多地建立市民纳凉处，太多太多的惠民之举来不及一一诉说，我们的政府在用实际行动关切着我们生活的方方面面，题干当中政府食堂假日开放，看似是一件小事，实则蕴含深意，有诸多的积极影响。

第一点。这切实回应了百姓的诉求，给我们带来了方便。假日的各个餐馆大排长龙，个别餐馆的价格还会略有浮动，这应该是我们每个人都有过的体验，政府食堂假日对外开放，为我们百姓提供了一个便捷、实惠、安全、有品质的就餐选择，满足了大众的就餐需求的同时，也提升了整个旅游的体验感。

第二点。此举促进了公共资源的高效利用。在政府食堂当中，小到碗筷，大到灶台餐桌椅等，都属于政府投入的公共资源，政府食堂在假日对外开放，使得这些原本在假日会闲置的公共资源得以充分有效地利用起来，创造了更大的价值。

第三点。这也极大程度提升了政府的形象。以前一提机关大院，都是感觉很神秘，此举能够让百姓走进大院，并且能感受平时工作人员吃饭的场所和餐食，这不仅是简单的一顿饭，在可口的餐食当中，搭建起来的是政府与民众之间的桥梁，拉近了政府与民众的距离。

政府食堂假日对外开放是一项创新且富有意义的举措，为了有效实施并持续



愿你有运气，更有实力！

发挥这一政策的积极作用，我有以下几点具体的想法：

第一点。要做好周密的准备工作。一方面，要对假日的人流量做好评估，安排好充足、新鲜、卫生的食材和经过培训的服务人员，以便给大家更好的就餐体验；另一方面，也要制定完善的安全管理制度和应急预案，确保在开放期间能够应对各种突发情况。

第二点。要做好宣传工作。可以通过官方网站、社交媒体、地方电视台等渠道广泛宣传政府食堂假日开放的消息，并且可以把一些特色菜肴制作成宣传海报和短视频，广泛在网络上开展传播，吸引更多民众前来就餐。

第三点。做好意见收集和改进工作。可以在线上线下同步开设意见反馈专栏，鼓励就餐人员积极反馈意见，收集好后及时进行优化和整改，不断进行完善。

第四点。其他地方政府也可以积极进行学习。在各地旅游业百花齐放的今天，为了能够给游客来到本地更好的旅游感受，可以积极敞开食堂大门，给游客带来方便的同时，也为本地的发展带来更好的口碑。



愿你有运气，更有实力！

面试热点 236：《问政山东》火爆出圈

题目：

《问政山东》这档节目在山东电视台热播，迅速吸引了大量关注。节目创新性地让政府官员直面镜头，即时回应民众关心的热点问题。对此，谈谈你的看法。

示范作答：

各位考官，考生开始作答：

在备考笔试和面试的过程中，我被长辈推荐去看这个节目，说实话我一开始有些抗拒，在想是不是过于严肃会有些无聊，直到我看了几期，不仅没有觉得枯燥，反而成为了它的忠实观众，下面我跟各位考官分享一下，我在不同的视角中对这个节目的看法：

作为一个普通百姓，在我朴素的视角中：第一点。我认为这个节目切实地关注到了民生热点，回应了我们百姓的诉求。从教育、医疗、住房、养老等各个方面，都进行了深入的剖析和探讨，通过舆论监督倒逼干部履职尽责，切实为百姓解决问题。那第二点，以前对于我们而言，可能觉得相关官员和政府工作离我们会比较遥远，但是通过这个节目，我们普通百姓得以直接了解政府工作的各个方面，包括各部门官员的履职情况、各项政策的执行情况等，这种高透明度有助于消除公众对政府工作的误解与猜疑。

除了普通百姓的角色，我又尝试带入了一下公职人员身份的视角。一方面，通过现场犀利的拷问和即时的反馈，强互动的模式增强了公众的参与感与满意度，拉近了政府与民众之间的距离，提升了公众对政府的信任感；另一方面，这也是一种问政形式的大胆尝试，不仅有利于山东本土搭建好民众与政府对话的桥梁，也为其他地区的政府信息公开和民主监督提供了重要借鉴作用。

如此利好的节目，应该积极地开办下去，发挥更大的效能，对此我有以下几



愿你有运气，更有实力！

点想法：

第一点。不断完善节目的内容和形式。在为民众解决问题为基础的情况下，可以增加一些互动环节、专家建议环节等，并且在一段时间后可以对之前节目中提出的问题的解决方案进行反馈，给民众以回应；并且其他地方也可以学习山东该节目的优秀之处，因地制宜地进行本土改良，积极创办自己的问政节目。

第二点。加强问题反馈机制和强化追踪工作。一方面，建立健全《问政山东》栏目的监督机制，对反映的问题进行跟踪督办，确保问题得到及时解决；另一方面，也可以开辟相关的线上反馈通道，多渠道地获取民声，倾听民意。

第三点。加强部门之间的联动。各级各相关部门，建立健全协同机制，加强信息共享和沟通协调，共同推动问题解决，形成上下联动、齐抓共管的工作格局。

第四点。加大宣传力度，提升公众的参与度。通过电视、网络、社交媒体等多种渠道，拓宽公众参与《问政山东》的途径，在提高公众对栏目的认知度和认同感的同时，更重要的是要激发出民众自主参与监督的热情，为推进政务服务更上一层楼贡献全民力量。



愿你有运气，更有实力！

面试热点 235：鼓励外卖骑手“随手拍”

题目：

近日，全国多地启动了外卖骑手“随手拍”活动，鼓励外卖骑手在配送过程中发现食品安全隐患或违规行为立即使用手机拍摄并上报。对此，谈谈你的看法。

示范作答：

各位考官，考生开始作答：

梅菜扣肉一直是我很喜欢的一道菜，直到 315 晚会曝光出来是淋巴肉之后，我至今心有余悸，虽然也倒逼自己学会了做饭，能够调剂和保障生活，但是难免偶尔也有犯懒的时候，那题干当中出现的鼓励外卖小哥随手拍活动，我认为会有诸多的积极影响：

第一点。这能使得民众、平台和商家实现共赢。对于我们普通百姓而言，食品安全是我们心头的大事，通过外卖小哥的及时反馈，我们能够更加清楚的去甄别一些餐馆，尽可能地规避一些风险，来保障自己的健康；对于平台和商家而言，这也是一种鞭策和督促，会倒逼其诚信经营，从而赢得良好的口碑，实现良性循环的经营模式。

第二点。这也提升了政府的监管效率。外卖骑手每日穿梭于大街小巷，遍布城市的各个角落，他们能接触到大量的餐饮店铺，这种广泛的覆盖面和灵活的行动能力，使得他们能够及时为监管部门提供准确的信息，管理部门可以更加快速、准确的通过线索去采取措施进行整治，大幅缩短了从发现问题到解决问题的时间周期，提高了监管效率。

第三点。这也推动了社会治理模式的创新发展。外卖骑手的参与使得食品安全监督不再仅仅是监管部门的责任，而是成为了公众共同参与的事项，在全民参与的过程中，不仅提升了提升社会治理的精准度，还增强了社会治理的透明度，



愿你有运气，更有实力！

使得社会治理更加全面、深入和有效。

外卖骑手“随手拍”活动的意义十分深远，为了使其能够更好地推行下去，发挥更大的作用，我有以下几点思考：

第一点。政府要积极号召更多的骑手参与其中。一方面，建立完善的激励机制，通过设置一些小礼品、奖金等物质奖励以及荣誉称号等精神奖励，吸引更多骑手参与其中；另一方面，要加强对骑手的培训，向其明确如何使用“随手拍”系统、如何识别食品安全隐患等，确保提供信息的准确性。

第二点。政府也要牵头做好反馈信息的管理工作。一方面是管理好骑手的个人信息，确保其隐私安全，提供安全培训、建立紧急救援机制等，确保他们在参与活动过程中的人身安全；另一方面，也要建立信息甄别及快速响应机制，对骑手上报的问题线索进行及时核实和处理，确保问题得到有效地解决。

第三点。主流媒体也要带头做好宣传工作。鼓励更多骑手参与其中的同时，也要对一些不良商家的处罚结果进行公示，起到警示震慑作用，鼓励商家及平台及时的自查自纠，诚信经营。



愿你有运气，更有实力！

面试热点 226：车站女厕所数量增多

题目：

近日，国家铁路局发布行业标准公告，对现行《铁路旅客车站设计规范》进行局部修订，进一步规范铁路旅客车站规划建设，其中对男、女厕位数量的要求作出优化，规定了候车区（厅、室）内厕位数（不含站位）宜根据最高聚集人数按每百人 2.5 个计算确定，男女厕位比例应为 1:2，男厕位（不含站位）数量不应少于 3 个，女厕位数量不应少于 4 个。对此，谈谈你的看法。

示范作答：

各位考官，考生开始作答：

我们在生活场景中经常会看到，人流量较大的地方，男厕经常畅通无阻，而女厕往往大排长龙，那题干当中的举措让厕位数量和比例的设置更为科学和合理，带来多了诸多的积极影响：

第一点。此举给女性带来了更好的出行体验。“女厕所总是排长队”已经是一个“老生常谈”的话题了，相信很多女性都有过“那边人好少”“好想去一下男厕所啊”的想法，但是出于个人素养和道德观念没有办法去，只能原地干着急，那题干中的调整，终于可以让女性大胆喝水，不用再因为种种顾虑而减少饮水，不用再为了厕所排队而增加出行预算时间了。

第二点。这也一定程度上强化了民众性别平等的意识。如厕小事也是文明大事，这一数量的改变充分考量到了女性旅客所面临的现实困境，切实关注到了女性的实际需求与期待，体现了对女性权益的关注和尊重，让女性权益保障取得实质进展。



愿你有运气，更有实力！

第三点。这也给其他公共设施改革提供了一个好的参考依据。其实不仅是车站，像商场、景区、游乐场等等诸多公共场所的女厕位数量不足，都极为影响旅客和游人出行体验和公共服务质量，题干当中的调整，为其他公共场所的设施设置提供了借鉴和参考，未来更多的公共设施可能会考虑到不同群体的需求，进行更加人性化的设置。

第四点。这也体现了政府在不断优化公共服务的用心和决心。从之前各个车站就开始建立无障碍厕所、母婴哺乳间等场所，配备感应水龙头、高速烘干器、开水器等各类设施；还有如今考场上的这个题目，我们的政府真的在各种细节处回应着民生的诉求，为我们提供越来越精致的公共服务。

车站厕位比例调整的一小步，就是社会文明的一大步，那为了让文明可以行稳致远，我们还需多方努力：

第一点。我们每个人在公共场合要树立公德意识。如厕完应尽快离场，给他人提供方便，公共场所的诸如卫生纸、擦手纸、洗手液等，应该按需索取，切不可贪心据为己有。

第二点。相关部门也要不断回应民生诉求，提供更精细化的公共服务。在公共场所，女性如厕难的问题一直备受诟病，相关部门听到了民众的反馈，便开始着力解决，在其他公共服务领域，也应该广泛收集民意，从群众处汲取智慧，全方位的为民众提供更好的公共服务。

第三点。鼓励好政策可以在不同的公共场合铺展开来。积极鼓励其他的场所诸如景区、商场等人流量密集的地方也可以效仿学习，科学改造和设置厕所的数量，给更多的人带去出行方便的体验感。



愿你有运气，更有实力！

面试热点 191：身份证照片也能拍好看

题目：

在浙江某派出所，有个“衣帽间”挂满了男女老少各种款式共 40 多件衣服，还有梳子、黑色小发卡等，正是为来办理证件的人准备的，拍好照后，现场可以看、可以选，如果不满意，还可以重拍。对此，谈谈你的看法。

示范作答：

各位考官，考生开始作答：

看到这个题目，我的内心可以说是很惊喜又很温暖，我们的很多生活当中的小苦恼，在真的被各个部门所关注，题干当中的“衣帽间”服务，是公安机关在公共服务领域创新实践的一个缩影，用小细节体现出了城市的大魅力，这份细致和这份关怀势必会带来诸多的积极影响：

第一点。这个举措切实解决了很多百姓的小烦恼。身份证现在在我们的生活中使用场景非常之多，我之前也在网上看到过大家的吐槽，证件照这种东西就有一种“让人露出真面目”的魔力，身份证照是世界上最丑的照片等等的言论，虽然这并不影响大家的功能使用，但是爱美之心人皆有之，好看的身份证能让大家的心情随之舒畅。

第二点。这也体现了政府在不断优化公共服务的用心和决心。从之前在新闻看到的重庆“背篓专线”，到南京地铁站的“小纸条”，再到浙里办的官方 APP 都出现了相亲板块，还有如今考场上的这个题目，我们的政府真的在各种细节处回应着民生的诉求，为我们提供越来越精致的公共服务。

但我们在享受这些好举措的同时，也必须懂得好的公共服务，需要双向奔赴才能发挥它的正向作用，我们要降低自己对身份证照片的预期；一方面，身份证照片区别于我们手机中的那些美颜过的照片，它是具有身份识别功能的，所以不



愿你有运气，更有实力！

能过度美化，要还原真实的形象；另一方面，去现场办理，为我们拍照的并非专业的摄影师，而是派出所的工作人员，不能因为达不到自己严苛的要求，就一直浪费公共资源重拍，要掌握好这个分寸。为了使得这个举措更好的发挥其效能，我们可以从以下几个方面做起：

第一点。政府要不断的完善相关管理，提供更精细化的公共服务。一方面，为了保证给大家提供好看照片的同时，也要兼顾效率，可以设置拍照次数的上限，让大家自觉遵守，在范围内择优选择；另一方面，在其他公共服务领域，也要大兴调研，广泛收集民意，从群众处汲取智慧，全方位的为民众提供更好的公共服务。

第二点。加大宣传力度，广而告之。通过各类新媒体账号发布告知，让大家知道这项惠民举措，让大家能够享受到这项服务；并且鼓励大家在享受这项服务的同时，多一些包容和理解，在排队人数较多的情况下，不因为个人的严苛要求而过分占用公共资源。

第三点。鼓励好政策可以在全国铺展开来。积极鼓励其他的城市也可以效仿学习，让这种相对较低成本的公共服务可以在全国铺展开来，给各地的民众都带去更好的生活体验。



愿你有运气，更有实力！

面试热点 169：一次挂号可管三天

题目：

近年来，多地开始陆续实施“一次挂号管三天”的制度，老百姓纷纷拍手称赞。对此，谈谈你的看法。

示范作答：

各位考官，考生开始作答：

二十大报告中重点提出，要坚定不移推进健康中国建设，把保障人民健康放在优先发展的战略位置。而题干当中的这一利民举措，正是响应二十大报告的精神指示，积极回应民声诉求的生动诠释，此举势必能带来诸多的好处：

第一点。切实地解决了百姓心头的大问题。一方面，在快节奏的生活之下，大家的工作都比较繁忙，此举有效地避免了重复挂号排队的费用和时间，以及和医生的沟通成本，切实为大家带去了方便。

第二点。这也有利于良好医患关系的建立。对于医务工作者而言，此举大大降低了他们在秩序维护、问题咨询、重复问诊等低效的工作量，可以腾出更多的时间和精力放在优化服务上；对患者而言，他们享受到了诸多好处，便能有更平和的心态积极就诊，良好的医患关系在无形当中进行优化。

第三点。这也有利于医院和政府良好形象的建立。回顾我认知中的挂号历程，在十几年前，好多医生的号都需要提前一晚上就搬着小板凳去医院挂号窗口排队，到前几年各大医院开始全面实施提前预约、线上挂号制度，再到如今的一次挂号可管3天，这一路，政府都在积极回应民声诉求，切实地从百姓的出发点去考虑，让百姓也看到了政府的这份诚意，更加相信和信赖政府。

第四点。这也为我们各地探索更多的良好就医服务做出了表率作用。我国是人口大国，人口众多，医疗资源匮乏，就医难一直是我們面临的老大难问题，但我们不断深化医疗改革的出发点和落脚点就是为大家提供更好的医疗服务，此举



愿你有运气，更有实力！

势必能让更多的医疗医院开始审视和思考，自己未来的发展方向。

但我们在看到诸多好处的同时，也得看到背后默默付出的是医疗工作人员，他们本身就是稀缺的职业资源，这个政策的落地将给他们带来更大的工作量，为了能更好地稳住医生的保障和患者的便利就医这个天平，让这个好举措发挥更大的效能，我们可以从以下几方面重点发力：

第一点。要用科技赋能政策的落地实施。要从挂号的源头进行管理，利用医疗信息系统，不断去完善挂号相关的功能，通过大数据统计，让首次就诊的挂号数量、复诊号数量和医生的工作量之间进行平衡，找到适合的数值，最大限度地保障医生合理工作时间的同时为患者提供优质医疗服务。

第二点。完善管理细则，确保制度实施有据可依。对于首次就诊的医生，以及再次就诊的医生是否为同一人，整个就医的流程是否真正能形成一个闭环等等细节，都作出相应的规定，并且要及时回头看，对于落实过程中发现的不足，要及时进行修正。

第三点。也要完善绩效考核机制，保障医生权益。根据新制度，搭建配套的绩效考核机制，对于工作量提升的部分，要真正给予福利保障，让医生的付出能得到回报，调动医生的主观能动性，减少政策落地的阻力。

第四点。也要加大宣传力度。如此好的惠民举措，就应该通过多种渠道，如在医院和卫健委的官方账号循环发布相关视频，也可以在公交车等电视广告上进行宣传，确保大家能真正享受到此政策带来的便利。



愿你有运气，更有实力！

面试热点 168：南京地铁的“小纸条”

题目：

近日，江苏南京地铁上的暖心一幕引发网友点赞。据报道，一位老人手里拿着一张纸条，上面详细标注着换乘路线。据介绍，这张纸条是地铁南京南站推出的“信鸽服务”，服务区设置在地铁进站口并且有显眼的引导标志。工作人员在了解问路乘客需求后，将换乘方式写在纸条上，除此南京地铁还推出了“彩虹便民条”服务。对此，谈谈你的看法。

示范作答：

各位考官，考生开始作答：

当我们还沉浸在重庆背篓专线的人情味中时，南京地铁又用一张张“小纸条”温暖了我们的心，老年人握在手中的不再只是一张小卡片，而是这座城市对他们的包容和关爱，此举势必能带来诸多的积极影响：

第一点。这个举措切实为老年人带去了方便。人口老龄化是我国今后在相当一段长的时间需要面临的基本国情，我国目前有将近 3 亿的老年人，但是随着数字经济的发展，一部分老年人还没有跟上数字的步伐，对于我们来说再简单不过的查询地图 APP，对他们来说都是很困难的事情，那么南京地铁站的小纸条，就缓解了老年人的这一困境，为他们的出行带来了极大便利。

第二点。这一张张小纸条和一个个“彩虹便民条”，体现了城市管理中的人性化服务。其实不仅是南京地铁站，比如西安地铁推出“出行便民指引条”，卡片收集了去往西安客运交通枢纽等多种出行路线，一张卡片指引一个地点。合肥各火车站换乘点也都设置了“路路通”便民指引条，包含合肥市景点、商场等标志性地点路线指引，就是这一件件平常的小举措，体现着城市管理中的温度与包



愿你有运气，更有实力！

容，回应民声的诉求，让我们生活在城市之中多了更多的归属感和幸福感。

第三点。这也在社会传递了更多的温情和正能量。此刻我坐在考场上，都能感受到老年人拿到那一张张小纸条，外地游客看到那一张张出行路线指示图，内心该有多么的踏实和温暖，这份温情将在每一个知道这件事的民众中流传，让我们看到政府真正为百姓考虑的良苦用心。

这就是好的城市管理，让我们看到了轨道交通超出本身基建外的人文意义，也展现出城市发展过程中的温情和温暖，为了更好地服务百姓，我们可以从以下几方面做起：

第一点。探索更多的适老化服务。南京的小纸条，给我们如何完善老年人的配套服务提供了一个新的思考。也许我们在服务老年人的时候，或许不需要多么高级高端的措施，而是需要尽可能贴合实际需求，真正能给老年人带来便利的办法，效果可能会更深入人心。

第二点。政府也应该积极回应民生诉求，加强城市精细化治理。一方面，大兴调研，广泛征集群众的意见，并且也征集群众的合理建议，从群众处汲取智慧；另一方面，加强落实，对于切实可行的举措，应该尽快落地，全方位的为民众提供更好的公共服务。

第三点。加大宣传力度，广而告之。对于已经有的惠民举措，要多部门联动进行宣传，比如轨道交通部门、当地宣传部门和电视台等，不断加大宣传，让大家知道这些惠民举措，并且真正能享受到它带来的帮助，发挥它的效能。



愿你有运气，更有实力！

面试热点 158：政务 APP 里能相亲

题目：

近日，政务 APP “浙里办”的婚恋交友服务引发热议，用户根据提示进行实名注册，上传个人信息和择偶条件，后台审核认证通过后就能成为认证会员。在“推荐”栏目中，能看到参与相亲交友的用户，所在区域、年龄、身高、职业、照片等信息一目了然。对此，谈谈你的看法。

示范作答：

各位考官，考生开始作答：

我们的官方 APP 为了推动单身青年“脱单”，竟然出台了专门的相亲板块，这可谓是在我们的政府服务大蓝图上新增了一块为民办实事的版图，我认为这将带来诸多意义：

第一点。是“官方严选”的 APP 更加安全有保障。相对于我们 315 晚会中曝光的一系列线上交友平台，“浙里办”的婚恋交友服务是经过层层审核，更好的兼顾了真实、高效和安全性，消除了大家线上婚恋交友的后顾之忧。

第二点。给更多的单身男女提供了一个靠谱的恋爱途径。现代社会快节奏生活方式的之下，年轻人面临着升学、就业、买房等多方面的压力，一方面是根本没有时间和精力去找到靠谱的相亲途径，另一方面，无论是线上或者线下的相亲机构，往往价格都比较高，此举也是帮助年轻人的经济压力。

第三点。这也有利于青年人更好的投入工作。俗话说得好，“安居才能乐业”，只有积极地解决了单身男女的交友和婚恋问题，他们便能腾出更多的精力投入到工作岗位之中。

第四点。这也给各地政府如果更好的回应民生诉求提供了一个很好的示范带



愿你有运气，更有实力！

头作用。群众之事无小事，目前我国单身人口有 2 亿多，而且结婚率和人口出生率持续走低，并且我们已经连续两年人口负增长，这些摆在我们面前的数据，不得不让我们从源头重视起适龄青年的婚恋事宜，浙江政府这一个举措，就是关注民生大事并积极回应民生诉求的很好范例。

为了让官方的交友平台做得更好，我们可以从以下几个方面做起：

第一点。平台可以进一步完善，提供更优质的服务。一方面，可以更加细化的收集用户的喜好，更好地帮助青年找到相匹配的对象；另一方面，也可以在官方 APP 上开设更多的知识普及以及指导咨询，帮助大家树立正确的婚恋观、家庭观的同时，可以积极主动地敞开心扉找到伴侣。

第二点。政府牵头举办更多的交友活动。由线上发展到线下，各单位可以定期举办联谊活动，可以进行自我介绍、才艺展示、互动游戏等环节，鼓励单位内部的单身男女积极主动地参加，让大家在比较轻松的气氛下了解对方。

第三点。更多的省份可以学习“浙里办”的创新之举。转变工作理念，由原来的管理为主变为服务为主，积极回应民众的诉求，在多个省份的政务服务平台开设相亲专栏，帮助解决单身青年的交友难题。



愿你有运气，更有实力！

面试热点 152：重庆“背篓专线”

题目：

在重庆有一条特殊的地铁线，每天都有一群老人背着背篓搭乘地铁去市区卖菜。当地人还给这条地铁线起了个名字，叫“背篓专线”。但最近有网民在网络问政平台上建议重庆公交及地铁禁止乘客携带菜筐。重庆轨道交通部门对此回应称，轨道交通的服务宗旨是“以人为本、服务民生”，乘客携带的物品合法合规即可。这条充满人情味的回答，引发大量网民的点赞和评论。对此，谈谈你的看法。

示范作答：

各位考官，考生开始作答：

什么是好的城市管理，我在题干当中的“背篓专线”就找到了我的答案，一个城市能容得下‘阳春白雪’，也容得下‘下里巴人’，能够包容每一个勤勤恳恳奋斗的人，这就是好的城市管理。重庆轨道交通部门的回应，展现出的是轨道交通超出本身基建外的人文意义，也展现出城市发展过程中的温情和温暖，这将有诸多的意义：

第一点。“背篓专线”为很多家庭带去了希望。在我们看来，那一个个背篓里背的不过是一些应季的新鲜蔬菜和水果，但对这些老人来说，他们的背篓里是一家人的生计，他们通过“背篓专线”到城里卖菜方便多了，城里的蔬果价格相对于农村也会更高一些，他们的收入也就更多了一点。

第二点。“背篓专线”体现了城市管理中的人文关怀和文化包容。其实不仅是重庆的“背篓专线”，南京为快递外卖小哥设置专用停车位、徐州为环卫工人送免费午餐等等……很多城市的这一件平常的小事、一个平凡的举动，体现着城



愿你有运气，更有实力！

市管理中的温度与包容，回应民声的诉求，让我们生活在城市之中多了更多的归属感和幸福感。

第三点。这在社会中也传递了良好的价值观。城市的发展既要追求现代化与高效性，又要保持对多元群体的包容与关怀。在快节奏的现代生活中，不应忘记那些为生活默默付出的人们。他们的存在，是城市不可或缺的一部分；他们的努力，也是城市繁荣发展的重要支撑，他们让我们相信，只要勤勤恳恳的努力生活，总有人会默默地给予我们关怀和力量。

地铁不仅仅只是一种交通工具，更成为了一座连接城乡、沟通人心的桥梁，为了更好的回应民众的诉求，我们可以从以下几方面做起：

第一点。我们每一个民众都应该多一些包容。给予理解和包容的，不仅是城市的管理者、地铁运营方，也包括我们广大的乘客。如果我们遇到部分年龄大的菜农，可以顺手提供一下帮助，搭一把手，帮一帮忙，这一个举手之劳和收到的那一声“谢谢”，可能会让我们的一天都充满阳光和力量。

第二点。地铁运营方可以探索更为高效便捷的服务保障。比如菜农携带的背篓一般较重，安检人员可以在他们出行的高峰期增派人手，在菜农进站、过安检、乘车、到站等一些关键节点上，做好引导和帮助工作，方便菜农快捷进站，提高运行效率的同时也保障其他乘客出行。

第三点。政府也应该积极回应民生诉求，加强城市精细化治理。一方面，积极地收集民意，对于切实能提高民众生活质量的建议，应该积极采纳并落实，做到“民有所呼，我有所应”。另一方面，积极构建工农互促、城乡互补、共同繁荣的新型工农城乡关系，加快农业农村现代化和乡村振兴的进程，不断向国家的发展方向积极落实。



愿你有运气，更有实力！

面试热点 131：高铁“溜娃舱”

题目：

1月29日下午，在厦门开往上海的G1654次高铁列车上，一群小旅客在乘务员的带领下玩着趣味小游戏。这列高铁列车的9号餐车车厢部分区域被临时改造成“溜娃舱”，给带娃出门的家长们“搭把手”，也提升其他旅客的乘车体验，这样的暖心举措很快冲上微博热搜。对此，谈谈你的想法。

示范作答：

各位考官，考生开始作答：

怎么面对高铁、飞机上的“熊孩子”，是一个老生常谈的问题，当事家长和现场乘客、有孩子的和没孩子的，不同身份的人基于不同的认知，有不同的感受。当这个老大难问题遇到题干当中所说的临时搭建的“溜娃舱”便迎刃而解了，我认为这个现象好在两点，一个是“溜娃舱”，一个是临时搭建，具体我有以下看法：

首先第一点。“溜娃舱”的出现。一方面，可以给家庭的出游和旅行带来极大的便利，对于一些低年龄段的小朋友，也许他们并不是“熊孩子”，只是他们的表达方式有限、心智还不够成熟，容易对陌生地的不安，即使是遇到了真正的“熊孩子”，面对诸多的玩具和游戏，他们也可以在愉快的玩耍过程中，乖乖的度过漫长的乘车时光。另一方面，也可以让其他游客有一个良好的休息环境。奔波在路上，本身就是一件疲惫的事情，好不容易上了火车想好好休息一会儿，却时不时被附近孩子哭声的吵醒，这确实很令人苦恼。如此一来，那其他游客无论是休息抑或者在高铁上完成工作处理，都有了一个安静的环境。

第二点。我认为“临时搭建”这个弹性的举措也是很好的决策。一方面，因



愿你有运气，更有实力！

为“遛娃舱”固然好处多多，但这背后需要铁路公司增加投入和成本，铁路公司的负担会很大，而且还需要增派人手，如果对于孩子较少的列车车次来说，如果固定设置“溜娃舱”可能都没有办法收回成本，但如果根据列车的孩子数量，临时在部分空闲区域改造，这个弹性的决定，就缓解了上述问题。另一方面，这也是我们不断优化公共服务的一种体现，民生无小事，百姓获得感、幸福感与日俱增的背后，是各种细节之处的公共服务的持续优化的体现

其实啊，相比较起孩子吵闹的行为本身，更多人不满意的其实是“熊家长”视而不见，不管不教，甚至嘴硬挑衅的态度。大家对“遛娃舱”的呼声如此之高，不过是对提升人们规则意识和公德意识的全民期盼问题。如果每一个乘客都能自觉遵守规则，管好同行的小孩不霸座、不吵闹，那么哪怕没有“遛娃舱”，那些问题也能迎刃而解。对此，我有以下几点想法：

首先第一点。主流媒体应该作出表率作用，加大宣传力度。通过各种渠道，如电视、广播、网络、公共广告牌等，向广大乘客宣传高铁乘车文明礼仪，提高乘客的文明素质，不要对自己的“熊孩子”放任不管。此外，也可以在高铁站台、车厢内悬挂提示标语，提醒乘客注意文明行为，做好孩子的安抚工作。

第二点。铁路局可以动态设置车次的“溜娃舱”。提前采购“溜娃舱”所需要的相关物资，做好储备工作，提前对已有的工作人员进行排班，确保对于本车次有较多孩子的情况之下，可以把车次内的空闲区域，快速进行搭建，抽调相关工作人员，做好“溜娃舱”的服务工作。

面试热点 064：政府大院开放晒粮

题目：

今日，河南等地把政府办公场所空地腾出，将场地清理干净开放，供群众晾晒小麦。对此，你怎么看？



愿你有运气，更有实力！

示范作答：

各位考官，考生开始作答：

“开院晒粮”，敞开的不仅是机关大院，更是真情实意为人民服务的民本情怀；晒出来的不仅是老百姓的粮食，更是解决群众急难愁盼问题的责任担当，让我们为他们点赞。此举的好处是不言而喻的。

满足群众晒粮需求，确保粮食安全。眼下正是夏粮收获的关键时期，可现在又正逢雨季，久雨初晴的有利时机是不容错过的，此举解决了粮农“晒粮难”问题，体现政府积极作为。

面对群众的晒粮需求。政府并没有做出什么惊天动地的大事，甚至可以说是有点“微不足道”的小事，可政府把这一件件看似琐细不起眼的小事，当成自己的大事来办，用实际行动践行了“为人民服务”的初心。

优化社会资源利用。政府大院里的空闲场地实现了资源利用最大化、最优化。

非常时期，就该有非常之担当、非常之举措，为了更好解民之所需呢，我觉得应该多措并举：

第一。统筹资源利用。除了政府大院。还可以充分利用文化广场、学校操场、房前屋后、平整房顶等各类场所，甚至一些企业的标准化厂房、空置的厂房等，积极开展晾晒。

第二。做好帮扶工作。干部在推动场所开放的过程中，应该主动担责、积极协调，全面掌握每家每户的晾晒情况，进而及时解决场地不足、人手不够等问题。机关干部也应该亲自下场，不仅要为晒粮群众做好志愿服务工作，还要帮助群众做好晒粮及粮食看护工作。

第三。媒体应该加大宣传力度，鼓励其他政府部门也应该效仿学习，牢固为人民服务的理念。政府要清醒地认识到无论是群众家中的安全隐患、邻里纠纷的困扰，还是社会上“停车难”“晒粮难”的问题，看似是小事，其实都是民众心头的“阻梗”。如果不能及时解决这些“阻梗”，它就有可能由小矛盾变成大冲突，甚至变成影响社会安定的问题。

“为人民服务”从来不是一句空话套话。从点滴小事做起，用实际行动为群众诚心诚意办实事，尽心尽力解难事，群众会知道谁是真正做实事的人，他们也必



愿你有运气，更有实力！

将得到群众的称赞。

面试热点 032: “小修小补”

题目:

近日，商务部发言人提到，让修雨伞、修拉锁、配钥匙等“小修小补”规范有序回归百姓生活，请谈谈你的看法？

示范作答:

各位考官，考生开始作答：

在我小的时候，每天上学的路上，都会跟我们路口配钥匙的爷爷打个招呼，有时候放学晚了，他还会调侃我“今天是不是上课没好好听讲”，那至今都是我心头很温暖的一份回忆。城市生活要有高品质的城市环境，也需要接地气的生活服务，更需要那一份很重要的城市温度。

第一，满足了群众的基本生活需求。为百姓生活提供更多便利，让大家更有幸福感、获得感。既培养了艰苦朴素的美德，又节约了家庭开支，对年轻一代树立正确消费观起到了不可或缺的作用。

第二，让城市更加有烟火气。城市大多都是水泥路面、高楼大厦，多少会显得有些冰冷，而街头巷尾的这些小修小补，会让人们的心灵多少获取一些温暖。

第三，“小修小补”有序回归解决了部分群体的就业问题。大部分小修小补的从业者，都是城市底层人群，属于弱势群体，他们没有其他生存的技能，此举能大大拓展就业渠道、增加就业机会。

为了更好的落实这一利好政策，我们应该做到以下几点：

第一点，政府牵头做好配套服务工作。应该合理的进行统筹规划，在不影响交通出行的情况下，充分利用社区边角、街道闲置地方，让群众在家门口就能享受到便利服务。

第二点。加大对商户的扶植力度。可以对商户进行培训，增强自己手艺的同时，也应鼓励其创新服务方式。培训其使用网络平台，利用网络接单、预约服务



愿你有运气，更有实力！

等，让市民更方便地找寻“小修小补”，也增加其订单量促进营收。

第三点。媒体也应该加大宣传力度。对于新一代年轻人，尤其是 00 后群体，可能对其没有深厚的情怀，往往不会选择，媒体可以拍摄一些老手艺人的纪录片或短视频，让年轻人了解这一群体，增加对他们的认可。地方的探店达人也可以去宣传小修小补的经营范围，经营时间及具体位置，增加他们的客流量。

面试热点 015：政府拆除院墙亲近百姓

题目：

市政府大院拆除了院墙，设置了停车位，种了树，建成可开放式公园，对此，你怎么看？

示范作答：

各位考官，考生开始作答：

政府拆除院墙的做法体现出了足够的气魄和胸襟，值得我们拍手叫好。其意义是多方面的：

首先，拉近了干群关系。高大肃穆的院墙就像天然的屏障，往往让政府机关在民众心中变得遥不可及、高不可攀，该政府拆除院墙的做法不仅在空间上拉近了与民众之间的距离，更打破了民众心中对政府机关的刻板印象，让群众和政府的关系变得更加融洽，拉近了心与心之间的距离。

其次，促进了便民服务。该政府让路于民、让绿于民，为市民提供了遛娃、跳广场舞、散步聊天的好去处，给市民的日常文娱生活提供了更为充分的场所，也在一定程度上缓解了周边市民停车难的问题，践行了为民、便民、利民的宗旨，充实了为民服务的项目。

再次，提高了资源利用率。市委、市政府大院的空间也是公共资源，增设绿化、公园设施的做法进一步发挥了政府大院的公共服务职能，让群众纳凉、休憩，享受城市绿化所带来的环境及社会价值，变单一的管理办公职能为全社会成员共有共享，一举多得。



愿你有运气，更有实力！

但是，需要注意的是，开放政府大院为日常安保和管理带来了压力，开放举措是否能够一直施行也是很多市民朋友所关心的，我们可以通过如下方式对相关措施进行完善：

第一，调整相关管理制度。一方面，对外开放的机关的单位可以通过引入人脸识别系统、更新工作证件等方式，完善内部工作人员的身份认证体系，对来访群众做好登记和引导，确保楼内工作秩序稳定；另一方面，安保工作人员不仅要负责楼内消防安全、秩序安全，也需关注院内情况，细化院内公共区域的责任制度，面向群众做好安全维护。

第二，保障开放举措的持续性。各地机关单位需做好院内树木、草坪等绿化植被的日常 养护工作，定期检修和更新相关休闲娱乐设施，保障开放空间的环境质量，也需将政府大院 对外开放这一举措常态化，纳入年度工作规划和考核标准，避免半途而废。

第三，拓宽对外开放范围。其他地区的机关单位、大学等教育机构等可以向该政府学习，根据实际情况设计开放方案，明确开放时段和范围，为市民提供更多的停车、 健身、娱乐空间，让优秀的做法遍地开花。