

版权所有  
复制必究

## 2021 年度事业单位联考《综合应用能力测验 A 类》 模拟试卷（2）

**重要提示：**

为维护您的个人权益，确保事业单位考试的公平公正，请您协助我们监督考试实施工作。

本场考试规定：监考老师要向本考场全体考生展示题本密封情况，并邀请 2 名考生代表验封签字后，方能开启试卷袋。

条  
形  
码

请将此条形码揭下，  
贴在答题卡指定位置。

准考证号

姓名



## 注意事项

1. 本科目满分 150 分，时限 120 分钟。
2. 请在本科目答题卡的指定位置按要求填写（涂）姓名和准考证号。
3. 请用黑色字迹的签字笔或钢笔在答题卡的指定区域内作答，超出答题区域的，作答无效。在题本上作答无效。
4. 所有题目一律使用现代汉语作答，未按要求作答的，不得分。
5. 监考人员宣布考试结束时，考生应立即停止答题，将题本、答题卡和草稿纸整理好放在桌面上，待监考人员清点无误后，方可离开。

## 给定资料

### 材料 1:

县级政务服务体系是政府联系群众、企业的重要桥梁和纽带，也是干部作风建设的一个“风向标”，更是认真践行群众路线的一个“试金石”，经过多年的建设和发展，正朝着程序越来越简化、政策越来越透明、服务越来越靠前、管理越来越规范、机制越来越创新、监督越来越有力的方向发展，为广大企业和民众提供了优质便捷的政务服务。但是，县级政务服务体系作为一项惠民便民新举措，其建设和发展目前存在五个方面突出问题不容忽视。

近年来，虽然 D 县政府加大投入力度，切实加强政务服务体系标准化建设，场地面积逐步拓展，设备设施逐步改善，办事制度逐步规范。但是 D 县政务服务中心面积偏小的现状未能得到根本解决，已经不能满足项目应驻尽驻和群众办事的需求。目前 D 县政务服务中心办公面积约为 300 多平方米，入驻单位仅 13 个，为了满足工作需要和解决办公场所不足的问题，又另外设有国税、地税、公安等 6 个分中心。因场地限制，硬件方面存在面积严重不足、分中心较多等客观问题，“一站式”服务的初衷很难得到落实，给办事群众带来了极大地不便，也与国家、省、市规定的标准相差甚远，加强政务服务体系规范化建设已成为建设服务型政府的当务之急。

由于思想认识、组织领导等原因，导致了改革进展不平衡。一是城乡之间不平衡。就 D 县而言主要表现在：县直部门与县直部门之间的不平衡；县直部门与乡镇之间的不平衡；乡镇与乡镇之间的不平衡；村与村之间不平衡。二是层级之间不平衡。据有关材料反映，县级行政权力清理和审核处理的工作力度较大，审批行为也比较规范，但部分县直部门和乡镇的改革工作还不到位。大多乡镇把便民服务大厅（室）当作一件为民办事的实事认真落实，但也有少数乡镇只是应付形式。三是进驻事项不平衡。有些县直部门和乡镇对改革工作比较重视，而有些存在被动应付。具体来讲，就是县级政务审批制度“三集中、三到位”改革有待深化，部分单位行政审批与政务服务事项集中归并不够彻底，审批股（科）室行同虚设。如一些县直部门政务审批职能科室未成建制入驻政务服务中心，一些部门的政务许可事项尚未实现全部集中进驻，个别部门项目进中心，确不能一站式办结，窗口就是一收发室。一些与人民群众生产和生活密切相关的公共服务事项未能进驻中心，存在“应进未进、进而不全”等突出问题，影响到为企业和公众服务的效率和效

---

果。再如有的县直部门对窗口首席代表的政务委托授权还不够充分，存在“两头受理、体外循环”现象，给服务对象带来不便，窗口职能还没有得到充分发挥，工作效率打了折扣。

近年来，虽然D县政府把并联审批作为服务地方经济发展的重要任务来抓，对投资建设项目、企业设立登记项目、涉及两个及以上部门审批的项目全部实行并联审批，并按照“一窗受理、提前介入、同步审查、信息共享、公开透明、限时办结”的工作方式运行，大大提高了办事效率，促进了许多项目快速落地、开工建设。但是在实际运行中，协调不畅、配合不好、推进不力等问题依然存在。目前市、县级政务服务中心都尚无规范的并联审批系统软件，加之涉及并联审批机构、窗口和人员设置配备不到位，分中心较多的原因，致使无法发挥网上并联审批作用。并联审批窗口设置、综合窗口人力与并联审批“一窗受理”、“一次性告知”、“委托代办”的要求还不够相符，导致项目业主不信任、不情愿到“综合窗口”交件。

D县政府门户网站作为电子政务发展的基本形式，但离“政府上网”的实质性要求还有很大差距。一些市民在政务服务中心官方网站上的留言：

我的青春我做主：这最近的信息都是单位的政务信息，什么单位组织学习，领导外出考查，党员干部开展扶贫工作，窗口开展服务评比活动，可是我们最关心的办事指南、办事流程等等内容都没有。

樱桃小丸子：网上业务申办怎么不能用，业务查询也查不到，这电子政务也太虚了，什么也干不了。

县政务服务中心的李主任说，个别职能部门在窗口工作人员的安排使用、措施激励上还需要加强；个别窗口工作人员的思想素质、业务能力、服务质量还有待进一步提升，违纪违规问题时有发生，冷落、刁难服务对象的人和事仍然存在。再加之窗口工作相对枯燥和苦乐不均，要求严格，导致个别工作人员不愿意从事窗口服务工作，有的甚至主动要求回原单位工作，窗口工作人员变动频繁，同时，业绩突出的窗口人员并没有得到提拔使用，政务服务体系作为培养、锻炼干部的平台作用未得到真正体现。

## 材料 2:

小张每天要说很多话，但大多都是重复的。这位D县人民政府政务服务大厅公积金管理中心的首席代表，每天都要跟现场或者电话那头的市民交流，告诉他们需要带什么证件、有哪些流程、怎么做以及为什么要做。

从今年7月30日开始，D县网上办事大厅上线试运行后，她又多了一项任务，要用键盘“说话”，上班时，每隔几分钟，她就要瞄一眼网上办事大厅的后台，看看有没有市民通过网络向她咨询。

这时，恰好有市民在网上咨询公积金办理业务，以下是她们的对话：

市民A：您好！我住的是公租房，想办理公积金提取业务，怎么办理？

小张：您好，目前我县公积金，通过公租房提取业务有两种办理模式即网上办理和现场办理，请问您是想通过哪种形式办理？

市民A：我想网上办理，这样方便些，那我要准备哪些资料呢？

小张：公租房合同原件、公租房发票原件。

市民A：那具体怎么操作，该业务办理收费吗？

小张：登录S市住房公积金网“个人网上业务平台(D县中心)”，填写相关信息，并上传有关资料（具体资料及格式按照网上提示准备），提交申请。提交申请后，您可在系统中查看办理进度。办理完毕后，

系统会将消息以短信形式发送给您。该业务办理不收取任何费用。

这时市民 B 也发过消息来咨询。

市民 B: 您好! 我住的是公租房, 想到窗口现场办理业务提取公积金的业务, 怎么办理?

小张: 您好! 是您本来来办理的话, 要准备好这些资料: 提取申请人身份证原件; 公租房合同原件; 公租房发票原件;租房人为配偶的, 还需提供结婚证。

市民 B: 哎呀, 这段时间我在外地很忙, 能让我的家人去办理吗?

小张: 委托他人办理的要准备以下资料: (1)提取申请人身份证原件; (2)被委托人身份证原件; (3)《个人授权委托书》; (4)租房备案编号, 无备案编号的提供公租房合同、公租房发票原件。

市民 B:那你们那个办事地点和时间是怎么样的? 这个业务办理收费不?

小张: 我们的办公地点是 D 县开发区光明大道 136 号, 农业银行对面, 该项业务是不收费的。

市民 B: 我能随时去办理吗?

小张: 现场办理的具体事件是: 工作日 8:30-19:00, 周六 10:00-16:00(法定节假日除外), 我们会在 1 小时内为您办好有关业务。

市民 B: 好的我明白了, 谢谢您!

小张: 不用谢, 这是我们应该做的。

### 材料 3:

记者在 D 县政务服务中心内看到, 虽然春节临近, 但大厅内办理业务的群众仍然络绎不绝。不动产登记窗口、公积金窗口前办事群众尤为集中。

为确保各项业务有序、高效办理, 该县政务服务中心推出一系列措施, 应对节后办件高峰。

各服务窗口全部实行提前上班、延时下班工作制度, 一些办件量大的如公安和不动产登记综合受理窗口等, 日办件量达 800 余件, 窗口主动开展预约和延时服务, 让每个前来办事的群众满意而归。

中心统筹协调, 在办件量大的窗口指定等候区, 安排志愿者负责办事群众的接待引导工作, 尤其是对一些年龄偏大、文化水平不高的办事群众, 主动服务, 热心引导。同时增派导询和安保人员, 定时巡逻, 协助疏导办事群众, 维持大厅秩序, 确保各项业务忙而有序。

增加免费复印机, 达到 3 台; 增开户籍照相室; 完善自助申请终端, 配备打印机、读卡机、高拍仪等; 增加不动产登记信息查询、纳税信息查询、公安自助“身份认证”、税务自助开票等自助终端设备, 减轻人工窗口压力, 提升数据服务。

加强卫生保洁频率, 保持办公场所整洁卫生, 在服务大厅及窗口办事台面摆放花卉植物, 美化办公环境。在窗口办事台面放置放大镜、老花镜、笔、纸等, 在办事大厅配备了排队叫号机、饮水机、无障碍卫生间、母婴室等设施, 方便群众办事、休息。

加强“D 事通”宣传引导, 推出“返乡居民服务”专题, 群众可下载注册“D 事通”手机 APP 或登陆 D 县政务服务网无为分行, 交通出行、社会保障、教育考试、医疗卫生、法律服务、生活服务 etc 群众关注度高的事项都可在线查看、办理, 办证、办事一键搞定, 在线服务“不打烊”。

#### 材料 4:

还有三天就要过年了，来政务大厅的人越来越多。今天大厅里已经人满为患，好多窗口都排成了一条长龙，由于场地小，人太多，窗口业务办理又慢，排在后面的群众有些已经明显不耐烦了。

老张：“现在是上午 11 点 20，按照这个速度，估计我们后面的人要到明天才能办理业务。”

小王：“是啊，为什么不多设置几个窗口？这样办得也快些。”

小丁：“这些业务太复杂了，要交好多资料，填写好多表格，真费时间。”

小罗：“难道这些业务我们非要到窗口办理吗？那些业务可以在网上办理啊，如果可以，我也不需要排队了，这要排到什么时候？”

李大爷：“我都一把年纪了，再这样等下去，我的心脏都受不了了。”

刘大妈：“哎，现在的年轻人，怎么还有插队的，本来人就多，还不遵守秩序，现在的年轻人太没礼貌了！”

#### 材料 5:

为深入推进《政务服务好差评制度》，提升 D 县政务服务水平，D 县政务服务中心启动 2020 年“红旗窗口”“服务之星”评选活动。为此县政务服务中心管理办公室组织召开了专项会议，对评选活动的有关事项进行了讨论，以下是会议记录。

会议时间：2020 年 11 月 20 日

会议地点：县政务服务中心管理办公室 301 会议室

参会人员：县政务服务中心管理办公室班子成员及进驻各窗口负责人。

主持人：县政务服务中心管理办公室副主任 B

记录人：办公室工作人员小张

会议议题：探讨 2020 年“红旗窗口”“服务之星”评选活动方案

具体内容：

中心副主任 B：今天把大家召集在一起，主要是为了讨论 2020 年“红旗窗口”“服务之星”评选活动方案，希望参会的各位同志踊跃发言，为中心出台规范的评选方案建言献策，下面先由中心主任 A 同志讲话。

中心主任 A：大家好！之所以开展这个评选活动，主要是想借助这个活动载体进一步加强县政务中心窗口规范化建设，切实改进工作作风，提高办事效率，增强服务意识。来参会的各窗口负责人，你们工作在一线，对窗口工作和窗口人员表现比较了解，中心办公室想听听你们的意见。

县公安窗口负责人 C：我觉得开展这样的评比活动非常有必要，但是评选一定要公平公正，对评审的具体条件要量化，这样有一个统一的标准。比如说窗口原单位领导是否重视窗口工作，是否配合中心工作；窗口工作人员的规范管理，如工作人员挂牌上岗、着装统一、语言文明、态度热情。

县工商局窗口负责人 D：窗口服务质量应该成为评价的重要指标，否则无法通过这个评选活动调动窗口更好地为广大群众提供优质、高效、便捷的服务。

县卫计局窗口负责人 E：既然是评选先进就要起到示范引领作用，首先要能够积极落实按照中心制度全面公开窗口办理事项、设置依据、办理程序、服务时限，如果窗口有些特色做法取得良好效果的可以作为加分项目，这样也可以激励其它窗口对工作不断创新。

中心副主任 F 说：各位窗口负责人讲得很好，我觉得对于“红旗窗口”的评选还要看窗口业务是否应进必进，有没有两头受理，体外循环的这种现象，如果有这样的问题不但不能更好服务群众和企业，反而给他们带来了麻烦，这显然不符合要求的。大家对“服务之星”的评选，有什么建议没？

县质监局窗口负责人 G 说：对“服务之星”的评选，首先要看该工作人员是否有强烈的事业心和责任感，具有开拓创新、为民服务精神。

县农业农村局窗口负责人 H 说：一方面工作要积极，勤奋敬业、遵守纪律、自觉维护中心整体形象；另一方面业务知识，服务技能过硬；

县交通局窗口负责人 I 说：工作业绩显著，模范带头作用明显，有一些典型事迹最好，还有服务意识、服务水平要高，我们是评选服务之星，肯定要突出“服务”。

中心副主任 B 说：我们还要考虑评选的名额，太多太少都达不到激励示范作用。目前中心进驻的窗口一共有 46 家，工作人员 154 名，这个比例要控制好。

县税务局窗口负责人 J：红旗窗口可以评选 6 个，这个数字也吉利，服务之星 30 个，大概 20% 的样子。

县农机局窗口负责人 K 说：我觉得可以，这个比例挺好的，哪怎么评选了？

县发改局窗口负责人 L 说：可以先各窗口自荐，然后组织窗口投票互评，最后由中心办公室确定公示，这样既民主，又能调动各窗口参与的积极性。

中心主任 A：大家的意见很好，组织好这次评选活动，各窗口要做好宣传动员工作，形成人人知晓，人人参与的良好氛围。中心也要严格评比的纪律，做到公平公正，同时要明确职责，组织有序，切实担当。

……

中心副主任 B 说：今天的会议开得非常好，中心收到了许多真知灼见，感谢大家！我们会根据大家的意见，尽管出台评选方案，在此过程中，如果大家还有好的建议可以随时反馈到中心办公室。那今天的会议到此结束。

---

## 作答任务

假如你是 D 县政务服务中心的一名管理人员，请根据所给材料完成下列任务：

一、根据“给定资料 1”，请你概括 D 县政务服务中心存在的问题。（30 分）

要求：全面，准确，简明扼要，有针对性，不超过 300 字。

二、请根据“给定资料 2”，为公租房类提取公积金业务写一份办事指南？（35 分）

要求：目的明确，层次清晰，内容具体，字数不超过 500 字。

三、由于临近过年，外出回来办证的人员突然增多，大厅秩序混乱，群众意见较大，随时可能引发冲突，请结合“给定材料 3-4”，谈谈你的解决思路。（35 分）

要求：考虑周全，符合实际，条理清楚，有概括性，不超过 200 字。

四、D 县政务服务中心决定在年底开展“红旗窗口”“服务之星”评选活动，领导将这个工作交给你负责，请根据“给定材料 5”，写一份活动方案（50 分）

要求：格式正确，层次分明，语言规范，总字数不超过 800 字。