

2024年3月3日下午上海市考面试题

一、给定材料

本部分没有材料，请直接查看题目！

二、回答题目

第1题：

请结合岗位谈谈如何克服自己的缺点去开展以后的工作？

第2题：

市委全会审议通过的《中共上海市委关于深入学习贯彻习近平总书记重要讲话精神加快建成具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市的决定》中提到要做好住房等民生保障工作。请你谈谈如何构建多层次的保障性住房体系？

第3题：

现在有农村存在以“民间中医”名义非法行医的乱象。领导安排你针对乱象进行调查，你怎么办？

第4题：

小区里有人把阳台改造成了卫生间，楼下的人认为存在安全隐患，双方起了冲突。你是社区工作人员，要如何解决问题？

2024年3月3日下午上海市考面试题（解析）

第1题解析与参考答案：

审题重点

本题是自我认知类题目，涉及考生对于报考岗位和自我缺点的认识，要首先说明自身存在的缺点，之后结合工作阐述如何进行克服，缺点的选择要注意与工作相结合，避免选择挑食、怕黑等与工作无关的缺点，下面结合题目具体分析。

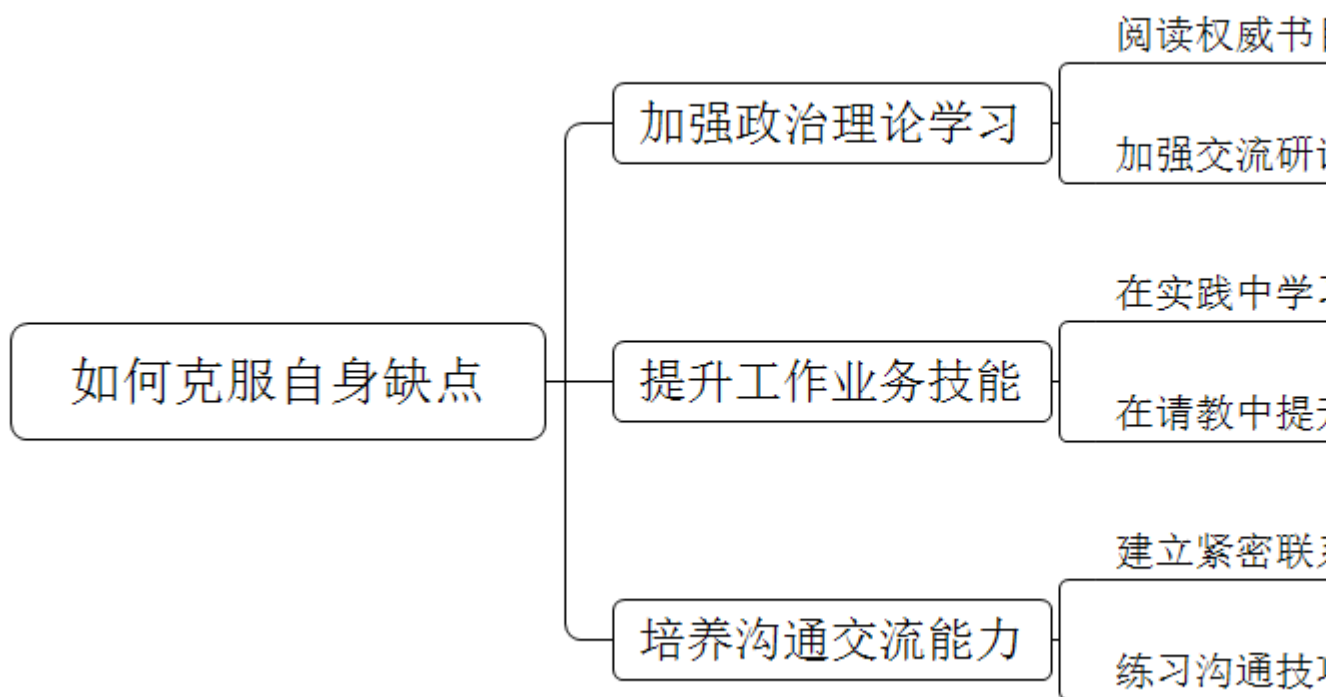
审题点 1：“请结合岗位”

考生需要在答题前对报考单位和报考岗位有一定的了解，熟悉该岗位需要的人才应当具备哪些方面的素质，之后才能结合岗位特点列出合乎逻辑的缺点并提出改进措施。

审题点 2：“谈谈如何克服自己的缺点去开展以后的工作”

本题以基层工作为例，从王传喜、李峰等一系列受到表彰的先进基层工作者的事例中，我们可以看出基层工作需要理想信念坚定、理论功底深厚、工作尽职尽责、业务能力强、沟通交流顺畅、抗压能力强等优点，因此考生可以从这些特质中选择一些，说明自己还存在不足，本题的解析选取了对党的创新理论学习不深不透、对服务基层的工作方法不够了解和与基层群众沟通交流不够顺畅这三个问题。针对理论学习不深入，要从多个角度加强政治理论学习，可以通过个人自学和集体学习，阅读权威书目，也可以通过与其他人交流来提高认识；针对工作能力不足，既可以通过多承担工作在实践中锻炼，也可以充分征求领导、同事和群众的意见，帮助自己提升；针对与群众沟通能力弱的问题，既要通过调研、挂职等方式更加融入群众，建立良好关系，也要通过沟通技巧的练习来提高自己的沟通交流能力。因此，本题的答题思路是：首先，围绕基层工作，明确自己的不足；其次，从加强政治理论学习、提升工作业务技能和培养沟通交流能力三个方面来谈如何克服自身缺点，更好地开展工作。

思维导图



参考答案

我报考的是基层工作岗位，做好这项工作需要有坚定的理想信念、尽职尽责的工作态度、丰富的业务知识和熟练的人际交往能力，对照陈炎顺、黄文秀等基层工作的模范标杆，我认为自己还存在着对党的创新理论学习不深不透，对服务基层的工作方法不够了解和与基层群众沟通交流不够顺畅的问题，为了克服自身缺点，更好地服务群众，我会从以下三方面进行提升。

第一，加强政治理论学习。要积极参加所在党组织和单位组织的集中学习和培训活动，把集体学习与个人自学相结合，认真阅读《习近平谈治国理政》《习近平新时代中国特色社会主义思想专题摘编》等权威书目，深入理解政治理论的基本原理和核心概念。同时要加强交流研讨，通过网络学习平台和线下座谈会等形式，与同事、朋友共同探讨学习党的创新理论的心得体会，在交流互鉴中共同提升。

第二，提升工作业务技能。一方面要在实践中学习，主动承担急难险重任务，不断提高在复杂情况下开展工作的水平，并且加深对各项政策和业务知识理解，同时要对遇到的问题进行总结和反思，以便更好熟悉和掌握工作能力；另一方面，主动向同事、领导请教，通过他们宝贵的建议和指导来学习丰富的经验和知识，在工作中还要随时接受群众的批评和建议，认真倾听他们的意见，及时发现并改进自己的不足。

第三，培养沟通交流能力。要与群众建立紧密联系，积极了解他们最关心、最直接、最现实的问题，用各项政策措施给他们办好事、解难事，也要充分利用基层调研和挂职锻炼的机会，与群众共同生活劳作，建立良好友谊。还要练习自己的沟通技巧，工作中避免使用过于复杂或书面的词汇，尽量使用简洁明了的“大白话”，还要保持适中的语速和和蔼的态度，让广大群众听得透彻明白。

第 2 题解析与参考答案：

审题重点

本题是一道社会现象类型的题目，题目为特殊的微观问法。因此，考生在作答时，需要将“提观点、重分析、抓落实”的常规思路进行调整，简述前两部分，侧重呈现“抓落实”部分。接下来结合题干进行具体分析。

审题点 1：“市委全会审议通过的《中共上海市委关于深入学习贯彻落实习近平总书记重要讲话精神加快建成具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市的决定》中提到要做好住房等民生保障工作”

此处明确了本题的核心话题。2023年11月28日至12月2日期间，习总书记在上海考察并主持召开了深入推进长三角一体化发展座谈会，对上海和长三角的发展寄予殷切期望。在12月18日，中国共产党上海市第十二届委员会第四次全体会议举行，审议通过了《中共上海市委关于深入学习贯彻习近平总书记重要讲话精神加快建成具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市的决定》。该《决定》明确了上海未来发展的关键环节、重点任务，非常及时也非常重要。

《决定》中提到了“要改善民生、发展为民，以实施新一轮民心工程为统领，扎实做好住房、就业、教育、医疗、养老服务、生态惠民等民生工作”。可见做好住房这一民生保障工作，完善住房保障体系，扩大住房保障覆盖面，提高住房保障管理水平，能让群众安居宜居，让城市更有温度。综上，考生在作答时可以基于上述内容，对该决定表示支持。

审题点 2：“请你谈谈如何构建多层次的保障性住房体系”

此处明确了本题的问法。要想构建多层次的保障性住房体系，首先就要知道何为“保障性住房体系”。它是经济发达国家解决低收入家庭住房问题的一种成熟经验，我国保障性住房体系不只针对低收入者，也包括新市民、新青年以及具有一定购买能力的中等收入人群。保障性住房种类较多，包括经济适用房、廉租房、限价房和公共租赁房等。建立符合国情的住房保障体系，是我国加快社会改革发展、完善社会保障制度的一项重要内容，也是让人民群众安居乐业的重要手段。

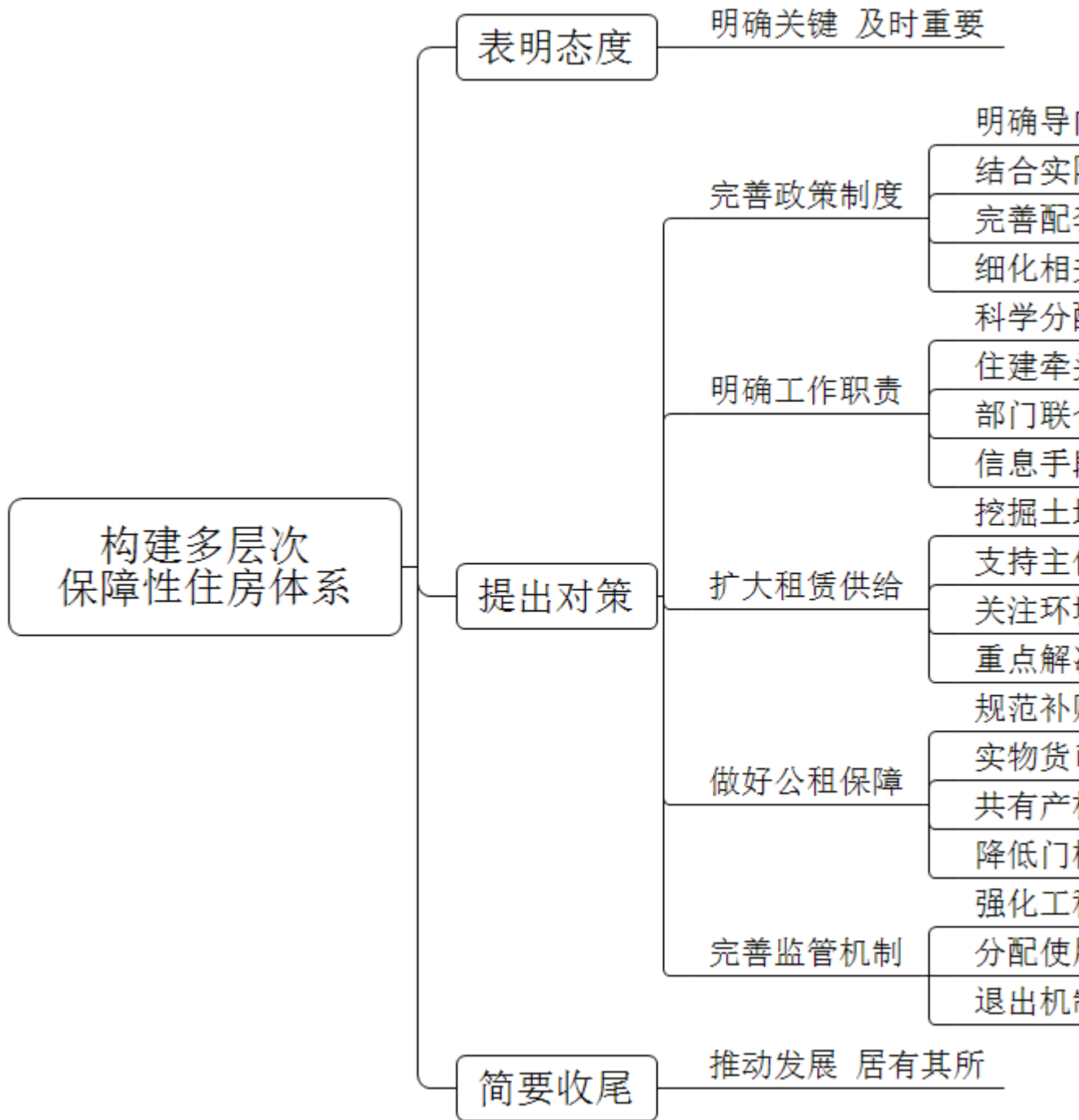
“多层次”

体现出保障性住房体系势必是一个系统性的工程。因此，想要提出具体措施，可以考虑按照流程进行分析，第一，从完善保障体系的制度入手，结合上海市实际情况，明确保障性住房发展规划和配套支持政策机制。第二，则要在制度保障下明确相关部门的工作职责，确保政策制度的落实和开展。第三，则关注多层次保障性住房体系的实质，进一步挖掘各类资源，推进保障性租赁住房及配套公共服务的建设，增加供给，满足更多新市民等的需求。第四，对于公租房也可以提供更多“真金白银”的保障。比如发公租房的补贴，降低了购房门槛，满足群众多样化的住房需求。第五，则需要考虑兜底的监管机制。在保障性住房建设过程中，强化项目工程质量和安全。住房分配和使用监管保障性住房资源用途，也可以完善退出机制，确保保障性住房的循环利用。

在呈现对策后，为了保障题目作答的完整性，考生也可以进行简单总结，并使用“我相信”“我认为”等畅想式的表述，作为结尾部分。

综上所述，本题的答题思路为：首先，简单表态，支持《决定》；其次，从完善政策制度、明确工作职责、扩大租赁供给、做好公租保障、完善监管机制五个方面，提出构建多层次保障性住房体系的建议；最后，简要总结，完成收尾。

思维导图



参考答案

市委全会审议通过的《决定》，明确了上海未来发展的关键环节、重点任务，并着重强调了要做好住房这一民生的保障工作，我认为是非常及时和重要的。因此，可以多措并举，从以下几方面构建多层次的保障性住房体系。

第一，完善政策制度。明确保障性住房“房住不炒”的总体政策导向，结合上海市的经济社会发展水平和人口结构变化，科学制定保障性住房的发展规划和年度计划。同时，在金融、税收、财政和水电气费等方面进一步完善配套的政策支持，并细化保障性住房的工作机制，比如联席会议、监测评价、宣传引导等，统筹推进工作进展。

第二，明确工作职责。科学分配保障性住房中涉及部门的工作职责。由住房城乡建设部门应担负起该项工作的牵头单位，发挥好政策指导和监督实施的作用，及时帮助群众解决住房问题。同时，根据工作职责，由多部门联合专家开展城市住房情况摸底调查，运用信息化手段，形成数据库和台账，保质完成保障性住房框架的建设。

第三，扩大租赁供给。结合保障性租赁住房配套政策，进一步挖掘集体经营性建设用地、企事业单位自有闲置土地资源潜力，推进保障性租赁住房的建设。同时，支持国有企业、大中专院校、科研院所、事业单位、民营企业等各类市场主体积极参与保障性租赁住房建设运营，关注住房环境和各项公共基础社区服务，重点解决新市民、青年人等群体的住房问题。

第四，做好公租房保障。规范租赁补贴发放的要求和程序，灵活采取实物保障、货币补贴等方式，简化补贴申请和发放流程，对符合条件的困难家庭发放公租房的补贴。同时，增加共有产权住房和配售型保障性住房举措，降低购房门槛，满足群众多样化的住房需求。

第五，完善监管机制。在多元化保障性住房建设过程中，强化项目工程质量管理 and 安全监管，确保住房质量和安全。同时，加强对住房分配和使用的监管，防止保障性住房资源被滥用或挪用。此外，还应建立完善的退出机制，确保保障性住房的循环利用和动态调整。

我相信，通过以上措施，一定可以有效推动上海市多元化的保障性住房体系的建设和发展，让百姓真正居有所居。

第 3 题解析与参考答案：

审题重点

本题是一道组织管理类型的题目，要求对农村非法行医乱象进行调查，是一道调研类题目，可以按照做事情的时间先后顺序进行分析思考。下面结合这道题目进行详细分析。

审题点 1：“现在有农村存在以‘民间中医’名义非法行医的乱象”

此处为背景介绍和现象问题。打着中医的旗号非法行医会损害中医的形象，降低了人们对中医的信任度，同时，由于缺乏专业的知识技能，治疗效果往往不尽如人意，导致患者的病情延误，严重威胁到了人民群众的生命健康。政府部门需要深入调查，了解这种问题产生的根源，从而提出有效的解决方案。

审题点 2：“领导安排你针对乱象进行调查，你怎么办”

此处明确了答题要求。虽然题干没有给出身份，但领导已经赋予权限，因此考生可以将身份设定为有管理权限的政府工作人员。同时，明确了活动类型为调研，考生可以按照时间轴，从前期准备、开展调查、结果反馈三个方面逐次展开。

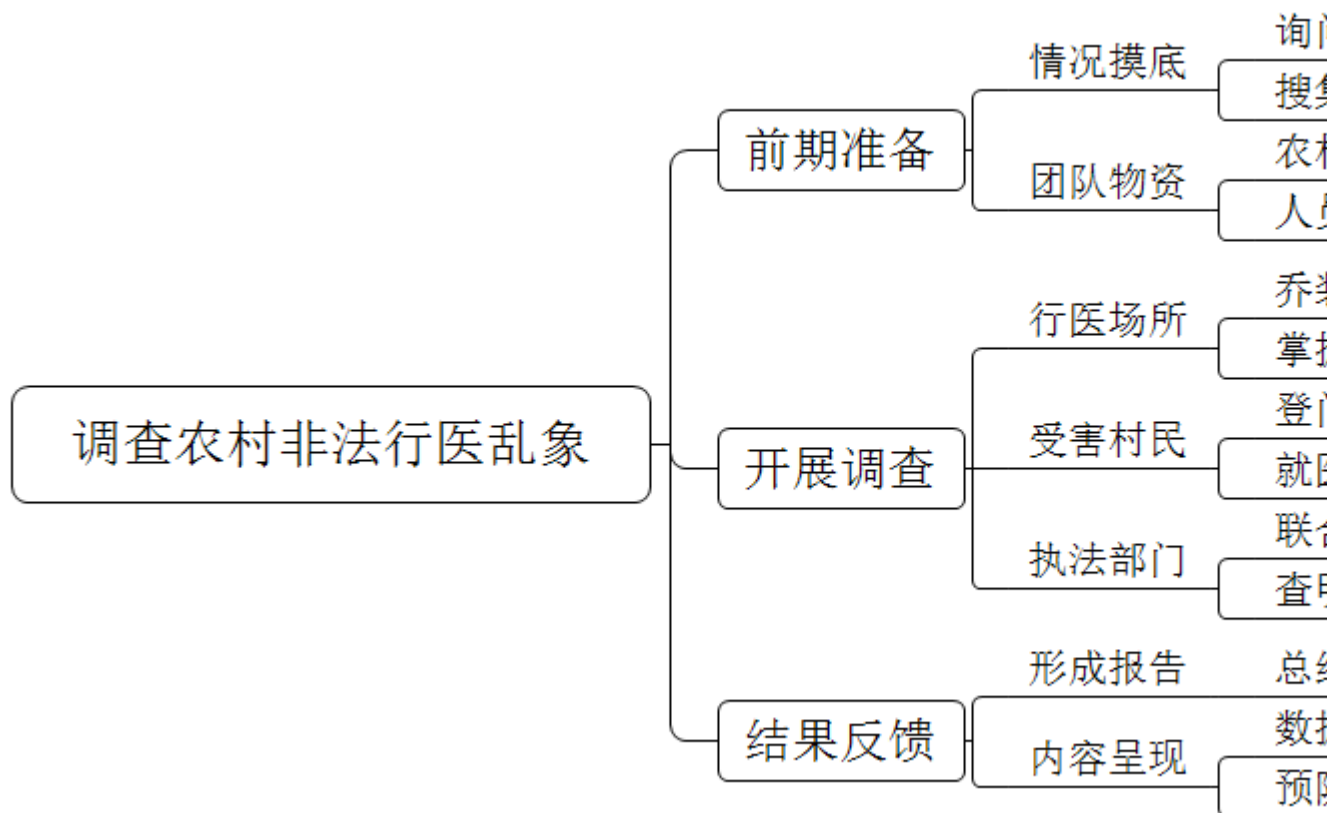
前期准备，可以先进行情况摸底，询问领导此次调研的目的，以及可能涉案的村镇，同时上网搜索或查阅档案寻找有关的案例，了解其中的诈骗套路。还可以组建专业的调查队伍，明确分工，并准备所需物资，包括问卷、录音设备等。

开展调查，此处为答题的重点，调查对象有村民、民间中医、村干部、正规医生等，方式可以暗访也可以明察，内容主要包括非法行医活动的基本情况、村民就医存在的问题、非法行医对农村生活、医疗秩序和社会稳定的影响等。考生可以采用“对象+方式+内容”的形式组织答题内容。

结果反馈，形成调查报告向领导汇报，如实呈现问题并给出建议，共同破解难题。

综上所述，本题的答题思路为：首先，前期准备，情况摸底，团队物资；其次，全面开展调查；最后，结果反馈，形成报告，内容呈现。

思维导图



参考答案

农村出现这种非法行医乱象，不仅损害了中医的品牌形象，更是威胁到了广大村民的生命健康。如果让我来进行调查，我一定尽心竭力，将问题查个水落石出。

首先，前期准备。我会询问领导此次调查活动的目的以及可能涉案的村镇，明确调查工作的方向和重难点，之后我会通过上网和查阅档案搜集相关资料，包括案例分析、新闻报道和法律法规等，深入了解打着中医旗号非法行医这类诈骗活动常用的套路，为调查提供更全面的视角。我还会抽调单位中有农村工作经验、有医学专业背景的同事组建调查队伍，并对他们进行一定的业务培训，同时准备所需物资，包括调查问卷、录音摄像设备等，保证之后调查过程的各个环节能够顺利进行。

其次，开展调查。

其一，对存在疑似非法行医的场所进行暗访，采取乔装成患者的方式亲身体验一下所谓的中医治疗，并在这个过程中掌握非法行医者的人数、从业资格、治疗方法、收费情况等，要注意暗访过程中的证据收集，比如录音录像、药物留样等，为进一步的调查、处理提供支持。

其二，对在暗访过程中结识的一些村民进行登门采访，了解他们对“民间中医”的朴素认知，是否对这种治疗产生过怀疑，询问他们治病的花费与治疗效果，以及他们的就医诉求与期望等。另外，还可以联系之前的受害者，询问他们是如何被坑害的，对他们的损失进行登记，并希望他们能够作证，共同打击非法行医。

其三，联合公安、工商、卫计委等有关部门，对涉及到的医疗场所进行突击检查，检查场所的经营资质，是否开展了中医诊疗活动，还要检查行医人员的资格，对有问题的场所要依法进行查封，涉案人员交有关部门处理。

最后，结果反馈。我们会将整个调查过程进行总结形成书面报告并提交给领导。在报告中不仅有真实的数据，更有详尽的案例分析，能够如实反映农村的就医情况，包括非法行医乱象的根源以及严重性，结尾部分还要提出预防性的措施，如加大监督力度、加强宣传教育、建立正规医生定期下乡巡诊制度等，共同破解农村非法行医难题，保障农村医疗秩序和村民的健康安全。

第4题解析与参考答案：

审题重点

本题是一道应急应变题。要根据题干信息审清事发背景、考生身份及题干矛盾。题目给出的场景是小区内，考生身份为社区工作人员，矛盾为业主间因装修引发的冲突，事发突然，需要考生第一时间出面制止冲突，化解纠纷，并杜绝此类事件再发生。下面结合题目具体分析：

审题点1：“小区里有人把阳台改造成了卫生间，楼下的人认为存在安全隐患，双方起了冲突”

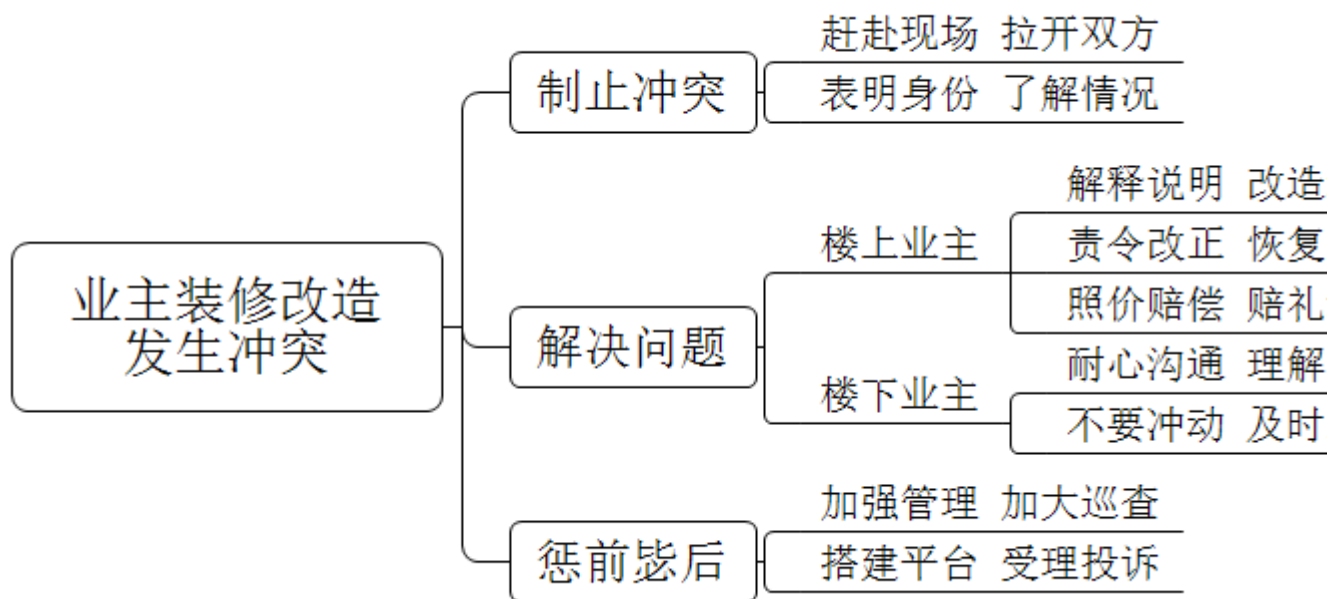
此处为题干背景阐述，同时也给出了两个矛盾点，分别是“邻里冲突”和“阳台改成了卫生间”。爆发了冲突双方都有责任，但主要原因是楼上业主装修改造影响到了楼下业主，同时，楼下业主做法也有问题，他应该先跟物业等部门反映情况，而不是直接与人冲突。阳台改造成了卫生间到底合不合规，考生可以结合常识进行判断，卫生间和阳台的装修要求不同，卫生间需要的管道繁多，在阳台位置的楼板上开洞口走管道，会大幅降低承载能力，容易造成安全隐患，这是不符合规定的，违反了《住宅室内装饰装修管理办法》。

审题点2：“你是社区工作人员，要如何解决问题”

这句话给出考生身份和作答要求，作为社区工作人员有权处理小区内的纠纷，既然当前双方已经发生了冲突，那么考生需要第一时间赶到现场，拉开冲突双方，安抚双方情绪，避免矛盾升级。冲突的根源是楼上的改造工程，阳台改造成了卫生间不仅存在安全隐患，而且也不符合相关的法律法规，这种行为肯定是不被允许的，要督促楼上业主恢复阳台原状，给楼下业主造成损失的要照价赔偿。这件事也暴露出社区管理的一些问题，比如监管不到位，业主可能存在违法改造的情况，沟通交流不畅，群众意见建议不能传达到社区，小矛盾变成大冲突。考生在惩前毖后环节可以就此提出一些改进措施，提升社区工作的质量。

故本题的答题思路为：首先，制止冲突，其次，解决问题，最后，惩前毖后。

思维导图



参考答案

遇到这种情况，我会秉持为业主高度负责的原则，公平公正地解决问题，具体我将这样开展工作：

首先，制止冲突。我会在得知消息后第一时间就带领工作人员赶赴现场，拉开冲突的双方，并向双方表明身份，承诺一定能给大家一个满意的解决方案，请他们平复好心情，逐一将情况向我说明，我会耐心做好记录，了解整件事情的来龙去脉。

其次，解决问题。跟业主们沟通并向物业等部门核实完信息之后，我会对问题进行处理。

一方面，我会跟楼上业主详细说明，讲明他的行为不仅影响到了其他业主的正常生活，造成安全隐患，还可能违反《住宅设计规范》和《住宅室内装饰装修管理办法》的相关规定，造成严重后果的话需要承担法律责任。我会将他的行为上报给有关部门，同时责令他在规定的时间内将阳台恢复原貌，对装修改造过程中给其他业主造成的损失，要照价进行赔偿，还要让他跟其他业主真诚道歉，征得大家的谅解。

另一方面，我会跟楼下业主耐心沟通，感谢他能够及时发现安全隐患，为整栋楼的居民的安全负责，也理解他这份着急的心情，但是我会建议他以后遇到类似的事情不要冲动，直接跟人发生矛盾冲突，而是要及时上报给物业或者社区有关部门，由官方出面才能更好地解决问题，并向他说明此事的处理进展，承诺一定会给他满意的答复。

最后，惩前毖后。在事情得到圆满解决之后，我也会进一步反思自己的工作。一方面，要加强对小区的日常管理和巡查力度，务必杜绝私搭乱建现象，另一方面，要建立与业主沟通的平台，比如创建社区业主微信群，及时受理业主投诉，倾听意见建议，提升社区的服务质量。

2024年3月2日下午上海市考面试题

一、给定材料

本部分没有材料，请直接查看题目！

二、回答题目

第 1 题：

从神舟一号到神舟十七号，航天工作者一直坚持精益求精的追求。结合报考岗位谈谈如何做到精益求精。

第 2 题：

为更好满足人民群众高品质生活需求，助力上海国际消费中心城市建设，上海发布进一步促进和扩大消费 5 方面 15 条举措。请你谈谈上海应该通过哪些举措提升消费环境和消费业态。

第 3 题：

为进一步贯彻落实“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，推动加强新时代老龄工作，你市拟在全市公厕中挑选 100 个作为适老化改造试点。这项工作交给你来做，你如何开展？

第 4 题：

上海有一些网红商业街，吸引到了很多游客来打卡，但有些游客直接进入居民的院子里打卡，与居民发生了冲突。你会如何解决？

2024 年 3 月 2 日下午上海市考面试题（解析）

第 1 题解析与参考答案：

审题重点

本题属于自我认知与态度观点的复合化题型。根据题干，需要准确理解“精益求精”的内涵主旨，把握自身的岗位需求，进而阐述清楚个人的行动举措。具体如何作答，接下来我们结合这道题目进行详细的分析。

审题点 1：“从神舟一号到神舟十七号，航天工作者一直坚持精益求精的追求”

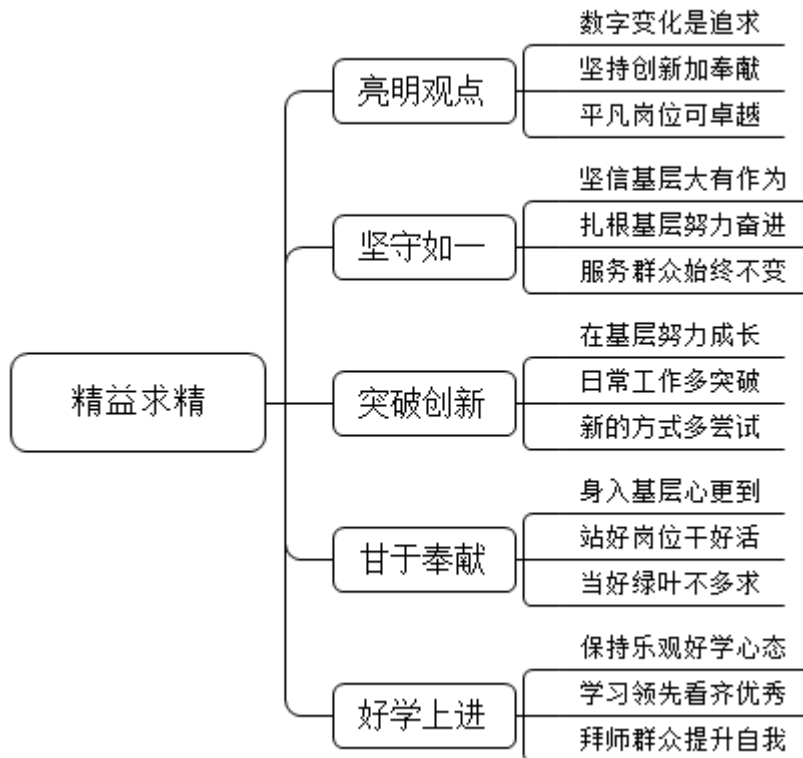
此处为基本背景，点明核心关键词为“精益求精”。所谓精益求精，是指虽然已经很精致了，还要更加精致，不断追求极致的“完美”。这里提到神州一号到神州十七号，从一到十七，体现的是持之以恒的坚持，每一个具体“数字”变化的背后凝结着航天工作者的创新与突破，以及默默的耕耘与奉献等。也就是说，精益求精的极致追求，需要坚持，需要创新，也需要奉献。

审题点 2：“结合报考岗位谈谈如何做到精益求精”

此处为作答要求，这里提示要结合报考岗位谈如何去做，是典型的自我认知与职位匹配，且作答重点是“怎么做”，解析示例以基层岗位为展开。结合审题点 1，身在基层工作，直面群众一线，要在基层做到“精益求精”，需要坚定岗位职责，认准基层岗位也可大有作为；面对服务群众的大小事宜，需要在平凡的岗位上努力创新；作为政策执行的最后一公里，需要甘于奉献。同时，要做到精益求精，也需要不断的学习沉淀，向榜样模范看齐等。

故本题的答题思路为：一方面，亮明观点，简要阐述对精益求精的基本认知。另一方面，行动方向，重点阐述自身如何立足岗位采取务实行动。

思维导图



参考答案

从神舟一号到十七号，对广大航天工作者而言，这不仅仅是数字的变化，更是航天人员始终如一精益求精的追求，背后凝结着航天人的坚持、创新与奉献。就我所报告的基层工作岗位而言，看似平凡普通，但依旧需要做到精益求精，在平凡的岗位上追求极致的卓越。具体来说，我会从以下几方面努力：

其一，保持始终如一的坚守。“宰相必起于州郡，猛将必发于卒伍”，基层大有可为，基层大有作为。既然选择报考了基层工作岗位，我将会始终坚守在基层，将基层工作作为自身奋斗的起点，并将基层一线作为终身奋战的舞台。在这个过程中，将服务好、解决好群众的操心事、烦心事、揪心事，作为始终如一的追求，在维护群众切身利益时做到精益求精，始终站稳群众立场。

其二，追求勇于突破的创新。对我们这些年轻同志而言，基层既是大舞台，也是成长的“试金石”

。在基层工作岗位上，面对群众走访、意愿征集、邻里纠纷、文明养宠等大小民生实事，我将在做好日常工作的基础上勇于新的尝试，组织开展围炉夜话、“扫楼行动”，举办邻里趣味运动会、“我家萌宠”集会等形式多样、具有吸引力的社区活动，不断提高基层社区的凝聚力和向心力。

其三，甘于默默无闻的奉献。上面千条线，下面一根针，基层工作可以说是一切工作的根。面对基层林林种种的琐碎工作，我将努力做到既“身入”基层，更“心到”基层，在“政策执行”的最后一公里站好岗，认真当好一名基层宣讲员，向社区群众普及养老、医保、再就业等方面的各项政策；在社区垃圾分类、美丽家园建设以及老年慢性疾病筛查等普通的工作中积极作为，甘当城市发展、人民幸福的“绿叶”。

其四，坚持力争上游的好学。基层工作，最重要的就是既要沉得下去，又能干的上来。即便身在基层岗位工作，我也将始终保持乐观好学的态度，尤其是注重向身边的老同事们学习，向坚守基层岗位的最美公务员看齐，学会怎么和群众打交道，学会如何带动社区群众参与城市治理，还要主动拜群众为师，零距离接触、虚心请教、增长经验，为提升工作效率、提高为民服务实效提供支撑。

第 2 题解析与参考答案：

审题重点

本题是社会现象类题型，考生在作答时应围绕“提升消费环境和消费业态”的具体举措展开论述，接下来，结合本道题目详细阐述。

审题点 1：“为更好满足人民群众高品质生活需求，助力上海国际消费中心城市建设，上海发布进一步促进和扩大消费 5 方面 15 条举措”

本句话告知了上海发布促进和扩大消费 5 方面 15 条举措，上海发布的促进和扩大消费 5 方面 15 条举措，重点围绕“全年消费节庆”“四大经济”“四大消费”“

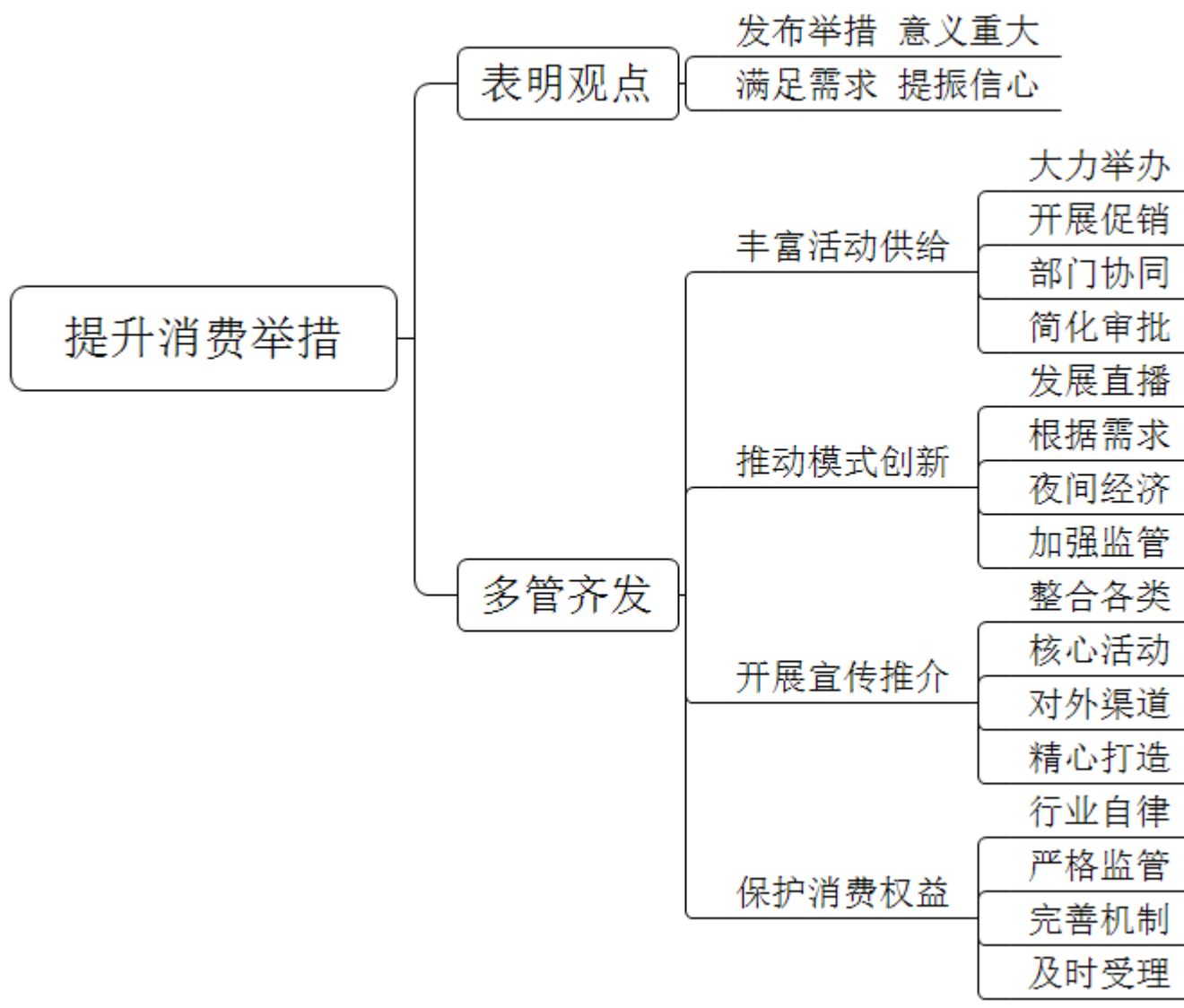
提升商业空间品质”和优化消费市场环境”等 5 个方面,包括办好全年促消费活动、支持首发经济提质升级和支持品牌经济活力迸发等 15 条举措。这项政策有助于更好的满足人民群众对高品质生活的美好需求,还能大力提振当前的市场预期和信心,加快国际消费中心城市的建设进程,考生可以在开头答题时简要点明该项政策的重大意义进行表态。

审题点 2：“请你谈谈上海应该通过哪些举措提升消费环境和消费业态”

本题为特殊问法,只询问提升消费环境和消费业态的举措有哪些,考生围绕具体“举措”进行回答即可。“消费环境”是指对消费者有一定影响的各种因素,“消费业态”是指各种商业模式,这两者存在于“消费”全过程之中。在进行回答时,可以按照流程法进行思考回答,在消费供给阶段,可以丰富消费活动,开展促销活动,激发消费者购买需求;在消费过程中,可以推动消费模式创新,发展直播经济和夜间经济,还可以全面宣传推介,对各类产品进行广泛宣传;在完成消费之后,应保护消费权益,通过加强行业自律、严格市场监管等举措,确保消费者的合法权益得到及时维护。

故本题的思路可为:首先开门见山,进行表态;接着从丰富消费活动供给、推动消费模式创新、全面开展宣传推介、加强消费权益保护四个方面提出有效举措。

思维导图



参考答案

上海发布促进和扩大消费的 15 条举措意义重大，不仅能够满足人民群众对高品质生活的美好需求，还能大力提振市场预期和信心，加快建设国际消费中心城市。

我认为上海可以从多个维度来提升消费环境和消费业态。

一是丰富消费活动供给。大力举办各类活动，以中国国际进口博览会、上海旅游节等重点节展活动为契机，联动发放文旅、体育、餐饮、零售等专项消费券，开展形式多样的优惠促销活动，激发消费者购买需求。同时，加强部门协同联动，推进“文旅体”一证通市场准入改革，简化各项消费活动审批流程，持续压缩审批时限，进一步优化营商环境，释放消费潜力，促进消费持续恢复。

二是推动消费模式创新。一方面，发展直播经济，通过直播方式推出各类消费促销活动，为消费者提供更为丰富的消费内容与场景体验，并根据用户需求和市场变化，不断优化平台功能和界面设计。与此同时，支持夜间经济，优化市民集市、创意夜市、分时步行街、室外摆摊等新业态的监管措施，推动“上海市夜间经济精细化治理示范区”建设，打造夜间经济新地标、新场景，丰富“上海夜生活”。

三是全面开展宣传推介。充分整合融媒体和传统媒体等各类宣传手段，重点聚焦活动的核心 IP 进行广泛宣传。与此同时，积极联动机场、车站、航空公司、旅行社等对外传播渠道和平台，面向长三角等国内旅客以及国际旅客做好全球范围内的推广活动。除此之外，召开国际消费中心全球推介大会，精心打造一系列具有品牌特色的外宣产品，以进一步加大国际消费中心城市的宣传推广力度，提升其全球知名度和影响力。

四是加强消费者权益保护。一方面，加强行业自律，相关企业应自觉遵守相关法律法规、诚信经营，行业协会发挥积极作用，为消费者提供咨询、调解等服务，规范市场秩序。另一方面，严格市场监管，市场监管部门应严厉打击假冒伪劣商品和虚假宣传行为，对侵犯消费者权益的行为零容忍；同时，应建立高效便捷的投诉举报机制，及时受理和处理消费者投诉，确保消费者的合法权益得到及时维护。

我相信通过以上方式，能够不断提升消费环境和消费业态水平，为人民群众提供更高品质的消费体验，助力上海国际消费中心城市建设。

第 3 题解析与参考答案：

审题重点

本题属于组织管理类题目，要求考生合理挑选并开展公厕的适老化改造工作，属于非常规类的题目，可以按照做事情的时间先后顺序进行分析思考。下面结合这道题目进行详细分析。

审题点 1：“为进一步贯彻落实‘人民城市人民建，人民城市为人民’重要理念，推动加强新时代老龄工作”

“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念是习近平总书记在上海考察时提出的，他强调要让城市成为老百姓宜业宜居的乐园。加强新时代老龄工作是提升广大老年人的获得感、幸福感、安全感的有效举措。从这些背景信息可以看出，开展公厕适老化改造的目标是提升老年人使用公共基础设施的便捷度，在开展过程中要充分征求群众意见，落实好“人民城市人民建”的理念。

审题点 2：“你市拟在全市公厕中挑选 100 个作为适老化改造试点”

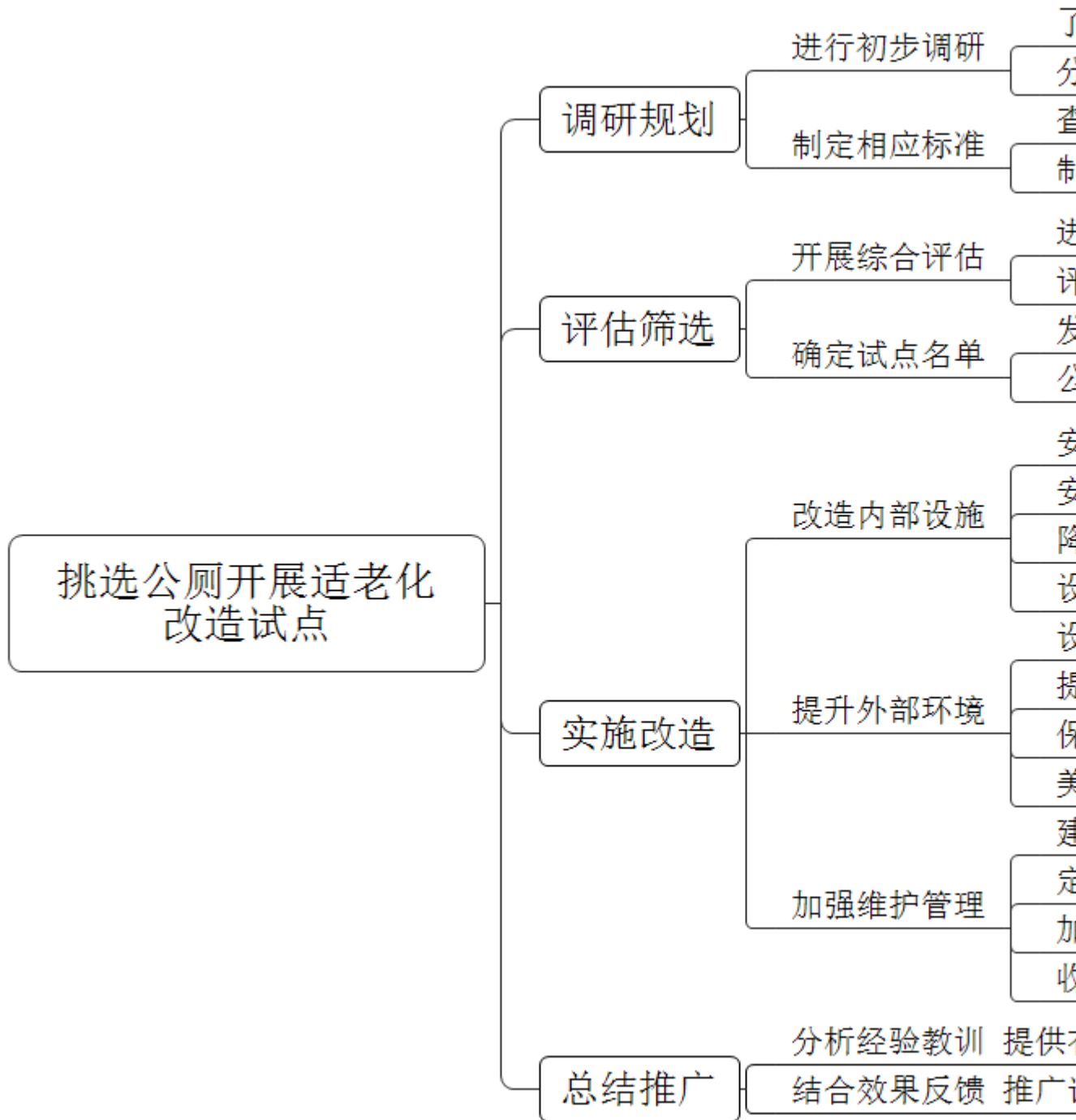
上海市公厕数量众多，要从其中挑选出 100 个作为试点，首先要通过调研和规划了解基本情况和适老化改造方向，调研的内容除了公厕的基本情况外还应当考虑老年人口分布和流动情况，完善规划应当从其他城市的适老化改造中吸取经验，并联合相关部门和企业制定标准。在充分调研的基础上，要认真开展评估筛选，评估筛选过程中既要考虑公厕本身条件，也要充分征求老年人意见建议。

审题点 3：“这项工作交给你来做，你如何开展”

挑选出 100 个试点公厕后，要制定详细试点方案，认真实施改造工作，公厕改造要统筹考虑内部设施设备、外部环境和后续的维护管理工作，设施设备应当充分考虑老年人行动不便、使用轮椅等特殊需求，并设置应急呼叫按钮；外部环境应当加强通风、照明，避免出现缺氧和跌倒等意外情况，还应当拓宽出入口，方便老年人进出；管理维护工作应当落实各项责任，并且加强宣传推广，让老年人易用、会用。以上工作都完成后，可以把试点的经验教训进行归纳，并在全市范围推广这一便利举措。

故本题的答题思路可为：首先，通过调研规划掌握基本情况；其次，开展评估筛选确定 100 个试点公厕名单；再次，从设施设备、外部环境和维护管理等方面进行改造；最后，总结推广好的经验做法。

思维导图



参考答案

做好公共设施的适老化改造是实施积极应对人口老龄化国家战略的有力举措。为了做好本次工作，我会从以下几个方面来开展：

首先，做好调研规划。一方面，要对全市公厕进行初步调研，了解其地理位置、使用频率、设施状况等基本信息，并结合老年人口分布和流动情况，分析哪些区域适老化改造需求更为迫切；另一方面，查阅国内外成功案例，联合卫健、老龄、市场监管等相关部门和卫浴生产厂家共同研究制定适老化改造的基本标准和具体要求。

其次，认真评估筛选。一是根据调研结果筛选出 200 个候选公厕，联合第三方机构对他们的建筑结构、周边环境、改造成本等因素进行综合评估；二是通过发放调查问卷的方式征求老年市民朋友的意见建议，根据结果综合筛选出 100 个试点公厕，并向社会公示结果。

再次，精心实施改造。一是改造内部设施，将部分蹲位改为坐便器，方便老年人使用，并设置紧急呼叫按钮，以便老年人出现意外情况及时求助；在坐便器、小便池、洗手台等位置安装扶手，方便老年人站立或坐下时有所支撑；降低洗手台的高度，使其适合轮椅使用者使用；在合适的位置增设挂钩和置物台，方便老年人悬挂和放置拐杖等随身物品。二是提升外部环境，在公厕入口处设置平缓的坡道，方便使用轮椅或行动不便的老年人进入；提高公厕内的照明亮度，避免出现摔倒等安全事故；增设通风装置，确保公厕内空气流通，避免潮湿异味和氧气不足；通过墙面装饰、绿植等美化措施，提升公厕的整体环境。三是加强维护管理，制定详细的公厕管理制度，包括清洁、维修、安全检查等方面的规定，确保责任到人；安排专人定期巡查公厕设施，及时发现并处理损坏或故障问题；通过张贴标语、发放宣传册等方式，提高老年人对适老化改造的认知度和使用率；设置意见反馈中心，随时收集老年人对适老化改造的意见建议。

最后，开展总结推广。适老化改造试点工作完成后，要及时对工作进行总结，分析设施便利度、经费开支等改造过程中的经验教训，为后续工作提供参考，还可以根据试点公厕的改造效果和市民反馈，逐步在全市范围内推广公厕适老化改造。

第 4 题解析与参考答案：

审题重点

本题属于应急应变类题目，题目给出的场景是游客误以为居民院子是网红打卡点，随意进入私人宅院打卡与居民发生冲突，则作为工作人员必须第一时间制止冲突、解开误会，并为杜绝此类现象出台相应举措。接下来我们结合这道题目进行详细的分析。

审题点 1：“上海有一些网红商业街，吸引到了很多游客来打卡，但有些游客直接进入居民的院子里打卡，与居民发生了冲突”

这句话为我们介绍了事件背景，网红商业街吸引游客前来打卡本是促进经济发展的有效举措，游客也可在此感受新奇的文化，享受拍照的乐趣，本是一件好事。但私宅并非对外开放的景点，游客未经允许进入居民的院子打卡会影响居民正常休息、正常生活，严重的甚至涉嫌非法侵入他人住宅，按照我国的治安管理处罚法可以进行相应的惩处。

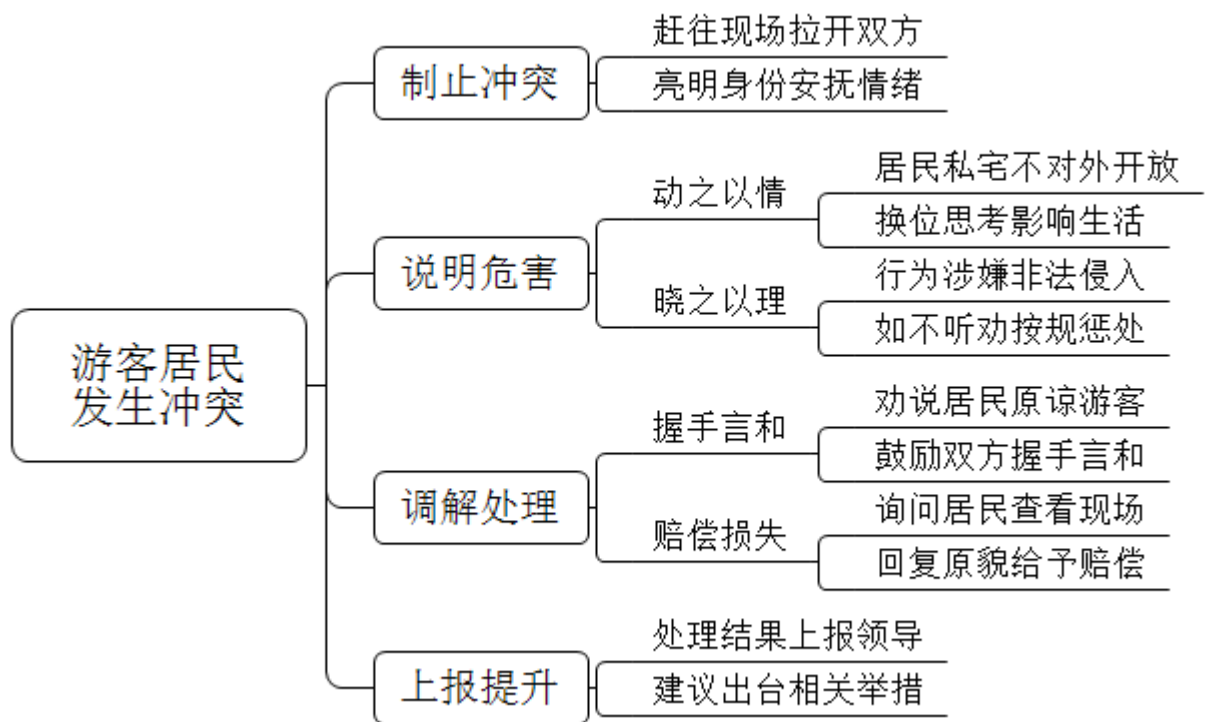
审题点 2：“你会如何解决”

这句话给出作答要求，问“如何解决”

，但题中并未给出明确的作答身份，考生可假设自己就是相关部门的工作人员，有权限管理此事。既然当前游客与居民已经发生了冲突，那么我们必须带领相关工作人员第一时间赶到事发地点，拉开冲突双方，安抚双方情绪，不要让矛盾升级。接下来就要把相关情况和游客进行详细的解释，考生可结合审题点 1 中的内容，告知游客私宅不可随意打卡，严重的甚至涉嫌违法。在游客知道其中的利害关系之后就要做好沟通调解工作，让双方握手言和，若打卡行为给居民造成了实际损失，那么也要按照规定要求游客给予居民一定的赔偿。这件事也暴露出一些网红商业街在管理上存在混乱的问题，因此之后我们应当将此事上报领导，出台相应的管理举措，例如树立引导牌子呼吁游客不要打扰居民正常生活，还可以组织志愿者在网红打卡地开展志愿服务工作，为来往游客提供咨询引导服务，发放网红打卡点小地图，引导群众远离住宅区。

故本题的答题思路为：首先，赶往现场制止冲突，防止矛盾升级；其次，解释相关规定，说明具体情况，让群众知道自己行为的危害；再次，沟通调解，合理解决此事；最后，上报领导，出台举措减少此类现象。

思维导图



参考答案

遇到此事我会高度重视、迅速反应，具体我会这样做：

首先，赶往现场，制止冲突。在听到或看到游客与当地居民发生冲突后，我会立即带领工作人员赶往现场，拉开冲突的双方，告知游客、居民，我是当地管理部门的工作人员，我会帮助大家解决问题，请他们不要激动，坐下来稍事休息、平复情绪。

其次，解释情况，说明危害。待双方情绪缓和后，一方面，我会向游客解释，该区域是当地居民的私宅并非网红打卡点，未经允许不能随意进入，请游客换位思考，如果自己的日常生活被随意打扰会是怎样的感受，让游客知道自身行为不文明、不礼貌，会影响他人休息，给他人生活造成困扰。另一方面，我会向游客进行普法，告诉游客未他人允许擅自进入私宅且给他人生活造成巨大影响的将涉嫌非法侵入，按照我国的治安管理处罚法，有关部门有权利对其处以罚款甚至拘留，希望他能认识到自身行为的错误，若他不听劝阻，我们只能向公安部门报案按照规定对其进行惩处。

再次，沟通调解，有效处理。在游客知道其中的利害关系后，一方面，我会从中调解，让居民知道游客确实喜欢他家院子的布置才会贸然进入，请居民原谅游客的行为，鼓励双方握手言和。另一方面，我会询问居民并查看现场情况，要求游客恢复原本布置、清理带来的垃圾，如果打卡行为已经给居民造成了实际损失，就要让游客按照实际价值对居民进行一定的赔偿。

最后，上报领导，多措并举。在事情圆满解决后，我会将事件的处理结果上报领导，并建议领导出台相应的制度举措，例如统一制作醒目的引导标识牌、印制网红打卡点路线地图，组织志愿者在网红打卡点引导疏散，确保游客不误入居民私宅，减少各类矛盾冲突。

2024年3月2日上午上海市考面试题

一、给定材料

本部分没有材料，请直接查看题目！

二、回答题目

第1题：

习总书记在 2023 年新年贺词中强调，“只要有愚公移山的志气、滴水穿石的毅力，脚踏实地，埋头苦干，积跬步以至千里，就一定能够把宏伟目标变为美好现实。”结合岗位谈谈你在工作中会如何实践？

第2题：

当前，国货“潮品”等成为新的消费增长点，请你谈谈该如何继续拓展国货潮牌消费市场、培育消费热点、激发消费新活力？

第3题：

当前，很多论坛活动存在违规收费、主题交叉重复、内容空泛、缺乏实效、形式主义等问题。你单位要针对以上问题开展专项整治，你认为应该如何开展？

第4题：

某办事服务大厅有老年人优先办理的服务，导致一名年轻人多次被跳号，于是该年轻人与老人、大厅工作人员发生了激烈争吵。如果你是大厅负责人，你会如何处理？

2024 年 3 月 2 日上午上海市考面试题（解析）

第1题解析与参考答案：

审题重点

本题是一道自我认知类型的题目。题干中给出了习总书记在 2023 年新春贺词中提到的讲话内容，要求结合岗位谈如何实践。因此，需要领会讲话内涵，将答题重点放在如何去做上。接下来结合题干进行具体分析。

审题点 1：“习总书记在 2023 年新年贺词中强调，‘只要有愚公移山的志气、滴水穿石的毅力，脚踏实地，埋头苦干，积跬步以至千里，就一定能够把宏伟目标变为美好现实。’”

明确本题复合的态度观点。习总书记的新年贺词，都是对过去一年人民幸福生活、国家高质量发展的回顾，更是着眼当下实际，对未来个人奋进、国家发展的展望。讲话内容就如鼓励广大群众赓续奋进的号角一样，具有振奋人心的作用，可以以此作为本题的表态部分。

同时，习总书记强调的这句话内容清晰明了，意在告诉我们该如何奋斗，才能将宏伟目标变为美好现实。“有愚公移山的志气、滴水穿石的毅力”是在告诉我们想要奋斗实现目标，就要坚持不懈、不畏艰难、坚韧不拔。而“脚踏实地，埋头苦干，积跬步以至千里”则是在说明想要奋斗实现目标，还要提升本领、脚踏实地，不断积累。

审题点 2：“结合岗位谈谈你在工作中会如何实践”

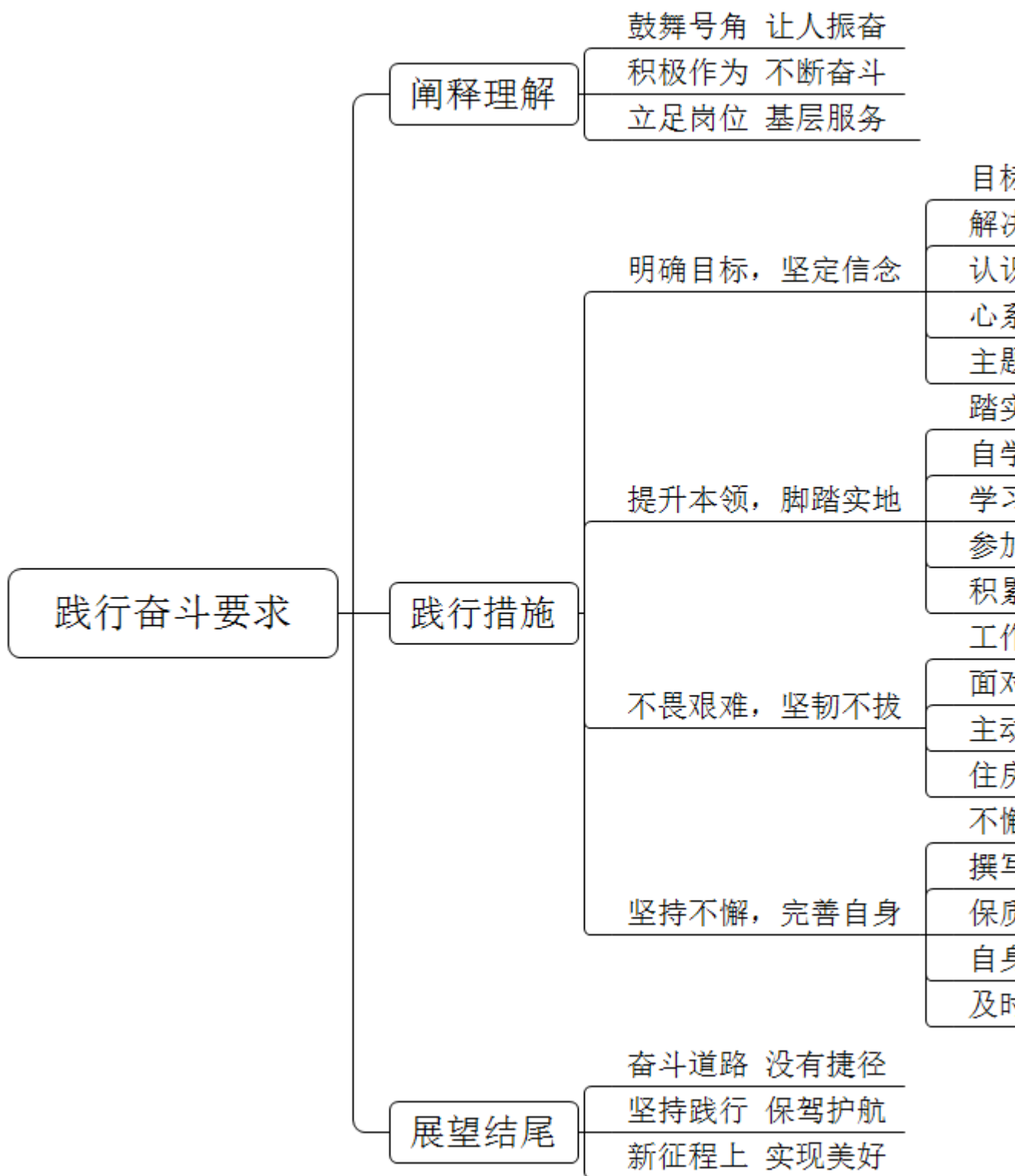
明确本题的问法和要求。一方面，需要考生结合自己报考的岗位。这就要求考生在作答时要对于自己报考岗位类别、基本工作职责和内容均有一定了解。在结合岗位时，也要注意不泄露报考信息，可以结合工作岗位大的类别进行作答。比如计算机监管岗位，行政执法岗位，基层服务岗等。另一方面，除了结合审题点 1，提炼的做法要求。联系具体工作实际，也应该在思想上明确目标、坚定信念，在工作中善于自省，不断完善。所以，可以将提炼做法概括归纳为四个方面，即明确目标，坚定信念；提升本领，脚踏实地；不畏艰难，坚韧不拔；坚持不懈，完善自身。在具体展开方面，可以先对于提炼的做法进行简要的概括分析，再重点提出如何去做。做法中除了体现岗位职能外，也可以结合上海市的政策、发展等，已展现自身答题的针对性。

本题以基层服务岗位为例进行呈现。因此，在展开“明确目标、坚定信念”时，可以先阐述目标和信念的意义，再从制定计划等方式明确目标，参与主题教育等活动坚定信念两方面提出措施。在展开“提升本领，脚踏实地”时，可以先简要阐述提升本领的意义，再从自学《政府工作报告》、民生政策，参加培训并应用，与工作和积累经验等方面提出践行措施。在“不畏艰难，坚韧不拔”方面，则可以先结合工作实际情况，阐述意义。再从心态调整，寻求解决方法等方面阐述做法。也可以以辅导基层群众保障性住房政策为例，细化答题内容。在“坚持不懈，完善自身”方面，也可以结合题干阐述坚持不懈和善于自省的意义。再从工作中要坚持积累，不断反思等角度，提出具体做法。

为了保证题目的完整性，也可以在最后以“总结式”的方式，概括提出的践行措施，展望可以实现的效果。

因此，本题的答题思路为：首先，简单表明自己的理解，并明确自己报考的岗位；其次 从以上四方面，结合岗位职责和上海市实际情况，阐述自己如何实践；最后，以总结前述措施的方式，展望未来，形成结尾。

思维导图



参考答案

习总书记的讲话，就像是鼓励我们赓续奋进的号角，让人感到振奋。这句话在告诉我们，想要把宏伟目标变成美好现实，需要我们积极作为，在自己的岗位上不断奋斗。我所报考的是基层服务类岗位，在今后的工作中我会从以下几方面践行。

第一，明确目标，坚定信念。目标是奋斗的方向，信念是奋斗的保障。因此，我会将解决群众诉求，推动基层服务发展作为自己的奋斗目标。立足工作岗位，正确认识自己，结合工作实际，制定实现目标的工作计划。同时，我也会时刻心系群众，坚守全心全意为人民服务的初心和使命。通过参加主题教育等活动，提升个人思想站位，坚定自己的理想信念。

第二，提升本领，脚踏实地。一步一个脚印地提升自己，才能有奋斗的动力。因此，我会自主学习，研读上海市《政府工作报告》、民生领域出台的各项政策，不断学习和更新岗位必备知识。我也会积极参加单位培训和活动，将掌握的服务大学生就业、完善社区公共服务等政策规定应用于实际工作中。同时，我也会在工作中脚踏实地，充分积累与群众打交道，解决群众诉求等的经验，走好实现宏伟目标的每一步。

第三，不畏艰难，坚韧不拔。在工作中难免会遇到一些问题，只有勇敢面对，坚韧不拔，才能克服逆境，走向成功。因此，在初入岗位或面对他人质疑时，我会及时调整自身心态，克服畏难情绪。并且积极主动寻求解决问题的方式和方法，比如当基层群众对当前保障性住房政策不理解时，我会耐心细致的对政策内容、适用条件等进行讲解，最终获得群众的理解。

第四，坚持不懈，完善自身。不积跬步无以至千里，告诉我们要坚持不懈地奋斗，而想持之以恒，更要吾日三省吾身，在自省中完善自己。因此，我会在工作中从点滴做起，坚持不懈地奋斗，小到一份文件的撰写，大到群众诉求的解决，我都会保质保量的完成。同时，我也会利用闲暇时间进行反思，坚持从自身出发，挖掘存在的不足和问题，及时改正，以实现奋斗的目标。

我相信，创造美好的生活，实现伟大的奋斗目标的道路没有捷径，只有坚定目标信念，夯实自身本领，脚踏实地奋斗，不畏艰难阻碍，坚持修身自省，才能为我们的奋斗保驾护航，不断在新时代新征程上把我们的宏伟蓝图变为美好现实。

第 2 题解析与参考答案：

审题重点

本题属于社会现象类题目，题目先是提出国货“潮品”成为了新的消费增长点，然后要求考生谈如何继续拓展国潮消费市场、激发消费新活力，因此考生只需论述助力国潮向好发展的具体举措即可。接下来我们结合这道题目进行详细地分析。

审题点 1：“当前，国货‘潮品’等成为新的消费增长点”

国货“潮品”指的是融合了中国传统文化元素和现代时尚潮流的国产品牌和产品。在 2023 年 12 月召开的中央经济工作会议上，“国货‘潮品’”一词被具体点出，在 2024 年的《政府工作报告》中，国货“潮品”作为新的消费增长点被列入扩大国内需求的重要内容之一。这说明国货“潮品”深受国内外市场的欢迎，已经成了新的消费增长点，得到了中央政策重视和支持。

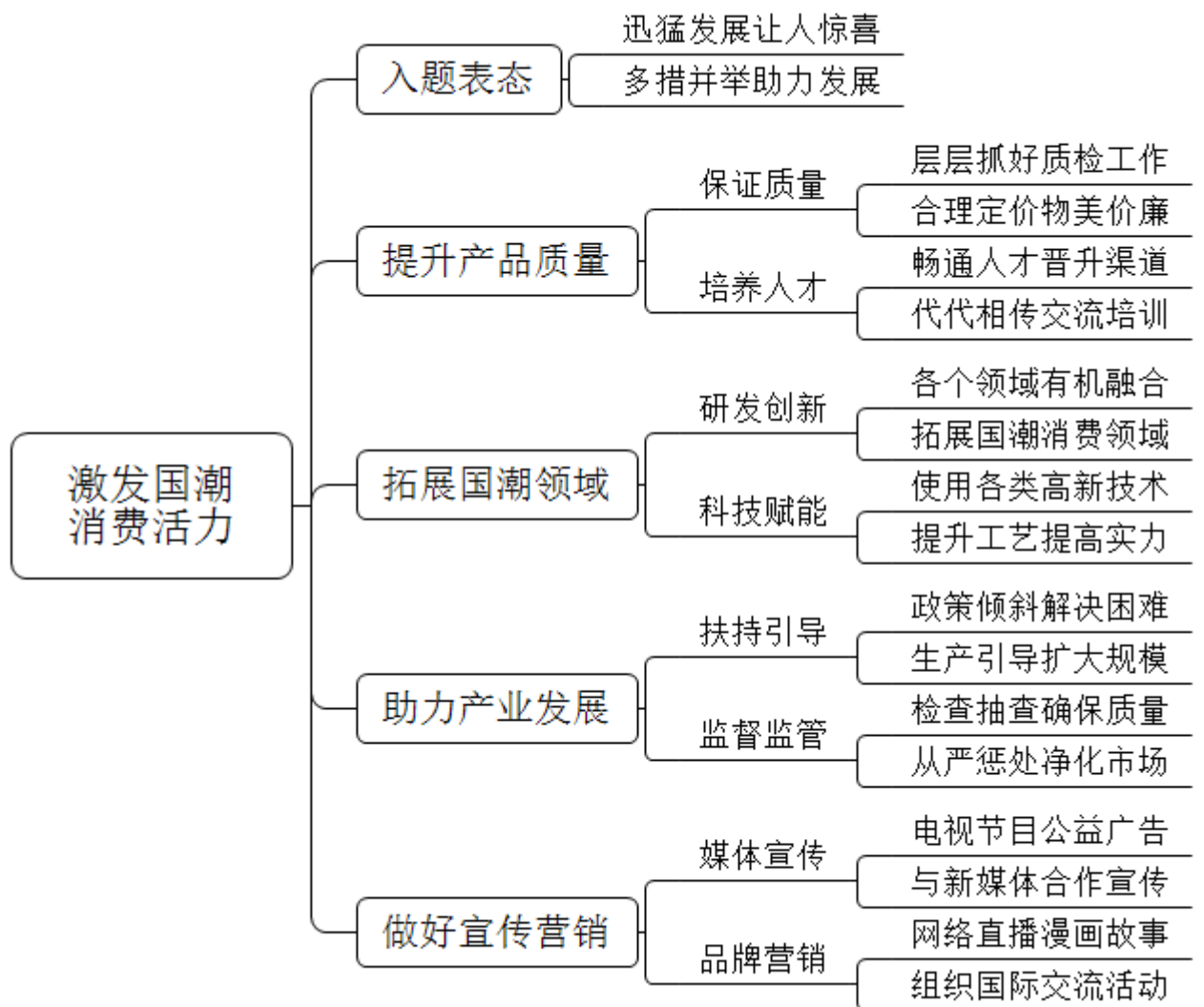
审题点 2：“请你谈谈该如何继续拓展国货潮牌消费市场、培育消费热点、激发消费新活力”

本题问法较为特殊，只要求考生提出相应的对策建议，因此考生可结合审题点 1 中的内容，在入题表态时表明自己对国货潮品的认识与态度，接下来秉持着“问什么答什么”的原则，直接论述具体对策建议即可。

正所谓“打铁还需自身硬”，要想拓展国潮消费市场，首先需要国货潮品自身质量过关，这就需要国货品牌继续保障产品质量，打造更多消费者喜爱的物美价廉产品。在保证产品质量的基础上，还要寻求突破，找到更多可拓展的领域合作，提升国潮竞争力。“独木难支”，在国货品牌质量过关后，还需要产业良性发展，这就需要政府有关部门出台举措，助力国货品牌不断发展。在产业发展到一定程度后，就需要扩大宣传力度，让更多的消费者愿意支持国货，助力国货走出国门。

故本题的答题思路为：首先，开门见山，表达对国货潮品的喜爱与支持；其次，从提升产品质量、拓展国潮领域、助力产业发展、做好宣传营销四个维度展开对策建议内容陈述。

思维导图



参考答案

近年来国货“潮品”逐渐进入消费者的视野，越来越多的年轻人愿意为具有高性价比、好品质、高颜值、高文化内涵的国潮产品买单，国货“潮品”的迅猛发展着实让人振奋惊喜。为了让国货“潮品”向好发展、继续拓展国潮消费市场，我提出如下几点对策建议：

一是提升产品质量。一方面，国货企业要严把质量关，从产品的用料、加工、包装等方面，层层抓好质检工作，设置合理的产品价格，进一步发挥国货品牌物美价廉的优势。另一方面，国货企业加强专业人才培养，进一步畅通人才晋升渠道，通过“老带新”“传帮带”将传统手艺代代相传，定期组织工作人员跨领域交流、跨区域培训，进一步夯实技能，打造员工创新思维，进一步提升产品质量。

二是拓展国潮领域。国货企业要进一步加大产品研发力度，将国潮元素与文旅、日用百货、零食、美妆、餐饮、服饰等领域进行有机结合，不断拓展国货“潮品”的消费领域，利用大数据、云计算、物联网、5G、量子计算等高新技术为国货“潮品”赋能，不断提升制造工艺，开发出更多符合消费者需求的好产品，进一步提高国货“潮品”竞争力。

三是助力产业发展。一方面，政府要加大对国货“潮品”的扶持力度，通过降税减费、生产指导、简化审批流程、出台扶持政策、支持信贷融资等方式，助力国货“潮品”产业化、规模化发展。另一方面，市场监管部门要加强监督管理，通过定期、不定期的检查、抽查，倒逼产业高质量发展，对于质量差、搞噱头，扰乱市场经济环境、影响国货声誉的产品，要依法警告惩处，严重的责令停业整顿，保证国货“潮品”有健康的发展环境。

四是做好宣传营销。一方面，媒体要做好国货潮品的宣传，通过制作各类电视节目、公益广告、宣传文案，与网红大V、短视频博主合作等方式进一步宣传国货“潮品”的产品质量与独特的传统文化要素，扩大产品知名度，提升国人文化自信。另一方面，国货品牌自身也要不断探索和尝试新的营销方式，利用网络直播、漫画介绍、故事营销，参加国外商品推介会、举行国际交流会等方式，让全世界看

到国货潮品的突破与创新，进一步提高品牌的美誉度和忠诚度，让国货“潮品”走出国门、走向世界。

第 3 题解析与参考答案：

审题重点

本题属于整治类的组织管理题目，题目先是介绍了当前许多论坛活动存在的问题，接下来要求针对存在的问题开展专项整治，则考生须认真分析问题包含哪些维度，按照整治工作的具体流程依次推进。接下来我们结合这道题目进行详细的分析。

审题点 1：“当前，很多论坛活动存在违规收费、主题交叉重复、内容空泛、缺乏实效、形式主义等问题”

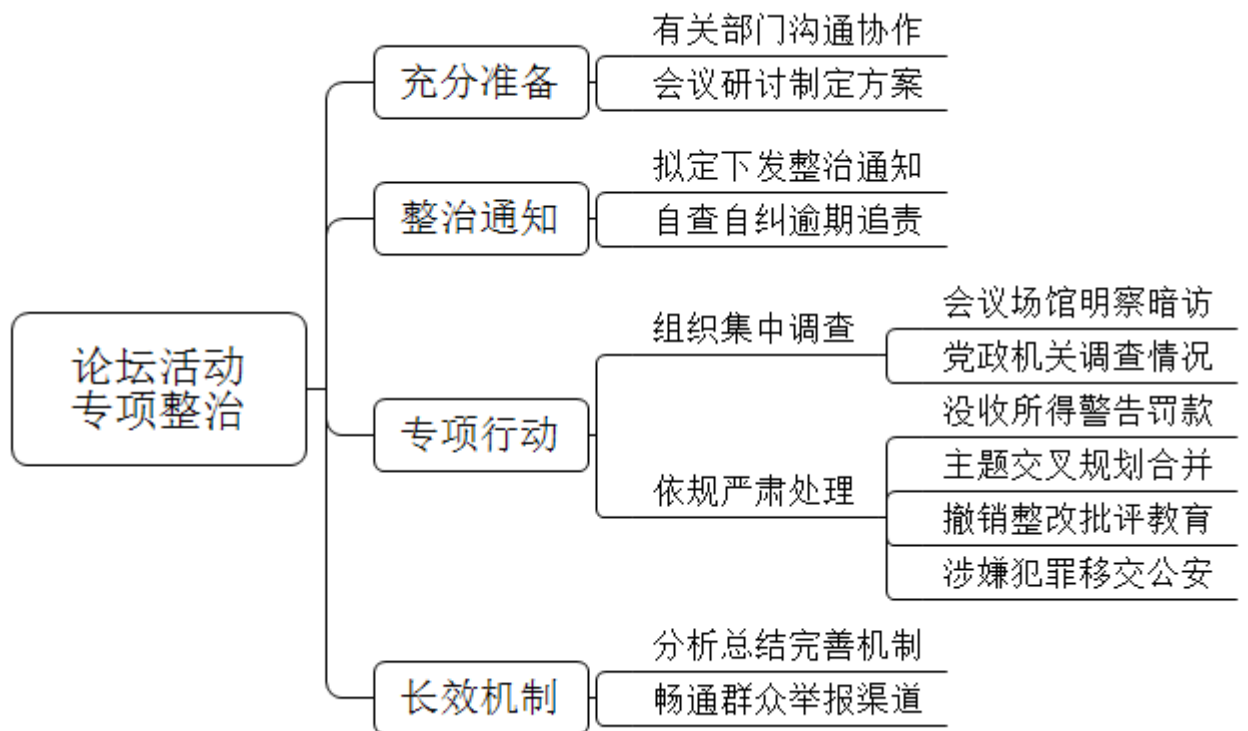
这句话介绍了事件背景。组织论坛活动的初衷是为了推动社会发展、促进思想文化交流，但现在却出现了诸多问题，这些问题会扰乱市场秩序，损害群众合法权益，还会造成社会资源的浪费，因此必须高度重视，严厉打击。

审题点 2：“你单位要针对以上问题开展专项整治，你认为应该如何开展”

这句话给出作答要求，让针对以上问题开展专项整治，则考生需要将工作举措进行全过程呈现。联系实际，组织开办论坛活动的主体比较多，有企业、社会组织，也有政府党政机关、人民团体、科研院所，存在的问题既有违规收费，也有主题交叉、缺乏实效等，因此要想做好专项整治，需要联合宣传、公安、民政、市场监管、教育等多个部门，方能将这一复杂问题多头解决。因此首先我们应当与有关部门取得联系，形成工作合力。接下来就要制定专项整治工作方案，明确违法违规行与惩处办法。然后就要下发专项整治工作通知，要求各部门开展自查自纠，及时清除违规隐患。在具体开展专项政治时，需要全面调查，掌握论坛活动有关情况，然后对违法违规的论坛活动进行清理整治。在专项整治结束后，还要建立起长效机制，进一步规范论坛活动的审批报备流程，完善日常监督监管的措施，不断提高论坛活动的质量实效。

故本题的答题思路为：首先，联合有关部门，制定工作方案，做好专项整治的前期准备；其次，下发专项整治工作通知，要求各有关部门、企业开展自查自纠；再次，组织开展专项整治行动，对未整改的论坛活动主办方依法惩处；最后，建立长效机制，确保论坛活动能够真正发挥实效。

思维导图



参考答案

组织论坛活动的初衷是为了推动社会发展、促进思想文化交流，但现在却出现了诸多问题，这些问题会扰乱市场秩序，损害群众合法权益，还会造成社会资源的浪费。如果让我负责此次专项整治工作，我会这样安排：

首先，做好充分准备。其一，与宣传、公安、民政、市场监管、教育等有关部门取得联系，告知此次专项整治工作的工作要求，请各部门派出相关科室领导干部配合我单位共同做好此项工作。其二，召开专项整治领导小组会议，在会上请各部门领导干部踊跃发言，就此次工作的分工、工作重点、方式方法展开讨论，根据讨论结果制定专项整治工作方案。

其次，下发整治通知。结合专项整治工作方案的重点内容拟定整治通知，要求党政机关，科研院所、社会组织、企业等论坛活动的主办主体，根据整治内容在给定时限内进行自查自纠，将清理整治的进展情况通过简报形式报送专项整治领导小组办公室。明确说明逾期不清理将依法追究有关主体责任。

再次，组织专项行动。其一，组织集中调查。专项整治小组成员分头行动，一方面，前往本地各大会议场馆、酒店宾馆，了解近年来在这些场地组织开展过的论坛活动有哪些，掌握已经预约的论坛活动有多少，论坛活动名称是什么，主办单位是哪里，获得具体名单线索。另一方面，前往党政机关与相关负责人进行沟通查阅之前组织开展论坛活动的相关资料，掌握之后准备组织论坛活动的筹备进展，了解论坛活动的具体内容与目标实效，做到心中有数。

其二，依规严肃处理。根据调查结果，对存在违法违规问题的主体分情况进行惩处：对违规收费借机敛财的主体，由市场监管部门按照规定没收违法所得，并处以警告、罚款；对主题交叉重复的，责令有关主办部门重新规划、合并会议内容；对内容空泛、缺乏实效、形式主义的论坛活动，要求主办单位立即撤销，并对主办单位开展批评教育；对把关不严、履职不力的主办单位和主管单位，要责令其限期改正；对举办论坛活动出现违法违规问题造成不良影响，甚至涉嫌犯罪的，移送公安、司法等部门依法追究刑事责任。

最后，建立长效机制。一方面，对整治工作进行分析和总结，针对发现问题进一步完善论坛活动审批报备、过程监督、经费管理等工作机制。另一方面，要畅通群众监督举报渠道，设立热线电话，网络留言板，匿名信箱等，引导和鼓励群众积极参与打击论坛活动乱象。

第 4 题解析与参考答案：

审题重点

本题属于应急应变类题目，题目给出的场景是一位年轻人由于多次被跳号十分生气，与老人、大厅工作人员发生激烈争吵，则作为大厅负责人应当及时制止冲突，并耐心地向年轻人解释情况，帮助其快速办理业务。接下来我们结合这道题目进行详细地分析。

审题点 1：“某办事服务大厅有老年人优先办理的服务，导致一名年轻人多次被跳号，于是该年轻人与老人、大厅工作人员发生了激烈争吵”

这段话为我们介绍了事件背景。由于老年群体具有身体较弱、智能设备使用不习惯等特点，该服务大厅开通老年人优先办理服务，能够更好地节约老人办事时间，是一项非常好的爱老便民服务措施。要解决的矛盾冲突是年轻人多次被跳号后十分生气，他之所以会愤怒，一方面可能是他对我们的政策不了解，产生了误会，以为有人无故插队；另一方面，可能是他确实有事比较着急，所以才会激烈争吵。对此我们一方面要耐心地告知年轻人相关适老化政策，让他理解政府的便民举措，另一方面针对年轻人的业务也要给予一定的帮助，让他满意我们的服务。

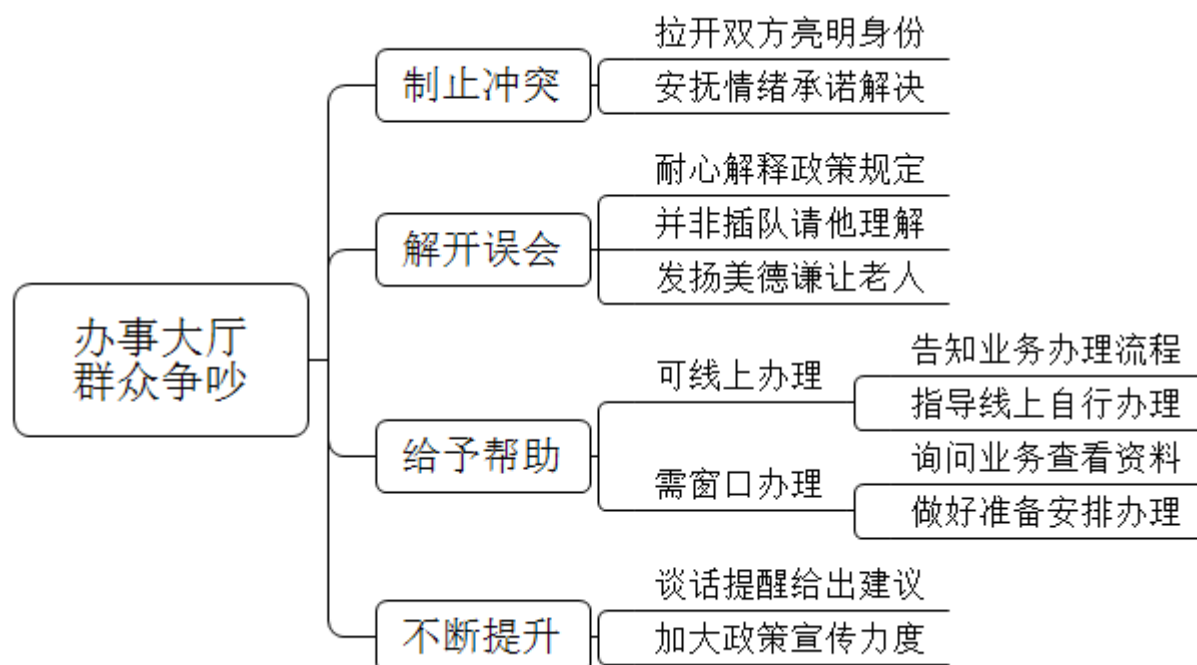
审题点 2：“你是大厅负责人，你会如何处理”

这句话给出作答身份与作答要求，问“如何处理”

，需要考生将处理过程进行全面梳理、完整呈现。作为大厅负责人，我们必须保证大厅工作秩序，因此应当第一时间上前制止冲突，安抚其情绪，防止矛盾恶化。接下来可以结合审题点 1 中的内容，解释相关政策、帮助办理业务。由于题中并未明确说明年轻人要办理的是哪种类型的业务，因此考生可采取合理假设的方式细化作答内容，例如引导年轻人进行线上办理、帮助他复印有关证件做好窗口办理的准备等。这件事情也体现出工作人员在政务服务能力方面还有一定的不足，因此事后要找工作人员谈话，以此为契机加强相关工作。

故本题的答题思路为：首先，制止多方冲突，安抚情绪，防止矛盾恶化；其次，向年轻人解释政策规定，解开年轻人的误会；再次，询问年轻人办理业务事项，给予一定帮助；最后，找涉事人员谈话，不断提升服务水平。

思维导图



参考答案

服务大厅推行老人优先办举措是照顾特殊群体、爱民便民的体现，作为大厅负责人，发现题中问题我会迅速反应，具体我会这样做：

首先，制止冲突，安抚情绪。发现三人激烈争吵后我会立即上前将他们拉开，表明自己负责人的身份，告诉他们大家来服务大厅都是为了办事，争吵只会伤害感情、影响心情、降低效率，请他们不要争吵，承诺我将全权解决此事。

其次，介绍规定，解开误会。在安排老人继续办理业务后，我会向这位年轻人耐心解释，由于老年人身体较弱且不会使用智能设备，政务服务大厅针对老年人开通了绿色通道，在政务服务大厅窗口统一设置了老年人优先办的标识，办事窗口在办结当前业务的情况下会优先办理老年人的服务事项，因此他的多次跳号并非有人故意插队，希望他能发扬中华民族尊老爱幼的传统美德，先让前面的老人办理相关事项。

再次，询问情况，给予帮助。待年轻人知晓政策规定后，我会询问该年轻人要办理的业务具体是什么。

如果该业务可以在政务 APP 或是自助办理机上进行办理，那么我会告知年轻人业务办理流程，并指导他下载 app 或让引导员带他去自助办理机上进行操作，让他不用排队就能办好业务。

如果该业务必须在窗口办理，那么我会查看他所带的证件是否齐全，是否需要打印、复印相关材料，请工作人员提前帮他做好相关准备，在前面群众办理完业务后安排他立即前往指定窗口办理业务，从而节省该年轻人的时间，让他满意我们的服务。

最后，谈话提醒，不断提升。事后，一方面，我会找到涉事工作人员，提醒他今后在工作中要耐心礼貌，同时要灵活把握情况，根据现场人员构成合理安排叫号顺序。另一方面，我会安排人手、增加标识，加大对老年人优先办政策的宣传力度，让前来办理的群众自觉遵守有关规定。

2024年3月1日下午上海市考面试题

一、给定材料

本部分没有材料，请直接查看题目！

二、回答题目

第1题：

在平凡中做到不平凡，于细微处追求卓越。请结合岗位谈谈你会如何践行？

第2题：

我国人口分布不均，东部人口多，其他地方少，要做好人力资源开发利用，是人口高质量发展的必然要求。请谈谈对人口流动与分布的看法。

第3题：

为应对人口老龄化问题，满足辖区内群众用药需求，某社区卫生服务中心尝试与其他医院合作开展上门配药服务。你认为该项工作的难点在哪里？

第4题：

为提供便民服务，社区要开设一个早餐供应点，但是供应点附近居民不同意，说会有卸货车辆造成噪音和环境影响，还有人员嘈杂、油烟等问题。你是此项工作负责人，对此你会如何协调？

2024年3月1日下午上海市考面试题（解析）

第1题解析与参考答案：

审题重点

本题是一道自我认知与职位匹配和态度观点复合的题目，题干先给出了“在平凡中做到不平凡，于细微处追求卓越”的观点，需要考生结合岗位谈如何践行。因此在答题时要根据依照题目的要求，重点陈述如何落实。

审题点 1：“在平凡中做到不平凡，于细微处追求卓越”

这一审题点明确了题目的重点信息，也就是观点所在。一方面，强调了平凡中做到不平凡，也就是在平凡的岗位上，通过自身的尽职履责、担当奉献，做出不平凡的成就，成为一名平凡英雄。另一方面，强调了细微之处追求卓越，说明了细微之事的重要性，也就是关注细节，做好每一个细小的事情，最终才能成就卓越。

审题点 2：“请结合岗位谈谈你会如何践行”

题目问题比较特殊，需要结合岗位谈如何践行，所以重点在于谈落实和举措。结合审题点 1，从平凡工作角度，一方面，需要对自己的工作有清醒认识，端正心态，才能做到尽职履责；另一方面，还需要做出不平凡的成绩，也就是在完成本职的基础上，不断创新，通过更为积极主动的作为成就不平凡。从细微之处这一角度，一方面，工作中要做实做细，关注细节，准确把握细微之处；另一方面，也要从工作的作风层面关注细微之处，这样才能以慎微心态兢兢业业做好事情。此外，题目要求结合自身岗位谈践行措施，所以考生在进行说明的时候，需要围绕自身岗位，结合岗位特征进行陈述。

综合上述分析，本题的答题思路是：首先，明确观点，简要陈述话语的内涵和意义；接下来，从端正心态、踏实工作、勇于创新、廉洁自律四个方面，结合自身岗位谈具体践行举措。

思维导图

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/775003004302011223>