格木

每日伴读

——群众服务热线

主讲人：安步的公考课堂

何妨吟啸且徐行

莫听穿林打叶声

安步的公考课堂







【申论真题1】假如你是被派往Y市考察的X市“市长热线受理平台”的工作人员，请结合“给定资料1”和“给定资料2”，给领导写一份改进工作的建议。

【申论真题2】根据“给定资料1”，概括总结J市12345热线的成功经验。

【面试真题】12345政务热线现在十分火爆，每天都有很多来电。你认为应该如何更好地完善12345政务热线，让它更好地发挥作用？

不忘满意率，不唯满意率

来源：广州日报

练洪洋



点击评论区链接

领取电子版讲义

安步的公考课堂

每日伴读——群众服务热线

不忘满意率，不唯满意率

近日，四川雅安12345热线“允许合理存在不满意工单”引发关注。雅安市政务服务管理局表示，推动群众诉求实质性闭环解决，树立“不片面追求高满意率和解决率”的考核导向，允许合理存在不满意工单，严禁弄虚作假、强迫群众“被满意”。

思辨型：“不忘”和“不唯”体现对【满意率】的辩证看待

开头：陈述四川雅安政策核心内容“允许合理存在不满意工单”，引出全文讨论议题

安步的公考课堂

每日伴读——群众服务热线

标题之意，并非抬杠：于12345热线而言，满意率依旧至关重要，是其安身立命之本。12345热线是什么？它是政府联系群众的连心桥、听取民意的主窗口、纾解民忧的直通车。12345热线紧盯群众急难愁盼，畅通诉求表达渠道、完善闭环办理机制、及时高效回应社会关切，就是为了解决困难，让群众满意。

观点1：于12345热线而言，满意率依旧至关重要，是其安身立命之本

【肯定主题本身意义】

论述展开：分析12345热线的目的体现重要性

安步的公考课堂

每日伴读——群众服务热线

过犹不及，唯满意率的问题就出在“唯”字。皆因，唯满意率马首是瞻未必合事理、情理乃至法理。现实中，有些人把12345热线当作“许愿池”，提出一些“无厘头”诉求，譬如因为孩子高考失利而希望“重新组织高考”、房子买贵了要求“退差价”，这种诉求谁能满足？还有一些举报有无理纠缠、挟私报复之嫌，让举报者满意，势必损害公平。以不久前曝光的一个“钓鱼式举报”案件为例——一位患者主动送给药房工作人员一罐1.9元的汽水，转头却通过12345热线举报对方违规收礼。据院方通报，该工作人员并没有接受患者的汽水。处理这种举报，究竟要让谁满意？若不讲原则、一味迁就举报者，对药房工作人员公平吗？他能服气吗？

观点2：过犹不及，唯满意率的问题就出在“唯”字

【否定过度强调主题】

论述展开

——解释原因

——案例佐证

——反问回扣

安步的公考课堂

每日伴读——群众服务热线

更大副作用在于，单一以满意率为标尺，极易滋生形式主义，令工单承办单位不堪其苦。一旦与绩效、排名深度绑定，满意率便成了悬在基层单位头顶的达摩克利斯之剑，催生出诸多乱象：讨好式办结、妥协式答复，乃至“花钱买满意”。唯满意率滋生乱象、加重基层负担，这正是部分地区对该项政策进行调适的现实动因。

观点3：更大副作用在于，单一以满意率为标尺，极易滋生形式主义，令工单承办单位不堪其苦

【分析主题过度危害】

论述展开：列举危害乱象佐证观点

安步的公考课堂

每日伴读——群众服务热线

“允许合理存在不满意工单”，在逻辑上自洽可行，但在落地实践时，会不会走向另一个极端：沦为敷衍群众正当诉求的挡箭牌，变成部门之间推诿扯皮、相互踢皮球的遮羞布？这就需要厘清“合理”与“不满意”两个核心概念，以清晰界定、规范流程为抓手，既有力保障群众合理诉求得到妥善处置，又进一步压缩承办单位推诿塞责、不作为慢作为的空间。此外，对于明显超出职责边界、诉求本身不合理的事项，可依法依规终止流转，以节约行政资源，为基层减负。

提出担忧：落地实践是否会走向另一个极端？

观点4：“允许合理存在不满意工单”需要厘清“合理”与“不满意”两个核心概念

【思辨点明主题本质】

——具体对策收尾

安步的公考课堂



点击评论区链接

领取电子版讲义

安步的公考课堂

【2026河北等省联考申论作文】给定资料4中提到：“破解县域发展的难题，要立足县域看县域，也要跳出县域看县域。”请根据你对这段话的理解和对给定资料的思考，自选角度，自拟题目，联系实际，写一篇议论文章。

【标题】不忘县域 不惟县域

【1、肯定主题意义】

——我们要立足县域才能找到优势助力发展

【2、否定过犹不及+危害分析】

——过犹不及，只看到县域只会封闭僵化

【3、点明主题本质】

——破解县域发展难题要在立足本地因地制宜和跳出本地开放包容中寻找平衡

【申论面试高分思辨结构】

不忘XX,不唯XX

1、肯定主题意义

2、否定过犹不及

3、分析过度危害

4、点明主题本质

安步的公考课堂