

# 2025年国家公考《申论》题（行政执法）

## 材料1

近年来，A市始终把科技创新摆在全市发展的核心位置，从首个国家实验室入轨运行、综合性国家科学中心获批，到深空探测实验室挂牌运行、量子信息未来产业科技园入列国家首批未来产业科技园建设试点、国际先进技术应用推进中心设立，A市的创新优势从无到有、从有到优。

两年前，A市物质科学研究院的方教授，研究团队取得了一项回收自动化生产线的科研成果，能够很好地应用在新能源汽车锂电池。相比于传统回收工艺，新技术既节能环保，又能提高回收效率，减少成本。如何将这项科研成果尽快推向市场呢？“A市科技成果转化专班的支持，帮助我们跨越了从技术到产品、从实验室到市场的鸿沟。”方教授说。为了让“硬核”科技加快转化为新质生产力，聚焦打通科技成果转化的“最初一公里”，A市成立了5个市级科技成果转化专班，专门开展有组织、体系化的科技成果转化工作，专班工作人员常态化“登门（校门）入室（实验室）”，深度对接市内外高校院所，全力做好科技成果发现、挖掘、策划、转化工作。

远达信息技术有限公司向总经理表示，公司之所以选择落户A市源于他们去年和A市龙腾工业互联网平台的一次合作对接。在龙腾平台的牵线搭桥下，他们被A市的创新优势和良好的产业政策深深打动，并在今年五月份正式入驻。像这样由龙腾工业互联网平台牵手推动优质项目落地、共促科技招商的双赢案例，并非个例。得益于平台的成果转化项目定期推送、产业链供需互促对接机制，A市已累计通过龙腾工业互联网平台获取了4000多个项目源，并已筛选重点项目依次分批进行了对接洽谈。

“产业园区集群是科技、产业和人才的交汇点，是最有希望催生应用新质生产力的地方。”A市高新区相关负责人表示。近年来，A市高新区锚定创新驱动发展战略，全力推进产业园区集群建设，目前已建成健康大数据产业园、生物医药园等园区项目10个。新型产业园区聚集着同一行业或相关产业的企业，有助于企业之间的互助和协同，形成产业链，提高各自的竞争力和创新能力。同时，产业园区能够提供便利的生产、生活、经营环境，企业可以共享园区提供的基础设施和配套服务，大大降低了成本。

6月20日，总部位于A市的晶圆代工企业品和晶合集成开启新股申购，将募集到百亿级资金。这笔资金将用于公司先进工艺研发项目等。相较于传统的提供优质营商环境，以优惠落地政策招引企业的做法，A市政府围绕战略性新兴产业，通过国有投资平台的投资吸引优质项目落地生根。

“去年末，全市科技型企业贷款余额2592亿元，较年初增长近500亿元。”A市地方金融监管局相关负责人透露。针对科技型企业贷款难题，A市构建了政府、银行、担保、征信等多方协调联动、精准高效的科技企业贷款服务体系。为打造优越的创新创业生态体系，高新区连续出台“创九条”、“金九条”等扶持政策，形成了繁荣茂盛的“基金丛林”。目前，园区基金总规模超2500亿元，基金超过200只。

为了吸引更多人才汇聚，A市建设了国际人才城。打造了“外国专家服务之室”，并开办了“企业家大学”，打造“中国声谷·量子中心”名校引才品牌，14年来累计引进国内外高校毕业生10万余人。值得一提的是，去年10月，A市大学科技商学院正式成立，旨在培养复合型科技产业组织人才。它的成立，能够为A市科技创新带来哪些新变化令人遐想无限。

## 材料2

周一早晨，上班途中的小杨收到S市总工会的一条信息，请他参加“职工心声大调查”，并附上了“连心桥”小程序的二维码。小杨打开小程序，看到上面有多种调查问卷和互动功能。他随机点开了一份关于工作环境的问卷，几分钟内就完成了填写。小程序提供了个“吐槽专区”，小杨在这个专区里分享了他对公司食堂伙食的看法。让他意想不到的是，没过几天，公司食堂居然改进许多。S市总工会发起的这次“职工心声大调查”活动，通过“连心桥”小程序收集到了大量意见和建议，有效助推各单位针对反馈的问题迅速展开行动，增强了与职工之间的沟通互动。

作为单位的资深员工，老欧越来越感觉自己跟不上数字时代的步伐了。听说S市总工会组织了智慧培训活动，他赶紧在总工会公众号上注册并登录了线上培训平台，选择了课程模块中的办公软件应用课程，通过视频里的生动讲解和实例分析，他很快就掌握了新技能。老欧通过了平台的在线测试，这让他在工作中增加了自信。“这种依托互联网、大数据的线上培训模式打破了时空限制，为我们搭建成长平台，创造更多发展机会，展示了工会服务职工的新思路和新作为。”老欧在平台的意见反馈区留言。

“工会的工作真是用心了！”全程体验了市总工会线上心理咨询服务的小萨充满感激地说。前段时间，高强度的工作和家庭生活琐事让她感到身心疲惫，压力巨大，通过S市总工会官方网站的心理咨询服务专栏，小萨预约了一位心理咨询师，通过视频连线，在咨询师引导下，小萨进行了系统的情绪管理练习，情绪渐渐变得稳定，对工作和生活的态度也有了积极的变化，几周后，咨询师根据小萨的进展，提供了更有针对性的建议和方法，帮助她更加从容地面对压力。小萨在工作群里分享了自己的这段体验，鼓励有类似困扰的同事也尝试这种服务。

2024年10月的一天，被劳动合同纠纷困扰的小白拨打了12351热线。“之前在单位工会的宣传栏里看到过全国总工会全面建成并运行12351职工维权服务热线的信息，现在遇到事了，也只是抱着试试看的想法拨了这个电话。”小白回忆说，“热线接通后，客服人员耐心听取了我的问题，并迅速帮我联系了S市总工会的法律服务部门。第二天，S市总工会法律援助中心就给我打来了电话，帮我解决了合同纠纷问题。”如今，12351职工维权服务热线已经成了工会和职工的“连心线”，搭起让职工群众“时时、处处、事事”放心的沟通桥梁。

“工会工作的创新总能给人带来惊喜！以前，我们的清凉福利都是线下发放，还得提前去排队，很不方便。现在通过手机就能领取清凉券，不仅省时，还能在附近商店直接用。”环卫工人老辛的满意溢于言表。2024年夏季，S市总工会通过智慧工会平台，推出了“夏季清凉”活动，使环卫工人、快递员、外卖员等户外工作者在炎热天气中及时得到清凉福利，极大地提升了他们的福利体验。

2024年6月16日，S市总工会首批“五星”站点授牌仪式在解放路户外职工爱心接力站举行。祥林区户外劳动者暖心驿站、西庄街道工会职工学堂等通过“百站升级”现场评估，获“五星”站点称号。根据S市总工会的工作要求及区域和产业发展实际，各级工会组织科学布点，扩大服务范围和覆盖面，围绕区域内户外职工爱心接力站、职工法援点、职工学堂等七大类百余个服务站点，开展“星级”站点创建，在产业工人、户外职工集聚的地方打造工会服务阵地，筑起服务职工的温馨港湾。“首批挂牌的‘五星’站点打造了诚意满满的专业化服务空间，通过‘一站一品’式的特色化运营，精准回应劳动者特别是户外劳动者和新就业形态劳动者的工作和生活诉求。”S市总工会职工服务中心陆主任在授牌仪式上说，“S市总工会工作的优化，真正实现了以职工需求推动服务的新格局。”

### 材料3

夜市，管好了就是十里飘香的美食街区，稍有松懈，就可能变成一失万无的安全事故区。为打造“平安夜市”，B市公安局大帆分局联合相关部门成立了大帆夜市综合服务办公室，制定了严格的安全管理规定，组成了一支由公安、城管、市场监管和街道办事处工作人员构成的管理队伍，分组定时进行巡查。

19:00，平安夜市安全巡查第三小组在组长小葛带领下，一行四人从夜市街口开始，展开当天的安全巡查。

19:10，巡查小组发现夜市某摊位只有一瓶灭火器。“每个摊位最少配备两瓶灭火器，摊主必须会使用灭火器。”为了让烧烤摊的“烟火气”更安全，综合服务办公室要求夜市经营场地必须具备消防安全条件，配置消防设施、器材，保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，设置防火标志。巡查小组对摊主进行了消防安全教育，并责令其限期改正。

19:40，巡查小组已经检查了10余户商铺的用电安全情况，并已逐一检查排烟管道是否有破损、食品卫生许可证是否悬挂到位……对存在问题的地方，小葛用手机拍照，上传到了市场管理平台。在市场入口处管理大屏上，各摊点实时安全卫生情况一览无遗。商户的库房装有摄像头，巡查小组可以随时查看库房的食品存放、加工过程和经手人员等情况。

19:50，巡查小组发现烧烤摊主王某存在从业人员健康证过期问题，做了记录登记，并对其批评教育，要求其尽快更换健康证。

20:00，巡查小组发现摊主翟某存在生熟、干湿、鲜活食品未分开储存等问题。为规范夜市食品摊贩经营行为，保障消费者“舌尖上的安全”，依据有关法律法规，此前夜市综合服务办公室已经专门发布了夜市食品安全告诫提示。根据相关规定，巡查小组中来自市场监管局的老张对翟某开具了限期整改通知书。

20:15，巡查小组接到综合服务中心信息平台通知，夜市中段有车辆违规停留，阻塞交通并造成了人流拥挤。巡查小组及时赶到现场进行交通疏导。针对夜市人流大、治安复杂的情况，夜市中心街道设立了大型显示屏，主干道上配备了10余个“云”广播，每个商铺配备口哨，可达到一呼百应、群防群治效果。在客流量大的街道口，发挥警用

无人机高空视野广、监控范围大、视角灵活多变优势，深度融合警务指挥体系，实时联动街边警力，让路面巡控更高效。

20:30，夜市中有两名顾客因抢占座位问题而引发纠纷，并有大量群众围观。巡查小组及时赶到现场后，疏散了围观群众，对当事人进行现场问询，避免了矛盾进一步激化。之后，将其带至夜市综合服务办公室调解室。“大家相互握个手，继续开心吃烧烤，这个事情就让它过去好了。”在调解室内，民警、调解员、律师一起，成功调解了这起纠纷。“警察同志，这里的秤不太准”、“这边的摊位应该是我的，他摆过界了”、“刚在这家店买的东西不太新鲜”……尽管类似的纠纷时有发生，但都能及时得到妥善处置。对于小的纠纷，巡查小组一般现场加以调解，及时化解矛盾；对于较大的纠纷，则将当事人带到调解室专门解决。

20:50，巡查小组发现一名和家长走散的儿童。在及时联系家长后，巡查小组中的社区民警老皮将孩子送到了夜市综合服务办公室。“我们巡查小组每天来回巡逻夜市，维持市场秩序，最多一天走了4万多步，要让夜市平安，可不容易嘞。”老皮感慨地说。

21:00，巡查小组在夜市“平安驿站”进行安全知识宣讲。“这几种常见的新型诈骗，注意防范”、“酒后千万不要开车”、“我们就在附近巡逻，有问题随时找我们”、“不要打架，打输住院，打赢坐牢”。“平安驿站”也是居民和游客经常光顾的地方。防范电信诈骗是“平安驿站”里的重头戏，巡查小组一改过去“单向灌输”的宣传模式，把理财投资习惯、金融知识测试、常用社交软件等都纳入“反诈体检”项目。作为对投资理财有“高期盼”的“金融小白”，俞女士被列入高风险易受损群体。“真没想到，逛夜市还能收获安全防范知识，你们的宣传太接地气了。”又惊又喜的俞女士说道。

夏季，夜市一般到凌晨1点才会“降温”，周末和节假日则会更晚。夜市打烊了，巡查小组却不一定能“打烊”。每晚例行巡查结束后，他们还要完成当天的巡查记录，做好工作交接。小葛笑着说：“希望通过我们的绵薄之力，让前来消费的市民游客安心，也让这些商户放心做生意。”

#### 材料4

无废城市是以新发展理念为引领，通过推动形成绿色发展方式和生活方式，持续推进固体废物源头减量和资源化利用，最大限度减少填埋量，将固体废物环境影响降至最低的城市发展模式。建设“无废工厂”是打造“无废城市”的重要一环。为此，D市在全市选取了20家公司试点建设“无废工厂”，位于市工业园区的西瑞药业是其中之一。近日，D市生态环境局派出指导组对其进行指导。

指导组一行来到西瑞药业生产车间，几乎听不到噪音，也看不到烟雾，更没有肉眼可见的垃圾，眼前的景象，与传统印象中的工厂颇有不同。

“我们的注射剂生产线原来用水量很大，几乎每天都超过800吨，光要处理的污水就有300多吨。”综合管理部王部长说，“如今，生产用水大部分能循环使用，每天用水量节约一半以上。下一步，我们还将加大工艺改造的力度，

争取实现生产用水100%回收利用。”

生产注射剂的另一个重要环节是制瓶工序。车间里，注吹一体机在有条不紊地生产聚丙烯包装。“这个工序跟塑料生产有关，会产生废气。”王部长介绍，“一般来说，普通的制塑车间，要单独进行废气处理，我们现在对生产中的原材料熔化温度进行严格把控，并优化关键生产工艺，大大降低了废气产生量，如果能攻克关键生产工艺的稳定性难题，就能实现制瓶工序不产生废气。”

在集中配制中心，配制好的药液正通过精密管从其他车间流向这里。“药液配制过程中，我们改进了生产工艺，用其他滤料替代了活性炭，减少了废活性炭的产生。”王部长说，“我们还设立了绿色生产管理部门，专门负责危险废物污染防治，并设立以总经理为第一责任人的危险废物污染防治工作小组，确保各项工作有序开展。”

随后，指导组来到危险废物专用贮存仓库，各个仓库外都贴有危险废物黄色警示标志。指导组了解到该仓库实行“双人双锁”管理制度，钥匙由物流部库管员和公司环保专干分别保管。每个仓库门口都贴有国家主管部门监制的标识牌，上面标有企业名称和污染物种类。库房内设有围堰、收集沟，并采取了独立的防漏措施。物流部负责人说：“废活性炭、废药品和废包装物等不同的危险废物在各个仓库中会被分门别类打包，按种类贴标签，放置在不同围堰中。”在指导过程中，指导组发现某个围堰中有两袋危险废物没有贴标签，周围还零星散落了一些废包装物。“这些危险废物昨晚下班前才送到，就临时先放在这里，打算今天再处理。”库管人员解释道。

“我们都是按照公司的危险废物管理制度进行入库、仓储等操作，仓库内设有相应的应急及防护装备，也制定了危险废物管理计划及应急预案制度并备案。”库管人员向指导组介绍，“尽管业务繁忙，我们仍定期进行应急演练，组织员工开展环保相关知识培训，以提高全体员工的安全意识和环保意识。”

仓库门口，指导组看到一本危险废物管理台账，上面记录着危险废物基本信息和产生节点、危险物流向及流向变更记录、利用处置方式等信息。指导人员发现，台账并未按危险废物种类单独成册，且有的危险物流向和利用处置方式还没有填上，指导组还发现电子版没有同步更新，与纸质版台账信息也不完全相符。“因为危险废物送来一般比较零散，我们通常先登记纸质版台账，等收集到一定量后再统一录入电子版。”库管人员说。

这时，回收车开始对仓库中的废料进行回收。“对于工业固体废物的处置，我们委托了专业的处置单位，并核实对方的资质，依法签订书面合同，约定污染防治要求。目前，工业固体废物安全处理率达100%。”王部长说。

中午下班后，指导组来到了公司食堂，看到食堂菜品种类丰富，员工可以自由取餐，有些员工吃完后餐盘里还剩下不少饭菜，最后和牛奶盒、饮料瓶等食品包装一起扔进了垃圾桶。指导组还发现食堂门口设立了“无废工厂”宣传橱窗，走近一看，上面仅张贴了一份关于建设“无废工厂”的文件，没有其他宣传材料，也没有看到宣传橱窗前有人停留，橱窗上的玻璃蒙着灰尘，显然很久没有人打理了。

#### 材料5

C市医疗保障局开设“全天候”办理窗口。7月23日，星期日，位于C市政务服务中心的医疗保障局窗口前排满了办事的群众。“周末也能办业务，真方便！”。一位前来帮朋友办理异地医疗保险业务的市民说。

为了进一步提升群众办事的便利度和获得感，切实解决群众“上班没空办、下班没处办”的痛点、难点问题，“全天候”办理窗口实行全局工作人员轮岗。党员干部带头执行“双休日办公”的做法，最大限度满足市民对医疗保障服务工作的需求。本着不让群众多跑腿的原则，双休日办公期间，对不能现场办理的业务，工作人员会先收取资料、留办事人员联系方式，在正常工作日通过电话沟通方式为市民办理未办结的业务。“在双休日为大家办理业务，我们虽然辛苦，但为群众办好事是我们应尽的责任。”窗口业务员小周说。

“我们准备开一个奶茶店，本来以为流程很复杂，没想到税费服务驿站不仅开到了街道的便民服务中心，还推行一站式办理流程，全程只需十几分钟。”刚办理好业务的C市某奶茶店店主胡女士说。

在持续优化15分钟办税服务圈建设过程中，C市税务部门充分利用社会化资源深化政务融合，与银行、社区、园区、商超等，共建社会化税费服务网点，将便民办税服务进一步延伸至偏远地区和需求集中地区。这里集宣传、咨询、辅导、自助办税等功能于一体，还设有远程虚拟窗口，能运用远程身份核验音视频交互、资料在线传送等技术，实现线上远程协同办税。下一步，我们将重点聚焦办税缴费中的高频事项和纳税人缴费人反映的突出问题，以更大力度、更优举措，让群众感到好办事。

“每到晚上，这段路黑乎乎一片，驾车不开远光灯，根本看不见；但开远光灯，又影响对向行驶车辆。”家住逸云路的李先生向C市雨霞区“办不成事”窗口反映路灯照明问题。今年雨霞区人民政府设立该窗口，聚焦群众急难愁盼问题，为群众排忧解难。这是窗口收到的第一件反映事件，工作人员第一时间回访了解到，原来逸云路的路灯一直未亮，系项目未移交至路灯管理部门，无法开展正常通电管养原因所致。了解情况后，政务服务中心随即督促相关责任单位解决问题，晚上还派干部到现场督查。雨霞区住建环保局、雨霞区城建集团等相关负责同志高度重视，即知即办，组织人员加班加点处理。三天后，逸云路32盏路灯全部亮起。“本来是抱着试一试的心态，没想到三天就解决问题了。”李先生赞叹。

如今，雨霞区正推动“无政策障碍”问题加快办理，群众在线办理业务中，不光“有人管”“能解决”“不白跑”，还实现了事事有着落、件件有回音。设立“办不成事”窗口，既是帮群众解决疑难问题，也是倒逼干部担当作为、解决实际问题。雨霞区政务服务中心王主任坦言，设立“办不成事”窗口只是一个抓手，根本目的是要把群众的事办好。

## 作答要求

### 第一题

请根据“给定资料1”，概括A市积极促进高科技企业和新兴产业发展的主要做法。（10分）

要求：全面、准确、有条理，不超过250字。

### 第二题

“给定资料2”中提到“S市总工会工作的优化，真正实现了以职工需求推动服务的新格局”，请说明S市总工会是如何实现这种新格局的。（15分）

要求：理解准确，内容全面，逻辑清晰。不超过250字。

### 第三题

为使夜市管理工作更加规范，B市大帆夜市综合服务办公室计划编写一份“平安夜市安全巡查工作指南”，供工作人员使用。根据“给定资料3”，请你草拟该指南中的工作事项及其相应工作内容。（20分）

要求：

- （1）紧扣资料，内容全面；
- （2）工作事项明确，工作内容具体；
- （3）层次分明，条目清晰，语言简洁；
- （4）不超过500字。

### 第四题

“给定资料4”中的指导组完成现场指导后，拟向西瑞药业负责人当面谈话反馈。请你根据“给定资料4”，拟写一份谈话内容提纲。（20分）

要求：

- （1）成效和问题梳理全面、准确；
- （2）所提改进建议具体明确，切实可行；
- （3）语言简明，条理清晰；
- （4）不超过450字。

### 第五题

请你对“给定资料5”中提到的“为群众办好事”“让群众感到好办事”“把群众的事办好”进行深入系统的思考，联系实际，自拟题目，写一篇文章。（35分）

要求：

- （1）观点明确，见解深刻，内容充实；
- （2）参考给定资料，但不拘泥于给定资料；
- （3）思想清晰、语言流畅；
- （4）1000-1200字。

## 2025 年国家公考《申论》题（行政执法）参考答案

参考答案：

### 问题一

参考答案：

A 市始终以科技创新为核心，从无到有、从有到优建立创新优势。

1.促成科技成果转化。成立专班，深度对接高校院所，做好成果发现、挖掘、策划、转化工作。

2.搭建工业互联网平台。建立项目定期推送、供需互促对接机制，推动优质项目落地、共促科技招商。

3.打造产业园区集群。实现同行业、同产业企业互助协同；完善基础设施、配套服务，降低企业成本。

4.提供资金支持。国有平台投资新兴产业；构建科技企业贷款服务体系；出台基金扶持政策。

5.吸引培养人才。建设国际人才城，引进国内外高校毕业生；成立科技商学院，培养复合型人才。

### 问题二

参考答案：

1.开展职工心声大调查活动。通过小程序收集意见建议，助推问题快速解决，增强沟通互动。

2.组织智慧培训。搭建线上培训平台，帮助职工掌握数字时代新技能，增强自信。

3.提供线上心理咨询服务。开辟网站专栏，心理咨询师视频连线指导，提供针对性建议方法。

4.接入职工维权热线。听取职工反馈，迅速联系法律服务部门处理，尽快解决劳动纠纷。

5.推出夏季清凉活动。户外工作者可通过智慧工会平台，用手机领取清凉券，就近使用，方便快捷。

6.开展星级站点创建。打造专业化服务空间，特色化运营，精准回应劳动者工作和生活诉求。

### 问题三

参考答案：

事项一：19 点开始，对各商铺、摊位逐一进行消防卫生巡查。工作内容：1.检查消防安全情况。包括消防设施器材、防火标志、疏散通道、安全出口、消防通道、用电安全等。2.检查食品安全卫生情况。查看食品存放、加工过程和经手人员等情况，检查食品卫生许可证、从业人员健康证。3.现场处理。发现问题及时登记记录、手机拍照、上传平台，并对摊主进行批评教育，责令限期改正。

事项二：消防卫生巡查结束后直至夜市打烊前，来回巡逻，维持夜市秩序。工作内容：1.维护交通秩序。在人流大的街口，利用警用无人机进行路面巡航；关注信息平台通知，出

现交通拥堵问题时，及时赶赴现场疏导。2.加强治安防控。遇到矛盾纠纷及时赶赴现场，疏散围观群众，小纠纷现场调解，较大纠纷将当事人带到调解室解决；遇到人员走散，送至夜市综合服务办公室，及时联系家属。

事项三：21 点开始，在“平安驿站”进行安全知识宣讲。工作内容：宣讲常规安全知识；宣讲电信诈骗防范知识，开展“反诈体检”，测试理财投资习惯、金融知识、常用社交软件等信息，重点提醒高风险易受损群体。

事项四：夜市打烊后，进行巡查工作收尾。工作内容：根据当天工作情况，完成巡查记录，做好交接工作。

#### 问题四

##### 参考答案：

#### 关于指导西瑞药业建设“无废工厂”的谈话提纲

一、成效：1.生产环节废弃物减少。生产工艺改进，设立管理部门，减少污水、废气、废活性炭产生，车间环境良好。2.危废贮存管理规范。仓库外警示标志、标识牌齐全；库内设备设施完善，分类存放；管理制度、应急预案完善；建立台账，记录信息。3.危废全部安全化处理。委托具备资质的专业处置单位，按要求防治。4.员工安全环保意识提升。定期应急演练，开展培训，确保效果。

二、问题：1.危废贮存管理有漏洞。部分废物未贴标签、未分类打包；台账未按种类分册，信息填写不全，电子版更新不及时，与纸质版有出入。2.环保宣传不到位。食堂存在餐食浪费情况，垃圾未分类；宣传橱窗疏于维护，宣传材料单一，长时间不更新。

三、建议：1.强化危废贮存管理。规定入库必打包、分类贴签，台账按种类单独成册，完整填写，电子版实时更新，定期核查，对违反规定者严肃处理。2.加大环保宣传力度。定期维护宣传橱窗，丰富宣传材料，除生产安全、环保宣传外，强化节约粮食、垃圾分类等知识的传播。

#### 问题五

##### 参考答案：

#### 随时随处办好事，高效精准解民忧

习近平总书记强调：“人民对美好生活的向往，就是我们的奋斗目标。”新时代的征程上，政务服务作为连接政府与民众的桥梁，是衡量政府治理效能的重要标尺，其质量与效率直接关系到人民群众的幸福感和获得感。因此，政务服务必须要“以民为本”，既要“为群众办好事”，又要“让群众感到好办事”，更要“把群众的事办好”。

政务服务要“为群众办好事”——要实现业务“随时办”，最大限度满足群众对服务工作的需求，提升办事的便利度和获得感。在快节奏的现代生活中，群众对于政务服务的需求日益多元化、即时化，“上班没空办、下班没处办”成为了一大痛点。为此，政务服务应打破传统的时间限制，推行“全天候”服务模式，确保群众在任何时间都能得到及时有效的服务。例如，杭州市推出的“24 小时不打烊”自助服务大厅，通过智能化设备实现了政务服务的全天候办理，无论是查询社保信息、打印证明文件，还是办理公积金提取等业务，都能随时随地进行，

极大地提升了办事的便利度。这种“随时办”的服务模式，满足了群众多样化的需求，增添了治理的“温度”，让政务服务更加贴心、暖心。

政务服务要“让群众感到好办事”——要实现业务“随处办”，同时简化办事流程，聚焦高频、突出问题，让办事更方便快捷。除了时间上的便利，空间上的可达性也是提升政务服务质量的关键。深圳市宝安区推出的“社区政务小屋”便是成功案例之一。这些小屋遍布社区，提供包括工商注册、税务咨询等在内的上百项业务办理，居民只需步行几分钟即可到达最近的政务小屋，享受“一站式”服务。同时，政府还不断优化办事流程，通过“互联网+政务服务”平台，实现数据共享、在线预审等功能，大大缩短了办事时间。特别是对于高频事项，如企业营业执照办理、不动产登记等，通过流程再造和技术创新，实现“最多跑一次”甚至“一次都不用跑”，真正让群众感受到办事的便捷与高效。

政务服务要“把群众的事办好”——要聚焦群众急难愁盼问题，保证事事有着落、件件有回应，以最快速度为群众排忧解难。群众的事无小事，每一件都关乎民生福祉。要真正“把群众的事办好”，就必须倾听民声，解决民困。如北京市设立的“接诉即办”机制，通过 12345 市民热线，及时接收并处理群众反映的问题，无论是邻里纠纷、环境整治，还是公共设施损坏，都能得到快速响应和有效解决。这一机制不仅建立了问题处理的闭环，更重要的是，它传递了一个强烈的信号：政府始终与人民站在一起，群众的每一个诉求都会被认真对待。通过机制的优化创新，政府能够精准对接群众需求，及时解决群众最关心、最直接、最现实的问题，赢得了群众的广泛好评。

政务服务之路，无止境亦无终点。唯有不忘初心，砥砺前行，方能不负人民重托，让政务服务之光温暖每一寸土地，照亮每一张笑脸，共绘新时代幸福画卷。