

2008 年国家公务员录用考试专用教材

辅导系列

国家公务员录用考试 全真模拟试卷 申论

李永新 主编

★权威准确

本书依据人事部国家公务员录用考试大纲，以预测2008年国家公务员考试内容为方针，由实战派公务员考试权威辅导专家精心编写而成。答案精确、解析详尽。

★高效实战

本书模拟试卷难度、质量与真题相当，命中率高，是备战决胜不可缺少的辅导用书。

 法律出版社
LAW PRESS · CHINA

2008 年国家公务员录用考试专用教材

辅导系列

国家公务员录用考试全真模拟试卷

申 论

主 编：李永新

撰稿人：李永新 张永生 邓湘树

宋 震 王学永 包新宇

吴鸿民 李 鹏 宋英超

高富锋 李 林 许 华

法律出版社

图书在版编目(CIP)数据

国家公务员录用考试全真模拟试卷·申论/李永新主编.
—北京:法律出版社,2007.10
2008年国家公务员录用考试专用教材·辅导系列
ISBN 978-7-5036-7726-7

I. 国… II. 李… III. 公务员—招聘—考试—
中国—习题 IV. D630.3-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第147216号

©法律出版社·中国

责任编辑/张瑞珍

装帧设计/乔智炜

出版/法律出版社
总发行/中国法律图书有限公司
印刷/北京民族印刷厂

编辑统筹/法律考试出版分社
经销/新华书店
责任印制/沙磊

开本/787×1092毫米 1/16
版本/2007年9月第1版

印张/14 字数/390千
印次/2007年9月第1次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里7号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

网址/www.lawpress.com.cn

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里7号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782 西安分公司/029-85388843 重庆公司/023-65382816/2908

上海公司/021-62071010/1636

北京分公司/010-62534456

深圳公司/0755-83072995

苏州公司/0512-65193110

书号:ISBN 978-7-5036-7726-7

定价:28.00元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

编者说明

2008 年国家公务员录用考试全真模拟试卷《申论》，是依据人事部门国家公务员录用考试大纲的要求，以预测 2008 年国家公务员考试内容为方针，完全按照真题的标准与难度，邀请公务员考试辅导专家精心编写。本模拟试卷具有如下特点：

[1] 专家编写

本书由多次参加公务考试，具有丰富实战经验的考试实战专家编写。考试实战专家从考生作答角度全面分析题型特点、命题思路及解答过程，使考生真正了解解答过程，快速提高成绩。

[2] 答案精准、难度切合

答案参照人事部门相关标准答案，并由多名考试专家反复论证，试题题型、题量、难度与真题考试试卷完全一致，答案经权威专家多次核对，完全准确。本试卷在难度取向上完全以真题为依据，是目前难度最切合考试的模拟试卷。

[3] 覆盖全部题型

试卷题型全面，覆盖国家公务员考试《申论》的全部题型。

[4] 解析最详

本试卷对每一道题都做了详细的解析，不仅可以达到模拟的目的，而且还可以对照解析，全面提升自己的备考水平。

[5] 命中率高

全部习题由题库精选，提示国家公务员考试申论部分的命题规律与趋向，命中率高。

编者
2007 年 9 月

目 录

| | |
|-------------------------------|---------|
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(一) | (1) |
| 参考答案及解析 | (9) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(二) | (11) |
| 参考答案及解析 | (16) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(三) | (18) |
| 参考答案及解析 | (25) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(四) | (27) |
| 参考答案及解析 | (33) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(五) | (35) |
| 参考答案及解析 | (40) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(六) | (42) |
| 参考答案及解析 | (47) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(七) | (49) |
| 参考答案及解析 | (54) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(八) | (56) |
| 参考答案及解析 | (59) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(九) | (61) |
| 参考答案及解析 | (65) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(十) | (67) |
| 参考答案及解析 | (71) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(十一) | (73) |
| 参考答案及解析 | (76) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(十二) | (78) |
| 参考答案及解析 | (83) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(十三) | (85) |
| 参考答案及解析 | (90) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(十四) | (92) |
| 参考答案及解析 | (98) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(十五) | (100) |
| 参考答案及解析 | (106) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(十六) | (108) |
| 参考答案及解析 | (115) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(十七) | (118) |
| 参考答案及解析 | (125) |

| | |
|--------------------------------|-------|
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(十八) | (127) |
| 参考答案及解析 | (129) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(十九) | (131) |
| 参考答案及解析 | (134) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(二十) | (136) |
| 参考答案及解析 | (138) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(二十一) | (140) |
| 参考答案及解析 | (142) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(二十二) | (144) |
| 参考答案及解析 | (147) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(二十三) | (149) |
| 参考答案及解析 | (152) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(二十四) | (154) |
| 参考答案及解析 | (157) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(二十五) | (159) |
| 参考答案及解析 | (161) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(二十六) | (163) |
| 参考答案及解析 | (167) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(二十七) | (169) |
| 参考答案及解析 | (172) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(二十八) | (174) |
| 参考答案及解析 | (176) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(二十九) | (178) |
| 参考答案及解析 | (181) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(三十) | (183) |
| 参考答案及解析 | (186) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(三十一) | (188) |
| 参考答案及解析 | (192) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(三十二) | (194) |
| 参考答案及解析 | (198) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(三十三) | (200) |
| 参考答案及解析 | (207) |
| 2008 年国家公务员录用考试《申论》全真模拟试卷(三十四) | (209) |
| 参考答案及解析 | (213) |

2008 年国家公务员录用考试

《申论》全真模拟试卷(一)

满分:100 分 时限:150 分钟

一、注意事项

1. 申论考试是对应考者综合分析材料的能力、提出和解决问题的能力、文字表达能力的测试。

2. 作答时限:建议阅读给定资料 40 分钟,作答 110 分钟。

3. 仔细阅读给定资料,按照后面提出的“作答要求”依次作答。

4. 请在答题卡相应位置上答题。

二、给定资料

1. 4 月中旬以来,上至监管机构、行业协会,下至各商业银行总行、支行网点纷纷采取积极行动,多策并举,力图在短期内有效缓解银行排队严重的问题。

作为中国银行体系最重要的组成部分,工、农、中、建四大行所拥有的银行网点在整个银行体系中占压倒性多数。可以毫不夸张地说,排队问题能不能得到有效解决,关键在于四家银行能否采取切实有效的措施。那么,处在矛盾关节点的四大商业银行,又是如何看待和解决这一问题的?

作为国内网点最大、业务辐射范围最广的大型银行,中国农业银行高度关注“排队难”问题的解决。农行北京分行日前表示,将全面提升营业网点整体服务水平,缓解排队等候时间长等问题。为此,该行近日推出多项改进营业网点服务新举措。其中包括:在全行所有营业网点服务管理实行一把手负责制和“双线问责”制,层层落实责任,并继续加快网点的改造与建设工作,2007 年计划装修改造网点 30 个、新建网点 10 个,以改善服务环境。年内新增离行式自助银行 10 个,新增自助设备 200 台,并加大存取款一体机的布放力度,新建的网点还

将配置自助银行服务区。

在人力资源配置方面,农行将加大网点人员补充力度,保证一线员工数量,合理设置服务窗口,缩短客户等候时间。在高峰时间段实行“弹性工作制”和“弹性窗口”,根据客流量调整营业窗口的设置,尽量减少客户排队时间。充分发挥大堂经理职责,积极分流引导客户办理业务并加强对客户使用自助设备的指导。举办专业知识培训,提高从业人员的工作能力、业务素质及工作效率。同时,以有效的考核激励机制,调动员工积极性,保证服务质量。在此基础上,农行北京分行表示,还将继续严肃工作纪律,严格服务行为,服务流程规范化,在提高办理业务效率的同时,加强对全系统自助设备的管理与维护,确保自助设备正常营运,以满足和方便客户的服务需要。

有国内“最大银行”之称的工商银行也是深受排队现象困扰的银行之一。以该行北京分行为例,代发养老金业务量占到北京市场的 70%,代发工资 300 多万户,高峰时段网点柜面压力巨大。为此,工行一直都在着手解决客户排队这个难题。工行表示,将继续发挥电子银行渠道功能和加大自助机具投放力度,仅北京分行今年就将在成熟社区、高校、大型综合型超市、商场、医院等地点投入 450 台 ATM 机和存取款一体机(现有 1450 多台),新增数量是 2006 年的两倍,同时通过大堂经理的宣传引导,“手把手”辅导客户正确使用电子渠道办理业务。针对服务的复杂程度,工行将进一步深化分区服务。目前在北京的 22 家财富管理中心和 301 家理财中心就是这种发展理念的一种体现。工行还力图通过不断梳理和改造服务流程,以提高服务效率。工行目前正在加快现有

网点综合化建设进程,使对公业务和个人业务能在同一个电子平台进行,预计网点综合化后将使工作效率提高2/3。

就银行排队这一难题,中国银行日前表示,该行将不断努力通过硬件设施建设、客户经理培育、产品创新、流程优化以及客户关系管理等方面不断强化服务管理,增强员工的服务意识,加强对员工服务技能的培训,提高服务效率,提升综合服务水平,同时注重企业公民的公益服务和社会责任,为广大客户提供一流的个人金融服务。以该行北京分行为例,该行加快网点改造,从以封闭式柜台为主的建设格局转变为包括咨询服务区、客户休息区、营销信息发布区、自助服务区、封闭式柜台服务区、开放式柜台服务区、理财专柜和后台办公区8个模块式功能区的组合,从而引导客户合理分流。

中国建设银行为缓解客户在营业网点排队现象,采取了八项主要措施。这些措施包括加大网点和自助设备的建设投入力度,加快推进以降低等候时间为主要目标的零售网点转型,优化业务流程、提高交易效率,进一步拓展网上银行、电话银行、手机银行等电子银行功能,丰富支付结算手段等。

与美国银行合作,建行加快了业务流程再造工程。这项合作计划的试点目前已经在江苏、四川等地实行,预计今年下半年开始全国推行。此外,建行组织了“优化流程,提高效率”工作小组,业务流程优化达到70多项,优化以后柜员效率平均提高了31%,同时正积极推行前后台业务分离,简化前台工作内容,集中后台运营,提高工作效率,并在前台实行综合柜员制,解决网点员工忙闲不均的问题。由此可见,面对日益拥挤的营业厅,各家银行特别是四大国有商业银行都在不同程度上想方设法予以解决。今年5月,银行业协会各会员单位还将在全国范围内开展文明规范服务系列活动,希望通过这一系列的努力,能在短期内使银行排队难问题得到有效缓解。

2. “银行排长队”问题目前正成为各方焦点。4月29日上午,山东银监局、省银行业协会向媒体通报了日前的调查结果。结果显示:股市火爆成为近期银行排长队的主要诱因。

据了解,炒股热和基金热使银行证券交易

业务骤然大增,成为银行排队问题的最主要诱因。4月以来,沪深股市日均开户量达30万户。而银行证券业务、理财业务办理起来相对复杂,耗时比较长。据统计,银行柜员每天办理120笔业务比较适中,而目前山东省各大银行每人每天要办理220—300多笔业务,但是“银行排长队”的现象仍然屡见不鲜。

银行“长队”问题从另一侧面也反映出银行服务的不规范之处。近期,山东省工行行长沈荣勤亲自对该行营业部辖属营业网点进行暗访,严肃处理了服务态度恶劣、遭客户投诉的工作人员,同时推出《营业网点服务规范》和《柜面服务百问手册》,对网点柜面服务实施规范化、标准化、精细化管理。

山东省农行推出10项措施,在业务量大的网点试行弹性工作制,动态增加柜员和窗口,并实施网点报表电子备份改革,在营业网点启用“电子档案管理系统”。

山东省交行则实施对公、个人业务分窗口办理,还统一安排“排队叫号机”系统,根据实际情况合理调整叫号功能,解决排队等候状况。该行还将优化业务流程,简化操作手续,以减少客户等候时间。

山东省银行业协会的人士提醒消费者,要免长队之苦,可以借助银行新工具减少排队,比如自助服务、电话银行和网上银行等。同时,消费者可以尽量避开银行客流高峰期。

3. 为进一步改善银行临柜服务、缓解临柜业务排长队现象,广东银监局昨天正式下发了《广东银行业金融机构进一步改善临柜服务指导意见》,要求各金融机构从即日起,细分柜台业务,设业务专区,灵活、科学地分流各类客源,提高工作效率,从根本上解决银行排长龙难题。

该《意见》强调,各银行金融机构要主动查找柜台排长队的主要原因,帮助基层网点解决实际问题和困难,并指定相应部门负责协调与落实。应从“缩短客户滞留时间,提高办理效率”的原则出发,在严格执行有关管理制度并有效控制风险的前提下,对临柜业务流程进行优化。建立弹性窗口和弹性岗位制度,根据每个网点、每日不同时间段的业务繁忙程度灵活安排柜员的工作班次及不同上下班时间,及时

调整前台柜员数量,合理调配窗口资源,使其适应不断变化的实际业务需求。

广东省银监局提出,各银行应着重解决商业繁华地段和主要居民社区等重点地区网点的排长队问题。业务高峰时段,各银行应采取应急应变措施,增派人手或增开服务窗口以应付可能出现的排长队现象;应按照不同业务与客户的需要进行细分,建立以客户为中心的分区和专项服务,如开辟简单业务专窗、中间业务专窗、个人理财业务专区、开放式服务区等,并将具体业务细化,缩短客户等候时间。同时,各银行应尽量缩减营业网点的非生产性占用面积,把空间留给广大客户。

4. 4月19日,上海银监局召开在沪中资银行业金融机构主要负责人会议,银监会主席助理兼上海银监局局长王华庆要求各银行通过服务创新与管理创新,解决客户排长队问题。此前,上海市金融办、金融党委也召开银行行长会议将排队问题纳入了整改议题。银行服务凸现结构问题。排队问题是否真的很严重?最近,上海市金融党委委托第三方专业调查机构,对上海市100个银行网点进行调查,结果表明,顾客平均等候时间为52分钟。

客户排长队有怨言,银行方面也很委屈:我们没少开网点,可是,人还是越来越多。

“这表明银行服务的结构出现了问题。”一位银行界资深人士说。据了解,过去,各银行都以大客户为重,主导意识是“二八定律”(20%的客户可以带来80%的利润),银行网点大都为大客户留下了许多空间,对普通客户预留的空间不充分,而近来迅速增长的恰恰是普通的大众客户。

普通大众客户的增加显然让银行准备不足。过去,人们去银行大多是为了存取,可现在不同,除了存取,客户办理的业务已越来越多地与理财、银证转账等相连。从这个角度看,银行拥挤的人群和冗长的队伍,反映了广大人民群众日益增长的金融需求与金融服务供给的不匹配,是一个结构问题。

近日,上海银监局又召集在沪五家大型银行的负责人,到现场实地调研并召开座谈会,专题研究和探讨如何尽快改善银行网点排长队、提高银行服务质量的对策。

有关调研结果表明,不同银行客户拥挤的时间和区域各不相同。工行市中心的网点相对拥挤,而农行郊区网点相对拥挤;上海银行和浦发银行因为承担养老金发放,每月发放日特别拥挤;就是同一银行网点,窗口的流量也各不相同,有的快有的慢。可见,只要细分客户的需求,还有很大的改进空间。

尽管针对大流量、大众客户的最佳服务模式还没有成形,但是,上海各大银行已着手进行探索。

中行上海市分行提出了再造优化的服务流程的思路。该行准备区分简单业务与复杂业务,把复杂业务分到理财室等柜台,以加快大众客户的办理速度。

上海银行则表示将重新规划网点,把市中心地区过度集中的网点“搬”到网点不足的人口导入区;布置基金、保险等销售业务专柜,让非现金业务向专柜分流等。

建设银行上海市分行制订了七项措施,包括增加窗口和柜面服务人员数量,对业务操作流程进行简化,根据网点客户情况实行弹性排班制度,现金整点等工作集中到后台进行等。扩大电子渠道,向现代化手段要速度。

目前,上海银行业电话银行的业务流量每年增长约25%,网上银行每年增加200%,并且潜力还很大。许多银行鼓励客户使用电子渠道,通过扩大电话银行、网上银行业务,减少客户滞留银行的时间。

利用互联网、手机等手段来改造排队模式,也成为上海一些银行的主攻难题。届时,客户只需在家里或办公室上网预约,临近预约号,银行将通过短信方式通知客户,这样既不耽误客户的时间,也减少了客户在银行的停留。

5. 中国银行业协会于4月18日至23日先后组织了13个快速调查小组,对分布在北京8个城区的工、农、中、建、交、招商、民生、兴业、北京银行、北京农村商业银行共计83个营业网点进行了调研。日前,中国银行业协会专职副会长刘张君向媒体介绍了调研情况,结果显示,七大原因造成了银行排队难题。

银行承担大量代收代缴职能:

近年银行普遍承担了各类公共事业费用代收代缴职能,各类代收代缴业务品种及数

量暴增,而各公共事业单位的系统接口、数据要求、发票格式等千差万别,造成银行电子渠道系统开发改造困难,业务无法大规模迁移至电子渠道进行,客户柜台拥挤严重。

居民理财需求迅速增长:

近年来,银行的个人金融产品和金融衍生产品不断推出,客户量激增。客户大量增加,而银行网点受运营成本等因素制约,总量上基本保持不变,不同程度上造成了银行网点排长队的现象。自去年以来股市不断升温,由此产生柜面受理基金开户、银证转账开户成倍增加。以前办理一笔业务可能只需要2分钟,但现在仅客户向银行柜员进行新产品咨询和沟通的时间可能就会达到10分钟。

网点布局不够合理:

银行业协会在调研中发现,业务量较大的地区主要集中在经济发展热点地区、繁华商业区、大型居民社区、大型批发市场周边以及新建的、配套设施不完善的地区,这些地区由于银行网点相对偏少,服务半径过大,不能充分满足金融服务需求。同时,部分银行柜面开工率较低。比如有的网点共有14个窗口,但仅开放6个,开工率仅为42.86%。

自助渠道利用率不高:

近年来,各银行不断加大自助设备投入,ATM、电话银行、网上银行的种类和数量日益丰富。由于客户办理业务传统习惯和银行自身宣传力度不够,客户不了解、不信任或不习惯电子化服务,仍选择传统的柜台服务,致使自助设备、电子银行渠道使用率不高,难以缓解柜面压力。

业务办理环节增加:

由于近年银行案件频发,为防范各类风险,银行和监管部门对特殊业务的处理增加了许多风险控制环节,业务处理流程有些繁琐和复杂,致使每笔业务的平均处理时间过长,因此客户的等候时间也必然会更长。

大堂经理未能充分发挥作用:

调研中发现部分银行大堂经理配备不足。如某银行北京分行储蓄所均未配备专职大堂经理,因而在高峰时段根本无法对客户进行分流。此外,大堂经理职责定位不准。目前,部分银行推行全员营销策略,大堂经理承担了诸如基金等

业务的营销任务,影响了疏导客流功能的发挥。

客户金融知识有待加强:

调研发现,大多数储户存款时宁愿多花一些时间去储蓄网点柜台排长队,将现金亲自交到银行柜员手中,也不愿意尝试自助设备。客户“不放心、怕吃亏”等顾虑成为银行推广自助设备的最大障碍。

权威发布,银行业推出解决排队难题新举措:

为解决排队难题,各银行决定采取一些革新措施,包括:加大投入,增加网点和柜台数量和质量;优化网点布局,加快网点功能分区改造,实现不同需求分流;大力推行离柜业务,充分发挥自助设备、电子银行渠道功能,缓解柜台压力;进行业务流程梳理再造,缩短客户交易处理时间;针对季节性、阶段性、区域性的特点,统筹全行柜台资源,通过实施“弹性工作时间”、“弹性窗口设置”等措施解决客户排队问题;加快金融创新,丰富支付结算手段;加强网点大堂经理配备,加强客户引导;整合人力资源,增加窗口服务人员配备,开足现有服务窗口等。

6. 针对银行排队等候现象严重等问题,中国银行业协会专门召开会议商讨,表示将采取多项措施提高银行服务水平。

银行业协会认为,导致银行客服排长队的主要原因是因为银行有很多的代收业务,尤其是近年来股市大涨,银行代理的基金销售异常火爆,导致大部分银行窗口出现超负荷运行,同时银行服务水平不高。目前,银行业协会要求银行加强从业人员技能培训。

中国银行业协会专职副会长刘张君说:“所有的300万从业的同志,必须要考我们的公共基础模块。”

今年五月,银行业协会要求各银行采取相关改进措施减少客户排队等候时间,否则他们将采取提醒、警告等措施。

7. 近段时间以来,银行网点排队成为社会关注银行服务问题的一个焦点。在铺天盖地的媒体报道之后,老百姓不禁要问,在“银行多过米铺”的当今,在网络技术支撑下电子银行业迅速崛起的21世纪,为何银行排队现象不减反增?而要真正解决这一难题,究竟还要等待多久?

站在客观的角度,从深层次原因考虑,是什么造成了银行排队现象如此严重?“可以毫不夸张地说,中国现在正处于一个‘金融大觉醒’的时代。金融服务日新月异、金融产品层出不穷、社会公众的理财意识、金融消费意识日渐增强,与之相伴,商业银行的金融业务必然随之大大增加。而当我们不断提高的服务能力暂时未能及时跟上急剧增大的金融需求时,便出现了诸如‘银行排队现象严重’这样的矛盾。”面对记者的疑问,中国工商银行总行新闻处处长谢泰峰如是回答。

不得不承认,今天,我们正在享受着越来越多、越来越具个性化的金融服务与产品,从财务咨询、理财、外汇投资,到代理税收、代收工资费用、银行保险,种种产品与服务,不一而足。谢泰峰说:“工行可以说是名副其实的‘金融百货公司’,目前能为个人客户提供的金融创新产品就多达250余种,而且每年还以10%至15%的速度在增加。”

金融业务的复杂程度超过以往,自然也加大了业务处理时间。工行北京市分行个人金融业务部总经理张爱民解释说:“对新产品的介绍和咨询占用了银行工作人员大量处理业务的时间,这在过去是不曾有过的。近两年来银行保险、基金、理财等综合性业务的蓬勃发展,客观上更刺激了客户的金融交易欲望,大量客户到银行网点办理金融业务,而这些新金融业务办理的复杂性又比传统业务高,自然加大了业务办理的时间。”

而且,像工行这样的一家代理业务大行,更多地承担了大量社会责任,造成柜面资源紧张。工行除了客户群体最为庞大、客户层次最为复杂外,还承担着为行政机关、事业单位代发工资、管理养老保险金、代缴公用事业费、代收交通罚款等公共服务职责,代理的服务有100余种。

可见,从宏观上考虑,排队现象严重反映了社会进步所伴生的种种问题。如果乐观一点,甚至可以将之看作“成长中的烦恼”。然而,当客户在焦躁中等候85分钟之后,“公正”和“理性”似乎都成为过高的要求。因此不难理解,在银行排队这一问题上,舆论似乎已经形成压倒性的一边倒之势,而商业银行则成为矛盾的

焦点所在。

“我算过一笔账,工商银行现在每天平均办理4300万笔业务,电子银行的代率为30%,扣除这1300万笔经由电子银行办理的业务,以17000个网点计算,一线柜员每人每天需办理200笔业务。以8小时工作日计,平均每笔的办理速度是2分40秒不到。从工作效率和处理速度上看,确实值得肯定。”谢泰峰告诉记者:“对银行排队问题,工商银行上至行长下到基层柜员,没有一个不在殚精竭虑,不在冥思苦想。”

责问和诘难,是不满的情绪发泄。然而公众关注的焦点,主要还在于采取何种措施求解排队难题。作为国内第一大行,工行近日向社会作出郑重表态和承诺。工行表示,该行将投入大量人力、物力、财力大力推动电子银行发展,发挥电子银行渠道功能,加大自助机具投放力度,降低柜面压力,缓解网点排长队的现象。

“北京分行今年就将在成熟社区、高校、大型综合型超市、商场、医院等地点投入450台ATM机和存取款一体机(现有1450多台),新增数量是2006年的两倍,同时调高ATM机单笔取款最高金额,如由现在的1500元和2000元调整到2500元;还将大量增设缴费机、登折机、补打发票机等其它自助设备,年内在繁华商业街区新增十几家24小时自助银行,实现自助机具全天候服务占比达到75%以上。通过大堂经理的宣传引导,‘手把手’辅导客户正确使用电子渠道办理业务。”张爱民介绍。

不断梳理和改造服务流程,也有利于提高服务效率,缓解排长队严重现象。据了解,不少银行目前正在加快现有网点综合化建设进程,使对公业务和个人业务能在同一个电子平台进行,预计网点综合化后将使工作效率提高三分之二。

针对部分客户反映的假日、午休时间业务处理速度慢的问题,许多商业银行也进行了相应改进。比如工行在高峰时间段即实行了“弹性工作制”和“弹性窗口”,根据客流量安排工作时间,挖掘内部人力资源潜力。

可见,在排队问题上,各家银行并非无动于衷,而是正在积极行动。然而,对于这样一个成因复杂的问题,恐怕还需要一点时间、一段过程

才能真正得以解决。

8. 专家认为,“排队难”恰恰是储蓄“搬家”的真实写照,其背后蕴含着居民理财观念革命等一系列深层次问题,并大大推动了近期的牛市行情。显然,一个崭新金融时代的大门正在开启。

排队涌向资本市场:

“排队难”呼声突然高起来,发生在股市“火”了以后,尤其是今年春节后。据银行方面反映,排队时间长主要原因是购买基金、理财产品的居民剧增。专家认为,这首先意味着老百姓理财观念的革命,传统的存款保值的观念正在被摒弃。

数据显示,目前沪深两市开户数已超过9100万户。“股民”队伍空前庞大,“基民”更是成为时下最时髦的名词。银行人士说,现在只要看到门口排大队,就是又有新基金发行了。基金、大盘已成为街头巷尾的日常谈资,老百姓的投资观念发生了翻天覆地的变化。

央行公布的金融数据显示,从去年下半年开始,月度新增储蓄开始减缓。除了今年2月份的春节因素外,其余大部分时间都在1500亿元左右,去年10月更是出现罕见的负增长。而去年12月,M1、M2的“喇叭口”反转,这意味着定期存款增长减速,活期存款增长加速。银行方面表示,很大一部分活期存款转到了银证通、基金卡、理财账户上。

专家认为,实际利率为负,存款不再合算,这是百姓理财观念变革的重要因素。用名义利率(一年期定期存款利率)减去同期通货膨胀,可以得出实际利率。从2005年起近两年的时间里,实际利率一直为正值,而从去年底开始,这一数值开始为负,目前已达到-1.1%。

储蓄成“空中加油机”:

储蓄如同蚂蚁搬家一样流向股市,力量惊人,支撑并延长了这波大行情。在一季度经济数据出台前后,市场对调控的预期加重,大盘三周来剧烈震荡,连日走出“V”字型行情。基金一季报也透露出股票仓位降低的信息。但新股民、基民们的热情一点也没有因为市场震荡而减少。老年人、家庭主妇、大学生、一些很久不炒股的“前”股民、炒了十几年股的老股民,各种元素不断充实着股民大军,为牛市行情推波

助澜。

从储蓄所近期的情况看,排队购买基金依然火暴。专家认为,新基民风险意识较弱,看到亲戚朋友们赚了钱,就不顾市况一味买进。从众心理一时很难扭转,而资金一旦从“牢笼”中放出,就很难在短期内刹住车。

市场分析人士也表示,散户们在最近的市场震荡中起到了“减震器”的作用。“试想,A股一天新增开户数30万户,每户只要一万元,就是30亿元,市场能不火吗?”

中金公司首席经济学家哈继铭指出:中国潜在流动性巨大,一旦激活,必然刺激人们青睐的资产价格大幅上扬。

投融资“瓶颈”有望突破:

如果从更深层次来考虑,银行“排队难”也可能是突破投融资“瓶颈”的先兆。居民竞相取出存款,转投向股市、债市、基金等直接融资领域;银行存款源减少,贷款可能受限相应减少间接融资。直接融资与间接融资的规模和比例可望优化。

无论是温总理的政府工作报告,还是两会透露出的信息,加快发展直接融资成为社会一致的呼声。哈继铭表示,直接融资规模扩大是必然的趋势,它需要供给与需求两方面共同推动才能实现。一方面,居民投资需求增长,资金从储蓄账户中流出,涌向资本市场,保证了直接融资所需的资金。“排队难”的背后,其实正是代表着这种资金转移的趋势。另一方面,大盘蓝筹股的回归、股市扩容、债券市场发展等都是很好的机遇,为居民提供更多的投资品。当产品供给与资金需求都得到了极大提高,离“瓶颈”突破也就不远了。

9. 造成储户排队的原因是多方面的,有的问题出在储户身上,如很多储户不习惯使用自动取款机等;但更多的问题还是出在银行身上,营业窗口分配上的“嫌贫爱富”就是普通储户长龙不绝的重要原因之一。

对于银行“嫌贫爱富”的批评声早已不绝于耳,但各大银行似乎都没有痛改前非的意思。这是因为“嫌贫爱富”并非他们后天沾染的恶习,而是与生俱来的本性。对于规模庞大、分支机构众多的大银行而言,“顾客是上帝”的市场金科玉律是要打些折扣的。大银行的经营管理

者往往笃信一个理论,即 20% 的客户创造 80% 的利润。因此,只有那 20% 的顾客才是真正的“上帝”。包括四大国有商业银行在内的国内商业银行,无一例外都是大银行,它们无一例外地在这个理论面前俯首称臣:对于“创造 80% 利润”的“优质客户”,予以无微不至的、个性化、“上帝般”的服务;对于“普通客户”,只给予标准化、一般性的服务。因此,大银行总是希望把普通储户从营业网点都赶到 ATM 机或电脑前面,而把面对面地个性化服务留给 VIP 们。

其实,无论是名声素来不佳的国有银行,还是国际上口碑不凡的外资银行,都摆脱不了“嫌贫爱富”的宿命。人们曾经幻想外资银行的进入会给普通消费者带来福音,但花旗、渣打、汇丰银行登陆之后无一不步中资银行后尘,全都瞄准了大客户的腰包,压根不愿意为中资银行分流普通客户。

面对这些财大气粗的大银行,批评者们总是祭起“社会责任”的大旗,希望唤起他们关注小客户利益的责任心。这样的呼吁是虚弱无力的,完全不可能扭转大银行的本性。因为大银行的客户队伍太庞大、业务太庞杂、可供选择的盈利点太多了,除非利用公共权力强行剥夺他们利益最大化的市场属性,否则他们永远不可能对小客户关爱有加。

大银行是大客户的银行,小银行才是小客户的银行,这是金融市场的铁律。在成熟的金融市场中,必须存在一个庞大的小银行网络,由中小规模的商业银行、储贷机构、信用社乃至袖珍的社区银行给普通消费者提供足够的选择空间和投票权利。“大银行”以“大客户”为目标顾客,“小银行”以“小客户”为目标顾客,都通过不断提高服务质量以争取顾客。就这样,市场的神奇之手消解了银行“嫌贫爱富”的本性,保障了广大普通消费者的权益。只有打破“大银行”一统天下的垄断局面,进一步开放金融市场,让小银行如雨后春笋般生长起来,市场机制才能够保障小客户免遭低质服务的伤害,排队长的问题才有解决的可能。

10. 银行排队现象:是个管理问题。

排队,事实上就是等待。对于到窗口办事的客户来说,等待恐怕是最让人难以忍受的事了。在我国的大城市,在银行营业网点排队超

过一个小时以上几乎成为家常便饭,对大多数客户而言,排队是他们别无选择的,只能忍受。

而在银行方面,一直在为缓解排队进行多方面的努力,譬如,在储蓄所多安装几台自动柜员机,推荐使用电话银行、网上银行、银行卡消费,等等。再譬如,中午取消休息时间,延迟关门时间,等等。在工行北京分行方庄的一个营业网点,柜员是一个一个轮流吃饭,客户多的时候,最后那个人的午餐常常是在午后 3 点以后了。然而,排队难题并没有因此而得到缓解。

目前,尽管各大中小银行都在为提升顾客的满意度,大做“以客户为中心”的服务文章,但是,究竟怎样的服务才能让中国的消费者满意呢?究竟怎样的柜台流程才能让客户不排队呢?

有调查表明:银行营业网点的服务质量、排队等候的时间,客户感觉到的便利性,以及银行职员提供服务的能力是最能影响消费者感受的三个要素。而排队等候的时间可能是最直接影响消费者感受的要素了。事实上,来自客户对银行服务不满意的最直接的抱怨,就是长久的排队等待。记者在采访中常常听到的,正是排队等待的抱怨:“我已经排队快等了两个小时了。”

有研究企业管理和行为科学的专家曾经对客户在银行长久排队后的心理承受力进行调查,研究结果的数据表明,在银行排队以 3 分钟和 3 分钟以后为界,客户对排队时间和实际排队时间的感知有很大的差距。通常情况下,排队等待 2 分钟后,客户感觉比较接近实际,感觉就是等了 2 分钟。但等待 5 分钟后,客户会感觉就像是等了 10 分钟。

这就是说,5 分钟的排队时间是满意与否的临界点。

美国一家专门研究顾客行为的公司曾针对在银行网点等候的客户进行调研,其中 90% 的受访者表示,他们能够接受的最长等待时间是 5 分钟,能够接受的最长交易时间是 3.5 分钟,而能够接受的队伍长度最多为 5 人。

不少银行为了解决这个 5 分钟的心理临界点,采取了叫号机服务措施,目的就是为改善客户的满意度进行努力。但是“拿号之后虽然能够坐着等待了,但是依然感到烦躁,我并不是很

满意。”一位客户仍然抱怨说。

显然,排队问题,真的不是一个简单的服务问题。专家说,这是一个管理问题。

表面上的排队问题背后,实际上隐藏着银行改善管理的“大文章”。在西方发达国家,也曾经历过银行排队的难题。国外那些老牌的商业银行,早就通过引入技术和管理创新来解决这个难题,比如通过调查社区人员流量,合理设计网点布局,来减少客户排队等待时间。比如改善排队环境等方式,尽量让顾客保持愉悦的心情,从而缩短其感知等待时间。如在体现人性化、客户化方面,设计专门的等待区域,提供咖啡、杂志、电视等设施,以缓解客户等待情绪。还可以教育客户,引导他们从高成本渠道转向低成本渠道,例如,改用ATM机、网上银行等。

11. 新华网天津5月3日电:记者五一期间在天津几家商业银行了解到,客户排长队现象依然存在。

记者1日中午12点左右来到建设银行天津园区支行,取号得知有19人正在等候,而银行仅有两个窗口在办理业务。以每份业务需要3分钟办理时间估算,大约需要等候半个小时。

等待了20多分钟、刚刚办完业务的南开大学学生张博告诉记者,与附近其他银行相比,这里的业务办理速度较快,排队时间长主要由于今天的工作人员太少,两个窗口显然不足。

支行大堂经理告诉记者,平日里一般开放三个窗口,而五一期间减少到了两个。虽然预计可以满足需求,但由于距离学校较近,放假期间大量的学生业务给银行带来了压力。

距此三百多米远的农业银行储蓄所内,只有一个窗口对外营业。工作人员告诉记者,储蓄所规模比较小,平日也只有两个窗口办理业务。

正在一家农业银行排队等候的吴小姐说,

到银行只是办理存款业务,选择窗口而非自动存款机主要因为机器的识别钞票能力比较低。每次2000元钱可能会有5张百元钞票无法识别,再次尝试可能又识别出3张,非常不方便。

南开大学金融系副主任王东胜说,银行中间业务的迅速增长和零售客户的增加给银行业务带来压力,银行对此应积极应对,并将此作为业务增长的契机。

“要获得客户的认可,必须解决排长队现象。”王东胜说,“业务效率是影响商业银行形象的重要因素。对此银行应一方面加强人员培训,为客户打造便捷的服务流程,同时积极完善自动存取款系统、网上银行等多种服务方式,分流柜台业务的压力。”

三、作答要求

(一)认真阅读给定资料,针对“银行排队问题”各大银行所采取的措施,进行评论,字数不超过400字。(25分)

(二)“材料10”中提到了“银行排队现象:是个管理问题”,请你就如何提高和改善我国商业银行的管理水平,有效解决银行排队问题,提出可行性对策,字数不超过200字。(15分)

(三)“材料9”说,无论是名声素来不佳的国有银行,还是国际上口碑不凡的外资银行,都摆脱不了“嫌贫爱富”的宿命。请你简要分析这个说法与银行排队现象的内在联系。字数不超过200字。(20分)

(四)根据你对所有材料的理解,结合社会上出现的其他排队问题,以“由银行排队问题所想到的”为副题,自拟标题,写一篇论述文章。(40分)

要求:观点明确,重点突出;逻辑严密,结构完整;语言流畅,论述有力。字数在1000—1200字之间。

参考答案及解析

(一)认真阅读给定资料,针对“银行排队问题”各大银行所采取的措施,进行评论,字数不超过400字。(25分)

“银行排队问题”已经成为制约银行业发展过程中的一种顽疾、一道难题。排队,说到底反映了迅速增长的个人金融需求和银行服务供给不足的矛盾。各大银行应该从银行自身做起,认真分析排队问题出现的原因,创新管理机制,真正树立起“以客户为中心”的服务理念,否则所有举措的效力有可能打折扣,甚至成为应景之作。

银行排长队,不是因为银行的网点太少,也不是因为银行的员工太少,归根结底是一个市场问题。政府企图以有形之手来解决这个顽疾,但是虽能解短期之急,但无助于问题的最终解决,甚至有可能,反而带出更多更复杂的麻烦,譬如说,如何确定“合理”的排队时限,再譬如说,服务小储户越多反而越容易“遭罚”,无论于情于理,似乎都显过于乖悖。毕竟银行作为一个品牌,公众对其的认同和接受最主要还是取决于其所能提供的产品数量和服务质量。眼下最需要的,应是深入到金融服务供求现状的内部进行全面而理性的分析,并寻求“治本”之路。

(二)“材料10”中提到了“银行排队现象:是个管理问题”,请你就如何提高和改善我国商业银行的管理水平,有效解决银行排队问题,提出可行性对策,字数不超过200字。(15分)

解决“银行排队问题”的具体措施如下:

1. 树立“以客户为中心”的服务理念,创新管理机制,更新服务意识,提高服务效率。
2. 加大投入,增加网点和柜台数量和质量;优化网点布局,加快网点功能分区改造,实现不同需求分流。
3. 大力推行离柜业务,充分发挥自助设备、电子银行渠道功能,缓解柜台压力。

4. 进行业务流程梳理再造,缩短客户交易处理时间;统筹全行柜台资源,实施“弹性工作时间”、“弹性窗口设置”等措施。

5. 加快金融创新,丰富支付结算手段;加强网点大堂经理配备,加强客户引导。

6. 整合人力资源,增加窗口服务人员配备,开足现有服务窗口等。

(三)“材料9”说,无论是名声素来不佳的国有银行,还是国际上口碑不凡的外资银行,都摆脱不了“嫌贫爱富”的宿命。请你简要分析这个说法与银行排队现象的内在联系。字数不超过200字。(20分)

排队等待时间过长,有的问题出在储户身上,但更多的问题还是出在银行身上,营业窗口分配上的“嫌贫爱富”就是普通储户长龙不绝的重要原因之一。“嫌贫爱富”并非他们后天沾染的恶习,而是与生俱来的本性。无论是国际上,还是国内的大银行,全都瞄准了大客户的腰包,压根不愿意分流普通客户,故而银行排队问题成为制约银行发展的痼疾。

“大银行”以“大客户”为目标顾客,“小银行”以“小客户”为目标顾客,都通过不断提高服务质量以争取顾客。只有打破“大银行”一统天下的垄断局面,进一步开放金融市场,让小银行如雨后春笋般生长起来,市场机制才能够保障小客户免遭低质服务的伤害,排队长的问题才有解决的可能。

(四)根据你对所有材料的理解,结合社会上出现的其他排队问题,以“由银行排队问题所想到的”为副题,自拟标题,写一篇论述文章。(40分)

要求:观点明确,重点突出;逻辑严密,结构完整;语言流畅,论述有力。字数在1000—1200字之间。

关注民生,让排队问题一去不返 ——由银行排队问题所想到的

银行排队现象严重,已经引起社会各界的普遍关注,而一篇题为《银行排队现象严重平均等待时间为85分钟》的文章更将这一问题置于舆论的风头浪尖。同时,根据有效调查资料显示,有78.2%的客户经常遇到排队的情况,而没有遇到排队现象的客户仅为1%。

排队,是物资稀缺的计划经济时代的一个特有现象。然而,在市场经济实行了20多年的今天,在“银行多过米铺”的今天,银行排队现象却愈演愈烈,甚至因为排队,出现了许多让人啼笑皆非的新闻。据报道,天津的一位七旬老人在银行排队办理业务被尿憋晕,幸亏抢救及时才脱离危险。针对这种现象,近期以来,上至监管机构、行业协会,下至各商业银行总行、支行网点纷纷采取积极行动,多策并举,力图在短期内有效缓解银行排队严重的问题。但是,客户排长队现象依然存在。

上个世纪90年代,中国媒体曾经不约而同地发出欢呼:百姓生活告别排队时代,可以不用再为了白菜、肥皂这些日常用品去排到天昏地暗了。与这种排队时代同时结束的,还有中国经济的短缺时代。当时的评论是:人民日益增长的物质需求,得到了空前的满足。但渐渐地我们又发现,排队又成为我们生活的一种常态。上学排队、买房排队、购车排队,直到生孩子、看病,统统要排队。人们不禁惊呼:“排队经济时隔10年重回国人生活!”

在计划经济年代,虽然日用品短缺,但是城

市居民在住房、上学、就医等方面还享有很多福利,大家需要排队购买的商品只能是集中于柴米油盐。今天,大家为了买房、看病、银行理财而排队,并不是因为市场上没有房子或者银行都关门,而是因为在这些领域资本垄断处于一种绝对优势地位。

告别计划经济后,市场的作用日益突出,但是在这种经济转型期,社会的财富分配、权利分配依然很不平衡,突出地表现是:强资本,弱民生。与百姓的各种民生需求相比,各类生产和流通企业处于一种优势地位,他们通过资本优势,没有把社会发展的成果转化为人民群众的幸福生活,而是在扩大资本的同时,逐步垄断了社会的商品和服务,人为地制造着供需矛盾,人为地制造供不应求的“泡沫”。虚假的供应短缺,暴露出企业的社会责任已经降低到极点,服务功能日渐退化。在“排队大国”的表象背后,是资本垄断压制民生、限制民生。

《中共中央关于构建社会主义和谐社会若干重大问题的决定》对民生问题高度关注,原因在于,建设和谐社会,民生是根本。在民众眼里,民生问题是庞杂的,从油盐柴米,到教育、医疗、就业……这些问题的解决,大都归结到四个字上:社会政策。长期以来,也正是由于社会政策的不足导致了民生问题的累积与尖锐。近几年,我国在教育、卫生、就业、社保等“民生项目”的财政投入也在逐步增加,该趋势若能保持,并且能进一步加快、加大对民生投入,“保障民生、改善民生”将指日可待,那么各种排队现象将一去不返,我们和谐社会的建设,国家的长治久安将有一个更加坚实的基础。

2008 年国家公务员录用考试

《申论》全真模拟试卷(二)

满分:100 分 时限:150 分钟

一、注意事项

1. 申论考试是对应考者阅读理解能力、综合分析能力、提出和解决问题能力、文字表达能力的测试。

2. 参考时限:阅读资料 40 分钟,作答 110 分钟。

3. 仔细阅读给定资料,按照后面提出的“作答要求”作答。

二、给定资料

1. 前几年,北大教授王铭的抄袭行为在全国的媒体上掀起了轩然大波,学术腐败成为众矢之的。遗憾的是,我们近日又看到了另一名北大教授蔡华的严重剽窃行为,而且这位教授几年来利用其剽窃成果在国内外连连获奖……学术界不同程度地存在学术失范和学术不端行为,有的情况还比较严重。主要有:夸大研究成果,一稿多投,虚假署名,放弃评审原则;甚至抄袭剽窃,伪造数据,篡改事实,系统造假。这些行为不仅浪费了有限的学术资源,而且败坏了学术风气,阻碍了学术进步,损害了学术形象,对教育和科学研究事业的繁荣发展造成了恶劣影响。

为了加强国家科技计划实施中的科研诚信建设,根据《中华人民共和国科学技术进步法》的有关规定,制定了《国家科技计划实施中科研不端行为处理办法(试行)》,其第三条对学术示范和科研不端行为进行了明确的规定。所谓科研不端行为是指违反科学共同体公认的科研行为准则的行为,包括:(1)在有关人员职称、简历以及研究基础等方面提供虚假信息;(2)抄袭、剽窃他人科研成果;(3)捏造或篡改科研数据;(4)在涉及人体的研究中,违反知情同意、保护隐私等规定;(5)违反实验动物保护

规范;(6)其他科研不端行为。

2. 中国科学技术协会科技工作者道德与权益工作委员会认为,把学术界存在的一些不良现象笼统称为“学术腐败”并不科学,学风问题与腐败问题不宜混为一谈。该委员会委员和专家们呼吁,中国对学术界存在的不良现象,可按国际通行的说法,称之为学术界的不端行为或不良行为比较恰当。专家声称,不使用“学术腐败”一词,并不是否认学术界中存在的某些腐败现象,而是为了区别于利用公共权力或公共资源谋取个人私利和小团体利益的腐败行为。还有的专家警告说,学术界、科技界本是公认的一方净土,国家和人民历来对这方净土寄予很高的期望。在发展市场经济的过程中,这方净土也出现了一些问题,因此备受关注。但是,夸大这一问题的严重性,不利于学术界、科技界的健康发展。科技界要以社会公众的期望为鉴,严于律己,采取坚决措施,加大监督和惩处力度,维护科学尊严,净化学术环境。

中国科协科技工作者道德与权益工作委员会表示,将组织召开科学道德建设专题论坛,深入研讨在科研领域加强科学道德建设的途径和方法;积极开展科研工作中的道德规范和行为准则的研究,推动相关学科领域道德规范和自律准则的制定和实施,推动科学道德建设逐步规范化、制度化,以制度建设促进科技工作者职业道德水平的提高。

3. 在学校 48 周年校庆之际,通过校友捐赠,中国科技大学正式设立“困学守望”教学奖,首次为承担数学、物理等基础课教学的优秀教师颁发奖状和奖金,以促进学校长期保持高质量的基础课程教学水平。中国科大常务副校长侯建国院士说:“此奖的设立就是鼓励那些