**全省政务服务技能竞赛题库**

**2020年7月**

题库范围

1. 时事知识及江苏省情
2. 政治理论知识
3. 业务知识

1.《优化营商环境条例》

2. 《中华人民共和国行政许可法》

3. 《中华人民共和国电子签名法》

4. 《国务院关于在线政务服务的若干规定》

5. 《江苏省促进政务服务便利化条例》

6. 《江苏省政务服务系统窗口服务规范（试行）》

7.国标：

（1）《政务服务中心服务投诉处置规范》

（2）《政务服务中心网上服务规范》

（3）《政务服务中心运行规范》

（4）《政务服务中心进驻事项服务指南编制规范》

（5）《政务服务中心服务现场管理规范》

（6）《政务服务中心标准化工作指南》

8.《政务文化与政务服务标准化用语》

时事知识及江苏省情

一、单选题

1. 根据党的十九大报告，下列说法不准确的是（　B　）

　　A．发展是解决我国一切问题的基础和关键

　　B．完善就业保障是中华民族永续发展的千年大计

C．文化自信是一个国家、一个民族发展中更基本、更深沉、更持久的力量

D．带领人民创造美好生活是我们党始终不渝的奋斗目标

2．中国特色社会主义是改革开放以来党的全部理论和实践的主题，是党和人民历尽千辛万苦、付出巨大代价取得的根本成就。中国特色社会主义最本质的特征是（　D　）

A．依法治国

B．人民当家作主

C．实行人民代表大会制度

D．中国共产党领导

3. 2019年江苏省全年完成一般公共预算收入约（ C ）亿元。

A. 3025 B. 6097 C. 8802 D. 9836

4. 2019年全省居民人均可支配收入（ ）元，比上年增长（ ）。（ A ）

A. 41400 8.7% B. 32851 4.8%

C. 52352 5.6% D. 71400 9.1%

5. 全省土地面积10.72万平方公里，占全国1.12%。耕地后备资源主要事沿海滩涂，沿海滩涂面积超过5000平方公里，约占全国滩涂总面积的（C）。

A. 1/2 B. 1/3 C. 1/4 D. 1/6

6．十九届四中全会指出，坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力的现代化，是（　A　）

A．全党的一项重大战略任务

B．我国全面深化改革的总目标

C．全面推进依法治国的总目标

D．坚持和发展中国特色社会主义的总任务

7．中国共产党第十九届中央委员会第四次全体会议于2019年10月28日至31日在北京召开，研究坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题。关于其总体目标，下列说法正确的是（ C ）

A．到建党100年时，基本实现国家治理体系和治理能力现代化

B．到2035年，全面实现国家治理体系和治理能力现代化

C．到2021年，在各方面制度更加成熟更加定型上取得明显成效

D．到建国100年时，完全实现国家治理体系和治理能力现代化

8．5月22日上午9时,第十三届全国人民代表大会第三次会议开幕,国务院总理李克强作政府工作报告，并就今年发展主要目标和下一阶段总体工作作了总体部署。下列与之相关的说法不正确的是（ C ）。

A．综合研判形势，我们对疫情前考虑的预期目标作了适当调整

B．城镇新增就业900万人以上，城镇调查失业率6%左右

C．将全年经济增速目标由6.1%降低到6.0%

D．居民消费价格涨幅控制在3.5%左右

9. 据初步核算，2019年江苏省全年实现地区生产总值约（ ）亿元，比上年增长（ ）。（ D ）

A. 85874 2.3% B.43097 4.8%

C. 16852 8.9% D. 99632 6.1%

10．2020年3月27日，中共中央政治局召开会议强调，要强化政治担当，压实整改主体责任，党委（党组）领导班子特别是书记要以上率下亲自抓，把（ ）发现的问题和（ ）指出的问题、 “不忘初心、牢记使命”主题教育检视出的问题等统筹起来，把问题整改和脱贫攻坚日常工作结合起来，一体整改落实到位。（ D ）

A．专项巡视“回头看” 精准脱贫成效考核

B．专项巡视“回头看” 污染防治成效考核

C．脱贫攻坚成效考核 防范化解重大风险

D．脱贫攻坚成效考核 专项巡视“回头看”

11．2020年3月9日19时55分，我国成功发射北斗系统第（ C ）颗导航卫星。此次发射任务是长征三号甲系列火箭春节后的首战。

A．五十二 B．五十三 C．五十四 D．五十五

12．2020年4月24日是第五个中国航天日，国家航天局宣布，将我国行星探测任务正式命名为（ ），将我国首次火星探测任务命名为（ ）。（ B ）

A．凤凰 凤凰一号 B．天问 天问一号

C．嫦娥 嫦娥四号 D．揽星 揽星九天

13．2020年4月23日，中国第（ D ）次南极科学考察队坐“雪龙”号和“雪龙2”号两艘极地科学考察船返回位于上海浦东的中国极地考察国内基地码头，这标志着南极科学考察首次“双龙探极”圆满完成。

A．33 B．34 C．35 D．36

14．我国首艘自主建造的极地科学考察破冰船“雪龙2”号于10月15日从深圳启航，与“雪龙”号一起展开“双龙探极”，形成中国南极考察新格局。下列与之相关的说法不正确的是（ D ）

A．这是我国第36次南极考察队出征南极

B．“雪龙2”号是全球首艘采用船艏、船艉双向破冰技术的极地科考破冰船

C．“雪龙2”号相比于“雪龙”号破冰能力更强、智能化程度更高、机动性更强

D．目前我国已跻身极地考察大国行列，形成“两船、五站、一飞机、一基地”的支撑保障格局

15. 江苏地貌包含平原、山地和丘陵三种类型。其中平原占比86.9%，丘陵面积占比11.54%，山地面积占比1.56%。

（ A ）是全省最高峰，海拔624.4米。

A. 连云港云台山

B. 无锡市黄塔顶

C. 常州市锅底山

D. 南京市紫金山

16．第六届世界互联网大会“互联网之光”博览会近日在浙江乌镇拉开帷幕。下列与之相关的说法中，正确的是（　D　）

A．大会以“智能互联 开放合作”为定位

B．大会主题是“国际、创新、未来、领先、融合”

C．今年是互联网诞生60周年，也是中国全功能接入国际互联网25周年

D．经历了25年的发展，中国已成为互联网大国。目前，我国网民数量和“.CN”保有量均居世界第一

17．新型冠状病毒是以前从未在人类中发现的冠状病毒新毒株。世界卫生组织将本次发现的新型冠状病毒命名为（ D ）

A．2019-MERS B．SARS

C．HBV D．2019-nCoV

18．4月22日是世界地球日，这是一个为保护世界环境而设立的节日。今年世界地球日的主题是（ B ）

A．珍爱美丽地球 守护自然资源

B．珍爱地球 人与自然和谐共生

C．节约利用资源 倡导绿色简约生活

D．珍爱地球 构建人与自然命运共同体

19．2020年一季度国内生产总值（GDP）比上年同期下降6.8%，这是疫情冲击和经济下行压力叠加的结果，因此要加大积极财政政策实施力度，对冲疫情影响。疫情防控期间可以采取的积极的财政政策是（ A ）

A．提高赤字率，拉动国内消费和投资需求

B．出口转内销，减少对国际市场的依赖性

C．降低存款准备金率，增大信贷规模，刺激消费

D．部分个人消费可替代公共消费，拉动消费需求

20．2020年4月24日是第五个中国航天日，国家航天局宣布，将我国行星探测任务正式命名为（ ），将我国首次火星探测任务命名为（ ）。（B）

A．凤凰 凤凰一号 B．天问 天问一号

C．嫦娥 嫦娥四号 D．揽星 揽星九天

21. 2019年，江苏加快推进现代化教育强省建设，努力办好人民满意的教育。全省共有普通高校（ C ）。

A. 167 B. 98 C. 142 D. 110

22．今年“五四青年节”到来之际，省委书记娄勤俭指出，（ B ）。希望全江苏省青年勇立潮头、勇挑重担、勇往直前，在全省高质量发展的生动实践中释放青春激情、放飞青春梦想。

A．只争朝夕，不负韶华

B．青春承载梦想，奋斗创造未来

C．在追赶超越的实践中绽放青春

D．用汗水浇灌收获，以实干笃定前行

23. 2019年，江苏全面提升基本民生保障、基层社会治理、基本社会服务水平，全省民政事业保持高质量发展的良好势头。国家级社区治理和服务创新实验区总量保持全国（ A ）。

A. 第一 B. 第三 C. 第四 D. 第五

24．江苏省委主要领导同志在十三届七次全会上指出,要“用大概率思维应对小概率事件，最大限度化解存量、遏制增量，牢牢守住稳定、安全、廉政、生态这‘四条底线’”。大概率和小概率中蕴含着丰富的辩证法，下列选项中与该之反应的哲理不同的是（ C ）

A．为之于未有，治之于未乱

B．任凭风浪起，稳坐钓鱼台

C．福兮祸之所倚，祸兮福之所伏

D．明者防祸于未萌，智者图患于将来

25．《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》的正式颁布，标志着长三角区域一体化发展进入了一个新的历史阶段。中共江苏省委十三届六次全会上，省委书记娄勤俭重申了国家《规划纲要》中明确的“一极三区一高地”战略定位，下列与之相关的说法正确的是（ A ）

A．“一极”是指全国发展强劲活跃增长极

B．“一高地”是指全国高质量发展新高地

C．“三区”是指新时代改革开放样板区、现代化引领区、区域一体化发展示范区

D．就江苏而言，长三角区域一体化重点在苏南、热点在跨江、难点在苏北，要“三点”并进、区域联动

26．近日，“2020南京创新周”在南京国际博览中心盛大开幕。开幕大会全景展示南京创新“四张图谱”，创新周期间线下活动近10万人次参与，线上超2亿人次互动，全球影响深远。这次南京创新周主题是（ A ）

A．“读懂城市创新”

B．“创新名城，美丽古都”

C．“潮炫麒麟·数创未来”

D．“拥抱未来的交融”

27．高质量发展走在全国前列、做出示范，是江苏省在新时代下义不容辞之责。因此，中共江苏省委提出“六个高质量”发展任务，即经济发展高质量、（ ）高质量、（ ）高质量、文化建设高质量、生态环境高质量、（ ）高质量，为江苏在新时代的发展举旗定调。（ B ）

A．区域发展 人民生活 科技创新

B．改革开放 城乡建设 人民生活

C．城乡建设 产业转型 民生保障

D．创业创新 民生保障 城乡建设

28．习近平总书记在决战决胜脱贫攻坚座谈会上指出，我国脱贫攻坚目前取得决定性成就，十大精准扶贫项目在脱贫攻坚中发挥了巨大作用。下列精准扶贫项目中不属于产业扶贫的项目是（ D ）

A．光伏扶贫 B．构树扶贫

C．电商扶贫 D．异地搬迁扶贫

29．为了帮助企业应对疫情冲击，江苏省政府出台五十条政策等一系列措施，帮助受影响较重行业和企业纾困解难，努力推动经济稳定持续高质量发展。下列措施中属于行政手段的是（ C ）

A．阶段性减免企业社会保险费，降低复工企业经营成本

B．鼓励业主减免承租国有经营性房产企业1-3个月房租

C．稳定民生物资市场价格以免出现囤积居奇、哄抬物价行为

D．提前发放政府专项债券帮助企业解决复工复产的实际困难

30．在江苏，一场以数字化为形式、技术为手段、经济转型升级为目标的变革，已经拉开帷幕。目前，江苏省上“云”企业超过22万家，物联网业务收入占全国“半壁江山”，数字经济规模位居全国（ ），占全省GDP比重超过（ ）。（B）

A．第三 25% B．第二 40%

C．第一 45% D．第一 50%

31. 2019年，全省民营经济保持平稳健康发展，成为全省经济的重要支撑力量。全省民营经济增加值同比增长（ ），占全省GDP的比重达到（ ）。（B）

A. 5.5% 66.9% B.6.6% 55.9%

C. 3.7% 40.6% D. 8.9% 72.3%

32．地摊经济、小店经济是就业岗位的重要来源。继南京、杭州、西安等地陆续提出放开地摊经济后，中央文明办也明确要求，在今年全国文明城市测评指标中，不将占道经营、马路市场、流动商贩列为文明城市测评考核内容。下列关于放开“地摊经济”政策说法正确的是（ D ）

A．“地摊经济”已经成为了文明城市发展的象征和标志

B．“地摊经济”是疫情期间的权宜之计，不能长期实行

C．放开“地摊经济”会使城市治理落入“一放就乱”的困境

D．其实质是放水养鱼政策，缓解就业压力，激发市场活力

33．无论“六稳”还是“六保”，居民就业均居于首位，但保居民就业，首先就是要稳企业。下列属于“保市场主体”政策措施的是（ A ）

A．“一企一策”，“集中访企问需”

B．发放职业技能培训补贴，加强从业人员技能培训

C．实现全球化资源配置，提升企业抗风险能力

D．强化创新引领，推进产、学、研、用一体化创新

34．下列关于江苏省深入推进大众创业万众创新发展说法错误的是（ D ）

A．鼓励建立弹性学制，支持在校学生保留学籍休学创业

B．到2020年，打造100个省级双创示范基地、300个省级小微企业双创示范基地

C．对已认定的双创平台实施定期评价，对于不合格的双创平台第一年提出警告，连续两年不合格者予以摘牌

D．到2035年，基本形成“要素集聚、载体多元、服务专业、活动持续、资源共享”的大众创业万众创新的生态体系

35．根据2019年新出台的《外商投资法》规定，以下最可能出现的情形是（ B ）

A．美籍华人李某根据《外商投资法》，在我国境内创立慈善基金会

B．日本人高田在上海个人独资开设了一家日本料理餐厅，食客众多

C．韩国人闵先生以最大股东身份进入公司最高权力机构——董事会

D．香港的张先生根据《外商投资法》规定通过参加商会维护自身权益

36．在审议民法典草案时，省委书记娄勤俭表示，民法典是新中国第一部以法典命名的立法，开创了我国法典编纂立法的先河，具有里程碑意义。下列关于民法典的意义，说法正确的是（ C ）

①民法典根植于中华民族深厚的历史文化和传统，充分彰显、集中体现了我国法律制度成果和制度自信

②民法典以“法典”的方式呈现，体系化、系统化集成民事法律制度，有利于更好地以良法保善治，有力促进国家治理体系和治理能力的提升

③民法典能够充分调动各类市场主体的积极性创造性，营造公平公正的市场环境，服务推动经济高质量发展

A．①② B．②③ C．①②③ D．①③

37．《民法典》第一千零七十七条新增了“离婚冷静期”的规定，是指夫妻离婚时，政府强制要求双方暂时分开考虑清楚后再行决定是否继续离婚。这意味着（ B ）

A．自婚姻登记机关准许离婚后，三十日之内可以申请撤销准许离婚的决定

B．如果通过协议离婚的方式，须先冷静等待第一个三十日届满才能领到离婚证

C．如果想要通过诉讼离婚的方式离婚，当事人需冷静等待一个月方能提起离婚诉讼

D．自婚姻登记机关收到离婚登记申请之日起，三十日后，婚姻登记机关应当批准任何一方的二次离婚申请

38．《江苏省水域保护办法》（以下简称《办法》）经省政府第57次常务会议审议通过，自2020年8月1日起施行，该《办法》明确的水生态修复的具体措施不包括（ B ）

A．定期开展生态清淤

B．建立水域保护评价制度

C．编制水域生态修复实施方案

D．实施退圩还湖、退田（渔）还湖

39．新修订的《固体废物污染环境防治法》将于9月1日起施行，根据该法，江苏省省级和设区市级人民政府可结合实际，制定（ A ）具体管理办法。

A．生活垃圾 B．危险废物

C．工业固体废物 D．医疗废物

40．江苏注册登记电动自行车约有3800万辆。为缓解电动自行车给交通秩序、公共安全带来的压力，《江苏省电动自行车管理条例》（以下简称《条例》）自2020年7月1日起施行，《条例》规定电动自行车驾乘人员必须佩戴安全头盔。未按规定佩戴的，公安机关交通管理部门处（ ）或者（ ）罚款。（ D ）

A．拘役 十元以上三十元以下

B．警告 五十元以上一百元以下

C．拘留 三十元以上五十元以下

D．警告 二十元以上五十元以下

41．为落实中央部署，全省各地各部门切实提高政治站位，强化组织领导，紧扣“让基层有感”目标，制定务实管用的政策举措，划出硬杠杠、强化硬约束，狠抓工作落实，为基层减负工作取得明显成效。下列不属于基层减负工作特点的是（ D ）

A．拿出硬招实招，减轻“有形负担”

B．优化外部环境，力去“无形压力”

C．狠抓专项整治，增强减负实效

D．着眼社会治理，突出服务基层

42．“新领”职业是指由新一轮工业革命兴起带动出现的智能化、数字化、信息化的工作模式。下列不属于“新领”职业的是（ D ）

A．健康照护师 B．虚拟现实工程技术人员

C．无人机装调检修工 D．软件工程师

43．省委书记娄勤俭指出，要针对社会发展的新情况新问题，强化公共安全、公共管理、公共服务。当前，（ C ）已成为江苏社会治理创新的一块“金字招牌”。

A．体制机制创新 B．政府主导型社区治理

C．网格化社会治理 D．信息化服务体系

44．南京江心洲长江大桥（以下称为“南京长江五桥”）跨江主桥顺利合龙，从“隔江相望”到“跨江融合”，长江两岸再次架起一条巨龙。关于南京长江五桥的表述不正确的是（ D ）

A．南京长江五桥是世界首座轻型钢混结构斜拉桥

B．南京长江五桥是江苏推进交通强省建设迈出的重要一步

C．南京长江五桥为打通南北两岸发展瓶颈、补齐短板作出了巨大贡献

D．南京长江五桥解决了我省过江通道总量偏少、部分通道负荷较重等问题

45．《南京市生活垃圾管理条例》经过26次的修改后，最终二审通过，这意味着南京生活垃圾强制分类从此步入“有法可依”时代。《条例》规定，南京的生活垃圾分为（ A ）

A．可回收物、有害垃圾、厨余垃圾和其他垃圾

B．可回收物、不可回收物、有害垃圾和湿垃圾

C．干垃圾、湿垃圾、厨余垃圾和其他垃圾

D．可回收垃圾、湿垃圾、有害垃圾和其他垃圾

46．2020年5月21日，全国政协十三届三次会议首场“委员通道”开启。在回答人民日报记者提出的中国战“疫”为什么能取得显著成效这一问题时，全国政协委员王辰如说“我由衷地认为，这首先是我们文化的一个胜利。”从古至今，民本思想一直存在于我们的观念中，这种深层次的文化理念是我们在做出选择时无形的“指挥棒”。

下列说法没有体现民本思想的是（ D ）

A．民惟邦本，本固邦宁

B．天地之大，黎元为先

C．去民之患，如除腹心之疾

D．不学礼无以立，人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁

47．新中国成立70年来，江苏大地发生了沧桑巨变，实现了从贫困到温饱再到全面小康的历史性跨越。目前正在决胜高水平全面建成小康社会，江苏省率先实现全面小康社会的第一个省辖市是（ C ）

A．南京市 B．无锡市 C．苏州市 D．常州市

48．目前世界上最高的桥塔是（ D ）

A．沪通长江大桥 B．江阴长江大桥

C．南京长江二桥塔    D．苏通大桥主塔

49．江苏跨江滨海，水网密布，湖泊众多。海岸线长954公里，长江横穿东西约425公里。全国五大淡水湖位于江苏的有（ B ）个。

A．1 B．2 C．3 D．4

50．“南京”名称始于明代。历史上先后称为冶城、越城、金陵、秣陵、石头城等。三国时期的吴、东晋及被称为“南朝”的宋、齐、梁、陈都曾定都南京，因此得名“六朝古都”。自古以来，文人墨客留下了很多与南京有关的诗句，下列诗句中没有描写南京的是（ C ）

A．山围故国周遭在，潮打空城寂寞回

B．凤凰台上凤凰游，凤去台空江自流

C．二十四桥明月夜，玉人何处教吹箫

D．春归秣陵树，人老建康城

51．为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，牢固树立并践行“绿水青山就是金山银山”理念，江苏省于2019年12月下发《进一步推广赵亚夫“戴庄经验”推动生态循环农业发展的试点方案》的通知。关于“戴庄经验”下列说法不正确的是（ D ）

A．坚持生态立业，推广高效生态农业新技术，示范推广生态种养技术及立体套种模式

B．坚持强村富民，建立利润多元分配新机制，建立了成员收益保底、二次返利等多元利益分配机制

C．坚持人才驱动，创新乡土人才培育新模式，培育农业乡土人才和职业农民

D．坚持村镇结合，探索农村基层治理新路径，形成在镇党委组织领导下，村民委员会管理日常社会事务，合作社负责发展经济的农村基层社区管理新路径

52．2020年3月，江苏省政府印发《江苏省突发环境事件应急预案》，下列关于突发环境事件分级标准正确的一项是（ D ）

A．因环境污染造成直接经济损失1亿元以上的为重大突发环境事件

B．因环境污染疏散、转移人员1万人以上5万人以下的为较大突发环境事件

C．因环境污染造成国家重点保护的动植物物种受到破坏的为一般突发环境事件

D．因环境污染造成设区的市级以上城市集中式饮用水水源地取水中断的为特别重大突发环境事件

53．于2020年5月1日起正式施行的《江苏省生态环境监测条例》是我国首部地方生态环境监测法规。关于此法规下列说法不正确的是（ C ）

A．这部法规“江苏特色”鲜明，强化数字技术运用，着力构建覆盖全省、一体化的生态环境监测数据信息平台

B．《条例》从体制机制上明确，省生态环境主管部门应当会同有关部门根据省生态环境监测规划，统筹组织建设、管理全省生态环境监测网络

C．明确由市生态环境主管部门牵头建设一体化的生态环境监测数据信息平台，基层环境机构可以共享相关数据、组织开展关联分析

D．《条例》围绕监测数据的真实性和准确性，按照“谁出数据谁负责”的原则严格加以监管

54．太湖是中国第三大淡水湖。多年来，太湖水藻污染威胁着当地居民饮水安全，当地政府经过源头治理、精准治理、长效治理，太湖河道水质得到明显改善。下列做法不利于长效治理太湖水藻污染的是（ B ）

A．加大生态清淤，增加湖水深度，促进水体循环流动

B．围隔拦截，利用[硫酸铜](http://www.so.com/s?q=%E7%A1%AB%E9%85%B8%E9%93%9C&ie=utf-8&src=internal_wenda_recommend_textn" \t "https://wenda.so.com/q/_blank)等化学杀藻剂清除水藻

C．推广以控制氮磷流失为主的节肥技术，推进有机肥替代化肥、病虫害绿色防控替代化学防治

D．开展区域畅流活水工程建设，科学合理调度水利工程，促进河网水系流通，增加水体自净能力

55．“共抓大保护、不搞大开发”是习近平总书记关于推动长江经济带发展重要战略的核心要义，绿色成为高质量发展突出标识，关于“共抓大保护、不搞大开发”下列理解错误的一项是（ A ）

A．要把生态环境保护和经济发展割裂开来，先注重环境保护，再进行经济发展

B．要以大保护、生态优先的规矩倒逼产业转型升级，实现高质量发展，实现经济社会发展与人口、资源、环境相协调

C．要防止一哄而上，刹住无序开发、破坏性开发和超范围开发，实现科学、绿色、可持续的发展

D．要推动长江经济带走出一条生态优先、绿色发展的新路子，积极探索绿水青山转化为金山银山的有效路径

56．为贯彻落实《国务院关于印发打赢蓝天保卫战三年行动计划的通知》，降低夏季臭氧污染影响，自2020年6月起，生态环境部将组织开展夏季臭氧污染防治监督帮扶工作，全面推进挥发性有机物有效治理和精准管控。下列关于臭氧防控措施，不恰当的一项是（ D ）

A．强化机动车尾气、餐饮业油烟、工业挥发性有机物治理

B．加密高温时段城市道路洒水喷雾频次，降温、增湿

C．推进燃煤锅炉超低排放、燃气锅炉低氮燃烧改造、水泥企业氮氧化物治理

D．个人出门佩戴防尘口罩，日常加强锻炼，提高免疫力

57．2020珠峰高程测量登山队于北京时间5月27日11时成功登上珠穆朗玛峰峰顶，圆满完成了峰顶测量任务。北斗卫星导航系统贯穿2020高程测量全过程，国产北斗卫星接收机登顶珠峰，有力地证明了我国卫星导航技术的自主创新能力和国产导航装备性能水平。下列关于北斗卫星，说法正确的一项是（ B ）

A．北斗卫星导航系统不可以独立为全球用户提供服务

B．北斗卫星导航定位系统由地球静止轨道卫星（同步卫星）、中轨道卫星和倾斜同步卫星组成

C．2020年6月23日，北斗三号最后一颗全球组网卫星在酒泉卫星发射中心点火升空

D．北斗卫星导航系统不具备汉字的短报文通信能力

58．2019年度江苏省科学技术奖励结果揭晓，10名青年科技人才获省青年科技杰出贡献奖，2名院士获省基础研究重大贡献奖，这两位院士分别是（ A ）

A．南京航空航天大学教授宣益民 南京大学教授祝世宁

B．南京理工大学教授王泽山 中国工程院院士侯云德

C．南京航空航天大学教授潘时龙 南京大学教授叶保留

D．东南大学教授孙伟锋 南京信息工程大学教授孙星明

59．“中国近代第一城”指江苏（ C ）。

A、南京 B、常州 C、南通 D、无锡

60．被称为东方桥头堡的是江苏（ A ）。

A、连云港

B、南通

C、盐城

D、淮安

61．国家在《江苏沿海地区发展规划》中规划连云港“以建设连结长三角与环（ B ）的国际性海港城市”为目标。

A、黄海

B、渤海

C、北海

D、地中海

62．有“吴中第一名胜”之称的是江苏（ A ）。

A、虎丘

B、灵岩山

C、苏州文庙

D、天平山

63．古名桑泊指现在的江苏（ B ）。

A、莫愁湖

B、玄武湖

C、太湖

D、洪泽湖

64．西楚霸王项羽的出生地江苏（ C ）。

A、连云港

B、徐州

C、宿迁

D、淮安

65．有“集中国水乡之美”美誉的是江苏（ A ）。

A、周庄

B、同里

C、甪直

D、木渎

66．素有“江左名区、中吴要辅”美誉的是江苏省（ C ）。

A、扬州市

B、南通市

C、常州市

D、泰州市

67．江苏南京雨花台烈士陵园中的“雨花台烈士纪念碑”由（ C ）亲笔题写。

A、毛泽东

B、周恩来

C、邓小平

D、江泽民

68．“三步跨两桥，家家尽枕河”是对江苏（ C ）的描述。

A、周庄

B、同里

C、甪直

D、木渎

69．下列城市有“雄富冠天下”之称的江苏（ B ）。

A、南京

B、扬州

C、苏州

D、无锡

70．江苏省南京栖霞寺、苏州寒山寺和扬州大明寺都是始建于（ D ）。

A、汉朝

B、南朝

C、隋朝

D、唐朝

71．江苏梅园新村纪念馆是周恩来在（ C ）期间工作居住的地方。

A、北伐战争

B、抗日战争

C、国共南京谈判

D、解放战争

72．瞿秋白是中国共产党早期的主要领导人之一，他的故乡是江苏（ D ）。

A、宿迁

B、徐州

C、南通

D、常州

73．下列城市被称为“虎据龙蟠”的是江苏（ A ）。

A、南京

B、苏州

C、无锡

D、常州

74．江苏省总面积为（ D ）万平方公里。

A、102.72

B、11.26

C、9.26

D、10.72

75．全国第一座博物馆是江苏（ C ）。

A、南京博物院

B、南通纺织博物馆

C、南通博物苑

D、南京市博物馆

76．十九届四中全会指出，坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力的现代化，是（　A　）

A．全党的一项重大战略任务

B．我国全面深化改革的总目标

C．全面推进依法治国的总目标

D．坚持和发展中国特色社会主义的总任务

77．中国共产党第十九届中央委员会第四次全体会议于2019年10月28日至31日在北京召开。下列与之相关的说法正确的是（　B　）

A．发展社会主义民主政治是实现国家治理体系和治理能力现代化的必然要求

B．人民代表大会制度是支撑中国国家治理体系和治理能力的根本政治制度

C．城市治理比较微观，不属于国家治理体系和治理能力现代化的范畴

D．依法治国是推进国家治理体系和治理能力现代化的题中应有之义

78．中国共产党第十九届中央委员会第四次全体会议于2019年10月28日至31日在北京召开，研究坚持和完善中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化若干重大问题。关于其总体目标，下列说法正确的是（ C ）

A．到建党100年时，基本实现国家治理体系和治理能力现代化

B．到2035年，全面实现国家治理体系和治理能力现代化

C．到2021年，在各方面制度更加成熟更加定型上取得明显成效

D．到建国100年时，完全实现国家治理体系和治理能力现代化

79. 党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央，紧密结合新的时代条件和实践要求，以全新的视野深化对共产党执政规律，社会主义建设规律，人类社会发展规律的认识，创立了习近平新时代中国特色社会主义思想，其核心要义是（ A ）

　　A．坚持和发展中国特色社会主义

　　B．中国特色社会主义进入了新时代

　　C．实现社会主义现代化和中华民族伟大复兴

D．坚持以人民为中心的发展思想

80．下列事业单位与其职责任务及分类相对应的是（ B ）

A．市疾病中心——公共卫生——公益二类

B．市第一小学——义务教育——公益一类

C．某职业高中——高等教育——公益一类

D．某市图书馆——公共文化——公益二类

81．政府与私人组织之间合作模式即PPP模式，是政府采取竞争性方式样择优选择具有投资、运营管理能力的社会资本，双方按照平等协商原则订立合同，明确责权利关系，由社会资本提供公共服务，政府依据公共服务绩效评价结果向社会资本支付相应对价，保证社会资本获得合理收益。下列不能采用PPP模式的是（ D ）

A．老年公寓建设 B．污水净化处理

C．城区集中供热 D．环境保护执法

82．老王是某事业单位人力资源处处长，鼓励下属大胆工作，经常让下属全权处理本应由自己处理的某些事务，并称出了问题他会负责。老王的上述做法主要违背的管理授权原则是（ C ）

A．有效控权的原则 B．相互信赖的原则

C．责权利一致原则 D．能级有序的原则

83．近期微信朋友圈疯传“低钠盐就是高钾盐，是送命盐，长时间食用会严重危机生命”，引发社会关注。下列政府有关部门对此采取的举措正确的是（ A ）

A．邀请专家学者做出科学解读，以免误导公众

B．加强联合执法，劝阻市民购买和食用低钠盐

C．采取强制措施，关闭传播这一说法的微信号

D．相信广大市民有明辨是非的能力，不予理会

84．某地为缓解快递包装带来的环境污染问题，出台相关政策，促进“绿色快递”发展，推广快递的绿色包装和绿色配送。在该地采取的下列举措中，最恰当的是（ B ）

A．按绿色标准严格实施快递企业的市场准入制度

B．出台相应措施鼓励企业和个人使用环保包装材料

C．规定公共机构应使用“绿色快递”企业的配送服务

D．对使用非环保包装材料的企业和个人采取惩戒措施

85．公共部门与私人部门的核心差异是（　D　）

A．是否提供公共服务

B．是否生产公共产品

C．能否使用公共资金

D．能否运用公共权力

86．拓展和畅通群众需求表达渠道，全面准确地了解群众需求是提高公共服务精准性与有效性的首要前提。下列做法不属于拓展和畅通群众需求表达渠道的是（　C　）

A．成立民意跟踪监测中心

B．构建民情在线综合服务平台

C．开通移动政务发布平台

D．在门户网站设置群众留言板块

87．为了推动社会组织有效参与设区治理与服务，我国需大力培育发展服务性、公益性、互助性社区社会组织。对此，下列做法不恰当的是（　D　）

A．某市简化社区社会组织的登记程序

B．某区成立区、街两级社会组织孵化中心

C．某街道鼓励社区社会组织开展邻里互助活动

D．某市出台政策允许社区社会组织设立地域性分支机构

88．某旅游服务中心为推介当地的旅游服务，设计开发了“快乐旅游”表情包，一经推出就受到广发好评。这种做法对于公共信息传播的好处是（ A ）

A．能够提升公共信息传播的有效性

B．能够扩大公共信息传播的范围

C．能够增加公共信息传播的信息量

D．能够确保公共信息传播的权威性

二、多选题

89．2019年我国科技界取得了一系列重大成果，这些成果包括（ ABCD ）  
　　A．“嫦娥四号”成功着陆月球背面

B．中国海军首艘两栖攻击舰下水

C．“云海一号”02星发射升空

D．“珠海一号”03组卫星发射升空

90．2020年“五一”国际劳动节来临之际，省委书记娄勤俭到省卫生健康委进行专题调研。他指出，我们要（ A C D ）；我们要时刻绷紧疫情防控这根弦，抓紧抓实抓细常态化疫情防控，不断巩固防控战果，为经济社会秩序全面恢复提供有力保障。

A．准确把握“知”和“控”的关系，确保可知可控、精准防控

B．准确把握“管”和“服”的关系，做到放管结合、优化服务

C．准确把握“当前”和“长远”的关系，高质量推进健康江苏建设

D．准确把握“严”和“爱”的关系，锻造更加过硬的干部人才队伍

91．省委书记娄勤俭于2020年5月22日在参加十三届全国人大三次会议江苏代表团审议政府工作报告时说，要全面落实中央决策部署，坚持稳中求进总基调，（ C D ）

A．坚持“保”这个前提 B．守住“防”这个底线

C．夯实“稳”这个基础 D．拓展“进”这个态势

92．建立江苏自贸区是党中央、国务院作出的重大决策，是新时代推进改革开放的战略举措。下列关于江苏自贸区说法正确的有（ B D ）

A．江苏自贸区是2019年6个新增自贸区之一，目前我国共有16个自贸区

B．江苏自贸区涵盖南京、苏州、连云港三个片区，南京片区位于江苏省唯一的国家级新区——南京江北新区

C．实体经济创新发展和产业转型升级是南京片区和苏州片区的发展战略，连云港片区则是依托港口优势发展海洋经济

D．在江苏自贸区涵盖片区的市民，出国旅游、购买国外的产品会更加方便，同时能够享受国外的一些健康方面的治疗保障，以及多样的理财产品

93．经过长期努力，中国特色社会主义进入了新时代，我国日益走近世界舞台中央，不断为人类作出更大贡献。下列能体现这一深刻变化的是（ A B C D ）

A．我国对世界经济增长的贡献率世界第一

B．我国对外贸易和投资规模稳居世界前列

C．我国成为联合国维和行动的主要出兵国

D．我国积极参与全球治理体系改革和建设

94．我国全面建设社会主义现代化国家的进程分为两个阶段，2035年的目标是基本实现社会主义现代化，2050年的目标是建成富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国。

关于这两个阶段目标的特点，下列理解正确的是（ A B D ）

A．紧扣我国社会主要矛盾的变化

B．突出了以人民为中心的现代化

C．设定了增长的数量指标和质量指标

D．突出了“四个全面”战略布局的目标要求

95．党的十九大报告指出，经过长期努力，中国特色社会主义进入了新时代展新的历史方位。

下列对中国特色社会主义新时代理解正确的是（ A B D ）

A．中国特色社会主义新时代不是历史学上时代划分的概念

B．中国特色社会主义新时代是我国社会主义矛盾运动的必然结果

C．中国特色社会主义新时代本质上是中华民族实现富起来的时代

D．中国特色社会主义新时代是从党和国家事业发展角度来判断的

96. 2019年，江苏坚决打好污染防治攻坚战，生态环境质量持续改善。主要体现在（ ABCD ）。

A.污染防治力度加大。

B.节能减排成效显著。

C.全面推进绿色建筑、绿色建造和生态园林城市建设。

D.提升农业农村绿色发展水平。

97. 有“鱼米之乡”之称的江苏土地肥沃、物产丰富，哥弟特产更是不胜枚举。拥有（ ABE ）等世界文化遗产。

A. 苏州园林 B. 明孝陵 C. 昆曲

D. 玉雕 E. 中国大运河

98. 2019年，全省外事部门对外交流合作取得积极成效。举办和参与（ ABCD ）等活动。

A. 第二届江苏发展大会暨首届全球苏商大会

B. 第二届苏港融合发展峰会

C. 2019江苏乡镇发展国际交流会

D. 江苏·澳门—葡语国家工商峰会

99. 截止2020年1月底，全省共有13个设区市，96个县（市、区），758个乡镇，503个街道。（ ABC ）为省直管试点市（县）。

A. 昆山市

B. 泰兴市

C. 沭阳县

D. 锡山市

100 . 2019年，全省开放型经济呈现总体平稳、稳中提质的良好态势。涵盖 、 、 三个片区的江苏自贸试验区获批设立。（ ABC ）

A. 淮安

B. 南京

C. 苏州

D. 连云港

政治理论知识试题

1、中国共产党人的初心和使命是什么？

答：为中国人民谋幸福，为中华民族谋复兴。

2、习近平总书记和党中央对江苏的一贯要求是什么？

答：为全国发展探路。

3、2013年初，习近平总书记参加全国人代会江苏团审议时对江苏提出哪三项重点任务？

答：1.深化产业结构调整；2.积极稳妥推进城镇化；3.扎实推进生态文明建设。

4、2014年底，习近平总书记视察江苏时提出建设“强富美高”新江苏具体内容是什么？

答：经济强、百姓富、环境美、社会文明程度高。

5、习近平总书记视察江苏时，对江苏提出推动“五个迈上新台阶”的要求，具体是哪些内容？

答：一是全力推动经济发展迈上新台阶。二是全力推动现代农业建设迈上新台阶。三是全力推动文化建设迈上新台阶。四是全力推动民生建设迈上新台阶。五是全力推动党的建设迈上新台阶。

6、2014年12月，习近平总书记视察江苏时，首次提出“四个全面”战略布局，具体内容是什么？哪一个“全面”是在江苏提出的？

答：全面建成小康社会、全面深化改革、全面推进依法治国、全面从严治党；“全面从严治党”是在江苏提出的。

7、“五位一体”总体布局的具体内容是什么？

答：经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设。

8、党的最高理想和最终目标是什么？

答：实现共产主义。

9、“四个自信”的具体内容是什么？

答：道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。

10、中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾是什么？

答：人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。

11、我们必须坚持什么样的发展思想，坚持什么样的发展理念？

答：必须坚持以人民为中心的发展思想，坚持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念。

12、党的建设必须坚持五项基本要求，具体内容是什么？

答：第一，坚持党的基本路线；第二，坚持解放思想，实事求是，与时俱进，求真务实；第三，坚持全心全意为人民服务；第四，坚持民主集中制；第五，坚持从严管党治党。

13、新形势下，“四种考验”、“四种危险”是什么？

答：四种考验：执政考验、改革开放考验、市场经济考验、外部环境考验；四种危险：精神懈怠危险、能力不足危险、脱离群众危险、消极腐败危险。

14、中国特色社会主义最本质的特征是什么？中国特色社会主义制度的最大优势是什么？

答：中国共产党的领导。

15、党选拔干部的原则是什么？

答：党按照德才兼备、以德为先的原则选拔干部。

16、党的纪律主要包括哪些？

答：政治纪律、组织纪律、廉洁纪律、群众纪律、工作纪律、生活纪律。

17、对党员的纪律处分有哪几种？

答：五种：警告、严重警告、撤销党内职务、留党察看、开除党籍。

18、对党员的纪律处分，必须经什么形式讨论决定？

答：必须经过支部大会讨论决定。

19、党员领导干部廉洁自律规范的内容是什么？

答：廉洁从政，自觉保持人民公仆本色；廉洁用权，自觉维护人民根本利益；廉洁修身，自觉提升思想道德境界；廉洁齐家，自觉带头树立良好家风。

20、党内政治生活“四性”要求是什么？

答：政治性、时代性、原则性、战斗性。

21、党的根本性建设是什么？

答：政治建设是党的根本性建设。

22、“四个意识”具体内容是什么？

答：政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识。

23、“两个维护”的内容是什么？最关键的是什么？

答：坚决维护习近平总书记党中央的核心、全党的核心地位，坚决维护党中央权威和集中统一领导；最关键的是坚决维护习近平总书记党中央的核心、全党的核心地位。

24、新时代，改进党的领导方式，要强化哪几种思维？

答：强化战略思维、创新思维、辩证思维、法治思维、底线思维。

25、监督执纪“四种形态”具体内容是什么？

答：让“红红脸、出出汗”成为常态；党纪轻处分、组织调整成为违纪处理的大多数；党纪重处分、重大职务调整的成为少数；严重违纪涉嫌违法立案审查的成为极少数。

26、对党组织的问责方式包括哪些？对党的领导的问责方式包括哪些？

答：对党组织的问责方式包括：检查、通报、改组；对党的领导的问责方式包括：通报、诫勉、组织调整或组织处理、纪律处分。

27、“一带一路”具体是指什么？

答：“丝绸之路经济带”和“21世纪海上丝绸之路”。

28、党员的民主权利有哪几项？

答：知情权、参与权、选举权、监督权。

29、党的“三大优良作风”内容是什么？

答：理论联系实际、密切联系群众、批评和自我批评。

30、“三重一大”包括哪些内容？

答：重大事项决策、重要干部任免、重要项目安排、大额资金的使用。

31、党的“三大法宝”是什么？

答：统一战线、武装斗争、党的建设。

32、党的根本宗旨是什么？

答：全心全意为人民服务。

33、旗帜鲜明为那些敢于担当、踏实做事、不谋私利的干部撑腰鼓劲的“三项机制”包括哪三项机制？

答：鼓励激励机制、容错纠错机制、能上能下机制。

34、中国共产党的奋斗目标是什么？

答：人民对美好生活的向往。

35、中国共产党毫不动摇的初心是什么？

答：为人民谋幸福。

36、“中国梦”具体内容是什么？

答：实现中华民族伟大复兴。

37、党的十九大报告中提出的“四个伟大”是什么？

答：伟大斗争、伟大工程、伟大事业、伟大梦想。

38、党的十九大报告指出，什么是发展的根本目的？

答：增进民生福祉是发展的根本目的。

39、“两学一做”是指什么？

答：学党章党规、学系列讲话，做合格党员。

40、“三严三实”是指什么？

答：严以修身、严以用权、严以律己，谋事要实、创业要实、做人要实。

41、 “四个铁一般”是什么？

答：铁一般信仰、铁一般信念、铁一般纪律、铁一般担当。

42、合格党员“四讲四有”是什么？

答：讲政治、有信念，讲规矩、有纪律，讲道德、有品行，讲奉献、有作为。

43、“两个一百年”奋斗目标是什么？

答：到建党一百年时，全面建成小康社会；到新中国成立一百年时，全面建成社会主义现代化强国。

44、什么是党的根本大法，是全党必须遵循的总规矩？

答：党章是党的根本大法，是全党必须遵循的总规矩。

45、好干部的标准是什么？

答：信念坚定、为民服务、勤政务实、敢于担当、清正廉洁。

46、党的生命线和根本工作路线是什么？

答：群众路线是党的生命线和根本工作路线。

47、党的群众路线内容是什么？

答：一切为了群众，一切依靠群众，从群众中来，到群众中去。

48、党一定要兑现的脱贫承诺是什么？

答：到二〇二〇年我国现行标准下农村贫困人口实现脱贫，贫困县全部摘帽，解决区域性整体贫困，做到脱真贫、真脱贫。

49、什么是社会主义的本质要求和根本任务？

答：解放和发展社会生产力，增强社会主义国家的综合国力，是社会主义的本质要求和根本任务。

50、党的十九大提出了几个“明确”，几条“坚持”？

答：八个“明确”，十四条“坚持”。

51、党内要弘扬的价值观是什么？

答：忠诚老实、公道正派、实事求是、清正廉洁。

52、中国梦的本质是什么？

答：国家富强、民族振兴、人民幸福。

53、民主集中制是党的根本组织原则和领导制度，其方针是什么？

答：集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定。

54、党的思想建设的首要任务是什么？

答：坚定理想信念。

55、党的政治建设的首要任务是什么？

答：保证全党服从中央，坚持党中央权威和集中统一领导。

56、党执政后的最大危险是什么？

答：脱离群众。

57、中国共产党在领导社会主义事业中，必须坚持以什么为中心，其他各项工作都服从和服务于这个中心？

答：经济建设。

58、经过长期努力，我国发展进入新的历史方位，是指什么？

答：中国特色社会主义进入了新时代。

59、当代中国发展进步的根本制度保障是什么？

答：中国特色社会主义制度。

60、什么是激励全党全国各族人民奋勇前进的强大精神力量？

答：中国特色社会主义文化。

61、贯彻新发展理念，建设现代化经济体系，必须坚持质量第一、效益优先，并以什么为主线？

答：供给侧结构性改革。

62、什么是引领发展的第一动力，是建设现代化经济体系的战略支撑？

答：创新。

63、什么是社会主义民主政治的本质特征？

答：人民当家作主。

64、什么是中华民族的“根”和“魂”，是中华民族的突出优势，也是中国特色社会主义的文化之根、文明之源？

答：中华优秀传统文化。

65、党领导人民治理国家的基本方式是什么？

答：依法治国。

66、什么是全面建成小康社会、全面深化改革、全面依法治国顺利推进的根本保证？

答：全面从严治党。

67、从党的十八大到党的十九大的五年之间，面对我国经济发展进入新常态等一系列深刻变化，我们坚持了什么样的工作总基调？

答：稳中求进。

68、道路自信的“两个不走”包括什么？

答：不走封闭僵化的老路、不走改旗易帜的邪路。

69、思想舆论领域存在哪“三个地带”？

答：红色、黑色、灰色。

70、长江经济带发展的导向是什么？

答：“共抓大保护、不搞大开发”。

71、党风廉政建设“两个责任”指的是哪两个责任？

答：党委主体责任和纪委监督责任。

72、党的最高理想和最终目标是什么？

答：实现共产主义。

73、关系党生死存亡的问题有哪些？

答：党风问题、党同人民群众联系问题。

74、全面从严治党，基础是什么？关键是什么？要害是什么？核心是什么？

答：基础在全面，关键在严，要害在治，核心是加强党的领导。

75、坚持党中央权威和集中统一领导的根本保证是什么？

答：党的政治纪律和政治规矩。

76、党在新时期的“三大历史任务”是什么？

答：推进现代化建设、完成祖国统一、维护世界和平与促进共同发展。

77、我们党最鲜明的品格是什么？

答：勇于自我革命，从严管党治党。

78、党的政治建设要解决的突出问题是什么？

答：坚决反对搞两面派、做两面人。

79、领导干部要做到的五个过硬是什么？

答：信念过硬、政治过硬、责任过硬、能力过硬、作风过硬。

80、“四风”指的是什么？

答：形式主义、官僚主义、享乐主义、奢靡之风。

81、构建国家安全体系，包括政治、国土、军事、文化等11种安全，其中什么是总体安全的根本？

答：政治安全。

82、新闻舆论“四力”指什么？

答：传播力、引导力、影响力、公信力。

83、 实施乡村振兴战略的总要求是什么？

答：产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕。

84、中国特色社会主义文化“三个面向”是指什么？

答：面向现代化、面向世界、面向未来。

85、社会主义核心价值观的内容是什么？

答：富强、民主、文明、和谐；自由、平等、公正、法治；爱国、敬业、诚信、友善。

86、中国特色社会主义事业总体布局是 什么？。

答：经济、政治、社会、文化、生态文明建设“五位一体”。

87、什么建设是党的根本性建设，决定党的建设方向和效果？

答：政治建设。

88、党的十九大报告提出一个新目标是什么？

答：到本世纪中叶建成富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国”。

89、中国共产党的行动指南是什么？

答：马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个

代表”重要思想、科学发展观、D.习近平新时代中国特色社会主义思想。

90、中国特色社会主义进入新时代，意味着什么？

答：近代以来久经磨难的中华民族迎来了从站起来、富起来到强起来 的伟大飞跃，迎来了实现中华民族伟大复兴的光明前景。

91、党的纪律主要包括什么？

答：政治纪律、组织纪律、廉洁纪律、群众纪律、工作纪律、生活纪律。

92、什么是引领发展的第一动力，是建设现代化经济体系的战略支撑？

答：创新。

93、我国社会主义民主政治的特有形式和独特优势是什么？

答：协商民主。

94、要实现中华民族伟大复兴的中国梦，必须建设伟大工程。这个伟大工程指的是什么？

答：党的建设。

95、什么是人民当家作主和依法治国的根本保证？

答：党的领导。

96、党的思想建设的首要任务是什么？

答：坚定理想信念 。

97、什么是解决我国一切问题的基础和关键？

答：发展。

98、我国发展的根本目的是什么？

答：增进民生福祉。

99、党的最高领导机关是什么？

答：党的全国代表大会和它所产生的中央委员会。

100、“三会一课”制度的内容是什么？

答：支部党员大会，党支部委员会，党小组会，党课。

业务知识

一、单选题

1. 国家鼓励、支持、引导（）发展，激发非公有制经济活力和创造力。（B）(《优化营商环境条例》第一章“总则”第六条）

A.公有制经济 B.非公有制经济

C.国有经济 D.民营经济

1. （）以上人民政府有关部门应当按照职责分工，做好优化营商环境的相关工作。（C）(《优化营商环境条例》第一章“总则”第七条）

A.省级 B.市级 C.县级 D.镇级

1. 政府及其有关部门应当按照构建（）新型政商关系的要求，建立畅通有效的政企沟通机制。（C）(《优化营商环境条例》第四章“政务服务”第四十八条）

A.亲民 B.亲商 C.亲清 D.清正

1. 除依法需要保密外，制定与市场主体生产经营活动密切相关的行政法规、规章、行政规范性文件，应当通过报纸、网络等向社会公开征求意见，并建立健全意见采纳情况反馈机制。向社会公开征求意见的期限一般不少于（）日。（A）（《优化营商环境条例》第六章“法治保障”第六十二条）

A.30 B.20 C.15 D.10

1. 优化营商环境条例自（）起施行。（C）（《优化营商环境条例》第七章“附则”第七十二条）

A.2019年1月1日 B.2019年12月31日

C.2020年1月1日 D.2020年2月1日

1. 关于《江苏省政务服务系统窗口服务规范（试行）》，以下说法错误的是（）。（D）（《江苏省政务服务系统窗口服务规范（试行）》“十要”）

A.着装规范，亮牌上岗 B.微笑服务，自然亲和

C.一次告知，全面准确 D.多窗受理，集成简约

1. “十要十严禁”中四要是（）。（C）（《江苏省政务服务系统窗口服务规范（试行）》“十要”）

A.着装规范,亮牌上岗 B.用语文明,举止得体

C.微笑服务,自然亲和 D.首问负责,跟踪办理

1. 下列哪个选项不属于江苏省政务服务系统窗口服务规范”十要”。（C）（《江苏省政务服务系统窗口服务规范（试行）》“十要”）

A.利民便民，优质高效 B.着装规范，亮牌上岗

C.语气温和，态度友善 D.柜面整洁，物品有序

1. 《江苏省促进政务服务便利化条例》已由江苏申第十三届人民代表大会常务委员会第（）次会议于2020年5月15日通过。（C）（《江苏省促进政务服务便利化条例》）

A.14 B.15 C.16 D.17

1. 根据《江苏省促进政务服务便利化条例》，除依法需要实质审查、前置许可或者涉及金融许可外，开办企业应当在（）个工作日内办结。（B）（《江苏省促进政务服务便利化条例》第二章“一般规定”第二十一条）

A.2 B.3 C.4 D.5

1. 根据《江苏省促进政务服务便利化条例》，除依法需要实质审查、前置许可或者涉及金融许可外，不动产登记应当在（）个工作日内办结。（D）（《江苏省促进政务服务便利化条例》第二章“一般规定”第二十一条）

A.2 B.3 C.4 D.5

1. 根据《江苏省促进政务服务便利化条例》，除依法需要实质审查、前置许可或者涉及金融许可外，工业建设项目施工许可应当在（）个工作日内办结。（C）（《江苏省促进政务服务便利化条例》第二章“一般规定”第二十一条）

A.30 B.40 C.50 D.60

1. 根据《江苏省促进政务服务便利化条例》，除依法需要实质审查、前置许可或者涉及金融许可外，工程建设项目（不包括特殊工程和交通、水利、能源等领域的重大工程）审批，应当在（）个工作日内办结。（B）（《江苏省促进政务服务便利化条例》第二章“一般规定”第二十一条）

A.90 B.100 C.110 D.120

1. 行政机关应当根据国家和省有关规定，制定涉及市场主体的产业、税费、融资、人才等优惠政策，并自发布之日起（）个工作日内在一体化在线政务服务平台集中公开。（C）（《江苏省促进政务服务便利化条例》第四章“其他政务服务便利化”第三十二条）

A.1 B.2 C.3 D.4

1. 《江苏省促进政务服务便利化条例》自（）起施行。（C）（《江苏省促进政务服务便利化条例》第七章“附则”第五十八条）

A.2020年6月1日 B.2020年6月30日

C.2020年7月1日 D.2020年7月31日

1. 下列事项属于行政许可的是（D）（《中华人民共和国行政许可法》第一章“总则”第二条）

A.教育行政部门对其直接管理的学校的人事审批

B.房屋行政部门对房产所有人的产权登记

C.行政机关以出资人身份对国有资产的处置事项的审批

D.土地管理行政部门对国有土地使用权出让的审批

1. 关于行政许可的处理，下列说法错误的是（B）（《中华人民共和国行政许可法》第六章“监督检查”第六十九条）

A.行政许可既可以依行政机关职权变更，也可以依被许可人的申请变更

B.被许可人以欺骗手段取得行政许可的，行政机关必须予以撤回

C.行政许可被撤销的，行政机关应当办理注销手续

D.被许可人在许可期限届满后提出延续申请的，应当按照重新申请行政许可办理

1. 对于行政许可是否可以转让，正确的是（A）（《中华人民共和国行政许可法》第一章“总则”第九条）

A.依法取得的行政许可，除依照法律、法规规定依照法定条件和程序可以转让的外，不得转让

B.一律不得转让

C.依法取得的行政许可由被许可人自行决定是否转让

D.由行政机关决定是否可以转让

1. 属于法定可以撤销行政许可情况的，作出行政许可决定的行政机关或者其上级行政机关，根据（）的请求或者依据职权，可以撤销行政许可。（C）（《中华人民共和国行政许可法》第六章“监督检查”第六十九条）

A.许可申请人 B.许可受益人

C.利害关系人 D.相关当事人

1. 有数量限制的行政许可，两个或者两个以上申请人的申请均符合法定条件、标准的，行政机关应当根据（）作出准予行政许可的决定。但是，法律、行政法规另有规定的，依照其规定。（D）（《中华人民共和国行政许可法》第四章“行政许可的实施程序”第五十七条）

A.提供申请材料真实性 B.提供申请材料的先后顺序

C.申请人的资质情况 D.受理许可申请的先后顺序

1. 被许可人要求变更行政许可事项的，应当向（）行政机关提出申请；符合法定条件、标准的，行政机关应当依法办理变更手续。（C）（《中华人民共和国行政许可法》第四章“行政许可的实施程序”第四十九条）

A.作出行政许可决定的上级

B.受理行政许可申请的上级

C.作出行政许可决定的

D.受理行政许可申请的

1. 行政机关应当指定审查该行政许可申请的工作人员以外的人员为听证主持人，申请人、利害关系人认为主持人与该行政许可事项有直接利害关系的，有权申请（D）（《中华人民共和国行政许可法》第四章“行政许可的实施程序”第四十八条）

A.更换 B.延期 C.重选 D.回避

1. 关于撤回、撤销、注销与吊销行政许可的适用前提条件，下列说法错误的是（C）（《中华人民共和国行政许可法》第六章“监督检查”第七十条）

A.撤回行政许可的前提是相对人取得的行政许可合法

B.撤销行政许可的前提是相对人取得的行政许可不合法

C.注销行政许可的前提是相对人取得行政许可之后一定无违法行为

D.吊销行政许可的前提是相对人取得行政许可之后一定有违法行为

1. 申请人隐瞒有关情况或者提供虚假材料申请行政许可的，行政机关不予受理或不予行政许可，并给予（C）（《中华人民共和国行政许可法》第七章“法律责任”第七十八条）

A.罚款 B.行政拘留 C.警告 D.罚金

1. 行政许可依法由地方人民政府两个以上部门分别实施的，本级人民政府可以确定一个部门受理行政许可申请并转告有关部门分别提出意见后（），或者组织有关部门（）、（）。（A）（《中华人民共和国行政许可法》第三章“行政许可的实施机关”第二十六条）

A.统一办理、联合办理、集中办理

B.集中办理、统一办理、联合办理

C.集中办理、联合办理、分别办理

D.联合办理、集中办理、统一办理

1. 我国《电子签名法》所指的电子签名人是指（A）。（《中华人民共和国电子签名法》第五章“附则”第三十四条）

A.持有电子签名制作数据并以本人身份实施电子签名的人

B.电子认证服务提供者

C.电子签名依赖方

D.使用可靠电子签名的人

1. 我国《电子签名法》明确了电子认证服务的（D）。（《中华人民共和国电子签名法》第三章“电子签名与认证”第十九条）

A.市场开放制度 B.市场竞争制度

C.市场备案制度 D.市场准入制度

1. 我国《电子签名法》规定，电子认证服务提供者应当妥善保存与认证相关的信息，信息保存期限至少为电子签名失效后（C）。（《中华人民共和国电子签名法》第三章“电子签名与认证”第二十四条）

A．三年 B．四年 C．五年 D．六年

29. \_\_\_\_是监管体制的重大改革，充分体现了监管的公平性、规范性和简约性，国内外实践都证明是行之有效的科学监管方式。（D）

A.随机抽查

B.定时检查

C.依举报检查

D.双随机、一公开

30. 深化简政放权、放管结合、优化服务，与\_\_\_\_、促进公平、提高效率三个方面是紧密相连的。（D）

A.政务公开

B.加强监管

C.精简审批

D.规范中介服务

31. 江苏试点部分基层政府成立行政审批局，实现了部门职能的\_\_\_\_。（D）

A.物理集中

B.化学整合

C.集中办公

D.大部门制

32. 李克强总理强调，我们要牢牢扭住\_\_\_\_这个“牛鼻子”。 （A）

A.行政审批制度改革

B.简政放权

C.转变政府职能

D.优化政府服务

33. 江苏将建设项目按流程分为五个环节，明确各级环节牵头部门推行\_\_\_\_。( A)

A.并联审批

B.串联审批

C.分环节审批

D.分部门审批

34. 优化政府服务，要抓好\_\_\_\_工作。（ B）

A.重要性

B.基础性

C.核心性

D.主体性

35. 党的十九大报告中指出，改革全面发力、多点突破、纵深推进，着力增强改革系统性、整体性、协同性，压茬拓展改革广度和深度，推出\_\_\_\_多项改革举措，重要领域和关键环节改革取得突破性进展，主要领域改革主体框架基本确立。（C）

A.一千三百

B.一千四百

C.一千五百

D.一千六百

36．“放管服”是简政放权、放管结合、优化服务的简称。“放管服”改革是全面深化改革特别是供给侧结构性改革的重要内容，也是推进经济体制改革中如何处理好政府与市场关系的关键所在。在“放管服”改革中，政府应做到\_\_\_\_。（D）

①转变职能，由市场的管理者向服务者转变

②科学民主依法决策，提升执政能力

③对人民负责，提供市场需要的优质产品和服务

④依法治理，大胆简政放权，提高行政管理水平

A.①②

B.②③

C.③④

D.①④

37．本届政府成立以来，锲而不舍地推进“放管服”改革，这是因为：\_\_\_\_ 。(A)

①“放管服”是减少政府职责和功能，减轻财政负担的有效途径

②“放管服”是处理好政府与市场和社会关系的重要举措

③实现重批轻管、以批代管，才能真正建设服务型政府

④推进“放管服”才能破除体制障碍，优化营商环境

A. ②④

B. ①④

C. ②③

D. ①③

38．“放管服”，即简政放权、放管结合、优化服务，实质是政府自我革命，用政府减权限权和监管改革，换来市场活力和社会创造力释放。由此可见，政府深化“放管服”的目的是\_\_\_\_。（C）

A. 限制政府权力，消减政府职能

B. 打造阳光政府，提高政府权威

C. 提高为经济社会发展服务的能力和水平

D. 扎紧制度的笼子，让权力在阳光下运行

39．当前和今后一个时期，深化行政体制改革、转变政府职能总的要求是：简政放权、放管结合、优化服务、协同推进，即“放、管、服”三管齐下。这体现了政府\_\_\_\_。（D）

①简政放权，规范和约束自身权力

②缩小职能范围，提高工作效率

③从行政管理者向公共服务者转变

④转变职能，提高自身服务水平

A.①②

B.①③

C.③④

D.①④

40．简政放权、放管结合、优化服务是本届政府推进行政体制改革的亮点，也是政府着力最大的领域。政府推进“放管服”改革\_\_\_\_。（C）

①提高了行政工作效率

②弱化了政府的经济职能

③增强了人民的获得感

④保障了政务的公开透明

A.①②

B.③④

C.①③

D.②④

41．深化“放管服”改革有利于\_\_\_\_。（C）

①推动政府职能转变，提升政府管理效率

②整合政府服务资源，改善优化服务环境

③完善政府管理职能，树立求真务实作风

④完善政务公开机制，打造便民利民政府

A.①②

B.①③

C.②④

D.③④

42. 贯彻新发展理念，建设现代化经济体系，必须坚持质量第一、效益优先，以\_\_\_\_为主线。（C）

A.转变发展方式

B.优化经济结构

C.供给侧结构性改革

D.转换增长动力

43. 我国经济已由\_\_\_\_\_\_阶段转向\_\_\_\_\_\_阶段，正处在转变发展方式、优化经济结构、转换增长动力的攻关期，建设现代化经济体系是跨越关口的迫切要求和我国发展的战略目标。（C）

A.高速增长 高水平发展

B.高速发展 高水平发展

C.高速增长 高质量发展

D.高速发展 高质量发展

44. 深化机构和行政体制改革。转变政府职能，深化简政放权，创新监管方式，增强政府公信力和执行力，建设人民满意的\_\_\_\_政府。（D）

A.法治

B.创新型

C.廉洁

D.服务型

45. 在“放管服”改革中，政府应做到\_\_\_\_。（D）

①转变职能，有市场的管理者向服务者转变

②科学民主依法决策，提升执政能力

③对人民负责，提供市场需要的优质产品和服务

④依法治理，大胆简政放权，提高行政管理水平

A. ①②

B. ②③

C. ③④

D. ①④

46. 中国共产党第十九次全国代表大会，是在全面建成小康社会决胜阶段、中国特色社会主义进入\_\_\_\_的关键时期召开的一次十分重要的大会。（D）

A.新时期

B.新阶段

C.新征程

D.新时代

47. 十九大的主题是：不忘初心，\_\_\_\_，高举中国特色社会主义伟大旗帜，决胜全面建成小康社会，夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利，为实现中华民族伟大复兴的中国梦不懈奋斗。（B）

A.继续前进

B.牢记使命

C.方得始终

D.砥砺前行

48. 中国共产党人的初心和使命，就是为中国人民\_\_\_\_ ，为中华民族\_\_\_\_。这个初心和使命是激励中国共产党人不断前进的根本动力。（C）

A.谋幸福，谋未来

B.谋生活，谋复兴

C.谋幸福，谋复兴

D.谋生活，谋未来

49. 经过长期努力，中国特色社会主义进入了新时代，这是我国发展新的\_\_\_\_。（D）

A.未来方向

B.未来方位

C.历史方向

D.历史方位

50. 中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的\_\_\_\_需要和\_\_\_\_的发展之间的矛盾。（D）

A.美好生活 不充分不平衡

B.幸福生活 不平衡不充分

C.幸福生活 不充分不平衡

D.美好生活 不平衡不充分

51. 党的十九大指出，发挥市场在资源配置中的\_\_\_\_作用，更好发挥政府作用，建立完善的宏观调控体系。（C）

A.基础性

B.关键性

C.决定性

D.支柱性

52. 习近平总书记在徐州考察时强调，必须始终高度重视发展壮大实体经济，抓实体经济一定要抓好\_\_\_\_。（D）

A.高科技产业

B.装备制造业

C.核心技术攻关

D.制造业

53. 贯彻新发展理念，建设现代化经济体系，必须坚持质量第一、效益优先，以\_\_\_\_为主线。（C）

A.转变发展方式

B.优化经济结构

C.供给侧结构性改革

D.转换增长动力

54. 经济体制改革必须以\_\_\_\_\_\_和\_\_\_\_为重点，实现产权有效激励、要素自由流动、价格反应灵活、竞争公平有序、企业优胜劣汰。（A）

A.完善产权制度　 要素市场化配置

B.要素市场化配置　 建立现代财政制度

C.建立现代财政制度　创新和完善宏观调控

D.完善产权制度　 创新和完善宏观调控

55. 建设现代化经济体系，必须把发展经济的着力点放在 上，增强我国经济质量优势。（A）

A.实体经济

B.共享经济

C.虚拟经济

D.国民经济

56. 习近平总书记强调，要\_\_\_\_\_\_，强化现代化经济体系的战略支撑，加强国家创新体系建设，塑造更多依靠创新驱动、更多发挥先发优势的引领型发展。（B）

A.实施乡村振兴战略

B.加快实施创新驱动发展战略

C.着力发展开放型经济

D.深化经济体制改革

57. \_\_\_\_\_\_，优化现代化经济体系的空间布局，体现了党中央立足中国国情、应对时代课题、心系发展大局、情牵民生福祉的战略安排。（A）

A.积极推动城乡区域协调发展

B.加快实施创新驱动发展战略

C.着力发展开放型经济

D.深化经济体制改革

58. 新常态下我国经济发展的增长速度要从\_\_\_，发展方式要从规模速度型转向质量效率型。（A）

A.高速增长转向中高速

B.高速增长转向中速

C.中高速增长转向中速

D.中高速增长转向低速

59. 习近平总书记指出，要以提高发展质量和效益为中心，以支撑供给侧结构性改革为主线，把提高供给体系质量作为主攻方向，推动经济发展\_\_\_\_，显著增强我国经济质量优势。（A）

①质量变革 ②效率变革 ③动力变革

④体制变革 ⑤方式变革

A.①②③

B.②③④

C.②④⑤

D.①②⑤

60. 优化提升政务服务大厅“ ”功能，完善省、市、县、乡镇综合性政务大厅集中服务模式，推动将垂直管理部门在本行政区域办理的政务服务事项纳入综合性政务大厅集中办理。

A.一条龙式 B. 一窗式

C. 一门式 D. 一站式

答案：D

61. “一窗”分类受理中，对前台的要求是 。

A. 前台无人受理 B. 前台分类受理

C. 前台集成受理 D. 前台综合受理

答案：D

62. “一窗”分类受理中，对后台的要求是 。

A. 后台多人审批 B. 后台分类审批

C. 后台智能审批 D. 后台集成受理

答案：B

63. 除因安全等特殊原因外， 各地政府部门单独设立的服务大厅。

A. 继续保留 B. 优化升级

C. 原则上不再保留 D. 提档升级

答案：C

64. 政务服务中线上和线下的关系描述正确的是

A. 线下取代线上 B. 线上取代线下

C. 线上线下竞争加剧 D. 线上线下集成融合

答案：D

65. 推广“ ”模式，即乡镇（街道）各站所工作人员全部集中办公，事项全部进驻窗口办理。

A. 集中办理、一站式办结 B. 线上线下融合

C. 一窗受理 D. 政务服务O2O

答案：A

66. 面向个人的事项“就近办”，完善基层综合便民服务平台功能，将审批服务延伸到乡镇（街道）、城乡社区等，实现 、多点可办、少跑快办。

A. 网上能办 B. 就近能办

C. 大厅能办 D. 不见面审批

答案：B

67. 深入推进审批服务标准化，按照减环节、减材料、减时限、减费用的要求，逐项编制标准化工作规程和办事指南，推行 、一表申请。

A. 一网申请 B. 一次办成

C. 一次告知 D. 一网通办

答案：C

68. 将部门分设的办事窗口整合为 ，完善“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式。

A. 服务窗口 B. 咨询窗口

C. 通办窗口 D. 综合窗口

答案：D

69. 各级政务服务大厅要实行一窗受理、集成服务，实现“ ”。

A. 一窗通办 B. 一网通办

C. 一门通办 D. 一次办成

答案：A

70. 通过 、轮休等办法，为企业和群众办事提供错时、延时服务和节假日受理、办理通道。

A. 调休 B. 轮岗

C. 预约 D. 值班

答案：C

71. 完善政务服务效能监督，全面推行审批服务过程和结果 ，接受社会监督。

A. 上网公示 B. 公开公示

C. 大厅公示 D. 及时公示

答案：B

72. 以下说法正确的是 。

A. 已在网上办成的事项，企业和群众都必须到实体大厅确认。

B. 上一个审批服务环节已收取的申报材料，后续环节如果需要仍然要再次提交。

C. 已在实体大厅办理的事项，企业和群众要补填网上流程。

D. 已在实体大厅办理的事项，不得要求企业和群众补填网上流程。

答案：D

73. 政务服务大厅应当设立标识清楚、方便实用的 ，提供政务信息查询、信息公开申请、办事咨询答复等服务。

A. 政务公开专区 B. 等候区

C. 自助服务区 D. 咨询引导区

答案：A

74. 行政机关办理政务服务事项，应当在政务服务大厅设立 ，为申请人提供统一收件、集中受理服务，申请人只需按照办事指南提供一套申请材料。

A. 咨询窗口 B. 综合窗口

C. EMS窗口 D. 导服窗口

答案：B

75. 申请人提交的申请材料不齐全或者不符合法定形式的，行政机关应当当场 需要补正的全部内容。

A. 一次性口头告知 B. 一次性二维码告知

C. 一次性书面告知 D. 一次性短信告知

答案：C

76. 行政机关承诺政务服务事项办理期限少于法定期限的，应当在 内办结。

A. 承诺期限 B. 法定期限

C. 当天 D. 七个工作日

答案：A

77. 地方各级人民政府应当加强政务服务体系建设，推动政务服务事项办理向 延伸，实现政务服务基层全覆盖。

A. 县（市、区）政务服务中心

B. 乡镇（街道）为民服务中心

C. 村（社区）便民服务中心

D. 乡镇（街道）、村（社区）

答案：A

78. 根据中办、国办《关于推进基层整合审批服务执法力量的实施意见》要求，在整合基层行政审批和公共服务职责基础上，进一步加强乡镇和街道党政综合（便民）服务机构与服务平台建设，实行“ ”、“一门式办理”，充分发挥综合便民服务作用。

A. 保姆式服务 B. 一条龙服务

C. 一站式服务 D. 店小二式

答案：C

79. 新冠肺炎疫情期间，我省各级政务服务大厅设立了“小微企业和个体工商户”和“ ”专窗，专门受理企业服务有关事项。

A. 投资代办 B. 企业

C. 长三角 D. 苏政50条

答案：D

80. 一网通办的核心在于以（A）为本，即让民众使用在线政务服务并从中受益。

A. 民

B. 利

C. 信

D. 益

81．电子印章应用基于商用密码的（A）等技术，依托国家政务服务平台建设权威、规范、可信的国家统一电子印章系统。

A. 数字签名

B. 密码校验

C. 加解密

D. 公钥

82．国家建立（A），实现电子证照跨地区、跨部门共享和全国范围内互信互认。

A. 电子证照共享服务系统

B. 电子证照服务系统

C. 电子证照系统

D. 一体化在线平台

83．政务服务一体化平台“七个统一”服务中不包括（C）

A. 统一身份认证

B. 统一服务事项

C. 统一机构代码

D. 统一电子证照

84．根据《江苏省促进政务服务便利化条例》，对根据国家和省有关规定制定的涉及市场主体的产业、税费、融资、人才等优惠政策，行政机关应当编制办事指南并自发布之日起(B)个工作日内在一体化在线政务服务平台集中公开。

A. 一

B. 三

C. 五

D. 十五

85．信息系统安全保障体系一般包括保护、（B）、响应和恢复四个方面的内容。

A. 加密

B. 检测

C. 备份

D. 安全

86．下列哪个选项不是国标网办深度划分类别？（B）

A. 互联网收件

B. 互联网批复

C. 互联网预审

D. 互联网咨询

87．在江苏政务服务网中进行信息传输、存储等过程中，为了防止信息泄密，通常会用到加密技术，以下选项中属于非对称密钥技术的是(D)

A. SM4

B. RC2

C. RC4

D. RSA

88．下面哪项不是网络安全的防御技术（D）

A. 防火墙

B. IDS

C. IPS

D. VPN

89．江苏网上政务服务能力监测评估情况中，线上线下服务融合程度的访问量指标解释为：（B）

A. 当月手机端APP访问量

B. 当月PC端旗舰店访问量

C. 当月手机端APP和PC端旗舰店访问量之和

D. 以上都不对

90．首个区域政务服务“一网通办”旗舰店是在哪个地区打造的（B）

A. 京津冀地区

B. 长三角地区

C. 珠三角地区

D. 长株潭地区

91．政务服务数据共享的应用场景，描述错误的是（B）。

A. 减少提交填报内容和申报材料

B. 统一用户实名认证的应用

C. 网上申报时提高信息的真实可信度

D. 开具电子证明的应用

92．2020年，某市通过APP发放居民消费券，为了保护用户个人隐私，公开抽奖结果的时候，中奖用户的身份证号中间8位数字用\*代替，这是（B）。

A. 数据加密技术

B. 数据脱敏技术

C. 数据共享技术

D. 数据开放技术

93．下面不属于网上申报类型的是（A）。

A. 预约先办

B. 原件预审

C. 原件核验

D. 全程网办

94．统一身份认证, 建立统一用户中心。建立自然人（B）级实名等级制度以及二次认证提升可信等级机制，探索第三方认证核验等方式。

A. 四级

B. 五级

C. 三级

D. 二级

95．江苏省今年将加快数据汇聚共享，年内实现数据治理入库率达到（B）。

A. 76%

B. 80%

C. 90%

D. 95%

96．江苏省统一身份认证平台将应用标识、应用密钥、发送时间按顺序连接并进行（D）

A. Md2加密

B. Md3加密

C. Md4加密

D. Md5加密

97．江苏政务服务网于（B）正式上线运行。

A. 2017年5月

B. 2017年6月

C. 2017年7月

D. 2017年8月

98．推进电子证照应用，对电子证照名称、版式和内容等元素进行规范，推动跨地区（D）。

A. 共享共用

B. 共享互认

C. 互通互认

D. 互信互认

99．政务信息化工程建设单位应当编制（C），建立信息共享长效机制和共享信息使用情况反馈机制，确保信息资源共享，不得将应当普遍共享的数据仅向特定企业、社会组织开放。

A. 数据资源

B. 主题数据库

C. 信息资源目录

D. 政务公开目录

100. 对在政务服务便利化工作中作出显著成绩的（C），按照国家有关规定给予表彰。

A. 个人 B. 单位 C. 单位和个人 D. 部门和个人

101. 行政机关应当依法实施信用监管，对守信申请人采取激励措施，对失信申请人采取联合（B）措施。

A.惩罚 B.惩戒 C.罚款 D.处罚

102.《江苏省促进政务服务便利化条例》一共有（C）章。

A.五 B.六 C.七 D.八

103. 行政机关可以根据政务服务事项（D）等实际情况，为申请人提供预约办理等便利服务。

A.办件数量 B.清单 C.目录 D.办理数量

104. 对通过身份认证的申请人，行政机关应当为其提供（C）、全网通办服务。

A.认证 B.依据 C.一次认证 D.证明

105. 行政机关应当在办事指南中列示法律、法规或者国务院决定规定的证明材料，接受（A）。

A.社会监督 B.媒体监督

C.群众监督 D.办事企业群众监督

106. 对已取消的行政许可，（D）不得继续实施或者变相实施，不得转由行业协会商会或者其他组织实施。

A.行政许可单位 B.相关部门 C. 行政单位 D.行政机关

107. 行政机关应当为申请人提供行政许可事项（C）查询服务。

A.办理流程 B.办理过程 C.办理进度 D.办理时限

108. 打破传统属地管理模式，推行“通办地受理、归属地审批”，实现（A）。探索远程电子现场踏勘，深化“不见面审批（服务）”。

A.就近能办、异地可办、全域通办

B.就近能办、异地可办、随时可办

C.异地可办、全域通办、随时可办

D.随时可办、就近能办、全域通办

109. 持续推广区域评估、并联审批、联合评估、联合审图、联合勘验、联合验收等经验做法，实现办理时限在法定时限基础上压缩（B）。

A.40% B.50% C.60% D.70%

110. 按企业开办、项目建设和民生服务三个方面划分，结合考虑单一政务服务事项和办件频率较少事项，形成政务服务中心（B）个主题式“一件事”窗口+N个“一窗板块”窗口+自助体验区的窗口服务新布局。

A.2 B.3 C.4 D.5

111. 《江苏省行政许可监督管理办法》分为（B）章。

A.五 B.六 C.七 D.八

112. （B）级以上地方人民政府应当建立健全行政许可监督管理制度。上级行政机关应当加强对下级行政机关实施行政许可的监督检查。

A.乡 B.县 C. 市 D.省

113. 国家推动建立全国统一的市场主体维权服务平台，为市场主体提供（B）的维权服务。

A.高效、方便 B.高效、便捷

C.效率、方便 D.效率、便捷

114. 国家加快建立（D）的现代市场体系，依法促进各类生产要素自由流动，保障各类市场主体公平参与市场竞争。

A.开放 B.全部开放

C.部分开放 D.统一开放、竞争有序

115. （B）级以上人民政府有关部门应当按照职责分工，做好优化营商环境的相关工作。

A. 乡 B. 县 C. 市 D. 省

116. （C）级以上地方人民政府根据实际情况，可以明确优化营商环境工作的主管部门。

A.省 B.市 C.县 D.乡

117. 政府及其有关部门应当进一步增强服务意识，切实转变工作作风，为市场主体提供（A）的政务服务。

A.规范、便利、高效 B.规范、便捷、高速

C.规范、便利、高效 D.规范、便捷、高效

1. 多选题

118. 市场主体有以下哪些法定义务？（ABC）（《优化营商环境条例》第一章“总则”第九条）

A.遵守法律法规

B.恪守社会公德和商业道德

C.诚实守信、公平竞争

D.在国际经贸活动中不遵循国际通行规则

119. 国家加强社会信用体系建设，持续推进政务诚信 、 和 ，提高全社会诚信意识和信用水平，维护信用信息安全，严格保护商业秘密和个人隐私。（ABC）(《优化营商环境条例》第三章“市场环境”第三十条）

A.商务诚信 B.社会诚信 C.司法诚信 D.企业诚信

120. 政府及其有关部门应当推进政务服务标准化，按照的 、 、 要求，编制并向社会公开政务服务事项（包括行政权力事项和公共服务事项）标准化工作流程和办事指南。（BCD）(《优化营商环境条例》第四章“政务服务”第三十五条）

A.减流程 B.减材料 C.减时限 D.减环节

121. 国家建立电子证照共享服务系统，实现电子证照 、 和 互信互认。各地区、各部门应当加强电子证照的推广应用。（ABD）(《优化营商环境条例》第四章“政务服务”第三十七条）

A.跨地区 B.跨部门 C.跨层级 D.全国范围内

122. 政府和有关部门及其工作人员有下列（）情形之一的，依法依规追究责任。（ABD）（《优化营商环境条例》第六章“法治保障”第六十九条）

A.违法干预应当由市场主体自主决策的事项

B.在法律、法规规定之外要求市场主体提供财力、物力或者人力

C.履行向市场主体依法作出的政策承诺以及依法订立的各类合同

D.转由行业协会商会或者其他组织实施已取消的行政许可

123. 公用企事业单位有下列（）情形之一的，由有关部门责令改正，依法追究法律责任。(BCD)（《优化营商环境条例》第六章“法治保障”第七十条）

A.违法开展收费、评比、认证等行为

B.不向社会公开服务标准、资费标准、办理时限等信息

C.强迫市场主体接受不合理的服务条件

D.向市场主体收取不合理费用

124. 以下哪些违反了《江苏省政务服务系统窗口服务规范（试行）》。（AB）（《江苏省政务服务系统窗口服务规范（试行）》“十严禁”）

A.在窗口大声地向群众解释办件内容

B.侧柜桌上放有个人的皮包

C.窗口没人的时候将工号退出后去茶水间倒水

D.在窗口拒绝办事群众递的烟

125. 关于《江苏省政务服务系统窗口服务规范（试行）》，以下说法正确的是（）。（ABCD）（《江苏省政务服务系统窗口服务规范（试行）》“十严禁”）

A.严禁语气生硬，态度蛮横

B.严禁与服务对象争吵，刁难服务对象

C.严禁打击报复投诉举报者

D.严禁在工作日饮酒及在禁区吸烟

126. 以下哪些本省行政区域内政务服务便利化活动适用于《江苏省促进政务服务便利化条例》？（ACD）（《江苏省促进政务服务便利化条例》第一章“总则”第二条）

A.行政机关开展政务服务便利化活动

B.非公用企业事业单位开展与政务服务便利化相关联活动

C.公用企业事业单位开展与政务服务便利化相关联活动

D.中介服务机构开展与政务服务便利化相关联活动

127. 一体化在线政务服务平台应当为行政机关和申请人提供统一的 、 、 、电子档案服务。（ABC）（《江苏省促进政务服务便利化条例》第二章“一般规定”第十七条）

A.电子签名 B.电子印章 C.电子证照 D.电子证件

128. 按照《**江苏省促进政务服务便利化条例**》规定，以下哪些相关事项实行一窗受理、集成办理？（ABCD）（《**江苏省促进政务服务便利化条例》第四章“其他政务服务便利化”第三十六条）**

A.商事主体设立登记、公章备案、发票申领等相关事项。

B.新生儿出生户口申报、医保参保、社保卡领取、生育保险待遇办理等相关事项。

C.婚姻登记、生育登记、常住户口迁移等相关事项。

D.房屋交易、不动产登记、住房公积金贷款、税费缴纳、常住户口迁移等相关事项。

129. 关于申请人申请行政许可，下列表述正确的是（ABCD）。（《**中华人民共和国行政许可法**》）

A.除法律、法规、规章另有规定外，可以委托代理人

B.通过电子邮件提出申请

C.可以拒绝向行政机关提供与申请的行政许可事项无关的材料

D.要求行政机关工作人员解释公示内容

130. 对行政许可申请人隐瞒有关情况或者提供虚假材料，申请属于直接关系公共安全、人身健康、生命财产安全事项的，下列说法正确的是（ABD）（《**中华人民共和国行政许可法**》第七章“法律责任”第七十八条）

A.行政机关不予受理或者不予行政许可

B.申请人一年内不得再次申请行政许可

C.行政机关对申请人作出罚款决定

D.行政机关对申请人给予警告

131. 关于授权组织实施行政许可，下列说法正确的是：（ABCD）（《中华人民共和国行政许可法》第三章“行政许可的实施机关”第二十三条）

A.必须具有法律、法规的授权

B.必须是具有管理公共事务职能的组织

C.必须在法定授权范围内实施

D.必须以自己的名义实施

132. 实施行政许可应当遵循的原则是（ABCD）（《中华人民共和国行政许可法》第一章“总则”第五条、第六条）

A.便民的原则 B.效率原则

C.公开原则 D.公平原则

133. 下列各选项中的（）不属于行政许可行为。（ABD）（《中华人民共和国行政许可法》第一章“总则”第二条）

A.甲省交通厅批准了某市交通局在其管辖范围内收取养路费的申请

B.商标局同意了乙公司对注册商标“白兰”续展注册的申请

C.丙市政府经招标赋予某单位独家经营自来水供应

D.丁市公证处对福利彩票的开奖进行了公证

134. 我国《电子签名法》规定，电子签名不适用的文书有( ABC)。（《中华人民共和国电子签名法》第一章“总则”第三条）

A.涉及婚姻、收养、继承等人身关系的

B.涉及土地、房屋等不动产权益转让的

C.涉及停止供水、供热、供气、供电等公用事业服务的

D.涉及金融、保险合同的

135. 服务现场管理的文档包括以下哪些资料？（ABC）（《政务服务中心服务现场管理规范》10.1“管理内容”）

1. 业务资料 B.文件资料 C.宣传资料D.服务资料

136. 以下哪些方式属于《政务服务中心服务投诉处置规范》中的投诉方式？（ABCD）（《政务服务中心服务投诉处置规范》6.1“投诉方式”）

A.现场投诉 B.电话投诉 C.信函投诉 D.网上投诉

137. 政务大厅XX窗口的电话一直响个不停，工作人员张某正在与办事群众解释办事流程，无暇顾及。他跟办事群众解释非工作时间内他们不接件不办件，建议办事群众最好在9:00-11:00，13:30-17:00来办件，预留出窗口人员办件时间。因为窗口电脑运转缓慢，张某今天用的是自己的私人电脑。在接件后，张某随手将所接资料堆放在桌面的一角。关于该工作人员的表现，以下说法不正确的有（BD）。（《政务服务中心服务现场管理规范》5“人员服务管理”）

A.该工作人员将材料随意堆放，未做到及时整理办件材料，并且影响了办公环境整洁。

B.该工作人员为了提高办事效率，用自己的电脑工作，值得肯定和鼓励。

C.该工作人员未及时接起电话，责任意识，服务意识薄弱。

D.该工作人员考虑到办事群众的办事时长，提出了合理的办事时间，服务意识强。

138. 下列哪些属于政务服务中心标准化工作基本原则？（ABC）（《政务服务中心标准化工作指南》4“标准化工作基本原则”）

A.依法依规、科学严谨B.总体规划、有效实施

C.突出特色、注重实效D.科学合理、协调一致

139. 政务服务中心网上大厅应公示基本信息并及时更新，包括但不限于以下哪些内容？（ABCD）（《政务服务中心网上服务规范》5.2“信息公开服务”）

A.政务服务中心简介及机构设置

B.政务服务中心办公地址、办公时间、公交运行路线、服务热线电话

C.进驻部门窗口及办理事项

D.网上投诉、网上咨询、意见征集的答复或结果

140. 对“放管服”改革成效的科学评价，需要进一步完善\_\_\_\_。（BCD）

A.自我评价

B.企业评价

C.公众评价

D.第三方评价

141. 江苏“放管服”改革实践重点集中在\_\_\_\_这几个方面的工作。（ABCD）

A.推进集中高效审批

B.推进五张清单清理

C.推进分类监管服务

D.推进综合行政执法

142. 放大“不见面审批”的改革亮点效应，着力突破工业项目施工许可等难点环节，努力把我省打造成\_\_\_\_的区域之一。（BCD）

A.营商环境最优

B.审批事项最少

C.办事效率最高

D.创新创业活力最强

143. 江苏出台意见推行“3550”改革的内容是什么\_\_\_\_。（ABD）

A. 开办企业3个工作日内完成

B. 不动产登记5个工作日内完成

C. 不动产审批5个工作日内完成

D. 工业建设项目施工许可50个工作日内完成的改革目标

144. 习近平新时代中国特色社会主义思想，是（ABCDE），必须长期坚持并不断发展。

A. 对马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观的继承和发展

B. 马克思主义中国化最新成果

C. 党和人民实践经验和集体智慧的结晶

D. 中国特色社会主义理论体系的重要组成部分

E. 全党全国人民为实现中华民族伟大复兴而奋斗的行动指南

145. 党政军民学，东西南北中，党是领导一切的。必须增强\_\_\_\_，自觉维护党中央权威和集中统一领导，自觉在思想上政治上行动上同党中央保持高度一致。（ABCD）

A. 政治意识

B. 大局意识

C. 核心意识

D. 看齐意识

E. 纪律意识

146. 党的十九大报告提出，要统筹城乡发展、区域发展、\_\_\_\_，调整经济结构，转变经济发展方式，推进供给侧结构性改革。（BCD）

A. 产业平衡发展

B. 经济社会发展

C. 人与自然和谐发展

D. 国内发展和对外开放

147. 打赢供给侧结构性改革这场硬仗，要按照党的十九大的部署，把提高供给为主攻方向，着力\_\_\_、降成本、补短板，同时还要重点在破立降上下功夫。（ABD）

A. 去产能

B. 去库存

C. 去顺差

D. 去杠杆

148. 全省一体化在线政务服务平台应当为行政机关和申请人提供统一的（ABC）服务。

A. 电子签名

B. 电子印章

C. 电子证照

D. 电子档案服务

149．深化不见面审批（服务），依托（ABCD）等基础支撑，推进政务服务事项流程再造，推动政务服务更加便利高效，提升企业和群众获得感、满意度。

A．统一身份认证

B. 统一电子印章

C. 统一电子证照

D. 统一公共支付

150．根据《江苏省促进政务服务便利化条例》，行政机关在办理政务服务事项（含行政权力事项和公共服务事项）过程中，应当运用(ABC)手段，优化办理流程，简化办理环节，减少申请材料，缩短办理时限，降低制度性交易成本，形成稳定、公正、透明、可预期的服务环境，最大程度方便企业、群众办事创业。

A. 数字化

B. 信息化

C. 智能化

D. 透明化

151．以依申请办理的行政权力事项为重点，持续推动同一事项名称、编码、依据、类型等基本要素在国家、省、市、县“四级四同”，实现（B）、（C）、（D）发布的政务服务事项数据同源、更新同步。

A. 各领域

B. 各区域

C. 各层级

D. 各渠道

152．“互联网+政务服务”平台技术架构由基础设施层（ABCD）组成。

A. 数据资源层

B. 应用支撑层

C. 业务应用层

D. 用户及服务层

153．下列哪项选项是将纸质材料电子化的方式？（ABCD）

A. 高拍仪拍照上传

B. 手机拍照上传

C. 个性化电子材料申报表

D. 扫描仪上传

154．数据共享门户主要提供的功能有哪些（BCD）

A. 开放数据查询

B. 资源目录展示

C. 资源利用统计

D. 资源申请审批

155．各单位业务系统可以通过以上哪些形式实现与政务网业务办理系统的对接（ABC）？

A. 接口模式

B. H5页面模式

C. 新建数据库模式

D. 无法对接

156．“互联网+政务服务”平台技术架构由基础设施层、

（A B C D）组成。

A. 数据资源层

B. 应用支撑层

C. 业务应用层

D. 用户及服务层

157．深入推进审批服务便民化，主要任务包括进一步完善“不见面审批(服务)”，全面推行“\_\_\_\_\_”（ACD）

A. 马上办

B. 立刻办

C. 网上办

D. 就近办

158．国家重点推进共享应用的高频电子证照清单（第一批）中，含以下哪些证照，（AC）

A. 营业执照

B. 不动产权证

C. 取水许可证

D. 卫生许可证

159．要推进公共支撑一体化，促进政务服务跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同。主要实现以下哪点（ABCDE）

A. 统一网络支撑

B. 统一身份认证

C. 统一电子印章

D. 统一电子证照

E. 统一数据共享

160．用户可以通过以下（ABCD）方法使用江苏政务服务网提供的各种服务。

A. 在电脑浏览器中输入江苏政务服务网首页网址

B. 在电脑上通过搜索引擎，搜索江苏政务服务网链接

C. 在手机应用商店中下载安装“江苏政务服务”APP

D. 在手机微信小程序中搜索“江苏政务服务”小程序

161．政务信息资源按共享类型分为（ABC）类型。

A、无条件共享B、有条件共享C、不予共享D、权限共享

162．优化不见面审批（服务），依托（ABCD）等基础支撑，推进政务服务事项流程再造，推动政务服务更加便利高效，提升企业和群众获得感、满意度。

A. 统一身份认证

B. 统一电子印章

C. 统一电子证照

D. 统一公共支付

163．全省一体化政务服务平台总体架构主要有（ABC）

A. 省级政务服务平台

B. 设区市和省级部门政务服务平台

C. 县级政务服务平台

D. 各单位政务服务平台

164．互联网政务服务按服务形式可分为(ABCD)

A. 线上办理

B. 线下办理

C. 线上线下一体化办理

D. 代理服务

165．下列不属于江苏政务服务网实名认证方式的是（AD）

A. 社保卡

B. 支付宝

C. 公安人口接口

D. 学信网

166．疫情期间，为做好政务服务，开设的新政务服务项目有（AC）。

A. 苏政“50条”专窗

B. “一件事”改革

C. 小微企业和个体工商户复工复产服务专栏

D. 长三角地区政务服务“一网通办”

167．在江苏政务服务相关平台的建设和使用中，会涉及到信息安全的问题，信息系统中的信息安全有哪些特性（ABC）

A. 秘密性

B. 完整性

C. 可用性

D. 安全性

168．江苏省今年将进一步强化“一网通办”系统支撑。以下属于系统支撑内容的是（ABCD）。

A. 推进各级部门开放网上申报系统、业务管理系统接口、权限，对接各级政务服务大厅、一体化政务服务平台，实时共享办件申请全要素信息、办理全过程信息。

B. 打通全省线上线下预约叫号系统，推进实现办事预约、排队提醒、办理叫号、进度反馈、结果评价等服务标准化建设全流程闭环。

C. 开展电子文件单套归档和电子档案单套管理试点。

D. 建设电子印章系统，统一印章制发管理。

169. 《江苏省促进政务服务便利化条例》是结合本省实际，根据《》、《》、《》等法律、行政法规制定的。（ABC）

A. 中华人民共和国行政许可法

B. 优化营商环境条例

C. 国务院关于在线政务服务的若干规定

D. 江苏省营商环境条例

170. 行政机关应当通过（）等多种形式，对法律、法规等规定的政务服务便利化政策措施进行宣传解读，便于公众广泛知晓。（ACD）

A.江苏政务服务网 B.报刊 C.门户网站 D.新闻媒体

171. 经依法批准，行政机关可以按照法定（）和（）集中行使其他行政机关的行政许可权。（BD）

A.法律 B.程序 C.法规 D.要求

172. 按照有关（）规定，行政许可事项调整由下级行政机关办理的，承接行政许可事项的行政机关应当制定方案，做好承接工作。（AB）

A.法律 B.法规 C.国务院文件 D.程序和要求

173. 省、设区的市人民政府应当按照国家有关规定，在保障工程建设质量和安全的前提下，优化工程建设项目（不包括特殊工程和交通、水利、能源等领域的重大工程）审批流程，改进（），简化（），提高（）。（ABD）

A.审批环节 B.审批手续 C.审批效率 D.审批效能

174. 行政机关应当建立涉企政策辅导机制，通过宣传、解读和接受咨询等多种形式，在（）等方面给予帮助和服务，及时研究解决政策落实中的具体问题。（ABCD）

A.法律咨询 B.市场信息 C.风险防范 D.融资

175. 县级以上地方人民政府应当为乡镇（街道）、村（社区）提供（）等方面的支持，按照全科政务服务模式要求加强基层政务服务工作人员能力建设，发挥网格化社会治理机制在政务服务中的作用，提升基层政务服务效率。（ABCD）

A.人才 B.技术 C.资金 D.网络端口

176. 与政务服务事项相关联的业务，可以引入（）和（），为申请人提供便利的关联服务。（AB）

A.一体化在线政务服务平台

B.政务服务大厅办理

C.在线政务服务平台

D.一体化在线服务平台

177. 作为办理行政审批条件的中介服务事项，应当有法律、法规或者国务院决定依据。中介服务机构应当明确办理法定行政审批中介服务的（），并向社会公开。（ABCD）

A.条件 B.流程 C.时限 D.收费标准

178. 对依法应当提供技术（）等报告的，申请人可以委托具备条件的中介服务机构组织编制；申请人自身具备条件的，也可以自行组织编制。法律、法规另有规定的除外。（ABCD）

A.审查 B.鉴定 C.评估 D.鉴证

179. 行政机关可以根据实际情况，选择在依法设立的（）和（），对建设用地、企业投资项目涉及的评估评价事项等开展区域评估。（ABCD）

A.开发区 B.新区

C.自由贸易试验区 D.其他有条件的区域

180. 推进公共资源交易信息化、智能化，实现不见面交易。相关主体的信息材料应当（）。（ABD）

A.一次收集 B.共享使用 C.及时收集 D.及时更新

181. 申请人、中介服务机构对其出具报告的（）和（）负责。（AD）

A.真实性 B.有效性 C.可靠性 D.准确性

182. 地方各级人民政府应当加强政务服务体系建设，推动政务服务事项办理向（）延伸，实现政务服务基层全覆盖。（ABCD）

A.乡镇 B.街道 C. 村 D.社区

183. 省人民政府应当加强对数字政府建设的统筹协调，推进全省数据资源整合共享，利用（）等新技术，优化政务服务流程，实现以企业、群众为中心的全过程政务服务模式。（ABCD）

A.人工智能 B.区块链 C.云计算 D.大数据

184. 地方各级人民政府和有关部门可以建立政务服务监督员制度，聘请人大代表、（）、无党派人士、企业职工代表、城乡居民代表等担任特约监督员，对政务服务工作开展监督，提出意见和建议。（ABD）

A.政协委员 B.民主党派代表

C.普通党员 D.工商联代表

185. 县级以上地方人民政府应当按照国家有关规定整合政务热线，建立健全12345在线平台，统一接受政务服务（），向社会公布受理流程和办理时限。（ABCD）

A.咨询 B.建议 C.投诉 D.举报

186. 法律、法规、规章以及国家有关规定对政务服务事项办理期限有明确规定的，行政机关应当在（）期限内办结。行政机关承诺政务服务事项办理期限少于法定期限的，应当在（）期限内办结。（AB）

A.承诺 承诺 B.规定 法定

C.法定 规定 D.法定 承诺

187. 行政许可事项依法由两个以上部门分别办理的，本级人民政府确定一个部门受理行政许可申请并转告有关部门分别提出意见后统一办理，或者组织有关部门（）。（AC）

A.联合办理 B.综合办理 C.集中办理 D.协调办理

188. 行政机关实施行政许可以外的为申请人设定权益或者减免义务的有关政务服务事项，实行告知承诺的，参照本条例（）规定执行。（BCD）

A.第二十八条 B.第二十九条

C.第三十条 D.第三十一条

189. “一件事”是指企业群众需办理的一个事项，涉及到一个以上政务服务项目，需要到一个部门（）办理的“一揽子事”。（ABC）

A.不同窗口 B.多个部门

C.需跨层级部门 D.同一窗口

190. “一件事”改革是指通过（），线上一个平台或线下一个窗口统一办理，形成“一窗受理、一次告知、一表申请、一套材料、一次提交、一次反馈、一次分办、一窗出件、一号服务、一键评价”的办理模式，切实提升政务服务水平。（ABD）

A.整合事项 B.流程再造 C.资源共享 D.信息共享

191. 各地要明确牵头部门，编制标准化流程、办事指南，明确“一件事”事项的名称、（）办理程序和办结时限等，制定“一件事”目录清单，成熟一批、公布一批、实施一批。（ABCD）

A.设定依据 B.申请条件 C.申请材料 D.审查标准

192. 梳理“一件事”办理环节，按照（）要求，推动业务整合和流程再造。（ABC）

A.减少办事环节 B.整合办事材料

C.缩短办事时限 D.提高审批效率

193. 等公共基础信息库建设，对接融合第三方社会数据，丰富公共基础信息库。（ABCD）

A.完善人口 B.法人单位

C.自然资源和空间地理 D.社会信用信息库

194. 分层分级推进政务信息系统对接省大数据管理中心，建立统一的政务信息共享交换渠道，形成全省一体化数据共享交换体系，实现（）四级平台互联互通，实时共享交换。（ABCD）

A.国家 B.省 C.市 D.县

195. 将“双随机、一公开”监管、信用监管、重点监管等纳入“互联网+监管”系统，开展（）提高监管效能，逐步实现“进一次门、查多项事”，减少对市场主体干扰。（AC）

A.协同监管 B.共同监管

C.联合监管 D .司法监管

196. 政务服务事项及其行政事业性收费全部纳入政务服务大厅（窗口）管理，实现申请人进一个门办成“一件事”。 探索建立部门横向协作、地区（）的免费帮代办服务模式。（AD）

A.纵向联动 B.横向发展 C.一窗受理 D.业务闭环

197. 政务服务中心实行“一件事”“一窗受理”，不断完善“一件事”主题（）的运行机制。（ABCD）

A.叫号 B.前台一窗受理

C.后台分发流转 D.窗口统一出件

198. 政务服务管理部门要强化对“一件事”改革的统筹协调和指导督促，发现改革中的（），及时研究解决改革过程中的重大问题。（AC）

A.堵点 B.难点 C.痛点 D.重点

199. 充分运用报纸、电视、网络新媒体等平台或媒介，大力宣传“一件事”改革，提高“一件事”改革的社会认知度和群众认同感。采取多种形式，在（）等方面对业务人员强化培训，提升服务水平。（ABCD）

A.标准化建设 B.平台使用 C.业务办理 D.技术应用

200. 依法应当给予处分的责任人员有下列情形之一的，可以从轻或者减轻追究责任（ABCD）

A.主动纠正实施行政许可中的违法行为的

B.主动采取措施减少或者避免损失，或者及时消除不良影响的

C.检举、揭发他人实施行政许可中的违法行为，情况属实的

D.主动投案自首，减小损失的

201. 行政许可实施机关应当按照本级人民政府的要求确定（AD），送达行政许可决定，并向政务服务中心集中。

A.一个内设机构统一受理 B.受理机构

C.行政许可部门单位 D.审核行政许可申请

202. 行政许可实施机关可以对依法设定的行政许可具体规定的（AD）进行评价，并将意见报告该规定的制定机关。

A.合法性 B.规范性 C.全面性 D.合理性

203. 对行政许可进行评价，应当通过（ABCD）等方式，听取公民、法人和其他组织的意见和建议。

A.调研 B.听证 C.论证 D.网络征询

204. 以下哪些是对行政机关实施行政许可的监督检查内容（ABCD）

A.依法应当公开、公示、告知、听证等规定的执行情况

B.按照法定程序受理、审查行政许可申请以及作出决定的情况

C.实施行政许可收费的情况

D.内部监督制度建设以及实施情况

205. 以下哪些是对行政机关实施行政许可的监督检查可以采取的方式（ABCD）

A.依托政务服务平台开展电子监察

B.对有关行政许可实施活动进行现场监督检查

C.向被监督机关及其工作人员调查、核实有关情况

D.向被许可人以及有关单位和个人了解情况

206. 各级人民政府及其部门应当坚持政务公开透明，以公开为常态、不公开为例外，全面推进（ABCD）结果公开。

A.决策 B.执行 C.管理 D.服务

207. 市场主体应当遵守法律法规，恪守社会公德和商业道德，（AB）质量、劳动者权益保护、消费者权益保护等方面的法定义务，在国际经贸活动中遵循国际通行规则。

A.诚实守信 B.公平竞争 C.履行安全 D.遵章守纪

208. 国家保障各类市场主体依法平等使用（ABCD）及其他自然资源等各类生产要素和公共服务资源。

A.资金 B.技术 C.人力资源 D.土地使用权

209. 招标投标和政府采购应当（AC），依法平等对待各类所有制和不同地区的市场主体，不得以不合理条件或者产品产地来源等进行限制或者排斥。

A.公开透明 B.公平竞争 C.公平公正 D.公正透明

210. 严禁违反（ACD）对市场主体的财产和企业经营者个人财产实施查封、冻结和扣押等行政强制措施。

A.法定权限 B.规定 C.条件 D.程序

211. 禁止在法律、法规规定之外要求市场主体提供（AB）或者人力的摊派行为。

A.财力 B.物力 C.证明 D.资料

212. 国家推进“证照分离”改革，持续精简涉企经营许可事项，依法采取（ABCD）等方式，对所有涉企经营许可事项进行分类管理，为企业取得营业执照后开展相关经营活动提供便利。

A.直接取消审批 B.审批改为备案

C.实行告知承诺 D.优化审批服务

213. 政府及其有关部门应当完善政策措施、强化创新服务，鼓励和支持市场主体拓展创新空间，持续推进（ABCD）等创新，充分发挥市场主体在推动科技成果转化中的作用。

A.产品 B.技术 C.商业模式 D.管理

214. 政府及其有关部门办理政务服务事项，应当根据实际情况，推行（ABC）等制度，实现集中办理、就近办理、网上办理、异地可办。

A.当场办结 B.一次办结 C.限时办结 D.网上办结

215. 国家进一步扩大对外开放，积极促进外商投资，平等对待（AC）、等各类市场主体。

A.内资企业 B.外资企业 C.外商投资企业 D.小型企业

1. 填空题

216. 优化营商环境应当坚持市场化、法治化、国际化原则，以市场主体需求为导向，以深刻转变政府职能为核心，创新体制机制、强化协同联动、完善法治保障，对标国际先进水平，为各类市场主体投资兴业营造稳定、公平、透明、可预期的良好环境。(《优化营商环境条例》第一章“总则”第四条）

217. 国家加快建立统一开放、竞争有序的现代市场体系，依法促进各类生产要素自由流动，保障各类市场主体公平参与市场竞争。(《优化营商环境条例》第一章“总则”第五条）

218.国家建立和完善以市场主体和社会公众满意度为导向的营商环境评价体系，发挥营商环境评价对优化营商环境的引领和督促作用。(《优化营商环境条例》第一章“总则”第八条）

219.国家坚持权利平等、机会平等、规则平等，保障各种所有制经济平等受到法律保护。(《优化营商环境条例》第二章“市场主体保护”第十条）

220. 国家推进“证照分离”改革，持续精简涉企经营许可事项，依法采取直接取消审批、审批改为备案、实行告知承诺、优化审批服务等方式，对所有涉企经营许可事项进行分类管理，为企业取得营业执照后开展相关经营活动提供便利。(《优化营商环境条例》第三章“市场环境”第十九条）

221. 供水、供电、供气、供热等公用企事业单位应当向社会公开服务标准、自费标准等信息，为市场主体提供安全、便捷、稳定和价格合理的服务。(《优化营商环境条例》第三章“市场环境”第二十八条）

222. 政府及其有关部门应当进一步增强服务意识，切实转变工作作风，为市场主体提供规范、便利、高效的政务服务。(《优化营商环境条例》第四章“政务服务”第三十四条）

223. 细化量化政务服务标准，压缩自由裁量权，推进同一事项实行无差别受理、同标准办理。(《优化营商环境条例》第四章“政务服务”第三十五条）

224. 政府及其有关部门办理政务服务事项，应当根据实际情况，推行当场办结、一次办结、限时办结等制度，实现集中办理、就近办理、网上办理、异地可办。(《优化营商环境条例》第四章“政务服务”第三十六条）

225. 国家加快建设全国一体化在线政务服务平台，推动政务服务事项在全国范围内实现“一网通办”。(《优化营商环境条例》第四章“政务服务”第三十七条）

226. 国家建立电子证照共享服务系统，实现电子证照跨地区、跨部门共享和全国范围内互信互认。(《优化营商环境条例》第四章“政务服务”第三十七条）

227. 国家实行行政许可清单管理制度，适时调整行政许可清单并向社会公布，清单之外不得违法实施行政许可。（《优化营商环境条例》第四章“政务服务”第四十条）

228. 为不断加强行业自律，持续提升政务服务效能，树立窗口良好为民服务形象，省政务办印发了以“十要十严禁”为主要内容的全省政务服务系统窗口服务规范。（《江苏省政务服务系统窗口服务规范（试行）》“十要十严禁”）

229. 《江苏省政务服务系统窗口服务规范（试行）》中六是严禁迟到早退，无故离岗、串岗。（《江苏省政务服务系统窗口服务规范（试行）》“十严禁”）

230. 《江苏政务服务系统窗口服务规范（试行）》中五要首问负责，跟踪办理。（《江苏省政务服务系统窗口服务规范（试行）》“十要”）

231. “十要十严禁”中，四是严禁向服务对象吃、拿、卡、要。（《江苏省政务服务系统窗口服务规范（试行）》“十严禁”）

232. 政务服务便利化坚持合法、公开、便民、高效的原则。（《江苏省促进政务服务便利化条例》第一章“总则”第三条）

233. 行政机关在办理政务服务事项过程中，应当运用数字化、信息化、智能化手段，优化办理流程，简化办理环节，减少申请材料，缩短办理时限，降低制度性交易成本，形成稳定、公正、透明、可预期的服务环境，最大程度方便企业、群众办事创业。（《江苏省促进政务服务便利化条例》第一章“总则”第四条）

234. 对实行行政许可管理的事项，行政机关应当通过依法整合实施、下放审批层级等多种方式，优化审批服务，提高审批效率。（《江苏省促进政务服务便利化条例》第三章“行政许可便利化”第二十二条）

235. 县级以上地方人民政府应当按照职责权限，整合优化本行政区域各类业务系统和办事服务平台，建设并依托一体化在线政务服务平台开展在线政务服务、咨询投诉、数据共享交换、政情民意大数据分析、综合监管等工作，推进政务服务标准化，实现业务系统和数据互联共享。（《江苏省促进政务服务便利化条例》第三章“行政许可便利化”第四十五条）

236. 集中行使行政许可权的行政机关与原行政机关应当建立行政许可和事中事后监管信息双向推送机制，共享业务指导政策文件信息。（《江苏省促进政务服务便利化条例》第三章“行政许可便利化”第四十七条）

237. 县级以上地方人民政府应当按照国家有关规定整合政务热线，建立健全12345在线平台，统一接受政务服务咨询、建议和投诉、举报，向社会公布受理流程和办理时限。（《江苏省促进政务服务便利化条例》第三章“行政许可便利化”第五十二条）

238. 一体化在线平台由国家政务服务平台、国务院有关部门政务服务平台和各地区政务服务平台组成。（《国务院关于在线政务服务的若干规定》第二条）

239. 政务服务中心服务投诉处置遵循合理合法、公平公正、尊重事实、快速响应、及时反馈原则。（《政务服务中心服务投诉处置规范》4“处置原则”）

240. 政务服务中心网上大厅应提供服务向导，说明政务服务中心网上服务的总体流程和注意事项，以及网上服务功能，网上服务内容至少包括信息公开服务、网上办理服务、民意互动服务。（《政务服务中心网上服务规范》5.1“总则”）

241. 《政务服务中心运行规范》中第一部分基本要求，包括服务组织、服务设施设备、运行管理、监督与评价等内容。（《政务服务中心运行规范》第1部分：基本要求）

242. 《政务服务中心运行规范》分为基本要求、进驻要求、窗口服务提供要求、窗口服务评价要求四个部分。（《政务服务中心运行规范》“前言”）

243.《政务服务中心进驻事项服务指南编制规范》中指南的编制应遵循合法合规、简明实用、通俗易懂、公开透明的原则。（《政务服务中心进驻事项服务指南编制规范》5.1“编制原则”）

244. “放管服”是指简政放权、放管结合、优化服务。

245. 全面深化改革总目标是完善和发展中国特色社会主义制度、推进国家治理体系和治理能力现代化。

246. 苏省全面推进“不见面审批”改革，推动形成“网上办、集中批、联合审、区域评、代办制、不见面”的办事模式。

247. 江苏“六个高质量”内容： 经济发展高质量 、 改革开放高质量 、城乡建设高质量 、文化建设高质量 、生态环境高质量、人民生活高质量。

248. 十九大提出的“三大攻坚战”是防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治。

249. “四个全面”战略布局的具体内容是全面建成小康社会、全面深化改革、全面依法治国、全面从严治党。

250. 党的十九大报告中提到的“四个伟大”是指 进行伟大斗争、建设伟大工程、推进伟大事业、实现伟大梦想，其中起决定性作用的是党的建设新的伟大工程。

251. 党的十九大要求党员干部要树立“四个意识”，“四个意识”是政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识。

252. 党面临的“四大考验”是执政考验、改革开放考验、市场经济考验、外部环境考验。

38. “双随机、一公开”的内容是什么随机抽取检查对象、随机选派执法检查人员、抽查情况及查处结果及时向社会公开。

253. 推动企业和群众办事线上“一网通办”（一网），线下“只进一扇门”（一门），现场办理“最多跑一次”（一次），让企业和群众到政府办事像“网购”一样方便。

254. 根据国办发〔2018〕45号要求，到2019年底，在“只进一扇门”方面，除对场地有特殊要求的事项外，政务服务事项进驻综合性实体政务大厅基本实现“应进必进”。

255. 以企业和群众办事“只进一扇门”为目标，大力推行政务服务集中办理，实现“多门”变“一门”，促进政务服务线上线下集成融合，不断提升政府服务效能。

256. 推进乡镇（街道）、村（社区）实体服务大厅规范化建设，全省统一规范名称，乡镇（街道）为“为民服务中心”，村（社区）为“便民服务中心”。

257. 各乡镇（街道）、村（社区）建立健全全科政务服务机制，由“单一窗口”向“全科窗口”转变，由“一专多能”向“全科全能”转变。

258. 全科政务服务的目标是实现“一口清”导办、“一窗式”受理、“一条龙”服务。

259. 针对交通不便、居住分散、留守老人多等农村地区实际，积极开展代缴代办代理等便民服务。

260. 对因条件限制或工作需要独立于主大厅设置的政务服务场所，可建立分中心，接受同级政务服务管理机构指导监督。

261. 要充分考虑不同年龄层次、不同文化程度群众的感受，通过建立帮办制、代办制等方式，满足不同群体的需求。

262. 地方各级人民政府应当推进政务服务大厅标准化建设，落实首问负责、首办负责、一次性告知、联合办理、限时办结、预约服务、延时服务、帮办代办等制度和措施，建立政务服务评价考核制度。

263. 政务服务便利化坚持 合法 、 公开 、 便民 、高效 的原则。

264. 地方各级人民政府应当加强对政务服务的组织领导，协调、解决 政务服务便利化 重大问题，将促进政务服务便利化工作作为政府工作的基本要求，并纳入综合考核内容。

265. 行政机关在公布的办公时间内，无正当理由不得拒绝办理 政务服务 事项。

266. 除法律、行政法规另有规定外， 电子证照 以及加盖电子印章的电子材料，可以作为办理政务服务事项的依据。

267. 行政许可权相对集中后，原行政机关不得再行使，并依法履行 事中事后 监管职责。

268. 政务服务大厅应当科学安排公共空间，合理设置服务窗口，健全配套设施设备，建设 无障碍 环境，为申请人提供便利。

269. 行政机关应当按照 国家 和 省 有关规定依法以清单形式列示政务服务事项，并及时 动态调整 。

270. 《江苏省促进政务服务便利化条例》是 2020 年 5 月 15 日江苏省第十三届人民代表大会常务委员会第十六次会议通过。

271. 政务服务管理部门应当对本地区 政务服务便利化 的情况进行定期评估。

272. 国家持续深化 商事制度 改革，统一企业登记业务规范，统一数据标准和平台服务接口，采用统一社会信用代码进行登记管理。

273. 申请人不选择告知承诺方式的，行政机关不得要求申请人作出 确认 和 承诺 。

274. 申请人作出承诺后，行政机关尚未作出相关决定前，申请人可以提出 解除承诺 。

275. 健全省、市、县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区） 五级服务 体系，乡镇（街道）为民服务中心、村（社区）便民服务中心推行“一件事”“ 一窗受理，集成服务 ”，鼓励乡镇（街道）、村（社区）配备政务服务自助终端设备，实现 24 小时服务“不打烊”。

276.《江苏省行政许可监督管理办法》已于2016年2月18日经省人民政府第80次常务会议讨论通过，现予发布，自 2016 年 4 月 1 日起施行。

277.《优化营商环境条例》已经2019年10月8日国务院第66次常务会议通过，现予公布，自 2020 年 1 月 1 日起施行。

278.为了持续 优化营商环境 ，不断解放和发展社会生产力，加快建设现代化经济体系，推动高质量发展，制定本条例。

279. 《优化营商环境条例》所称营商环境，是指企业等市场主体在市场经济活动中所涉及的体制机制性 因素 和 条件 。

280. 国家加快建立 统一开放 、 竞争有序 的现代市场体系，依法促进各类生产要素自由流动，保障各类市场主体公平参与市场竞争。

1. 判断题

281. 优化营商环境的改革措施涉及调整实施现行法律、行政法规等有关规定的，可以先行先试。（🗴）（《优化营商环境》第六章“法治保障”第六十一条）

282. 除法律、行政法规另有规定外，电子证照以及加盖电子印章的电子材料，可以作为办理政务服务事项的依据。（√）（《**江苏省促进政务服务便利化条例**》第二章“一般规定”第十八条）

283. 企业迁移后其持有的有效许可证件需重新办理，法律、法规、规章另有规定的除外。（🗴）（《优化营商环境》第三章“市场环境”第十九条）

284. 政务服务事项依法需要现场勘验的，现场勘验涉及多个部门的，由多个部门同时组织联合勘验。（🗴）（《**江苏省促进政务服务便利化条例**》第二章“一般规定”第二十条）

285. 行政机关应当为申请人提供行政许可事项办理进度查询服务。（√）（《**江苏省促进政务服务便利化条例**》第二章“一般规定”第二十七条）

286. 《行政许可法》所称行政许可，是指行政机关准予公民，法人和其他组织从事特定活动的行为。（🗴）（《中华人民共和国行政许可法》第一章“总则”第二条）

287. 有关行政许可的规定未经公布，不能成为实施行政许可的依据。（√）《中华人民共和国行政许可法》第一章“总则”第五条）

288. 出于公共利益需要，行政机关依法变更或者撤回已生效的行政许可，给相对人造成财产损失的，行政机关应当依法给予补偿。（√）《中华人民共和国行政许可法》第一章“总则”第八条）

289. 受委托行政机关在委托范围内，以委托行政机关名义实施行政许可；在必要情况下，经严格审批程序可以再委托其他组织或者个人实施行政许可。（🗴）（《中华人民共和国行政许可法》第三章“行政许可的实施机关”第二十四条）

290. 对申请事项依法不需要取得行政许可的，收到申请的行政机关应当在5日内告知申请人不受理。（🗴）（《中华人民共和国行政许可法》第四章“行政许可的实施程序”第三十二条）

291. 行政机关一般在受理行政许可申请之日起30天内作出行政许可决定。30日内不能作出决定的，经本行政机关负责人的批准可以延长15日。当场作出行政许可决定的除外。（🗴）（《中华人民共和国行政许可法》第四章“行政许可的实施程序”第四十二条）

292. 行政机关实施行政许可的期限以工作日计算，含法定节假日。（🗴）（《中华人民共和国行政许可法》第八章“附则”第八十二条）

293. 行政许可申请人隐瞒有关情况或者提供虚假材料申请行政许可的，行政机关不予受理或者不予行政许可，并给予警告；行政许可申请属于直接关系公共安全、人身健康、生命财产安全事项的，申请人在二年内不得再次申请该行政许可。（🗴）（《中华人民共和国行政许可法》第七章“法律责任”第七十八条）

294. 行政机关提供行政许可申请书格式文本可以收取工本费。（🗴）（《中华人民共和国行政许可法》第五章“行政许可的费用”第五十八条）

依据法定条件和程序，简单的行政许可决定，需要对申请材料的实质内容进行核实的，行政机关可以指派一名工作人员进行核查。（🗴）（《中华人民共和国行政许可法》第四章“行政许可的实施程序”第三十四条）

295. 可靠的电子签名的法律效力仍然不及手写签名或者盖章具有的法律效力。（🗴）（《中华人民共和国电子签名法》第三章“电子签名与认证”第十四条）

296. 政府服务事项是指行政权力事项。（🗴）（《国务院关于在线政务服务的若干规定》第四条）

297. 在线政务服务过程中产生的电子文件应以纸质形式向档案部门移交并归档。（🗴）（《国务院关于在线政务服务的若干规定》第十二条）

298. 各地区、各部门需制定市场准入性质的负面清单，市场准入负面清单以外的领域，各类市场主体均可以依法平等进入。（🗴）（《优化营商环境》第三章“市场环境”第二十条）

299. 申请人提交的申请材料不齐全或者不符合法定形式的，行政机关应当当场告知需要补正的全部内容。（🗴）（《**江苏省促**进政务服务便利化条例》第二章“一般规定”第十五条）

300. 国家依法、依规保护市场主体的财产权和其他合法权益，保护企业经营者人身和财产安全。（🗴）

301. 清理自行设定、没有法律法规规章依据的申请材料，提高材料复用率，实现申请材料压缩60%。（🗴）

302. 政务服务管理部门应当会同有关部门整合移动端服务资源，推动实现政务服务事项移动端办理。（🗴）

303. 违反江苏省促进政务服务便利化条例，行政机关及其工作人员不依法履行政务服务职责的，由有权机关责令改正，依法对主要负责人和其他直接责任人员给予处分。（🗴）

304. 省人民政府有关部门应当编制本行业、领域监管事项目录及清单。（🗴）

305. 行政机关应当按照法律、法规规定保护国家秘密、商业秘密和个人隐私，并确保共享获得的政务数据安全，不得将政务数据用于与履行职责无关的活动，不得随意更改共享获得的政务数据。（√）

306. 对于未按照国家和省有关规定共享数据资源的政务信息系统，县级以上地方人民政府不予安排运行维护经费；项目建设单位不得新建、改建、扩建政务信息系统。（√）

307. 集中行使行政许可权的行政机关与原行政机关应当建立行政许可和事中事后监管信息双向推送机制，共享业务指导政策文件信息。（√）

308. 政务服务管理部门和主管部门应当对政务服务工作人员开展政务服务能力培训，对履行职责情况进行全过程记录和实时监督，接受社会监督。（🗴）

309. 区域评估费用由行政机关承担，评估结果实行区域内项目共享使用。（√）

310. 行政机关应当依法规范相关经营服务性收费，并在一体化在线政务服务平台和政务服务大厅显示。（🗴）

311. 依托政务服务“好差评”平台建立“一键服务”评价系统，申请人对办事流程、办事窗口和办事人员等进行满意度“一键”评价，评价结果纳入年底考核。（🗴）

312. 坚持需求导向，进行全面梳理，从梳理企业群众办理的高频“一件事”入手，逐步覆盖到低频“一件事”。 （√）

1. 简答题

313. 《优化营商环境条例》中营商环境的概念是什么？（《优化营商环境》第一章“总则”第二条）

答：营商环境是指企业等市场主体在市场经济活动中所涉及的体制机制性因素和条件。

314. 政府有关部门如何优化市场主体注销办理流程？（《优化营商环境》第三章“市场环境”第三十三条）

答：精简申请材料、压缩办理时间、降低注销成本。对设立后未开展生产经营活动或者无债权债务的市场主体，可以按照简易程序办理注销。对有债权债务的市场主体，再债权债务依法解决后及时办理注销。

315. 政府有关部门公布的证明事项清单，逐项应列明什么？（《优化营商环境》第四章“政务服务”第四十四条）

答：设定依据、索要单位、开具单位、办理指南等。

316. 市场主体有哪些高效、便捷的纠纷解决途径？（《优化营商环境》第六章“法治保障”第六十六条）

答：调解、仲裁、行政裁决、行政复议、诉讼等。

317. 公共法律服务资源有哪些？（《优化营商环境》第六章“法治保障”第六十七条）

答：律师、公证、司法鉴定、调解、仲裁等。

318. “十要十严禁”中的“十要”指什么？（《十要十严禁》）

答：一要利企便民，优质高效；二要着装规范，亮牌上岗；三要用语文明，举止得体；四要微笑服务，自然亲和；五要首问负责，跟踪办理；六要一次告知，全面准确；七要一窗受理，集成简约；八要柜面整洁，物品有序；九要正视评价，追求满意；十要创先争优，树好形象。

319. “十要十严禁”中的“十严禁”指什么？（《十要十严禁》）

答：一是严禁语气生硬，态度蛮横；二是严禁与服务对象争吵，刁难服务对象；三是严禁推诿扯皮，超期办理业务；四是严禁向服务对象吃、拿、卡、要；五是严禁打击报复投诉举报者；六是严禁迟到早退，无故离岗、串岗；七是严禁占用公务资源、浪费工作时间的行为；八是严禁在办公区域摆放与工作无关的私人物品；九是严禁无关人员进入窗口办公区域；十是严禁在工作日饮酒及在禁烟区吸烟。

320. 政务服务大厅应当设立标识清楚、方便实用的政务公开专区，政务公开专区提供哪些服务呢？（《**江苏省促进政务服务便利化条例**》第二章“一般规定”第十一条）

答：政务信息查询、信息公开申请、办事咨询答复等服务。

321. 根据《**江苏省促进政务服务便利化条例**》，哪种行政许可事项，可以实行告知承诺？（《**江苏省促进政务服务便利化条例**》第二章“一般规定”第二十九条）

答：除直接涉及国家安全、公共安全、生态环境保护以及直接关系人身健康、生命财产安全的行政许可事项外，对能够通过事中事后监管打到行政许可条件且不会产生严重后果的行政许可事项。

322. 申请人如何在办理行政许可事项时实行告知承诺？（《**江苏省促进政务服务便利化条例**》第二章“一般规定”第三十条）

答：以书面形式承诺其符合许可条件，能够按照规定在承诺期限内提交材料，并愿意承担不实承诺责任的，行政机关可以先行作出行政许可决定。

323. 行政机关建立的涉企政策辅导机制，如何开展？（《**江苏省促进政务服务便利化条例**》第四章“其他政务服务便利化”第三十二条）

答：通过宣传、解读和接受咨询等多种形式，在法律咨询、市场信息、风险防范以及融资等方面给予帮助和服务，及时研究解决政策落实中的具体问题。

324. 除法定行政审批中介服务事项外，行政机关不得以任何形式要求申请人委托中介服务机构开展哪些中介服务？（《**江苏省促进政务服务便利化条例**》第五章第四十一条）

答：除法定行政审批中介服务事项外，行政机关不得以任何形式要求申请人委托中介服务机构开展技术审查、论证、评估、评价、检验、检测、鉴证、鉴定、证明、咨询、试验等中介服务，不得要求申请人提供相关报告等中介服务材料。

325. 政务服务管理部门如何应对重大自然灾害事件、公共卫生事件等突发事件？（《**江苏省促进政务服务便利化条例**》第五章第五十三条）

答：政务服务管理部门应当根据应对突发事件需要，及时在一体化在线政务服务平台和政务服务大厅，通过专栏办理、专窗服务方式，集中统一办理应对突发事件政务服务事项。

326. 地方各级人民政府和有关部门可以建立政务服务监督员制度，对政务服务工作开展监督，提出意见和建议，可以聘请谁来担任特约监督员？（《**江苏省促进政务服务便利化条例**》第五章第五十四条）

答：人大代表、政协委员、民主党派代表、工商联代表、无党派人士、企业职工代表、城乡居民代表等。

327. 根据《中华人民共和国电子签名法》，电子签名的含义是什么？（《中华人民共和国电子签名法》第一章“总则”第二条）

答：电子签名，是指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据。

328. 国家加快建设全国一体化在线政务服务平台的意义是什么？（《国务院关于在线政务服务的若干规定》第二条）

答：推进各地区、各部门政务服务平台规范化、标准化、集约化建设和互联互通；推动实现政务服务事项全国标准统一、全流程网上办理；促进政务服务跨地区、跨部门、跨层级数据共享和业务协同；并依托一体化在线平台推进政务服务线上线下深度融合。

329. 国务院办公厅负责牵头推进国家政务服务平台建设，推动建设一体化在线平台哪三个体系？（《国务院关于在线政务服务的若干规定》第三条）

答：一体化在线平台标准规范体系、安全保障体系和运营管理体系。

330. 根据《国务院关于在线政务服务的若干规定》，电子印章的含义为什么？（《国务院关于在线政务服务的若干规定》第十五条）

答：电子印章，是指基于可信密码技术生成身份标识，以电子数据图形表现的印章。

331. 根据《国务院关于在线政务服务的若干规定》，电子证照的含义为什么？（《国务院关于在线政务服务的若干规定》第十五条）

答：电子证照，是指由计算机等电子设备形成、传输和存储的证件、执照等电子文件。

332. 投处置应当遵循哪些原则?（《政务服务中心服务投诉处置规范》4“处置原则”）

答：合理合法、公平公正、尊重事实、快速响应、及时反馈。

333. 投诉方式应包括但不限于哪些？（《政务服务中心服务投诉处置规范》6.1“投诉方式”）

答：现场投诉；电话投诉；信函投诉；网上投诉

334. 投诉处置中属于本级中心所辖权限的均应受理，哪些情形除外？（《政务服务中心服务投诉处置规范》7.1“投诉受理”）

答：投诉人不是合法权益被侵害的本人或利害关系人的；已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议、信访等法定途径解决的；投诉内容不具体或没有明确的投诉对象，无法处置的；投诉人未能提供联系方式或在规定时限内无法提供必要证据的。

335. “放管服”改革是什么？

答：“放”是简政放权，指政府取消、下放的行政权力，消减没有法律依据和法律授权的行政权力，厘清多个部门重复管理的行政权力。“管”是放管结合，指政府部门要创新和加强监管职能，利用新技术新体制强化事中事后监管。“服”是优化服务，指改进公共服务质量，创新公共服务方式，促进市场主体发展活力。

336. 五个“为”是什么？

答：为促进就业创业降门槛，为各类市场主体减负担，为激发有效投资拓空间，为公平营商创条件，为群众办事生活增便利。

337. 行政职权是什么？

答：国家行政权的转化形式，是依法定位到具体行政主体身上的国家行政权，是各行政主体实施国家行政管理活动的资格及其权能。行政职权是国家行政权的表现形式，是行政主体实施国家行政管理活动的权能。行政职能由行政主体行使，行政相对方不享有行政职权。

338. 权责清单是什么？

答：以清单的形式列出政府及其所属工作部门行使的各项行政职权及其依据、行使主体、运行流程和对应的责任。

339. 负面清单是什么？

答：以清单方式列出禁止和限制投资经营的行业、领域、业务等，市场准入负面清单以外的，各类市场主体皆可依法平等进入。

340. 双创是什么？

答：大众创业、万众创新。

341. 营改增是什么？

答：以前缴纳营业税的应税项目改成缴纳增值税，减少重复征税，有利于降低企业税负。

342. 内部审批是什么？

答：行政机关或法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织对其他机关或者对其直接管理的事业单位的人事、财务、外事等事项的审批；是仅面对其他机关或者面对行政机关直接管理的事业单位，而不面对社会的行政行为，属于内部行政行为。

343. 多规合一是什么？

答：将国民经济和社会发展规划、城乡规划、土地利用规划、生态环境保护规划等多个规划融合到一个区域上，实现一个县（市）一本规划，解决各类规划自成体系、内容冲突、缺乏衔接等问题，便于优化空间布局、有效配置土地资源、提高政府空间管控水平和治理能力的目标。

344. “双随机、一公开”监管是什么？

答：政府部门在进行市场行为监管过程中随机抽取检查对象，随机选派执法检查人员，抽查情况及查处结果及时向社会公开。推进“双随机、一公开”监管全覆盖，加强事中事后监管，有利于解决执法不公、执法扰民和随意执法等问题，规范监管行为，提高监管效能，激发市场活力。

345. 一单两库一细则是什么？

答：随机抽查事项清单，检查对象名录库和执法检查人员名录库，制定随机抽查工作细则。

346. 先照后证是什么？

答：先申领营业执照后再办理有关许可证,创业者只需领取营业执照，就可以从事一般性的生产经营活动，降低了市场主体的准入“门槛”。

347. 多证合一是什么？

答：政府部门发放的多项涉企证照事项整合到营业执照上，使企业在办理营业执照后即能达到预定可生产经营状态，最大程度便利企业市场准入。

348. 一照一码是什么？

答：通过“一口受理、并联审批、信息共享、结果互认”，实现由一个部门核发加载统一社会信用代码的营业执照。

349. 事中事后监管是什么？

答：商事制度改革的重要内容，通过开展“先照后证”改革，减少前置审批事项环节，理清市场监管责任，完善协调监管机制，构建社会共治格局。

350. 互联网+政务服务是什么？

答：依托政务服务网络平台，实现互联网与政务服务深度融合，打破“信息孤岛”，逐步实现网上咨询、网上申报、网上预审、网上审批功能，让群众足不出户就能办成事；依据“互联网+”模式，以受审分离为标准，努力推进各类政务服务事项前台统一受理、后台综合审批、信息全流程网上传递，最终实现“一网通办，网上办事”。

351. 并联审批是什么？

答：对涉及两个以上部门共同审批办理的事项，实行由一个中心（部门或窗口）协调、组织各责任部门同步审批办理的行政审批模式。

352. 国家如何严格控制新设行政许可？（《优化营商环境》第四章“政务服务”第三十九条）

答：新设行政许可应当按照行政许可法和国务院的规定严格设定标准，并进行合法性、必要性和合理性审查论证。对通过事中事后监管或者市场机制能够解决以及行政许可法和国务院规定不得设立行政许可的事项，一律不得设立行政许可，严禁以备案、登记、注册、目录、规划、年检、年报、监制、认定、认证、审定以及其他任何形式变相设定或者实施行政许可。

353. 推进省、市、县三级高频政务服务事项“一证通办”（身份证件）或“一照通办”（统一社会信用代码），目标是实现？

答案：实现“凡是能通过网络共享复用的材料，不得要求企业和群众重复提交；凡是能通过网络核验的信息，不得要求其他单位重复提供；凡是能实现网上办理的事项，不得要求必须到现场办理”。

354. 请简述江苏一体化政务服务平台提供哪些基础能力支撑（至少列举出5项）？

答案：“好差评”、事项管理、身份认证、电子证照、电子印章、查询服务、咨询投诉、支付平台、快递物流、法人库。

355．江苏一体化政务服务平台有哪些服务入口？有哪些新媒体宣传途径？

答案：服务入口：江苏政务服务网、江苏政务服务移动端、江苏政务服务支付宝小程序、江苏政务服务微信小程序、国家政务服务平台江苏旗舰店。

新媒体宣传途径：江苏政务服务微信公众号、江苏政务服务网微博。

1. 情景分析题

356. 群众问题：我的社保卡怎么激活“一老一小”？不当回应：您好，您应该先去社区医院激活。标准回应：激活在社区医院就可以办理了。请分析不当回应的原因？（《政务文化与政务服务标准化用语》第六章“政务服务标准化语言的话术训练——如何说”情景19 （P146））

答：如果后面没有很多的手续要做，不要用“先”这个字，会造成权重内心不必要的焦虑。（仅供参考）

357. 群众问题：我要补缴2015年的养老保险，凭什么不给办！想交钱还不行吗！那个政策规定不能办了！不当回应：抱歉，确实没有明确的文件依据，但我们执行的是区、市两级社保中心的工作要求，望您理解。标准回应：2018年只能缴纳本年养老保险，为了您的方便，请按时缴纳养老保险。请分析不当回应的原因？（《政务文化与政务服务标准化用语》第六章“政务服务标准化语言的话术训练——如何说”情景2 （P148））

答：用2018年来强调缴纳养老保险的时效性，暗示不能缴纳养老保险是因为个人原因；不强调相关规定，避免造成独立的态势。（仅供参考）

358. 群众问题：你说就办这么个简单的退休，就领几百块钱，你让我签几遍字了？交几遍材料了？不当回应：真是不好意思，我们也理解您这么大岁数办理退休不容易，以后我们一定简化流程。标准回应：确实是啊，和钱有关心的事情都复杂。从下月起，您折子里每月就有养老金了。请分析不当回应的原因？（《政务文化与政务服务标准化用语》第六章“政务服务标准化语言的话术训练——如何说”情景4 （P149））

答：先共情，再共识。谈未来，导向积极。不用表达歉意，否则群众情绪会更升级。（仅供参考）

359. 疫情期间，为助力企业复工复产，江苏政务服务网和移动端先后上线相关专栏，提供疫情防控、企业纾困解难、保障经济稳定运行网上服务。

请结合以上情景，回答如下问题：

（1）江苏政务服务网域名。

（2）域名中“http”、“.gov”的含义。

（3）政务网和移动APP端上线了哪些疫情相关专栏。

（4）为避免企业和个人现场办事聚集，各部门采取了那些措施。

答：

（1）http://www.jszwfw.gov.cn/

（2）http：超文本传输协议；.gov：政府网站域名后缀。

（3）“新型肺炎疫情防控专题”“小微企业和个体工商户复工复产服务专栏”和“‘苏政50条’服务专栏”。

（4）网上办、预约办、邮寄办等。

360. 你是政务中心某窗口的工作人员，一位上了年纪的老大爷来到你的窗口，要办理某个个人业务，在核对过老人所带的材料后，你发现老人带的材料不齐全。此业务已可通过微信公众号在手机上全程网上办理，而老人年纪偏大，视力不佳，使用手机比较困难。你该如何处理。

回答要点：1.帮老人检查材料，告知老人缺少的材料。2.按照容缺受理要求，予以容缺受理，告知老人在XX个工作日内补齐材料。3.简便材料补正方式，告知老人可采取快递的方式将缺少的材料寄到窗口，不用本人再跑一趟。4.给老人发放手机申请的操作手册，请老人带回给家人，以后再办理类似业务可以直接请家人帮助在线申报。

361. 你是窗口首席代表，遇到窗口工作人员与顾客发生口角、破口大骂，当时应该怎样处理，怎样杜绝此种情况再次发生？

回答要点：先把双方分开，请窗口工作人员暂时离开现场，将服务对象引导至后台，平复其情绪，询问争执原因。如能解决即刻为其解决问题；如不能解决也要告知原因明，告诉其将在一日内给出处理意见。以此事件为反面典型，开展对窗口工作人员的引导和礼仪培训，同时做好工作人员的心理疏导和安抚工作。

362. 你是政务中心大厅值班人员，某政务服务中心退休窗口，一位老年人来办理退休业因为对政策不了解，她感到困惑，在窗口咨询时与工作人员发生争执，情绪激动，面对此情况应该如何处置？

回答要点：1.将服务对象引导至后台，平复其情绪。2.请窗口首席代表或其他工作人员对相关法律法规或政策逐条的解释。3.针对该服务对象的具体情况，协调有关窗口部门是否有其他解决办法。

363. 有网民发出一张图片，语带嘲讽地称“改进窗口工作作风吗？海关真是走在前列线。”言下之意直指某地海关行政审批窗口工作人员所穿的吊带装工作不妥。后经调查，照片中的工作人员，当日已请假，换好衣服准备离开时，恰逢有人前来办事，为了不耽误对方，她临时受理了业务为来到窗口的来访者办理业务，不想却因着装问题被网友曝光。该新闻事件引发了全网的讨论热期，某地海关窗口工作人员请假换便装后因服务对象需要又回到窗口办公确实事出有因，请评论政务服务过程中的问题所在，并给出相应意见建议。

回答要点：1.从政务服务管理方的角度出发，需完善窗口值班制度及窗口AB角制度。2.从工作人员角度出发，一方面在岗位上就要严格遵守窗口服务着装规范，另一方面是可以请窗口其他工作人员代为办理业务。

364. 某地新闻出版局已将业务委托政务服务中心综合窗口收件、发件。某公司的出版物零售许可证办理承诺时限将至，服务对象电话咨询相关窗口，询问证照是否已办好。办事人反应其因公务在外地，公司又急等该证照办理后续手续，怎么才能尽快拿到证？

回答要点：工作人员应该告知服务对象，新闻出版局将此业务委托政务服务中心综合窗口收件、发件，相关证件办好后会由综合窗口工作人员告知服务对象。应告知办事人证照办理进度，何时能够办好。因人在外地不能到场，可以给出两种解决办法，一是可由单位授权，委托同事来窗口取证，二是可通过邮寄方式送达。

365. 你是窗口首席代表，一天窗口来了一位办事群众，咨询小李业务事宜，小李指了指桌子上的办理材料清单不耐烦地说“自己看一下，材料齐了就去取号，等叫号，材料不齐，办不了！”该群众对照材料清单发现自己的材料不齐全，并且对某些材料理解不了，便继续追问小李。小李不耐烦地说“自己看啊，都写在上面了！”该群众对小李不耐烦的态度表示不满“你这个小姑娘怎么回事，你在这里上班，是为人民服务的，我好声好气地问你职责范围内的事情，你百般的不耐烦，我要是看得懂，还要问你干什么啊？”就在这时，外出开会的你回来了，看到此情形，你会怎么处理？

回答要点：1.主动上前为办事群众解答材料疑问，一次性告知办事人所有材料。2.了解办事群众实际办事需求，提出合理化建议，如就近办理、容缺办理等等。3.如符合容缺受理要求，请办事人到另外的窗口办理，避免矛盾激化。4.批评指正窗口工作人员做法，将此事件作为反面典型，请其他窗口引以为戒。

366. 一天有办事人来窗口代领许可证，但此人非单位法人，与申请时的经办人不一致，也未另开具单位的授权委托书。办事人：“我不就是想要来代领个许可证么，还要什么授权委托书啊，谁没事还要来冒领的啊？”遇到这种情况你会如何回答？

回答要点：1.解释相关的规定，争取办事人理解。2.为避免服务对象来回跑，可以提供邮寄渠道取证。

367. 现在是上午10:00，你是一名总服务台的工作人员，其他两名工作人员正在为服务对象解答咨询，此时有以下三种情况同时发生：（1）电话响了。（2）有服务对象来咨询护照办理事项。（3）有服务对象提出要投诉，遇到这种情况，你会如何处置？

回答要点：按照到访时间、轻重缓急合理回答来访人员的问题，对于投诉对象，要妥善安抚情绪，做好投诉记录等相关工作，若电话未能及时接到，应及时做回访。

368.你是政务服务中心交通局窗口，一为办事人拿了一份材料来领取车辆运输营运证，你在审材料的过程中，怀疑其材料中的营业执照和公章是假的，此时你会如何处理？

回答要点：应及时与市场监管局、公章刻制窗口进行核查，验查此证和公章的真假，确定为假的话，应作报警处理，并协助公安部门保管好相关证物。

369. 市民张先生高兴地来到“一件事”专窗，热情地邀请窗口工作人员一起去某饭店吃饭，原因是，“一件事”专窗让他原本要带着二三十分材料来来回回到窗口跑三四趟，只要一次性到一个窗口提供一套材料就把事情办好了，实在是太方便了。作为工作人员你应该怎么处理？

回答要点：首先感谢张先生对窗口工作的肯定；其次按照“十要”“十严禁”的标准，婉拒张先生的就餐邀请；最后可以请张先生在“好差评”平台上给个评价以资鼓励。

370. 2018年10月，有网友发消息称，某县政务服务中心一工作人员在接待办事老人时疑似玩手机，被指出后大声阿斥老人，当地纪检部门介入调查。现场监控显示，老人说“拿着手机玩”，一名穿西装的男子大声并用手指着说，“你去告嘛!”。近年来，窗口前台因为手机问题被各级媒体曝光的不在少数，作为一线人员，你认为窗口前台的手机问题如何解决，既能保证窗口人员的正常办公又能确保不引起服务对象的反感甚至拍照曝光？

回答要点：本题为开放题，在互联网如此发达的今天，窗口公务办公很多都离不开手机，手机早已成为必备品，本题答案只要求合理分析窗口如何正确使用手机，避免引起不必要的误会和矛盾，有理有据即可。

371. 请列举窗口服务有哪些不当之处？

办事人：“你好，你能不能先帮我办理报装业务，我等会还有急事要处理”？

窗口工作人员：“按排队先后顺序来吧”。

办事人：“你们的服务就是这样的，我要找你们领导”？

窗口工作人员：“我们领导不在办公室”

办事人：“那她电话多少？”

窗口工作人员：“记一下，13XXXXXXXXX。”

办事人于是拨通了单位领导的电话。

答案：1.没有使用礼貌用语。2.没有解释拒绝理由。3.没有给办事人解决问题。4.问题上交，涉及泄露领导手机号等隐私信息。5.没有解决问题，缺乏变通。6.如果插队行为已经严重妨碍了他人办理业务，应当请现场保安及时处理并同时将情况上报，及时疏导，避免造成次生投诉情况的发生。

372. 请列举窗口服务有哪些不当之处？

办事人：你好，我要办理许可证注销。

窗口工作人员：我这里只受理登记业务，办理注销请到我们单位隔壁窗口。

回答要点：该部门窗口未做到一窗综合受理，未履行首问负责制。

373. 请列举窗口服务有哪些不当之处？

某市政务服务中心综合窗口，一办事人员来递交材料。窗口工作人员叫号后，对服务对象说：“你材料带齐了吗？”单手接过材料，翻了一翻，便告知服务对象，“你这个材料好像不齐，回去带齐了再来吧。”办事人员细问还要带哪些材料，工作人员便告知，这些材料网站上都有的，你回去上网查吧。

回答要点：1.言辞不符合服务用语规范。2.行为不符合行为举止规范。3.未做到首问负责、一次性告知。4.不符合服务流程，未指导如何上网查询。

374. 一位市民到市政务服务大厅办理公证手续，工作人员专门为他组建了“N+1”临时微信群，涉及事项办理的有关部门工作人员进群，随时解答他的困惑，结果他的公证手续提前顺利办成。对于上述工作人员的做法，请给出你的评价。

回答要点：本题为开放题，市政服务大厅的工作人员建立临时微信群的目的是为了让有关部门工作人员协助市民办好公正手续，所以，这样的工作方式可以加快信息沟通速度，市民不用再一个一个部门去询问或者跑腿，也凸显了政务工作更加积极主动为民服务的回应性，实现了政务的在线互动。

375. 为方便市民随时随地免费借书看书，某市计划在各级政务服务大厅投建50个“城市书房”，面向不同人群提供富有针对性的阅读选择。对于上述做法，请给出你的评价。

回答要点：本题为开放题，在政务中心建设“城市书房”将加快推进城市阅读空间建设，打造15分钟阅读圈，为市民提供就近、便捷的阅读服务。“城市书房”与政务中心综合服务体结合，有利于基本公共文化服务标准化、均等化、一体化发展，让市民在共享公共文化服务上获得更多便利；有利于创新服务模式，比如开放时间可根据读者接待情况适当调整，也可打造部分24小时不打烊书房；有利于创新功能定位，满足多样化的需求，不仅可以让市民前来看书、借阅图书，还可举办展览、讲座、学习研究、读者体验、创客空间等活动，提供文化增值服务，打造多文化业态融合的市民书房。

376. 请分析不当回应的原因。

群众问题：我们住的很远，从南边到北边办事太远了！真不方便，腿都快跑断了。

不当回应：望您理解，我们服从上级单位办公场所的安置、安排。我家也住南城，也远。

恰当回应：现在交通也真是越来越不方便了。咱们赶紧抓紧办，争取一次过。

回答要点：1.不引出例如办公地点是否合理的新问题。2.接纳群众对于交通的抱怨情绪，共情于对交通的不满。

377. 请分析不当回应的原因。

群众问题：我为了这事已经跑了N趟了！有你们这样的吗？

不当回应：您好，相应的告知单和所需的材料要求，已经在第一次咨询时全部告知您了。

恰当回应：您都跑了这么多次，都是因为什么原因没办下来？

回答要点：1.避免对立升级。2.以“原因”的方式诱导表达，让群众的怨气以倾诉的方式得到缓解。

378. 请分析不当回应的原因。

群众问题：我们的照片怎么不合格了？孩子那么小，要求那么严，他能配合吗？

不当回应：制卡需要证件照，双耳应露出，要求比较严。

恰当回应：您孩子这两只小耳朵露出就合格了。这附近就有家照相馆，咱弄合格了争取一次过。

回答要点：1.不说要求比较严格，以免群众产生抵触心理，避免对立升级。2.给出解决问题的指导意见，建立协作关系。

379. 请分析不当回应的原因。

群众问题：审批能快点吗？就这么点事用得着那么长时间？

不当回应：我们能理解您很着急，但审批时有工作程序。您放心，办好了我们会第一时间联系您。

恰当回应：一般这种情况，需要5个工作日办理完毕。我们各个环节也都在抓紧办。

回答要点：1.不确定的等待最容易引发不满，告知准确的天数是对群众最大的安抚。2.告知抓紧办是一个态度，会化解焦虑。

380. 请分析不当回应的原因。

群众问题：我就是晚几天，你就要我重办，太无情了吧！

不当回应：您好，我们会尽可能地方便您，但是系统会自动关闭，所以只能重办。

恰当回应：咱们谁也不想重办，只是过期后系统自动关闭了，不得不重办了。请分析不当回应的原因？

答：1.真诚地表态，也想要一次办。2.告知客观原因。

381. 近日，一名网友在网上曝光一组照片，配文声称窗口人员在工作时间做出看视频、聊天等与本职工作无关行为，还涉嫌利用职务便利收受红包，此事在网上引发极大关注。如果你是涉事人员的部门负责人，该如何应对？

答题要点：（1）与媒体和网友沟通。向网友了解事情经过、图片来源、是否亲眼目睹；借助监控视频、证人证言等核实真相。（2）发布调查情况。根据领导指示及规章制度进行调查处理。如情况属实，则严格处理，感谢网友监督，加强队伍管理，谨防再犯；如属误会，将获取到的事实真相公开还原，消除网友误会，及时更正言论。请大家不要轻信网络信息，耐心等待官方结果。（3）稳定局面，引导舆论。公开发布处理情况后，持续对舆论关注，看事态是否平息。

382. 在依法开展审批工作过程中，你收到一封恐吓信，该怎么处理？

答题要点：（1）保持冷静，不因为这件事情而自乱阵脚。继续保持工作的积极性，认真做好本职工作。（2）冷静之余，认真反思出现这一极端事件的原因。可能是日常工作缺乏经验，处理事情不够灵活，伤害了群众感情或者利益。今后多做自我反省，多向有经验的同事请教，注意自己的工作方法和方式，尽量提高自身能力。（3）如果意识到可能会给自己或者家人带来不利，及时向上级或公安机关汇报，请求援救，保护自己和家人的安全。（4）在以后的工作中，注意工作方法和工作方式，尽量避免和群众产生纠纷。但是对于一些原则性的问题，即使意识到会有危险，也要坚持自己的原则。只有这样，才能真正维护广大人民的利益。

383. 你在窗口正常办理业务，一位办事群众中途突然晕倒在，他的身边没有陪同人员，你该怎么办？

答题要点：（1）保持镇定，迅速拨打急救电话，联系医院，第一时间送往救治。（2）立即汇报大厅管理人员，维持正常工作秩序。（3）尽量从办事材料的信息里找到当事人的其他信息，并与单位或家人取得联系。（4）及时拨打110反映情况。

384. 一位群众在窗口办事时情绪激动，与窗口工作人员发生争执，这个时候窗口人员该如何处理？

答题要点：（1）保持冷静，尽量安抚群众情绪。（2）如条件允许，联系同事一起将群众疏导至附近会议室进一步沟通，确保大厅安静平稳的工作环境。（3）详细分析刚刚争执的问题，认真解答相关规定和要求，帮助解决办事过程中的实际困难。

385. 为方便群众办事、精简行政成本，政务大厅内新增了一批自助服务设备。一位群众办理业务时觉得新设备不方便、经常出错、且没人指导。如果你是某业务单位负责后台审核的一名工作人员，路过时见此情景，该怎么做？

答题要点：（1）安抚情绪，询问办理何种业务，有何困难，可以给予帮助。（2）如当事人允许，帮助其操作自助设备，办理好业务，教会操作方法。（3）如不是本业务单位的办理事项，自己也没搞懂如何操作，及时联系大厅前台引导人员，帮助解决。（4）向大厅管理人员提出建议，出台设备使用说明，在办理高峰时段，适当安排人员在自助机旁指导使用。

386. 你是进驻政务大厅某单位后台工作人员，快要下班时，有同志拿着介绍信到你办公室请你帮助查阅有关资料，并且需要一定的时间，你该怎么办？

答题要点：（1）热情接待，查看介绍信，并告知不用担心，可以延迟下班帮他查阅资料。（2）汇报并登记相关信息。将查阅资料的事情和介绍信的内容汇报领导，经领导同意后，对当事人的基本信息做好登记，登记当事人的姓名、电话、单位、查阅时间等。（3）协助查阅。如需要其他部门协助，立即与大厅相关部门联络，请求他们晚一点下班，和当事人一起去查阅资料，给他提供相应的帮助。如属涉密资料不能查阅，耐心解释清楚，取得当事人原谅。

387. 大厅办件高峰期，窗口附近安排的等候座椅已经坐满办事群众，仍然有很多群众不等叫号，挤在窗口前。这时你应当怎样疏导？

答题要点：（1）先来后到，依次排列，依序而行，等待叫号。（2）引导群众自觉保持距离，前后间距尽量保持1米左右，特别是涉及到办理个人业务，含有个人隐私的内容，间距还应适当增大。（3）引导耐心等待，不插队，遵守文明礼仪。

388. 单位新上了一套办公软件，但使用过程中出现了一些问题，影响了办事效率，你作为窗口工作人员，准备如何处理？

答题要点：（1）当场向群众做好解释工作，安抚情绪，求得群众谅解。（2）事后及时联系该软件的负责人，反映使用过程中出现了一些问题，主动、及时地予以解决，避免对工作产生不利影响。（3）如果是不了解使用方法而导致的问题，及时参加相关方面的培训；如果是设备方面的问题，则安排专业人员对设备进行调试；如果是软件运行方面的问题，则安排技术人员予以解决。

389. 你的亲友为一名当事人的审批事项说情，让你左右为难，你怎么办？

答题要点：（1）在工作中难免会遇到这种情况，无法回避，关键是看怎么正确应对。在任何条件下，都要坚持原则不动摇，把原则和亲情处理好。（2）热情接待亲友，如果反映的情况符合政策，按规定、程序及时办理；如果不符合政策，耐心做好思想工作，动之以情，晓之以理。（3）向亲友说明，如果这次帮了他，对于他的那位朋友反而是有害的，可能会导致他其他更严重的问题；对于自己来说，违反政策规定也会受到相应的处罚，希望得到亲友理解和支持。

390. 某市为进一步推动复工复产，让一批机关干部入驻企业，小王是政务大厅派驻帮扶企业的工作人员。该企业由于订单规模增大要新建仓库，由于审批较慢，审批流程尚未结束，导致货物积压堆放在临时仓库内，被城管局多次通报违规，责令整改。假如你是小王，你该怎么办？

答题要点：（1）及时了解项目建设审批的流程，发挥自身优势，积极协调相关部门加快审批进度。（2）与城管部门做好沟通，寻求解决方法。为推动复工复产，加快经济复苏，在新仓库审批尚未完成情况下，可否通过其他更为便捷的措施对临时仓库进行整改，使之符合要求。（3）帮助联系物流及订单企业，加快货物流转速度，尽量减少库存。

391. 群众在窗口申请办事的过程中，因为提交的申请材料经补正后仍然不符合要求，窗口工作人员告知不能受理。但是群众不能理解，认为应该接受申请并办理，与窗口工作人员发生争执，这个时候该如何处理？

答题要点：（1）安抚情绪，感同身受，但是按照相关规定不能办理。（2）再次详细告知全部所需材料的要求，帮助解决问题。（3）留下联系方式，材料准备过程中有任何问题都可以及时沟通。（4）告知可以网上提交预审，不见面即可办事。

392. 各地在推进“一门一窗”改革中，将原来各部门分设的窗口整合为“一窗”，实现综合受理。如果你是某部门窗口的管理同志，如何保障“一窗”的办理能力？

答题要点：（1）将部门分设窗口整合成“一窗”，提供一站式服务，是政务服务无差别办理的必然要求。整合前对本部门涉及的审批事项要进一步全面梳理，明确标准化办事指南和操作流程。（2）对窗口人员开展业务培训，学习所有事项的受理要求和审查要点，可以采取相互讲授等形式帮助掌握工作要求。（3）运行初期窗口人员可以采取轮班制，后台人员随时准备好疑难问题的解决和AB岗位的轮换。（4）一段时间后对运行情况进行总结，对出现的问题及时想办法解决，提高运转效率。

393. 随着数字经济、网络经济的发展，出现了不少新兴业态，但法律法规中没有明确的审批规定。如果申请人电话咨询或到窗口递交材料该如何处理？

答题要点：（1）详细了解新兴业态的发展情况。（2）查询现有法律法规有无可借鉴的地方。（3）向上级主管部门及时汇报新出现的情况，请上级部门给予指导。（4）向当事人耐心解释了解到的情况。

394. 假如你是窗口工作人员，在梳理办件时发现有批件按照承诺办结时限快要到期了。经联系业务审查人员，因为人员力量、专家组织等方面原因，近期无法现场核查，此时你该怎么办？

答题要点：（1）与申请人积极沟通，说明情况，请求理解。（2）协调业务审查部门拿出解决方案，尽快组织专家开展现场核查。（3）在各环节压缩时间，优化流程，尽快办结。

395. 部门领导要求你违反规定为申请人办理许可，该怎么办？

答题要点：（1）对申请人办理的事项认真研究，按照法律法规梳理申请材料，明确不符合规定的地方。（2）向领导如实汇报相关情况。（3）建议申请人补正材料，如符合规定将予办理，如不符合规定仍然无法办理。

396. 某地政务服务部门针对老年人开展网上办理社保业务，有些老人说不方便。你作为社保业务的办理人员，应该怎样解决这个问题？

答题要点：（1）明确工作目标原则：开展网上办理业务业务主要是为了方便老人，同时提高办事效率，但是出现老人不方便办理，要及时重视妥善解决。（2）解决过程：一是调查了解原因。是由于操作界面复杂、不够人性化？不会操作，担心网络风险？不会使用电子产品？二是做好网上办理界面优化工作，针对老人群体需求，将操作界面做到最简，并通过设立语音提示及文字操作提示，让老人尽快学会使用。三是做好充分宣传工作。通过走访、电话访问等形式，针对不想用或担心网络安全等问题耐心讲解，告知不见面审批的便利性，不用跑到办事大厅办理，打消网络不安全风险顾虑。四是做好相应培训工作。针对一些老人不会用的情况，在社区广场开设咨询台宣传并耐心讲解疑惑，也可以通过上门的形式教导老人如何使用，发放操作指南，请子女帮忙教授等。（3）问题总结：收集各类反馈意见，针对问题及时做好总结，让老人放心使用。

397. 某单位窗口有一部分工作人员积极性不高，办事拖拉，工作效率低，如果你担任管理者，怎样解决这个问题？

答题要点：（1）调查了解情况，掌握干事积极性不高的原因。是否制度不严？是否有后顾之忧没有得到解决？首先充分了解情况，掌握思想动态，然后对症下药，调动积极性。（2）建立健全管理制度，严格按制度办事。根据实际情况，在充分调查论证的基础上建章立制，真正做到有章可循，用制度管人管事。对不按规章制度办事的要给予必要的处罚，严格按制度办事的给予奖励，从而激励干事创业的自觉性。（3）树立典型，表彰先进。对于表现好的人员，要大力表扬；对于事迹特别突出的，要作典型宣传，使大家向先进人物学习，同时年终考核要使真正先进的同志评为优秀，克服轮流坐庄的现象。这样可以使先进更先进，使后进赶先进，真正形成一个争先恐后的良好局面。（4）注意关心工作人员的生活，帮助解决实际困难，方能解决他们的后顾之忧，使他们一心扑在工作上。

398. 为推进单位行政审批制度改革进程，单位准备邀请相关专家召开专家评审研讨会，领导安排你负责会务工作。会议开始前十分钟，你发现一位重要专家不在场，签到簿上也没有他的名字，该怎么办？

答题要点：（1）向联络组工作人员了解专家未到场的具体原因，询问事前是否取得联系等具体情况。之后，亲自给该专家打电话询问具体情况，了解原因。（2）将了解到的具体情况向领导汇报，根据领导意见和指示落实下一步工作。如果专家未收到会议通知或者有特殊原因不能前来，那么要对会议位次、会议议程等及时作出调整；如果专家因为堵车等原因不能按时到达会场，会议如期举行，并派专人等候，待他到达后及时引导进入会场。（3）会议结束后及时对会务工作进行总结，查找不足，向领导作出深刻检讨。在日后工作中吸取经验。落实工作细节，避免类似失误。

399. 为落实放管服改革要求，某地推出了多种服务方式，比如预约服务、上门服务等。过了一段时间后，出现了人力不足、人员分配不均等问题，领导让你对此开展调查，你将获取哪些方面的信息？

答题要点：（1）改革的具体内容和要求。研究改革方案，一方面了解提供预约服务、上门服务的具体项目有哪些，另一方面了解服务对象的具体特征，比如有无高龄、残疾、特殊疾病患者等人群。（2）改革推行的前期规划情况。了解有无组织前期培训，是否进行人员负责区域的划分，改革工作管理方式是什么，反馈渠道有哪些，有无人员不足等突发情况的应急预案等。（3）改革推行的具体情况。向窗口工作人员、提供上门服务的工作人员了解，改革后系统后台的预约人数情况，上门服务主要是在哪些地区进行服务，服务有无出现来不及、工作协调不开的情况。通过电话回访、问卷调查方式向服务对象了解服务时长、服务满意度，征集对服务的意见建议。

400. 2019年9月29日，习近平总书记在国家勋章和国家荣誉称号颁授仪式讲话中提到：“英雄模范们用行动再次证明，伟大出自平凡，平凡造就伟大。只要有坚定的理想信念、不懈的奋斗精神，脚踏实地把每件平凡的事做好，一切平凡的人都可以获得不平凡的人生，一切平凡的工作都可以创造不平凡的成就。”作为普通的政务服务窗口工作人员，怎3样在平凡中造就不平凡？

答题要点：（1）树立正确的价值观。坚定理想信念，用理想信念做人生的支柱。工作不分平凡或伟大，要甘于平凡，甘于奉献。（2）持之以恒，久久为功。所有平凡的工作都有机会实现超凡的价值，做出卓越贡献，要在平凡中逐渐积累，保持不懈的努力。（3）钻研业务，精准发力。在服务群众的过程中要了解群众需要什么，因地制宜、因人施策地为他们提供精准服务。（4）不畏困难，敢下实功。面对群众提出的新诉求，以群众满意为目标，想办法、找方法，一步一个脚印踏踏实实地干。