

# 备战江苏面试之一：2016年江苏真题解析

原创 专注面试工作室 公务员面试通关资料 2019-04-15

【**专注面试导读**】2019年江苏省公务员面试笔试已结束，为方便小伙伴备考，公众号将陆续推送江苏省考备考内容。待明日笔试成绩公布后，工作室每年一个的江哥全程亲授江苏面试地面通关班将如期开启招生，期待江苏班再创新高通过率，招生咨询微信jgmianshi（明日笔试成绩公布后开启预约咨询）。

**第一题：**你们局接到群众反映地下水排水管道堵塞，让你去处理。但是没过多久，下水管道又发生了堵塞，溢水很多。有记者来采访，群众认为你工作没做好，你作为服务窗口人员，质疑你不配当单位的优秀标兵。你该怎样回复记者的采访？请现场模拟。

追问：在接受完记者的采访之后，你应该做什么？

【**思路梳理**】这道题目一共问了两问，相当于一道情景模拟题+一道应急处置题。重点考察了考生的沟通协调能力和应急处置能力。先来看第一问，要求考生模拟对记者的回应，这就需要考生明确角色定位：服务窗口人员和媒体记者（需要沟通严谨、用语规范）；理清问题脉络，排水管线问题频发引发群众对我工作的质疑（需要解释澄清、积极处理）。那么在模拟回应时就需要我们通过媒体回应群众关切、争取群众理解，对问题不推诿不逃避，做好舆情引导。

## 【江哥解析】

第一问：

您好，感谢记者朋友对民生问题的关注和对我们的监督。前一段时间面对群众反映的排水管道堵塞问题，我协调有关部门人员开展了疏通抢修工作。经排查，排水系统规划缺乏前瞻性、管线老化超龄服役和市民商家往排水井乱倒垃圾是造成管道堵塞的主要原因。为了最大限度减少施工给市民生活带来的不便，面对工期紧张、资金缺乏的困难，我们重点对堵塞管线进行了清淤处理和部分技术修复工作，使堵塞管线的排水问题迅速解决。然而，我们今天获悉下水管道再次发生堵塞，造成溢水问题影响了群众生活，对此，我想透过媒体对我们工作的疏漏和不足向广大群众诚恳道歉，同时请大家相信我们会尽全力迅速处理后续问题。

我们城市的地下排水系统普遍铺设于上世纪七八十年代，由于对城市规模的迅速扩张缺乏预见，以及地下管线的普遍超龄服役，导致堵塞溢漏问题频繁发生。现有的修修补补可能难以满足城市的排水需求。我们会迅速安排市政施工单位首先尽快排除管线堵塞问题，同时，迅速对地下管线的超龄服役问题展开系统调查，形成报告呈报有关部门，争取资金到位后通过整体改造的方式进行治本处理。当然，地下排水系统的整体改造耗费资金巨大，也恳请群众们对我们的工作给予理解，同时，也恳请媒体朋友配合我们做好相关宣传引导，呼吁广大市民和商家请勿往排水井随意倾倒生活垃圾，共同维护好城市排水系统的安全畅通。

最后，作为市政维护的标杆单位，我再次向媒体朋友和广大市民对我们的工作疏漏报以深深的歉意，同时也恳请大家监督我们的后续工作，杜绝类似的问题再次发生，谢谢！

第二问：

接受采访之后，我会迅速做好后续问题处理：

第一，迅速向领导汇报相关情况，同时联系市政维修人员展开溢堵路段的管线疏通和排水修复工作，避免污水溢出给市民生活带来持续影响；

第二，迅速展开对管线反复溢堵的原因调查工作，摸清管线老化问题现状，形成排水系统管线改造的整体方案：包括整体改造的必要性、可行性及相关预算，并将相关方案尽快汇报领导及有关部门；

第三，注意和媒体及社区的及时沟通，做好舆情引导工作，争取市民对市政维修改造工作的舆论支持，同时，及时向群众反馈施工进度和有关情况，努力平复群众的不满情绪；

第四，联系城管等有关部门，对部分群众商家往排水井倾倒生活垃圾的不文明行为进行监督处罚和宣教工作，减少人为因素造成管道堵塞问题；

最后，待方案批复后，会同有关部门做好排水系统整体改造工作，力争从源头解决问题，切实维护窗口单位的标杆形象，为广大市民提供良好的市政服务。

**第二题：**我市车辆保有量大，交通复杂、群众停车难。为此市政府打算借鉴S市经验，将城市高架桥下的绿化带改建为停车场。领导让你负责此次调研，你将如何保证此次信息收集的有效性？

**【思路梳理】** 这道题目是一道设问相对微观的组织策划类题目，考察考生的调研能力，而调研能力的考察在组织策划类题目中占比极大，不管江苏如此，全国基本都是如此。题目要求考生针对高架桥下绿化带改建停车场的项目进行前期意见搜集和调研工作。改建工作未必科学，到底值不值得推行，关键在于前期调研，这是后续能够做出科学决策的切实保证。题目设问为如何保证信息收集的有效性，所以考生作答时需紧扣设问分点回应，调研手段是否灵活多样？对象选取是否全面科学？内容设计是否指向明确？信息搜集是否有效得体？报告拟写是否全面准确？都关乎调研工作的有效性。

**【江哥解析】**

信息收集的有效性是判断调研成功与否的标尺，也是能否做到科学决策的关键，为了达到以精准调研保障科学决策的目的，我认为要把握好以下几个关键节点：

第一，调研手段灵活多样。我计划通过面向市民群体的公众意见征集、网络问卷调查；针对广大驾驶员和改建项目附近群众的访谈；针对市政规划、园林管理、交通管理等有关部门领导和工作人员的座谈走访；针对S市有关部门改建过程中的经验教训汲取等多种方式全面搜集各方意见。

第二，内容设计科学全面。通过调研，要充分了解我市高架桥下有多少空置空间和绿化带可供改建利用？能够提供多少车位，能否切实缓解群众停车难的现实问题？哪些区域停车问题最严重，需要优先改建？改建项目是否具有可行性，是否合规？在高架桥下建设停车场是否会带来安全隐患？能否真正便民利民？S市的改建项目在落成后利用效果如何，存在哪些经验教训等等。

第三，信息搜集准确高效。必要的话可以对参与调研人员进行前期培训，使其明确调研目的，把握调研方法，以人员的专业性提高信息采集的准确性。在和调研对象沟通时要注意沟通方式，保证严谨科学，力争搜集的信息真实可信。

除此之外，要保证信息收集的有效性，还需要对最终汇总的相关信息进行分析，据此撰写项目实施的可行性报告，为后续决策提供坚实的信息支撑。

**第三题：**我市政府提供地皮、众多企业单位联合，为我们社区居民老人生活提供助餐服务，此举很受到老人的欢迎，但是居民反映助餐点有噪音和油烟并投诉，领导让你负责解决此事，你怎么办？

**【参考解析】**

助餐服务可以有效缓解社区居家养老服务需求日趋增加与助老服务供给短缺的矛盾，本是利民之举，但面对居民投诉，我们需积极调解、迅速处理：

第一，积极受理投诉，做好问题摸排。要向投诉群众认真了解反映问题的具体情况，哪些时段噪音问题比较突出，怎样调整他们能够接受，并承诺群众我们会迅速做出调查反馈。同时，走访相关助餐点的周边群众意见，实地了解助餐点是否存在相关问题。联系有关部门安排工作人员对助餐点的噪音和油烟排放进行实地检测。

第二，以事实为准绳，积极介入调解。如果经检测，噪音和油烟排放符合有关标准，要将检测结果及时反馈群众，请相关社区配合做好宣传工作，引导群众换位思考。同时，可以安排助餐点运营人员和社区群众代表展开座谈，共同寻找相互都能接受的解决方案。

第三，采取有力措施，做好降噪除污工作。如果经检测，助餐点确实存在噪音超标和油烟污染问题，迅速汇报领导，会同环保、卫生等有关部门，协助相关助餐点做好整改工作。比如进一步招募志愿者完善送餐服务，减少高峰期取餐噪音；对助餐点进行隔音降噪、油烟净化等技术处理工作等等。

事后，做好向群众的整改反馈工作和回访工作，欢迎群众监督，积极构建助餐服务的政府、企业、社区、业主的四方联席制度，提升服务、减少纠纷，进一步将助餐利民工作落到实处。

**第四题：**森林里一群猴子发现井里有个月亮，以为月亮掉井里了，会引发森林的灾难，于是大家组织捞月！可是怎么都捞不出来，这时一个老猴子说：你们看天上！猴子们一看，原来月亮还在天上挂着呢，请发散思维尽量联想，谈谈你的启示？

**【思路梳理】**和多数省份面试很少涉及联想启示题不同，在江苏省考面试中，联想启示类题目曾经多次出现，是备考重点之一，尤其2016年的两套真题均涉及此种题型。在考官题本中，针对此类题目作答的判别标准是“[好]联想丰富，观点鲜明，分析全面，见解深刻；[中]能有合理的联想，观点比较鲜明，分析比较全面，见解比较深刻；[差]联想、观点、分析和见解都有不足”。可见，答好联想启示题必须做到：1.尽量发散思维展开联想，能联想4点绝不联想2点；2.多多益善需以观点明确、见解深刻为前提，为贪多求全，脱离题干隐喻胡乱联想难以说服考官。比如这道

题，我认为考生最起码要联想三点或以上；同时，切勿脱离故事寓意信马由缰牵强附会。考生作答时，既要善于破题，还要分析有度，观点演绎不清不行，捞出一点长篇累牍过度论述也完全没有必要。

### 【江哥解析】

这个寓言故事给我的启示主要有以下几点：

- 1.分析问题要善于透过现象看本质，不要被事物表面迷惑，表象可能是假象。大清朝表面看地广物茂，自诩为万国至尊，闭关锁国。西方列强的坚船利炮才揭开了其外强中干的外衣，最终倒逼了我们的民族觉醒。看国是如此，识人亦是如此，我们不能以貌取人，要用人格、素养和能力对他人有清醒理性的评价。
- 2.深入调研是科学决策的前提和基础，盲目决策会带来巨大的决策风险。猴子没有详细了解事实就仓促做出捞月的决定，最终做了无用功。我们在工作中，在决策前一定要善于倾听各方意见，以扎实调研保障决策科学。比如，当下我们在出台涉及民生的重大决策前，往往通过调查走访、座谈交流、专家研讨甚至民意听证等多种手段了解实际情况和各方意见，就是为了保障决策科学。
- 3.做人既要有团队意识，也要有独立见解，切勿盲从。一群猴子打捞水中月，就无人质疑团队决策的合理性。这就告诫我们在工作生活中要具体问题具体分析，保持主见和理性，切勿盲目跟风。比如随着我们进入自媒体时代，很多突发事件都可能迅速传遍整个网络成为舆情热点。肆意造谣传谣、捕风捉影、添油加醋等现象非常普遍，如果我们缺乏辨别力，不能理性分析而是盲目跟风，就可能成为传播学者口中的乌合之众。
- 4.既要埋头拉车，更要抬头看路。有时候，选择比努力更重要。没有抬头望月，还会盲目捞月。我们在工作生活中，既要有扎实的工作态度，更要有科学的工作方法。要善于用科学的理论武装自己，选对方向。方向正确，步步为营，方向错误，则努力就没有意义。
- 5.在工作中要学会敬畏经验、尊重前辈。老猴子最先发现问题不是没有原因的，俗话说姜还是老的辣，老同志是单位的财富。在工作中，我们青年人决不能以天之骄子自居，固执自傲，而要多向老同志虚心求教，以少走弯路。

以上就是这个故事给我的启示，答题完毕！

---

江哥简介：

姬江，1979年出生，2001年大学毕业；

2001年-2005年，新疆电视台担任电视新闻播音主持；

2006年-2009年就读于陕西师范大学，攻读传播学硕士，同时兼职播音主持艺考培训；

2010年就职于陕西省交通厅，开启公务员生涯；

2011年辞职进入华图教育，担任西安师资中心面试教学主任；

2012年荣获华图教育教师之星风采大赛冠军；

2013年参与华图“红领培优”面试体系研发；

2014年荣获华图教育年度最佳师资培训师、面试教学标兵；

先后培训面试老师300余名，授课、讲座辐射全国学员近万名，结合公务实际传授面试技巧，助力无数考生梦圆公考，高通过率缔造者！

2016年5月，自华图教育离职，创办个人“专注面试工作室”，致力于为公众号粉丝提供高质量的面试教学，专注因而专业，专注面试，只做面试！

---

