

2024年5月4日下午河北省考面试题（网友回忆版）（解析）

分类：公务员面试/河北 来源：fenbi

第1题解析与参考答案：

审题重点

这是一道社会现象和应急应变的复合类题目。第一个问题是谈看法，结合题干信息，为社会现象，需要分析的现象是小区业主将住房改为网购取货点，可以先表达对这件事的看法，再从题干信息分析这件事的利与弊。第二个问题问如何解决，属于应急应变，需要解决上海小区出现的这一问题。具体结合题目详细分析：

**审题点1：“上海某小区居民将自己家申请为网购取货点，但因物品堆放占用公共空间，遭到居民投诉后关停。时隔半月，又有居民因自提点关停造成生活不便，向社区投诉，希望再次开放”**

此处为本题的核心现象。《民法典》中规定，如果业主确实因生活需要将住宅改变为经营性用房，一是必须遵守法律法规以及相关管理规定，比如办理相应的审批手续，要符合国家卫生、环境保护要求等；二是必须征得有利害关系的业主一致同意。从题干“申请”二字得知，该居民符合第一条要求，但“遭到居民投诉后关停”说明该居民设立网购取货点之前并没有征得有利害关系的业主的一致同意，属于违法行为，另外“占用公共空间”确实也违背了社区管理规定。后面又有居民因为自提点关停造成生活不便希望再次开放，说明自提点的设立确实给小区居民带来了方便。从这里可以得出，小区居民将自家住房改成网购取货点有利又有弊，利是便利居民生活，弊是容易出现违法违规情况。

**审题点2：“对此，你怎么看”**

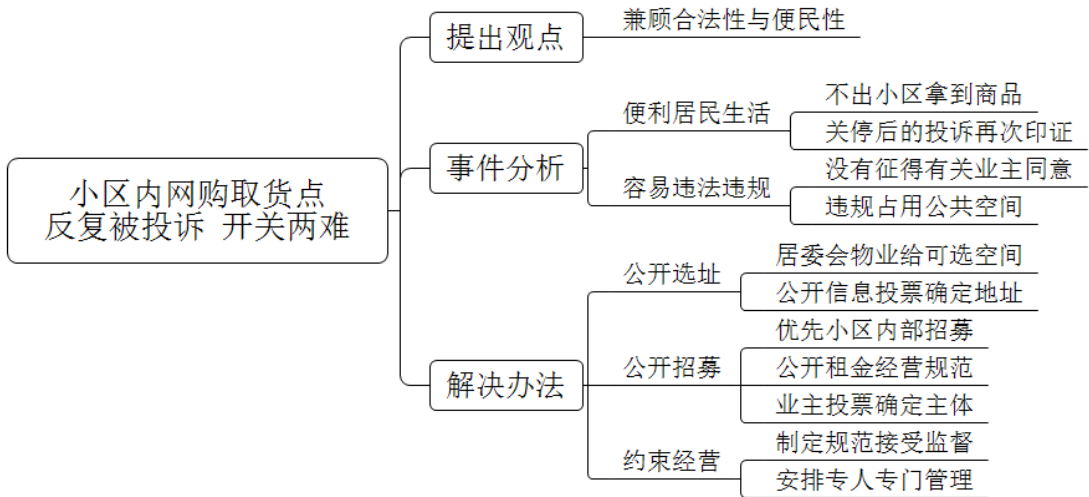
此处为本题的第一个设问，要求谈谈对此事的看法，结合审题点1的分析可知，在小区内部设立网购取货点需要兼顾合法性与便民性，所以可以在作答开始，先开门见山提出自己的观点，然后结合本次事件，分别分析便民与合法，也就是审题点1中分析的利与弊。

**审题点3：“你认为该如何解决”**

此处为本题的第二个设问，注意要和常规的社会现象类题目区分开，本题要我们谈谈针对本次事件的解决办法，需要提出一些非常具体针对的解决办法。这就需要我们再次分析题干信息，前期居民投诉关停是因为公共空间被占用，所以可以在小区内选择其他适合的公共空间，并由业主投票确定开设地址；开设网购取货点的居民因为投诉无法开展经营活动，而新设的网购取货点又会涉及租金等问题，所以确定了网购取货点的开设地址后，在经营主体的选择上，要考虑优先在小区内部招募；之后在运营过程中，还要作出约束，保证规范经营。

因此，本题答题思路可为：首先，提出需要兼顾合法性与便民性的观点；再次，分别分析小区居民将自家住房改为网购取货点的利与弊；最后，从公开选址、公开招募经营主体、保证规范经营三个方面谈谈解决办法。

思维导图



参考答案

我家小区内部也有网购取货点，我们小区的绝大部分居民都会选择让快递送到小区内的取货点，不过确实，我们每次取货时都能感受到取货点所在单元的拥挤和嘈杂。所以我认为，居民小区内设网购取货点，需要兼顾合法性与便民性。

一方面，小区内设网购取货点便利居民生活。将私人住宅设立网购取货点确实可以给居民带来便利，让居民不出小区就能拿到自己网购的商品，尤其方便了那些行动不便的群体，而题干提到该网购取货点关闭后又有居民希望再次开放，也充分印证了这一点。

另一方面，容易出现违法违规情况。《民法典》中规定，业主因生活需要将住宅改变为经营性用房，既要向有关部门申报，又要征得有利害关系的业主的一致同意，上海这一小区出现了居民投诉的情况，说明该居民并没有征得有利害关系业主的一致同意，此外，物品堆放占用公共空间的行为，也确实违反了社区管理规定。

居民小区开设网购取货点是一个需要平衡多方利益的问题，应该通过民主的方式来解决。

首先，公开选址，设立网购取货点。先请居民委员会代表、物业代表一起在小区内部选择几个适合设立网购取货点的公共空间，再将选址信息在业主群、小区公告栏等处公开，由居民投票选出网购取货点的设立地点。

其次，公开招募，选择经营主体。优先在小区内部招募经营主体，在小区业主委员会上，公布网购取货点的租金、需要遵守的经营规范等信息，业主投票共同确定网购取货点的经营主体，如果小区内部无人愿意经营，再将招募信息对外发布。

最后，作出约束，保证规范经营。制定网购取货点的经营规范，包括限定取货时间、不得占用其他公共空间、保持环境卫生等，自觉接受全体业主的监督，此外，还将在居委会、物业公司中设立专人，专门处理网购取货点的各类问题。

**其他**

本题可以拓展的内容还有很多。比如，也可以拆分题干信息，分析小区居民设立网购取货点、遭投诉关停、又有居民希望再次开放这一系列动作的原因。首先，居民自发将自家申请为网购取货点的做法体现了社区居民自我服务的精神；物品堆放占用公共空间的问题引发了其他居民的不满和投诉，这是因为公共空间是所有居民共享的资源，任何个人或团体都没有权利私自占用，该网购取货点的关停体现了社区对于居民投诉的响应以及对于公共空间使用的规范；后续又有居民希望开放，说明小区内的网购取货点确实给居民带来了方便。

第2题解析与参考答案：

**审题重点**

本题是一道态度观点题。题干给出了两种观点，考生需要判断两种观点的对错并进行分析论证，最后给出进一步落实观点的举措。下面具体结合题目详细进行分析。

**审题点1：“有人说：人要什么事儿都往好处看”**

此处给出本题第一个观点，即“人要什么事都往好处看”，也就是强调了要积极面对未来，相信好事将会发生。由此，我们可以得出本题第一个观点“要坚持乐观主义”。结合实际可知，凡事保持乐观肯定是正确的，那么接下来我们可以围绕这一观点进行分析论证，可以重点谈一谈“坚持乐观主义”的好处，例如能够增强面对困难和挑战时的信心，减轻心理压力，更好地调动周围的资源和人际关系，创造出更多的机会等。

**审题点2：“但也有人说人生不如意十有八九，你光往好处看也不太行”**

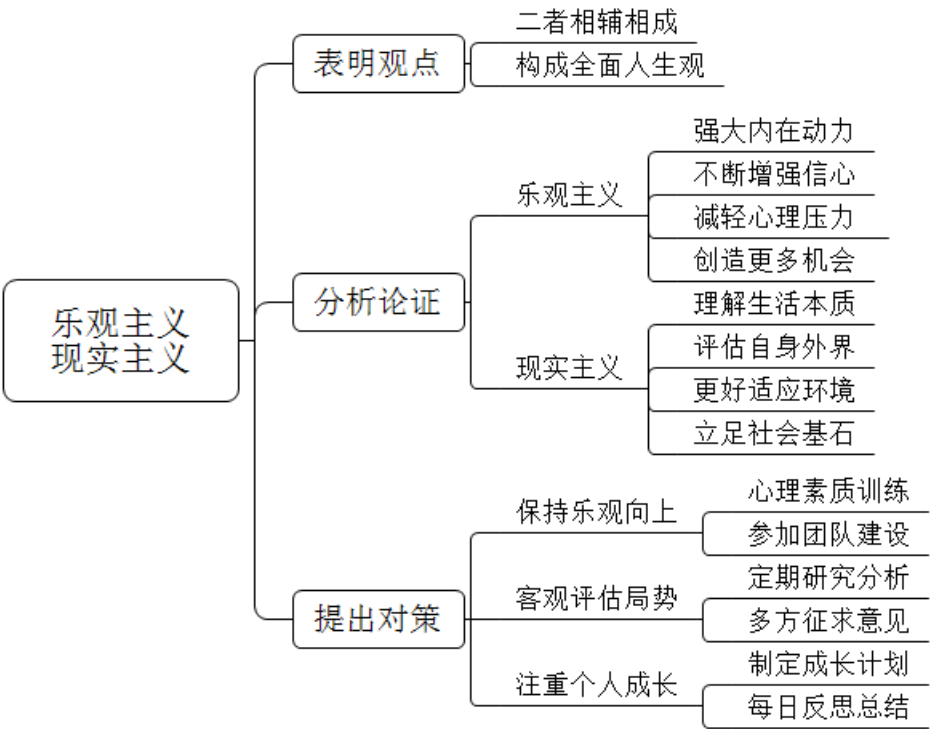
此处给出本题第二个观点，即“光往好处看也不太行”，也就是强调了不能过度乐观，当面对困难时，还是要基于客观事实作出判断和决策。由此，我们可以得出本题第二个观点，“要坚持现实主义”。结合实际可知，在困境中基于客观事实进行判断才能找到战胜困难的方法，该观点也是正确的，那么接下来我们可以围绕这一观点进行分析论证，可以重点谈一谈“坚持现实主义”的好处，例如能够让我们更加深刻地理解生活的本质，准确评估自己的能力和外界的情况，更好地适应环境等。

**审题点3：“这两种观点你怎么看”**

此处为本题的问法，要求我们针对抽象的观点来谈看法，属于态度观点题的常规问法，因此考生可以按照“提观点-重分析-抓落实”的思路展开作答。首先，在提观点部分，可以表明两种观点都是有道理的。其次，在重分析部分，可以结合审题点1和2分别对两个观点进行分析论证。最后，在抓落实环节，可以提出落实以上两个观点的对策，第一，要坚持乐观主义就要保持乐观向上的态度，一方面可以进行个人的心理素质训练，提高自己面对工作压力时的应对能力和心理韧性，另一方面还可以通过定期参加团队建设活动，增强团队协作精神，营造积极向上的工作氛围。第二，要坚持现实主义，就要认清形势，并做出客观评估，一方面可以定期进行政策研究和数据分析，确保对工作中的各种情况有准确地理解和判断，另一方面还可以主动征求同事和民众的意见，通过多元视角来全面分析问题。第三，只有自身能力提高了才能更好应对各种困难和挑战，因此还要注重个人成长，一方面可以制定个人成长计划，学习新知识和技能，另一方面还可以养成每日反思的习惯，总结工作中的亮点和进步，以便在面对挑战时更加专注于寻找解决方案。

综合上述分析，本题的答题思路是：首先，开篇指出两种观点都有道理；其次，围绕“要坚持乐观主义”“要坚持现实主义”两个观点进行分析论证；最后，分别从保持乐观向上、客观评估局势、注重个人成长三方面提出落实举措。

**思维导图**



**参考答案**  
我认为这两种观点都有道理。前者强调了要坚持乐观主义，而后者则强调要坚持现实主义，二者相辅相成，共同构建了一个全面发展的人生观。

一方面，要坚持乐观主义。乐观主义不仅是一种生活态度，更是一种强大的内在动力。它能够激发我们的积极性，增强面对困难和挑战时的信心。当我们以积极的心态去看待问题和挑战时，心理的压力会相对减轻，从而更容易找到解决问题的方法。乐观的人往往能够更好地调动周围的资源和人际关系，创造出更多的机会。

另一方面，要坚持现实主义。现实主义要求我们正视生活中的困难和挑战，不回避问题，不盲目乐观。这种态度使我们能够更加深刻地理解生活的本质，认识到不如意是常态，从而培养出坚韧不拔的性格。面对现实，我们才能够准确评估自己的能力和外界的情况，做出更合理的判断和决策。现实主义者通过对事物本质的深刻洞察，能够更好地适应环境，把握生活的主动权，这种务实的心态也是我们在复杂社会中立足的基石。

作为一名公职人员，我在以后的工作中也会注意平衡好乐观主义与现实主义的关系，从以下几个方面做起：

- 第一，保持乐观向上。我会坚持个人的心理素质训练，比如进行情绪管理练习，以此来提高自己面对工作压力时的应对能力和心理韧性。同时，我还会通过定期参加团队建设活动，增强团队协作精神，营造积极向上的工作氛围。
- 第二，客观评估局势。我会定期进行政策研究和数据分析，确保对工作中的各种情况有准确的理解和判断；另外，我还会主动征求同事和民众的意见，通过多元视角来全面分析问题，以确保在处理公共事务时能够做出客观合理的判断。
- 第三，注重个人成长。我会制定个人成长计划，通过学习新知识和技能，不断提升自我应对各种工作挑战的能力。同时，我会养成每日反思的习惯，总结工作中的亮点和进步，这样可以帮助我在面对挑战时更加专注于寻找解决方案，而不是问题本身。

**其他**  
本题解析示例中分析论证的部分，主要是进行了道理论证，考生也可以结合自身积累进行举例论证。例如，在论证观点一时，我们可以选取一些在困境中仍然始终保持着乐观心态，最终收获成功的人物事例，具体来说：石家庄凌影文化传播有限公司创始人申建雨，童年时因被玻璃注射器污染致残，仅有1.2米的身高，在经历了首饰加工、手机维修店关门倒闭、多次求职被拒等困境后，他仍然保持着乐观心态面对生活，扎实掌握了影视后期制作的完整流程和技能，不仅自己创业成功，还帮助了大批残疾人，荣获河北省“助人为乐好人”称号。

**第3题解析与参考答案：**

**审题重点**  
本题是一道漫画题，考生作答时可先对漫画进行描述分析，得出漫画反映的社会现象，再运用社会现象的解题思路，判断事件性质，提出观点态度，分析影响或原因，最后提出对策。具体结合题目详细分析：

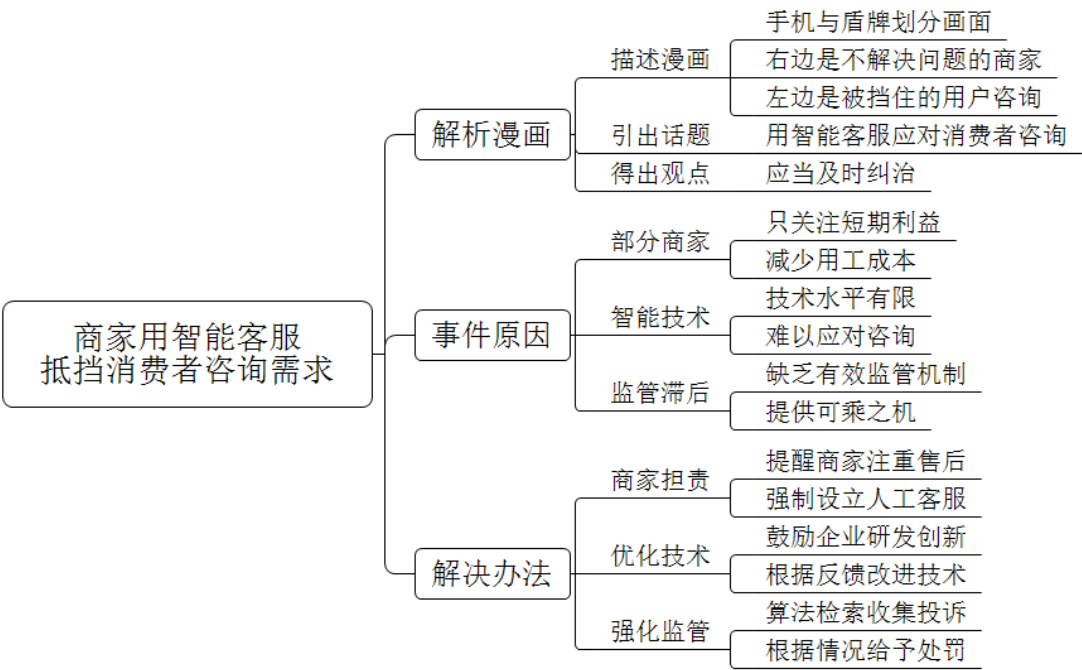
**审题点：“漫画题，根据漫画谈谈你的理解”**

观察和解读漫画时，可以按照一定的顺序。可以看到，一个手机和一张从手机里“伸出来”的盾牌，将画面分成了左右两个部分，盾牌上写着“不良商家AI客服”，由此可以得出此漫画围绕的是不良商家的AI客服这一主体，右边画着一个人，上面写着“迟迟不解决问题”，可知，这个人代表的就是不良商家，这些不良商家用AI客服作为挡箭牌迟迟不解决问题，左边画了两个箭头，上面写着“用户咨询”，箭头都被盾牌挡住了，也进一步证实了不良商家利用智能客服抵挡消费者咨询需求的事实。考生可以在作答之初，先对漫画进行描述和解读，引出漫画所反映的社会现象，并针对该现象提出自己的观点，比如应该及时纠治、重典治乱等。接下来，为了解决漫画所讽刺的社会现实，就可以分析其背后的原因，由于不良商家利用智能客服技术“解决”咨询涉及多个主体，因此可以运用主体法进行分析。对于不良商家这一主体，他们只顾降低成本，不顾

用户体验；针对智能客服技术这一主体，当下确实存在智能客服不能处理用户个性化咨询的技术难题；而作为维护市场秩序的政府也有监管滞后的问题。找到问题的根源后，就可以对症下药。针对商家，需要强化商家责任意识；针对智能客服技术，需要引导相关企业进行研发、创新和优化；而政府部门则强化客服领域的监管。

因此，本题答题思路可为：首先，描述漫画，引出部分商家利用智能客服“解决”消费者咨询需求的社会现实，并提出应当及时纠治的观点；其次，围绕现象，从商家逐利、技术不成熟和监管滞后三个方面分析原因；最后，从强化商家责任意识、优化智能客服技术和强化客服领域监管三个角度提出针对性的解决办法。

思维导图



参考答案

漫画以一部智能手机和一张盾牌将画面分为了左右两个部分，盾牌上写着“不良商家AI客服”字样，漫画右边画的是商家，上方写着“迟迟不解决问题”，左边是写有“用户咨询”的箭，这些“用户咨询”都被商家推出的“AI客服”的盾牌挡住了。反映了当下存在的部分商家利用智能客服“解决”消费者咨询需求的社会乱象，应当及时纠治。

客服越来越智能化，但具体问题却越来越难得到解决，这不得不让我们想探究其背后的原因。

其一，部分商家过于追求利益。部分商家只关注短期利益，选择使用成本较低的智能客服系统来代替人工客服，通过减少人力成本和管理成本，实现增加利润的目的。

其二，智能客服技术不够成熟。受技术水平限制，智能客服无法应对个性化的咨询需求，只能机械地根据关键词实现信息分类给出“标准答案”。

其三，有关部门监管滞后。目前，在商家客服的监管领域，缺乏有效的监管机制，使得一些商家可以利用智能客服来逃避责任。

智能客服“不智能”已经成为了消费者权益保护领域的热点问题之一，需要引起重视并加以改进。

第一，强化商家责任意识。可以在设立客服的页面上增加提示语，提醒商家良好的售后服务是让消费者敢消费、愿消费的基石；另外，要求商家必须设立人工客服，并提供明显的人工客服入口。

第二，优化智能客服技术。通过提供政策引导和提供资金支持等方式，鼓励相关企业进行智能客服技术的研发和创新，引导企业积极收集用户对智能客服系统的反馈，包括成功案例和失败案例，从而明确技术改进的方向。

第三，强化客服领域监管。借助算法检索各个商家的人工客服入口、收集消费者投诉反馈，对于发现的不提供人工客服服务的商家或消费者联系不上人工客服的商家给予教育批评、停业整改等处罚。

其他

1.补充思路

(1) 分析危害：①给消费者带来不好的消费体验；②不利于商家的品牌建设，影响商家的长期发展。

(2) 补充对策：①统一服务标准：比如，建立服务评价打分机制，将人工标准、科技服务水平等引进评价标准中；②优化智能客服技术：推广产学研用结合的方式，降低新技术的应用成本。

2.可精简部分

精简分析原因部分：不仅有部分商家只关注短期利益，通过选用智能客服降低人工成本和管理成本的原因；还有当前智能客服技术水平有限，无法应对个性化的咨询需求的因素；更有有关部门在商家客服的监管领域，缺乏有效的监管机制的责任。

