

## 2021年5月22日浙江省兰溪市事业单位考试试卷

### 《综合基础知识》

#### 一、单选题（共30题，每小题1分，共30分。）

1. 中共中央政治局于2021年4月30日下午就新形势下加强我国生态文明建设进行第二十九次集体学习。中共中央总书记习近平在主持学习时强调，要提高生态环境治理体系和治理能力现代化水平，健全党委领导、政府主导、企业主体、社会组织和公众共同参与的环境治理体系，构建一体谋划、一体部署、一体推进、一体考核的（ ）。

- A. 政策机制                      B. 制度机制                      C. 理论机制                      D. 实践机制

1. 【答案】B。

2. 2021年5月10日，中国品牌日活动在上海拉开帷幕。李克强总理对活动作出重要批示。批示指出，加强（ ），提升我国品牌影响力和竞争力，是优化供给、扩大需求、推动高品质发展的重要举措。

- A. 品牌建设                      B. 品牌管理                      C. 品牌意识                      D. 品牌锻造

2. 【答案】A。

3. 兰溪邮递始于（ ），设有“兰皋驿”，元朝设兰江水站，明洪武初设兰溪驿，后改名为水驿。

- A. 晋朝                              B. 南北朝                              C. 唐朝                              D. 宋朝

3. 【答案】D。

4. 兰溪市居民多数属汉族，次为（ ）。

- A. 畲族                              B. 苗族                              C. 满族                              D. 彝族

4. 【答案】A。

5. （ ），核心价值观是一个国家的重要稳定器，构建具有强大凝聚力感召力的核心价值观，关系社会和谐稳定，关系国家长治久安。

- A. 从适应国内国际大局深刻变化看  
B. 从推进国家治理体系和治理能力现代化要求看  
C. 从提升民族和人民的精神境界看  
D. 从实现民族复兴中国梦的宏伟目标看

5. 【答案】D。

6. 最早的有记载的自贡灯节活动，一般都是由各类祠庙举办的，每逢节气，祠庙都要点红灯，放炮烟火，人们纷纷去捐菜油、看热闹，求神赐福祛邪。在清末时有资料统计，自贡地区的祠庙竟有 1208 处，风情之盛（ ）。

- A. 一览无遗
- B. 可见一斑
- C. 不言而喻
- D. 一目了然

6. 【答案】B。

7. 事实上，不只是音乐，影视剧本创作中的抄袭、自媒体写作中的“洗稿”等行为，都令人（ ）反抄袭已经成为“一场不得不打的战争”。

填入括号部分最恰当的一项是（ ）。

- A. 咬牙切齿
- B. 忍无可忍
- C. 嫉恶如仇
- D. 深恶痛绝

7. 【答案】D。

8. 错觉的存在并非脑的缺陷，相反，大脑太“聪明”了，总想在现有的资料上作出分析判断。我们看见一盏台灯，并没有看清台灯的每一个细节，但是大脑却已经（ ）出台灯的整体印象，没有看满、没有看见的部分都被大脑用（ ）“填补”上了。

依次填入括号部分最恰当的一项是（ ）。

- A. 描绘 猜想
- B. 渲染 揣测
- C. 勾勒 臆想
- D. 勾勒 推测

8. 【答案】D。

9. 我们必须承认，乡村振兴的路上，肯定有一些村子是没有生命力的，最终要走向消亡。但一定有不少村子，因其独特的地理位置、历史文化，可以成为美丽乡村的新样板、好典型。现在一些地方，错误政绩观仍然（ ），将出门见绿、乡风文明的村子，（ ）地扒掉，农民的回迁房却还没开始盖，要 3 年之后才有下文，不能不让人怀疑这种拆迁是为了让农民过得好，还是让房价涨得快，农民的房子拆了，土地收了，相关地区“数字城市化”了，但城市公共服务和养老的压力最终要全社会来承担和消化。

- A. 大张旗鼓 十万火急
- B. 方兴未艾 迫不及待
- C. 大行其道 火急火燎
- D. 坐而论道 心急如焚

9. 【答案】C。

10. 格物，绝非（ ）地、（ ）地盯住景物，而是为了达到“知”的境界而主动观察万物。推究规律，得到性灵和智识上的双重收获。正是因为（ ）理性的思考和感性的体悟，宋代画家才在精细描摹细节的同时，不失自然生命的灵动。

依次填入括号部分最恰当的一项是（ ）。

- A. 机械 严肃 考虑  
B. 死板 被动 兼顾  
C. 笨拙 拘束 展现  
D. 僵硬 迟钝 包含

10. 【答案】B。

11. 人类社会存在于一定的时间和空间中。空间是固定的、具体的，而时间则需要通过某种办法加以测定和标识。人们测定和标识时间的参照物最初是自己感知到和观察到的物候和气候的变化。什么时候月圆了、月缺了；什么时候天长了、天短了；什么时候冰化了、河开了、风来了、雨来了；什么时候气候转暖，冬蛰的昆虫苏醒了，大地可以耕种、种子可以发芽、庄稼可以生长了；什么时候候鸟飞来了、飞走了。

这段文字主要介绍了（ ）。

- A. 气候和物候的变化被人类用来作为早期测定时间的依据  
B. 气候和物候的变化对于早期农业发展具有重要意义  
C. 早期人类对时间的感知相当准确科学  
D. 时间和空间的测定依据的不同

11. 【答案】A。

12. 现实中，经常会有人转发名人免费公开课之类的信息，实际上有的是骗取点击量，有的推销收费课程，甚至拉人去投资理财。打着名人的幌子“挂羊头卖狗肉”对名人而言是侵权，对消费者则是欺诈。病毒营销何以如此猖獗？违法成本低廉无疑是一个重要因素。下载盗版课程，以免费来诱导分享，以点到面地裂变开来，一本万利。当个人发现上当之后，损失通常不大，很少有人会花费精力去举报；二则即便举报，由于缺乏证据，很难引起重视，最多也只是封群封号了事，大不了“打一枪再换一个地方”，没啥实质性的损失。

这段文字主要谈论的是（ ）。

- A. 平台运营者该如何履行职责，对诈骗源头进行打击  
B. 微信群免费课程乱象丛生，有关部门该如何治理  
C. 类似名人免费公开课的病毒营销为什么能成功  
D. 面对病毒营销，我们应该主动拿起法律武器维护自身权利

12. 【答案】C。

13. 审美移情作为一种审美体验，其本质是一种对象化的自我享受。这就是说，审美体验作为一种审美享受，所欣赏并为之感到愉快的不是客观的对象，而是自我的情感。在审美享受的瞬间，是人把自我的情感移入到一个与自我不同的对象（自然、社会、艺术中的事物）中去，并且在对象中玩味自我本身。尽管移情不一定伴随美感，但美感则必定伴随移情。因为审美移情能给人以充分的自由，人的不自由常常来自人自身。自身是有限的，它是自由的牢笼。可是审美移情的瞬间，自身的牢笼被打破了，“自我”可以与天地万物往来，获得了自由伸张的机会。“自我”与天地的界限消失了，人的情感就从有限扩大到了无限。

这段文字主要说明的是（ ）。

- A. 审美移情没有物我之分
- B. 审美移情源于人的类似联想
- C. 审美移情是一种单纯的主观感受
- D. 审美移情能够促进人的情感的自由解放

13. 【答案】D。

14. 大多数情况，孩子触碰到父母那些所谓的“底线”，不过是父母在强烈控制欲之下强加给孩子的高要求。比如，不许踩水、不许坐在地上、不许玩泥巴、放学后立刻回家、不许到处乱逛……正是因为父母总想让孩子按照自己的想法行动，他们才会出现数不清的“情绪爆点”。孩子不是父母的附属品，他们应该有自由的想法和意志。父母适当放手才能让孩子更自由地成长，倦怠感也会烟消云散。

这段文字想要表达的意思是（ ）。

- A. 父母不要对孩子强求
- B. 父母要学会在孩子面前控制情绪
- C. 父母要学会对孩子放手
- D. 父母要陪伴孩子成长

14. 【答案】C。

15. ①它需要建立在双方顺畅沟通的基础上，并在必要时提供情绪抚慰

②作为一项极具发展前景的前沿技术，人工智能在客服领域独具优势，其响应速度快，可同时接待多位客户，减少消费者等待时间

③但同时，企业也应意识到，客户服务不是一项冷冰冰的你问我答业务

④在处理重复问题时，不易陷入烦躁情绪，激化客户不满等

⑤让找人工客服变成一件简单的事，是智能时代应当保有的人性化温度

⑥然而，现阶段的智能技术尚难实现上述要求，人工客服不该被抛弃

⑦不仅如此，还应保留足够数量的人工客服，降低接入人工客服的复杂程度，缩短用户等待的时间  
以上7个句子重新排序，语序正确的一项是（ ）。

- A. ⑤②④③①⑥⑦
- B. ②④③①⑥⑦⑤
- C. ②④③①⑤⑥⑦
- D. ⑤②⑥⑦④③①

15. 【答案】B。

16. 一艘轮船从A河的甲岸驶向乙岸，速度为25千米/小时，返回时轮船顺水而行，速度是出发时速度的1.5倍，假设轮船在行驶过程中速度保持不变，则轮船此次航行的平均速度为（ ）千米/小时。

- A. 30
- B. 32
- C. 32.5
- D. 35

16. 【答案】A。

17. 三间教室共有120名学生，如果从第一间教室中走出15名学生进入第二间教室，从第二间教室中走出8名学生进入第三间教室，从第三间教室中走出2名学生进入第一间教室，这时三间教室的学生数量相等，问原来第二间教室中有多少名学生？（ ）

- A. 31 名                      B. 32 名                      C. 33 名                      D. 34 名

17. 【答案】C。

18. 某玩具以 40% 的利润来定价，销售了总数量的 80%，现卖家决定打折出售，全部售出后获得的全部利润为按原价卖完此玩具的全部利润的 86%，则卖家将此玩具打（ ）折出售。

- A. 七                              B. 七五                              C. 八                              D. 八五

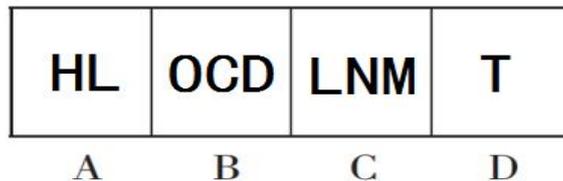
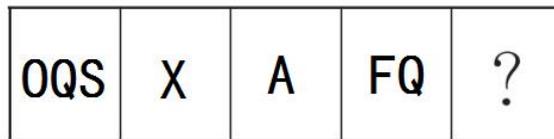
18. 【答案】C。

19. 某大学话剧社计划举行演技大比拼，该社成员在某网络平台选购笔记本和创意日历作为比拼的奖品。正逢该平台促销，笔记本单价 36 元，买 2 送 1；创意日历单价 30 元，买 3 送 1。该社成员购买了笔记本和创意日历，共计 56 件，使用活动经费 1326 元，则他购买的创意日历的数量是（ ）。

- A. 19                              B. 21                              C. 23                              D. 25

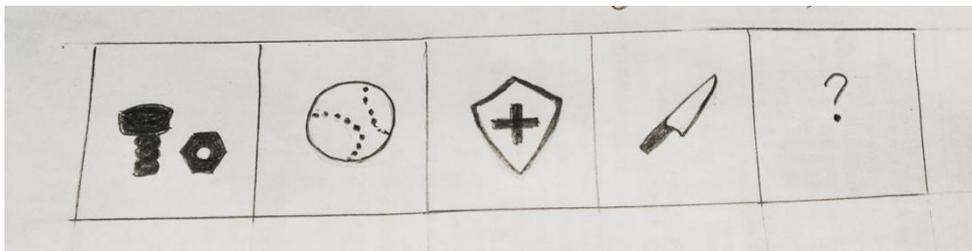
19. 【答案】A。

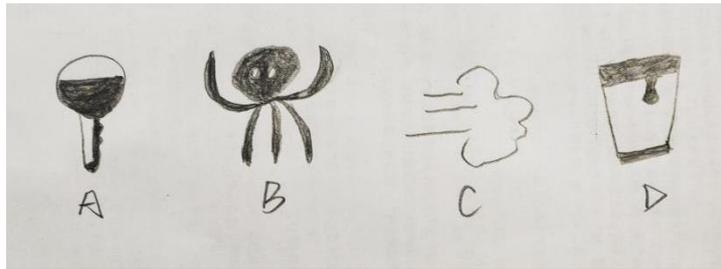
20. 从所给的四个选项中，选择最合适的一个填入问号处，使之呈现一定的规律性。（ ）



20. 【答案】A。

21. 从所给的四个选项中，选择最合适的一个填入问号处，使之呈现一定的规律性。（ ）





21. 【答案】D。

22. 角色中断是指处在某一角色地位的人，由于主观或客观的原因而不能将该角色扮演到底而出现的角色间断的现象，或是指一个人在前后相继所承担的两种角色之间发生了矛盾的现象。根据上述定义，下列不属于角色中断的是（ ）。

- A. 面试者无法匹配岗位的要求
- B. 突然失业的在职职工
- C. 移居到灵一文化群体中的华人
- D. 单位里的一个普通科员突然被提拔为一个部门的负责人

22. 【答案】A。

23. 资历效应是指当下级之间发生利益冲突或机会冲突时，资历因素常需使领导者自觉或不自觉地偏离公正原则。根据上述定义，下列符合资历效应的是（ ）。

- A. 甲、乙两人就选择哪个方案作为最终版本产生了分歧，最后经过投票决定选择了甲的方案
- B. 某公司有一个去北京学习的名额，但是有多名员工，最终领导决定让工龄最长的老刘去
- C. 在面对同时应聘的名牌大学毕业的小林和有多年管理经验的老张，面试官最终决定录用小林
- D. 班长小丽和同学小李因为某件小事发生了争吵，老师在调解矛盾时选择相信了班长小丽的话

23. 【答案】B。

24. 玻璃：透明，与这组词在逻辑关系上最为一致的是（ ）。

- A. 被子：红色
- B. 城墙：坚固
- C. 雨天：打雷
- D. 衣服：结实

24. 【答案】B。

25. 小寒：大寒，与这组词在逻辑关系上最为一致的是（ ）。

- A. 白露：秋分
- B. 惊蛰：清明
- C. 立春：小满
- D. 芒种：小暑

25. 【答案】A。

26. 某单位要派出支教人员 1 至 2 人，经过宣传号召，众人纷纷报名。经过一番考虑，最后将派出

的人选集中在 A、B 和 C 三人身上，并达成如下共识：

- (1) 如果 A 被挑选上，那么 B 就会被挑选上
- (2) 只有 C 被挑选上，A 才不会被挑选上
- (3) 如果 B 被挑选上，那么 C 就会被挑选上
- (4) A 和 C 都被挑选上是不可能的。

由此，可以判断（ ）。

- A. A 会被挑选上，而 C 不会
- B. B 会被挑选上，而 A 不会
- C. C 会被挑选上，而 B 不会
- D. C 会被挑选上，而 A 不会

26. 【答案】D。

27. 有人说，食物的稀缺是地球资源有限性和人口持续增长的结果。然而，这种分析没有认识到世界上许多农业资源被用来喂养牲畜而不是人。例如，在 M 国，几乎一半的农业面积是用于种植牲畜所需的作物。一头牛能把便宜的谷物变为昂贵的肉。因此，粮食短缺不仅仅是有限的资源和人口增长造成的。

下列哪一项作为假设，可以让上述论断中的结论被正确地得出？（ ）

- A. 肉比谷物贵
- B. 人们喜欢吃肉而不喜欢吃谷物
- C. 在 M 国，有一半以上的农业面积用于种植人类所需的作物
- D. 在目前种植牲畜所需作物的土地上种植供人类食用的作物，将为更多人类提供更多的粮食

27. 【答案】D。

根据以下资料，回答 28~30 题。

2021 年一季度全国光伏发电建设运行情况

省（区、市）	累计装机容量（万千瓦）		新增装机容量（万千瓦）	
		其中：光伏电站		其中：光伏电站
总计	25850	17736	533	252
北京	62	5	1	0
天津	167	120	3	1
河北	2218	1456	29	13
山西	1311	1027	3	1
内蒙古	1260	1169	22	29
辽宁	404	282	4	0
吉林	338	262	0	0
黑龙江	339	255	21	20
上海	143	20	6	0
江苏	1723	910	40	14
浙江	1554	450	37	0
安徽	1421	844	47	15
福建	211	39	9	1

江西	785	478	9	1
山东	2380	854	105	44
河南	1199	606	25	2
湖北	707	491	10	6
湖南	397	192	6	2
广东	840	415	43	3
广西	227	183	20	19
海南	143	127	3	0
重庆	68	60	1	0
四川	191	169	0	0
贵州	1057	1038	0	0
云南	389	350	0	0
西藏	137	137	0	0
陕西	1135	941	49	46
甘肃	977	902	12	11
青海	1581	1565	0	0
宁夏	1225	1146	28	25
新疆自治区	1222	1206	0	0
新疆兵团	39	39	0	0

28. 2021 年一季度上述图表所列的省（区、市）中累计装机容量第五多的为（ ）。

- A. 浙江                      B. 青海                      C. 江苏                      D. 安徽

28. 【答案】A。

29. 2021 年一季度上述图表所列省（区、市）光伏电站累计装机容量占全国光伏电站累计装机容量超过 5% 的省（区、市）共有（ ）个。

- A. 9                              B. 10                              C. 11                              D. 12

29. 【答案】B。

30. 根据上述资料，以下说法正确的是（ ）。

- A. 2021 年一季度山东省光伏电站新增装机容量不超过河北省光伏电站新增装机容量的 3.2 倍  
 B. 2021 年一季度福建省装机容量新增了 4%  
 C. 2021 年一季度新疆兵团累计装机容量约为新疆自治区累计装机容量的 2.7%  
 D. 2021 年一季度光伏电站无新增装机容量的省（区、市）共有 14 个

30. 【答案】B。

## 二、多选题（共 10 题，每小题 1 分，共 10 分。）

31. 2021 年 4 月 26 日上午，十三届全国人大常委会第二十八次会议在北京人民大会堂举行第一次全体会议。会议听取了（ ）。

- A. 宪法和法律委员会副主任委员江必新作的关于个人信息保护法草案修改情况的汇报
- B. 宪法和法律委员会副主任委员沈春耀作的关于海南自由贸易港法草案修改情况的汇报
- C. 宪法和法律委员会副主任委员刘季幸作的关于军人地位和权益保障法草案修改情况的汇报
- D. 宪法和法律委员会副主任委员周光权作的关于反食品浪费法草案审议结果的报告

31. 【答案】ABCD。

32. 2021年5月6日，习近平总书记向首届中国国际消费品博览会致贺信。他强调，中国愿发挥海南自由贸易港全面深化改革和实验最高水平开放政策的优势，深化（ ）合作，同各方一道携手共创人类更加美好的未来。

- A. 单边
- B. 双边
- C. 多边
- D. 区域

32. 【答案】BCD。

33. 2021年5月7日，农业农村部、国家乡村振兴局发布《社会资本投资农业农村指引（2021年）》，指引中提出，要尊重（ ）的基本原则，明确了鼓励投资的重点产业和领域。

- A. 农民主体地位
- B. 遵守市场规律
- C. 坚持开拓创新
- D. 坚持科技先行

33. 【答案】ABC。

34. 兰溪是金华地区首个浙江省美食名城和首个中国美食文化名城，也是中国（ ）。

- A. 兰花之乡
- B. 杨梅之乡
- C. 蜂蜜之乡
- D. 黄蜡石之乡

34. 【答案】ABCD。

35. 以下关于道德的内涵和道德的特征的说法，正确的有（ ）。

- A. 道德属于上层建筑的范畴，是一种特殊的社会意识形态
- B. 道德具有阶级性
- C. 道德以善恶为评价标准
- D. 道德具有不稳定性

35. 【答案】ABC。

36. 根据我国《宪法》，以下关于中华人民共和国公民的基本权利和义务的说法，正确的有（ ）。

- A. 中华人民共和国公民的人身自由不受侵犯
- B. 中华人民共和国公民的通信自由和通信秘密受法律的保护
- C. 中华人民共和国公民有劳动的权利和义务
- D. 中华人民共和国公民在年老、疾病或丧失劳动能力的情况下，有从国家和社会获得物质帮助的权利

36. 【答案】ABCD。

37. 根据我国《刑法》，下列关于死刑的说法，正确的有（ ）。

- A. 判处死刑缓期执行的，在死刑缓期执行期间，如果没有故意犯罪，二年期满以后，减为无期徒刑
- B. 判处死刑缓期执行的，在死刑缓期执行期间，如果没有故意犯罪，二年期满以后，减为无期徒刑
- C. 只要是满十八周岁的罪行极其严重的犯罪分子，都适用死刑
- D. 死刑缓期执行的期间，从判决确定之日起计算

37. 【答案】AD。

38. 根据我国《刑法》，以下属于刑法中的主刑的有（ ）。

- A. 管制
- B. 有期徒刑
- C. 死刑
- D. 没收财产

38. 【答案】ABC。

39. 根据我国《民法典》，下列财产为夫妻一方的个人财产的有（ ）。

- A. 一方的婚前财产
- B. 一方的知识产权收益
- C. 一方因受到人身损害获得的赔偿或者补偿
- D. 一方专用的生活用品

39. 【答案】ACD。

40. 根据我国《民法典》，合理实施下列哪些行为，可以不经肖像权人同意？（ ）。

- A. 为个人学习、艺术欣赏、课堂教学或者科学研究，在必要范围内使用肖像权人已经公开的肖像
- B. 为实施新闻报道，不可避免地制作、使用、公开肖像权人的肖像
- C. 为依法履行职责，国家机关在必要范围内制作、使用、公开肖像权人的肖像
- D. 为展示特定公共环境，不可避免地制作、使用、公开肖像权人的肖像

40. 【答案】ABCD。

三、判断题（共 10 题，每小题 1 分，共 10 分。正确的选“A”，错误的选“B”。）

41. 兰溪历史悠久、人才辈出，海外华人推崇备至的“侨仙”黄大仙和中国罗汉画鼻祖贯休都来自于此。

41. 【答案】A。

42. 兰溪花猪是“金华火腿”的上乘原料。

42. 【答案】A。

43. 加强新时代公民道德建设，是推进中国特色社会主义事业的一项基础性、战略性工程。

43. 【答案】A。

44. 学校是社会的基本细胞，是道德养成的起点。

44. 【答案】B。

45. 社会主义核心价值观是当代中国精神的集中体现，是凝聚中国力量的思想道德基础。

45. 【答案】A。

46. 乡镇、村企业的建设用地使用权不得单独抵押。

46. 【答案】A。

47. 因自愿实施紧急救助行为造成受助人损害的，救助人需要承担民事责任。

47. 【答案】B。

48. 已满七十五周岁的人故意犯罪的，可以从轻或者减轻处罚。

48. 【答案】A。

49. 教唆他人犯罪的，应当按照他在共同犯罪中所起的作用处罚。教唆不满 18 周岁的人犯罪的，应当从重处罚。

49. 【答案】A。

50. 中华人民共和国的武装力量属于人民。

50. 【答案】A。

#### 四、材料作文题（共 1 题，共 30 分。）

51. 阅读材料，完成写作。

##### 【材料】

全国两会，习近平总书记在参加代表团审议、听取代表和委员意见和建议时，提到一个“高频词”就是“高质量发展”。习近平总书记突出强调，高质量发展是“十四五”乃至更长时期我国经济社会发展的主题，关系我国社会主义现代化建设全局。这对高质量发展的地位和作用进行了明确定位，为我国未来发展指明了方向。

党的十九大首次提出高质量发展的表述以来，中央多次重要会议对高质量发展进行阐释，高质量发展的内涵和要求不断得到丰富和拓展。党的十九大后的第一次中央经济工作会议提出，推动高质量发展是当前和今后一个时期确定发展思路、制定经济政策、实施宏观调控的根本要求。党的十九届五中全会根据我国发展阶段、发展环境、发展条件变化做出科学判断，明确“十四五”时期经济社会发展要以推动高质量发展为主题。这样，高质量发展就从对经济的要求逐渐扩展到经济社会各领域。这次全国两会上，习近平总书记明确指出，高质量发展不只是一个经济要求，而是对经济社会发展方方面面的总要求；不是只对经济发达地区的要求，而是所有地区发展都必须贯彻的要求；不是一时一事的的要求，而是必须长期坚持的要求。

党中央如此重视高质量发展，我们只有深刻领会其丰富内涵，准确把握其提出的新要求，才能真正贯彻落实好这个总要求。

那么，什么是高质量发展呢？中央对其有明确定义。高质量发展，就是能够很好满足人民日益增长的美好生活需要的发展，是体现新发展理念的发展，是创新成为第一动力、协调成为内生特点、绿色成为普遍形态、开放成为必由之路、共享成为根本目的的发展。从这里可以看出，走高质量发展之路，是一条贯彻新发展理念之路，也是一条增进民生福祉之路。

### 【问题】

高质量发展不只是一句口号，高质量发展的要求不只局限于经济领域，而是要在经济、政治、文化、社会、生态文明等领域都要体现。高质量发展既是对发达地区的要求，也是对落后地区的要求，各地各部门都要因地制宜、扬长补短，走适合自身实际的高质量发展之路。

请结合所给材料和自身实际，以“走好高质量发展之路”为主题，撰写一篇文章。

- 要求：（1）有针对性，切实可行，内容合理；  
（2）联系实际，不拘泥于给定材料；  
（3）思路清晰，语言流畅，不可照抄材料；  
（4）总字数在 800 字左右。

### 【写作思路】

阅读题干可以看出，这篇作文的主题应是“高质量发展之路”。题干中提到“高质量发展的要求不只局限于经济领域，而是要在经济、政治、文化、社会、生态文明等领域都要体现”“高质量发展既是对发达地区的要求，也是对落后地区的要求，各地各部门都要因地制宜、扬长补短，走适合自身实际的高质量发展之路”，从这句话来看，这篇作文实际上与 2021 年上半年浙江事业单位统考综应作文的主题实际上相差不大。再看材料内容，主要讲的是“走高质量发展之路，是一条贯彻新发展理念之路，也是一条增进民生福祉之路”，再加上材料中对高质量发展之路的定义，因此，作文的总论点应从“要长期走高质量发展之路，增进社会民生福祉”进行切入。

### 【参考作文】

**参考标题：**走好高质量发展之路，增进社会民生长久福祉

**参考分论点一：**坚持“山海协作”，破破除城乡差距。

**参考分论点二：**坚持“做大蛋糕”，缩小地区差异。

**参考分论点三：**坚持“成果共享”，减少收入差距。

## 五、案例分析题（共 1 题，共 20 分）

52. 阅读案例，完成问题。

### 【案例】

一位老人在家人陪同下来到某银行一网点办理社保卡相关业务。因为需要进行人脸识别，家人只好将老人抱起来。人脸识别所需时间并不长，但从老人弯曲的膝盖和撑在柜机上的双手可以看出，过程体验并不舒适。第二天，涉事银行登门道歉。连日来网上网下的讨论，则将公众的注意力从事件本身转移

到了老年人普遍遭遇的“数字困难”、数字鸿沟上。

银行排队，机器预约叫号，老年人云里雾里吃不消。放眼服务大厅，大堂经理跟老年人的沟通频率绝对更高。软件约车，出了小区即可上车出发，但有老人因不会使用软件，站在马路边半天也等不到一辆出租空车，只能干着急。

某医院智能挂号设备出现故障，不能准确识别居民社保卡。因逢周末，志愿者和医务人员较平日更少，让一些前来挂号者有点吃不消。72岁的陈女士反复试验了4台挂号缴费机，都无法操作成功，一时间有些慌乱。最终循着志愿者的指示，在人工窗口完成了挂号。

“为了学习使用这个挂号机器，闺女前前后后教了我小半年时间。今天出门急，闺女给我写好的操作步骤落家里了。”陈女士说，她按照印象操作完后，系统一直显示“无法识别”，“我就怀疑是自己操作步骤错了，试验了好几台机器也不行，当时急得身上满是汗。像我年龄这么大了，一遇到这种情况，首先想到的是自己操作步骤有误，接下来会埋怨自己。”

该医院相关负责人介绍，为了规避此种现象，医院大厅特设人工窗口，此外还在挂号机周围安排志愿者，以确保病人操作机器遇到困难时接受针对性辅导。志愿者小王说，他粗略估算了一下，差不多每小时得指导6至7位老人，遇到周一上午高峰期，一小时得帮助12位以上。

受扰于智能设备的高端化，老年人感觉无所适从的例子在各行各业均有不同程度的显现。经常有老人因操作失误，动辄被骗巨额钱财。现实生活中，因不懂操作规范，被智能手段搞得“云里雾里”的老年人也不在少数。

谈及自己用“优步”打车体验时，62岁的赵先生一声叹息。自2016年7月所有费用争议处理完毕后，他再没通过互联网渠道进行过金钱交易。

赵先生介绍，孙女用他的手机号帮他注册了账号，他打车近半年后，接到显示归属地为武汉的电话，对方称他的打车费扣在了别人的账户内，并要求赵先生返还1300余元，“当时通知我，如果协商无果，被扣款的人就打算报警。”他说，孙女同“优步”前后十几次沟通，并提供了行程记录、支付页面等各种信息后才证明了自己的清白。事情起因是，赵先生2015年换过手机号，该手机号前使用者没有及时清理手机绑定的各项信息，孙女给他申请“优步”账号时，二人信息出现交叉。“钱的确扣在别人身上，多亏对方发现了。虽然打车公司也有一定责任，但我觉得很窝囊，显得像我故意占人便宜一样。打那之后，我对这些互联网新事物有戒备心理，再加上看到的一些新闻报道，疑虑心就更重了。”

数字鸿沟，简单地说，就是在进入数字时代后，人们在信息可及性上存在的明显差距。随着智能技术的日新月异，不同人群对信息化工具、技术在拥有程度、应用程度和创新能力的差异越来越大。

过去30年，数字鸿沟现象日益凸显。其中，代际差异是数字鸿沟的重要表现形式，即老年群体和青年群体在信息科技接受程度、使用频率和知识掌握上存在巨大差距。在接入端，无论是使用非移动网络的比例还是使用移动互联网的比例，老年人均明显低于年轻人。截至2020年3月，我国60岁以上老年网民占网民总数的6.7%，老年网民普及率为23.7%，不及年轻网民（73.0%）的1/3（根据2019年末我国人口总量和构成进行估算）。同样，我国每2个人中就有1个人使用手机上网，但每5个老年人中才有1个人使用移动互联网。

在使用端，由于存在数字技能短板，老年人在搜索引擎、APP安装、微信使用等方面的比例明显低于年轻人。其中，老年人使用搜索引擎的比例为4.4%，不足非老年网民（27.4%）的1/6；老年人人均

手机 APP 数量为 37 个，仅为 20~29 岁年轻网民（人均手机 APP 数量为 84 个）的 44.0%；老年人使用微信的比例为 26.2%，不到非老年用户（88.9%）的 1/3。

搭乘公共交通、进出商场超市出示健康码，对于大多数人而言轻而易举，却困住了不少老年人。他们有的因此无法搭乘公交，有的不得不奔波于社区开具健康证明。

医院每天会遇到 30 多位使用老人机或不用手机的老年患者，因无法出示健康码只能由医院前台护士引导，去社区开具健康证明。

类似情况在日常生活的其他方面也时有发生。“自助缴费、自助打印检验报告……这些‘自助’都不会”“约车软件有点难，年轻人口中的便捷出行怎么这么难”。

目前，智慧社会构建方案与社会治理形态尚不能充分满足老年人的实际需求，就社会治理的角度而言，我国正在经历智能技术快速发展的阶段，从网民群体的年龄结构来看，截至 2020 年 12 月，我国网民规模已达到 9.40 亿人，其中 60 岁及以上的人群占 10.3%。

面对数字时代浪潮和老龄化浪潮交汇融合的当下，老年人在数字时代仍面临三大问题：一是农村地区，低收入老年群体对网络技术的了解有限，对智能设备和网络技术的掌握较少；二是针对老年人的诈骗问题层出不穷，安全、规避风险的网络环境仍待完善；三是数字化技术学习的渠道受限，推动数字素养反哺是未来重点关注的问题。

老年人逐步成为短视频和直播平台上的“主力军”。中老年人使用互联网的人数呈上升态势，网民增长的主体由青年群体向老年群体转化的趋势日益明显，“银发”老人陆续触网。

抖音数据显示，江苏、河南、四川、广东、山东、湖北、浙江、陕西、安徽、河北的老年用户数位列平台前十，以抖音为代表的短视频正成为帮助老年人获取信息资讯、融入数字社会、展现自身才艺、拉近亲子关系的重要平台。中老年人使用互联网社交应用与日俱增，老年人线上消费特征愈发明显，未来中国人口老龄化将持续发展，老年人口教育程度和健康水平将持续提高，老年人口队列变化也将影响互联网使用。

老年人使用互联网的比例迅速增长的同时，受益也亟待提高。互联网时代老年人仍面临着“数字鸿沟”及没有主动构建包容性的互联网和数字生活的挑战，老年人无法平等享受数字化社会在信息获取、社会交往、医疗等方面的便利，成为数字化社会的弱势群体，甚至被排除在数字化社会之外，无法享受数字红利。

### 【问题】

请你结合所给案例中老年人在数字时代所面临的困惑，谈谈应当如何弥合老年人“数字鸿沟”，切实可行地让互联网助力养老、让老年人成为数字时代红利享受者。

要求：考虑周全，有针对性，切实可行，字数在 400 字左右。

### 【参考答案】

一、推动适老化改造。加强智能设备和服务的适老化建设，推动互联网应用适老化改造，推动线上高科技养老产品与线下养老服务有效衔接。二、提供数字化教育。加强“数字素养反哺”，针对老年人开展数字化技术的培训学习，利用好自媒体，构建专门为老年群体提供数字化学习的智慧服务平台，共同推进在线终身教育学习系统等老年产品的开发和推广。三、保留线下服务。提供专门的“老年通道”服务，在医疗、社保、民政、金融、电信、邮政、信访、出入境、生活缴费等高频服务领域，保留线下

服务渠道，以保证缺乏手机及互联网知识基础的老年人能够接受正常的公共服务。四、加强数字化治理。加强数字化的法治治理，进一步探索和研究政府监管、平台自治、行业自律、公众参与的多元统一和相互促进的制度。五、重视老年人需求。重视老年群体的实际需求，既要重视老年人的实际接受能力，也要满足老年人独特又多样化的需求，进一步明确众多实践操作层面的事项出台相关细则，让政策真正落到实处。（408字）

**【备注】：**

打字：

徐梦娇：1-15、22-27 选项（共 1120 字）；制图：第 20 题 2 张

鲍云霄：1-15、22-27 题干、31-40 题（共 3753 字）；制图：第 21 题 2 张

吴止境：16-19、28-30 题（共 903 字），制表：第 28 题 1 张

乐美欣：41-50 题（共 406 字）

孔惠俐：51 题（910 字）

谢雨洁：52 题内文简单整理（2425 字）、题干打字（98 字）

出答案：

徐梦娇：1-15 题（共 15 题）

何李梅：31-40（共 10 题）

吴止境：16-19、28-30 题（共 7 题）

张玲娜：20-27 题（共 8 题）

乐美欣：41-50 题（共 10 题）

谢雨洁：作文思路解析 1 题，按 50%折算；案例题解析 1 题，参考网络内容，按 50%折算