

2022 年国家公务员考试申论试题（行政执法卷）

材料一

新型冠状病毒肺炎疫情发生后，党中央、国务院出台了一系列支持企业发展的惠企政策。N 市积极落实各项惠企政策，不断优化营商环境，推动区域经济高质量跨越式发展。

“当时举步维艰，那笔钱可真是雪中送炭啊。”宏远环保科技公司石经理现在回想起来，仍然有些感慨。疫情影响下，这家公司资金严重短缺，已经上马的技改项目濒临停滞。2020 年 7 月，该公司通过 N 市“政策直给直兑”绿色通道申请了两项技改专项补贴和一项专利奖励。“星期一下午申报，星期三钱款就到账了。”高效的办事机制让石经理由衷地为政府点赞。为了积极落实中央的“两直”政策（即资金直达市县基层、直接惠企利民），市政府专门开设绿色通道，提前做好项目储备、底数核查等工作，确保了资金的及时、高效、精准分配，切实为企业纾困解难。

腾飞电缆股份有限公司姚经理也对 N 市惠企政策的“秒兑”大加赞赏。2021 年 4 月，这家公司意外地收到了一笔 12 万元的财政专项补贴款。“我们并没有提出申请，会不会是财政误拨？”姚经理专程到市财政局查询，工作人员告诉他，这是市政府新推出的“免申即享”服务，即通过各部门联动、资源整合和信息共享等方式，对符合条件的企业免于申报直接发放奖补资金，享受优惠政策，做到应享尽享、应兑尽兑，切实增强企业的获得感。“他们直接将企业经营数据和奖励政策相匹配，通过后台的数据分析和精准核查发现我们能够享受这个奖励政策，就直接把资金拨过来，真是太振奋人心了！”姚经理说。

在一家大型数据集团，N 市惠企政策兑现上门服务座谈会正在进行。市政府有关职能部门的工作人员通过“家访式”上门服务，现场解答这家民营高科技企业在人才引进、商标注册和专利申报等方面所能享受到的 10 多项政策红利。集团企宣孟总监深受触动：“有些方面的政策我们确实不是很清楚，他们主动告诉我们有哪些惠企政策，我们符合哪些方面的条件，还提醒我们抓紧时间申报，如果说以前是‘人找政策’那么现在就是‘政策找人’。”为切实做好惠企利企工作，N 市还成立了“帮办代办服务中心”，由行政审批局组建了一支专业的惠企政策兑现帮办代办工作队伍，让企业少跑腿、好办事、不添堵。

不久前，彗光科技有限公司狄总经理将写着“政企一家亲”的锦旗赠予“亲清家园”。N 市依托 5G 互联网和大数据等新一代信息技术，搭建了“亲清家园”智慧服务平台，推行惠企政策“掌上提、在线批、直达付、全程督”服务模式，让惠企政策直达“准、快、实”。目前，已有经信局、人社局、生态环境局等 14 个涉企部门入驻“亲清家园”并提交了相关服务清单，开展互动联建活动。一旦发现企业有困难，平台就会根据目录分析所涉及的职能部门，迅速联系相关部门协调解决。

“乌家堡乡动物防检组杨某某等人在服务市场主体时接受宴请、收受礼品……”近日，市纪检监察机关连续通报损害营商环境案例多起，剑指以落实优惠政策之名损害企业利益、敲诈勒索、吃拿卡要等现象，对涉及的党员干部和单位集中曝光。市纪检监察机关以跟进监督、精准监督、全程监督等方式推动惠企政策真正落实，让企业真正定下心、稳住神。“通过‘亲清家园’平台中植入的‘智慧监督’功能，我们督促各部门梳理所有惠企政策，全部上线公开，实现全程无纸化在线申报、审批，对在规定时间内仍未外理的审批人员及时在线上提醒。”市纪检监察机关有关负责人介绍，这种“监督于问题未发之时”的方式，使惠企政策落实更加公正、透明、高效。他还说：“构建亲清政商关系，要求我们的干部既要当好‘店小二’，做到‘亲企’，又要筑牢‘防火墙’，做到‘清己’，有为且有畏。”

老陈是外省一家大型园林工程公司的财务负责人。去年，他们公司在 N 市承建了小区园林绿化工程。“跨省通办，还能一网通办，在家里点点鼠标就可以完成申报，真是省时省力，这在以前是不敢想象的！”刚办完业务的老陈感慨地说。以往，老陈要带上合同和企业

证照到 N 市有关部门报验登记，再预缴申报增值税和附加税（费），按照 18 个月的工程周期算，要来回跑 10 多次。自从 N 市推出涉税业务全国通办以来，只需登录本地电子税务系统，几分钟即可完成跨省涉税业务办理。目前，N 市已经实现了包括发票代开在内的 108 项政务服务跨省通办，“异地易办”正成为越来越多纳税人、缴费人的共同感受。

材料二

没有嘈杂的说话声，没有成群结队等候办事的群众，也没有柜台和窗口，取而代之的是一个咨询导办台和多张电脑桌，帮办员和群众两个一组，并排坐在电脑前办理业务。这是记者在 Z 县便民中心看到的场景。

市民王女士带着材料前来办理一个餐饮公司的注册登记和食品经营许可证。看到王女士走下电梯，在咨询导办台前值守的导办员小葛马上迎去，问明来意后，小葛将王女士引导至受理服务区的一台电脑前就坐。紧接着帮办员小盛来到王女士旁边与她并排坐下。小盛一边查看材料，一边就有关问题进行交流，登录行政审批系统，录入信息，拍照上传……所有业务在愉快交谈中快速完成。王女士把小盛的一举一动全都看在眼里。“过去我们来办事，都是工作人员在柜台里面，我们在外面，总觉得里面的人高高在上。现在没有了柜台，与工作人员肩并肩坐着，看着整个办事过程，距离拉近了，相互沟通也更方便了。”王女士连连称赞。

小丁是一家企业的员工，受公司负责人委托，来办理营业执照变更。他认为，以前隔着柜台和工作人员沟通，难免交流不畅，现在，“无柜台”的办理模式让办事群众可以在一旁观看每一步操作过程，同时，“无障碍”交流也让一件事情办下来更加轻松和高效。从“面对面”窗口受理到“肩并肩”帮办服务，看似是为民服务中心前台设置形式的一个小变化，背后却蕴含着政府服务理念的转变。“对于新的工作模式，刚开始时大家确实不是很适应，许多人有一定的心理落差，甚至有人抱怨。”为民服务中心的工作人员老冯说。习惯了前来办事人员的笑容，要真正转变工作观念，确实不是一蹴而就的。

目前 Z 县便民服务中心在综合受理区设立了 25 个工位，主要涉及不动产登记、税务、公积金等无差别全科受理事项。这样的变化对于工作人员的业务能力有了更高的要求。以往工作中，工作人员习惯了“铁路警察，各管一段”。改革初始，面对群众的多样化需求，不少受理人员茫然失措，疲于应付，不适应办理无差别全科受理事项。服务中心温主任说，他们第一时间加强了业务培训，特别是对高频事项的答疑、材料审核、系统录入等流程进行重点培训，做到群众“进一门、取一号、找一人、办成事”，但许多事项涉及到不同主管部门的职能分工，沟通协调起来确实不容易，要想真正做到位，必须和行政管理体制改革同步推进。

“我们都知道，去许多地方办事，都要首先取号。那如何能更便捷智能？我们通过对接政务服务 2.0 取叫号系统，完成取叫号信息，事项目录配置。办事群众可通过‘这里办’APP 取号，通过大厅综合屏实时查看取号信息，也可通过手机出示‘云证通’中的二维码，窗口即可扫码，‘无感知办’，实现‘码上办事’。”温主任介绍道。

服务柜台的撤销，消除了办事群众与审批受理人员之间的距离，提升了群众的获得感和满意感。温主任说：“通过打造‘无柜台，肩并肩’的服务新模式，我们希望更多的群众切实享受到改革带来的红利。现在撤掉的是‘眼中的柜台’，但我们更要在撤掉‘心中的柜台’上下功夫。”

材料三

没想到现在只要网上提交资料就可以现场领票。近日市民小祝顺利拿到了购房发票，这是 J 市房屋不动产交易登记集成办理平台，开出的首张购房发票。

自开展党史学习教育以来，J市税务局将党史学习教育与税收工作相结合，优化服务办实事，将与群众接触频次高、办理复杂的业务列为办实事的重点项目，打通多部门之间业务壁垒，实行多部门联办，不断推进“以数治税”，构建集成服务应用平台，数据跑路代替了群众跑路，办税缴费服务向智能化、数字化、场景化转变。身在外地的小李最近就感受到了这一转变。今年年初，小李在家乡购买了一套房产，但一直没空回乡办理不动产权证。小李与税务局的“税管家”对接后，经“云税驿站”一站式办理了不动产登记，很快就通过邮政专递拿到了不动产权证，“虽然在网上操作麻烦点，但与专程返回老家相比，还是省事多了。”小李说。

“明天就是征期了，网上申报一直不成功，这可怎么办呢？”税务局工作人员小赵接到一个求助电话，新气象包装有限公司法人巩先生在网上报税时遇到了难题，了解到巩先生在外地且对网上操作不太熟悉后，小赵通过屏幕共享功能，“手把手”协助他在云端办税。“税务人员可以直接看到我的操作界面，这样的辅导方式比自己看操作图解和视频要高效得多。”在小赵的同步指导下，巩先生顺利完成了申报。今年，J市税务局结合“服务怎样我体验，发现问题我整改”专项活动，推出“线上+线下”陪办服务新模式。线上，“云税官”通过云端实时辅导纳税人网上办税；线下，根据纳税人需求和实际状况，对“特殊业务、特殊人群、特殊事件”帮助协调各类涉税事项，让纳税人享受便利。“会不会专项活动结束后就没有这种帮助了？”巩先生有点担心，他希望这一服务模式可以长期延续下去。

J市西部是典型的山区。以往，当地群众在服务延伸点自助办税遇到困难，往往需要电话连线或者到办税服务厅处理，但是存在处理效率低，路途耗时长等问题。对此，当地税务部门依托“互联网+政务服务”资源，为办理基础涉税业务的纳税人提供了具有清晰指引功能的二维码。简单扫一扫，跳出的页面就能将办税所需的关键信息一次性告知纳税人，让纳税人办税时间变得更短、办税渠道变得更宽。对于有些群众，尤其是老年人不会扫码、误操作甚至担心上当受骗等问题，税务部门负责人表示，他们会考虑派人实地巡回指导，进乡入村帮助办理业务。

前不久，J市税务局“春雨润苗”党员服务队走进该市特色小微企业示范园工业区，为园区内新入驻的42家小微企业开展政策辅导。华荣再生资源利用有限公司办税人员小夏开心地说：“国家政策给力，纳税服务到位。有清单、有详情，还有解释，税惠政策在税务干部的梳理和讲解下，让人一目了然！这样的活动如果能定时定期地开展就更好了。”此外，J市税务局还设立了“春雨润苗”便民办税服务热线，抽调党员业务骨干专门负责接听答复，确保纳税人、缴费人涉税电话咨询“打得通”“答得清”“办得好”。

“简明易懂的‘办税指南针’特别实用，只需要按照上面的步骤来操作，很快就能办理完成。”小锦鲤海鲜烧烤大排档的蔡老板分享了他近日的办税体验，“税务部门服务越来越贴心了。很多像我们店一样的个体工商户，规模小，没有条件聘请专业的财务人员。随着办税‘指南针’等有针对性服务举措的推出，我们这些非专业人员办起来也比较高效。不过我听别人说，有些地方的税务局在大厅中引入了第三方服务，可以专门为小规模纳税人提供‘一对一’辅导，我觉得本地税务局也可以借鉴。”

材料四

S省河西地区是全国最大的蔬菜、花卉外繁制种基地。该地每年大量进口国外原种，繁育成熟后再次出口，是当地农业特色支柱产业。种子进出境检验检疫是当地L海关的重点业务工作之一。

在一片南瓜田里，L海关工作人员小潘和同事手中拿着放大镜，仔细观察一株秧苗。“苗期病虫害监测至关重要，是外来有害生物早发现、早防治的关键环节。这株秧苗叶子打卷、边缘焦黄，受虫害影响严重，需要取样送实验室检测。”两人一边说着，一边迅速取样、封

样、登记，整套程序行云流水，专业而娴熟。进境种子可能携带外来有害生物，外来有害生物一旦传入，将对当地农林业生产和生态安全造成不可估量的损失。多年来，L海关不断总结监管经验，形成了科学完备的检疫监管体系，切实为外繁制种产业健康发展保驾护航。“海关人员专业负责，在加强进境原种抽样检测的同时，每年在种子育苗期、生长期分3次开展田间病虫害监测，把病虫害扼杀在初始阶段，这有效避免了病虫害的蔓延。以前就曾出现过在种子出口检疫中发现病虫害而造成重大损失的情况。”东方种子有限公司负责人说。

2021年初，欧洲某国发布了种子进口新规定，对进口种子取样、检测和植物检疫证书提出新要求。“我们公司的种子主要出口该国。新规发布后，公司上下都很紧张。”当地知名企正红种子有限公司负责人说。L海关反应迅速，主动组织有关专家为企业详细解读新规具体内容，通过深入浅出的讲解和“一对一”指导，帮助企业积极应对，避免了重大损失。

“下一步，我们将对国外技术性贸易措施进行跟踪研究和评估，及时提出针对性应对措施和建议，让企业能够有效应对国外技术性贸易措施变化。”海关有关负责人说。

L海关拥有全国唯一的外繁种子检疫国家重点实验室。经过多年的投入、完善和优化，实验室在外繁种子主要病虫害检测技术、除害处理技术和品质检验能力等方面都提供了强有力的技术支撑。L海关技术中心相关负责人表示：“科技在产业发展中的引领作用会更加突出。不久前，中国检验检疫科学研究院与我们海关合作建立了‘种子健康研究中心’。我们将继续加强实验室建设，探索建立外繁制种监管信息化平台，通过大数据比对，提高检测的针对性和检出率，用先进技术护航产业发展。”

去年以来，受多种因素影响，国际航空口岸进境航班大幅减少，造成国外原种“进口难”，严重影响外繁制种企业育种。L海关急企业所急，特事专办，全面分析了进口原种遇到的问题，指导企业多样化选择原种进口方式，针对性地帮助企业解决“引种难”问题。对于暂停航线国家和地区的原种，建议通过相邻国家转关进口，或办理检疫审批手线后，通过国际快递的形式进口原种。同时，积极对接相关部门，为进境种子优先配舱、强化全国“一体化”通关。L海关着力落实种子查验送检“预提离”制度，对于系统布控需进行实验室检测的种子，经收发货人或其代理人提交承诺书，可先行提离，优先保障育种工作顺利开展。今年春季，L海关共计检疫监管进境种子113票，取样送检66票，企业“预提离”65票，有效解决了企业难题。

“以前，我们企业遇到海关非正常办公时间需要办理通关手续的情况，可以向海关申请预约通关，但需要派人到海关现场递交纸本申请材料。自从海关全面推广上线‘预约通关网上办理平台’后，我们足不出户就能提交申请、办结通关手续，这在以前是难以做到的。我们知道，这一切的背后是海关工作人员的辛苦和付出，他们真正做到了‘7×24’预约通关和查验服务。”L海关不断创新检疫监管模式，持续提升通关效率，支持全省外繁种子扩大出口。今年上半年，S省出口种子货值超1.6亿元，有效带动了当地群众增收致富。

材料五

21年4月29日《中华人民共和国反食品浪费法》（以下简称反食品浪费法）经第十三届全国人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过并颁布实施。5月11日，G市市场监管局向当地一所中学发出《责令改正通知书》，并对当事人进行了约谈，其原因是执法人员发现该中学食堂存在蔬菜过度挑选问题——“蔬菜叶有虫眼或稍微泛黄，能吃却全被当垃圾扔掉”。此外执法人员还给出建议：不太好看但还能吃的食材，可以员工内部消化，或定向捐给一些社会组织，尽量做到物尽其用，不浪费。这被认为是自《反食品浪费法》实施之后，G市市场监管局开出的首张罚单，由此引发了社会热议。

学生家长黎女士：菜叶出现泛黄等情形，实际上不单只是一个品相上“不太好看”的问题，而是食品质量已出现质变的征兆。食堂工作人员扔掉这些蔬菜，是希望学生能吃上更新

鲜的蔬菜。孩子在这样的食堂吃才能保证食品安全，我们家长才能放心。这样的良心食堂应该表扬，怎么能罚？

该中学后勤中心主任：对于什么情况下食材可以食用，什么情况下必须丢弃，这个尺度不太好掌握。有虫眼或泛黄菜叶给孩子吃吧，传出去就是“烂菜叶”；不给孩子吃吧，扔了又是“浪费食物”，真是太难了！这是一场食品安全和食品浪费的打架！有时候看着食堂没有卖掉的饭菜被倒掉，确实也觉得可惜，可是什么能捐？捐到哪里？怎么捐？没有规范的捐赠平台和制度，我们也无从下手。

某律师：要科学准确、令人信服地判断扔掉某种食品食材的行为是否属于浪费，相关执法判断标准不宜仅简单凭借执法人员从感官上笼统地判断为“还能吃”，应当进一步拿出更确凿的、具有说服力且更具可操作性的配套执行操作标准。

法学研究会某理事：反食品浪费是全社会的责任，简单来说，做饭者、卖饭者和吃饭者，各方都有责任，也都有义务，其责任主体超过了其他法律，这是《反食品浪费法》的一大特点。当前，由于我国各地的经济发展水平不同，饮食结构、饮食习惯等存在差异，法律不能一刀切地制定一个统一的标准，只能作原则性规定。这就要求地方根据具体情况和实际需要，制定本地反食品浪费的具体办法，要保证立法质量，每一条规定、罚则都要有科学依据，应充分动员社会各方面发表意见，充分吸纳群众的建议。

某大学法学教授：“争议性”执法并不可怕，可怕的是执法者在实际执法过程中，未能真正吃透法律精神，直接“照搬”条文或者其他情况下的执法经验。有的甚至拿法律当标枪，作为政绩宣传冲业绩的工具。这不仅远离了法律制度设置的初衷，更是远离了民意。不希望条分缕析的法律，被当作工具用来上纲上线，而应文以致用，读懂生活，读懂民心。同时，针对复杂多样的社会实际，只有深入具体的生活案例中，法律才有生命。

网民甲：我国每年浪费的食物数量十分惊人。有一项调查表明，某大学食堂倒掉的饭菜占学生购买饭菜总量的 28.3%。成由勤俭败由奢，浪费食物不但造成了巨大的经济浪费，而且处理食品垃圾所释放出的气体会产生温室效应，也严重破坏了自然环境。现在，反食品浪费既然有法可依，就应该“零容忍”，这样才能在全社会有效扼杀食品浪费的歪风邪气，形成厉行节俭之风。

网民乙：执法部门的人员给出的建议逻辑有问题。难道内部员工、其他社会组织的人员食品安全标准就可以降格？合理的建议推动执法精确化，不恰当的提议会影响执法的公信力。

网民丙：《反食品浪费法》的出台，是基于我国粮食的供求矛盾，意在解决生活中粮食浪费现象严重的问题。另外，食品生产不能只算经济账，还要算上违法的代价。而且学校本来就是教育人的地方，更应该率先垂范，厉行节约，杜绝浪费，食堂这种行为不利于勤俭节约校风的形成。

作答要求

问题一：“给定资料 1”反映了 N 市积极落实惠企政策的有关情况，请简述其主要做法及成效。(15 分)

要求：全面、准确、有条理。不超过 250 字。

问题二：根据给定材料 2，谈谈“现在撤掉的是‘眼中的柜台’，但我们更要在撤掉‘心中的柜台’上下功夫”这句话的理解。(15 分)

要求：分析全面，条理清晰，不超过 300 字。

问题三：J 市税务局积极优化税收服务，为群众办实事，采取了多项举措，效果良好，请根据材料 3，就 J 市税务局如何进一步强化举措，巩固成果，形成长效机制，写一份工作

建议。（20分）

要求：（1）紧扣资料，内容全面；（2）建议具有针对性，可行性；（3）准确简明，条理清晰；（4）不超过500字。

问题四：有关部门拟召开一场以“严执法，优服务，促发展”为主题的经验交流会。请根据“给定资料4”，撰写一份关于L海关的工作经验交流材料提纲。（20分）

要求：（1）紧扣资料，内容全面；（2）准确简明，条理清晰；（3）不超过500字。

问题五：《反食品浪费法》实施后，G市市场监管局出具的首张《责令改正通知书》引发了社会热议。请根据材料5，以G市市场监管局的名义写一封公开信，回应社会关切，正确引领舆论，营造良好的执法环境。（30分）

要求：（1）观点鲜明，内容全面；（2）逻辑清晰，用语恰当；（3）字数800-1000字。

参考答案

一、(15 分)

【参考答案】

做法：一、建立高效的办事机制。提供财政专项补贴，开设绿色通道，推出“免申即享”服务。二、加强政策相关服务。上门解答惠企政策；成立帮办代办服务中心，组建服务队伍。三、搭建智慧服务平台。1、推行线上服务模式，涉企部门入驻平台，协调解决困难；2、植入“智慧监督”功能，全部惠企政策上线公开，实现全程无纸化在线申报审批。四、实现一网通办。涉税业务全国通办，多项服务跨省通办。

成效：构建亲清政商关系：及时、高效、精准分配资金；纾解企业困难，增强获得感；节省企业办理时间，提升效率和服务质量；使惠企政策落实更加公正、透明、高效。

二、(15 分)

【参考答案】

政府不仅要打造服务新模式，还要真正转变工作观念，提高服务水平。

一、“撤销”眼中的柜台”指撤销服务柜台，从“面对面”窗口受理到“肩并肩”帮办服务，蕴含着政府服务理念的转变。消除了办事群众与审批受理人员之间的距离，提升群众的获得感和满意度，让办事更加轻松和高效。二、“撤掉”心中的柜台”指的是转变服务观念态度。由于工作模式的转变，造成员工心理落差，对业务能力也有更高的要求。为此，服务中心加强业务培训，同时对接政务服务叫号系统、手机APP和制作二维码，优化办理流程，达到便捷化、智能化。

但真正转变工作观念并非一蹴而就，所以要继续加强各部門的沟通协调，同步推进行政管理体制改革，让更多群众切实享受到改革红利。

三、(20 分)

【参考答案】

关于 J 市巩固税收服务成果的的建议书

尊敬的领导：

我市税务局为群众办实事，采取了多项举措，效果良好。为进一步强化举措、巩固成果，形成长效机制，特提出以下建议：

一、推动服务智能化。继续将党史学习教育与税收工作相结合，优化服务办实事，列出重点项目，打通业务壁垒，实行多部门联办，推进“以数治税”，构建集成服务平台，转变办税缴费服务智能化、数字化、场景化。

二、创新服务新模式。开展专项活动，常态化推出“线上+线下”陪办服务新模式。线上通过云端实时辅导纳税人办税，线下根据纳税人需求帮助协调各类事项，方便群众。

三、完善告知方式。依托“互联网+政务服务”资源，提供具有指引功能的二维码，并提供实地巡回指导，帮助办理业务。

四、开展党员服务活动。成立党员服务队，为企业开展政策辅导；设立便民办税服务热线，安排业务骨干接听答复，确保电话咨询的有效性。

五、提供针对性指导。针对非专业人员推出“办税指南针”，提供办税操作流程；引入第三方服务，专门为小规模纳税人提供“一对一”指导，提升效率。

XXX

XXXX 年 XX 月 XX 日

四、(20 分)

【参考答案】

关于 L 海关工作经验交流的材料提纲

L 海关认真落实严执法、优服务，有力地促进了河西地区农业特色产业发展，主要工作经验有：

一、形成检疫监管体系。加强进境原料抽样检测，通过目测、取样等检测程序，监测苗期病虫害状况，减少外来有害生物入侵风险；分阶段开展田间病虫害监测，避免病虫害蔓延，为外繁制种产业健康发展保驾护航。

二、积极应对贸易变化。组织专家解读新规内容，通过讲解和指导，帮助企业应对困难，避免损失。

三、注重科技引领作用。打造检疫重点实验室，提供技术支撑；建立种子健康研究中心，加强实验室建设，建立外繁制种子监管信息化平台，提高检测针对性和检出率。

四、实施针对性帮扶。全面分析进口难题，指导企业多样化选择进口方式，针对性地帮助企业；对接相关部门，为进境种子优先配舱，强化全国“一体化”通关，落实种子查验送检“预提离”制度，保障育种工作顺利开展。

五、创新检疫监管模式。推广上线预约办理平台，实行全天候预约通关和查验服务，提升通关效率，支持外繁种子扩大出口。

今后，还将对国外技术性贸易措施进行跟踪研究和评估，及时提有针对性应对措施和建议。

五、(30 分)

【参考答案】

致广大市民朋友的一封公开信

市民朋友们：

近来，我市市场监管局针对 X X 中学食堂存在蔬菜过度挑选的问题，对当事人进行约谈，并开出首张《责令改正通知书》后，食品浪费问题重回大众视野，有人认为是“支持加强管理”，也有人认为这是“矫枉过正”，这引发了社会热议。

这一次的责令整改表明了我市重视食品浪费问题，因为食品浪费不仅造成了巨大的经济浪费，而且处理食品垃圾所释放的气体会加重温室效应，也严重破坏了自然环境，我市对于食品浪费问题“零容忍”。但在这一次的执法过程中确实存在违法行为界定不明确、缺乏相关法律依据、执法操作评判标准不统一、执法者在执法过程中脱离实际等问题。

针对以上问题，我局将从以下几个方面着手改进：

一、反食品浪费做到有法可依。根据《反食品浪费法》，并结合我市具体情况，制定反食品浪费的具体办法，完善具有说服力和可操作性的配套文件和细则，规范并统一食品捐赠平台和制度；广泛发动并采纳社会各方意见。

二、反食品浪费做到优化执法。统一配套执行标准，执法前培训相关人员，提高服务意识；执法过程中杜绝形式主义和“一刀切”，根据实际情况和法律精神因地制宜的执法；提高执法的精度和力度，对于食品浪费严重的现象进行严惩。

三、反食品浪费引导商家自律。建立自律监督机制，企业和商家自查自纠，发现食品浪费问题及时整改；同时需要保证食材的新鲜和安全，针对于不太好看但还能吃的食材，可以员工内部消化，或定向捐给一些社会组织，做到物尽其用。

四、反食品浪费引导市民监督。将开通多元的举报渠道，例如市长信箱等，鼓励市民对于食品浪费问题进行举报。

反食品浪费是一场“持久战”，作为市场监管局，针对食品浪费问题，我们会做好本职工作，不断地完善法律法规，加强执法。同样我们也希望社会各界与我们共同努力，提高全民节约粮食的意识，形成勤俭节约的社会风气。

G市市场监管局

XXXX年XX月XX日

一、给定资料

资料 1

新型冠状病毒肺炎疫情发生后，党中央、国务院出台了一系列支持企业发展的惠企政策。N 市积极落实各项惠企政策，不断优化营商环境，推动区域经济高质量跨越式发展。

“当时举步维艰，那笔钱可真是雪中送炭啊。”宏远环保科技公司石经理现在回想起来，仍然有些感慨。疫情影响下，这家公司资金严重短缺，已经上马的技改项目濒临停滞。2020 年 7 月，该公司通过 N 市“政策直达直兑”绿色通道申请了两项技改专项补贴和一项专利奖励。“星期一下午申报，星期三钱款就到账了。”高效的办事机制让石经理由衷地为政府点赞。为了积极落实中央的“两直”政策（即资金直达市县基层、直接惠企利民），市政府专门开设绿色通道，提前做好项目储备、底数核查等工作，确保了资金的及时、高效、精准分配，切实为企业纾困解难。

腾飞电缆股份有限公司姚经理也对 N 市惠企政策的“秒兑”大加赞赏。2021 年 4 月，这家公司意外地收到了一笔 12 万元的财政专项补贴款。“我们并没有提出申请，会不会是财政误拨？”姚经理专程到市财政局查询，工作人员告诉他，这是市政府新推出的“免申即享”服务，即通过各部门联动、资源整合和信息共享等方式，对符合条件的企业免于申报直接发放奖补资金，享受优惠政策，做到应享尽享、应兑尽兑，切实增强企业的获得感。“他们直接将企业经营数据和奖励政策相匹配，通过后台的数据分析和精准核查，发现我们能够享受这个奖励政策，就直接把资金拨过来，真是太振奋人心了！”姚经理说。

在一家大型数据集团，N 市惠企政策兑现上门服务座谈会正在进行。市政府有关职能部门的工作人员通过“家访式”上门服务，现场解答这家民营高科技企业在人才引进、商标注册和专利申报等方面所能享受到的 10 多项政策红利。集团企宣孟总监深受触动：“有些方面的政策我们确实不是很清楚，他们主动告诉我们有哪些惠企政策，我们符合哪些方面的条件，还提醒我们抓紧时间申报，如果说以前是‘人找政策’那么现在就是‘政策找人’。”为切实做好惠企利企工作，N 市还成立了“帮办代办服务中心”，由行政审批局组建了一支专业的惠企政策兑现帮办代办工作队伍，让企业少跑腿、好办事、不添堵。

不久前，彗光科技有限公司狄总经理将写着“政企一家亲”的锦旗赠予“亲清家园”。N 市依托 5G、互联网和大数据等新一代信息技术，搭建了“亲清家园”智慧服务平台，推行惠企政策“掌上提、在线批、直达付、全程督”服务模式，让惠企政策直达“准、快、实”。目前，已有经信局、人社局、生态环境局等 14 个涉企部门入驻“亲清家园”并提交了相关服务清单，开展互动联建活动。一旦发现企业有困难，平台就会根据目录分析所涉及的职能部门，迅速联系相关部门协调解决。

“乌家堡乡动物防检组杨某某等人在服务市场主体时接受宴请、收受礼品……”近日，N 市纪检监察机关连续通报损害营商环境案例多起，剑指以落实优惠政策之名损害企业利益、敲诈勒索、吃拿卡要等现象，对涉及的党员干部和单位集中曝光。市纪检监察机关以跟进监督、精准监督、全程监督等方式推动惠企政策真正落实，让企业真正定下心、稳住神。“通过‘亲清家园’平台中植入的‘智慧监督’功能，我们督促各部门梳理所有惠企政策，全部上线公开，实现全程无纸化在线申报、审批，对在规定时间内仍未处理的审批人员及时在线上提醒。”市纪检监

察机关有关负责人介绍，这种“监督于问题未发之时”的方式，使惠企政策落实更加公正、透明、高效。他还说：“构建亲清政商关系，要求我们的干部既当好‘店小二’，做到‘亲企’，又要筑牢‘防火墙’，做到‘清己’，有为且有畏。”

老陈是外省一家大型园林工程公司的财务负责人。去年，他们公司在N市承建了小区园林绿化工程。“跨省通办，还能一网通办，在家里点点鼠标就可以完成申报，真是省时省力，这在以前是不敢想象的！”刚办完业务的老陈感慨地说。以往，老陈要带上合同和企业证照到N市有关部门报验登记，再预缴申报增值税和附加税费，按照18个月的工程周期算，要来回跑10多次。自从N市推出涉税业务全国通办以来，只需登录本地电子税务系统，几分钟即可完成跨省涉税业务办理。目前，N市已经实现了包括发票代开在内的108项政务服务跨省通办，“异地易办”正成为越来越多纳税人、缴费人的共同感受。

资料2

没有嘈杂的说话声，没有成群结队等候办事的群众，也没有柜台和窗口，取而代之的是一个咨询导办台和多张电脑桌，帮办员和群众两个一组，并排坐在电脑前办理业务。这是记者在Z县为民服务中心看到的场景。

市民王女士带着材料前来办理一个餐饮公司的注册登记和食品经营许可证。看到王女士走下电梯，在咨询导办台前值守的导办员小葛马上迎去，问明来意后，小葛将王女士引导至受理服务区的一台电脑前就坐。紧接着，帮办员小盛来到王女士旁边与她并排坐下。小盛一边查看材料，一边和王女士就有关问题进行交流，登录行政审批系统、录入信息、拍照上传……所有的业务在愉快的交谈中快速完成。王女士把小盛的一举一动全都看在眼里。“过去我们来办事，都是工作人员在柜台里面，我们在外面，总觉得里面的人高高在上。现在没有了柜台，与工作人员肩并肩坐着，看着整个办理过程，距离拉近了，相互沟通也更方便了。”王女士连连称赞。

小丁是一家企业的员工，受公司负责人委托，来办理营业执照变更。他认为，以前隔着柜台和工作人员沟通，难免交流不畅，现在，“无柜台”的办理模式让办事群众可以在一旁观看每一步操作过程，同时，“无障碍”交流也让一件事情办下来更加轻松和高效。从“面对面”窗口受理到“肩并肩”帮办服务，看似是为民服务中心前台设置形式的一个小变化，背后却蕴含着政府服务理念的转变。“对于新的工作模式，刚开始时大家确实不是很适应，许多人有一定的心理落差，甚至有人抱怨。”为民服务中心的工作人员老冯说。习惯了前来办事人员的笑脸，要真正地转变工作观念，确实不是一蹴而就的。

目前，Z县为民服务中心在综合受理区设立25个工位，主要涉及不动产登记、税务、公积金等无差别全科受理事项。这样的变化对工作人员的业务能力有了更高要求。以往工作中，工作人员习惯了“铁路警察，各管一段”。改革初始，面对群众的多样化需求，不少受理人员茫然失措，疲于应付，不适应办理无差别全科受理事项。服务中心温主任说，他们第一时间加强了受理人员的业务培训，特别是对高频事项的答疑、材料审核、系统录入等流程进行重点培训，做到群众“进一门、取一号、找一人、办成事”，但许多事项涉及到不同主管部门的职能分工，沟通协调起来确实不容易，要想真正做到位，必须和行政管理体制改革同步推进。

“我们都知道，去许多地方办事，都要首先取号，那如何能更便捷智能？我们通过对接政务服务2.0取叫号系统，完成取叫号信息、事项目录配置，办事群众可通过‘这里办’APP取号，通过大厅综合屏实时查看叫号信息；也可通过手机出示‘云证通’中的二维码，窗口即可扫码‘无感知办’，实现‘码上办事’。”温主任介绍道。

服务柜台的撤销，消除了办事群众与审批受理人员之间的距离，提升了群众的获得感和满意度。温主任说：“通过打造‘无柜台、肩并肩’的服务新模式，我们希望有更多群众切实享受到改革带来的红利。现在撤掉的是‘眼中的柜台’，但我们更要在撤掉‘心中的柜台’上下功夫。”

资料 3

“没想到现在只要网上提交资料，就可以现场领票。”近日，市民小祝顺利拿到购房发票，这是 J 市房屋不动产交易登记集成办理平台开出的首张购房发票。

自开展党史学习教育以来，J 市税务局将党史学习教育与税收工作相结合，优化服务办实事，将与群众接触频次高、办理复杂的业务列为办实事的重点项目，打通多部门之间业务壁垒，实行多部门联办，不断推进“以数治税”，构建集成服务应用平台，数据跑路代替了群众跑路，办税缴费服务向智能化、数字化、场景化转变。身在外地的小李最近就感受到了这一转变。今年年初，小李在家乡购买了一套房产，但一直没空回乡办理不动产权证。小李与税务局的“税管家”对接后，经“云税驿站”一站式办理了不动产登记，很快就通过邮政专递拿到了不动产权证。“虽然在网上操作麻烦点，但与专程返回老家相比，还是省事多了。”小李说。

“明天就是征期了，网上申报一直不成功，这可怎么办呢？”税务局工作人员小赵接到一个求助电话，新气象包装有限公司法人巩先生在网上报税时遇到了难题。了解到巩先生在外地且对网上操作不太熟悉后，小赵通过屏幕共享功能，“手把手”协助他在云端办税。“税务人员可以直接看到我的操作界面，这样的辅导方式比自己看操作图解和视频要高效得多。”在小赵的同步指导下，巩先生顺利完成了申报。今年，J 市税务局结合“服务怎样我体验，发现问题我整改”专项活动，推出“线上+线下”陪办服务新模式。线上，“云税官”通过云端实时辅导纳税人网上办税；线下，根据纳税人需求和实际状况，对“特殊业务、特殊人群、特殊事件”帮助协调各类涉税事项，让纳税人享受便利。“会不会专项活动结束后就没有这种帮助了？”巩先生有点担心，他希望这一服务模式可以长期延续下去。

J 市西部是典型的山区。以往，当地群众在服务延伸点自助办税遇到困难，往往需要电话连线或者到办税服务厅处理，但是存在处理效率低、路途耗时长等问题。对此，当地税务部门依托“互联网+政务服务”资源，为办理基础涉税业务的纳税人提供了具有清晰指引功能的二维码。简单扫一扫，跳出的页面就能将办税所需的关键信息一次性告知纳税人，让纳税人办税时间变得更短、办税渠道变得更宽。对于有些群众尤其是老年人不会扫码、误操作甚至担心上当受骗等问题，税务部门负责人表示，他们会考虑派人实地巡回指导，进乡入村帮助办理业务。

前不久，J 市税务局“春雨润苗”党员服务队走进该市特色小微企业示范园工业区，为园区内新入驻的 42 家小微企业开展政策辅导。华荣再生资源利用有限公司办税人员小夏开心地说：“国家政策给力，纳税服务到位。有清单、有详情，还有解释，税惠政策在税务干部的梳理和讲解下，让人一目了然！这样的活动如果能定时定期地开展就更好了。”此外，J 市税务局还设立了“春雨润苗”便民办税服务热线，抽调党员业务骨干专门负责接听答复，确保纳税人、缴费人涉税电话咨询“打得通”“答得清”“办得好”。

“简明易懂的‘办税指南针’特别实用，只需要按照上面的步骤来操作，很快就能办理完成。”小锦鲤海鲜烧烤大排档的蔡老板分享了他近日的办税体验，“税务部门服务越来越贴心了。很多像我们店一样的个体工商户，规模小，没有条件聘请专业的财务人员。随着‘办税指南针’等有针对性服务举措的推出，我们这些非专业人员办起

税来也比较高效。不过我听别人说，有些地方的税务局在大厅中引入了第三方服务，可以专门为小规模纳税人提供‘一对一’辅导，我觉得本地税务局也可以借鉴借鉴。”

资料 4

S 省河西地区是全国最大的蔬菜、花卉外繁制种基地。该地每年大量进口国外原种，繁育成熟后再次出口，是当地农业特色支柱产业。种子进出境检验检疫是当地 L 海关的重点业务工作之一。

在一片南瓜田里，L 海关工作人员小潘和同事手中拿着放大镜，仔细观察一株秧苗。“苗期病虫害监测至关重要，是外来有害生物早发现、早防治的关键环节。这株秧苗叶子打卷、边缘焦黄，受虫害影响严重，需要取样送实验室检测。”两人一边说着，一边迅速取样、封样、登记，整套程序行云流水，专业而娴熟。进境种子可能携带外来有害生物，外来有害生物一旦传入，将对当地农林业生产和生态安全造成不可估量的损失。多年来，L 海关不断总结监管经验，形成了科学完备的检疫监管体系，切实为外繁制种产业健康发展保驾护航。“海关人员专业负责，在加强进境原种抽样检测的同时，每年在种子育苗期、生长期分 3 次开展田间病虫害监测，把病虫害扼杀在初始阶段，这有效避免了病虫害的蔓延。以前就曾出现过在种子出口检疫中发现病虫害而造成重大损失的情况。”东方种子有限公司负责人说。

2021 年初，欧洲某国发布了种子进口新规定，对进口种子取样、检测和植物检疫证书提出新要求。“我们公司的种子主要出口该国。新规发布后，公司上下都很紧张。”当地知名企业正红种子有限公司负责人说。L 海关反应迅速，主动组织有关专家为企业详细解读新规具体内容，通过深入浅出的讲解和“一对一”指导，帮助企业积极应对，避免了重大损失。“下一步，我们将对国外技术性贸易措施进行跟踪研究和评估，及时提出针对性应对措施和建议，让企业能够有效应对国外技术性贸易措施变化。”海关有关负责人说。

L 海关拥有全国唯一的外繁种子检疫国家重点实验室。经过多年的投入、完善和优化，实验室在外繁种子主要病虫害检测技术、除害处理技术和品质检验能力等方面都提供了强有力的技术支撑。L 海关技术中心相关负责人表示：“科技在产业发展中的引领作用会更加突出。不久前，中国检验检疫科学研究院与我们海关合作建立了‘种子健康研究中心’。我们将继续加强实验室建设，探索建立外繁制种监管信息化平台，通过大数据比对，提高检测的针对性和检出率，用先进技术护航产业发展。”

去年以来，受多种因素影响，国际航空口岸进境航班大幅减少，造成国外原种“进口难”，严重影响外繁制种企业育种。L 海关急企业所急，特事专办，全面分析了进口原种遇到的问题，指导企业多样化选择原种进口方式，针对性地帮助企业解决“引种难”问题。对于暂停航线国家和地区的原种，建议通过相邻国家转关进口，或办理检疫审批手续后，通过国际快递的形式进口原种。同时，积极对接相关部门，为进境种子优先配舱，强化全国“一体化”通关。L 海关着力落实种子查验送检“预提离”制度，对于系统布控需进行实验室检测的种子，经收发货人或其代理人提交承诺书，可先行提离，优先保障育种工作顺利开展。今年春季，L 海关共计检疫监管进境种子 113 票，取样送检 66 票，企业“预提离” 65 票，有效解决了企业难题。

“以前，我们企业遇到海关非正常办公时间需要办理通关手续的情况，可以向海关申请预约通关，但需要派人到海关现场递交纸本申请材料。自从海关全面推广上线‘预约通关网上办理平台’后，我们足不出户就能提交申请、办结通关手续，这在以前是难以做到的。我们知道，这一切的背后是海关工作人员的辛苦和付出，他们真正做到了

‘7×24’预约通关和查验服务。”L海关不断创新检疫监管模式，持续提升通关效率，支持全省外繁种子扩大出口。今年上半年，S省出口种子货值超1.6亿元，有效带动了当地群众增收致富。

资料 5

2021年4月29日，《中华人民共和国反食品浪费法》（以下简称反食品浪费法）经第十三届全国人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过并颁布实施。5月11日，G市市场监管局向当地一所中学发出《责令改正通知书》，并对当事人进行了约谈，其原因是执法人员发现该中学食堂存在蔬菜过度挑选问题——“蔬菜叶有虫眼或稍微泛黄，能吃却全被当垃圾扔掉”。此外，执法人员还给出建议：不太好看但还能吃的食材，可以员工内部消化，或定向捐给一些社会组织，尽量做到物尽其用、不浪费。这被认为是自反食品浪费法实施之后G市开出的首张“罚单”，由此引发了社会热议。

学生家长黎女士：菜叶出现泛黄等情形，实际上不单只是一个品相上“不太好看”的问题，而是食品质量已出现质变的征兆。食堂工作人员扔掉这些蔬菜，是希望学生能吃上更新鲜的蔬菜。孩子在这样的食堂吃饭才能保证食品安全，我们家长才能放心。这样的良心食堂应该表扬，怎么能罚？

该中学后勤中心主任：对于什么情况下食材可以食用，什么情况下必须丢弃，这个尺度不太好掌握。有虫眼或泛黄菜叶给孩子吃吧，传出去就是“烂菜叶”；不给孩子吃吧，扔了又是“浪费食物”，真是太难了！这是一场食品安全和食品浪费的打架！有时候看着食堂没有卖掉的饭菜被倒掉，确实也觉得可惜，可是什么能捐？捐到哪里？怎么捐？没有规范的捐赠平台和制度，我们也无从下手。

某律师：要科学准确、令人信服地判断扔掉某种食品食材的行为是否属于浪费，相关执法判断标准不宜仅简单凭借执法人员从感官上笼统地判断为“还能吃”，应当进一步拿出更确凿的、具有说服力且更具可操作性的配套执行操作标准。

法学研究会某理事：反食品浪费是全社会的责任，简单来说，做饭者、卖饭者和吃饭者，各方都有责任，也都有义务，其责任主体超过了其他法律，这是反食品浪费法的一大特点。当前，由于我国各地的经济发展水平不同，饮食结构、饮食习惯等存在差异，法律不能一刀切地制定一个统一的标准，只能做原则性规定。这就要求地方根据具体情况和实际需要，制定本地反食品浪费的具体办法，要保证立法质量，每一条规定、罚则都要有科学依据，应充分动员社会各方面发表意见，充分吸纳群众的建议。

某大学法学教授：“争议性”执法并不可怕，可怕的是执法者在实际执法过程中，未能真正吃透法律精神，直接“照搬”条文或者其他情况下的执法经验。有的甚至拿法律当标枪，作为政绩宣传冲业绩的工具。这不仅远离了法律制度设置的初衷，更是远离了民意。不希望条分缕析的法律，被当作工具用来上纲上线，而应文以致用，读懂生活，读懂民心。同时，针对复杂多样的社会实际，只有深入具体的生活案例中，法律才有生命。

网民甲：我国每年浪费的食物数量十分惊人。有一项调查表明，某大学食堂倒掉的饭菜占学生购买饭菜总量的28.3%。成由勤俭败由奢，浪费食物不但造成了巨大的经济浪费，而且处理食品垃圾所释放出的气体会产生温室效应，也严重破坏了自然环境。现在，反食品浪费既然有法可依，就应该“零容忍”，这样才能在全社会有效扼杀食品浪费的歪风邪气，形成厉行节俭之风。

网民乙：执法部门的人员给出的建议逻辑有问题。难道内部员工、其他社会组织的人员食品安全标准就可以降格？合理的建议推动执法精确化，不恰当的提议会影响执法的公信力。

网民丙：反食品浪费法的出台，是基于我国粮食的供求矛盾，意在解决生活中粮食浪费现象严重的问题。另外，食品生产不能只算经济账，还要算上违法的代价。而且学校本来就是教育人的地方，更应该率先垂范，厉行节约，杜绝浪费，食堂这种行为不利于勤俭节约校风的形成。

二、作答要求

（一）“给定资料 1”反映了 N 市积极落实惠企政策的有关情况，请简述其主要做法及成效。（15 分）

要求：全面、准确、有条理。不超过 250 字。

（二）根据“给定资料 2”，谈谈你对“现在撤掉的是‘眼中的柜台’，但我们更要在撤掉‘心中的柜台’上下功夫”这句话的理解。（15 分）

要求：分析全面，条理清晰。不超过 300 字。

（三）J 市税务局积极优化税收服务，为群众办实事，采取了多项举措，效果良好，请根据“给定资料 3”，就 J 市税务局如何进一步强化举措、巩固成果，形成长效机制，撰写一份工作建议。（20 分）

要求：（1）紧扣资料，内容全面；（2）建议具有针对性、可行性；（3）准确简明，条理清晰；（4）不超过 500 字。

（四）有关部门拟召开一场以“严执法，优服务，促发展”为主题的经验交流会。请根据“给定资料 4”，撰写一份关于 L 海关的工作经验交流材料提纲。（20 分）

要求：（1）紧扣资料，内容全面；（2）准确简明，条理清晰；（3）不超过 500 字。

（五）反食品浪费法实施后，G 市市场监管局开出的首张《责令改正通知书》引发了社会热议。请根据“给定资料 5”，以 G 市市场监管局的名义撰写一封公开信，回应社会关切，正确引导舆论，营造良好的执法环境。（30 分）

要求：（1）观点鲜明，内容全面；（2）逻辑清晰，用语恰当；（3）字数 800—1000 字。