

## 2021 年度事业单位《综合应用 A 类》

### 模拟卷（2）参考要点

1. 根据“给定资料 1”，请你概括 D 县政务服务中心存在的问题。（30 分）

要求：全面，准确，简明扼要，有针对性，不超过 200 字。

#### 【参考答案】

1. 办公场所不足。硬件方面存在面积严重不足、分中心较多。
2. 改革进展不平衡。城乡之间不平衡；层级之间不平衡；进驻事项不平衡。
3. 运行机制不畅。协调不畅、配合不好、推进不力。
4. 电子政务发展水平较低。网站设计过于简单、信息公开偏离群众需求；网上办事功能不完善、实用性低。
5. 队伍建设有待强化。部分窗口工作人员激励不够，工作积极性差，人员变动频繁；业务素养不高，存在违规行为。

#### 【赋分标准】

1. 办公场所不足（3 分）。硬件方面存在面积严重不足、分中心较多。（3 分）。
2. 改革进展不平衡（3 分）。城乡之间不平衡；层级之间不平衡；进驻事项不平衡（3 分）。
3. 运行机制不畅（3 分）。协调不畅、配合不好、推进不力（3 分）。
4. 电子政务发展水平较低（3 分）。网站设计过于简单、信息公开偏离群众需求；网上办事功能不完善、实用性低（3 分）。
5. 队伍建设有待强化。（3 分）。部分窗口工作人员激励不够，工作积极性差，人员变动频繁；业务素养不高，存在违规行为（3 分）。

2. 请根据“给定资料 2”，为公租房类提取公积金业务写一份办事指南？（35 分）

要求：目的明确，层次清晰，内容具体，字数不超过 500 字。

#### 【参考答案】

#### 关于公租房类提取公积金业务的办事指南

##### 一、办理方式

##### 方式一，网上办理：

登录 S 市住房公积金网“个人网上业务平台(D 县中心)”，填写相关信息，并上传公租房合同原件、公租房发票原件（具体资料及格式按照网上提示准备），提交申请。提交申请后，您可在系统中查看办理进度。

##### 方式二，现场办理：

如您选择通过住房公积金窗口办理，需提供以下材料：

本人办理的：(1)提取申请人身份证原件；(2)公租房合同原件；(3)公租房发票原件；(4)租房人为配偶的，还需提供结婚证。

委托他人办理的：(1)提取申请人身份证原件；(2)被委托人身份证原件；(3)《个人授权委托书》；(4)租房备案编号，无备案编号的提供公租房合同、公租房发票原件。

## 二、办理机构及地址、电话、办理时间

现场办理地点：D县开发区光明大道136号，农业银行对面。

现场办理时间：工作日8:30-19:00，周六10:00-16:00(法定节假日除外)

承诺办理时限：1小时

三、收费标准：不收费

### 【赋分标准】

#### 关于公租房类提取公积金业务的办事指南（2分）

##### 一、办理方式（2分）

###### 方式一，网上办理（1分）：

登录S市住房公积金网“个人网上业务平台(D县中心)”，填写相关信息，并上传公租房合同原件、公租房发票原件（具体资料及格式按照网上提示准备），提交申请。提交申请后，您可在系统中查看办理进度（3分）。

###### 方式二，现场办理（1分）：

如您选择通过住房公积金窗口办理，需提供以下材料（1分）：

本人办理的：(1)提取申请人身份证原件；(2)公租房合同原件；(3)公租房发票原件；(4)租房人为配偶的，还需提供结婚证（5分）。

委托他人办理的：(1)提取申请人身份证原件；(2)被委托人身份证原件；(3)《个人授权委托书》；(4)租房备案编号，无备案编号的提供公租房合同、公租房发票原件（5分）。

##### 二、办理机构及地址、电话、办理时间（2分）

现场办理地点：D县开发区光明大道136号，农业银行对面（2分）。

现场办理时间：工作日8:30-19:00，周六10:00-16:00(法定节假日除外)（2分）。

承诺办理时限：1小时（2分）。

三、收费标准：不收费（3分）

逻辑清晰，表达通畅（4分）

3. 由于临近过年，外出回来办证的人员突然增多，大厅秩序混乱，群众意见较大，随时可能引发冲突，

请结合“给定材料3-4”，谈谈你的解决思路。（35分）

要求：考虑周全，符合实际，条理清楚，有概括性，不超过200字。

**【参考答案】**

- (1)安抚情绪，疏导群众。
- (2)应急预案，增设窗口
- (3)窗口饱和，分类解决。
- (4)引导自助，解决排队。
- (5)提前准备，缩短时间。
- (6)事后反思，完善服务。

**【赋分标准】**

- (1)安抚情绪，疏导群众（5分）。
  - (2)应急预案，增设窗口（5分）。
  - (3)窗口饱和，分类解决（5分）。
  - (4)引导自助，解决排队（5分）。
  - (5)提前准备，缩短时间（5分）。
  - (6)事后反思，完善服务（5分）。
- 层次清晰，逻辑严密（5分）。

4.D县政务服务中心决定在年底开展“红旗窗口”“服务之星”评选活动，中心办公室领导将这个工作交给你负责，请根据“给定材料5”，写一份活动方案（50分）

要求：格式正确，结合实际，层次分明，语言规范，字数800字左右。

### 关于开展“红旗窗口”“服务之星”

#### 评选活动的方案

各窗口单位：

为深入推进《政务服务好差评制度》，强化窗口规范化建设，切实改进工作作风，提高办事效率，增强服务意识，提升政务服务水平，经县政务服务中心管理办公室研究决定，开展2020年度“红旗窗口”“服务之星”评选活动，现将有关事项通知如下。

#### 一、评选指标

“红旗窗口”6个；“服务之星”30名。

#### 二、参评条件

（一）“红旗窗口”。

1. 窗口原单位主要领导重视窗口工作，主动与中心沟通衔接，配合中心开展工作，保证中心健康运行；
2. 窗口工作人员的规范管理，工作人员挂牌上岗、着装统一、语言文明、态度热情；
3. 全面公开窗口办理事项、设置依据、办理流程、服务时限等内容，为广大群众提供优质、高效、便捷的服务；
4. 业务上做到应进必进，没有两头受理，体外循环的这种现象。
5. 能够有创新的特色服务；

## （二）“服务之星”。

1. 有强烈的事业心和责任感，具有开拓创新、为民服务精神。  
能认真贯彻执行党的路线、方针和政策，有强烈的事业心和责任感，具有开拓创新、为民服务精神；
2. 工作积极，勤奋敬业、遵守纪律、自觉维护中心整体形象；
3. 业务知识，服务技能过硬，服务意识、服务水平高；
4. 工作业绩显著，模范带头作用明显，具有典型事迹；

## 三、评选程序

（一）自荐环节：各窗口将本窗口的参评材料及推选的“服务之星”名单及事迹材料交中心办公室。邮箱地址：XXXXX163@.com;截止时间 2020 年某月某日。

（二）互评环节。中心办公室组织各窗口代表对上报的窗口及个人进行投票，投票分数占 50%。

（三）公示环节。中心办公室根据投票结果及窗口和个人的现实表现最后决定获奖名单，并在中心进行公示一周。

## 四、有关要求

（一）高度重视，积极参与。各窗口要把评比工作摆在突出位置，在窗口内部做好宣传动员工作，形成人人知晓，人人参与的氛围。

（二）公平公正，确保实效。各窗口对提交的资料要认真审核，发现弄虚作假的直接取消资格，并进行通报；中心办公室将严格按照平时掌握的工作业绩、工作态度、服务水平，认真的考查每一个参选窗口和个人，做到客观公正。

D 县政务服务中心管理办公室

某年某月某日

## 【赋分标准】

1. 标题、称谓、发文机关署名、成文日期，各 1 分，共计 4 分。
2. 开头：为深入推进《政务服务好差评制度》，强化窗口规范化建设，切实改进工作作风，提高办事效率，增强服务意识，提升政务服务水平（4 分），承接语：经县政务服务中心管理办公室研究决定，开展 2020 年度“红旗窗口”“服务之星”评选活动，现将有关事项通知如下（2 分）。

3. 评选指标（2分）

“红旗窗口”6个；“服务之星”30名。（2分）

4. 参评条件（2分）

① “红旗窗口”5条，每条2分，共计10分；

② “服务之星”4条，每条2分，共计8分；

5. 评选程序（2分）

（一）自荐环节（1分）：各窗口将本窗口的参评材料及推选的“服务之星”名单及事迹材料交中心办公室。邮箱地址：XXXXX163@.com；截止时间2020年某月某日（2分）。

（二）互评环节（1分）。中心办公室组织各窗口代表对上报的窗口及个人进行投票，投票分数占50%（2分）。

（三）公示环节（1分）。中心办公室根据投票结果及窗口和个人的现实表现最后决定获奖名单，并在中心进行公示一周（2分）。

6. 有关要求（1分）

有且符合题意，酌情给分，最多2分  
逻辑与表达2分。