

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 1：医保个人账户“家庭共济”

一、热点背景

国务院总理李克强 4 月 7 日主持召开国务院常务会议，部署持续推进网络提速降费，更多惠企利民；确定建立健全职工基本医保门诊共济保障机制的措施，拓宽个人账户资金使用范围，减轻群众医疗负担。

此次国务院常务会议从将更多门诊费用纳入医保报销、单位缴费不再计入个人账户、个人账户“家庭共济”、加强医保基金监督管理等四个维度聚焦深化医改，增强职工基本医保互助共济保障功能。其中，拓宽个人账户使用范围，允许家庭成员共济，可用于支付在定点医疗机构就医以及在定点零售药店购买药品、医疗器械和医用耗材发生的由个人负担费用，探索用于家属参加城乡居民基本医保等个人缴费，这不仅有利于进一步减轻患者负担，而且能惠及更广大人群，并可延伸到更多与医保相关的领域，从而更好厚植医保初心。

相较此前对医保个人账户必须用于参保者本人的门诊看病和购药支出的硬性限制，此次决定给原有限制松绑，允许医保个人账户在家庭成员之间共济使用，契合了全国亿万参保人的福祉诉求。深度解析此举，其可望实现的多赢效应显而易见。

医保个人账户“家庭共济”，意味着把全家人的个人账户资金汇拢到一个池子里集中使用，这既可确保用于就医的“医保”属性不变，也可有效规避医保资金沉淀，同时也不会带来“浪费”风险。职工医保制度还应从重点保大病、保住院向保小病、保门诊延伸，最终实现既保大也保小，住院和门诊保障相均衡等，以期充分发挥医保作用，助力实现健康中国战略。

二、专业点评

1. 凤凰网评：

就医保政策来看，现有门诊报销方面存在一些堵点，尤其是共济保障能力短板明显。城乡居民基本医保可共济，但基金量小，保障能力不足。职工基本医保的门诊基金池大，但个人账户又将之分成诸多互不相通的微小水池，使之难以共济使用。此次改革，就相当于打破隔断，使门诊基金池里的水充分流动起来，具有走活医保一盘棋的功效，进而最大程度发挥医保的共济功能，为社会基本民生托底。

2. 新浪网：

事实上，我国医保政策一直在不断调整、完善中，但普惠民众、托底民生，是其不变的基调。如，成立国家医保局、新农合和城镇居民医保合并成城乡居民医保、医保药品目录密集调整，以及建立健全门诊共济保障机制等，无不体现出相关改革的决心与力度，其普惠原则也因此得到加强。

但改革难免会改变既有格局、触及一些眼前利益。如，单位缴费不再计入个人账户，或将让一些职工产生吃亏感。但要看到，个人账户入账减少，将以门诊共济报销等形式获得补偿，即使目前看似吃亏的年轻职工，算长远账未必不划算。

3. 北京青年报：

从长远看，推动医保个人账户合理、高效、精准使用，还需要在管理上具有更宽的视野，采取更灵活有效的措施。为应对疾病谱变化、人口老龄化等新挑战，职工医保制度还应从重点保大病、保住院向保小病、保门诊延伸，最终实现既保大也保小，住院和门诊保障相均衡等，以期充分发挥医保作用，助力实现健康中国战略。

三、出题方向

（一）综合分析

1. 请谈谈你对将医保个人账户“家庭共济”之举的看法。

◎**审题判断——综合分析（时政热点题）——答题结构【点题+表态-分析意义-提出建议-展望结尾】**

◎**解题思路**

第一步——点题+表态：

当前，我国已经建立了世界上规模最大、惠及十多亿人的基本医保网。近年来，新一轮的医改将涉及众多患者的高血压、糖尿病等门诊慢特病纳入医保报销。这对减轻群众的就医负担、缓解看病贵等方面发挥重要作用。

第二步——分析意义：

1. 家人共用职工医保个人账户，家庭内部的医保一盘棋就将被走活。目前，家庭成员往往需参加不同的医保。如，参加职工基本医保的年轻夫妻，其个人账户资金量较大，不少家庭看病时会出现个人账户有钱、又不得不自掏腰包的尴尬现象。如今的新政，就将使得这一合理做法合法化。

2. 拓宽个人账户使用范围，允许家庭成员共济，可用于支付在定点医疗机构就医，以及在定点零售药店购买药品、医疗器械和医用耗材发生的由个人负担费用，探索用于家属参加城乡居民基本医保等个人缴费。

3. 强化门诊共济功能，门诊与住院之间的关系也会被理顺。当前，基本医保制度是以保住院为重心，门诊保障较薄弱。门诊和住院的报销政策不能实现平滑过渡，就会出现一些不合理的诊疗现象。医保共用可避免造成不必要的医疗资源浪费。

第三步——提出建议：

1. 完善现有制度体系……
2. 加大宣传推广，让百姓足够了解，愿意参与……
3. 多方调研收集意见，改善现有不足……

第四步——展望结尾：

1. 总体而言，“允许家庭成员共济”意味着个人账户同时可作为“家庭账户”使用，提高了家庭成员之间门诊支付互助共济能力，也提高了家庭的自我保障能力。

2. 改革不可避免会触及一部分眼前利益、迎来一些阵痛，如单位缴费不再计入个人账户，或将让一些职工产生抵触、失落情绪。但长远观之，个人账户入账虽然减少，却可以通过门诊共济报销等形式获得补偿。况且，医保改革可大幅提升医疗保障能力，也为养老等方面的制度建设提供经验，不失为整个社保体系建设的一次有益探索。

(二) 计划组织

1. 国家提出医保个人账户“家庭共济”政策，目前正要收集各方意见，如果交由你来做，你如何收集百姓们的意见声音？

◎**审题判断——计划组织题——答题结构【意义法点题-前期准备-具体开展-结尾】**

◎**解题思路**

第一步：点题（意义入题）

医保个人账户“家庭共济”政策的实施，一方面能够方便群众在医保结算时遇到的部分问题，也能将个人医保账户上的闲余资金用在家人看病上，是一项不错的试举。在推进过程中，需要向老百姓了解他们的诉求及他们所顾虑的问题，因此我会从这几方面收集意见……

第二步：前期准备

1. 和领导确定此次具体调查的时间节点；
2. 联系具有相关工作经验的工作人员、医保工作人员一起成立工作小组；
3. 将范围大致定在医院、社区、医保单位；
4. 准备调查问卷、宣传册、宣传资料等相关物资。

第三步：具体开展

1. 针对不同群体，通过问卷、走访、面对面访谈等多种形式询问他们对医保政策变化的了解；

2. 仔细记录老百姓在医保结算、使用方面现有的问题；
3. 向群众发放医保政策宣传册并做好口头宣传；
4. 联系社区，开展讲座等，让老百姓有更直观的了解；
5. 向市内各药店做好宣传工作，请他们帮忙宣传。

第四步：结尾

1. 及时收集和整理所了解到的相关数据和其他信息，利用科学统计方法进行统计整理；
2. 撰写调查报告，尤其对于现存的问题、困难和群众的相关需求在报告予以体现；
3. 给出自己的一些意见和建议，以供领导在决策时能够有所参考。

（三）应急应变

1. 由于医保结算方式发生变化，有一位老年患者在医院就医结算时因为实际结算费用与他预想的不一樣，他认为是你们医院多扣了他医保账户的钱，正在挂号收费处大声喧嚷。你是当时服务台的工作人员，你会怎么做？

◎审题判断——应急应变题——答题结构【点题-假设情况并处理-结尾反思】

◎解题思路

第一步：点题

医保结算是关系到老百姓看病问题的大事，对于百姓而言，医保的钱甚至有可能是救命钱，十分重要。如果出现有题中所说的这种情况，我想我们院方应当要及时处理解决。

第二步：假设具体情况并处理

1. 安抚群众情绪，请他带上各项单据等到服务台来详细了解下情况；
2. 查看群众单据，并向其询问认为是哪些款项多扣了医保费用；
3. 向群众说明我们医保扣费都是电子操作的，一般不会存在出现问题多扣的情况；
4. 向群众解释他的每一项扣款；
5. 群众有可能是不知道近期医保结算方式发生了变化，则向他解释说明清楚；
6. 向群众道歉，确实是由于我们没有解释清楚而导致其误会。

第三步：结尾反思

1. 在医院开展新医保结算方式的宣传；
2. 在后续群众就医过程中就做好解释说明工作，避免扣款时发生矛盾冲突。
3. 及时调查了解患者对医保结算方式的看法和意见。

热点事件 2：尽快推进疫苗接种 守住战“疫”成果

一、热点背景

当前，我国新冠疫苗接种工作有序展开，接种总剂次数居全球第二。从3月下旬开始，我国启动了新冠疫苗接种数据日报制度，这是我国疫苗接种史上首次启动日报制度。每天更新新冠疫苗接种数据，既是展示一张“进度表”，也是发布一道“动员令”。

战“疫”进入下半场，只有健康人群疫苗接种“应接尽接”，才能牢牢守住来之不易的

成果。

钟南山院士表示，中国疫情控制得好，就是为了争取时间接种疫苗。希望今年6月底，达到40%的人口接种。上海市新冠肺炎医疗救治专家组组长张文宏也强调：不要因为我们有过一次成功战“疫”，就以为中国安全了，目前我们的群体接种率仍有不小缺口，风险很大。

多位防疫专家预警：不久的将来，世界一定会重新开放、恢复互通。值此关键“窗口期”，中国必须尽快推进疫苗接种。

值得注意的是，部分群众对疫苗接种的科学性、重要性和必要性还存在一些认识上的误区。当前，部分群众疫苗接种意愿不高，一个重要原因是国内疫情形势好转。有人存在侥幸心理，觉得随着天气变暖，疫情不会加重，没有必要再打疫苗了；有人怀疑疫苗的安全性和有效性，担心接种疫苗会发生不良反应，影响身体健康；有人认为接种疫苗的保护作用不大，打不打都一样；还有人认为“别人打了，自己就不用打了”，盲目指望靠他人建起免疫屏障。这也提醒我们，让理性战胜偏见，让科普跑赢谣言，才能打消部分群众的顾虑，让“应接尽接”尽早成为现实。

二、专业点评

1. 人民网评：

在全球新冠肺炎疫情仍在流行的背景下，我国疫情防控措施得力，国内感染风险较低，但疫情传播风险依然存在。防控疫情最有效、最经济的办法，就是接种疫苗。目前，我国新冠病毒疫苗研发取得可喜进展，已有多款疫苗获批使用。我国正在按照“应接尽接、梯次推进、突出重点、保障安全”的原则，积极组织实施疫苗接种，稳步提高疫苗接种人群覆盖率。

2. 大众日报：

要看到，当前“外防输入、内防反弹”的压力持续存在，疫苗接种率仍然较低，离较高的人群免疫保护水平还有较大距离。进一步巩固拓展疫情防控成果，必须全力以赴做好疫苗接种各项工作，坚决完成好疫苗接种目标任务。全省各级各部门一定要提高政治站位，深化思想认识，切实增强政治判断力、政治领悟力、政治执行力，以更强担当、更大力度、更实举措，打好打赢疫苗接种这场大仗硬仗。

3. 凤凰网评：

“别人都接种了，我不接种也安全”“风险不在身边，在国外和国内极个别地方，没必要急着接种”等类似的小算计同样不合适。期待别人接种、自己坐享群体免疫红利的想法十分自私，且麻痹是安全的天敌，疫情防控容不得侥幸心理，自认为疫情相隔遥远的人，往往面临更大的风险。“为了家里老小请打新冠疫苗”“防疫道路千万条，接种疫苗第一条”等宣传标语及其深刻内涵，值得持类似想法的人牢记在心，积极参与接种，走好彻底战胜疫情的这步关键棋。

三、出题方向

(一) 综合分析

1. 为防控新冠肺炎疫情，我国正全面开展免费疫苗接种。但有的群众心存顾虑，担心接种后会有副作用，甚至一部分人群在网上造谣说疫苗有巨大副作用，导致大家不敢接种。对此你怎么看？

◎**审题判断——综合分析（时政热点题）——答题结构【点题+表态-分析原因-提出建议-阳光结尾】**

◎**解题思路**

第一步——点题+表态：

点题 1：背景法点题

如果说疫苗没有研发成功之前是疫情防控“上半场”，现在疫情防控进入常态化阶段，也进入了疫情防控的“下半场”。打赢这场疫情防控下半场“战疫”，接种疫苗、构筑起全民免疫屏障是关键。当前，我们最需要做的就是放下疑虑，切实做到应接尽接，尽快尽早接种疫苗。

点题 2：名言警句点题

常言道，上工治未病。预防是最经济最有效的健康策略。当前，国内疫情得到有效控制，但疫情输入和局部流行风险依然存在，在疫情全球大流行背景下，我们面临着更为严峻的防控形势。钟南山院士曾明确，疫苗是解决新冠肺炎最根本办法。处在开放前沿的我们，理应尽早做到“应接尽接”，筑牢坚固防护长城。

第二步——分析原因：

1. 因为目前我国新冠本土病例很少，让部分群众在不知不觉中忽视了疫情风险；
2. 部分人员别有用心，制造疫苗后遗症、疫苗致死等虚假谣言；
3. 由于前期医疗疫苗出现过质量问题，导致群众不信任。

第三步——提出建议：

1. 提高思想认识、增强接种意愿是关键。要通过普及科学知识，讲清楚我们所使用的新冠病毒疫苗，研发平台成熟、生产工艺稳定、质量标准可控、保护效果良好，让人民群众放心安心接种。

2. 各级部门必须明确任务分工，层层压实责任。要精细化制定疫苗接种工作方案，把责任落实到每一环节、每一岗位、每一名工作人员，倒排工期，狠抓落实，确保疫苗接种工作有力有序有效。把疫苗接种和常态化防控各项举措结合起来，守好每一条防线。

3. 疫苗研发更加把劲。持续加强疫苗在研发、生产、分配等方面的国际合作，使疫苗作为全球公共产品，为全球抗疫行动注入更强大的力量。

第四步——展望结尾：

疫苗接种，事关重大。我们再也不愿看到紧闭的商场、冷清的街道，再也不愿看到亲人相隔、发展停滞。让灰暗的经历离我们远去，就要纷纷行动起来，从我做起，积极配合做好疫苗接种工作，“应接尽接”，只有如此，我们才能拥有更加安全放心的生活环境，才能实现更加平稳健康的经济社会发展。

（二）计划组织

1. 你医院是首批指定的新冠疫苗接种定点医院，即将为开展为群众接种疫苗的服务。你认为应当要做好哪些准备工作？

◎**审题判断——计划组织题——答题结构【意义法点题-具体准备工作-结尾】**

◎**解题思路**

第一步：点题（意义入题）

为进一步做好新冠肺炎疫情的常态化防控工作，有效降低新冠病毒传播风险，保障公司职工的生命安全和身体健康，助力全国疫情防控的全面胜利，我院将配合上级安排，开展群众疫苗接种工作。

第二步：具体准备工作

1. 院内召开会议，研读文件，成立疫苗接种工作组；
2. 划分区域，设置摆放指示牌，邀请志愿者团队；
3. 制作疫苗接种注意事项等小册子，做好发放工作；
4. 线上通过网格微信群、微信公众号、QQ居民群发布接种预约登记通知；
5. 线下在社区出入口、辖区内各网格区域向居民发放疫苗预约登记二维码通知居民报名接种新冠疫苗，确保宣传全覆盖。

第三步：结尾

1. 就接种人群要求、接种新冠疫苗应注意的事项进行科普宣传；
2. 借此机会广泛宣传新冠肺炎的预防知识，提醒大家要注意个人卫生，勤洗手、多通风、出门戴口罩、减少聚会；
3. 如有发现问题则及时上报。

（三）应急应变

1. 有位妇女气势汹汹来找你，说昨天你给她接种了新冠疫苗之后她回家出现了恶心呕吐的现象，认为是新冠疫苗的副作用，要你给她一个说法，否则就要投诉。此时你会怎么办？

◎**审题判断——应急应变题——答题结构【点题-假设情况并处理-结尾反思】**

◎解题思路

第一步：点题

新冠疫苗的接种不仅关系着老百姓的身体健康安全，更关乎全国抗疫防疫工作成果。如果新冠疫苗出现问题，那将是十分重大的大事。因此如果出现有题中所述的这种情况，我想我们院方应当要及时处理解决。

第二步：假设具体情况并处理

1. 安抚群众情绪，请他带上接种证明等文件到办公室，详细了解情况，同时将事件汇报给领导；

2. 向群众询问身体不适具体表现在哪些方面；

3. 向群众了解其近期生活饮食习惯，是否有慢性病等；

4. 向她说明新冠疫苗对于不同人群确实会产生一些反应，但是是正常现象，请她不必过于担心；

5. 对于这位群众我们会做个简单的常规检查，看其是否是因为其他问题引起症状；

6. 对群众做好跟踪记录工作，有问题及时反馈。

第三步：结尾反思

1. 疫苗接种前要做好宣传说明工作；

2. 对于来接种的群众要询问清楚身体状况及疾病史

3. 对于接种群众后续需注意的问题也要及时告知。

热点事件 3：让中医药走上高质量发展之路

一、热点概述

近日国务院出台的《关于加快中医药特色发展的若干政策措施》(以下简称《政策措施》)，遵循中医药发展规律，守正创新，紧扣中医药特色发展，从7个方面出台了28条具体政策措施，针对问题，举措有力，再次彰显了党中央、国务院发展中医药事业的决心和意志，通过学习倍受鼓舞，激发斗志，中医药发展迎来了春天。

《政策措施》的出台顺应时势，突出中医药特色和优势，将促进新时代中医药事业的振兴与发展。党的十八大以来，习近平总书记高度重视中医药事业的发展，作出了一系列重要指示批示，中医药事业发展迎来天时地利人和的大好局面，中医药在小康社会建设和满足人民群众健康需要中发挥着越来越显著的作用。特别是在新冠肺炎疫情防控中，中西医结合、中西药并用成为我国抗疫方案的亮点，为成功战胜疫情作出了重要贡献，中医药再次彰显了中华民族原创科学和传统文化的价值和优势。从2016年国务院印发《中医药发展战略规划纲要(2016—2030年)》到《中医药法》的颁布实施，从《中共中央国务院关于促进中医

药传承创新发展的意见》的出台到《政策措施》的发布，党中央、国务院对中医药事业发展作出了全面的制度设计，再次彰显了大力发展中医药事业的决心。

二、专业点评

1. 人民网：

发展中医药是事关人民福祉的大事，根据中西医并重的卫生健康工作方针，为解决世界性医改难题作出中国贡献，是具有世界意义的伟大实践。质量是服务的前提、政策是质量的保障，今年是“十四五”开局之年，恰逢《政策措施》出台，这将为中医药事业高质量发展开好局、起好步提供政策引领，明确发展方向。实践证明，政治优势、制度优势是我党的制胜法宝，也是中医药事业发展的根本保障。在党中央、国务院的正确领导下，在各级政府和部门大力支持下，切实落实以上政策，中医药将在构建医疗卫生服务体系、建设健康中国中发挥更大作用。

2. 中国新闻网：

国家中医药管理局局长于文明介绍，目前，我国已经基本完成了“十四五”中医药发展规划的编制工作，启动了国家中医疫病防治基地、国家中医药传承创新中心、中医特色重点医院等一系列重大工程项目，为推动中医药传承创新奠定基础。

“坚持问题导向、目标导向和结果导向，坚持内外兼修，扬优势、建高地、强弱项、显特色、补短板、增供给，以编制‘十四五’中医药发展规划、实施中医药振兴发展重大工程为两大抓手，全面提升中医药特色优势和服务能力，满足人民群众对中医药的需求。”于文明说。

3. 半月谈网：

中医药是中华文明的瑰宝，在医学救治实践中也发挥了许多不可替代的作用。然而当前，我国中医药发展依然存在不少问题，如中药新药“难产”、中药材掺假问题频发、中医药产业发展创新不足等。如何促进中医药高质量可持续发展，成为业内外人士关注的话题。

中医药产业发展必须坚持传承与创新并重，坚持中西医结合、优势互补，要从质量控制、检测标准、评价体系、科研创新、国际化等全方位下足功夫，作出更大努力和积极探索。

“推动中医药行业高质量发展是一项系统工程，必须通盘考虑、着眼长远，重点突出‘高质量’和‘可持续’。”徐镜人说，只有遵循中医药发展规律，传承精华、守正创新，才能加快推进中医药现代化、产业化发展。

三、出题方向

（一）应急应变

1. 本单位有工作人员反映，不管是参观中医药名店、名企，还是社区广场上的义诊、咨询，都以老年人为主，很少有年轻人对此感兴趣。你认为在推动中医药高质量发展的道路上，我们要怎样做才能让中医药更加亲近年轻人？

◎**审题判断——应急应变（对策建议题）——答题结构【点题-对策-结尾】**

◎**解题思路**

第一步——点题：

中医药是中华文明的瑰宝，在医学救治实践中也发挥了许多不可替代的作用。发展中医药是事关人民福祉的大事，面对题目当中很多年轻人对中医药不感兴趣这一问题，我认为我们可以由以下几个对策去拉近中医药和年轻人之间的关系：

第二步——对策：

首先，加强中医药宣传的广度。政府部门和中医药企业可以通过微信公众号、微博热点话题、微视频等线上宣传媒介结合线下“进社区”、“进学校”等多种活动去宣传中医药的种类、中医药的重要性、中医药的成就、中医药的历史故事等……

其次，加大中医药人才培养的力度。政府可以加大中医药人才培养和研发等方面的资金力度，建造中医药产业的相关基础设施，给人才一片施展才华的平台；学校要多开展中医药相关的课程，培养专业教师用通俗易懂的方式去传授学生中医药的知识，传播独具特色且疗效显著的诊疗技术方法，培养中医药人才……

最后，坚持中医药产业传承与创新并重。中医药产业要加强传承精华来发展中医药学科内涵，重在突出中医药特色优势，同时又要吸收现代科学技术和文明成果，创新中医药理论与实践，借助数据挖掘技术、管理规范和应用平台，从而更好服务当代临床防病治病需求，发挥中医药独特优势和价值作用……

第三步——总结：

推动中医药事业高质量发展，是中央有要求、浙江有基础、群众有期盼，是必须抓实抓好的大事好事。我们要努力让年轻一辈好好亲近中医药，助力谱写新时代中医药传承创新发展的新篇章，为建设健康中国作出更大贡献。

（二）综合分析

1. 新冠肺炎疫情期间，中医药参与救治了超过 90% 的确诊患者，总有效率达到 90% 以上……这为抗击新冠肺炎疫情作出了重要贡献。请结合中医药创新发展，谈谈你对此的看法。

◎**审题判断——综合分析题——答题结构【点题/表态-意义-对策-结尾】**

◎**解题思路**

第一步——点题：

中医学是中华文明的瑰宝，在医学救治实践中也发挥了许多不可替代的作用。在抗击新冠肺炎疫情中，中西医结合、中西药并用成为我国抗疫方案的亮点，为成功战胜疫情作出了重要贡献，中医药再次彰显了中华民族原创科学和传统文化的价值和优势。所以我们要为中医药点上一个大大的赞。

第二步——意义：

一赞中医药的独特优势和持久的生命力成为抗击疫情的一大助力。中医药的良好药效为患者舒缓症状并加以治愈，也为一线工作者保驾护航……

二赞中西医并用抗击新冠肺炎疫情，是中医药传承精华、守正创新的生动实践。其发挥中医药辨证施治、多靶点干预的独特优势，探索形成了以中医药为特色、中西医结合救治的系统方案，推动中医药企业积极传承和创新……

三赞中医药在疫情防控中发挥的巨大作用，让广大群众对中医药有了更加深刻的认识。他们了解到中医药参与抗击疫情并发挥了重大作用并且对中医药的看法有了很大改变，加深了对中医药的认同度……

四赞中医药的良好药效，也赢得的国外的一片称赞，彰显了中医药的能量和魅力……

第三步——对策：

中医药，无论在助力抗疫还是助力健康中国的方面上，都表明了中医药的赤诚之心。而我们也要立足中医药发展，抓住时代的机遇，为中医药事业开个新局。（过渡）

一要以群众健康为先，健全中医药服务体系，加快形成具有特色和比较优势的专病专科，不断提高服务质量，打造具有区域引领性的中医服务高地和中医药医学高峰……

二要以做大做强为要，健全中医药产业发展体系，大力发展浙江道地药材和中医药产业集群，构建“中医药+”融合发展格局……

三要以传承创新为魂，健全中医药科技研发体系，坚持问题导向、突出群众需要，实施重大专项攻关，加快传统技术推陈出新，确保出成果见实效……

四要以育才用才为基，健全中医药人才培养体系，发挥高等院校主阵地作用，完善师承教育模式，引育名医大师，让有贡献的中医药从业者“名利双收”……

第四步——结尾：

好风凭借力，扬帆正当时。中医药在抗击新冠肺炎疫情这场大考中，交出了一张优秀答卷。而我们更应以此作为动力，以更饱满的激情承担起时代的责任，乘势而上，有所作为，促进中医药传承精华、守正创新，推动健康产业蓬勃发展，为健康中国建设贡献中医药力量。

热点事件 4：打通企业服务“最后一公里”

一、热点概述

飞利浦超声探头的注册申请去年 11 月 13 日才受理，今年 3 月 15 日就完成了技术审评，4 个月左右的审评时间比目前平均审评周期至少缩短了一半，堪称“史上最快”。

行政审批的高效，一度让飞利浦中国的高管们“措手不及”——本来为在上海完成超声探头产能的布局留足了时间，结果重大目标早早实现，导致紧密衔接上海超声探头项目的江苏超声系统项目也要提前上马。未来，飞利浦将在长三角形成一个完整的超声系统产业链。

时间就是真金白银，越早通过审评审批，越早落地项目实现投产，企业就越能提前抢占

市场先机。在政府打通企业服务“最后一公里”后，实现了企业由监管部门的高效“牵着跑”。

二、专业点评

1. 新华网：

省中小企业公共服务示范平台要不断提高服务水平，按照“政府搭建平台、平台聚集资源、资源服务企业”的建设思路，坚持问题导向、目标导向和结果导向，持续为全省中小企业提供优质高效的服务。要充分发挥示范带动作用，树立服务导向，集聚服务资源，不断健全政府公共服务、市场化服务、社会化公益服务相结合的中小企业服务体系。要努力满足中小企业服务需求，以专业敬业的态度、诚实守信的理念、积极进取的姿态，拓展服务、提升能力，为中小企业提供“可用、可找、可信”的服务。要牢固树立新发展理念，加强平台协作，倡导绿色服务，坚持开放服务，鼓励共享服务，为提高省民营企业公共服务平台及“皖企服务云”品牌影响力而持续努力。

根据要求，省中小企业公共服务示范平台要按照市场化的原则规范开展服务，切实做到“七个不得”：不得冒用政府部门及其工作人员名义对外开展服务；不得发布虚假信息或承诺项目申报通过率、成功率，诱导企业接受服务；不得挂靠、出借、出租各类称号资质；不得虚报、篡改企业数据；不得泄露企业商业秘密；不得开展未取得相关专业服务资质的服务；不得同业相互诋毁、恶性竞争。

2. 中国新闻网

企业在初创及成长期往往需要更专注于主营业务，才能在激烈的市场竞争中脱颖而出，而企业管理者相关知识和经验的缺乏，往往容易导致公司在事务性工作中占用过多的时间和精力。企业服务正是帮助企业管理者从日常工作中解脱出来，提升效率、降低成本的重要手段。

但长期以来，企业服务行业缺乏统一的服务标准，业态分散、各自为阵。同时行业存在巨大的信息鸿沟，大多数企服用户找不到专业的服务机构，收费乱象、效率低下问题层出不穷，很难在服务、效率、专业度等方面满足用户预期。

3. 半月谈

改善营商环境不仅要在政府审批改革、加大减税力度、拓宽融资渠道等“硬”的方面上着力，也要在服务的精细化、解决问题的主动性、工作方式的灵活性等“软”的方面突破。很多地方并非欠缺更好地为企业服务的意识，只是在“怎样服务才更好”上还在寻找答案。一些政府部门邀请企业参加各类会议，初衷是好的，但是执行过程中却让企业陷入“陪会”的尴尬境地。为何会这样？正是因为忽略了企业的感受。为企业服务就要多从企业的角度着想，多从企业的需求出发，应从工作节奏和工作方式上“围着企业转”，而不是倒过来。

三、出题方向

（一）综合分析

1. 2020年以来,浙江打造“码”上服务企业长效机制,“企业码”应用平台推出了惠企政策、企业诉求、码上直播、码上企业、码上填报、码上融资、法律咨询、展览展示、企业信用等多方面功能模块,企业可以针对自身需求登录“企业码”进行相关业务的办理。请谈谈你对此怎么看?

◎**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):

浙江省政府近日决定加快“企业码”建设和应用,构建全天候全方位全覆盖全流程服务企业长效机制,深化企业服务的“最多跑一次”。为企业提供“可用、可找、可信”的服务,深化服务型政府建设。

方法2(名言警句式入题)

“春催千树发,日染九州新。”中国进入了智能化新时代,政府也迎着数字东风乘势而上,推出一系列数字化服务,“码”上服务企业长效机制正是其中之一,我要为他点赞叫好。

第二步——分析意义:

一赞其高效率,打通信息壁垒。不同政府职能部门间打破“信息孤岛”,实现信息共享。推动数字化治理从原来的“多通”向“一通”转变,从“单打”向“协同”转变,为我们政府在社会治理过程中插上了智慧的翅膀,提高了政府办事效率。

二赞其准定位,找准企业需求。对于不同类型的企业需求对应不同板块,使企业有需求时可以实现精准靶向,提高了企业在办事过程中的便捷性,提供了较好的办事体验。

三赞其人性化,为民服务新方式。在服务型政府建设的过程中,为了帮助企业克服“转型的高山”、“市场的冰山”、“融资的火山”三座大山,从降税减费到提供各项优惠政策,从优化企业管理系统到因企施策提供精准服务,都体现了政府服务的人性化。

第三步——提出措施:

怎样让政府更好得为数字赋能,为企业提供精准、高效服务,需要思考的更多。

第一思是要注重宣传的广度,发挥好政府三微一端、电视媒体的作用,扩大相关政策和系统的宣传范围。各网格片结合企业“三服务”走访活动,推进服务工作实现全流程在线、透明化办理、多场景融合,指导企业全面用好、用活“企业码”。并将围绕服务企业重点,进一步加大“企业码”应用的推广与指导力度,让企业实实在在享受到数字赋能的红利,让企业码在数字化服务企业中更好地发挥窗口示范作用。

第二思是要注重落实的力度,对于数字化系统的打造和使用,我们要根据企业和群众的使用体验不断进行改进和优化。同时也要做好相关的反馈渠道的畅通和专人管理,及时解决相关问题。对于政府工作人员也要有完善的考核问责制,做得好的地方可以树榜样示范,做得不好的也可以立典型,讲群众满不满意和工作实效作为我们工作的考核标准。

第三思是要注重服务的温度,数字化政府的建设需要在多领域、多范围内推广,打造数字治理的现代化城市。从掌上政务APP、一窗一网通办到利用5G/VR进行巡河巡林,从城市

数字大脑到数字乡村建设，要利用好我们的数字化，为我们的群众和企业提供更多便民便企的服务。

第四步：结尾总结

最后我想说，路漫漫其修远兮，在为民服务这条路上我们用好合力、久久为功定能行稳致远。

(二) 计划组织

1. 为推动服务型政府建设，在全市范围内需要进行关于税收等优惠政策的宣传工作，领导将这项工作交给你，你会怎么做？

◎审题判断——计划组织题——答题结构【点题/表态-三个到位-结尾】

◎解题思路

第一步——点题/表态：

为进一步优化服务环境，提高服务质量，加速推进“双招双引”，助力企业发展，我市需组织一次关于惠企税收相关政策的宣传工作。因此，我会秉持有序、有效，多元的原则组织此次宣传活动。

第二步——前期准备要到位：

首先会确定此次的会议主题是“税收惠民办实事 深化改革开新局”，召集有相关宣传经验的同事组成宣传小组，进行工作任务的培训与分配，做到专人专事，专人专责。并准备好相关的物资，在“线上+线下”同步开展了一系列丰富多彩的活动，着力解决纳税人缴费人的堵点难点痛点问题，办好惠民实事。

第三步——中期跟进要到位：

第一是从1992年的“税收与发展”到2021年的“税收惠民办实事 深化改革开新局”……30年来的税收宣传月主题，以文字快闪方式跳跃在市内电影院放映厅大屏幕上，见证着税收的发展和时代的变迁。让我们的群众对我们的税务工作有更多的了解，对于惠民政策也能更加熟悉。

第二是联系税务相关部门推出“我为纳税人缴费人办实事暨便民办税春风行动”主题知识问答小游戏，邀请企业代表、群众代表以及税务工作者，让广大纳税人缴费人在轻松愉悦氛围中学党史知识、税务知识。

第三是以“实地调研+税企座谈”全面铺开税收宣传，组织业务骨干及党员先锋队在各街道设立宣传咨询点，并深入辖区内重点企业，送政策，办实事、解难题。召集党员先锋队走进企业开展税收宣传辅导，耐心解答各种涉税问题，辅导企业填报专项附加扣除享受优惠，并给予积极建议。

第四步——后期跟进要到位：

总结经验、提出亮点……

(三) 应急应变

1. 你正在某企业内作相关惠企政策的宣讲大会，但是有一名员工代表站起来大声说，“你们就知道搞形式，一点用都没有”。你怎么办？

◎**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

泰山崩于前而色不改，沉着冷静……

第二步：事中措施

1. 安抚情绪、维持秩序；
2. 带离现场、主动询问；
3. 情况假设、解决心结；

第三步：事后措施

1. 提升能力；
2. 阳光政务；

第四步：总结结尾

经验总结，避免发生。

热点事件 5：社区居家养老惠民生

一、热点概述

养老是每个家庭都要面临的问题。根据相关预测，“十四五”期间，全国老年人口将突破 3 亿，将从轻度老龄化迈入中度老龄化。如何解决日益严重的养老问题，让老人安享晚年？

民政部近年来先后多次出台相关政策文件，要求各地政府大力支持发展社区居家养老，使全社会形成以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合的养老服务体系，让所有老年人能够享有“身边、床边、周边”的社区居家养老服务，提高服务的可及性、多样化水平。而对老人来说，居家社区养老也是大多数老人更愿意选择的。

推进社区居家养老，需要政府真金白银的投入，也需要通过政策引导更多社会力量参与，不断打通养老服务中的“堵点”和“痛点”，才能让老人安享晚年。

二、专业点评

1. 人民政协网：

目前社区居家养老服务中心覆盖率低、服务功能单一、人才队伍短缺、运转资金不足是普遍存在的问题。建议：从新建小区中“配”、闲置场地中“盘”、国有资产中“腾”等方式破解“设施怎么添”的问题；从鼓励引导居家服务养老机构创新就餐、陪护等服务方式，整合基层医疗机构资源，配备专职网格员，保障高龄、失能、空巢等重点老年人群需要等方

面破解“功能如何增”的问题；从建立服务人员培训考核机制，通过市场化手段，公开招聘专业人员、挖掘社区潜在人力资源、组建志愿服务队伍等方面破解“队伍怎么育”的问题；从落实本级财政补贴资金、争取福彩公益金、吸引社会资金等方式破解“资金怎么筹”的问题。以此形成以家庭为核心、社区为依托、专业化服务为手段的社区居家养老新模式。

2. 中国共产党新闻网：

支持家庭承担养老功能，构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系，是积极应对人口老龄化国家战略重要内容之一。目前，我国近九成的老年人以居家养老为主，但由于社区养老社会化水平低，有效供给总量不足，服务质量不高，结构性矛盾突出等，急需构建与居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系。为此建议：

- 一、完善政策制度体系，营造良好发展环境。
- 二、将养老服务与社区提升相结合，推动养老机构进社区、进家庭。
- 三、将养老服务与医疗社保政策相结合，推动医养康养健康发展。
- 四、促进养老服务与互联网融合发展，推进智慧健康养老。

3. 经济参考报：

“社区居家养老服务是一项重大的系统工程，应以养老需求为导向，着力发挥市场的决定性作用和政府作用，整合力量搭建服务平台，推进社区居家养老服务高质量发展。”要坚持政府主导和社会参与相结合，推进社区居家养老服务社会化；坚持规划先行和硬件建设相结合，推进社区居家养老服务设施适老化；坚持人才建设与监管建设相结合，促进社区居家养老服务专业化；坚持标准化建设与信息化建设相结合，推动社区居家养老服务精准化。

4. 经济日报

社区居家养老是依托社区为居家老年人提供生活照料、家政服务、康复护理和精神慰藉等多方面服务的一种养老形式。社区居家养老服务是一项重大的系统工程，应以养老需求为导向，着力发挥社会力量主体作用和市场的决定性作用，整合力量搭建服务平台，做好四个结合。

坚持政府主导和社会参与相结合，推进社区居家养老服务社会化；坚持规划先行和硬件建设相结合，推进社区居家养老服务设施适老化；坚持人才建设与监管建设相结合，促进社区居家养老服务专业化；坚持标准化建设与信息化建设相结合，推动社区居家养老服务共享化。

三、出题方向

（一）综合分析

1. 对于近些年兴起的社区居家养老模式，一些人认为花费少，费用低，也不用离开自己熟悉的社区，是一个非常好的养老模式，但是也有一些人认为社区居家养老服务设施缺乏、居家养老服务市场发展也不成熟，服务质量难以保障。对此，你怎么看？

◎审题判断——综合分析（两面题）——答题结构【点题/表态-好处-问题-措施-结尾】

◎解题思路

第一步——点题/表态：

随着中国的老龄化越来越严重，老人的养老问题已经迫在眉睫。中国养老有着自己的特点：90%中国老人居家养老，7%左右依托社区养老，3%入住机构养老。而社区居家养老作为结合了机构养老与居家养老两种模式的优点的养老模式，越来越受到老年群体的欢迎。然而作为在我国发展尚不成熟的有养老模式，它的发展既有利也存在一些短板。

第二步——分析好处：

首先，它符合中国养老的特点，满足了大多数老人既能留在熟悉的地方，和子女共同生活的愿望。

其次，它解决了子女忙，没时间照顾老人的问题。专业服务人员为老人提供所需服务，解决了子女的后顾之忧。

最后，它依托于政府、社区、医院等机构，在政策上能够享受的福利不会变少，最为主要的是不必再因为医疗水平和设备而为老人担忧。

第二步——分析问题：

1. 缺乏专业化的人才队伍。……
2. 政策扶持力度不足。……
3. 资金筹集困难。……
4. 社区居家养老服务设施不足。……

第三步——提出措施：

1. 完善相关政策法规。对社区养老服务设施用地、用房优惠政策、减征或免征相关税费等，应建立为社区养老服务设施和项目与城市公建的配套法规、社区养老服务管理规章及实施管理规定等……

2. 建立专业的居家养老服务队伍。对服务人员进行专业知识与技能培训，实行职业资格制度和技术等级认证制度，做到持证上岗，不断提高服务人员的专业化水平……

3. 拓宽养老资金筹措渠道。除政府加大社区居家养老服务购买资金的力度投入，同时扩大宣传力度，鼓励社会各界向社区养老服务机构捐资、捐物或提供无偿服务……

4. 完善社区养老机构的设施建设。改善社区养老服务设施的使用功能；完善医疗保健康复设施，开展保健康复、常见病预防等知识讲座；完善社区老年文化体育设施……

第四步：结尾总结

“老吾老，以及人之老”。社区居家养老服务的发展关系到亿万老人的切身幸福和安乐……

(二) 应急应变

1. 为了提高老年群体社区居家养老的安全性、便利性与舒适性，市民政局今年在全市部分街道试点开展了面向困难老年人家庭的居室环境适老化改造。你所在的社区也在试点范围内，但是有群众向社区举报说，有人弄虚作假，获得了适老化改造的资格，社区群众对此议论纷纷，你是本社区的社区工作者，面对这种情况，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

进行适老化改造是提升社区居家养老质量的路径之一，这一行动既能改善老年人的居住条件，又能降低老人在家庭发生意外的风险，让居家养老更安心。此次适老化的对象是社区困难老年人家庭，面对题目中有人疑似作假获得改造资格的事情，我会认真对待，不会让不该得到改造资格的人享受到这项服务，同时也不会让人平白蒙受不白之冤。我会这样做：

第二步：事中措施

①稳住情势，避免不良舆论扩大。我会通过社区三微一端、社区官网发布说明，让大家不要传播谣言，静待我们调查的结果，同时社区也会在三个工作日内给大家事情的全部真相。

②询问该名群众相关情况。向该名群众了解是从哪里听到的这个问题，确认谣言来源，及涉及的当事人。

③成立调查小组。分工进行此次调查工作。一组去查看此次事件涉及的老人相关申请材料，查看其申请程序是否符合要求，申请材料是否齐全；一组去相关当事人家里确认相关情况，如其申报居所是都为其常住地，及其住所情况、身体情况等；一组去当事人家周围附近进行暗访通过询问其周围居民侧面了解其家庭情况，如子女及收入情况等。

④得出调查结果并进行公布及相关处理措施。如若通过调查发现相关人员确实通过弄虚作假方式获得了改造资格，将按照相关规定进行惩处。如若传言系伪造，则了解其这样做的原因，并进行批评教育。

第三步：事后实施

①阳光政务。在涉及群众切身利益的事情上，要透明化工作流程，确保工作过程不留死角，在阳光下进行，并对相关事务决策进行及时公布……

②民主参与、监督、决策。邀请民众参与涉及其利益的事务中来。在以后类似事务中，邀请居民代表进行监督，参与决策，保证相关服务符合群众利益，民主、透明。

第四步：结尾总结

“前事不忘后事之师”经过这次教训，我会总结经验，避免再次发生类似问题，及时把问题扼杀在摇篮里。

热点事件 6：职场人“过劳”

一、热点概述

近期，“996”“007”超时加班、职场人“过劳”等问题引起社会热议。

所谓“996”工作制是指劳动者每天早9点到岗，一直工作到晚上9点，每周工作6天，且没有补贴或者加班费。这种工作制度代表了中国互联网企业盛行的加班文化。

但加班的不仅是互联网人，国内有不少企业单位都在进行着“996”的工作生活。调查显示，国内近九成的职场人都难逃加班命运，其中，45.5%的职场人每周加班两到三天，更有24.7%的人几乎每天在加班。

二、专业点评

1. 工人日报：

“某些企业管理者对崇拜勤劳与自我奉献过度推崇，形成一种即便无班可加、也不及时回家的‘畸形’企业文化。”陆敬波直言，在经济下行压力下，企业与职工都面临着高昂的经营成本或生活成本，很多企业不得不依赖“减员增效”的方式降低运营成本，职工自然就承担了更大的工作压力，同时职工本身也为应对住房、育儿等经济压力甘愿勇挑重担，使得超时加班成为一种“你情我愿”。

“让员工以短跑的速度长跑，可以想见对后续发展不利。”陆敬波表示，国家倡导高质量发展，企业也是一样。要想方设法实现高质量发展，不能靠工作时间的累加和对员工健康的消耗，而是要提高自己的竞争力，在科技上创新，才能摆脱内卷化这种不良倾向。。

2. 人民网-观点频道：

最近特别流行“内卷”这个词，职场人劳动强度过大也是“内卷”的表现之一，即年轻人主动加班的时间越来越长，但最终并未带来升职加薪，而是导致升职加薪的门槛越来越高了。这里“内卷”的意思就等同于一种无效的内耗。其本质原因在于这种加班并未导致公司市场变大或业绩变好。针对这一现象，职场人更应理性看待，避免被“内卷”了。

3. 钱江晚报：

虽然“996”显然违法，却鲜见这些企业得到处罚，劳动监察没有发挥应有的作用，劳动者维权困难；一些企业明目张胆地在规章制度中规定，执行996、大小周工时，工会面对企业的不敢谈、不愿谈，集体合同内容形同虚设，导致本应发挥作用的环节失灵；作为高科技企业没有通过技术创新创造价值，而是通过压榨员工降低成本谋求利益，不仅剥夺了员工的休息时间，也剥夺了整个社会的时间，对整体社会利益都将造成损失；在“996”被谴责后，资本发出了不同的声音，扭曲正常价值观。

三、出题方向

（一）综合分析

1. 过劳正成为普遍现象，近日，武汉科技大学劳动经济研究所所长张智勇及其团队发布了一项职场行为与疲劳状况的调查显示，超过8成劳动者承受着一般或更高的精神压力和身体压力，处于过劳状态。对于这一现象，请问你怎么看？

◎审题判断——反面题（社会现象分析）——答题结构【点题/表态-原因-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）：

从“996”到“007”，职场人超时加班、过劳的现象越来越普遍，这在社会上引起强烈的反响和关注。尤其是近段时间以来，有两家互联网巨头先后曝出员工猝死的新闻，更是将职场人过劳的问题推上舆论的风口浪尖。我想虽然工作中加班问题难免，但是普遍存在的职场人过劳工作的现象既是不合理的，也是严重违法的用工行为，需要受到全社会的谴责和法律的惩治。

方法2（表态危害入题）：

虽然职场人过劳的现象越来越普遍，但我认为存在并不代表合理，尤其是此类普遍化严重性的问题，我认为会造成极其恶劣的社会影响。对于职场人来说，会严重影响职场人的身心健康，最基本的身体健康状态，无法保证又谈何将来的发展和幸福；对于企业来说，员工长期处于受压榨状态，也极易激化职工和企业之间的关系，职工归属感较差，长远来看，对企业的发展也存在着消极的意义；对于国家来说，大量社会民众的合法权益无法得到有力保护，也会引发社会各界对于国家执法力度、法治权威的高度怀疑，有损国家法治威严、社会公平和正义。

第二步——分析原因：

分析方法一——主体分析法：

1. 在企业的管理上：企业一味追求经济效益，把员工当成可以无限度剥削的机器，不断的索求剩余价值。即缺乏对员工最基本的尊重，更缺乏对于员工权利理性认知，从而形成偏激的员工管理观念和方法，导致过劳问题屡禁不止……

2. 在国家的管理上：虽然我国法治建设中，关于员工权利保护以及劳动法的细则早已经进行了较为完善的设置，但不可否认的是在执法力度上却存在严重不足，从而使得法律形同虚设，为企业肆无忌惮的作为提供了可乘之机。此外随着经济的发展、社会的进步，以往设置的一些法条也出现与时代脱节的问题……

3. 在员工自身上：很多职场人无法分清合理加班和过度压榨之间的关系，在工作中一味的逆来顺受，无法做好个人权益的自我保护。此外，当个人合法权益遭受侵害时，更没有及时做好证据固定，从而导致后期维权难度过高，也为执法工作推进带来新的难题……

第三步——提出措施：

1. 对国家来说：加强员工合法权益保护力度。一方面是要积极做好劳动法等相关法条宣传教育工作，不管是企业还是职场务工人员都应该要熟悉劳动法相关法则；另一方面也要加大社会管理力度，开通多样的举报、反馈、求助渠道，为职场人咨询、寻求帮助提供便利；还要加大对违法企业的打击力度，当996和007问题出现时，相关部门不能坐以待毙，只有积极作为，才能赢得社会的认可和民众的支持……

2. 对于企业来说：也要学会内部革新，既要做到把员工视为公司的宝贵财富，给予员工充分的尊重；更要不断完善企业内部管理，通过优化排班、员工培训等管理手段，给予员工更多的获得感。另外，从根本上来说，企业也应该要学会依法办事，只有严格遵守国家各项法律法规，才能够保证企业运营过程生生不息、行稳致远……

3. 对于员工自身来讲：既要增强自身的法制意识、可自我保护意识；更应该要学会平衡好工作和生活之间的距离，避免两者之间出现严重的冲突而得不偿失。……

第四步：结尾总结

方法1（总结式结尾）

最后我想说，职场人过劳问题既不是一个新问题，也不是一个短期可以消除的问题。只有各方不断的进行协商、并且运用好国家纠偏的政府职能，那一定可以找到各方的利益均衡点，从而避免社会矛盾的激化和升级……

方法2（号召式结尾）

最后我想说，面对职场人过劳问题只有各相关利益方和关系方行动起来、积极作为，才能够最大化纠偏，避免再发生过劳死的悲剧……

2. 在企业的运营管理过程中，加班问题已经成为一个非常普遍的现象，对此社会上众说纷纭，各方意见不一致。对于加班问题，你是怎么来看待的？

◎审题判断——两面题（——答题结构【点题/表态-正反两方说明-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……）

不管是对于企业来说，还是对于员工来说，加班现象永远是一个无法回避的问题。对于这个问题，我也有自己的想法，我认为还是应该要辩证的分析……

第二步——分析正方看法

首先，对于企业来说，时间就是金钱，合理的加班可以最大化保证工作进度……

对于员工来说，通过加班也可以在保证工作进度的同时，获得额外的经济收入，并且通过工作量的增加，积累丰富工作经验……

第三步——分析反方看法

不过，在实际的加班过程中也存在很多负面性问题：

1. 一些加班处于无序或者过度的状态，反而让员工不堪负重……
2. 加班补偿机制落实不到位，缺乏激励的工作模式导致工作效率低下……
3. 有些时候也激化了企业和员工之间的矛盾，造成不必要的法律纠纷……

第四步——提出措施（同上）

第五步——结尾总结（同上）

（二）计划组织

1. 由于现在职场人过劳的问题越来越严重，很多职场人处于身体亚健康状态，身心俱疲。我企业想要组织一次关爱职场人的活动，领导交给你负责，请问你怎么办？

◎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）

现在，职场人过劳问题已经成为很多打工者的工作常态，身体状况每况愈下，精神状态无法得到缓解调整，对待工作和生活的幸福指数越来越低，由此极其有可能引发一系列严重的社会问题。所以组织此次关爱活动还是十分及时的……

第二步：前提准备（人时地财物）

我会及时统计我企业的员工数量、性别、工种类型等多项内容，并且做好企业员工名单整理。以此为基础设想整个工作流程，确定该活动中的重点问题和难点问题，并且草拟工作计划书，与领导同事展开深入交流，进一步确定整个工作方案……

第三步：具体实施（按活动内容分子活动）

（1）可以全公司一起召开专项问题说明动员会议。在会议上一方面讲解此次活动的出发点与工作意图，并且介绍整个大体的工作流程；另一方面可以由企业领导进行讲话，对所有工作人员进行慰问，表达管理层对所有职工的感谢之情和关爱之情……

（2）开展具有针对性和互动性的慰问活动。既可以送礼品送礼物给那些为企业发展作出贡献的各位员工们，也可以组织一些团队建设活动，比方说郊游、聚餐、K歌等，还可以组织晚会，大家其乐融融，在类似过节的气氛中放松紧张的心情……

（3）还可以进一步与各部门的负责人进行沟通。希望各位领导能够注重平时对员工的关爱，多做观察，而且员工心情不好或工作压力大的时候，可以进行针对性的疏导，并且及时进行工作排班调整，从而让员工能够有更多的获得和满足……

第四步：结尾总结

及时跟进整个工作各方的反馈，做好工作意见收集。并且我也会总结此次活动工作中的经验，查缺补漏，为以后各项工作开展奠定完善的工作思路。

热点事件 7：企业抢注商标

一、热点概述

在三星堆发现之时，不法商家就竞相申请“三星堆”相关商标达 330 件“余件，涵盖多个商标类别，商标名称更是“多姿多彩”，包括“三星堆”“三星堆之眼”“三星堆蜀鼎乐”“三星堆荣耀觉醒”等商标。

随着三星堆遗址的第二次挖掘，世界再次把目光投向了 this 富有传奇色彩的古蜀之地，随之而来的更是令人眼花缭乱的三星堆商标抢注申请大战。四川广汉三星堆遗址博物馆的商标注册申请令人信服，但一些“八竿子打不着”申请人大量的申请，颇令人费解，不由得让人怀疑其申请动机。

二、专业点评

1. 中国市场监管报：

三星堆商标的抢注申请大战很快会烟消云散，合理的将被留下，抢注申请的将被驳回，商标的价值会再一次得到印证！

2. 新华社：

不正当商标‘抢注’行为实质上是对他人成果的一种窃取，是对正当权利人、消费者、市场秩序的侵犯，应予以坚决抵制；保护品牌不受侵害，更要拒绝类似‘搭便车’的行为。”寇翼认为，一方面应加强商标保护意识，提前进行自我保护；另一方面，面对“抢注”行为，在符合商标法规定情形时，针对初步审定公告的商标，可依据商标法第三十三条向商标局提出异议；对已注册商标，可依据商标法第四十五条自该商标注册之日起五年内向商标评审委员会请求宣告该注册商标无效。

3. 光明日报：

商标的价值，主要取决于知名度和美誉度。美誉度需要长期的商誉积累，但知名度则可以取巧。如果注册商标时用的是公众已经熟知的词汇、短语，就有利于该商标的传播，从而让品牌推广达到事半功倍的效果。“三星堆”被很多人申请注册为商标，原因正在于此。

三、出题方向

（一）综合分析题

1. 很多企业抢注知名商标，导致一些正牌企业只能自己“山寨自己”，对此怎么看？

◎审题判断——综合分析现象类——答题结构【点题表态-分析现象-对策建议-概括总结】

◎解题思路

第一步——点题表态：

“大白兔、老凤祥、胡庆余堂……”这些都是人们非常熟悉的老字号品牌，而品牌是吸引人们购买该产品的重要标志，但如今很多不良企业正是抓住了消费者的品牌心理，所以抢注知名商标……

第二步——分析现象：

1. 一方面，抢注知名商标能让这些投机取巧的公司不费吹灰之力就能使企业产品得到宣传，从而得利大卖。

2. 另一方面，对于被抢注了商标的正牌企业来说又是一种伤害。明明用心将产品做好，得到了口碑，留住了回头客，但是被“别有用心”的企业抢注商标，抢走了回头客，最后不得不山寨自己，让消费者误以为卖假产品。

第三步——对策建议：

1. 企业不仅要注重产品质量，也要提升自己的品牌意识，防止被抢注。比如从企业成立之初就应尽快注册自己的商标……

2. 政府应该完善商标的注册申请法律法规，明确其注册门槛和要求，对于抢注商标的行为要有惩戒机制……

3. 消费者也应该具备品牌商标的甄别意识，对于商标与产品质量不符的应该举报抵制……



展鸿教育
ZHANHONG EDUCATION

第四步——概括总结：

商标是企业的生命，代表了产品与服务的质量和信誉，对增长品牌认知度有很大作用。“山寨自己”是“防御性商标”策略，但是也是无奈之举，所以希望所有的企业都有能以物美价廉的产品质量赢得口碑。

（二）计划组织

1. 假如你是工商管理局的工作人员，你们单位要在辖区内开展一次“强化品牌意识 争创名牌商标”的宣传。如果领导交给你负责，你会怎么做？

◎**审题判断——计划组题-宣传题——答题结构【点题表态-前期准备-具体宣传-宣传总结】**

◎**解题思路**

第一步——点题表态

随着市场经济的发展，品牌作为现代商品的一个重要组成部分，日益为经营者和消费者所重视。因此，强化品牌意识，争创名牌商标，也自然成为现代企业亟待解决的重要课题……

第二步——前期准备（策划案、人、时、地、财、物等）

首先，我会做好宣传活动的策划方案，确定此次宣传的方式、时间、地点、内容……

第三步——具体宣传（通过什么样的方式宣传什么内容）

媒体宣传：在本单位的官方微信公众号、微博、官方网站、短视频平台等发布品牌重要性的文章和公益视频；

实体宣传：树立品牌意识的宣传手册、横幅、海报、展板等；

线下活动：“强化品牌意识 争创名牌商标”普法活动走进企业。

第四步——宣传总结（回访、宣传总结报告）

在此次宣传结束后，长效监督辖区内的企业商标侵权和商标注册申请行为……

（三）应急应变

1. 一位群众的打电话举报说你们县的某个地下商场在有商家在售卖假货，领导让你负责处理此事，你会怎么办？

◎**审题判断——应急应变题型——答题结构【点题表态-对策措施-反思总结】**

◎**解题思路**

第一步——点题表态

群众利益无小事，一枝一叶总关情。售卖假货会损害消费者的合法权益。因此，作为一名公职人员，帮助消费者维权，维持良好的经商营商环境是我的职责。

第二步——对策措施

1. 实地调查了解情况：一方面派工作人员假扮消费者去地下商场暗访；另一方面，我们也会执证明查，与此同时还会联系投诉的群众，是否购买到假货，交予我们检测鉴定……；

2. 分情况处理：

如果多方调查显示,该商家确实是售卖假货,那么将该商家查封,收缴所有物资,并按照法律法规罚款整顿,同时在官方网站公布处罚结果……

如果多方调查显示,该商家没有存在售卖假货的行为,那么我们会对投诉群众进行一个调查结果的反馈……

3.当此次投诉处理结束后,我们会在全辖区内进行全面突击检查和宣传,让所有商家都能诚信经营。

第三步——反思总结

当此事处理结束之后,我会将处理结果汇报领导……

(四) 创新题

1.请你以“品牌”为主题,做一个现场演讲。

◎审题判断——演讲题——答题结构【打招呼问好-说明题目-演讲正文-结尾致谢】

◎解题思路

第一步——打招呼问好

尊敬的各位考官,大家好!

第二步——说明题目

我今天要给大家演讲的题目是《树立品牌意识 争做国货之光》

第三步——演讲正文

(1) 提出中心论点:中华民族五千年的发展历程告诉我们,中国人源远流长的历史文化与聪明才智造就了中国文明,而历史发展到今天,进入新时代,每个中国人都有义务为中国创造助力,为中国创新添砖加瓦,为中国品牌贡献力量。

(2) 分论点论证:

树立品牌意识,需要创新为基石。创新是一个民族进步的灵魂,是一个国家兴旺发达的不竭动力。同样地,在企业创新也发展的灵魂,是进步的不竭动力。唯有不断创新,企业才能在激烈的市场竞争中立足于不败之地……

树立品牌意识,需要质量为保障。产品是通往消费者的桥梁,卓越的品质,是这座桥梁得以稳固长存的根基。产品品质决定了企业能走多远,因此企业要想争先创优,必须始终坚持务实前行,把品质当做生命线……

树立品牌意识,需要服务为后盾。企业需要以市场为中心,建立全面的服务意识。企业只有做好全面的服务才能巩固企业形象,赢得消费者的口碑……

(3) 结尾号召呼吁:

品牌是一种无形的资产,口碑是一种珍贵的资源,希望每一个企业都树立品牌意识,获得良好口碑……

第四步——结尾致谢

我的演讲到此结束,谢谢聆听。