

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

我是老夏，以下内容皆为原创，不过尚未校对，我会在公众号上用一年时间校对，整理，大家可以关注。老夏说公务员面试，lxsgwmys

从去年 9 月 20 日上传第一条音频，至今马上就要满一年了，加之这两天小伙伴初步整理出了所有的文字版，所以这里也略作总结。

几天前，我建立了微信群供大家交流，短时间内聚拢了很多小伙伴。随即，群里面一个广西的女同学甘棠（微信名），就开始召集人，想要整理文字版的音频。

在此之前，我不认识她，她做这件事情完全是自发的。

在最开始的时候，我觉得这很困难。我整理过自己的录音，即便借助讯飞语音，即便不做校对，都需要不短时间。

以我整理的第一期为例，当时我花了 3 个小时左右。我知道，这是个苦差事。我觉得响应的人也不会太多。

但是出乎我的意料，有不少人表示愿意整理，甚至原本就有人整理过。

甘棠的想法，受到小伙伴们支持和响应。我进群以后，发现这个名字叫做【齐上岸】的群中，已经有 30 人了。

我不能置身事外了。我在别的群里面也发了链接，更多的人参与了进来，到现在有 150 多人。

大家自领任务，然后开始整理了。

结果，短短几天之内，从第 21 题到第 94 题，他们都整理出了逐字稿。就是按照音频一字一句整理了出来，有的还做了优化，标出了重点。

很难描述那种感觉，唯有感动和荣幸！

有的小伙伴不知道如何使用语音整理，还要先学习使用方法；有的小伙伴身处国外，还正要搬家，非常不方便，但也克服困难，拿出了成稿；有的一遍不行，要反复好几遍，才能自己满意。

其中种种，不足为外人道也。很多事情如人饮水，冷暖自知，没有经历，就没有成长。整理音频也许不是多么了不起的事情，但我依然对能够不图回报、克服困难做一件事情心存敬意。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

谢谢甘棠，谢谢你们！

还有小伙伴在整理中，询问我某些字词句的具体含义。

比如，我最新一期音频中，用了“阴暗晦涩”四个字，就有小伙伴问我为何是这四个字？又为什么是自己制造的困境？为什么所有人都在劫难逃？

我仔细回忆了一下当时说这话的心态：那四个字是对我过往心理的描述。当外在环境发生变化，周围都是陌生人的时候，最开始人往往难以适应，产生种种负面情绪，好像整个环境都是阴暗的。这是稍不注意就会陷入晦涩的人性在发挥作用，过多的心存疑虑，会把你困在其中，挣扎不出来。最好的方法就是认识到那种状况的客观性和合理性，给自己时间，慢慢的调整，就会走出来。

然后，周围就会明亮起来，如入繁花幽境，安宁娴静；又如清泉流淌，无拘无束！

这件事情给了我很大触动。我说的话，也许在不经意间会影响到小伙伴。我内心凭空多了更多的责任感，我终于不能再信口开河了，这对我既是拘束，也是肯定。慎言慎行，此时此刻我才有了更多的领悟。

谢谢你们，让我有如此深刻的生命体验。

这次分享的文字总计 20 多万字，除了小伙伴们整理的 21 到 94 题音频稿，我增加了其他小伙伴先期整理 1 到 20 题。

1 到 20 题目，除了第 1 和第 3 题，其他 18 道题目只有模拟答题部分；21 到 94 题目，基本上都是音频逐字稿。

这 20 多万字是我的心血结晶，里面凝结着时间、困惑、努力、坚持、骄傲、肯定等等很多种情绪，现在读来，我录制题目时的情景都历历在目。这其中也有很多小伙伴的心血和努力，他们不图回报，克服了很多困难，再次向你们表示感谢。真的！说真心话，分享这些文字稿，心中有很多不舍。

我们走出去太远，也许会忘了为何出发？不忘初心，方得始终。我总结 2014 年备考经历的时候有这样一段话：

成功让人欣喜，失败让人难过，这是常理，我不是不知。我在通往成功的路上走了太多弯路。

有次领导问我：“你那么忙，为什么还要坚持讲课？”

我突然鼻子发酸：“我是什么人，您很清楚，能一步步走到这里，真的太不容易了。我们这些农村出来的孩子，一头扎进公务员队伍，好像进入了黑漆漆的河底，有着

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

太多的不解和疑惑，我是靠自己远超别人的努力才逐渐好起来的。但是走了太多冤枉路，做过很多错误的选择，有些选择耽误了很多时间。我知道那些考试的弟弟妹妹们，在付出怎样的努力，心中又有怎样的迷茫，我想把我的经历和经验告诉他们，能让他们少走几年弯路。”

一年之后，扪心自问，此心不改！

这里，我心中也有一个想法，跟大家聊聊。

随着讲解题目的增多，我产生了本领恐慌，我现在主要精力放在了输入，接下来一年我将输入和输出并重。

一方面，音频讲解不会停止，不过频率会略有降低，初步计划是每周两道题，一年时间总数不少于 100 道。

另一方面，我将沉浸下来，进行系统的总结。人生是一场修炼，你可以把此次的调整理解为“闭关修炼”。

具体方法是对这次分享题目的文字稿，进行校对、整理、增删，完全掌握住我曾经讲过的，让那些知识牢固的焊接在我关于面试的知识体系上。让我的认知、理解、知识、技巧更加系统化。每周我会将重新整理的文字版发到微信公众号上，分享给大家。

我希望利用一年的时间，将这 20 多万字完整的梳理一遍，最后形成一本书《人人都能考上公务员》。

现在是 9 月 3 日，我希望这本书明年 10 月前可以上市。

这是一个漫长的计划，我会用一年时间去打磨它，希望接下来一年我之所行，不负此时所望。

我知道这其中有很多东西我都不懂，但是我会去学；我知道也许工作会更忙，时间会更少，但是我会去挤，也会更科学的管理自己；我知道我会遇到很多的困难，但是我会想办法去克服！

以前我做的计划都是几天的，经过一年的锻炼，我现在终于能够以年为单位制作计划了。我还会将计划细化，明确任务量和时间节点，然后不折不扣完成它。

我觉得做个年度计划，然后实现目标，是一件很有意义，能提升我们幸福感和成就感的事情。

而这其中最为关键的就是：成长！

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

慢慢来，比较快！不要着急！量变引起质变，一切都是积累！

加油，所有看到这篇文章的小伙伴，让我们继续一起成长！

我再次强调：此次分享给大家的是初步的稿子，没有经过仔细校对，甚至也没有排版，大家看起来会有些不便，见谅。

我提醒大家：此次的分享，请大家尽量自行使用或者跟你的小伙伴共享，谢谢大家！

我也奉劝某些机构，请不要随意的复制粘贴！这是对你们品牌的不负责任，也是对每一名小伙伴的不负责。

分享文字版下载地址：

邮箱：laoxiashuo@126.com

密码：lxsgwmys

请使用电脑登录，手机登录可能有些问题。邮件我已经置顶，标题叫做：给所有正在努力的小伙伴！

人生五十载，如梦似幻，岂有长存不灭哉！天地者，万物之逆旅，光阴者，百代之过客！生命如此，不做些有意思的事情，岂不辜负了大好光阴！

希望 35 岁之前，能实现年少时的小小梦想！

感谢你们，感谢所有关注老夏的弟弟妹妹们！

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

音频版：真题 1—政府对富二代进行培训，群众热议，你怎么看？

文字版：各位同学大家好，我姓夏，大家叫我夏老师就可以了。从今天开始，我想跟大家分享一下我在公务员面试中的一些考虑和经验。我今年 30 多岁，从 20 多岁开始考公务员，最开始在事业单位，后来通过公务员招录、遴选等，换了好几个单位，有比较丰富的面试经历，有成功的有失败的，积累的一些心得跟大家一起分享。

我分享的形式主要是通过真题，就我个人的经验来讲，真题是比较具有参考价值的，复习提高比较快的形式也是通过真题。今天我们先分享一道题。

这是 2015 年的国考面试题，题目是这样的：某地政府举行了一个以富二代为主要对象的培训，想要提高他们经商办企业等方面的能力，引起了当地群众的议论，你怎么看？这道题比较典型，就是一个社会现象，然后让你谈谈看法。

我知道很多同学也看过一些参考题，知道一些所谓答题模板。我认为，答题模板对一些层次比较低的考生来讲，确实是有有一定价值的，我最开始也是这样一步一步走过来的。但是对于一些参加遴选或者说是希望在面试中取得一个较高分数的考生来讲，那些模板不看也罢。下面，我先尝试自己答一下。

各位考官，这种现象在当今社会是比较正常的，我首先表明一下我的观点，我认为当地政府即便有自己的考量，但他们的做法还是欠妥的，对此我想谈以下几点看法：

第一，这件事之所以能引起热议，我觉得是两方面的原因导致的。一个原因是富二代是一个被标签化的群体，只要是跟富二代有关的新闻，都容易受到群众和媒体的关注。另一个原因是政府使用行政资源、行政开支，为部分特殊群体开展这样的培训，很容易引起公众的不满。最开始这个培训计划推出之后，当地政府就应该考虑到，会产生一系列的社会舆论方面的影响，这是第一点看法。

第二，当地政府有着自己的初衷，但是每当一项政策推出之前，地方政府应该考虑这个政策能否达到它的初衷。这道题中很明显，当地政府是希望通过培训提高富二

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

代群体各方面的能力，确保交接班过程中企业正常运行，为当地的经济发展提供较好的基础。但是我很怀疑此次培训能够起到这样的效果，而且采用培训的方式，政府单方面投入资源，极容易引起群众的不满。我个人建议当地政府可以把培训改成论坛的形式。论坛更加轻松，富二代们参与的热情应该更高，而且也不易引起群众的关注。

第三，搞这样的培训，而且把对象定位为富二代，我觉得是头痛医头，脚痛医脚，治标不治本。对于一个人来讲，特别是对于那些还没有成长起来的富二代，真正对他们起关键作用的是他们的父母，与其搞富二代群体的培训，还不如给企业家开展培训，培训群体相对固定，邀请的时候也容易确定范围，比单独给富二代群体培训要好得多。

以上是我关于这道题的一些看法。

我刚才答这道题，也没有思考多长时间，如果是在面试考场，思路可能没有这么清晰，但是应该还是可以点到这些点。

有些同学可能会觉得，我不管是答题的语气，还是答题的点，都不是特别恰当。我要说的是，公务员考试归根到底是一种优中选优的选拔性考试，如果你寄希望于简简单单地按照模板说三点，就能够超出他人，那是异想天开了。

举个例子，几年前我参加某省直单位的遴选，不限专业的，要十个人，报考将近 1000 人。在这 1000 人里面选 30 个人进面试，又因为是遴选，很多进入面试的考生都是正科、副科，都是领导。他们讲一二三的时候比你顺溜，在这样的情况下，你怎样才能超过他们呢？我们不讲太多，就说一点。

我觉得你答题的语气，还有答题的语言，要向聊天的形式去转化。面试的次数多了以后，你就会明白：面试归根结底是一种交流。这句话确实没有说错。随着面试经验的丰富，你就会明白，还是要回归到交流、回归到聊天，面试才达到了较高的境界。

当然，这种感觉的培养不是一朝一夕的事情。各位有志于考公的同学，不要寄希望

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

于一个月，或者说是笔试成绩出来以后，经过一段时间的死记硬背，就能获得极大的提高。那只不过是挖潜的过程。比如，你的面试成绩应该达到 80 分，但是因为你长久不开口，所以你猛一下去面试，可能只能拿到 60 分。

也许经过短时间的初级培训，你可以拿到 80 分，但是那还是你原本的水平，实际上你没有任何“长进”，只不过表现出来的能力接近了你的真实水平。那么你如何才能做的更好呢？

作为一个大哥，我给弟弟妹妹分享一些经验。公务员只要你想考，你总能考上，而且只要是你想到一些好的单位，你总能到哪里。因为它一定会验证一个哲学的基本观点，就是量变引起质变。只要你没有放弃学习，不断地准备，在这个过程中，你是会不断提高的。

比如准备笔试，不是个说你每天都要去写一篇申论，而是说要时不时关注这件事。或者是三四天，或者是一周，抽一两个小时思考一下这个问题。

你要想，我对眼前的生活不是特别满意，我将来还要到更好的单位去。每当这个时候，你就思考一下笔试。拿起一篇领导的讲话，或者说是一套真题，看两眼，想一想，做一做，在这样的过程中，你的笔试成绩就会提高。

面试也是这样。每当你看到一个新闻，一两句比较好的话，或者说是领导讲话的时候，哪一个语言风格特别震撼你，你就要吸收其中的优点。这是一个长期的准备过程，只有经过长期的准备，你才能跟别人不一样，你才能超出别人。

以上这些说法，有些同学可能不是特别信任，那我再说说刚才提到的那次遴选。30 个考生就在一个考场，从早上 8 点多到下午 5 点。我是 3 号考生，得了 89 分，全场第一名。

今天就说到这里，说了一些不着调的话，大家别介意，以后一点点跟大家聊！

关于扶贫，有人说应当进行撒胡椒粉似的普惠式扶贫，有人说应当晋升对症下药式的精准扶贫，你怎么看？

各位考官，现在开始回答第一题，我认为精准扶贫好，这从我们国家的战略选

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

择就可以看出来，多少年来我们国家一直在实行扶贫开发战略，普惠式扶贫曾经发挥着重要的作用，但是随着我们国家经济社会的不断发展，我们现在的国情已经决定普惠式扶贫遭遇着种种困难，面临着种种困境，普惠式扶贫一个重要的问题是它的效率特别的低，而精准式扶贫，正是坚持一种问题导向的结果，所以说我们选择了精准式扶贫。

精准扶贫有着以下的几种好处：

其一它的效率比较高，是由于精准扶贫已经将我们的扶贫对象聚焦到具体的人、聚焦到一家一户，这样的话，我们可以有针对性的采用资金扶持、政策帮扶等方式而帮助扶贫对象摆脱贫困。效率获得了极大的提高。

其二，这样确保了我们的扶贫财政资金用到了刀刃儿上，在之前我们采用普惠式扶贫一定会不可避免的造成一些财政资金被浪费，因为对于一些人来说，他们不需要这个扶贫资金，而对于另外一些人来讲，他们需要数额比较大的财政资金，但我们却没有没有针对性的对他们采用较大的力度帮扶。

其三，普惠式扶贫和精准式扶贫，二者并不矛盾，精准式扶贫更会是普惠式扶贫的一种升级版。二者都是为了我国进入小康社会之前整体摆脱贫穷，但是在精准式扶贫的过程中也面临着一些问题需要我们去解决，我认为主要问题表现在以下三个方面：

一方面精准式扶贫能否获得精准的信息是一个前提，比方说，前段时间我们陕西有一个妈妈把自己的四个孩子杀死自己又自杀的这样的事情，那如果我们能够及时获得精准的信息的话，那么可以帮助他进行一个有针对性的帮扶。但是却没有获得。那么说明了我们在精准方面需要进一步提高。

另一方面，我们应该关注政府的执行力，这样一个政策，如果没有良好的执行，确保问题落到实处，那么以后那么将会沦为一句空话，毕竟现在已经存在上面九级风浪下面纹丝不动的一种现状。

与此同时，这样大的一种数额的财政资金在下拨的过程中，我们一定要对基层腐败、特别是扶贫基金上的腐败予以重点关注和打击。

针对以上几点可以从以下方面提出几点不成熟的想法：

第一，确保信息的精准。可以进行技术的进一步升级，打通各部门如公安部、民政部、财政部、人社部等之间的信息壁垒，实现信息共享，真正能够搞清楚贫困户需要什么。确保能够拿到真实的扶贫底册。

第二，要加大督查和考核力度。纪检部门和监察部门共同组成督查小组，对于扶贫资金重点进行督查，确保每一分钱都能发挥它的效用，同时将扶贫开发列入地



**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

方党组织的考核重点，对于地方扶贫推行不力的一票否决。

第三，开展各项基层扶贫方面腐败的专项治理工作。那对于那。敢打扶贫资金主意的人，要坚决予以查处，并且通报、曝光。扩大我们的舆论范围。从而确保我们的扶贫工作落到实处。

以上就是我对这道题的看法。

**真题 3：劝说装逼的同事**

题目是江西省公务员的面试题，跟上一道题是一套。题目是：以下是老张和小王的对话，如果你是老张，怎么劝说小王，请现场模拟。

老张：小王，最近工作怎么样啊？

小王：主任，就那样吧。

老张：你看你进单位已经三年了，单位的卫生脏、乱、差，也没有人打扫。你的同事小李最近生病了，他负责宣传这一片的工作，你可以帮助他完成工作啊！

小王：我主要负责接待工作，宣传不属于我的工作范围。

下面进入第一环节，我给大家分析一下这道题想考察大家哪些要点。实际上这样类型的题目，是比较常见的，情景模拟嘛。对于很多同学而言，你们可能觉得这样的题比较难，让人头大。实际上这样的题，如果你理清思路以后，它是相对而言比较简单，而且是容易比较出彩的题目。你看，老张和小王的对话，应该说只是一道题，在现实的工作和生活中，这样的对话是很少见的。一般的小王如果是这样的话，那我觉得他也进不了公务员的队伍，那他可能在单位混得非常地差，因为他说话连最基本的尊敬都没有，对领导，“就那样吧”“宣传不属于我的工作范围”，你看这话说得。但是作为老张，题目预设的这样一个立场，我们还要去帮助这个小王，去劝说他。在单位我有时候也会接到领导安排的这样的工作，让我做一做某某同志的工作，来接一个比较难的活。确实，这是比较让人头大的。我做这方面的工作，也算是比较有经验吧。每次跟人家交流的时候，是先说你做的工作很好，领导很肯定你，现在我们单位又有了一项新的工作，确实是没有人能做，大家都做不了，知道你也非常忙，但是请你勉为其难，还是接下这项工作吧。领导心里有一本账，都知道你做了很多贡献，下一次有什么好的机会一定优先考虑你。你看，我平常跟大家就是这样说的。那你说这道题他想考察哪些要点呢？我觉得也无非是想考察这些要点。首先就是一个你是否具有沟通能力。而这沟通能力呢，主要体现在你是否能做到换位思考，你是否在沟通的时候有些技巧，能不能做好思想工作。它的重点

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

就是说，通过你的沟通，你能否解决一个问题。具体到这道题中，就是说通过老张的沟通，小王能不能接下小李的宣传工作，接下单位打扫卫生的这项工作。

好，进入第二个环节，我尝试给大家答一下。

小王，来来来，现在也没有什么事情，咱们坐下来聊聊天，我看你最近这个态度不是很好，每天都板着脸，我看着心里都替你难受。快过来，我们坐下聊聊天。小王啊，你来单位三年多了，大家对你评价都很高啊！你这个新人，能力强，电脑方面也特别懂，再加上腿比较勤，这个科室那个科室，跑得比较勤，大家都很熟悉你。你做接待工作呢，考虑问题也非常全面，大家对你都非常认可呀！

但是最近我发现你每天都板着脸，是不是家里有什么事情啊？如果是的话，你一定要跟大哥早些说呀！大哥看能不能给你帮帮忙，不要把它都憋在肚子里。

关于刚才我给你说的两件事呀，我觉得你应该考虑一下。你比如小李这个宣传工作，实际上我觉得你确实应该接下来。你先别急，听我把话说完。你知道吧，前一段时间，你家里有些事情，然后呢，我们外地来了一个考察团，他的接待工作非常地繁重，小李就主动替你做了很多工作呀！事后他也没有告诉你。而且，人在单位工作，谁没有个头疼脑热，谁没有个私事。将来，还是要靠同事的帮衬呀！现在小李需要帮助的时候，你不伸出援助之手，那将来自己需要帮助的时候，小李他会帮你吗？

另外，我们是一个团队，我们这个科室就这样几个人，你不伸手谁伸手？你伸手以后，我们做好这项工作，他不是说只是小李的工作，它是我们整个团队的工作。另外，你到单位三年以来，一直从事着事务性工作，只要搞接待，对单位这些业务性工作，你一直不是特别熟悉。现在我们提拔一个干部，重用一個干部，要靠的是全方位的能力。你只从事事务性工作，不从事业务性工作，这就是你的短板哪！现在小李因为生病，需要你替他一段时间，你看，就我来看，是多好的机会，恰好可以展现你这方面的能力，你说对不对？你看，小李这个工作你说你是不是应该接下来呀？你也别嫌大哥我说话难听，确实就是这个理呀！

另外，小王，咱们说说打扫卫生的这项工作，你说说，进了单位以后，你年纪最小，说得不好听一点，这个年纪小的打扫卫生，就是我们内部的一个传统啊！我刚进单位的时候，也是天天打扫卫生啊！但是这样怎么了吗？替领导打扫打扫卫生，替我们的办公室打扫打扫卫生，大家都有一个非常好的心情来工作。另外，你做了这些工作，大家都看在眼里，对你的评价，虽然嘴上不说，心里还是认可的呀！再加上，我们机关正在进行文明单位创建，卫生是多么重要的一项工作呀！一旦我们这个省级文明单位被取消了，那对大家而言，首先就是损失六百块钱哪！另外，我

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

们也丢不起这个人。现在我们进行各个科室的评比，如果我们这个科室打扫不了卫生，你觉得领导会批评谁？难道会批评我这个老同志吗？当然我也要挨一些批评，但更多的是觉得你们两个年轻人没有做好工作呀，你说是不是？

小王，我们单位历来都有很多表现非常好的同志值得我们学习，你看我们的赵大姐，已经不能叫赵大姐了，应该叫赵局长，那个时候也是跟我一个办公室呀，每天都是第一个来打扫卫生，然后呢，有些同事需要帮忙的时候，总是能够力所能及地帮忙。现在怎么样？已经被提拔为副局长了。小王啊，我们要向这样的人学习啊！以后老大哥还等着看你成为一个局长呢！到时候，我还得配合你的工作，服从你的安排。怎么样，小王？调整调整心态啊！今天我做东，请你吃顿饭，咱们聊聊家常，看看你心里到底有什么事情，跟老大哥说一说，走吧！

好，以上是关于第二题的回答。下面进入第三部分。我来给大家理一下我刚才的思路。在理思路之前，我觉得对于这种情景模拟题，首先是一个站位问题，就是说，它虽然是一个情景模拟，实际上你把它还原到工作和生活中，劝人是非常常见的一种事情。往小的说，你要劝自己的媳妇，劝自己的父母，劝自己的兄弟。往大了说，你可能要劝说自己的同事，劝说单位的领导等等。这是一项做人的沟通的基本功。我觉得首先你就要摆正你的位置。你比如，在这道题中，老张和小王很明显是一个上下级关系，老张对小王可以教育，可以引导，可以鼓励，但是也可以批评。因为他的身份摆在那里，如果你一味地说好话，那我我觉得你就是没有把握好老张的角色定位。所以说，答这种情景模拟题，你首先要摆正自己的位置。你跟群众说话，你不能批评。你跟下属说话，也要以团结为主，这种鼓励引导为主。但是，适当的批评也是可以的。你跟同事说话，最多的还是一个建议，对不对？

然后呢，我给大家梳理一下我讲话的基本的大的框架。不光是这道题，而是这种劝人类的情景模拟题，我觉得它都有一个框架，除非一些比较特殊的环境。一般情况下，我们劝一个人，首先要肯定他的长处，肯定了他，他才可能听进去你说的话。你上去就劈头盖脸的一顿批评，谁愿意搭理你，对不对？即便你是老同志也不行。然后呢，肯定过去以后，你还要否定他。采用比较恰当的方式去否定他。否定他是为什么，是为了解决你现在面临的问题。在这样一道题中，你就是面临了两个问题，一个是宣传工作没人接手，一个是卫生没人打扫。你通过否定他，然后呢，把这两项工作安排给他，这就是你的目的。

在否定他这样一个过程中，教大家一个技巧，你要会举例子。在谈话过程中，最能够让对方听得进去的例子，就是你自己的例子。你可以讲一讲最开始的时候，你进单位是怎样一种状态，讲一讲你的同事、领导进单位是怎样一种状态。他是否

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

也曾经遭遇过类似的问题，他当时是怎样处理的。或者说，你自己当时是怎样处理的，这样就非常具有说服力。同时，在这个整体的模拟过程中，人家考官会觉得你这个人很接地气，很了解很知道怎样说服人。

除了举个人的例子以外，我们还要给他预设一个场景。你比如，小李现在生病了，他生什么病，他需要住多长时间的院，实际上题目中都没有交待，这些情况你可以发挥呀！对不对，你可以说小李现在生病了，需要住半年的院。或者说他生病了，甚至来不及跟你打招呼，我们还要去看他。对不对？

对于一些情况，有些看起来不是顺理成章，但是你预设了相关条件，他就变得顺理成章。你比如我刚才说，你为什么要帮小李。一个很重要的一点就是投桃报李，人家小李帮过你，你凭什么不帮人家？所以说，这是一个举例子，举自己的例子，举工作中的例子，给他预设一个场景。

肯定，否定，举例子，然后下一步呢，就是一个榜样问题。这个榜样也是增加你说话的说服力的，也是一个向考官传递的一个小技巧，是一个亮点。我经常会在最后的部分举一个正面的例子，或举一个反面的例子。正面的例子就是说某某人，他就是这样做的，他又取得了非常好的成绩。

这个榜样树完以后，就进入最后一个环节，就是说，我们批评了一个人，还要给一个甜枣，什么叫给甜枣呢，就是请他吃顿饭，聊聊家常。现在虽然有中央八项规定，但是并不阻碍同事之间进行一个沟通，我们又不是去喝酒的，对不对？

所以说，我给大家再梳理一下这个框架。肯定他，否定他，解决题目中的预设的问题。举例子，举自己的例子，给他预设工作中的例子。然后呢，说榜样，举一个正面的榜样，或者说一个负面的榜样，负面性就属于典型了。最后呢，通过生活化的语言，打消他心里的怨气，这样就是一个整体的沟通过程。

好，这个框架说完以后，我们来谈一谈具体的操作。你比如，当我们想说服小李，去接受这个宣传工作的時候，我们应该从哪几个点着手。我给大家归纳了一下，常见的我们听到，一般情况下是，动之以情，晓之以理，诱之以利，迫之以势。这四点就够大家用了。当你想劝一个同志接受你的一个观点，一般情况下你通过这四点就可以了。在考场中，哪怕拿出来两点或三点，就够用了。

你比如，我刚才谈小王应该接受这个宣传工作，我怎样说的，一方面我首先动之以情，小李人家曾经帮过你，你应该帮助小李，这是感情。然后呢，我又晓之以理，我们是一个团队，现在小李因为生病住院了，你就要有补台的思维啊。你不能说你看着油瓶倒了你都不扶，那么你不是一个团队。团队丢人，你个人也丢人啊！这叫晓之以理。然后我又提了一个诱之以利，就说你从事这个宣传工作，能提高你

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

业务方面的工作能力，下一次提拔也许就轮到你了，这叫诱之以利。当然，你还可以迫之以势。我刚才劝他接受打扫卫生我就迫之以势了。现在我们单位正在进行一个文明单位创建，你不打扫，将来因为你的原因，我们办公室被批评了，难道还能批评到我这个老同事头上？这叫做迫之以势，就是吓唬他。

同学们可以把这个梳理一下，然后找几道情景模拟题尝试着试一下，用我这个框架。当然，跟同事相处，跟下属相处，是这样一条思路。跟群众相处，以后遇到类似的题，再给大家讲一讲。好，今天的课程就到这里。

真题4 国务院办公厅公布《关于开展第一次全国政府网站普查的通知》，全面彻查政府网站存在的“不及时不处理”等问题，扫除僵尸网站睡眠网站，请你就政府网站在整改落实阶段的重点难点谈谈看法。

各位考官，根据我掌握的一些情况，我认为整顿僵尸网站势在必行，非常有价值和意义。如果由我来操作最后的落实和整改阶段，我认为重点和难点主要有以下几个方面：

第一，还是一个问题导向型目的的传递，首先要让开展这项工作的相关部门了解到我们这项工作的真正目的是什么，不要仅仅的认为是一次整顿，要认识到它内部的核心是要借此发挥我们的互联网时代，互联网+的作用，让我们群众能够少跑路、数据能够多跑路，真正的实现这样一个目的，我觉得目的的传递是一个难点。

第二，在开展此次活动中，首先要确定一个由哪个部门去承担这项工作，我认为这这也是一个重要的部分，因为据我们现在部门组织结构来讲，必须有一个部门承担这项工作，这项工作才能得到有序的开展，我们应该根据相应的一个政府部门的职责和职能，我认为把工作交给工信部门是比较合适的。明确给他们，由相关人员开展。另外，我们还要明确治理的对象是哪些，我觉得涉及到政府各个部门。只要在互联网上有自己的域名、有自己的网站都要纳入我们此次整顿的范围，一次性解决所有问题。

第三，我觉得开展这样一次整顿的活动，单独靠我们政府部门这种行政的推动是不行的，应该考虑我们的技术保障，如果能够引入第三方的互联网公司请他们做一些比较专业的筛查，我认为还是比较合适的所以说能够找到一个物美价廉，又比较合适的互联网公司也是我们工作的重点和难点。

第四，在开展这项工作中，我们应当重点关注我们的方式方法，我建议应该采用自查和督查相结合的方式，首先请各单位自查，把他们网站的问题查找出来，真正的弄清楚网站存在问题的原因，并提出整改措施，然后由我们工信部门对他进行

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

一个汇总。对相关的网站提出一个整改意见，该关停的关停该升级的升级该美化的美化，同时我们要建立一个督查小组，由督查小组巡回在网上看一下各部门查找问题实不实、整改措施到位不到位，确保我们此次活动能被真正的发挥作用。

第五，应该关注此次整改问题的内容和查出问题的方向。重点整治网站的脏乱差。脏，是不符合社会主流价值观的信息，甚至是淫秽色情等等的信息；乱呢，是信息非常乱，杂乱无章无美感；差是水平比较差、信息比较差，一方面是网站的架构上，另一方面也体现信息的开发水平上。这都是要整治的重点和难点。

第六，治理的成效问题，这也是我们做任何工作的重点和难点，我觉得有必要确保我们此次治理能够取得长效机制，我个人的建议是采用以下三种方式：

一是建立一个网站排名定期公布排名对于一些排名比较靠后的进行通报批评

二是通过技术部门的长效跟踪，对于那些长期不发任何信息的网站，要该关停的一定要予以关停。

三是开展一个全方位的技术监控，对于我们本地本区域在网上建立的一些网站跟踪其建立的技术与水平，一旦发现存在虚假淫秽色情等负面的信息，应该向它提出整改警告乃至整改和关停。

真题 5 一位摩的司机无牌无证载客经营，你是执勤民警，在执法中，他情绪激动，躺在地上，并扬言轻生。正值上下班高峰期，许多行人围观，你该怎么办？

各位考官，现在开始回答第一题。

我觉得执勤民警遇到耍无赖的摩的司机是一种非常常见的社会现象，摩的司机属于社会底层，他们为了生活，为了能获得更多的报酬，很可能是无证驾驶，也可能是一种超载、超速，他们面临的处罚，也可能相当严重，所以在这样的情况下，他们选择了撒泼无赖，有侥幸心理妄图躲避法律的严惩，那么在这样一种情况之下，我应当妥善加以解决。

首先应当是一种语言上的劝说，语言劝说应当分情况，如果摩的司机不了解相关的制度规定，那么我应该对他进行一个讲解，让他明白他现在的这种行为已经违反了相关的交通法规，他必须立即停止这种行为，并且到我们的交警大队进行处理，我相信通过这种情况他可能会配合我的工作。

如果是因为我在之前的执法过程中语言方面有些冒犯，或者是由于情绪比较急躁得罪了他，那么我应当诚恳的向他致歉请他原谅我的鲁莽，对我的工作予以配合。

当然也可能是他恐怕对他的处罚特别严重，那么这样的一种情况下，我们要告诉他，我们是按章按规予以处理的，请他不要有过多的疑虑，同时以现在的这种情

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

况仅仅是违反了我们的交通相关条例，所做的处罚不会过于严重，请他能够在心里面衡量一下，做一个理性的选择，当然我也要在语言上对他进行一个严肃的告知，让他明白这种耍无赖的行为不但于事无补，不会减轻他的处罚，反而会因为他影响了我们的交通、危害了公众的安全，会受到更严肃的处罚，希望他在心中能够明白这一点。

当然如果通过劝说不可能达到劝服的目的，那么在这样一种公众的环境之下，为了我们交通的畅通，为了他和其他群众的安全和身心健康。我有必要呼叫我的同事，和我的同事一起上前采取一种强制性的措施，至少要劝离马路，让我们的交通恢复正常。

我相信通过我以上的这些措施，我一定能妥善地把这个问题处理掉。在处理问题的同时，我应该关注另外的一些群体也就是我们围观的群众。面对这样的一种情况，我可以请我的同事对他们进行讲解，请他们不要在周边进行围观。因为这样对于他们个人的安全是不负责任的，同时也影响了交通，也不便于我们处理这件事情。

通过以上的种种措施，摩的司机一定会得到妥善的、公众予以认可的处理。当然如果我们的摩的司机家庭情况特别困难的话，我们在处理之后也可以到相关的部门请他们看看能不能帮助摩地司机予以一些帮助，尽我们的一份力量。

真题 6 为了维护消费者的权益，国家出台了《消费者权益保护法》，请问你怎么看？

各位考官，现在我开始回答第一题

我认为《消费者权益保护法》的出台，可谓正是逢其时，因为近年来我们的市场环境比较混乱，一些恶性的侵害消费者权益的案件不断的发生，并通过媒体的扩张，又迅速在社会上引起轩然大波，如假奶粉毒胶囊等。这对于我们商业的环境造成了一系列负面影响。而现在，我们出台了《消费者权益保护法》相当于给每一个消费者一把维护自己权益的利剑，当他们遭受侵害的时候能够挥出利剑。能够挥出自己的利剑能够保护自己的利益，所以说它是正逢其时。

消费者权益保护法保护的不仅是消费者的权益，更多的是形成一个规则，他保护的还有参与市场经济活动的企业。就好像是一场足球赛，他不光规定了每一个球员应该是怎样做的，也规定了裁判是怎样做的，更规定了我们观众不能有哪些违规的行为等等，唯有这样球赛才能在比较激烈的环境中形成一种对抗，给大家带来赏心悦目的比赛。《消费者权益保护法》就是一种规则来规范我们的市场经济行为，但是每一样法律制定出来后，关键在于落实，一旦不能得到执行，那么它将成为一

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

纸空文，成为一个稻草人，损害的不只是这项法律的权威，也是我们政府的公信力，我觉得我们可以从以下几个方面来把《消费者权益保护法》真正的落实下去：

首先，作为消费者来讲，比如说我本人。如果能在每一次遭遇到无良商家损害个人利益的时候，能够勇敢地站出来维护自己的权益，我觉得是非常好的。（举例：前些年的王海打假案就是一种实例。我觉得这就是一个非常值得尊敬的消费者）如果我们作为消费者能够这样的保护维护自己的权益，相信对于这项法律的推行能够非常的有好处。

其次，作为企业来讲，企业家的血管中应该流淌着道德的血液。只有企业按照我们法律法规相应的规定行事，真正的通过科技创新，加强质量来谋求市场竞争的胜利，这样事业才能基业长青、能够不断的获得发展的保障。而《消费者权益保护法》就是为我们的企业遵守的规则划出了一道红线，只要在红线以内正常的合法经营就能取得很好的发展。而对那些无良商家、黑心商人《消费者权益保护法》就像一个重拳，要把他们清理出去。从而避免市场竞争逆淘汰现象的出现。

最后，对于我们的执法部门更应该学透学深，真正把《消费者权益保护法》弄清楚。像工商、质检、药监等部门应该在执法过程中严格执法，增加无良企业的违法成本。通过这样一种执法必严、违法必究，能够确保我们法律的权威被树立起来，为我们市场经济的良好运行保障护航（添砖加瓦）。

以上是我对于这道题的看法。

真题7 上午九点半有一个活动要参加,十点半参加教师会,两点有一份材料写,两点半有一份文件需要送到其他单位去盖章，三点需要到车站接家人，而且还要送他们到医院进行体检。如果是你，你怎样安排这些工作？

各位考官面对题目中的这种情况，我会本着公私兼顾有所取舍的原则去处理。

第一，我首先会致电医院询问一下有关于体检的具体安排。一般情况下，体检有一个时间段的，在面临这样多的事情，我能选择的就是把体检时间推迟，因为体检耽误的时间太长啦

第二，上午有两个活动要参加。一个是九点半开始，一个是十点半开始。我首先会致电九点半的活动，看看他能够多长时间结束，如果他能在很短的时间内就结束，那么我个人可以参加完九点半的活动后再参加十点半的活动。如果是九点半的活动他的时间可能比较长，那么这样一种情况下，我会向领导作出汇报，请领导根据第一个活动和第二个活动的不同性质不同业务范围安排合适的同志，我们两个人共同去参加这个活动



**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

第三，在中午的时候我有必要加一下班，因为今天的工作确实比较多，中午的时候我可以构思一下我的材料工作。中午的时候加加班，下午一上班的时候，我尽量在三点之前把材料完成，如果能够完成的话，我会向领导请假，请领导能批准我、允许我到车站接家人，因为他们远来不容易，他们对这个城市的交通可能也不熟悉，我有必要亲自到车站接他们。这个事情别的同事也很难替代我

第四，对于还要在两点半把另一份材料送去盖章，我想这个事情比较简单如果可能的话我想请其他的同事帮我的忙或者说单位有车辆的话，我会请司机帮我去做这件事情。因为盖章并不需要去沟通，仅仅是一个流程性的东西，我会恳请他再盖章后把文件拿回来，完成这项工作。

总之在这样的一天，我应该妥善的利用零碎的时间，如中午加班，通过延长时间来安排好工作。也可以求助同事和他们帮助我完成任务。尽量做到我的本职工作和家庭的事儿都不耽误。把这一天完美地完成。

真题 8 你是人事部专员,单位有一个同事工作了两年感觉压力很大,想辞职。领导很看好他,想让你去劝说他留下来,你怎么做?

各位考官,现在开始回答第三题。

作为单位的人事专员,我一定尽我所能留下这位同事,贯彻领导的意图。具体呢我想从以下几个方面开展我的工作:

首先我要了解基本情况,我要通过询问领导及询问周边的同事了解情况,了解这位同事日常的工作状态和工作能力,如果能够知道他想要离职的真实原因,那就最好不过了,这样下一步我会有针对性的、有的放矢、对症下药。

其次,我要对这个同事进行劝说。在劝说之前我首先要做好一个听众,倾听他现在面临的一些困境和问题,了解他的一些想法和希望,在掌握这些基本的信息并于我之前所掌握的信息进行一个对照之后,做到心中有数那么下一步我就会开展一下劝说。

一是要动之以情。我这个同事到单位工作两年以后跟我们已经建立了非常好的人际关系,大家都是有感情的,特别是领导也非常的看中他,那么在这样一种融洽的氛围中,我把情况向这位同事再作以声明,我这位同事一定会更加慎重的考虑他的决定。

二是要晓之以理。我这位同事,现在之所以想走,很可能是由于压力过大,那么我要有针对性的开导他。压力是每个人都会感受得到的,特别是他是单位的新人,而且又是业务骨干、能力又强,当然领导要给他压很多的担子,承担比较多的工作,

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

但是每干一分就会成长一分，今天的付出是为了明天的收获，你没有压力的话又怎么会有动力，一个人又怎么会成长呢，再加上我现在掌握这种情况以后，会跟领导建议适当的减少他的一些不必要的工作，同时可能的话会对他进行一个轮岗。请他能够等待一段时间

三我要诱之以利。这位同事进单位工作两年以后，他的工作已经得到了领导的认可，但是呢，我们因为一些整体上的考虑可能暂时没有给他一个晋升，但是他现在已经出现了心理状况，而且确实这个人的工作非常不错，在这样一种情况下，我会告诉他领导现在已经在考虑他的问题，也许他短时间以内就会获得职位的晋升。给他描绘一下比较光明的前景。而且你在单位工作两年，实际上这种年限正处在单位晋升的关口，因为要晋升你，至少要对你工作上的能力和处理关系上的能力以及你的特长有所了解，而且单位有单位内部的规章制度，完全一个新人给他放在一个比较高的岗位上也是不现实的，但两年就不同了，马上就有可能获得晋升，一旦放弃的话，沉没成本也太大了

四，我还是要对他破之以势。我还要和他讲明，现在的就业形势非常的不好，我们单位至少工资有保障，领导又非常看重他，工作也不是特别的累，而且发展前景也很好，你如果一旦选择离开，再去寻找一个新的工作岗位，就不是说你想要找什么岗位人家就能录取你，你会冒很大的风险，我也会仔细的请他考虑这些东西。

在对他劝说完毕后，我会结合我所掌握的情况和他内心的想法，同时找到我的领导汇报此次劝说的结果，请他优先考虑对这位同事的调整或者晋升。因为你一直给人家空口白话也没有什么效果，我们想要留住一个人才不投入真金白银不给他平台是不行的，一个非常有能力的人，我们给他更大的平台，对我们的单位也是有好处的。

在以后的工作中，我将尽可能地及时的向领导反馈我们单位员工的心理状态和他们岗位的空缺情况，请领导能够提前的做出调整，同时要注重培养一个梯队让我们单位形成一个团队离开谁都能转。不至于到时候因为一个同事想离职导致一部分工作可能会陷入停顿。

**真题 9** 老年人领取了社会保障卡，但不会使用，假如你是社区工作人员，你会怎么办？

各位考官，现在开始回答第四题

社会保障卡，现在已经是一个趋势，老年人使用社会保障卡一方面提高了我们的行政工作效率，另一方面只要他学会了使用一定能够大大减少出行的时间，他的

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

生活一定会大大得到便利，所以推广社会保障卡的使用势在必行，我也义不容辞。

针对题目中的这种状况，我会从以下几个方面进行：

我首先进行摸底。我们社区内老年人的数量都是有一个底册的，我会根据老年人社会保障卡的发放底册，弄清楚我们社区到底有多少人领取了我们的社区保障卡。同时查一下这些社会保障卡的使用记录，看到有哪些看到有多少张是启用的，有多少张还未启用，那么这些未启用的可能就是下一步工作的重点。在了解了这些基本情况之后我就要对症下药予以处理。

其次，要详细的了解此次社会保障卡的重点推广内容是哪些。我个人认为社会保障卡主要是为了领取养老金，看病就医。这两项也是老年人比较关注的，所以我应当首先解决的是他们这两方面使用的问题，如果能在这两方面方便的使用，我相信对于社保卡的推广一定会起到非常大的作用。

我要选用多种方式进行推广和普及，

一是在社区的宣传栏及我们小区的公告栏，我要张贴一些图文并茂的使用方法的宣传页，能够让小区的老年人随时随地都能看到，耳濡目染，我想他们会慢慢的学会。

二是另外是利用社会保障卡使用视频的方式，视频可以采用动画等方式制作简明易懂的教程指导，在我们的社区内循环播放，老年人在看到的时候可以引导他们进行学习。

三是我们可以选取一个晚上，针对于老年人比较聚集的场所，比如说我们的广场舞现场那么带上我们的音频视频设备现场的给这些大爷大妈讲解社会保障卡的使用。

另外针对一些始终没有启用的社会保障卡的老年人呢，我要上门询问，甚至单独一个一个的去指导。通过这些方式推广之后呢，我觉得大部分老年人已经学会了如何使用社会保障卡。

我也会关注一段时间、跟踪一段时间，确保它的成效，为了确保它的成效，我觉得可以动员他们的子女对于他们予以指导，我会对那些在使用上确实有存在障碍的老年人，请他们的子女给他们予以帮助，争取让我们的社区老年人社会保障卡能够发挥它的作用。

百分之百的不遗漏任何一个老年人。

真题 10 一组对话:单位副科长，让小张交一份报告，小张说县局数据还没拿来没法做报告,催了也没用，于是副科长说可以后天交给我。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

请问对话中，两个人在工作中各有什么不妥的地方，如果你是小张，你会怎么说？

各位考官，题目中副科长和小张都存在问题，我依次给各位考官做一下分析。

首先对于副科长，我认为他存在三个问题：

第一个问题是他安排工作没有时间要求，临到头才想起来催要，实际上对于这份文稿的写作，他应当对他的下属提出一个明确的时间节点。

第二个问题，是他针对工作困难，没有及时提出解决方案，针对小张找不到数据没法展开工作这一点，他没有直接提出一个解决方案，比如是作为副科长可以说小张你现在就去催要或者是提前开展一些别的方案，给下属一些具体的解决方案。

第三个问题，是面对下属的这种工作态度问题，没有指出来，对下属的关心和爱护不够

其次，我认为小张也存在三个问题，一是思想上有等靠思想，领导不催他，就不主动开展工作。我认为这一点是他存在的第一个问题；二是遇到困难束手无策，不主动去解决，不想办法不动脑筋；三是小张说话像领导汇报工作时缺乏一个基本的技巧对领导非常的生硬，不尊重领导，我觉得这是小张存在的问题。

那么，如果我是小张，我将会这样说。

领导，我正准备向您汇报呢，这个稿子的架子我已经基本搭好了，就差一些关键性的数据了，之所以这个数据现在还没有要过来，是因为县局说他们的数据也需要整理，他们也想提供一些比较精确的数据，他们正在核对，估计也需要一下午的时间才能做好。我现在正想给您打一份，虽然缺了一些关键性的数据，但是也可以基本上看一下这个稿子的思路，看看稿子的风格、行文有没有什么问题，另外我想请您先审阅，同时我一定会盯紧县局，看数据到底能不能提前给我们，我尽量多催催。您看过以后，我会对您看过的稿子马上进行修改，一旦县局的数据发过来以后，我们的稿子迅速就能成型啦，我觉得结合这个县局的数据提供时间，我们应该在今天下午下班之前，这个稿子定稿就可以出来，你看这样行不行？领导？

真题 11 你和小张都是新录用的公务员，在新员工座谈会上，小张胡吹海侃，领导突然让你点评小张的发言，你怎么办？

各位考官，遇到题目中的这种情况，我觉得确实是比较尴尬的，作为一个新员工，我本身在这样的场合都非常的紧张，领导又让我去点评小张的回答，很明显小

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

张的回答是领导是不满意的，那么这个时候呢，我就陷入一个比较尴尬的境地。

我觉得我要想处理好这件事情首先要明白领导的意图和小张这样表现的原因。领导的意图，我觉得他不是要让我们小张难堪，他主要的目的是把这个场圆过去，让我们这个座谈会能够顺利的进行。本质上他还是爱护我和小张的，而小张很可能是因为没有经历过这样的场合，一下子又想把自己内心的想法表达出来，所以说，有些事态。那么我会从以下几方面去处理：

我会对小张刚才的发言进行一个点评，毕竟领导安排了我进行点评，我不能回避矛盾，那么我会说我昨天晚上我跟小张就这个今天的座谈会也讨论了很久，小张当时非常的激动，表达了自己要到新单位干出一番事业，为单位做出一些贡献的这个强烈的愿望，所以说他今天有些激动，这种表现还是很正常的，我现在也非常的激动。

我这个点评了以后要非常简单，然后迅速转到自我介绍，因为我个人也要发言。我发言以后这个会议才会按照程序依次进行下去。在我的欢迎发言之中的我就要做到谦逊、低调、简洁。要跟小张他的回答区分开来，不要再继续长篇大论了，那么我主要可以谈一下自己的基本经历，比如学历，工作等等，然后呢，我会表一下决心，表达自己到新单位以后一定会服从领导的安排，好好做事，争取尽快成长，跟领导多学习，能够迅速适应单位的工作。

我要迅速的把这个话题交还给领导。会说我的自我介绍就到这里，我跟小张都是新同事，希望领导对我们多提要求，下面请领导对我们提要求，然后呢以上经过以上的处理这个座谈会的它的流程就会重新回到正规的轨道上，领导那就会接过去这个话茬。开始他对我们提要求，我相信是比较圆满的。

**真题 12 有人说好面子是中国人的待客之道，没什么不妥；也有人认为好面子是过于张扬，对这两个说法你怎么看？**

各位考官，关于这个面子问题，我认为双方说的都有道理。如果家里来了客人，那么我们应该讲究一定的面子，因为我们是传统的礼仪之邦，好面子，确实是我们待客之道，但是。我觉得过于好面子、过于的铺张浪费是不必要的，所以我认为双方都有一定的价值，但是要平衡好他们其中的一个度的。

具体来说，之所以我们说好面子是一种礼仪，是因为礼仪是中华民族的传统的一种价值观。远方来客人，我们内心充满了一个喜悦，子曰“有朋自远方来，不亦

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

乐乎”，所以说我们对客人，给予他最好的酒、给予他最好的饭食、给予最好的接待，这是我们一种人之常情。是我们礼仪的一种表现。

我们中国自古以来就被称为礼仪之邦，比如我们称华夏，华就是美丽的衣服，夏就是很好的文明，华夏就是穿着美丽的衣服的很好的文明。实际上礼仪已经进入了中国人的骨子里面。好面子是中国人的一个民族秉性。但是，过度的好面子是确实于国不易的。你比如说我们隋朝的时候，隋炀帝在少数民族面前把树木都用丝绸缠起来，把道路都用红毯铺起来，装点一个天朝上国的面子，但是呢，真正的得到的是什么呢，得到的是人家的轻视，你过度的好面子只能得到这样的结果。同样对人也是如此，我们不是有句俗语吗，打肿脸充胖子，你适当的礼仪确实是必须的，但是你过分的强调自己的面子，那么对你自己也是有害的。在工作中我们会哪一点你就说自己有什么能力，你千万不要胡吹海侃，过于强调自己的能力很强，你将来总有一天要露馅。另一方面，对于你的工作成绩也是如此，对于上级组织有怎样的数字你报怎样的数字不要过分的浮夸，否则的话将来受害的还是自己。

谈了对于好面子和过度的好面子两种观点以后，我想说一下，在日常生活中，在日常的工作中，我们应该怎样做，我觉得应该秉持以下三点：

有些事情是我们必须讲面子的、必须讲礼仪的、必须讲规矩的。古人云不食嗟来之食，富贵不能淫，威武不能屈辞职，是之为大丈夫。人总是有一些底限是不能触碰的，实际上礼仪、礼、规矩在很多时候，她可以表现为面子，我觉得作为一个公务员，或者说是即将走上工作岗位的这样一个人。讲究底限是必须的。

要注意灵活，知之为知之不知为不知，对于工作中的一些常见的业务素养、常见的业务技能，对领导要如实的汇报，不要过度的夸张自己的能力，导致领导对你的工作能力有了误判，然后呢，最后影响我们的工作。也就是说要踏实肯干，不要过分的浮夸。

我个人可能做不到八面玲珑啊，做不到对每一个人都是非常的处理的很到位，但是我觉得如果我真的灵活不足，但至少可以保证一个原则性，这可以让我不触碰底线不触碰规则的前提下获得个人的一个长足的发展。

这就是我对好面子和面子的一种理解。

真题 13 你是县国税局的工作人员，要进行一次依法纳税进社区的活动，领导让你负责，你如何组织？

各位考官，开展这个依法纳税进社区活动，非常有必要，意义非常的重大，我一定会尽全力做好。我将以下几方面开展工作：

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

我要跟领导进行一个深入的沟通，听听领导会议这件事情的一个看法和意图。看是一个日常性的工作安排，还是一个有针对性的解决我们工作中发现问题的活动安排。不同的目的导致我接下来开展不同的活动、采用不同的方式推进这个依法纳税进社区活动。我觉得是非常有必要的。

我要确定这个活动继续的时间段，我个人的建议是将它与全市性的一些宣传活动结合起来，比如我们搞的每年进行的六五普法还有各种各样的食品安全啦、或者说是文明城市了，他们每年都要组织很多种专门的宣传展览，我们可以把我们依法纳税进社区活动给他们合并到一块儿一起进行。我觉得这样比较好的。另外我个人建议依法纳税进社区活动应该持续的开展，不一定非得集中在工作日，可以采用两个月每周六周日进行一次小活动，整个结合起来，我们才形成一个整体的依法纳税活动。

我觉得有必要确定我们此次开展活动的一个对象，这个对象首先是要抽调一些人员组织一些团队，因为毕竟是依法纳税进社区活动，他需要好多人的共同的配合开展活动。同时我们应该提前跟社区的工作人员进行联络，确保我们开展活动的时候有人我们配合，毕竟人家比较熟悉社区工作，了解哪里是工作的重点、哪里是工作的难题。再一个是在宣传对象的选择上我们应该着重抓好三个群体的宣传：第一是社区；第二个是个体户，第三个是企业。我觉得把他们分成这三类进行一个区分，是便于我们活动的开展的。

我们要选择多种多样的宣传方式，在这个方式选择上我认为应该传统与现代相结合。传统呢，那就是可以利用宣传栏的摆放长期烘托一种氛围，同时也可以对于社区捐赠一些宣传栏。再有就是组织人员到现场进行一个答疑解惑，还可以有针对性的针对一些辖区内的纳税大户或者说是一些特别积极的个体户有针对性的走访都是可以的。在传统的方式之外，可以采用一些现代化的方式，比如互联网+，互联网+有着比较明确载体，比如说微信公众号，微博微信等。应该给他们结合起来，才有一个显著的效果。

要保障我们此次宣传的效果，尽可能的和业务部门进行一个对接。了解我们宣传之后，纳税群众的意愿纳税的积极性，还有我们纳税的额度还有税收的收入是否有所提高，给我们一个相应的反馈，以便我们日后开展工作时候有所依托。

真题 14 小陈抱怨单位工作给他安排的工作太多，有策划、统计等一大堆事儿，你是小陈的朋友小夏，请问有什么对策可以帮助他？请现场予以模拟。

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

各位考官，我会如此劝说小陈：小陈呀，最近怎么样？自从你来到咱们办公室以后，我感觉咱们办公室的工作是越来越好了呀，同事们对你的评价都很高，觉得你不但年轻、眼睛、手勤，而且处理电脑方面哪、做一些统计表格之类的工作特别的快，大家都深深的夸你，领导也表达了几次对你的欣赏之意呀。怎么样？

是，你的工作确实是比较多，周围也了解。你看咱们办公室实际上没有闲人呀，大家干的工作都很多，我也是这样阿，老张也是这样，你也是这样，这种工作多现在确实是我们单位的常态呀，现在人多、事多，大家每个人都天天忙的跟个陀螺一样，脚不沾地，呵呵，是不是小陈？

你看小陈，我觉得在咱们办公室工作呀，最重要的就是一个平和的心态，因为我们本身从事的有很多是重复性的工作，如果你们有一个平和的心态，容易烦躁，那么好，你烦躁了以后工作不但没有减少，反而让你自己心态很是很失衡，心里面产生了各种各样的负面情绪，我就是这样一步一步走来的呀，最开始的时候我也是修炼不到家，每天都是哎呀，工作多呀，哎呀，别人不理解呀，等等一通抱怨，但是后来呢，还是慢慢的在这个工作中找准了自己平和的心态，慢慢的，后来觉得事情还是那么多，但是发现给自己干的越来越得心应手了。不过我今天跟你说的，可确实是我的心里话，小陈的确实这样一步一步走过来的。我还得帮你你想想办法，你从事的这个策划和统计工作，原来我都干过，最开始的时候我出去的时候也是非常的棘手，后来我发现特别的事情，我们可以采用一些比较巧妙的办法。你比如这个策划啊，咱们单位搞的策划这么多年，有很多非常丰富的资料，包括我也存了很多资料，回头共享给你。你每次做策划之前的可以先到这些资料里面找一找，然后呢，你把他能够脱下来最好，有时候一切不是特别重要的策划文案脱下来，直接改一改就行。另外。我有好多啊，在这个方面从事，比如其他地市和其他单位从事类似工作的人员的联系方式，到时候我也提供给你，给你引荐引荐，他们都非常热心，我想有个这样一个基本的素材，你的策划一定能降低难度提高效率。

对于这个统计这个事情呢，我觉得你主要是都自己一个人在干，实际上咱们这个统计呀，各部门他们都具有统计的职能啊，你不要让他只提供原始数据，应该让他给你一定的分析和统计，最后你主要起到一个汇总的作用，你的工作量就大大降低了，而且也不用再一直去麻烦人家了对不对？

另外我还得说，小陈你什么事情不要憋到心里，你有什么事情你跟我说，我也是你的大哥。另外呢，如果你工作确实做不完，你可以和领导说就给领导说呀，领导也是从咱们这边一步一步过去，他了解我们的工作量，我们该告诉领导那就告诉领导该求助就求助，毕竟。我们不能影响我的工作质量吗，实际上小陈你跟我，我



**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

们在机关工作的时间都还比较短，你看我们单位的一个老张，他现在从事的工作比我们两个都多，非常的得心应手，每天都乐呵呵的，我们两个应该向他学习呀，怎么样？小陈？心有什么话再跟我聊聊跟我说说，晚上咱们一块儿吃个饭、聊聊生活中的一些难事一些开心事好不好？呵呵

好，各位考官以上是我会说的一些话

**真题 15 小张是和你一同进单位的员工，在你工作困难时帮助过你，但是近一年来，小张在工作中总是对你指手画脚，还在同事面前说你的不是，你该怎么办？**

各位考官啊，面对题目中这种情况，我觉得首先要保持一个平和的心态，因为这是很正常的，谁人背后不说人，谁人背后不被说，你应该有这个豁达的态度或者是应该能够看透这种现象，认知到这是一种必然，因为毕竟每个人都不是圣人，面对这种情况，我还是要积极的应对妥善的予以处理：

首先，要认真的反思自己。小张曾经在我工作困难的时候帮助过我，我们中国人讲受人滴水之恩，当泉涌相报，我是不是在小张帮助我过以后我的态度上对他不够感激，没有表达出来我的感激之情，或者说是哪一时刻的态度不小心挫伤了小张，因为毕竟人家帮助过我，我不但不感激，反而还非常的高傲，那么我觉得小张可能心里面对我有怨气，但遇到这种情况，我以后要改正。我要当面向小张表达他在我最困难时候我的感激之情。

其次，小张在同事面前说我的不是，我们要坦然的面对，每一个人都可能会面临这样一种情况，好像别人在议论你，这个时候你就可能是一个好像一个怀疑别人偷你家斧子这样一个人，小张在别的同事面前可能会议论我，但是是不是说我的不是，还是未知数，我应该以阳光的心态看待这件事情，也许他只是跟别人讨论一下，那么我如果疑神疑鬼的话只会拉远我和小张之间的关系。

第三，我应该跟小张，特别是针对他对我指手划脚的这件事情，做坦诚的交流。如果小张确实是出于善意。那我应该吸收别人的意见和建议，在工作中改进自己的工作方法工作流程，提高我的工作效率，提高我的工作质量，我想小张他也一片好心，我的工作一定会越做越好，那么这个时候他就不存在对我指手画脚，另一方面，可能小张确实对我有意见、误解，可能短时间内难以扭转这样一种双方之间的关系，那么我觉得我还是要慎重处理。毕竟我们只是同事，不是血脉之亲，也不是兄弟吗，我们只要能做到在工作的时候不影响工作，不影响大局。我觉得我不一定非要给每一个人都变成生死兄弟，这也不是我们党内一种同事关系的要求，我跟他保持一个恰当的距离，我觉得也很好。以后有机会的时候啊。我尽量通过种种方法来消除我

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

们之间的误解，我相信我们的关系会越来越好，我们合作工作的默契也会越来越密切。

总之一句话。面对这种情况，不采取主动的措施去辩解、去激化，我觉得就是非常好的方法。每一件方法去解决这样的问题的时候都要是一种春风化雨，润物细无声的方式。千万不应当把这种问题摆在台面上，那样只会激化矛盾。

以上就是我对这件事的处理方法。

真题 16 材料题，银行营业厅有几种经营状况，请指出不足，并提出改进意见。

- 1：普通客户需要等号排队，vip 客户不用，
- 2：取款 5000 元以上才能在柜台取，5000 元以下一律在 ATM 机取，
- 3：取款 50000 万元以上客户能在门口停车。

各位考官，我认为题目中的这个银行的做法，有些问题比较大一些，有些问题比较少一些，银行毕竟是一个市场主体，要追求自己的利润，这无可厚非。所以它采用了一些比较过激的做法。这可以理解。但是在我们中国银行主要是国有企业，国有企业很明显承担着一部分社会属性，因此有些做法是有些值得商榷的。具体我想从他的三种做法，依次回答。

第一种做法，我认为这种做法没有大的问题。银行出一种商业的目的必须把客户分成 369 等，如此才能对这些对银行利润产生较大效用的客户有一种尊贵的享受，因为银行也要面临着一种激烈的竞争。如果这个银行不分类，而其他的银行进行分类的话，那么客户有可能就会流散到其他的银行中去。从而导致客户的流失、利润的下滑。但是我这种做法在具体的操作过程中应当详细的，仔细的考虑普通客户客户的感受。比如说我们的银行可以在 VIP 客户窗口的数量和普通客户窗口的数量设置上做一个平衡，VIP 客户毕竟用的少，设置一个两个专门的窗口，而普通客户的窗口多设置几个，确保大家不用排太长时间的队。另外还是应当有一些变通，在一些特殊情况出现下，比如老年人老年人来办理一些业务的时候，银行业务压力比较大，可能会浪费比较多的时间，那么我们的 VIP 窗口也应当开放。满足客户的需求。

第二种做法，我们取款五千元以上才能在柜台取五千元以下一律在 ATM 是机上取。这样的一种做法。大体上是没有什么问题的。ATM 机在现实的应用上，确实是大大的提高了我们的办事效率、取款办理效率的，也减轻了人力方面的投入，但是一律在 ATM 机上取款，就有一些一刀切了。虽然五千元以下存取款的业务比较多的，但是依然有一些特殊人群，比如老年人、农民工等不会操作自动终端设备。

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

所以要求我们银行必须对 ATM 机的使用做好教导工作，除了通过自动终端设备的语音提示操作之外，还可以张贴使用指导图、银行内滚动播放小视频等方式指引群众使用 ATM 机，对于那些很难学会或者着急办事儿的人员，除了银行工作人员手把手教之外，也应当在窗口接纳，给予服务，保障公平和效率。另外还要根据当地的业务合理的设置 ATM 机的数量，做好日常 ATM 机的维护工作，从而避免排队时间过长的问題。

对于第三条，我认为无稽之谈。这种形式涉嫌对消费者的歧视，那么如果打 12315 的话，消费者维权协会也会对于我的这种观念予以诉求与支持。银行很明显存在歧视消费者的行为。不论消费者取多少钱，都有条件、有权利在银行门口进行停车。虽然前来办事的车辆很多，但是我们银行不能通过对于消费者身份的限制来解决停车困难的问题，可以探索用市场这只看不见的手来解决这个问题，比如可以通过收费的形式进行调节，一些前来办事的人员应该不会产生异议并且保障了消费者的平等权。

以上就是我的一些看法。

真题 17 你们小区要建设智慧社区，逐步实现社区智能化管理。如果领导让负责这项工作的前期调研，你认为重点是什么？如果保障调研结果的科学性和有效性？

各位考官，现在开始回答第二题。智慧社区的建设现在已经成为我们基层“互联网+”的一种具体的应用，发挥了很大的作用，我认为开展此次调研的重点应该放在四个方面：

第一调研的对象；第二调研的内容；第三，调研的方式；第四，调研的保障。

具体呢，我想，如果要确保我们此次调研的有效性，应该从以下几个方面着力：

第一，着力保证调研对象的全面性。因为此次智慧社区建设，牵动了我们社区十几个小区几万人的具体利益，所以如果我们的调研没有能够广泛深入，那么极有可能在后期执行环节，受到群众的抵制和不满，所以把我们的调研对象广泛起来，是保证我们调研有效性的第一条。

同时呢，我们调研对象在选择上除了群众，也应该兼顾上级文件、还有我们周边的一些社区，他们在此方面的一些先进经验，另外我们的上级领导、办事处还有县区是否有相应的一个配套政策，这也都是我们应该调研到的一些对象。

第二，我们应该确保调研内容的针对性。因为具体的调研内容方面可能覆盖很多，但是在我们在开展具体调研的时候，一定要有针对性，选择几个大家都非常

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

关心、应对后期我们具体开展智慧社区建设起到关键性作用的点来开展。我认为什么功能是必须的、还有其他社区的成型经验，以及是否有整体的解决方案，这三方面是我应该调研的重点内容。

第三，应该着力在方式的多样化上面下工夫。具体我觉得可以采用座谈会，请一些专家和相应的业内人员，大家一起座谈对我们这个智慧社区建设提出意见。另一个呢，网上这种调研啊，搜集一些比较有价值的其他地市社区的先进经验，乃至整体设计方案也是有必要的。

第四，实地咨询我们的领导，请示我们的上级部门，看看他们有没有相应的指导、有没有一个整体的规划。如果有的话，那么我们就可以借一下他们的东风，大大简化我们的工作压力。再一个就是要走访倾听我们群众的呼声。在走访倾听中要带上一个我们前期设计的调查问卷，以确保我们问题的调研取得一个真正的效果。

第五，要在保障上要量入为出。因为社区智能化建设肯定是一个花钱的政策。因此，我们应当对于我们建设智能化社区的花销进行一个评估，比如说我们的硬件需要花多少钱，我们的软件需要在哪个公司采购，需要大概的花费是多少，以及我们进行改造网络人工费用，大概是多少，对智能化改造的一个整体性进行一个预算。确保我们在后期开展工作的时候不至于因为想的太大，结果无法落实，导致政府的形象受到影响受损。

以上是我关于这道题的回答。

真题 18 小王是刚入职的员工，抱怨宿舍没空调、微波炉，食堂饭菜差。向主任反映后，主任说他要求太高批评了他，导致情绪低落。你是小王的同事，该怎么跟他说？请现场模拟。（国家公务员面试真题，2015 年 3 月 16 日，国税）

小王,怎么样?是不是挨主任批呀,哎呀,这很正常,咱们办公室的没有任何一个人不被主任批评过,主任工作本来就很忙,有时候主任也可能被领导批评,领导对他要求也很严,被他批评都是很正常的,千万不要往心里去。你不知道啊,你来了以后啊,大家对你的评价都很高啊,你这个年轻,然后呢,腿勤手勤嘴还甜,再加上呢,你这个水平也很高,不管是电脑还是文字材料协调事情也很好,大家对你的评价都特别高,主任也对你非常的满意啊,这点大家都是公认的啊,但是你今天确实做的有些冒失了,我知道你的家里条件非常的好哇,那从几千里外到我们这个小县城工作确实不容易,咱们的食堂的饭菜也确实的有时候难以下口啊。再加上最近天气比较炎热,晚上可能宿舍还有蚊子,一个空调一个电扇都没有,所以说你比较难挨,我知道我知道。可以理解啊!这样小王啊,我正式邀请你到我们家里去住

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

一段时间，你嫂子最近刚刚出差啊，我家里就我一个单身汉，咱们两个一起，我们家里可有空调，到时候晚上还能聊聊天，行不行啊？

至于这个微波炉，我觉得没有也挺好的！你看这个微波炉的话，它加热的都是一些垃圾食品，你用的多了是证明你没有正常吃饭，这不好，我觉得还是到食堂去就餐，食堂伙食差，你和师傅提意见，王师傅原来的水平还是可以的嘛！最近水平可能下降了不少。我给他提意见！另外我给你介绍引荐几个咱们旁边的有风味特色的小吃铺、外卖还有几个吃货，你们没事可以出去一起聚聚、改善改善生活吗！是不是小王？

在一个，小王，你觉得主任批评了你，这件事儿千万不要往心里去，你不知道，我今天来劝你就是主任安排的，主任说小王什么都好，而且呢年轻人说话一点不绕弯子，证明这个人很实诚、很好，但是呢他也觉得当时批评的你，有些严厉让我来劝你不要往心里去，主任对你还是非常认可的。你看小王，我建议你呀，找个机会再给主任再道个歉，毕竟吧主任也没有什么其他的想法，我相信通过这件事情，你们关系相处起来会更加的融洽的。

怎么样小王？你一定要像我们单位的那个赵大姐学习。你看她也是外地人来了十几年了，最开始也是呀，哪里都不适应，但是现在呢，也安了家，而且儿子都这么大，你让她谈谈她当初刚来的时候，现在都变成甜蜜的回忆了，我这一点都没有夸张，真的。好好！小王今天晚上我就带你去改善改善生活啊。

真题 19 漫画：一个人前面有阴影，后面有心形的太阳。请给这个漫画拟个标题，并结合社会现象谈谈你的看法。（国考真题，2015 年 3 月 16 日，国税）

各位考官，看到这幅漫画，我想到了很多，它的含义非常的深刻、意义非常的深远，我想以精准扶贫为主题，讲一下我对这幅漫画的理解。

那么，我的标题是《让公平正义的阳光普照每一个人的心里》。我们国家是社会主义国家，实现我们共同富裕是我们国家的目标。在多少年以来，我们一直实行的是普遍扶贫，也就是说对每一个人都是相应的一个政策，也被学界的一些专家称为撒胡椒面式的扶贫。这样的扶贫效果在很长时期以来非常的好，使我们国家大部分人都实现了脱贫，但是随着的我们的扶贫进入一个攻坚期，整体上来讲，我们国家百分之九十的人已经实现了脱贫，就好像这幅漫画之中，大部分的地方已经被阳光所普照，但是呢，还有一些比较少的地方，他们还没有实现脱贫，就好像画中的这样一个阴影，面对这样一种情况，我们实行了一个精准的扶贫，也就是聚焦这个阴影的地方，投入巨大的资金，展开一个扶贫。相信通过我们的努力，我们应该可

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

以实现整体的一个脱贫致富，就好像阳光终究会照耀这个漫画的每一个角落。

对此我想谈以下三点看法：

第一，要认清现实，这个认清现实是两个方面的内容。一方面要认识到我们现在阴影的确实存在，就是说我们国家不管我们发展成多好，但是确实还有一部分老少边穷地区，他们没有摆脱贫困。就好像即便太阳高悬，但是仍有一部分阴影应在我们眼前。但另一方面也应该全面的去看待，不要仅仅盯着啊，我们国家的这些贫穷地区，看不到我们已经取得的成绩，就好像题目中这个人，我们可以注意到我们脚下的阴影。但更应该看到我们头顶高悬的太阳和四周温暖的阳光。

第二，要聚焦阴影。比如题目中，这个时候太阳已经照耀大部分地方，但是面对人前的阴影，我们这个时候应该想办法把精力、时间、金钱投入到我们这个阴影，如此我们的阴影才可能会被我们给驱散，就好像精准扶贫，我们这个时候应该把我们国家的行政资源、我们的资金还有我们的人力，聚焦到这一部分依然没有摆脱贫穷的人身上，通过精准的识别、精准的帮扶，来帮助他们摆脱贫穷，就好像题目中一样，让我们公平正义的阳光温暖每个人的心里。

第三要用发展的眼光看待精准扶贫，就好像题目中这个太阳看终究是要移动。随着他的移动太阳的照射方向也在不断的变化，我们的精准扶贫，绝不是一劳永逸的扶贫，我们应该正确的认识，贫穷与富裕它的客观存在性。就好像矛盾的两个方面，他说客观存在的。我们现在实现了所有人的脱贫致富，但是这不是我们工作结束的一个标志，而是我们新的工作的开始，我们要投入更多的精力去关注一个动态的一个发展，如果有人新的沦为贫穷，我们这个时候就要重新进行精准识别，精准帮扶，确保我们的社会，始终不忘我们立党立国的初心，继续前进，让公平正义的阳光普照至每一个人的心灵，温暖每一个人的心里。

**真题 20** 你和同事参加英语口语比赛，你晋级了他没有晋级。你下一轮打算用视频播放讲解，需要他的资料和帮助，但他认为你是哗众取宠怎么办？（国考真题，2015 年 3 月 8 日，辽宁海事局）

各位考官，题目中的这种情况在生活中也会经常遇到，在遇到类似的事情应该不急不躁，想办法予以解决，协调跟同事之间的关系，然后把当前的工作做好。具体呢，我想分以下几点进行处理：

第一，我首先应该反思一下自己，在自己晋级而我的同事却失败这样一种关口，我到他面前去索要资料，我觉得有失妥当，会挫伤他的自尊心，让他感觉比较难堪。因此我首先应该向他诚意的致歉，对他没有进入比赛晋级表示惋惜，肯定他的实力，

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

我觉得这是应该做的，再一个就是说，如果我做的比较得体，但是确实是我的同事可能心里面比较郁闷，对我发火，那么遇到这种情况我也应该不急不躁，自己虽然没错，但是我下一步要解决他的问题。

第二，对于我的同事而言，我觉得他可能是两种情况，一种情况，就是说他毕竟刚刚遭遇一场失败，心里面比较郁闷，在这样一种情况下，他可能讲话的时候，有些激动、不是特别注意自己的言辞。但是呢他这种语言虽然听起来比较刺耳，但是他内心里可能确实是想对我进行一个帮助，这是他内心的真实想法，我觉得遇到这种情况，我应该感谢他的好意，耐心的倾听他关于我下一步进行比赛的一些具体的建议，改进我的一些策略。

另一种情况可能是他确实是看我不顺眼，这种情况我觉得也不用回避，也是正常情况。那么遇到这种情况，我觉得我跟他维持一个双方不要着急、不要激化矛盾这样一种情况，然后呢尽量首先敬而远之。待我处理过英语面试考试这项工作以后，再来长期跟他处理双方之间的矛盾和问题。对眼前这个英语演讲，是我的当务之急，一定要搞定。

如果说我必须要用到他的这些资料，那么除了他之外我可以找别的同事给我进行帮忙，想方设法把资料准备的齐备一些用于我下一阶段的比赛。另一方面如果说我的一个视频演讲的形式不是特别合适，在我咨询了其他同事的意见之间，我会进行调整。这样的话，也许我就不用他的那些资料了。

因为英语比赛不光是我个人的事情，他也是我们单位的整体形象，所以说我首先应该搁置我与同事之间的关系，尽量去把当前的事情做好。

第四，这件事情对我也产生一个启发，我觉得我可以从中总结两点经验，一是做什么事情都不要过于张扬，不管这件事情我是否过于张扬，是否哗众取宠，那么都给我一个提醒，在以后做类似的工作的时候应该低调一点，照顾周围人的所思所想。另一方面，我觉得应该会从我这个同事他身上，反面的一些表现学到一些东西，他说我哗众取宠，不管是好意也好恶意也罢，毕竟不是特别合适，我觉得在以后的工作中我应该避免他的这样一种情况，不要过于的小肚鸡肠，同事之间相处还是豁达一点，不要过于的看重成败。

等我把这项英语演讲进行完之后，那么以后会有比较长的时间来妥善的处理跟我同事之间的关系，相信只要我有理、有利、有节，我们之间的关系一定可以获得一个良性发展，再一个，我们毕竟只是同事而不是什么狐朋狗友，君子之交淡如水，特别是现在机关单位强调的是轻轻爽爽的同事关系，我们只要能够把工作做好啊，毕竟人和人之间是有差异的，不可能每一个人都是生死相交的兄弟，这也不符合机

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

关的要求，所以说，是要是能够把工作做好那么只要是能够实现这样一个目标，适当的远一点关系我觉得也无伤大雅。

真题 21 要做一个新成员培训，7 天 30 万经费，包括跳水、抢救等方面，你该怎么安排（国考真题，2015 年 3 月 8 日，辽宁海事局）

**答题经验**

这道题我看到以后，就觉得应该给大家好好讲一讲。因为此类题，对我来讲对于海事方面是一点都不了解。这道题目比较奇怪，给了两个点：七天、30 万元经费。很多同学一看，就被这 30 块钱给晃花了眼，就不知道怎样答题了。遇到类似的，比如这道题目中跳水和抢救，都不是特别了解，题目中给定了一定的限定条件，答类似的题要有一个把特殊普通化的思维。不要不要被题目框住了，吓住了。

**答前分析**

首先我给大家分析一下这道题。就针对两点去分析一个七天，一个 30 万。

给了七天以后，身上就蕴含着好多个点，每个点都可以分布在你的答题中。既然是七天，时间比较长，那就必须保证课程丰富。也就是说你在课程内容安排时必须考虑周到。既然是七天，学员一定会在这里住宿，食宿也一定要安排。而且食宿是花钱的，跟 30 万联系到一起。七天时间内可能发生一些意外，所以我们强调培训纪律是非常重要的。不能让个别学员拉拉扯扯，搞出一些绯闻事件，或者不注意安全，搞出一些意外事故。所以说培训纪律是非常应该注意的。再一个，我们进行的是跳水和急救这方面的培训，有一定危险，时间比较长，夜长梦多。应该在医疗上面配备相应的专业人员，处置突发事件。

说完七天之后，我们再针对 30 万讲一讲。30 万看起来很多，但实际上跟我提目中这么一分析，就会发现这个钱也不算太多。要牵涉到花钱的时候，应该怎么样呢？我给大家讲一讲第一点，要制作预算。平常一般情况下搞那个小培训，我一般没有讲过要做培训预算。在实际生活，实际工作中那个培训，还真没有做过预算，比如举行茶话会要做一个预算，听着就特别的死板，感觉你居然不知道变通，也不了解单位工作的实际。我们单位每年要开，估算一下，就只算我们办公室，每年开个一百来次还是正常的。每次都要做预算，领导会被你烦死了。但是这道题必须要做预算，一个是数额大，第二个点明了 30 万。很明显，考官听不到自己想听的点，你就得不到高分。

既然是做预算，那么我们就量入为出适当节俭。适当节俭的心态，大家一定要有，不要给你 30 万，你就可了劲儿的花，花个二十七八万就不错了，保留两三万。



**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

一方面我二十七八万就不错了，一方面作为应急，另一方面我不主张铺张浪费，你不能说给你多少钱花完。你这样不符合现今的经济形势，也不符合我们国家现在的财政政策。虽然可以让你花完，但是尽量还是节约一点比较好想着你答题比较灵活，你这个人也了解一些机关工作的常态。

既然要量入为出，适当结余。那么我们在保障条件的时候给你说，保障这个培训条件，同时就不要铺张浪费。同样的设备，如果能达到我们的培训标准，你不一定非得要最好的。并且急救不一定要从那些三甲医院聘请讲师，一个相对丰富经验的护士就可以讲清楚。这样可以节省下来一些费用。再一个，30万看起来挺多，哪些地方是需要花钱的？我对这个也不是特别了解，随便给大家说一下。你聘请讲师是绝对要花钱的，这个毋庸置疑。很多讲师一天都是一个超高的价格，让你瞠目结舌。再一个，设备是必须花钱的，你必须进行急救。急救需要演示，也需要花钱。再加上你这个是操作性很强的，有时候你需要进行一个操作，这房里可能会有一些设备，所以说你是需要花钱。第三个，你要教这个跳水，可能到泳池。泳池包七天，那可是很大一笔钱。再一个就是食宿，还有一个就是留一些应急的钱必不可少。如果万一某些学员有些磕磕碰碰，可以有一些应急的钱用于处置。打仗的时候，部队不会全部投入，花钱的时候也是这样，留一点余地还是比较好的。

**模拟答题**

下面我给大家模拟答一下这道题。我尽量给大家答得充分一点，这类题也算是第一次遇到。给同学们尽量拓展开，如果你从中能吸取一两点，就可以达到一个比较好的效果。下面我给大家模拟一下。

各位考官，让我对新学员组织这样一个跳水急救培训是非常有必要的。因为我们行业比较特殊，这两项是我们必不可少的技能，所以说开展这样培训物有所值。给了我七天、30万限定了这样一个条件，我一定要妥善规划。真正让这笔钱，都能用在刀刃上，起到一个真正的效果。具体我想从以下几个方面着手。

第一，时间的选择上，我觉得在我们新的学员他们报道前一周是比较合适的。让他们提前来一周，我们的培训就可以开展，大家就不用回老家拿各种各样东西，直接就可以上班了。这种时间安排是比较好的。在地点上还是应该和我们单位的领导进行一下汇报。既然是海事局，如果有相应泳池的话最好不过。如果没有我们还需要进行租赁，可能是一笔开销，所以和我们单位领导进行一下结合是比较恰当。七天时间还需要安排一下这批学员的食宿，我需要提前统计一下这批学员有多少，大概确定一个招待所或者说是一个酒店，用于我们日常的上课和食宿。

第二，在培训内容的选择上，题目给了限定跳水和急救这二者必不可少。那么

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

我们的内容选择，围绕这两点以后，找一下以前的一个培训教材。跳水和急救，应该是我们每一个海事系统工作的公务员都应该参加的培训，那以前的培训工作会有很高的参考价值。我会找到以前培训组织者，请他们提供一下，然后跟他聊聊天，了解一些其中的细节，是非常有用的。另一个，我个人感觉，这样一个培训，在七天之中想保证一个好的效果，那么一定要搜寻下案例。案例虽然非常简单，是在不同的环境中是不同的。比如说海事在岸上泳池和在海里跳水，绝对是不相同的。所以说我们要收集各种各样的案例，搜集掌握一下发生重大事故的案例起到一些警醒作用。而且比较活灵活现，能让大家得到一些教育。另一个也就是说要听取专家的意见，比如医护人员和跳水专家，明确培训应该着重哪些方面。然后有针对性地把我们的培训内容设定好，装订成册，制作教材，培训时可以发给大家。

第三，在对象的选择上，我觉得我们此次培训主要涉及三类人。第一类人，是参加培训的学员，第二类是讲师，第三类是服务培训的工作人员。对于培训人员，我们可以拿到此次新进我们海事系统的花名册。根据他们的记载信息比如性别，年龄，是否会游泳等等，对他们进行合理的分组，把我们的培训人员搭配好，确保我们下一步开展培训工作时能够省时省力。对于讲师，我觉得可以从以下几个方面去寻找。首先应该找到医生和护士，请他们进行一些急救知识的讲解，这些医生和护士可以来自于我们海事系统方面专业的一些医院，或者是有相应经验的医生和护士。另外一个请我们的领导和我们单位的业务骨干，请他们来进行一个具体知识上的讲解。第三个是请一些行业的翘楚，比如在我们大比武，这样还有一些系统内业务比赛夺魁的取得好名次的这样一些人，请他们来分享自己的一些实际经验。还有一些一线的工作人员，他们的经验也非常宝贵。把他们都请过来，分门别类进行讲解。第三类人主要是一个工作人员，这些人主要进行后勤保障。此次培训，是规模是比较大的。因此在后勤保障上，要保证四个点。一个是沟通协调，协调老师学员单位等等。这方面需要一个专人继续关注各个方面事情的发生，做到上传下达。再一个就是课堂管理人员，这些人非常关键。因为我们是一个培训，培训需要起到效果。那么有必要在课堂上安排一个，专门人员来保证课堂纪律。第三类人就是食宿管理，有一个专人跟我们酒店协调配合沟通。确保大家吃好睡好。还有一个是医疗陪护人员，这些应该都是比较专业的医生。我们进行的跳水也好，急救也好。特别是跳水，有一定的危险性。医护人员做好陪护，确保我们在发生突发事件的时候，不至于一下子手忙脚乱。

第四个，在方式方面，我觉得我们应该尽量多样化，具体的可以有一个开班仪式，请单位领导过来进行一个强调，强调我们培训班的意义，介绍一下我们培训内

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

容，强调一下我们培训的课堂纪律。做到大家心知肚明，思想上在开学的第一天就能绷紧一根弦。另外一个主要方式就是理论课的讲解，虽然是跳水和急救，大家不能只知其然，不知其所以然。应该首先进行理论课的讲解，让大家明白其中的道理。第三就是进行课堂上的交流，这些培训学员，都是以后的同事。还要在一起工作，那么提前让他们互相认识一下，互相组成学习小组促进交流，也是一种非常好的方式。第四是进行实践，跳水好急救好，都是非常注重操作性的技能。实践至少占到我们课堂一半的时间比例，才能真正起到一个效果。最后应该举行一个结业考试，有结业考试以后，大家就会提高自己的意识，更加能够尽自己的注意力，这几天的学习搞好，起到效果。再一个就是，在我们这样几种方式展开的同时，一定要抓好考勤，保证课堂纪律，让学员能够在我们规定的时间地点上课，确保我们效果达到最好。

第五个方面是一起培训的保障工作。保障工作我觉得非常的关键，特别是要花钱。在这个时候我觉得应该注意以下几点。一是应该严格的管理开销，量入为出适当节余，不能说是给多少钱就花多少钱，同时，应该严格遵守财务纪律，做到票据齐全，我们必须保证后期走账报销的过程中没有后遗症。第二应该符合一个标准，现在我们各项培训都是纪检监察关注的焦点，我们应该确保我们培训符合相应的标准。对于培训，我们国家有相应的标准，每人每天有多少标准，都是有明确规定的。应该确保我们不超标，严格遵守中央八项规定的精神。第三就是要保障，我们应该保证我们的学员能够吃住好，设备在现有条件下尽量选择一些比较好的设备，场地选择一些比较好的场地保证效果。因为，我们既然花钱了，就应该物有所值，让大家都能够从中获益。

第六，我先讲一下，我觉得我们如何保障此次培训的效果，我觉得有几个重点。最重要的就是多实践，然后在这样一个实践试错的过程中，真正把技能掌握住。第二把我们结业考试的通过率能够达到 100%。结业考试，一方面是能够提醒大家，让大家能绷紧注意力，我们也确实可以起到一个考查大家及时掌握牢固程度作用，对于那些优异成绩通过本次考试的学员，我们应该对他颁发结业证书。通过这样一种仪式，让大家真正能够从中获益。一个就是说，要注意留下影像，对于那些大家在一起学习生活，一起实践，这图片我们可以照下来，将来大方面大家一方面可以留影留念。分享到一个微信群，让大家可以下载下来，保留一份美好的记忆。那就是说我们应该及时的总结，我们整理一个信息，报到上级部门和政府口，请他们能够在一个网站和刊物上刊发，宣传我们此次培训效果，为我们展示海事部门的形象部门打造靓丽的名片。以上是我关于这道题的答案。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

答后分析

这道题因为第一次遇到，所以我从头到尾答得比较多，有一些方面展开了。我一直讲，答组织管理类八点，目的、时间、地点、内容、对象、方法方式、保障和效果。我这一次就是选择七个点，没有说目的，因为目的很明确。当然目的也可以说两句，但是没有必要。遇到这类题，同学们还是要稳定心神，不要被题目所惑，该怎样就怎样的。不过答题的时候稍微向题眼靠拢一下，这个题眼就是七天和 30 万，在答题的时候。比如我刚才答好多点的时候，比如有保障啦，还有这个方式啊等等，都和 30 万、7 天联系了一下，看起来就比较紧密，不那么模板。同学们答题的时候，应该注意这一点，把那些本来你自己准备的模板答的根本就不像木板，这也是需要大家不断练习了。今天我就给大家讲到这里。

**真题 22-小船港口运垃圾，赞成还是反对？观点，原因，影响，解决！**（辽宁海事局的面试真题 2015 年 3 月 8 日）

### 题目介绍

题目是这样的，我先给大家读一下，港口垃圾很多，催生一些小船运输垃圾，有人认为他们没有证件，设施差不安全，有人认为有小船运送垃圾是好事，你怎么看？嗯，我们先给大家分析一下，这道题，初看，大家可能就比较懵了，因为大家不了解港口的具体情况也不了解，小船运输垃圾到底是什么鬼，但是呢这无关紧要，大家应该把它尝试着转换一下，把它转化到陆地上就可以了，那么这道题就迎刃而解，比如把它转化成在一个物流中心，那有很多小车子运送垃圾，有人认为他们是好事，你怎么看？这样就比较简单了，那对于这样的类型的题应该怎样答呢？他给了你两个观点，我觉得，比较关键的是你要**申明自己的观点**，然后呢**再针对自己的观点，给他答出来是什么？为什么？怎么办？**你比如题目中这道题，它问的是怎么看？就好像我曾经给大家讲过的一样，凡是**为怎么看？**一般情况下问的是**怎么办？**

### 答前分析

我记得我还给大家举一个例子，再重复一遍，你们有些同学可能是从最新的题开始听起的，没有听过这个例子，你比如你政府大院现在被人围攻，然后领导说你怎么看这件事情？他**实际上他不是想让你谈一谈看法，他主要是想把这些人赶快想合理的办法把他们解决**，让他们能够离开，不要影响正常办公，影响我们政府的形象。我是这么做的，**答案，绝对不是想我个人的建议是首先分析原因，首先讲为什么，在讲是什么？**而这个是什么呢？就是说谈一谈，是怎样的影响，也就是说，应该是这样分成的，**第一层，声明观点，第二层，为什么会产生这样一种现象？第三层，这种现象有怎样的影响？第四层，我们应该如何妥善的去解决这个现象背后的问题？**这应该是题目的一个基本的大致逻辑。

### 模拟答题

下面呢我尝试着给大家答一下啊，各位考官，这种情况，我认为整体上来讲，弊大于利，不是长久之计，之所以会出现港口垃圾多，有小船来回运送，我认为是有以下几种原因导致的：**第一点，他是存在需求，因为我们港口有很多的垃圾，那么我们就需要别人把这些垃圾运送走，所以说有空当然就有求，当然有空，那么供求关系就产生了，这些小船；第二点，有利润空间，因为有需要，大家需要把这些垃圾运到别处去处理，会支付一定的报酬，那么一旦有利润以后，有些人就会操办**

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

这样一些生意；再一个（第三点），是因为我们政府缺位，它主要体现在两个方面，一是对于港口的垃圾运送，我们政府没有一个相应的一个政策，也没有相应的措施，比如政府统一运送，他并没有这样的解决方案；再一个呢（第四点）在这些小船刚刚兴起的时候，政府没有提前介入与管理，导致了现在港口运输垃圾的小船泛滥，这样一种社会现象，那么这种现象，它导致了一些不好的影响，当然它也有有利的一面，确实是解决了很多运输垃圾的燃眉之急，但是呢他的弊端还是大于好处的，他主要的弊端体现在以下几个方面，（一）你是港口吗？船来船往，他是有一定的秩序的，虽然我对这个港口不大了解，但是他也应该遵循相应的一个规则，就好像我们在路上还有一个交通规则一样，唯有这样大家才能够做到啊，来往有条不紊，能够正常运行，而这些小船的他们穿来穿去很可能不遵守规则，导致干扰了我们港口的正常的运营秩序；其二呢这些垃圾把它既然是要进行一个处理，那么，如果。一个正常的处理，没有运送到相应的一个安全的地点去对方去处理，就会导致垃圾的二次污染，对环境造成负面的影响，而我们这些小船，又是无法监控的，都知道他们到底将垃圾运到了哪里；（第三点）再一个这些来往的小船，因为船小啊，再加上有可能跟大的船只，存在一个碰撞的可能，那么都会，最危险的可能就是导致船毁人亡，出现这样一种我们都不愿意看到的情况，因为隐蔽上的一些影响，我因为我认为对港口的小船运送垃圾进行规范是刻不容缓的，具体可以从以下几个方面做起，第一，减少垃圾的来源，从源头上减少垃圾量，我们作为一个港口，他的垃圾主要有两类，一类是生活垃圾，一类是，生产垃圾。对于这两种垃圾，我们都应该通过一个规范的管理办法，使我们的垃圾产生总量，能够得到一个有效的下降，避免一些，不必要的，浪费性质的垃圾的不断的产生，为我们港口运送垃圾造成较大的压力；第二呢应该对这些小船进行一个规范管理，每一条小船背后，都可能有着一个家庭，甚至有好几个家庭，他们可能是社会上的弱势群体，好不容易找到这样一个你们营收能够实现个人的一个经济上的独立，啊，那么在这样一种情况，就像我们虽然要规范管理，但是还是要抱着一个关心的态度，一个帮助的态度去解决问题，具体我可以从首先应该统一船只的规范，对于这些运输。也对船只的大小、装载量都有一个明确的规范，其三应该采用政府补贴的形式，对于现在正在从事用小船运送垃圾的这些人给他们的船只进行一个升级换代，然后喷上统一的标识，开展一个相应的教育培训，请这些船主，过来参加这个培训，能够学到一些相应的知识，特别是在港口运送垃圾，应该遵守一些规则，以及我们而且垃圾分类的相关的知识；最后一点的是我们政府应该发挥一个主导作用，采购一些专门的船只，用来运送一些特殊的垃圾，防止出现一些意外泄漏等，突发危险事件，再一个对那些屡教

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

不改啊，不愿意接受我们管理的，又影响正常秩序的这样的一小团人，还是要予以严格执法。好，以上是我关于这道题的答。

**答后分析**

我刚才给大家的思路就是比较简单，首先是给出观点，然后能分析这个现象的原因，他不是说分析我之所以提出这样一个观点的原因，而是直接盯着题目中的现象，所以说这样层次比较高的啊赞一个呢，就是说我谈一下这样一种现象，它会产生怎样的影响，最后给出了我个人一个解决方案，整体的思路呢就是这样，同学们呢。这个思路不断地强化一下，在考场上能够不假思索的就写到这，白纸上抄纸上，能够作为自己的一个展开的案件。

另外再给大家说一件事情，而最近的我会邀请一些我辅导过的弟弟妹妹，请他在我的微信公众号上，分享一些他们考试的经验，前段时间的我辅导的一个小妹妹，她经过笔试面试，从，一个单位，通过遴选换到一个更好的岗位上，那么，他在这样一个过程中的笔试成绩应该是我们市的第一名，考的申论考了 82:05，分数都相当高的，我就是从他最开始笔试的时候对他进行开始辅导，然后再邀请他写了这样一篇分享他个人考试的经历体会，特别是他升任考试的经验。非常有价值，发到朋友圈以后好多人为我点赞啊，给那个小妹妹点赞，大家可以去看一下，如果你现在还没有进入面试，我相信他会对你产生很大的帮助的，好，今天我们就讲到这里，大家再见。

**真题 23-小船不按规定停泊，劝解无效，你怎么执法？事出反常必有妖，对症下药**

这道题是 2015 年 3 月 8 日辽宁海事局面试真题的最后一道，题目是这样的：有船舶不按照规定停泊，经提醒后仍然不动，你作为执法人员，该怎么做？

.....

.....

**答前分析与答题经验**

这道题比较简单，同学们看到以后，你应该首先产生一些整体上的宏观思路。那么我给大家先分析一下：

**第一条，语言行动缺一不可**，这是一个处理具体问题，而且是一个比较棘手问题的这样一道题，我给大家在以前的课程中反复讲过，遇到类似的题你一定要记住，语言行动缺一不可。语言是我们进行一个沟通、劝解一个必要的工具，而行动呢，是你作为一个执法人员应该采取的一项重要措施。现在我们正在强调不能为官不为，面对这样一种棘手的情况，如果你简简单单地通过语言方面试图去解决，那么就显得你非常的幼稚，而且没有担当精神。好像一种懒政怠政为官不为一样。

**第二条**，遇到这样一种奇怪的现象，经过你提醒，他仍然不按规定停泊，那么他比较奇怪呀，**事有反常必有其妖**，里面好像应该有一些特殊的原因。你做为一个公务人员应该做到具体问题具体分析，有一个探究的思维去找到其中的原因，那么如果你想找一个事物、一件事情它这样发生的原因，一般情况下可以从主观和客观上去找。主观上去找，他可能就是不配合你，或者说是不知道相应的一个规则，客观上就可能是船坏了，或者船上有突发事件等等，具体问题可以具体分析。

**第三点，就是要分清一个眼前和长远**，这道题你首先第一个思维是眼前这个问题你一定要克服万难予以解决。另一个就是以你应该有一个长期的、把眼光放长远一点这样一个思维，因为你作为一个执法人员嘛，以后可能还会遇到类似的情况，为了降低执法成本、提高工作效率，你有必要在这道题之中把一些经验吸取过来，然后避免以后再遭遇同样的问题。

.....

**.....模拟答题：**

各位考官，面对这样一个问题，我的态度是鲜明的，必须予以解决，但是在解决的具体方法上，应该注意灵活性，不要激化矛盾。那么既然这条船，它不按照



**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

规定停泊，而且是提醒以后仍然不动，我觉得这其中一定是有什么原因。那么我首先要上到船上跟他的船主和船员进行一个沟通了解他们之所以不按照规定停泊，并且不愿意离开具体的原因。

根据我掌握的一些情况和我的一些相关经验，我觉得他一般情况下可能会有以下几方面的原因。其一是他的船坏了，没有办法离开这个位置，那面对这样一种情况之下，我可以跟我们港口的负责维修的一些人员或者施工队、工程公司进行一个协调，请他们赶赴现场。帮助这个船舶解决这些问题。另一个呢，可以跟我们相应的港口的一个拖船的这样一个部门进行联系，请他们把这个船舶通过这个拖拉的形式把他引到相应的一个位置。另一个原因，我觉得可能是他们船上有一些突发事件。你比如货物突然有了些意外，他们必须停下来给予处理，那在这样一种情况之下，我们也应该予以理解，但是呢，我们应该请他们进行一个配合，比如在四周设置一些比较鲜明的标示或者说是打出一个特殊的灯光，请来往的船只不要跟他们发生一些碰撞导致一些惨剧的发生。再一个，第三个方面，那可能是因为他们不了解应该停泊在哪里，那这样一种情况，这下那我应该不仅仅是提醒了，应该向他们重申和告知，进入我们港口以后应该服从我们的管理到规定的地点去停泊。相信啊，我们的沟通会起到一定的效果。还有一个原因，也可能是我们提前提醒的一些人员跟他们发生了一些争执，导致他们对我们有怨气，不愿意配合我们的工作，面对这样一种情况之下，那我还是要向他们诚恳的道歉，真正的把那个沟通做好，相信他们会配合我们执法队员的工作。

如果说以上情况，我们都处理了，但是它依然是解决不了这个问题，但面对这样一种情况之下我做执法人员也不能过于的理想化，我应该明白在执法的过程中确实会遇到一些特殊的情况。没有任何的原因就是不愿意配合我们，那么作为执法人员，我应该敢于担当，在经过领导的同意之后。我应该采取一些强制措施，把他离开、驱离这个地方，因为他在这里已经严重影响了其他船只的安全和我们港口的秩序，对我们以后的管理也将产生极为负面的影响，我一定要当机立断对这件事情进行处理。

但是在处理完这件事情之后，我也应该吸取相应的一个经验教训，因为我们毕竟是执法部门，以后可能还会遇到类似的情况所以有必要做一个归纳总结，在以后的管理执法过程中，我们一方面要加强规范的管理，每一个来往船只我们都要告诉他具体的一个停泊的规则，比如他们一进入港口就会收到我们的语音，或者说是信息的提醒等等，或者是一个灯光的引导都可以，让他们到规定的场所进行一个停泊，另一个方面就是严格执法，对一些屡教不改明知故犯的这些船只，我们也要严

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

格执法，树立我们规章制度的一个权威，起到一个较好的效果。

当然，在如果遇到一些真正的船只需要我们予以配合解决的问题，我们也应该有人性的关怀，帮助他们，尽尽我们的地主之谊，相信我们双方这样做的话一定会获得一个比较好的效果。好，以上是我关于这道题的回答。

好，同学们，以上我把这道题给大家回答了一次。说实话，这是我第三次答这道题了，因为第一次答过以后，我那个手机莫名其妙又找到那个音频的，然后我就换了一个手机答，因为间隔的时间太短。当时我答题了之后非常受到第一次答题的干扰，导致我中间中断了几次，所以说我又重新答了一下。

另外呢，我想给大家说的就是，我在明天，也就是周二呢，会通过微信公众号把这道题的思维导图放出来，大家可以在微信上看一看，因为我昨天就是上周五放出那个音频以后，我思维图画非常的烂，大家都给我反映太不好看了，所以说这一次呢，在画思维导图的时候，我进行了一个美化，应该说比上一次有所进步。同学们可以看一看。

### 梳理思路

好，那么下面我对我刚才答题的思路进行一个梳理啊。

我的思路很简单，首先是表明态度，第二是解决问题，第三是建立长效机制。在解决问题的时候呢，我一方面运用语言去解决，另一方面用行动去解决。语言、行动都做到了兼顾。那么我们再来分析一下它这个问题啊，我在答题的时候说出了四种问题，实际上我在思维图上画出了六种问题，分别是：他的船坏了，然后她的事情很紧急，然后她不知道想你的政策，他愿意配合，他不满意我们的处理和他不怕我们的规章制度。但是具体答题的时候呢，不用面面俱到，选几个说出来就好，他主要是展示你作为一个执法人员你思维的灵活性，考虑问题的全面性，主要是为了展示这些你的性格特点和业务能力。相信，如果在考场之中，你能够做到3到4种处理方法分析，找到原因就会起到一个比较好的效果。

### 亮点与借鉴

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

那么最后呢，我再给大家说一下在这道题中有什么我们可以借鉴的部分，我认为有两点。

**第一点语言行动缺一不可**，这个非常的关键，而我也不是第一次给大家强调的，遇到任何，实际上，不管是面试还是具体的生活和工作中，我们遇到问题，也无非是这两种方式。首先是一个语言的沟通，人家说好的语言胜过10万雄兵，如果你真的能够通过语言去解决，那么将大大的减少我们的一个处理事情的成本。少我们在时间，精力方面的投入，但是你也不能过于的很理想化，过于的空想，该出手时还是要出手，所以说语言、行动，缺一不可。另外，行动上更能表现一个年轻人的果敢。**第二个呢，就是说弄清原因、对症下药。**对一些奇怪的事情，你一定要深入进去，把它具体化到题目中这样一种情况，然后去找到它的原因依次予以解决。我还记得在以前，我为大家提过两种解决问题，特别是劝人的思路。第一种是动之以情、晓之以理、诱之以利、破之以势，这是四个方向。第二种是知道不知道、满意不满意，愿意不愿意、得罪不得罪，这也是四个方向。同学们在具体的遇到题目的时候。可以尝试朝着这几个方面去引，它会大大减轻你在考场中思维的难度，节省了你思考的时间。相信会取得一个比较好的效果。

好同学们，今天的就给大家讲到这里。录这道题真是一波三折，现在这个状态还没有恢复到第一次录题的那个状态。所以人家说一鼓作气，再而衰，三而竭，说的还真对呀，好，今天就到这里。

## 24 题思路

### 一、整体分析

1. 摆平所有的人，摆平所有的事
2. 事情比关系重要，工作比同事重要
3. 我一工作一小王一领导一同事
4. 清清爽爽的同志关系      5. 镇之以静，先放一放

### 二、模拟答题

#### 1. 原则

- （1）工作为先      （2）团结为重      （3）保持清爽的同事关系

#### 2. 处理（分主体）

- （1）我一反思一误伤一补救  
（2）工作一第一位一必须完成  
（3）小王。一是开诚布公谈一谈，取得谅解；二是晓之以理，强调一下项目重

要性

- （4）领导一客观如实  
（5）同事一镇之以静，其德自生

#### 3. 反思

- （1）个人修养。不出恶言，不做恶事，与人为善  
（2）吸取教训。一是不要疑邻盗斧；二是理性判断，不要听风就是雨

### 三、思路梳理

- （1）原则。一是爱憎分明；二是不要把关系庸俗化。  
（2）处理。解决眼前问题。  
（3）反思。解决长远问题。一是自己反思；二是从他人身上借鉴，别人感冒自己吃药。

**真题 24 领导让你和小王共同负责一个项目，有人说小王前几天评优没成功是因为你在传一些不利于他评优的事情，小王对你很有意见，其他领导和同事对你也很冷淡，而且现在项目验收的时间马上要到了，你要怎么办？（国考真题，2015 年 3 月 9 日上午，海关面试题）**

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

只要我们把时间挤出来，总还是有的，有时候我会指导一些同学进行笔试的学习，前一段时间，有一位同学，跟我学习了一周，但是一道题都没有做，他说自己太忙了，我就不是特别理解，**因为我觉得，做一道题的时间你怎样都可以挤出来，你就好像我们练习面试，它是一个长期的过程，有的同学非要临时抱佛脚，到最后关头才去冲刺，我觉得这是智者所不取的，我们需要持续的投入时间，每天或者是两天三天，哪怕是一周，你只要路一道题，他累积起来的力量就非常的强大，会让你的面试脱胎换骨**，你就像我每天特别的忙，而且还有家庭，还要陪孩子，但是，我总要抽出些时间，录一道题，我没有什么明确的目的，我也不追求什么利益。我就是觉得自己在这方面比较喜欢，再加上有很多同学向我咨询这方面的知识，我自己摸索了很长时间，所以想把这些知识分享给大家，但是在分享的过程中呢，我也想希望大家有所进步，因此有时候不免会鼓励大家两句，希望大家能够略微的听一下，适当的投入一些时间。

### 答前分析

领导让你和小王共同负责一个项目，有人说小王在前几天屏幕中没成功，是因为你在传一些不利于小王评选的事情，小王对你很有意见，其他领导和同事对你也很冷淡，而且现在项目的验收时间马上就要到。我们先分析一下啊，这道题题目很长，里面交代了很多的事情，一个是小王对你有意见，他为什么对你有意见呢？因为他听到了一些传言，认为你在他几天前的评优中给了他使了绊子，其他领导和同事对你很冷淡，之所以冷淡就是因为听到了一些对你负面的传言，另外一个比较关键的就是现在有一项项目马上就要到了验收时间，是你马上要解决的，对于这类题，实际上最能考察一个人的能力，有的同学一看到题目中预设很多种情况，他就慌了，实际上大可不必，题目给你的信息越多，题目给你的冲突越多，矛盾点越多，人物越多，那恰恰是你答题的一个自然分成，你像这道题，如果你按照一些传统的思路，你比如说，你摆平所有的事，摆平所有的人，**一个项目，一个小王一个领导一个同事，再加上你自己，天然的就可以分5点**，这5点你哪怕每点只说几句话，在考场之中已经够你用了，所以说对于这种题目非常长的题，我觉得大家反而要把它当成你面试考场上面的一个突破点。

下面我们把整体分析一下，就是遇到这类题，大家首先要把握**几个原则**，第一个原则叫做摆平所有的人，摆平所有的事，这个我也反复的强调过，就不再展开来讲。第二条就是事情比人要重要，很多同学遇到类似的题，好像自己真的置身于那种环境之中，同事对你不理不睬，小王对你非常的意见，走到哪里都被指指点点，实际上大家不必带入得那么投入，在这样一种情况之下，他是假设的，对吧？很多

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

同学一把自己带入那种环境之中，感觉无地自容，不知所措，不知道怎样说话了，你要明白，事情比工作，事情比人要重要，工作比人际关系要重要，因为工作才是你的立身之本，作为一个在机关单位，我们讲，摆平所有的人，摆平所有的事，摆平事原比摆平人要重要。第三点那就很简单了，就是分主题，一个就是人，我自己、小王、领导和同事四个，另外一个就是工作，总共五个主题，我刚才也讲过，另外啊，第四点，我想谈一下现在我们机关单位强调的一同事关系是怎样的，它是一种**清清爽爽的同志关系，规规矩矩的上下级关系**，大家可以把这两个原则记一下，因为这是习近平总书记提出来的，再一个就是我个人的一点体验，就是说很多人际关系你处理的时候，一静远比一动更加有效，不如先放一放，镇之以静，其德自生，就是好像题目中这种情况，领导和同事你不必要急于去辩解，反而应该埋头做自己的事情，路遥知马力，日久见人心，你镇之以静，慢慢的大家对你的风评就会好起来，远比你急轰轰的去处理要有智慧得多。好，下面尝试给大家答一下这道题。这道题我在思维导图上画的一比较那个充分，给大家答得可能稍微时间长一些，大家借鉴一下啊，考场之中可以稍微简短一下。

**模拟答题**

各位考官，面对题目中这样一种情况，我觉得我首先要声明我的基本原则，在机关单位工作，有人际关系要处理，也有工作要处理，那么我觉得工作远比人际关系要重要，因为工作是我们的立身之本。当然人际关系也是相当重要的，我们应该以团结为重，但是呢，我们也不必要非得追求给某个人或者跟领导处理的关系就非常非常的亲密，应该是一种清清爽爽的同志关系，把握以上的原则，相信我对这道题的处理，会比较恰当。

第一，我应该反思我自己，既然现在单位有这样的传言，那么我觉得苍鹰不可无缝的蛋，既然有这样的传言，就可能是我有意或者是无意之中说的一些不恰当的话，让别人有所误解，那么遇到这种情况，我觉得，我应该及时的予以补救，当然应该采取比较委婉的形式，你比如在领导和同志面前如果有恰当的机会的话，我要正确的评价，客观如实的评价小王他的工作，他的为人，传递一些正能量，冲淡以前对我不好的传言，第二点，还是要工作为重，现在项目的验收期已经临近，这个时候我应该抱定一个必须把项目验收顺利完成这样一个目标来处理相关的事情，它是第一位的，是我必须要完成的，我所有的人际关系沟通也好，所有的工作也好，都要围绕这个目标。第三点，对于小王，我觉得我可以开诚布公地跟他谈一下，澄清我们之间的误会，作为单位的同事都是年轻人，把话说开了，没有过不去的坎儿，一定可以化干戈为玉帛，取得他的谅解。另外呢我也应该在我们的谈话之中对他适

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

当地晓之以理，现在他对我有意见了，我向他道歉以后，希望我们双方能够达成一个谅解，同时，我也应该告诉他现在应该以大局项目为重，如果一旦项目出了问题，对于我和他的评价都是不利的，另外我个人是非常认可他的工作能力和人品的，我也认为在上一次的评先评优中，他应该取得一个更加客观和公正的评价，更加靠前的位置，但是呢我觉得他现在这样一种对我个人意见这么大，然后甚至会影响我们工作这样一种状态，对他的发展不是很好，希望他能够及时的警醒过来，第四点，对于领导和同事，我觉得还是要镇之以静，不去过度的汇报和沟通，如果领导问起来，我对小王的这样的一个评价，那么我如实客观的反映，就可以了，我还是要把时间和精力放到工作中去，通过工作去改变领导和同事对我的看法。

第三个层次，**我觉得从这件事情我有必要做一个深入的反思**，反思主要是两方面的，第一方面我个人的修养还是不够，在机关单位工作要谨记，祸从口出，不要出恶言，不要做恶事，应该与以人为善，这是一个人的立身之本，另一方面，我应该吸取一个教训，我觉得应该从小王身上和我的同事身上也吸取一些教训，比如小王他现在听到别人的一些传言，就对我有这么大的意见，这提醒我以后不要像他一样疑邻盗斧，对一个人应该客观的评价，不要听风就是雨。而我的同事他们对我现在也比较冷淡，这说明他们也受到了外界对我负面评价的一个干扰，我觉得以后如果我遇到类似的情况，那么我应该，既要相信我的耳朵，更要相信我的眼睛，耳听为虚，眼见为实，更要相信我的心。好！以上是我关于这道题的回答。谢谢！

### **答后分析**

同学们，刚才我把这道题给大家模拟了一遍，因为就是这题目思维导图我已经画好，所以，我说起来不紧不慢，慢慢的给大家把每一点层次都说到了，同学们回头可以对照一下，在你具体谈的时候，你比如原则也好，处理好，包括最后的反思也好，说几句就行了，不要拖那么长时间，我主要是为了让大家能够了解一个整体的框架，你只要从中选几点就好，另外，前几天有同学留言说，为什么，那道七天山之外的那道题，我讲的时间太长了，那道题我答的时候也是类似的原因，我想跟一些新来的同学，让他们了解如何答那一种类型的题的一个基本框架，好，下面我们再进入第三个环节，就是我把思路给大家梳理一下。

首先这个原则，在机关单位你处理人际关系，你应该爱憎分明，因为你毕竟是一个年青人，是一个初生牛犊，你不要把自己弄得好像一个老狐狸一样，见人说人话，见鬼说鬼话，见谁都是好好先生，一团和气，这是现在我们党内极端反对的，同学们要做到爱憎分明，清清爽爽的同志关系，规规矩矩的上下级关系，不要越位，当然也不能说完全不注重同志关系，大局为重，团结为重，但是要保持适当的度，



**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

再一个第二个原则，就是不要把机关单位的关系想的那么庸俗，有些同学，她因为不懂他没有了解过，他也没有接触过，对机关单位的认识不深，就认为机关单位真的像有些小说，和社会上一些愤青所描述的那样啊，勾心斗角，这样的一个机关单位，实际上，我说句良心话，在机关单位工作远比在企业单位工作要轻松得多，企业才是勾心斗角，机关单位，他们的人他们可能会相处 20 年 30 年，机关单位，他就是有这样一个长远的长期的要维持这样一个关系的，这样一个，你看他这样一个想法，有这个想法之后呢，他一般情况下他就不会做一些特别过分的事情，留三分余地，但是你在企业中可不一样，企业之中，比如我曾经在企业当中工作，那就是一是一，二是二，再加上大家流动的非常非常快，那才是真真正正的勾心斗角，当然我以上这些话是我自己发的一个议论，跟我过往的经历无关，我不想多谈，同学们也不要过度解读，再一个就是说我刚才处理的时候，同学们大家都知道，我们很多人一般情况下在最后会进行一个反思，除了处理问题后，它实际上是一种眼前和长远的这样一个思路，大家可以归纳一下，最后我再讲一下这个反思，反思从两方面进行反思，一个是我个人要进行反思，那个方面我也要从事人的一些做法中进行一个吸取教训，就好像别人感冒我吃药一样，你这个小王也好，领导也好，同事也好，很明显他们做的不够客观和公正，他们听风就是雨，偏听偏信，你难道不值得从他们身上借鉴吗？很多同学，只注重自己反思，一切都是自己的错，怎么可能呢，别人也是有错的。力都是相互的，况且这道题目中领导也好，同事也好，小王也好，确实有失水准。好，同学们，今天的题我就讲到这里，好，大家再见！



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

**真题 25—路人求助用监控，领导不在怎么办？不要死板，懂得变通，量力而行！（2015 年 3 月 8 日上午 海关试题第二题）**

你是小区监控管理人员，有一位路人向你请求帮助做，他把自己的包落再来一辆，车上里面有很多现金，银行卡钥匙等贵重物品，他非常着急，你们单位有规定不得私自调取监控录像，但是此时又无法联系上领导，你怎么办？

**整体性分析**

题目中预测的这样一种麻烦的状况，给你说了好几个难题，但在真实的工作和生活中，我们遇到这样一种情况，会怎样处理呢？我先给大家说三点吧，在正式的工作中，如果确实出现你联系不上领导，那你应该怎样做呢？一般情况下不会出现这样一种情况，一般领导都带有手机，即便没有手机，当时联系不上，你可以通过微信，也可以发给他信息等等很多种方式，你可能暂时他因为比如说在领导那里，领导给他安排工作，他没法接听，但是可以看信息。都是可以的。再一个你又不是只有一个领导，你这个领导联系不上，你再联系更上一级的领导，联系不上正职可以联系副职。但是如果真正发生了以后，你作为一个普通同事应该怎么办呢？真实的情况是你绝对具有一定的自主权，你不可能每一个事情都要到领导去请示，领导还累死了。另外一个呢，我们机关单位绝对不像外界人想那么僵化，每一个人他都有一定的自主权，尤其是如果说你跟领导，你们相处了很长时间，这个时候虽然你们级别有区别，但是实际上很多事情你可以自己做主的，又比如，题目中这种情况，你联系不上领导，你也可以作主，是否给他查看，这是可以的。

第二点、遇到群众求助以后，你应该怎样办？特别是题目中这种情况，它是一种开放场合。也就是说，群众向你求助的同时，周围可能还有其他的群众，特别是现在这样一自媒体时代，每个人都有麦克风，每个人都有手机，随便拍一张微信，说你面对群众的求助麻木不仁，那你就火了。所以说一般情况下，面对群众的求助，你绝对不能小视，它，即便是再小的一件事情，你也要当成一件大事来处理，题目中这种情况，你绝对要考虑每个人的一个感受，考虑一下周围围观人他们的感受。予以妥善处理。

第三点，就是那种死板与变通。我们在机关单位工作呀不能过于死板，按你们单位规定，不得私自调取监控录像，有这样的规定，但是我们要明白这项规定它出台的目的是什么？很明显他是为了保护小区其他的住户，使他们的隐私不被破坏，另外的就是防止录像被用于非法目的。很明显，你不是出于这样的目的，你是为了帮助别人，那么这样一种情况之下，我们是可以变通的。你比如说你不得私自查看，那你可以跟你的同事一起查看，对不对啊？另外呢，不让群众查看，你可以查看，

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

然后把查看结果告诉她也可以。所以说绝对不要想着机关单位工作就是非常死板，也不知道是谁在传递这样的印象给人。

### **答题思路**

第一个思路就是按照时间顺序，你把自己假设你现在就是这样一个监控管理人员，如果有路人向你求救，你当时的反应是什么？然后依次在考场中，把它说出来就好了。说出来的同时，要把每个具体的动作加个第一点第二点第三点。

第一点，我首先要询问他的具体情况，你想一想，你在现实生活中如果有人向你求助，我的东西丢了，我的钱丢了，那么你绝对第一印象是在哪儿丢的，怎么回事。你这是一个自然反应啊，在考场之中你就可以把这作为第一步。

第二步要了解一些详情，不要着急，你报警了没有啊？东西特别贵重的话，你会建议她报警的，报警了以后你才会处理，是否看监控，这样一个问题。就是它有一个时间顺序，按照时间顺序他去说题的时候，你自己思考的逻辑不用太费劲，考官理解你的时候呢也比较简单，你们之间沟通没有什么障碍，传递信息也没有什么障碍，这几种比较好的方法。

第二思路，还有一种因为题目预设的几个问题呢，替路人求助，那实际上你只要是把这四个问题处理掉就可以了，我称为难题顺序，比如你跟考官说，各位考官题目中主要有四个问题，我觉得我要围绕这四个问题依次展开处理，第一，针对路人向我求助的问题，我应该怎么办？第二，针对联系不上领导的提问该怎么办？第三，针对我们不能私自调出监控录像，这件事情，我应该怎么办？你这样的话一次的说一下也是可以的，这样显得你非常的突出重点，着手也比较好。

### **模拟答题**

各位考官，面对题目出这样一种情况，做一个小区监控的管理人员，我有义务，去协助这位路人解决他面对的这种比较急的状况。在处理这样一种情况之后呢，我应该分清事情的轻重跟，跟路人的个人利益受到损失相比，我们单位不允许私自调取监控录像，我觉得是可以做一下变通的。另外一个要明白他的缓急，路人现在已经非常着急，而我又联系不上领导，我们在这个时候联系不上领导应该为处理路人的问题让步，应该分清缓急。

具体的处理从以下几方面做起。第一，我首先应该详细的询问这个路人的具体的状况发生的时候的，比如他是在什么时候丢失了他的钱包，他乘坐的这辆车大概是什么样的车辆？他钱包里面方不方便透露具体样式，问题具体的信息，了解这些信息以后，为我我下步的工作做好一个准备。

第二，我会建议这个路人报案，因为他现在丢失的是贵重的物品，我觉得他有

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

必要向警察请求协助，我毕竟只是一个小区的管理人员，这样专业的事情还是应该交给警察来处理。

第三，我现在应该再次尝试联系我的领导，因为领导当时可能是一次没有看到电话，那么我再联系以后的可能会接通电话，我就可以看到报告这样一种情况取得他的授权，给路人解决这个问题，再一个，如果联系不上我的直接领导，我可以联系我的更上一层的主要领导，请求他给我指示，然后我去给路人解决这个问题。

同时呢我们针对不能连上领导这样一个问题，我们应该适当的做一个变通，比如我们单位规定的事，不能私自调取监控录像，那么这个时候的我可以跟我的同事一起查看监控录像。再一个，如果不允许其他群众，而这个时候，当路人向我形容一些具体情形之后呢，我跟我的同事可以代为查看。发现问题以后，发现什么情况以后，可以跟路人进行一个沟通确认，确认一些基本的信息。一旦我们能够确定车辆等这个时候呢，我可以帮助这个路人共同联系一下我们所在地市的一个运管处。因为他们只负责管理出租车的，这个路人极有可能是把包落在了出租车上。那么请运管处他们用他们的有无线网络发一个广播，发一个这个寻物启事。然后这个路人他可能会获得一个比较好的出租车司机的反馈，然后再在全市的出租车司机中进行一个广播，还可以请求一些公益电台，请他们在节目中插播这样寻物启事一个信息。

第四点警察已经到场，那么这个时候我觉得我有必要把情况协助路人向警察说明，同时，把这件事情交给警察去执行一个处理，因为他们才是真的人员，而我只是一个小区的监控管理人员，我有着自己的本职工作，我不能越位。再加上眼前我觉得最重要的还是把我的本职工作干好，当然警察如果需要我协助的话，我会非常积极的进行一个配合。

最后我要向领导把这件事情进行一个汇报，同时，对我们的工作流程进行反思，可以再我们的相关规定加上如果遭遇这些突发情况，我们的处理的一个流程。确保以后，遇到这种突发情况不至于这么棘手。我觉得在这样一件事中，我更加明白了我个人的职责定位，我做一个小区监控的管理人员，我应该尽量协助这位路人，给他点帮助。但是，我毕竟只是一个小区的管理人员，如果有警察到现场，那么还是请他找警察，请警察予以调查，对他进行一个帮助。

**答后分析**

第一点，按照难题顺序，对难题予以处理。考官就会，感觉你这个人非常能够抓住题目中的重点。

第二点，第一个是表态，第二是处理眼前的问题，第三个是反思将来不要再犯

类似的错误。

同学们可以把这个思路在固化一点，这是大概的思路框架，针对不同的题目可以进行一个临场的发挥，进行一个千变万化的变化。

另一个就是说我们要量力而行，你毕竟这是小区的监控管理人员，你不是什么侦探，你也不是超人，你也不能寄希望于通过你的三言两语随便采取一些措施，就能把路人这个问题解决掉。你主要是在当时那个环境之中，做自己能够做的，量力而行，很多同学遇到类似的题，好像一定要帮这个路人把问题解决掉，那不是你的职责，也不是你的任务，自己不要把自己带到沟里去。另外呢如果你真的在考场上表明了对自己岗位职责的清醒认识。我觉得这是一般同学是想不到这一点的。

**真题 26 你在执法单位工作，单位要开展知识产权宣传活动，同事纷纷表示活动没有新意、流于形式、走过场、浪费时间等。领导让你负责此次活动，你怎么办？（国考真题，2015 年 3 月 9 日上午，海关面试题）**

在单位内部开展一个宣传活动是非常常见的，在一些大型的节日里，各个单位都有宣传任务，有时候是制作宣传版面，有时候市里或者县里，会举办一些大型的演出活动，与群众一起参加，营造一种氛围，并且请媒体进行报道，营造舆论，但也确实存在，同事们反映的一些问题，比如走过场，浪费时间，流于形式等等。这些议论确实切中了单位搞活动的一些短板，我个人也参加过一些宣传活动，有时候在大街上，在广场上，给群众发传单，供群众来咨询，为了营造一种氛围，还要抓拍几张照片，确实不是特别好，但是有一些宣传效果还是有的，同学们要灵活的把握。

**整体分析：**

我关于整体分析谈一下几点

1.要有对抗思维，我所说的这种对抗思维一共有两种，第一是同事们对你的活动提出的种种质疑，你心里面不要想到，我要解决他的问题，害怕他们对我产生意见。而应该积极地去面对这样的问题，要认为这是他们对我工作中，所提出来的有帮助意见。第二是不要同事们提出了意见，你就觉得你组织的这次活动，确实有问题没有价值，要明白这是单位交给你的一次任务，你必须执行。

2.处理两个问题，一个是同事们议论纷纷的问题，那么我们就应该让他们说，在机关单位这是很正常的，如果有同事会提出一些意见和见解，那么一般情况下我们会召开一次交流会，把一些事情摆到面上，当面提出来，一起解决，这样的话对我们下一步开展工作，凝聚共识，统一思想是非常有帮助的。第二个是我们还要解



**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

决这个活动的问题，实际上题目所说了四个问题，我们要逐一对他们进行解决。开动你的脑筋去想一想，怎样让他富有新意，不流于形式。

3.向大家介绍一下单位里面的民主集中制原则，刚才我谈解决思想问题的时候，就已经谈到了，如果你在面对一些类似的题目。你比如说单位有同事意见很多，你就可以召开一个搜集意见的交流会，让大家摆到台面上来讲，然后你做好记录，这样的话，大家一般情况下都会平息对这样种种的质疑，另一方面你自己讲出来问题，讲出来意见，我们接收以后，对下一步开展工作也是一个基础。你就不会说自己打自己的脸，你自己提出的建议，最后你自己搞这个活动的时候还不积极。

4.天然分层，他提出了四点问题，实际上如果大家比较简单的处理的话，你就是在组织这次活动的时候把这四个问题解决掉，这四点就已经达到了在考场上常用的点数，是非常好的，大家要注意，注意这种天然分层法，矛盾点多，涉及对象多，问题多的时候，每一个问题，每一个对象每一个矛盾，他天然就是一个点，要有这种思维。

5.要花样翻新，这个我给大家个建议，对那些常见的活动，大家可以有意识的做一个梳理，想一下啊，常见的你在社会上观察到的，有哪些政府部门组织的活动，梳理起来，有很多题型，就是你认为应该采用怎样的形式，怎样组织这个活动，有两问。你先谈一谈形式，然后你再谈一下具体怎样组织，同学们可以总结一下，你比如有什么联欢会，茶话会，宣传啊，大家多想几种方法罗列一下，在考场的时候，不至于一下子张口结舌，说不出来。

### 模拟答题

各位考官，针对题目中几种情况，我认为应该解决两个问题确保我们的活动取得实效，第一个问题是大家议论纷纷思想不统一的问题，第二个是我们的活动存在种种问题，效果欠佳的问题，解决这两个问题以后，才能确保我们的活动真正让大家满意，让群众满意，取得一个实效，我会按照一下的思路展开。

第一，召开一个交流会，主要的目的有两点，一个是搜集大家的意见，另一个人就是统一大家的思想。收集大家的意见，是因为大家已经在议论纷纷，这个时候我们把大家召集起来，请大家通过正式的场合提出自己的意见，我们集思广益，为我们下一步开展工作，做一个基础性的准备。另一方面的大家议论纷纷，说明我们对这项活动的支持还不够深入，很明显我们此项活动即便方式方法上有些问题，但是这个活动本身是不错的，大方向是应该进行，那么这个时候呢我搜集大家的意见，完成之后，应该再次强调此次活动的重大意义，请同事们能够认识到开展知识产权宣传活动利国利民，能够统一大家的思想。

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

第二，就是针对大家搜集的意见，和领导的一些相应的意图，和我们往年开展活动的一个经验，把今年的活动进行一个方式的创新，确保取得实效，针对没有新意，我们应该想一些比较有新意的方式方法，我们现在微信微博还有网站用的比较多，这个时候呢我们就可以从线下过渡到线上，或者采用线上线下相结合的方式，知识产权活动做出新意，比如，在微信上搞一个知识产权这样相应题目的问答游戏，请大家参与进这样的栏目，既能够调动大家的积极性，就把我们的知识产权宣传这样一个目的达到了，同事们相信也是比较认可的。

针对有同事反映我们是走过场，那么我们一定要确保此次活动的效果，如何确保此次活动的效果呢？我们要及时的关注我们知识产权活动的进展过程中群众的反馈，根据群众的反馈搜集大家的意见，及时调整我们开展的一个形式和开展的一个具体的方式方法，这样我们的活动就能够摆脱走过场这样一种窘境。

第三，有的同事反应浪费时间，一方面是提前进行动员，带领大家正确认识正确看待，另一方面呢我们可以调节时间，第一不要过长，产权宣传更多的不应该是—一个短时间内狂轰乱炸，而是应该一个细水长流常态化的宣传，所以说每年我们虽然需要形式上的搞一次营造舆论的活动，但是更多的是应该放到日常，应该说每次以半天为宜就可以了，另外我们的时间不能总是安排在周六周日，尽量可以选择在比如每周四一般是机关单位固定的学习时间，我们可以改在户外进行。同时向群众宣传我们的知识产权相关知识，大家也起到一个学习的作用，因为我们机关单位的同志很多都是周六周日都要加班，他们也需要节假日，我认为你应该考虑，这样有利于动员他们。还有同事反映流于形式，这就告诉我们应该有针对性的选择一些知识产权宣传的对象，除了向一些群众搞宣传以外，我们应该向那些重点企业，商户，像我们这些人开展一个知识产权宣传，因为他们对知识产权的需要是非常的迫切的，向他们宣传，也能够起到一个较好的社会效果，我们的活动就不至于流于形式。

在处理完这个活动之后呢，我要进行一个反思，首先得召开一个座谈会给大家议一议，请我们的群众代表企业代表和单位的同事，大家在一块儿议一议，我们这次活动取得哪些成效，还有哪些不足是我们下一步可以改进的，这样的话，有一个反馈以后呢可以指导我们以后的活动，我还会建议领导把我们这次活动常态化，比如现在利用网络互联网加的形式开展这样一个宣传成本是很低的，如果能够持续的，长期的开展这样一个知识产权宣传活动，我觉得是非常好的，会取到一个更好的效果，再一个要动员我们单位所有同志让每一个人都成为宣传员，成为知识产权知识的宣传员，把知识产权宣传做到位，做到实处，以上是我关于这道题的回答。

思路梳理：

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

这一道题，本质上来讲，它是一道组织管理类题，但是，它更近似于一种微观组织管理类题，有很多时候我们会遇到这种题，就是说让你组织一项活动，但是呢你要首先克服一个问题，他实际上看着是一问，实际上是两问。你这样理解的话，答题的时候就不至于思路过于混乱，所以这道题，我们**首先要解决议论纷纷的问题，然后我再去组织这项活动**，组织这项活动的时候，我跟题目靠一下，有针对性的解决这几个问题就可以了，我刚才解决这几个问题的时候，我实际上并没有跳出我给大家讲的那八个要素核心点。比如，在解决这个活动没有新意的时候，我就说要创新方式方法，解决走过场的时候，我就说要确保效果，解决浪费时间的时候，我就说就要调整时间，解决流于形式的时候，我就讲了要聚焦重点对象，还是那八个要素核心点，不过把他灵活的融入到了这一道题之中。**同学们可以自己尝试的答一下。我再给大家说一下啊，你一定要尝试着答，你自己说，然后自己录，自己听，自己反思，然后自己再录，一道题一篇，录三遍，然后呢坚持一星期，效果是非常的明显的，比你去上几天培训班效果要好多了，我整体刚才的思路也是很简单的，首先表态，然后处理这件事情，再进行一个反思，表态的时候，直接指出个题目中的两个矛盾，给考官的印象就是说这个考生宏观把握问题的那个意识比较强的，能够直接发现问题的核心**，同学们也可以学习我这样一个戴帽子的方法，比如说，我认为题目中主要存在两个问题，也是我在以后的工作中需要解决的，第一为什么，第二为什么，具体的我会注意以下几点做起。这样的话，会给考官留下一个比较深刻的印象。

同学们，今天就把题目讲到这里，另外我刚刚通过微信公众号分享了一篇，杀死任何意外的3万道题，在这到这篇文章之中的我讲了一个我身边的一个朋友，他的一个真实的经历，他在去年一年的时候刷了3万道行测题，是不是听起来就非常的恐怖，他那种精神，还有这3万道题带给他的绝对不只是试题成绩的提升，而是一种自信，精神状态的改变。我觉得非常的好值得肯定，因为他能坚持下来，坚持下来以后会累积自己的自信的。就好像我每做一次音频，即便自己说的不是特别好，但是随着我做的越来越多，我的自信就在不断地累积，同学们也要这样，多录几道，录到十道题以后，就感觉你自己发生一次蜕变，20道题的时候更是如此，你一定要尝试尝试以后，践行以后才能出效果，今天我们就讲到这里，大家再见。

**第 27 题：**某地创办大学生创业园，鼓励当地大学生创业，表示创业的大学生可以减免学分，缺课无需请假等，社会上对这种行为热议纷纷。你怎么看待？（2015 年海关面试最后一题）

一，考点分析：

面试中常遇到这类跟时事热点，舆论关注，国家政策密切相关的题目，即综合分析。

大学生创新，是目前比较热门的话题，李克强总理提出的双创，大众创业、万众创新。大学生也是双创关注的焦点，所以一些地方政府，当然也是为了落实中央、国务院的政策，出台了种种的行政措施去推进，这本意是好的，但是往往我们国家做某些事的时候，容易一窝蜂，出现一些过激、过热这样的情况。

第一，遇到这类题，应该有辩证思维。辩证思维很多人都在讲，实际上在谈辩证思维的时候，是哲学的两点论，就是说万事万物一般情况下，都有好的一面，差的一面，但是在考场上直接这样说，就是一种模板，不利于考官给分。

如何才能体现自己拥有这样的辩证思维呢？就是要结合题目去讲他有利的一面和有害的一面。你比如，我们出台这样政策，对谁谁谁是非常有利的，会起到怎样的好处。但是也要看到存在种种的问题，有一定的缺陷和不足。这样就题论题去描述，比干巴巴的去说辩证看，两点论，重点论要好的多。

第二点，政策出台以后，我们如何判断它是否能够起到作用呢？

一个是，这个政策至少是利大于弊的，很多时候政策出台，我们政府部门已经预期到，不可能是十全十美的，只有好的一面，一点负面影响都没有，这事不可能的。但是，我们也应该看到，这个政策有利的一面应该大于有害的一面，这才是一个基本的政策出台逻辑。

一个是，这个政策应该是可执行的，真正的在实际生活和社会管理中，应该是可以变成实际的，不像有些政策出台实际上是一种空想。题目中这个政策实际上就不是特别可行。创业的学生缺课无需情况，那你怎么判断这个学生是否真的是去创业呢？那些本来在学校学习的，想要逃课的这样一些学生，他们缺课以后，如何判断与缺课的学生不一样。很明显，这个政策对这些细节考虑的不够深入。主观意愿是好的，把每个人都看成是圣人，寄希望于这个政策一出台就发挥作用。这实际上是一种空想，可执行性是不强的。

一个是，每一个政策的出台都有一个初衷，要看这个政策出台以后能否达到你



**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

的初衷，你不能仅仅盯着眼前的利益，不考虑这个政策长期执行下去以后，会有一个怎样的效果。比如，我们为什么要鼓励大学生创业，很明显，一方面是响应国家号召，另一方面是缓解就业压力，再者对大学生本身也是非常好的一件事情，功成名就嘛。但是这个政策明显无法达到这个目的。这个创业是沙里淘金，没有几个会成功，比例很低。你只看到了成功的案例，失败的由谁负责呢？可以这样考虑，既然非要实现创业目标，那么是不是非要缺课呢？我们可以请一些专家来上课、指导提高创业成功率。

第三点，问你怎么看。不要只谈怎么看，要把重点放在怎么办上。

这里问你怎么看。实际上是问你，我们如何去鼓励大学生创业，如何能够在现有政策框架下，调动大学生的积极性，同时又不破坏大学生创业的初衷。这个就是怎么办，这是作答的重点。

二，作答：

题目中这种情况的发生，是有着深刻背景的。首先我们从国务院到地方各级政府，对大学生创业历来都是持鼓励态度的。这是因为我们经济在转型升级，我们在提倡个人自主创业，为我们的经济发展注入活力。而大学生掌握着最先进的科学知识，有着自己的雄心壮志，是非常可以调动积极性的一批人，他们创业的成功率甚至要高于这些社会的青年。所以说我们政府也是鼓励的。

第二，是说现在互联网+的发展，让创业的门槛大大降低。你比如很多人就可能通过自己的个人技术，开发一个手机 APP，然后呢创业就会引来风投，至少创业的第一步就成功了。那么在这样一种情况之下，条件已经成熟。

再一个，第三个。个人择业观已经发生了变化。在以前，很多人追求的一个金饭碗，想当公务员、老师，医生这些职业。但是现在我们自主创业的春天已经来临，有很多大学生，他自主创业的主观意愿是非常强的。所以说条件、时机已经成熟。

这个学校开创一个鼓励大学生创业，整体上它的出发点是好的，它符合我们时代的大背景。这样有利于个人，学校，社会，一旦有学生创业成功，三方都是受益者。个人事业有了非常好的依托，为将来的人生掘取了第一桶金，学校呢可以树立一个创业的榜样，为我们以后的学弟学妹们的成长树立榜样，社会为我们的经济发展注入了活力，解决了我们的就业难题，三方都是受益的。

但是呢，它也隐藏着一些看不见的风险，首先对于一个人来说，每一个人的成长都是有时期的，儿童时期我们主要是学习，锻炼身体，青年时期我们要成家立业，

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

中年时期我们要在社会上打拼，要承担起赡养父母的责任，要教育子女，对学生来讲，也有着自己的主要任务，我觉得就是学习。在这样一个时期，如果不予以引导，放任他们自己去发展，很可能因为经验不足，就冲淡了这一主题，我觉得这可能有些舍本逐末。

第二点呢，对于我们学校来讲，这一个政策一旦出台，它的管理难度是相当大的。因为你没有一个标准去判断，谁是去创业的，谁是一些淘气的缺课的学生。这个政策执行起来，难度非常大。再一个，作为学校，它鼓励的是一种教书育人，是象牙塔，我们不能让我们的象牙塔充满了铜臭气息，适当的鼓励可以，但是它的导向，这个学习、研究的导向还是不能变。

再一个，对于社会来讲，一旦我们学生大量的去创业，大量的失败，然后有一些成功。但是我们整体的下一代，科研、知识文化水平可能是一个降低，未来世界，整体上来讲，是文化软实力，科技实力的竞争。一旦我的下一代整体上落后，那么对我们的社会的长期发展也是有害的。

正因为出于以上的原因，我认为我们应该更加审慎的看待高校、大学生的创业，从以下几个方面去着手，更好的为大学生创业去编织一个美好的，安全的防护网。

首先作为政府，你应该通过一定的措施，防止现在这种大学生创业的过热，特别是，不要简简单单，机械的通过政府发文去支持，我们政府有着很多的资源，不一定非要通过这样一刀切的方法去鼓励，所以说我们适当的要防止他的过热。

对于我们学校去鼓励指导大学生创业，我觉得从大的方面来讲没有错，但是方法可以再探讨，你比如我们可以请一些校外的专家，请他们组织一个评审组，对于学生提出的创业方案，可以给一些间接的指导，给予一个评估，提高他们的创业成功率。而对于我们的日常管理，我觉得还是要严格管理，因为大学还是要涵养一个浓厚的学风，用学风去带动我们的学生能够投入到学习和研究，完成他们在学校的主业，他们将来有着大把的时间去创业，但是校内学习就是这几年时间，作为从学校内走过来的过来人，我在这方面有着深刻的教训，我觉得我们的老师，我们的学校应该有这一点的认识。

对于我们个人，不应该仅仅盯住创业成功以后的巨大荣耀，而是要正视我们创业的巨大风险，我们看到一个扎克伯格，看到一个马云，我们就觉得创业好像每一个人都可能成功，但是实际上，真正成功的毕竟是少数，更多的人得到的是苦涩的失败。所以说，我们要正视这样一种风险，我们可以拿出一些业余时间来进行创业，主要精力还是要放在学习上，因为学习和创业从来就不是二者必选其一的单选题，他们是一个可以共同促进，共同选择，共同花费时间和精力去提高的两个选项。我

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

觉得利用业余时间去创业，是一个更加好的选择。你业余时间可以学一些业务知识，专业知识，创业知识，为将来的创业打下坚实的基础。你有一颗创业的心，将来一定会走上创业的道路。

三，思路分析：

答题时候要投入感情，具有人性。看到愤怒的会愤怒，看到悲伤的会悲伤。可以试着在一个镜子前面，看着自己的头像答题。

思路，是什么，为什么，怎么办。

先谈一个背景，谈了为什么创业会这么火。然后讲了是什么，这样有什么利和弊。最后讲了怎么办。即为什么，是什么，怎么办。

如果觉得有难度，那可以按照是什么，为什么，怎么办来作答。

本题作答中使用的两种方法，一个是主题分析，一个是政策。

主题分析，在谈到利弊，谈到怎么办的时候，分别是从个人，学校，社会不同主题出发。

政策。是判断一个政策是否合理。看有什么样的影响。至少要做到利大于弊。施行是否有着不可克服的障碍和难度。是否能够达到他预期的效果，实现它的初衷，即实现它的初衷，非得要这样的政策做法吗？

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

第 28 题：在座谈会上，公说公有理婆说婆有理，各执一词，作为组织者李强，你怎么办？

一共三段材料，

第一段是说，西方国家的垃圾分类标准，并不适合中国，

第二段说，A 市作为一个垃圾分类的试点市，由政府办牵头讨论垃圾分类，你是工作人员李强，会议中，环保局说自己没有权利，环卫局说垃圾车辆不够用，财政局说今年市里环保考核没有达标，明年要削减环保资金。企业说，高价购进环保设备不能用，只能按老办法处理垃圾。

第三段说，你关注到社区论坛上，有很多居民关于垃圾分类的热议。

（2015 年海关）

本题大段材料题，是考题主流。

要学会尝试猜题，

第一段，可能要制定一个垃圾分类标准，谈如何让西方的垃圾分类标准在中国因地制宜。

第二段，可能是一个应急应变的情况。

第三段，可能要做一个如何回复。

第一题，在座谈会上，公说公有理婆说婆有理，各执一词，作为组织者李强，你怎么办？

一，考点分析：

在实际的工作生活中，座谈会很常见，座谈会上各执一词并不常见。但是让工作人员去解决这个问题，不常见。

一般情况下，政府办举办这样一个讨论垃圾分类的座谈会，至少会有一个副秘书长参加，这样的话，在其中可以控制会议的进程，然后相关部门出于种种考虑，也不至于太推脱自己的职责。

但是现在这个会议召开的时候，竟然没有人在控场，没有人在这里主持，会议当然就无法把控方向。然后出了问题，让一个普通工作人员李强去处理，更加不合理，里面都是领导，不能训他们。

这里存在几种可能，一个是出题人不熟悉机关工作，一个是题目遗漏了一些关键信息，一个是考场在突发情况下的应急应变能力。所以，这个题出的有问题。

这样的座谈会，不仅会有一个领导来组织和控场，而且会提前跟各个部门局委

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

通知，比如，市环保局，我们明天要讨论垃圾分类方案，先提前征求你的意见，请于今天下午5点前，给一个回复。这是实际中常见的，提前进行一个沟通酝酿，就不至于在会上失控，让我们的垃圾分类方案难产。

再一个呢，李强遇到这样的情况，如何摆正自己的位置呢？他就是一个普通的工作人员，即便假设他有一定的控场能力和组织能力，那么他在这种会上说话还是不恰当的，但是题目又必需说话。因此要回归之前的方式，动之以情，诱之以利，晓之以理，破之以势。很明显，这个题目中，李强只能采用恩威并施两种方式，说点好的，说点坏的。

好的，就是我们这个试点，上级部门非常重视，一旦通过以后，各个部门不管是资金方面，还是涉及人员编制方面，都会有一个突破。这样来吊起大家的积极性。另一个方面，谈一下，我们的秘书长本来要亲自参加会议，但是临时有事，他那边事情处理完之后，他还会回到会场来，因为他也非常重视嘛。委婉的告诉大家，说大家发言的时候，应该注意一些，大领导马上就要回来了，不要这样一直推来推去。

作为普通工作人员，重要的职责还是记录，汇总，总结。事后把结果回报给领导，毕竟我们是来收集相关的意见建议的。

答题不要产生一个对抗思维，这个题目中，很多人也容易产生对抗思维，把自己假设成李强，发现这些人非常讨厌，就想问他们几句。实际上，座谈会就是要提倡大家发言，让大家畅所欲言。关键是要引导这个会。

## 二，作答。

在座谈会上遇到这种情况是比较棘手的。最关键的是，它可能达不到一致，获取不了有价值的信息，意见和建议，所以说作为工作人员李强，在领导不在的情况下，我一定尽量处理，尽我所能。

第一步，首先，我会让我们的座谈会暂停一下。我会说，我们的座谈会已经进行了这么长时间，大家都比较辛苦，我们休会5分钟，这样给大家一个冷静的时间。另外呢，也便于我在休会结束以后，控制这个场面。

休会结束以后，第二部，我会强调一下会议的意义，你比如我们市作为一个垃圾分类的试点，市里面的领导非常重视，一旦通过试点验收，那么可能我们各个单位它不管在资金使用方面，项目方面，甚至我们编制方便，都会有所突破，这对各个单位的发展是非常有好处的。

再一个方面，市领导对我们这个会议非常重视，秘书长本来要亲自参加会议，但是呢，他临时有事，委托我在这里暂时主持，他那边事情结束以后，会马上赶到

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

我们的会场，听取大家的意见和建议，所以说，大家在说的时候，除了谈问题以外呢，也要谈一谈自己的建议，我们会对大家的发言做一个如实的记录，反馈到主要领导那里。

第三步呢，我会说，刚才我们的会议是一个大家讨论问题，反馈问题，便于我们了解很多基层实际情况，便于我们下一步改进方案提供基础，但是呢，现在我们进入下一个环节，我们要谈一谈我们相关的建议，我们可以做的工作。刚才谈的是我们做不到的工作，下面大家就可以谈一谈自己可以做的工作，然后我们按照各个部门依次发言，你比如，环保局先发言，发言时间 5 分钟，然后由环卫局发言，也是 5 分钟，这样呢，依次发言，他们就没有办法展开讨论，有利于我们的会议向前推进。

第四步，当会议进行到一个合适的时间段后，我会对会议做一个相关的总结，比如听取了大家的相关发言，了解了大家存在的问题，大家也提出了有价值的信息，我们会把大家的信息详细的梳理总结，如实的反馈给主要领导，领导进行指示后，我们会再反馈给大家，为大家下一步工作做准备。

另外呢，在会议结束之后，我会进行一个反思，此次会议之所以会出现这样一个情况，主要是由两个原因造成。

第一，没有我们相关的，有威信的领导在这里主持，引导这个会议。第二，我们没有提前征求相关部门的意见和建议，没有达到一个提前的酝酿和沟通，这是我以后要注意的。特别是讨论会议，要邀请我们的相关领导参加，再一个，提前把我们的方案以征求意见的形式，事先征求各个部门的意见和建议。这样在我们进行讨论垃圾分类方案的时候，可以获得一个通过。

### 三，思路分析

第一叫停。第二强调，做好了有糖吃，做不好我们领导马上就要来了，大家收敛一点。第三刚才谈问题，下面谈建议，我们进入下一个环节。以前的事情不要再谈了，请大家依次发言，避免讨论，大家就不会再争论了，不会陷入一个各自推得怪圈。第四，会议结束掉，及时反馈，反馈给你们，也反馈给主要领导。第五，进行一个总结。对这个事情进行总结，没有分管主要领导参加，会议进程无法把握，没有提前征求相关与会部门的意见，这在机关单位中是很常见的。

**第 29 题，作为李强，关注到网上论坛居民对垃圾分类情况的议论，你怎么办？**

一，考点分析

第一，说比不说强。我们政府部门在推广政策的时候，如果有群众愿意对此议论，对此建言献策，指着我们相关部门出台的政策不合理。这是好事，有回应比不理不睬好。作为政府部门要及时回应，做权威发布，要以正视听。

群众说了之后，得不到回应，会觉得政府你不重视他，非常冷漠。

第二，我们要如何看待意见和建议。对的就吸收。错的就不吸收，同时还要予以引导，这是政府部门的职责。但是呢，要注意予以分类别回应。很多谣言始于未知，因为不知道，三人成虎，导致谣言越来越厉害，出现各种负面作用，导致政策无法执行。所以政府部门要重视，你比如很多化工项目不能落地，就是很多谣言。

第三，实际工作中，发生这样的舆论事件，有媒体采访，到底我们要如何办？比如单位有些事件，外地媒体，会打电话到办公室，要注意不能随意开口，因为这个时候你说的话会代表政府部门、机关。另外，缺乏说话技巧的话，很多话会被媒体断章取义，因为从他们要获得关注轰动效应来说，他们会断章取义之后加一个危言耸听的标题。根本就不是你想说的，但是就这样发布了。所以，我们政府部门应统一交由宣传部门，外宣部门处理。可以这样回应，很感激你对我们的关注，但是我们这样一般情况下，是由宣传部门统一对外发布的，你是业内人士，应该也了解，我们宣传部门的电话是多少，你们对接吧。

第四，语音行动缺一不可。不管是在劝服不服从管理的执法对象，小摊贩等，或者群众，或者政府部门内部处理相关事情也是这样。简简单单只用语言回应，是没有说服力的。对于本题，你可以在论坛里澄清，甚至借助各种各样的媒体，铺天盖地的来说你的垃圾分类政策好，政府部门正在做相关的努力去引导舆论。但是呢还是要行动的，可以把他们叫过来参观一下，讨论一下，或者召开一个听证会，有行动，绝对你只是行动，更加有力。

第五点，如何能够取得居民的谅解。如果出现了居民的误解，伤害了居民的感情以后。要把握两点，其一就是要迅速回应，你不能慢。我听过一句话，让一块地里不长杂草的最好方法，是种上庄稼。你一定要在那些虚假的信息，那些危言耸听的标题没有发酵之前，你要给一个权威发布，给一个以正视听，所以，迅速是非常关键的。其二就是，态度一定要诚恳，诚恳体现在很多方面，你比如，矿难事情发

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

生以后，不要只是领导重视成立领导小组，赶赴现场，然后家属情绪稳定，这样非常冷漠，不够诚恳。另一个就是要有详实的数据来说明问题，你比如这个垃圾分类，要回应一些详实的数据，一些专家他们的语言、数据。所以说迅速和诚恳才能达到谅解。

二，作答。

面对居民议论纷纷这种情况，我觉得应该正确看待。居民给我们政府提意见也好，建议也好，它总是好的，比冷漠，不给我们关注政策要好得多。至少表明了群众在关注我们这件事情。

另外一个方面，就是要理性分析，对于意见中正确的，我们理性分析过后，确实是有价值的我们一定要吸收，但是对于一些错误的理解和一些质疑，为了平复群众的情绪，掌握舆论的主动权，我们还是要正确引导的。进行理性分析就是我们前期要做的工作。

第二点，我们要采取措施去处理这件事，处理之前呢，应该是我们单位内部已经达成了一致的意见，经过了领导的批准，然后才可以有针对性的采取相应的措施。在采取措施的时候，还是要兼顾语音和行动。在语言方面，你首先我们的同志，包括我和同事要登录相应的论坛，相应的一些威信和微博，去感谢大家能够关注我们的垃圾分类政策，让大家心里面至少平复一个情绪，不是一个对抗的思维。然后吸收大家一个有利的意见，直接对大家有利的意见进行肯定，然后表明我们正在吸收相应的意见，最好列一个我们吸收意见的条目，这样随着条目的增加，群众会越来越认同政府相应的决策。

第三点，我们要引导他们往正确的方向，往政府部门为垃圾分类出力这方面去引导，不能让它撕裂，让论坛里形成一个互相有争议的，氛围非常不好的这样一种状态，为我们下一步工作平添一层阻碍。

那在语言做好以后呢，我们还是要开展行动，语音行动，缺一不可。仅仅语言回应是不够的，在行动方面，我有两点建议。

一个是召开一个听证会，大家既然想说，那我们就让大家畅所欲言，我们不光要请居民来，还要请媒体朋友来，要请专家来，然后让大家在现场进行一个提意见，然后政府部门进行一个统一的会议，现场把有价值的信息进行吸收。对大家有疑惑的地方进行解答，相信会取得一个比较好的效果。听证会结束以后呢，由媒体朋友对外进行一个发布，对我们当地凝聚共识，会起到一个很大的促进作用。

再一个是请居民代表，特别是在论坛里面有一定影响力的，一定威望的网友，



**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

实地参观我们现有的垃圾分类运行的机制，你比如说我们的垃圾处理场，我们的环卫部门，财政部门日常的投入等等，都让他们进行一个详细的了解，为我们下一步的工作打下一个基础。在参观的途中，我们可以进行一个微信微博的直播，回应广大居民的一个期待，这也是我们政府信息公开的一个重要方面。

最后，在这件事情处理完之后呢，我们要进行一个反思。遇到类似事件呢，特别是容易发酵成舆论事件的时候，我们作为政府部门工作人员，一定要高度重视，迅速研究迅速予以回应，而且态度一定要诚恳。有图片的放图片，有视频放视频，有数据的放数据，绝对不要仅仅的干巴巴的摆出一副官老爷的架子，仅仅的会议甚至一百多个字，这样群众就会极大的不满。

再一个就是对于此类关系民生的事件，关系老百姓切实利益的事件，我觉得一开始的时候，就要请群众参加，比如我们第一题时候提到的座谈会，我们加上群众代表也很好呀，我觉得这样的话，群众一开始就感觉参与进来了，后面我们政策的推广将大大降低难度。

### 三，思路分析

把握一个大的原则，回归生活与工作。想一想，你的同学班长老师这是一类人，你的上司同事是一类人，你的爸爸妈妈等是如何处理的。再加上老夏我的思路，形成自己的个性化的答题思路。

先表态。正确看待，理性分析。

然后处理。先语言，后行动。语言中也有具体方法，比如表示感谢，不是一句话，如何感谢？就是把他们的意见给吸收，一条条列上去，公布出来。就是上论坛去发帖，说些感谢的话语。要把具体执行的细节给考官呈现出来。行动。除了听证会和参观，还可以有其他的。

第三个就是反思。宏观上的反思，就是类似事件不要再发生了。时间上反思，就是在事情发生的萌芽阶段就提前采取措施避免。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

第30题，会议以后，领导交代你制定垃圾分类的办法，你怎么办？

一，考点分析

就是说，这个活最后交给你了，前期有群众非常关注，有座谈会收集意见，我们现在就要结一个果，这个果就是垃圾分类方法。

属于变形了的组织管理类题，这个题，千万不要搞一个前中后，那非常不切实际。毕竟是一个指定垃圾分类方法，你要回归工作和生活，按照实际工作中制定一个办法的流程来作答。

机关单位文件产生的流程。

成立一个写作班子，特别是一些比较大的材料，领导讲话，意见建议，实施细则，各类办法等。

写作班子来自各行各业，进行封闭写作，抽调一些业务部门，或者社科院的研究机构，党校的一些专家共同参与进来。他们可能会上网借鉴，去实地调研真实情况。就会出来一个草稿。

草稿提交给领导看，领导看过认同之后，就以征求意见稿的形式下发给各个实施单位，和各个利益攸关方，比如社区群众也会征求意见。

收集回来意见后，会再进行一次修改，修改出来一个讨论稿。然后把讨论稿交给市政府或相关常委会讨论。这时候领导会再提些意见，拿回去再修改，最后出来正式稿。

出来正式稿后就下发，下发之前要经过相关的会签，法规部门的审核。

正式稿下发后就开始试行，施行一段时间后，可能还会再进行修改，最后才是正式施行。

如何获取经验。

不要只是单纯的借鉴外地的先进经验，可以从“上下左右”来思考借鉴。上就是上级机关，上级部门。下就是下级部门，基层。左右就是兄弟地市，周边业务部门。

意见建议的获取。

不同主题，专家学者，相关业务部门，比如垃圾分类涉及到环保，城管，住建，财政等业务部门，群众老百姓，领导同事。

一手资料的获取。

经验，意见建议都是二手资料，开展调研获取的是一手资料。

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

二，作答

我觉得制定垃圾分类方法，非常有价值，因为现在群众非常关注，在网上议论纷纷，而我们相关的业务部门，因为我们这个方法界定不清职能，所以导致存在推诿扯皮，踢皮球的现象。

制定垃圾分类方法，非常有利于我们市在环境保护，垃圾治理方面获得一个很好的发展。具体我会从以下几个方面做起。

第一，我会汇报给领导，向领导提个建议，抽调相关的业务部门的骨干精英和专家学者，请他们共同组织一个起草班子。因为我觉得这个垃圾分类办法，不是一个小事，它是关系我们全市群众的一个大事，需要协调各个方面的不同利益。所以由各个部门的人来参加是非常有好处的。

成立起草班子之后，第二步要学习经验。学习经验主要是学习上级部门的相关文件，特别是看看环保、城管部门他们上级机关，有没有成型的垃圾分类方法，另外呢就是看看基层有没有好的做法，如果说外地有一些先进经验经过媒体报道的话，我们也可以到他们实地去看看。如果到不了实地，也可以跟他们联系一下，请他们发过来一个经验稿子，跟他们进行一个交流学习。

学习完经验后，第三步要广泛收集意见和建议。收集的时候要采取多样化的形式，你比如召开一个座谈会，请政府部门的相关业务骨干，请一些专家学者，请他们畅所欲言，把他们的学术研究成果与我们的实际工作结合起来，出台一个接地气的又具有指导价值的方法。另外呢，我们可以征求群众的意见和建议，因为群众对这件事情非常的关注。再加上这件事情很明显需要群众在后期去执行的，所以说群众的意见和建议非常关键。可以采取一是实地到群众中去，去了解他们的所思所想所感，然后把他们的意见建议收集上来。另一个是召开听证会，请我们的社区的代表，农村代表，人大、政协他们的代表一起过来。大家共同的讨论，听取大家的意见和建议。

最后呢，我们会拿出一个草稿，草稿提交给领导同意以后，我们会以正式文件的形式，向各个单位、相关利益攸关方征求意见和建议。这是书面的，征求之后，我们再进行提交市政府常务会进行讨论，再结合领导的意见进行修改后，下发一个试行的垃圾分类方法，去指导我们日常的垃圾分类。在我们这个方法运行一年半载之后，再次召集相关人员，召开一个座谈会，针对我们在办法试行过程中遇到的问题，再进行修改。最后，我们就形成一个正式稿，用来指导我市垃圾分类。成为一个垃圾分类的规范性文件。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

三，思路分析。

这个题非常有价值，体现在指出了一个文件是如何产生的。

表态，这个事情重要。为什么重要，因为与各个部门相关，与群众相关。所以重要。

总体思路：表态，起草班子成立、学习经验，收集意见建议，拿出草稿，征求意见稿，讨论稿，下发试行，讨论调整，正式稿成型。

草稿，征求意见稿，讨论稿，正式稿。是规范词汇，高大上。

一手和二手资料。

进行研究，需要大量资料。资料来自两个方面，一手的是调研，生活经验。所思所悟。二手的是其他经验，意见建议。

**第31题：西方国家目前的垃圾分类标准不适合中国，中国目前的垃圾分类效果不理想，你怎么看？**

综合分析题，作为最后一题，会用到之前题目的结论和措施。

综合分析要先有框架，形成一个大体的思路逻辑。如常见的是什么，为什么，怎么办。特别是问怎么看的题目，重要还是要放在怎么办上。前面还是要分析一下这样一个现象或这样一个问题，为什么会出现，是怎样的原因，有哪些影响等内容说一下，然后重点放在怎么办上面。

形成一些亮点，抓取亮点，来自日常生活中所见所闻所感。可以是名言、例子，新闻。把这些亮点像撒芝麻一样撒到框架内。比如这个题目，想到因地制宜，那这四个字因地制宜就是答题的亮点了。写在稿纸上。再想到一个鲁迅先生的拿来主义，也填充进去做亮点。例子，某地垃圾分类，采用了是否腐烂这样一个简单有效的方法，群众的认可度非常高。这个就可以作为例子，写下腐烂在稿纸上。

发展的眼光看问题。

很多题目都可以往这个上面套，眼前确实存在问题，但是只要我们切实采取有效措施，我们是可以克服的，也就是道路是曲折的，前途是光明的。

你比如我们眼下的垃圾分类，确实是存在困难，但是也不要大惊小怪，这可能是我们社会发展的一种必然代价和过程，但是只要我们发挥我们的主观能动性，前途一定是很光明的。就像我们治理环境污染一样，要给自己时间，要给政府部门时间。学会接受自己的不完美，并为之一点一滴的积累，这样的话，你才能迎来一个更加美好的自己。我们治理垃圾分类也是这样。这个点完全可以单独列出来，在答题时候进行阐述。

政府部门的对策。

常见的几个对策，舆论引导，组织领导，资金，技术，政策，等等。这个题目，政府绝对是一个参与主体，谈到政府措施的时候，就直接从里面拿几条出来讲，并添加亮点，这样就形成一个既有自己思考，又符合政府行为的点。

对于这种，一大段材料，然后列出几个问题来作答的面试考试。当综合分析作为最后一题时，一定要把前面题目的点作为结论运用过来。如前面题目让我们制定一个垃圾分类方法，那么这道题中，就以说，召集相关的专家，去制定一个切合实际的，因地制宜的这样一个垃圾分类方法，作为怎么办的一条答出来。

二，作答。

对于题目中这样一种情况，我觉得是非常正常的。一个国家有着一个国家的国情。时间，地理，发展阶段不同，它必然会导致我们在各方面会有不同。

垃圾分类方法西方的不适用中国，这是一种正常的表现。西方国家的经济发展已经进入到了后工业化时代，而我们中国的工业化虽然在转型升级，但是还是

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

处于相对低级的阶段，不能与西方国家相比。至少在工业垃圾方面是不相同的。工业垃圾又是所有垃圾中非常重要的一部分，还有我们在厨余垃圾，生活垃圾方面，中国的饮食习惯不同，产生的垃圾与西方国家也不同。简简单单地把西方国家的垃圾分类方法拿过来，当然是不合适的。

第二点，西方国家工业化发展了两百多年，他们面对垃圾问题也面临了200多年，在长达两百年的阶段中，政府，专家学者，群众可能很多人都在出谋划策，都在想，而群众居民受到的舆论引导也已经长达两百多年，而我们国家才短短的几十年，所以说我们中国居民在意识上，在认识上跟西方国家相比还有一定的欠缺。

面对这种情况，我觉得应该从以下几个方面做起。

第一要用发展的眼光看待问题。我们要明白，这个垃圾问题，是我们发展过程中正常出现的问题，我们应该接受这种不完美，接受我们眼前存在的这些问题，然后去发挥我们的主观能动性，采取各种各样的措施，相信我们的未来会更加美好，垃圾分类终有一天会在中国走出一条有特色的道路，这是一种哲学的观点，用发展的眼光看待问题。

第二呢，要制定切实可行的办法。既然西方国家的垃圾分类方法不适合中国，那么我们就该在广泛调研的基础上，去集思广益，去制定一个切实可行的办法来。

在制定中，我想谈一谈我个人了解到的例子，在浙江某一个地区，进行垃圾分类探索的时候，他们采用了一个简单而有效的分类方法，把垃圾分成两类，腐烂的和不腐烂的。我觉得这就是一种非常具有创新意识的做法。老百姓对这种做法的认可度非常高，因为对于群众而言，很多时候，他们不是不想分类，而是不知道如何分类。那么用这样一种简单易行的方法告诉群众，至少他们已经节省了我进行垃圾分类的巨大投入。我们可以在不易腐烂的垃圾中进行二次分类，可以大大减低投入。

再一个就是拿来主义，西方国家不适合中国，但也还是有值得借鉴的地方。而且这个地球上，不仅仅只有西方国家，还有做得比较好的亚洲国家，日本、新加坡等，我们也可以拿来来进行一个借鉴。

第三点，还是要从我做起。纸上谈兵没有任何益处，垃圾分类本质上，是又广大群众去践行的。而我作为群众的一份子，应该从我做起，我们的孩子将来终究要生活在这个地球上。我不想把这样一个乌七八糟，垃圾围城的这样一个地球留给我的孩子。所以说我们就要从我做起，从每一次垃圾分类做起。

另外呢，还是要反求诸己吧。不要认为垃圾分类跟自己无关，每一个人都是社会的一份子，如果发生这样一个社会问题，我们不能仅仅去指责别人，还是要从自己身上找原因。如果大家都能从自己身上找原因，相信这个问题的解决就会

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

有一个比较好的结果。

第四点，就是政府部门要发挥作用。要发挥自己的职能作用，比如从舆论引导上，从资金投入上，从技术支持上，从政策扶持上我们政府部门都要出台一个相应的支持措施。

由此，大家共同努力，垃圾分类在中国一定会有一个比较好的发展。

三，思路分析。

在答怎么办时候，没有从政府如何做上具体展开。仅仅从腐烂分类，拿来主义方面来讲。要先从自己临场想到的亮点说起，不够的时候，再从政府方面来说。

第一，框架加亮点的思维。

第二，答题的整体框架，是什么，为什么，怎么办。

第三，投入个人的感情，不要只是答题，要回归生活和工作，感觉到这个事情与你息息相关，然后投入个人的感情，这样才会打动考官。比如为了你的孩子，要怎么做，比如反求诸己。

第四，要有理性的思维。对待问题，难题，要有发展的眼光正视它，解决它，但也要接受它，不要急于求成。心急吃不了热豆腐，打肿脸充胖子，只能够让别人去嘲笑你。要接受自己的不完美。

第五，政府的常见对策。以前的音频有记录，要整理一下，这样可以节省思考时间。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

真题 32 爸爸去哪了为什么走红？

**答题经验**

这道题主要围绕一个社会现象进行分析，前几天有人说让我多讲一些关于**社会现象类的题目**，我觉得这个建议很好。但是，我经常讲题按照套讲的，一套题目里面，一般情况下它只有一套社会现象类就是综合分析类，因为综合分析类它包括很多类型，社会现象类只是其中一种，但是听上去很神秘，实际上综合分析就是对一个社会现象或者说是一个问题，一句话进行一个你的一个整体性分析，给出你的看法和解决方案，它们的内核还是一样的，那么呢，这一次我就有意识的找了一套关于社会现象的题目，给大家做一下讲解，今天我们讲第一道，题目是这样的，中国好声音和爸爸去哪了收视率很高，有人说一个节目受欢迎的程度与节目质量有关，有人说与收视率有关，你怎么看？

**答前分析**

是一道题目总是有难易之分的，像这道题难度就比较大，我也不用讳言，我在梳理这道题的时候也花了一些功夫，我说花功夫呢，不是说我在考场上遇到这类题会蒙，在考场上实际上我不会推荐这种情况，主要是想给大家梳理一个比较成熟的思路，能够用大家比较理解的方式讲给大家所以说需要花一定的时间，对我个人而言，我一直把考试当成一个比较简单的事情，就好像你做饭，你把各种各样的食材扔到锅里，然后煮呀或者炖，然后端给考官就行了，好吃不好吃他自己知道，你是不用吃的。所以说我一直**不惧怕考试**，你在考试上，在那种比较紧张的情况下，这关键是解决有没有的问题，能给考官一个他吃饱的饭，至于那个饭好吃不好吃还真不是我们特别追求的东西。那么这道题就是一道比较难的题目，我觉得每个人遇到一道题都有难易之分，无人可逃。如果有人告诉你他对每一道题都是同样的感觉，我觉得这是不客观的，因为不同的题目它本来就是不一样的，难易程度也是不同的。每一个人的生活经验也不相同，他对于不同类型的题目怎么可能是相同的难易程度呢？

第二点，我们讲答题的时候要有一个观点，就是说**由小能够及大，要把高度提升上去**，那么我们看这一道题，它跟哪一个有高度的事情、高大上的事情、我们党和国家一直在强调的事情有关呢？文化自信。很多我们的社会现象，都跟我们的最核心的几个词语有关，你比如我们现在谈**社会主义核心价值观**，富强民主，文明和谐，自由平等，公正法治，爱岗敬业，诚信友善，这 24 个字我是背了啊，因为我经常看到，然后我看到一次就默念一次，慢慢地就背下来了。这就是我们在答题中的一个总的方向，比如，如果我们在答一道是否爱国的题，那么我们就可以跟这个社会核心价值观联系起来，你的答题的高度就上去了，。比如这道题啊，我们答题的时候你发现它和社会主义核心价值观联系不起来，但是你还要去



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

了解一些其他东西，比如**四个自信**，道路、理论、制度和文化自信。你看，这个文化自信它就比较高的词，如果你谈到文化自信这个高度就上去了。社会主义核心价值观那 24 个字，大家有必要记下来，这是很多答题的方向，你不是嫌你的答题没有高度么，你把它联系上那就有高度了。然后呢，四个自信，你要记下来，这也是我们答题的一个方向，还有**五位一体**的总体布局，大家也应该记下来，政治，经济，文化，社会，生态文明，如果你在答题的时候能够引到这上面也很好。还有**四个全面**，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。还有**五大发展理念**，创新、协调、绿色、开放、共享。这些一般情况下包含了社会的各个方面，**你看到的一些社会现象都可以和他们联系起来，一旦你联系起来，你的高度就上去了。**

第三点，这道题提到两个观点，很多同学都会二选一，你要知道，很多观点它内部并不冲突，有些观点它就是看起来是那么回事，实际上并不是。比如说有人说受欢迎程度和收视率有关就是一个比较可笑的观点。到底是因为收视率大了它才受欢迎了，还是它受欢迎以后收视率大了。你怎么能说受欢迎程度和收视率有关呢，我就不理解。他这观点就是比较可笑的观点。这一点同学们要注意，就是他的观点两个是不冲突的，节目收视率怎么可能和受欢迎程度有冲突呢？节目质量好了，节目质量高了，收视率自然上升。

第四点，前边谈了答题的高度，下边谈一下如何提升答题的广度。写材料的同志都知道，一般写材料都含有三个度才比较有态度的，也是比较有温度的。那是哪三个度呢？**第一个就是高度，第二个就是广度，第三就是深度。**广度就是说你能不能跟一些社会现象联系起来，我们提到一个词，很多同学就把它神秘化，把它过于的看得非常高，觉得不可企及，实际上任何一个词语，它既然是一个非常大的词语，它就一定能够小下来，一定具有可操作的一些因素和一些方法。比如这道题，你想谈广度，显得你这个人知识非常的渊博，那么你应该怎么操作呢？就是看一看这一社会现象和别的社会现象有没有什么关系，有没有什么联系，就比如你看到爸爸去哪了火了，想到其他的了，那你至少可以想到韩剧在中国走红吧，，你至少可以想到我们的抗日神剧吧，你看，这三个现象就是类似的，如果你答题的时候能够把它们给联系上来，那么你就显得有广度了。比那些只会就题论题的同学高出不止一个档次。

第五，我们一直强调**要举例子**，如果你想要你的答题非常接地气，非常有血有肉，非常活色生香，**你必须举例子，而且举的例子必须是当前时下最新的例子**，我看到这道题的时候，我就想到张艺谋他最近拍的长城，毁誉参半，喜欢他的人让他上天堂，不喜欢他的人让他下地狱，这无关紧要，不管他好也好，不好也罢，我们就是拿他当例子用的，就是**显示我这个人非常关心时事，我这个人思维联想**

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

能力很强，逻辑能力很强，论证的时候非常有力，你看我例子论证就出来了，所以说这个例子我到时候我一定要填充到我答题的时候。我刚才讲的这几个点，你在答题之前在纸上写着高度文化自信，广度韩剧神剧，例子张艺谋的长城，名言警句暂时想不起来那就不要写了，无关紧要，有这么多点也就行了。然后你再把框架列出来，再填充一下就行了。

### 模拟答题

各位考官，题目中这两种观点并不冲突，很明显节目质量一定会影响到一样产品的受欢迎程度，因为爸爸去哪了和中国好声音它本质上也是一个商品，另一方面收视率与节目质量二者也不冲突，没有好的节目质量不会有好的收视率，那么它的受欢迎程度更是无从谈起，我觉得二者并不冲突，一个节目之所以受欢迎是多方面的因素影响到的，像爸爸去哪了和中国好声音受欢迎，主要由以下几个方面的原因。

第一，它借鉴了外国先进的制作节目的经验，我们不得不承认在电视电影文化等方面的发展，我们同国外先进国家还是有差距，我们借鉴其他国家的先进经验这一点我觉得是非常可取的。我们的爸爸去哪了和中国好声音都是来自外国的创意，它们的具体环节也是借鉴了外国的节目的制作经验，我觉得非常的好，而且，符合我们节目发展的规律，因为爸爸去哪了这个节目在韩国在美国很早之前都有了类似的节目，我们现在国家也发展到了这个程度，也需要类似的节目，这个时候去借鉴外国的节目这种做法非常好的。第二点，这两个节目中国好声音关注平凡中的不平凡，迎合了我们每一个人心目中的英雄情节，他们那些歌手都是出自草根，通过他们日常的艰辛的磨练在台上灵光一闪的表现，这是一种英雄的诞生啊，所以能走红。第三点，他们关注了最美好的感情，像爸爸去哪儿了里面关注的是父子亲情，兄弟姐妹之间的友情爱情，还有我们之间家庭维系之间的感情，我觉得他们关注的这些最美好的感情都是最能打动人心的，因此，爸爸去哪了的走红我一点都不感到意外。第四，客观方面，也是集大成者，首先他们的渠道好，都是在一些最受欢迎的卫视播出，比如湖南卫视，它是中国顶尖的卫视节目，甚至可以同央视相提并论，它的被关注度是非常大的，它就为我们节目的走红受欢迎提供了一个基础。第二点它制作非常精良，不论从导演配乐编剧，乃至服装设计各个方面都是一种精益求精，节目制作精良它的走红它的受欢迎当然是可预期的。第三点就是他们选择了一些非常具有名气的明星，比如爸爸去哪了，里面很多就是国内的一线明星，这些明星能够极大地拉动收视率提高节目的受欢迎程度。综合以上的原因，爸爸去哪了和中国好声音才能够受到广大人民群众欢迎，能够持续的走红。

对我们来讲，这两个节目的成功有非常值得借鉴的地方，第一点，拿来主义，

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

任何时候都不过时，我们不能够固步自封，任何时候我们都应该借鉴其他国家的先进经验。第二点，我们要与自主创新相结合，我们最近都在观看张艺谋的长城这部影片，这部影片我虽然没有看过，但是看网上的评论是毁誉参半，我觉得我们对于国产一流的导演拍出这样的片子，还是要给予一定的宽容的，我们应该为他勇于尝试鼓掌，如果没有这样的尝试，我们的电影不可能走向国际化，在国际上赢得认可。你不迈步，你不进到水里，你怎么会走路，怎么能学会游泳呢？再一个，还是要关注我们的底层群众，关注我们的底层文化逻辑，我觉得长城可能失意，有很多失败的负面评价，就是因为他虽然有中国文化的外表实际上没有中国文化的内涵。这一点也是我们的导演需要借鉴的，我们的文化工作者需要借鉴的。第三点，就是要培养我们的文化软实力，提升我们的文化自信，爸爸去哪了和中国好声音归根到底是我们国家文化软实力的表现，所以说我们还是要不断地培养我们的文化软实力，等我们的文化软实力提升以后，我们会有更多的越来越精良越来越受欢迎的节目制作出来，我们的文化自信也是会不断地提升的。我们的四个自信才能够不断地落地生根发芽。以上是我关于这道题的回答。

### 答后分析

整体上来讲我还是采用了是什么，为什么，怎么办这样一个思路，这个思路是什么节目质量受什么影响，收视率受什么影响，为什么就是为什么受欢迎，分析了四个原因，怎么办就是借鉴了三点谈了谈。第二点，谈这些题就要由大到小，我们作为观众，我们的家人作为观众，你就要挖掘一下原因，我就说他关注的是平凡中的不平凡，它迎合了一种英雄情结，所以就喜欢啊。我这样的一个小屁孩，每天生活平凡得很，每天工作非常的枯燥，我们当然需要一些调剂的，中国好声音就迎合了这一点，所以说他就能走红，你要从你的内心出发，去分析这样的节目它为什么走红，你这样把答案说出来，考官他才有共鸣。第三点，就是要由小及大，这样的小现象，你要上升到文化自信的层面。第四点，我谈谈刚才我为什么谈受欢迎的时候我说了四点，第一点是借鉴先进经验，第二点是关注平凡中的不平凡，第三点是关注最美好的感情，第四点是客观，然后客观里面谈了渠道好制作精良，我在进行思路梳理的时候，我觉得这四点没有平衡好，实际上应该把制作精良和客观放在前面，他们属于整体上来讲是一种客观中的客观性的原因，而关注平凡中的不平凡和最美好的感情属于主观层面，可以把它们客观和主观，然后合并同类项，这样思路更加清晰一点。同学们可以吸取经验，做得更好。第五点，我们对问题要有包容心，对新生事物要有宽容心和包容心，要给它成长的时间和空间，这主要讲长城，遇到这种新生事物，你一定要有这样的观点，要给它成长的时间和空间。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

**真题 33：收视率可以判断节目受欢迎吗？判断题要当简答题来答！**

下面开始读题，题目还是这样的，跟爸爸去哪儿了还是有连续性的一个关系。网络调查结果显示，爸爸去哪儿了和中国好声音这两个节目，收视率明显高于其他节目，在8月3日的统计中，其收视率分别为：2.3和2.2，有人说他们是年度最受欢迎的节目，你认为通过收视率可以判断是否为最受欢迎的节目吗？追问如果不能还要加入哪些数据？题目比较长，比较绕口，但是呢，题目越长对我们越有价值，因为其中蕴含着很多信息，每一条信息都可以用一点来阐述，他就会把你这个无话可说这个问题给解决掉，那么我首先来进行一下整体分析，这个题有两问，还是像我原来讲过的那样，问数越多，你越不要着急，一问一问来作答，做到不急不躁就好，这样的话确保没有遗漏，同时显得自己非常的有大将风度；第二，就是第一问的时候，你认为通过收视率可以判断是否为最受欢迎的节目吗？他是一个典型的判断题，就是说是否可以？我给大家说一点啊，如果题目真的给了你一个判断题，就是是不是这样啊？因为正确不正确呀？这样的，听起来是判断题，你一定要答成简答题，就是说你说完结论以后你要给出原因，就好像经常给大家讲的，领导问你怎么看，你一定要讲怎么办？现在领导问你，是不是？或者是否正确与否？你说完结论以后，你要给一些原因，但是结论应该放在最前面，这就是重要信息前置，先让考官听到你的结论然后略加阐述；第三点的就是第二问，如果不能还要加入哪些数据？在这里我首先给大家说一遍，你不要被题目给诱导，还要加入哪些数据？你真的去想加入哪些数据了，这是一个很专业的事情。收视率，你知道跟收视率并列的有哪些数据吗？我可以说大部分同学说不出来，这个时候呢你要考虑，他这道题，它的真正问的精神实质，和他的方向是什么东西？比如他介绍，为判断是否最受欢迎的节目，就是说如果不能的话，还要加入什么数据，就是通过哪些东西可以判断这个节目是最受欢迎的，变到这样一道题以后，相对而言就会答题了，不用一直揪住这个哪些数据，从这个地方找突破口不好找，这边我找也找不到，只有把它回归到这个题目的精神，就是这道题它问的是：你觉得哪些东西能够决定这个节目是否受欢迎？哪些判断可以让我们确定这个节目是受欢迎的，这样的话，你这道题方向就比较好找了，然后可延伸的角度也就比较多了，前几天有同学发给我一条信息，他问我他遇到一道，自我认知题目，要求他答一下他个人的优势，然后他答出来了好几点，他说夏老师，你看，这些是不是都是能力啊，跟优势不是很相同啊，我当时就说你这就陷入误区了，优势就是能力，能力就是优势，不要那么死板，不要那么僵化，我们考试面试都在说就是聊天，那这个时候呢如果人家问你的优势是什么？就是问你的优点是什么你的能力是什么，你有哪些地方是强于别人，不能一点问题都没有，好像推导题一样，不要只揪着数据这两个字，要回归到，怎样让他受欢迎怎样才能



**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

告诉他受欢迎的结论；第四点，就是说这道题实际上还是类似于一个组织管理类题目的，在应用的时候，不要，我特别的失败，要讲话要灵活一下，就是说把这道题转化为组织管理类的题目，只要让我们这一次，通过调研才能得出一个正确的结论呢？就是说，你在，我当时讲的那个组织管理类，随便找几点阐述就行；第五点就是说，你要学会就题论题，从实际出发，比如第一位，你认为通过收视率可以判断是否为最受欢迎的节目吗？你这个时候啊同学们，你在阐述的时候，你就要救他的题来讲，因为它题目给了你很多的信息比较长吗，他给的信息越长，你越可以攻击他的观点，你想是不是？人家不是说沉默是金吗？不是说的越少犯错越少，说这么多，他的话绝对有逻辑不严密的地方，这些地方就是你攻击他的点啊，就是来支撑你的判断的一些论据呀，比如，他说8月3日的统计中，那很明显在这个时间上有一些以偏概全，这样的话你就可以从它里面截取一些点，然后呢来攻击他、反驳他，来支撑你的观点，所以我说，要学会就题论题，不要脱离题目，不着边际的随便谈，题目越多越长，信息量越大，你越有福。

下面我给大家模拟一下这道题，各位考官这道题总共两问，首先回答第一问。我认为通过收视率，判断节目是否受欢迎，是不恰当的，这主要是因为以下原因：一方面，收视率的判断方法过于单一，因为收视率是通过网络调查得出的，我们经常讲沉默的大多数，除了网络之外，还有很多的群众是不上网的，或者至少是在网上不发言的，这部分人的数据如果没有获取得到，那么我们的调查结果他的真实性值得我们怀疑的；**第二点**就是他叫他的时间太短，有些以偏概全，在一天的统计之中怎么能够，代表1年的受欢迎呢？我觉得这是一个很明显的错误；**第三点**，这个定义也不准，收视率只是指一个时期内有多少人在看，关注的程度，好像大街上，如果发生交通事故以后就会有很多人的关注，但是你并不能说他这个交通事故就比较受欢迎，这是群众的一种被吸引注意力的表现，说以说受欢迎与收视率不能等同简简单单一句收视率去判断一个节目受欢迎是非常的一篇概全的，那么，我觉得应该从以下几方面入手，才能够判断一个节目是否受欢迎：**第一点**就是方式要多样化，线上线下要结合，我们不仅要在网上进行一个调研，我们也应该在线下进行一个调研，因为线下，他们的意见也非常的键，比如我们在采取方式的时候，互联网是以一种方式，但是那些传统的方式，比如报纸调查，还有问卷调查以及电话调查，甚至实地走访等等，这些都是我们网上调查的一个现在调查的一个有益的补充，我觉得二者需要兼顾，不能够只用一种方法；**第二点**对象要全面，我们题目中这道题调查收视率，他更多的是从网名出发的，没有考虑到我们的普通群群中，我们要做到网民与广场舞大妈二者，全部都要覆盖到，第一点的，就是说年轻的和年长的都要赴港，你这个网络调查更多的是年轻的网名，把我们年长者他们的意见我们也应该关注，我觉得如果你在年长者他

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

们这个群体中，进行一个调查，中国好声音好，爸爸去哪儿的也好绝对不是最受欢迎的，第三点，白领和蓝领都要调查到，爸爸去哪儿了、中国好声音，它更加迎合白领的口味，对于我们这些普罗大众，那些农民工兄弟那些农民群众，我觉得星光大道之类的节目可能更加适应他们的口味，所以说白领和蓝领都要兼顾到，这样才能做到对象要全面，我们获取信息才是有价值的，才是更加有参考性，**第三点：**内容要具体，判断一个节目是否受欢迎，仅仅从一个收视率是绝对不可取的，除了收视率之外，我们应该考虑一个节目，它的影响力，你比如，这个事件发生以后，就节目播出以后，他在多大的范围内，发生了正能量的影响，我觉得这也是判断一个节目是否受欢迎的重要的一点，中央电视台搞的一个“等着你”栏目，我也看过，非常能够感动人，很多普通的群众为他们落泪，为那其中发生的故事感慨万千，回到他们年轻时候的青葱岁月，甚至让他们找到了自己失散已久的亲人，我觉得像这样的节目在影响力方面可能就会比中国好声音要大。第三，就是要考虑他的传播率，我们不能仅仅看当时它的收视率，还要看到这个节目在播出完以后，是否有更多人再分享再传播，这也是判断一个节目是否受欢迎的非常重要的一点；**第四点**，就是要考虑它的满意度，我们仅仅是看，它并不能反映一个人心里面对这个节目的评价，我们还要获取看过以后对这个节目是怎样的人，感官是否满意，是怎样的观感？我觉得这样一点也是一个比较重要的参考。因此，总之呢我们在调查这个节目受欢迎的程度，我们是否应该多找几个？这样我们获取信息更加客观更加的全面，我们得出的结论，才能得到大家的满意。以上是我关于这道题的回答。

好同学们，刚刚给大家答了一遍几道题啊，有几天没有开口答题了，然后呢，三天不练这个口上就松了，拳不离手，曲不离口，有时候舌头还会打结，每个人都会遇到这样，同学们都应该引以为戒，吸取我的教训，然后能坚持每天，长期持续的练习，这样的话才能保证一个较好状态。

下面为大家分析一下思路啊，思路方面给大家讲几条：第一条，还是一个分问作答，有条不紊，遇到问得比较多的两问三问的简答题目，一定不要着急，一问一问，慢慢的来答，答案就慢慢出来了，第二条，题目越长，你越有福，就是说你遇见题目很长的这样一道题，大家不要慌，一定要记住我这句话，题目越长，隐含着很多信息，都是你答题的亮点，从题目出发，抽取其中的亮点；第三条就是，搭配好详略，是什么意思呢？大家看我刚才在答题的时候分析具体的原因的时候，我用**方式单一、时间比较短**，实际上就是从组织管理类那八点中随便选了两点，再答第二问的时候，我是说**方式要多样、对象要全面、内容具体**，也是从那八点之中随便选三点，这就是一种详略搭档，因为是俩问嘛，你答了三问，第二问又答了三问，那就是六问了，千万不要拖的战线太长，那考官比较厌烦；第

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

四条，那就是我还把她八点给大家再说一遍啊，目的、时间、地点、对象、形式、内容、保障、效果，这不是模板，他是一个基本的招式，在武侠小说中，很多武林高手他们都会用非常花了花拳绣腿的方式，就是说你比如，华山派吧，还有朝阳一气剑，他就是一连招，很多招式连到一块儿，但是呢，你想有这些连招，你必须把一些基本的招式练成才行，我们这八点也就是说你把基本的招式，都练成的话，你就可以随意从中去拼接去组合，然后一套有杀伤力的拳法剑法就练成了，所以说同学们要回归到他最基本的点，去尝试的；第四条啊，奔跑中解决问题，很多小伙伴遇到一道题后呢我要给他梳理一下答案，我觉得这不好，你应该自己梳理，同时呢你也不要过于关注眼前，一城一墙的得失，因为我们打的是一场持久战，你在准备几天之后再回过头来看这道题，然后你就会发现他对你来讲，不再是难题了，就迎刃而解了。另外，前几天还有同学问我，就是说，如何啊就是常规的，哪几种类型的面试题？在群中我吗？当时我就说你找百度一下，因为这个怎么说呢？很多比较简单的问题，你首先要自己克服，对吧？你想这个有几种类型的题目，这样的简单问题，还是应该首先求助自己，百度一下，看看能不能有一些，确实解决不了的问题，大家再来讨论，好，以上的是我个人的分析和个人的一些感悟，希望对大家有所帮助，好，大家再见

### 老夏说公务员面试 34:

同学们大家好，今天呢我先跟大家分享三个小感悟。给大家分享的第一个感悟是我的微信公众号上，有一个叫 bae 的小姑娘，给我进行了一个很长很长的留言，分享了她最近一段时间，学习、调整，再学习再调整的计划，我觉得写的非常好，我看了以后非常的感动，觉得有这样一个小姑娘也在努力，我觉得很好，又不知道如何表达自己的情绪，大家可以上去看一看这小姑娘的留言。第二件事呢就是说今天早上我在进行锻炼身体时候啊，每当我做一个动作的时候，我脸上的表情非常的难看，简直是满脸横肉。然后我媳妇就告诉我说你不管是你多么累，多么疼多么酸，你脸上的表情能不能不要那么痛苦？我突然间就领悟了，它和工作是一样的，你在单位，不管你加班到多久，也不管你的工作有多少，你脸上的表情，都应该是没有什么表情的，否则的话，别人都会认为你这个人，承受不了多少压力，或者认为你心里素质不好。健身呢，跟工作，甚至我们的学习都市一样的，实际上我们做的工作，还是比较简单的，跟那些凌晨四点多起来的环卫工人，他们要爬起来的难度，我每天早上 6 点爬起来，不能相提并论的。第三个就是，早上看那个 keep，那个健身软件上有这样一句话也分享给大家，这样说的，人不曾变老，只是，悔恨取代了梦想。我觉得说的真好，虽然我一下子还没有完全理解这句话的意思，但是呢我就是觉得这句话很好，有些话你喜欢起来就是莫名其妙，千万不要让悔恨，取代我们的梦想。

好，下面进入正题，我先给大家读一下这道题啊，该电视节目中，一个企业推出一款甜味饮料，为了调查该饮料的品牌知名度，委托你负责调研，你怎么得到有效数据？这道题很简单，为什么说很简单呢？我当时画思维导图的时候心里都不想画，因为它太简单了，嗯，有些同学如果听过我讲组织管理类题的话，就会发现他们如出一辙呀，都是一个模子印出来的，我们可以用同样的框架，来切合气候，把它答出来。

首先给大家做一下这整体分析，我讲四条，第一条，有张有弛，详略得当，这是什么意思呢？我是说在你答一套题的时候，它的整体布局应该是这样的，有些题应该详细点，有些题当你发现你有亮点，你有比较亮的话比较亮的例子，或者能融入自己的感情的时候，你应该详细答。那个时候你的表情也好，甚至可以稍微加点手势，你的眼神，还有你的语气声音，都要吐出来，因为，你要告诉考官好，这就是我最亮的地方啊，这就是我在抓你的眼球的地方，而对另一些题，那你觉得没有什么可发挥的地方的题，要尽量简单一点，因为它是一个整体布局，应该详略得当，有张有弛。第二点就是八中选四，这个八的意思还是我曾经给大家讲的答组织管理类题的八个方向，大家从中随意选几个方向，然后把它往



**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

题上引，往题上靠，往题上回归。我在这道题中的想选的是，内容，方式，对象，时间。一会儿模拟的时候给大家讲一讲。第三点，每一个点都要自圆其说，这是什么意思呢？就是说，你比如我们有八个方向，当你选一个方向的时候，你应该切题的讲一讲，为什么要选这个点？你比如，你怎么得到有效数据，我们首先要保证对象的广泛性，因为只有对象广泛了，才能避免我们以偏概全，获取不同年龄阶段，不同工作，不同…等等，他们的数据，你这样讲一下的话，那就是说你要告诉考官，你为什么选择这点。即便你选了看似最不可能的时间，你也要让他明白，这时间就是特别重要的，只有时间上摆布的好，才能得到有效的数据。这叫做每一个点都要自圆其说。这个点也是我前几天辅导我媳妇进行面试，备考的时候的一点体会，当时是一道排序题：既要接父母，又要到医院去体检，又要整材料，又要送材料，当时我选择了好几种方法把它摆布开了。但我媳妇答下午要去体检，打电话让父母来，我当时就告诉她你可以这样选择，但是你要告诉考官，你这样选择的理由，你比如对于父母，因为我的父母多次来看我，对道路比较熟悉，所以，我让他们打车过来，我觉得绝对不会出问题，我也比较放心。你这样一说的话，考官就理解为什么让你的父母自己来。对于这个体检，是我最近一段时间主动预约的，体检的人比较多，排上队不容易，而且最近身体确实情况不大好，也是有必要的，也是我父母的心愿，所以说我要下午去正常体检。你怎样选都可以，但是你要自圆其说，你不要自说自话。我们再讲第四点，就是要学会借鉴，我们在处理有些事情的时候，不要把自己当成全知全能的上帝。比如这道题，让你搞什么品牌知名度的调研，说实话，对这个东西我都不太懂，我们不懂是正常的呀，我们在机关单位工作，你可不要认为我们每一件事情都是自己懂的啊，如果你仅仅是从事一个业务部门的工作，那么有些事情你确实是随着时间的推移越来越驾轻就熟，你如果从事办公室的工作，很多事你就是不懂的，你一个大学毕业生学专业你怎么会懂财会？你怎么会懂机要？你怎么会懂保密，对不对？你怎么会懂档案？所以说如果你不懂的话，我们确实有必要去借鉴其他部门的先进经验的，如果你单位要开发一个网站，难道你还能亲自上去编程吗？你要把这个事情交给专业的机构。你像这道题，我们要进行一个调研，借鉴上级部门下级单位他们的经验是有必要的，同时呢，找其他企业的经验也是可以的，更甚之，你可以把这件事情，委托给专业的代理机构，都是行的。

下面我给大家尝试着答这道题，各位考官，面对题目这种情况我个人在这方面确实不大了解，但是我要开展这个调研，我可以借鉴其他人的先进经验，我的做法是，跟我的兄弟单位还有上级部门进行联系，获得一个他们开展这次调研的一个详细的方案进行学习，把它吃透，心里有数了，才开始我的调研。同时可以向专业人士进行一个咨询，一些专业的品牌调研，还有进行市场调查的机构，

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

他们有着丰富的数据和海量的案例，我可以拿过来能够做到，一个学习的，这样取得一个比较好的，能够掌握这样调研的一个效果，那在具体开展调研的时候，我觉得为了得到有效的数据，可以从以下几方面着手。

第一，合理要摆布我调研的时间，我会选择三个时间点开始调研，首先我们会在我们这个广告投放之前，进行一个市场的摸底调研，了解我们市场品牌，我们品牌的认可度和我们品牌的知名度。在广告推出的同时，我们的调研要同时跟上，在这个广告结束一段时间，比如一个月以后，我们要再次进行一个摸底调研，如此我们取得前中后三方面的数据，才能有效的对比我们品牌的知名度，以及我们这个广告，对我们品牌的影响。我觉得我们的调研，还是要考虑我们现在正在进行的商业运作，推出的这个广告对品牌的影响的。

第二点，我会在调研的内容上合理的设置，你比如我们开展调研的时候，不光是要了解我们品牌的知名度，还要了解我们品牌产品有什么样的优缺点，以及我们的顾客，他心目中品牌应该是怎么样的？有没有什么改进的建议？这些信息也是非常重要的，我们应该同时取得。

第三点的方式选择上，还是应该线上线下相结合，知道现在互联网飞速发展，微信微博已经成为一个非常好的调研方式，在这方面我们绝对不能忽略，但是你也不能过于追求线上的调研，对于线下的一些调研，你比如问卷调查，电话调研，甚至走街串巷实地调研，我们应该双方结合起来，共同把我们的调研结果能够确保他得到一个有效的数据，传统的现代的方式之一不可。

第四个方面在调研对象的选择上应该做到两点，一方面是要突出重点，针对我们这款饮料，最主要的顾客，我觉得是青少年和学生在这个群体中开展，投入比较大的精力开展一个大范围的调研，也要兼顾普通人，比如其他年龄段的那些大爷大妈，那些小朋友或是成年人，他也是我们一个重要的客户群。对于那些除了学生之外其他的职业群体，比如我们的普通工人，上班族，白领，都要考虑进去，如此我们得到的数据才更加有效，对我们下一步的市场决策会起到至关重要的作用。总之我觉得我们获取这些数据呀不是目的，目的是为我们下一步的市场决策提供参考，因此在安排我们的调研时候一定要有这根弦，然后合理的设置我们调研的时间，内容，方式和对象，如此才能够把我们的调研的有效性贯穿始终，真的能够提供一个非常有效的，能够对企业的发展起到帮助的调研报告。

好，以上是关于这道题回答，最后的时候，实际上应该说调研报告的提交过程，应该注意数据的准确，不要前期获得的数据，后期却因为工人的疏忽导致调研的结果，跟我们实际情况，有很大的差距，这点应该说上去的就不再补充了。

下面我们来分析一下整体的思路，同学们在这方面给大家讲四点吧，第

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

一点就说这个框架非常的简单，同学们随机应变吧，回去以后好好看看那八点都是什么，然后呢大家自己组合一下，就好像那个玩具乐高一样，随便自己组合一下，你就会得到一个非常好的答案。第二个就是说，交待缘由，就是说你选择某一点就要告诉对方，你为什么要选择这一年这一点，这一点对你能够答成题目要求有什么样的帮助。第三点就是说你在谋划中借助怎样的外力，我们在开展的过程中，懂得去借鉴上下左右的先进经验，懂得去找专业人士专业部门获取一些专业的数据，就是，要懂得借鉴外力，那在具体的操作环节要灵活地选点，把我们自己的人生经验跟题目契合起来，这样答出的答案才是有差异性的，能抓住眼球的，获得较高分数的。

同学们，今天的，我给大家基本上就讲到这里，希望对大家有所帮助啊，大家再见！

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

真题 35 朋友参加中国好声音节目比赛，没有被导师选中，情绪很低落，你该怎么劝慰她？（国考，2015 年 3 月 8 日，下午）

答前分析

今天我们再讲一道题，说一件事情，昨天我的蜻蜓 FM 上的，老夏说公务员面试，点击突破了 10 万次，开始的时候我想，如果有一天我能突破 1 万次，一定会非常非常的开心，谁知道现在已经突破了 10 万次，但我的心情，却并不是那么特别的激动，以前告诉你大家我们要先跑起来，开始干起来，然后在这过程中，我们会调整我们的目标，我们也会克服我们的困难，直到新的困难再次发生，现在我的目标是 100 万，希望，可以达到这个目标，我也相信这个目标会越来越快的实现。希望小伙伴们跟我一起来，大家共同努力，一起成长，成为更好的自己。

题目是这样的：朋友参加中国好声音节目比赛，没有被导师选中，情绪很低落，你该怎么劝慰她，结合我们现在一个火爆的一种现状，我的同事已经参加中国好声音，我还在这里，讲过好几种方法，一般情况下我们是，特别是这种现场模拟体考给大家讲的套路，肯定他、否定他、举例子、树榜样、请吃饭，也算是一个框架，那么我首先做一下整体分析。

二、整体分析

第一条，不要批评。也就是说很多人把自己包装成一个光大伟正的形象，自己的同事遇到这种小小的困难，然后就情绪低落，做的很不对，自己摆出一副老师的面孔，去批评他，我觉得这不好，即便是你要否定他要提醒他也是为了帮助他，对吧，他是你的同事，是你的好朋友，你要对他所遭遇的这些困难。有问题感同身受，应该委婉一些。

第二条，应该有价值，不要是空口白话的一些心灵鸡汤，不要仅仅是这样，不单目标、不单是加油鼓劲儿，更多的是，你要给他帮助，指出存在的问题，想一些有针对性的办法，这样才是一个真正帮助的态度。

第三条要懂得自黑，想拉近双方的距离，也就是说我们当举一个负面的例子，最好是举自己的例子，别人的例子不是特别恰当，再加上，自己的痛苦别人也感受到，或者说是别人也曾经感受过的时候两个人的距离会很快的拉近，觉得自己跟对方同病相怜，你应该说，我曾经也收到了很大的打击，我高考考了七八年，就不对，我情绪都没有那么低，呵呵，当然也不能这样说，开个玩笑啦，可以说：“公务员也考了好几次，每次都是进步不是特别明显”“我当时也……”这样的话对方觉得自己失败不是大不了。

第四条请吃饭，这个神技不能忘。最后关头，要结尾的时候就说走吧，我们现在去聊一聊，吃顿饭，聚聚，把这个包装一下，这几句话啊，大家自己包装。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

第五条就是举例子，举例子里面，就是说说一些大话，想自己的例子，拉近一下距离。

### 三、答题模拟

假设我的朋友叫做小张，我会这样对他说：小张，真可惜啊，差一点都得导师选上了，哎呀，真是遗憾，我自己就觉得情绪也很不高，你现在是不是心里面也特别的难受？我真的非常的理解。我觉得你在这次比赛中真的付出了很大的努力，而且你的歌声真的让我非常的震撼，我一直都不知道原来我的身边还有一个未来的大歌星，声音真的非常的动耳，而且让我们单位的同事都为你加油鼓劲儿，觉得你能一步一步的走到现在，这样一个高度非常的不容易，而且你的这个成绩，你的实力真是有目共睹。我觉得我们就是这样在这里，一直自怨自艾也不好，现在我们面临一点点小小的问题，我们可以想办法去克服它，不要这样，跟我一起，我们来共同克服的一种负面的情绪，因为，如果我们不去克服的话，我们就没法战胜自己，我们不要仅仅盯着眼前，因为在以后还有更多的机会，除了中国好声音，中国有好多的选秀节目的每一个选秀节目都有可能是你翻盘的希望。（肯定、理解）我那些年那在考公务员的道路上，每次考一次就失败一次，那让我的家人我的父母非常的失望，我个人也非常的失落，但是呢，我想就这样一直紧盯紧盯的失败，在这里一直怀疑、自怨自艾也没有什么作用，我就分析原因，查找不足针对性的采取一些措施，花更多的时间去复习去准备，这样的话，后来我才能够考上现在的部门。我觉得每一个人都会遭遇失败，每一个人都会遭遇痛苦，对吧，我们关键是能够在失败的痛苦之中找到我们前进的方向，你觉得呢？（举例子、懂自黑）小张，我现在咱们一起来分析一下，这次失败的原因，我觉得你歌唱的非常的好，主要失败的原因可能是你在表达的时候，就是说话的时候可能有些不注意技巧，我看的其他你的对手，他们都会非常的会煽情，说几句话以后都是热泪盈眶，我觉得他们想的也是真实的事情，你的经历也是异常的感人了，为什么不包装一下在那个场合把它说出来呢，这是我们需要调整的一点。我觉得你的服装是不是也需要进行一个重新的包装，我看他们的着装非常的得体，是不是有专人设计啊，我们全部都是自己穿的比较随意，显得不够特别尊重人家导师，我觉得我们在这方面应该做出调整。再一个我觉得你在台上这个脸有一些硬板，是不是我们以后应该把这个面部表情更加柔和一些，如果能够做到以上几点，我觉得你下一次再参加类似的选秀节目一定会取得更好的成绩，（提建议）你不知道，在我们单位原来有一个的大姐，他那个时候非常喜欢二胡练习，他也参加过一些比赛。大家也看到了他的努力，开始参加比赛的时候，也是屡战屡败，但是她屡败屡战，后来终于有一次她获得了一些非常在业内知名的音乐家的肯定，后来辞

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

职，现在在北京生活，听说现在她搞的二胡培训教育做得非常的好，我觉得你应该向她学习，此次的失败，不是特别的重要，我们将来还有更多的机会。（举例子）小张，不要在这里苦恼啦，我们一起去街上吃点饭，跟我一起聊一聊，我是你的老大哥我们参谋参谋，为我们下一次的更好的成绩，一起努力（请吃饭）。

#### 四、思路梳理

思维导图上，我把它分了七个层次。

第一个层次是表示理解，拉近距离，

第二个是客观肯定重塑自信，

第三是委婉否定，适当的提醒，

第四是小小自黑，自有奇效，

第五是说些大话，想些办法，

第六就是树立榜样，激发斗志，

第七请他吃饭，融化块垒。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

**真题 37—你是一个偏远山村的大学生村官，村里准备组建一个村文化活动室，领导安排由你负责，你怎么开展？（国考，2015 年 3 月 6 日，下午，北京）**

**答题分析：**

各位同学大家好，今天我们在开始录题，在录题之前先说两句话，第一句，每个人都会有恐惧，这是不可避免的，就好像我一直坚持了几个月，但是呢，这中间因为工作的原因，算是间断了有一周左右，马上再次开始录的时候呢，觉得有些害怕，我也不知道这种情绪是怎么产生的，但是它确实就是这样，这告诉我们，如果你建立了一个习惯，尽量不要间断，第二，我们可以采用一些简单的方法让它开始，开始以后，我相信就会好起来，明天是周三，早上 8 点会放出一期音频，我最开始准备录一道题，但是录的时候能发现自己，还是有些，怎么说呢？就是难以克服的小问题，所以我准备，正好把我媳妇录的一道题放出来，然后呢，我当时在她录完题以后能进行了一个点评，是用我们本地的土话进行一个点评，我就不修改了，直接给大家放上来，这也是今天晚上刚刚录的，也算是我重新开始了，然后呢，在周五的时候就可以恢复正常的更新了。今天晚上媳妇也是搞的一种模拟的形式吧，她是参加了今年的省考，在之前的她一直不愿意准备，我为了让她准备也花了很多的功夫，有一周之前吧，有两周了，第一次让她模拟了一套题，模拟完以后呢，我就对她进行了一番批判，结果她强烈的对我表示不满，后后来我就模拟一套题的时候，我就不再直接指出她的问题，而是尽量地鼓励一下她，能够培养她的脆弱的自尊心、自信心，那后来呢，我发现，如果让她每天录一套题可能过于累了，然后就改成一道题，到现在为止呢，她坚持的不错，而且从她今天答题来看，已经比一星期之前有了很大的进步，相信再过一个月还有十来天的准备时间，她的成绩一定会获得一个非常好的提升，好，说了，下面，我们先放当时录的模拟题，后面是我的一个简短的点评，希望对大家有所帮助，题目是这样的，你是一个偏远山村的大学生村官，村里准备组建一个村文化室。领导交给你负责，这项工作你怎么开展？以下的是当时现场的实录，最开始并没有准备发上来，后来那是我临时想到了这样一个主意，所以说我们录的时候，没有采用普通话才能是一种土话，不过大家应该也可以听懂，因为我本来就是北方人，普通话又是一北方语言为基础的，大家听个意思，不要笑，好，下面放出来我们当场录的音。

**模拟答题：**

现在开始回答，作为偏远山区的村官，领导交给我组建村文化活动室，我认为应该从以下几点开始做起，**第一**，要保障、要明确这次组建文化活动室这一主要目的，是在偏远山区为增加人民群众的精神文化生活，使他们有**窗口**了解，外面的、大山以外的世界。**第二**，我认为在内容上，如果当可以向当地、网络公司、

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

电信公司的话可以有条件，有条件架上网线的话，向他们申请网线。其次是借助我的同学，我的母校，老师的力量，看能不能跟我们捐助一些电脑和一些书籍，还有其他一些文化的用品。第三，在组建这个活动室的经费上，我们应该考虑是，使用最少的钱，办最最大的事、办最多的事，因为我们是偏远山区吧，肯定在经费上，不太充裕，我想我可以利用我的业余时间，由于我懂网络的知识经验，在网络上发起一些捐助，使更多的志愿者了解到我们这里的情况，给我们捐助更多的东西。相信以上几点做好之后，我们的村文化活动室，会得到领导想要的效果，我的回答完毕。

答后分析：

效果不错，有自己的想法，结合了你的生活，而且我觉得，你对我答题的层次也掌握住了，缺点是两条，第一，说话时候有些间断、语气助词，第二，条数显的有些少，应该说四条比较好，随便在从八条里面选一条，你现在说的是目的、保障、方式和内容，是吧？还有哪些东西啊，地点可以说一个嘛，可以说一个场地嘛，比如说安排到村委会作为一间空房，或者是时间，图书馆应该是分时段开放，可能我们偏远山区，顾不到人专门在那看，就给大家按照一定时间开放，另外，去的人多的时候可以有一个氛围营造出来，时间一固定，便于我们开展一些小活动，这样你随便找一点，脱口而出，说出来以后你会发现你自己大脑会组装好多理由，就这样就应该这样干，是不是？比如说我刚才说那个时间，我说，这个时间要安排，我觉得应该是全天开放，虽然我们村，没有办法估计全知道有图书管理员，但是我觉得我们村委会的工作人员可以兼职搞一下，另外呢，村民他本来工作时间都不固定，所以说有空闲时间都去，就很好，不能像城里的图书馆那样定时开放，你只要脑袋瓜一说出来，你自己就能说出来一套，你大思路一说出来之后，你脑袋瓜自己就想了，你自己就给出理由了，你看李娟她已经运用到了做比方论，运用网络调动大家积极性去捐助，跟生活比较贴近，当然，任何人都无法模仿，想起让自己的母校捐助东西，你也点评点评吧，有进步没？有进步，就是说得很快，思考时间短，说的内容也丰富了，就是点少，再加一个点就行，她的思路会添加新点，然后这个点想起来之后，她会自己添加很多内容，她的思路有了，方法论、实践观都掌握住了，下一步就是语言，这都是次要的，很好，我觉得不错，这要是在持续的练下去，一旦进入面试，她都会有一个压倒式的态势。



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

**真题 38 你是高新技术开发区创业办负责人，高新区要与你市的学校开展创业合作，需要到高校进行摸底调查，你怎么确保得到真实的资料？（国考，2014 年 2 月 19 日，出入境检验检疫）**

**答题分析：**

同学们大家好，今天我们在录一道题，最近因为个人的生病，身体原因还有过年，导致更新中断了一段时间，从今天开始，正常更新还是一三五上午 8 点，同学们可以留意，另外的微信公众号是 246，今天的题是这样，你是高新技术开发区创业办负责人，高新区要与你市的学校开展创意合作，需要到高校进行摸底调查，你怎么确保得到真实的资料？首先我们进行一下整体分析，在这一个层次里面，我讲了四点吧，**第一点**，就是说要用好你的**身份**，这个就是我们在很多时候，开展一个调研的时候，他首先会给你明确，你是怎样的一个身份？比如这道题你是创业办的负责人，那么这意味着你就可以调动你创业办的人员，开展此次调研，你主要起到一个负责的作用；如果是一个普通工作人员，那么你在组织此次调研的时候，可能就要请示领导，给你安排相应的一些人员进行协助，需要领导进行协调，所以说同学们要明确，你是怎样的一种身份？叫做用好你的身份，**第二点**，就是说要用好**体制内的力量**，很多人他没有公务员的思维，做任何事情都是单打独斗，你要明白，我们都是替国家工作的，都是国家工作人员，存在很多兄弟单位的，而且不同的兄弟单位有着不同的职能划分，你比如开展这个调查，如果在我们这个体制内的人员开展这个调查的时候，尤其这种，要给主要领导提交的，为我们高新区整个一个政策服务的这样一种调研，那绝对是很多部门共同开展的，甚至要用到，比如统计局，他们就经常开展类似的调研，不是有国调队、省调队，他们开展这种调研，是非常的驾轻就熟的，所以说，我们在进行制作调查报告的时候、调研报告的时候、调查问卷的时候，那就可以借助他们的力量，这是一种公务员的思维，你不需要到社会上去购买服务，或者说是你自己设计，直接是通过协调，可以请他们帮忙，他们也是乐于帮忙，**第三点**，你需要提前**沟通**赢得配合，既然是到高新区和学校去开展活动。那么你首先就应该跟高校的团委或者高校的就业中心的提前进行沟通，说明你们的目的，双方进行一个协调，我想这个，高校他是欢迎你们开展类似工作的，会给予你们相应一个支持的，这也是一种公务员的思维，我们并不是去学校里面发广告或者是卖东西，然后门卫拦着不让进，我们是搞这个调研，就是为政府服务，然后能为下一步开展合作服务，高校绝对要配合的，**第四点**，就是框架要灵活运用，我以前讲过组织管理类题，八个点，随便挑几个点，把它本地化一下，把它个性化一下就可以了，这道题还是这样一个思路，大家灵活一点，我这里就不再多讲，那么下面我进行一下模拟啊。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

模拟答题：

各位考官，现在开始回答，我认为开展此次创业和做调研是非常有必要的，会为我们的高新区发展注入一个新的活力，为我们的大学毕业生，拓展了一个就业的渠道，非常有利，那么我会从以下几方面入手，确保我们能够得到真实的资料，**第一，目的要明确**，我觉得我们高新区之所以开展此次调查，很明显是为了我们下一步，能够在创意方面有所作为服务的。所以说我们的目的倾向性很明确，就是说要让我们高校的研究学术服务于我们高新区的创业，或者是请他们的老师学生到高新区来创业，增加我们高新区的经济活力，我们毕竟是高新区，创业也是我们必须主打的一张王牌，所以说有这个目的以后才能确保我们下一步开展各项工作，做到为大局服务，**第二**，我们调查的**内容要有针对性**，这一点我主要觉得一方面是首先要了解我方的政策，就是我们高新区在此次更高校合作的时候能给出哪些优惠的政策，比如我们是否可以给出资金的支持、税收的支持，以及各种手续的减免，甚至土地方面的支持，创客空间的之类的，这样我首先要做到心中有数，那下一步你跟高校对接的时候，你才能明白你的优点在哪里，另外呢就是说你要我们调查的内容有一个重点，还要放在这个校方的技术优势，我们在选择学校进行调查的时候，他不是非常笼统的，而是要具体了解每一个学校在哪方面的技术方面有一定的优势，如此的话才会我们下一步的技术能够转化成创业动力，提供了一个非常好的方向，**第三，通过我们对对象的选择去保护我们调查的真实**，在这方面我想谈两点，**第一点**，就是**对象要做到全面**，你不要只认得一个学校，要多选择几所学校，高职类的，还有普通高等学校的，甚至如果你们的地市还是有 211 或者重点大学，你可以多选择一两所，如此的，就不会有特别的遗漏，在一个方面呢，我们只是调查，老师和学生都要兼顾，老师和学生，他们都是创业的主体，二者不可偏废，**第二点**，**数量**要达到一定的数量级，我们只是调研，虽然是有重点的、有目的的，但是要遵循调查的基本规律，你要得出一个调查，相信真实有效的结论，你的样本就必须达到一个量，特别是在一些倾向性的选择方面，比如调查大学生对哪些政策更感兴趣，那么你的调查数量必须要达到一个相应的数量积，如此你的结论真实有效的，这点是需要注意的，**第四**，我想谈一下在**调查的方式**上，我们应该**多样化**，注重线上与线下相结合，调查问卷是一个非常传统的方式，我觉得还是有必要的，在调查问题的设计方面，可以请我们市里面的统计部门、人社部门和我们创业办的相关工作人员共同结合，把调查问卷制作的合理科学有效，另外呢，实地走访我们可以兼顾重点，比如找一些高校团委、一些高校的创业成功或者失败的学生，还有那些马上面临就业的学生，有重点地深入地了解他们的意愿想法，和他们面临的困难问题；再一个就是网上投票，我们可以跟高校的就业中心和他们相合作，请他们在高校的官方网站上，对一些

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

调查问卷里的核心内容进行一个投票，这样也可以调动大学生参与的热情，另外呢就是在新媒体方面，微信微博方面也不要放松，适当地给予一个宣传，甚至对网上投票进行一个导入，这样的话，能够最大限度的让更多学生参与进来。第五，我们这个真实有效的调查报告写出来以后，还要确保它的效果，后期那个效果也是为我们的调查报告进一步的完善存档提供了一个基础，所以说我们要做到后期的跟进，看一下，我们根据此次调查得出的结论，制定的相应的一个合作政策是起到了怎样的作用，哪些还是需要我们修改的，然后呢，为我们下一步跟高校，展开更加深入的合作，创造一个基础，我的回答完毕。

答后分析：

好，同学们，刚才我把这道题给大家尝试着模拟了一下，下面进行一个思路梳理，这有几天没有录题了，猛一下录题不是特别适应，我一直强调坚持，但是有时候我个人的还是坚持，坚持的时候也面临很多的困难，大家都一样，同学们如果你也面临困难的话，偶尔间断一下也可以理解的，把你的计划加入弹性也非常有必要。那么再思路梳理方面，我想谈四条，第一条就是说，八中取五势如破竹，我刚才在答这道题的时候从我那个八个点的框架中选了五条，非常随意的选五条，然后给答了一下，朋友们可以在听一听我那个八中选五，八中选三之类的，就是跟组织管理类有关的题目，然后呢对这类题目你就做到了一个驾轻就熟、胸有成竹了。第二条，就是线上线下不可偏废，很多同学在提到调查的时候，对于现代化的方式比较注重，对一些传统的方式他就比较轻视，你的这种思维不好啊，对我们机关单位的工作人员如果真的开展这种调查的话，调查问卷是我们的主要方式，我们今年年前开展文明城市调查，还到社区里面发了调查问卷。因为怎么说呢，这种传统的方式还是非常有效的吧，另外呢，你在单位里面又没有什么技术，你如果开个一个调查，比如在网上挂一个调查页面，政府这方面就要花钱呢，虽然说，很多同学自己都会制作网页，但是如果开展那种全市范围的调查，就需要正规的招标投标采购都是要花钱的，所以说你在这个网上调查注重的同时，现场调查也不要偏废啊。第三条，是实与虚的结合，这是我刚才在画思维导图的时候想起来的，在我答这道题的时候需要有一个问题，问题就在于，我没有提到，我应该首先向相关的部门收集一些数据，比如人社部门、统计部门，还有税务部门工商部门收集相关的数据，看一下往年我们创业的一个基本情况，这是我忽略的部分，同学们可以把这条也加入到你的答题之中啊，第四条，就是效果，简单要说一下，我一直把这个效果作为我的八条里面其中的一条，原因就在于很多时候你看一下效果的保障，能够使你的调查报告，使你的调查，不至于只是一个纸上谈兵，至少是一个有始有终，对吧？这是一种公务员的思维呀，我们搞这个调查，归根结底，是让帮助领导进行决策的，是为了我们下一步开展工作打下一个基础

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

的，所以说你的调查报告出来以后，你是要跟踪的呀，你看一看我们这个，咨询的过程中有没有问题，甚至你要开座谈会，看看有什么反馈等等，哪些政策是我们空想的？哪些政策在执行过程中是不现实的，如此的话你这个调查报告才是有价值的，你的结论在这样的基础上才是可以进行修正的，这才是一个完整的调查，当然这说的有些多了啊，好，同学们，我再给大家强调一点啊，就是说我这个讲课，它主要是给大家提供一个参考，归根结底还是要靠你自己去思考，你自己去总结，你不要怕每天做的题少，我觉得每天如果有一个月的准备时间，前一周你每天准备两道题，甚至一道题都行，慢慢的积累，慢慢的来，我一直相信，只有是你自己判断的结果，你自己思考的结果，一般情况下都是正确的，很多同学会在微信公众号上给我发信息，就是问我，哪一道题的思路，我一般就会反问他一句，请他先谈一下自己的看法，他给出一个思路，一般情况下，他这个思路我觉得只要是经过他自己的思考都是可以的，都是很有亮点的，都是很有新意的，是脱离一般的模版，我觉得非常好，同学们也要发挥自己主观能动性，好，今天我们就讲到这里，同学们，我们下期再见。

那么下面进行思路梳理，第一就是不要被我的层次所限，我给大家梳理的一些，但是呢，你千万不要被我的框架所限制，我的就是我的，你的才是你的。面试呀，不要被动的去听别人怎么说，关键是主动地自己去说，自己去改正、去修正、去提高，这样的话得到的知识总结出来的才是你自己的。

第二就是我们要遵循一个劝人的大的原则，原则有三条。一个是正反话都要说正话，就是说应该鼓励他，反话就是说应该要点醒他对吧，正反两方面的话都要说。另一个是，道理和例子都要讲，大话，每个人都会说，但是只有例子，只有故事才有打动人心力量。最后一条就是，语言行动，缺一不可，言就是说话，行动了就是请吃饭、请他打球、请她一起练习，等等。自己想办法对吧，不一定请吃饭，你可以说明天下午我们一起去找一下李大姐，请她指点迷津，这也是行动，对吧，大家自己调整一下，自己思考一下。（劝人三大原则）

第三里想给大家讲一讲，就是融入感情，很多人把答题当考试，你这样的话不会有多大的提高，你应该把这个答题当成真实的事情，你想想，中国好声音啊！被导师选中，身价倍增啊，对不对，所以说是失落是绝对可以理解的，我这个看节目的人如果她是我的朋友我都非常失落对不对，所以说一定要融入感情要对对方的难过感同身受，同时呢，在举自己例子的时候，不要夸夸其谈，特别浮夸，要真实的，这样的话才能引起对方的共鸣打动对方，拉近双方距离，才是更加有利的。

#### （1）闲话

临近年底，加班越来越频繁，本周六日又要连续两天作战，所以早起更新。

在机关工作就是这样，越能干干的越多。你可以选择少干，甚至不干，但是从此也与尊重无缘。因为干的多也许不会沾光，但绝对不会吃亏。而有些时候往往吃亏才是占便宜。

我在机关工作这几年，见过一些什么都不干的人，但是他们精神状态往往特别不好，毕竟作为成年人被打上无能标签是很伤人的，就好像背上了巨大的负资产。长时间，身体都会受到影响。

有小伙伴告诉我在机关遭遇了很多烦心事，受不了了怎么办？我告诉他，**改变之前只能忍耐**。把时间用在个人成长上，工作和成长不要偏废，静静的等待，慢慢的成长，问题会慢慢得到解决的。

偶尔的吐槽可以，但是不要长时间抱怨，不仅于事无补，而且会让自己掉入负能量陷阱，成为行走的负能量包，没有人愿意长时间承受你的负能量。



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

所以，君子动手不动口，闭上你的嘴，撸起袖子开干吧！

另外，有个小伙伴说自己录题的时候，每次开头都要录一个小时。我当时非常不客气，说这是完美主义倾向，一定要改掉这个毛病。

不管自己录的多恶心，也要坚持录完。不要怕恶心，恶心也是恶心别人！我最开始就是恶心的自己想死，然后才慢慢的好起来的，现在都有小伙伴说我声音可爱了，我自己都觉得很不好意思。

把自己像一滩烂泥一样摔在地上，然后再站起来！

这是我自己想的一句话，2014年准备面试的时候曾极大的鼓励了我，送给小伙伴们。

周六周日，除了更新真题音频栏目，还要写篇文章，录道真题，小伙伴一起努力吧。

（2）正题：除了心灵鸡汤，还要出谋划策！

我常说在做事情的时候，语言行动缺一不可，讲这道题的时候又梳理了两条：一是正反两方面缺一不可，二是道理办法缺一不可。

正反两方面缺一不可，就是既要有肯定，又要有否定，既要表达你的理解，又要给出恰当的建议。不要只纠住一个方面用力，那不是全面的观点，不是辩证的思维。

我详细说一下：道理办法缺一不可。

很多人劝人，只讲大道理，掰开都放的嘴，往里面狠命的灌鸡汤，也不管对方什么心情。这属于不懂人情世故，很讨人厌，在考场上这样答就显得特别不真诚，做事缺乏技巧，缺乏灵活，没有人生经验。

嘴上虽有千言，手上却无一物，是我们应该极力避免的毛病。

就好像如果我们自己遭遇挫折，情绪低落，心态失衡。这个时候我们不是不知道道理，我们就是暂时过不去坎。我们需要发泄，需要别人倾听，需要别人理解，反感一个头上有光环的人扮演圣母。

当然在面试考场上，我们还是要讲大道理，还是要调制鸡汤，但是要有技巧性。比如可以先表达理解，再说说自己的痛苦，然后再灌鸡汤。

重要的是，鸡汤要适可而止。把重点放在给出有价值的建议上。

我在答这道题的时候，实际上处理的不是很好。比如我谈到了这位小伙伴的服装不行，但是并没有介绍他去哪里买套新衣服，哪里的形象设计很物美价廉。我说他面部表情僵硬，但是并没有说要介绍他认识有丰富舞台表演的大咖前辈。

这几个问题，我在答完题就意识到了，考虑的不是很周全，而且我一直认为犯错在所难免，完成比完美重要一万倍，所以就没有重新录，但是把问题梳理在这里，希望小伙伴引以为戒。

好了，就说到这里。

**真题 36 综合分析之社会现象** 现在小学教师实行统一招考，然后录取教师按照成绩高低排名自主选择学校，即排名靠前的可以优先选择学校，你怎么看？  
（国考 2014 年 2 月 19 日 出入境检疫）

整体分析

看到这道题让我想到了二件事，第一件事好像我们很多学校在招录学生一样，也是唯成绩论，成绩好的学生可以到名校，成绩不好的只能去比较差的学校，另外一个我想起了在高中时期，那时考一次，调整一次座位，谁考的好谁先调，谁先挑，挑了以后可以跟美女坐在一块，跟帅哥坐在一起都可以，真是惨痛的经历啊。这道题在整体分析里跟大家谈几条吧！

第一，我们要看到这个政策的合理性，如果你即将作为一名公务员，对所出台的政策一定要考虑它的合理性，不要作为一个愤青在那发言，而是作为即将走上岗位的公务员去体谅政府的难处，很多政策在出台之前都是有背景的。你把它放到网上随意的抨击，可以。但是如果要你给出一些建设性的意见，让你遭遇他们要遭遇的各种各样的问题，很多时候你也只能给出那些让人啼笑皆非的答案。你比如以我一个在教育部门工作的朋友他们的亲身经历，他们应接不暇的就是如果每年在九月份的时候，他们手机不关机的时候，就会每天接到十几个电话，都是各种各样的请托，请他们帮自己的亲戚朋友给孩子安排比较好的学校，可能你会说天下本无事，庸人自扰之，但是人总是在社会这个群体中生活的，不可能做到完全一碗水端平，另外也不可能拒绝所有的人，有些是自己的至亲，拒绝不了。老师在分配的时候，有各种各样的请托，于是在这样的情况下，某些人就脑洞大开，想到这样一个办法，你不是要请托吗？你自己挑而且是谁成绩好谁先挑，就好像高考一样，你考不上好大学进不到好大学你怨不得别人，只能怨你自己不争气，你看，这个问题的矛盾就转移出去了，成绩都是公开的，可以看到对方的成绩，教育部门再也不用面对各种各样的请托了。按照成绩选岗位，有可能有些人心里不服气，可至少面上要服气吧。所以这个问题就解决了。所以说这个政策的出台有其合理性，有其逻辑的。

第二，我给大家讲一下，就是个马太效应，就是好的越好，差的越差，大家如果看小说的话那个九阴真经中就有这样的一句话，天之道有这样一句话啊，天知道损有余而补不足，还是不大清楚，也就是说，嗯，这个效应是什么意思呢？就是说，你这个人好像滚雪球一样，越有钱你能挣更多的钱，你越没钱，你也挣不到钱，好像就是说，你这个，老师可以调学校，他当然成绩好的要挑最好的学校，这样的话就导致那些相对比较优秀的老师，他们就会聚集在最好的学校，而

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

那些差的学校那就是无人问津了，这就是马太效应。在我们这道题中的反应的它是损害了我们教育的基础---公平，我们教育，虽然要尊重老师他们自主的选择，但是呢，我们教育本质上来讲，它实施前的一个前提是所有孩子起点公平，这样的基础设施，我们对每一个学校，它在硬件软件，包括老师的配置上应该兼顾起码的公平，把自主选择权完全给老师以后，我们作为教育主管部门就控制不了啦，那么它就会发展成，一个比较极端的马太效应，有违背我们的初衷。

第三，我们谈一下民主集中制，我们知道我们中国，特别是我们党一直在强调是民主集中，是民主基础上的集中。既要有民主，也要有集中。题目中的这道题很明显。只有民主没有集中。这完全是个人选择，没有组织分配，那这道题就有失偏颇，政策有所偏颇。

第四，我想讲一下，如何引导人才流动？人才只有流动起来，才有生机才有活力。那么我们如何引导人才流动呢！简简单单通过一些行政化的手段是不恰当的。这样会产生很强的行政成本。最好的办法就是，天下熙熙皆为利来，天下攘攘，皆为利往，最好的办法就是通过些市场的手段去调节，比如我们可以通过它的发展评先评优方面，对那些贫困山区的学校予以倾斜，对在这些学校任职的老师予以照顾，还有一个，那就是说在工作方面，待遇方面，福利方面，对在这些学校任职的老师予以照顾，但是现状不是这样，现状是越好的学校，奖金越多，工资越高，福利待遇好，教育部门给的资源越多，越偏远的地方是越来越差，所以说这一点我们应该认真的考虑，仔细地加以解决，还有一个就是感情方面。如果大家关网络，看电视看报纸，有很多最美老师，她们都留在山区支教，打动他们的，不是钱也不是发展，有的人就在山区教一辈子书，他们有机会离开，他们有的人也是名牌大学的学生，他们为什么要留在那里，当做一个麦田的守望者一样，为什么？为什么要和山区那些贫苦的农民为生，为伴，引导教育他们的孩子，是因为，人都是感情动物，甚至会产生感情，看着那些小小的生命，在为了改变自己的出身，改变自己贫穷的现状而努力，看到一双双明亮的大眼睛，还有那些学生对你的的依恋，有些人是会产生感情的，有的人就选择永远留在大山，在大山的深处，与大山为伴，这就是通过感情去留人。

第五，给大家讲一个，这道题，我们首先是评价一下这个社会现象。在这样一个社会现象如果持续的这样去发生，发展，那么就可能会引出一系列的问题，我们答题者，面试考生，你要注意，你的重点不在于不是指出这些问题，而是要解决这些问题。怎么看，要回归到怎么办。我反复也讲过，就是要引出问题，然后解决问题。

模拟答题



**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

各位考官，下面我回答一下第一题，题目中这种情况，根据我的个人经历和经验是比较常见的一种处理方法。这样的措施要有一定的好处，因为它成为了一种竞争机制，可以鼓励我们的应聘老师的同学好好学习，这是一个好处。再一个呢，它操作比较简单，没有过高的行政成本，因为是大家选择的，我们政府部门处理起来比较简单，避免了一些人情干扰。如果你由于教育部门主管部门去分配的话，很可能会有很多人打招呼，那么不胜其烦。我们这样的话就避免了这个人情干扰。

但是我们这样去做会产生了一系列的问题。

第一个就是会产生马太效应，让我们好学校它会获得更多的好老师，师资力量更加的强大。而我们的差学校呢，他们就甚至无法获得老师。或者说是，从整体上讲获得比较素质比较差的老师，有违我们教育基本的公平原则。我们的教育，它是为了保证广大的孩子能够在起点方面，获得一个公平这样一种基础性工程。简简单单，如果通过这种简单的自愿去分配、自愿选择，那么它就会有违我们这个教育公平这样的一个原则。

第二条就是说，实际上这种教育部门的做法有一点简单粗暴，它是一种变相的不作为，把矛盾转移出去了，自己是没有什么问题了，处理起来也比较简单，但是呢他把矛盾转移到了我们的社会，转移给了学校。所以说这样的政策是不可取的，是应该加以改进的。那么为了能够处理我们这个现象背后的问题，我的建议从以下几方面做起：

首先在老师分配上应该坚持两个原则，第一个原则--公平原则，应该围绕我们的公平底线去设计一个方案，一个分配方案，一个人才流动方案。第二条呢，教育部门，要发挥它的管理职能，不能简单的，把这项职能转嫁为老师的个人选择，个人努力个人考试成绩，应该在民主的基础上进行集中，有组织去统一分配，当然可以适当结合个人意愿，为了彻底的扭转这样一种马太效应产生的可能，我们应该从以下几点，我们去引导我们的人才流动。第一条，可以采用一个定期轮换制度，现在我们之所以会出现题目中这种情况，很多都是一选定终生，进了一所学校以后，永远都不再离开这个学校了，那么它不便于人才的流动，也不便用合理的配置人才资源，所以当地教育部门可以采用留两年，三年等一个固定周期，对所有的老师进行一个轮流，轮换，好的地方的老师到条件稍微差一点的地方，对吧？这样的话人才流动起来才有活力，才有生机，第二条呢，适当提高待遇，不止要提高那些偏远山区地方的老师待遇。你要提高整体的教师的待遇，因为教师确实是一个奉行献的职业，我们应该给教师更多的关注，更高的薪酬，如此才能弘扬一个社会尊重教师，尊师重道这样一种氛围，引导更多的人才投身到教育这个行业，从根子上去解决这个问题。第三条，解决那些在偏远山区任教的老师

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

心头的顾虑，他们的顾虑无非以下几条，第一条，他们可能是，住在市区，但是要到山区去任教的，到乡下去任教，出行不便，所以适当的增开一些班车是有必要的，另外一个，他们可能会考虑自己孩子将来就读哪一所学校，他们孩子的教育，那么在这种情况下，对于那些在山区任教的，在偏远地区任教的老师，应该适当照顾他们孩子的入学，使他们没有后顾之忧，再一个就是住房的问题，他们有时候两地奔波不便，那么学校呢可以在这方面予以适当突破，给他们一些安置房，能够让他们跟家人团聚，第四个方面，就是在评优评先，教师等级评定，职称评定上我们应该适当照顾这些在偏远地区任教的老师，本质上，他们选择在偏远地区任教，他们的奉献精神，他们的道德情操，已经得到了一定程度的证明，所以说对他们给予照顾是应该的。讲到这里，我想起了前几天我看到的一个例子。他也是一个名牌大学毕业的学生，然后呢，跟自己的女朋友一起到山区去支教，最后因为那些孩子而留在了山区，在大山深处，当了一个辛苦的园丁，人类灵魂的工程师，蜡炬成灰泪始干，我们全社会都应该弘扬这种关心教师，尊重教师这样一种氛围，为那些在偏远地区工作的老师点亮一盏心灯。以上关于这道题的回答。

**答后分析**

同学们，刚才我给大家回答的这道题，在下面我进行一下思路梳理，我们在进行思路梳理环节，能给大家讲四条，第一条，还是一个框架加亮点这样的构成，首先你要明白我们整体的结构是什么，社会现象嘛，根据人的一般的逻辑应该是一个是什么，为什么，怎么办，我把它颠倒了一下为什么会出现这种现象？这种现象是怎样的？会产生怎样的问题？要怎么办？怎样去解决它亮点的？就是找几个比如马太效应，比如说我们这个地方政府的做法是简单粗暴，是一种变相的不作为，转移矛盾，比较深层次的洞察，也是可以算作一个亮点。再就是举一个例子，这是我临时想起来加到上面，给同学们做一个提示。恰当不恰当，大家自己判断。第二条就是一个原则加方法，比如我在答怎么办的时候呢，我把它分成了两部分，首先谈了一下我们怎么办的原则，然后呢谈一下具体怎么办，我觉得这种结构比较好，同学们以后再答类似的题的时候也可以这样答，会给考官耳目一新的感觉，你比如，关于去解决这样一个问题，我有两条原则，三个办法，两条原则。第一条第二条，三个办法，第一条第二条第三条。这样一说的话，我就非常的清晰，宏观把握能力特别的强，看，是不是，大家可以尝试把这个方法借鉴一下啊！第三条就是，感情加张发展加待遇，引导人才流动，同学们刚才给你讲了不少了，其余的同学们自己听自己体会，第四条，那就是谈一谈啊同学们如何利用我讲课的这个音频啊。首先谈一个观点，我的就是我的，你的才是你的，前几天有一个小妹妹她发微信告诉我，她说觉得我讲那个中国好声音，那道题不

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

是特别恰当，我说你说的非常好，我当时答完题以后，我已经感觉到有一些不是特别恰当的措施，方法，语言表达，当时所以我在微信上给大家做了一个解释，我当时在微信上我也是检讨，说的不是特别恰当。这就是让我很高兴，你知道吧！一个人只有思考了自己总结了那个东西才是你的，你真正在考场上说出来才能打动人心，我每次讲的时候觉得有很多不对的地方，同学们，不要盲从，不要迷信，要敢于质疑，自己去思考，自己去判断，过往二三十年的生活，工作，学习，感情经验去判断我讲的对与否。然后质疑一下，思索一下。这样的话取长补短，拓展自己的思路，形成自己的框架，自己的答题风格。好，同学们今天的讲习就到这里。希望对大家有所帮助。

真题 39—领导给你小鞋子穿，你怎么办？请保持心态！（你是本单位秘书处新进人员，在上一次的单位大会中，由于你的失误将参会人员名单弄错，遭到了领导批评。年底单位要举办表彰大会，这次会议的组织领导不打算让你参加你怎么争取？）

#### 题外话

同学们，大家好，今天我们再录一道题。在录题之前呢，先说两句心里话。今天一整天都在单位加班，回到家的时候已经是 11:40，现在十二点多了。但是呢，已经答应大家每周一三五早上八点要更新，所以我觉得我还是有必要录一套题。另外呢，虽然觉得录题要花很多功夫，但是如果开始做了十几二十分钟以后这道题就录完了，有些事情确实不像自己想象那么困难。那么今天的我就不画思维导图了，直接给大家说一说就好了。

#### 答前分析

题目是这样的：“你是本单位秘书处新进人员，在上一次的单位大会中，由于你的失误将参会人员名单弄错，遭到了领导批评。年底单位要举办表彰大会，这次会议的组织领导不打算让你参加你怎么争取？”真是一个小心眼的领导，怎么能不允许自己的下属犯错呢？人尽其才就是犯别的错，还可以让他干一些其他的力所能及的工作嘛。这么任性，但是呢，我们没有办法选择领导，而且题目既然已经这样预设了情况，你只能按照题目地情况去处理。我首先为大家进行一个整体分析吧。在机关单位中，开大会出现小的错误是正常的，领导也可以理解。比如开个三百人的大会，如果有一两个座次出现一点点问题，比如本来报了两个人，来了一个人座次没有直接调整；或者说是本来是报了一个人，就摆了一个座签，结果来个两个人，另一个人没办法坐了。那这个时候呢，我们是可以放这些小错误的，只要你当时能够妥善地解决就行。但是有些问题是你绝对不能犯错的。比如会标、音响、领导讲话稿、另外呢就是所有层次比较高的，比如在市里边，如果副厅级以上干部他们的座次你弄错了，那么问题就大了。那针对题目中，这种情况我觉得就可能是在一些比较关键的环节犯了错。所以领导比较记恨你，这是很正常的。那么我们遭遇这种情况应该怎么办呢。如果是我，在真正的现实生活中，犯了那一次错，领导批评以后，我应该早就跟领导冰释前嫌，化干戈为玉帛了。早就到领导面前去表现表现，说你看领导虽然我犯了错，你也批评了我。一方面我根本没有放在心上，另一方面我已经努力改过。这样的话，领导不会不让你参加下一次的会议筹备。再一个呢，如果你真的遇到这种情况，会务准备本来都是非常繁忙的。对于一些单位的老油条能够躲多远是多远，不参加就不参加了，但是我们答题的时候不能这样说啊。还是要努力争取，即便不让你成为一个

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

正式队伍的一员，你可以作为编外人员干一些力所能及的事情。另外呢，题目中，这种情况之下，我们还不能对领导表达不满，或者说是心里面不满，要有一个阳光的心态，要理解领导这种做法。毕竟都是为了工作嘛。只要工作能做好，你个人牺牲一点又算得了什么呢。这也是现实的情况啊。那么好，下面我给大家模拟一下。

**模拟答题**

各位考官，针对题目中这种情况，我想我会从以下几点做起：

第一，我会反思自己在上一次如此重要的会议中，犯那一个非常关键性的错误。所以领导批评我这很正常，是我应该承受的批评，我应该虚心接受，努力改正。

第二，此次领导不愿意让我参加，我觉得领导也是为工作，从工作的角度出发去考虑的，并不是对我个人有什么意见。我一定要理解领导这种决策，心里面不要有什么看法，不能影响自己工作的积极性，跟领导过不去。

第三，面对这样单位的核心工作，大家都很忙，我应该尽我所能，干些力所能及的事情。比如我应该首先找到领导，向领导坦然地说出自己内心的想法，表达自己想要在此次会议筹备中帮忙干一些能够不出错的事情的一些想法，希望领导能够让你加入到此次会议的筹备工作。如果领导不同意，那么我也表面上心里面不要有什么其他的想法。应该告诉领导，虽然自己不可能负责一项工作，但是可以协助其他的同事干些杂活累活一些没有什么技术含量的活。我想在我这样的强烈的愿望之后领导一定会让我参与到此次的会议筹备中去。

第四，在此次会议结束之后。我有必要进行一个反思。主要反思两方面。第一方面，在上一次会议结束之后长达半年的时间，我一直没有跟领导冰释前嫌，让领导对我改变看法，我觉得非常的不应该。如果在上一次会发生错误之后，我能够迅速地总结经验，找领导多汇报，在日常的工作中能够反映出来自己已经改掉粗心大意毛病。我想也许就不会发生此次领导将我拒之门外的情况了。这提醒我在以后的工作中，一定要把工作做在日常，并及时地向领导进行汇报。另一方面，我也要总结会议的相关的技巧，一些具体的流程和细节。把它作为提升自己办会水平的一个平台，在以后的工作中能够成为办会的行家里手。不会再出现类似于题目中这种尴尬的情况。

好，我的回答完毕。

**答后分析**

好，同学们，刚才我给大家进行了一个模拟。可能是因为他现在在床上躺着给大家说说，一些不到的地方，大家见谅。主要听一下这个思路和框架。我觉得

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

我刚才答这个题，基本上的点是有的，也许有些地方说得不是特别到位。但是呢，同学们可以借鉴我这个思路。然后呢，自己组织语言，自己去形成，符合你自身的框架，去详细的把这道题进行一个模拟。

那么最后呢，我给大家再强调几点吧。遇到题目中这种情况，首先是一个态度，对吧，你的态度，不能对领导有意见。这是一个基本的机关单位上下级之间，一个基本的态度。另一个呢，你对工作应该是一个积极争取、参与其中的这样一种态度，就这个态度要把握好。另一点呢，还是我曾经讲过的在反思的时候，你不要紧紧地盯住题目，要把思路打开。这道题我反思了两点，第一点就是在上一次会议结束之后，长达这么长的时间，我都没有把这个问题解决掉，就证明我做的还不够。这是一点反思。另一方面呢，就是吸取此次会议和上次会议的一个经验，能够把它作为一个总结，成为提高自己的平台，成为此项业务工作的行家里手，这是结合题目的一个反思。我觉得这两点大家可以借鉴，并把它作为自己答题的一个亮点，特别是第一个反思。

实际上这道题还可以做一个反思，就是这个领导他做事情看人有些显得一成不变了，没有用发展的眼光看问题。同事下属犯错很正常啊，要允许他们犯错，过而能改，善莫大焉。对不对，你都不允许你的下属犯错，犯了一个错，你就把他一棍子打死，那以后谁还替你干活，对不对？毕竟只要干活，就会出现错误，而且是干得越多，错误越多。只有那些什么都不干的，才会不犯错。现在我们整个国家从中央到国务院，提得很响的就是一个容错机制。大家也可以把这方面的内容，在网上找一找，做一个知识储备。就是说要保护干部干事的积极性，要把他们那个，习总书记有一个“三个区分开来”，要把他们“故意犯错”，跟这个“为了工作犯错”区分开等等三个区分开。就是说要具体地分析一个干部，他犯错的原因是什么。你比如做一个毛毛躁躁的年轻人，虽然犯的错很不应该，但是犯错是很正常的，应该包容他。这个领导现在有些小肚鸡肠了，这也可以反思。当然这道题我没有从这方面去展开，主要原因是因为他是个领导为尊者讳嘛，不提它也可以。但是如果是你的同事。犯了这样的错误，你就可以从他身上，别人感冒你吃药对不对，从他身上学到很多东西。好，今天呢，我们就讲到这里，希望对大家有所帮助。我也要赶紧睡觉了，估计要十二点半了，大家再见。

40.要在市推行共享冰箱，需要进行安放与管理，领导把这项任务交给你，你怎么办？

【解析示例】

共享冰箱不仅能避免舌尖上的浪费，也有助于让食物送到需要的贫困人群手中，实现资源的优化配置，建设一个低成本社会。所以我一定会认真做好这件事，具体从以下几个方面做起：

一、做好前期调研工作。我会联系我们合作的共享冰箱的企业，询问冰箱的规格、大小、适合存放的位置、需要的电压、插头规格等；联系电力部门，询问我市哪些地方可以给共享冰箱提供合适且安全的供电环境；询问我市居民，特别是一些贫困居民，了解他们最喜欢共享冰箱放在哪里，方便他们取食，同时询问他们喜欢什么食物，方便后续的供给。

二、做好安放工作，我会根据前期调研情况，设计出共享冰箱的摆放位置。和冰箱生产企业进行对接，告知摆放地点。安排工作人员在摆放点等待，协助厂家共同卸下冰箱并安装通电。检验冰箱的工作情况如何，确保每一个冰箱都是可以投入使用的，同时做好电源线的隐藏，保证安全。

三、做好管理工作。

其一，在冰箱的管理上就要采取封闭式管理，普通人只能通过透明玻璃看到冰箱内的食物，取物人员只能通过像自动贩卖机的选取的方式来选择食物，并不能直接拿取，以此来保证冰箱内食物的安全。

其二，在搜集食物方面要通过广泛的渠道来搜集。我会根据前期群众的需求，联系相关食物的厂家，和他们取得长期合作关系，为我们提供在保质期内的滞销食物。我还会通过宣传鼓励个人捐赠的食品，但是个人捐赠时要提供食品的购买信息，发票等来保证食物的安全。同时还会组织志愿者专门去超市和餐馆搜集食物。在食物的选择上要制定好的规章制度。每天都要对食物进行检查，看是否可以正常食用，对于过期或者变质的食物要及时下架。

其三，在食物的发放上也要制定好规章制度。取物者要凭借取物卡才可以领取，领取的主要对象为低收入的外来务工人员、城市流动儿童、空巢老人等。采取先登记后共享发卡的形式，记录好取卡人员的个人信息。保证帮扶到位的同时，也能够在收到食物后及时联系他们来取。对于领卡次数也要限定为每人每天限领三张卡，即可以取三次食物。

其四，对于共享冰箱要定期检查，和厂家签订长期的检修合同，采取一个月一次上门检查的形式，发现故障及时修理，来保证共享冰箱的长期、稳定运行。

四、开展广泛宣传让市民知晓。我会通过单位官网、两微一端等方式开展宣

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

传，也会联系记者做好共享冰箱的专题报道，希望更多的群众能够参与到共享冰箱活动中来帮助他人。

对于贫困居民，我会通过向社区了解他们的地址及联系方式，通过电话或者上门走访的形式告知他们现在有共享冰箱这个活动，并且指导他们如何领取食物。

总之，我一定会本着为人民服务的心，将这项工作做到位，让有爱心的群众可以播撒爱心，让有需求的群众可以真正的改善生活。



**真题 41** 你和小张合伙开网店，也找到了帮手，租到了好店面，刚开始小张情绪很高，后来经营不善，便兴趣低落，帮手也开始另谋出路，房东抱怨房租低，快递人员太嘈杂，而且屋子被弄得很脏很乱，不想把房子租给你们了，你怎么办？（国考，2015 年 3 月 8 日，海关）

### 答前分析

第一条，喝酒不录题（为了结构完整加的，可忽略）

**第二点**，遵循一个基本的原则，**摆平所有的人，摆平所有的事**。摆平所有的人，摆平所有的事，这句话很关键，我重复了一遍，实际上，前半句和后半句，它都代表着一个答题思路，如果你面临一道题，不知道如何去组织你的框架，形成你答题的逻辑，那么摆平所有的人，摆平所有的事，他就可以成为你基本的一个纲领，围绕所有的主题依次去予以处理，就是一个非常好的框架。

**第三点，题目越长越复杂越容易出彩**，你看这道题题目很长，其中**蕴含的信息量很大，矛盾点也比较多**，对于那些经验丰富，表达能力强，能处理复杂事情的能力强的考生，这道题非常沾光。实际上，对于很多考生而言，看到这道题心里面，突然之间都产生了好多的想法，问题在于，想得太多，却不知从何说起，也就是说缺乏框架，你比如你想了七八点，想了好几种方法处理，但是呢，不知道哪个应该作为第一点，哪个应该作为第二点，做到哪个程度就该结束了，这就是缺乏框架，想的很多，却不知道怎样开口，还是要回到摆平所有的人，摆平所有的事中去，然后呢你比如这道题涉及好几个主题，小张，帮手，房东，快递人员，依次看到这个主体，去处理就可以了，

**第四条，要回归生活和工作**。创业不成，反目成仇，这非常正常，人家说夫妻本是同命鸟，大难临头各自飞，何况创业伙伴，这个世界上跟朋友一起做生意是很复杂的一件事情，如果你真的做过，你就会明白我说这句话的意思，所以说好聚好散已经难能可贵了，第二句是**人各有志，我们不能勉强的**，帮手自谋出路，你的朋友小张，意志消沉是多少正常的，每个人遇到困难遇到问题，自己的出发点不同，他生活的过往经历不同，有着不同的处理办法，这是很正常的；第三，你的**生活不是电影，大圆满的结局不多呀**，同学们要注意啊，不要妄想通过你轻飘飘的几句话，把你的网店起死回生。在生活中，事情都不按照你想的去发展才是常态，所以说，我们不需要妄想把所有的事情全部摆平。第四条，**虽然如此，尽最大的努力去挽回，要多想办法，多动脑，多动脑筋**。

**第五条从来都不是固定不变的，以后还有更多的机会**，不要一直纠结于题目中这样的现状，好像这个网店已失败，你的人生就完了一样，可不是这样，网店做不了，还可以做实体店，做不了自己店，还可以上班。不要被题目限制死了，

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

那好，下面呢我给大家把这道题大概答一答，

**模拟答题**

各位考官，遇到题目中这种情况，我认为是非常正常，生活毕竟不是童话，我们选择了创业就会遭遇问题，面对题目中我只能尽我最大的努力去挽回，那针对题目中涉及的几个人，我想依次予以解决。

**首先我要跟房东进行一个沟通**，房东提出的问题我觉得，人家完全是**正常**的，你比如他提这个**快递和卫生**，我马上就要改变，首先我跟快递员要进行一个沟通和交流，请他们尽量减轻制造噪音的这样一种情况，你比如，我们每天早上9点到12点，下午3点，到五点，定时去发货。尽量不影响别人的休息，不打扰别人，这是我们一个人基本的礼貌。至于卫生呢，我觉得创业者，虽然，可能因为工作比较繁忙，比较邋遢，但是整理好自己的屋子还是可以做到的，因为一屋不扫何以扫天下，这样的话，我想房东的顾虑会少一点，针对**房租**的问题，我可以跟他进行一个坦诚的沟通，我们最开始应该有相应的一个协议，周边的房子也有一个市场价，只要是我们在能力范围内的，双方各退一步，相信会达到一个比较好的效果，另外如果确实谈不拢，那么我也可以考虑换房子，当然这是下一步的打算。

针对我的**帮手**要另谋出路，我觉得我首先要跟他进行一个**谈话**，要**挽留**他留下来，因为毕竟大家是共同的创业伙伴，他熟悉情况，对我们这个小团队下一步的发展是有好处的，但是也不能**勉强**，每个人都要养家糊口，如果我们的事业一直没有启动，我的帮手要离我而去，我觉得我非常可以理解，遇到这种情况的话，我反而要送给他祝福，主动给他结算工资，大家**好聚好散**。

针对**小张**我的创业伙伴，我更要跟他进行一个深入的**沟通**，我要跟他**讲讲过去**，讲讲我们在创业过程中，遭遇的困难，克服的困难，我们一起经历过的成功和失败，另外跟他**展望一下未来**，谈谈我们将来，网店发展好了以后是怎样的局面。另外这个小张，他的情绪波动确实比较大，我还是要跟他**鼓劲儿**，在沟通以后，要结合我们面临的问题解决它。**摆明问题挨个解决**，看是资金不到位，还是，网店销量低，无人问津等等，跟小张共同想办法去把我们的网店做好，只要网店能够起死回生，其余的都不是问题，再一个，如果小张真的去意已决，那么，**强扭的瓜不甜，还是好聚好散**，我跟他，算清楚我们共同的投入，把我们双方这个，股份都分清楚，让他能够，撤资或者说是能够拿走自己的一部分钱，以后大家还是朋友。

对我**个人**来讲，虽然我非常想把这个网店做好，但是我要**客观的看待**我们的事，如果**还有机会那就坚持**。**如果确实没有机会，我也要及时止损**，不能一棵树上吊死。这一次事件，遭遇这么多的困难和问题，我要进行一个**反思**，一方面跟

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

朋友合伙做生意要谨慎，有时候两个人在一起关系非常的好，一拍即合想要做一些事情，但是就好像夫妻一下，真正的去做以后确实会遭遇困难，所以跟你的朋友好朋友做生意要谨慎；再者，创业有风险，入行要谨慎，但是，一旦我选择了创业这条路，那么就要勇于接受，敢于担当，在一个第三，不要急于扩大规模，要尽量的减少初期的投入，我看这种情况，又有合伙人又有帮手，租的房子，如果能够少雇佣一个人，减少一些投入，也许为我们的事业会带来一些生机。以上是我关于这道题的回答。

答后分析

刚才那我答的比较多啊，真正的在考场中不需要打这么多，你只要能够打个三四点就可以了，不一定非得按照我刚才的面面俱到，我之所以这样答，是为了给大家一个提示，真正的考场之中可不能答这么长，要做一个取舍，另外呢我是看的思维导图，再说，思路很清晰，没有什么遗漏，如果不看思维导图，我也说不了这么长，对吧？那么下面我梳理一下，就讲三条吧，第一条就是要回归生活。要设身处地把自己带入其中，真诚的去解决问题，不要轻飘飘的，啊，我一直用这个轻飘飘，好多人就是轻飘飘呀，简直可以称为举重若轻了。题目中这种情况，你要真正的把自己带进去，这样的话，你的答案是有，张力和吸引力的；第二，就是不要过于天真，好聚好散，生活不会完全符合我们的想象，你学会接受那些不完美，学会接受生活教给我们的挫折和困难，这是成熟的表现；第三，要及时的确定大体的框架，心里面越有东西，越要迅速的形成一个一个的思路点。在你的草稿纸上写上，小张房东自己帮手，就可以开始答了，不要贪大求全，要相信自己的逻辑，能力，去把这些东西说出来。就好像如果你思维是混沌一片，就好像拿一把斧子一样砍成一段一段的，每一段都是一个点，就这样，才能逻辑清晰，层次感分明，给考官留下深刻的印象。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

**真题 42** 某海关调研，现场报关人数太多、太忙，并开通了电话报关，群众抱怨电话打不进来，领导交给你处理此事，你怎么办？

**答题经验**

刚刚准备面试，总觉得自己综合分析说不好，一直把所有的精力花在这上面，而忽略了其他题型，这实际上是一种本末倒置的行为，这种轻重不分的行为，我们公务员他要分清事情的轻重缓急，当领导交给你一件事情以后，你不能只盯着困难的事情，把其他的事情都置之不顾，最后领导问你进度如何，你说因为我一直在做这个困难的事情，所以你就简单的事情都没有做，领导绝对对你意见很大，这个时候比较聪明的做法是首先把你已有的优势巩固起来，真正到了面试考场中以后，哪怕你综合分析，说的不够出彩，只要做到条理层次清晰，分数也会不错。怕就怕你把精力都放在这综合分析上，其他题目答得也非常不好，没有任何亮点，而且显得特别的普通，就会遭遇滑铁卢了，所以说同学们还是要把你的精力科学合理的进行一个分配。

**答前分析**

那么现在呢，我给大家首先做一下整体分析，这道题相当的简单，虽然是海关里的题目，我也不知道报关是什么意思，但是无关紧要呀，所有的事情处理起来大概都是类似的，首先我说一下这个思路啊，一般情况下遇到这种题目，可以有两种不同的思考方式，首先一个就是**根据事情的紧急程度思考**，你看这道题，就是说现场报关人太多，太忙，他开通了一个电话报关，之后，那群众就打进电话，根据事情的，紧急程度，他这两个事情，**一个是非常的急，就是群众打进来电话，当场打不进来电话，那他可能会投诉了，曝光了，所以你一定要迅速予以处理**，这是比较急的，**另一件事呢他就比较缓**，什么事情呢？大家有看到，**就是说他们报关人太多，他们工作人员太忙**，这样一个事情，他们也要予以处理，这就是，首先处理紧急的，然后处理相对和缓的长远一点，眼前的和长远的，这样分两个层次去处理的话，你的逻辑层次就比较清晰了。另外一个思考方向就是摆平所有的事，这里面实际上涉及的两个事，一个是群众电话打不进来，一个是忙不过来，跟刚才那个眼前长远这个思维方式，得出的不同的层次是一样的，所以说同学们，在面临一道题的时候，首先要形成一个整体的框架，你比如这道题，你既可以从眼前长远的方向去思考，就可以就题论题，从两件去就分别的加以解决，这主要是一种思维方式。

另外一个啊，就是你在分情况解决的时候，每一种情况一般要给出两种解决方案，你给出一种的话显得特别的单薄，而且你的方案要切实可行，贴近生活，如果群众抱怨电话打不进来。你觉得最大的可能是什么？我觉得可能因为你电话没有放好，然后才是占线，当然，在这种情况下，你可能不会特别白的电话没有放



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

好，可能是网络故障也是看见几种可能的，都是现实生活，我们单位，如果领导始终打不通办公室电话，那就很正常了，有时候我们接电话太多，而且是好几个电话，是一种并联，说不定哪一个电话机他没有放好，导致一上午，嗯，怎么这么安静？你可以看看电话没有放好，存在这种可能。

### 模拟答题

各位考官，题目中这种情况，是我们把一件本来的好事，办的有些坏了，如果不及时处理，会影响我们单位的形象，所以我要当机立断，迅速，根据轻重缓急去处理，在具体的处理的时候，我分两件事：

**第一件事是比较紧急的眼前的群众打不进来电话**，我觉得这一种情况，可能是三种原因，**其一就是，网络存在故障**，你比如我们的电话机没有放好，或者说是我们的电话和网络通讯商，信息信号有些问题，我们当然要迅速的予以解决；**第二种情况的时候，我们接电话的人员不够**，因为，我们只有一个号码。所以面对这样一种情况，我们可以多开几个号码，或者设置，一个自动回复，我觉得如果能够把一些简单的问题，设置一些语音自动回复，也可以大大减低我们人工服务的工作量；另外一件事情，是我们工作忙不过来，报关人太多的问题，从长远上来看，我们也是需要予以彻底解决的，我认为可以从以下几个方面着手：**第一是增加人员**，人员增加以后，我们各项工作就可以摆开了，这样的话，给了我们更大的回旋余地，相信，会把我们的工作提升一个新的层次，**第二种，我觉得可能我们现在的形式还有些单一**，我们仅仅开通了电话报关，现在是互联网时代都在提倡**互联网+**，我觉得可以做一个**曝光平台**，或者向上级询问，看有没有成型的，网络平台，我们可以报我们本地的这个业务接进去，提升我们的办事效率，再加上，我们可以开通，让大家可以通过微信进行一个预约，等等，按照我们具体的流程，把它实现一个上网，让群众少跑路，让数据多跑路，**第三个就是可能我们现在，报关的流程，还不够优化**，你比如对统筹方法，应用的不够，如果是分了好几个窗口，但是窗口业务难度不同。导致有些窗口快，有些窗口慢，那么还需要我们进行一个调查研究，根据不同窗口的工作量和难易程度，基本上实现我们个窗口办理时间的相对同步，可以最大的发挥我们现场办事人员的，他的一个能力，实现效率的最大化。

通过以上各种方法，相信可以比较稳妥地处理掉我们眼前的，我们将来工作比较忙的这样一个问题，在这件事情结束之后，我有必要针对，这其中我们的一些措施，进行一个相应的总结，我觉得有两点需要我们在以后的工作中借鉴，就是当我们想要做好事的时候要防止它变成一件坏事。要关注那些在我们改进工作过程中新问题的产生，另外呢就是说，当我们出现问题以后，不要怕，要及时解决，不能推迟，只要我们迅速回应，群众都是能理解。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

### 答后分析

因为这道题比较简单，所以就我不再多说了，就说两条吧，**第一，概括性的语言在面试答题中是相当重要的**，因为它可以展示一个人的逻辑思维能力，你比如我刚才说，我觉得有两个问题需要解决，一个是眼前的问题，一个是长远的问题，一个相对紧急一点也相对和缓一点，你看，有这样一个概括性的语言。就是告诉考官，你整体的思路，也便于考官能够抓住你的点，这是比较好的，**另外，对于这种比较简单的题目，同学们要不断的强化我们的框架**，我刚才说的就很简单了，表态，处理，反思，表态和反思很简单了，在真实的面试考场中，你在你的纸上就写上表态，处理、反思，处理的时候，写上群众，工作，群众后面你可以写，电话故障，还有，人员少，然后呢就是工作忙不过来，你可以写。改进方式互联网加等等这样的关键词，如此迅速地形成框架，和答题的要点以后，就可以直接开说了，不要思考太长的时间，甚至，把一些关键性的话写出来，这是没有必要了。

**真题 43** 有一个人被困在电梯里，情绪激动，现场维修人员修不好，电梯专业维修队的路上遭遇堵车，你作为前台工作人员，接到被困人员的电话该怎么做？

### 答前分析

果真是，破屋偏逢连阴雨，祸不单行，一旦出现这些事情都非常的棘手，那么在整体分析，我给大家讲两点吧，第一点就是劝人的两种方法，听过我课的小伙伴都知道，我曾经梳理过两类不同的劝人的方法，一般情况下，我把它用在，跟别人沟通或者说是现场模拟中，复习一下：

第一种方法是**动之以情，晓之以理，诱之以利，破之以势**，喜欢觉得有价值的小伙伴可以回头去听一下，另外一种方法是，**知道不知道、愿意不愿意、得罪不得罪、害怕不害怕**。实际上，在今天这道题中，我将采用破之以势，和晓之以理两种方法去劝这个被困人员，就是做到一个恩威并施，让她害怕又让她知道，

第二点的，我想讲一下答题的两种框架，实际上这道题比较典型了。这个就是很简单，技巧性的，我不是说嘛**搞定摆平所有的人，搞定摆平所有的事**，那么这道题中涉及了被困人员，现场维修人员和救援人员，你只要按照这三层意思去摆平他，那么这道题的答案就出来了，这叫做技巧性的框架，还有一个框架，是**回归生活，把我们确实带入现场那种环境之中**产生的一种框架，我给他也分了三条，首先，你要真的把自己代入中以后，你会发现你首先要**稳定这个人的情绪**，然后呢你要**保持现在这个现状**，虽然救不出来，但是也不能让它继续恶化，最后呢你要彻底地予以**解决**。这一种方法正好适用三类人，你稳定情绪就设计了被困人员，保持现状，就需要现场人员的协助，而彻底解决，你只能等待救援人员的到来，殊途同归，两种不同的方法都是分了三层，而最后解决起来都是涉及到三类人，不过他们确实是两种不同的思维方式，大家可以看一下我的思维导图，理解一下，那么下面我给大家模拟一下，这道题的思维导图做得也比较充分，我虽然只做了十来分钟，但是呢，我觉得我一会儿可能会长一些，因为主要是这道题比较典型。

### 模拟答题

各位考官，遇到题目中这种情况确实非常棘手，但是这是人命关天的事情，我一定要竭尽所能，动员力量，加以解决，具体的我会从以下几个方面予以处理：

针对这个，**被困人员情绪激动这一件事情，我一定要晓之以理破之以势**，因为他的配合，对于我们此次，完成救援至关重要，我要告诉他我们现在正在做的工作，你比如我们现场维修人员正在紧急地对电梯进行维修，而我们的救援专业救援人员也正在飞速的赶来现场，另外呢我要对她做到一个晓之以理，告诉他

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

过于情绪激动，甚至在电梯里面做出一些不好的活动，因为你这样的话，电梯可能会突发一些更加严重的问题，所以说这也算是一个**恩威并施**。让他能够吧，在这种比较紧张的情况下冷静下来，

第二呢，**针对现场维修人员，无法处理，那么我会让他们，做他们力所能及的工作**，你比如请他们排查一下一些基本的情况，看是否是供电不足，或者说是我们电路接触不良等等这些，另外呢虽然他们没有办法把这个被困人员救上来，但是，可以做一些维持现状的工作，至少让我们的电梯不恶化，另外的他们毕竟在现场，我觉得对于受困人员，此次如果现在。有人和他不断沟通聊天，会大大的缓解他们的情绪，他的情绪，在这种情况下呢，我会跟我们的现场维修人员，请他们，肩负起这个责任，来跟我们的被困人员做一个持续性的沟通，给他讲一些，安慰的话，让他能够稳定一下情绪。

**针对我们救援人员因为堵车无法赶赴现场，我会分情况予以对待，我会第一时间向他说明我们现场是怎样一种情况**，我们救援人员现场维修人员，他们已经采取了哪些措施，我们的受困人员现在是怎样一种状况，把这些情况告诉他们以后，可以让他们赶赴现场后，迅速的开展工作，做到心中有数，另外呢我要**通过远程沟通解决堵车的一个问题**，如果他们听到我介绍情况之后，认为不需要携带重型的设备就可以处理，此次的这个事件，那么，他们可以，远程通过电话指挥现场的维修人员，或者是把车辆留在原地，找一个人员在那里看车，等待道路的畅通，其余的人员打车赶赴现场，迅速的处理此次事件，如果他们这次救援确实需要一些重型的设备，那么我会请他们积极的跟现场指挥交通的交警进行一个协商，救人如救火，尽量的克服障碍，迅速的赶赴现场，在这个事件处理完之后，把人能够安全的救上来之后，我们也要做好他的心理的疏导工作，刚刚从危险的情况下出来，我觉得他一定比较紧张。我们要表达我们的歉意，这也是我们应该做的工作，

另外呢我们有必要对此次事件进行一个整体的**反思**，针对电梯出现故障，要对所有大楼中，还有我们单位这些**日常电梯的维修进行一个规范化**，特别是对一些老旧的电梯，该更换的更换，该维修的维修，确保电梯的质量过关，在一个呢我们的**维修人员他需要一个专业的培训**，提高他们的技能，对于一些应急的问题，如果能够，现场加以解决，相信会大大提升，我们把这个，**解决事件的能力**，再一个呢对于，维修人员赶赴我们处理应急事故的现场，我应该尽到一个我们的责任，提前，把我们的道路情况给他们做一个提示能避开这些比较拥堵的路段，能够赶赴现场。

### 答后分析

好几道题回答完毕，好不像刚才我给大家模拟了一下，中间有几个磕绊的地



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

方，大家主要听个意思，啊，不要过于追求完美，好，那么我现在给大家把思维梳理一下啊，在这个部分吧，我说三条吧，**第一条就是强化框架**，就是表态处理反思，处理环节，用主体分析法或者说是回归工作，另外呢就是，要**复习一下两种劝人的方法**，我在思维导图上写的都非常清晰了，就不该重复，再有呢我刚才进行反思的环节，我觉得还是比较有亮点的，三种问题进行了一个**反思**，你比如你电梯出现故障吧，你们有人员不专业吧，你人员遭遇的堵车吧，这三方面进行了一个非常结合题目的反思，我觉得这很有针对性，比较实际，也比较接地气，相信在考场如果能够说出来的话是，比较，能够引起考官的重视。

**真题 44** 现在很多蓝领，例如月嫂、快递员的工资比普通白领的工资还要高，引发了社会的关注，请问你怎么看？（国考，2015 年 3 月 8 日，海关）

#### 答前分析

这道题很有意思，今天给大家多讲一点，因为这种社会现象，确实容易引发人很多关注，很多想法，嗯，我首先进行一下整体分析，在这一个环节讲四点八点，在两个层面来看这个问题，从整体上来讲是值得我们关注，因为这是一种经济现象，折射出一些具体的反映，我们社会发展的一些特点，值得我们的相关部门去研究，去采取一定的措施，去更加让它合理去调整，这是值得关注的，但对我们个人来讲，他不用过于在意，导致很多中二青年就愤愤不平，后面我再详细讲。第二，我想讲一下这个题预设的立场白领工资比南宁低，你怎么看？我想问一个问题，蓝领为什么不能高过白领？这是一个机械的观点，是一个静止的观点，是一个不全面的观点，对吧？我们的社会在不断的发展，不管哪一种职业都有高有低，不管，哪一种职业他都在不断的变化，你怎么能认为，好像蓝领永远不能跟白领比，你是不是认为黑人工资就该比白人低，是不是中国经济就不能超过美国，这实质上是一种歧视呀，你们隐藏着一种莫名其妙的优越感，白领听起来就应该比蓝领强，对吧？你这不是不是一种莫名其妙的优越感？另外过于以偏概全。嗯，仅仅一个工资高过你，你就关注。这个很可笑，为什么，蓝领真的比白领强么？你看这是工资，实际上呢，都是职业呀，真实情况是什么？我们判断一个职业的好坏，你不能只考虑工资，你还要考虑工作环境，还要考虑事业发展，工作强度，社会保障，对不对？你比如以社会事业发展为例吧，很多蓝领吃的都是青春饭，白领可不一样了，越老越值钱，是不是？这才是真实的情况，不能仅仅因为人家工资比你高两块钱，你就觉得人家比你强了，是一种典型的以偏概全啊，为什么一个蓝领工资高于白领，会引发社会关注呢，实际上是一种原因大城市白领现象的展现，我随便举几个，学历贬值，就业压力大，每个人都很焦虑，就好像，遇到这种事情以后，不知所措。对吧？白领你要找到自己的定位，再有一个，你作为一个年轻人要有宽容的心态，你要为他们高兴，另外呢，在答这道题的时候啊，我想了一下，亮点有两个。**第一个，就是参差百态，乃幸福之源**，这是罗素的一句话啊，就是说呀，我的理解是，幸福是什么？幸福就是蓝领工资可以比白领高，这是一件好事情，我是非常赞同的，这折射出我们社会的千姿百态，这就是我们社会更加的，这个说的和谐，就是一种和谐呀，我们马克思讲阶级矛盾，对吧？万事万物都论阶级，你这个阶级就是不许。我现在不一样了呀，蓝领工资也可以高于白领，打破这个固化的藩篱不好吗？所以参差百态乃幸福的源泉，另一个我就想到一个故事，**一个真实的故事**，我们当年也是一座大楼，老大楼有时

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

候会施工，有很多贴瓷砖的叔叔阿姨就可以在那里贴瓷砖，实际上他们的工资很高，啊，你一天能挣 500 块钱问过来，嗯，当然可能有高有低，这是我问的这个，他们夫妻两个一天就是这么过呗，每人 250 块钱左右，还没有到 300 左右，一个月算下来，如果只是贴一个月，就挣将近 1 万块钱一个人，工资远远超过我了，对吧，就是蓝领，工资就比我高，但是每当中午下班回家的时候，我就发现，他们就，弄几个那个纸箱铺在楼道里，往地下室走的那个地方，躺在那里午休，他们的工作环境，是不是跟我们大不一样？让你跟他们换给他们换吗？这个整体分析完以后呢，我给大家模拟一下这道题啊。

### 模拟答题

各位考官题目中这种情况，我认为是一种正常现象，我非常赞同，我觉得蓝领工资比白领工资高，这既是一种**社会的进步，也折射出了我们社会更加和谐**，是我们，长期来提高普通劳动者待遇的结果，有些人可能会觉得，蓝领比白领工资高，就愤愤不平，那么我想问一句，为什么蓝领就不能给白领工资高。我觉得这种机器的观点，这种静止的观点，甚至涉嫌歧视，你这个观点推而广之是不是中国永远经济就不能发达，黑人就永远就应该比白人工资低，那么为什么，社会上会关注这一点，乃至很多人就不理解呢，我觉得这是一种误区啊，实际上工资和职业是不同的，**蓝领可能在工资上，比这个白领高一些，但是呢，他们在，社会保障，工作环境，等等方面，还有工作强度等方面，都比白领，条件要差很多**，我是在机关单位工作，在我们单位的，那个大楼，夏天时候比较凉爽，很多在那里有事。他们每天的收入，一个人应该在 300 左右，这样算下来一个月就有万把块钱，如果单日收入的话，他们的收入就是比我高要高一大截，但是呢我想讲一个细节，每天中午等我回家吃饭的时候，路过地下停车场，发现他们随意找几个纸箱子铺在那个楼道里，就在那里睡着了，因为我们都到了比较凉快，外面比较热，他们在吹空调，那么我就想，如果让一个白领工资比蓝领高，跟他们换一下，他们愿意吗？虽然不分男女，工资其实在外表看已经比较高了，但是，他们的社会地位，工作强度，保障跟白领还是不可同日而语，所以说。简单的以工资待遇去判断蓝领白领是不全面的。

为什么很多人认为蓝领工资不应该比白领高，我觉得白领的主观感受，现在就业压力比较大，再加上很多大城市中竞争也比较强，**白领的焦虑感**大大提升，那么在这样一种情况下，这种新闻容易引爆他们的情绪。

至于蓝领工资的提升，这是一种**市场决定**的，反映出我国服务业迅速的发展，市场已经有那么大了，根据供求关系的新月嫂，也是一种特殊的紧俏的职业，他既然供应比较少，当然市场价值就比较高了。

这种情况我觉得，**首先我们个人吧应该带着态度用宽容的心态**，对于那些蓝

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

领，应该抱有一种深切的同情，他们工作环境跟我们无法相比，很多他们年龄都是我们的父辈，工资高一点，我觉得，我们应该理解甚至高兴，看到这样一件事，**另外呢要关注自身的成长，要自强不息**，只要我们不断成长，我们的发展，绝对是一个几何式的增长。讲对于那些白领，我们应该加快我们的经济转型，为他们创造更多的就业岗位，同时呢，跟那些蓝领，**要健全社会保障，医保养老，住房公积金等等**，都要慢慢的把他们纳入这个大盘子中，而且呢我们应该改善他们的工作条件，特别是一些建筑工人，生活，这个安全，还有这个工作上有很大的风险，那么我们对一些建筑工地在加强监管，房子，他们那个安全设施不到位等等情况的发生，另外还是一个我个人比较关注的问题，还是一个农民工工资问题，我们应该确保农民的血汗不会白流，每份工资都要给到农民工的手中，给到蓝领的手，这才是一个社会进步的表现。

### 答后分析

嗯，同学们是因为我在第一部分已经讲得比较多了，所以第二部分讲的比较简单，很多地方都没有展开。我给大家说一个真实情况，就是我在整体分析的时候，实际上我的思维怎么说呢，好像爆炸一样，有很多的想法我都把它列入到思维导图中，随后呢，等我去组织的时候，那确实有一定的难度，你知道吗？每一个人都会遇到这种情况，所以说我在梳理里我第一个想讲一个**框架加亮点的思维**，我很早之前也讲过。虽然说你有很多的想法，但是你要把这些想法，纳入到你的框架之中，对吧？就好像你盖房子有很多木头，想要建成一座结实这个有怎么说的美观大方的房子，你必须要把那些建筑原料纳入到你的整体的布局图，这就是我讲的框架加亮点的思维，亮点，就是我第一时间看到这个题目的时候，就想到了那个农民工，那个阿姨在那里吹空调，我觉得就这个比较感人的细节可以用来做一个亮点，那就是说框架形成把你的思维点填充进去。第二条的，我想讲一下**综合分析的一个基本框架是什么、为什么、怎么办**。怎么说呢？你仔细想一想，我们看很多是社会现象也好，啊，我们工作也好，处理很多事情也好，写材料也好，都遵循的是这样一个基本的逻辑，只要你遵循，一个人的基本逻辑，你的思维点都可以听出来，**第三条，我想讲一讲，你不要矫情，无病呻吟**，那个比喻，好像这么被踩尾巴的猫一样，马上跳起来工资比你高怎么啦？又不影响你，你还是要做好你的事情；第三个呢就有深切的同情，很多同学打这种题目的时候啊看不到任何的个人情感，在其中，只会在那里夸夸其谈，尽快和，听起来，好像逻辑清晰，好像冠冕堂皇，实际上呢没有任何个人的观点在其中，有些同学答的啊，我稍分析就知道他怎么跟答了，为什么啊？就有了，白领工资低，为什么蓝领工资高？随便给你罗列几个，然后呢你讲一讲怎么办等等，讲得对却没有感情。**再一个不要盲从**。蓝领为什么不能高于白领？你要勇于表达自己的观点，如

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

果你在打几道题的时候真的想起来了，你觉得蓝领工资就应该高于白领，那么你就勇敢的大胆的说出来这个观点，甚至带有强烈感情的说出来这个观点，这才是答题方法，答题的，更高一个层次的境界。



## 真题 6

交警检查酒驾进行网络直播，直播了一个小时，有数万人在在线观看，其中有的说好，有的人说不好，面对这样的情况，你怎么看？（北京市，2017年2月16日）

### 答题经验

政府一般情况下，在这个网络时代，众声喧哗的时代，做出任何一样举动，想决策都有人说好，有人说不好，这是很正常的，首先我们进行一下整体分析，在整体分析之前呢，讲个小插曲吧，今天有一个小伙伴给我留言。每次答题的时候面对自己媳妇还好。但一旦面对的人多，就感觉呼吸困难，胸口疼痛的厉害，紧张得想哭，我怎么办？实际上这种情况每个人都会遇到啊，现在我给大家讲题，基本上不是特别紧张，但是前几天在述职的时候，我就比较紧张，我觉得这是一种正常情况吧，我曾经看过哪一本书告诉我这样一个道理，人哪如果面对很多双眼睛盯着自己的时候，如果在远古时代的下一个瞬间就是会被吃掉，因此呢在我们心中，一旦遇到被很多眼睛盯着这样一种情况，他的血液就会涌向你的四肢，然后呢大脑就缺血缺氧，一片空白，这就是紧张，为什么我们面对我们很多人时候，紧张的啊，这种基因方面的原因了，所以说，这种情绪你只能克服呀，你没有办法只能克服，我听到那本书好像讲了这样一个方法，就是说，你要**把每一次答题，当成一次发放礼物的过程**，你比如我给大家讲题，我就是花了很多心思把自己所知道的所想到所琢磨出来的告诉大家，这就是一次礼物的派发呀，是我个人的经验，就是好像礼物一样交给大家，所以说我就不是特别紧张，我有一个妹子，一个妹妹吧，是我的同事，他非常的有韧劲儿，他从几个月前就开始给我发题呀，每天一道基本上没有中断过，然后那至今为止已有六十多道了。一开始的时候给我发题的时候，那就是整个声音都在发颤，前几天他跟我一起述职的时候啊，她说的上台以前她还紧张，紧张的腿打哆嗦，我想要尿裤子，但是呢，据我观察，他当时的述职情况非常的好，始终面带笑容，不疾不徐，虽然也偶尔看稿，但基本上脱稿。效果比我素质都好，所以说呀，想要**克服紧张激动情绪，只有靠持续不断的练习，没有任何的捷径。**

### 答前分析

那下面我在这个整体分析环节讲三点：**第一点，就是要勇于认识**，你看题目中，北京的交警，它采用了网络直播的形式直播他们查处酒驾。我们知道在很多地方有一种为官不为的现象，也就是说为了不犯错就不干事情，这是我们比较反对的。

你看他们这个地方的交警，我们首先不去评价他这个行为的对错，至少他们

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

在用新的方式去进行一个执法的探索，这就是一种担当啊，非常符合我们现今的把这种中央的号召的，我们现在不是建立了一个容错机制吗？**为担当者担当，为负责者负责**，就是这个道理，我们**允许他探索，允许他犯错**，就有这种宽容的心态，不管是我们政府，党和政府要有宽容的心态，我们普通的群众，你也不能过于的求全责备，因噎废食，因为只有你有宽容的心态，那些行政部门，那些执法部门，他们才有这样的勇气去尝试很多种新的方法和手段，也许我们的社会治理在这样一个过程中会得到提高，是我想讲的第二个。

第三点，**如何看待政策**。我们对一项政府出台的政策不能过于文青，不能像网络上那些键盘侠一下，键盘侠一样，随意的发表自己的观点和看法，你既然是在考公务员，那么你就应该能够看到政策的合理性，看到一个决策的核心，很多，你听哎呀感觉他这个政策，简直是，怎么可能会有这样愚蠢的政策？我觉得很多时候都是因为你脱离了实际，你没有在那个，真正的社会环境中，没有在他们所处的那一个发展的阶段中去考虑这个问题，一般情况下，作为一个政府行政部门，他们出台某项政策，作出某项决策还是有一定的道理，他才有一定的**合理性**，你要看到合理性的成分，第二呢，你要，在反面也要看一下，要看一下这个决策是否会**事与愿违**。当然这道题不会有这样的效果，但是在很多时候我们的政府部门的出发点是好的，他也有自己的道理，但是呢他那个政策一旦出台，反而会起到相反的效果，你比如河南省，他不是出台一个全面的禁止燃放鞭炮吗？就前一段时间年前吗，后来马上撤销，然后呢又普及吧，这就是一个典型的，政策出台以后，不但不会达到效果，反而会起到反作用，会事与愿违，所以说我们在考虑一个政策的时候，一方面要看到它的合理性，另一方面要去想一想这个政策他是否会达到他的目的，然后你去思考这个政策是否能达到他的目的的时候实际上就拓展了你的思路。如果发现他不能达到初衷，那你就要给出自己的方法了。而这几个方法就是你给他一种措施或者是策略，属于怎么办。好，下面我给大家把这道题进行模拟一下，这道题比较有意思，所以我模拟的长一些，给大家尽量讲得全，思维导图我非常全，嗯，另外这几天有小伙伴问我，我的思维导图在哪里看，你他在我的微信公众号啥，因为这个，最近音频，这方面他没有办法上传这个图片，不是特别方便，所以一般情况下我就放到了微信公众号上，那么我现在模拟一下啊。

### 模拟答题

各位考官，针对题目中这种情况，我整体上予以肯定的，我们政府部门，在进行行政和执法的时候，应该勇于探索，勇于担当，对于新的执法手段应该予以尝试，但是也要注意，我们在进行一项新的政策，采取一项新的措施的时候，可能在细节上还存在一定的瑕疵需要我们去完善，好的初衷更要有好的行动去匹

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

配，就像题目中我们不光要执法，而更要文明执法，保护公民的权利，那么，某地交警之所以采用这样的方法进行网络直播，我觉得可能，因为基于以下三种原因：**第一是酒驾屡禁不止**，而且这个酒驾它的负面作用非常的大，但是对驾驶者对行人他们的生命不负责任的一种表现，所以说，禁止酒驾，是我们相应的政府交管部应该做的。下大力气去做，现在的我们已经出台了相关的法律，但是依然有一些人顶风违法犯罪，所以说，某地交警采用了一些创新性的方法，是他勇于探索，相信会起到一定的作用，**另一个原因就是互联网的门槛在降低呀**，我们一直在谈互联网加很大的原因就是互联网现在变成了一个非常简单门槛很低的技术，而且呢，现在是互联网直播在持续的走红，各种互联网直播平台，他们不断的在社会上受到广大网民的关注，在这样一种情况下，交管部门想到用这种形式，去传播我们的执法，去形成这样的舆论我觉得是可以理解的。**第三点就是这是一种引导舆论形成氛围的需要**，动员千遍不如执行一次，我们如果能够通过直播这种形式抓几个典型，那么可能就会用鲜活的案例起到一个警示教育作用，我觉得能够引导大家，我们执法不是目的，关键还是能够把大家像文明驾驶这个方向引导，但是呢我们如此去做，可能会产生一定的**负面效果**，法律的权威当然不能亵渎，但也不能随意扩大，有事说事，我们还是要**依法行政**，如果采用直播，尤其是没有技术手段与处理，把这个当事人暴露在近万人的普通的，这种网民面前，尤其是现在我们的互联网氛围不是特别好，那么对当事人就可能会受到生活的困扰。他除了受到这个法律的惩处，此外呢，可能会受到很多额外的伤害，侵害了当事人的隐私，所以这些是我们需要考虑的，针对这种情况，如何规避我们网络直播酒驾的问题，同时呢，把我们的这个，查出酒驾能够做的更好，能够让酒驾真正的受到禁止，我有以下几点看法，第一，**就是还是要改进我们现在这种方法，现在不是直播吗？我建议采用录制的方式，在后期对我们的视频进行剪辑，可以对当事人予以马赛克的处理，这样的话既起到效果，又能够保护他们的隐私**，在一个呢可以采用**音频直播**的形式，音频直播都看不到形象，相信，会起到保护隐私的作用，而且音频直播现在也非常的火爆。同样受到很多网民的关注，警示效果也是一样的，再一个呢我们除了在现有的方法上改进，另外的还可以想一些**新的方法，第一就是要严格执法，绝不姑息**，对于那些真的顶风违法，然后酒后驾车的人，一定要严肃处理，持续向社会传递，我们严查酒驾的信心，传递这样一个强大的政策信号，**在一个要正面引导，多做一些公益广告**，我觉得很多央视的禁酒的公益广告还是非常能够打动人心的，我觉得如果能够让这些公益广告，他们的播放频率，还有他们制作水平得到提高的话，相信会起到一个潜移默化的作用，在一个呢在那些餐饮场所，我们也应该注重氛围的营造，很多餐饮的场所都写到严禁饮酒，但是力度还是不够，我们可以在这一方面入手。



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

**第三点，就是要增加那些违法酒驾者的违法成本，我们可以把它纳入个人的诚信档案**，如果他酒驾，那么等于他是非常没有责任心，对自己没有责任心，对社会没有责任心，那么再纳入个人诚信档案之后，跟他的贷款、就业相联系，这样的话增加违法成本，相信他在酒后驾车的时候会三思而行。

### 答后分析

好，以上是我关于这道题的回答，我刚才弄我对着我做的几个思维导图给大家说了一下啊，说的有些多呀，可以采用，吸收的方式适当的吸收，不要完全的迷信我这个答案，我下面进入一个思路梳理的环节，首先讲一点，**不要贪大求全**，刚才我就有些贪大求全，同学们答题的时候不要这样做，今天有一个小伙伴问我，他在思索的时候的脑袋思索了很多的点怎么办，我告诉你应该有取舍，有一些东西留下来，有一些东西舍弃，哪些东西符合框架你把哪些东西留下来，然后放在框架中去支撑你的框架，框架大于这些要点，就好像我们在写文章的时候，有一个主题，你下面的信息，必须符合这个主题，你引用一个名言警句，如果和你的主论点不相符，那么他再好你也不能用，因为和主题不相符；第二条我想谈一下**答类似题目的框架**，一般情况下我不想讲框架，但有些题目还有一些共性，给大家说一下，很多时候我答这种综合分析题，一般情况下是先表下态，然后谈谈是什么？再说一下为什么，为什么？最后谈一下怎么办？这道题我也是首先**表态**，然后，分析一下**原因**，原因就是，**他们为什么要这样做？他为什么能这样做？**这就是我分析的原因，从这两方面去，找一下原因，第三个，就是已经想谈一下**影响**。**正面的影响是哪些，负面的影响是哪些**，对正面影响的持续加强，负面影响要改进，最后呢就是要**对策**，对此就是两块：**一个是存量，另一个是增量**，存量就是现有的政策，你不要完全弃之不顾，还是要改进，让它发挥作用。因为每一项政策的出台都是有成本的，在一个对于那些，这个政策完全不能解决问题的时候，你还要想一些增量的政策，就是想一些新的对策去解决它，最后呢我再谈一下这个政府对策啊，还是三条吧，第一条就是让了解政府对策的初衷，了解其中的合理性，第二条就是要看一下这个政策出台以后，他的目的，是否可以实现。啊，第三个就是，如果发现他的目的实现不了，就要另起炉灶，围绕目的给出新的对策，就是说看一下这个政策出台的背后，是什么原因，他的目的是什么，然后围绕这个目的，给几个对策就好想啊，如果我们仅仅是针对酒驾，直播这样的话题谈那么给对策的时候就会狭隘，我们应该看他的背后还是为了严查酒驾，规范交通秩序这样一个目的。那么从这样一个目的出发你可以给出好多政策，然后呢会大大的丰富你的题目，提升的高度，好，今天呢就给大家讲到这里，每一个人他做任何一件事情都会疲惫，特别是现在正在准备面试的小伙伴，我知道你们很多人马上就要走上国考的面试考场，很多人都是从年前开始准备

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

的，现在非常的辛苦，但是我还是劝你再坚持一下，偶尔可以放松一下，还是要坚持，今天就给大家讲到这。大家再见，希望对大家有所帮助。

**真题 47** 你新到了一家新单位，跟同事老周之前相处的比较融洽，但是因为有一次老周比较忙，他的工作交给你去帮忙，结果后来老周因为工作做得不是很到位，受到了科长的批评，老周就认为是你故意的，到处跟同事们说你不好，你们之间的也渐渐的疏远开了，如果你遇到这种情况你会怎么办？（北京市公务员，2017 年 2 月 16 日）

### 答题分析

这是一道人际关系题，也就是说，题目中，你遭遇了人际关系危机，这道题根据题目描述的情况，之所以出现现在这种情况，是你自作自受，主要问题在你自己，这是根据我个人的经验得出的结论，那么你犯的错误主要有以下几点，第一，你没有认真做好人家老周的工作，老周之所以被批评就是因为工作没做好，而这个工作就是你做的，因为你没有做好；第二，就是没有及时向老周道歉，你工作没做好就应该道歉，连累老周挨批评你更该道歉；第三，没有及时向领导澄清，对吧，领导第一时间批评老周的时候，你就应该勇敢的站出来，或者，稍后向领导说明，这才是你正确的态度，你选择了这个时候缩了回去，那很明显，这是你犯的第三个错误；第四个错误，你对你们之间的关系，听之任之，可能导致了将来你们朋友的反目，这你人生经验的欠缺呀，不是工作的问题，本来是好朋友，因为自己做的不对，导致两个人现在渐行渐远，多么的不应该呀。

那么，我再说一下第二方面，我想谈一下如何正确的看待批评，对于领导的批评啊，很多时候他是对事不对人，领导是分工负责制，他就负责这些工作，你出问题，或者影响工作的推进进度或者连累他也受到批评，很多时候，她就是对事不对人，你工作错了，他就要批评你，因为团结，就是我们的传统啊，批评也是我们推进工作的一种方式呀，而且批评下属，是领导在履行他自己的责任和义务，他有权力批评你，他也有这个义务去引导你，另外呢，他批评你，是觉得你还有进步的空间，如果对你听之任之，放任不管，那才是悲剧。同事批评呢，一般情况下，同事一般是不批评的，同事如果真的当面指出你的问题，除了那种250，大部分人还真是好意，知道吧。良药苦口，我们谈交朋友，“有直，有谅，有多闻”，这个直就是说话直爽、直接，能够指出你问题的当面提出来的，就是一种非常好的好意。第三个就是批评与自我批评就是我们克敌制胜的三大法宝，我们现在严肃党内政治生活，我过几天就要开组织生活会，在组织生活会上，不管是领导还是普通的同事，大家都要进行这个批评与自我批评，习总书记不是强调要践行，监督自己是种形态，这是一种红红脸出出汗的方式，是我们党内现在正在进一步严肃和完善的党内生活的重要一种方式，重要的一种法宝。

那么，第三个方面呢，我想谈一谈，正确的看待流言蜚语，我以前说过，谁

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

人背后不说人，谁人背后不被说，你要正确的看待。如果别人在背后议论你，那是很正常的，因为你经常在背后议论别人，所以说，在背后不议论人是一种非常高的道德修养。第二点呢就是，路遥知马力，日久见人心，见怪不怪，其怪自败，如果发现别人议论你，尽量不要当成你知道甚至撕破脸皮，这样不好，你就当做你不知道，然后，重心还是放在工作和成长上，然后呢见怪不怪了，见怪不怪，其怪自败，慢慢的所有的都会过去，因为，这牵涉到一个重要的前提，我们在单位工作呀，时间线太长了，可能是一辈子、四五十年，只要你持之以恒，把重心放在工作和成长上，对人真正的有理有利有节，那么，所有的流言蜚语，最后都威胁不到你。

那好，下面我给大家模拟回答一下，这道题很简单啊。

模拟答题

各位考官，遇到题目中这种情况，我应该积极的采取措施，确保情况不再继续恶化，我会从以下几方面予以处理，积极反思，我觉得我犯了三个错误，第一个错误就是我工作没有干好，老周非常信任我，把这个工作让我帮忙，我工作没干好，导致老周挨了批评，所以我首先第一条就是没有把工作干好；第二条是当老周挨了批评的同时，我没有及时的向领导承认自己的错误，没有勇敢的站出来担当这个问题，导致老周对我产生了误解；第三个方面呢，我没有及时的向老周道歉，我连累了我的同事，但是我却当做不知道，导致我们渐行渐远，都是我犯的错误，我要及时的把这些问题处理掉，我想就不会出现，以后这种局面，那么我会找到领导，找到比较恰当的场合，跟领导如实的说明情况，因为领导已经批评了老周，那么我最好的方法是私下的情况向领导承认这个错误，这样的话，领导面子上，他也不会特别的不好看，因为，他虽然不掌握情况，毕竟已经批评了老周了吗，所以，领导只要了解这个真实的情况以后，我相信他会采取一个更加恰当的措施，去处理我和老周之间的关系。然后呢，对于老周，我一定要非常诚恳的向老周致歉，我作为一个年轻人，他对我一直照顾，现在因为我的原因连累他，受到批评，我本来早就应该来找老周道歉，我一定要诚恳地向老周道歉，并告诉老周，我这个情况已经向领导作了说明，希望他能原谅我以后，以后一如既往的帮助我、教导我、引导我，相信通过这样做的话，老周会和我冰释前嫌，化干戈为玉帛。对于我的同事听到了老周的一些不好的言语，那么我还是不要在意，应该把重心放在工作上，路遥知马力，日久见人心，对于在机关单位工作来说，我们有很长的时间去证明自己，去改变别人的看法，谣言止于智者，相信，通过我不断的努力，这些问题，都将不成为问题。

在这件事情处理完以后，我要进行一个深刻的反思，在机关单位工作有一些基本的原则还是要遵守，有问题应该及时处理，不可视而不见，导致问题越来越

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

严重，直到不可收拾，另外呢，对于批评我要正确看待，勇于担当，承认自己的错误，批评，反而是鞭策我个人努力的一种方式；再一个，对待同事要宽容，比如老周的这件事情上，虽然我有错在先，但他的方法也有所欠考虑，我以后也要从他身上吸取这个教训，如果我遇到类似的情况，我应该对我的下属或者说是年轻的同志多加引导，我相信如果当时老周能够及时的指出我的问题，也许我们两个的局面也不会发展到现在这种情况，所以，从我个人的身上要吸取经验教训，从我同事的身上也要吸取经验教训。

以上，是我关于这道题的回答。

#### 答后分析

同学们，这道题，我刚才给大家模拟了一下，下面我给大家进行一下思路梳理。

遇到人际关系题还是一个基本的原则，**摆平所有的人，摆平所有的事**。首先**表态，然后处理，然后反思**，那我就不多讲啦，大家看一下思维导图就非常明确了。另外呢，第二点是，很多问题，在最开始的时候，如果自己采取一点点措施，就不至于持续不断的恶化，这道题，情况就是这样；第三点是，出问题要尽快处理，不要放任，不要等问题严重了以后再去处理，那时候你付出的成本就很大；第四点，在机关工作，要勇于担当，好干部应该是忠诚、干净、担当，担当就是评价一个干部重要的标准之一，如果在机关单位，你不担当你的问题，你总让别人替你背黑锅，慢慢的你会没有一个朋友；第五条，就是不要有侥幸心理，你看题目中的你，实际上就是侥幸心理，认为这样的话，同事替你背个锅，领导也不知道，你认为自己是占了便宜，短期来看，你确实占了一点点别人的便宜，但是从长期来看，你是吃亏的，领导总有一天会了解到真实的情况；老周也跟你，你因为一点点便宜，失去了一个朋友；你的同事，因为老周始终的持之以恒的，说你这件事情，大家也会改变看法，降低对你的评价，你看，是不是得不偿失。因为在机关工作呀，时间线太长了，所有人做的一些错事，做的一切不应该的事情，最后大家都会知道，你做的一切好事，很的一些，比别人勇于担当的事情，大家也会知道，好，今天就讲到这里，大家再见。

**真题 49 材料：a 县是著名风景文化旅游景点。三年前县政府出台，围城收费 的大门票政策。引发群众批评。但是县政府说出了三条好处。最近，县政府取消了围城收费的政策。也说出了三点理由和好处。同时，县政府准备研究更好的收费政策。围城收费取消后，当地游客人数激增，带来了巨大经济效益。**



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

与此同时，环境问题凸显。景区垃圾剧增。景区环保压力大，环卫工人情绪不满，消极怠工。

问题：某景区采取“围城收费”的办法，后来改成了单独景点收费的方法，对此你有什么看法？（国家公务员，2017年2月26日上午，黄委会）

### 答题经验

同学们今天讲一道题啊，现在是中午一点钟一点半之前讲完，然后休息，那这道题是国家公务员考试真题，是黄委会的，什么？黄河管理委员会，然后题目是材料题，材料阅读时间是十分钟，面试时间是25分钟，桌子上有纸笔，考官读题，提前五分钟提醒，那么这个题呢总共是5道题，我首先把这个材料给大家读一遍啊，A县是著名风景文化旅游景点，三年前县政府出台，围城收费的大门票政策，引发群众批评，但是县政府说出的三条好处，最近县政府取消了围城收费的政策，也说出了三条好处，同时县政府准备研究更好的收费政策，围城收费取消后，当地游客人数激增，带来了巨大的经济效益，与此同时，环境问题凸显，景区垃圾剧增，景区环保压力大，环卫工人情绪不满，消极怠工，这个材料题以前没有讲过，实际上它跟所谓的结构化面试，那普通的题型是类似的，都是说话嘛有所区别，但是核心的东西，核心的能力都是一样的，那么最近几天呢我个人在录题的时候呢，也感觉有一些难度，我考虑了一下原因啊，**两方面**，**一个是最近输出太多，输入太少，人脑就好像大脑一样，你不断的向外输出东西，那你就得输入东西，你这个输入，可以是生活经验，可以是阅读，也可以是观看影视作品，还可以看别人答题等等都可以**，如果你一直只是输出没有输入，那么你不是太阳，对不对。所以说还是要输入一些东西，我最近也在看一些相关的资料吧，争取也进步一下，另外的我再重听我以前讲过的题目，发现我以前讲过的题目，有时候自己都忘记了，陷入一个重新发明轮子的这样一个情况，我觉得很不好，我一直建议大家反复的确保存量，有时候自己也做不到，大家应该以我为戒啊，那么，**再一个原因**呢，我觉得是因为，随着我讲题越来越多，我这个鉴赏能力提升非常的快，但是我个人这个讲话的水平，答题的水平提升的速度比较慢，就好像我们去当厨师学做饭。总是先学会了品尝做饭他这个水平提高比较慢，但是你这个口味很短时间就养刁了，所以说这一点也是我分析出来的原因，我之所以讲这个是因为有同学，给我留言说，感觉自己答题越来越烂了，越复习越烂，我当时就告诉他，他不是你烂了，是你以前都很烂，那是你以前没发现，现在呢虽然你已经进步了，但是你这个**鉴赏水平提升的更快**，哦，然后呢，相对的差距更大，以前是，啊好像在一个铁屋中昏睡不醒，你不知道，现在你被叫醒了，当然更痛苦了，对吧？所以大家要理解这个重整这个信心，好好的努力，因为只有

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

靠一点一滴的积累，我们才能赢得胜利，量变终会引起质变。你所遭遇的问题，别人都会遭遇，包括我。

答前分析

那么我先给大家读一下第一道题啊，某景区采取围城收费的方法，后来改成了单独景点收费的方法，对此你有什么看法？如果是直接听题的话，有可能有些同学他就不理解什么叫围城收费，什么叫单独景点收费，好在这是一道材料题，你基本上可以通过阅读材料的时候理解他的意思，他就是说，一个县城里面有好多景点，有两种收费方法，一个是把大门一关凡进县城都交钱，另一个是大门开放，然后每一个景点收一个钱跟我们到旅游场去买通票，还是买这个别旅游设施的票是一样的啊，那么这道题我首先给大家分析一下啊，如果大家看到类似的题，一般情况下，你脑袋瓜中首先展现出来反映出来的是一些点，这些点就是你答题的有时候是亮点，有时候是要点，你要通过一些框架把他们给包装起来，连点成线，再成面呈现给考官，那么在我看这道题的时候呢，我首先要在整体分析给大家讲3点吧，第一点的是我当时想的想法，就是我首先对这个政策有一个评价呀，当然我为了让大家，不光是我在这里自黑，自己在这里答题，还要让大家从我的答题中有所收获，所以我在思考这个思维导图的时候也进行了深入的思考，把她想的更加全面了一些，他不是我当时直接就反映出来这些点，我反映不出来，我也需要深入的思考，所以我现在讲题有时候比大家答题都简单。那第一个就是这个评价，这个评价我想到了三条，第一条啊，就属于这个政策朝令而夕改啊，对于这个收费政策则关乎全县人民的切身利益，至少县城居民的生活吧，那你这个政策你不能说三年前一套，三年后再一套，你政策更改是有成本的呀，你以前修建的设施，你以前做推广，那个推广宣传的策略，你在一更改都做不得数呀，所以说这个政策更改的成本是比较大的，再一个，你调整政策可以，不能拍脑袋决定，为什么要拍脑袋决定啊，可能没有那么夸张，你比如这道题中，你既然要调整政策，你就先去调研，调研过以后你再把政策进行一个调整，你不能三年之前一个政策，三年后，调整一次，然后觉得还不够完美，再去叫人调研，也许半年以后你还要调整一次。你这就是朝令夕改，我们不是讲一个塔西佗陷阱吗，群众对政府有一个信任感，如果你一直更改随意更改自己的政策，那就跟狼来了一样，也就是陷入一个塔西佗陷阱，群众对你很不满，你说什么都像不愿意相信你这个类比不是特别恰当的，那第二点就是一个群众的观点，群众路线，就是一个群众的观点，群众路线，大家知道我们党是一个群众路线啊，群众路线，一切为了群众，一切依靠群众，从群众中来到群众中去，你不能自说自话，三年前，你制定这个围城收费的时候，群众就有意见，三年后，你改成单独景点收费的时候，群众还有意见，那你这个政府，搞了一个调研，但是为什么不能去听取民意呢，

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

你比如搞一个听证会，让群众参与进来不好吗，人大政协让他们建言献策不好吗？对不对？所以说，这道题整体的这个a县政府，他没有践行群众路线，现在很多同学对一些党的基本政策他不了解，当然很多领导他也不懂，这个群众路线，大家要记一下啊，如果在某些题中你点出来这一点，当然你不是泛泛的点啊，你要正儿八经的谈几句，你比如说，我们党现在实行的是群众路线，A县政府的政策，从这一点上来看是不符合的，他在自说自话没有尊重民意，尊重人民群众的主体地位，你看你这样的话理论层次立马上升，对不对？**同学们这点要注意啊，很多题目，他政府只要涉及到，他不听取群众的意见，自己拍脑袋决定，他就是没有践行群众路线。**这是一个政治站位，一般同学一般老师想不起来，第三个就是国家治理能力，就是这个政府呀，特别是这个a县政府，他这个就是三板斧，没有什么其他的主意，不是围城收费，就是景点收费，**手段特别的单一，治理能力比较低下**，我觉得他简直已经，涉及到懒政怠政啊，你不动脑筋，对吧？你这个已经有这么好的旅游资源，你想别的方法不行吗？一直在这个收费的办法上调整来调整去，这么简单粗暴，对不对？**你要想别的办法，想一些其它收费的门路，讲一些其他发展旅游的门路**，再一个啊，讲了那个刚才那个评价，就是你第一时间产生了一些想法，再一个就是我们有框架以后要找一个亮点吧，**亮点我认为最好的亮点，一般情况下都是例子**，那么大家看到这个旅游的，这道题，你脑袋瓜中有没有反映出，最近你看到的在网上浏览到的一些比较典型的例子呢，有没有，刚刚丽江游客被打，那个女同志被打得面目全非，还有印象吧，然后，张家口有一个草原天路，他们建了一个付费站，过一段时间又把它拆除了，对吧，这就是非常受关注的舆论热点，也就是例子，如果在这道题中你把它穿插在恰当的地方，就显得你这个人知识面很广，让你的答题，非常的有接地气。因为考官也是人，他们平常在办公室聊的就是这些事情，你能够说出跟他们平常聊天的时候相关的信息，他们就觉得这个人是我们自己在同样一个圈子里面的人啊，至少感觉你这个面很广，大家要注意，第三个就是要培养一个核心的竞争力，我说的是这个黑县政府，我们搞旅游吧，最关键的点是让远道而来的客人能够宾至如归，我们去看旅游，去搞去参加旅游，主要是为了游目骋怀，眼睛，看一看，心里面放松一下，可以看自然风光，可以看名胜古迹。但是，**最重要的事淳朴的民风，我觉得这一点大家要注意啊，你那个丽江古城，你再漂亮，好像人间天堂一样，名胜古迹再多，只要是你的民风不够淳朴，一直欺客宰客，乃至大客，那么我想他终究会走上绝路，对吧？因为现在是舆论时代，你这样做的话会被发酵到网上的，慢慢的大家对你，就产生了反感。**

**模拟答题：**



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

好，下面呢我把这道题真题给大家模拟一下啊，各位考官，A 县政府的做法我是可以理解的，因为，我们的收费政策它不可能一成不变，应该根据恰当的环境进行一个调整，而且，如果我们在收费的过程中发现的了相关的问题进行一个调整，反而是一种担当的表现，不能因为群众的反对而一成不变，这一点我是赞同的，但是我不同意他的做法，以三年为一个短暂的期限去调整这么大的攸关全县人民生活的一个收费方式，我觉得欠考虑，再一个呢在调整以后还要去再次开展调研，这个调研特别的滞后，他应该在调整之前就开展调研，这一次的调整应该基于调研的结果，如果是此次调研发现我们现在新的收费政策依然不符合我们县经济发展旅游发展的实际，人民群众的意见比较大，再进行调整的话，那么就是一个朝令夕改，让群众对我们政府的各项政策产生了一种不认同，所以说我可以理解，但我不同意他的做法，这样做的话有很多负面的影响，一是政府政策成本过大，短时间内调整这样一个大的旅游政策，我们前期进行了一些投入，比如新建的一些基础设施，雇的一些相关人员，以及前期推广形成的品牌认知度，这些投入都打了水漂，都要重新进行一个规划，那么这样的话，你正常的更改成本有些大，特别是，你对我们本地 A 县广大，这个游客他的心目中的形象进行了一个推导，要重新再建立一个成本是隐性成本是更大的，第二，我在 A 县政府的做法中没有看到一点他尊重民意的地方，三年之前，有群众，嗯去反对，有批评意见，他给出了一个措施，三年之后再反对，他又给出了一个理由。他没有把群众的意见考虑其中，没有践行我们一切为了群众，一切依靠群众，从群众中来到群众中来的群众路线，他没有践行，如果他真的尊重群众的主体地位，他就应该把群众的意见吸收过来，第三，这个 A 县政府的做法显得过于手段单一，没有一些其他的内涵词的方法，改来改去，都是在改收费的方法，当然这也是我们现今国内很多旅游景区的共同的一个问题，这也是我值得我们关注的，针对这些问题，我有以下几点建议吧，第一，还是要内涵发展，培养核心的竞争力，就是要关注自身，从自身方面挖掘潜力，我前一段时间，关于景区变换收费方式的新闻也是甚嚣尘上啊，在张家口有一个草原天路本来是免费的，当地政府，就新建了一个收费站进行收费，结果怨声载道，后来就取消了，实际上，我们可利用景区的方法有很多，不一定非得在门票上打转，需要我们真的发挥地方政府的主观能动性，去想一些新的办法，培养我们的核心竞争力，真正的用好我们的祖先留给我们的旅游资源，第二点，应该提升管理能力和服务质量，在这方面下功夫，我们去看一个地方，可以看它的自然风光，可以看它的名胜古迹，但是我觉得真正吸引人的是一种淳朴的民风，一种宾至如归的感觉，你比如前段时间丽江古城有游客被打得面目全非。你在这样一种情况之下，即便你那个地方建的好像天上人间一样，照样，群众不会认账，不会买账，所以说还是要在提升管理和服务质量上下功夫，

微信公众号：老夏说公务员面试（lxs gw yms），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

对那些，收费这方面的关注应该少一点。第三，要践行群众路线，尊重民意，让群众参与建言献策，我们可以召开听证会，或者在网络上征集群众关于我们收费的一些相关的意见，把它融入到我们的政策调整中，如此，我们既尊重了群众的主体地位，另外我们达到了一个集思广益的目的，而且会获得群众的一个支持，因为我们已经通过尊重他们的意见，把宣传工作春风化雨的融入到了群众的心中，让群众对我们政府出台相关的政策，是一个支持的这样一个意见。第四，要谋定而后动，因为政府出台相关政策。一举一动都无关乎民生，一定要三思而后行，你比如在题目中，这个A县政府啊你既然已经要开展调研，为什么不能基于调研的结果再去调整政策，而非得要先调整政策，在去调研，如果调研的结果跟我们政策调整不符，是不是还要调整一次政策？那么你这样就会陷入一个朝令夕改这样一种窘境，群众对我们的意见当然会很大，所以说，我们应该谋定而后动。好，以上是我关于这道题的回答。

答后分析

刚才我给大家讲了一下，我每次答题有时候呢所以显得有些长，因为我毕竟是模拟，但是，我不光是模拟吧，我总要把一些我想到的可能会对你们有益的地方给大家讲到，所以说大家见谅，那么第三部分，我给大家把思路梳理一下啊，这里面我讲四条吧，第一条，首先要有哲学的观点啊，我们内外因是一个哲学观点吧，出问题要反求诸己，就是从内部找原因，比如这个A县，一直调整政策，他实际上，想要增加收益，他就没有从内部找原因呢，他一直想的是通过一个一劳永逸的办法，门票门票去解决问题，如果他们把功夫下花在这个内部的提升上，旅游质量的提升，景点相关潜力的挖掘以及宣传推广上，他可能就不需要调整这个门票政策，就能起到非常好的利润增长上。第二个观点是群众观点，要尊重群众的主体地位，它不仅仅是物质财富和精神财富的创造者，还是社会变革的主力军，对吧，你像这道题，政策调整你必须倾听群众的呼声，尊重群众的名义，那第二点，我就是讲一个思维叫做绿灯思维，那这道题啊，这个A县政府虽然做的欠妥，但是调整政策是没有问题的呀，调整政策的方法值得探讨，但是根据事宜而近迁，把政策进行一个调整这是没有问题了，我们的政策绝不能僵化绝不能封闭，不能一成不变，什么叫做绿灯思维？也就是我之前反复给大家强调的一种公务员思维，你不要政府一做什么，你第一跳起来就是反对，你这样不对啊，你要有绿灯思维，就好像在开车一样，你首先，给他来一个绿灯，想一想这个也许政府相关政策他确实有一定的背景，有一定的原因，有一定的合理性，那这样的话就是一个公务员思维了，跟绿灯思维相对应的叫红灯思维，大家可以到网上去百度一下啊，红灯思维就是，凡是政府说的我就反对，不管是好呀坏呀，不管是否切合实际，你这叫做红灯思维，这个绿灯思维还可以放到人际关系上啊，对

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

方的观点，对方对你不理解，对你不赞同，你一定要先倾听完，看对方的观点中是否有合理的部分，然后呢再去，能借鉴的借鉴不能借鉴的具体例证，好，第三条叫做亮点，要注意关注那些影响广泛的新闻，你比如这个丽江游客被打事件，草原天路收费取消事件，等等，一旦遇到相关的主题，你立马就把这些例子拿出来，作为你一个答题的亮点，把它落上去，效果一定非常浩好，当然也不能过度啊，同学们，适当的添加，最后呢就是一个框架，我最早提出运用了一个首先评价一个社会现象，然后谈了一下他的负面影响，最后给出了一个解决对策，中间还可以加上一个相关的原因，这也是我，在以前那就是 14 年答题，一个常用的框架，我现在答题一般情况下说真的还没有什么框架，就是就题，切合这个题目去想一些东西，根据我的生活和工作经验去给出一些答案，但是呢有同学一直让我说框架一直让我说框架，那么我就也接受大家的意见，适当的给大家讲一些比如对一些社会现象，你可以先评价一下是好是坏，然后谈一下这样有什么正面影响，有什么负面影响，再给出你这样做的原因是什么？有什么合理性？最后呢讲一讲，如何改进，如何加强，是不是，就怎样的对策？这也是一个框架比较常用，在讲原因和对策的时候，你可以采用主体分析法，比如对策的时候政府应该怎么办？群众应该怎么办？你应该怎么办？媒体应该怎么办？制度应该怎么办？文化应该怎么办？分虚实把主题讲一下，好，今天我们就讲到这里，希望对大家有所帮助，这道题让我准备分五次吧，今天是第一次，因为 5 道题嘛分五次给大家讲一下，今后的我就讲，17 年的公务员面试真题吧，另外呢我最近会在微信公众号放出一些小伙伴分享自己成功和失败经历的一些文章，毕竟很多小伙伴给我留言。成功的不少，失败的更多，有很多人心里特别难过，我希望当你们遭遇挫折和无助的时候，知道，还有人在你们身边给你们遭遇了同样的困难。海内存知己，天涯若比邻，相逢何必曾相识，同是天涯沦落人，好，大家可以可以关注我的微信公众号，大家再见，量变引起质变，一切都是积累，是老夏，我相信积累的力量，希望你每天都能成长一点点。

## 真题 50

### 一、开场白

同学们大家好，这道题是 2017 年 2 月 26 日黄委会的国家公务员面试真题。题目是第二道题，上一道题我已经给大家读过材料了。

材料的大意是著名风景文化旅游景点，三年前县政府出台围城收费的大门票政策，引发群众批评，但是县政府说出了三条好处。最近县政府取消了围城收费的政策，也说出了三点理由和好处。同时县政府准备研究更好的收费政策。围城收费取消后，当地游客人数激增，带来了巨大的经济效益。与此同时，环境问题

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

凸显。景区垃圾剧增，景区环保压力大，环卫工人情绪不满，消极怠工。那么今天的是第二道题，这道题总共有五道题，我会分五次给大家讲清楚。

第二道题是这样，黄金周即将到来，客流量会激增，景区环保压力大，你作为景区卫生工作的负责人，你该如何做好景区环卫工作的前期准备工作。

好，同学们，我再强调一下，这些面试真题大部分都是我们的考生，他们现场记下来以后，在考试结束以后给回忆的，他不一定完全跟真题一样，所以说同学们在听的时候，你只能观其大略，不能完全迷信过于计较细节。

## 二、整体分析

好，我在**整体分析**的环节给大家讲三方面的内容。

**第一，就是回归工作和生活**，我讲题的核心逻辑，实际上也就是这一点，只有把答案向工作和生活中去寻找，你才能得出切实可行，打动考官的答案，那么，在这一道题中的我强调两点，第一点是要解决内部的问题，所谓内部的问题，就是材料中给出的问题，它给出了两个问题，一个是环卫工人情绪不满，另一个是景区垃圾剧增，那么这两个问题都是我们在答题的时候应该解决的问题。

第二个那就是提升服务的质量，一个是内因，一个是外因。在内部解决完眼前的问题之后，我们应该有一个长远的打算，把我们景区的整个发展纳入我们的事业，去从内部去彻底的解决现在景区面临的困境。

**第二个方面，我想讲一下它内部的问题**，一个是垃圾增多，一个是人员不满。在垃圾增多上，我给你**两条建议**，第一是控制人员，当然这是一个建议，就是说我们可以通过调节门票收入，或者是每天限定进入我们县城的这样一个人员，进入景区的人员，去在根子上控制我们游客的来源，这样的话垃圾就会自然降低。另一方面还可以添加相应的一个设施。比如，随处可见的垃圾桶，以及我们的清扫的车辆，这样的话添加相应的设施，可以解决我们此方面的一些问题。当然，刚才那个控制人员，那是我们向相关部门的一个建议。我们作为环卫工人工作人员，它很明显你是不能直接控制进城进景点的人员的。但是你可以向旅游部门建议，对吧？但是添加设施我们是可以直接决策的，这点大家要注意。

**另一个方面针对人员不满的问题**有三点可以解决。第一点就是统一思想，我们共产党嘛做任何事情之前都要统一大家的思想，团结一致，向前看对吧。所以说跟环卫工人开会，给大家讲一下这个黄金周对本县旅游产业的重要性，讲一下旅游发展以后，对我们各家各户的，攸关利益有什么好处，这都可以用来统一思想。另一个方面就是要增加人员，可以抽调，也可以新增，你自己决定。第三个就是要提高待遇，他既然积极性下降，那么我们通过提高他的待遇，或者是直接提高他整体的薪酬，或者是在黄金周期间给他发额外的补助都可以，让他的积极

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

性得到提高嘛。这是一种刺激手段，是一种正常的，商品经济市场经济环境下的策略。

大家要注意，第三个方向的第三个方面，我想讲一下亮点啦。什么叫亮点？亮点就是基于社会生活，工作实际给出的一些方法。比如，我们在会前，就是说在我们具体采取措施以前，应该开一个会。主要原因是，主要目的是收集大家的建议。另外的就是为我们的黄金周进行一个提前的吹风，请大家做好准备，打好黄金周旅游攻坚战。第二方面的就是要全城动员。你想我们虽然是环卫部门，但是黄金周它是整个县城的大事呀，这个时候你不能局限于一个部门，一个单位，应该是全城动员，发挥大家，管好自家门前雪的一个作用。你比如采用卫生分包制度。对于那些各个单位他们门前的路段，可以通过一些行政方面的手段去固定给他们，请他们注意保持相应的一个卫生。比如请人去执勤，或者是每天早晚打扫两次都可以呀。第三个方面就是要规范摊贩。我个人的体会就是一个景区的主要的垃圾来源有两点：一个是白色垃圾，一个是竹签。白色垃圾，就是你买雪糕，或者各种各样的小食品，你们会产生这种包装袋，就是白色垃圾。再一个呢你买那种烤肠、糖葫芦，对吧？等等，你烤面筋，是吧？都会产生竹签，这也是随手乱扔。记住，主要是由摊贩提供的，所以说我们可以从源头进行一个治理。你比如我，这个白色垃圾能少，尽量减少吧。这个竹签，我们可以请这些人员，如果可以在我们旁边提供的座位上吃掉这个东西，把我们的竹签随时回收扔到垃圾桶里这不是很好吗？是要规范摊贩，我一直觉得从摊贩这个角度去规范，可以大大减轻我们景区，它各种方面的环保投入。当然，看肉食者是否接受了。第四个就是要对于重点区域要加以保障。我们作为公务人员，能够分清事情的轻重缓急是非常关键的。对于整个城市的卫生，兼顾全面，重点突破是我们一个非常常见的策略。对于那些图书馆，文化宫，各种各样的市集周围你一定要重点防控，这些地方都是我们的脸面，重点区域要加以保障。那好，下面我给大家答一下这道题啊。

### 三、模拟答题

各位考官，黄金周游客大量涌入县城。在此时此刻能够搞好环境卫生将极大提升我们当地的旅游品牌，所以我一定会非常重视，采取各项措施，把环境卫生工作做好。我**首先**第一点会召开一个全县境内的环境卫生的总体会议，请各个市直单位和专家学者以及我们的普通群众参与，让他给大家提一些相关的意见，能够为我们下步工作做好基础。再一个呢，我会通过开会讨论一下我们是否可以向相关的部门申请环卫方面的专门的经费。因为下一步我们不管是增加人员还是购买设备，都需要花钱，所以说如果能够得到一个专项经费，将极大地有利于我们



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

的环境卫生工作。第三点还是要解决一个现实的问题。根据材料中我觉得迫切需要解决的一个是人员思想方面的不稳，再一个的是垃圾方面的围城。至于人员方面，我觉得可以从以下几方面去处理。我们应该在黄金周前，给所有的环卫工作人员开一个大会。在会上的把我们此次黄金周的重要意义以及搞好我们本县旅游事关千家万户这样一个理念给大家讲清楚，动员大家积极地投入到我们的黄金周卫生攻坚战上。第二点是要协调、借调相关的人员，请他们参与到我们县城的环境卫生这样一个工作中来。你比如乡镇的环保、卫生、园林，这样的相关方面的人员，共同的参与到我们县城的黄金周环境卫生攻坚战中去。第三，就是如果可以新增一些环境方面的环保方面的人员当然更好。如果临时在黄金周前雇用相关的环保卫生人员，只要能够合理的把他们分配到各个环保卫生的相关小组，也会起到一个很好的作用。第四方面就是要提高工作人员的待遇。通过黄金周之间的发放补助，或者是提高整体的环卫工人的工资，都能够极大地调动他们的积极性。针对我们景区垃圾比较多的情况，可以采用两种方法。第一种是增加环保的设施。比如让我们在垃圾桶随处可见，这样的话，我们的游客会随手把垃圾扔到垃圾桶里，就会减少我们景区的垃圾了。再一方面可以减少来源。建立志愿者队伍，控制大家随手乱扔垃圾这种坏习惯，遇到有随手扔垃圾这种行为就上前予以制止，相信这样会起到一个比较好的作用。第四个方面，我想讲一些其他方面的思路，除了做好人员和垃圾之外的，我们可以从以下几个方面入手，第一，就是搞一个环卫分包制度。对于所有在县城中的单位和集体，可以把门前的卫生环境分包给他们，请他们抽出专人予以关注，比如早晚各打扫一次卫生，等等。如此才能够责任到人，分解任务，不至于所有的工作都有环境保护部门去承担。第二个就是要强化城管执法。对于那些摊贩，特别是产生垃圾来源的摊贩。比如白色垃圾、竹签要加强管理，减少我们的垃圾来源。第三点要分清轻重缓急，有所侧重。对于那些重点区域的卫生，包括景区周围文化场所周围，我们一定要加大投入。不管是人力还是物力，都要保障这些地方的干净整洁卫生。因为这些地方是我们整个县城的脸面，一定要注意。好，以上关于这道题的回答。

#### 四、思路梳理

下面，同学们我给大家做一下思路梳理。思路梳理主要讲两方面的内容。第一点是要点的来源，刚才我谈了好多个要点，我觉得要点主要来自两方面：一个是从生活中想办法，再一个是从题目中想办法。从生活中想办法，我刚才给大家讲的很清楚了。包括开会啦，全城动员卫生承包制度啦，以及规范摊贩的管理，重点区保障啊，这些都是生活与工作中给我的经验。至于从题目中想办法呢，主要针对的是两点：一个是垃圾这么多，一个是人员不满，分别给出了不同的措施。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

第二点就是要注意组织管理类的框架。我给大家讲过很多次，它主要有八个点，这八个点就不再重复了，这八个点实际上是可以灵活运用的。比如这道题中，我讲到管理好摊贩管理好游客就是从对象出发的，讲到门前分包和重点区域是从地点出发的，讲到经费就是申请一部分钱嘛，资金它就是从保障出发的。所谓兵马未动，粮草先行，它都是保障的范畴。大家只要注意到这八个点，他在面试答题的时候会极大的拓宽你的思路。好，今天我们就讲到这里，希望对大家有所帮助。

**真题 51-【2017】门票政策调整前开展调研，重点有哪些？框架接地气，答题有生气（资料分析，组织管理类）**

**题目：**为了制定更为合理的收费政策，领导让你去做个调查，你认为调查的重点是什么？

**整体分析：**

在整体分析环节，第一点，就是框架，我给大家讲过目的，内容，时间，地点，对象，方式，保障和效果。如果你还不了解这个框架，那么你可以翻一翻我以前的音频，找几道题仔细听一下，特别是开始的那几题，那个框架当时讲得很深入，大家可以在考场上随时拿来用，直接拿来用，降低你思维的难度。除了这个框架以外呢，我给大家再讲一点，就是我们这道题，他认为调查的重点是什么。很明显，我们去做一件事都是有目的的，特别这道题还给你设定了更为合理的收费政策，也就是为了制定这样一个政策，领导让你去调查，那么调查的重点就应该放在我们现今存在的问题上，找出他的解决方案。所以，所以我给大家讲的就是材料中那些实际的问题都有哪些呢，一个是群众不满，政策调整过于频繁，另一个就是垃圾增多，环保压力大，再一个就是环卫工人不满，他们感觉自己的工作很忙，薪酬待遇很低，消极怠工。那么在整体分析环节，我就讲这两点啊，一个是框架，一个是实际的问题。如果你想答一道题的时候把它答得比较接地气，最好的办法是把这个两者合并到一块儿，把那些实际的问题，把他投入到框架中去，好像我讲的，当你的框架出来以后，再填充亮点，在组织管理类题也是这样，那么下面我用这种方法，把这道题给大家模拟一下。

**答题：**各位考官，下面开始回答第二题，既然我们所在的县面临着一个政策的调整，而群众又比较有意见，各方都不是特别满意，所以此次调查非常关键。我认为重点很明确，应该有以下几点：第一是坚持问题导向，把重点放在解决后面的问题上，从材料中可以看出，我们此次调查应该围绕群众不满，垃圾增多，环卫工人不满，开展我们的调查，具体能找出群众真实的想法，弄明白景区环保的容量，还有环卫工人不满的原因，以及他们比较合理的薪酬范围，这都是我们调查的一个重点。整体上来讲，就是说围绕材料中的问题，确定我们的调查，重点就是坚持问题导向。第二个就是我们要确保我们的对象覆盖特别的广泛，这是因为我们这个调查，就是解决实际问题的，必须得出真实的结论，那么真实的结论一定要基于真实的数据，还有群众真实的想法，所以对于群众，景区管理人员，环卫工人，专家学者，游客这几个不同的主体部门，都要覆盖到，倾听他们内心关于我们收费政策调整的一些看法，反映他们不同的利益诉求，为我们后期进行一个综合协调打下基础。第三点呢，就是方式方法，要多样。这一点上，我觉得我



**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

们应该尤为关注到，在广度上，我们应该采用一些覆盖面比较广的方法，比如问卷调查，或者是微信，微博，互联网+的形式，能够尽最大努力获取最为广泛的样本，获取最为广泛的信息来源，为我们下一步作大数据分析打下基础。再一个呢，除了广度之外，我们还要跟深度结合起来，因为，只有一些覆盖在面上的信息，他会减少问题本质真相的调查，所以我们可以实地走访，以及委托新闻机构，请他们开展一个深入的围绕我们这个主题的调查，确保我们得到一些深度的信息。第四点，我认为重点，应该放在调查报告的撰写上，特别是应该提出具体可行的意见，建议。我们的调查报告，重点应该在四方面下工夫，一个是要指出我们现今存在的问题，第二个方面就是找出这些问题的原因，第三个要提供尽可能详实的数据。第四呢，要结合专家学者和我们的数据给出一个恰当的建议，到底是否应该再次作出门票政策的调整，调整之后，合理的区间范围是哪些，还有我们到底应该采用围城收费还是单点收费，在我们的调查报告中都应该含有的是关键信息，以上是我关于调查重点的一个看法。我再总结一下，一个是要坚持问题导向，第二是要确保对象覆盖广泛，第三个是方式方法多样，第四是，调查报告撰写要具体可行。以上是我关于这道题的回答。

**总结：**同学们，刚才我给大家把这道题答了一下，我下面再把思路给大家梳理一下啊。在这个环节我讲三点。第一点就是到底什么是重点，实际上对于我们来讲，你在考场上想到的什么，什么就是重点，主要是因为你既然只有这么些东西，那当然要想向答案上靠呢，就是说我们在真实的面试考场上，不是考考官想听什么，当然这个非常至关重要，我在之前几期节目就已经讲了，但是还有一个底层逻辑，就是我们有什么，是吧，你已经想到了这样三点，你想不出来别的，那你就需要通过语言，通过过渡，通过引导，去指鹿为马，把那些东西就确定为重点，这样的话达到我们的目的，因为这个重点是可以确定的，他又没有什么标准答案，你认为这样这是重点，那么只要你言之成理，考官就会认同你的答案。第二点就是框架要结合题目，要切合实际，我们一直讲框架，但是就这样简简单单的，僵化的百度框架，那就不太好了，我们还是要切合题目中的真正的问题，把他结合起来，融合起来。第三点，我强调一下这个坚持问题导向吧，这个词语很有意思，这是现今我们非常流行的一个热词，就是说我们做一件事情，要看他最后的效果，想要它起到效果，就必须有的放矢针对具体的问题，必须具体深入针对问题，这样的话，这几个字可以作为一个通用的亮点来引用，在很多题目中你都可以用。比如综合分析，你如何评价一个政策，你就可以说这个政策的制定还是要坚持问题导向，然后你们再阐述一下，这样我们就会成为一个常用的亮点，也是区分于其他同学的一个亮点。

**真题 52**——游客反应旅店宰客，你怎么办？查处通报，该狠则狠，见见真颜色！你是某旅游局的旅游推广工作人员，有游客反映部分旅店有哄抬价格宰客行为，你该如何处理？

### 题前分析

首先我给大家进行一个整体分析。这个部分我讲四点。第一点就是注意眼前和长远。很多问题表面上看起来不需要我们迅速处理，但是不要忘记，我们除了处理眼前的事以后，还要对长远进行一个预防。也就是说你处理完特殊以后，你要把它推广到一般，兼顾特殊和一般，兼顾眼前和长远。很多题目都是这样，特别是这种出现政策有问题，或者说是整治哪方面的问题等等这样的题目都要注意有两个侧面眼前和长远。第二点就是要注意接电话的技巧，我在机关单位有时候会接到一些人的举报投诉等等，有些人情绪比较激动，有些人比较讲理，各种各样的人你都会遇到，有些人甚至会痛哭流涕，这些都是很正常的。那你在接电话的时候呢，很多时候我们并不能直接给当事人予以处理，把群众这个问题你当场是解决不掉的，一方面是因为职能所限，你可能是一个办公室的工作人员，你不具有这个业务方面的职能你处理不了；另一方面呢群众举报的事情，我们虽然要重视，但是也不能尽信，我们也需要调查。所以说最好的办法就是要让群众相信你，会对他的问题进行一个调查处理，感觉你不是在推他，要赢取他的信任，同时呢要向他解释我们工作政策的范围工作的流程，能够让他在不是特别紧急的情况，让他能够等待一两天，把这个事情交给相关的部门处理后给他一个反馈。还有些群众说，我现在生命安全，都受到了影响。这个时候呢你作为一个普通的业务部门是处理不了的，你可以建议这个群众马上报警，打 110 对吧？然后呢如果他当场连 110 都没办法打了，你可以替他打对吧？这就是我们处理问题接电话的一种技巧。第三呢就是这道题很有意思，他跟我的工作契合的比较紧密，你看我们答题的时候，虽然有很多的框架，但是我一直强调要回归工作与生活，实际生活与工作中你是怎样处理的？在答题的时候就怎样说是最好的，最好的办法是最好的框架。那第四方面就是惩治与通报。我们现在不是在反腐吗？你注意一点，纪检监察机关他们一般情况下是查处案件，把腐败分子叫做定性量纪以后，给予党政纪处分，甚至移交司法机关，叫做惩治。另一方面他还要通报，惩治是治标，通报他就有治本的效果了，因为我们通过通报，可以让更大范围内的群众当家，党员干部引以为戒，起到一个教育治本的作用，所以惩治与通报二者缺一不可。那这道题就应该让害群之马付出代价，迅速地予以惩治，惩治以后还要在相关的范围予以通报。

### 模拟答题

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

那么下面我给大家把这道题模拟一下！各位考官，下面我开始答题。我接到群众这样一个举报，我会首先向他进行一个道歉。因为我作为旅游部门有义务管理我们相关的一些景区、旅店等等，但是现在他受到了宰客行为，情绪可能比较激动，所以我首先要道歉，稳定他的情绪。然后呢我要详细记录他所反映的问题，你比如在哪个地方？什么样的时间？起因是怎样的？具体的哄抬物价载客的一个度是多少？比如他们当时那个价格是多少，为我们后期处理相关的问题调查打下一个基础，我们尽可能获取相关的信息，因为这个举报的人他就是一个当事人。再一个要承诺向他进行一个反馈，请她耐心地等我的电话，同时可以把我的手机告诉对方取信于对方。那第一步进行完之后呢，我要进行第二步，要迅速的汇报领导，把我记录下来的具体信息告诉领导，同时把我个人的一些基本的分析和判断汇报给领导。这样的事情如果不能及时处理的话，他将影响我们本地的旅游形象，我们前期的推广工作，所有的努力就可能付诸东流。所以我给领导的建议是迅速予以调查处理。第三步就是要展开调查。这一步我觉得可以暗访在前明查在后。所谓暗访在前，就是说我们可以跟相关的部门比如发改委下面的物价部门、还有我们旅游部门，我们采用一个调查取证，我们着便衣到他那个举报的旅店，去看他这个价格是否进行了一个欺诈宰客哄抬。再一个我们要明察在后，因为这个旅客他是举报，但是我们还应该听一听那个被告到底有怎样的辩解。所以在前期的暗查之后呢，我们应该到这个店里面出示我们相关的工作证件，听取他对当时发生这种情况的一个辩解一个解释，看是否能够有合理的解释。第四步就是反馈，就是向游客本人和社会大众进行反馈，告诉他们我们处理的结果。如果是确实存在哄抬、宰客行为，那么要责令他整改，同时把他从游客身上获得的利益要返还给这个游客本人，而且还要把这一情况向大众进行一个通报曝光进行一个反馈。第五步呢进行一个改进。因为我们本地的旅游行业的品牌来之不易，出现这种情况我们应该下一个相关的文件进行一个规范，要求所有的旅店都要明码标价。再一个开展一个小型的专项治理，查出一些存在类似行为的旅店以及餐饮行业等等，同时对典型的案例通报曝光，营造形美人更美的旅游环境。以上是我关于这道题的回答。

**思路梳理**

下面我把思路给大家梳理一下。第一点就是亮点。我觉得这道题可以有四个亮点，第一个就是该狠则狠，要见见真颜色。很多人遇到这种面试题总是以和为贵，好好先生，在那里不断的装孙子，非常的不好，人家说不卑不亢有理有利有节，恩威并施。或者说是哲学的两方面、两点论，就是你不能一味的软弱。像这道题你对于群众应该和颜悦色，但是呢你对于那些哄抬物价的商家，就要出重拳予以打击，让他付出代价。第二点就是要严肃的查处害群之马。这句话很有意思

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

你知道吧，一般的情况下，那些模板的或者说那些培训班给的答案，他不会有这样力度比较大的用语，同学们可以学点，你比如我们要严肃查处害群之马，让他们付出应有的代价，让群众拍手称快，这样的话记一两句。遇到此类题目，比如校园的暴力事件，或者是校园周边的餐饮，还有食品质量，食品安全方面如果出了相关问题的话，就用类似的话去说。第三呢，典型案例进行一个通报曝光，这也很关键。对于现在这么曝光，就是一个治本的手段，是一个教育营造氛围，传导压力形成震慑氛围的手段，大家可以把刚才那句话记一下啊。第四点就是要第一时间安抚群众的情绪，大家都知道，但是你怎样安抚呢？你要理解他，你要倾听他，你要给出反馈的承诺，这样才能落到实处。第二方面，我想讲一下就是两个思路啊，一个是眼前加长远。一个是实际工作和生活的顺序，大家在面试中灵活掌握都很好。你包括这一道题，他实际上甚至还可以用主体分析的办法来处理都行，但是最好的方法就是根据我们在工作中处理事情的一个顺序，一点一点向考官娓娓道来。今天这道题就讲到这，大家再见！

**真题 53** 景区有人吸烟，工作人员小王上前劝阻，游客不听，双方发生激烈争吵。你是景区工作人员，你怎样处理？请现场模拟。（国家公务员，2017 年 2 月 26 日上午，黄委会）

真题 53 景区有人吸烟，工作人员小王上前劝阻，游客不听，双方发生激烈争吵。你是景区工作人员，你怎样处理？请现场模拟。（国家公务员，2017 年 2 月 26 日上午，黄委会）

这是一道典型的情景模拟题啊，我也讲过好几道，这道题有一些特点，但是还是比较简单，那么首先整体分析一下。

整体分析：

1 在真实的情况之下如果你真的遇到这种情况，那么为了分开他们两个人，你应该让一个人先走，因为既然是非常激烈的争吵，你想通过轻飘飘的语言然后呢化干戈为玉帛，化戾气为祥和是比较难了，所以，你应该把一个人先让她走离开这个地方，一个巴掌拍不响，离开一个人另一个人还吵什么吵。

2 另外呢，这一道题啊，大家要注意啊，你模拟的时候，他们两个在争吵，不要只对着游客说，你一定劝解的对象是两个人，你既要便于答题符合实际，所以我的建议还是让一个人先走，走了以后在对着这个游客进行劝阻就可以了。

3 那么，第三点呢，我想谈一下劝解群众的方法-----两种吧：第一种方法，就是“知道不知道、愿意不愿意、得罪不得罪、害怕不害怕”，那这个呢我在之前最开始的几期节目中就已经讲过了，但是还是有同学不断地问我这个在哪里。我觉得在那个啊摩托车是吧，有一个摩托车他叫什么呀，超载然后呢又不听警察、交警，问你怎样处理，那当时这个点我已经讲过了；还有一种方法叫“动之以情，晓之以理，诱之以利，破之以势”，那这一个我应该也讲过啦，也是在最开始那几期，好像劝那个“饭菜不好、没空调”这道题中，应该是在最开始几期节目，大家可以回过头来去听一下。

4 那这道题吧还是要做到软硬兼施，有理有利有节，息事宁人是最高境界，你通过你的语言能让双方息事宁人，不再让事态恶化下去，它就既达到了考试这样一个目的，展现你能力的目的，又达到了一个比较好的实际效果。那么下面我首先把这道题首先给大家模拟一下。我现在讲题比较简单，大家回头可以看一下思维导图。

模拟答题

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

哎呀，小王，你怎么跟这位大哥吵起来了呢？恩，不要吵不要吵，大热的天你看你们两个人这样大动干戈的。小王，你先你先离开这里，让我跟这位大哥说两句，啊，你到那边，去跟领导认个错，啊，怎么回事嘛？怎么能跟旅客吵架呢？这位大哥，你也先消消气，这不是我们这个小同志他可能不知道在哪个地方让您这么不愉快，您把情况跟我说一说。另外呢，咱们两个也不要在这太阳底下晒，走，那边儿有空调，咱们到屋里去说，今天不管您受了多大的委屈，我们都一定把这个事情解决掉，好不好？恩~大哥，您说到底是怎么回事？哦~原来是这样啊，你说小王他劝阻你吸烟的时候态度不太好。那要是这样的话，那我首先代表小王给您真诚的道歉，这是我们的不对，我们员工因为这个态度不好让您受这么大的气，真是不对，啊，请您接受我的歉意！不过大哥我也要请您两句，毕竟啊，我们这个公园景区啊是全面禁烟的。你看，周围都是一些可燃物，树木、花草，对吧，一颗小小的烟头就可能引发火灾啊，所以说，大哥，我这个小同志虽然态度不大好，但是不让你吸烟，这个没有做错啊。你知道吧，在我们景区是有着严格的处罚规定的，一旦在景区吸烟那轻则要罚款 200 元，重则我们甚至要啊请这个公安部门、城管部门来处理的，你可能要被拘留的，因为你可能会产生严重的后果呀。再说了，大哥，谁都不容易，我给你道个歉，你也不要再生气了，你这个吸烟，啊，这一次啊也就算了，我觉得你以后绝对不要再在我们景区里吸烟了，如果再发生类似的情况我们不光要对你进行处罚，还要把你列入黑名单，现在这个全国的景区都是联网的，有一些诚信系统，到时候给你划上一笔，对你将来再出去旅游可是非常不便利的，我们的小同志，一会儿我再教育他，你说行不行啊，大哥。

### 思路梳理

在大的模块上，因为是两个对象，所以应该先解决一个，在集中精力解决另一个，我采用的方法是让小王先走。实际上有些不是特别恰当，因为这个小王他毕竟也了解到底为什么争吵，简简单单让小王走也不是特别恰当。但是，我觉得，两害相比取其轻，跟你不是特别了解情况相比，面对两个人你去劝解你去摆布，这个害处就小得多了，所以，我觉得还是要让一个人先走。我觉得考察的本意吧，应该也在这里，你不可能把两个人叫在一起你说说、你说说，最后的结局很可能是你们三个人在吵。那在具体的操作上，我实际上采用了还是一个怎么说呢，是我教给大家的模拟的一个思路“肯定他 否定他 举例子 树榜样 请吃饭”：

1 我先说我先给他道歉了，这不是肯定嘛；我再说他做的不对啊，又动之以情诱之以利，没有诱之以利啊，破之以势晓之以理；我还举例子，说你这个后果严重的话，甚至要移送司法机关啊，移送公安机关的；树榜样的话，这里忘了给

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

他树立一个榜样了，你比如说给他举个例子前几天有一个人因为在景区里随便吸烟就被扭送到公安机关的，现在要处罚他 7 天的这个叫什么呀拘留；请吃饭，当然这里也不用了。

2 我再给大家讲一下这个逻辑要遵循的基本原则，就是不能理想化，不要妄想把两个人简简单单都摆平，这是做不到的，因为激烈争吵是现状，是实际情况呀，你必须认同这个实际情况才能有针对性的采取相应的一个措施，你的最大目的就是要息事而宁人，你把一个人劝走然后再集中精力摆平另一个人这是比较好的方法。

点睛

这道题我说 3 点：

一是要正视现实。眼前的情况，他们吵得特别激烈，在这样一种情况之下要做出取舍，先赶走一个，再来教训另一个。不要有完美主义倾向，妄想通过自己轻飘飘的几句话，把两个人都摆平，化干戈为玉帛，化戾气为祥和。那只是空想，更多的时候你作为第三者过来劝架，只会火上浇油。除非你赶走一个，然后在另一个人面前说点软话，说点硬话，才有可能把事情解决掉。

那种电视剧里面：小王，我批评你两句，你别不服气，这位大哥，我也说你两句，你别不愿意，然后双方都羞愧的低下了头。这种情况基本上就是空想。所以这道题，把一个人先请走，然后集中精力来对付另一个人，通过软硬兼施，达到我们的目的就可以了，这样既展示了处理事情的灵活性，又展示了方法策略，我觉得是比较好的。

当然有些人不同意，觉得非得把两个人都搞定，对自己嘴上功夫特别的自信，那我也没有办法，你就这么着吧！

二是要熟记一些基本的框架。我讲过两种劝人的方法，一种叫做：知道不知道，愿意不愿意，得罪不得罪，害怕不害怕。一种叫做：动之以情，晓之以理，诱之以利，迫之以势。这是很早之前讲过的东西，大家可以翻出来再听一下，在最开始的几节课。人说温故而知新，正是学习的大道啊！

三是注意始终都在的主体。如果是在一个开放的环境中，除了考虑题目中涉及的人之外，还要考虑那些一直都在，但是从来没有露过脸的同志，比如媒体，比如围观群众。所以，如果能够在答题的过程中，把他们也捎带上，效果应该比较好。这道题中，我之所以要把游客领到别的地方，就是想摆脱这样一个开放的环境，防止那些围观的群众一直起哄，导致事态恶化。

当然，如果在劝说的过程中能够提上两句，比如说：大家也都散了吧，随便看看吧，这么好的风景，看什么吵架呀？这样两句话说一下，我觉得效果可能更



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

好，但是当时忘记了，补充在这里吧！

说实话，这道题有点儿意思，也有一定的代表性，但是难度也就那样，破题之后便一马平川了。题眼就是赶走一个，教训一个，大家记下就好！觉得没有什么新意，答的时候有些提不起精神，哈哈，见谅！

**真题 55** 市政府打算开展法律进社区活动安排律师对居民有法律问题进行解答，是政策由政府出资，该政策能否落实，需要进行前期的调研，请问你如何开展调研？

### 分析

这道题有一个题眼在这里，该政策能否落实需要进行前期的调研，也就是说，调研的重点应该围绕，这项政策能否落地，切实的发挥作用能否得到执行，就是是否可行，那么这道题实际上是比较有代表性的。在整体分析环节，讲四条，第一条也就是说我们应该，看这个政策能否开始，一项政策，他如果想要落实，你最起码，我们又执行的可能吧，可以开始才行，也就是说，我们应该考察，财政是否可以负担，人员是否足够，设备是否足够，从人财物的方面去考虑对政策的可能性。对吧，我们可以记一下这个技巧，空间，也就是说我们应该考虑是否可以跟其他的普法活动合并，既然是法律进开始考虑他是否可以开始的时候就考虑人财物，这三条的制约，那第二就是说这项政策是否落实，我们应该考虑一下，他是否是最优的策略，我们既然已经制定出了一项政策，想让他落实，那么，作为政府来讲，应该考虑这项政策是不是最好的政策，有没有其他可以替代，有没有可以改进的社区，实际上我们现在的法律进社区活动，可谓多如牛毛，各种各样的单位活动落实，还非得再去重新搞一个活动，我觉得这不大好啊，也就是说我们应该首先考虑，是否跟其他的普法活动可以进行合并，第二条呢，活动，但现在可能只是一个想法，把律师进社区，那么他能否对活动进行改进呢？我们现在是不是一个最优的选择，最优的方法；第三，就是说，我们现在不是正在大力提倡购买活动吗？购买服务嘛，那么这项活动他是否可以通过购买服务的形式实现呢？这就是我们需要考虑的几个层面；第三条我们应该考虑，法律进社区啊，他是否有用，法律进社区，它不等同于律师进社区，现在是一个互联网加的时代，法律进微信，法律进互联网，法律进广播，都是一个进社区的形式，不一定非得说，让律师进去，人到才等于法律到呀，这需要我们考，是否有用呢？另外一个，点对点的服务，当然有其价值，但也有其劣势，效率显得比较低下，所以这也需要我们去进行一个考虑；第四点，我们需要考虑的就是，群众是否会对我们的这项政策，他是否会满意，要严防，水过地皮湿，是个面子工程，要综合考虑覆盖面，能有多大，切忌蜻蜓点水，沦为盆景，招两个点，随便让律师进去，给宣讲一下，然后就媒体报道给予包装，这就不是法律进社区了，这就是法律进政绩工程了，你想想，大家用自信，用我们的理性分析逻辑思维能力去考虑一下，一个城市是非常非常大的，社区的覆盖面是非常非常广的，我很怀疑，当地政府的律师到底有多少？你这个事的范围内你有没有资格，能力就覆盖到所有的社区，如果你

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

的覆盖面就是，简简单单选几个示范点，那么我觉得这就是一种盆景，那就是一种蜻蜓点水，第三个就是要，考虑我们提供的服务，群众是否需要，我们现在让律师进社区，那么，群众是不是，需要这些律师进社区了？他们急需的法律援助，到底在哪里，对不对？这是我们需要考虑的问题，那么，第一项活动进行评价的标准是什么呢？我个人我个人刚才，仔细思考了一下，我觉得有一个标准，首先应该花钱少，然后得用人少，第三就是方法好，这次就是效果好，同学们如果以后，在遇到类似的题目，你比如我们这项政策能否落实，能否落到实处，我们的效果可以达到我们的预期吗？等等，给牵扯评价的题目，大家都可以从这四个方面去用力，就是说，看我们这项政策花钱是不是少，财政是否可以负担，用人是不是少，我们的人力是否可以调配的开，方法是好不好，有没有其他可替代的方法？可改进的空间，然后呢就是效果能否达到我们的预期，我们的对象是否满意。这就是我们需要考虑的。

模拟答题

下面我给大家模拟，把这个题目答一下这个题目比较有代表性，所以我略微给大家打得长一点。各位考官，下面开始回答第二题，开展法律进社区，如果想要让这项活动，落到实处，那么我们应该掌握，一个评价的标准，我认为，如果想要评价一个活动，至少应该从四个层面去把握，花钱要少，用人要少，方法要好，效果要好，那么我们在调研的时候应该比照财政人员方式以及效果评估几个方面去展开我们的调研，对于财政而言，我们应该考虑，我们的财政资金是否能够承担得起这项活动，要查阅档案资料。询问经验丰富的同事，确定我们此项活动，花费有多少，跟单位的财政和地方的财政部门联系，看我们是否有此项的专项经费，是否有预算，然后呢能否申请一个法律进社区的专门的经费，第二个层面要考虑人员，我们要根据全市社区的总数，保全是按照区域范围合理的进行一个分组确定，我们所需要的人数与时间，如果想要达到全覆盖，它不可能一下子短时间内就可以实现，我们人员上绝对负担不起，那么我们应该考虑的时间，还有我们需要调动的律师的人员数量应该达到多少？如果我们本市的内部花钱可以解决。那么我们尽量在内部去解决，如果做不到需要花钱，那么我们也应该量入为出，慎重的考虑我们所需要的人力，第三个方面就是要确定我们这个方式是否是最优的选择，要考虑我们其他部门类似的活动是否可以进行合并，可以提前跟我们地方的法制办以及公检法司等司法部门联系，综合各方的财力物力，统一使用，避免重复呀，另外要考虑我们通过购买服务的形式，是否可以实现同样的效果，我们可以咨询，普法法制先进的，地市，去询问他们的方法特点是怎样呢？我们可以询问专业的公司了解一下，如果购买服务大概的财政负担是多少，综合做一个比较，考虑这个方法的优劣，看看是否可以进行改进，我们在讨论的时候

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

可以开一个研讨会，列出优势劣势，然后呢得出一个结论，提交给领导进行决策，那在第四个层面，我觉得应该对效果进行评估呀，我们指向活动它不是短期可以完成，所以我们应该进行跟踪评估，收集群众的反馈，及时改进的调整，要严防水过地皮，沦为面子工程，也要综合考虑我们的覆盖面，切忌蜻蜓点水，因为彭景，最后呢我们也要对我们所提供的内容进行一个评价，根据群众的反映，提供群众喜闻乐见切实需要的法律服务，如此，综合的进行考虑，我们的这项政策才能够，把钱花到刀刃上，把群众的问题，突出的问题予以解决，真正的落到实处，好，这是我关于这道题的看法。

同学们刚才我给大家模拟了一下这道题啊，现在我进行一下**思路的梳理**，我首先给大家谈一下，如何选择题目的问题吧不是，我给大家说啊，你不管看了多少新题，只要那道题没有真正的被你掌握，被你吃干榨尽，被你吸收化为自己的养分，没有用啊。昨天晚上我又辅导了一个，上一周日我辅导的小伙伴，她现场给我模拟了一下，他实际上虽然听了我一上一次的模拟，我当时也给她讲了方法，但是他并没有照得住，这就导致谈很多点的时候还是没有亮点，同学们一定要，下狠功夫，要正儿八经的把那道题，去分析，去把它抽出来，它的框架和亮点，写到你的笔记本上，然后仔细的背诵下来，理解，把它内化为自己的一个知识，请注意，要首先先去答题，然后去亲自解答题，再听我的答案，再去把它记到笔记本上，仔细的把它，记下来，要完成这样的过程，我知道完成这样的共识过程比较痛苦，但是你必须这样做，你不这样做效果很差的，在这里再给大家说了一下。第二点就是，我们，我在进行整体分析的时候，最开始的时候脑袋瓜里面是单，做出来很多的时候，点后期呢我可能进行一些合并的合并同类项，但是有些点不是特别合适，但是，我也就勉为其难把它合并进去了，大家主要是便于大家能够拓展你们的思路啊，有些散碎的点也许不是特别符合我的框架，但是也许对你有启发意义，所以我也说出来，在模拟答题的时候，我更加注重了操作层面的组织。没有特别讲一些理念，因为很多理念我在整体分析的时候已经讲过了，不能显得啰嗦，再说，这道题需要大家记得就是了，如果我们遇到判断一个，政策效果好坏，政策是否可以落实的题目，花钱要少，用人要方法要好，效果要好，可以作为一个答题的，四个方向作为一个框架来使用，因为这道题实际上，他还是没有脱离组织管理类题目的八条目的，时间地点对象内容方法保障的效果，包括人财物的选择，就是保障方法的改进，内容的选择，效果的确保，等等，大家要仔细体会，好今天的题目了，就给大家讲到这里，希望对大家有所帮助。

**真题 57 题目：**政府实施简政放权，开通政务热线电话，市长热线深受群众喜爱，工作人员反映，很多群众打来电话的咨询内容并非受理范围，市民也

抱怨这些电话挤占热线资源，意见很大，如果你是负责市长咨询热线的小刘，你可以给领导提出什么建议？

分析：

1. 市长热线，这也是一个现在很受群众欢迎的便民措施，前几天于欢刺死辱母者案，也提到了他们曾经3到4次拨打市长热线的问题，但是都没有给他们解决。我首先讲一下整体分析，市长热线，他就是12345，在全国任何一个地方，只要你拨打12345，他都会接通市长热线。市长热线，他实际上采用的是分转的策略，也就是说，有专门的人在那里接听电话，他根据你的咨询的不同的问题做一下记录，然后转给相应的一个部门，请他们予以处理，处理完之后呢他们会进行一个回访。但是呢，我们要理解市长热线他毕竟也不是全知全能的。那些接电话的也是一些年轻同志，有时候，他们也存在分转不正确，然后导致浪费了一些时间，有时候他们面临一些比较特殊的情况，也不知道如何处理，或者处理的不能令当事人满意，这都是有的。比如于欢这个案件，那市长热线他为什么处理不好？我可以很清晰的，感受到他们当时，虽然我没有真正的了解他们是怎么处理的。但是根据我的经验，我是经常接听电话的，我会知道，他们一定是说如果你人身受到威胁，请你报警，他觉得是这样的，因为他们也没有办法，及时把这个问题处理掉。虽然名字是市长热线，但是他并没有市长的权威。

2. 第二点，我想讲一下这道题，这道题很简单。提到了给领导提建议，这道题的价值就在于从里面我们可以洞察一些基本的，在单位中处事的方法，比如给领导提建议，应该怎么提？四点吧。

**第一点要多给领导几个，让领导有一个选择权，你不能就采用一个策略，然后放到领导那里，那领导是同意呢？还是不同意？到底你是领导的还是他是领导。第二就是要先说简单的，再说复杂的，我也反复讲到这一点，不管是我们解决问题也好，还是向领导汇报工作也好，还是给领导提建议也好，你都要先把你自己能做的工作做完，把成绩汇报上去，然后呢再汇报困难，汇报你尚未完成的工作。这样的话，即便挨板子，也不会挨的太狠。第三条就是，既然是让你解决问题的，你不能把一个更大的问题抛给领导，我这样说，可能同学们不理解啊，你比如，我们如果去解决这个市长热线的问题，首先一定是一个内部挖潜的问题，要用好我们现有的一个条件，尽全力的把这个事情做好，也就是说我们要用好存量，在我们用好存量的基础上，才可能会涉及到去向外部借力，去采用一个增量，用增量的时候一定要慎用。这是我提到的第四点吧。**

3. 再一个方面我想讲一下啊，你在单位做一些比较困难的事情，你感觉困难，但是你要明白，领导都是从你这个时候过来的，他交给你这个工作的时候，他对

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

这个工作的困难，需要耗费的时间，以及你在其中所需要付出的努力都是有一个评估的，如果这个问题很困难，那么你能把它解决掉，领导心里面，对你还是肯定的。你比如啊，他现在说，现在是中午 12 点，下午 2 点要开一个会，真的连通知都没有下，他把这个事情交给了你，他在交给你的时候，他已经预期到这项工作，他有多么的难，你如果到时候能给他完成，他绝对会对你非常的肯定，因为他知道你克服了很多的困难，领导知道有困难，也知道事情难办。但是你还就得依托现有的条件把事情办成，如果你办不成，那么领导也是看结果的，虽然你有很多困难，但是对你的评价就会降低。这点大家要知道，那么我们在给领导提意见的时候，最忌讳夸夸其谈，什么叫夸夸其谈哪？我知道很多老师就是这样教学生的，给出一些特别可笑的主意，你比如啊，说热线没有价值，我们不如关掉，然后，我当然不是说你可能很多同学答题的时候不会这样答，但在实际，在工作中他可能就会这样提呀，这也是很正常的呀，他比如说哎呀你看我们热线，天天接些没有什么价值的电话，都不知道我们的业务范围，每天也接不到几个什么，确实是，我们能提供帮助的或者怎么着，还不关掉，浪费人力物力，很正常，有些同学会这样提的。还有一些就是，这热线方式太老了，我们换一个新的方式吧，比如我们采用互联网+的方式，还有一种就是，这个热线根本解决不了问题啊，我们还是要提升我们单位的整体行政效率。你看这些给出的解决方案都是夸夸其谈的解决方案，不切实际。

那么我们下面再讲一下，在现实生活中的办法有哪些？你会在模拟的时候我也会提到这里，先给大家讲一下吧，一个就是加人，多加几个坐席嘛，加了人以后自然接听电话的人，他这个可以摆布开嘛。然后市民打进来电话就不至于占线，不是意见很大。

4. **再一个办法**就是采用跟移动联通一样，语音自助服务嘛。按一号键什么哪一种，二号键哪一种，三号键哪一种，然后能把它转给不同的热线。**还有一个**就是发送短信提示不同的服务电话，我们单位不管是谁给我们单位打那个值班电话，只要你挂掉电话，你就会接到一条短信，感谢你来电，然后呢，后面会写好几个电话，12388 是哪？12315 是哪，防止你打错地方。然后，如果因为你没有打通电话，你可以根据这个短信，重新打电话的时候，不至于再打给不对的地方。**第三种办法**，那就是，跟其他热线做好对接，提高分转速度，什么意思呢？就是说，比如我们做一个系统，在这个市长热线接听的时候，他有一个操作台，他接听到关于市政供暖的，他直接转给热力公司，他接到比如说是社区治安的，直接转给 110，他接到投诉党政领导干部违纪违法的，直接转给 12388，对吧？是这样的意思。

**还有一个呢**，实际上就是我刚才谈这个方法已经有些不切实际了，他已经需



**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

要领导，花很大的功夫，去协调各方面的资源才能够实现。**第四个方法**，他更是空谈了，但是我们还可以说出来，你比如我们可以在，对我们的市场上进行宣传的时候，把所有的热线，同时进行一个打包的宣传，提升群众的认知度。**第六种方法是开发一个微信公众平台**，因为它图文并茂，群众咨询问题也好，反映问题好，更加方便。当然这个办法，虽然可行，但是已经更不切实际了。因为你是个领导提意见，怎么说呢实际上这些办法已经不是很合适了，但是呢现在这些考官的也不是水平特别高，所以我们还是要适应他们的口味，这些问题，这些办法给提还是要提。

下面给大家模拟一下，这道题很简单。

各位考官，下面回答第四题，针对题目中这种情况，我觉得我首先应该开展一个调查研究，找到问题的症结所在。然后呢，给出一些切实可行的方法，具体呢我觉得可能会有以下几方面的原因：

第一方面就是人手不够，那么针对这一个问题，我觉得一方面可以从根子上我们可以增加人手去解决问题。第二个呢就是说我们可以开通语音自助服务，每一个打进电话的群众首先会听到提示音，比如一号键是市政供暖，2号键社区治安，3号键信访举报等等，这样的话会极大的提升我们的工作效率。第三种方法。就是说，发送短信，在短信内容上把不同的热线电话，都给写上去，这样的话群众如果打电话没有及时接通，他可以依据短信提供的不同的电话号码，拨通相应的业务部门。

第二个原因，我觉得可能是因为我们的分转的速度比较慢。那么针对这一个原因，我有如下两种办法，第一个人就是加大对我们话务员的培训力度，提高我们的工作效率，我们可以借鉴，联通和移动他们这种规范化的服务流程，以此来提升我们的工作效率，尽可能从内部挖潜。第二种方法的是跟其他热线做好对接，提高分转速度速度，我们比如提前跟 1238812315，还有，市政供暖等等各个方面的，热线电话在一起开一个协调会，每当我们市长热线接到于他们的业务相关的电话的时候，可以直接转给他们。然后呢，他们只要是知道，这个群众是来自市长热线的，就一定要按照我们市长热点，这样一个处理办法，把群众的问题解决掉，及时给予回复。这样通过一个协调会我觉得还是可以实现。

第三种原因的是群众对不同的热线知晓率比较低，那么在今后的宣传过程中应该把所有的热线，把它们打包进行宣传，提高群众的知晓率，提高群众的认知度，让他们能够有什么问题打什么热线。

最后一种方法就是针对我们市长热线，他毕竟方法比较单一，在此基础上我们可以开通，市长热线的工作平台，跟市长热线做一个互补，这样的话图文并茂更加方便，而且现在微信已经成为市民标准的手机 app，也可以提升我们的市长



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

热线的服务效率。

以上就是我对这道题的回答。

**思路梳理：**

1. 第一点就是答题要有整体策略，分清轻重缓急。比如这套题总共是五道，里面绝对有你擅长的，也有你不是很熟悉的题目。那么就要分清轻重，对驾轻就熟的掌握框架和亮点的要重拳出击。而对于那些我们不熟悉的或者驾驭起来有些难度的，那么就可以简单的答。还有一类题目，也可以简单的答，比如题目很简单的，就不要过于展开了。类似于这道题，清清爽爽干净利落答出来就行了。一个原因+一个对策。

2. 再一个就是不要夸夸其谈，多想切实可行的办法，真正把题目当成实际问题去解决。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

真题 58——小李发放救灾物资，有什么错的地方和改进建议？技巧：做多少，错多少！（国考，2017 年 2 月 24 日上午，中央办公厅）

### 答题经验

同学们大家好，现在我们录一道真题，这道真题也是这一套题的最后一道，题目是这样的比较有意思，给了一段小材料，让你评价主角的做法，有什么改进、建议。我给大家读一下：自然灾害，小李负责发放救灾物资，现场有群众反映，物资发放不公平，领的多少全靠关系，现场群众产生争执，有记者在现场，面对这样的状况，小李立刻安抚群众情绪，并向群众解释，物资的发放是有相关规定的，不存在不公平，接着小李跟媒体沟通，请媒体不要采访，等工作人员处理完以后再来采访。这道题的题目给大家已经读完了，问题是这样，请评价小李的做法，你有什么改进建议？

### 答前分析

那首先给大家综合分析一下，那么，我们来看一看，这一道题，小李有什么错误呢？毫无疑问，把小李他是一个，还算是，比较有危机公关意识的这样一名同志，他知道立即向群众解释，也知道去协调，媒体不要采访，等等。但是呢他处理的时候，有些过于简单粗暴，缺乏技巧性，缺乏说服力，一个典型的问题就是，只有语言，没有行动。我不是一直给大家说嘛，真金白银强于空口白话，语言行动，二者缺一不可。大家一定要注意啊，如果你在答题的时候，你解决方法就是讲、说，那么你就显得过于单薄，除了讲和说之外呢还要动，动手动脚。这道题小李他就是，只说不动，不能让别人信服他，那么他的问题主要有以下三个方面：

**第一，公开透明，做得不够。**你这个既然是发放救灾物资，属于比较敏感的事情，我不知道是否属于三重一大啊，你应该做到公开透明，至少应该对发放的标准，发放的范围，还有发放的数量提前予以公布，把它作为一个清单，贴到发放的现场，群众看了以后一目了然，他就不会说谁的多，谁的少了，因为具体的发放数量，发放范围发放标准已经告知你了，对吧？这样的话你没有一个黑箱操作，群众对你的信任感就会有很大的提升。

**第二个方面呢，他遇到举报的处理方法，他比较过于的简单粗暴了，没有技巧性。**他直接表态，没有说服力呀，无法取信群众，这也是我们很多机关单位的同志，他们的一贯做法，做事情，人家说官字两张口，对吧？现在还有一部分同志，特别的高冷，遇到群众寻问质疑，觉得值得回应的话，就给你解释两句，他觉得你完全不懂点子的话，觉得自己是家庭鸡同鸭讲的话，连搭理都不搭理你，不重视群众的反馈，或者说是应对方法比较单一。实际上我们面对这样一种情况，

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

你要表态，你非常重视群众的举报，那你而且要有重视的举动，你要倾听他的详细信息，做好记录，那你去群众跟你说的时侯，你问他，为什么你这样说啊？你觉得谁领的多啦？你觉得自己应该领多少？你觉得这个标准因该是什么？就是你要详细记录下来他反映的问题，询问他，你这样的话，他可能就会平心静气了，如果你接访过，接待过群众举报党政领导干部违纪的案件，就会发现，你问的问题越详细，他感觉你越重视，他感觉你是来真的，否则的话就觉得你是不是在应付他，是不是在推沓，是不是官官相护。另外呢你收集完信息以后呢，第二步就该调查确认，一般是两种方法，明察暗访吧。第三点就是公布结果向公众和举报人，这是遇到到举报的一个处理方法。

**第三个方面我给大家讲一下，他处理媒体简单粗暴、欲盖弥彰。**我们很多同志处理媒体的时候，跟媒体打交道的时候，只会否定，没有，不是这样的，你们不知道，就是好像在捂盖子。我们不能捂盖着啊，你不能禁止采访，而且你禁止也没有用，因为你禁止不了，纸是包不住火的，你越禁止，对方的好奇心越强胜，反而越要打破砂锅问到底，要主动的接受监督，另外呢，我们应该联系宣传部门，请他们统一处理，因为我们不是专业的，没有一个与记者打交道的这样一个专业的素养，所以说，在经验比较缺乏的情况下，把专业的事情交给专业的人士比较妥当的一种做法，我们应该联系我们本地的宣传部门，请他们处理处理。那么刚才我给大家大概讲了一下，那么下面呢我给大家模拟一下这道题，在最后的思路梳理环节，给大家再还原一下我的思路啊。

### **模拟答题**

各位考官下面开始回答第五题，我觉得小李的做法中规中矩，回应比较迅速，也作出了一些努力，但是，他的方法还是缺乏技巧性，稍显乏力。具体有以下三点改进的建议，我的改进建议是基于他的问题，那么，他的问题和改进建议是一一对应的，所以我将举一个问题谈一个建议。

**问题一，他事前公开不够，涉嫌黑箱操作。**向公众发放救灾物质是一项非常敏感的事情，群众的关注度很高，而且对我们的公平正义要求标准特别的高，我们一定要事前公布相应的发放标准，发放范围，发放数量，回应公众心中的关注，回应群众的疑虑，但是呢小李他没有做到这一点，而是直接发放，所以才导致了群众现场的秩序。我的建议是，马上立刻把相应的一个标准，范围数量张贴出来，能公开的全部公开，能现场解释的全部现场予以解释，并向群众承诺，我们马上会公开一切，以此回应群众的疑虑。

**第二个问题就是，遇到举报，回应缺乏力度，没有赢得群众的信任和认可。**而群众既然已经有举报了，那么我们简单的通过嘴上的否认是不恰当的，群众会

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

感觉，我们就是嘴上说说我们是官官相护。所以，我们要非常重视群众的举报，也是我们下一步搞清问题真相的一个基础呀！我们应该回应、倾听解决群众的每一次举报，我们应该把群众正式的引到我们的接待室，倾听我们群众反映的具体情况，并做一个详细的记录，只有通过记录，群众才会对我们产生一种信任感，认为我们非常重视这件事情，根据群众反映的情况，能够落实的现场予以落实，不能够做事的要承诺一个回复时间，确保我们能够第一时间把调查的结果，反映给群众，这还只是第一步，下面我们要进行一个明察暗访，确认，看一下群众的反应是否是真实的。如果是真实的，我们还要立马纠正，纠正以后还要对相应的责任人进行一个严肃处理，同时呢要把我们的处理结果及时的反馈给群众。

小李他的**第三个问题是，应对媒体他显得有点捂盖子**。我们现在有些同志，对媒体只会用通过命令的语气或者是请求的语气，请他们不要做什么事情，那么实际上这种做法有些欲盖弥彰，现在是一个互联网的时代，我们不可能禁止媒体的采访，而媒体的采访也是国家保障的一种权利，所以说**我们不能禁止采访**，禁止也没有用，因为纸是包不住火的。再一个呢**我们应该主动的接受群媒体的监督**，但是呢我们的方法可以更加巧妙一下，比如告诉在场的媒体说我们马上会公布，我们的发放标准，公布一下我们群众反映问题的调查结果，请他们耐心的等待，同时呢**联系我们本地的宣传部门，把这个情况告知他们，请他们统一的处理，并及时的跟进**，以上是我针对小李的三个问题提出的三点建议。

### 答后分析

好，同学们，刚才我把这道题给大家答了一下，下面我们进行一个思路梳理。我们答类似的题目的时候，我在想的时候，我想到了一句话，做多少错多少，也就是说如果让我们挑毛病，只要你**带着自己的眼光去看待他的举动**，一般情况下他**做一件事情就错一件事情**，在这一道题中小李做的三件事：

**第一是发放救灾物资，第二是安抚群众情绪，第三是跟媒体沟通，那么他三件事都错了**。发放救灾物资他提前没有公布，安抚群众情绪显得不是那么真诚，然后跟媒体沟通显得过于简单粗暴，然后呢你针对他不同的问题给出相应的一个建议就好。**第二点就是说要注意题目是两问啊，请评价小李的做法，你有什么改进建议**，我们首先要对小李的做法进行一个综合性的评价，毫无疑问，小李的做法是有一定的可取之处的，面对问题至少他主动尝试去回应去解决，虽然方法有些简单，但是呢，他毕竟是在努力去解决，有些同志，特别是你看网上很多很多人，暴露出来的一些问题，面对群众媒体的质疑，那不光是回应，反而是官老爷脾气发作啊，会对你进行刺激，或者说是说一些雷人雷语，让你哭笑不得，所以说他的做法还是值得肯定的，但是有一些不恰当的部分，我们应该把它给解决

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

掉，这是我们应该做的。第三点就是要找到问题，找到这一个问题以后，能说一说问题产生的原因，谈一谈这样的影响，给出一个解决的建议就好，这是比较简单的。

那么好，今天呢我们就讲到这里，前几天因为一些个人的原因停更了几天，那以后会恢复更新，希望大家能够理解，好，大家再见，希望给大家有所帮助。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

真题 59——社区新兵，如何解决改装电动三轮的问题？回到政府工作想办法！

答题思路：音频前的话（微信原文）

这次的音频是我一次辅导所得，所谓教学相长大概就是这个道理。这个知识点很重要，也很简单，所以我没有画思维导图。这里我再说一遍，具体的可以听音频，时间很短，只有 7 分钟，但我觉得其中的道理和技巧可以用到很多题目上，大家要重视。

题目大概是这样的：你新到社区工作，发现社区很多老年人驾驶非法改装的老年车或者三轮车，买菜、接送孙子女上下学，你应该怎么办？

我的思路很简单。假设一下，现在有一个座谈会，主要是谈论如何解决题目中的情况的。各市直部门、社区、学校分管负责通知，老人和家长代表都参加了会议，谈论一阵之后，分管该项工作的副市长做了一个讲话，主要是提要求的。那么他这个讲话中一定有这样一段话：各单位要切实增强意识，强化措施，解决该问题。教育局要。。。财政局要。。。工商局要。。。公安局要。。。各级学校要。。。社区要。。。群众要。。。

如果依据此次座谈会，市政府要出台《关于规范三轮车使用的实施意见》（纯属举例，大家主要用于理解，不要较真），那么其中一定也有一部分是这样的：各单位要切实增强意识，强化措施，解决该问题。教育局要。。。财政局要。。。工商局要。。。公安局要。。。各级学校要。。。社区要。。。群众要。。。这个《实施意见》在出台以前甚至会征求相关部门的意见。

怎么样？大家理解我的意思了吗？这就是政府部门做事的逻辑，涉及的单位都要为一个目标努力，这就叫做调动行政资源。

回归工作，就可以模拟一下这个场景，然后很多问题就迎刃而解了。当然，你还要结合题目中的具体身份来解决。这一层的意思我也不再多说，大家可以听音频。

现在晚上八点，我要回家吃饭了，大家拜拜！如果 get 这个技能，可以在下面留言，我一定很开心！

### 方法归纳

这道题几天之前，我作为一套题给大家讲过。但是后来我又思考了一下这道题，觉得这道题非常有代表性，值得我再讲一次。

它是一个这样的题目，假如你是一名社区的工作人员，刚到社区工作，发现社区很多家庭，让老人驾驶改装过的电动三轮车买菜、接送孩子等，面对这一现象，你会怎么做？



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

这道题它的代表性在于它其中牵扯一个我们非常常用的方法，叫做**主题分析法**。我前几天去给公务员遴选的一些考生进行培训也算是帮忙吧，在这次培训过程中的这道题，我让大家进行模拟，在模拟的过程中我灵机一动，想起了一个非常好的解决办法。当然，我当时就是这么一个办法。我当时讲的就是**我们要把这一件事情牵扯的利益攸关方，分别让他们做出努力，给这一个问题，这一个现象共同努力，众人拾柴火焰高去解决它。**

那么我们如何有这样一个思路呢？我想了想，如果同学们，看过一些**领导的讲话**，或者是围绕一个**主题起草的相关的一个意见**，比如推进居家养老的意见，或者是解决校车安全的意见，以及推荐水利系统建设、农田，维护社会稳定等各个方面，作为政府相关部门，他们在出台这个意见的时候，一般情况下是这样的，就是在其中如何去具体分工的时候：教育部门你要怎么样？交通部门你要怎么样？然后公安部门你要怎么样？纪检监察部门你要怎么样？

### 扩展举例

同学们看这道题，假设我们现在政府相关部门在起草一个《**如何规范孩子上下学**》的这样一个相关的意见，那么你说他会想怎样的办法呢？很简单，前面写一段意义、面临的问题，后面就开始写具体措施了，写到具体措施的时候，他一般是教育部门你应该怎么样？交通部门你应该怎么样？公安部门你应该怎么样？工商部门你应该怎么样？宣传部门应该怎么样？同学们，大家理解了吗？

或者说是如果有一个领导现在去发表一个讲话，就是针对“**很多老年人用改装过的电动三轮车买菜接送孩子**”的这样一个问题。然后他把各个部门都召集过来开一个协调会，说我们要解决这个问题，每个部门都要出力，就要结合你自身的职能情况为这件事情贡献力量，说你能做的。最后他会讲话：教育部门你要怎么样？特别是学校要购买相应校车，要多多的做家长朋友们的思想工作；宣传部门应该怎么样？营造怎样一种舆论氛围；交通部门你是不是应该开通几个这种公共交通啦？公安部门对这样一种非法改装的车辆，该执法的执法该教育的教育；然后呢，可能还有那种工商部门你要联合什么部门，对那些非法改装的点进行查处。是不是同学们，大家思路明白了吗？

### 分层细化

就是说你把它**回归到我们政府日常的工作中去以后，这道题的思路就迎刃而解了。**

那么，对于以后遇到类似的这样一种问题，大家就可以这样想：领导讲话的时候会怎样的布置？哪个部门它应该干怎样的工作？这样的话你天然的就分了



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

几层，是吧？

另外你看，对于这道题，咱们再把这道题的细节化一下，那就这一现象你会怎么做？一名社区工作人员刚到社区工作，那么很明显：

第一步应该是调查研究，搞清楚情况；

第二步你应该是说你力所能及的事情，比如你在社区里面组织一些宣传活动，对那些老年人、对这些家长进行一个宣传，是不是？这都是你可以做到，甚至你可以到学校去搞两次讲座也没有问题。到社区里面张贴一些条幅都可以；

第三个层次就是说你做好你能做的力所能及的工作之后呢，你可能通过我们政府相关的渠道，去反映这个问题。比如你可以给你的社区领导说，让他通过一种建议的形式向相关部门反映，然后呢请他们去协调各部门，按照教育部门做什么，公安部门做什么，工商部门做什么，是不是？你也可以看看你们社区里面有没有人大代表、政协委员，请他们提意见：某个部门该做什么，某个部门该做什么，是不是？或者你简简单单的就直接说我要做什么，学校要做什么，教育部门要做什么，公安部门要做什么，工商部门要做什么，是不是？

非常简单明了就把它解决掉了。我一直讲的要回归生活与工作，就是这个道理。回归工作，**不只是一要回归你自己的工作，还要回归政府相关部门，在搞类似工作的时候是怎样一种状态。**

你比如第二道题啊，我那时候也讲：说我市出台居家养老服务条例，规范解决老年人吃饭陪护看病三方面的问题。条例实施满一年，领导让你去调查条例实施的情况，你将获取哪方面的信息，怎样获取？我当时就说，你想一下调研报告调查报告最后出来它是怎样一种结构，你就明白你应该获取哪些信息了？事情最后，这个结果是谁，是怎样的？然后呢你把它反推回去就行了。那个调查报告它是怎样的，基本情况、存在问题，我这样的措施有一个建议，对不对？那么这些就是我们应该获取的信息。

我今天不是在讲题，主要是想让大家增强一下思路，从一个比较简单的入口去迅速的把题目破解掉，以后大家只要遇到类似的**牵扯多个部门的问题**，就可以采用这种办法去破解它。希望今天讲的对大家有所帮助，大家再见！

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

**真题 60** 为了维护消费者的权益，国家出台了《消费者权益保护法》，请问你怎么看？（国考，2015 年 3 月 7 日，中央党群）

### 答题经验

这是一道典型的综合分析题，那么在具体讲解之前，我给大家分析一下，分享一下最近我的一些感受，主要是这两天我们单位呢，因为更换了主要领导，所以各个市部的负责同志，要进行一个汇报工作，这种汇报工作是一对多的，就好像我们的面试一样，不过他们自己手中拿着稿子，考官只有三个，就是我们的主要领导和分管负责同志。在这样一种情况之下，我观察了他们的表现。虽然说他们已经是县处级领导干部，但是呢，他们也很紧张，比如都不愿意最开始汇报，或者说是别人汇报以后，他们也会打听，问问有哪些问题等等，这说明了，每一个人在面对这样一种类似面试的环境都会有一定程度的紧张，关键是。不管你是否紧张你都要去面对，你都要去那里去参与。另一个人是我，原来一个亲身的经历啊，在最开始，我参加一个，我们几个人，互相搞的一个互相帮扶的面试群，然后大家约定把自己录的音频都发到群里，互相点评，在这样一个过程中，我特别记得，就是说当我第一次，录好音频以后发到群里那种感觉，哎呀，简直比面试还要紧张。因为我们每一个人都在追求着完美，都想把自己最好的一面，展示给大家，所以说，有时候，录几次都不愿发上去，但是，后来我就想到这实际上是非常影响我们进步的一种完美主义情绪在阻碍我们的提高，我后来的经验是，无论我说的多不好多烂，我都要坚持把那道题说完，然后呢，把它分享到群里，请大家去点评，这样的话，我的进步是非常的明显的。我希望同学们在听我课的时候呢，也能够这样做。即便你没法找到几个志同道合的跟你一起共同进步，你也可以录起来自己听，实际上，录起来给自己听，也是非常考验一个人勇气的，很多人根本就无法忍受自己的声音和自己当时说话的那种状态，你可以尝试一下，一旦你开始，你就会发现，哪怕只录一道题，你的进步，就远大于你听我好几次更新，这是真的。

### 答前分析

下面我们进入今天上课的第一个环节，在这个环节中，我尝试给大家分析一下，考官想听到怎样的答案？在此之前，我也在深入的思索，考官到底想要听取那些信息，实际上，分析这些，甚至比我自己答题要难得多，后来我就想。如果你在机关单位工作过，每年都有很多规章制度被制定出来，然后上级了就会下一个文件，在这个文件之前有时候会附一个通知，通知里面呢会告诉你，我们什么时候制定了这个文件；然后他这个文件是在怎样的背景之下，针对哪些问题制定出来的，他有着怎样的好处作用。最后就会提出希望各部门你学习它、贯彻它、落实它，一些相关的职能部门，还要去执行它，确保这个，生硬的一个制度落到

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

实处，实际上这就是考官想要听取的一些基本的信息，就是你为什么要制定的，是针对哪些问题的？有着怎样的好处？这些部门应该怎样去做，这就是考官想听到的信息，那在这样，一个综合分析题中怎样才能出彩呢？这是很多同学关注的一个关键点，我觉得只要做到两点，基本上就可以实现，你就出彩，一点的就是说的深，如果遇到这样一种社会现象，你能够透过现象看到本质，或者说对于这种，相应的一个法律也好，它出台的背景有一个深入的理解，在面试的考场能够说出来，那么就显得你谈的非常深入。你拿高分，也就是顺理成章的事情，如果你做不到深，那么你还可以在广度上跟别的同学不一样，这个深比较难，这个广就比较简单了，广很多时候是表现你，知识面非常的广，然后呢，知识非常的渊博，它主要是通过，你能够联系一些社会现象，联系一些其他的，我们近来发生的一个社会热点，或者说是历史上的一些例子、故事，如果你能够联系起来的话，就显得你这个人思路非常的广，也是能够打动考官的，除此之外，当然如果你感情，非常的深厚，非常能打动人，这也可以，这就是你能够出彩的地方，那好啊，下面我们进入第二个环节。我给大家尝试着答一下。这算是，第六次了吧，尝试答真题，每次答之前我个人并没有答案，有一个小提纲，我主要是想，给大家呈现一种真正的一种临场的状态，我不求自己每次答的时候都特别的完美，可能有时候表达的时候还有一些逻辑性的错误，但是我整体的状态我就想呈现给大家，希望可以帮助大家有所借鉴，最起码我不想把自己打造成一个人，类似于答题高手，这不是我的愿望，我想把自己，跟大家，能够，可能会比大家水平高一点，但是呢又让大家感觉我这个人很真实，有非常多的还是不足。听不足的同时，我还是非常有可取之处的，我觉得每个同学通过自己努力都可以达到，那么。我现在开始打一下。

### 模拟答题

各位考官，下面开始回答第一题，我认为消费者权益保护法的出台，可谓是正逢其时，因为近年来，我们市场环境比较混乱，一些，恶性的侵害消费者权益的案件，不断的发生，并通过媒体的扩张，能够迅速在社会上引起轩然大波，你比如假奶粉，我们的假胶囊，毒胶囊，已经对我们商业的环境造成了一系列的负面的影响，而现在我们出台一个消费者权益保护法，相当于给了每一个消费者一把维护自己权益的利剑，当他们遭受侵害的时候，能够挥出自己的利剑，能够保护自己的利益，所以说它是正逢其时。

消费者权益保护法它不仅是保护消费者的权益，它更多的是，形成了一个规则，他保护的，还有参与市场经济活动的企业，就好像一场足球赛，它不光规定了每个球员应该是这样做的，也规定了裁判是怎样做的，更规定了，我们的一些关注有哪些违规的行为，等等，唯有这样，这场球赛，才能够在比较平和的

微信公众号：老夏说公务员面试（lxs gw yms），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

环境中形成激烈的对抗，给大家带来一场赏心悦目的比赛，那这个消费者权益保护法它就是一种规则，来规范市场经济行为。

但是，每一样法律，他制定出来以后，关键在于落实，一旦不能得到执行，那么他将会沦为一纸空文，成为一个稻草人，损害的不仅是这项法律的权威，也是我们政府的公信力，我觉得，我们可以从以下几面，去把这个法律能够真正落实下去，作为**消费者**来讲，你比如我本人，如果能够在每一次自己遭遇一些，受到无良商家损害个人利益的时候，能够勇敢地站出来，维护自己的权益，我觉得是非常好的，前些年有人因为动车组上，他会发放一种免费的矿泉水，然后告到了铁道部。最后呢，铁道部门就把这种矿泉水给取消了，我觉得这就是一个非常值得尊敬的消费者，如果我们作为消费者能够这样去维护自己的权益，相信对于这样一项法律的推行肯定是有好处的；作为**企业**来讲，企业家的血管中应该流淌着道德的血脉，只有按照我们相应的一个法律法规行事，真正的通过科技创新加强质量，去谋求一个市场竞争的胜利，这样才使你事业能够基业长青，能够不断获得发展的一个保障，而消费者权益保护法他就是为我们企业遵守的规则，画出了一条红线，只要你在这条红线以外，你就可以正常的合法经营，并取得一个非常好的发展，而对那些无良商家，那些黑心商人，那么这就好像一个重拳要把他们清理出去，我觉得，他会避免现在有可能会出现的市场竞争逆淘汰现象。对于我们的**执法部门**，更应该学透学深，真正把消费者权益保护法弄清楚，向工商质检药监等部门，应该在执法过程中严格执法，增加无良企业的违法成本，通过这样一种，执法必严，违法必究，能够确保我们的法律的权威被给树立起来，为我们市场经济的，良好的运行添砖加瓦。以上是我对这道题的回答。

### 答后分析

刚才我答的时候呢是还想说两点，但是感觉，已经说的比较长了，所以不想再拖延了，同学们有些时候可能会觉得我比较啰嗦，实际上是怎样呢？主要是我有些时候说一些点的时候呢，为了便于我第三个环节的分析，所以尽量时候想把它说全一些，嗯，希望同学们也理解，在真正的考场过程中，一方面我没有这个梳理的过程，我想不起来这么多，另一方面呢，极度紧张，表达的时候可能说两句话没有下文了不会这么长。同学们也是这样，你准备一百分的答题，可最后只用到了六十分，这是正常的。下面我们进入第三个环节了，今天的通过这样一道综合分析题呢，我想给大家分享我的两个经验。

第一个经验，对于综合分析题，我想给大家讲一个，当然了模板。这个模板的很简单，就是**是什么？为什么？怎么办？**实际上很多的培训机构也提到，对综合分析题，比如社会现象，或者说是类似于这样一道题，让你谈看法，我们一般情况下都是这样，是什么？为什么？怎么办？就我个人而言，我觉得真正难



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

给大家表述出来的是**是什么**？很多同学一上来答题就好像想给你带一个帽子，用一两句高度概括性的话去概括一下。实际上这个难度是非常大的，大到让许多同学难以开口的问题。他不过是对综合分析题，对后面的题，其他类型的题目也是这样，**我的建议是，你不要想方设法的去概括，不要追求语言的完美，只要是能开起来头就好，一旦你开始，下面就顺理成章了**，所以说这是什么？不说也行。

第二点就是**为什么**？这个为什么呢？我给大家两个方向，一个就是说，**坚持问题导向**，如果你能够谈一些问题出来，那么，你就显得比较深入，另一个方向就是说谈一些**好处**，当然这个好处大家都知道，要说，这个问题呢是比较关键的，现在如果你看一些大领导的，他的，他的那个有含金量的稿件，你就会发现，他在推行推进什么工作之前，一般情况下会列举种种的问题。只有列举出来问题，你才能对症下药地开出药方，所以说，如果面临一种社会现象，你能够分析一下他存在的问题，是比较好的，另外一个就是说，你说一下这样做有什么好处？正是因为存在问题，这样做有好处，我们才要这样做吗？

第三个，就是**怎么办**？在这个怎么办呢？我想给大家讲一个叫做**主体分析法**，这个方法有的人也讲过，我主要是给大家再梳理一下啊。我觉得在分析主题的时候呢，你比如这道题中你会看到，作为消费者应该怎样做，作为企业应该怎样做？作为执法部门，那你应该怎样做，这就是一种按主体进行分析的。我给大家列举一下我们常见的主体啊，主体我认为可以分为三类：

第一个就是时就是虚实的实，**实际的主体**，你比如**第一个主体，你，你个人，第二个主题，群众**，普通的工作，**第三个主体，政府**，政府里面就是说，各种各样的部门了，比如宣传部门、执法部门等等，**第四个，媒体**，媒体也是一个重要的主体，**第五个，社团、组织**。你比如刚才这道题，实际上我想谈一谈消费者保护协会，那就是你打电话 12315，他会去听的那个协会，但是因为，不想再说那么多了，所以就没有谈。

然后除了实际类的主体以外，还有一个比较**虚的主体**，虽然显得虚，但是一旦你说出来就会层次比较高，你比如，**制度、道德、文化、价值观**。你比如刚才我在分析的时候，如果从文化的角度分析一下如何能够跟我们的消费者权益保护法进行一个互补，那么这个层次就会上来。如果从道德的角度谈一下如何引导这种诚信的价值观，那就层次也会上来，所以说这是一种比较虚的但是显得比较高的这样一种主体。

第三类的主体就是四个字，就是，**古今中外**的一些例子，这些例子可以是你编的，可以是你取的，你针对刚才那道题，你说，新加坡就有非常严厉的，消费者权益保护法，这样一种法律的推行，为新加坡能够，非常快速的经济崛起，形成良好的市场环境，起到了关键性的作用，实际上我根本不了解是否是这样一种

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

情况，但是你这样一说的话，他就会大大的提升你答题的含金量，让考官觉得耳目一新。

我再给大家理一遍，首先是实际类的主体，再一个是虚一点的主体，然后呢是古今中外的经验。大家可以在自己的本子上略微的总结一下：关于媒体总结几句话，关于这个各种各样的社会性群体总结几句话，你可以在网上搜几句，但是不要太多，说一两句，然后再用你自己的理解写几句，到时候，如果一旦用到这些主体的时候，你把那些话，把它拿过来，就很可能成为你答题的闪光点，今天我给大家又分享一道题，这套题也是四道，分四期给大家讲清楚，好，今天的课程就到这里。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

【真人真事】真题 61—信访大厅的突发事件该如何处理？眼前和长远，人员和事情！

### 1.事件

在信访局接访过程中有些群众对巡视组不予受理不是范围内的问题不理解，在工作人员耐心解释无果的情况下突然大声宣扬巡视组不为民做主，是摆设，个别群众围观起哄，拿手机拍照录像，场面一度失控，如何处理？（真实事件，2017.4.25）

大家好，今天给大家讲一些有意思的东西，之所以说它有意思呢，是因为我的同事，在真实的工作中，遇到一件突发事件，非常的有代表性，而且呢事情比较复杂，他们也非常完美的处理掉了，我当时就请他给我总结一下，看有没有大家值得借鉴的部分，然后呢他就给我说了说，他是这样说的，他首先发给我，帮忙支个招，在信访局接访过程中，有些群众对巡视组不予受理不是范围内的问题不理解，在工作人员耐心解释无果的情况下，突然大声宣扬巡视组不为民做主，是摆设，个别群众围观起哄，拿手机拍照录像，场面一度失控，如何处理？他发给我以后，我就很惊讶，问他啥意思呀？是面试题目吗？还是实际工作？他说是今天实际遇到的情况，非常鲜活的实例，我说，生活往往比题目更加真实，你们是如何处理的？能不能给我梳理一下？简简单单，我看一下，可否借鉴？停了 20 分钟才给我发过来，一大段文字：

### 3.处置方法

- 一是先安抚群众情绪，讲明巡视工作职责和受理范围；
- 二是讲明巡视工作保密要求，不能拍照录像，要求删除照片和视频；
- 三是让大厅保安维持秩序，不要围观，不要起哄，解散人群或带离大厅到信访局约谈室；
- 四是向领导汇报真实情况，消除可能出现的不良影响，安抚工作人员情绪，消除怕涉事的心理负担；
- 五是请信访局制定日后类似情况应急预案，张贴保密公告，设置导流通道和手机暂存处，预防围观和拍照录像。

我当时说写的真好，他说是跟我学的，我说你们做得也很好，还有说是没法不能跟他们吵，回头让我把这个我们聊天的记录给大家截一下，发到我的微信公众号上，大家可以去看一下。



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

这个题目实际上是经常考试的，考试的没有这么难，你看他们这个情况是非常的紧张，可能是因为有人来举报事情，因为巡视组来了吗，群众举报的非常踊跃，然后呢但是巡视组他总有一个受理范围吧，比如哪个级别的干部他属于他们受理，可能要批转到下级的巡视机构或者说是纪检监察部门，还有呢，哪些问题，属于，比如说，明明是几个交通事故最开始都没有处理呢，啊你，这个时候你来巡视组的举报，当然不行，他们也没法受理，还有一些是涉诉涉法的，比如已经走到法律程序了，有些群众还来啊举报上访，那么这个时候呢，他可能也没法受理，总之呢他们就是，我们，同学们应该抱着一个理解的心态去看待这件事情，巡视组的主要是搞的政治形势，他们有自己的业务范围，他不可能包打天下，对吧，所以说，因为它这样一种客观的情况，和群众的诉求迫切需要解决问题的这样一种愿望发生了冲突，导致了群众，可能说是因为人比较多嘛，群众一多，可能一两个挑头或者说是一两个群众不满，喧哗起哄，乃至拍照上传都是可能出现的，这个情况，如果不能够及时处理的话，那就可能会酿成一些非常不好的影响。一旦被有些人传到网上，可能酿成一次舆论危机，对我们党和政府的形象造成不利影响，本来是来办好事，结果好事没办好，所以说他们当时这个处理是非常恰当，我觉得他里面有几个非常好的办法，你比如，他会说，讲明巡视工作保密要求，不能拍照录像，要求删除照片和录像，这个就是跟工作结合的特别紧密了啊，然后呢他还要求大厅的保安维持秩序，不要围观，不要起哄，你看，很多同学都知道，把那个群众带离对吧，带到接访室或接待办公室，对吧？我们这个办法经常想，但是呢，**让大厅的保安去维持秩序**，这个我们一般想不到，还有一个啊，**向领导汇报真实的情况，消除可能出现的不利影响**，大家注意这一句的表述，他是非常的规范，非常的有亮点，向领导汇报真实的情况，消除可能出现的不良影响，有些事情需要领导去沟通协调，甚至向领导的领导予以汇报的，对吧？我们很多同学都说啊把这个事情向领导汇报，他并不了解，向领导汇报的真实目的是什么，一方面领导要掌握相关的情况，另一方面，下属或者说是普通同志遇到问题向领导求助，让领导去中间协调解决一些问题，也是我们应该考虑到的，所以这句话说的非常的妙。你看他还有一点，**安抚政府工作人员的情绪，消除怕涉事的心理负担**，这个也非常的好，因为他们工作人员在现场维持秩序，他毕竟不是巡视组人员，他也不迟，有时候他会产生一种事不关己，高高挂起这样一种心态，而且有时候呢，他们那个，因为可能就是，解决问题不够及时，不够迅速，还有可能承担一部分责任，但是巡视组不是一天马上就走呀，以后还需要人家的配合，所以说，还要给他们消除他们心里面的这种心理负担，这句话说的，这是个非常好，这已经洞悉了人与人之间交往这样的一个规则呀，安抚工作人员的情绪，他最后才说了一个**设置导流通道**，这个大家都会想到，还有个**手机暂存处**，这个写

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

的非常的好，因为手机暂存的话他就没办法拍照了，当然不知道这几个做法是否恰当啊，当然，也许我们这个做法不是符合相关的规定的，但是，你在考场上说出来是没有问题的，因为在考场上，毕竟是一个面试，你主要是为了展示自己个人，应对突发事件的一种能力，发散的思维，一种方法，这是非常好的，这个实际生活中的案例给大家讲了讲，我想说的是：

如果我们遇到这道题，他的思路到底如何去展开呢？大家想一想，你说，这个我的同事他在给出这个解决方案的时候，他是按照哪一种思路呢？我们在考场中应该按照哪一种思路呢？去产生答题方向，他给了五点，那么我们在考场中应该如何答呢？我不是说，遇到这种题目比较简单的是摆平所有的人摆平所有的事，对吧？里面有多少人呢？有群众不理解，还有工作人员，耐心解释无果，还有个别群众围观，这个时候你要把群众分成不同的群体，有的是起哄。有的是喧哗，有的是不配合，有的是拍照，要分别予以解决，还有呢？有不在场的主体，是谁呢？领导，要向领导汇报，所以说这道题考场上遇到按照这个思路去答，要向群众去解释，对拍照的群众要怎么样 工作人员应该维持现场秩序，向领导汇报，让领导掌握相关的情况，摆平人以后要摆平事，我们在这场危机 过程中有一些暴露出来的问题，就是我们需要解决的事情，比如有人拍照，就不让他带手机，设置保密公告，群众聚集的话，就想设置导流通道，还有呢？我们群众反映问题不理解为什么不接收？那么你可能会做一些宣传片，对吧？摆平所有的人摆平所有的事，那么，在解决这道题的时候呢还可以从一个办法入手，叫做长短期，一个是短期，你要解决现场这个突发事件，长期呢，你要彻底解决这个问题，做一些长效机制，很多题目都可以这样去解决，我首先要解决现场遇到的问题，然后根据题目中提供的一些矛盾点，依此去解决，摆平一个摆平一个，摆平一个解决一个问题，再解决一个问题，短期解决完以后，然后在长远上来看，应该从哪几个方面去规范？1.2.3.4.这样的话，显得你这个人既分清的轻重缓急，又有长远思维，非常好，同学们可以注意啊，那么这道题呢，我想给大家说的也就是，在考场中很多题目，我们可以，从长期，短期，解决眼前的问题，解决长远的问题，这两个大的方向去入手，每一个大的方向给出2.3个小的方向。然后答题的整体框架就有了。这就是哲学上，经常讲到的一分为二，所有的事情，你可以分成两个部分，分成一个长期，分成一个短期，分别予以解决，还有一个呢，分成一个人员，分成一个事情，分别予以解决，对吧？你主题呢可以生成一个出现的分成一个隐藏的去予以解决，好，我知道我说清楚了没有？希望你同学们有所帮助吧。

另外，今天我搞了一个突破啊，就是我本，晚上再陪女儿画画，实际上我不会画，然后呢我就突发奇想，也不能算是突发奇想，就画了四幅画，就是四幅示

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

意图，然后来表达一下这道题，实际上我一直有这样一个想法，我想，如果每讲一道题，能配上漂亮的，用心的插画该多好，我就这样一个思路点，我觉得这样非常的好，但是我不具有这方面的天赋，所以说我一直搁置的这个想法，今天的我就画画了一下，放了一个手电筒，画了一个熊猫给女儿画的，画过以后我就觉得，管它好不好呢？我就先画呗，慢慢的画吧，我又不是想成为什么画家，就是画一个很有意思的简笔画，能给大家在理解这个题目的时候有一点点帮助，那就达到我目的了，因为，我这个图像思维更能刺激你的记忆，你在考场上，也许你就想，老夏画的手机暂存处，这点就想起来了，画了一个导流通道想起来如何去导流了，希望对大家有所帮助，我历来不主张非得完美了以后再去练习，只有通过一次一次的练习，一次一次的完成、完美才成为可能，我因为时间的原因不可能说是每天去画一幅，但是我觉得，只要找准方向，如果真的每天画一幅，不用每天画一幅，两天三天画一幅，一年以后两年以后，你的画就很有意思了，我的画就很有意思，跟我讲题目结合起来一定更有意思，好。今天就讲到这里，希望对大家有所帮助，大家再见！

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

**真题 62** 在社区图书馆，老人带着孩子来不看书，不但占用公共资源，还在公众场合吸烟，甚至下棋打牌聊天，严重影响到别人，作为社区工作人员，你怎么办？（宁夏选调生，2015.6.6）

2.提纲

综合分析

一分为二

眼前+长远

人员+事情

就事论事+新开天地

你的策略+社区策略

语言+行动

软招+硬招

老人问题

天然的层次

宽容对待（这里如果有感情，能够设身处地替老人着想，就能够起到事半功倍的效果。况且，老人生活不容易也是真实情况。动人心魄者，唯情而已！）

老小孩

模拟答题

表态

宽容

问题是群众的声音

解决问题

老人

动之以情

晓之以理。禁烟标识+禁止喧哗

诱之以利。增加书籍

迫之以势。取消孩子看书资格；上门，向孩子父母反映情况

孩子，动员其做爷爷奶奶的工作

老人活动场所。彻底解决这一问题。

思路梳理

凡事皆可一分为二

摆平所有人，摆平所有事

语言行动缺一不可

软硬兼施才是王道

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

聚焦眼前，不忘长远

该拼命拼命，该借力借力

### 3、答题经验

在社区图书馆，老人带着孩子，不看书，不但占用公共资源，还在公共场所吸烟下棋，打牌聊天，严重影响到别人，作为社区的工作人员，你会怎么办？刚才我已经发过思维导图了。首先我给大家综合分析一下，这道题实际上是属于比较简单，因为题目中问题比较多，只要是你一次予以解决，那就是一个天然的分层的方法，然后分层有了，你每一层说几句话，答案就出来了。另外这道题离我们的生活很近，同学们阅读起来没有什么障碍，想办法的时候，也可以想出来一些比较接地气的，不脱离实际的办法。

### 4、答题分析

在综合分析这里面，我讲两个大的方面的内容。第一就是一个分层思路，有两个思维方法，第一叫做一分为二，我也是最近才发现，我们哲学上讲辩证的观点一分为二的观点，我们道家，讲那个阴阳鱼，这个事情有时候可以分成两个面，主要是说我们在答题的时候，如果能把一个答案，直接去分成两个面，那么天然的，他就有了两层，针对每层，再想一到两个点，那么答案就是四个点，那么这个答案就足以应付面试考场，他是一种思维方法，一分为二的思维方法，我觉得这个非常好。那么我给大家试一下，你比如这个题，我这里想了六个一分为二的办法，第一个就是，它可以分为眼前+长远的问题，你看你这道题，如果你拿到这道题以后，你说我首先眼前解决这个问题，解决长远的话，给老人一个活动的空间，那么你的眼前给一到两点，答案是不是出来了？第二个，一分为二的办法，人员和事情，就是我平常说的摆平所有人，摆平所有事，人员就是涉及老人孩子，事情就是说老人没有办法，去这个活动娱乐，所以说，摆平人摆平事两层，每层一到两点，可以吧？第三个，一分为二的办法是，就事论事+新开天地，就事论事就是解决当前老人，在这里乱糟糟的几个问题，然后你给出2到3个办法，新开天地就是说，我们不要就题论题，想别的办法，比如，给老人搞一个棋牌室之类的，脱开题目给你限定的这个矛盾，另想一些新的办法，第四个，一分为二的办法，你的策略和社区的策略，你首先想一些办法，比如你可以粘贴标识，你可以提醒，你可以下载一些老人喜欢的节目，这就是你的办法，那社区也可以想办法，开辟新的活动空间，比如，把我们的图书馆专门划出来一个棋牌室，活动

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

室，吸烟室也是可以的，这些策略，这些办法措施，你是没有办法解决，需要社区的策略。第五个，一分为二的办法，语言+行动也可以吧，你可以劝，你可以利用，你可以动之以情，要行动，你可以，比如，给他们搞一个新的活动室。第六种，一分为二的办法是，软招+硬招，软的就是哄，劝，诱之以利，硬招就是，对他采取措施，强制性措施，下台呀之类的，我刚才说这个，不是特别完美，我主要是想告诉同学们一个方法，就是你遇见一道题，你能够直接把它分两层，哪怕这两层在外人看来是多么的不恰当，但是只要他便于你的思维你去答题，我觉得就是一个非常好的分层方法，有了这个分层方法，你答题就会非常简单的，因为你大的分了两点，两个层面，一分为二了，每一个层面说1到2点，加在一起，是3到4点，答案就出来了。这道题除了一分为二的办法，他还有一个分层的方法，针对老人的存在的问题，题目中老人的问题很多，他不看书吧，他吸烟吧，下棋吧，打牌吧，聊天吧，是不是，反映的深层次问题，就是他没有活动场所吧，你针对这几个问题，你一次给出一个解决办法，你这个题是不是就答出来了，你比如说老人不看书，给他想看的书，他关心哪一些心脑血管病啊，养生的呀，高血压之类的治疗，还有就是牌技，他喜欢打牌，如何提高他的牌技啦？还有，养花养草，都可以，是不是？老年他们不是打牌下棋吗？不就是要给他们提供场所嘛，他们到别的地方去打，可以完全禁烟，劝阻提醒之类的，是不是？天然的根据老人存在问题给他一个分层，在这个综合分析这个环节，我还想说一句，要有一个宽容的心态，很多同学拿到这道题以后，容易被题目给拐骗了，就好像老人犯这么多错，有些十恶不赦的，然后，语言比较严肃，措施比较严厉，这是不好的，要对老人有一个宽容的心态，如果你家里面有老人的话，老小孩老小孩，他们犯得这些问题跟小孩子的问题是一样的，就好像你让小孩子看书，小孩子上学，他们也要吵闹，也要聊天？所以说，我们要抱着一颗宽容的心态问题，正视这些问题，给他予以解决，这才是我们办事情的，做一个社区工作人员的一个方法，一个担当。

下面进入第二个环节，我给大家模拟一下，我这个模拟，采用的一个思路是首先一个表态，然后是解决问题，解决问题的时候，就是刚才我讲的摆平所有人，摆平所有事，摆平所有人的时候，我就是动之以情，晓之以理，诱之以力，破之以势。前面都讲过，希望大家能够准确把握。

### 5、模拟答题

各位考官，我觉得题目中这种情况，在我们社区中是比较常见的，遇到这种情况我们不要对老人过于求全责备，老人年纪大了，老小孩嘛，我们要用宽容的心态，去解决他们面临的问题，提高我们图书馆的服务质量再一个，既然存在这种问题他反应了一个群众的声音，正是我们解决问题的一个契机？所以我们应该

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

抓住这个契机，既要把图书馆办好，又把老人晚年活动，晚年生活搞好，那么针对题目中这种问题。首先对于老人，应该动之以情，给他讲明，你看我们年龄这么大了，大家都是有素质的，是吧？陪孩子来上学，来读书，孩子也需要一个安静环境，所以也希望大家保持安静，其次，我可以晓之以理，你看公共场所，严禁吸烟，他不光是图书馆的要求，是任何一个公共场所的要求，你们在这里吸烟，影响的不光是你们自己，还影响了孩子的健康成长，你们大声喧哗影响孩子读书，对不对？相信老人会理解，再一个，我觉得老人之所以到这里，他们会喧哗，他们会去打牌聊天，就好像我们种地一样，你想让一块地不长杂草，最好的方法是种上庄稼，你想让老人不在这里喧哗，最好的办法就是给他们提供另一种娱乐方式，他既然是在图书馆，我们可以提供一些老年人喜欢看的书，老年春秋养生方面的，养花方面的，还有各种疾病介绍方面的，都可以，如果能够吸引住他们的目光，吸引住他们，那么他们自然而然就会安静下来了。最后，我们也可以采取一些强硬的措施，你比如，一个老人如果反复的在这里喧哗，是吧，并且不服从我们的劝阻和提醒，不服从我们的管理，那么我们可能会，取消你孩子来这里看书的资格，当然嘛，这是一种威慑的方式，并不一定代表我们要这样做，主要是给老人传导压力，另外，我们可以给老人说，你再这样的话，我们可能会上门向孩子的父母反映这个问题，相信我们老人能够通情达理，把这个问题解决掉，针对孩子，我们也可以动员孩子，请他们能够给自己的爷爷奶奶，予以提醒，是不是？相信他们说话，老人更愿意听一些，再一个，针对题目中反应出来的这个问题啊，老年人他没有一个活动场所，那么我会像社区的管理人员建议，一个是新开一个棋牌室，跟图书馆保持一定的距离，请这些老人到这里来活动，另外可以说是在我们的图书馆外面的广场上设置一些，比如那些桌子椅子，棋牌桌，请老人在这里活动也是可以的，另外，也可以把我们的图书馆重新划分一下，设立一个专门的吸烟室，因为老人等孩子毕竟时间比较长，有些老人烟瘾比较大，我们也是可以理解的，请他们到这里来吸烟，这也是比较好的办法，各位考官，以上是我关于这道题的回答。

## 6、答后分析

同学们，刚才把这道题给大家讲了一下，现在进入最后一个思路梳理的环节，说六点吧，六句话非常有意思，我当时想的我觉得很好，**第一是凡是即可一分为二**，这也是我最近的一个想法，为什么哲学家把事情都分为两个层面，是一定有原因的，我们可以借鉴到我们答题中来，看着很神秘，操作起来很简单。**第二句话，摆平所有人，摆平所有事**，这个不解释啊。**第三，语言行动缺一不可，这个也不解释**。**第四，软硬兼施才是王道**，就是既能说软话，又有硬措施，打一个棒给一个甜枣，对吧？**第五句话，聚焦眼前，不忘长远**，这是提醒你可以眼前解



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

决一个问题，再长远上去解决一个长期的问题，就是存量给一些办法，增量给一些办法。**第六，该拼命的时候拼命，该借力的时候借力**，就是说你首先想办法，当你的办法解决不了问题的时候，向组织去求助，让社区去解决问题，今天这道题就讲到这里，希望我今天讲的对大家有所帮助，量变引起质变。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

**真题 63：生病同事让座给老人，老人给自己孙子，你怎么办？主次矛盾都解决。**

同学们，大家好，今天我们再录一道题，这道题是宁夏这次选调生考试最后一道题，它这次的选调生考试是三道题，这三道题还是比较有难度的，特别是最后一道题，比较有意思的，我先给大家读一下。你同事最近刚做完手术，身体未完全康复，这天，你们乘坐公交车，这时，公交车上，上来一个老人，你同事将座位让给了老人，但是老人又将座位让给了他十多岁的孙子，这时你会怎么做，请现场模拟。

### 答前分析

这道题实际上出的不是那么高级，想给你出一个比较尴尬的境地，让你面对一些所谓的道德难题，还有一些这叫做什么，伦理？称不上吧，一些，怎么说呢，就是这么一些难题吧，让你去解决，实际上，我觉得出的没有什么必要。我先给大家做一下分析，我们来看一下命题的意图是什么，它为什么要花那么大的篇幅去描写老人又将座位让给他十多岁的孙子，这时你会怎么做，那么这道题**命题的意图是什么呢，是让你解决老人不坐座位，让给他孙子这个问题**，也就是让你凭借三寸不烂之舌，让这个孙子再把座位让给老人，对他们晓以大义，告诉他们很多道理，实际上人家都懂，它只不过是老人溺爱自己的孙子罢了，而且你跟人家又不是多么近的关系，就是让了一个座，那座位让出去了就是让出去了，那你还能一直控制那个座位到底谁坐吗，其实没有什么意思，我刚才说了命题的意图是什么，就是说服老人坐回去，说服孙子再把座位让给老人，这是一个命题的意图，我刚才对他的评价是说它意图出的没有什么意思，但是大家要明白这是一个意图。那么我们首先来看一下**这道题题目之中有两个矛盾**，我认为一个是主要矛盾，一个是次要矛盾，主要矛盾是你的同事身体没有恢复和没有座位这样一个矛盾，次要矛盾是你本来把座位让给老人的，但老人没有按照你们的意图去坐这样一个矛盾，或者说你是把座位让给老人的初衷是保护他，但是老人又把座位让给他的孙子，他的安全没有了保障这个一个矛盾。实际上，这个矛盾，怎么说呢，保护老人和关心老人这个矛盾不容易想到，它过于曲折，为什么我说它命题意图不好就在这里，一般同学想不到的，可能一带入的话就感觉愤愤不平，他没有那种我让给你座位，我的初衷是保护你这个老同志，现在你把座位让给你的孙子，你得不到保护了，这个逻辑特别的复杂，你知道吗，所以我说这道题出的不高级，虽然出的不高级，但我们还是要答这道题，我们不能和题较劲，总而言之，题目设计的不够高明，当然，也可能是题目记录的不够完整，把一些关键性的词语忘记了，毕竟是大家回忆的，有一些题眼可能给忘记了，**那么我认为本题的主要精力应该放在主要矛盾上，同时兼顾次要矛盾**，那你解决主要矛盾就是解决同事没

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

有座位的问题，那很简单啊，是吧，你可以征求下你的同事，看下他身体怎么样，他没有完全恢复，不代表连站都没法站啊，对不对，你可以征求下他的意见，问他需不需要这个座位，另外，你可以把你的座位让给他，它又没有说你没有座位，对吧，你可以让给他，这也是一种办法，还有你可以询问下其他人员，看这个大姐这个大哥那个老弟啊，他们何时下车，如果有下一站就下车的，你可以和他们排一下，先说一下，让他们一下车就把座位让给你同事，这样也是可以的，还有呢，你可以在下一站，你和你的同事下去，然后你们打的往那里去吧，在路上先用你们的微信，滴滴打个车，都是可以的，这是解决主要矛盾，给你的同事找座位的问题，至少有三到四种方法。那么解决次要矛盾，让小孩再把座位让给老人，那很明显就是要劝说小孩啦，正面引导小孩子，说像你这么大年纪，老师没有教你吗，应该让给年龄大的同志，受到表扬等，劝说老人么就是反面警醒，老同志，你本来是想保护小朋友的，但是你这样保护不了他的，因为你可能受伤，你受伤谁去保护他啊，这是其一，其二，你这样给他树立了不好的榜样，这对他将来的成长很不好，是吧，本来是一个叔叔让给你的座位，你再让给他，他年纪轻轻的，你这样的话，小孩不知道感恩，不知道尊老，是不是，所以说，这样对他成长是不利的，当然，我个人认为，这属于狗拿耗子多管闲事，你让就是让，过于纠结显得太小家子气，格局不高啊，但是呢，如果考虑到老人的安全，还是要进行劝说，解决这一矛盾，这点还是我说的有些过于曲折，需要我们注意啊，那么这道题我想讲一下思考的乐趣，实际上，这道题对我来讲没有什么难度，我一看我根本就不需要思考，纸上写几个字就可以开始答了，但是看到这道题以后我坐那里也发呆了十来分钟，为什么呢，我就在想，在想怎么给同学们讲清楚，这是其一，其二，我在想这道题的深意是什么，意图是什么，然后想的比较深入，我揣摩题目的时候真的不是很轻松，但是它真的很挑战你的思维，是一种游戏，有时候很厌烦，一直不愿意开始，也不能说是厌烦，就是一种惰性把，但是一旦开始，就沉迷其中，想把它琢磨清楚，也是一种矛盾。

那么下面我给大家模拟答一下这道题。我答的就是按照既解决主要矛盾，又解决次要矛盾，既然题目给你的意图是这样的，耗费了大量的笔墨在十岁的小孩子身上，那你必须给他沟通，不沟通的话，就觉得我们缺了一大块，你如果说是你会怎么做，你把你的同事和别的大哥一说，也许马上就把座位让给你了，问题解决了，但是你这样答题显得太短，没法展现你的应变能力，没有办法展现你的口才，人情世故和理解能力，好，我给大家模拟一下。

**现场模拟：**

各位考官，遇到这种情况我会这么说：怎么样，小李，站在这里可以吧，你手术做的时间还不长，能撑得住吗，要不我们下车吧，我从滴滴上打一个车，到

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

那里也不是特别远，说不定还能和别人拼一下车，也花费不了几个钱，怎么样，你说你还没问题，是吧，那你可不要硬撑啊，那好，那我们再等几站，再有几站我们也快下车了，要不让我再问一下，哎，这位大哥，你看我的同事，他刚让了座，实际上也是泥菩萨过江，他刚做完手术，你看你是哪一站下车，噢，还有几站路，那这位大姐呢，你是下一站下车啊，那可以啊，你下一站下车，让我这位同事坐一下，好，小李我们等一下，这位大姐一下车，你就坐在这里，你可不要再推辞了，不要逞强。老大爷，你这个小孙子长得特别机灵啊，怎么样，他几年级啊，噢，三年级啊，小朋友啊，我一个小外甥也是三年级，你们都是特别懂礼貌的小朋友，在学校里，学过怎么尊敬老人，爱护老人没有，你看你的爷爷把座位让给了你，他这么大年纪了，如果在公交车上受了伤怎么办呢，看看能不能把你的座位让给你的爷爷，好啊，真听话，站在叔叔旁边，叔叔扶着你。老大爷，你的孙子真是听话啊，又把座位让给了你，我看这座位也非得你坐不可啦，您不坐的话，一旦您受伤的话，谁来保护您的小孙子啊。我知道，您是爱护他，但是爱护他也有方法，我跟我的同事学的都是教育心理学，你可不能一味溺爱啊，他也是小男子汉，要懂得尊敬自己的爷爷，这样子对他将来的发展也是很有好处的，特别是这些道理您不教他谁教他啊，让他能坐一个座位，不那么累，是一种教育，是一种爱护，给他讲清楚为人处世的道理，教他尊敬老人，教他主动承担，也是一种教育啊，一种爱护啊，噢，谢谢大姐，小李，你坐吧，我们还有几站路，我站在旁边就可以了，好的，各位考官，以上是我对这道题的回答。

综合分析：

前面觉得还行，后面自己都觉得不是那个味，劝小朋友还可以，当着小朋友又劝老人，怎么劝啊，感觉你特别不懂点子，但是怎么说呢，到考场中，临时现场握吧，有很多同学这道题这样答对不对，那样答对不对，我个人认为，只要在现实生活中能说的通，它就是对的，你比如这道题我为什么答起来别扭，甚至答到后面自己都不愿意说了，为什么呢，因为在现实生活中不能这样，你把座位让了，你想办法解决就行了，是不是，你不存在劝小朋友把座位让给老人，再劝老人再教育好孩子，你怎么能这么劝呢。好，同学们，我现在进行下思路梳理，我说两点，第一点，就这道题，你看你对于老人把座位让给他的孙子，表面上，心里面不平，心里特别郁闷，我座位让给你了，你又让给你孙子，但是你不能这么表达，你这样表达就显得你特别低级，不积极，不够阳光，你应该是出于一种爱护关心老人的这样一种心态，所以我们还是要说一些大道理的，要占领道德的制高点，从这点出发，你去劝老人劝孩子才能顺理成章，另外一点是主次矛盾要分清楚，即使题目出的不高明，但是我们还是要入瓮，否则我们会得一个更不高级的分数。

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

真题 65：你单位要制作一本工作手册，让本单位工作人员和办事群众更好的了解你们的工作，但是工作手册的内容尚未确定，领导交给你负责，你怎么办？  
（2015.6.14，重庆）

同学们，大家好，今天我们再讲一道题，这一道题跟上一道题高铁是一套，他是重庆市公务员的面试真题，题目是这样的，你单位要制作一本工作手册，让本单位的工作人员和办事群众更好的了解你们的工作，但是工作组确定，领导人让你负责，你怎么做？

答题经验：

这道题非常的接地气，他就是我们在实际生活工作中会遇到的问题，它就类似于，你比如到国税地税或者说是便民服务中心，去咨询什么事情或者是办理什么证件，那么他们会给你一张纸，里面讲你需要到哪些部门，哪个窗口是怎样的一个顺序，需要提交哪些材料，一次性把这些事情全部告知给你。有的时候，他们也会提供一个行政服务中心，公共资源、行政服务中心，公共资源管理中心这些地方的地址，因为部门比较多，他会给你一个本子，那个本子上写的很清楚，各个部门能够办理的业务以及相应的一个流程，需要提交的材料叫做工作手册。这道题呢它很简单，也没有什么讲的，我刚才画了一个思维导图，主要是把这个我们在实际操作过程中，到底是怎样做的一件事情的给他讲清楚，因为这个比较简单，我就不再按照整体分析模拟答题，我直接给大家分七个步骤，把这件事情给大家摆清楚，大家以后脑袋瓜中形成一个画面感，遇到类似的题目就可以答的很出彩。

既然是做工作手册，你记得，最终会涉及到全单位每一个部门的事情，特别是一个文字材料，另外呢，将来还需要花钱去印字，甚至要对社会广而告之，要发挥具体的作用，那你一定要慎重。

答题分析：

首先你这个工作手册，要跟领导沟通，一定要满足领导，也就是说事前跟领导进行交流沟通是非常有必要的，很多时候大家如果听过我讲题的话就会明白，很多时候我一般不主张事前就领导进行汇报，因为太烂大街了嘛，大家都是这样，说的显得特别模板，但是这道题，根据我的工作经验，那特别是我的。我在单位就是搞文字材料工作的，你如果在事前，不听清楚领导的关于这个工作手册大概的样子，不做到心里有数，你极有可能做了大量无用功，所以说跟领导进行一个深层次的交流沟通，还是很有必要的，你要让他给你描述一下你工作手册，还有弄好以后大概是什么样子？你比如厚度就是篇幅要多少，还有大概的内容版块应该包括哪些？以及它会是一种小册子，还是一种广告字，然后呢就朝这个方向努力，就会大大降低你的工作量，另外你还要问清楚你准备出多少钱？既然是政府

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

行为，既然是我们单位的工作，这方面的开支你要了解到，所以第一步就是跟领导沟通。

第二步就是对整体的样式进行一个把握，主要是借鉴经验。我给大家曾经讲过，如果借鉴经验的话，就是一个上下左右啊，上家联系一下，就是看一下上级机关和下级机关有没有相应的一个模板素材，如果说是你是市一级的，你问一下县区，比如你下面有七八个县区，你发个便签通知，让他们把他的工作手册给你提供一下，电子版那么多极大的减轻了你的工作量，左右也可以联系一下，现在一般兄弟地市之间都建有微信群，你可以问一下。所在的地市，有没有类似的东西？如果别的地市有的话，只要改头换面一下就行了，是吧？你们工作的类似的吧？再一个就是，看原来有没有工作手册，很多时候啊，这个单位也是一般情况下都有一个，你比如我们单位现在要制定很多制度，实际上这些制度以前都有人制定过，能找出来也会降低你的工作量，另外就是上网，在网上找资料，这个不再多说。之所以要找这些资料，找原来的工作手册，并不是说你的内容要是这个样子的，是让你对整体的样式有一个把握，比如它的目录，包含的内容，还有印制出来的样子，行文风格以及是不是有图片之类的整体样式有一个把握，这个时候还没有确定具体的内容。

那第三步就是确定具体内容，这个时候就要开协调会了，要把各个业务部门，特别是一些经常跟群众打交道的业务部门，一定要把他们叫过来，让他们说清楚那个工作手册，大概应该包括哪些具体的内容，然后呢，可以找两个群众，问一下他们会经常遇到的问题，相关科室的同志也可以给你提交，这样的话你就可以确定一下具体的内容，有哪几个层面，就是有哪些问题了？我们的规章制度，还有一些业务流程等等这些内容，你就可以确定了，为什么要确定这些内容呢？因为你可能是一个综合协调部门，你并不了解各个部门把他们具体的业务是什么，所以你必须把他们叫过来。

了解到这些以后才方便进行第四步，就是下通知要材料，那你不可能无中生有啊，巧妇难为无米之炊，编辑这个工作手册的人，必须有业务部门给你提交具体的材料内容，而且你下这个通知的时候呢一定要说得很明确。部门职责，主要工作，然后每一项工作的具体流程，并配上图片，配上流程图，是吧？这样就非常清楚，然后呢还可以让他们提供每一项工作，还有什么需要群众办事的时候需要提交的材料是哪些清单也给你提交过来，你写的非常清楚，下这个通知通过一个正式的渠道向他们要这些材料，让他们把经过主要领导审核以后的材料报你们，这样的话就极大的减轻你下一步的工作量了，而且是跟各个业务科室都相关，那么必须经过他们的领导审核把关，否则的话，你后期出来以后不符合他们领导的要求，那就会打回去，出现一些比较尴尬的局面了。



**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

那第五步是什么？材料已经过来了，等于你要做一桌菜，食材已经准备好了，这个时候，你就需要编辑了，编辑主要三项工作，重新修订文字。有些人的文字水平能力可能很一般，我们这个工作手册又是要拿出去见人的，所以你要对他的文字进行一定的修订吧，第二个呢可能是你需要删减一部分的内容，他们绝对会写的又臭又长。总之一定要简明扼要，短小精悍，是吧？所以说你一定要删减一些内容，你要确定具体的样式，哪一件工作是采用文字的，还是采用图片的？是不是你都要确定具体的样式，你还要排版加上目录，是不是对整体风格进行一个控制，又是一个编辑的具体工作。

那第六步呢就是提交初稿，你把它全部汇总到一块，然后出一套初级套，送给相关的领导，让领导提提意见，这是你们必须走的流程啊，应该让相关的领导，他们知悉这件事情，而且让他们提提意见，是吧，我们也应该尊重领导。另外要同事提提意见，这也是必须的，因为你涉及到人家相关的部门吧。

第七步给群众看看，必要的程序还是应该有的，是吧？我们现在都提程序正义嘛，既然是群众看的东西，让群众看，这个形式，你要走一走，况且他又不只是形式，对你们的工作绝对会有好处的，群众他可能会给你提一些很尖锐的意见，为什么白居易他写完文章以后要读给老婆婆，就是因为政府相关部门的极有可能自说自话，群众他就是看不懂你，你觉得写的很清晰很明了了，群众就是看不懂，是吧？而我们搞工作手册，就是让群众拿来都能用。我们就应该综合这些意见，把它重新修改一下，尽量吸收一些进去汇总然后下发，大概就是这样的流程。

答后分析：

同学们，那么我就不再模拟了吧？模拟也没什么价值，因为我刚才讲的已经清楚了，有一点我给大家提一下吧，你比如这个第三不确定具体的内容，是吧？我是在思维导图上写了一个，工作人员群众问题，就是通过两个对象，两个主题。一个是工作人员，就是你的同事，一个是群众，让他们提提意见，实际上的只是一个大体维度，还有一个维度是什么的方式，能让我们通过一天之内汇总，网上邮箱微信，微博公众号等方式也是可以的，确定一个小小的主题之后呢，可以从好几个方向去展开，我下面第三步的是要确定具体的内容，我建议通过以下方式，123 或者说是我们要针对不同的主题、不同的对象，都要覆盖到位，征求意见，你比如工作人员和群众这两个方向，大体方向就是可以从不同的维度去展开，同学们灵活掌握以后会深入的讲一下这个问题，希望给大家有所帮助，大家再见。



老夏说公务员面试真题 66

这道题是这样的啊，你跟小张是同时进单位的新同事，小张家很有钱，平时用的也都是高档货，同事们认为小张傲慢不合群，都疏远他，小张情绪低落，工作消极，作为他的同事，你应该怎样开导他，请把考官当成小张，进行现场模拟。

那么在具体的分析题目之前，我先讲一下这个现场模拟，有同学问我有些题目是否可以当作现场模拟或者说，是否不用当作现场模拟来答？一般情况下现场模拟会告诉你请现场予以模拟，或者说是“你会这么说”，但是有些题目，他说的比较笼统，一般真的考试他不会比较笼统，都是非常明确的，但是呢很多同学回忆起来的题目，就有些比较笼统，这个时候你就可能比较纠结？我的看法是不管是现场模拟，还是普通的答题，他的内核是一样的，类似的，不过换了一个方式，如果在考场你真的遇到了这种两可的题目，那么你可以分两步去解决这个问题，第一步，让考官再读一下题，看到底是否听清楚了，第二呢，一旦你发现第二次你还不能确定，这个时候呢，大家想一想，作为一个成人，你这个时候的最优选择是什么？这当然是随便选一个，或者说是选一个你更有把握的方向，然后去答呀，那你怎么办？总不能在那里发呆吧？是不是？那结果会很糟，这道题很明确，就是现场模拟。

首先进入整体分析的环节，我先讲一下这个现场模拟的常用框架，我给大家讲过好几次吧，肯定他，否定他，讲道理，举例子，请吃饭啊，就是说首先你劝人你总得让别人能够乐于接受吧，所以说你不能上来就啊，给别人当头的一棒，你这样的话别人接受不了，所以最好的办法是首先给一个甜枣，然后再打一棒子，先肯定她小王啊小张啊，你最近做的不错，同事们对你评价很高啊，领导马上要提拔你了，这样是吧？然后你再指出他具体的问题，你想一想，同学们，你平常劝你的朋友是不是这样劝的？如果你的同学，你的朋友，陷入了一场糟糕的恋爱，你会怎么劝她呢？一般情况下你会说呀，我知道你对这个恋爱付出了很多很多，然后再说，你这个恋爱是不对的，犯了几个错误应该怎么办？是不是？你先肯定他便于别人接受嘛，是吧？欲先取之，必先予之，恩威并施，都是这样的道理，讲道理也很明确，就是说一些大话空话套话，这些话虽然实质上没有意义，但是呢你还是要说，举例子是为了让你的答题，非常的有针对性，有地气。最后请吃饭是一个技巧了，就是请你劝说对象去吃顿饭，请吃饭就是一个技巧。

那么，这道题相对比较简单，为什么简单呢，小张犯了好几个错误，他一旦犯的错误多，那么就比较简单了，因为它是一个天然的分层了，他犯了三个问题，就意味着你在答题的时候你可以大致解决这三个问题，既言之有物，有层次清晰。这道题，我分析小张，犯了三个大问题，一个小问题，我就首先肯定他，然后依次指出他的问题。给他一个解决的方案，给他分析一下原因，谈一下影响就可以

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

了嘛。第二点，我想谈一下啊，这里面涉及了两个主体，一个是小张，一个是其他同事，他们都有错呀，同学们千万不要把所有的错都推给小张，就好像我们平常讲的，两个人要离婚，一定是两个人都有过错。你不能把所有的问题都推给小张，他的同事难道做的完全对吗？对于新到的小张，都疏远他，你这样，符合一个前辈，符合一个老同志，他的定位吗？是不是？所以两个人两个主体都有毛病，最好的方法是在你的答案中都能体现出来。小张，他犯了什么错？第一个表现傲慢，是不是，你傲慢，或者说是你认为你表现的不傲慢，至少，你让你的同志感觉你比较傲慢嘛，那就是你的问题了，就要改。第二，情绪低落了，表明你两方面的问题啊，第一个，你没有分清工作和关系，孰轻孰重，你来单位工作，当然工作是第一位的，现在你仅仅因为你跟同事发生了一些矛盾，就情绪低落，你是不是没有分清孰轻孰重？第二呢，就是说，你遇到的挫折，但是呢你被挫折击倒了，你情绪低落，你是不是缺乏一个抵抗力？那就不是就事论事了，就是分析你的性格问题了，是吧？仅仅是因为同事对你孤立了，你就情绪低落，你缺乏对挫折和问题的应对能力，缺乏抵抗力。第三个方面就是说你工作消极，这当然更不对了，啊，这就不用解释了，你来到这里就是工作的，你现在竟然工作消极，即便你有各种各样的原因都是不对的，所以，所谓工作好一俊遮百丑，工作不好，那就可以完全把你否定掉，不管其他方面多好。长得帅也没用，跟同事相处好也没用，家庭有背景还没用，因为单位他就是以工作，作为一个非常重要的参数，作为一个非常重要的影响因素，非常重要的一个评价点，大家一定要注意啊，你不要跟我打别，你说可能说确实是家里啊条件比较好，背景比较深的，工作，干不好也没问题，我不会给你打别，就是有这样的人，但是，就我个人来讲，还是比较少的，那么其他同事有什么毛病呢？玻璃心，不够宽容大度，没有尽到前辈的责任，这道题我还在第三个点讲一下，注意的要点啊，性格内向不是毛病，千差万别是幸福之源，公务员群体对性格也没有死板要求，不是开朗大方才可以，沉稳内向也是可以的，关键是态度问题，我们来自五湖四海，你的性格比较内向，性格比较外向，但是我们既然进了公务员这个群体，就要适当的委屈自己，你比如你外向的，你不能过于张扬，是吧？你性格内向的，你不能过于沉闷，我们的基本要求，要有敬业精神的体现。

再一个劝人的时候，问题原因，对策要一起说，这是生活经验，我们在写稿子的时候，在答综合分析的时候可能先分析一下问题，再说一下原因，最后，答一下对策，但是你劝人的时候你不能这样，应该这么说，逻辑上的呈现的，是这样的，第一个层面，你讲他这个问题的时候，你随即就要讲一下这个问题有什么影响，你再给他一个意见，要这样有一个问题，谈一个原因，谈一个影响，谈一个对策，就这样，第三，同事觉得你高傲，那么我们来想一想，同事觉得你高傲

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

你存在问题吗？你当然是存在问题的。有问题，你可以说我性格比较内向，就是天生的改不了，但是，可以做到基本的尊重他人，是吧？还是要适度的委屈自己，人家说政治是妥协的艺术，实际上人与人之间相处也是这样啊，你不能说，完全的由着自己的性子，是不是，在单位不行，在企业也不行了，再一个层面就是一个生活经验，我们遇到这种困难的时候，遇到这种问题的时候，可以两个人一起请大家吃饭嘛，拿人手短，吃人嘴软，只要是你多请大家吃饭，当然听起来比较庸俗，但是呢它实际上就是一个非常好的解决策略，再一个啊，你要对你的同事小张，表达你的理解和认可，我刚才就谈到了，应该，先肯定后否定，那么如何肯定，小张没有直接的，至少性格方面没有直接的问题，要告诉他性格很稳重也非常想交朋友，表达你的理解，再一个我谈到过，我们模拟题的时候，要讲讲例子，那么这道题可以比较灵活一点，你自己直接去举例子，讲道理，小张可能会觉得你这个人怎么会说些空话，说些大话，反感。你可以说李大姐前几天开了一个讲座，你从中有什么受益的部分，就比较容易接受。下面我按照肯定他，否定他，讲道理，举例子，请吃饭，这样一个逻辑去模拟。

小张，干嘛呢？咱们来到单位以后，我确实是学到很多东西呀，尤其从你身上，我看你做什么事情都不急不躁，非常的稳重，我很羡慕你这种性格，我就不行了，我总觉得自己不够稳重，做每件事的时候都毛毛躁躁的，怎么样？我觉得你最近是不是情绪有些低落呀？有什么心事跟大哥说一说？我毕竟比你年长几岁，有些工作和生活的经验，确实我们来到这个新单位，猛一下子，跟大家都相处的不是特别的熟悉，这也是人之常情啊，以前我也有很多的好朋友，来到新单位以后人生地不熟，心里面很失落，感觉同事们对我们比较疏远，有时候觉得真的是很受打击，不过这方面呢我们也要反思自己，特别是最近我感觉有些建议还是要跟你说一说的，你家庭环境很好，有时候呢在单位可能有些不注意，你性格比较内向，当然这不是毛病，每一个人的性格都不相同，但是呢我觉得我们到单位工作以后呢态度还是要谦和一点，你比如我们遇到领导和同事，我们能微笑的时候尽量微笑一下，再一个对于我们单位组织的一些活动还是要积极参与的，特别是前段时间我们单位组织了一个出行，大家一起去爬山。当时你请了假，同事们，有几个都很不理解呢！所以，我们以后一定要经常参与同事们的集体活动，甚至我们两个也可以组织一些集体活动，邀请大家一起来呀，我们毕竟来这里比较短，现在跟同事们相处不好是很正常的，你想一想，我们最开始到大学去上学的时候，是不是跟一个寝室的人，也觉得没有高中的同学相处的好，慢慢的大家相处的会越来越好，都会成为非常好的朋友，再一个我觉得你最近脸上总是比较阴郁，是不是情绪有些低落。这可不好呀，我们来单位毕竟是干工作的，也

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

许我们现在关系没有处理好，但是这不是最重要的呀。前几天咱们单位的李局长搞了一个如何适应机关单位工作的讲座，当时我就非常的受教育呀，我们来单位工作，工作是第一位的，关系是第二，如果能把关系处理好，当然非常好，如果处理不好，我们也不用过于在意，我们应该把我们的工作做好呀，我们把工作 and 关系要分清它的轻重呀。同时，我们面对一点点的问题，不能，感觉特别的好像多大的一个事情一样，面对挫折应该有点抵抗力，你看，不是，大哥说你，现在跟同事相处不好，情绪这样的低落，这可不好呀？不是多大的事儿，我们一定会跟同事们相处好的，只要我们有一颗真心，所有的问题都不是问题，大家都是好人，我这段时间跟同事们接触，真的深切感受到，只要我们有一颗真心，可以换一个真心。不过我觉得你，还是做的不对，前两天我看领导给你安排了一个工作，你有些消极，这可不好，你想一想，我们到单位工作，我们就是来工作的呀。

工作是我们在单位的立足之本，我们一定要把工作干好，只有把工作干好，才能谈其他呀，否则的话同事们一定会对我们不满，领导对我们的评价也不会高。小张，你干工作的时候有没有困难，我这方面有一些经验，再一个我感觉你也有些优点，我们两个人可以互相共同探讨，一起努力，把我们的工作做得更好呀，另外，马上周六了，我建议咱们就在我们单位旁边，安排大家一起聚餐，我们一起请大家吃个饭，感谢大家对我们的关心和照顾，我相信，通过这次机会，我们的关系会更加融洽的。怎么样小张，你看呢。

各位考官，以上就是我关于这道题的回答。

好，同学们，刚才我把这道题给大家答了一下啊，在中间的时候，我停顿一下当然我这个剪掉了，我今天在录这道题的时候呢，最开始的时候啊就是说几句话就停，说几句话就停，总共连续尝试了三次，我当时就自己想，好，注意，完美主义，跟你过来了，就是说，我在，不自觉地追求那个完美主义，我当时就，警告自己，千万不要这样做，你这样做的话，就会耗费你过长的时间，耗费过长的时间呢，你就觉得很痛苦，觉得很痛苦，就无法长期的持续，那么最后迎来的一定是失败，一定是放弃，所以说，我当时就对自己下了目标，说下去，不管说得多么烂。我现在还是对自己有这样的思维，有这样的想法啊，我就说不管自己说得多么烂，你一定要说下去，慢慢的在一次一次完成中，我才可能做到完美，当然每次在说之前都进行了深入的思考，我渴望着我的讲课能有一些新意，对大家能有一点点启发，如果真的做的不好，请大家见谅啊。

下面我们进入第三个环节，就是说框架和亮点，很简单，框架我讲两个，一个是肯定他，否定他，讲道理，举例子，请吃饭，这个不说了，这个我也反复的讲，再一个就是肯定他，指出问题，分析原因，给出对策，这个大家要理解一下，就是说先说一下做的很好，然后指出第一个问题，分析原因，给出对策，一

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

定要给出对策，语言行动缺一不可，我们不能仅仅停留在口头上，还是要给出切实可行的建议，这才是真正的关心人。那么亮点只有一句话，性格内向不是问题，每一个人都有自己的性格，大家到一个单位来，来自五湖四海，本来就是性格各不相同的，但是为什么我们能够结合在一起，形成有战斗力的团体，那就是因为每个人都在适当的委屈自己，这也是我们人与人之间相处尊重对方的一个基本的要求，可是这是我写的一段话，刚才讲的时候可能都没讲清楚，大家见谅，好，同学们，今天的我们就讲到这里，希望今天的讲课对大家有所帮助，大家再见。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

真题 67-街道办工作人员，如何应对舆论危急（题目）

你是知道办工作人员,有人在网上发帖检举你所在的街道宣传栏和月刊用的材料都是去年六月的，一年都没有更新，引发网友热议。领导让你处理此事，平息不良言论，你怎么办。这一道题是这套题的最后一道。

（整体分析）

首先，我们进入整体分析，在整体分析这个环节，我首先给大家讲一下我们**应对舆论危机**的几个原则：**第一是态度要无比的坦诚，否则就会火上浇油**。大家如果关注新闻的话，你就会发现，比如前段时间很多人的雷人言论，你是替党说话还是替群众说话；还有那个谁该拆迁不拆迁，我让你家破人亡、身败名裂等等，还是一个正县级领导干部说的话。**第二是一定要真实，不遮不掩，不卑不亢**，现在这个时代纸是终究包不住火的，尤其是人人都有麦克风的时代，我们党员领导干部应对媒体舆论一定要不遮不掩，不遮不掩才能做到不卑不亢，哪怕犯些错误，就怕你去遮掩，你说了一个谎言，就得用更多的谎言去掩盖它，终究有一天你会露出狐狸尾巴，到那个时候我们要付出的成本将是更大的。**第三是不是不能辩解**，我们如果是有一个统一的回应的话，那一定会牵扯到辩解，但是呢你**辩解前一定要先认错**。你比如我看过太多的政府这种公文性质的自说自话，好像还是那个时候的，把群众就当成你的下级。出了一个雨润的危机事件，认为自己下个文件，稍微说一下就行了，实际上群众会揪住你不放，你不能自说自话。大家要注意，不能前半部分都是事件发生以后，我们高度重视，近年来我们非常重视，一直都是你非常重视，最后才轻飘飘的，这个事情发生怎么着啊？认个小错。这就是辩解，而且是不分轻重的辩解，不分缓急的辩解，不分策略的辩解，大家要注意。

第二，我想讲一下在**现实中**我们**处理此类事件**的一个**方法**，**第一**呢还是要**调查清楚确定真实情况**，你这个时候回应不能盲目，你首先就去先搞一下调查，有调查才有发言权。**然后**呢，你**弄清楚责任人**，一般情况下空穴来风必有所因，人家不会随意的污蔑你，但是也不得不防，如果是确实是责任在我们，我们要弄清楚责任人，是谁的原因，**因为怎样的原因他没有更新**，这都要弄清楚，做到心中有数，才为你以下的几个策略打下来一个基础。**第三**呢就是，马上要弥补，要**安排人员更新相应的宣传栏和那个月刊**。我们经常看到那个媒体，他在报道的时候最后一句话，就是根据媒体的了解啊，当地政府已经把这个东西改掉了，或者说是至今尚未改掉，截至媒体发稿前，这句话你不要小看他，他的力度也是很大的，你不能死不认错，还死不悔改吧，那**第四步**呢就是**让所有的社区自查**，不要在发生类似的情况，你不能说是人家给你指出的这两个社区存在问题，你就改这



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

两个社区，到时候再来一波媒体，到别的地方又发现类似的问题，那这个时候你觉得我们作为政府机关特别愚蠢，知道吗？同学们要注意这一点。**下一步就是处理责任人，批评教育通报警醒**，就是向全区的其他同志要进行一个通报警醒。那么这是前期的整个这几步好，都是一个前期的调查处理环节，**下一步的就进入正式的回应了**，那在回应的时候呢，我们还是要专业的交给专业的人员，**尽量请教宣传部门的同志**，参与到我们这个回应稿，这个回应呢这样一个设置，我们一定要**态度诚恳，要有理有据，要敢于承认错误，说明原因，给出措施**，我们就是已经进行了哪些补救措施。要**拿出计划**，针对以后可能会发生的问题，我们会怎样做，是不是大家要注意。最后一个那可能就是说还是要**做出承诺**，承诺以后类似事情不再发生。那么这个回应**过以后**，我们还要跟踪它，我们要**组织人员上网引导舆论**，主要是两方面，一个是**展示图片回应质疑**，这都是把题目具体化了，就是说你不是说我没更新嘛，那我们的同志把拍一下照片，在那个帖子里面给他呈现一下。拍一张更新过以后的照片，眼见为实嘛，无图无真相，是吧。再一个就是要**跟进事态的发展，确保事态平息**，就是适当的上网进行一个舆论的引导，就是说当别人发现其他的问题或者说是说了其他的话以后呢，你适当给予一个回应。让群众说两句话嘛，说两句话，他就平息了自己的怨气，是吧。那个我们在古代有这个防民之口甚于防川，你让他说话，他总不至于心里面已经记恨你了，所以说我们应该让人家说话，不要害怕人家说话。**最后一个就是完善制度，确定更新时间，避免类似情况的发生。**

（模拟答题）

下面给大家模拟一下吧，我模拟的时候是按照我自己估分，把它重新的归了一下类。我给他分了四大块，**第一块是调查处理处理，第二块是及时回应，第三块是跟进引导，第四块是长效机制**。实际上这两个还能作为整个处理，我分了一下，那么我下面给大家答一下。各位考官，作为街道的工作人员，遇到这种情况，一定要高度重视，如果不能及时处理，可能会酿成你舆论危机，对我们单位的形象造成负面的影响。**第一步**呢，会进行一个**调查处理**，调查清楚为真实情况，如果是他说这个情况是事实，没有别的说法，我们马上第一时间拍照啊给予回应。这里比较好说，如果说是确实是真实情况，那么我们第一步要安排人员更新相应的宣传栏和月刊，然后要求所有的社区自查，避免类似的情况还存在。在**第二步**呢，就是要弄清楚责任人，找到不更新的原因，而且我们在弄清楚责任人的职责和他的责任以后，我们要迅速的予以处理，该批评教育的就批评教育，被通报警醒的通报警醒，在做完调查处理环节以后，我们才能去回应群众，调查处理环节一定要速度快，速度越快，越为我们的**及时回应**，赢得主动的时间，我们要组织



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

专门人员准备回应帖，这是一个非常慎重的事情，很多地方部门在回应的时候，有些过于轻忽，导致舆论事态进一步扩大，我要请教宣传部门的同志，让他们参与进来，因为他们比较有经验，我们再回应的时候要把握两个原则，一是态度要坦诚，有理有据，再一个呢要敢于承认错误，确实是我们的问题，我们要耐心地向群众，诚恳地向群众承认我们的错误，同时能说明我们这个事情发生的具体原因，以及我们现在已经采取的措施，并针对以后我们要拿出一个相应的计划，对群众作出一个承诺，**然后**回应之后，我们还是要**跟进引导**舆论，不要认为我们有回应，事态就会平息，而舆论的平息过程，它是有一个过程的，甚至有一个起伏，应该组织人员上网引导舆论，这个不用讳言，我们必须上网主动引导舆论，舆论场的斗争非常的复杂，我们应该拿出 12 分的小心，采用科学合理的方法，去有理有据的，旗帜鲜明的引导我们的舆论，我们要展示图片，回应质疑，我们要根据时代的发展，一旦发现事态有起伏，及时的出面澄清与解释。**第四步**，我们要建立一个**长效机制**，也就是说完善相应的一个更新制度，确定更新时间，避免类似情况的发生。最后呢我想说一句，当我们的老百姓上网，我们的领导干部也应该上网，我们的街道社区也应该上网，关注我们有关的舆论，是我们街道社区应该不断提升的治理能力，以上是我关于这道题的回答。

（框架亮点）

同学们下面进入第三个环节，叫做**框架亮点**环节，这个框架很简单，大家以后可以自己总结，八个字，遇到这种舆论问题，**调查、处理、回应、长效**，调查、处理应该放到一块儿，那这个调查和处理放到一块儿吧，这是在这个调查处理下面回应他有一个**引导**的过程，大家注意啊，就是在这个回应下面还有一个引导，这是我看到了以后突然间想起来了，教学相长，就是这个道理啊，同学们这一点要注意这个，然后我们在亮点这里面的就是一个**回应关键词**，要**迅速、坦诚、有理有据**，第一时间你把这些词说一下的话，就知道你这个人，能够抓住重点。我们在回应的时候呢，具体的内容你可以说，要**包含真实情况，原因分析与处理结果，整改措施和下步打算**。不再多说了，刚才讲过了，**名言**两个，一个是**网民来自老百姓，老百姓上了网，民意也就上了网，群众在哪，我们的领导干部就要到哪儿去**，这是习近平总书记的一句名言，我以前好像也讲过吧，同学们都知道，我在一道题中，专门强调了几个亮点，这是其中一点，遇到凡事跟舆论这方面有关系的，大家都可以用这一句话。另一个呢就是说**意识形态领域的斗争依然严峻复杂，要拿出 12 分的努力，第一时间解决问题，否则，就可能形成大的舆情，绝对不能轻忽**。好，同学们，这句话是我自己想的啊，同学们可以借鉴一下，今天我们讲课就讲到这里。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

（附注）

这个处理视频的是我在原来那个单位学习的一项技能，我还是给大家强调一点，你所花的每一份努力，每一分时间都不会白费，只要是你是积极的，你是向上的，一定会取得好的效果，你比如现在我想录一个音频，录一个视频就可以录，还可以后期处理，还加特效，都可以。为什么呢，因为我曾经花过时间在这上面，那些技能，也许你当时觉得以后不会再用了，不，不是这样，一旦你开始奔跑，你就有可能获得新的使用这些技能的机会，就直接进入会给你带来非常大的方便，只好今天就讲到这里，希望对大家有所帮助。



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

**真题 69** 你们单位开通了微信公众号，你是负责此工作的人，不小心转发了质疑国家政策的文章，等你发现了，已经有几十个人浏览了还有人转发了，你要怎么办？（省考，2016 年 6 月，安徽）

### 答题经验

这种情况也很正常，微信公众号它的采用的方法是，一旦你发布以后，没有办法撤回，只能删除。也就是说，你只要发了，别人看到以后，你这个文章你撤不回来。你明白吧，这不像互联网一样，它只能删除，删除以后呢，显示“该篇文章被删除”，那么所以说，我们在进行微信公众号发布的时候呢，一定要小心再小心！

以我们单位为例，我们单位的公众号发布的流程：审核层级是三层。最开始是，我们负责公众号日常信息筛选的这位同志。他选择一篇文章，然后决定转载。然后他会打出来纸质版的交给领导（他的直接领导），直接领导会交给他的分管领导。分管领导上面还会再请示一层领导。因为现在机关单位，对这一种媒体（特别是网络媒体），他们非常慎重的，因为在这方面吃过太多亏了。

你以我自己发布公众号为例。我也是 200 来天吧，我就发错过一次。当时是少了一段话，我就把它删除了，很不好看。每次一点击的时候，就显示“这篇文章已被删除”。所以说，他们再小心谨慎也不为过。那么，题目中这位同志，他做这件事情，他就属于不注意。看了一篇文章，觉得标题很好，就转载了。随之呢，仔细一看内容：挂羊头卖狗肉。里面的内容跟标题根本对不上号！那么在处理应急应变题目的时候呀，我讲四条原则。第一：处变不惊，大将风度。第二：有条不紊，沉着应对。第三：表达态度要坚决。你要坦诚，不遮不掩；你要及时，不能拖延。（第四：）要有策略，懂权变，适当灵活，会打巧仗。处理方法要灵活。要假设不同的情况予以处理。也就是说，态度上你特别的坚决，处理的时候，你有条不紊，分几种情况依次给出解决方案，显得你特别的有办法。处变不惊，大将风度，有条不紊，沉着应对。那好，下面我把这道题给大家模拟一下。

### 模拟答题

各位考官，遇到题目中这种情况，我首先要明确处理的原则：一定要非常的及时，不能拖延！同时呢要坦诚，不能遮掩！在我们处理具体的这一个“应急应变”的时候呢，还要懂得一些权变：适当地灵活，视具体情况处理。具体呢我会分成以下几个步骤：

第一，我想报告领导，承认错误，接受领导的处理。同时，根据我过往的一些经验，给出适当的建议。

如果是这篇文章是一个适度的质疑，还在合理的范围。那么我会建议领导，我们通过一定的办法，化危为机。你比如我接着再发一些肯定这方面的文章。把

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

它做成一个“争鸣”的专题。最后得出一个正面的结论。这样的话，等于“化矛盾于无形”。我觉得是一个比较好的处理方法。

如果是超出了合理的范围，但负面影响较小，那么我首先建议会删除原文，同时呢积极联系转发人员，协调删除。我们毕竟现在互联网有着海量的信息，更新速度特别的快。我们作为官方媒体，要有立场，要传播正能量！但是也不能过于的杞人忧天。我们无法做到禁绝所有的杂音，我们要客观一点，做好自己能做的。

那还有一种情况，就是已经形成了舆论事件，负面影响较大。那么遇到这一种情况呢。我首先还是要删除原文。然后呢，我会建议领导对我这个责任人，造成了这么大的负面影响，给予我相应的一个处理。在处理完之后，写出一个态度诚恳的通报。通报社会，回应社会的关切，并把这件事情告知网信和网监部门。请他们进行后续的一个处理。在处理完这个事之后呢，我会进行一个反思，首先是我个人在以后的工作中应该更加地仔细认真。要增强责任感，增强做舆论宣传工作的政治敏感性。而对应地也会建立更加严格的审核程序。在上传信息之前，至少有两人把关，确保我们的微信公众号始终是传播正能量，展示单位形象的平台！好，以上是我关于这道题的一点看法。

### 答后分析

好！同学们，下面呢，我再讲一下刚才这道题的一个框架啊。

应急首先给出态度。你在给出态度的时候，一定要坚决。有整体性的话的话，撂两句狠话最好！

然后呢，处理。假设情况一处理，假设情况二处理，假设情况三处理……

第三步就是反思，个人一个反思，单位或者事件一个反思。

大家要注意这一点，在反思的时候，一定要切题！不要轻飘飘地说。我以后要吸取经验怎么之类的，提交领导怎么之类的……你就要切题进行反思，你在这道题，就暴露出了，你这个人粗枝大叶，那你就要反思，我以后要更加耐心、细致、认真。暴露了你们单位审核、把关不严。你要建议你们单位建立更加严格的审核程序。对吧，这才是切题的反思才真正是来自于题目，有助于你们以后工作的反思。

那么亮点的话，我给大家说两句吧。都是自己写的：意识形态领域的斗争依然严峻复杂，要增强舆论宣传工作的政治敏感性。这是第一句啊。第二句：在坚持原则性的基础上要灵活工作，创新思路，变不利局面为有利局面，化被动局面为主动局面。好，这道题中呢我的第一个办法，设置一个“争鸣”这样的专题就是尝试着，把我们此次危机，华为一次机遇。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

真题 72 修桥铺路，群众围堵阻止签约，你怎么办？灵活运用框架，巧妙增加过渡。

前两天，我发过关于应急应变的常用框架，然后同学们就告诉我如何在答题应用中使用，那么今天我就给大家做一个答题示范。

一、答题前分析：

这个题目是广州市乡镇一个面试真题。题目是这样的，为了方便群众出行，村里准备建桥，但是遭到部分村民的围堵，阻止签约，作为村里的负责人你怎么做。

进入综合分析的环节。我记得我以前讲过，和群众发生矛盾的常见原因，就是群众不听你的话或者不服从你的管理，原因在哪些呢。我当时说了四条：知道不知道，愿意不愿意，得罪不得罪，害怕不害怕。那么在这道题中，什么叫作**知道不知道**呢，就是他不知道你们大兴土木是干什么，比如你既然是建桥，你就可能已经开始进行了土方的挖掘，可能前期进行了土地的平坦，可能不了解具体的详情。**第二是愿意不愿意**，可能会担忧影响出行，毕竟你们在那里换了一个桥的地方，原来的桥原来出行的地方，那里人可能出行不便，还有呢也可能是你们在这里堆积了很多的建筑物建筑材料影响了一些村民的出行，存在了一定的安全隐患，你桥建好了，车来车往，小孩子可能到马路中间玩就会出现交通事故啊，这种情况也是有的，特别是一些，你比如我们所在的这个城市，有的路因为规划的原因，通过一个村子，把一个村子从中截成两部分，他们的村民出行是不方便的，每天有可能会跨越马路，那么危险性就很大。还有一个不愿意是，修桥要征地，有人没有拿到赔偿款，赔偿款发放不到位，他可能也不愿意。**第三种是得罪不得罪**，就是他也知道你们想干什么，赔偿款也拿到了，也不存在影响出行的疑虑，但是前期政府相关部门或者施工方态度比较蛮横，群众心情不爽，心气不顺，给你们添添堵，这也是有的。**第四是害怕不害怕**。什么叫害怕不害怕呢，就是部分群众，**极个别群众**，大家可以用“极个别”群众，你比如极个别党员干部领导怎样，极个别群众有过高期望，妄图通过制造事端要求政府，获取巨额或者不合规经济利益，我们假设出这种情况，并给予恰当处置，恰恰能反映我们这种成熟的心态，好像我们经历过一些风浪，另外也能反映出我们处理事情的预见性。

那么小伙伴们经常答题，遇到这种应急应变，上去一般就是带离群众端茶倒水。一般情况下，你是带不离的，你不可能说群众、大爷大妈跟我走，我们到那边去说吧。群众不傻，知道离开这个地方是你的缓兵之计，没有办法彻底解决他们的诉求，他们不会跟你走。但是如果你真的这么说，我们就需要一些过渡手段。通过巧妙的手段，可以让你的措施听起来是顺理成章的。我们找一下围堵群众的组织者，谁的威望高或者态度激烈，利用你跟他们比较熟悉或者有一定威望特殊

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

身份，找这些人谈这是可以的。相当于把头羊带走，可能现在这些剩下的群众态度会缓和一点；带走分开谈呢，也增加了你解决问题的可能性、概率。

小伙伴们一般**第一招带离现场，第二招倾听诉求，第三招分情况处理**，这也不是不行，只要你能说得比较流畅，而且听起来顺理成章。另外，我强调一点，这个签约要继续，要根据题目中 对群众本意是好的，我们不能无限制退让，我们毕竟是答题，不是实际工作，我们要把握好其中的度。

## **二、模拟答题**

各位考官，针对题目中这种情况我一定要妥善处置，如果不能及时处理，可能会引发大的群体性事件。而且我们修桥就是为了群众，现在群众既然误解到这种程度，那么如果我们不能妥善处置，就会出现舍本逐末的情况。

具体我会分一下几种情况：

如果事态处于可以控制的范围，那么我们一方面应该让签约继续，另一方面跟群众进行一个协商，如果群众是不了解我们现在村里面这样大兴土木，然后来了这么多挖掘机或者铲车，是干什么，那么我们要详细地向群众介绍一下我们项目的施工地点、施工时间以及我们项目建成以后可以达成的效果，相信群众会理解我们的这种做法。（知道不知道）

如果是前期我们的施工方或者我们村干部在言辞方面不够注意，引起群众对我们的反感，那么我们要诚挚向他们致歉，请他们支持我们工作。（愿意不愿意）

另外呢，如果是因为我们前期补偿款发放不到位，导致群众心里产生疑虑，那么我会当机立断向他们保证，我们一定会在三天之内把大家的补偿款发放到位。同时呢，如果无法发放，请大家来找我这个村里的负责人，找我这个村长，我一定想办法帮助大家解决，我要做一个签字背书。

还有一个情况可能是群众了解我们的项目，心里也是支持的，但是个别群众可能有过高预期，希望通过阻止这样的一次实践，能够获得更大的经济利益，那么在这样的一种情况之下，我也要对他进行严肃的教育批评，我要对他表明利害，如果是我们政府该给大家的补偿款一分都不会少，但是不是合理合规的，我们一分钱也不会出，我底线会亮明。如果大家持续的围堵我们的签约现场，甚至引发大的群体性事件，那么这些群众还会受到相关部门严肃处理，我希望通过这样一种形式给群众传递一种压力，毕竟我们也是为他好，请大家能够支持我们的签约。当然如果群众反映特别激烈，真的存在一些我们现场无法解决的问题，那么我的建议是暂停签约，毕竟我们的目的是为了解决群众的出行不便，我们应该了解我们的初衷，所以说我们应该暂停签约，坐下来好好处理如果群众的问题，

最后呢，在处理完这个事件以后呢，我也应该做一个总结，因为此次事件的发生跟我前期的宣传不到位呢有着直接的关系，我们在进行涉及群众利益的项目

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

的时候一定要跟群众前期沟通到位，赢得群众的支持，把矛盾化解在萌芽状态，化解在基层。否则的话，一旦发生群体性事件，对我们党和政府形象将会造成负面影响，也不利于我们项目的推进。

好，各位考官，以上是我关于这道题的看法

**三、答后分析**

以上是对这道题的模拟，按照的是表态、处理、反思。处理的时候分两种大的情况，一种是签约可以继续，一种是签约无法继续。那么签约可以继续的时候，就分情况一、情况二、情况三依次处理，我当时还假设了四种情况，知道不知道，得罪不得罪，愿意不愿意，害怕不害怕，最后呢进行了一个反思，反思的时候结合题目，切题进行反思，表明我们以后要提前沟通。大家可以把这个框架强化，作为一个常用框架。

第二亮点。亮点我讲两句话吧。

1.修桥是为了群众，现在群众误解，你要高度重视，妥善处置，赢得群众支持，否则就是舍本逐末，违背初衷。

2.另外就是端茶倒水那里跟大家说的，我们要抓住牛鼻子，找出组织者，比如那些有威望态度激烈，发挥关键作用的群众，一对一的私下沟通，尝试化解矛盾，这样的话我觉得说起来也是比较有力度的，而且感觉处事很有技巧，希望同学们能够记住这两句话，在答题时候灵活化用到你的答题现场中。



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

真题 73

广州广东省的公务员面试真题，是乡镇的。2016年6月4日下午的面试真题，也是比较有代表性的，他们广东这边我通过这两天的了解他们比较侧重于这种实际的操作，所以我就选择一套讲一下

**题目：**现在大量农村青年外出打工创业，这种情况之下，一些地方政府推出，本地创业优惠政策，吸引打工青年回乡创业，你怎么看？

这是一道综合分析题，首先进行整体分析，我记得我前几天给大家梳理了一个综合分析的框架。你用这个框架思考的话会降低思维难度。那么今天我们就尝试用着用这个框架分析一下。

首先我们说一个现状，大家知道现在很多青年，不管是有为青年，有知识的青年还是那些没有上过学，这样的年轻人，他们外出打工的很多。在农村已经出现了一种空心化的现象而且比较严重，农村只剩下了 3861 部队。三八就是妇女，61 就是儿童。应该是 386199 部队，99 就是老人，如果你在涉及农村这样一道题中能讲出来，这样一句我们平常讲的俗语，我觉得会让你的答题增色不少。习总书记提出我们要建设美丽的乡村，然后要记得起乡愁，美丽乡村不是涂脂抹粉，我们应该尊重农民这样一种生活方式，不一定所有的农民都要上楼，想把新农村建设好，各位觉得关键是什么？当然是人，如果没有人一切都是空谈。现在农村既然已经是 386199 部队，那么你能只能找外援呢。哪些是你的外援呢，就是从你这里出去的那些壮年，青年，把他们重新吸引回来这也是一种用人才的竞争；另外，留守儿童问题正在成为社会的问题，大量青年背井离乡到外地去打工，夫妻分居，父子母子长时间分离，不是有这样一句话嘛就是一个图片，奶奶领着孙子，看着父亲母亲，孙子可能没有意识到他的爸爸妈妈，要上的车叫公交车将载着爸妈远赴千里之外。然后，在公交车来之前还跟爸爸妈妈有说有笑，他爸爸妈妈登上车的时候呢他还不知道是怎么回事，当车门关上那一瞬间，他突然间开始呼天抢地，鬼哭狼嚎，嚎啕大哭。他的奶奶使劲的扯着他，车是越走越远，然后呢，他在地撒泼打滚，都不管用，话外音，不上车，就不能养你，上车，就不能抱你，你看，这样的事情如果一直发生在我们现在这样的一种情况之下，实际上是不利于下一代的成长的。那么他们的孩子跟他们长久的一个分离受不到良好的教育，如果说是，他们跟着父母到了大城市，那么又滋生出来一种新的问题。农民工子女问题，所以说这个问题要想彻底解决：一方面需要大城市相关的政策方面能够逐渐实现统一，简化落户程序，逐渐实现我们农民兄弟和城市居民这样的待遇方面的一个统一；另一方面的，也需要我们农村，它也需要发展，把农村发展

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

好了，这些青年能够回乡居乐业也挺好，我们现在的价值观跟古代不同，古代如果说谁归隐田园那是非常光彩的事情，那不光是知识分子的选择，古代的当权者，古代的公务员，认为归隐田园是一种非常高尚的选择，但现在不一样了，现在谁要是只能留在农村那是没本事的，没本事的一种表现，这种世界观不同，但是，千姿百态乃幸福之源。本来我们就不应该强迫所有人都到大城市去定居。这是我个人的看法。那么，第二点就是影响。给农村注入了活力，有望从根治上解决留守儿童等问题。现状上还漏说一点，这道题能干哪跟哪些大的政策联系到一块，那么他跟精准扶贫，万众创新这样的政策可以联系到一块。如果能在题目大体的过程当中能够说出显得答题比较有高度。第三是困难，那么他们回乡创业当然会遭遇一些困难，没政策，没项目，没人才，没资金，没管理，这就是我给大家总结的五个没，很多时候都可以用到大家可以记一下，对策是什么呢？对策是实主题，虚主题，古今中外，实主题：财政部门. 发改部. 农业部门，人社部门税务部门，每个部门都拿出一点优惠政策，进行一点倾斜，虚主题呢，强化管理，人事部门牵头，成立青年回乡创业工作组，对回乡的青年建档立卡，确保帮扶到位不要遗漏，简化程序要开绿灯，要简化审批程序，不能寒了回乡创业青年的心，要严格审核，严格审核与简化程序并不冲突，不能只盯着创业，家门口就业亦能解决很多问题。创业毕竟存在风险，我们不能想当然。要注重激励，对于那些发展好的，示范带头作用强的要加大支持力度，在项目申报上予以倾斜，并给予适当的物质奖励，涵养回报家乡正能量，引导更多的青年回乡创业，刚才谈到实主题，那么财政发改农业部门主要是在项目的资金上给予支持。特别是要因地制宜。靠山吃山，靠水吃水，注重发挥当地的优势，而人社部门主要是在创业培训和小额贷款方面给予支持。税务部门给予税收优惠，同时要对减免税收政策宣传到位，防止被人从中弄虚作假，上下其手，那么古今中外如何说呢？古今中外也很简单，你说某地也在这方面也进行一些探索，他们借助打工青年聚集比较多的这些城市的本地的商会请他们在其中牵线搭桥，发挥一个中转站平台的作用；另外相关部门主动与打工集中地地相关部门进行主动对接，要为青年回乡创业开通一个绿色通道。相关政府部门必须调动政府资源去处理相关的事情。事情，

下面呢，我就给大家模拟一下这道题

各位考官，针对该地政府的一个情况，我觉得非常赞同，这既是一个理性的选择又是一个有利于当地经济发展社会和谐的好政策。我们都知道现在随着大量的青年都到大城市去打工，我们的农村已经面临严重的空心化，用一句俗语就是说现在农村已经没有壮劳力，只剩下了 386199 部队，我们提建设美丽乡村，美丽乡村归根结底需要我们有人，没有人万事难成。所以说当地政府提出这样一

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

种政策可谓正逢其时。同时我们现在正在大力推进扶贫开发，精准扶贫以及大众创业，万众创新这个政策也是非常切合我们中央的大政方针的，一旦能够得到一个有效的实施，必将为我们当地注入活力，再建美丽乡村，活力乡村，记得起我们的相愁。那么我们青年回乡创业也遭遇了一些问题，我觉得具体表现在没政策，当然这个问题有望得到解决。没资金，没项目，没人才，没管理，这些问题需要我们相关部门制定相关的政策，付出相关的努力，大家同心同德把这个政策落实好，执行好发挥切实的作用。具体来讲：第一，相关政府部门要切实发挥作用，财政部门，应该给予相应方面的一个财政补贴，在项目方面给打工创业的青年予以倾斜和优惠，同时我们的私有部门应给予一定的税收减免，人社部门应根据这些青年在培训方面和小额贷款扶持方面予以相应的支持。第二，我们要完善相应的政策，一方面我们要对青年回乡创业简化程序，打开方便之门，给他们创建一个绿色的通道，防止我们因为相关部门的不作为，慢作为寒了我们回乡创业青年的；另一方面，我们还要严格审核，我们让青年回来创业，回报家乡也是让他们实现自己的价值，但是创业有风险，所以说我们也应该对青年的自身条件予以合理的评估，毕竟回乡创业是一个好的选择，回乡就业也是一个非常不错的选择，同时我们还要强化管理，对于每一个回乡创业的青年我们建议人社部门牵头成立一个帮扶工作组，对他们建档立卡确保每一个回乡创业的青年都能享受到我们相关的政策.福利，不要遗漏一个人，最后我个人建议对那些创业成功，有影响力，带动作用示范作用比较强的回乡创业的青年应该给予一定的物质奖励，同时在项目申报，资金扶持等方面予以优惠，这个的话我们才能涵养回乡创业的正能量，引导更多的青年回报家乡，以上是我关于这个道题的一些看法

### 框架

### 态度-现状-原因-影响-对策

刚才在答题时对策汇合起来说显得更自然，对策后分三层，主题，虚主题，古今外，太多层次不恰当，政策为重点

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

真题 74 主干道舞狮闹花灯，你如何安排安保工作？公务员思维和画面感！

答题经验

同学们，大家好，今天我们来讲一道题，这道题那是广州市的一道真题，题目是这样的，你们邀请民间文艺团体，在一个本镇的主要街道举行大型的闹元宵活动，其中舞狮活动及花灯活动将在市内主干道举行，我觉得自己可能错了，应该是这里边讲主干道举行，领导安排你来负责安保工作，你怎么处置？哦。我们因为考的是乡镇吗？他不可能让你负责一个市主干道的活动，她一定是给一个你们镇出干道的活动，那么我就按照这个思路去答啊。

答前分析

那么首先我们进入一个整体分析的环节啊，这类题是比较有意思的，因为它没有限定你的身份，竟然没有限定你的身份，你可以任意假设，可以是**职能部门**，比如城管或者是公安，也可以是一个综合协调部门，你比如办公室党政办都可以，这道题呢我的建议是大家把它定位为一个**综合协调部门**，因为这样的话大题比较容易出彩，而且有层次非常的多，可以从不同的方向展开，你答题的时候不是特别吃力，在一个静静的考试中，同学们还是要强调出彩。在整体分析环节分三个方面的内容，这个需要非常有画面感，在面试场之中如果你能够娓娓道来，把实际生活中的情景，通过你语言的描述，呈现在考官的面前，把他们大脑中几个画面形容的栩栩如生，那么你一定获得一个非常好的分数，另外这个画面感他会解决你一个，很多考生面临的问题，就是说不长，啊，你想想，就好像描述一幅画，不过你脑袋瓜中有这样一幅画，你只要一次描述出来就行，那么里面有很多**细节**，他足够把你的一点说的非常完整，那么画面感呢？我看到这道题，我几个想法啊，一个是人多啊，第二个是路途，就是说我们梳堵结合合理规划，第三个就是踩踏事件，外滩的踩踏事件。大家还记忆犹新吧？消防车，我们每次参加这样的活动的，就看到那个红色的，消防车，还有警察，很多警察在道路的路口，还有很多便衣武警，特警还有志愿者带着小帽子来回给你搞搞服务，有时候还给你提供免费的纯净水，对不对？你这个画面出来以后，你知道题就好答了，我给大家讲一个公务员思维，这道题呢，用公务员思维是比较好解决的，而公务员思维我也多次向大家讲过，它是一种综合协调的思维，那就是说我们应该借助各职能部门的力量，去解决我们工作中的实际问题，比如这道题他至少牵扯公安城管卫生电力通讯信访，和其他部门。那么**公安**的可以干什么，比如消防道路管控，防止小偷啊，城管他可以提前清理道路，对摊位进行一个规划，同时给我们提供一些，卫生设施，比如垃圾桶，还有垃圾收集车，可以吧，主要是基础设施，电

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

力部门主要两个方面，一个是用电保障，一个是用电安全，通讯，主要是通讯，保障信访信访稳定，在实际工作中，信访稳定是非常重要的一项，但是呢在这道题中大家可以不说，至于为什么不说，那是因为，这道题，你是在组织一项活动，这个信访呢，她是我们实际工作中面临的一项比较尴尬的工作，因为毕竟，既然有信访。证明群众有诉求，就需要我去解决，你纠结于这一点，你这道题可能就冲淡主题，大家要注意啊，还有一个就是其他部门，其他部门可以组成一个两人一组三人一组，戴上红袖标，穿着红马甲，戴上红帽子，相当一个志愿者小分队，然后呢巡回的给你搞搞服务，给你搞个管理，比如有些人爬高上低，他就会禁止，还有呢他会给你指指路，是吧？他们这是他们的主要的一项工作啊，第三个方面，就是细节，出现，框架出现在你的大脑之中的就是一些细节，这道题，哪些细节，那么我随便举一个例子，我讲，五个防，防失火，防踩踏防偷盗，防断电防断网，如果你能抓住一两个细节。其中就会比较有价值了，那就可以作为一个亮点，大家以后如果遇到类似的组织大型活动的题目，可以从这几个点着手啊，你比如说你认为此次活动的重点是什么？那么第一防失火或第二防踩踏第三防防断电，第四防断网，当然还有一些其他的点啊同学们可以注意，下面我给大家模拟一下啊，我略一沉吟啦，因为我不沉吟我也想不起来。

### 模拟答题

各位考官大家好。下面开始回答第二题，针对题目中这种情况，想要做好安保工作，应该各个部门共同努力，为此。我将从一下几方面着手，**第一次**制定详细的分工方案，因为各个职能部门都要参与到此次的安保工作之中，为了后期我们各项工作能够责任到人，不出现相互推诿的情况，我会在我们的分工方案，对每一个单位他具体承担的任务，划定的区域，服务时间做一个详细的明确，特别是要参考，我们以前成型的工作方案，这样的话会节省工作时间，同时延续惯例，各个部门的意见可能会不大，另外呢我们此次方案成型之后的要交给我们这里的主要领导审阅，可以有我们的镇长啊他进行一个审定。这样我们开展的分工的时候阻力会大大减少。**第二** 召开分工协调会议，由我们的分管副镇长召开协调会议，由各个相关的职能部门参与，在会议上由镇长同意分工方案向大家公布，比如公安部门主要负责道路管控及消防安全还有行人群众的安全，如果出现一些小偷小摸得行为，我们的公安部门可以及时果断处置，我们的城管部门应该提前把道路提前清理干净，特别是对于那些不按地点经营的小商小贩，请他们能够服从管理，为我们的此次闹元宵活动提供一个便利，再一次，城管部门也应该对此次参与的花灯队伍进行摊位和展示会的划分，也请小商小贩到他们的划分区域活

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

动，卫生部门要做好一个应急准备，电力部门做好电力保障和用电安全工作，总之各个部门的责任应该非常明确，为了下一步我们的具体工作的展开打下基础。

**第三** 要明确纪律要求，此次的安保工作设及这里的中心，各个部门一定要强化意识，必须明确自己的职责，按照相关的要求服务到位，对于存在的问题导致我们发生后果的单位应该进行严肃的处理，大家应该重视。

最后再具体实行环节，我要做好集中地协调，我通过建立一个微信群，这样各个部门在其中可以方便联络，出现一些突发情况可以进行指挥协调，能够及时处理，总之，这次安保工作关系到我们群众的安全，我要慎之有慎，各个职能部门要发挥各组的职能作用，把这次的安保活动做好

### 总结

刚才给大家，模拟了一下，模拟的时候，那我就不再重新模拟了啊，大家可以，自己看一下我的思维导图，如果不看思维导图就有些吃力的，很正常的啊，大家可以适当的借鉴一下，那么第三部分，我给大家讲一下，这个框架，就框架很简单，就是类似于此次组织活动的题目，大家可以用这样一个框架，整体思路，提前分工召开会议，明确要求，协调保障，为什么这个叫做框架呢？因为它就是实际工作的步骤，以上这样的会议，我不止一次地参与进去过，我非常了解，他的一个操作流程，就是这样，首先给出一个整体。整体的思路，第一步，提前分工，第二部召开会议，把分工明确下去，第三补明确要求，第四部协调保障，亮点部分的两点，一个是公务员思维，大家一定要注意懂得借助相关职能部门的力量，在一个呢就是画面感中有亮点，遇到类似的题目，大家要在头脑中出现一副画面，然后呈现给考官，好，今天的给大家就讲到这里，大家再见



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

真题 75 施工破坏道路，影响春耕，群众投诉，你怎么办？

**答题经验：**

我们知道在农村生活过的小伙伴都了解，春耕的一年之计在于春，春天是播种的季节，春天还是万物复苏农忙时节，是我们重新需要给作物提供更好的环境的农民时节，在这样的时节中，我们就需要进出大型的农业机械，如果道路破坏的话，影响是比较坏的，因为人民群众讲的主要是不误农时。第二个方面我想说一下，他有一个天然的层次在其中，四个层次，一层是村民，一层是企业，一层是道路，一层是春耕。也就是说答这个题的时候呢，你从这四个方向去展开就能非常简单的说上四点，具体该怎么处理大家动一下自己的脑子，想一想我们生活中是怎样处理的，然后呢把它表达出来就行。这道题属于应急应变的题目。我以前也给大家讲过，梳理过这样的框架，那么除了这种天然的分层，他还有一种分层的办法，就是假设一种情况你给的处理掉，假设一种情况你给他处理掉。所以呢第三个方面我说一下如何去假设。这道题他的矛盾是因为一条道路或者小桥，我这个准备的时候没有看清楚我就当是道路，不影响具体情况，那么道路受损，轻微情况下略做修整，就可以通行，如果是比较严重就需要一定时间，需要企业当地和群众共同努力抢修，第三种情况他是一种道路完全损毁，简简单单的抢修已经无法修理好，那么这样一种情况之下呢，你可能要调配车辆，可能要临时的为大型农机的进去临时的找一条路，你比如说绕远路或者怎么着吧，要解决这个问题，也就是说在假设的时候呢，大家可以层层深入，到你解决不了这个问题的时候呢，就可以停止了，第四个方面，我想给我家讲一个亮点，表态要坚决。春耕大事，十万火急，你确保不误农时是当务之急，做一个亮点非常坚决地表态，用方法要大胆，大家注意啊，我们可以借助上级机关的力量，比如乡镇办事处，他们的力量来开展来修复我们的道路，我们还可以想一些别的大胆的主意，你比如把邻近的农机设施进行调配，这些方法大家自己想，就是为了解决春耕难题，还有一个方法就是处理企业要层层递进，软硬兼施。企业在其中所犯的错，他即可以是小错，也可以是大错，不同的处理方法大家要灵活掌握，在处理企业时候呢，要记住两点，语言行动缺一不可，软硬兼施，另外敢于说狠话，敢于撕破脸，对吧。你作为村里面的干部，现在最重要的工作，春耕无法保证，因为一个企业导致了后果，当然要沟通要协调，不能把事情闹大，但是一旦企业不配合，你该撕破脸要撕破脸，你要站稳自己的立场，这样可以表示你作为一个将要进入公务员行业的青年人，你们的性格特点，我觉得是比较出彩的。

**具体答题：**

各位考官一年一季在于春，春耕对于农民来说不言而喻，遇到这种情况我一定要快速妥善的处置，防止事态进一步扩大，具体我将从以下几个方面展开，第



**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

一，安抚群众的情绪，我会邀请村民跟我一起到现场查看路面损毁的具体情况，同时表达我会及时处理的坚决态度；第二，我们会联系当地企业的项目负责人，把群众投诉的这种情况和他们说清楚，邀请他们一起到现场共同查看，以便我们后续更好的处理这件事情，第三，当我们查看过道路的具体损毁之后呢，会分情况处理，如果道路损毁比较轻微，那么这种情况之下，我会建议企业迅速调查人员对道路进行处理，把道路进行恢复，使道路畅通，同时我会配合，向群众赔礼道歉，对于我们影响群众的春耕，表达我们的歉意。如果损毁的比较严重，需要一定的时间才可以修复，那么我会建议企业马上调派相应的车辆设施，我会发动村里群众共同对道路进行抢修，因为道路不通，大型农机无法进来，所以在修理的过程中我也会请企业对我们义务帮忙的群众给予一定的费用补偿，如果道路损毁特别严重，我们村里面的力量已经无法解决，那么这种情况下我一定会及时地向上级机关提出帮助，把情况说明，请上级机关调配相应的大型车辆，给我们修复道路，另外我也会跟我们的隔壁邻村积极联系看他们是否有空闲的农机设施可以调配，及时的配合我们开展春耕工作，第四，当道路修复以后呢，我会积极的上门上户指导村民抓紧开展春耕相应的工作，另外会积极的调派协调农耕机械设施加快速度推进我们的春耕，把我们丢失的时间抢回来，第五，在事件处理以后呢，我也会做一个反思，一方面我作为村干部对村里面的情况掌握的还不够，导致发生事件以后群众上门投诉我才能够去处理，这说明我在这方面存在欠缺，以后要努力。另外，对于村里修建一些设施，一定要保护我们原有设施，即修又保护，这样的话村里的设施才能提高水平，千万不能一边新建一边破坏，这样是得不偿失的。各位考官，以上是我对这道题的看法。

**答后分析：**

天然分层：我想至少有四个方面可以做为天然分层，现在存在这个问题那个问题了一大串，有些同学可能一起一见到我就蒙了，不知道该怎么办，问题越多越好，四到五个问题，就处理的四到五个问题就可以了，四到五层多好的分层方法，第二就是主题分层，例如这道题企业群众，在一个就是事情，比如这道题，道路抢修，农民春耕，另外就是要完成的工作在这道题体现两件事情，在不同题目体现不同。另外一个框架是应急应变的框架，表态，处理，反思，表态一定要鲜明，要善于讲狠话，大家如果关注过习近平十八大以来反腐的表态，你就明白什么叫狠话，例如，党内决不允许有腐败份子的藏身之地。有腐必反，有贪必肃。以坚决的态度遏制腐败存量，力度不减，节奏不变，尺度不松。就能表现一个年轻的性格特点和处理事情的处理的热情。处理假设情况是三到四种，或者情况三到四个，第三个是反思要干脆，要清清爽爽，我给大家演示就比较疙疙瘩瘩，最后我才明白我想表达什么就说是新建水利设施是方便群众的，不能以破坏现有水

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

利设置为代价，新建和保护要齐头并进，否则得不偿失。最后是个亮点，围绕一个点，就是接点地气，有些同学答题就是高来高去，想上个高度也不会上或者上不去，不会接地气。我们不可能对乡村农民没有一点了解吧，要把细节讲出来，例如不误农时，进出大型农业机械，项目建设和基础设施建设新建和保护齐头并进。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

**真题 76：**某微信群有大量拐带小孩的消息，并有视频和图片，此消息被媒体披露，引发公众恐慌，领导交给你处理此事，你怎么办？（广州 **2006.06**）

### 整体分析

在这一部分呢，我讲四个方面的内容：

✓第一个方面，两个问题，两个天然的层次，我们答题首先要解决一个层次划分的问题，这道题它比较简单，简单，就简单在了层次是天然的，他里面讲了两个问题，第一个是拐带小孩的问题，第二个是处理舆论事件的问题，平息公众恐慌的问题。如果你把这两层，分别，给出相应的一个处理的对策，那么这道题就可以比较圆满的解决了。

✓第二个方面，我们要**有公务员思维，要懂得调动各方面的力量**。这也是我反复讲了一点啊，昨天有同学问我什么叫做公务员思维，是不是遇到遇到问题，就跟公务员的日常工作联系起来。我说你可以这样理解，他没有具体的含义，**我认为它就是一种回归生活与工作的状态，在实际工作中，他们是如何开展相应的工作的。那么，你能够把他们的具体做法借鉴到你答题中不就是公务员思维了。**两点，拐带小孩，我们可以借鉴，公务员思维，就是说调动各方面力量，公安部门严厉打击，重拳惩处，乡镇办事处村两委社区要加强管理，提高警惕。宣传部门，两个方面，一个方面要发布权威消息，平息群众议论，另一方面要引导群众注意防范，群众的要管好自己的家，管好自己的门，看好自己的人，同时要提高警惕，发现问题立即举报。

针对舆论事件如何处理呢？四个方面：

第一个方面，公安网警，网监，你该查处的查处，该给他撤掉相应的信息的，你得撤掉，宣传部门，文章电视广播网络报纸，不要再转发类似的消息。

同时呢要发布一些正面的，权威的经过相关部门认定的消息。还可以发布一些相关的，你比如教导群众如何去防范，发生类似事件的，这样的一些消息，提高他们的意识，和防范能力的这样的一些消息。

企业微信 QQ，对这类谣言要履行自己的主体责任。

**群众要增加辨识力，不信谣，不传谣不造谣**，同学们记得这三个词啊，不信谣，不传谣，不造谣。很多题目中会涉及到，现在我们讲的面试真题，至少有两三道都涉及到舆论事件了。处理舆论事件也是公务员他们经常要干的一件事情，在现实生活中是比较常见的，所以说他也是出题的一个主题啊。我刚才讲的这个，拐带小孩舆论事件分别处理。那么，这道题一个意思就是说就拐带小孩是真还是假？如果是真的话，舆论事件处理的时候，你要有针对性的进行一个调整，把那些就是，当然他们随意发的那个信息当然不能有啦，但是你还是要向公众说明具体情况的，你不能隐瞒，因为公众有知情权。如果是假的，那么就顺理

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

成章，该撤的撤，该发布新的，你就发布新的，对的这样的消息，是吧？大家要注意啊。

✓第三个方面，是[如何应对舆论危机？我把它稍微总结了一下，很好记：一个叫撤掉错的，一个叫换上对的。](#)也就是说当我们处理这样的舆论危机的时候呢，你头脑中，第一个层次是撤掉错的消息，第二个层次是换上对的消息。你撤掉错的，也可以理解为要消除负面影响。换上对的，也可以理解为要树立正面形象。我们遇到这类问题，跟媒体打交道的时候，还可以采用这两种不同的思维。

✓第四个方面，如何定位身份，你看有同学遇到自己的问题，他就比较怎么说呢？定位不好自己的身份，我能不能调动公安部门那？我能不能调动宣传部门？我具体做些什么工作那。那这个问题，我总结一下。看一看大家考的是什么岗位。如果你考的是最基层的村官。那你很多时候，调动不了。再一个看你最熟悉哪个身份，运用起来驾轻就熟。再一个看哪个身份容易出彩。比如你负责接电话。领导安排你接打几个电话。那你肯定不出彩。那么这个时候，你如何展示自己能力？考官如何考察你。如何录取你。那么就是一个[综合协调角色最为出彩](#)。那么大家注意。归结起来就是灵巧的巨婴。最近有个作家写了本《灵巧巨婴》。巨婴就是一个非常大的婴孩，他们这个巨婴的有一个毛病，就是，我一发愿，所有人都得顺着我的意思来，就是全知全能，好像上帝一样。所以说我们同学在答题的时候呢，你就可以把自己置于这样一种身份，[巨婴身份](#)，就是我全知全能，我想让公安部门去跟公务员就得去，我想让宣传部门把媒体的消息给撤掉了，就得撤，是吧？这是一种巨婴的身份。但是你不能是一个真的跟现实生活中的巨婴一样，好像在发号施令，发布圣旨，不是这样啊，你的话不是金口玉言，我们要加一个什么呢？灵巧的巨婴，什么叫灵巧的巨婴？就是说你要懂得巧妙的过渡。你在指使某个部门去干其他的工作的时候，都要注意啊，加过渡加过渡加过渡。

[什么叫加过渡，比如我认为这件事情必须由公安部门，进行一个查处，那么在这种情况下，我会把我的建议汇报给我的领导。请我的领导去协调。这就叫过渡，他能让你说的话顺理成章，你要做一个灵巧的巨婴。我想怎么干我就怎么干，但是呢，我一定要有过渡段，让我说的话顺理成章，大家要注意这个思维，注意这个思维啊，这是我首先提出来的，方便大家记忆啊。](#)

### 模拟答题

各位考官，下面我开始回答第四题，舆情如火情，如不能及时控制，将造成不可收拾的局面。针对题目中出现的两个问题，我一定会迅速的调查清楚，断然的处置，防止事态进一步的扩大。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

题目中一个问题是拐带小孩是否是真实的，第二个问题是公众恐慌的情绪及时平复，那我会从以下几方面入手。

★第一个方面，针对拐带小孩这个消息，我会请公安部门展开调查，该事件是否是真实的。如果是确实存在这种问题，公安部门要采取断然的措施，维护我们当地一个安定祥和的社会氛围。如果调查以后发现这属于无中生有，造谣生事，那么也请他们把相应的一个调查结果，有图片有视频有分析，建一个调查报告发给我们，为我们下一步去平息公众的恐慌打下一个基础，并请他们对相关造谣生事的人员予以严厉的打击和惩处。

★第二个方面，针对我们现在公众情绪比较恐慌这一事件，我会从以下几点入手：

第一既然消息是假的，我会请公安的网警网监部门，启动应急预案，对于这些造谣造谣的消息，能撤掉，尽量撤掉，第一时间找到这些转发的人员，请他们予以删帖。当然这个工作量有些大，但是呢我们也应该尽力去做。

第二，我会联系宣传部门，请他们对各个媒体，报纸广播，还有微信，微博以及相应的平台，请他们加强管理。对这些转发的，造谣消息，不实的信息迅速的撤掉，并向公众致歉。发布，权威的经过公安部门认定的真实消息，这样的话给公众传递一种，正确的信号，让大家能够心情平复。

第三，我会请网信部门，给腾讯公司，也就是微信的运营公司，发出函件，要求他们切实履行好，对互联网，对微信平台内部信息真实性管理的一个主体责任。防止这种无稽之谈，这种一看就是大范围造谣的这样的消息在网上随意传播。

第四，我们会给广大群众做一个提醒。一方面呢就是说，不要三人成虎，不必要的恐慌。一方面要加强防范，防止发生类似的问题，要看好自己的孩子，管好自己的门，管好自己的家人。

在此次事件处理以后呢，也对于我们在今后发生类似问题有所启示。一方面作为政府相关部门，对于互联网有着理直气壮，这样的管理权限。我们一定要旗帜鲜明的，对互联网加强管理，互联网不是法外之地。防止这样的，谣言在网上蔓延。另一个方面的，我们这群众，作为一个普通人，也应该有一个辨别力，不信谣不传谣，不造谣。以上是我关于这道题的答案。

### 框架分析

这个是一个应急应变题，框架很简单：表态，处理，反思。在表态的时候，点出存在两个问题，在反思的时候呢尽量切题，我刚刚才给大家演示了一下，我看一看我当时写的思维导图是怎么写的？

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

第一个反思，要[加强舆情监控](#)。理直气壮管理互联网，对于虚假谣言消息要更加坚决的打击。

第二个反思，要[提升提升群众的鉴别力](#)。做在日常，防止三人成虎，以讹传讹。刚才说的时候没有说出来，说得不是特别好啊，大家稍后可以看思维导图。

这道题亮点在哪里呢？

第一，[灵巧的巨婴](#)，大家记住这种身份定位啊。

第二，应对舆论危机的常用词：[要想一块地不长杂草，最好的方法是种上庄稼，要撤掉错的，换上对的](#)。刚才我就是按照这种思维去讲的呀。网监网警部门，你们要切断这个消息的来源，然后宣传部门切断这个消息的来源，然后在宣传部门，要协调各个媒体，电视广播，微信啊，等等，请他们，也是撤掉旧的，换上新的这种思维方法。

第三，就是两个成语吧，[三人成虎，以讹传讹](#)，这样的话放在一起说出来还是比较亮的。再一个就是不信谣，不造谣，不传谣，好，同学们这句话也可以记一下。还有群众应该管好自己的家，管好自己的门，看好自己的人，这种排比大家也可以作为一个亮点，当然这个意义不大，大家可以学习借鉴这种方法。好，今天的我们就讲到这里，希望给大家有所帮助，大家再见。



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

真题 81 孩子常玩手机，父母非常失落，写了一篇名为“只想让你陪陪我”的微博，感动很多网友。团市委准备组织一次“关机一小时”的活动，你怎样才能保证活动效果？（辽宁，2014 年 3 月）

要保持用力，久久为功

各位考官，现在开始答题。智能手机的出现极大地丰富和方便了我们的生活，人们的沟通与交流更多的通过手机实现，但随之而来的是，也出现了很多的社会问题，比如说孩子沉迷于手机而忽视了与父母间的沟通交流，由此导致很多家庭出现亲情缺失，孩子的人格成长也会受到限制。这样的现象不再是个例，已经是大多数家庭的现状。

有家才有国，和谐的家庭氛围能够推动整个社会发展，所以关机一小时的活动意义重大。作为团市委组织的工作人员，积极引导青少年树立正确的人生观，促进青少年家庭和谐幸福，建立更加相亲相爱的亲子关系是我们的应尽职责。为此特组织“关机一小时”活动，为保证良好的活动效果，我会从以下几个方面着手：

1.确定活动方案。活动的主要对象定位为中学生和大学生，这部分群体受网络吸引较大，经常手机不离身，而他们的父母又十分想与自己的孩子沟通，造成了一定矛盾。所以选定这部分人群作为我们活动的主体。活动时间定为周五，活动地点为学校 and 社区。

2.丰富宣传方式。由于选择对象是较为年轻的群体，所以我们的方式方法要使他们易于接受，同时贴近他们的生活。既然手机已经成为年轻人获取信息的主要通道，那么我们可以通过让他们关注微信公众号，微博账号等了解活动的信息，并分享至朋友圈或者转发让信息更多的扩散开来，可以通过集赞赠送爱心小礼品鼓励更多人参与进来。同时号召微博大V等积极转发倡导。这些都是线上活动，线下我们选定学校后，与学校老师沟通配合，让老师在课堂上倡导学生放下手机，关爱家人。也可以举办宣传讲座。还可以邀请家长与学生一同观看宣传短片，让孩子对父母说一句话或者其他表达爱意的方式。还可以进行一些亲子游戏增进父母与孩子间的感情。同时发起一个联名签字，让学生保证拿出更多的时间去关心父母，与父母进行更多的交流沟通。还可以在校内举办征文比赛，摄影比赛和演讲比赛等，并做好报道工作。

3.优化方案。请有关部门配合此次活动，邀请单位领导干部集体带领孩子植树之类的，做好报道工作。各项活动实施时，及时做好实时报导，采访市民和青少年对于此次活动的看法和意见建议等。

4.保障活动常态化。将活动开展的照片在公共平台展示，进一步加大宣传；



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

联系当地媒体对此次活动进行跟踪报道，扩大活动影响力。利用网络的影响力，发起相关话题，号召参与活动的人写下活动感想并转发，使更多的人了解到放下手机感悟生活的重要性。定期推送文章，倡导青少年多陪伴父母，确保效果常态化。

通过以上方案的实施，让孩子深刻理解亲情的重要性。也借此次活动希望能够唤醒年轻人心里对亲情的重视，明白自己作为子女在家庭中承担的责任，同时作为社会上的一员，也要清楚的知道良好的社会氛围是建立在千万个和谐幸福的家庭的基础之上的，只有小家幸福了，我们这个社会这个大家庭才能幸福。推动社会和谐发展是年轻一代义不容辞的义务。以上是我对这道题的回答。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

真题 82：你是居委会工作人员，楼上漏水，楼下住户找不到楼上的人，打电话给你，你如何处理？

答题经验：

这道题比较简单，这种情况很正常，如果有生活经验，特别是成家立业的同学应该很明白，这是一种常见的生活情况，有时候，我们那个小区就存在太阳能漏水，反复的滴答滴答滴答，漏一片，有的人就是不讲究这些，总是不注意这些小节，浪费了大量的水，还有的是一些突发情况，比如本来停水了，把水管开了忘记关了，然后，还有比如冬天的时候，管道破裂等等，可能性很多啊，你只有把生活的经验融入答案，你的答案才会完美，才会有打动人心的力量，才会有生活气息，非常有趣，这道题很有意思呀，截取生活中的片段放到考场，去看你这个人有什么应变能力，具体讲题之前先说两句话，昨天没有更新今天，有小伙伴问我，老夏，你两天没有更新了啊？谢谢，谢谢提醒，我有时候也需要克服一些惰性啊，另外最近工作特别的忙，最近几天，有好几个同学给我留言，说自己虽然获得了第一名，或者考场第二名的好成绩，但是依然没有实现逆袭，因为笔试差距太大了，有的同学还说哭了一下，我非常理解，但是呢，你们不要在意啊，公务员这个，只要你想考就能考上，尤其是多一个过来人，我讲这些，不是心灵鸡汤，是我在生活工作中真实的感受，你不要着急，天道酬勤，你付出的努力都不会白费，你要相信自己，你想一想，你在一个考场之中能够取得第一名的好成绩，即便失败了，又算得了什么呢，实际上你没有失败，只不过是你在面试中取得的优势还不够大，实际上，击败你获得那个职位的考生，他也存在一次失败啊，他笔试胜利了，但他面试失败了啊，你是面试胜利了，笔试失败了，下一次，笔试的时候，就跟对方拉平，或者说，笔试的时候就准备面试，你的优势更大，这样的话，你面试就可以起到一个定盘心的作用。具体讲一下这个题，同学们，你们说的答案都非常的好，我从中做一些比较，挑选了一些，但是呢，挑选的绝对不是打的最好的了，也不是一点问题没有的，主要是大家答的都很好，真的，你想想自己的，用自己的脑子一思考，然后呢？一个字一个字敲上去，很不容易啊，我非常理解啊，大家写的真的非常的不错，如果你想借鉴的，就去翻那个留言吧！每次一道题都在两期节目中出现，你去翻一翻，至少有二三十条关于这道题的答案，里面蕴含的信息真是海量的，绝对可以组织一个非常不错的，超过任何一个组织机构这个层次的答案，小伙伴们的框架和亮点，主要有 3 种框架答这种应急应变的题，表态，假设情况依次摆平，反思；这是我做得框架，还有的人用的是这一种框架，把题目中所有涉及到的人和事全部搞定，类似于人际关系题，摆平所有的人，搞定所有的事，一会儿我模拟的时候大概采用这种框架，还有的呢是时间先后顺理成章，有的小伙伴是这样用的，接到电话怎么办，赶到现场怎

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

么办，具体情况后怎么办，破门而入后怎么办，结束这件事情以后怎么办，这也很好啊，完全的生活化，是一个非常好的答题的思路；还有这个亮点，有的提到反思的时候，建立居民住户微信群，有的提到联系不上户主联系父母，也是可以的，还有的提到拍照索赔，为赔偿事宜打下一个基础……，那么这道题呢，比较简单，我给大家强调一点，要答出魄力，答出张力，第一要有戏剧性，第二要有画面感，第三要有剧烈度，就好像你拍一部电视剧，有起承转合，有一些细节，有一些煽情的话，还有一些剧烈的冲突，这就是一道题答好了，你可以选择其中一个填就可以了不可了，比如，这个题，你找不到人，漏水严重，要水漫金山了，你要怎么办，要破门而入，怎么破门而入？找物业，然后呢？拍个照，录个视频，破门而入，紧急情况嘛，不是说这种情况在现实生活中经常这样做，而你答这种情况，通过巧妙的过度，可以彰显你这个人的一种当机立断，勇于决断，非常有魄力的一种性格，叫有剧烈度，，主要是为了表现自己，不是说表现这道题怎么样，而是说表现题目背后你这个人怎么样，这就是面试的实质了，他看到你这个人勇于担当的，是勇于决断的，他就可能会录取你啊。另外我再强调一点，大家一定要会用过渡，比如你想破门而入，一般情况下不行啊，这个政府部门有时候还是可以可以这样做的，但是呢你还要给大家做一个铺垫，不然的话显得你这个特别的突兀，特别的毛躁，特别的武断，就是说好的过渡犹如羚羊挂角，无处可寻，平底炸雷，只作等闲，大家记住这个话啊。

模拟答题

各位考官，题目中这种情况在现实生活中也是比较常见的，有一些主观或者客观的原因，漏水这种情况确实经常发生，如果不能及时处理的话，一方面浪费水资源，另一方面也可能滋生一些其他的麻烦和问题，所以我从以下几方面入手去解决它。第一我会迅速的与住户想法取得联系，如果我跟他比较熟悉或者说物业公司可以找到他的电话，那么我会第一时间致电给他说明情况，请他回来处理，如果没有办法联系上他，那么我会看一下他是否有登记的他们公司的固定电话，或者说有一个紧急的联系人，比如他父母，告诉他们这种情况以后，请他们尝试联系他或者请他的父母到这个住户家里来，现场打开的房门，他的父母可能保存有他的钥匙，第二，在跟住户取得联系的时候，我应该积极处理漏水这件事情，如果是因为顶层的太阳能漏水，那么我会上到顶层对太阳能上水管道进行一个关闭，如果我们每家每户都有一个水阀在室外，那么我也应该及时的进行关闭，如果，在这两种情况，都解决不了这个漏水问题，而且现在情况又比较紧急，现在水可能会对电路造成影响，会产生比较严重的后果，那么，我会请示领导，同时报警，请 110 警察赶到现场，如果能够联系开锁公司，当然，找有资质的开锁公司现场打开他的房门把这个情况先解决掉，在进入他的家里的时候，我要做好

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

录音录像，为后期产生的一些问题做一个基础，第三，要详细的记录好漏水造成的楼下住户的损失，作为赔偿的相关事宜做一个准备，如果说是仅仅只是一些生活的不便呢，那么这种情况之下我会协调楼上的住户向楼下进行一个道歉，我个人呢就会帮助楼下的住户，做一些力所能及的处理，如果确实造成了一些比较严重的后果，造成了一些财物的损失，那么我会请楼上楼下的住户双方坐下来谈一谈，就赔偿事宜进行适当的协商，做好相应的约定，做好牵线搭桥的准备，在整个事情处理完以后呢，我也要有针对性的对这种情况进行一个梳理，第一就是说明我们上下楼之间都不认识，可能联系不够紧密，这种情况呢，我会建议我们居委会建立一个大的微信群，能够把家家户户都融进来，大家共同构建一个和谐的家园，再一个呢对于那些不够仔细，因为个人的粗心大意导致浪费这么多水，甚至产生一些其他问题的群众，我们要做好教育，引导在一些比较显眼的场合，张贴一些提醒的表示，以上是我关于这道题的一些看法。

这道题比较简单我把这道题没有详细的再说，另外呢具体答案的可以看一看其他小伙伴的一些答案，做一下参考，有很多种不同的他的方法，我在这道题中的数量的表态、处理和反思，处理的时候，能联系户主，联系上联系不上，处理漏水，能处理不能处理，做好拍照也是受同学们的启发。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

真题 85-任劳，任怨，还是劳而不怨，你怎么看？拓展思维，个人组织缺一不可！（2016 年 6 月，郑州市直遴选）

答题经验

首先这道题它有一个非常显著的特点，你看，南怀瑾说过：任劳易，任怨难，任劳而不怨难上加难。你看，它是分了三句，第一句任劳易，第二句任怨难，第三句任劳而不怨难上加难，它是天然的分了三层，所以在考场之中，面对那种比较紧张的应考环境，你就可以直接分三点来阐述你关于这道题的答案，你比如说，第一点任劳易，对此我认为啪啪啪，第二点任怨难，我认为啪啪啪，我本人就是个啪啪啪，谁非常任怨啪啪啪，第三点任劳而不怨难上加难，我对此认为啪啪啪，你看三点就是天然的层次，这种句式大家一定要注意啊，有很多这样类似的题目，你比如那种所谓的双关点题目，我从来是不分的。就是它，你可以把这句子给断下来，然后从其中断章取义抽一些比较简单的片段出来，然后呢把它分别的，放成不同的点去答题就好，我在那个名言锦句类型的综合分析题答题技巧中，有具体的阐述，当时归纳了一下，我现在就不再详细再说了。那么第二呢就是说，内因外因的问题，很多同学看到这道题以后呢，仅仅地从个人身上阐述自己的理解和想法，过于注重自身修养，实际上显得眼界不够开阔啊，你除了关注自身，你还要关注组织，你除了关注内因，你还要关注外人，对吧？这就是一种辩证的观点，我历来极不同意啊，你在答题的时候我们要辩证的看这道题，我是不同意的，我觉得这显得层次非常的低，而且特别不适应现在的考场，但是那你在答题的具体的思维的时候，你要明白什么叫要辩证的思维，你答内因，我们在答外因，这就是一种辩证地思维了。同学们注意啊，遇到这种类似的题目啊，很多题目啊，我们古人啊，特别是我们的古代人，特点是民国这样的大师啊，修身齐家治国平天下，正心诚意吗？正心诚意修身，主要关注，向内求向我们内部从我们心灵的深处，去修炼一个人，最后能获得跟天人合一，获得个人在事业上的发展，推进了，他们大部分都是从内因展开的，但是我们作为一个新世纪或者说是现在这样一个时代的公务员，你一定要有公务员思维，在阐述完内因之后，你要想法说一说我们组织能在其中起到怎样的作用，对不对？就好像我们扶贫你总不能只是揪住农民群众自己要埋头苦干，真抓实干啊，你不能把所有的责任都推给他。我们的国家我们的组织不能缺位，这就是一个内因一个外因的问题，对吧？有时候甚至外因起到一个决定性的作用，这是我们需要关注的啊。注意注意注意，这就是考场上你的亮点，如果别的考生都在那里大谈，任劳任怨，任劳而不怨之类的，你能够脱开这样一个层次，眼界再放的更大一点，跳出来说一说我们的组织应该怎么办，保护我们的年轻干部，或者说是应该给他们创造良好的环境，不能让老实人吃亏呀，不能让我们的年轻干部既流血流汗，最后还要流泪了，对不对？你



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

这样一说的话你跟别人的层次就不一样，然后你说第一点的时候呢，把你的语气调高，把你的语气富于变化，还要融入感情，甚至适当加上小手势，你的眼睛也要扫一扫考官，也就是说注意考官，注意考官，我要说别人都没有说的点啦，这样的话，你的亮点就出来了，就会得到一个超出别人的成绩。框架加亮点，大家注意啊。那么我再说一下第三点就是说，每一点任劳易，任怨难，任劳而不怨难上加难，你可以加一个小标题，对吧？有一个小伙伴他是这样加的，第一条任劳是根本，第二条任怨是胸怀，第三点任劳不怨是境界，他这个小标题加的就非常好，根本，胸怀，境界，格局拉等等，这些常用的名词大家可以记起来，到时候随意组合就是出彩的小观点。这位同学在答得时候呢一定要把它强调出来。

最后一点第四点，大家要提前准备一些亮点，你比如这道题就非常典型，拓展了我们关于亮点的思维。任劳任怨任劳而不怨三种境界，它跟工作相关，跟我们的内心息息相关，你如果能够提前准备一些非常经典的话，提前准备好，在考场声情并茂地把它说出来，那么就会获得满堂彩，起到一个较好的效果。在准备的时候你既然是准备而且是提前准备的，那么就要准备的出彩，否则的话还不如不准备，准备的时候一定要有真情，有很多话，我们一旦说出来的话是很容易进入感情的。比如习总书记说的：人民群众对美好生活的向往就是我们的奋斗目标，或者说一个人的担当大小体现了一个人的格局，一个人的格调，一个人的胸怀，这样的话大家找一找，另外的话，就是要有境界，大家可以从领导人的讲话中找，一些比较有洞察力的话，比如西方的一些哲学家他们说的话，还有一些网络上一些，非常够高的段子手写的那种非常有哲理的话都可以，再有一个是要有文采，不再多说了。

答前分析

模拟答题

下面的话，我把这道题给大家模拟一下，各位考官，南怀瑾大师是民国著名的国学大师，他精通儒释道三家。这句话通过层层递进，写出了为人处世，干事创业的三层境界，对于我们的工作非常有指导意义。对此我想谈下四点看法，第一，任劳易，任劳虽然跟任怨相比稍微容易点但是对于一个年轻的同志也是非常不容易的。我们刚从校园中，进入工作单位，这个时候呢，一时之间可能很难适应繁忙的工作。对于我们年轻同志而言除了有一颗年轻的心，干事创业的豪情，可能在其他方面都有很多欠缺，如果不把劳动或者说工作作为立身之本那么很难获得一个持续的成长，只有通过我们持续不断地工作，在我们平凡的岗位上能够始终如一这样的干下去，我们个人才能获得在单位的立身之本。不是有这样一句话吗？叫做美好的生活要靠劳动创造，这句话虽然非常的浅显，但是却有着非常深刻的道理，大道理蕴含其中。做一个年轻人，一定要注意这一点。第二呢，

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

任怨难，我们干完我们的工作，需要社会对于我们有一个评价。如果是我们辛辛苦苦干了很多工作，但是大家并不认可，或者是领导或者是同事，也可能是家庭更可能是群众，这个时候呢我们心里面一定有很多委屈，所以任怨更难，但是任怨实际上是我们作为一名基层公务员的必修课，也是我们的基本工作要求。我们跟群众打交道，群众一定对我们有很多想法，建议或者是怨，这种怨，更多的是需要我们去改进，对这种怨置之不理或者横眉冷对，那么普通群众对于我们党和政府一定会有更多的怨气。所谓群众虐我千百遍，我待群众如初恋，只有始终愿意去解决群众的问题，把群众的埋怨，做一次解决问题的契机，我们的工作才能越干越好。另外一方面呢任怨实际上是一种人生自毁。我们如果面对其他人的怨恨，过于关注可能会耽误个人成长的时间，最后的结果就是得不偿失。从这一点上来看，南怀瑾大师真不愧是人生的智者。第三呢，任劳而不怨我个人认为之所以是难上加难，是因为这种境界往往可遇而不可求，或者说是只有在很多杰人物他们的身上才可能为表现地明显。作为一名普通人，更多的是我们一种追求的境界，需要我们不断锤炼，适当的怨气是正常的，我们心里面有了怨气，只要排解出来就好，我们可以采用很多的方式，比如跟家人倾诉，跟朋友聊天，跟领导汇报等等，只要是我们排解出来，能够继续积极乐观地面对工作面对生活，我觉得这就是非常好。第四呢以上三点，可以说都是我从个人身上出发找的一些原因谈的一些看法。但是我觉得作为一名公务员，在机关单位工作，组织不能在年轻人的成长中缺位，要关心爱护他。我们现在讲为担当者担当，为负责者负责。哦干事，越干可能群众埋怨的越多，这个时候，我们作为组织一定要分清，年轻同志到底是因为服务态度不好还是因为一些在所难免的疏漏所导致的，适时地对他们以帮助不能让我们的年轻同志既流汗流血，最后还不被人理解还流泪。所谓不让老实人吃亏我觉得就是这方面的道理，以上是关于我对这道题的看法。

同学们啊，我刚才对这道题模拟了下，我的层次很简单，表个态，然后任劳任怨劳而不怨作为一个内因讲了三点，外因呢，组织不能缺位讲了一点，希望能对同学们有点启发，大家可以自行地把自己的答案跟我的答案互相参照一下，互相提高一下。这道题的框架呢，我就不再多讲了，我在前面已经说过，一定要注意分层分层，这个分层的方法就是很简单嘛。把任劳易任怨难劳而不怨难上难给它分开，就会达到一个非常天然的层次。至于亮点啊，具体在我的整体分析和模拟答题中，我这里就不再一一列举，就谈两点吧，为担当者担当，为负责者负责；另一个是不能让老实人吃亏，归根结底就是组织不能缺位，希望对大家有所帮助，好，今天我们就讲到这里，今天，不大好，大家见谅，再见！



**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

今天我会接受一个小伙伴给我的一个建议，他说我最好是先直接模拟题，然后再去分析。我觉得很好，这样的话可以先听我说，整体上有一个把握，再去梳理自己的思路，这样也不错。今天，本来确实回来比较早，但是一直拖到现在都将近九点了才开始录题，怎么说呢？每一个人都有惰性，我当然也不例外，对吧？因为几天没有录题，猛一下，还真是比较难。所以，拖了这么长时间，在那里刷了一阵手机，还听了几首流行曲，那好，现在开始录题啊。对，另外一件事情就是我在微信公众号上开了一个成长社区，就是一个类似小论坛性质的，他这个比较好的地方就在于，里面可以直接发语音，虽然每个语音只能说一分钟，但是你可以在他的回复里面再发上语音，然后顶多一道题就是2到3分钟。这样的话你发上去语音，大家就可以给你点评，我觉得是非常好的，另外你平常有什么亮点，你可以发上去。那么好吧，闲话少叙，开始讲题吧。

**问题：你单位的同事反映工作很累，单位想组织个活动，增强凝聚力，营造好的工作氛围，并形成长效机制，领导让你主治，你怎么做？**

这是实际的情况，现在很多单位，都是比较累的，特别是一些越有权力的部门，或者说是越基层的部门，更累。现在工作压力比较大，因为有几项大的工作，全国性的工作，例如这个环保，现在是夏天，可能不是太提了，但是，据说压力还是很大。比如精准扶贫，我们要彻底解决贫困，现在各个单位都有这个扶贫的任务，压力也很大，所以说，再加上一些业务工作，题目中这种情况他实际上是我们真实工作的一种反应，就比如我个人吧，因为在办公室工作，初审材料。这个材料，有时候确实，来了工作以后，你没有办法自己去摆布，你就处于一种，怎么说呢？就是一种应付的，或者说是遭遇战。我现在才对这个词有了更深刻的理解，然后你就必须马上解决掉，因为领导马上就要讲话呀，对吧，你不能拖，所以说有时候就需要加班加点是常态。题目中，你看这种领导还是比较好的，组织个活动增强凝聚力，我们单位基本上没有活动，有一个就是前段时间那个篮球比赛去加了两次，给人家喊加油，我觉得还不错啊，虽然是拉拉队也很好说了这么长时间，那么今天我们就直接先模拟吧，好吧？

**标准回答：**各位考官，题目中反映的是一种工作的常态，领导之所以开展这次活动，活动是载体，不是目的，目的是解决工作的累，营造工作氛围，所以说，我们从这两点出发就可以确定一个活动的形式，我个人根据我在机关单位的经验，我建议选择徒步郊游竞赛，有两个好处。其一、我们离开城市，离开我们日常的工作岗位，可以放松身心，其二、郊游竞赛有一定的比赛性质，有一定的挑战，有利于增强大家的团队意识，因为单位的凝聚力不够强嘛，团队意识强了以后，有助于我们单位形成更有战斗力，更有凝聚力的这样一个团体。

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

在具体组织此次徒步郊游竞赛的过程中，我将着重把握以下几个关键点，去确保我们的活动，能够实现我们的目的和初衷。

第一、我会选择周六一天的时间，因为大家平常比较累，我再占用大家周六的时间组织活动，心里面可能会不乐意，所以我一定会建议领导提前动员，因为领导还是比较有威望的，他的话，同志们还是愿意去响应。此外我可以允许大家带自己的家属，比如孩子、妻子、丈夫，这样的话也有助于我们活跃气氛。

第二、此次徒步郊游竞赛我会采用一个分组的形式开展，比如把我们整个单位分成5—6个小组，在分组的时候，我要打破业务科室的分割，把一个小组里面即有这个科室又有那种科室的，有男有女有老有少，有领导有新人，这样的话给大家一个充分交流的时间和机会。

第三、我们中午的时候可以搞一个自助的聚餐，我们提前跟农家院说好用一下人家的锅台，我们自己准备食材，到时候自己动手，然后，大家就好像一个家庭一样，全员参与。

第四、在聚餐之后我们大家可以找一些比较阴凉的地方，聊聊天说说话，请一些有文艺特长的同志，表演一些节目。比如合唱之类的，在整个过程中个人要注意搜集信息，同时请我们相关科室的负责同志，注意搜集大家对于平常工作的一些议论，看能不能取得一些有效的信息。

第五、要注意安全，把握好运动量，不能过了。因为本来就是让大家放松身心，增强凝聚力的，如果太累的话，可能就会适得其反，最后我们会坐车回家，因为忙碌了一天，大家徒步郊游，最后我们选择用大巴把大家送回单位，这样的话虽然花费了一些资金，但是比较安全，而且也让大家有一个美好的回忆，节省了大家的体力。至于此次活动如何建立长效机制，我个人觉得想要建立长效机制，必须取得领导的支持，同事们要积极响应，此外花钱还不能多，形式要简单易行，最重要的一点要有人去操心，有人去承担这个组织活动的承认，所以，在具体落实的时候为了让我们的活动能够形成长效机制，我将从以下几个方面入手，

第一、要严格遵守八项规定，选择不花钱，或者花钱少的登山、郊游、骑行之类的活动。

第二、要跟我们活动结合起来，要跟我们机关单位的文明单位创建结合起来，这样的话我们的各种活动师出有名，同时对我们单位的创先争优文明活动创建也能尽一份力，一举两得。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

第三、应该按照党支部或者科室，轮流去承担，每月活动的组织，这样的话提前安排好，大家心里有数，有人管，有人想，有人去操心，这样我们的活动才能够持续长期的发展，以上是我关于这道题的一些看法。

同学们，刚才我把这道题答了一下，不是很完美，但是是刚刚一个开始也比较难，对我来说，所以说那就不要求，所以我个人就不求全责备了。下面我们整体分析一下，这个时候整体分析，就讲以下几点：

第一、就是开放式的题目，有同学他就容易犯一个选择焦虑症，看这道题，让你组织活动，如果你在那里纠结，我是组织一个爬山好呢，我还是组织一个茶话会好，我还是组织一个篮球赛好，那么宝贵的时间被你浪费了，所以说你一定要提前做好，就是说如果真的在考场中让你自己选择三个活动，至少三个吧，有那种你自己选择三个活动主题，然后再让你选择其中一个说你怎么操作，所以说你就先准备好，你比如一个郊游，一个爬山，一个培训，对吧？都可以。如果在考场中遇到没有明确主题的，没有明确活动形式的组织类题目，我就讲郊游，提前设置一个规则，到时候考场中遇到你一下子直接就反应过来了。

第二、我刚才不是讲了一个长效机制吗？我花钱少呀，领导支持，同事积极，形式简单啊，大家可以把这些记一下，如果以后遇到类似的，长效机制现在也是一个经常的考点，大家可以按照这个思路去说。

第三、我讲一讲这个八项规定精神在机关单位，是一种怎样的形式啊？这个习总书记上台以后非常注意作风建设永远在路上。习总书记一上台中央就下发了，中央八项规定，然后地方各级政府，党政部门开始贯彻中央八项规定的精神，包括汽车减重减少调研，减少会议，减少文件等等大概就是这些了，还有反对四风，奢靡之风，官僚主义，形式主义，还有享乐主义奢靡之风，然后呢，我们机关单位现在就不允许你搞这种公款旅游，当然不允许在景区搞这种拓展训练，所以说大家一定要重视这个活动形式，不要说起来口无遮拦，比如在风景区搞什么拓展训练之类的。这个时候你要慎重一点，最好选择简单的易操作的。另外就是说我们如何在单位中找到钱呢？每次活动，你都需要找钱吧？需要用钱的活动，我还雇了一个大巴车。那么你的钱应该从哪里来呢？以前应该讲过这个，根据我现在这个基本工作的经验，感觉作为活动经费很少，主要是工会经费或者说是AA制自费。工会是可以组织文体活动的，都可以设置工会，还可以给那些困难职工给那些年轻同志，生日时候送些蛋糕之类都可以。第五、那就是机关单位活动，符合规定的，你现在想组织活动，你就受到了很多限制，那么哪些活动是可以的，就是说师出有名呢？比如文明单位创建，都在争取文明单位创建，一旦创

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

建上文明单位就有 600 块钱。大家劲头比较大，而且这是我们国家倡导的嘛。文明单位精神文明建设，这符合我们国家的政策，所以说你搞文明单位创建的时候，可以搞一些这种比如，我们去哪里郊游，去哪里捡拾垃圾，去哪里参观一下接受相关教育都是可以的。另外一个就是志愿者活动，跟当地的那个志愿者组织，合作起来，就是我才说的捡垃圾也好，帮扶老人也好，慰问老人，留守儿童，都可以。再就是一个党性廉政教育，当然即便是党性廉政教育，你也不要随便选择什么井冈山啊红色旅游基地，尽量少去，尽量选择一些简单的，周边的地方。

我们最后一点在于整体分析里面说你为什么要这样做？怎样才能达到长效机制这个目的？这些原因是什么？要给考官一个印象，我即知其然更知其所依，我不是模板，这就是目的。同学们要注意，如何形成长效机制，领导支持同时积极，花钱不多，形式简单，有人操心。你记住，你这个活动不具体到人，就没有人给你落实，等于没有安排，没有部署。最后亮点，文明单位创建志愿者活动，党性廉政教育，工会经费自费，机关单位一些常识，大家了解一下。

好，今天我们就讲到这里，希望对大家有所帮助，每一次新的开始都是一个小小的挑战，大家再见。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

习近平总书记指出：“既多读有字之书，也多读无字之书”。请结合青年自身谈谈你的看法。

这知道题哪，它是一道名言警句类型的题目。我在那个技巧中，把他讲了具体的答题框架，大家可以拿来听一听。看到这样一道题呢，而你首先会产生很多的思维点，然后呢有一个整体的框架，把你的思维点填充进去就可以了。那么这道题呢，我们还是回归到一个答题的时候，对最开始要解决的问题就是分层嘛。这道题的分层的很简单，习近平总书记这句话呢，他天然的是两个句子。既多读有字之书，也多读无字之书。你看，它不是天然的两层吗，叫做断章取义法。就是第一层你就说为什么要多读有字之书，怎样多读有字之书，谁曾经读了很多有字之书，取得了非常好的效果，是不是，内容就比较丰富的。然后呢，为什么要多读无字之书，在怎样的背景之下，对于我们即将走上工作岗位的公务员来讲，无字之书是什么，还有呢，就是我们怎样才能读好无字之书，对吧！我们大家可以尝试着用这种思维方法去看这道题，然后你就会觉得文思泉涌，呵呵。

那么我今天也在反思我最近讲题的方法啊，我最开始讲题嘛，很简单对吧，那个时候也不画思维导图也不列提纲啊，当时我主要是讲题，然后呢发上去，没有那么多讲究，那时候还比较轻松。后来呢，我又列提纲，画思维导图，后来又把小伙伴们的答案给整理一下，越来越臃肿，一臃肿的话我就会发现我比较累，所以说呢我今天把他减轻一下啊。今天就不再列思维导图和提纲啊，就是有时候列，有时候不列。虽然不列的话，我也会在我的笔记本上写了一个纸质的，一会儿拍张照片上发到公众号上，大家可以做一下参考。

这思考过程呢，我就想，既然是名言警句嘛，那我就想有什么例子没有。我就首先想习近平总书记他个人的例子吧。他实际上，习总书记他非常喜欢读书呀，如果你注意过，他回忆他年轻时候的经历，特别是啊上山下乡就是那段知青的经历，他是手不释卷的。啊，还有一个就是他回忆他那个时候在那儿放羊嘛，然后呢他把羊赶到山坡上以后，羊自己去吃草，然后他就开始拿出书来去读书。你看他是非常喜欢读书的。另外呢，就是我还有一个例子，就是说王岐山当时好像是跟他在没多远的地方啊插队，现在看没多远，当时主要是也没有什么交通工具，我记得是他当时有一套这个路遥的《平凡的世界》，然后王岐山就步行了很长时间，把那本那套书给借走，看完以后呢，又步行了很长时间还给他。你看这些细节，如果你在考场中能讲出来的话就比较好啊，当然这个我刚才讲的也是凭印象讲的啊，这个例子可能记得不大清楚，但是还是我那句话，这个例子也是为了我们答题服务啊！在考场之中，你把它非常就是，就是这种丰满的讲出来，有一些细节的话，效果就比较好了。还有那个我想起一句名言，就是“三天不读书，但觉面目可憎”，这句话我也记不大清楚是谁说的话，但是给我的印象也是非常

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

的深刻。还有那种关于死读书啊和活读书啊，什么叫读死书呢，就是你像咱中国革命最开始的时候他就是读死书啊，比如对于苏俄的那一套啊，盲目的服从，根本不思考跟中国的实际结合起来，这叫做读死书。那么毛泽东他就是读，把书读活了，主要是读里面的精神，而且他不光读有字之书，还读无字之书，所以他才创造性地，就是把马克思主义与中国的革命的实践结合起来，然后产生毛泽东思想。这个例子我也想起来啦！然后呢，还有咱们这个浮躁的时代啊，需要一张宁静的书桌，同学们如果你反躬自省的话，你就会发现实际上啊，（一般）一般人啊，很长时间都没有再仔细地读一本书啊。现在嘛，因为我们这个获取信息，获取信息的成本在下降，你手机不啦不啦都是信息，所以说很多同学陷入一种浅阅读，对吧，信息在爆炸，在围着你，信息爆炸的，并不等于有价值的知识也在爆炸。有价值知识它还没有爆炸，至少它对我们个人来讲，我们如果不系统的去接触，接触一些知识的话，实际上也就是那种浅阅读，效果是非常差的，就好像浮光掠影，好像大水漫灌，水过地皮湿，你没有真正浸润你的心灵啊，也没有真正对你的思想，对你的行动产生一些正面的影响啊。

那么好，下面呢，我给大家模拟着答一遍这道题。答之前再说一下这个思路，就是分层，每半句一个层次，每个层次里面，你再分三小点，我不是说让你在每个层次里面说一二三，而是说你的逻辑，比如说我要说多读有字之书，那么你下面该怎么说呢，先讲为什么要读，我怎样读，谁曾经是这样读的，对吧，然后呢你再说读无字之书，我们为什么要读，怎样读，我们现在的年轻人应该读哪些无字之书，对吧。好。

（08:49）各位考官，下面谈一下第一题的看法。习近平总书记这句话呢，非常有指导意义，也是他对过往个人经历的一个总结，对年轻人的一个期望，习近平总书记他本人就是这句话的践行者。他在上山下乡的那一段经历之中，他每天都手不释卷。有这样一个小故事，就是说他每次把那些他放的羊啊，当时在生产队之中嘛，他要放羊啊，把羊赶到山坡上以后呢，他就要拿出一本书，利用这个空闲时间啊，在那个山坡上读书，就是这样的手不释卷，他才能够一步一步的成长起来，最后成为总书记，成为我们民族复兴的领路人。

那么对于这句话呢，我个人啊，结合我的经历，有以下两点看法。第一要多读有字之书，我们现在这个时代啊，是信息在不断的爆炸，每一个人的获取信息的成本也在降低，特别是随着移动互联网的普及，我们随时随地打开手机都可以获得大量的不同的信息，里面泥沙俱下，既有好的知识，有一些正能量的，有一些对我们人生，对我们的工作有帮助的技能，当然也有一些负能量的，传递的是一些社会的阴暗面啊，这需要我们进行一个辨别，能够从这样的一些知识之中啊，从这样的一些文字之中提取我们个人需要的，成长的一些养分。再一个，我觉得

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

这个书呀，它有一种特指的意思，我们现在虽然说互联网在不断地降低我们获取知识的成本，但是呢，正是因为知识信息太多，有可能让我们陷入一种啊没有办法取舍的这样一种窘境，所以说，任何时候，读纸质的书，我个人认为还是非常好的。在每天忙碌一天之后，坐在书桌面前啊，翻起富有油墨香气的书，读上两三页啊，跟很多有趣的灵魂一起交流，绝对是一个难得的体验，既可以陶冶我们个人的情操，又可以让我们获得片刻的宁静。所以我们作为青年人一定要多读有字之书。

另外呢，也要多读无字之书。这个无字之书，它的含义非常的广泛，特别是对于我们即将走上工作岗位的，我们的年轻人来讲，我们以前一直在读这些啊，纸质之书，读老师给我们讲的很多知识，还有呢，父母传递给我们的一些知识和技能，这些都可以归结为有字之书，但是无字之书它是一个更广泛的范围啊，纸上得来终觉浅，我们的无字之书，我个人认为可以包括以下几个方面，一方面是我们周围的人，他们在过往的经历之中遭遇的成功和失败，他们的经验就是别人感冒我们吃药吗，从他人的过往的失败或者成功之中能够获取营养，是一种智慧。另一个方面呢，就是我们每一天都在经历很多事情，古人教育我们，三省吾身，我觉得这就是一种非常好的读无字之书的方法。生活它就是一本最大的大部头的无字之书，如果说我们每天都能够把我们的所思所做，能够把它总结一下，甚至把它行诸于纸面，对个人进行一个总结，那么我们相信这本无字之书，就会越读越好。

马克思主义哲学有一个基本的观点就是理论来自于实践，理论也会指导实践。有字之书、无字之书，正是理论与实践的两个方面。不管我们读有字之书还是读无字之书，归根结底是要我们自己去书写自己的无字之书。这样的话，在整个，从大的方面说，在我们民族复兴的这样一个历史画卷中能够给他添上一笔，从小的方面来讲，也可以让我们个人这本书能够流光溢彩，为我们的下一代提供一个非常好的参考。

好，以上是我关于这道题的一点看法。

好，同学们，刚才我把这道题给大家答了一下啊。那就是没有列提纲啊，就是想到哪里说到哪里，但是有一个基本的逻辑啊，怎么说呢，那就是，你看，第一层是多读有字之书，第二层多读无字之书，最后的有一个小总结就是要多实践，最后几句话那有一点点煽情，就说得好的部分，有说的不是特别恰当的部分啊，另外呢在最开头呢说了一个习近平总书记的小故事啊，把它作为一个导言，我觉得这样一种方法也是不错的啊，包括我刚才最开始思考的很多东西，实际上在答题的时候他并没有用进去，这也是正常的啊。你不可能奢求你每一个思路点都可以放进去，你随机讲的时候绝对会蹦出来很多新的想法，你这个时候灵活把握就



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

好。

再给大家把这道题理一下，看到这样一道题之后，首先就想两句话，那么天然的两层，每一层里面我可以谈一谈原因，谈一谈怎样读，谈一谈读哪些东西，谈一谈读这些东西的时候可能会面临的要问题都可以。就好像我当时在那个技巧类的音频中谈，有很多种方向，对吧。里面还可以套一个小故事都可以，然后呢读无字之书也是原因呢，影响啦，对策啦，还有什么问题啦，都可以。大家一定要有这种思维啊。首先形成层次，然后填充内容。

好，今天就给大家讲到这里，希望对大家有所帮助。大家再见！

量变引起质变，一切都是积累。我是老夏，我相信积累的力量，希望你和我每天都能成长一点点。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

题目：当下微商很流行，很多公职人员也参与其中，某学校老师也参与到微商，为此校方出台政策，禁止老师参与微商，对此你怎么看？

这道题是前几天7月15号山西省面试的真题，这道题比较有意思，主要是，这道题对这种，学校的都一个单独政策，宝宝，你很难下一个判断，**他到底是对还是错？**因为，你们毕竟没有在机关单位工作的经验，有时候对这种纪律法律了解得不够深入，即便是我，作为已经工作很多年的老大哥，你遇到这道题，去判断的时候，也是存在一定难度的，但是你说这类题我们应该怎么答呢？其实这道题他并不是让我们去判断，我们是否应该禁止微商，或者，微商在纪律方面和法律方面，对还是错？这可能是一些法律专家他们去争论的问题，我们当然不能纠结在这件事情上面，我对于这类题目称它为难下定论的题目，就是说，你很难在考场中给出一个，非常肯定或者否定的论断，**遇到这种情况，我采用一种叫做查缺补漏的方法**，也就是说，我们虽然不能给出一个，准确的判断，但是，他这个政策，作为一道题目出来的时候，他一定没有办法把背景描述的特别详细，比如说看这道题吧，某学校出台一项政策，禁止老师参与微商，她可能采用一些配套措施，比如，有一些其他的疏导的措施，或者说是一些惩罚的措施等等，我们都没有办法，但考场上获得这些信息，**所以，这就可以成为我们答题的一个方向**，所以我们在考场当中，答题一个着力点，一个取巧的方法，也就是说记住下面几个字，**要多管齐下，综合施策，或者多措并举，或者部门联动**，也就是说，学校专门出台这一项政策，明显达不到目的，为了能够达到这样的目的，我建议，多管齐下，各个方面入手，学校应该怎么办？相关部门应该怎么办？老师本人应该怎么办？等等，我们的制度设计方面，应，这样就可以了。大家记住这种题目怎么答了吗？**就是你，给他查缺补漏一下，把这个制度完善一下，达到他的初衷就可以了，这是最重要的一点。**然后到了整体分析这个环节，我给大家讲其他方面的点。这种情况，公务员不能从事营利性活动，这是我们的纪律检查条例，它明确规定了，就是，你不能去经商，不能去开商店，饭店，这种营利性活动都不可以，你也不可以，比如说，你家人开一家企业，你参股也是不行的，但是你可以买股票，这是允许的。对于这种事情啊，这是我们国家明确规定的，你既然选择了从事公务员行业，你就必须接受，它的规则，这事没有什么可商量的余地，习主席说过，当官不要发财，发财不要当官，我们现在搞，大众创业万众创新，你搞这种东西就是为那些普通人打开方便，习总书记这样说过，如果你觉得公务员这个行业，你觉得你可以赚很多钱，那么你就辞职，我们是允许的，从微商这个方面，实际上我们现在的制度宏观上是没有规定的，就是中国共产党纪律处分条例，他没有规定，因为微商直播，这些都是后来才发展起来的，近几年才发展

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

起来的一个行业，我们的制度建设它是滞后于实践的，这个党内法规建设，落后于互联网的发展，而制度在追着实践跑，他还没有完全赶上，这是我们的顶层设计方面，他没有明确的规定，所以说，他就允许各地进行一个探索，比如，这个地方这个学校出台这样一个政策，我们是支持的，他是可以做这方面的尝试的，也是他们担主动担当的一种做法，即便他其中有一些不太恰当的部分，但是，做了都可能犯错，你不做才会不错，抱着宽容的心，允许他们去做，即便，其中出现一些问题，那它的范围比较小，负面影响也比较小，我们可以纠正嘛，船小好调头，这也是我们一直在提倡的一种方法。

那么，在做**综合分析**的时候，曾经给大家讲过一个**框架，背景，态度，原因，影响问题，对策，对策的话，按主体去分析**，没有听过的同学，你去听一听那个综合分析的框架。背景，这方面给大家说两句啊，是否对微商，进行一个限制，会引起我们的关注。一方面，是我们互联网的发展很快，我周边很多人都在做微商，包括我一些公务员同事，也有在做，这个不用遮掩。在另一方面，在这个，从严治党的大背景下，我们在一直着力解决的问题是，权力寻租。什么叫权力寻租？就是利用自己的权利，可以获得一些，非法的利益，有些利益的获得是非常具有隐蔽性的，比如，举一个例子，我的女儿她现在读幼儿园，幼儿园的老师，建了一个微信群，把所有的家长，多拉进去，他自己在做微商，卖一些衣服，小孩的衣服，家长女性的一些衣服，然后我媳妇儿，她出于，恐怕是女儿在学校，受到老师的冷眼，有这方面的顾虑，这就是老师的一个权利，这就是一种，利用自己的权力可以去的一些，特殊的利益，这是一个非常小的店，但是你考虑过有人，假设啊，他是一个掌握项目，审批权的一个，一个中层干部，如果他加了很多企业好友，他卖一种特别贵的东西，有很多人可能会为了讨好她，就可能会购买，这其中有很大的权力寻租的空间，大家知道这个意思，所以说我们要禁止这种行为，这种行为有可能啊，很多人是挣一些辛苦钱，这是不可否认的，但是，这个法律呀必须**一刀切**，如果不一刀切的话，它的**行政成本**就会太高，比如说，仔细甄别，搞微商到底是正辛苦钱，还是**权力寻租**？是利用下班的时间还是说，上班时候就在做，如果去分辨的话，不是分辨不出来，而是牵涉到行政成本的问题，所以说，很多政策，他只能一刀切，当然不是为一刀切，去辩解，而是描述一个客观的事实，因为我个人，就经常在思考，为什么很多政策他采用一刀切，因为中国人还是比较灵活，原则性有的时候不是特别强，所以，你放松，他就会想很多办法，去变通。比如说之前有个教育部门，按分数给老师分配学校，如果你敢放松一个口子，你的亲朋好友，和各种服务对象都可能来找你，最好的方法就是一刀切，大家明白这个意思吗？

下面我给大家模拟一下这道题

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

各位考官，对于题目中，该校的这种做法，我认为是一种非常积极的一种探索，我是支持的，随着微商互联网的发展，确实有很多公务员参与其中，党纪有着明确的规定，不允许公务员从事营利性活动，对于微商直播这种新鲜事物还没有明确的规定，但是我们作为公务员，你们执行的是纪律精神，法律不允许不可为，我觉得这是一条底线，习总书记，教育我们，当官不要发财，发财，不要当官，我们既然选择了公务员，遵守他的规则，也是一种基本的职业道德，现在我们出台一个这样的政策，是有一个**大背景**，

**一方面**，十八大以来，在推进全面从严治党，严肃党风政风，特别是对于权力寻租，在不断的加大查处的力度，所以说，我们在这个时候呢，它就是一种从严的标准，因此有些地方对于微信微商这种新兴的事物，他却比较严的措施，它是一种有益的探索，也是符合大背景的。

**另一方面**，互联网的迅猛发展，我们的党纪，也存在着比较滞后的这方面的问题，我们几年修改一次党纪，而我们的互联网迅猛发展，新业态，我们来不及去规范，所以说在这样的背景下，这些地方，进行这样的探索是非常有益的，公务员，大量从事微商，实际上它有着一定的权力寻租空间，他利用特殊身份，比较容易获得一些利益，这里我又想起一个**例子**，我女儿三岁，上幼儿园的时候，幼儿园的班主任，就把所有的家长拉进了一个微信群，她在里面卖一些她自己的一个产品，有着一些小朋友和女性衣物，他这样的一种情况之下，我跟我的家人了就买了一些这个老师的一些产品，因为有的时候呢，我们有一些顾虑，会为孩子考虑，这就是一种，特殊身份，获取了一个利益，这件事情虽然非常小，但是一旦放大，它的危害就非常大，特别是一些掌握的行政审批权的一些领导干部，一旦利用这些便利的条件，从事微商，那其中一定会有一个非常大的隐患需要我们要警惕起来，对此，我有以下的几点对策，去共同加强这方面的管理，

**第一**，我觉得微商是一个全国范围**新兴事物**，这需要我们进行一个顶层的设计，抓紧明确我们纪律和法律，关于微商等互联网新业态的边界，我们现在依法治国，党内法规建设在这方面是，个人认为是刻不容缓的，因为它是一种全国性的问题，他需要，在顶层制度方面比明确，另外呢，我们对制度的建设方面，也要增强实效性和动态性，不能总是，捧着实践跑，有时候，我们要有前瞻性和预见性。

**第二**，要持续开展**宣传教育**，引导公务人员树立正确的事业观和财富观，习近平总书记指出，思想是总开关，我们现在之所以，部分公职人员参与到微商，我觉得还是没有摆正自己的心态，没有明确，自己的事业观和财富观，这方面是需要我们下大力气去，宣传和引导。

**第三**，单位也要开展**丰富多彩的活动**给我们的公职人员，和教师，他们实现

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

自身价值的一个舞台，教师除了教学任务之外呢，可能会有大把空闲的时间，这个时候呢我们应该想方设法，给他们有一个展示自己的舞台，实现自己业余爱好，业余时间的这样一个平台，如此我们才能够，把我们的教师引导到一个更好的平台上。

**第四，要加快社会保障体系建设**，完善我们的公务员进出渠道，现在我们正在，践行大众创业，万众创新的理念，如果有一些公务员确实存在，创业的热情，创业的能力和意愿，我们不妨可以给他们一些这样的机会，但是我们现在公务员，因为一些社保医疗等等没有普及到企业员工同等待遇，那要付出比较大的代价，这方面是需要我们给他们减负，能够让他们轻装上阵。

**第五，还是要严格制度执行**，对于典型问题，特别是利用特殊身份进行权力寻租，获取非法利益的，我们要严肃查处，通报曝光，对社会传递，我们打击的信心和决心。

这个框架呢就是背景态度原因影响问题对策，亮点就是，难以定论的题目，应该怎么办？采用查缺补漏的方法，找一些其他的办法，它不完善不完美的题中没有提到的对策去加强它，这样就比较好了。用查缺补漏的方法，想一些其他的办法，她不完善不完美的题中没有提到的去加强它，我们答题的时候那样太随便谈几条对策就可以了，制度制定和宣传引导，和惩处，畅通渠道等等方面都可以，不是特别难，这题就是，谈谈态度，谈谈影响，，谈谈背景，谈谈对策！

真题 89 市政府惠民便民服务中心成立一年，委托第三方机构进行评估，你是被委托方的负责人，你怎么办？（山西省直，7 月 15 日）

### 3. 提纲

#### （1）整体分析

- 组织管理类题目的框架：目的，时间，地点，内容，对象，方式，保障，效果。
- 关键在于目的和内容。
  - 目的：掌握实际情况，提升服务质量。
  - 内容：群众满意度，社会评价，取得成绩，存在问题，改进措施。
- 可以借鉴调研报告的结构
  - 目的概况
  - 基本情况
  - 做法措施
  - 取得成效
  - 存在问题
  - 改进建议
- 亮点设置
- 开头直接描述调研内容，确保工作有的放矢。此处可以突出个人宏观把握的能力。
  - 可以单独说说调研原则，突出你的性格特点和做事原则。
    - 真实，不能弄虚作假
    - 深入，不能蜻蜓点水
    - 广泛，不能以偏概全

#### （2）模拟答题

- 第一，明确目的，确定内容。
  - 目的。掌握实际情况，进一步采取针对措施，促进工作。
  - 内容。取得成绩，群众评价，存在问题，改进措施。
- 第二，组建队伍，合理分工。
  - 人数。5 到 7 人。
  - 专业配备。统计，计算机，文字材料。
  - 分工。实地调研，信息收集，沟通协调，报告撰写。
- 第三，形式多样，广泛调研。
  - 面谈，获取评价，问题，建议。群众，工作人员，领导。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

- 调查问卷和微信投票，获取群众反映强烈的问题，整体评价。
- 网上信息收集。群众评价，媒体报道。
- 实际体验。办事流程，服务态度，时间花费。
- 第四，撰写报告，确保质量。
- 把握原则
  - 真实
  - 广泛
  - 深入
- 突出重点
  - 总体评价，反映成绩。
  - 重点关注问题和改进措施。

### （3）框架

- 组织管理类：目的，时间，地点，内容，对象，方式，保障，效果。
- 可以借鉴调研报告的结构
  - 目的概况
  - 基本情况
  - 做法措施
  - 取得成效
  - 存在问题
  - 改进建议

### （4）亮点

- 开头直接描述调研内容，确保工作有的放矢。此处可以突出个人宏观把握的能力。
- 可以单独说说调研原则，突出你的性格特点和做事原则。
  - 真实，不能弄虚作假
  - 深入，不能蜻蜓点水
  - 广泛，不能以偏概全

## 答题经验

现在我们录一道题，这道题的题目是这样的，市政府惠民便民服务中心成立一年，委托第三方机构进行评估，你是被委托方的负责人，你怎么办？这个便民服务中心的话，大家知道是什么样一个机构吧，他就是把很多不同的部门，跟群众密切相关的一些，服务类的，这样一些职能全部放进去，然后，大家跑了一



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

个地方就可以解决所有的问题，你比如他会把结婚离婚，缴纳税收，房产过户，还有车辆违章等等放到一块儿，各地都成立了便民服务中心，现在委托第三方机构进行评估，那你说这个评估它的目的是什么？你想答这道题答得出彩，你就得明白，政府机关请你过来进行一个评估，他想干什么？出好的方面，说一般情况下，他想通过你的评估得出一个公正客观的评价，发现我们存在的一些问题，为下一步的改进，能够指明一个方向，提升我们的工作效率，更好的为群众服务，当然可能还有一些其他目的，咱们就从这个方向去出发，然后答题的时候，你才会有针对性，

### 答前分析

首先是一个整体分析啊，第一点的就是组织管理的题目，它的常用框架，我给大家讲了几条，目的，时间，地点，内容，对象，方式，保障和效果，这道题，它的关键在于目的和内容，因为这道题给你假设了一个身份，如果你一上去能把目的说得非常的清楚，他非常利于考官，提高对你的评价，认为你这个人非常有宏观把握的能力，或者洞察了事情的真相，等等，大家要注意这一点，另外，你只有确定的内容，你具体开展评估的时候，才能够有的放矢，才能够按照不同的点，把你的做法说出来，那么他的目的在于掌握实际情况，提升服务质量，这两句话就概括了，内容可以是，我们重点调查群众的满意度，社会的评价，包括媒体，你取得了哪些成绩，比如在哪些方面，为群众节省了时间，还有呢？你存在的问题，改进的措施，这是我们调查的内容，有目的，有内容，下一步就好答了，第三条，想给大家说一说，可以借鉴调研报告的结构，你看你既然去做评估，那我最后就有一个评估报告，你评估报告的内容，他不可能是，你自己在这里空想，它只能来自于你实际的，一个调查研究，所以说，你那个报告是怎么写的？其中涉及到哪些部分？你的工作就必须在这方面展开，大家理解我的意思吧，就是一个，**目的导向型**的，如果为了写这个报告，这个报告必须要给雇主提交啊，你这惠民中心提交的问题，那么我在调查的时候在评估的时候，就必须把问题找出来，对吧？那么这里我们可以借鉴一下调研报告的结构，对于报告它常见的，一般情况下有以下几个部分，**目的概况**，就是我们为什么要调研，我们有多少人？开了多长时间，采用哪些方式展开了一个调研，给我这个目的概况，第二，基本情况，就是说这个，你在这道题中，就是说这个惠民服务中心，他有多少个不同职能部门放进了多少个常见的事项，一年服务了多少群众，对吧？他的一个基本情况，被投诉了多少次，是吧，都可以，第三个就是，做法措施，就是说他们在内部管理方面，为了提升工作效率，采用哪些做法？如果是你到一个地方去调查他们的，就是你比如调查，常见的一个创业园区，以一个创业园区为例，就是当地园区的，把管理部门才有哪些措施去培育我们这个创业园区了，是吧？就要做法措施，第

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

四部分的就是取得成效，都在哪些方面取得了一些成效？这道题你比如，就是把群众满意度提高多少，还要节省了多少时间，提高了多少效率？降低了多少投入，对不对？都可以，然后第五部分就是存在的问题，是服务质量存在问题，服务效率存在问题，还是，其他方面，最后一点，第六点就是改进建议。（目的概况，基本情况，做法措施，取得成效，存在问题，改进建议），你不用死记硬背，你只要想一想搞一个调查报告，你的目的是干什么的，你就应该知道它应该包括哪些部分？第四条，讲一讲，亮点设置，就是通过一些巧妙的设置，让你这道题答出彩，一方面，就是开头直接描述调研的内容，然后或者说是，直接宏观给他概括，调研的目的，确保工作有的放矢，此处可以突出你个人宏观的一个把握能力，你可以上去以后，各位考官，我认为我们开展此次惠民中心的评价，主要目的是，那么我们应该重点关注的几个问题是，你这样一说，考官就觉得这个考生宏观把握能力很强啊，去看是不是他也理解的吧，再一个，就是你可以单独说一说调研的原则，而突出你的性格特点和做事原则，比如你说，这是调研的，一定要把握以下三个原则，**第一是真实，不能弄虚作假，第二次深入不能蜻蜓点水，第三是广泛，不能以偏概全**，大家请注意，我给你总结的这三条，真实，绝对不能弄虚作假，深入绝对不能，蜻蜓点水，广泛，绝对不能以偏概全，大家把这三句话不妨记住，如果以后你再遇到类似的调研类题目，你把这个排比句扔给他，绝对显得格调，亮点非常的突出，大家可以把这个记住，那么下面我给大家模拟，答一下这道题。

**模拟答题**

各位考官，开展这样一个惠民调查，评价，我们首先要明确此次我们搞这样一个评价的目的，而我个人认为他是为了掌握我们惠民服务中心的实际工作情况，有助于我们进一步的采取相关的措施，提高我们的服务质量和效率，因此我们重点应该关注，便民服务中心创建一年来的取得了哪些成绩，群众的评价如何，存在哪些急需解决的问题，以及，提出有针对性的改进措施，具体我将从以下几个方面入手，**第一**是组建队伍，分工合理，我个人建议组织一个5到7人的评估小组，因为，我们需要调查比较广泛的数据，而且呢，可能会比较深入。对人能力的要求还是比较大的，所以5到7人是比较恰当的，在专业的配备上呢，应该选择有统计计算机和文字材料，撰写这方面的一个背景知识，在这方面有一定的能力的同事共同参与进来，我会对他们进行一个基本的分工，具体不同的人负责实地调研了，信息搜集了，沟通协调和报告的撰写。**第二**，要展开形式多样的广泛调研，一方面可以跟，我们当地的群众随机采访了一些群众进行面谈，获取他们对于便民服务中心的评价，请他们着重讲一讲，在便民服务中心办理业务的时候遇到的一些问题，还有他对便民服务中心提出的一些改进的意见，同时呢，在

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

群众调研的基础上的，可以把范围扩展到，在便民服务中心中工作的工作人员和他们的管理者，相关的领导，请他们也做一个自我的评价，另一个方法，就是要开展一个调查问卷和一个微信的投票，获得一些比较广泛的数据，大范围的，海量的数据，这样的话有助于我们在后期得到一个比较精确的结论，主要用来收集群众反映强烈的问题，还有群众整体的满意度，**第三**，我们可以通过网上去搜集一些信息，比如最近一段时间，我们的惠民服务中心是否有一些负面的评价，还有群众在论坛上、微信上大家的反馈如何？**第四**，就是我们调查小组，也要实地体验一下他的办事流程，服务态度和时间花费，整体上有一个深入的理解和把握，**第三**，就是要撰写报告，确保质量，他在报告撰写的时候呢，我个人认为应该着重把握以下三个原则，一是要真实，绝对不能弄虚作假，二是要广泛，而不能以偏概全，三是要深入，不能蜻蜓点水，如此，我们才可以得出一个高质量的，具有说服力的评价报告，报告撰写，一定要围绕我们前期的数据做有必要的筛选，突出一个重点，特别是对于问题和改进的建议，要浓墨重彩的去描写，有利于我们下一步的工作改进，对相关部门提供一个决策参考，以上是我关于这道题的一些看法，

#### 答后分析

同学们，刚才我给大家模拟了一下，这道题的框架，刚才我已经讲过，一个是组织管理类题目的框架，目的，时间了，地点了，内容，对象方式保障和效果，再一个就是，我们这道题，你看啊，我刚才答的时候呢，有别于我平常给大家模拟的办法，那你比如我直接给你讲一讲目的，明确目的，还有多样化的方式开展调研，还有，有针对性的选择调研的内容等等，把这个给大家，略微做了一下区分，采用了一个新的办法，让我给他归纳的四条，第一条是**明确目的**，确定内容，第二条是**组建队伍，合理分工**，第三条是**形式多样，广泛调研**，第四条是**撰写报告，确保质量**，我是想给大家提供一个新的，调研类题目的框架，有利于大家能够在考场中答的跟别的考生不一样，更加出彩一点，大家自己做取舍啊，最后呢就是这个亮点，亮点我觉得，一个是**三原则，调研三原则，真实，不能弄虚作假深入，不能蜻蜓点水，广泛，不能以偏概全**，再一个呢，就是一个，我们在开头的时候就把**目的和内容**一下子撂给考官，大家注意这个技巧。

**真题 90——社区安装监控系统，有人抢夺，你怎么办？**

同学们大家好，今天我们再讲一道题，这道题的题目是“你是社区的工作人员，近日社区要安装摄像头，社区居民拦截并抢夺设备阻止安装，认为这样侵犯小区居民的隐私，你怎么办？”恩，我以前讲过这个社区，类似于我们现在在乡下面的村一级的这样一个行政组织，大家要注意这一点，你是这区的工作人员，等于是村干部。大家明白这一点吗？

那么首先我给大家整体分析一下，遇到这种情况在社区中，虽然没有这么激烈但是也是可能的啊，因为，人与人之间交往啊，特别是社区与群众之间如果一下子处理不好双方关系，容易磕磕碰碰，出现这种情况呢，也是可以理解的。所以说呢，大家遇到这种情况，不要惊慌一定要想办法迅速的加以解决，那么我们来看一看在实际生活中当你真的遇到这种情况，你应该怎么办啊？

这道题吧，他有很多种答题不同的答题方法，对吧？因为它毕竟只是一道题，在具体答题的时候呢，如果在考场之中，内容紧张的情况之下，你只需要答出四点就可以了，第一，第二，第三，第四，他没有什么具体的要求。如果你逻辑比较清晰的话，你可能还是一个，按照实际生活的，这样一个顺序分 1234，如果你做不到的话，他作为一道应急应变题你可能就分情况，第一、第二、第三、第四这样直接答，也是可以的，但是呢我们还是把这道题给他讲一下，他的实际顺序，但在实际生活中，首先应该暂停你的安装，对吧？群众已经要抢夺你的视频设备啦，你一定要暂停安装！否则的话只会越闹越僵激化矛盾，乃至不可收拾呀！第二呢，你就是要表明态度啊，你就要说，首先应该怎么说呢？说安装这个就是给大家服务的啊，大家如果确实意见比较大，那么我一定会慎重重新考虑我们在这个计划，那就是你自己首要说这样一些话，要是这是我们可以接受你的意见，大家不要着急，有话好好说啊，他们稍微冷静一下，就是沟通协调啦，具体跟谁沟通，也可以提到你比如把这个活动组织你们安装视频设备活动的一些组织者，还有在社区中威望比较高的，还有那个业主委员会啊，他们，其中发挥作用比较强的这样一些人，把他们召集过来统一他们的思想，任何一个组织其中他天然的就分了一个领导者、被领导者，你抓住牛鼻子跟他谈，是比较好的。那么可能是，你提前没有告知人家你要道歉，也可能是题目中指出的，他不愿意你安装认为会侵犯他的隐私的，这个时候你要做好解释沟通，说明比如你要给对方看一看你们这个设计图以及你们视频设备的性能，还有呢它会覆盖到的一些范围是否会侵犯居民的隐私，对吧？他就是一个边界问题。第三次就可能是得罪了，是不是？你们在施工的过程中不讲究时间，中午的时候施工吵着人家了，对不对？也可能说是你们没有设置防护栏，影响人家这个日常的生活，甚至能有一定的安全隐患都是可能的，你可以脑洞大开地进行假设，最后一个就是说，大家在心中没有畏惧

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

的思维，我说这个畏惧思维不是畏惧你、畏惧社区的工作人员，而是对这种没有监控，没有这方面一个保障的这种畏惧思维，这时候你要晓以厉害啊，监控现在也是一种平安建设的需要啊，虽然我们大家都渴望保护自己的隐私，但是还是我刚才说的他是一个边界，如果说摄像头都照入你们家了，那么就侵犯你的隐私，但是如果他在这个街道上，当然以前我们也不安装，但是现在呢我们还是必须安装的，因为他是在保护个人隐私，维护公众安全，这之间哪要追求一个平衡，是吧。双方都得做出一定的让步，才能达到一个平衡点，现在如果你中午看电视的话，咱们那个《天网》还有各种各样的法制节目吧，那当地警察人员，公安人员破案的主要手段就是借助监控啊，所以说，一旦你这个小区没有被监控覆盖，真的发生了什么恶性事件，那么它的侦破的时间，成本难度都比较大，甚至破不了案，对当事人就会造成非常不好的影响，双方各让一步，再一个呢就是你通过沟通协调，你们可能就达成一致了，在实现两个到位，隐私保护到位，安全监控到位，怎么可能不是特别恰当的表述？再自己思考一点，就是说，当你遇到一道题，这道题需要照顾，两方的人或者说是，兼顾两个方面的事情，就可以采用两个到位，甚至三个到位，群众满意到位，你这样在考场之中说的话，他就会成为一个小小的亮点，注意，那么在达成一致这个环节啊，为了让你们能够重启监控的这个架设，有必要采取一些行动，我不是讲吗，语言行动缺一不可，他一方面给你提供了两个不同的答题方向，另一方面的，你还必须有行动，空口白话不如真金白银嘛！你必须跟群众社区的人员居民达成一个一致，通过调整你们的安装位置，签订隐私保护合同，或者邀请社区的居民参与设计监督，都是可以的，这就是具体的行动，前面的跟你们沟通的时候呢可能都是一个嘴上的交锋，都是耍嘴皮子这个时候就过渡到一个让他们实际参与实际的一个动作，在现实生活中你可能还有别的方法，在考场之中，你就可以随便拿两点出来，就表明你这个人不是纸上谈兵。

再一个，下一个环节就应该是再次施工，然后反思，反思的时候呢，反思个人、反思单位、反思具体的工作，那么刚才我给大家把这个实际顺序梳理了一下，暂停安装，表明态度，沟通协调，达成一致，再次施工反思。整体分析的第二个部分，我给大家想讲一讲这个应急应变，我给以前给大家讲过应急应变答题的一个常用的框架啊，我这里再重复强调一遍，它很简单，一个开头一个结尾，开头就是表态，表态要坚决，立场要鲜明，要敢于阶段要勇于担责，大家一定要把这个话准备好啊，我一直提倡你模块化的备考，遇到一些在考场之中可能会反复用到的语言，你一定要提前准备好，任何的考场之中的一些亮点，很少是灵光乍现，大部分都是提前准备。有准备杀死意外，没有准备你遭遇的都是意外，即便你考上了。应急应变的开头，你一定要准备两句响当当，两句能够表现你性格

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

特点，能够抓住考官注意力的这样的几句话，比如说遇到这种情况，我一定要当机立断，果断处置，防止事态扩大，就是你这样的话，不要一遇到应急应变，就是要保持冷静，不要着急啊，这太俗了，大家都是这样说的，不能说不，当然很对。那就是切合题目进行反思，三个方向：反思个人、反思单位、反思具体工作。我一直强调，面试跟生活你要结合得紧密一点，面试不是面试，面试就是生活啊，回归生活与工作，你要把自己真正的带入其中，真正的去反思，再一个就是中间部分，中间部分你分三到四点，比如你假设情况进行处理，第一如果是怎么办，第二如果是怎么办，第三如果是怎么办？然后呢，或者是采用一种摆平所有人、摆平所有事，这样的一种思路，我不是讲那个人际关系，就是这样一种思路嘛。题目不同的答题方向，你可以把其中的事情挑出来、人挑出来、一次摆平也可以，还有给大家强调一点，就是两种跟人打交道的大体方向，为什么他会反对你？不理解你，为什么甚至会对抗你呢？你怎样去处理这种方法呢？怎样去处理这种情况？我不同的答题方向，我曾经讲过两个，一个是动之以情，晓之以理，用之以力，破之以势，比如对当地这个群众，你可能首先要晓之以理，然后你懂的一切，然后你用之以力最后你呢破之以势，可以吧，你也可以从群众他知道不知道，愿意不愿意，得罪了没有得罪了他，他害怕不害怕，这是4个方向，都可以啊。大家把它记一下，当然听我，较长的同学应该是印象比较深刻的，那么我记得我们在高中写作文的时候啊，强调的是，怎么？嗯，那叫做凤头，猪肚，豹尾，对吧？那就是，你头你一定要能够抓住人的注意力，结尾呢要短小精悍而有力道，非常有力道，猪肚那就是说里面就是非常有内容。

好，下面我给大家模拟一下，刚才啰嗦了半天啊，所有模拟的时候尽量，做到简明扼要，各位考官：

下面我开始回答第三题，题目中这种情况是比较紧急的，我一定当机立断，果断的予以处置，防止事态的进一步扩大，第一暂停施工，现在群众对于我们的工作已经不理解不支持，甚至要抢夺设备，如果依然强制施工，就可能会导致事态进一步的扩大，甚至发生群体性事件，带来极度负面的结果，所以当务之急是暂停施工，第二，协调沟通达成一致，我会选择跟群众中发挥主导作用的这些代表进行一个详细，深入的沟通交流，向他们解释相关的政策，希望赢得他们的理解，如果是因为前期我们宣传不到位，那么我会向他们致歉，同时借此机会，把我们此次视频监控施工相关范围想要达到的目的，最后能够实现的效果，详细的跟他们讲清楚说明白，如果是因为，大家对我们的隐私保护，存在疑虑，那么，我一定要向他们重点强调，我们此次的施工是经过上级有关部门批准，有专业的设计公司进行设计，真正的做到了兼顾维护公众安全，保护大家隐私的双到位，我会向他们出示我们的施工图，以及监控具体的布点，还有能够达到的一个效果，



**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

甚至现场向他们演示已经安装好的视频系统，它会实现的一个效果，让他们现场看到我们对保护隐私方面的一个关注，合同，如果是因为我们的施工，造成了一些影响，比如施工时间不注意或者施工没有做好安全防护设施，那么我们一定会坚决的整改，同时向大家致歉，通过一个沟通交流，我们一定会赢得群众的支持，我会邀请，我们的群众代表，亲身参与到我们此事，对于施工现场的一个秩序维持，我们的施工的一个监督，这样的话相信双方能够更多的实现一个，互相的理解，在沟通协调达成一致之后呢，第三就是要重启我们的视频系统的安装，这个时候呢我们一定要注意保护大家的隐私，同时呢诚恳的接受大家的监督，而且要维护好现场的秩序，防止在出现一些出发新世界，带来不可控制的结果。第四呢，就是要反思，这其中暴露了两个问题，一个是提前沟通宣传不到位，没有赢得群众的支持，甚至，群众会来现场阻止我们，这说明我们群众工作做的不到位，这个呢就是平常跟群众沟通交流不到位，没有真的到群众中去践行群众观点，因为现场群众已经跟我们的社区工作人员发生了如此严重的冲突，甚至要抢夺设备，如果真是平常大家关系都处的非常好，我相信不会出现这种情况，也许我们只要把现场进行一个解释说明，大家就会能够支持理解我们，说明我们日常的工作不是只是监控这些一项工作，还有其他方面的工作日常沟通交流是不到位的需要我们反思的，以上是我关于这道问题的一些思考。

好，同学们我刚刚把这道题模拟了一下，在模拟的具体过程中呢没有完全依照我此次列的思维导图，因为它比较复杂，我尽量简单一些，那么进入第三个环节，我给大家说一下这道题的框架，两点，第一点就是应急应变的框架，大家看一看我的思维导图就明白了啊，有一个凤头是吗？是不是凤头、有一个猪肚，有一个豹尾，凤头要短小精悍，豹尾要非常的有力度，有力道啊，那么还有一个就是说，要有两种跟人打交道的答题方向，动之以情，晓之以理，用之以力，破之以势，还有知道不知道，愿意不愿意，得罪不得罪，害怕不害怕，其中一个关键就是语言行动缺一不可，最后讲一下亮点。就是应急应变的开头，大家把刚才我那几句话再给他拓展一下，可以把它包装成一个你的亮点，小模块，储存到你的大脑中，考场之中，用一下，相信会起到一个比较好的效果，那么好，今天就给大家讲到这里，希望能够给大家带来一些帮助。

好，大家再见，量变引起质变，一切都是积累，我是老夏，我相信积累的力量，希望你和我每天都能成长一点点。



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

**真题 92** 北大校长说：“人生像一场没有裁判的马拉松，自我约束和耐久性远比一时的速度更重要”，请结合自身谈认识。（山西省考，7月15日）

讲一下这道题目，是这样的啊“人生像一场没有裁判的马拉松，自我约束和耐久性，远比一时的速度更重要”。请结合自身谈认识，这北大校长的一句话，也不知道是哪位校长。

他打了一个比喻，这个比喻，有一定的含义，大家呢可以随意的谈自己的想法，注意题目之中他强调要结合自身谈认识，也就是说在你谈每一个想法的时候呢，你可以适当的谈一下你过往的经历，你曾经能够论证你观点的事例，或者说是你以后的一些想法都可以，这都叫着联系自身啊。

那么我下边具体给大家讲一下，在讲之前呢我想先说一下，我今天开了一天的会，我听了一个我们系统的先进个人，他讲自己在信息工作上的一些体会啊，具体我就不再讲，但是它其中有几句话我印象深刻，对我非常有触动，我当时就把他的ppt，给拍了下来。稍后呢，我也会分享给大家看啊，那么我给大家读一下，他当时是打在屏幕上的那几句话啊。他是那个标题是《平衡心态，笑对人生》，“信息工作，给我们提供了一个锤炼意志提升能力的平台，展示才能提升素质的舞台，改变命运提升水平的媒介。我们与其抱怨生活，不如试着全神贯注于一件事，然后在日复一日的劳作中锻炼自己的灵魂，进而培养具有深度的人格。”这个话就是他本人写的，带有强烈的个人感情色彩，而这个人呢他是我们系统里面的标兵，全国的标兵。他写信息啊，非常的怎么说呢，已经达到了以文辅政的这样一个作用，可以说甚至在某些方面啊，会起到一个影响政策这样一个作用。他这个讲得那也是他个人的一个经历啊和一个体会啊，我听了以后真的是受到一个震动。我听了以后我对他表达了我对他的敬意，而且我还确实从中学到了很多知识，我还告诉他我不光是学到了知识，他对我做人也受到了影响，而且也验证了我一直以来的看法。我以前就跟大家提过稻盛和夫，这是一个日本的老先生。大家搜索一下他的经历，就对他有所了解，他曾经把两个企业带入世界五百强，后来身体又不大好，当然现在年纪已经很大了。这个稻盛和夫呢，他曾提到“人生是一场修炼”，他这个观点实际上来自于我们古代的阴学大师王阳明先生。王阳明也有过类似的一些话，日本人非常崇拜王阳明，大家知道吧啊。王阳明的心学是在日本发扬光大。这个知行合一，他就把人生当成一场修炼啊，我当时写文章的时候也提到过。

我们古代儒家知识分子讲正心诚意、格物致知、修身齐家、治国平天下。修身在其中啊，是既连接个人内心又连接他的事工就是他将来要从事的工作的这样一个核心的地位啊。你看这个人啊，这个大哥他在日复一日的劳作中锻造锻炼自

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

己的灵魂，进而培养具有深度的人格。他那还有一句话就是在培养深度的人格和魅力。他当时啊，他当时是这样讲的啊，真的，对我影响我觉得啊，当时是非常受到的震动。大家你看我现在做的一项工作吧啊，我给大家讲课，实际上你们有所得，你们可能从中受益，但是我个人觉得啊，我个人从中受益更多。它就是一场磨练，这个人呢，它就好像一个非常粗糙的石头，上面都是棱角。如果你真的把生活当成一场磨练，然后你算了啊，在家里磨呀磨呀磨呀，终有一天，那他会把你外表那一层非常厚的壳给磨掉，然后露出里面晶莹剔透的内在啊。这样的话，你看，只有光彩照人的魅力又有非常有深度的人格力量，那样一个人肯定修炼成了你知道吧，那个东西它就是慢慢的这样一步一步的打磨，一步一步的修炼来的啊。这个北大校长啊，你看这句话，实际上跟他这个类似的，当然我前面是给大家罗嗦了几句话啊，下面进入正题，好吧，进入正题前面的不再说了啊。

模块化备考，这是我今天给大家讲的第一点，什么叫模块化备考，我反复讲我们猜不到题，对吧，我们没办法猜题。但是有一些题目反复会用到的小模块儿，你是可以提前准备的，或者说是你是可以猜出来的，它就是会考。你想这道题啊，这道题一旦强调自我认知类题目，他就可能会考察你对工作的态度，对生活的态度，你对挫折的态度啊，你对廉洁的态度，等等等等，这些就是你需要准备的小模块儿啊。假设，假设你们本地啊，考试这个人自我认知类题目，就类似于这种题目或者说是经常会出现结合自身谈谈看法，谈谈认识这种题目他的考察比例是百分之三十是吧。那你说，这百分之三十还不值得你去耐下性子去好好的准备几条吗啊？其实已经等于是，那当然不可能有人能猜出来题，是吧。凡是说自己猜出来的都是胡扯，即便有些培训机构说我们已经把今年的所有遴选试题全部猜到了啊，对事啊，你如果作为一个成年人去理性分析一下，你就明白它到底是在说什么鬼啊。他就过去两年，三年或者说是一年好吧啊，他们一天要发两道题，然后呢。终于发了七八百道啊，考试的时候遇到一两道跟他可能有类似的就猜到了啊。那当然啦啊，等了他的比例很低的，按百分之一计算已经牛上天了。

现在我告诉你啊，你只要做一个基本的类比看一看你的考试题目，你就明白啊，你应不应该准备这些小模块儿，有一本书叫做《学习世道》，大家可以找来看啊。那个主人公啊，作者他就是跨行业的非常厉害的学习者，他学习的办法就是先划小圈子在划大圈子。大家就是要先划小圈子啊，那个我，我不在再详细的讲啊。我讲那个梨虽无主我心有主啊，这里面就有个有可以反复使用的小模块儿。当时本来是一道真题，我觉得里面可能会有一些可以反复使用的小模块，所以把它放到了框架里面大家去找出来，再听一下啊。你要注重积累，能够反复使用的小模块儿，否则的话效率就太低啦，我当时在那个梨虽无主我心有主里面，我随

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

便刚才挑了几条啊，守底线、甚微甚始、纪律规矩，我告诉你这四条我都可以用到这道题上啊，只要是我加两句过渡就可以了，它是可以通过精巧的设计把你过往的啊，准备好的那些小模块儿，把他组装到你的答案中，算是可以的啊。

那么第二第三个问题呢，我想讲一下天然的分层啊。经常听我课的同学都知道啊，遇到一道题一定要首先分层，那么这一句话它可以分层吗啊。两个半句很明显啊，它就可以分两层了。然后呢，还用了一个自我约束和耐久性。好，这就可以分三成了。多么简单的一道题啊，多么简单的一道题。那么我告诉大家，我今天就围绕他这个分层给大家讲一讲啊，给大家解剖一下看如何去处理类似的题目啊。你看，我们一看到好像老师说要分层，那么这道题呢，我就分层一个没有裁判、自我约束、耐久性啊，这三层。那这三个词作为我每一层的题目。

第四个问题啊，再分层以后呢我给大家想一个有格调的开场白啊。什么叫有格调啊，就是跟一般的考生不一样，那你就非常的有格调对吧。他们都在讲啊这个北大校长讲的很好，我觉得怎么着怎么着，我也学不好它说话，然后呢，它就是自我约束很重要，耐久性很重要，啪啪啪，讲了一阵。好，你反其道而行之，可以吧？

有格调的开场白，你适当的不赞同对吧。他说北大校长是权威啊，但是我们不能迷信权威啊。青年人就要勇于质疑，况且啊你为了显得自己不是那么另类啊，你要包装一下你，要把你这个自己更加委婉一些。你可以啊有部分的不赞同，见仁见智啊。我个人呢，对他部分赞同。我想从以下三点我的看法。你看，你这样的话跟别的考生就不一样，对吧啊。那么你怎样部分赞同啊？你比如说你说这个没有裁判，你认为是不对的啊。人生一直有裁判，只不过他不是很穿一套裁判的衣服，拿着小黄旗带着小哨子，在那里吹吹吹啊，它就在你的内心深处啊，法网恢恢，疏而不漏啊，它就在你生活的啊，每一个角落，都有裁判，知道吧。那康德不是说嘛啊，没有头顶的天空和我们心中的道德准则啊，那句话，我也说不好啦。那个道德准则，他是不是裁判？纪律规矩，是不是裁判？你的良心，是不是裁判啊？群众的看法，是不是裁判啊？你看这样随意一说，马上就和别的考生拉开层次了呀。哎呀，要有新意，要勇于创新，就是这么来的啊。

我今天进入今天的重点啊，我今天可能时间来不及不能模拟了，我就给大家讲透啊，因为微信有一个这个限制啊，每条音频只能三十分钟。就是我刚才不是给大家讲了这个要分三层吗，没有裁判、自我约束和耐久性吗。那么我下面通过如何写议论文来给大家讲一讲你如何去展开你的议论，如何把这个框架搭好以后

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

把积木给他传进去啊，把亮点给他摆进去。你看，好，下面我们要论证第一层人生是有裁判的，可以吧啊。有裁判的这个时候呢，你就需要有观点啊。哪些是裁判呢？我刚才不是讲良心道德法则、群众的探访纪律规矩，是吧。比如你还可以加两句啊，群众满意不满意啊，我心中的道德法则啊，良心这么之类的。你认为首先有观点可以吧，下一个呢，可以论证了吧。论证的话，你可以有故事、可以有例子，对不对。我给大家讲了一篇我和克服无话可说窘境啊，五种方法，我随意，我这边我举一个例子可以吧，我前一段时间不是讲一道题叫做梨虽无主，我心有主，可以吧啊，我心有主，那就是裁判的。这个马拉松他有裁判。你看我们再举个反例吧，这个现在我们正在搞那个反腐倡廉哈，全面从严治党。有很多领导干部，那被查处以后，我们看那个中央纪委的通报，触目惊心，那让你目瞪口呆，那简直肆无忌惮无法无天，对不对。我们中央纪委，我们下这么大的力气去反腐就是把这类人给清除出去。你看他们就是认为人生没有裁判，没有丝毫的敬畏之心，对不对？现在觉得自己就是裁判啊。天老大，地老二他老三啊，想怎么着就怎么着。你这人，就是像这个北大校长讲的啊，人生是一场没有裁判的马拉松啊，他觉得啊。她觉得自己就是老大啊，想怎么着就怎么着，是不是你可以把这个例子举一下吗？

然后呢，我们进入这个论证的第三个部分。就是他不是让你联系自身吗，那么你在这里就有目的的联系一下吧。你比如你说，以后我走上工作岗位，以后我一定要始终牢记啊，要有敬畏之心啊。成于惧，毁于忽。要有敬畏之心，要敬畏道德，敬畏纪律，敬畏法律，最关键的是要敬畏我的服务对象，敬畏每一个群众，对吧。你这样的话就是联系自身了吧，可以吧。就是你看我去论证这个，有裁判这一点啊，就裁判这一点，我讲了观点说了故事，最后联系的自身，可以吧。

然后下一个，我再论证自我约束，好吧，我论证自我约束啊，还有观点，我从好多各方面都可以展开，你可以说自己慎独吧。古人讲慎独嘛是吧，怎么天知地知，你知我知啊。怎么能说是没有人知啊，就是你看那个不是有那个故事吗？不是晚上过来给你送点儿黄金啊，那个是姓杨的那个吧？杨震吧！他说啊，没有人知道啊！杨大人你把这个金子收掉吧。然后他说“天知、地知、你知、我知，怎么能说没有人知？”对吧，要慎独对吧，要慎独得自我约束啊。另外呢，就是自律让你自由，现在特别流行的一句话啊，已经成为那个 keep 软件，然后你健身的一句名言，对吧。自律让你自由，好吧。还有一个就是毅力，你可以从毅力这个角度展开，可以自我约束吗，毅力啊。世界正在惩罚不懂自我约束的人啊，我这句话我也趁着热点啊，讲讲，那么如何去论证呢，如何去证明你的呢啊，可以举个例子嘛啊，我不是说有好几种方法吗，我就知道你采用那个举例子吗，一个是万达的王健林，看了一天的行程，大家注意过没有，那个行程，早上四点



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

起床啊，健身半小时，然后晚上回家啊。一天都在飞机上飞来飞去，就是一个自我约束啊，对吧啊，非常的自律。那么除了王健林啊，王健林最后最近的反正是这个舆论正在发酵，我也不知道将来是怎样发展。那么还可以举谁的例子，可以举习大大他的在梁家河插队啊，他在干完繁重的农活之后，他在山上放羊啊，当时只有十几岁，只要一有空他就拿出来书在山坡上读书。知道吧，这就是一种严格的自我约束。他能一步一步走上我国那个国家主席这样的岗位啊。就像党的总书记这样的岗位，那如果没有这种自我约束，怎么可能啊是吧。比如，你如何联系实际呢，如何联系自身？你就想一些小例子嘛，比如你从不车窗抛物，你在那个游览的时候你从不随意丢弃垃圾，可以吧！当然你说的时候呢，要注意啊，语气啊，要说真实。你看我在论证自我约束的时候，有观点有实例有联系自身，可以吧，要把它拆成积木啊，框架里面再拆框架，议论文。大家记住这一点啊！

那么我们在论证第三个大体方向，**第三个小论点——论证持久性**，可以吧。人生需要持久性，那么观点，你可以来一个量变引起质变，那好像大部分的成功源于从未放弃呀。今天想啊，示例啊，你想一个啊。示例想一个都可以啊，骐骥一跃不能十步啦，驽马十驾功在不舍了，我前几天不是讲那个海鸥和麻雀的故事吗？对吧，那么这个你可以讲一讲鲲鹏和麻雀的故事啊，这个海鸥和麻雀是不是他们抄着庄子逍遥游啊，逍遥游里面讲这个鲲鹏嘛，它又起飞比较慢哪啊，是不是。就是乘风而起，然后我在北冥却飞得很快，是不是就一个例子啊，就是要有持久性啊，持久性才能横渡万里啊。还有胡适的名言，哪什么说什么真理无穷啊，进一寸有一寸的欢喜啊，这句话我反复用多好啊。还有龟兔赛跑龟，多少事例可以论证的观点。还有互联网发展，有多少企业验证持久性的重要。你看互联网发展以后啊，有多少企业兴盛衰亡，诺基亚可以吧啊，举个例子吧，雅虎可以吧，多少成王败寇。是你的企业不能长青，你基业不能长青。那么你最后啊，得不到什么。先胖不算胖，后胖压倒炕啊，对吧。还有一句名言，其兴也勃焉，其亡也忽焉。就是经常用来形容一些朝代啊，他兴起的时候非常的快啊，反正不能持久，所以它所以亡的时候呢，也非常的快。

那你**怎么联系自身呢**，你比如说你说你坚持做一件事情，比如你坚持读书啊。多少年以来，你喜欢读书，你相信腹有诗书气自华，你相信读书才能让你变得更加美丽，更加帅气更加有内涵，很相信这一点。然后长期持续的读，最后呢就改变你的命运呐，这么着。或者说是你长期持续的做一项公益活动啊，没有停止过，比如你献血可以吧，这样然后呢，你当志愿者交流感情啊，把他说好、把他说亮，你今天就准备一点啊，这个你自己做了一件，能够让你不显卑微，让我们不显庸俗，这样一件事你把它想一想满含感情的把它写到本子上，一旦遇到考场，有机会的话你就说出来，这样的话，你的目的就达到了啊。

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

好同学们今天呢给大家罗嗦了这么长时间啊，我在返过头把它给简单的说一下，注意模块化备考，你必须准备小模块儿。注意天然的分层，有分层你才能够展开论述啊。注意有格调的开场白啊，我部分赞同，我大部分赞同，我有一点异议，这样的话让你格调很高。注意议论文的写法，要学会去搭积木啊。我通过这三个观点的论证分别给你小观点、小事例，最后呢，联系一下自身对吧，我都是这样论证的，大家体会一下啊。

插句题外话，如果你答申论，前面那些除了大作文的题目他都是客观题啊，这是我个人的看法，后面那个大作文它实际上就是这样一种写法。主论点三个分论点，放这以后你就开始论证，正反论证一下，举个例子论证一下，给个数据论证一下，来个名言警句论证一下。然后你就会发现二百五十四超了，而且小观点嘛，二百字到三百字吧。你根本就停不下来，你要把那一千两百字给他分成个好几个二三百字，都二三百字里面再给他拆成四五个论证方式，你就会发现你写的跟搭积木一样简单的很。如果你写过材料的话，材料也是这样写的啊。好今天我们就不要啰嗦啊，希望对大家有所帮助！

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

真题 93 扎根基层，应该用心、用情、用力，结合实际，谈自己的看法？  
（山西省考，2017 年 7 月 15 日）

### 答前分析

我先给大家整体分析一下，第一它是有天然的分层，里面有 3 个关键词：用心、用情、用力，它代表三个答题方向。在考场上，你一旦看到类似的题目，或者说是三个词，或者四个词，或一句名言，但是两个断句，你都可以马上确定答题方向，然后做到心中有数，降低你的思考难度。

第二这道题本身就是一个很好的亮点，足以应对所有关于基层工作的题目。我一直告诉大家要模块化的备考，要注意积累框架和亮点，那么这道题本身可以作为一个亮点。现在到很多题目都会涉及到你如何在基层开展工作或结合实际谈谈你的看法，那么当我们遇到这些题，你我将以下三点展开来谈，第一用心，要用真心；第二要情，要用真情；第三用力，要用全力，这样的话就是很好答题的思维框架和方法。大家要注意这种思维，你答一道题，你就要积累一些东西，我不是告诉大家，要积累框架到你的本子上，然后再把其中你准备好的几句话、几个小例子、几个名言警句，或者说是你自己一不小心说出来的金句，记下来，背下来，完全揉碎了，把它吸收了，这样的话，变成你的存量，这样你在考场上，就有了依仗。

第三我们需要对关键词细化，具体化。否则用心，用什么心，就会太空，没有办法把它完全地给大家讲解出来，因为它太空泛了，展不开，这个时候就需要把它具体化。比如说，我们要用耐心，用心就是细心，用心就是真心，用心就是用谦虚之心，都可以。用情，要用亲情，真情，豪情，激情，但不要交情。用力，要有创造力，要有合力，要有全力，要有巧劲，不要蛮力。这样一拓展，一具体，就有了抓手，就便以你答题了。

第四大家都听过我克服无话可说 5 种窘境的办法，这个题目就可以用这五种办法去解决它。因为它给你一个关键词，你想围绕这个关键词说一段话，这个方法是非常好的。比如，我们用心，我们要用真心，你就开始正反说嘛，真心对你做好群众工作在基层打开局面非常重要，一旦你没有真心，是虚情假意，那么群众就可以感受的到，那么从长远来看，群众就不会信任你，不会支持你，你赢不了民心，就这样正反一说吧。数据就不说了，名言可以说，谁谁谁曾经说过用什么真心怎么样，例子可以举一些我们党的领导干部的例子，陈云，邓小平，焦裕禄，谷文昌，廖俊波，都可以，大家要熟悉一下他们的基本事迹，特别是廖俊波，谷文昌，你还可以看一看近年来感动中国十大人物，看一看他们其中的事迹，也可以最近的一些热点，比如那个院士，他死了以后 100 多岁还要捐献他的遗体，还有那个院士，穿着草鞋在高铁上坐二等座。把这些例子记下来，然后用心，还



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

可以用修辞，对于工作而言真心就好像。。。这样就论证好了。

模拟答题

各位考官，下面开始回答第二题，这句话我觉得非常正确。不管是用心，用情，用力，都是我们在与群众打交道应遵循的基本原则，因为在基层，就是要和群众打交道，就是要融入群众，为群众服务，具体来讲，我想谈以下三点看法。

第一，要用心，这个心可以解释为很多个方面，可以是耐心，可以是细心，但我觉得做群众公众来讲，真心是最重要的。不光是做群众工作，做任何一样工作，小到学习，大到工作，只要你想成就一番事业，都要用真心，因为只有真心一个人才能百分之百的投入，从而取得远超一般人的成绩。最近有一部电影《战狼》，特别火，已经取得票房 50 多亿的收入，他的主演吴京，是一个有着爱国热情的演员，他在拍摄战狼之前，曾到南京军区参加了长达 18 个月的军事训练，我觉得这就是一种用心，只有用心，你才能做好你所从事的事业和工作。我们现在一直在提工匠精神，我觉得在基层工作，工匠精神用真心尤其重要。

第二是用情，这个用情有很多种解释，它既可以是干事创业的激情，也可以是壮志凌云的豪情，但我个人认为还是一个真字至关重要。我们做群众工作，我们在扎根基层的过程中，只有用真情实意，绝对不能有半点虚情假意，邓小平同志曾说，他是中国人民的儿子，我觉得这是一个非常好的定位，我们在工作中，如果能够把群众当做自己的父母，兄弟，家人，相信我们的工作一定可以赢得群众的支持，我们也会获得群众的拥护，这就是以真情换真情。在我们的历史上，有无数的能人智士，他们都有着这样的情怀，杜甫的大庇天下寒士俱欢颜；范淹的先天下之忧而忧，后天下之乐而乐；郑板桥的些小吾曹州县吏，一枝一叶总关情，这其中涌动的都是对人民群众的真情，也正是因为这种真情，他们才会被千古传颂。我们党的历史上，也有很多这样的优秀人物，焦裕禄，谷文昌，廖俊波等等，就是用真情换真情，我们的视野才能够兴旺发达，我们的基业才能够长青，我们实现中华民族伟大复兴的中国梦才有着根植于人民群众的伟大力量。

第三是用力，我觉得至关重要是两点，其一就是要用全力，其二就是要用巧劲，不能用蛮力。现的基层工作，特别的繁重，然后形式比较复杂，尤其是我们现在进入扶贫攻击的关键时期，在这样一种情况之下，我们基层工作人员特别辛苦，而且需要创造性的开展工作，我们必须一心一意，不能有半点的瑕疵，否则就很难在基层工作中取得好的效果，带领人民群众，走上脱贫致富的道路。再一个，我们越发到工作繁重的时候，越考验我们的智慧，考验我们的创造力，我们不能只用蛮力，更多的要巧干。前段时间我在网上看到这样一个消息，有一个贫困山村，它没有任何资源，而且当地也没有什么农业项目，但是他们这个村子靠近石头山，是在山坡上的一个村子，后来当地的党员干部就创造性的开展工

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

作，他们把当地的一面石壁进行了一个改造，设立了攀援项目，建立了以攀援项目为基础的，为核心的这样一个观光旅游村，后来就起到非常好的脱贫攻坚的效果，我觉得这就是一个用巧劲，不光是用蛮力的非常好的例子。以上是我关于如何扎根基层，如何用心、用情、用力的一些看法。

**答后分析**

刚才我给大家模拟了一下，这三层意思，用心、用情、用力。用心，我就给大家举了战狼的例子；用情就跟大家说了几句名言，比如范仲淹，林则徐，郑板桥之类；用力，就是给大家举了个例子，在其中还用到了一个小技巧，就是用分了两层，其实恐怕无话可说。前几天有同学问我，他考上了一个市直单位和考上了一个乡镇，都不是特别满意，他还想继续考试，问我怎么办？如果打定主意还想继续考试，那么就到乡镇去，**对于一个想要在公务员行业有所作为的年轻人，乡镇是我们应该去经历的一个非常重要的工作经历**，我个人并没有在乡镇工作的经历，现在已经 30 多岁了，即便现在到乡镇，可能是挂职，不能完全去体会那种基层的工作，这个就是少了一课呀。在基层工作，跟群众打打交道，被群众骂，被群众堵门，被群众告状，这种事情经历经历，对我们人生成长是很有好处的。

**真题 94** 你的同事在工作中遇到困难总是挑三拣四，工作中总是好抱怨，有点小成绩的时候总是好骄傲，遇到这种人你怎么办啊？

**答前分析**

这是一道人际关系题，那么首先我给大家做一下整体分析，我分两个层面，第一个层面：对这道题，你能有怎样的看法；第二个层面：我们可以有怎样的行动。那首先来说一下看法，第一天，从别人身上反思自身，他的毛病你都要注意避免，别人咳嗽你要吃药。我们平时一直在强调要反思反思，我多次讲到你反思的时候呢，不过要反思自身，而别人犯的错，你也要反思，看看能不能从中汲取一些教训，吸收一些经验，你每一件事情，都必须自己亲身经历以后再去反思，那么你的人生效率就太低了，别人咳嗽的时候，你就要尝试着吃一些预防的药，这样的话你就不会生病，那么题目中这个同事有这样种种的毛病，你就要反思一下，你个人是否有这样的毛病，对不对？如果真的有，那么你就要改掉，如果没有，你要注意防止自己以后滋生这样的毛病；第二点呢，你可能戴着有色眼镜，心存偏见和傲慢，看到了对方身上三个毛病，你是否从客观，公正的立场上去评价对方了，是不是心存偏见和傲慢，这种人是比较常见的，你我都曾经在某个场合某个时间段是这样的人，我不是给大家讲过佛印和苏东坡的故事吗，我这里就不再重复了啊；第三点，每个人都是面镜子，一方面别人的行为恰恰照出你的不足，一方面啊心中有什么才能看到什么。你看，别人的行为，很多时候恰恰可以映照出我们个人的不足，就是我给大家讲了一点儿，想从别人身上反思自己，另外呢就是说，你心中有什么才能看到什么，你心中只能关注到抱怨，关注到骄傲，你是不是对于这方面过于敏感呢？这就是说每个人都是一面镜子，别人是你的镜子，你也是别人的镜子；第四点要分清主流和支流，看人的主要方面，要客观的评价一个人，要善于发现对方的优点，不要看哪里都是钉子，等你手中有一把锤子的时候啊，看所有的东西都是钉子，当你手上有个钉子的时候，看所有的东西，都是锤子，大家明白吧？就是说不能看一个人啊，他可能有一些缺点，但是你更要善于发现对方身上的优点啊；第五点，要以平和的心待人，我们要认识他这种情况是合理的，有一句话叫做存在即合理，大家注意啊，我们一般不这样说，这并不是一个比较符合我们主流的哲学观点啊，存在不一定合理啊，但是呢我们要认识到这种情况的合理性，在某些程度上他这句话确实是有一定的合理性的，你看你这个同事这种情况，他就比较合理的，他在实际生活、工作中还是比较常见的，一样米养百样人，人与人本身就不相同，要承认差异的存在，要体谅理解身边的人，佛家讲慈悲之心，我们讲要设身处地的替对方考虑，你不能站在旁边做一个旁观者，轻飘飘的发出一些这样的议论，实际上你根本不理解对方曾经遭遇过什么，或者他正在遭遇什么，大家要注意这点啊；第六点，你我可能也是同样

微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

的人，我们也会畏惧，抱怨和自满，这是人生的常态。那么我们有哪些行动呢？

第一点，不能独善其身，还要力所能及的改变现状，当我们发现这种问题之后呢，因为我们是一个团队，我们是同志，我们是志同道合的这样的人，我们应该能够，做出一些力所能及的行动，比如劝说，批评，教育，帮助；第二条，要劝说引导批评，但要注意身份，不要说过头话，否则不但于事无补，还会伤害自己，大家注意啊，当你去说怎样的话的时候呢，一定要摆正自己的定位，要分清场合，要站稳立场，不要信口开河，人微言轻，这句话任何时候，他都是有一定道理的，有些话呀，领导说可以，你作为同事说就不恰当，所以说当我们去帮助别人的时候，首先一定要采用恰当的方式，至少应该保证不要伤害到自己，你如果把自己都伤害到了，那你就帮助不了别人，德不配位，那就需要我们注意；第三点，要关注工作，做好分内之事，我反复给大家强调了，我们到单位啊主要是做好工作的，我们要做出业绩，而不是纠结于人与人之间的交往，这是我们应该树立的一个世界观，我反复强调过；第四条，要有针对性的帮助同事，设身处地的考虑对方的处境，要看到对方面临的困难，帮助她缓解，大家要注意啊，很多人啊他之所以有着怎样的举动，你比如这位同事，她可能在传递一些负能量，但是呢，她之所以有这样的行为，可能与他最近所遭遇的事情家庭啊，心理方面呢，正在面对的一些困境有着直接的关系，如果假设我现在和我爱人生病了，然后单位呢又一直要要求我去加班，在这种情况下，你就会产生一定的逆反心理啊，这是人之常情啊，我们要体谅啊，要有敏锐的观察力，要善于发现，你不管是做管理也好，还是说你交朋友也好，处理人际关系好，都会事半功倍起到非常好的效果，恰当的体谅对方；第五条。即便做不到全力而为，至少可以力所能及，大家记住这句话，很多时候啊，我们真的是做不到全力而为但是力所能及的还是要做；第六，就是最差的举动是什么，当面不说背后乱说，随意的评头论足，大家一定要戒掉这样的毛病，面对你的同事有这样的问題，你可以不说，你可以恰当的说，甚至你也可以比较尖锐的说，但是一定要当面不说，背后乱说，这是机关工作的大忌，最后呢敬而远之，也是一种保护自己的方法，如果你真的无能为力，那么敬而远之也挺好。

尽信书不如无书啊，注意取舍，那么下面呢我给大家模拟一下，我在模拟的时候呢，我想尝试把这道题答出一点点新意，就是我模拟的时候能分成两层，第一层，问自己三个问题，第二层我力所能及能做的的三件事情，大家注意体会这样一种方法，稍后再分析框架的时候

模拟答题

各位考官，面对题目中这种情况，我觉得我们首先不是一个怎么办的问题，而是一个怎么看的问题，我想从以下几个方面阐述我关于这道题的一些看法和我



微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。

会采取一些行动，第一我会问自己三个问题，第一个问题，我是不是**心存偏见**，有色眼镜，而从题目中来看，我看到的都是对方的缺点，那么我是不是对对方有偏见，过于关注一些小错误，小问题，进而影响了我对对方客观公正的一个评价，我觉得这是我首先应该弄清楚的一个问题；第二个问题就是我是不是**求全责备**，只看到对方的缺点，任何一个人客观的来讲都有一些缺点，也有一些优点，关键的是，我们在评价一个人的时候呢，不能够只看到一方面，而对另一方面置之不理，视而不见，要对一个人从两个方面去评价，既看他的缺点，又看他的优点，要分清主流和支流，对人不能求全责备，要有一颗宽容的心，如此才便于我们公正的评价一个人；第三，我身上是不是也存在类似的问题，每个人都是一面镜子，这位同事如此的待人接物，如此的应对工作，那么，我应该首先要做的就是，我要**反省自身**，看我身上是不是有类似的问题，如果有的话，那么一定要坚决改掉，如果没有的话，也应该确保以后不会有，问了自己三个问题以后呢，我相信我对下面的如何处理已经有了一个基本的判断。第二，我要做力所能及的三件事情，第一件事情就是要**心态放平衡**，要做好自己的工作，要认识到每一个人都是千差万别，一样米养百样人，每一个人的经历不同，每一个人受教育的程度不同，他的思考深度也不相同，所以就导致她们面对工作会有不同的反应，我要接受这样的一种常态，然后把心态放平和，不要过于纠结人与人之间的这样一种交往，这样一种关系，而且要把所有的精力放在我的工作中，把工作做好；第二件事要**设身处地体谅对方的难处**，每一个人在某一个阶段的心里都会有起伏，这可能是他家庭，生活，心理正遭遇的一些困难和问题，我们要有一颗体谅他人的心，善于发现的眼睛，如此体谅对方的难处之后，我们能够设身处地的替对方着想，在一些力所能及的方面帮助对方去缓解她面临的困境，我相信这就是对对方，替他的帮助，也是我应该做的；第三件事情就是要**认清定位，做些力所能及的事情**，如果对方确实是存在这样的一些问题，那么我该提醒提醒，该批评批评，这要取决于我跟他之间的一个定位，如果我们关系比较好，我们是非常好的朋友，那么这种情况就像我应该当诤友，而不应该对对方的问题，给他隐瞒，这样的话是不对的，如果是我们只是一个比较普通的关系，那么这种情况之下，我可以适当的提醒。总之，我应该在，保护好自己前提之下，恰当的处理我跟这位同事之间的关系。

答后分析

本题采用了一种比较新颖的方式，问自己三个问题，做力所能及的三件事情，如果我们在考场之中遇到类似的题目，你采用这种方法，我觉得在形式上是比较新颖的，会吸引考官的注意，当然你说的时候要说得非常好才可以，那么下面我们分析一下框架，这道题让我看的时候呢至少有**三种框架**，第一种就是按照他的

**微信公众号：老夏说公务员面试（lxsgwmys），  
提供免费真题音频，思维导图和答题技巧。**

实际步骤啊，实际步骤大家要注意啊，把自己带入生活，然后看一下我们会采取怎样的行动，我觉得一般情况下是一个，保持平和的心态，反思一下自己，是不是自己戴有色眼镜，是不是自己身上也有类似的问题了，是不是自己过于求全责备。然后心理活动搞完以后你该软硬兼施，该劝说劝说，该批评批评，最后就是做好自己的工作，协助对方做好他的工作，这是第一个框架；第二个框架就是思维行动缺一不可，语言行动缺一不可，思维你问自己几个问题，行动你做几件事情，然后坚决不做几件事情，刚才那道题是叫我还可以说我还要坚决不做一件事情，就是不要当面不说背后乱说，随意评头论足；这道题呢还有第三个框架，叫做摆平所有人，摆平所有事，我这个反复给大家讲过，人是谁，我同事，事是谁，工作；分三场，我反思，同事要劝说，我要引导，要提醒，要批评，要帮助，对吧，摆平工作就是我要做好自己的工作，我要协助他做好他的工作。