**展鸿事业单位公开招聘考试模拟卷 《综合应用能力》**

注意：

1.本卷为**全主观题**，请用黑色字迹的钢笔或签字笔在**答题纸**上作答，直接在试卷上作答无效；

2.请在**试卷**、**答题纸**上严格按要求填写姓名、填涂准考证号；

3.本卷总分100分，考试时间为120分钟；

4.**特别提醒：请在答题纸规定的区域内作答，超出答题区域作答无效**。

一、案例分析题（根据所给案例，回答后面的问题。50分）

**案例一**

**资料1**

受传统观念及养老机构床位不足等因素影响，当前，居家养老仍是我国主流养老方式。然而，家中没有呼叫、报警设施，卫生间缺少扶手、光线昏暗，老旧楼房没安装电梯……这些安全隐患与不便，都可能给居家老人们的日常生活带来危害，即使足不出户也有安全风险。如何让老年人在家中安全养老，已成为社会日益关注的话题。

2020年8月，民政部等9部门联合印发《关于加快实施老年人居家适老化改造工程的指导意见》，明确提出加快培育公平竞争、服务便捷、充满活力的居家适老化改造市场，引导有需要的老年人家庭开展居家适老化改造。

“无论是老年宜居环境建设还是老旧小区适老化改造，都有利于提高老年人生活生命质量。”在中国老龄协会副会长看来，老旧小区适老化改造是老年人的福音，势在必行。

北京大学老龄健康与发展研究中心副主任也认为，适老化不仅针对老年人，也应该针对所有人，属于全龄维度。因此，对这一维度要有更加深入和系统的研究，包括交通住房、社会公众参与、尊重与包容、户外的空间和建筑以及设施等多方面，应该从广义上做这件事。

还有专家呼吁，数字科技虽然带来很多便利，但面对老人，科技还需放低身段。中国人民大学信息学院副院长认为，适老化应该与智慧化结合起来，即智慧养老化，这样可以做很多基于老年的监控监测数据分析，更多考虑老年人的广泛需求。

**资料2**

2020年12月，S市C区J街道为独居老人安装智能水表，通过将智能水表仪器终端接入街道“一网统管”平台，及时掌握老人居家情况。12小时内读数低于0.01立方米，系统会判断老人家中有事并及时向居委会预警。小小的举措得到网友们的点赞。“0.01立方米的呵护”既温暖了老年人，也给科技如何服务老年人群体这一课题提供了有益的尝试。

老年人学习能力不足，难以掌握智能科技，无法实现与现代智能科技的有效互动，难免产生被抛弃之感。自动服务不需要老人操作却能服务于老人，是最理想的科技呈现方式。C区为独居老人家中安装智能水表，就是以自动服务为基础，发挥智能作用，有效实现了居家监测。事实上，要服务好老年人，有些技术并不难实现，原理也并不复杂，但只有找准了方向，才能发挥最大的效用。

科技在发展、社会在前进，要让老年人享受科技带来的便利，就需要把科技融入日常。智能水表替代机械水表，数据实现了有效传输却不对老年人生活造成影响，燃气报警器时刻监测居家老人用火用气安全却并没有增加老人的负担……多一些类似的科技服务养老手段，将技术融入日常，让老年人在日常生活中不知不觉地得到服务，将起到事半功倍的效果。

2020年11月，国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，对智能产品“适老化”改造提出要求。老年人无论是思维逻辑、行动方式上都与年轻人有较大差异，唯有考虑更多细节，才能让他们真正享受科技带来的便利。

**资料3**

“同一个功能，我爸前前后后问了我几十次。”市民蔡女士说，她的父亲老蔡经常使用支付宝等互联网支付工具网购，但使用完成之后，他总想把绑定的银行卡解绑。于是每次老蔡都会给女儿打电话，“闺女，那个解除绑定的按钮在哪儿啊，我又找不着了。”

很多在年轻人眼中再简单不过的基础操作，却恰恰是老年人使用手机时最大的问题。一份《老年人智能机使用调研报告》显示，应用使用与功能操作是老年用户使用智能手机最大的障碍，占比高达46.7%。手机系统设置与维护、下载App，是超过三成老人使用智能手机时遇到的拦路虎。

为了解决这个问题，2020年12月初，多家手机厂商推出了专为长辈设计的5G智能手机“时光机”。这款手机可以通过App与子女手机进行绑定，绑定后子女就能通过远程桌面“遥控”接管老人的手机。老人向孩子发出“求助”请求后，孩子就能在自己的手机上远程操控父母的手机，帮助父母进行手机设置、解决问题。

“我听女儿说，现在跨行转账不都免费了吗，怎么还是收了我15块钱？”李阿姨最近去家附近的银行ATM机上给一位外地亲戚转了几万元钱，查看明细时她发现，自己被收了十多元跨行转账手续费。

“阿姨，只有用网银跨行转账才免费，柜台、ATM机转账都是收费的。”银行工作人员的回答，让李阿姨感到郁闷：“这手机银行字儿太小，乱七八糟的内容又多，又是买理财、又是买东西，万一我不小心点错了可怎么办呢？”

为缓解老年群体使用网银的痛点，近年来各大银行陆续推出大字版或老年版手机银行页面。在建行手机银行的大字版中，首页以大字体突出账户查询、转账、信用卡、手机银行和党费这几个老年群体常用的功能，其他功能均隐去。在工行专为老年人开发的“幸福生活版”手机银行界面，页面字体显著增大，辨识度和操作灵敏度也会提高。此外，老年人可以用语音在App内搜索对应功能，App在交易关键节点也会用语音朗读的方式进行提醒。

《中老年互联网生活研究报告》显示，即使是经常上网的中老年网民，其网络活动轨迹也大多停留在网页新闻、微信、短视频等操作性较低的软件。中老年用户中，75.8%会上网看新闻资讯，45.9%会关注浏览微信公众号文章，还有51.5%会使用手机支付，33.1%会手机导航，25.8%会使用打车服务，其他类型的应用软件里，老年人的身影就越来越少了。

工信部信息通信管理局负责人介绍，工信部正筛选一批跟老年人生活密切相关的新闻媒体、电子商务、金融服务、生活娱乐、网络购物、政务服务平台等多类别的近百个互联网网站和手机App，动员这些网站和App进行适老化和信息无障碍的改造。针对老年人的特定需求，网站和手机App将在字体大小、字体色彩、语音阅读、临时弹窗、文字输入提示等方面尽可能考虑到老年人在视力和听力等方面的障碍、困难，帮助他们更方便地接收信息。

**问题：**根据资料，总结概括“适老化”改造的经验做法。（25分）

**要求：**全面、准确，有条理，不超过250字。

**案例二**

**资料1**

2020年，由于疫期影响，餐饮堂食受到了巨大的冲击，很多餐饮企业命悬一线。而餐饮外卖、新零售却爆发式增长。但在外卖越来越走入大众生活的同时，因送餐引发的冲突事件也频频发生，外卖骑手总是行色匆匆、外卖商家也总在连轴转，点外卖的消费者好像也常常陷入等待的焦虑。

2020年9月，Z市的一名外卖骑手，因为觉得商家出餐慢，与商家店员产生了争执。矛盾升级后，外卖骑手被商家的另一店员踢打，情绪崩溃，泣不成声。2020年11月，F市一名外卖骑手同样因为对商家进行催单，最终被该店三名店员拳打脚踢。

据了解，外卖骑手手上一般同时会有多个单子，而从他们接手开始，每个单子的派送时间都是平台固定好的。如果其中一个单子在派送的时候被拖了时间，其他的单子就会受到影响。这无形之中给外卖骑手造成了压力，骑手就会频繁对商家进行催餐。时间上的压力，对于骑手们来说是无形的，但是外卖平台将超时转换成有形的罚款，这就是实实在在痛在外卖骑手们的心上了。

外卖骑手这份职业与时间和速度密不可分。可以说，没有一个骑手敢在接单之前，百分百保证自己手里的订单可以按时送达。即使骑手不是因为自身的原因超时，也还是有可能遭到罚款。2020年7月，一名外卖骑手因为平台出现的定位地址和实际地址不一样，被平台判定为提前点了送达，罚款50块钱。该名骑手因为这件事，在站长群里发了句牢骚，结果被外卖平台永久封号。

**资料2**

人民出版社《人物》杂志团队花了近半年时间，采访十多位外卖骑手、配送环节的参与者、行业研究者后，于2020年9月初发布了一篇名为《外卖骑手，困在系统里》的文章。在这篇文章引发关注之后，国内两大外卖平台都发表了回应。然而就在这两份声明发出之后的两个月时间里，还是接连发生多次骑手因为卡餐原因与商家发生冲突的事件。可见，平台的回应并没有真正帮助外卖骑手走出困局。

商家也同样存在着压力。外卖的单如果不做的话，营业额就提不上去。除了本身有营业额的指标之外，外卖平台上的广告效应同样重要。如果停止外送服务，在平台上的排名就会下降，后续的生意就会受到影响。不少商家表示，用餐高峰期碰到催单的骑手是常事，能做的只有互相体谅。

在外卖的整个闭环中，焦虑的还不止骑手和商家。某媒体曾就“你愿意多等骑手5分钟到10分钟吗？”这一问题进行街头采访，不少消费者对此给出了否定的回答。有消费者表示，消费者在点外卖的过程中，实际上是处于弱势和被动状态的，快节奏的生活下，每个人都会有时间焦虑。相关学者认为，消费者、骑手和商家的行为都是在外卖平台的规则下进行，想让外卖骑手走出困局，真正要依靠的是平台的改变。

**资料3**

对于大多数的消费者和用户来说，订外卖的时候，都希望用最短的时间拿到自己所想要的外卖，但是外卖市场是一个产业时间集中度非常高的市场，基本上大家吃一日三餐的时间都是较为固定的，所以外卖市场的订单几乎都是在短时间内大规模爆发。如此大规模的爆发，必然会对市场提出非常高的要求。随着GPS等技术的涌入，消费者对外卖的配送时间也越来越敏感。从用户这个层面来说，大家都希望外卖的速度越快越好。这种用户需求必然导致产品层面、平台层面和整个市场矛盾的增加，可以说用户需求的矛盾是整个市场矛盾的核心关键。

对于一个外卖平台来说，想要提供更好的服务，必然要对自己的骑手有一定的约束，而它最有效的约束手段无疑就是金钱约束。通过奖励或者扣分的形式进行直接约束，实际上也就成为了外卖焦虑产生的关键。这实际上是一个传导链条，由用户的需求转换成了平台的硬性约束，平台的硬性约束必然传递到外卖小哥的身上，这三者之间就形成了非常密切的联动关系。

对于商家而言，在每天固定的时间段，只要是生意好的商家都会是一个订单爆表的状态，那么商家的餐品制作时间肯定会延后，然而外卖小哥又会因平台的配送时间要求而进行催单，这就让商家的制作和订单之间呈现出巨大的矛盾，导致双方容易产生言语、甚至肢体之间的冲突。

从某种意义上来说，“外卖焦虑”的出现是当前整个市场机制造成的。对于用户来说，大家如果想点外卖的话，其实完全可以更早地进行外卖的订单操作，而不是要到吃饭的时候才去点。而对于平台、骑手和商家之间，其实最好能够形成一个优化机制，进一步地将商家的出餐能力、配送能力进行合理的大数据划分，通过大数据的形式测算出商家平均的出餐速度，从而给外卖骑手留足时间。整体来看要解决这个问题，单靠机制不是办法，一定要通过科技手段的提升，才有可能进一步解决问题。

**问题：**结合资料，谈谈应如何缓解外卖焦虑问题。（25分）

**要求：**条理清晰，针对性强，不超过350字。

二、作文题（阅读以下材料，然后根据后面的要求作答。50分）

伟大出自平凡，英雄来自人民。2020年，在这个特殊的年份里，在浙江大地上，有的人尽职担当，有的人无私奉献，从不同角度和维度勾勒出了“最美浙江人·浙江骄傲”的群像。他们中，有如“人民英雄”国家荣誉称号获得者陈薇院士这样面对新冠肺炎疫情，舍生忘死、无私奉献的社会各界先进典型。他们中，有远赴全国各地，送货下乡、送技术下乡的“带货”达人。他们中，有位于人生长河两端的两种“90后”，如不畏艰险奔赴抗美援朝战场，历经九死一生，晚年帮教、资助贫困学生的91岁退伍老兵冯刚，又如3次往返急流挽救一家4条生命的21岁驻金部队战士王亮……

哪怕是最冷的时节，浙江大地上也总会涌动起一股暖流，温暖着每个人心底最柔软的那个角落。

结合以上材料，联系实际，自选角度，自拟题目，写一篇议论性文章。要求：中心明确，内容充实，论证深刻，有说服力，字数1000字左右。

**展鸿事业单位公开招聘考试模拟卷（十二） 《综合应用能力》参考答案及解析**

一、案例分析题（根据所给案例，回答后面的问题。50分）

**案例一**

**问题：**根据资料，总结概括“适老化”改造的经验做法。（25分）

**要求：**全面、准确，有条理，不超过250字。

**【参考答案】**

经验做法：1.社区：将技术融入日常，为独居老人安装智能设备，发挥设备自助服务作用，实现对老人的居家实时监测。2.生产商：推出老人专用智能手机，设置子女与父母手机的绑定功能，以便子女对父母的手机进行设置，以解决其使用难的问题。3.金融机构：陆续推出大字版或老年版手机银行页面，于交易关键节点增加语音朗读提醒，方便老年人操作使用。4.工信部：筛选一跟老年人生活密切相关的网站和App，进行适老化和信息无障碍改造，针对老年人的特定需求，设置特色功能。（216字）

**案例二**

**问题：**结合资料，谈谈应如何缓解外卖焦虑问题。（25分）

**要求：**条理清晰，针对性强，不超过350字。

**【参考答案】**

外卖焦虑问题涉及平台、政府、商家、骑手、消费者多个主体，缓解这一问题需要各方共同发力。1.平台：提升技术水平，优化规则机制。一方面，平台必须提升科技手段，提高大数据测算的精准度，以便测算出商家的平均出餐速度，给外卖骑手留足配送时间；另一方面，应当完善送餐时间地点等判定机制，通过更加合理的规则机制缓解商家与骑手的外卖焦虑。2.政府：加强监督与管理。深入、全面地理解互联网平台的商业逻辑和运营流程，制定高效精准的监管措施，督促外卖行业有序竞争。3.商家、骑手：增进沟通，彼此谅解。商家与骑手依靠平台赚取收益，作为同一利益链的两个主体，双方应互相配合，应多一些互相体谅，以实现双赢。4.消费者：多时段灵活点单。通过提前点单、预约配送等方式，错开出餐高峰期。（322字）

二、作文题（阅读以下材料，然后根据后面的要求作答。50分）

结合以上材料，联系实际，自选角度，自拟题目，写一篇议论性文章。要求：中心明确，内容充实，论证深刻，有说服力，字数1000字左右。

**【参考范文】**

**平凡而伟大的“最美浙江人”**

2020年是一个非常特殊的年份，有着许多彪炳史册的历史时刻、振奋人心的历史业绩：打赢疫情防控的人民战争总体战阻击战、抗美援朝70周年、脱贫攻坚收官之年……伟大出自平凡，英雄来自人民。在这个特殊的年份，每一个平凡人都贡献出了自己不平凡的力量。在浙江大地上，也涌现出了这样的“最美浙江人”。他们站到了祖国和人民最需要他们的地方，共同描绘出了一幅波澜壮阔、繁星闪耀的浙江画卷。

舍生忘死，他们在危难中无私奉献。面对新冠肺炎疫情这场突如其来的危机、这场前所未有的大考，浙江全省各地涌现出了许多舍生忘死、无私奉献的社会各界先进典型，谱写出了一曲曲感天动地、气壮山河的英雄赞歌。他们是紧急支援湖北抗疫、出色完成援鄂抗疫任务的2018名全省医务人员；是紧急奔赴武汉执行科研攻关和防控指导任务，在疫苗和防护药物研发方面取得重大成果的陈薇院士；是三天内开发出健康码引擎，实现精密智治“浙江方案”的张建锋团队……在这个特殊时期，他们汇聚出强大的力量，照亮前行的道路，也温暖着每一个人的心。

尽职担当，他们在贫困中播撒智慧。2020年是我国脱贫攻坚收官之年，浙江认真做好东西部扶贫协作和对口支援工作，走出了一条具有浙江特色的扶贫开发道路，也涌现出许多送货下乡、送技术下乡的“带货”达人。这之中，有创新栽培黑木耳技术模式、实现亩产值万元的科技特派员蔡为明；有开创海水蟹生态养殖模式，助力河南盐碱地脱贫的科学家王春琳；有三次延长挂职时间，积极推进“湖羊入川”和“湖羊致富”工程，带动5000余户贫困户增收的基层干部张开荣……他们在贫困地区不断散播智慧，用爱岗敬业的精神带领贫困群众走上精准脱贫的希望大道。

年轻有为，他们在奋斗中接棒使命。“青春因奋斗而精彩，人生因磨砺而升华。”一个岛、一座塔、一盏灯，“我在空无一人的海岛上守灯塔”是叶中央一家五代人传承百年的生活常态。叶中央的孙子叶超群作为新“灯塔守护者”，传承着长辈的坚定信念，为茫茫大海中的船舶保障安全。以贾伟为代表的安吉新茶农，以现代方式做传统产业，让传统产业“时髦”起来，为父辈接棒，承担起脱贫攻坚、持续创富的责任。新时代的浙江青年人用事实和行动证明，他们没有“掉链子”，不是“娇滴滴的一代”，而是堪当大任，能够与人民齐开拓、同祖国共奋进的一代。

再平凡的人，也有温暖他人的力量。在浙江大地上，平凡而伟大的最美浙江人传递着浙江精神，散发着温暖之光，涌动起一股暖流，温暖着每个人心底最柔软的角落。每一个人的付出与奋斗，汇聚成众志成城、浩荡前行的磅礴伟力，最终逆风飞扬、乘风破浪。（1051字）