

2023 年公务员多省联考《申论》真题（山西县乡卷）（网友回忆版）

一、注意事项

1. 本试题由“给定资料”和“作答要求”两部分构成。考试时限为 150 分钟。总分 100 分。
2. 请在题本、答题卡、草稿纸指定位置上用黑色字迹的钢笔或签字笔填写自己的姓名和准考证号，并在答题卡上用 2B 铅笔将准考证号对应的数字涂黑。
3. 请用黑色字迹的钢笔或签字笔在答题卡指定的答题区域内作答，超出答题区域的作答无效。
4. 所有题目一律使用现行规范汉语言文字作答，未按要求作答的不得分。
5. 监考人员宣布考试开始后，考生方可答题。监考人员宣布考试结束时，考生应立即停止作答，将题本、答题卡和草稿纸都翻过来留在桌上，待监考人员确认数量无误、允许离开后，方可离开考场。

严禁折叠答题卡！

二、给定材料

材料 1

打开手机，就可看到学校食堂里每道菜的制作过程；进入商超菜场，扫二维码，便能知道这个菜的“前世今生”……

秋高气爽，又到开学季。开学第一天，校外配餐车准时来到 T 市梧桐小学。十几分钟后，各班班主任开始接收配餐。在配餐前，班主任们第一时间把餐盒上的二维码发到班级家长微信群里。“以前，我想知道孩子在学校吃什么，还要到现场去看，很不方便。”学生家长赵女士向我们展示了她的手机页面，“现在，只要扫这个二维码，孩子每天的食谱、实拍照片、菜品来源、检测报告、制作过程、营养分析等信息，一目了然。”

袁女士的孩子所在的学校有自己的食堂，孩子每天中午都在学校食堂用餐。每天上午 11 时，打开手机里的“食安 T 市”App，看一会儿孩子学校的后厨监控视频，已成为了袁女士的一个习惯。“通过手机就能看见学校食堂厨师制作食物的全过程，如果对后厨工作情况有不满意的地方，点击‘联系商家’选项后，可以直接和学校食堂负责人联系。”袁女士所关注的孩子“舌尖上的安全”问题，在手机屏幕上找到了答案。“孩子学校的厨房很干净，工作人员操作也比较规范，清洗消毒都比较到位，这样的后厨让家长吃了定心丸，再也不用担心孩子的饮食安全了。”袁女士满意地说。

走进 T 市食品安全智慧监管平台云中心，T 市市场监管局的工作人员正坐在操作台前监控各项数据。目前，全市公立学校、医院、酒店、集体用餐配送单位、中央厨房等共 655 家重点单位都已将后厨情况以视频方式实时接入平台。我们看到，在平台“雪亮厨房”模块的视频监控区域，每隔 3 分钟就会自动切换，多角度显示各个餐饮单位的后厨、操作间和仓库等场所的实时情况。“安装在餐饮单位后厨的高清摄像头，就像在后厨安插了一双眼睛。执法人员可以通过平台在线监控厨房情况，远程自动识别餐饮单位的违规行为并抓拍、记录和预警，一旦发现即可告知餐饮单位负责人，督促其整改，无形中使餐饮经营人员不敢违规。”T 市市场监管局餐饮处相关负责人介绍说，“系统还会在一定时间后启动第二次巡查，如果发现餐饮企业仍未整改到位，对于一般的违规行为会自动下达《责令整改通知书》和《处罚决定通知书》。在这个过程中，系统还会同步将相关信息发送至执法人员的移动执法端，便于执法人员在线督促餐饮单位整改，并在后期开展线上巡查和提交处理意见，非常便捷和高效。”

在 T 市经开区民乐农贸市场，市民林女士正精心准备中午的食材。“品牌宜且鲜，保质期 3 天，产地经开区，进货日期：2022 年 9 月 5 日……”在冷鲜肉食品区，林女士习惯性地拿出手机，扫描二维码后，猪肉的产地、保质期、进货日期以及证照情况、所属企业员工人数、监管机构负责人和电话等信息一览无余。林女士用手机所扫的码，就是 T 市市场监管局通过食品安全智慧监管平台食品安全溯源系统形成的“食品追溯码”，通过这个码，市民可全程查询食品和食用农产品的各种信息，包括一只鸡什么时候从哪里来，又流向了哪里，商户是否正当经营，出了问题该找谁解决等。

T 市是食品流通大市，食品产业异常庞杂，数量多、体量大、监管难是当地食品和食用农产品市场的一大特点。“尤其是批发市场，交易大多在凌晨，很难做到每笔交易都及时记录并出具票据；农产品大多是

从田间地头收购，没有建立完整标识信息，难以追根溯源；一些流动商户今天来明天走，想找人都找不到。”T市市场监管局流通处叶处长表示，“过去，我们习惯于用人海战术，开展拉网式、地毯式检查，面对成千上万种食品，这种救火式的被动应急，犹如大海捞针，成本高、成效差。而现在，从人防到技防，我们依托食品安全智慧监管平台，情况得到了彻底的改变。”而此时，T市市场监管局组织的检查组，也正在对该农贸市场进行实地检查。检查组成员用手机扫描食品追溯码，随机检查商品的进销货台账等信息，并现场通过“食安T市”App和T市行政执法信息平台录入检查情况。

“我们使用的食品安全溯源系统，整合了各部门、各环节的信息资源，实现批发市场等各类主体的自建系统与监管系统的互联互通，不仅覆盖了全市农批农贸市场，还扩展到了商超便利店等，保证了市场销售的蔬菜、水果、鲜肉都能实现一码全程追溯，让每一件食品有了精准的‘GPS定位’，真正实现了从农田到餐桌的全链条监管”，叶处长介绍说，“如今在T市，食品追溯码随处可见，买菜扫码也逐渐成了大家的习惯，一码看清，餐餐放心。”

四方食事，不过一碗人间烟火；创新前行，皆为保护百姓“食安”。

材料2

近年来，G区以街道社区党组织为核心，创新建立“社区吹哨、党员报到”工作机制，要求全区机关和国有企事业单位在职党员及其他有履职能力的党员，主动到本人居住地社区报到登记，做到“社区一吹哨、党员马上到；居民有点单、党员立接单”。以下是上级有关部门就这项工作调研座谈时，部分干部群众的发言摘要：

区委组织部有关负责人：我们把“报到党员”管理服务和社区党组织体系有机融合起来，以“社区——小区——楼栋”为主线，将在职党员统筹安排到社区网格中，从中推选网格党组织第一书记、兼职委员等，要求每位党员每年至少参加1次社区党组织生活、与社区干部进行1次座谈、开展1次社区调研、认领1个“微心愿”、当1天社区志愿者、结对1户困难群众。按照我们区现有在职党员数量估算，能为我们区每个社区增加近40倍的工作力量。

某社区工作人员：我们社区存在不少疑难事，以往靠社区一己之力是难以解决的。现在这个快速响应机制，真是给我们帮了大忙。大部分党员本身就住在社区，他们对社区情况更熟悉，在自己家门口就能服务，我们社区工作开展也就更精准，管理起来也就更顺畅了。现在，很多机关企事业单位党组织都是主动找我们社区结对互动，对我们社区工作人员来说，真是雪中送炭。

市直机关党工委某部门负责人：我们市直各单位在职党员纷纷响应区里的号召，回到自己居住地社区报到。因为党员熟悉自己居住的社区，关心自己社区的发展，有利于树立“主人翁”意识，同时方便参与社区网格党建工作，也便于参选社区议事代表、小区业委会成员、楼栋长等，很有积极意义。

在职党员代表、某小区业委会成员：我居住的小区一直是一个无物业管理小区，长期面临垃圾清运不及时、车辆乱停乱放等难题。“社区吹哨、党员报到”工作部署后，我第一时间到社区报到，与社区干部一道挨家挨户上门走访，收集居民意见，带头帮忙搞卫生，推动小区成立了业委会，收到了很好的效果。现在，我们报到的党员常态化融入到社区，在服务群众的过程中，大家互相走动多了，邻里关系也更融洽了。

市大数据公司某项目负责人：受G区委托，我们开发了“吹哨报到”微信小程序，搭建“居民点单、社区下单、党员接单”平台，提供线上实名注册、地理位置签到、服务“云记录”、满意度评价、报到排行榜、信息数据汇总等功能模块。无论是社区还是居民个人，只要有需求，都可以24小时线上“点单”“下单”，提出困难诉求、发布服务需求。党员可根据自己的专长或兴趣勾选服务类型，大数据匹配后会推送给党员，实现了群众的需求端和党员的能力端精准衔接。此外，各级党组织也可随时调阅系统自动生成的统计报表等，查看所属党员的服务情况。

某社区居民王奶奶：对于我一个老太太来说，社区替我们“吹哨”，真是一场及时雨啊。前几天，我6岁的小孙子晚上8点突然从楼梯上摔下来，那天他爸妈都出差，小孙子疼得哇哇大哭。情急之下，我向社区求救，社区工作人员立刻帮我在平台上“吹哨”“下单”，才5分钟时间，市人民医院骨科的赵医生就

“接单”了，他刚下班，就住在我们小区。经过赵医生的专业检查，我孙子就是软组织损伤，没有骨折或脱臼，我这颗悬着的心一下子就落下了，现在我也学会自己“下单”了，太方便了。

区委党建办负责人：我们最近组织了一次网络调查，13617名党员群众对我们“社区吹哨、党员报到”这项工作投出满意票，占参与调查人数的96.5%，还有不少群众主动出谋划策，对一些具体管理服务细节提出了好建议。这说明，大部分老百姓认为我们这个“哨”吹得好！既然群众对我们这么肯定，我们应该要做得更好才行，那种“走一圈、晃两下、纸上留点痕、网上晒个照”形式主义的报到，我们是坚决杜绝的，每个党员任务指标、接单完成情况、满意度评价等都是备案的，这项工作要“久久为功”。

区委副书记：社区“吹哨”，既要吹得“准”，还要吹得“响”、吹得“久”。下一步，我们也将把党员到社区报到情况作为党员评先评优等方面的一项重要指标和培养考察预备党员的一项参考内容，对单位、个人建立考核激励、督查落实等工作机制。我们只有真正把吹哨的权力赋予社区，才能把资源和力量下沉到社区一线，既解决了社区工作人员不足的问题，又增强了社区党组织的组织力，大家凝心聚力，才能一起为老百姓办好事。

材料3

近日，为优化文旅产业布局，促进乡村旅游升级发展，集江县宽石镇召开了一场关于乡村旅游规划调整升级的座谈会，听取各方的意见建议。以下是座谈会的主要发言记录：

集江县发展和改革局陈副局长：乡村旅游的落脚点应该是乡村，游客去农村主要还是想要体验乡村特色和风情。开展乡村旅游规划，千万不能摒弃乡村的质朴与自然，不能按照城市规划的思路去规划设计，把农村建得跟城市一样。规划还是要着眼于“游客为什么来、什么游客来、游客怎么来、游客来了干什么、怎样让游客介绍人来”这几个问题。解决好这些问题，乡村旅游才可能发展起来。

村民老赵：镇里要在我们村搞旅游项目，都不听听我们的想法，我感觉跟我们也并没有太大关系，虽然这几年村里整洁了一些，生活也便利了一些，但外面的人来旅游，我们也做不了什么，没有实际的收益。我觉得让村民们能赚到钱才实在，否则我还是愿意去城里打工，我们村的好多人跟我的想法一样。

石茂村村委会刘主任：我们规划得再好，可有些村民就是不太配合，还是喜欢把鸡鸭养得到处都是，卫生也没处理干净，垃圾随处乱倒，有的村民养的狗还追着人家到处跑，外面的人来了自然不会高兴，不告你就算不错了。

灰石村驻村第一书记张某：我感觉，我们镇乡村旅游的主题内容同质化比较严重，比如花海，除了规模不一样，其他大抵相同；农家乐，就是简单的餐饮，加上棋牌、钓鱼，就没有其他内容了；采摘、观光活动的体验感也是千篇一律，体现不了我们这个地方的特色农业和文化。旅游产业的核心竞争力不足，历史文化深度挖掘不够，乡村核心的魂、自身的特色、差异化竞争等方面鲜有挖掘。

江流村村委会李主任：我们村经过调研了解、征求意见，筹划建设“造田公社”景观，计划以农业种植为基础，将农田开发成可观、可玩、可学的各类创意场景，这个还是比较有特色的。可是，规划前期就需要不少资金投入，单纯从村里去开支，肯定是不够的，还是希望县里多支持。另外，最好有懂行的人来帮我们做一些旅游开发管理的事情。

市规划设计院潘工程师：乡村旅游规划设计要融入当地县镇、服务于村庄，处理好传统村落、基本农田保护与开发的关系，避免大拆大建、无效投入，所以规划就非常重要。如果规划和周遭环境产生对抗、格格不入，不能很好地尊重村民意愿，这样的规划哪怕自身再优秀，也不是好作品，这都需要专业的规划人才深入乡村实地去感受、体验，寻找最佳的解决方案。

村民老牛：村里说我家的老宅比较有特色，要保护修缮起来，政府会出一部分钱，但我们对这一块的政策不太了解，手续怎么办都不知道，村里也没什么人说得清楚，都是传来传去，走了不少弯路，也没有彻底解决问题，能不能有专门的人来指导我们怎么做。

集江县文化体育和旅游局钱副局长：这几年，乡村旅游遍地开花、如火如荼，大家都想分一杯羹，但规划要对建设以后的事情有个统筹考虑。有的地方往往注重硬环境建设，却忽视软环境治理，管理跟不上，配套服务也不行，个别还发生过安全事故，谁敢再去啊；有的地方基础设施和配套服务都完善了，但游客

量却没有增加，收益也不可观，主要是没有对受众人群、出游目的、消费能力等进行系统分析，宣传推介就更加无从说起了。

宽石镇李镇长：乡村旅游规划不能各自为政，要以“一盘棋”思想抓好统筹，根据各村实际情况制定规划，再把散落的珍珠串成项链，形成我们镇的特色旅游项目。这样，游客到了我们镇，就可以根据实际需要订制项目，比如红色旅游、文化旅游、生态旅游等，既可以一揽子游下来，也可以分类订制游。

材料 4

S 区职业培训学校的老师，有一套科学的育儿方法。来到这所学校，授课老师正在给学员讲授专业知识，讲台上摆放着仿真娃娃、被单和小孩衣服等。只见老师一边讲解，一边用仿真娃娃进行操作，学员们正听得津津有味。

如今已经走上工作岗位的刘大姐就是在这里学习的，她说：“我是 2022 年第一期结业的学员，以前因为要照顾家庭，一直没有找到合适的工作。”近年来，家政行业逐渐兴起，刘大姐便报名参加了 S 区禾熙家政服务公司的岗前培训，现已成长为一名拥有多项技能的专业家政服务人员。“在外面学需要花不少钱，这里不仅可以免费学，而且公司还提供就业机会。在学校培训后，我取得了月嫂证、育婴员证，现在我掌握了技能，不仅可以为雇主带去更好的服务，而且实现了就业，有了收入，我的生活也更好了。”刘大姐笑着说。

其实，刘大姐口中的“免费学”得益于 S 区提供的职业技能培训补贴政策，课程本身并不免费。为推动家政服务业专业化发展，S 区将家政服务相关职业人员和灵活就业人员纳入补贴性职业技能培训范围，并按职业工种给予相应培训补贴，推动从业人员的职业道德、服务技能、从业安全、沟通技巧等整体素质提升。

禾熙公司是 S 区“暖心家政”行动的参与企业之一。禾熙公司田总经理介绍，今年以来，禾熙公司得到区里的政策支持，已经组织 300 多名家政服务员参加了培训，家政人员的服务标准进一步规范。

“我从事家政行业快 7 年，当初是因为生活所迫，谈起自己的工作都有点不好意思，总感觉低人一等。这两年，区里创造机会让我们参加提升培训，还举办职业技能竞赛。只要技术过硬、服务好，拿到好名次，一点问题也没有，区里还宣传报道，很有面子。”禾熙公司金牌月嫂张姐说。

前不久，张姐成为禾熙公司的一名正式员工。这得益于 S 区大力引导本地中介制企业向员工制企业发展。“以往的家政公司以中介模式为主，容易导致服务马虎、‘跑路’等现象发生。因此我们通过减税降费、保险返还等政策，积极推动家政企业采用员工制，员工制企业在制定企业服务标准、品牌塑造、服务管理、人员培训等方面更有优势，能提供更好的服务，今年全区共新增员工制家政企业 10 家。”S 区商务局葛局长说。

“这两年，区里是真下了决心要发展家政服务业，不仅大力宣传家政行业各项政策措施，拓展人力资源供给，激发市场需求活力和企业人员干事动力，还给我们提了新目标，希望我们创新开展‘分时段服务’等模式，把家政事业做专、做特、做新。虽然压力是有的，但是给我们做大做强创造了不少机会。现在我们的生意都做到外地去了。”田总经理感慨地说。

为了做细做实“暖心家政”行动，2022 年初，S 区商务局指导成立了 S 区家政服务协会。协会成立当天，葛局长到场致辞，希望协会发挥连接政企的纽带作用。认真落实政策，促进行业有序良性发展。“成立协会对加强行业管理，提升规范服务有好处。协会将加强行业管理和行业自律，为会员企业提供高效优质服务。我们还要加快建设信息网络平台，培养更多的家政人才。”S 区家政服务协会董会长说，协会自成立以来，在区商务局的指导下，积极向会员企业宣传“诚信经营”理念，宣传推广优秀家政企业、家政人员的典型事例，进一步提升行业的社会满意度和从业人员的职业荣誉感。

“我生大宝时，快到预产期了，还没有找到专业的本地月嫂。最后没有办法，从隔壁市请来了一个月嫂，但是沟通起来不方便。到了 2022 年生二宝，社区就早早帮我们联系了家政公司，视频面试了几回，最终选择了现在这位月嫂。她很不错，我们很满意。”二胎宝妈李女士说。

“我们联合家政企业积极探索‘家政+’服务模式，引导家政服务下沉社区，进入社区网络，以‘家政+物业’的模式，联合物业公司开展家政服务，扩大市场规模，便民化构建家政大市场。”葛局长介绍。

据了解，S区注册家政企业共有174家，从业人员2402人。为扩大家政服务覆盖面，S区商务局创新试点，力推家政商超进社区、入小区。在3个街道选出6个示范社区，打造家政便民服务站。各站点则建立了商务局工作人员分包体系。所有服务由家政公司征集10家企业分别将服务项目、服务价位统一上墙公示，精心打造了明码标价、可供居民选择的家政超市。为提升服务质量，S区商务局还组织家政企业进社区看望孤寡老人、留守儿童、老弱病残群体，并开展知识讲座、服务项目免费体验等活动。

“目前，我们正在组织开发‘我要家政’小程序，让人们可以通过小程序及时找到满意的家政服务。下一步，我们还将推行亮码（牌）服务，由企业组织家政服务人员在信用信息平台登记基本信息，实现‘家政人员上岗上门亮码（牌）、客户扫码评价’，全流程闭环管理。”葛局长进一步介绍道。

三、作答要求

一、

根据“给定资料1”，请你谈谈T市为守护市民“舌尖上的安全”采取了哪些信息化手段。（15分）

要求：全面、准确、有条理，不超过250字。

二、

“给定资料2”中画线部分提到，“社区‘吹哨’，既要吹得‘准’，还要吹得‘响’、吹得‘久’。”请你谈谈对这句话的理解。（20分）

要求：全面准确，条理清晰，分析透彻，不超过350字。

三、

根据“给定资料3”，请你梳理当前宽石镇乡村旅游中存在的问题，并提出相应的改进建议。（30分）

要求：

- （1）问题梳理全面、准确、有条理；
- （2）所提建议与问题相对应，切实可行；
- （3）不超过400字。

四、

假定你是S区商务局工作人员，请根据“给定资料4”，以“政在行动”为题目，在市《质量服务报》上撰写一篇宣传报道稿。（35分）

要求：

- （1）紧扣资料，内容全面；
- （2）条理清晰，语言流畅；
- （3）总字数800-1000字。

2023 年公务员多省联考《申论》真题（山西县乡卷）（网友回忆版）（解析）

【试题一】参考答案

1. 完善学校食堂线上监督。将餐盒二维码发到家长微信群，公开餐品信息；利用食安 T 市 App，开放后厨监控视频，家长线上监督，提供投诉渠道。
2. 开展重点单位餐饮在线监管。设立智慧监管平台云中心，后厨视频实时接入；执法人员在线监控，远程识别抓拍记录预警违规行为，督促整改；系统定时二次巡查，自动下达整改、处罚通知书，同步向移动执法端发送信息。
3. 设置食品安全溯源系统。生成追溯码，食品信息全程查询；检查组随机扫描检查商品信息，通过 App 和行政执法信息平台现场录入；整合各方资源，实现自建、监管系统互联互通的全链条监管。

【试题二】参考答案

这句话指以街道社区党组织为核心，要求党员到本社区报到登记，协助社区治理。

1. 社区“吹哨”吹得“准”，是指精准选人、精准服务。将党员安排到本社区网格，推选网格干部，明确任务指标，提供服务，增加社区力量，协助社区工作与管理；开发微信小程序，搭建线上平台，提供多种功能模块，开通 24 小时服务，实现群众需求和党员能力精准衔接。
2. 社区“吹哨”吹得“响”，是指要保障服务效果。要树立主人翁意识，主动化、常态化参与社区工作，了解群众需求，解决社区管理难题，服务群众；接受群众意见，调整服务管理的细节。
3. 社区“吹哨”吹得“久”，是指加强党员服务监管。随时调阅统计报表，查看服务情况，杜绝形式主义；将报到服务情况作为党员评优指标和预备党员考察内容，对单位、个人建立考核激励、督查落实工作机制。

【试题三】参考答案

1. 问题：项目脱离群众。不听取群众意见，群众无法从项目中获得收益。建议：项目规划要广泛调查、吸纳群众意见，让群众深度参与旅游产业、项目。
2. 问题：群众配合度低。散养禽畜，乱倒垃圾，村里卫生环境差。建议：制定村规民约，对禽畜养殖、垃圾处理等问题作出明确规范，并配套奖惩措施。
3. 问题：同质化严重。缺少地方特色，核心竞争力不足，历史文化深度挖掘不够。建议：开发创意场景，并充分挖掘地方特色、文化，体现不同村落的差异。
4. 问题：缺少资源。村子无力负担全部支出，缺少专业开发管理人才。建议：申请县级财政补贴，引入社会资本，引进专业旅游规划开发管理人才。
5. 问题：宣传不到位。群众不了解修缮保护政策和手续办理流程。建议：通过进村入户、村广播等方式广泛宣传政策，安排专人指导手续办理。

【试题四】参考答案

政在行动

近年来，家政行业逐渐兴起。我区注册家政企业共有 174 家，从业人员 2402 人。我们联合企业，推动了“暖心家政”行动。

我区家政服务公司培养了多技能专业家政服务人员。免费提供岗前培训，为学员讲授专业知识；提供就业机会，让学员在取得资质证书后为雇主更好服务，从而实现就业，增加收入，改善生活。

我区还向家政企业提供职业技能培训补贴政策。将相关职业人员和灵活就业人员纳入补贴性职业技能培训范围，并按工种给予补贴，推动从业人员职业道德、服务技能、从业安全、沟通技巧等整体素质提升；组织提升培训，举办职业技能竞赛，加强宣传报道，提升从业人员自豪感。

我区大力引导中介制企业向员工制企业发展。通过减税降费、保险返还等政策，积极推动家政企业采用员工制；让企业发挥制定标准、品牌塑造、服务管理、人员培训等方面的优势，提供更好服务。

我区还下决心大力发展家政服务行业。宣传家政行业政策措施，拓展人力资源供给，激发市场活力和人员干事动力；鼓励企业创新“分时段服务”等模式，把家政事业做专、做特、做新，拓展外地业务。

我区商务局指导成立家政服务协会。发挥连接政企作用，落实政策，促进行业有序良性发展；加强行业管理和自律，为会员企业提供高效优质服务；加快建设信息网络平台，培养更多家政人才；向会员企业宣传“诚信经营”理念，宣传优秀家政企业、人员典型事例，进一步提升行业社会满意度和从业人员职业荣誉感。

我区还引导家政服务下沉社区，进入社区网络。以“家政+物业”服务模式，联合物业公司开展家政服务，扩大市场规模，便民化构建家政大市场；力推家政商超进社区、入小区，选出示范社区，打造家政便民服务站，各站点建立商务局工作人员分包体系；家政公司征集企业分别将服务项目、价位统一上墙公示，打造明码标价、可供选择的家政超市；商务局还组织进社区看望孤寡老人、留守儿童、老弱病残群体，开展知识讲座、服务项目免费体验等活动。

我区正开发“我要家政”小程序，此后还将推行亮码（牌）服务，由企业组织服务人员在信用信息平台登记，实现“家政人员上岗上门亮码（牌）、客户扫码评价”，全流程闭环管理。为群众提供更好服务，我们一直在路上！