2019年公务员多省联考《申论》真题（内蒙古卷）

材料一

人无信不立，业无信不兴。诚信不仅是个人安身立命的根本，也是社会良序发展的基石。

党的十八大以来，党和国家高度重视诚信建设。习近平总书记在多个不同场合围绕诚信主题发表了一系列重要论述，从战略高度为新时代中国的诚信建设提供了基本遵循。他从历史维度、价值维度、实践维度对诚信问题进行了深刻阐述，进一步指出中华文化关于诚信的思想和理念，不论过去还是现在，都有其鲜明的民族特色，都有其永不褪色的时代价值。他强调，要运用法治手段解决道德领域突出问题。对突出的诚信缺失问题，既要抓紧建立覆盖全社会的征信系统，又要完善守法诚信褒奖机制和违法失信惩戒机制，使人不敢失信、不能失信。对见利忘义、制假售假的违法行为，要加大执法力度，让败德违法者受到惩治、付出代价。

为全面推进诚信建设，党和国家作出了一系列重要部署。中共中央办公厅印发的《关于培育和践行社会主义核心价值观的意见》强调：“以诚信建设为重点，加强社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德教育，形成修身律己、崇德向善、礼让宽容的道德风尚。”中央文明委发布《关于推进诚信建设制度化的意见》，明确规定通过曝光失信当事人、限制严重失信者高消费行为等手段打击失信行为。这是我国第一份强调从制度层面推进国家诚信建设的中央文件。国务院先后发布《关于建设完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》《关于加快推进失信被执行人信用监督、警示和惩戒机制建设的意见》，建立起社会诚信奖惩制度，并进一步完善了失信惩戒制度。诚信建设从注重教育走向教育与制度建设并重。

材料二

一年前，小张从北京到杭州工作。在租房时，她惊喜地被中介告知，由于她的信用记录良好，所以不用缴纳两倍于月租的租房押金。而北京的胡先生，却遇上了一件让他颜面尽失的事情：原本在假期准备租辆宝马车和朋友外出自驾游玩，没想到却被租车公司拒绝。原来，胡先生由于欠款许久未还，已经被列入了“老赖”的名单，导致自己的信用数据不佳，被禁止租车。

2018年2月起，到E市妇女儿童医疗中心就诊的病患们发现，只要自己的信用度足够好，在医疗中心就可以“先诊疗后付费”，而无需一次次在诊室、检查室和交费处之间奔波，大大节省了自己的时间和精力。

信用骑车、信用住店、信用借书、公交车扫码乘车……这一幕一幕都告诉我们中国正在迈进信用社会。随着大数据时代的来临，信用成为每个人的“第二张身份证”。每个人、每个机构的信用度都可以被量化，曾经“看不见”“摸不到”的信用，正在逐步“变现”。

信用也提升了交易效率，为新经济提供支撑。对于废旧手机回收利用创业者向先生而言，信用就为他解决了“先收手机还是先付款”的难题。“先收手机，用户不放心。先付款，我们也怕损失。”向先生说，引入信用后，对高分用户优先付款，订单量上浮一倍，也没有出现违约情况。

有了信用的助力，企业经营效率变得更高。目前，多家共享单车企业已实现信用免押金，大大方便了新用户开通使用。一些共享汽车、共享租衣企业也在研究信用梯度收费等模式，最大限度吸引用户。用户对信用的珍视也令人惊喜。以租车为例，引入信用分后，行业租金欠款率下降了52%，违章罚款欠款率下降了27%。

在网络高度发达的今天，资源的分布不再局限于有形市场，很多资源分布在网络上。资金资源不再集中在类似于银行这种金融机构身上，而是通过互联网分散分布。一个人只要拥有足够的信用水平，在网络上就能够筹集到资金。所以，信用社会给予人们一个公平发展的环境。“信用既是商业社会的内在原则，也创造价值和财富。”某研究员说，随着信用体系不断完善，每个人都能在社会中获得公平发展的机会，这将大大激发全社会创业创新热情。

在某信用机构负责人看来，10年后，国内绝大多数城市都将成为信用城市。诚实守信的市民和商家，会享受到非常大的便利，政府的管理效率也将大大提高。信用体系的建立可以推动整个社会综合治理的发

展。

在S市，26万老人领取养老金不用亲自跑腿去现场，只需要在手机上进行一次信用认证。购房者提取公积金时也不需要准备大量证明材料，柜台的人脸识别系统扫描后，他的相关信用信息迅速呈现……在促进政务精细化管理方面，“信用”正在发挥越来越重要的作用，有着高信用值的市民在通过实名认证之后，越来越多的业务都可以通过互联网进行办理，“刷脸”即可，而无需到窗口排队。

凑一堆人就走的“中国式过马路”、不走寻常路玩“跨越”、开车煲电话粥、没事打开远光灯……这些交通违规行为带来安全隐患，给城市管理增加了困难。当前，有的城市把这些交通违规行为纳入个人信用记录，已经能实现这样的应用场景：一名过马路闯红灯的路人，被监控系统识别身份，达到一定次数将扣除相应信用分，降低信用等级，严重的甚至会影响贷款。这种做法背后的逻辑是：一个不尊重交规的人，也可能做出不尊重其他公共规则的行为。个人信用信息就是对个人的一种人格勾勒。在一个公民素质发育成熟的社会，对公民的信用评估，往往是以公民在公共事务中的态度和做法为基本出发点的。信用既是一种道德品质，也是一种制度和规则。信用体系全面建立的意义不仅在于解决押金带来的纠纷，更在于塑造一个和谐的社会，换言之，每个人都更规矩——因为违反社会规则，将令你寸步难行。

材料三

阳光正好，M县永兴村老谭到家门口的木耳地里转了一圈，看着一排排菌棒上厚实的黑木耳，他的心里美滋滋的。不到一年时间，4亩木耳，收入近14万元，从打零工的农民工变身为黑木耳种植大户，他感觉致富步伐越来越快了。

如今在M县，越来越多的贫困户凭信用贷款找到致富门路。这一切源于当地的金融扶贫机制创新。

老谭一家属于因学致贫。他两个儿子正读大学，一个月生活费和其他开销就要4000多元。过去，夫妇俩靠在建筑工地打工，生活捉襟见肘。“没钱不能干事，也不敢干事。”老谭实话实说，过去印象中，贷款只是一些老板的事。有一年，他想贷两万元做生意，银行工作人员解释了一堆贷款政策，老谭依然是一头雾水，只能悻悻作罢。变化说来就来。“去年初，村里传来消息，贫困户不用抵押也能贷款，还有公司来推广黑木耳种植技术，我就想着试一试。”老谭回忆说，没过几天，他就拿到了贷款，甩开膀子干了起来。

为了有效开展精准扶贫，M县探索创新扶贫小额信贷：贫困户经过评级授信，无需抵押和担保，即可从县农商银行拿到1万至5万元的贷款。“我们为贫困户‘量身定制’贷款。诚信评价、家庭劳动力和人均收入，作为评级授信的三项指标，分值分别是70分、20分、10分。”M县农商银行行长介绍，整个授信工作自下而上，主要由熟悉情况的村民代表等组成授信小组，采取投票的方式对贫困户进行量化计分、评级，信用级别越高，贷款额度越大。“贷款周期没有硬性限制，利率也降低了一半，而且根据银行的还息凭证，扶贫部门还给予3年全额贴息奖励。”这和过去形成鲜明的对照。以前贷款的前置审批程序中，光财政证明就有18项之多。另外贷款利息高，一年贷一万元，需要还1000多元利息，贫困户很难承受。

据统计，自推行扶贫小额信贷以来，该县已对2.43万户贫困户完成评级授信，有效授信率达92.35%，共发放小额信用贷款1.26亿元。

贷款的问题解决了，如何杜绝陷入“给一头羊，吃一头羊”的怪圈呢？M县扶贫部门调研发现，尽管政府提供了信用贷款，但有的贫困户还是不敢贷，担心钱打了水漂，还不了钱；另外，有人觉得拿到贷款之后，不知道干什么，所以宁愿不要。M县委书记说：“山里的百姓淳朴，如果不知道做什么可以挣钱，就是答应给他们贷款，他们心里也打鼓。因此，精准扶贫要‘扶上马再送一程’，在解决‘资金跟着穷人走’之后，根据市场供需与自身情况选择扶贫产业，以‘能人’带动大多数贫困户一起发展，‘能人’跟着项目走，项目跟着市场走。”

M县山岗村贫困村民小夏正在当地一家农业发展有限公司的蛋鸡基地紧张地忙碌，他既在基地打工，又是公司的股东。公司董事长介绍说，当地23户贫困户将小额信贷资金75万元委托给公司发展蛋鸡养殖产业，占65%的股份，公司负责蛋鸡产业的技术服务和经营管理，折合35%的股份。去年年底，23户农户实现分红14万元，户均增收6000元。小夏去年底拿到分红1800元，同时他和妻子、岳父三人打工，一年收入将近12万元，小夏笑着说，今年计划贷5万元入伙，“公司有技术、会管理、有市场，我们脱贫有底

气。”近年来M县的家禽养殖、木耳种植等产业，催生了一批扶贫经济组织，在精准脱贫实践中成效显著。“立足优势特色产业，在贫困户和农业企业、家庭农场、合作社等扶贫经济组织之间建立紧密的利益联结机制，这样才能保证扶贫效益精准到户。”M县委书记介绍。

以前银行不愿意贷款给贫困户，主要是担心坏账的风险。M县农商银行行长反复说：“风险，还是风险！1.26个亿，没有抵押和担保，你说不担心是假的。”为化解金融部门的后顾之忧，M县专门建立了贫困农户小额信贷风险补偿初始资金，如今规模已达1000万元。“1000万，相对于1.26亿来说，比例很小，保证资金安全是不小的挑战。”为消除银行的担心，M县政府试图引进农业保险公司，交300万的保费，来保1个亿。结果没有一家保险公司接手，理由一致：农业扶贫项目大多不可预期，风险不可测算。去年M县遭遇了一场大洪水、两场冰雹灾害，不少种植户损失比较严重。M县委书记建议，国家进一步完善农险政策的顶层设计，完善“政府补贴一部分保费以扩大参保面、农户自担一部分风险以提高防灾积极性、保险公司让出一部分利润来确保微利可持续经营”的农业保险模式。

扶贫资金监管也是一个课题。怎样有效避免企业以扶贫的名义套取扶贫资金？贫困户的权利如何保障？M县已成立扶贫开发责任公司，贫困户贷款直接打到公司指定账户，企业入股资金也要打到该账户，然后才能施行招标。这样实现全程监管，确保扶贫资金安全。“成立产业扶贫协会，也是可以尝试的方式。”M县委书记说，通过协会制定产业扶贫的行业标准，可以规范扶贫行为，政府只需出台政策，做好相关服务，建立风险基金，行业协会则承担法人的责任担保。

材料四

老潘是G县龙台村农民，前些年一直在沿海某省的服装厂打工，收入也很稳定。但由于离家远，无法照顾子女，于是萌生了在家开服装加工厂的念头。可是租厂房、找工人、买机器设备几乎花光了所有的积蓄，周转资金的事让老潘一筹莫展。万般无奈之下，妻子提出了找银行贷款的主意。令他们没有想到的是，仅仅两天，老潘就如愿获得了5万元的贷款，服装厂顺利开工了。老潘说，不用担保人，也无需资产抵押，简简单单就贷到款了。这样的便捷，就是因为“信用村”这个称号。

龙台村以农业为主，几年前，村民因既无合法抵押物和担保人，又无任何社会信用记录，无法获得银行贷款，基本生产资金靠民间借贷，更谈不上高投入、高产出。近年来，当地政府和银行成立“创建信用村”领导小组，结合该村实际情况，制定了《龙台村创建信用村实施方案》。政府建立“党群服务中心”，并派专人常驻办公，相关银行全力参与。政府、银行和村民三方共同签订守信合约，合约约定村民用身份证在银行代办网点登记建立个人基本信息，银行核实后为村民建立永久信用基础信息档案，对农户进行信用评级。此外还对贫困户分别制定扶贫计划和脱贫致富奔小康规划，做到“一户一策，精准扶贫”。

在创建信用村过程中，针对部分农户不愿参与的情况，领导小组利用各种载体，广泛宣传信用村建设工作的重要意义和目标要求，采取“以先进带后进，正向激励形成面”的思路，发展一批、争取一批“信用户”，根据信用等级对其授信2至3万元，及时为其提供低利率的创业及经营资金，让农户看到当上“信用户”的实惠，同时，“信用户”积极帮扶一般农户争创“信用户”，带领其维护和提升个人信用，发展养殖、种植发家致富。“这样做不仅有利于工作开展，还能促进村民之间信任互助的关系，形成良好的民风。”龙台村党支部书记说。

为强化“信贷+扶贫”的引领作用，针对农户不同的情况，领导小组量身定制不同扶贫信贷模式。像老潘这样有能力、有特长、缺资金的农户，银行发放信用贷款支持其自主创业，针对当地药材种植这一优势特色产业，专门出台信贷产业“药农贷”，支持药物种植户。此外，领导小组还在自愿的基础上，根据当地村民普遍种植红薯的情况，发放专门的项目扶贫贷款。该村红薯种植合作社成立后，吸收了48户贫困户入社，银行发放扶贫项目贷款70万元，支持他们种植红薯，这些农户因种植红薯户均收入大幅增加。

材料五

“不乱扔杂物、不乱搭乱建、不违规饲养宠物，倡导邻里文明停车、和睦共处，积极配合社区的各项工作，共筑美丽幸福家园，争做诚信居民，为‘信用社区’贡献力量！”在先锋街道举行的“争做诚信居民，共建信用社区”千人誓师大会上，各社区居民代表一起郑重宣誓。

经历 4 年探索实践，C 市今年成功获批社会信用示范城市。地处市中心的先锋街道围绕如何让信用管理走进群众日常生活，开展了一系列基层管理创新，全面开展了诚信社区建设活动，将诚信建设向社区延伸。

“我们街道的光明社区 2015 年就率先开展了征信体系建设工作，4000 名常住居民每人都有‘诚信身份证’！”街道办事处负责人介绍，光明社区是 C 市首个建立征信管理体系的社区。3 年来，社区居民对征信有了实实在在的认识。随着征信体系的建成和完善，征信已经渗透到光明社区的每个角落，扎根在每一个居民心中。“信用信息平台里的分数高，好处很多。自己的口碑好，别人都爱和你交往。”社区居民毕女士说。孟先生开办了社区国画公益课堂并担任授课老师，免费教授居民国画。提起创建国画公益课堂的初衷，他说：“我本身就是搞美术的，所以想让更多居民喜欢、了解国画。”让孟先生没有想到的是，一心做好的“份内事”竟然让自己得到 20 分的征信加分，成为社区居民学习的榜样。“我开办国画公益课堂不是为了加分，但是街道和社区给了这份荣誉，我也特别高兴。”孟先生说。

光明社区的居民征信条款是与市征信办多次沟通协调后最终制定的，社区征信管理有一套严格的流程和评价体系。社区搭建了社会信用信息共享平台及门户网站，并与市信用平台对接。社区通过平台和网站推进信用信息归集，已归集行政许可和行政处罚公示数据 20169 条，信用数据 4187 条，“红黑”名单数据 311 条。居民信用等级根据分数不同，分为五星级、四星级、三星级、二星级和一星级。居民信用等级的高低可在政策扶持、岗位招考、评先选优、发展党员、银行贷款等领域作为考量指标。居民在好人好事、保护社区环境等方面有所作为的，每次加 5 分。相反，有随意倾倒杂物或者造谣生事等行为的，每次扣 5 分。行为更加恶劣的，还要提报市级征信平台。社区负责人介绍，社区正在开展“诚信楼宇”“诚信家庭”“诚信个人”“诚信商铺”等活动，通过展示墙、电子宣传栏等展播诚信事迹，“我们要充分发挥榜样的激励作用，尤其要发挥党员干部的先锋带头作用。今后我们还要推动窗口单位和工作人员的政务诚信建设，把基层管理和服务融入到诚信社区的建设中。”

先锋街道的上岭社区也积极响应建设“诚信社区”活动的号召，积极开展“诚信社区”的创建活动。社区及时成立诚信社区领导小组，由社区书记担任组长，主任担任副组长。领导小组深入研究社区的实际情况，针对社区内商家和工厂较多的情况，决定以这些商家和工厂的诚信建设为重点，带动诚信社区的全面建设。

社区安排工作人员对辖区 20 余家经营门店发放了“诚信经营”倡议书，并对辖区的超市、餐饮门店等开展食品安全检查。在检查中，社区工作人员还向广大商户大力宣传《食品安全法》等法律知识，增强食品经营户的法律意识，强化守法经营理念。社区联合 C 市市场监督管理局在菜市场门前举办“百城万店讲诚信”主题活动，通过设置咨询台、投诉举报台，发放宣传资料，现场讲解等方式，向广大群众普及了安全消费、识药用药、生产等常识，引导消费者养成科学、健康、文明的消费习惯，倡导广大商家和群众争做诚信的传播者、践行者与维护者。

上岭社区联合市场监督管理局等有关部门对社区各商户和菜市场各个摊位进行多次巡查。经过巡查，社区内商户全部诚信经营，信誉良好，得到了周围居民的一致好评。各有关部门还在菜市场进行“诚信经营”大走访活动，对市场内商家的交易秤进行检查。结果显示，菜市场商家都能够做到诚信经营。

上岭社区联合社区各企业开展“质量第一、诚信做产品”活动。社区书记讲解了开展活动的目标、内容和意义。随后，企业负责人就提高产品质量、诚信做产品等方面做的工作进行了介绍，并与员工签订了《产品质量诚信承诺书》。通过此次活动，进一步强化了生产企业的信用观念。

材料六

“我做网店这么多年，深知经营者一旦失信，市场就会被扰乱，当你的客户不再相信你时，网店也到了尽头。所以我们必须诚信经营，这样市场才会越做越活，路子越走越远。”凭着多年的努力，为满足客户需求上下求索，诚信经营，40 岁农民张某走出了自己的电商致富路。

张某夫妇 2014 年创办了网店，主要销售地区特色农产品。在张某的心中，做电商想要销路好，最关键的是“诚信”。对于客户提出的问题和要求，他做到有问必答；对于电商上做得不好的细节，他有错必改，直到客户满意。有一次，张某发送给广东的“菜煎饼”专用饼，客户在收到货后，发现饼已经变质。客户把这一问题反映过来后，张某立即查阅物流信息，发现货物在途中多耽误了两天。但是，不管责任在谁，

绝不能让客户受到损失，张某毫不犹豫地给客户补发了货物。客户知道原因后要求和他共同承担责任，被他坚决拒绝了。从此，客户对他的产品更加青睐了。从一穷二白做起，凭着诚信经营，张某的网店经营范围逐步扩大，卖出的产品越来越多，收到的好评也越来越多，新客户、回头客络绎不绝。

近年来，随着大数据、云计算等互联网技术的大规模应用，电子商务迅猛发展，已成为我国国民经济的组成部分和重要增长点。对电子商务而言，诚信是其健康发展的重要基础，这已成为众多电商的行业共识。多家电商平台联合成立诚信联盟，签署《电子商务诚信公约》。该联盟旨在通过互联网手段促进行业自律。根据约定，联盟将建立信息共享机制，设立专属网站，实现联盟成员之间的信息互通，并向公众公开联盟工作成果。

多家电子商务平台也以各自的方式开展诚信建设活动。某平台推出企业诚信查询平台。用户登录后，只需在网站输入企业名称和法定代表人信息，就能查询其信用等级以及企业相关情况。该平台还发布处罚公告，宣布永久关闭平台上 36 家以不正当手段谋取利益的商家店铺。

为了使用户享有便捷、可信、有保障的二手车服务，某二手车平台推出三大透明计划，检测报告、委托/交易合同、服务内容收费标准 100%全公开，并做出三大必赔保障承诺：车况不符、车价赚差价、服务费不实必赔。另外，平台会分别通过管理、技术、监管等多个角度对车商进行识别筛除，要求平台的加盟商家签署《诚信商家承诺书》。

“电商诚信问题有时候不是道德问题，而是技术能力和服务水平的问题。”一家电子商务平台的负责人说。电子商务让消费者头疼的一个问题就是售后服务跟不上。为此该平台专门设立只卖服务产品的社区店，围绕平台经营做好售后服务工作；同时，也为周边居民提供家装、维修和保洁等综合服务。在个人隐私保护方面，某快递公司也设计了加密运单，让个人信息不再随包裹“裸奔”。据介绍，作为加密运单的快件，在派件时只有当班次出仓快件的收派员，才能通过手持智能终端扫描看到收件人的电话信息；而在快件运输的环节中，没有人能看到隐藏的信息，这保证了收寄件人的信息安全。

为促进电商市场的健康发展，国家接连出台法规和政策，推动电子商务领域诚信体系建设。2017 年 1 月，国家发改委等九部门发布《关于全面加强电子商务领域诚信建设的指导意见》。2018 年 7 月，商务部印发《2018 年商务信用建设工作要点》，部署了包括电子商务在内的四个重点领域的信用工作。2018 年 8 月 31 日，十三届全国人大常委会第五次会议表决通过《电子商务法》，明确提出要“推进电子商务诚信体系建设。”

地方政府也在积极响应。2018 年 8 月，Y 市正式出台了《全面加强电子商务领域诚信建设的实施意见》，逐步建立统一的电子商务信用评价体系。该市的茶叶电商协会负责人说：“电商具有非常明显的跨地域性，不像传统线下商务那么直接、容易收到属地政府部门或者行业组织的监管。电商平台模式对平台方信用程度的要求更高，政府部门、行业组织或信用机构依法进行信用监管，是维护电子商务良好秩序的关键。”

材料七

“你有多少分了？”正成为 F 市市民茶余饭后的话题，这里的“分”指的是个人信用积分。信用积分高的居民，可在 24 小时自助图书馆免押金借书，还可享受部分公交线路票价八折优惠、部分医院就医优先等。“信用越来越有用”，恰如网友评价，信用正成为个人和社会的一笔宝贵财富，“无形”的信用给守信者带来“有形”的便利。

与此同时，在动车上吸烟、在飞机上寻衅滋事、逾期不履行行政罚没款缴纳义务……这些长期以来为人们深恶痛绝的行为，将面临“寸步难行”的处罚。近日，123 名限制乘坐火车严重失信人和 381 名限制乘坐民用航空器严重失信人新增入“信用中国网站”最新公示的名单上。“干得漂亮！就是要让失信者寸步难行！”网友的评论，代表了广大群众的心声。

伴随着我国现代化进程的加快，传统“熟人社会”逐渐瓦解，利益主体更趋多元，经济社会交往常常在陌生地、陌生人之间进行，对全社会诚信水平提出了更高要求。党的十八大以来，从制定全国统一的信用信息采集和分类管理标准，到初步实现守信联合激励机制和失信联合惩戒机制，再到实施统一社会信用代码制度，基本建成统一的信用信息共享平台。国家信用社会体系建设步伐明显加快。 “一处失信、处处受限”的联合惩戒大格局逐步呈现，“守信受益、失信难行”的良好势头初步形成。在法院执行领域，254

万失信被执行人慑于信用惩戒，主动履行义务；在税收征管领域，各级税务机关累计公布税收违法“黑名单”案件 9341 件，共有 1170 户“黑名单”当事人因主动缴清税款、滞纳金和罚款后，从“黑名单”中撤出；在电子商务领域，发布失信“黑名单”，共计 987 家企业，并通过全国信用信息共享平台推送至地方开展专项治理工作……基于制度建设的信用体系呼之欲出。

但我们也要看到社会信用体系建设依然任重道远，与社会期望还存在一定差距。不少地方，类似机动车交通违章、社区违建、路边非法占道经营等行为并未依法纳入信用体系；而对于一些企业来说，招聘财务、中高级管理岗位等职位时，也常常因为难以获得有效个人信用信息，不得不耗费大量精力调查应聘者的职业素养。

根据一家咨询公司数据，我国信用体系覆盖人口大约三到四亿，覆盖度约为 35%。“民间征信系统虽然吸收了更全面的互联网信用信息，但多集中在购物消费、金融信贷方面，角度比较单一，难以真正反映一个人的信用状况，相对于规模巨大的市场需求仍然杯水车薪。”一家信用机构的负责人说，目前我国信用应用场景仅仅开发了 1%，还有很多人对信用信息不够重视，不知道运用信用信息。

建立社会信用体系离不开对信用信息的征集，过去我国的征信工作主要由政府和银行主导。但随着时代的发展，这已越来越不能满足社会的需要，放开市场引进民营征信机构势在必行。民营机构做个人征信会否泄露个人信息，成为公众最为关注的焦点。一家网站的专题调查显示，3000 多名投票网友里六成不看好民营征信发展前景，绝大部分都是出于对个人信息保护的担忧。“个人信息泄露了谁来负责？”这是网友问得最多的问题。信用体系建设，既要获取更多数据勾勒人格特征，也要注重保护每个人的隐私。对个人隐私的保护，不仅考验企业的技术能力，也考验企业的责任感和担当感。有专家说，“即便用户授权，也只采集合法、相关、必要的信息。”我国现在尚无专门的隐私权保护法，对于哪些数据涉及隐私权需要保护，缺乏明确的法律界定。“作为新生事物，对民营征信公司不宜求全责备，但相关立法和监管工作要加紧跟上。”

材料八

随着社会的发展，旅游已成为一种对美好生活的要求，是老百姓生活中一道亮丽的风景线。N 市山川雄伟，拥有丰富的历史文化资源，而且经济发展迅速，市民收入水平高，具有得天独厚的发展旅游业条件。该市旅游业正在飞速发展，相关企业、从业人员和游客数量众多，旅游市场庞大，但遗憾的是，该市旅游业一直比较混乱，经常受到诟病。

余先生近日报名参加了一家旅行社组织的环城周边三日游。“在一家景区就进了七八家购物店，导游一直向我们推荐玉石和银器。我们进店不买东西导游不肯带人离开。有一个购物店我们足足待够了 2 个小时，行程安排上的景点多数只停留一刻钟，拍拍照就草草结束了。标榜的豪华游最后变成了购物游。”余先生说，“有的团员没有购买任何东西，导游不仅不给好脸色还对游客言语攻击。”

李先生一家趁着小孩子放暑假的机会报名参加了某旅行社的亲子游。旅游即将结束时，导游向他们推荐不在旅游范围内的另一个风景点。在听了天花乱坠的“描述性推介”后，听说每个人只需要 150 元，李先生一家觉得价钱好像也不贵，而且时间也刚好来得及，就决定掏钱一游。回来后李先生在网上一查，原来到那个风景点去旅游最高也就 90 元，李先生连呼“上当”，旅游的好心情顿时化为乌有。

此类现象缘何屡禁不止？在 N 市经营旅行社的王经理认为：“某些旅行社管理混乱，不重视服务质量，一味以低价诱惑顾客，导致旅游行业很不规范。”随着旅游行业成为朝阳产业，旅行社犹如春笋般破土而出，近两年，N 市大大小小旅行社达百余家，其中难免鱼龙混杂，泥沙俱下。在王经理看来，有些旅行社根本就是“不怕你上当，就怕你不来。”报价低的出奇，不可能有利润，就是想引诱顾客，然后千方百计“宰客”。他们多做“一锤子买卖”，不指望什么“回头客”。旅行社经营秩序混乱的问题，已引起有关部门重视，旅游部门整顿过很多次。但是，这些旅行往往抱着“逮着了就认罚，没逮着我狠”的态度，我行我素，大不了换身行头重新登场。“很重要的原因就是惩罚太轻，违法成本太低。”该市的旅游协会曾会长说，一些不合理低价旅游已经形成了灰色利益链条。受利益驱动，很多旅行社把“宝”全部押在游客身上，有的甚至将游客“转卖”给导游，收取人头费牟利，导游需要先期支付现款，一旦游客不买或者买的少，导游就很难以获得回扣，这个团就难以获利，甚至有可能大面积亏损。导游为了赚回成本及利润，就不得

不依靠回扣，设法让游客多购物。游客购物多，导游服务态度就好；购物少，导游便冷嘲热讽。

最近，N 市提出打造文明旅游城市。但没有良好的旅游市场，文明旅游城市只能是空中楼阁。曾会长说，守住底线关键在于增加失信违法的成本。专家建议，将处罚责任具体到人，并通过全国联网的信用记录等方式，“让失信者寸步难行”。监管和维权体系要更广泛，不仅政府要发挥自身职能，还应包括行业组织。在欧洲一些国家，相关的行业组织以行业自律形式切实为消费者维权，拒不履行义务的企业有可能面临“市场禁入”的严惩。古诗有云“人面桃花相映红”。桃花再红，也需“人”来欣赏；人与风景同在，旅游才会更美。相信在各方的共同推动下，N 市的风景会更靓丽。

问题一

根据“给定资料 8”，假定你是 N 市旅游协会的会长，请对全市旅游企业写一份“加强行业自律，为创建文明旅游城市出力”的倡议书。（25 分）

要求：

（1）紧扣资料，内容具体；

（2）条理清晰，层次分明；

（3）不超过 450 字。

参考答案

加强行业自律，创建文明旅游城市

各旅游企业：

最近，我市提出打造文明旅游城市，然我市旅游业经营秩序混乱，服务质量差，宰客、强制消费等无视行业规则行为频发，不利于建立良好的旅游市场。为此，倡议大家为创建文明旅游城市出力。

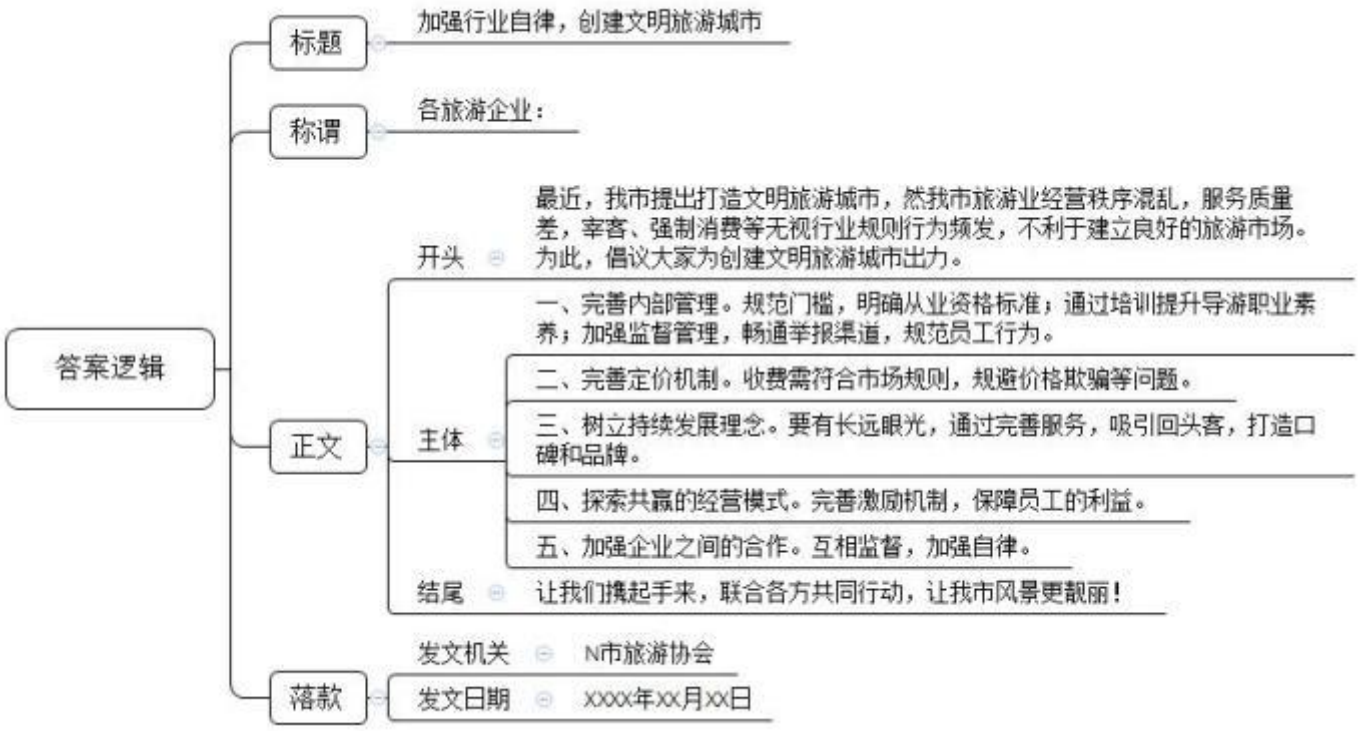
希望各旅行社能够做到：一、完善内部管理。规范门槛，明确从业资格标准；通过培训提升导游职业素养；加强监督管理，畅通举报渠道，规范员工行为。二、完善定价机制。收费需符合市场规则，规避价格欺骗等问题。三、树立持续发展理念。要有长远眼光，通过完善服务，吸引回头客，打造口碑和品牌。四、探索共赢的经营模式。完善激励机制，保障员工的利益。五、加强企业之间的合作。互相监督，加强自律。

让我们携起手来，联合各方共同行动，让我市风景更靓丽！

N 市旅游协会

XXXX 年 XX 月 XX 日

参考答案说明：（1）格式方面，本参考答案写到了“标题”“称谓”“正文”“落款”。（2）正文部分，一方面从内容来看，围绕着“创建文明旅游城市”这一主题，本参考答案的开头先写到了创建文明旅游城市的“背景”“问题”；主体部分从“完善内部管理”“完善定价机制”“树立持续发展理念”“探索共赢的经营模式”“加强企业之间的合作”五个方面给出了具体的建议。另一方面，形式上，本参考答案做到了分段、分条撰写，整体上条理较为清晰。（3）本参考答案能够结合“倡议书”的特点，在语言表达上做到了有感染力、流畅。



问题二

根据“给定资料 3”请谈谈 M 县采取了哪些有效措施推进金融扶贫。（15 分）

要求：全面、准确、简明，有条理，不超过 300 字。

参考答案

一、降低门槛，创新模式。创新扶贫机制；创新小额信贷方式，自下而上评级授信，针对性制定贷款模式；简化前置审批流程，放宽贷款周期，给予贴息，降低利率。

二、鼓励贷款，发展产业。结合市场供需和自身情况，发展扶贫产业，利用人才推动项目和市场发展。

三、联结利益，保证效益。实施股份制，贫困户资金入股，经济组织利用技术、管理入股，发展优势特色产业。

四、减少风险，维护权益。建立小额信贷风险补偿初始资金；成立责任公司，贷款资金指定入户，全程监督；成立产业扶贫协会，制定行业标准；承担法人担保责任，规范扶贫行为。

五、出台政策，提供服务。建立风险基金，完善农险政策，给予补贴保费，公司让利。

参考答案说明：答案从“降低门槛，创新模式”“鼓励贷款，发展产业”“联结利益，保证效益”“减少风险，维护权益”“出台政策，提供服务”等五个方面对措施进行了分条撰写。各条要点之间在内容上是并列关系，没有交叉。

问题三

根据“给定资料 6”，假定你是某市市场监管管理局的工作人员，请就加强本市电商诚信体系建设提出政策建议。（15 分）

要求：

（1）紧扣资料，内容具体；

（2）层次分明，建议可行；

（3）不超过 300 字。

参考答案

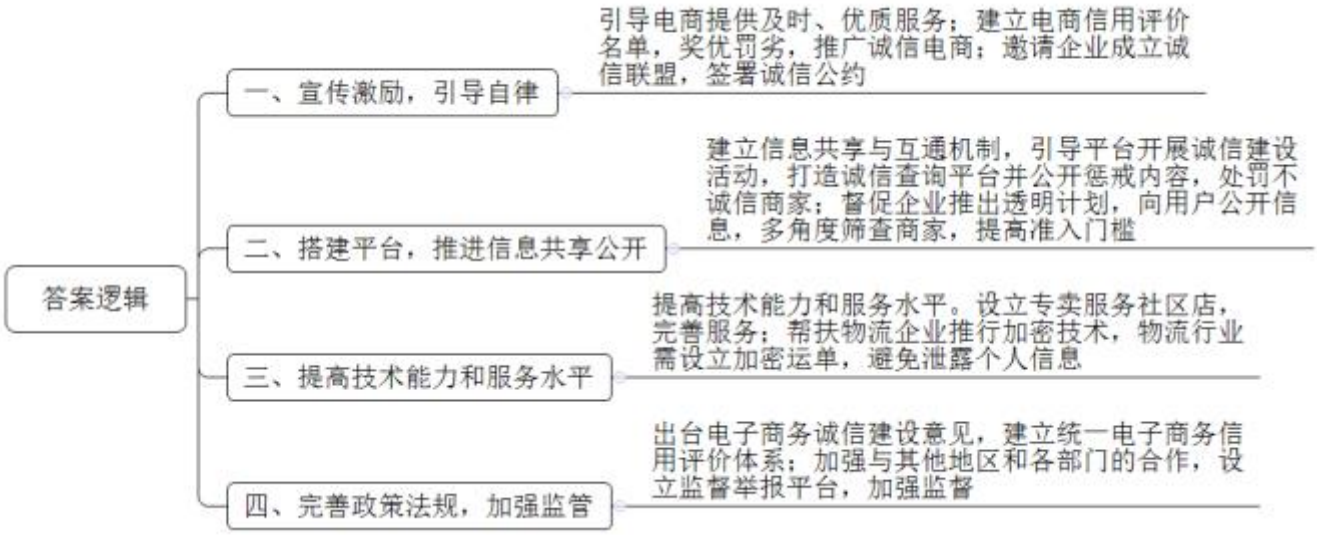
一、宣传激励，引导自律。引导电商提供及时、优质服务；建立电商信用评价名单，奖优罚劣，推广诚信电商；邀请企业成立诚信联盟，签署诚信公约。

二、搭建平台，推进信息共享公开。建立信息共享与互通机制，引导平台开展诚信建设活动，打造诚信查询平台并公开惩戒内容，处罚不诚信商家；督促企业推出透明计划，向用户公开信息，多角度筛查商家，提高准入门槛。

三、提高技术能力和服务水平。设立专卖服务社区店，完善服务；帮扶物流企业推行加密技术，物流行业需设立加密运单，避免泄露个人信息。

四、完善政策法规，加强监管。出台电子商务诚信建设意见，建立统一电子商务信用评价体系；加强与其他地区和各部门的合作，设立监督举报平台，加强监督。

参考答案说明：本参考答案分别从“宣传激励，引导自律”、“搭建平台，推进信息共享公开”、“提高技术能力和服务水平”、“完善政策法规，加强监管”这四个方面提建议，并且将总结词前置，分条罗列，且每条要点在内容上无交叉。



问题四

“给定资料 2”中提到，“信用既是一种道德品质，也是一种制度和规则。”请你根据对这句话的理解，自拟题目，写一篇文章。（45 分）

要求：

（1）自选角度，立意明确；

（2）联系实际，不拘泥于“给定资料”；

（3）思路清晰，语言流畅；

（4）总字数 1000—1200 字。

参考答案

刚柔并济，共建诚信社会

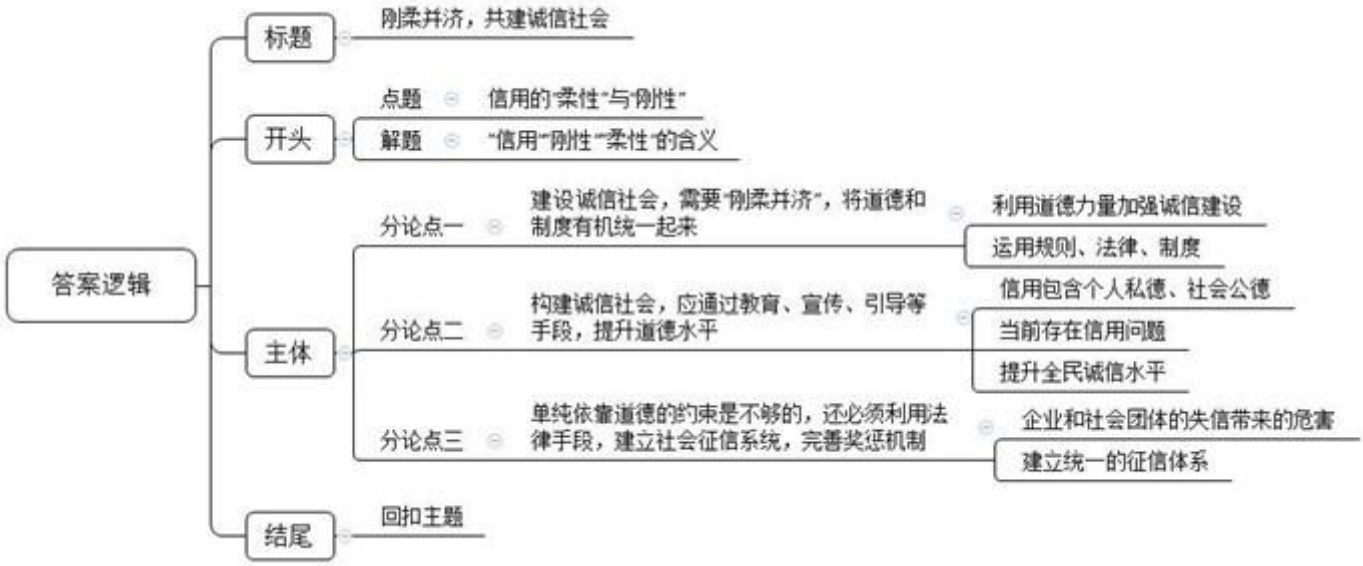
当人们在评价某个人很有信用时，往往会用诚信、诚实等形容品质的词汇，所以信用代表了道德品质，是对个人的人格勾勒，是一种柔性的力量。当然，一说到信用，人们也会用“遵守信用”来搭配，因此信用是对公民在公共事务中态度和做法的描述。遵守信用的背后，体现出一种社会契约，需要大家共同遵守，它也是一种制度和规则，是一种刚性的力量。

建设诚信社会，需要“刚柔并济”，将道德和制度有机统一起来。道德本身具备一定的强制性。通过个体良心的谴责，舆论的否定性评价等方式，道德可以规范社会行为。所以，构建诚信社会，需要道德的力量。但是，在快速发展、变迁的社会中，单纯依靠道德是不够的，还需要约束力更强的规则、法律、制度。通过国家强制力来规范各类经济社会活动，建设诚信社会。当然，所有的规章制度都是建立在一定的文化、社会风气基础上，制度建设的最理想状态就是变成社会行为、文化、风气的一部分。所以，构建诚信社会，一方面要通过教育、引导、宣传等手段发挥道德的柔性力量；另一方面也需要通过法律、社会征信系统、奖惩机制等手段将加强道德的刚性约束。

构建诚信社会，应通过教育、宣传、引导等手段，提升道德水平。信用是一种道德品质，这种品质体现在方方面面。它既包含个人品德、家庭美德等个人私德；也囊括职业道德、社会美德等社会公德。而在当下，却出现个人学术造假，离婚率居高不下，收礼、拿红包现象频繁，各类诈骗案被持续曝光等现象，在这背后不难发现，小到个人层面，大到社会公德，都有诚信缺失的影子。毋庸赘言，提升全民的诚信水平已成为当务之急。构建诚信社会，需要发挥出道德的柔性力量，通过“三微一端”、课堂教育等手段加大宣传引导，也可以通过各类诚信人物的评选活动，来进行教化。

我国目前正处在社会转型阶段，由熟人社会向陌生人社会转变，利益主体多元，社会经济活动增多。单纯依靠道德的约束是不够的，还必须利用法律手段，建立社会征信系统，完善奖惩机制。

老话说：“业无信不兴”。企业和社会团体的失信往往会影响自身公信力，导致利益受损。但“店大

欺客”现象也时有发生。从最近发生的“奔驰女车主维权”事件可以发现，若企业出现失信行为，单纯依靠教育、引导，呼吁其加强自省，效果往往不尽人意。因此，就需要“刚性”手段，利用法律手段，尤其是奖惩机制来规范社会行为。政府、银行、企业、社会团体，利用互联网、大数据，共同建立统一的征信体系。对守信方，提供政策、资金、公共服务等方面的便利，并向社会广泛宣传；对失信方，在医食住用行等方面进行限制，并依法向社会公示，起到震慑作用。

信用是我们的一种内在品德，也是外界对我们的一种要求、规范。建设诚信社会，既需要“柔性”的教育，也需要“刚性”的制度，只有“刚柔并济”，才能为“诚信”提供一片肥沃的“土壤”，让诚信成为国家治理体系建设的新支柱，成为治理能力现代化提升的新抓手。