

2018 年黑龙江公务员考试申论真题及答案（公检法）

一、注意事项

1. 本题本由给定资料和作答要求两部分构成。考试时限为 180 分钟。其中，阅读给定资料参考时限为 50 分钟，作答参考时限为 130 分钟。满分为 100 分。
2. 请用黑色字迹的钢笔或签字笔在题本、答题卡指定位置上填写自己的姓名、准考证号，并用 2B 铅笔在答题卡上填涂准考证号对应的数字栏。
3. 请用黑色字迹的钢笔或签字笔在答题卡指定区域内作答，超出答题区域的作答无效！
4. 待监考人员宣布考试开始后，你才可以开始答题。
5. 所有题目一律使用现代汉语作答，未按要求作答的，不得分。
6. 当监考人员宣布考试结束时，考生应立即停止作答，并将题本、答题卡和草稿纸都翻过来放在桌上。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！

一、给定资料

材料一

政府绩效考核是指运用科学的方法和标准对政府部门及其工作人员完成工作的数量、质量、效率及行为模式等方面进行综合评价的管理手段和过程，通俗地说就是“评官评政”。其目的在于通过掌握政府部门的绩效，建立与绩效挂钩的激励机制，提高政府部门及其工作人员的积极性、主动性、创造性，促进其潜能的最大发挥，实现组织与个人的共同成长，最终通过绩效考核促使政府部门提供让群众满意的公共服务。

在过去的 30 多年中，我国一直以 GDP 为主要内容对地方经济发展和领导干部政绩进行考核，取得了较好的政果，但也带来了不少问题，如一些地区以牺牲资源和环境为代价一味地追求 GDP 增长等。这种单纯以 GDP 作为地方经济发展和领导干部考核指标的评价体系越来越受到社会的诟病。

近年来，G 市积极实行乡镇分类考核，让发展的指挥棒不再只唯 GDP，而是注重地域特色，并凭借创建“科学定位、分类考核”机制荣获了“2017 年度中国政府创新最佳实践奖”。这种差异化的考核体系，强烈地透露出当地科学发展的精神，推动全市经济社会呈现出强劲发展态势。去年，G 市完成财政收入 35.02 亿元，同比增长 15.3%，连续两年荣获全省科学发展综合考核评价先进县（市）。在全国县域经济竞争力排名 130 位，发展潜力排名 79 位，两项排名均列全省第二。

新出台的乡镇分类考核办法，引导乡镇错位发展、分类发展。根据各地经济实力、资源禀赋、功能定位等，按照工业、农业、现代服务业、城市建设和综合发展等工作重点，将全市各乡镇划分成 5 类不同区域，设计了 5 种考核体系，各乡镇根据区域类型不同，分别突出现代服务业、开放型经济、工业和民营经济以及生态环保等工作重点。

伍桥镇是个传统农业乡镇，但在过去的考核中，经济指标却和工业乡镇占比一样。这使得镇干部必须拿出大量时间和精力外出寻找工业项目。由于先天不足，不但工业没有很大突破，农业优势也未得到充分发挥。作为贫困乡镇，招商引资本已不易，而考核数据却年年递增，乡镇干部人人有指标。“整天忙于不熟悉的招商引资和应付统计数据”，一些干部甚至不知道全乡 10 个村的分布情况，“对于农业为主的乡镇，反正年底肯定是垫底的，干部没什

么积极性，而且由于担心污染环境，群众不支持新建工业企业，高科技企业也不可能来这里啊。”当地一位乡镇干部苦恼地说，“待在农业乡镇，很多人觉得没前途。数字出官，官出数字，只有在数据上做文章。”伍桥镇落入这个“考核怪圈”，是因为与其他 22 个乡镇遵循着同一套考核办法。这种传统的考核办法让“打篮球的”和“踢足球的”同场比赛，导致各地不同的基础条件和发展特色被忽视。

传统的乡镇考核办法只注重考量财政收入、工业增加值等经济指标，导致各乡镇都往一条道上挤。实行差异化考核后，由于不再盲目追求工业经济指标，各乡镇纷纷放开手脚唱响“特色经”：田南镇依托富硒优势，引进浙江某集团投资 20 亿元发展富硒有机农业项目；灰埠镇投入近 900 万元资金改造集镇，使集镇承载力大大提升……

在考核中取得好名次有了希望，干部做工作也有了前所未有的积极性。在新的考核方式下，越来越多的乡镇找到了自己的主攻方向：新街镇工业基础好，就主攻招商引资，强攻工业经济，上半年引进新型工业项目 9 个，总签约资金达 7 亿多元；红星镇依托临近省会城市的优势，大力发展服务业，着重保护生态环境，实行产业发展“优一、选二、进三”战略，全力服务昌西文化产业园“五城”建设；瑞州街道把服务瑞阳新区建设作为“第一要务”，干部纷纷反映工作的目标性更强了。

在分类考核的指挥棒下，G 市的老百姓享受到了比以往更多的实惠。八景镇建成了全省一流的乡镇集贸市场、全省首家农村数字化影院，并投资 2000 多万元建设设施一流的人民医院；石脑镇投入 1.5 亿元，启动中心小学改造、农贸市场改扩建等 10 多个民生项目。

材料二

蒋坝镇是另一个在差异化考核下发展的典型。该镇环境优美，文化历史底蕴丰富，旅游经济发展优势明显，但在以往侧重工业经济的考核方式下，就是卯足劲干，也总在后几位徘徊。如今考核方式一变，重点考核“特色小镇”建设，蒋坝镇卸下包袱，轻装上阵。2015 年，在全部完成十多家工业企业的搬迁任务后，蒋坝镇加强顶层设计，完善组织架构，打造了以党委政府为引领、企业开发为核心、旅游度假区管委会为服务平台的三大发展引擎，全力打造中国河工风情小镇，让小镇从里向外，逐渐旧貌换新颜，实现脱胎换骨。仅一年多的时间，芦苇苍茫、烟波浩渺的“观沧海”，不耗费能源而自动发光的湖边小径“落霞湾”，湿地花田“快活岭”，河工风情街区的茶馆、民宿、酒吧、咖啡馆等已初显风貌。2016 年，财政部、水利部、国家旅游局等 20 个部委联合发文，“美丽蒋坝”一跃成为全国示范项目。“河工风情小镇——美丽蒋坝”的品牌在全国的美誉度和知名度迅速提升。

新的考核也让工业重镇高良涧街道党工委书记陈某压力倍增：“按以前的考核方法，我们基本都在第一方阵，差异化考核后，我们必须要有行动，谋求突破，才能继续保持排在前列。”为此，高良涧街道关闭了景区所有采石场，仅此一项每年财政就减收 200 多万元；先后关闭迁出了造纸厂等 5 家污染严重的企业，拒绝了空心砖厂、电动车厂等 13 个污染环境的项目。与此同时，高良涧街道正倾心于做优做大低碳产业群，积极引进电动汽车动力模组、环保电动汽车、LED 绿色照明、节能家电等节能环保高科技产业。

差异化考核还将考“事”与考“人”相结合。近日，在 G 市边远山区镇工作了 13 年之久的郭副镇长，一“跃”至全市经济总量、财政收入排名第一的主要街道任正职，这在 G 市领导干部调整史上算得上是跨度最大的一次。据统计，实施差异化考核以来，G 市有 15 名干部因成绩突出获市委表彰嘉奖，3 名同志因对比差距持续拉大被诫勉谈话。

材料三

政府在社会生活中举足轻重，政府管理的优劣、政府效率的高低必然对社会发展产生重大影响。对此，记者专门进行了调研。在某地综合服务大厅，记者发现：首先，在内部管理

上，制度和规定虽然多，但缺乏系统性和完整性，内部质量管理体系不够健全，不够科学，管理和控制不到位，执行走样、变调；其次，在业务管理上，存在着职责不清、程序不明、执法随意性大、服务意识不强、管理效率低、成本高、监督制约机制不到位等问题，并在一定程度上影响了政府形象，直接或间接地影响了行政机关职能作用的发挥。这说明，大力改进和提高这些地方政府行政管理的管理质量和工作效率迫在眉睫。

ISO9000 质量管理体系是国际标准化组织制定的国际标准之一。该标准可帮助组织实施并有效运行质量管理体系，是质量管理体系通用的要求和指南。我国在 20 世纪 90 年代将 ISO9000 系列标准转化为国家标准，随后，各行业也将 ISO9000 系列标准转化为行业标准。

ISO9000 质量管理体系最初源于制造业，由于在提高组织效率和改进产品质量方面的巨大推动作用，进而扩展到服务业和公共部门。在国际上，美国、新加坡、马来西亚、英国、加拿大、以色列等国家的政府部门，运用 ISO9000 国际标准的原理和方法改善政府部门内部管理，并获得了可喜的成功。

以提高质量为核心、强调过程方法的 ISO9000 质量管理体系为政府部门强化服务意识、提高服务质量带来了先进的理念和工具。实践证明，政府部门推行 ISO9000 质量管理体系，有利于政府增强服务意识，提高工作效能。

材料四

ISO9000 标准强调管理和服务的标准化、程序化，强调“职、权、责”相统一，这与政府部门管理原则是相同的。因此，ISO9000 质量管理体系虽然源于制造业，但是经过不断的探索和更新，它已经广泛适用于事业单位、社会团体及政府部门。

ISO9000 质量管理体系具有广泛通用性和适用性的根本原因，在于其作为一种先进、科学的管理思想和体系，统一了质量管理的原理、方法和程序，高度概括、总结和提炼了世界各国质量管理理论及实践经验的精华。

ISO9000 质量管理体系是国际标准，将其引入政府部门，将管理制度与国际接轨，不仅是我国进一步融入世界经济体系的需要，而且可以改善地方投资软环境，促进地方经济发展。广东省某市将 ISO9000 质量管理体系全面导入市直机关后，成效显著，并先后被世界银行评为“中国最有投资价值的地区”之一、被国家权威机构评为“中国 50 家投资环境诚信安全区”之一、被香港特区政府列为与珠三角西部发展紧密合作关系的首选城市、被台湾电机电子工业行业协会列入“值得推荐的地区”。

当前，政府行政管理的科学化和民主化仍然是一个亟待解决的问题。政府行政管理的科学化要求做到行政程序的规范化和行政管理方法、手段的现代化。行政管理的民主化不仅要求政府部门的工作人员积极参与决策，还要使人民群众也能充分表达自己的意愿，从政府外部积极参与决策。ISO9000 质量管理体系要求政府部门按照制订的质量方针和具体的业务流程来开展工作，并将所有的业务办理过程予以记录，保证了管理和服务过程的可溯性，从而规范政府管理和服务的流程和制度，提高了政府行政管理的科学性。ISO9000 质量管理体系强调顾客导向和全员参与，积极鼓励人民群众反映心声、提出建议，有利于更好地为政府部门献计献策。

材料五

B 区是 A 市高新企业、科研机构、大专院校最为密集的地区。随着全面深化改革的不断深入，特别是进一步融入“一带一路”国家发展战略，B 区委、区政府面临着管理方式、管理水平如何与国际接轨，政府职能如何向公共管理模式转变等一系列挑战和考验。

B 区委、区政府在实践中，创新政府运行机制，将质量管理认证全面引入政府管理体系，

政府服务质量与效率大大提高。他们在政府系统引进 ISO9000 标准认证，实现政府工作从“管制”到“服务”的转变，成为我国首家全面推行质量管理体系认证的地方政府。

“推行认证后，B 区政府有了质的飞跃。”B 区的群众和投资者普遍反映，现在政府机关工作人员笑脸服务多了，“衙门习气”少了，政府部门的服务意识、服务态度和服务质量都有了根本转变。与此同时，全区各部门依法行政能力不断增强，办事效率明显提高。有数据显示，一般文件的办文时间由 ISO9000 质量管理体系运行前的 7 至 15 天缩短为 3 至 5 天，三分之二的文件当天办结；工作重大差错率和有效投诉均为零，测评目标达标率为百分之百。这些都是 B 区在引入 ISO9000 质量管理体系之后发生的变化。

ISO9000 认证标准注重“以顾客为关注焦点”。谁是政府的顾客呢？为此 B 区政府组织全区公务员进行大学习和大讨论。讨论中，公务员纷纷就“为谁执政、为谁服务”和“如何行政、如何服务”等问题，联系 B 区和本部门实际，各抒己见，“政府的顾客是人民”成为共识。不少公务员提出，推行质量管理体系，必须完成思想观念上从“管制”到“服务”的转变和政府工作人员角色上从“官员”到“服务员”的转换。

为确保投入人员多、涉及范围广的标准认证工作扎实有序推进，区政府发文成立了区 ISO9000 质量管理体系认证工作领导小组，由区长任领导小组组长，成员由党政各部门负责人组成，设立了具体开展贯彻质量管理标准和申请认证工作的 ISO9000 办公室，并由质量认证领导小组撰写了指导全区认证工作的可行性报告。

区质量技术监督局常局长介绍说，全区认证工作试点先行分三批推进。区党政办、组织部、计划和科技局、经济发展局、规划建设管理局首批试点启动，对这些工作部门的每一个工作岗位的职能、权限、责任、办事流程和时限等都要依法、依规作出相应的具体描述，并作出刚性的约束和要求，汇合成册，即成为使用和审核的依据，统称质量标准文件。编写这 5 个单位的质量标准文件历时 3 个月，文件篇幅 70 余万字。这 5 个单位开始按文件标准试运行，半年后申请认证，并成功通过国际权威认证机构——BSI（英国标准协会）的现场审核。这 5 个党政职能部门成为 B 区首批获得 ISO9000 认证的行政单位。

当年 7 月份，保税业务管理局等 13 个党政职能部门第二批启动贯标工作。12 月通过国际权威认证机构——德国莱茵 TUV（技术监督协会）的 ISO9000 认证，标志着 B 区全部二级职能部门的行政管理、服务工作按照 ISO9000 标准，纳入了程序化、规范化和标准化的轨道。

半年后，具有行政执行职能的事业单位、各街道办事处和社区服务中心等 24 个基层单位分两批继续扩展贯标工作，当年全部通过德国莱茵 TUV 认证。至此，B 区所属机关 20 个职能部门、15 个行政执行类事业单位和 4 个基层街道办事处全部纳入了行政管理质量标准体系。

对于 B 区各个政府部门来说，实施质量管理体系是一个全新的尝试，如何更好地理解和把握 ISO9000 标准的基本要求和内在价值是关键。为此，B 区政府组织了政府领导、行政人员及内审员进行培训，认真学习 ISO9000 体系相关知识，特别是把握构建 ISO9000 整个体系的基础、基本术语和概念的内涵与本质，实现“不是用 ISO9000 的语言规范工作，而是用 ISO9000 的方法和理念规范工作”。

作为一种外来的、还是从企业延伸过来的制度创新，地方政府推行 ISO9000 质量管理一开始就面临诸多困难。政府机关面对的工作对象及要处理的事务复杂多样，而且不同部门的工作环境、工作内容和工作目标也不尽相同。B 区在推行 ISO 标准认证过程中，不少部门将“质量管理”简单地理解为“目标管理”，将“质量控制”错误地理解为“质量认证”，认为只要严格遵循 ISO9000 质量管理体系的规定程序，完成了相关目标，就实现了全面质量管理。ISO9000 标准的有些原则与政府机关原有的一些制度并不完全一致，这就需要各部门根据自身实际对 ISO9000 标准进行适当调整。B 区地税局根据地税管理的具体要求，结合创建《标准化分局建设办法》《地税局管理制度汇编》《岗位操作规范汇编》等相关文件编制了 103 个《作

业指导书》，并在此基础上，根据自身的实际情况对 ISO 标准中的条文进行适应设计，编写了 16 个程序化文件，把各环节、各部门、各岗位连接成为有机的整体。

材料六

每天上午 9 点开始，团安社区“一站式”服务大厅就开始热闹起来，前来办理各种手续的人络绎不绝。整个“一站式”服务大厅干净整洁，民政和社会救助、劳动就业援助、敬老助残服务等功能分区清晰。笔、老花镜、水等服务用品齐全，温馨提示语醒目可见，工作人员的服务热情周到。

走进社区“一站式”服务大厅，迎面而来的是热情微笑的服务。治安、物业、计生、劳动保障、环境卫生等标示牌，让办事的居民一目了然。增设的电子宣传屏幕，每天实时向居民发布相关便民信息，每位社区工作人员的办公桌上都摆有服务台牌，明确了岗位职责和服务要求。

经过资源整合的社区工作站，目前主要的服务项目有 15 个，包括综治、民政和社会救助、劳动就业援助、敬老助残服务等。可以说，进了工作站，办事不再难。“一站式”服务平台建设，让居民小事不出门、大事不出街，让居民生活中遇到的大事、小事、疑难事，都能在“一站式”服务大厅得到受理和解决。

政府提供的公共产品并不全是可以计量、具有具体生产流程的有形物质实体，其有形“产品”载体可以是以“软件”形式出现的，如文件、证件、通告、批复等，更多的是无形“产品”的表现形式，如公务员的服务态度和工作效率、政府的形象和保障力度等，产品质量的实质是满足民众的期望与需求，因而质量标准应该是包含绩效、可信度、公正性、及时性、亲和力等在内的品质体系。

政府部门面对的公众是多样的，每一公民个体对政府服务的需求、期待和感知都不一致。即使是同一位公民，其需求还可能会随时间、空间的变迁而不断变化。有专家指出，在购买商品的过程中，很少有顾客关心生产摄像机和面包机的工人的“长相”。但是，在政府为社会公众提供的公共服务中，政府工作人员的“长相”却是整体服务的一部分。可见，政府公共服务的质量不仅取决于公共服务产品本身，也与政府工作人员工作作风、服务态度紧密相关。

二、作答要求

问题一、根据“给定资料 1~2”，简要概括差异化考核对 G 市发展的推动作用。（15 分）

要求：（1）内容全面，条理清楚，简明扼要；（2）不超过 150 字。

问题二、根据“给定资料 3~4”，对我国部分地方政府积极推行 ISO9000 质量管理体系的现象进行评价。（20 分）

要求：（1）分析透彻，表达准确，简明扼要；（2）不超过 250 字。

问题三、为进一步提高政府公共服务质量，A 市决定在 B 区召开 ISO9000 质量管理体系认证工作经验交流会，B 区张副区长将在会上作经验交流发言。请你根据“给定资料 5”，为张副区长草拟一份经验交流发言稿的内容提要。（25 分）

要求：（1）内容全面，符合实际；（2）条理清楚，逻辑清晰，不考虑格式；（3）不超过 350 字。

问题四、“给定资料 6”中提到：“在政府为社会公众提供的公共服务中，政府工作人员的‘长相’却是整体服务的一部分”。请你根据对这句话的理解，结合给定资料，自选角度，自拟题目，写一篇议论文。（40 分）

要求：（1）观点鲜明，认识深刻；（2）思路清晰，语言流畅；（3）联系实际，不拘泥于给定资料；（4）字数 1000-1200 字。

2018 年黑龙江公务员考试申论真题及答案（公检法）

参考答案 来源：粉笔

问题一、根据“给定资料1~2”，简要概括差异化考核对G 市发展的推动作用。（15 分）

要求：（1）内容全面，条理清楚，简明扼要；（2）不超过150 字。

【参考答案】

1. 促进经济发展。提高财政收入，提升县域经济的竞争力、发展潜力。
2. 利于特色小镇建设。推动特色产业发展，提升小镇品牌的美誉度和知名度。
3. 提升干部工作积极性，谋求突破。明确发展方向，减少污染项目，改善生态环境；使干部任调更加公平合理。
4. 推动民生项目建设，给百姓带来实惠。

问题二、根据“给定资料3~4”，对我国部分地方政府积极推行ISO9000 质量管理体系的现象进行评价。

（20 分）

要求：（1）分析透彻，表达准确，简明扼要；（2）不超过250 字。

【参考答案】

政府这一举措是积极的，值得鼓励推广，理由如下：

积极推行ISO9000 质量管理体系1. 有利于改善政府部门内部管理，增强服务意识，提高工作效能。2. 有利于实现管理和服务标准化、程序化，做到“职、权、责”相统一。3. 有利于我国进一步融入世界经济体系，改善地方投资软环境，促进地方经济发展。如广东省某市运用这一体系后，成效显著。4. 有利于保证管理和服务过程的可溯性，规范政府管理和服务流程和制度，提高行政管理的科学性，让民众更好地为政府部门献计献策。因此，要积极推行该体系，让政府管理制度与国际接轨。

问题三、为进一步提高政府公共服务质量，A 市决定在B 区召开ISO9000 质量管理体系认证工作经验交流会，B 区张副区长将在会上作经验交流发言。请你根据“给定资料5”，为张副区长草拟一份经验交流发言稿的内容提要。（25 分）

要求：（1）内容全面，符合实际；（2）条理清楚，逻辑清晰，不考虑格式；（3）不超过350 字。

【参考答案】

关于IOS9000 质量管理体系认证工作经验的发言稿

我区政府管理方式和水平面临诸多挑战，为提高服务质量与效率，增强依法行政能力，实现从“管制”到“服务”的转变，我区积极创新政府运行机制，引入ISO9000 质量管理体系，具体经验如下：

一、在思想观念上，注重“以人民为关注焦点”。

二、在执行上，确保认证工作有序推进。1. 成立领导小组，设立办公室，撰写可行性报告；2. 认证工作分批推进，编写并试运行质量标准文件，通过国际权威机构认证，实现行政

管理、服务工作程序化、规范化、标准化，将基层单位全部纳入体系；3. 组织相关人员培训，学习相关知识，理解和把握该标准的基本要求和内在价值，用方法和理念规范工作；4. 各部门根据自身实际适当调整该标准，将各环节、各部门、各岗位连成有机整体。

问题四、“给定资料6”中提到：“在政府为社会公众提供的公共服务中，政府工作人员的‘长相’却是整体服务的一部分”。请你根据对这句话的理解，结合给定资料，自选角度，自拟题目，写一篇议论文。（40分）

要求：（1）观点鲜明，认识深刻；（2）思路清晰，语言流畅；（3）联系实际，不拘泥于给定资料；（4）

字数1000-1200 字。

【参考范文】

转变工作作风优化公共服务

强化政府的公共服务职能，建设高效服务型政府是时代发展的必然趋势和要求。政府的公共服务不仅包括硬件方面的有形物质实体，还包括软件方面的服务、保障等。而软件中的政府工作人员的“长相”，即工作效率、服务态度、工作作风则直接决定了政府公共服务的质量，它不但影响百姓对政府的评价，更关系着政府的形象。因此，政府工作人员必须增强服务意识，改进服务作风，提高服务效能，创优服务质量。

政府在公共服务中注重“长相”可以更好地满足民众的期望与需求。党的十九大报告提出，“要转变政府职能，增强政府公信力和执行力，建设人民满意的服务型政府。”这是为人民服务的要求，也是以人为本的体现。

现如今，政府的职能不再仅仅局限于传统的社会管理，更多的是关注群众的需求和意愿，通过微笑服务、一站式服务、上门服务等新方式，为百姓提供更加贴心、周到的服务，在公众面前展示政府工作人员良好的“长相”。急群众之所急，想群众之所想，更好地回应、满足社会和民众的期望和要求。

构建质量标准体系，实现从“管制”到“服务”的转变。随着全面深化改革的深入，我国政府管理方式面临诸多挑战。李克强总理曾经在国务院常务会议上讲述一个要求群众“证明你妈是你妈”的荒诞故事，痛斥某些政府工作人员为人民办事设多道“障碍”。政府工作人员公权力行使的合理与否、效率的高低都必然对群众、社会产生重大影响。然而因为权责不清，标准不明，直接或间接地影响了行政机关职能作用的发挥。为此，可以创新政府运行机制，引入如ISO9000 质量管理体系的具体标准，明确政府工作人员的职责权利，增强工作人员依法行政能力，提高服务质量与效率，实现行政管理、服务工作程序化、规范化、标准化。

运用绩效考核，转变工作作风，改善服务态度，提供让群众满意的公共服务。服务是无形的，但是是可以被感知的。为了扭转“门难进、脸难看、事难办”的局面，我国各级政府探索着不同的路线。无论是蒋坝镇的差异化考核，还是伍桥镇的分类考核，其实质都是通过掌握政府部门的绩效，明确岗位职责和服务要求，建立与绩效挂钩的激励机制，提高政府工作人员的积极性、主动性、创造性，从而促使政府部门提供让群众满意的公共服务。“一切为了群众，一切方便群众，为人民做事，让人民满意。”当这些具体的考核指标化为政府工作人员日常面对群众的自然“长相”时，政府工作人员的“长相”自然就是美丽的，产生的评价自然是满意的。

服务好不好，要看乡亲们是哭还是笑，要让老百姓有需而来，满意而归，服务人员的态度起到了决定性的作用。只有政府工作人员在公共服务中真正注重“长相”，转变工作作风，改善服务态度，才能真正提高群众的满意度，才能增强政府的公信力和凝聚力。