



2019 年上饶市事业单位考试试题《申论》

【材料 1】中华人民共和国成立 70 周年盛大阅兵仪式和群众游行中，在校大学生的主题方阵获得不少关注与喝彩，他们昂扬向上的精神状态传递出的家国情怀和远大志向，是党的十八大以来校园文化建设成就的缩影。扎根中国大地办大学、抓好立德树人的根本任务，必须落实好校园文化建设，发扬好校园文化的育人功能，以多元化、多样态的方式促进学生德智体美劳全面发展。

习近平总书记强调，“青年一代有理想、有担当，国家就有前途，民族就有希望”。在新时代面对青年群体开展校园文化建设，应当始终牢记初心和使命，保持创新的激情和务实的作风，激发青年在校生的中国特色社会主义共同理想，鼓励他们勇担时代重任，主动投身到中华民族伟大复兴的事业中去。

校园文化为青年人接受教育和个体成长提供了土壤和环境，不仅服务在校生成成才，也将优秀文化的精神影响力延展到全社会，是当代中国的宝贵财富。因此，校园文化建设应当充分彰显主流精神、融合多元个性，将独特的文化气质植根于社会主义建设的总体事业中。同时，校园文化建设要有清晰的定位和思路，结合各个学校不同的发展历程、历史背景和学科特色，把时代精神和价值体系融入日常教学中。重要纪念日和开学日的同升一面旗、共唱一首歌、向英烈敬献花圈等主题活动，利用通识课程、特色活动、社会实践等弘扬红色文化、革命文化，推动促进传统文化进校园……凡此种种，都能很好地增强校园文化的生命力。

搞好校园文化建设，要主动运用新媒介新形式、积极占领网络舆论高地，营造出贴近青年生活、富有青春气息的校园文化形态。近些年，不少学校探索线上线下相互配合的形式，如利用图片、表情包、动漫、歌曲、音视频等，实现了思想政治和文化、审美等多重功能。“互联网+”带来的新机遇正逐步呈现，把握和引导方向是我们必须直面的议题。要突出青年学生在校园文化中的主体地位，同时深入研究青年阅读和接受信息的碎片化、具象化等特点与规律，主动占领宣传和文化阵地。这次国庆前后，一些高校运用社交短视频、VI 视觉识别系统、在线画册等方式，以新颖形象展示出青年群体爱国爱校的风采，充分证明了立足网络实现文化育人的功效。

制度对价值塑造和习惯养成具有重要作用，校园文化建设也同样如此。教风学风建设不是大而化之的命题，而要从细节和小事做起。依靠制度规范校园生活，能更好实现以文化人的目的，更有力地增强青年群体的自律能力和自强意识。从这个意义上说，校园文化建设过程，是一个不断挖掘规章制度育人功能的过程。一旦形成全体师生都认同的行为规范和道德标准，制度力量会将价值观转化为情感认同和行为习惯，让学生带着校训校规的烙印走出学校、走进社会，逐步成长为社会栋梁。

在校园文化建设中，还要营造崇尚劳动、鼓励奉献的生活氛围，引导学生主动参与宿舍



添加微信领取行测申论题海资料，申论素材 800 条、面试资料素材等！

和社区的管理，贡献自己的才智。这有利于他们提升社会责任感，树立正确的劳动价值观。同时，也要重视校园体育文化的重要作用，使其帮助学生养成良好习惯，自觉维护身心健康，培养团队合作精神和集体荣誉感，激发积极向上的生活态度。

【材料2】近日，为全面振兴本科教育，教育部再出重拳，要求严把考试和毕业出口关，坚决取消“清考”，这意味着本科教育继续向严进严出方向迈进。

什么是“清考”，为何在教育部对外发布的《关于深化本科教育教学改革全面提高人才培养质量的意见》中被特别提出？省内高校教师介绍，一些大学生读中学时“玩命学”，到了大学“拼命玩”，熬夜、旷课、挂科屡见不鲜。对于毕业，不少学生抱有侥幸心理：期末考试没有通过，有补考；补考没过可以重修；重修考试仍然没有通过，毕业前还会有一次考试机会，这就是“清考”。

作为学生的学业能力是否可以达到毕业标准的最后一道检测，“清考”的意义不言而喻。但是，业内人士表示，部分学校、教师出于各种考虑，在操作中为学生“放水”，导致部分学生有恃无恐。

省教育厅相关负责人表示，取消“清考”针对本科生的毕业考核进行严格管理，拆除了平稳毕业的最后一道保护墙，将大学生赶出“安乐窝”，从学生主体入手倒逼本科生教学效果的提升。

事实上，取消“清考”这一政策已在燕山大学、石家庄铁道大学、河北地质大学等我省多所高校实施，并在促进学生自我约束，端正学习态度方面产生了积极效果。

石家庄铁道大学信息科学与技术专业学生段金尧介绍，学校自去年开始，从2016级学生起取消毕业“清考”，“得知消息，班里同学都小心翼翼起来，上课、自习都不敢懈怠，唯恐挂科影响今后的毕业和升学。”

对此，石家庄铁道大学教务处副处长冯国杰感触更深：“新政实施一年，学校的学风明显好转，学生积极性主动性增强。老师们普遍反映，课堂上玩手机的学生减少了，学生听课也更专注，回答问题由老师点名到举手抢答。”

作为我省完全学分制培养的试点高校之一，石家庄铁道大学在取消“清考”后，从2017级学生开始，放开重修的次数，为学业困难的学生提供学习机会，“只要愿学、肯学，都能得到进步。”

与此同时，省教育厅要求高校推进课程内容更新，推动课堂革命，激发学生的学习动力和专业志趣。

燕山大学从去年春季学期开始启动“听课周”，要求各学院领导、督导全部下课堂听课，重点考查学生出勤率、学生听课效果、教师讲课效果、教师教学规范性等情况。河北科技大学建立立体化课程建设管理体系，学生课堂学习态度、回答问题质量、课下作业完成情况等都计入成绩。



“各高校要围绕学生刻苦读书来办教育，引导学生求真学问、练真本领。”省教育厅相关负责人表示，在取消“清考”的同时，高校将通过一系列举措，对大学生合理“增负”，提升学业挑战度，真正提高大学生培养质量。

【材料3】《教育部关于深化本科教育教学改革全面提高人才培养质量的意见》明确指出：要完善过程性考核与结果性考核有机结合的学业考评制度，综合应用笔试、口试、非标准答案考试等多种形式，科学确定课堂问答、学术论文、调研报告、作业测评、阶段性测试等过程考核比重。加强考试管理，严肃考试纪律，坚决取消毕业前补考等“清考”行为。

事实上，取消“清考”的风潮并非首次刮起。2011年，中南财经政法大学、首都经济贸易大学、北京工业大学等高校就取消了“清考”制度；2013年，西华大学也发布公告称“从2012级学生起，取消毕业前增加的一次补考”；自2018年教育部提出取消“清考”制度后，广东财经大学、河北地质大学、广州大学等多所高校先后发布通知，明确取消“清考”制度。

在地方政策方面，江西省于2019年印发《江西省教育厅关于全面振兴本科教育的实施意见》，提出完善学生学业评价机制，全面取消“清考”；河南省也发布文件指出，将“逐步取消清考制度”。

当毕业失去了捷径，重视过程、脚踏实地，显然比投机取巧更靠谱。因此，取消“清考”制度，不仅可以起到鞭策大学生认真学习的作用，也可以在很大程度上扭转其“唯结果论”的被动学习观。

青春年华本该是最有进取精神的年纪，大学生活的重要意义便在于“求真知、练本领”，大学生浑浑噩噩、颓废堕落，最终后悔莫及的案例屡见不鲜。2018年，华中科技大学便有18名学生因学分不达标从本科转为专科；同年，中国科学院大学的一门选修课，22名同学因作业抄袭被判0分，更是为热衷做“知网搬运工”的学生们敲响警钟。

警钟敲响之时，学校也应该反思。提升本科教学质量，严把考试关是必经之路。目前中国高等教育的毛入学率约为50%，高等教育正在从大众化走向普及化。而当前很多大学的育人模式则一直被诟病为“严进宽出”，此次教育部明令取消“清考”，无疑对“宽出”进行了重要调整。

对于大学生来说，在最好的年华，别做让自己后悔的事情。

【材料4】“我这儿急得不行，可手机那边还跟我打岔，原来我不是在跟人说话。”林宇抱着手机跟携程的在线客服解释了半天，对方不仅没明白他的意思，反倒回答了一大堆压根不沾边儿的事。折腾了半天林宇才发现，他原来遇到的是“智能客服”。

互联网时代也有“您说前门楼子，他说胯骨轴子”的事。记者近日调查发现，很多互联网平台都追赶时髦使用智能客服取代人工，虽然减少了用工成本，但消费者得到的回答往往驴唇不对马嘴，智能客服越聊越乱、越扯越远。



添加微信领取行测申论题海资料，申论素材800条、面试资料素材等！

几天前，林宇通过携程买了一张火车票。临出发前，他才发现 12306 系统里根本查不到他的这张票。只是想问问原因，但没想到他一个问题招来一肚子气。

“您好，亲爱的携程黄金贵宾，很高兴为您提供服务。”智能客服管家倍儿客气。但当他提问之后，对方只列出“猜您想问”的四个选项：12306 退改签、下单成功何时出票、提示身份未核验如何预订、购票成功如何通知。尝试点开这 4 个选项，却没有一个能回答他的问题。

他变换着说法一连问了三次，客服却一个劲儿重复弹出上述 4 个选项。到头来，他还是打电话找人工客服解决。

爱打岔的智能客服不止这一例。准备租房的市民陈先生在安居客上询问房源信息时，自称“帮帮”的智能客服却反问他：“您是否想问以下问题——如何开发票、如何删除信息、如何发布信息。”又问了两次，“帮帮”却莫名其妙地跟他说：租房看行情，别贪小便宜；房东在外地，时刻需警惕；签订合同前，千万别给钱。

在饿了么星选平台上，记者也尝试询问“如何加入超级会员”，智能客服则回复“您是想问怎么加入骑士？”同样，嘀嗒出行软件上跟机器人客服反映“司机路上玩手机”，客服甚至给出的答案是关于“如何更换手机号码”的。这样的经历，也让不少消费者直呼气人。

在百度上搜索“智能客服”，能找到数十家声称“替代人工”的平台公司。但有业内人士向记者透露，市场上声称可以提供智能客服产品和解决方案的公司很多，但鱼龙混杂，大部分不具备自有技术和自有产品。

技术正是制约智能的关键。“智能客服机器人是否智能，取决于厂商的人工智能技术是否领先，算法是不是领先；还得看有没有足够的数据积累用于训练。”提供智能客服服务的智齿公司负责人解释。以该公司为例，意图判断能力和语言识别处理精准度能够达到 97% 以上，背后既得有每周 60 亿交互数据持续训练会让机器更智能；还需要购买应用的企业客户搭建完备的知识库并不断丰富学习。

“同一个意思，有不同的问法。面对客户五花八门的问法，就需要机器人有足够的经验分辨出来。”另一家提供智能客服的企业讯鸟软件负责人说，语料库格外关键，需要根据以往的经验积累并提炼出一些问法、模型，然后形成算法，后期再不断地矫正。但如果没有一定行业积累，那智能客服就好像“空中楼阁”。

互联网时代，除了这些出行、旅行应用外，更大规模的智能客服出现在电商平台里，但也都遭遇着类似的“打岔”问题。记者注意到，商家往往先用智能客服打头阵，等顾客问题解决不了了，才会派人工客服救场。

“说白了，用机器人取代人工，商家背后考量的主要还是成本。”一家电商旗舰店负责人向本报记者解释，人工客服无论是雇佣店内员工还是兼职，都存在较高的用人成本，而很多顾客的问题重复率高，这也使得很多店铺选择机器人“看店”。



讯鸟软件公司负责人给记者举例，使用了智能客服，基本只需要建一个数据库和反应路径，后续面对消费者的问题就可以自动回应。这过程中，也不再需要传统客服的各种办公设备，甚至不受时空的限制、响应迅速。

来自智研咨询的报告显示，由于客服人员招人难、培训成本高、流动性大，不易管理，而客服机器人可以全天 24 小时工作。这恰恰满足了很多互联网平台“即时响应”的需求。

上述电商旗舰店负责人说，电商平台对店面客服的要求主要是迅速反应和态度良好，至于客服是否真正了解商品、能否有效帮助解决，则没有明确的细节要求，太缺乏量化的标准，这也造成客服水平不高、客户体验差。“但从长远来看，客服的专业化也应纳入平台考核之中，而不是走过场、说漂亮话。”

【材料 5】“请直接说出您要办理的业务。”拨打部分银行客服电话时，用户经常听到这样一句提示。当前，运用语音识别等技术的智能客服已成为银行和电商平台的“标配”，但记者采访发现，很多看起来高效的智能客服，“答非所问”是常见现象，用户体验参差不齐。

专家表示，客服智能化可以降低人工成本，但提升效率不能拿用户当“小白鼠”做实验。未来，相关行业应进一步探索人工客服和智能客服相结合，给用户提供更好的服务体验。

拨打招商银行客服热线，电话那头有机器人“小招”提醒用户，可通过语音直接说出要办理的业务，并举例称“查余额”“查开户网点”“咨询信用卡服务”等，记者尝试客服列举的这几种语音服务，输入相关卡号后，均办完相关业务。

然而，智能语音的客服体验并不全是美好的回忆。上海市民吴越表示，自己也曾尝试过直接说出要办的业务，但体验感觉一般。“还是和机器交流的感觉，而且你说的话一定要短，不然也得重来一遍。”

在京东、网易严选等电商平台，智能客服也广泛应用。“如今在电商平台上，想要找到活生生的人工客服太不容易了。”北京市民汤婷婷告诉记者，她对机器人式的客服“实在受够了”，“之前在某电商平台买鞋子后，商家一直没有发货，每次催发的时候，都是统一回复‘请您耐心等待呢’，次次如此，就没人解释一下为什么没发货，大概要等多久。”

正如网友“冰烟”所“吐槽”的那样，现在智能客服的标准操作是：遇到问题、咨询客服、机器长聊、再转人工，“谁的时间不宝贵？开门见山地沟通不好吗？”

“对于大部分人来说，简单的事情与其找智能客服来回做选择题，还不如在网上搜一下来得便捷。”不少消费者表示，找客服很多时候是比较个性化的问题，但想要跟人工客服咨询一下，却必须要先忍受“智能”服务。“实在不知道智能客服是为了方便消费者解惑，还是为了方便商家偷懒？”

当礼貌而亲切的问候变成了程式化的设定，用户的疑问只能在设定好的选项中自己寻找答案，智能客服被用户频频“吐槽”就并不令人意外了。



技术成熟度有限，智能客服“答非所问”。拨打多家银行客服热线，按照智能客服提示，记者说出一些较为复杂的句子，如“今天收到一笔扣款，但我没有刷卡，这是怎么回事？”

“我这个卡需要交年费吗？”，智能客服或回答“没有听到”或回答“好的，即将为您转接人工服务”，答非所问的现象比较普遍。

一位银行工作人员表示，尽管语音识别技术已经很不错，但系统持续优化升级还需要大量的投入。此外，客服与用户的交流涉及隐私和账户安全，不适宜外包给第三方，所以金融机构深度发展智能客服并不容易。

智能客服“冷冰冰”，让一些消费者感觉“不真诚”。不少消费者表示，相比冷冰冰的智能客服，能和客服人员直接沟通让人更踏实放心。“现在拨打客服电话，最烦的就是听到机器人的声音，只想说一句‘转人工’。”

“我之所以反感智能客服，并不是抵触技术进步或否定其合理性，而是智能客服有时候无法解决我的情绪问题。”青岛市民段先生表示，“与人沟通本身是一种情绪的释放，但面对理性甚至一丝不苟的智能客服，用户的情绪显然是被压抑的。”

部分智能客服成商家拖延“挡箭牌”。网友“卡洛儿”表示，之前在某平台上点了一份外卖，结果将近两个小时都没有送到，拨打商家催单电话，结果发现是个智能客服。“说了一堆无关紧要的话，还让我体谅外卖员，可最后也没人给我回电。之前一通电话能解决的事情，有了智能客服倒成了商家迟迟不解决问题的挡箭牌了。”

随着智能时代的加快到来，对于智能客服的应用前景，各方均表示认可。来自携程的数据显示，当前客服机器人的日均服务量已突破千万人次，在机票、酒店售后客服总量的占比双双超过 70%。

不过，人工智能技术不是“万能钥匙”。客服行业的可持续发展，并不能依赖智能客服。中央财经大学银行业研究中心主任郭田勇表示，银行客户咨询的很多问题具有相似性。智能客服把人工客服从重复劳动中解放出来，解放出来的人力应该投入到更复杂的个性化服务中。

携程首席执行官孙洁就表示：“当大面积的延误发生时，特别是复杂情况发生的时候，还是需要人工干预的。”通过对历史问题的收集，携程的后台系统对于常规问题，能在毫秒内做出判断，并给予相关答案；如果不能，就会转到人工服务。

中国社科院金融研究所银行研究室主任曾刚表示，就像线上银行业务越来越多，但无法取代线下银行网点一样。“不是简单的谁取代谁的问题，未来人工客服和智能客服的边界会慢慢模糊。用户那种具有共性的问题可以由智能客服来应对，而当用户需要面对面交流、需要疏导时，人工客服也应及时出现。最终的原则就是，以用户为中心，根据用户的实际需要来选择服务方式。”



【材料6】治国安邦，重在基层。然而，基层迎检多、负担重是不容忽视的现实问题，有的部门和单位甚至把“检查基层”作为工作抓手。督查多、检查多、考核多，不仅抓工作、抓落实、抓执行的方法单一，而且一旦形成惯性思维，容易导致对上迎检不胜其扰、对下检查层层加码，而工作难以抓实的恶性循环。

基层迎检多的原因，首先在于“痕迹管理”的思维方式还比较普遍。一位基层干部曾直言，“领导爱看孔雀啊！”事事要材料、件件要留痕、次次需陪同，让基层频繁迎检，叫苦不迭，这些做法就是要“把炸毛的鸡打扮成开屏的孔雀”。其实，留痕没有原罪，但痕迹沦为“主义”且过度泛滥就应警惕。这其中主要有个“度”的问题，基层工作是具体实践工作，基层治理是遵循科学规律的治理，不能把痕迹与形式作为考核工作的唯一标准，否则很容易让上上下下都陷入疲于应对的境地。

进一步看来，这也暴露了更加深层的“政绩观”问题。究竟是看表面政绩还是看实际成绩？究竟是重“显绩”还是重“潜绩”？究竟是重视“安排好”还是强调“干得好”？一些地方和部门，在日常工作中打着督查检查考核的名义，谋一时的“速成政绩”，却倒逼下级搞花拳绣腿、做表面文章，这样的“政绩观”和“方法论”应该被摒弃。政绩观，归根结底还是对谁负责的问题。只对上负责、不对下负责，才会不顾基层实际、变相增加基层负担；只唯上、不唯实，才会脱离基层工作的实际和实情；只让领导注意、不让群众满意，才会使得基层务虚多、务实少。

习近平总书记指出，对各级领导干部来说，对上负责与对下负责从来都是统一的、不可分割的，对党负责就是对人民负责。这就要求上级机关以身作则，把对上负责与对下负责统一起来。在工作中，要打破用文件落实文件、以检查强推落实的模式，丰富方式，创新方法，为在基层推动政策落地营造良好的生态环境。2019年作为“基层减负年”，《关于统筹规范督查检查考核工作的通知》和《关于解决形式主义突出问题为基层减负的通知》，就是要让基层督查检查考核工作更加注重“精”而不是“频”，让基层干部少一些“身不由己”，从频繁迎检中脱身，在实干真干处发力。

党的根基在基层。作为治理体系的重要一环，基层治理不仅要努力为国家治理体系和治理能力现代化奠定基础，而且应优化工作方式，让基层工作轻装前行。把形式主义的包袱撂下，把担当作为的担子挑起，为基层减负，为实干撑腰，我们才能进一步强基固本，把党和人民的事业不断推向前进。

- 1、对于多次迎检的现象说明原因
- 2、给校园文化提建议
- 3、对于清考政策



添加微信领取行测申论题海资料，申论素材800条、面试资料素材等！



展鸿教育
ZHANHONG EDUCATION

公考问题咨询：徐老师 13207080038（同微信）

4、说说智能客服



添加微信领取行测申论题海资料，申论素材 800 条、面试资料素材等！