

# 2022浙江 选调生面试

· 延期特设 ·

公益课

上课时间

4月7日开始 每晚19:00-20:00

· 课程特色 ·

- ◆ 笔试成绩不出，直播不停!
- ◆ 浙江选调历年考情深度剖析
- ◆ 高效备考复习计划及侧重点讲解

· 课程安排 ·

展鸿2022年选调延期面试专项课程				
上课日期	4月7日	4月8日	4月9日	4月10日
课程安排	计划组织套题	人际关系套题	应急应变套题	综合分析套题
上课日期	4月11日	4月12日	4月13日	待定
课程安排	特殊题型套题	热点话题1	热点话题2	待定



扫描左侧二维码领取直播链接



扫描二维码立即报名了解详情

## 热点事件 8：数字中国打造智慧社区

### 一、热点概述

#### 数字中国：

正式发布的“十四五”规划和 2035 年远景目标纲要中，“加快数字化发展 建设数字中国”单独成章，提出迎接数字时代，激活数据要素潜能，推进网络强国建设，加快建设数字经济、数字社会、数字政府，以数字化转型整体驱动生产方式、生活方式和治理方式变革。明晰的发展路线图，不仅表明了我国大力发展数字经济的决心，也给数字中国的加速“航行”指明了方向。

党的十八大以来，伴随“数字中国”建设的深入实践，“让亿万人民在共享互联网发展成果上有更多获得感”的美好愿景，正成为惠及群众生活各个方面的生动现实。

尤其自疫情以来，数字技术在帮助研判疫情形势，织密织牢防控网络，助推复工复产、复商复市、复学复课等方面发挥了至关重要的作用。数字经济也迎来重大机遇，新零售平台订单井喷式增长，直播带货、在线教育、远程办公等新业态新模式快速发展。

“十四五”规划和 2035 年远景目标纲要提出，适应数字技术全面融入社会交往和日常生活新趋势，**促进公共服务和社会运行方式创新，构筑全民畅享的数字生活。**

#### 智慧社区——杭州：

2020 年 3 月 31 日，习近平总书记在考察杭州城市大脑运营指挥中心时指出，通过大数据、云计算、人工智能等手段推进城市治理现代化，大城市也可以变得更“聪明”。

为推动杭州城市大脑向社区治理领域延伸，杭州市民政局及时启动“社区智治在线”计划。6 月 8 日，正式发布《杭州社区智治在线规划纲要》，成功上线“社区智治在线”试点平台。短短一个月，取得了显著成效。截至目前，平台已在线办理老年证、残疾证等特需服务 100 余人次；实现 3694 名民生保障对象的服务自动升级……

“社区智治在线”的上线，标志着杭州城市社区治理实现从经验判断型向数据分析型的转变，社区服务实现从被动应对向主动提供的转变。

“社区智治在线”在下城区试点上线后，居民只需关注“智慧下城”微信公众号，就可以享受各种便利服务：通过“智慧停车”，居民可就近寻找停车场及空车位；依托“亲邻 E 站”，社区、社会组织、志愿服务机构可实时发布服务活动信息，接受居民在线报名；找到“1CALL”，与线上社工机器人“小智”聊天，可以享受 24 小时政务在线咨询和办理。目前，已有残联、人社等部门的 8 个事项在这里实现全流程“跑零次”“视频办”。

这背后，是“社区智治在线”整合多平台海量数据，建立与杭州城市大脑、“基层治理四平台”等数字化平台之间信息的快速流转。从城市大脑到“社区智治在线”，杭州市正探索形成一条数字赋能推进社区治理现代化的新路子。

据了解，目前“社区智治在线”正在全市范围逐步推广应用。杭州市民政局负责人表示，随着平台的不断迭代升级，更多的治理经验将以智能算法的形式固化下来，更多服务资源将以数据协同的方式联动起来，“社区智治在线”将帮助社区不断拓展主动服务的“精度”和“广度”，持续推动社区治理从“智治”到“善治”的升级。

### 智慧社区——重庆：

在重庆市渝中区，许多住户也感受到了智慧小区的便捷。一些原本困扰居民的问题，都变得更为简单易解。黄杰在去年8月入住了渝中区的白象街1号小区，有一次，家里的开关坏了，他立即通过业主手机应用程序线上报修。10多分钟后，就有工作人员上门维修。“真方便，没想到这么快就能解决难题！”黄杰说。

黄杰使用的手机应用程序就是小区移动端业主服务平台。在这里，业主能在线报修、咨询事务等。另外，楼栋网格员还能通过移动端查看报事报修进程、跟踪处理、结果统计、业主评价等管理信息，确保及时帮助业主解决问题。

近年来，渝中区不断加快智慧小区建设，形成了不少像白象街1号这样的智慧小区。小区每个单元还都装了单独的门禁系统，如果有朋友来访，可以直接和主人进行视频或语音对讲，主人确认后方可进入。

这样的智能化手段，小区还有不少：独居家中有急事，可一键打开可视对讲机，联系中控室呼救；楼道有未熄灭的烟头，中控室及时感知发现，派人扑灭……“今年，我们要督促企业投入更多智能化设备，比如提高防高空抛物监控设备像素，优化业主服务平台设计等，让住户住得更加安心、舒适。”白象街社区党委书记赵川说。

### 智慧社区——上海：

近年来，上海市长宁区的许多社区也变得更安全了。通过扎实推进智能安防建设，截至去年11月底，长宁区全区盗窃类案件破案率达到99.5%，入民宅盗窃、入室盗窃、扒窃拎包、盗三车四类案件破案率达100%，99.3%的居民小区入民宅盗窃“零发案”。

据介绍，近年来长宁公安分局全面加强社会面智能安防建设，通过在街道路面、社区楼宇布设智能防范感知设备，采集数据实时上云、研判分析，实现对辖区治安态势的即时掌控、快速反应。目前，全区860个住宅小区智能安防建设完成率、数据上云率均达到100%。

同时，治安防控体系建设还助力刑侦部门打击破案能力提档升级。针对盗窃类案件发案快、逃逸快、销赃快的特点，长宁公安综合运用大数据、人工智能等现代技术手段，让数据警示风险、驱动决策，做到即发即侦、快侦快破。

## 二、专业点评

### 1. 中国社会报：

有的放矢，数字推动减负增效。日常工作中，基层乡镇（街道）和村（社区）层面行政性事务多、负担重、压力大，疫情防控期间，基层疫情监测分析系统滞后、信息传导机制不畅，社区人手不足、仍然采用人海战术，社区智慧治理硬件堆砌、配套智控软件短缺等矛盾突出。因此，一方面要做好社区减负增效提质工作，借助数字实现减负。提升社区治理能力和治理水平离不开数字技术的运用，特别是在遇到突发公共卫生事件时，社区内人员排查和筛选工作会异常繁重和必要，可以通过数字信息技术，更加有效地实现社区常住居民、流动人口和重点人群的分类管理和动态管控，保证社区在应对突发情况时做到可溯、可防、可治和可控，从而把有限的人力资源从纷繁复杂的事务性工作中解脱出来，切实减轻或降低基层和社区的压力负担。另一方面要运用数字提质增效。数字技术不光是劳动力和生产力，也是执行力和战斗力，更是智治力和善治力。日常工作实践中，要充分发挥数字技术在社区治理中的服务提升作用，通过数字化转型，进一步延伸社区治理之眼力，拉长社区治理之臂力，拓展社区治理之脑力，让社会治理插上智慧的翅膀，不断打造社区治理从“微治”到“精治”再到“善治”的升级版，从而提升省域治理体系和治理能力现代化水平。

## 2. 人民日报海外版：

2020年，中国的5G建设步伐在加快。自5G牌照落地，北京、成都、深圳等地相继发布5G行动计划或规划方案，智慧城市成为普遍开展的项目之一。作为智慧城市的重要组成部分，智慧社区成为试点项目的一大亮点。随着5G技术商用的发展，智慧社区将插上翅膀，迎来发展关键期。

从系统服务功能出发，智慧社区主要分为信息服务系统、物业管理系统和安防系统。对于居民来说，更看重的是智慧社区能否提供居住环境和所提供服务的及时性、便捷性、舒适性等。

作为一种基于新型技术的社区形态，智慧社区充分利用物联网、云计算、移动互联网等新一代信息技术的集成应用，为社区居民提供安全、舒适、便利的智慧化生活环境。智慧物业、智慧安防……5G技术正在为居民的未来社区生活勾勒出一幅不同以往的画面。

## 3. 人民日报：

智能车牌识别系统、人脸识别系统、车辆管理无人值守设备、智能安防系统……随着各类智能系统逐渐在社区中发挥作用，智慧物业在人们日常生活中扮演的角色越来越重要。

智能人脸识别门禁系统主动自动识别业主、陌生人、外卖快递员；社区停车场、车位自动进行使用频率分析，施行无感通行缴费；社区线上APP与线下商家服务联通，提供购物、教育、养老、娱乐等各类生活服务；智能监控系统自动识别高空坠物，社区消防设施自动检查……随着越来越多智慧物业硬件与软件设施被投入社区物业管理使用，这些颇具“未来感”的生活场景正逐渐变成生活中不可或缺的“存在感”。

近日发布的《关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见》，纳入了构建智慧物业管理服务平台、全域全量采集数据、推进物业管理智能化、融合线上线下服务等六方面内容。推动设施设备管理智能化、实现车辆管理智能化、促进居住社区安全管理智能化，

拓宽物业服务领域、对接各类商业服务、提升公共服务效能、发展居家养老服务等与居民生活切实相关的智能化物业管理服务内容被重点提及。

### 三、出题方向

#### （一）对策题

1. 你所工作的社区正在持续推进“智慧社区”的建设，如人脸识别门禁制度、居家一键报警、共享医护、智能监控提醒等设施正逐步投入使用。然而，在这个过程中，也有群众对收费标准、最后效果、个人隐私存在暴露的风险表达了质疑，影响了推进的整体进程。领导负责你对此进行整改，更好地满足群众要求，你会怎么处理？

◎**审题判断——整改措施题——答题结构【背景点题-调研摸底-提出措施-回看落实】**

#### ◎**解题思路**

##### **第一步——背景点题：**

通过大数据、云计算、人工智能等手段推进城市治理现代化，大城市也可以变得更“聪明”。因此，让社会治理插上智慧的翅膀，不断打造社区治理从“微治”到“精治”再到“善治”的升级版，成为了我们每一位社区工作者必须跟进落实的新方向、新要求、新常态……

##### **第二步——调研摸底：**

对象——居民（使用的、未使用的）、负责的社工、物业、周边社区

方法——登门拜访、问卷调查、意见征求会、找谈

##### **第三步——提出措施：**

将搜集到的意见与建议，进行开会讨论，群策群力制定出相应的完善方案，报批领导，并着手执行。

（1）提升管理水平：培训“智慧社区”负责人员，提升相关设施工作人员的服务水平、效率和质量，让群众的满意度持续提升。

（2）落实维保工作：成立专门的维保队伍，定期巡逻、检修、排除故障；并且开通维保专线，处理紧急突发事件。

（3）开通投诉平台：收集民意，向上反馈，从而能更好地指导社区今后的工作部署，为群众带去更优质的贴心服务。

##### **第四步——回看落实：**

对整改完善的结果进行回头看检查工作，针对依旧存在问题的细部进行二次修缮，争取让“智慧社区”从蓝图落实到生活的方方面面……

#### （二）计划组织题

你们社区新上线了一个“一键呼叫报警系统”，打算安装在独居老人、行动不便的人士家中，方便出现紧急情况时，及时呼救，避免产生意外。现在领导让你负责这个新系统的上线宣传推广，你会怎么组织？

◎**审题判断——计划组织——答题结构【意义点题-前期筹备-中期实施-后期长效】**

## ◎解题思路

### 第一步——意义点题

强调社区上线这个“一键呼叫报警系统”是大数据、云计算等计算机技术飞速发展做依托，各地推行、推进智慧社区的过程中的创造性、人性化服务。我会对社区内有需要的人群进行有针对性的宣传推广，让更多人愿意、能够享受到技术带来的便利。

### 第二步——前期筹划

- (1) 人：有此类工作经验的社区工作人员、居民志愿者、物业工作人员等
- (2) 地：社会活动中心、绿地广场、主要进出口
- (3) 时：近期，为期一个月
- (4) 物：横幅、宣传单、展板、演示短视频……
- (5) 财：组织、协调、宣传等各种预算

### 第三步——中期实施

由于该系统的预期使用对象多是中老年人和行动不便的人，因此这次的宣传主要为线下、入户宣传为主，线上宣传为辅的方式进行：

(1) 地面攻势：在社区内部大面积投放宣传海报、横幅、展板和宣传册，在中老年人集中的活动中心、文化广场、休闲绿地、附近的超商市场、社区进出口处，发放、宣传、讲解……

(2) 专人宣讲：请相关的专家和负责人召开宣讲会，对该系统的安装、使用、费用、维护进行详细地讲解……

(3) 上门推荐：对于社区内建档立卡的孤寡老人、行动不便人士，上门进行推荐，并且可以针对性的进行费用减免、免费试用等方式……

(4) 线上推广：在社区、物业等公众号进行推广，制作操作试用小视频，让居民直观感受到该系统的便捷性和实用性……

### 第四步——后期长效

宣传中注意各种方式的效果，进行方式的调整；记录宣传的过程，整合图文便于二期宣传；设置答疑维护专线，解决居民有关系统的各种问题，做好后续服务工作……

## 热点事件 9：互联网+医疗健康——“五个一”服务行动

### 一、热点概述

2020年12月，国家卫生健康委联合国家医保局、国家中医药局印发《关于深入推进“互联网+医疗健康”“五个一”服务行动的通知》，聚焦群众看病就医的“急难愁盼”问题，推动便民惠民服务向纵深发展。李克强总理在今年的政府工作报告中明确要求，促进“互联网+医疗健康”规范发展。2021年3月23日，国家卫生健康委在北京召开例行新闻发布会，介绍“互联网+医疗健康”“五个一”服务行动有关情况。

《通知》主要内容包括了五个方面的内容，一是推动“一体化”共享服务，提升便捷化、智能化、人性化的服务水平，主要包括坚持线上线下一体融合，优化医疗服务流程，推动区域信息共享互认，方便老年人就医等内容。二是推动“一码通”融合服务，破除多码并存互不通用信息壁垒，包括强化行业内的“一码通行”等内容。三是推进“一站式”的结算服务，完善互联网+医疗在线支付工作，包括推行“一站式”的及时结算、落实“互联网+”支付政策等内容。四是推进“一网办”政务服务，化解办事难、办事慢、办事烦问题，包括扩大政务共享服务，便捷信息查询服务，推进基层减负服务等内容。五是推进“一盘棋”抗疫服务。加强常态化疫情防控信息技术支撑，包括强化早期监测预警，加强疫情防控支撑，深化防疫服务等内容。

## 二、专业点评：

### 1. 新华社

跨院看病重复拍片、一院一卡互不通用、门诊开药在线走不了医保……看病就医便不便利、高不高效，事关百姓生活“幸福感”。10日，国家卫健委、国家医保局、国家中医药管理局联合发布《关于深入推进“互联网+医疗健康”“五个一”服务行动的通知》，聚焦人民群众看病就医的“急难愁盼”问题开出一大波“民生减负”清单。国家卫健委规划发展与信息化司副司长刘文先表示，推进医疗卫生系统“一卡通行”、跨部门“多码融合”的目标就是将很多部门的卡集成到一张卡上去，或者集成到一个识别体系上，最终实现“一码溯源”，最大程度解决百姓看病就医报销的“九龙治水”问题。

### 2. 人民日报

医保关系千家万户，老年人等群体更是医保信息的高频使用者。这一庞大群体将如何适应医保信息化的进程？对此，国家医保局医保中心相关负责人表示，聚焦解决老年人等群体运用智能技术的困难，国家医保局正组织各级医疗保障经办机构对服务事项进行摸底排查，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，不断改进传统服务方式，切实提升服务质量。同时，聚焦医疗保障民生领域“难点、堵点、痛点”问题，针对参保登记、异地就医备案、门诊慢特病病种待遇认定、医疗费用手工（零星）报销等老年人等群体办理的高频事项，指导地方尽快出台一批便民、利民举措，发挥线下等传统服务方式兜底作用，同步提升线上服务对老年人的适用性，切实转变作风，强化服务意识，着力打造群众满意的医疗保障服务。

### 3. 腾讯新闻：

国家卫生健康委规划司司长毛群安介绍说，国家全民健康信息平台基本建成，并投入试运行。7000多家二级以上公立医院接入了省统筹区域平台，2200多家三级公立医院初步实现了院内信息的互通共享。30个省份建立了互联网医疗服务监管平台，提升线上的监管能力。目前全国各省市都已经出台了“互联网+”医疗服务价格和医保的支付政策，“互联网+”医疗服务项目的类别主要涉及到互联网的复诊、远程会诊、远程监测等，北京、上海、江苏

等地部分医疗机构实现医保患者可以在家问诊、线上支付、药品配送到家，天津、黑龙江等地及时将符合条件的互联网医疗机构纳入协议管理范围，辽宁等多个省市全面推广了医保的电子凭证，山东、福建等地实现了处方开药事前提醒、事中审核、事后监管一体化。

### 三、出题方向

#### （一）综合分析

1. 2020年12月，国家卫生健康委联合国家医保局、国家中医药局印发《关于深入推进“互联网+医疗健康”“五个一”服务行动的通知》，推动线上线下就医一体融合。对此你怎么看？

◎审题判断——正面题（政策类）——答题结构【点题/表态-意义+措施-结尾】

◎解题思路

第一步——点题/表态：

方法1（阐述背景式入题）：

互联网+已经成为目前我国各行各业发展的大势所趋，国务院总理李克强在发布的2020年国务院政府工作报告中提出，全面推进“互联网+”，打造数字经济新优势，而这样的方针战略体现在医疗体系内就是“五个一”服务行动。我们看到，“五个一”服务行动自提出至今，各地迅速行动、创新落实，推动“互联网+医疗健康”发展取得了明显成效，已经形成了部门协同、上下联动的良好态势。

方法2（拔高立意式入题）：

民生之事无小事。医疗是关系民生的根本，医疗保障关系到每个人最基本的生命权与健康权，因此尤其值得我们投入重视。互联网+医疗健康的新模式最值得称赞之处在于其利用信息技术，让互联网与传统医疗行业进行深度融合，创造新的发展生态。它代表一种新的社会形态，即充分发挥互联网在社会资源配置中的优化和集成作用，提升医疗体系的创新力和便捷度，形成对民众来说就医更方便、寻医更安全、复诊更快捷的一体化诊疗服务。

方法3（名言警句式入题）

美国名医特鲁多的墓志铭上有这样一句话：“有时治愈，常常帮助，总是关怀。”这句话启示我们，医疗并不仅仅是治病这样简单的事，更多考验我们医疗体系服务人员的是能不能真正做到方便于民、为患者着想。互联网+医疗健康从预约就诊、诊疗过程、诊费结算等环节齐抓共管，缩减诊疗的繁琐过程，提高了老百姓看病时的获得感，更体现了“治国有常而利民为本”的政绩观，值得点赞。

第二步——分析意义（2-3条即可）

分析方法一——内容分析法：

1、提高效率：通过“一站式”、“一码通”服务，可以提前预约、线上取药房，提高老百姓看病的效率，真正实现“看病不多跑，最多跑一次，一次都不跑”的转型。

2、降低风险：调动大数据及时防控疫情，线上实时监控患者身体情况，对于中风险以上的风险地区加以标明提醒，可以降低民众染病风险。



3、普适性强：偏远地区居民、海外华侨、或身体不方便者也可以线上就诊，惠及万民均享，有助于推进医疗公平的建设。

### **第三步——提出措施（3-4条即可）**

#### **分析方法一——主体法**

1. 政府：完善法律法规，加强审查监管，让下属医疗组织部门有规章制度可依，执行有章法，行为受监督。

2. 医院：医院加强互联网+服务的培训与参与，注意人员培训和思想灌输，要与线下依托的实体医疗机构之间实现数据共享和业务协同，提供线上线下无缝衔接的连续服务。

3. 个人：主动学习适应互联网+医疗健康的新时代看诊模式，配合医院安排，多关注医疗体系的政务 app 等平台，遇到问题积极询问相关医务人员。

#### **分析方法二——内容法**

1. 制度规范上：政府应当切实建立“五个一”服务体系，注意规范各地区医疗机构、组织与人员的思想和行为，充分运用互联网、大数据等信息技术拓展服务空间和内容，积极为患者提供在线便捷高效服务，推进各级医疗机构及省级中医馆健康信息平台规范接入省统筹平台，不断提升与国家平台数据联通的质量。

2. 行政落实上：鼓励各地运用智能物联终端设备，开展慢性病患者和高危人群的特征指标数据的监测跟踪和管理，结合家庭医生签约服务，将健康管理下沉到社区服务站点。加快推进居民电子健康码规范应用，重点解决医疗健康服务“一院一卡、互不通用”问题。

3. 监管防控上：国家与省、市加快建立完善一体化的传染病智慧化多点触发监测预警平台覆盖公共卫生机构、医疗机构、第三方检测实验室和互联网舆情信息等。各地要健全完善传染病流调分析平台，强化卫生健康与其他相关部门的信息联动，统筹利用大数据快速完成人员的分类排查，自动生成相关报告，支撑重点人群排查、密接人员追踪，降低社会风险。

4. 宣传科普上：鼓励各地构建统一、权威、公益、高效的科普平台向公众开放，开展公共卫生、传染病防控、诊疗救治等知识宣传教育，提高居民健康素养和防护能力。各地要发挥远程医疗平台作用，借助信息技术下沉专家资源，提高基层医疗卫生机构疫情防控能力。

### **第四步：结尾总结（点题，尽量回扣开头，首尾呼应）**

#### **方法1（总结式结尾）**

总的看，“互联网+医疗健康”发展的政策效益日益显现，并且在疫情防控中发挥了突出作用，已经形成部门协同、上下联动的良好发展态势……

#### **方法2（号召式结尾）**

路漫漫其修远兮，互联网+医疗健康的服务体系毕竟是新事物，建设之路并非一蹴而就，需要多方合力，更需上下求索……

#### **方法3（联系自身结尾）**

“五个一”服务体系正在发展之中，作为新时代的年轻人，我们更应该利用自己对互联网比较熟悉的优点，投入到医疗体系的建设过程中去……

2. 关于互联网+医疗健康的建设，国卫委员提出“五个一”服务行动，有人认为非常好，也有人认为该政策会产生很多疏漏之处。对此，你怎么看？

◎**审题判断——两面题（——答题结构【点题/表态-意义-危害-措施-结尾】）**

◎**解题思路**

**第一步——点题表态（一分为二来看待、辩证地看……）**

**第二步——分析意义（同上）**

**第三步——提出危害（2-3条）**

（注：这里的危害指的是实施过程中可能出现的问题以及风险，并非政策本身的危害）

1. 各医院网络平台刚刚建立，时常不稳定，有患者反映存在平台崩溃、操作缓慢的问题……

2. 部分患者年纪较大，不会使用网上预约、扫码支付等高科技操作……

3. 用户信息泄露的担忧，隐私数据保护系统有待完善……

**第四步——提出措施（同上，重点提对于风险及问题的针对性解决，每个问题1-2条措施即可）**

**第五步——结尾总结（同上）**

## （二）计划组织

1. 你所在的社区要全面落实“五个一”的互联网+医疗健康服务体系，领导让你进入社区，开展有关“一码通”的宣传工作，请问你会如何组织？

◎**审题判断——计划组织题——答题结构【点题-前期准备-具体措施-结尾】**

◎**解题思路**

**第一步：点题（尽量从该政策的意义入题，可以使用名言警句加强亮点）**

**互联网+医疗健康**

**第二步：筹备阶段（人时地物财）**

我会将本次的宣传活动定在周日上午10点（时间）在社区露天广场举行（地点），并通过工作群要求社区医疗工作者、物业代表和居民委员会代表必须出席，欢迎其他居民自主参加（人）；提前张贴海报在社区中显眼处，准备旗帜、桌椅、矿泉水等物资，制作参与纪念卡（物）；合理规划活动所需预算，购买价格适当的小礼品以吸引群众前来（财）……

**第三步：实施阶段（按活动内容分子活动，列出活动的重点，3-4点即可）**

（1）重点注意维护活动当天的秩序良好，设立指示牌，指导居民有序进场、不要发生拥挤堵塞车道之类的事情

（2）重点确保活动内容有效，请来附近三甲医院中比较熟悉的互联网+医疗操作的医师现场教授大家如何进行网上预约、如何使用医疗平台app、如何实名制就医等等

（3）重点调动听众兴趣，现场设置小问答环节，设立奖品，结合当地多发疾病进行举例，使居民们能够有切实的参与感和亲近感

（4）重点做好活动的收尾工作，垃圾不乱丢，不给社区增添卫生方面的麻烦，并保证有疑问的居民可以通过扫码入群等方式建立一个疑问解答群，将宣讲的效果扩大化、延续化

#### 第四步：结尾总结

总结本次活动经验、提出亮点、做好向领导的汇报工作。

### （三）应急应变

1. 作为一位医疗人员，你正在引导患者扫码录入数据、建立电子健康档案，突然有一位患者大声指责你说，医院收取这些隐私数据并不安全，并煽动大家不要再录入档案。此时你要怎么办？

◎审题判断——应急应变题——答题结构【点题-事中措施-事后措施-结尾】

◎解题思路

#### 第一步：点题

表明冷静的态度，点出事情的紧急性，找到核心矛盾

我知道现在其他群众也都看着，众目睽睽之下，这是非常紧急的事件，不容犹豫，所以我会以沉着冷静的态度来应对，不能擅离岗位或者表现慌乱。我会尝试去……

#### 第二步：事中措施（3-4条即可）

应急为先，采取最快见效的方法，直接对应闹事者的诉求

1. 安抚情绪、维持秩序——动之以情（建议考生做一两句的情景模拟，就当闹事者正在你的面前，对他/她进行一些口吻温和的劝说）

2. 带离现场、主动询问——晓之以理（询问闹事者的闹事理由，耐心聆听，然后展示医院方面的解释，一条一条地、有逻辑地讲道理说服对方）

3. 情况假设、解决心结——规之以法（体现医院的合法资质和对于隐患的防止措施，做出情景假设，如果对方担心的事情发生了医院会做出怎样的应对）

#### 第三步：事后措施（2-3条即可）

分析事情始末，寻找改进空间，防患于未然避免再次事发

1. 加强宣传手段，利用海报、公众号、政务 app 等方式解释互联网+医疗健康的服务体系，方便患者理解电子健康档案的重要性的安全性

2. 为实现阳光服务，调整好自己的心态，之后在工作时更多的关注受众的接受程度，避免产生误解和负面情绪

3. 适当向上级反映，提出建议，完善患者信息存储库的防火墙和安全系统，从实际上规避可能的信息泄露情况发生

#### 第四步：总结结尾

经验总结，避免风险发生，可适当引用名言警句，点明自己的身份（医务人员）应当尽怎样的职责，回扣开头明确态度。

## 四、政策图解

一图读懂

# 关于深入推进 “互联网+医疗健康”“五个一” 服务行动的通知

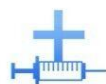


“五个一”服务行动

“一体化”共享服务 “一码通”融合服务 “一站式”结算服务



“一网办”政务服务



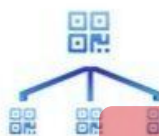
“一盘棋”抗疫服务

展鸿教育  
ZHANHONG EDUCATION

## 二、推进“一码通”融合服务，破除多码并存互不通用信息壁垒



4.强化行业内“一码通用”。各地要按照国家制定发布的统一技术标准规范，加快推进居民电子健康码规范应用，重点解决医疗健康服务“一院一卡、互不通用”问题。鼓励各地以普及应用居民电子健康码为抓手，推进实名制就医，探索以身份证号码为主索引，其他证件号码为补充，加强居民卫生健康身份标识与使用管理。推动居民电子健康码替代医疗卫生机构就诊卡，逐步实现卫生健康行业内一码通用。



5.推进跨部门“多码融合”。各地要坚持以人为本，加强相关医疗机构业务信息系统改造对接，加强部门间协同配合，推动居民电子健康码与金融支付码、市民卡等“多码融合”应用，在不同部门“卡”、“码”可切换的基础上，加强信息互通、业务通办，方便群众使用。同时，通过“多码融合”的追溯管理，在“三医联动”中逐步实现医疗就诊记录、费用清单、电子处方、电子病历、医疗费用结算记录等有效监管。



6.实现健康码“一码通行”。各地要依托全国一体化政务服务平台，落实健康码信息互认机制和规则，明确跨地区流动人员健康码信息在各地区可信可用，切实方便人员出行和跨省流动，实现防疫健康码统一政策、统一标准、全国互认、一码通行。对于老年人等不使用、不会操作智能手机的群体，可采取识读身份证、出示纸质证明、亲友代办或一人绑定多人防疫健康码等替代措施。二级以上医疗机构应当在入口处增设无健康码绿色通道，为老年人等群体提供更加细致适宜的服务。

### 三、推进“一站式”结算服务，完善“互联网+”医疗在线支付工作



#### 7. 推行“一站式”及时结算。

医疗卫生机构要通过自助机具、线上服务、移动终端等多种途径，优化线上线下支付流程，改善结算模式，解决支付堵点问题。在保障信息安全的前提下，加强与医保、商保、银联、第三方支付机构合作，为患者提供多种在线支付方式。加快有关信息系统对接和数据联通共享，拓展在线支付功能，推进“一站式”及时结算，为参保人员提供更加便利的服务。



#### 8. 落实“互联网+”支付政策。

落实国家医保局《关于积极推进“互联网+”医疗服务医保支付工作的指导意见》(医保发〔2020〕45号)要求，坚持线上线下一致，对线上线下医疗服务实行公平的医保政策，保持待遇水平均衡。参保人在本统筹地区“互联网+”医疗服务定点医疗机构复诊并开具处方发生的诊察费和药品费，可以按照统筹地区医保规定支付。各地可从门诊慢特病开始，逐步扩大医保对常见病、慢性病“互联网+”医疗服务支付的范围。

### 四、推进“一网办”政务服务，化解办事难、办事慢、办事繁问题



## 四、推进“一网办”政务服务，化解办事难、办事慢、办事繁问题



### 9. 扩大政务共享服务。

落实国务院关于加强政务信息有序共享的要求，卫生健康行业在已经实现出生医学证明、死亡证明、全员人口信息、医师执业注册信息、护士执业注册信息、医疗机构执业登记信息等数据共享的基础上，由国家层面制定出台核酸检测信息等新一批数据共享清单，完善数据共享协调机制，支撑政务服务跨部门、跨层级办理。加快推动省统筹区域全民健康信息平台与各级政务信息服务平台对接，推进政务服务事项应上尽上、一网通办。



### 10. 便捷信息查询服务。

各地要依托官方网站、公众号、区域全民健康信息平台或政务服务平台等，整合汇聚公布省域内“互联网+医疗健康”相关网上移动服务应用，便于公众“一个通道”获取诊疗服务、健康管理服务等权威信息。加快推进网络可信身份认证体系建设，逐步实现患者身份在线核验及医疗机构、医师、护士等信息公众查询。加强疫苗出厂、流通、储运、使用信息全流程记录，面向群众提供接种查询服务，确保疫苗来源可查、去向可追。



### 11. 推进基层减负服务。

各地要依托国家级和省统筹区域全民健康信息平台，实现人口死亡登记数据、法定传染病报告数据、突发公共卫生事件报告数据、核酸检测数据、抗体检测数据等网络直报信息在国家级和省级平台之间跨层级共享。鼓励以省为主开发统一的基层医疗卫生机构数据采集信息系统，基层报表尽量通过信息系统自动生成，减少手工填报和纸质报表，并逐步实现基层数据采集“只录一次”。

## 五、推进“一盘棋”抗疫服务， 加强常态化疫情防控信息技术支撑



### 12. 强化早期监测预警。

国家与省（区、市）加快建立完善一体化的传染病智慧化多点触发监测预警平台，按照整体统筹、横向整合、纵向贯通、突出重点的原则，覆盖公共卫生机构、医疗机构、第三方检测实验室和互联网舆情信息等。强化医防信息协同，加强人、物联防监测，医疗卫生机构要做好传染病、突发公共卫生事件相关信息与监测预警平台对接，实现症状、诊断及检查检验数据的自动采集。



### 13. 加强疫情防控支撑。

各地要健全完善传染病流调分析平台，强化卫生健康与其他相关部门的信息联动，统筹利用大数据、人工智能技术，赋能人工流调工作，快速完成人员的分类排查，自动生成相关报告，支撑重点人群排查、密接人员追踪，降低社会风险。依托国家疾控中心核酸检测的统一平台，支撑预约检测、数据报送、结果查询、共享互认等全流程服务管理，保障低风险地区人员正常跨区流动。健全完善防护物资调配、医疗服务需求供给等综合保障信息平台，动态管理省域内疫情防控救治机构、人员、疫苗、设备、物资等重点资源。



### 14. 深化防疫咨询服务。

鼓励医疗卫生机构、符合条件的第三方机构搭建互联网咨询平台，围绕健康评估、健康指导、就诊指导、心理疏导以及中医药防治等内容，提供优质便捷的医疗健康咨询服务，减少线下人员聚集，降低交叉感染风险。鼓励各地构建统一、权威、公益、高效的科普平台向公众开放，提高居民健康素养和防护能力。各地要发挥远程医疗平台作用，借助信息技术下沉专家资源，提高基层医疗卫生机构疫情防控能力。





# 热点事件 10：社区党建

## 一、热点概述

2020 年底，习近平总书记来到贵阳观山湖区金阳街道金元社区考察。在金元社区，总书记看望社区居民，了解社区加强基层党建、开展便民服务等情况。

金元社区设有便民服务大厅、法律诊所、新时代文明实践站、党员活动室、居民活动室等，创新性地总结提炼了“133 工作法”，其中第二个“3”，是建设让居民有更多获得感、幸福感、安全感的“三感社区”。

在去年 7 月召开的基层代表座谈会上，习近平总书记针对基层工作提出要求：要更加聚焦人民群众普遍关心关注的民生问题，采取更有针对性的措施，一件一件抓落实，一年接着一年干，让人民群众获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

“欲筑室者，先治其基。”五年前考察贵州时，习近平总书记就重点谈到了基层党建。他说，党的工作最坚实的力量支撑在基层，经济社会发展和民生最突出的矛盾和问题也在基层，必须把抓基层打基础作为长远之计和固本之策，丝毫不能放松。

2017 年 10 月 19 日，习近平在参加党的十九大贵州省代表团讨论时强调，党的根基在基层，一定要抓好基层党建。

2020 年 6 月 29 日，在中国共产党迎来 99 岁生日前夕，中央政治局就“深入学习领会和贯彻落实新时代党的组织路线”举行第 21 次集体学习。习近平总书记在主持集体学习时说：基层党组织是贯彻落实党中央决策部署的“最后一公里”，要坚持大抓基层的鲜明导向。

今年是中国共产党成立 100 周年。总书记强调，要以庆祝建党 100 周年为契机，引导党员、干部加强党性锻炼、党性修养，坚定理想信念，百折不挠把自己的事办好。

就在这次考察启程前两天，总书记在同党外人士共迎新春时说，中共中央决定，今年在全党开展中共党史学习教育，激励全党不忘初心、牢记使命，在新时代不断加强党的建设。这些工作，重在基层，也要落到基层。

大木百寻，根积深也；沧海万仞，众流成也。总书记这次赴社区调研，就是加强基层党建的郑重宣示。

## 二、专业点评

### 1. 人民网：

基层是社会治理的基本组成，它不仅是社会的细胞，也是社会的源头活水，而做好基层治理，关键在党。基层党建工作作为党的组织建设的重要环节，是基层单位完成各项工作的重要保证，对于推动基层治理，提升人民群众幸福感、获得感具有重要意义。

### 2. 人民网-山东频道：

在疫情这场大考中，基层治理体系和治理能力首当其冲，凸显了推进基层治理体系和治

理能力现代化的紧迫性和必要性。实践表明，基层党建强，基层治理就强；基层党建弱，基层治理就弱。总结疫情防控经验，为从党建视角加强和改进城市基层治理提供了重要指引，需要坚持和完善党的领导，提升基层党组织组织力，全面提高基层党建引领基层社会治理水平。

着力推动党的全面领导落实落地。筑牢社会治理根基，关键在党，重心在基层。疫情防控实践启示我们，基层社会治理必须坚持党的领导，把加强基层党建引领作为贯穿基层治理的一条红线，推动实现党的领导上下贯通、纵横一体，集聚快速动员、快速行动的强大组织力。街道、社区党组织是基层社会组织的领导核心，是推动党的全面领导落实落地的关键，必须着力加强。要深化街道体制改革，推动为街道社区赋权增能减负，明确街道加强党的建设、领导基层治理的主责，赋予街道对公共事务的综合管理权、规划参与权、区域内重大决策和重大项目建议权等，配齐配强抓党建、抓治理、抓服务的机构和力量，提升街道整体治理能力。要优化社区党组织设置，加强社区党组织书记队伍建设，落实社区党组织工作和服务经费正常增长机制，切实建强社区党组织，推动把问题解决在基层、把矛盾化解在基层、把感情融洽在基层。

着力严密基层党组织体系。党的基层组织是党的肌体的“神经末梢”，党的各项工作需要基层党组织去落实。疫情防控实践启示我们，基层党组织链条从社区延伸到小区，有助于推动工作重心下移、资源力量服务下沉，从而把基层党建引领基层治理落到最小单元。要合理设置小区党支部，明确党员楼长、党员中心户，构建“街道党工委—社区党委—居民小区党支部（网格党支部）—楼栋党小组—党员中心户”的组织架构。要强化保障，建好小区“红帆驿站”，作为党支部服务群众、办公活动场所，保障运转经费。要建立服务机制，党支部成员开展工作“六必访”、居民服务“六必到”，收集社情民意，提供便民公益服务，定期组织“居民说事”，帮助群众解决困难问题。通过实现小区有支部、有阵地、有经费、有志愿服务、有协商共治机制“五有”要求，引领优化治理服务，形成在小区党支部领导下，各方共同参与的居民小区治理体系。

### 三、出题方向

#### （一）计划组织

1. 今年是党的一百岁生日，社区党委准备组织一次盛大的活动，为党庆生，如果这项工作交给你统筹策划，你会怎么做？

◎审题判断——计划组织——答题结构【点题—前期策划—过程实施—结尾】

◎解题思路

第一步：点题

忆往昔峥嵘岁月，百年史卷书写了中国共产党的伟大。在党的百岁庆典之际，我单位要组织一场盛大的活动，我会认真负责，把握好每个细节，组织好这场活动……

第二步：前期策划

1. 情况摸底：一方面，调查和搜集单位或网上的一些盛典活动的方案加以学习，取符合

这次活动特点的形式加以借鉴（以前经验）；另一方面，了解我市和社区发展的突出特点加以融合（特殊背景）……

2. 要素全面：召集单位内有组织活动经验的同事一起组成专项工作小组，共同商议策划方案（人）；确定活动主题为“百年峥嵘，一心向党”（主题）；为期一月的主题活动将在社区范围内开展（时间、地点）；同时提前确定需要的活动物品和设备（物）；将详尽的策划方案和预算形成报告提交领导审批（财）。

### 第三步：过程实施

1. 前期动员的广泛性：在活动过程的前期先进行广泛的号召，动员社区的居民、退休干部、广场舞表演队等等共同参与，营造热烈的氛围……

2. 活动形式的多样性：以多种形式开展庆典活动，比如在社区内组织党员志愿者开展宣传活动；在线上利用小程序设置关于党的常识小知识，在网络上组织一场知识竞赛；在七一当天组织一场文艺表演，请社区居民共同观看……

3. 活动内容的丰富性：在活动中注重内容的多元化，可以将党史、党识、党事、人物事迹等元素融入其中，让每个活动都能精彩纷呈……

4. 活动效果的延续性：在活动结束之后将我们活动过程中的精彩瞬间通过图片、视频、文字等形式上传至官方网站，形成二次宣传，让党的影响力融入工作和社区生活……

### 第四步：结尾

最后，我会在这次主题活动结束之后，对整个活动的过程和效果进行一次总结反思，总结成功的方法和不足的教训，促进自己经验的积累。同时形成汇报材料，给领导反馈……



展鸿教育  
ZHANHONG EDUCATION

## （二）综合分析

1. 人们常说：民生无小事，枝叶总关情，结合社区工作，谈谈你对这句话的理解。

◎审题判断——综合分析——哲理类——答题结构【点题解释—分层论述—总结收尾】

◎解题思路

### 第一步：点题解释

清代郑板桥有云：“衙斋卧听萧萧竹，疑是民间疾苦声。些小吾曹州县吏，一枝一叶总关情。”而人们常说的：“民生无小事，枝叶总关情”其实是同一个道理。虽然我们只是些小小的州县官吏或是小小的社区工作人员，但是百姓的一举一动都牵动着我们的感情。

### 第二步：分层论述

1. 枝叶关情，要关“真情”。小康不小康，关键看老乡。现在生活好了，提高生活的品质更是社区工作人员用真情去做为。社区里有老人孩子、工作繁重的青年人、甚至是特殊人员，每个人可能都会遇到生活难题，需要我们用真情去体会、去帮助，就像老师要有耐心、像军人要忠诚一样，我们需要的是真情。

2. 枝叶关情，要用“真心”。不忘初心，方得始终。在任何行业任何岗位，能够有始有终，成就一番人生事业，都离不开坚定的初心。社区工作纷繁复杂，邻里小事劳心劳力，更会消磨工作热情，这就需要我们用一颗真心，一颗真正为社区事业、为成就人生价值的真心。

3. 枝叶关情，要有“实力”。俗话说：“空谈误国，实干兴邦”，社区工作亦是如此，如若不能在岗位上真抓实干，就不能为居民做好服务，就没有履行好职责。所以，在今后的的工作中，我会努力学习老同志和领导的工作作风，自律自省严格要求自己，做好点滴小事。

### 第三步：总结收尾

习总书记也曾说过社区是基层的前沿阵地，我们既然选择了社区工作，就应该在岗位上奋力耕耘，不辜负自己初心和选择。

## 热点事件 11：给电子烟带上“紧箍咒”

### 一、热点概述

电子烟成为传统卷烟的替代品已有多多年，然而，与卷烟相比，新型的电子烟此前一直被认为处于无规则、无限制的野蛮生长状态，对此：

2021年3月22日，国家工业和信息化部产业政策与法规司发布了《关于修改〈中华人民共和国烟草专卖法实施条例〉的决定（征求意见稿）》。征求意见稿提出，在原有条例附则中增加一条：“电子烟等新型烟草制品参照本条例中关于卷烟的有关规定执行。”消息发布后，对电子烟产业与股价都早造成了巨大的影响，

工信部对《关于修改〈中华人民共和国烟草专卖法实施条例〉》公开征求意见，意见提出，将电子烟等新型烟草制品参照《实施条例》中关于卷烟的有关规定执行。此举将大幅度提升电子烟监管效能，有效规范电子烟生产经营活动，解决电子烟存在的产品质量安全风险、虚假广告等问题，切实保障消费者合法权益。这一新规，将规范电子烟的市场乱象。

### 二、专业点评

#### 1. 法制日报专访：

中国人民大学法学院教授刘俊海表示：电子烟被纳入烟草专卖法实施条例中，意味着今后对电子烟的规制将更为严格，但同时也给了电子烟一个“正名”的身份，从长远来看，对电子烟市场及行业发展具有促进作用。

复旦大学健康传播研究所控烟研究中心主任郑频频表示：最初电子烟的初衷确实是想以烟草替代品的方式帮助戒烟，但随着产品不断更新换代，电子烟无论从设计还是营销策略等方面来看，其目标都已转向为吸引青少年消费。

北京电子烟商家邢征表示：售卖各种品牌的电子烟和烟弹，消费者多以二三十岁的年轻人为主。在邢征看来，电子烟之所以能“俘获”年轻人的心，主要有两点原因：一是其宣传方式避开了传统烟草的危害性，比如有些电子烟宣称是可以用来戒烟的“替代品”，还有的宣称电子烟可以“去焦油”；二是电子烟在设计上抓住了年轻人追求潮流、猎奇的心理，经常和一些当红元素结合起来。

## 2. 工信部官网：

与传统卷烟销售需要申请并取得许可证不同，电子烟的销售门槛较低，只要得到电子烟厂商的授权，成为加盟经销商即可。还有一些电子烟商家，甚至没有得到任何授权，而是直接从一些代理商手中拿货，将电子烟与潮流玩具、乐器等一起售卖，销售市场鱼龙混杂。

条例的修改只是规范电子烟市场的第一步，国家标准的出台、监管体系的明确都很重要。2017年10月，国家标准化管理委员会下达了《20171624-Q-456 电子烟》国家强制标准的制定计划，该标准由国家烟草专卖局起草，项目周期为24个月。但时至今日，这项国家标准的状态仍是“正在审查”。

## 3. 中国青年报：

本次《实施条例》的修改，将在附则中增加一条，作为第六十五条：“电子烟等新型烟草制品参照本条例中关于卷烟的有关规定执行。”主要考虑是：

（一）推进电子烟监管法治化。近年来电子烟等新型烟草制品市场监管领域出现了一些新情况、新问题，社会各方面非常关注。此次修改主要是落实党中央、国务院关于推进电子烟监管法治化的要求，明确电子烟等新型烟草制品的监管法律依据，并做好与《中华人民共和国未成年人保护法》等法律法规的衔接，发挥好法治固根本、稳预期、利长远的重要作用。

（二）符合电子烟产品特性以及当前国际监管的通行做法。鉴于电子烟等新型烟草制品与传统卷烟在核心成分、产品功能、消费方式等方面具有同质性，对电子烟等新型烟草制品应当参照《实施条例》中关于卷烟的有关规定执行。这也与国际上主要国家和地区对于电子烟等新型烟草制品的监管方式一致。

（三）增强电子烟监管效能。将电子烟等新型烟草制品参照《实施条例》中关于卷烟的有关规定执行，将大幅度提升电子烟监管效能，有效规范电子烟生产经营活动，解决电子烟存在的产品质量安全风险、虚假广告等问题，切实保障消费者合法权益。

## 三、出题方向

### （一）综合分析

1. 针对电子烟市场的乱象，今年3月工业和信息化部、国家烟草专卖局研究起草了《关于修改〈中华人民共和国烟草专卖法实施条例〉的决定（征求意见稿）》，将电子烟等新型烟草制品纳入监管，参照卷烟的有关规定执行。对此，你怎么看？

◎审题判断——综合分析（正面现象类）——答题结构【点题-意义-对策-结尾】

◎解题思路

第一步——点题（背景法）：

当今电子烟产品盛行，未成年人可以轻易的获得电子烟，自然超标等不合格电子烟产品

频频流入市场...针对现代电子烟产业的种种乱象,工信部出台的这一方案,我觉得如久旱之雨一般,非常及时。

### 第二步——意义:

- ①有利于推进电子烟市场监管法治化,使政府监管行动具有法律依据……
- ②有利于减少电子烟市场假冒伪劣乱象,促使电子烟市场健康发展……
- ③有利于规范电子烟销售情况,保障未成年人及其他消费者利益……

### 第三步——对策:

天下之事不难于立法,而难于法之必行。我们要做到有法可依,更要做到有法必依。

第一,要完善政策,明确细则。通过意见稿的出台,收集各方意见,做好意见反馈。将电子烟的问题及处理方案更加细化,为监管的执行提供指导意见……

第二,要落实责任,务求实效。各单位要充分认识相关规定对电子烟市场的重要意义,依法执行好相关政策,明确工作机构和责任人,制定优化改造方案,专项整治行动勇于担当、真抓实干,切实把各项工作落到实处……

第三,要强化宣传,社会参与。运用多种渠道及时宣传相关政策,树立标杆及典型案例,营造良好舆论环境。动员电子烟企业、社会群众,舆论媒体,官方部门等多方力量,共同推动电子烟市场的持续健康发展……

第四,要收集意见,做好反馈。要进一步健全和落实相关政策执行情况反馈机制。各基层机关要充分发挥直接面对群众的优势,畅通反馈渠道,主动深入群众征询意见并及时反馈,特别是对操作性不强、获益面受限等政策,要积极研究提出简明易行好操作的改进完善建议……

### 第四步——结尾:

繁霜尽是心头血,洒向千峰秋叶丹。整治电子烟市场的乱象绝非一朝一夕之事,也绝非一项政策之功,但相信我们目前的努力不会白费,终将在未来健康发展的市场之上开出硕果累累。

## (二) 计划组织

1. 你是烟草局的工作人员,为更好的落实电子烟相关规定。烟草专卖局与市场监管局决定在辖区内进行电子烟市场专项检查行动,你会如何设计行动方案?

◎审题判断——计划组织——调研类——答题结构【点题-前期准备-中期实施-后期总结】

### ◎解题思路

#### 第一步:点题

目前电子烟市场缺乏监管,乱象频发,落实电子烟管理法案,展开专项检查行动,有助于规范电子烟生产经营活动,解决电子烟存在的产品质量安全风险、虚假广告等问题,切实保障消费者合法权益。

## 第二步：前期准备

人员组织与培训。组织召集相关检查行动人员，成立不同的小组，安排培训……

时间安排与统筹。规定好调研开始时间，截止时间，分配检查任务与区域……

前期对接与宣传。做好思想动员，明确工作要求，落实相关权责……

## 第三步：中期实施

### ①互联网全面检查

全面清理互联网电子烟销售，防止改头换面，变相销售……

全面清理短视频自媒体平台电子烟销售……

全面清理互联网虚假电子烟广告……

推动落实和强化互联网企业责任感，落实平台主体责任……

### ②电子烟实体店全面检查

查处向未成年人销售电子烟的行为……

查处实体店虚假广告……

落实明确要求，签署禁止向未成年人销售的相关承诺书……

### ③新型渠道检查

重点检查电子烟自动售货机，严格查处查封中小学附近的售货系统……

重点检查电子烟冠名推广相关形式诱导未成年吸食的情况……

## 第四步：后期总结

检查完成后，针对检查出现的问题，加强分析研判，找到短板，推动构建治理长效机制，同时注意宣传，营造全社会共同抵制电子烟违法销售的良好氛围……

# 热点事件 12：烟区产业创新，助力创收致富

## 一、热点概述

为深入开展脱贫攻坚和乡村振兴工作，山东省泰安市宁阳县烟草专卖局坚持“四措齐施”，精准助力帮扶村脱贫致富。

一是打造“党建扶贫”品牌。开展支部共建，扎实推进“结对式”党建帮扶机制，邀请当地脱贫致富模范人物进行专题授课，帮助贫困群众彻底拔掉思想中“穷根”，并协助村两委落实党内制度，促进村级事务公开、公平、公正，激励村委党员干部率先垂范、干事创业。

二是践行“结对扶贫”模式。组建党员先锋队，与帮扶村贫困户组成“一对一”结对帮扶对子，提供爱心服务，帮助申请教育补助、产业补助、小额扶贫贷款，并开展消费扶贫活动，以爱心义购、网购平台促销的形式，帮助解决农产品滞销的问题，进一步拓宽销售渠道。

三是运作“产业扶贫”路径。加大产业扶贫力度，支持帮助该村发展果树种植、大棚蔬菜种植等产业项目，建立山羊养殖专业合作社，以寄养的方式向贫困户免费提供优质种羊，并请专家传授山羊饲养技术、提供养殖饲料，签订包销协议，建立起产供销“一条龙”的运作模式。

四是开展“驻村扶贫”行动。精心选派驻村第一书记，与村两委共同进行走访调研，与贫困群众沟通思想、交流感情，全力找准扶贫方向，并实行支部成员轮流帮扶工作机制，千方百计地为村里强基础、找产业、解难题，带领帮扶村群众克服困难，走上脱贫致富路。

## 二、专业点评

### 1. 新华社：

在我国，超过70%的烟叶产区分布在老少边穷地区。烟叶生产是当地农民增收的重要途径。如何让他们共享社会经济发展的成果，成为摆在烟草行业面前的一道考题。

烟叶生产关系着我国24个省份的经济发展和150万种烟户、2000万人的脱贫致富。种植烟叶的534个县级行政单位中，有268个属于国家级或省级扶贫县，有153个是民族自治县。

### 2. 中国烟草：

竹山县标准化示范蜂场建设，今年覆盖了39个特色养殖村，每个特色养殖村带动20户以上建档立卡贫困户养蜂，将实现户均增收4000元以上。竹山县副县长王玲说，下一步，竹山将制定特色蜂蜜产品标准，把中华小蜜蜂产业打造成精准扶贫技术产业。

### 3. 中国烟草：

广丰卷烟厂帮扶干部紧紧围绕所有贫困人口人人不少于3棵、每户10棵以上的马家柚产业扶贫目标，确保人人都有“致富树”。为打消贫困户种植顾虑，扶贫干部和贫困户一起种下柚苗后，实行帮扶干部与贫困户共同管护模式。遇有柚苗病虫害，帮扶干部主动联系果树专家上门“诊断”，解决柚苗成活问题，引导贫困户科学合理种植。待柚果成熟采摘，帮扶干部再主动为贫困户找市场、搭桥梁，解决柚子销路问题。做到马家柚产业扶贫“三包”工作，即包种、包活、包销。

几年来，广丰卷烟厂共为贫困户种植柚苗700余株，每株挂果后，年销售收入达到几百元，实现贫困户马家柚产业扶贫全覆盖，进一步坚定了贫困户脱贫致富的信心，得到了群众一致好评。

## 三、出题方向

### （一）综合分析



1. 近年来，中国烟草聚焦扶贫工作，积极开展各项政策，帮助烟区烟农实现产业升级，在扶贫工作中成效显著。对此，你怎么看？

**第一步——背景点题：**

产业兴旺，是解决农村一切问题的前提，是扶贫攻坚乃至乡村振兴的重要举措。

**第二步——分析意义：**

发展产业既是增强脱贫地区发展基础、增强造血功能的主要依托，也是提高脱贫群众收入和发展信心的重要途径。脱贫攻坚的根本之策是产业扶贫，乡村振兴的第一要务是产业振兴。没有产业的发展，农业农村更好发展就是空中楼阁。因此，无论是巩固拓展脱贫攻坚成果，还是全面推进乡村振兴，首先就是要巩固好产业扶贫的成果，发挥好产业的基础支撑作用。

在我国，超过70%的烟叶产区分布在老少边穷地区。烟叶生产是当地农民增收的重要途径。帮助烟区烟农实现产业升级，不仅帮助烟区实现了脱贫，更是乡村振兴路上的关键一步。

**第三步——提出建议：**

当然，虽然目前烟区产业发展取得了重大历史性成就，但产业总体还处在成长期，整体水平还不高，产业链条不够长，一些地方产销衔接还不够顺畅。

因此要保障效果，在产业升级上还需要进一步提升力度。

首先，通过加大烟草工商企业在计划支持、政策扶持和措施制定等方面对烟区烟草产业扶持力度，带动更多贫困户脱贫。

其次，烟草行业还转变观念，因地制宜探索烟农增收新模式，通过设施利用开辟新途径，结合脱贫技能培训，发展多元增收产业，实施“造血式”帮扶，提高贫困烟农稳定增收能力。

最后，积极拓展消费扶贫渠道，比如召开首届国家烟草专卖局定点扶贫地区农特产品产销衔接会。

**第四步——展望结尾：**

相信在烟草人共同努力下，中国的烟区一定可以绽放出新的光芒。

## （二）应急应变

1. 你是烟草局的工作人员，在定点帮扶的过程中，遇到烟区的烟农不配合，不愿种植烟草，对此，你怎么办。

**◎审题判断——应急应变——答题结构【工作目的-了解原因-分情况解决-总结】**

**◎解题思路**

**第一步：工作目的**

作为烟草局的工作人员，在定点帮扶的过程中消除群众的顾虑，解决群众问题，让群众可以没有后顾之忧地去进行烟草种植，是我的工作职责。

**第二步：了解原因**

我会找到相关的烟农，了解不配合的原因是什么。是因为种植烟草的收入不高，还是因为种植以后没有需求，还是说在种植过程中遇到了技术困难，或者有没有其他的顾虑。在充分了解相关原因以后，我会根据了解到的情况，进行解决。

### 第三步：分情况解决

首先，我会向该烟农说明政策变化，目前我们已经在全国烟叶生产计划实行三年调控、产量普减的情况下，优先保证老少边穷地区烟叶产量的稳定，对于我们帮扶的经济条件落后的地区，是我们优先照顾的地区。同时，近年来，我们也在不断提高烟叶收购价格。

其次，我会向该烟农说明，我们会在烟草收获以后，召开定点扶贫县烟叶产销衔接会，引导和鼓励卷烟工业企业采购两县烟叶，助力烟农脱贫增收。因此不需要担心在种植以后无处销售的问题。

再次，如果对于烟草种植的技术方面存在问题，我也会向烟农承诺，在后续的种植中，我们会有专家进行指导，除此之外，还会有一定的机械化生产的设备援助。

在保证烟农对政策有了一定理解以后，我还会在帮扶地区做好相关宣传，帮助所有烟农都能够清晰地了解到我们政策上的变化，同时，做好自己的联系方式的公开，以帮助烟区烟农有存在问题的时候可以第一时间联系到我。

### 第四步：总结

在以后的工作中，我会密切关注烟区群众的问题，定期召开村民座谈会，了解村民的问题，以及时进行解决。

### (三) 计划组织

1. 你是烟草局的工作人员，现在要做好烟区种植的宣传工作，让烟区的烟农更有信心种植烟草，你会怎么做？

#### ◎审题判断——计划组织——答题结构【宣传目的-工作重点-总结】

#### ◎解题思路

#### 第一步：宣传目的

做好烟区政策宣传，有利于帮助烟农树立种植信心，落实烟草产业扶贫，从而提高烟区烟民的收入。

#### 第二步——工作重点

1. 调查了解目前的相关政策
2. 入户宣传相关政策
3. 利用好农村的广播、村民委员会，进行宣传
4. 开展烟草种植技术交流会

#### 第三步——总结

宣传工作不是一蹴而就的，在以后的工作中，我会时常我烟农保持沟通，传达一些最新的政策，确保烟区烟农可以消除其他顾虑。

## 热点事件 13：烟草专卖制度

## 一、热点概述

烟草行业是一个特殊行业。在改革开放进程中，党中央、国务院针对烟草行业的特殊性，逐步建立、形成和巩固了国家烟草专卖制度，对烟草行业实行“统一领导、垂直管理、专卖专营”和“一套机构、两块牌子”的管理体制。

事实证明，坚持专卖制度，是适应烟草行业特点的成功做法和宝贵经验——既促进了烟草行业持续健康发展，也强化了烟草控制；既保证了国家财政收入，也维护了消费者利益。在新的历史方位上，烟草行业实现更大发展、作出更大贡献，必须毫不动摇地坚持和完善专卖制度，履行好政府管理和企业经营职能，维护好国家利益和消费者利益。

## 二、专业点评

### 1. 中国烟草：

上世纪 80 年代以来，通过建立专卖专营机构、制订专卖法律法规、理顺资产管理体制等改革，我国烟草专卖制度在法律、组织、资产、人事等各个方面得到全方位确立和巩固。正是得益于专卖制度，烟草行业才创造了连年上缴财政总额超万亿、中式卷烟品牌牢牢占据市场、市场净化率全球领先、自主创新能力显著提高等一系列辉煌成就，实现了国家增税、企业增效、职工增收、烟农增利，为党和国家各项事业发展作出了极为重要的贡献。一言以蔽之，坚持专卖制度，是烟草行业取得一切发展成就的根本保障。

### 2. 人民网：

特殊的商品、特殊的行业，就必须实行特殊的管理体制。由国家对烟草产品实行“寓禁于征”的管控措施，从宏观上调控烟草产品生产、销售的全过程，综合平衡、协调发展烟草产业链条的各个环节，在以高额税收限制烟草消费的同时，为国家提供财政收入。

### 3. 中国烟草：

新的时期，要始终站在维护专卖制度、维护国家利益和消费者利益的高度，把专卖管理监督牢牢抓在手上，丝毫不可放松，保持高压态势，持之以恒地推进卷烟打假打私、治理违法违规卖烟大户、规范卷烟营销等工作，为烟草行业持续健康发展保驾护航。

新的时期，要更加注重自律、接受他律、严格规范，加强内部监管、接受外部监督，坚决守住专卖制度的“红线”和“底线”，依法规范市场经济秩序和生产经营行为，牢固树立“两个至上”行业共同价值观，确保发展始终建立在严格规范基础之上。

新的时期，要充分发挥专卖制度的整体优势，通过积极引入市场机制、深入推进卷烟营销市场化取向改革、提高产品供给质量、创新满足消费需求等新的措施，不断释放专卖制度红利、提升行业改革发展活力，使专卖制度更加具有生命力。

## 三、出题方向

## （一）综合分析

1. 烟草实行专卖制度，近几年税利已经超过万亿；但有人说“吸烟有害健康”，烟草行业的发展和国家倡导的不抽烟相违背。对此你怎么看？

◎审题判断——两面题——答题结构【点题/表态-意义分析-担忧分析-对策建议-结尾】

◎解题思路

第一步——点题/表态：

方法1（阐述背景式入题）：

在计划经济向市场经济转型的大背景下，针对烟草行业的特殊性，中央决定对烟草行业实行供产销、人财物的集中统一管理。烟草专卖管理体制由此起步……

方法2（表态入题）：

烟草行业的保留和延续，烟草专卖制度的制定，有历史原因，但更多的是国家面对经济发展压力和民众不良需求的无奈。对于烟草专卖和不倡导抽烟之间的矛盾，我是辩证看待的。

第二步——意义分析：

1. 烟草的特殊性：烟草是一种成瘾性消费品，但不会给社会治安造成危害；一旦禁止，可能会有一系列恶劣影响，比如假冒、走私以及地下交易等黑恶势力。

2. 国家的调控职能：如果不能禁止，那么必然要控制，毕竟是对身体和环境有不良影响的消费品，于是乎，烟草专卖局和烟草公司的功能就体现出来了。垄断性生产能够减少市场良莠不齐的混乱情况。专卖制度，严格控制销售量可以达到控烟效果。同时降焦减害的工艺提升能够最大限度的减少卷烟对于人体的危害。

3. 财政营收：烟草的利润与其被大集团大资本家赚去，当然不如由国家用来投资基建，发展军事实力。比如说2017年中国烟草实现税利11145亿元，2017年中国军费预算10440亿，保卫了14亿人口和1400多万平方公里疆领。

第三步——担忧分析：

第一，某些烟草企业大力营销，没有社会责任感。部分我国的香烟除了羞答答地印上“吸烟有害健康”的字眼，包装异常精美华丽的，甚至是过度包装。另外虽然我国相关法规明令禁止，但隐性的甚至是明目张胆的广告并不常见。

第二，烟民没有健康的生活理念，很多烟民没有认识到吸烟会带来的严重危害，只图一时消除烦恼，吞云吐雾，岂不知会给自己和他人带来治癌的风险。

第四步——对策建议：

1. 完善法律法规。各地应结合国家的法律法规，建立和完善控制吸烟的管理规定……

2. 加强宣传引导。在微博开展吸烟有害健康的话题讨论，在公众场所张贴禁止吸烟的宣传标语……

3. 企业规范生产。企业应按照国家相关标准进行生产，在产品包装上列明吸烟有害健康的字样，并根据行业规范，禁止扩大虚假宣传……

4. 政企进行分离。加快推进国家烟草专卖局和中烟总公司的政企分离，使国家烟草专卖局转变为国家控烟局。解决目前政府即当裁判员又当运动员的尴尬局面。

第五步——结尾总结：

号召式结尾：路漫漫其修远兮，烟草管控之路并非一蹴而就的，需要多方合力，更需吾辈之士，上下而求索……

## （二）计划组织

1. 辖区要开展禁烟的宣传工作，请问你会如何组织？

◎审题判断——计划组织题——答题结构【点题-前期准备-具体措施-结尾】

◎解题思路

**第一步：点题（意义入题）**

积极营造健康文明的生活方式和良好的公共生活环境至关重要，吸烟一直都是大家熟知的健康杀手。但即使是这样，据相关的调查上发现，我国吸烟的人群也一直是呈现着上升的趋势，我一定会认真负责此次辖区禁烟宣传工作。

**第二步：前提准备（人时地财物）**

我会将本次的宣传定为为期一个月（时间）地点覆盖辖区宣传栏、中心广场等地点（地点），并且提前准备好宣传海报、横幅和可偶视频以及动画（物）……

**第三步：具体实施（按活动内容分子活动）**

（1）讲一讲：主题讲座进社区、进校园；

（2）播一播：广场荧幕、电梯显示屏、公共交通上播放科普视频及动画；

（3）说一说：吸烟危害解读会、戒烟变化分享会。

**第四步：结尾总结**

最后，我会将宣传过程中的精彩瞬间拍摄下来，形成推文，上传官网达到一个二次宣传的效果……

## （三）应急应变

1. 烟草专卖局正在进行定期检查工作，领导交由你负责一个片区，你会如何开展？

◎审题判断——应急应变题——答题结构【点题-细节做法-结尾】

◎解题思路

**第一步：点题**

天下之事不难于立法，而难于法之必行，定期开展市场检查专项行动，结合青县卷烟市场实际，充分净化卷烟市场能够实现有效监管、精准打击。我会这样开展定期检查工作……

**第二步：细节做法**

1. 检查卷烟真伪、经营票据等。检查违法案件当事人的经营场所，依法对违法生产或者经营的烟草专卖品进行处理；查阅、复制与违法活动有关的合同、发票、账册、单据、记录、文件、业务函电和其他资料。利用物流快递渠道邮寄假烟的违法行为，也是烟草专卖执法部门高度关注的涉烟违法犯罪行为。

2. 检查明码标价。明码标价、明码实价是烟草行业对卷烟零售户的基本要求，也是维护客户整体利益的重要举措。专卖执法部门将加大卷烟明码标价监管，对违法明码标价制度的零售户，采取相应的制裁措施。

3. 检查串码销售。对于持证零售户而言，对“串码销售”这个字眼不会陌生。日常检查中，查处串码销售行为是专卖执法人员的基本功，也是卷烟市场最常见的违法行为。

4. 检查卷烟制品运输环节。公安交通、工商税务可以依法对非法运输烟草专卖品的活动进行检查、处理。查无证运输，零售户年前订货量大，库存压力大，这给违法大户和不法烟贩带来可乘之机，为此，打击无证运输卷烟行为，是专卖执法检查的“重头戏”。

### 第三步：结尾

严谨细致，违规必究。

## 热点事件 14：打通社区服务“最后一公里”

### 一、热点概述

社区是社会治理的末梢，也是基层治理的重点，而物业管理正是社区治理的重要内容。物业不仅管理社区建筑物、能源供应等，还承担了卫生防疫、垃圾分类等社会管理职能。也要看到，当前党建工作对物业管理的引领作用有待进一步加强，业委会治理结构不合理，物业服务质量不高，物业服务监管机制需要健全。为此，住房和城乡建设部等 10 部门印发了《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》，对提升住宅物业管理水平和效能提出要求，为打通服务居民的“最后一公里”提供制度支持。

### 二、专业点评

#### 1. 人民日报评论：

新形势下，打通物业服务“最后一公里”，需要更加公开透明的监督。居民与物业之间，往往由于物业信息不够公开透明发生纠纷。应当监督物业服务企业如实公布诸如物业服务内容和标准、收费项目和标准、物业费和业主共有部分经营收益收支情况等信息，保障居民的知情权、选择权，从而更好得到居民的理解和认可。同时还要加快建立完善物业服务企业红黑名单制度，推动形成优胜劣汰的市场环境。

新形势下，物业服务也需插上智慧的翅膀，加强技术运用和机制创新。在确保数据安全的前提下，加强物联网、云计算、人工智能等技术在物业管理服务中的应用，促进线上线下服务融合发展，创造更多定制化产品和个性化服务来满足居民不同需求。同时，在治理结构、资金使用等方面探索新机制，提升服务品质和效率。比如一些社区探索使用公共维修资金购买电梯安全责任保险，电梯出了故障后让保险公司先行赔付，这样就能尽快进入维修流程，为破解公共维修资金使用难问题提供了新思路。

#### 2. 半月谈：

智慧社区服务平台与微信公众号相互关联，将过去微信公众号“一对多”的单向推送信息方式转变成群众与群众、群众与商户、群众与社区、群众与平台之间的“多对多”沟通模式。该做法逐步被推至其他社区，不仅为群众搭建了与商家的供求服务平台，解决了社区与



群众无法直接交流、互动的难题，而且提高了社区治理、服务的效率。

### 3. 吉林频道：

坚持立体化、多层次、多功能布局的原则，有效利用既有资源，综合考量服务人群类型和服务覆盖半径，进一步完善养老、医疗、教育、商业、交通、文体等基本公共服务设施，积极构建“十五分钟社区生活圈”，加大社区服务空间内基础设施建设投入和整合。逐步建立起社区服务中心、社区服务站、社区服务点（社区睦邻点）多维度的“好邻居”服务空间体系。

## 三、出题方向

### （一）综合分析

1. 随着时代的发展，互联网也被广泛运用到社区服务工作当中，带来了极大的便利。对此，你有什么看法？

#### 【参考答案】

#### ◎审题判断——综合分析（时政类）——答题结构【点题-意义-对策-结尾】

#### ◎解题思路

#### 第一步——点题：

随着时代的发展，互联网也飞入了“寻常百姓家”，其中，“社区服务+互联网”的结合，给社区工作带来的显著的便利，令人惊喜……

#### 第二步——意义：

##### （方法一：主体法）

（1）对居民：物资层面——减少了业务办理的时间、金钱成本等，手机轻轻一点即可到达；精神层面——享受到了社会发展的红利，提高了幸福感；

（2）对工作者：社区工作开展得更便利，个人工作效率得到有效提升，避免了重复工作等；也有利于赢得居民的信任和肯定，提高职业认同感；

（3）对社区：社区“智能化”开展，提高社区整体氛围，构建更加良好的邻里关系，也给其他社区树立了榜样示范作用；

##### （方法二：层面法）

（1）居民自治更有效；

（2）社区服务更便利；

（3）邻里关系更和谐；

#### 第三步——对策（好上加好）：

（1）做好智慧服务的宣传引导工作：

宣传——线上线下双渠道，横幅海报宣传册的派发，居民楼电梯间公益短视频的投放，手把手教导大家常见互联网服务的操作流程……

（2）提升智慧社区服务的温度：

针对一些老年人，我们要让渡公共服务的边界，打通最后一公里，不仅仅要靠智能化，更需要我们对那些不会使用智能手机的老人，开通线下办事的渠道……

### (3) 社区网络操作的精准便捷化：

做好网页操作的精准化和简约化，让操作流程更加简单，同时，也化繁为简，去除不必要的操作页面，迎合更多居民的使用……

## 第四步——结尾

千淘万漉虽辛苦，吹尽狂沙始到金。在打通社区服务“最后一公里”的这条路上可能会面临许多问题，但通过多方合力，一定能够到达……

## (二) 岗位匹配+综合分析

### ◎审题判断——综合分析+岗位匹配类——答题结构【点题-对策-结尾】

#### ◎解题思路

##### 第一步——点题：

古语有言：“行百里者半九十”，走一段百里路，即使也过去九十里，也才算一半，说明最后十里的重要性。社区服务亦是如此，我们要破万难、解千愁，打通“最后一公里”乃是重中之重，要让所有居民享受到发展的红利……

##### 第二步——对策：

###### (1) 提高社区服务的智能化。

开设社区微信服务公众号，做好社区工作一体化的自媒体矩形阵地，从而拓宽线上服务的业务涵盖面……

###### (2) 提高居民智慧服务的使用度。

一方面，是广而泛的宣传引导工作；另一方面，社区工作者通过上门走访等方式进行手把手地教导，鼓励居民多操作……

###### (3) 实现对智慧社区的精准化管理。

搭建社区网格化管理平台，以三维地图形式对社区内的房屋、人口、商铺等进行图形化管理，方便社区工作者之间互通有无，办理事务……

##### 第三步——结尾：

社区工作人员，作为国家政策的执行终端，工作内容与社区居民的生活息息相关。我们要做百姓的贴心人，时代的同行者，运用先进技术和理念，为社区服务“最后一公里”助力……

## (三) 情景模拟题

1. 你们社区最近正在推行“线上业务办理”项目，领导让你做一次宣讲会来介绍下，在宣讲过程中，有个老人情绪激动，站起来说：“你们天天搞这些没用的，我们这些老头子连手机都不用，怎么办理啊！”你会如何与他沟通？请现场模拟。



◎审题判断——情景模拟题——答题结构【情——理——法】

◎解题思路

**第一步：情**

入题，换位思考，亲切寒暄——这位大爷，您先别着急，我家爷爷奶奶都和您差不多年纪，您说得这些问题啊我们都考虑到了……

**第二步：说道理**

(1) 明利害——

时代在发展，智慧服务更便利……

(2) 撰故事——

我家爷爷通过两天的学习，就很快掌握了……

(3) 析原因——

年纪大了，没有接触过互联网，能理解……

**第三步：讲方法**

(1) 后续会设置专项培训，手把手地教学……

(2) 保留线下业务办理的渠道……



**展鸿教育**  
ZHANHONG EDUCATION