

2020 年北京市公务员考试

《申论》真题区级卷

重要提示

为维护您的个人权益，确保公务员考试的公平公正，请您协助我们监督考试实施工作。

本场考试规定：监考老师要向本考场全体考生展示题本密封情况，并邀请 2 名考生代表验封签字后，方能开启试卷袋。

注意事项

一、本题本由给定资料与作答要求两部分构成。考试时限为 150 分钟。满分 100 分。

二、监考人员宣布考试开始时，方可开始答题。

三、请在题本和答题卡指定位置填写姓名，填涂准考证号。

四、所有题目一律使用现代汉语，在答题卡指定位置作答。未按要求作答的，不得分。

五、监考人员宣布考试结束时，考生应立即停止作答，将题本、答题卡、草稿纸翻过来留在桌上，待监考人员确认数量无误、允许离开后，方可离开。

严禁折叠答题卡！

※ ※ ※ ※ ※ ※ ※ ※

请考生开始答题

给定材料

材料一

生活中，同一种类的电池可以在不同产品上使用，既可以用在电视遥控器上，也可以用在闹钟或手电筒上。按照既定的大小和形状生产出来的电池，不管是哪个厂家生产的都能使用，从而确保了同一种类的电池具有互换性。这种能够互换的特性就是标准化。

在我国，标准和标准化的历史源远流长。孟子说“不以规矩，无以成方圆”，是古代标准化的经典表述。《史记》记载大禹治水“左准绳、右规矩”，都体现了标准规范一致的属性。秦始皇统一度量衡，并实现“车同轨、书同文、行同伦”，是历史上以标准化手段治理国家的范例。到了近代，标准化在工业生产领域得到了广泛应用，在工业生产的操作和工作方法、工时定额、培训方法、工资等方面实行了标准化。

随着社会的发展，标准化领域不断扩大，不仅限于生产技术领域，而且延伸到服务领域，渗透到社会的各个方面。无论是生产与服务，还是具体工作和管理工作，建立社会各方面的最佳秩序，都需要符合客观需要和用可能的章程加以约束，以期达到人们预期的目的。这种有利于人类发展的，具有某种特定形式的约束就是标准，这种约束过程就是标准化。具体来说，标准是以科学、技术和实践经验的综合成果为基础的，“是对重复性事物和概念所做的统一规定”，是需要共同遵守的准则和依据。标准需要各方面协商并取得一致，由主管机构批准，以特定的形式发布。而标准化则是标准的制订和贯彻的过程，以及标准化原则和方法运用的过程。

材料二

国际标准化组织（ISO）成立于1947年，是一个全球性的非政府组织。ISO的任务是促进全球范围内的标准化及其有关活动，以利于国际间产品与服务的交流，以及在知识、科学、技术和经济活动中发展国际间的相互合作。目前，ISO已经发布了17000多个国际标准，如ISO公制螺纹、ISO的A4纸张尺寸和有名的ISO9000质量管理系列标准。中国于1978年加入ISO，2001年成立了国家标准化管理委员会，2008年正式成为ISO的常任理事国。

近年来，党中央、国务院非常重视标准化工作。我国相继出台了《深化标准化工作改革方案》和国家标准化体系建设的发展规划，新修订了标准化法，确立了新型标准体系的法律地位，形成了政府主导制定标准与市场自主制定标准协同发展、协调配套的机制。同时，我国更加积极履行国际标准组织成员义务，派出的专家相继担任ISO、国际电工委员会（IEC）和国际电信联盟（ITU）三大国际标准组织的领导职务，我国与许多区域标准组织、国家标准化机构都建立了广泛的合作机制，越来越多的中国企业和技术专家深度参与国际标准化活动，我国对国际标准化工作的贡献不断加大。

从国家治理的角度看，标准化是国家治理现代化的重要手段。与刚性的法律法规相比，标准更加具体细致，适用范围更广、制定方法也更灵活。在社会规范体系中，标准存在和发生作用的时空非常广泛，不仅对社会行为所起的作用更加直接，灵活性、针对性更强，而且会通过渗透于日常生活培养人们的行为习惯。某专家表示，应把建立和完善标准体系放在制度建设“最后一公里”的重要位置。对于具有推广价值的改革探索，不但要使之制度化，而且要制定相关标准，增强其可复制性，使“盆景”变成“风景”。而标准所要求的规范性和普适性，也会促使人们科学总结改革经验、深入揭示客观规律，促使改革举措更加成熟、更富成效、更可持续。

材料三

截至目前，北京市已累计发布地方标准1750项，其中京津冀区域协同标准50项，初步形成了具有首都特色的地方标准体系。全市累计投入自主创新技术标准制修订补助资金1.5亿元，推动企业作为主体，积极主导或参与技术标准创制。围绕新兴产业，在大数据、云计算、物联网、新能源汽车等重点领域，形成了一批国际标准，为全球互联互通做出贡献。

2019年前三季度，北京市已累计发布地方标准123项，为支撑首都城市规划和精细化管理、保障安全运行、服务和改善民生发挥了重要作用。其中为坚决打好污染防治攻坚战，发布《电子工业大气污染物排放标准》《加油站油气排放控制和限值》等地方标准，污染物排放控制要求国

内最严格，达到国际先进水平。组织开展了一批重点领域标准专项工程，其中《大型公共建筑制冷能耗限额》《数据中心能效监测与评价技术导则》等节能低碳和循环经济专项标准为推进绿色低碳发展、实现可持续发展提供技术支撑。《居家养老服务规范》《食品冷链宅配服务规范》《京津冀旅游直通车服务规范》等服务标准，有力促进了服务业提质增效，增强百姓获得感。

标准化在首都经济社会发展中的作用越来越凸显。某专家指出，要发挥好标准化在推进国家治理体系和治理能力现代化建设中的基础性、引领性、战略性作用，以首善标准加快首都转型发展，全力推进质量强国首善之区建设。

材料四

2019年5月15日，一场雷阵雨降临京城，洗刷了多日的雾霾和高温天气，家住北京市T区Z社区的居民们惊喜地发现，尽管这场阵雨来势汹汹，但不同以往的是，这次小区内并未出现积水。

“2016年4月北京市入选国家第二批海绵城市建设试点城市，海绵城市建设试点区域位于两河片区内，其中的建成区域主要就是我们现在所处的小区。对小区的改造，是希望通过系统的海绵城市工程体系建设，实现‘小雨不积水、大雨不内涝、水体不黑臭、热岛有缓解’的海绵城市建设目标。”T区海绵城市建设领导小组办公室负责人对于小区的建设成果如数家珍。据该负责人介绍，目前所有的工程改造都有一套“标准”，它就是T区正在推行的《T区海绵城市评价导则》。在建设之初，海绵城市建设标准在国内尚属空白，但是标准化工作是高质量建设的根基。为此，T区相关部门先后奔赴外地进行调研，组织专家召开座谈会……经过各方的努力，最终有了《评价导则》和《技术导则》两项标准的出台和推广使用。目前，海绵城市试点已在T区多个小区、学校、主要道路开展，实施过程中均参照这两项标准建设。该负责人表示，“城市的发展离不开标准化的支撑和引领，要积极推动首都标准化战略实施，让标准化工作在城市建设过程中充分发挥示范引领作用，利用标准化服务北京城市建设”。

材料五

家住北京市D区的张先生是簋街美食的铁杆粉丝。近两年，他真切地感受到了簋街上的餐厅在服务方面的可喜变化。“以前去吃饭，菜的味道虽然好，但餐厅的环境和服务却总有不尽如人意的地方。现在不一样了，从餐厅的环境到服务都上了一个档次，我更喜欢去簋街吃饭了。”张先生感受到的可喜变化，得益于北京市地方标准《簋街地区餐饮服务质量标准》的颁布和实施。

类似这样的变化，北京市D区还有很多。以某文化休闲街和某美食坊夜市等3个特色街为试点，分别制定了经营服务标准，规范政府管理行为、入驻商户经营行为和行业协会中介行为。以全国物业行业首个获得国家级“标准化良好行为企业”称号的Y物业管理公司为示范，积极推进全区物业公司标准体系建设，进一步带动物业行业服务水平的提升。

选取最有代表性的地区或行业，通过试点推行标准化工作，正是D区积极打造国家级城市公共服务标准化示范区的缩影。“虽然紧挨着老皇城，但随着城市现代化建设进程的不断加快，D区的城市面貌已经发生了巨大变化，城市管理方面的问题也日益突出。示范区的确立，给我们提供了新的天地，也指出了新的发展方向。在加强城市管理、社会管理和推进公共事业发展进程中，我们积极探索服务标准化建设的新思路、新举措。”该区相关负责人表示。很快，“2391”示范区核心建设工程规划正式出台——用两年时间，在公共事业管理、行政管理和城市管理3个方面，重点建设9个示范项目，打造1个D区公共服务新品牌。为此，D区成立了由区长任组长，20个区相关部门主要负责人组成的示范区建设领导小组。同时，还建立示范区建设工作信息通报机制，设立服务标准信息查询、基础数据管理系统，建立国家标准委、市质量监督管理部门、D区政府共同支撑的经费保障机制。目前，D区已形成了6个市政综合监管行业标准及配套技术、管理标准，并在全国同行业中推广应用。

材料六

轨道交通指挥中心（以下简称“轨指中心”）接到一项艰巨任务——一次性开通8条线路的AFC系统，实现乘客在全网内“一票通行”。当时8条线路涉及的运营企业、集成商、设备厂家多达30多家，光组织协调就非易事，更别说统一规范、技术标准了。轨指中心牵头完成了一部50余万字、覆盖AFC系统软硬件的技术规范，涉及售检票等各个业务环节，在国内外首创了检测规范

和系统技术指标体系。有了标准，还得确保各家企业执行到位，轨指中心又花了三年时间，建成国内第一个自动售检票系统检测中心。在这里，厂商从投标到安装、运营，必须将设备送来检测，任何产品有问题，都是可替代的，确保不受任何厂商的技术牵制。2015年起，北京地铁自主研发 AFC 系统标准化软件。当时北京地铁 AFC 系统有来自 15 个厂家的 56 款软件，涉及几十种不同的设备模块。研发团队针对所有在用的标准化模块，统一编写业务处理软件，逐一设计模块驱动接口。经过一年多集中攻关，全套 AFC 标准化系统终于研发成功，北京地铁终于不再“受制于人”。继建成地铁自动售检票（AFC）系统后，又建成覆盖全网 AFC 系统的监视中心，于 2018 年初投入使用，全网 1.6 万台售检票设备实现“智能感知”。正是因为引入标准化建设的理念，北京地铁拥有了不断提升服务的技术基础。从此，地铁服务从“站稳脚跟”步入“腾飞阶段”。

材料七

北京冬奥组委可持续性管理体系的建立，是冬奥筹办工作的重要成果。为做好这项工作，北京冬奥组委建立了专项工作机制，对大型活动可持续性管理体系、环境管理体系、社会责任指南三个国际标准进行了系统整合，会同国内有关专家，编制了《北京冬奥组委可持续性管理体系手册》；通过集中培训、逐一对接、专项研讨等方式，最终形成了北京冬奥组委可持续性管理体系。这项体系创造了多个第一：北京冬奥组委是我国获得大型活动可持续性管理体系第三方认证的规模最大的组织；是奥林匹克历史上第一个把“大型活动可持续性管理体系、环境管理体系、社会责任指南”三个国际标准整合为一体的可持续性管理体系；是第一个覆盖奥运筹办全领域、全范围的可持续性管理体系。北京冬奥组委可持续性管理体系认证标志着北京冬奥组委的筹办工作达到了一个新的水平，标志着中国认证认可的服务领域取得新的扩展。

材料八

近日，在河北 Y 医院治疗的 73 岁患者孙大爷高兴地说，一个月前他因病就诊，门诊中发现心脏监测指标有异常，初步检查后就直奔北京 A 医院，多亏了有了京津冀检验结果互认，在 Y 医院完成的互认项目均未进行二次检查，节约了时间，切实方便了老百姓看病就医。

在 Y 医院医务部“病例”记录上，像孙大爷这样的受益患者还有很多。在河北 Y 医院，33 项纳入京津冀检验结果互认范围检验项目列表赫然在目，“互认”检验结果的北京医院涉及多家三甲医院。

为贯彻落实京津冀协同发展战略，提高三地医学检验工作标准化、同质化、科学化水平，北京市、天津市和河北省三地卫生部门自 2016 年起共同开展京津冀地区医疗机构临床检验结果互认工作。截止 2019 年，三地临床检验结果互认项目已达 36 个。现在，在纳入京津冀地区临床检验结果互认的 411 家医疗机构，患者只需要出具互认项目检验报告，就能直接作为诊疗的有效依据。

纳入检验结果互认的 36 个检验项目是目前临床实验室最为常用、有质量标准、易于标准化且有一定地方互认工作基础的检验项目。为保障医疗质量安全，不同医疗机构间的临床实验室质量和技术要达到同质化标准、检验结果具备可比性。此前，京津冀三地卫生部门成立了京津冀地区检验结果互认工作专家委员会，指导各地开展人员培训、现场检查、结果监控、盲样检测等，并组织专家制定了三家医疗机构临床检验结果互认试点工作的技术指导规范和工作指南。临床检验结果互认不仅方便了患者就医，还减轻了患者负担，降低了医疗费用，提高了医疗资源的使用效率。

材料九

旅游标准化是《首都标准化战略纲要》和《北京市“十二五”时期标准化发展规划》确定的重点工作之一。自全国开展旅游标准化试点工作以来，北京已有多家单位分批次通过国家验收成为全国旅游标准化示范、试点单位。

北京某公园管理科副科长 Z 说，公园以前也有各种管理规范，但总的来说比较松散，旅游标准化建设使公园的管理体系化了。从长远发展来说，这其实是一项基础性工作。比如，公园内有许多商业经营单位，如何将这些经营单位的管理和服务水平与公园自营单位拉平？因为这些经营单位多是联营或外包的，公园对其控制力有限。旅游标准化建设要求扩大标准覆盖范围——这是评价试点成效的一个重要指标。公园把这些经营单位纳入了标准化工作中，使他们的管理和服务水平有了较大的提升。

北京H饭店管理者也深有体会。饭店副总经理说，标准化工作看似简单，实则复杂，简单是因为饭店原来就有现成的规章制度，复杂在于搭建标准化体系框架非常繁琐、艰巨。标准化就是将现有的规章制度系统化、体系化。比如，总机是饭店的窗口之一，以前总机接线员没有固定的应答标准，客人打来电话后，接线员回答的内容随意性很大。试点标准化工作后，饭店总机的应答都按标准进行，饭店平时也加强了培训，即使客人的问题比较复杂，员工也能应对自如。

通过几年来的整体推进，北京各试点单位的旅游标准化工作已经深入人心，并逐步内化为实现发展方式转变、规范经营工作的自觉活动。通过标准的宣贯，许多试点单位的员工认识到，标准化不是一时的事，也不是繁文缛节的公文，而是对日常工作流的梳理和提升，每个员工都可以知道自己干什么、怎么干，进而提升对工作的理解，提高工作效率和满意度。

材料十

75岁以上老年旅游者在报团前需要请成年直系家属签字，旅行社应为包机、包船、旅游专列以及百人以上的老年团配备随团医疗人员，连续乘坐汽车时间不应超过2个小时……国家旅游管理部门出台的《旅行社老年旅游服务规范》（以下简称《规范》），为“银发族”的出行保驾护航。《规范》从“吃住行游购娱”这六大旅游要素出发，结合老年人身心特点，做出了许多“刚性”规定，保证老年游客的旅游体验。

“对于老年旅游，一些地方可能制定了自己的标准，但行业标准一直是缺失的。《规范》可以给各旅行社提供一个参考。虽然《规范》是一部旅游行业的推荐性标准，从法律角度看，并不具有强制性，而且目前《规范》的普遍实施也有一定难度，但至少它能给市场起到一个引导的作用。如果不符合这些规范，就不应该叫老年旅游产品。”《规范》的主要起草人表示。

材料十一

2017年4月4日，由中国与印度尼西亚企业合作建设的雅加达至万隆高速铁路总承包合同在雅加达签署，从此，作为“一带一路”建设早期收获成果的雅万高铁正式进入全面实施阶段。雅万高铁一期工程全长142公里，最高设计时速350公里。届时，雅加达到万隆的旅途时长将由3个多小时缩短至40分钟。

这是中国高铁首次全系统、全要素、全产业链走出国门，也是中国高铁标准“走出去”第一单，是新时代中国印尼发展战略对接和务实合作的旗舰项目，也是“一带一路”重要倡议的标志性工程，中国高速铁路正从技术标准、勘察设计、工程施工、装备制造、物资供应到运营管理、人才培养、沿线综合开发等全方位整体走出国门。

“这具有标志性的意义。”某专家在接受专访时指出，现在我国高铁建设能力较强、配套设备也很强，但未来在世界市场上能否更多普及中国高铁，取决于技术的认可和标准的对接；中国企业在“走出去”的过程中，一定要注重在出口设备技术的同时把中国的标准也带出去。同时，该专家表示，不可强行推进中国标准“走出去”，只有在整个产业的生产技术成熟后，甚至已在市场占有了一定份额时，标准的渗透率和冲击率才会变得比较强，标准的落地才会比较顺利。

材料十二

2019年国庆黄金周期间，很多人坐着高铁去全国各地品美食、赏美景。对许多旅客来说，比窗外一闪而过的风景更诱人的，是被网友选入“舌尖上的高铁”的高铁盒饭。与西方“菜生而鲜，食分而餐”的饮食文化相比，中国的菜肴更讲究色、香、味、形、器。即使是一份高铁旅途中享用的盒饭，也要做得有形有色、有滋有味。“好吃的秘密，主要是原料、调料和温度。”主厨孙师傅负责高铁盒饭的配方研发，他介绍说，高铁配餐基地由5位主厨组成的配方研发团队，用事无巨细的标准化操作，保证每一批次的同一种饭菜色香味和营养程度都完全一样。一份份精致搭配的高铁盒饭，浓缩了肉、蛋、菜、米、面、油、调料等各种优质的食材。小到一粒粒白糖、一颗颗花椒，大到一箱箱肉禽蛋，每一件进入“盒饭厨房”的原料，都是来自知名厂家的信得过的食品。食品原材料还要进入专业品控化验中心，进行新鲜度、水分等理化指标的快速检测。盒饭的菜品虽说是“大锅炒”，但也绝不是简单地把食材累加。炒一份菜用1克盐，但是炒100份菜用100克盐可不行，那绝对就咸了。“现在我们研发了20多种菜品，每种菜品都有专门的调料配方，其中有粉末，也有液体……”孙大厨告诉记者，他们生产的餐品全部执行标准投料、标准配方、标准作业，保证食

品的质量和味道。

材料十三

Q市的王先生是位时尚白领，对穿着十分讲究的他前几年经常购买国外的服装。不过，从去年开始，他喜欢上了国内一家企业的个性定制服装。王先生颇有兴致地向记者介绍，首先只需在手机客户端上预约量体，也就是量尺寸，不一会儿，一辆大巴车就会开到楼下。走进大巴车，换上特制的量体服，5秒钟后，他的三维数据就采集并记录完成，随后就可以通过客户端选择款式面料，并根据自己的喜好设计衣服的细节。这样一套个性化定制的西装做下来，价钱和普通西装差不多，高性价比也是最吸引王先生的地方。

那么，原本被认为是高端昂贵的个性化定制，怎么可以做到普通成衣的价格呢？该企业负责人表示，关键因素就是大数据和物联网对生产流程的精准控制。所有的衣服，在每一道工序上都有一个“身份证”。在这个“身份证”里，针对这件衣服所有的个性化需求，全部是通过数据传递到每道工序的。通过用大数据驱动的智能制造软件系统，以较低成本把传统大规模生产线改造成个性化定制的柔性制造生产线。个性化定制完全打破了库存，真正实现消费者交了钱厂家再生产，而且是根据消费者的需求来按需生产的。所以品牌运作成本远远低于成衣，消费者可以用更便宜的价格，买到质量更好、更适合自己的服装

材料十四

在2019年的全国两会上，“最后一公里”成为一个高频词。“最后一公里”原指完成长途跋涉的最后一段里程，如今常用来指代完成一件事情的最后而且是最关键的步骤，关系到政策措施有没有落到实处，各项工作能不能起到实效。

某专家指出，延伸到“最后一公里”的基层公共文化服务需要从基本公共文化服务向优质服务转变，“既有标准化的服务，也要有个性化的服务。文化供给不能千篇一律，要考虑不同受众的偏好。”该专家表示，新时代的新趋势是设施布局的均等化、供给方式的综合化、服务环境的优质化以及内容提供的分众化等。以公共设施为例，文体广场、公园、绿地，这些“金角银边”等城市空置场所、中小学、社区设施等空间都可以利用起来。比如镇里文化广场的标准化建设，无论大小，都应该配备“六个一”，包括一个场地、一套音响系统、一个电子显示屏、一支专兼职管理队伍等。与此同时，在个性化服务方面，比如延长公园的开放时间就是很好的举措，特别是给上班族增加了许多公共文化设施，文化活动也可以往上叠加。整合各类面向基层的文化资源，把区里的文化馆、博物馆、剧院等资源“沉”到基层来，让区里、镇里的文化资源流动起来。

问题一：根据给定材料三-九，概括近年来北京市在标准化建设方面开展了哪些工作。（20分）

要求：准确全面，语言简练，不超过300字。

问题二：结合给定材料，请谈谈对给定材料三中画线部分的理解。（15分）

要求：观点明确，分析合理，不超过250字。

问题三：结合给定材料，请从政府部门的角度，就标准化工作如何助推公共服务质量的提升提出对策建议。（25分）

要求：建议合理可行，针对性强，条理清晰，语言简练，不超过400字。

问题四：结合给定材料，围绕“标准化与个性化”这一主题，自拟题目，写一篇文章。（40分）

要求：联系实际，观点鲜明、正确，分析深入、合理，语言流畅，字数控制在800-1000字。