

强化练习-申论 1

主讲教师：邹浚航

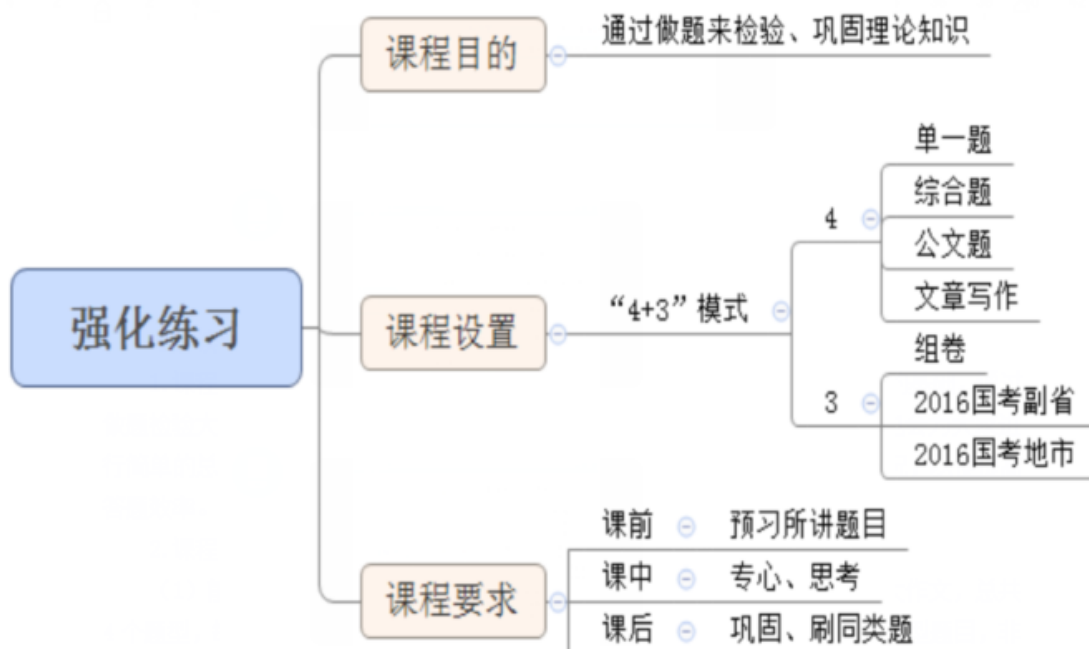
授课时间：2018.07.07



粉笔公考·官方微信

强化练习-申论 1（笔记）

【说在课前】



1. 本节课将进入申论强化练习的系列课程，共有 7 节课，强化练习系列课程的目的是对理论知识进行二次巩固，考验大家是否掌握知识、方法等内容。

2. 强化练习系列课程以 4+3 的上课模式进行，前四节课针对四大题型，单题开课，每次上课的时间大约为 2.5 小时，但是申论考试是多种内容的组合，不可能只考单一题，因此后三节课将以组卷的形式进行，第五节课利用其他地方的真题“凑”一套真题，最后两节课分别做一套真题：《2016 年国考地市级》《2016 年国考副省级》。

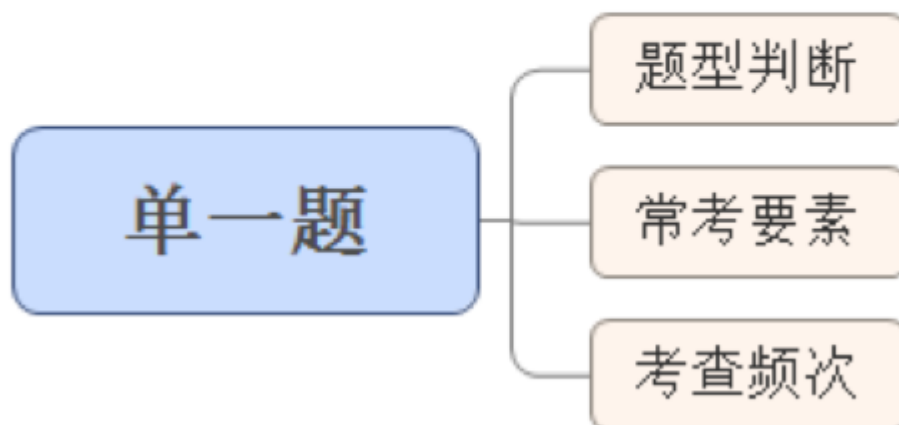
3. 强化练习系列的最后 3 次课中，第一次课有 5 道题，可能要讲解 3 个小时左右，剩下两节课讲解时间稍微短一点，副省题有一道题不讲（精讲题已经讲过），地市级的也有一道题不讲（本节课将讲解）。

4. 听课的建议：

（1）上课前进行预习，熟悉材料的内容。

（2）如果时间允许，希望把题目完成，不是直接在材料划答案，而是拿出格子纸写出答案；如果特别忙，也要把每道题的材料熟悉，理解材料在说什么，如果不看材料，在听课时可能会比较累；同时上课的过程中也要专心思考，掌握做题的方法和思路，并且答案不会再考；上完课后，建议以后有时间将所有的题目再反复进行复习，经过多次做题，检验是否有提升的效果。

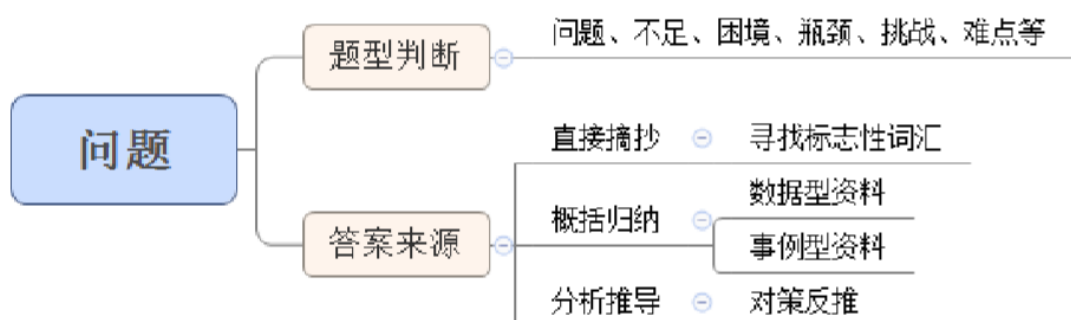
【思维导图】



【梳理】

1. 单一题是基础题型。相对而言，单一题的题型的预判比较简单，问法明确，作答要素少。
2. 常考要素：问题、影响、对策、原因等等，都是常考的要素，尤其是问题、影响、对策等等，本节课针对这三个基本要素进行讲解，第四题是不常见的要素，其实单一题在考试中所占比例大，近5年来一共考了12道单一题。

【思维导图】



【梳理】

1. 题型判断：找出相应的问题/不足/困境/挑战/难点/瓶颈等等，都是要求找问题要素。
2. 要素：问题。

3. 答案来源:

- (1) **直接摘抄** (消极负面词汇): “不字辈”: 不……; “缺字辈”: 缺……。
- (2) **概括归纳**: 数据型材料、事例型材料, 将比较啰嗦、口语化描述转换为规范词、句 (做题次数多了能帮助提升概括能力)。
- (3) **分析推导**: 通过对策来反推问题。例如: 你好好好学习, 即现在可能有问题, 现在学习不用功。

第一题

2016 年广东

请概括“资料 3”所反映的我国制造业创新发展面临的主要问题。(20 分)

要求: 概括全面准确, 条理清晰, 篇幅不超过 200 字。

【审题】

1. **审题: 三步走** (作答范围、预判主题结构、要求)

- (1) 作答范围: 说明只会出现在资料 3 中, 只看资料 3 即可。
- (2) **主题结构**:
 - ①**题干要求找问题**, “我国制造业创新发展面临的主要问题”是主题, 要求找我国的问题, 与日本、美国、德国等国家无关; 并且是制造业, 与其余行业无关。
 - ②**预判**: 制造业创新发展面临的问题, 可能是创新动力不足、钱、技术、人有问题, 可以把这些内容带入材料中, 但具体内容需要结合材料。

2. **要求**:

- (1) 概括全面准确: 宁滥勿缺, 写满 200 字, 写错不扣分; 准确: 尊重相应材料, 优先使用规范性原词, 如果没有原词需要进行概括。
- (2) 条理清晰: 说明需要进行“1. 2. 3.”的标号, 对答案分条作答。
- (3) 篇幅不超过 200 字: 注意一下字数即可。

【参考资料】

资料 3

2015 年 1-10 月, 我国乘用车累计销售 1648.47 万辆, 同比增长 3.89%。中国车市以“低增长”的方式缓慢前行, 人才匮乏成为制约汽车行业快速发展的最大瓶颈。据汽车行业一专家介绍, 目前中国汽车行业研发、生产技术人才缺口 40 万, 汽车销售和售后人才缺口 70 万, 累计缺口达 100 多万。他说: “整体而言, 目前汽车行业人才参差不齐, 缺乏高精尖人才, 影响中国由汽车大国走向汽车强国的步伐。”

资料 3 第一段:

- 1. “2015 年 1-10 月……同比增长 3.89%”: 说明乘用车的销售情况, 乘用车即小轿车, 这属于制造业的内容, 符合主题。
- 2. “中国车市……最大瓶颈”:
 - (1) “匮乏、瓶颈”: 负面消极的表述, 说明有可能有问题。

(2) “制约了制造业的发展”: 说明缺人(问题), 即人才匮乏。

3. “据汽车行业……累计缺口达 100 多万”:

(1) “专家”: 有人说话说明有要点。

(2) “目前……100 多万”: 反复强调“缺口”, 高频出现的负面词汇, 具体解释到底哪方面的人才缺乏, 将具体的内容摘抄即可。

4. “他说……由汽车大国走向汽车强国的步伐”:

(1) “参差不齐”: 人才水平不一, 高的高、低的低, 缺的人才不明确, 继续往下看。

(2) “缺乏高精尖人才”: 明确说明缺乏高精尖人才, 相对而言表述更加明确。

5. “影响中国由汽车大国走向汽车强国的步伐”: 是结果, 不重要。

6. 注意: 研发、技术不可以省略, 这是具体描写的内容, 也不是意思完全相同的内容, 为了关键词的多样化描述, 尽量多写。

资料 3 第一段梳理:

1. 人才匮乏。缺乏研发、生产技术人才; 缺乏销售售后人才。缺乏高精尖人才。在这个版本的答案中“缺乏”出现的次数比较多, 不需要多次提及, 为节约字数, 整合即可。

2. 人才匮乏。缺乏研发、生产技术、销售、售后等高精尖人才(版本二)。

对于我国机器人产业而言, 最大的难题则在于技术。近两年, 中国本土机器人厂商猛增至近千家, 但主要扎堆中低端机器人的制造, 特别是被机器人产业业内称之为机器人“御用”的 RV 减速器, 我国起步太晚, 基本空白。

资料 3 第二段:

1. “对于我国机器人产业而言, 最大的难题则在于技术”:

(1) “机器人”是生产制造出来的, 说明也是制造业的内容。

(2) “难题”说明也有问题, 即技术的难题是比较落后, 即技术落后(问题)。

2. “近两年……低端机器人的制造”:

(1) “但”: 转折之后有重点。

(2) “扎堆……制造”: 低端是负面消极的表述, 说明这是问题, 机器人的产业是例子, 代表的是一个制造业产业的内容, 即产业低端。

3. “特别是被机器人……基本空白”: “起步晚、基本空白”说明这是问题, “御用”是具体的例子, 而“御用”是皇上的用品, 都是比较高端、高级的内容, 和中低端的对比, 即问题是高端技术起步晚, 有空白(进行相应的概括即可)。

4. 注意: 单一题中不需要写具体的例子。

RV 减速器设计需专用软件, 仅通过测绘无法得到精确的齿形数据。零件加工精度要求极高, 加工困难。由于无法简单“山寨”, RV 减速器的自主研发道路极其艰难。到目前为止, 中国人申请的 RV 减速器专利仅 26 件, 有效专利仅 13 件, 发明专利只有 2 件, 且都不属于核心技术。国外申请人在华申请了专利 47 件, 其中有效的 26 件, 全部是发明专利。

资料 3 第三段:

1. “RV 减速器设计……加工困难”: 说明技术要求高, 是一个客观事实。

2. “由于无法……简单山寨”: “难”说明有问题, 自主研发道路难, 直接摘抄即可。

3. “到目前为止……全部是发明专利”：

(1) 分别说明国内国外的情况，对比出现问题。我国“仅、只有”，国外“全部、有”，说明我国的专利很少，缺乏发明专利（只要体现专利少的意思即可）。

(2) “且”表并列，意味着前面有要点，后面也有要点。

(3) “不属于核心技术”：“不字辈”是典型负面、消极词汇，没有核心技术/缺乏核心技术。

4. 总结：将第二段答案和第三段答案进行合并，本段主要在说缺发明专利和核心技术；如果材料中出现对比说明可能有问题。

资料3 第二、三段梳理：要点：技术落后。产业低端，高端技术研发起步晚，有空白，自主研发道路难，缺乏核心技术和发明专利。

近年来，随着创新战略的加快推进，我国研发支出呈现快速增长趋势。研发经费占 GDP 的比重逐年增长。2013 年首次突破了 2.08%，2014 年，研发经费占 GDP 的比重提升至 2.09%。数据表明，我国正在向创新型国家转变。

资料3 第四段：说的是研发支出的内容，都在说国家很好，“快速增长、逐年增长”等说明没有问题，略过。

尽管如此，相比发达国家，我国仍有不小差距。据统计，美国 2012 年的研发投入为 4535 亿美元，中国 2014 年相关投入约为 1.3 万亿人民币，不足美国 2012 年的一半。

资料3 第五段：

1. “尽管如此……一半”：说明钱投入的比较少。

2. “不足美国的一半”：说明与美国发达国家相比，我国投入少，即与发达国家相比，投入少（概括问题）。注意：与发达国家相比必须要写，单看而言，我国的投入比较多，但是只有与发达国家相比才显出比较少，凸显问题。

作为科研经费投入的当然主体，目前，我国超过 70% 的研发经费来自企业，但与国际同行相比，我国企业的研发投入强度还有差距，如华为的投入强度为 8.9%，而微软近 14.6%；东风汽车为 2.1%，而日本丰田为 3.6%，德国大众为 5.2%。

资料3 第六段：进行比较，“但”表转折，转折之后有重点，说明企业研发投入的强度有问题/有差距（可能是小/少），即企业研发投入强度少。

此外，我国用于基础研究的经费长期偏少，2013 年用于基础研究的经费仅占研发经费总额的 4.7%，远低于发达国家 15%~25% 的比例。我国企业对基础研究经费的贡献很少，仅占全部基础研究经费的 1.55%，远远不及美国的 21.33%。

资料3 第七段：

1. “此外，我国用于基础……发达国家 15%~25% 的比例”：

(1) “此外”：表并列，前文有问题后文也有问题。

(2) “2013 年用于基础研究……比例”：说明基础研究经费少，可以直接进行摘抄。

2. “我国用于基础研究……远远不及美国的 21.33%”：通过比较说明企业的基础研究经费贡献比较小。

3. 总结：材料的逻辑非常清晰，段落开头说明有问题，接着通过对比论证进行分析；本

段主要说明的是经费的问题。

资料3第五到七段梳理：要点：与发达国家相比，研发支出少。企业研发投入强度低，基础研究经费少，企业基础研究经费贡献少。

技术研发固然困难，不让他人觊觎自身成果也不容易。按相关规定，申请专利必须公开专利说明书，而专利说明书一经公布，专利发明的思路及技术特征就已公开，加之专利批准又需要长时间等待。这样一来，专利尚未得到授权保护，就可能已被侵权。而且，盗窃专利技术的速度往往要比申请专利保护的速度快得多。因此，创新者很容易陷入这样的窘境——不申请专利，知识产权得不到保护；申请了专利，知识产权也难得到保护。

资料3第八段：

1. “技术研发……也不容易”：前文说研发存在问题，没技术、没钱；“觊觎成果”说明也不是好事。

2. “按相关规定……就可能已被侵权”：

(1) “被侵权、盗窃”：是问题，具体的问题在于必须公开专利说明书，公开后还需要长时间等待。

(2) “必须公开……已被侵权”：说明别人有充足的时间去偷、看发明，是面临的问题，即专利申请必须公开，等待时间长，易被侵权盗窃。

3. “因此……难得到保护”：不管是否申请专利保护，都难以保护知识产权，说明知识产权保护难的问题。

4. 总结：本段主要说知识产权方面的内容。

更重要的是，相对于窃取专利所获得的巨额利润，侵权者所付出的违法成本明显过低。这使得许多企业不愿投入资金自主研发，而是想方设法窃取他人的专利，甚至以此为“优势”对专利拥有者展开“价格战”。这不仅扰乱了市场秩序，也很容易把发明者及其企业置于死地。

资料3第九段：

1. “更重要的是……违法成本明显过低”：

(1) “更重要”：表递进。

(2) “低”：负面消极词汇表问题，即违法成本低。

2. “违法成本低”：例如一个企业的行为触犯了法律，只被罚款两万块，但如果这种行为为获利后带来的利润是一两百万，说明利润空间巨大，将不利于创新发展。

3. “这使得……置于死地”：“使得”是结果的表述，说明是危害，题干要求找问题，这里不需要详细看。

4. 注意：答案要点不管分开还是合并都可以，只需要写到答案要点，标上序号即可。

资料3第八到九段梳理：要点：知识产权保护难。专利申请需公开说明书且等待时间长，易被侵权盗窃；违法成本低。

“好酒也怕巷子深”，企业产品没有口碑、打不出品牌，想拥有市场自然难上加难。以医疗器械领域为例，我国该领域约80%的CT、90%的超声波仪器、90%的磁共振设备、90%的心电图机、95%的心脏起搏器等市场被跨国公司垄断。造成这一局面的原因，一方面是国产

医疗器械在核心技术上还存在不足，另一方面则不妨归结为国人的“歧视”。对此，某 CT 制造企业首席执行官就曾明言，在合资期间，同一条 CT 生产线上，既贴牌生产“飞利浦”产品，也生产自主品牌的产品，一模一样的质量，贴上洋标签，市场价格就要高出许多。要想攻占国外品牌据守多年的市场，并不容易。

资料 3 第十段：

1. “好酒也怕巷子深……自然难上加难”：“品牌”是高频词，“没有、打不出”是负面消极表述，即缺少/缺乏品牌，占有市场难/拥有市场难。

2. “以医疗器械领域……被跨国公司垄断”：“垄断”负面消极词汇，说明是发展面临的问题，即被国外品牌/跨国公司垄断。

3. “造成这一局面……归结为国人的‘歧视’”：

(1) 问题的原因也是问题。

(2) “一方面……歧视”：歧视是负面消极词汇，打了双引号表明可能有特定意思，歧视即不支持/看不上，看不上/不支持国有、国产品牌。例如，买马桶盖要去日本，买苹果产品要卖肾，但事实上华为、小米等国产品牌也做的很好，说明有问题：国人不认可/不支持国产品牌。

4. “对此……市场价格就要高出许多”：“攻占国外市场不容易”是重复“没有品牌、占有市场难、国人歧视品牌”的要点，主要说的是缺乏品牌的问题。

5. 注意：歧视打了双引号，说明可能有特定的含义，直接摘抄不准确。

资料 3 第十段梳理：缺乏品牌。占有市场难，被国外品牌垄断，国人不认可国产品牌。

《中国制造 2025》指出，制造业是国民经济的主体，是立国之本、兴国之器、强国之基。打造具有国际竞争力的制造业，是我国提升综合国力、保障国家安全、建设世界强国的必由之路。经过几十年的快速发展，我国制造业规模跃居世界第一位，建立起门类齐全、独立完整的制造体系，成为支撑我国经济社会发展的重要基石和促进世界经济发展的重要力量。但我国仍处于工业化进程中，与先进国家相比还有较大差距。推进制造强国建设，必须着力解决上述所反映的我国制造业存在的普遍问题。

资料 3 第十一段：

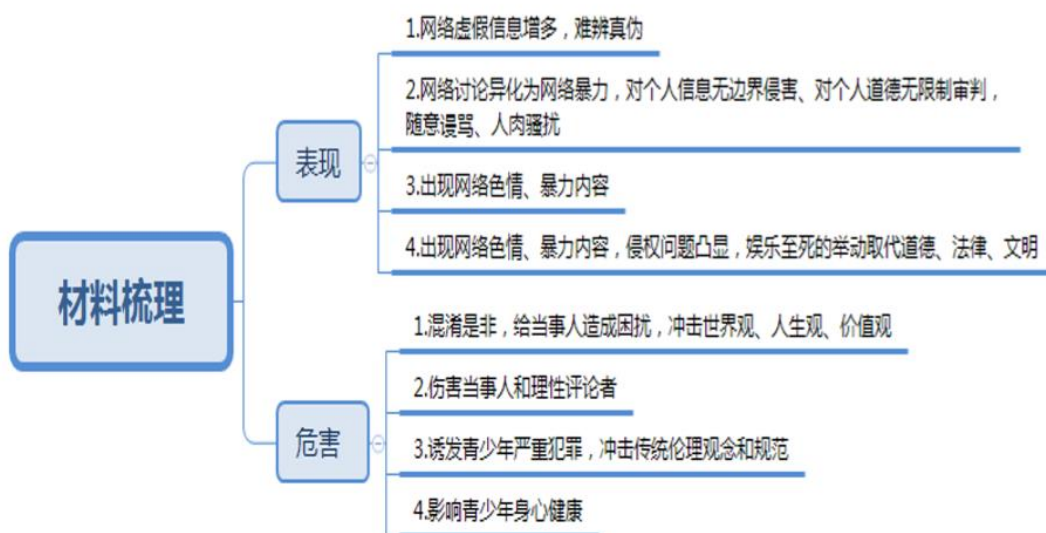
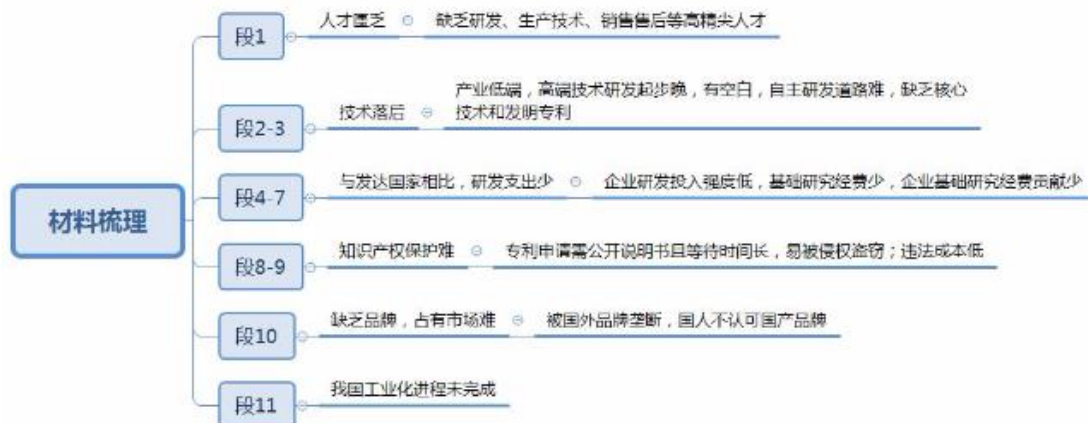
1. “《中国制造 2025》……重要力量”：都在说明中国制造业有很好的成就，这里要找问题，不是成绩。

2. “但我国仍处于工……还有较大差距”：“但”说明还是有问题，我国还处于工业化进程中，是我国大环境的问题，是我国制造业的大问题，即工业化进程未完成。

3. “推进制造强国建设……我国制造业存在的普遍问题”：说明我国制造业还有很多问题，是大环境面临的问题。

资料 3 第十一段梳理：问题：我国工业化进程未完成。

【思维导图】



【梳理】

1. 整个材料逻辑清晰，分别在人才、技术、支出、钱、大环境等内容进行阐述，本题没有要求分类，因此只需要按照“1. 2. 3.”进行标序即可。

2. 为了严格要求自己，可以讲总结性词汇前置，工业化进程未完成是大环境的问题，也可以写在答案开头。

3. 分类不做硬性要求，只为了答案写得更加漂亮。

【参考答案】

我国工业化进程未完成：

1. 人才匮乏。缺乏研发、生产技术、销售售后等高精尖人才。
2. 技术落后。产业低端，高端技术研发起步晚，有空白，缺乏核心技术和发明专利。
3. 与发达国家相比，研发支出少。企业研发投入强度低，基础研究经费少，企业基础研究经费贡献少。
4. 知识产权保护难。专利申请需公开说明书且等待时间长，易被侵权盗窃；违法成本低。

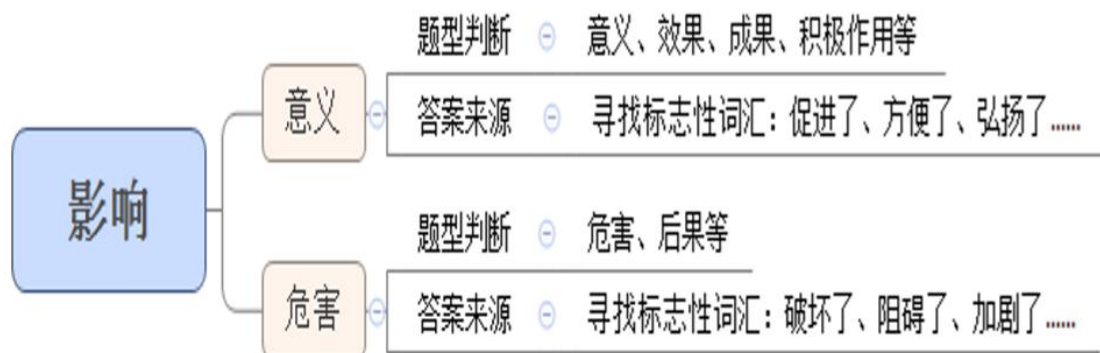
5. 缺乏品牌。占有市场难，被国外品牌垄断，国人不认可国产品牌。（197 字）

我国工业化进程未完成：1. 人才匮乏。缺乏研发、生产技术、销售售后等高精尖人才。2. 技术落后。产业低端，高端技术研发起步晚，有空白，自主研发道路难，缺乏核心技术和发明专利。3. 与发达国家相比，研发支出少。企业研发投入强度低，基础研究经费少，企业基础研究经费贡献少。4. 知识产权保护难。专利申请需公开说明书且等待时间长，易被侵权盗窃；违法成本低。5. 缺乏品牌，占有市场难。被国外品牌垄断，国人不认可国产品牌。

【参考答案讲解】

只需要把所有内容写出来，不要求分类；以龙摆尾形式书写答案即可。

【思维导图】



【解读】

1. 影响：做完事之后产生的结果，好的结果是意义，坏的结果是危害。

2. 意义：

（1）题型判断：意义、效果、成果、积极作用等等。

（2）标志性词汇：了、着、促进了、方便了、弘扬了等等

3. 危害：

(1) 题型判断：危害、后果等等。

(2) 标志性词汇：

①破坏了、阻碍了、加剧了。

②注意：“增加了”这个词既可以代表意义也可以代表危害，例如增加了收入（意义），增加了负担（危害），需要结合语义进行分析，具体要看材料。

第二题

2017 年黑龙江·公检法

根据“给定资料 2”，概括当前网络伦理失范的具体表现和危害。（15 分）

要求：1. 全面准确，简明扼要；2. 不超过 200 字。

【审题】

1. 审题三步走：

(1) 范围：根据/依据/阅读/结合+材料范围，说明范围明确，阅读资料 2 即可。

(2) 主题：概括当前网络伦理失范的具体表现和危害。

①“伦理失范”：即干的事情不符合道德/规则/伦理，例如黄赌毒、对某人有偏见后打人等行为都是伦理失范的表现。

②例如人身攻击、看色情片等都是网络伦理失范的范围，都是问题。

2. 题干要求回答表现、危害，有两个要求。

(1) 问题的具体表现也是问题，是具体化的问题的内容，例如，不讲卫生是问题，具体表现为不刷牙、不洗头、不洗脸等等，找负面表述即可；问题的原因也是问题，但是具体表现不需要找原因，它是浅层次的问题。

(2) 危害：产生的不好的结果，例如不讲卫生的结果是找不到对象、没有朋友，在材料中找标志性词语，例如阻碍了、破坏了、加重了等等。

(3) 问题的具体表现和危害都是负面消极的内容，有区分的方法：如果在一个长句子中，出现一系列负面消极的词句时，可以找标志性词汇，例如“了、着、使”等后面都是危害，前面都是具体表现。

(4) 题干要求要找两个要素，因此需要分开写。

3. 作答要求：

(1) 简明扼要：表述简明，尽量使用短词短句，删除没有意义的修饰词。

(2) 字数要求：不超过 200 字。

4. 注意：要素需要分开，两个要素一定要进行区分，不能写在一起，但不一定要分段。

资料 2

美国学者理查德·斯皮内洛说过：“技术往往比伦理学理论发展得快，而这方面的滞后效应往往会给我们带来相当大的危害。”确实，网络伦理的失范会给社会带来一系列问题。

资料 2 第一段：说明网络伦理滞后可能会有问题，具体问题需要看下文（背景）。

关于网络伦理，有学者指出这是 20 世纪中叶以来新兴的应用伦理学研究的重要内容，

是指人们在网络空间中应该遵守的行为道德准则和规范。

资料 2 第二段：解释网络伦理的意思，失范即不遵守行为道德准则和规范（背景）。

随着互联网的蓬勃发展，我们遭遇的网络虚假信息越来越多，花样也变得层出不穷，时常难辨真伪，如轰动一时的朱自清的《背影》因“违反交规”被逐出教材、香蕉得艾滋病濒临灭绝、哈尔滨赚钱不给老婆花算家暴、东莞警方将拘留非法同居者、95 后女网友“身体换旅行”等等。这样的虚假新闻不仅混淆是非，给当事人造成了困扰，而且引发了对世界观、人生观、价值观的冲击，危害不小。从技术层面讲，谣言的产生是因为网络的开放性和匿名性；从社会层面讲，是由于权威信息的滞后以及危机预警能力差；从受众层面讲，是因为公众具有猎奇、娱乐、恐慌、盲从及网上宣泄的心理。

资料 2 第三段：

1. “随着互联网……市场难辨真伪”：

（1）“虚假、难辨真伪”：负面消极词汇，有问题出现。

（2）网络伦理失范的问题：网络虚假信息多，（花样层出不穷）市场难辨真伪；花样层出不穷和网络虚假信息多是同义表述，如果有格子（花样层出不穷）可以都摘抄；如果能分清楚，可以不写（花样层出不穷）。

2. “如……等等”：通过例子说明虚假信息很多，真假不清。

3. “从技术层面……危害不小”：

（1）“危害不小”说明有问题，需要直接摘抄。

（2）“造成了、引发了”都是引导危害消极词汇的词语。

（3）“不仅……并且”：说明前后都有问题，直接摘抄即可，即混淆是非，给当事人造成困扰，冲击世界观、人生观、价值观。

4. “从技术层面……心理”：这里是问题的原因，题干要求找问题的具体表现，是浅层次的内容，具体的原因不需要作为答案要点。

资料 2 第三段梳理：

1. 具体表现：网络虚假信息多，**难辨真伪**。

2. 危害：混淆是非，给当事人造成困扰，冲击世界观、人生观、价值观。

2015 年，“成都女司机被打事件”的当事人被“人肉搜索”，个人隐私被大肆转发。一场因违章而引发的文明开车讨论，异化成对当事人二次伤害的“网络暴力”事件。当事人面对镜头泣不成声，其家人表示抗议，要诉诸法律，却引来网友更多批判。部分网民对个人信息无边界侵害、对个人道德无限制审判，甚至为了一时情绪的发泄随意谩骂、人肉骚扰，给当事人以及理性的评论者带来了不可言说的伤害。

资料 2 第四段：

1. “2015 年……个人隐私被大肆转发”：开篇阐述了一个事件，继续看下文是否有要点。

2. “一场因违章……‘网络暴力’事件”：对事情进行总结。“**异化**”说明有问题，网络上应该和平、友爱，但网络暴力违反了网络伦理，即**网络讨论异化成网络暴力**（直接摘抄）。

3. “当事人……引来网友更多批判”：仍旧在讨论事件本身。

4. “部分网民……不可言说的伤害”：

(1) 句子长且有很多消极负面词汇：侵害、无限制审判、谩骂、人肉骚扰等等。

(2) 区分具体表现和危害：在长句子中找标志性词汇（“带来了伤害”），即其前面是具体表现，“对个人信息无边界侵害、对个人道德无限制审判，随意谩骂、人肉骚扰”；后面是具体危害，“伤害当事人和理性评论者”。

(3) 通过小技巧和小方法，区分具体表现和危害。

资料 2 第四段梳理：

1. 具体表现：网络讨论异化成网络暴力，对个人信息无边界侵害、对个人道德无限制审判，随意谩骂、人肉骚扰。

2. 危害：伤害当事人和理性评论者。

中国预防青少年犯罪研究会的统计资料显示：目前未成年人犯罪总数中，有 70% 的少年犯因网络色情、暴力内容影响而诱发盗窃、抢劫、强奸等几类严重犯罪，对传统伦理观念和伦理规范带来了严重的冲击。在此类事件中，青少年可以通过低价、便捷的方式连接互联网，同时利用网络的匿名性，使得网络侵害者与受害者之间的关系复杂化，继而将网络影响现实化。

资料 2 第五段：

1. “中国预防青少年……冲击”：

(1) 长句子且有负面性表述。

(2) “诱发、带来了”是负面标志性词汇，“盗窃、抢劫、强奸等几类严重犯罪”“严重的冲击”是危害；“网络色情、暴力内容”是具体表现，本来网络应该积极向上，却出现严重犯罪的现象，说明不好。

(3) 总结：具体表现是出现网络色情、暴力内容；危害：诱发青少年严重犯罪，严重犯罪是对盗窃、抢劫、强奸的总结，而盗窃、抢劫、强奸的内容太多（为了节省格子可以不写），既然有总结性词汇就直接摘抄总结性词汇。

2. “在此类事件中……现实化”：还是在介绍青少年为什么犯罪的原因，原因不是答案要素。

资料 2 第五段梳理：

1. 具体表现：出现网络色情、暴力内容。

2. 危害：诱发青少年严重犯罪；冲击传统伦理观念和规范。

2016 年 7 月 12 日，文化部公布了对一批网络表演平台的查处结果，26 个网络表演平台被查处，16881 名网络表演者被处理。“现在手机几乎成了学生的标配，直播平台里防不胜防的色情信息实在让人担心”，北京一位家长说。“新华视点”记者调查发现，随着网络直播终端从 PC 端走向移动端，直播开始步入全民时代。与此同时，网络直播中的色情、暴力、侵权等问题也随之凸显，严重影响青少年的身心健康。

如果说 2015 年是网红年的话，2016 年就是直播年了。六间房秀场上，一团队打着户外主播的名义进山林捕杀野生动物，且手段残忍，却吸引了至少 3 万多粉丝的关注。在这场娱乐的无极限狂欢中，什么道德、法律、文明都被抛掉，取而代之的是娱乐至死的疯狂举动。不可否认，这种无序性源于网络的低门槛、开放性和相对虚拟等特质，但更是“眼球经济”

在背后推波助澜。

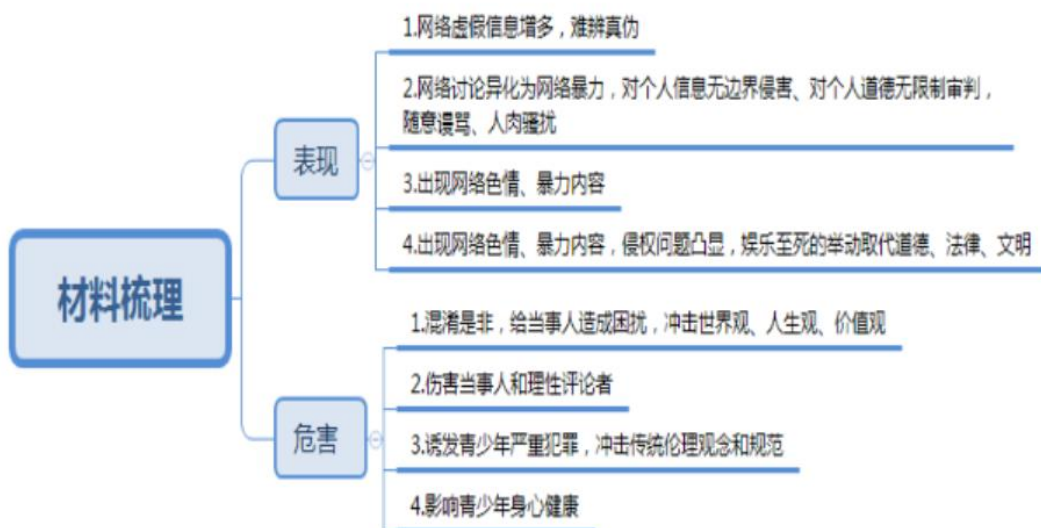
资料 2 第六到七段：

1. “2016 年 7 月 12 日……被处理”：被查处、被处理说明有问题。
2. “现在……在让人担心”：说明色情是严重的问题（上文重复内容，不需要理会）。
3. “与此同时……身心健康”：色情、暴力、侵权等直接说明是问题，归为具体表现即可，“侵权”是新的要点，摘抄；“影响”说明是危害，直接摘抄即可。
4. “如果说……关注”：
 - （1）“直播捕杀野生动物”：说明非常暴力、恐怖。
 - （2）对直播野生动物捕杀事件进行总结，道德、法律、文明都被抛弃，网络空间的规范消失；“被娱乐至死取代”是网络伦理失范的具体表现，直接摘抄长句，也可以写娱乐至死的举动取代道德。
5. “不可否认……推波助澜”：原因的描述，不重要。

资料 2 第六到七段梳理：

1. 具体表现：出现网络色情、暴力内容，侵权问题凸显，娱乐至死的举动取代道德、法律、文明。
2. 危害：影响青少年身心健康。

【思维导图】



【梳理】

1. 表现和危害分别罗列，对于出现的同义表述，只写一次即可，例如“色情、暴力”“青少年”只写一遍。
2. 具体表现“1. 2. 3”；危害“1. 2. 3”；如果有剩余格子可以进行补充。但要注意，具体表现和危害不能放在一起写，阅卷老师将难以区分。
3. 答案可以不分段，直接采取龙摆尾的形式书写即可。

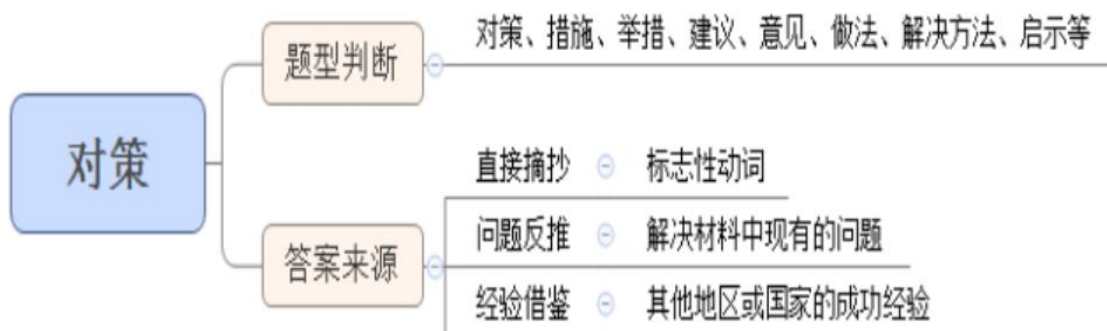
4. 标点符号的使用：每个答案之间，用句号或者分号都没有问题。

【参考答案】

具体表现：1. 网络虚假信息增多，难辨真伪；2. 网络讨论异化为网络暴力，对个人信息无边界侵害、对个人道德无限制审判，随意谩骂、人肉骚扰；3. 出现网络色情、暴力内容，侵权问题凸显，娱乐至死的举动取代道德、法律、文明。危害：1. 混淆是非，给当事人造成困扰，冲击世界观、人生观、价值观；2. 伤害当事人和理性评论者；3. 影响青少年身心健康，诱发严重犯罪，冲击传统伦理观念和规范。

具	体	表	现	:	1.	网	络	虚	假	信	息	增	多	,	难	辨	真	伪	;	2.	网	络	讨	论
异	化	为	网	络	暴	力	,	对	个	人	信	息	无	边	界	侵	害	、	对	个	人	道	德	无
限	制	审	判	,	随	意	谩	骂	、	人	肉	骚	扰	;	3.	出	现	网	络	色	情	、	暴	力
内	容	,	侵	权	问	题	凸	显	,	娱	乐	至	死	的	举	动	取	代	道	德	、	法	律	、
文	明	。	危	害	:	1.	混	淆	是	非	,	给	当	事	人	造	成	困	扰	,	冲	击	世	界
观	、	人	生	观	、	价	值	观	;	2.	伤	害	当	事	人	和	理	性	评	论	者	;	3.	影
响	青	少	年	身	心	健	康	,	诱	发	严	重	犯	罪	,	冲	击	传	统	伦	理	观	念	和
规	范	。																						

【思维导图】



【梳理】

1. 对策：题干一般直接要求找对策/措施/举措/建议/意见/方法启示等等。

2. 答案来源：

(1) 直接摘抄：标志性词汇，即找动词。

(2) 分析推导：问题可以通过对策反推，对策也可以从问题反推，例如你太胖了/你没有好好学习，说明需要减肥/需要好好学习。

(3) 经验借鉴：其他地区或国家的成功经验可以进行借鉴；但要注意借鉴的经验普适性，例如法国在保护国家文化时要求电视节目用法语展现，但对于中国而言，不可以用法语展现，因此需要改用汉语，注重普适性。

(三) 2013 年国考 • 副省级

我国有不少地区在保护和发展具有地方特色的文化方面都取得了一些成功的经验。如果你是某市负责地方文化保护工作的人员，请认真阅读“给定资料 3”，概括从中可以获得哪些启示。(10 分)

要求：全面、准确、简明。不超过 150 字。

【审题】

1. 审题三步走。

(1) 答题范围：阅读/依据/根据/结合+具体材料，范围确定，在材料 3 中找答案即可。

(2) 主题：

①启示是对策的一种，是对策题。

②启示：做完一件事情后可能有启迪/启发，可能有做得好或者不好地方，做得好就是经验（别人怎么做，我们怎么做），不好就是教训（要避免的做法），教训可能都是问题，需要进行反推。如果题目中没有说明经验还是教训，就有什么写什么；而本题中说的是“我国有不少地区在保护和发展中取得了成功的经验”，说明只需要回答经验即可，找在特色文化

保护的地方有什么可以借鉴的地方，同时注意普适性。

2. 要求：

- (1) 全面、准确、简明是常规性要求，不一一赘述。
- (2) 不超过 150 字：150 字的要求比较少，说明答案要简明。

资料 3

时间到这里仿佛变慢了。秋天早晨的菊儿胡同刚睡醒，走入一进一进的院子，粗斜的老树仍在，院子中央整齐地码了几十盆花草。有人趿拉着拖鞋走出屋，揉着眼睛浇着花。两位老人坐在墙根下晒太阳。站在胡同里，市声渺远，只觉几千年几百年的日子就这么悠悠地过了，而这里依然是任凭风雨不动的世上人家。

资料 3 第一段：说明菊儿胡同特别美，但是这道题需要找对策，这里没有要点，具体看下文。

这就是诗意栖居的代表作——“菊儿胡同”，“是吴良镛在北京四合院基础上设计出的现代民居。”1987 年，菊儿胡同还是积水、漏雨、杂乱无章的地方，早年建造的四合院已成了破旧拥挤的大杂院，吴良镛受邀设计改造。他的“有机更新”理论认为，住房是城市的细胞，新建房应自觉地顺应城市的传统肌理，于是有了“类四合院”，既保留了天井、院中的老树，又能容纳更多住户。房屋为白墙黛瓦，错落别致。吴良镛非常留意娱目之景：在坡顶修建楼阁和平台，可远眺景山、北海、白塔；在院中种植不同姿态的树，使院落小景丰富有变；甚至楼阁的高度不一，增加建筑群轮廓线的变化，屋顶亦因此有了韵律美。如今住在高层小区里的北京人，已无法享受到郁达夫笔下“故都的秋”了。菊儿胡同里的人却仍可坐拥旧时的景色：“早晨起来，泡一碗浓茶，向院子一坐，你也能看到很高很高的碧绿的天色，听得到青天下驯鸽的飞声。”

资料 3 第二段：

1. “这就是诗意栖居……设计出的现代民居”：

- (1) “这就是诗意栖居的代表作”：承接上文内容。
- (2) 北京四合院，是具有地方文化特色的内容，说明契合主题。

(3) “设计”：说明菊儿胡同是如何设计出来的，阐述具体该如何做。有的同学直接摘抄做法，四合院是北京才有的建筑，但是例如武汉、杭州、上海等其他地方如果没有四合院就无法设计，因此不具有普适性，需要进行概括，北京四合院是古老的传统建筑，现在的做法就是把传统的建筑改了，重新建筑，即在传统的基础上改的现代民居，进而可以概括为：传统与现代相结合（其他地方的可以借鉴做法）。

2. “1987 年……吴良镛受邀设计改造”：说明菊儿胡同以前是不好的。

3. “他的……顺应城市的传统肌理”：谈及有机更新的理念/理论，有可能是改造的方向或指引，所有的改造都要按照理念进行，可以写成注重有机更新理论。

4. “住房是城市……传统肌理”：对策，直接摘抄，即自觉顺应城市的传统肌理。

5. “吴良镛非常留意娱目之景……郁达夫笔下‘故都的秋’了”：

- (1) “于是……老树”：结果表述，不重要。

(2) “留意娱目之景”：“留意”是动词，说明吴良镛除了注重传统与现代结合外，还非常注意留意“娱目之景”；“娱目之景”就是美景（让眼睛愉悦、开心），既然非常留意美景，即注意美、注意审美、注重美观。

(3) “在坡顶上……韵律美”：都是美的内容，再次强调吴良镛注重美的具体做法。

(4) “如今住在高层……驯鸽的飞声”：注重审美后的结果，不重要。

6. 总结：本段描述了吴良镛如何建设菊儿胡同，首先是传统和现代相结合，其次是注重有机更新理论，最后是留意娱目之景。

“我并不是要所有的房子都盖成菊儿胡同，而只是探索了一条传统建筑改造的路子。”2012年10月16日上午，在北京“2012年中国建筑学会年会”的开幕式上，这位中国两院院士、国家最高科学技术奖获得者作了题为“人居环境与审美文化”的主题报告，讨论如何将“艺文”融入人居环境。

资料3第三段：

1. “‘我并不是……建筑改造路子’”：

(1) “并不是……而是……”：强调“而是”的内容，是吴良镛对自身做法进行总结，直接摘抄，即探索传统建筑改造之路。

(2) 这是比较有总括性的内容，可以把“探索传统建筑改造之路”放在菊儿胡同的答案开头，但不是强制性要求（题目中没有要求）。

2. “2012年10月16日……如何将‘艺文’融入人居环境”：

(1) “如何”：提醒有对策，即将艺文融入人居环境。

(2) “注重审美”和“将艺文融入环境”表述相似，而“将艺文融入环境”更为完整，因此直接写将艺文融入环境即可（注重审美可写可不写）。

资料3第一到三段梳理：

1. 首先说明吴良镛探索传统建筑改造之路，接着从传统与现代结合、注重有机更新、将“艺文”融入人居环境三点描述探索的方式。

2. 菊儿胡同：探索传统建筑改造之路，注重有机更新，新建房顺应城市的传统肌理，传统与现代结合；将“艺文”融入人居环境。

游客张女士说，来豫园本来只是随便逛逛，听导游讲解之后才发现好些建筑都有故事。站在豫园九曲桥上，还可以看到远处的东方明珠、环球金融中心等建筑，景色确实不错。

资料3第四段：前几段说的是菊儿胡同，本段说的是上海的豫园。

豫园旅游区是上海老城厢的发源地，近年来逐步形成了以豫园、城隍庙、上海老街等为中心的旅游风景区，九曲桥、湖心亭尤其享有盛名。民俗工艺小商品、上海及全国特色小吃、上海本土文化及民间文化在此得到重生与发展，成为市民节庆庙会地。豫园作为留存完好的江南古典园林，被誉为“东南名园之冠”。豫园商城于上世纪九十年代初经过大规模扩建，成为规模宏伟的仿明清商业建筑群，既有历史渊源，又有民族风格，豫园被塑造成一个文化综合体。为了再现民俗风情，豫园商城推出了“豫园中国节”的概念。正月有新春民俗艺术灯会，三月有中华美食节，四五月是春季庙会和茶文化节，夏季有少数民族风情节，秋季有庙会和赏菊啖蟹节，冬季有冬至膏方节等。尤其是元宵灯会，最有人气，充分显示了民俗文

化强大的生命力，并因此成为上海的一项非物质文化遗产。

资料3第五段：

1. “豫园旅游区是……尤其享有盛名”：介绍豫园除了建筑还有文化方面的内容。

2. “豫园……‘东南名园之冠’”：说明豫园很好，需要找对策，继续看下文。

3. “豫园商城于……被塑造成一个文化综合体”：

(1) “塑造文化综合体”：“塑造”动词出现，直接摘抄，塑造文化综合体。

(2) “综合”：说明除了文化，还有商业（商业建筑群）、经济方面的内容，历史、民族风格、本土文化、民间文化等都是文化的内容，即不仅仅注重文化的发展，也注重商业的发展，二者相结合，即结合体是：经济与文化相结合/商业与文化相结合。

4. “为了再现民俗风情……非物质文化遗产”：

(1) “为了再现……‘豫园中国节’的概念”：“民俗”即文化；通过商城再现文化是文化与经济相结合的再次印证。

(2) “尤其是元宵……非物质文化遗产”：“民俗”高频出现，说明是要点，即注重民俗。

(3) “并因此成为上海的一项非物质文化遗产”：“并”表并列（前文有民俗的要点，后文可能也有要点）；非物质文化即庙会、茶话会等都是无形的东西，与非物质文化对应的是物质文化，而物质文化是有形的（建筑、城隍庙、九曲桥等等）。豫园在发展过程中，在有形之中发展无形的内容，这里出现了相结合的内容，即物质文化与非物质文化相结合。

5. 总结：两个综合是难点，综合体说明不仅仅只有一个点，以后看到类似的材料需要注意。

资料3第四、五段梳理：豫园风景区：塑造文化综合体，经济效益与文化效益结合；物质文化与非物质文化结合，注重民俗文化。

中国历史文化名镇枫泾镇，素有“芙蓉镇”的美誉。这里文化资源丰富，有保存完好的明清建筑；有古老质朴的蓝印花布、色彩鲜艳的刺绣；有式样各异的花灯、编织、剪纸、泥塑；有粗犷洒脱的灶壁画，特别是享誉国内外的金山农民画；有久负盛名的枫泾四宝：丁蹄、状元糕、五香豆腐干、枫泾黄酒；还有许多蕴藏在民间的传奇故事，喜闻乐见的体育项目。所有这些民间文化原有的特色，为枫泾古镇增添了无穷的魅力。

资料3第六段：和前文相似，对枫泾镇进行描述，类似宣传枫泾镇的美。

人们用“枫泾寻画”四个字概括古镇的魅力，可谓一语双关，既有诗情画意，又留有悬念，充分表达了枫泾古镇美丽如画的景色，又告诉人们枫泾拥有深厚的历史文化沉淀。枫泾留下的是历史的原貌，是原来真实的景，未增加什么新东西，在保护过程中原样原修，保留原资料、原工艺、原样式，从而保留了一种难能可贵的原真性。

资料3第七段：

1. “人们用……历史文化沉淀”：说明枫泾镇很好。

2. “枫泾留下……原真性”：

(1) “在保护过程中……原真性”：说明如何保护枫泾镇，即原样原修，保留原资料、原工艺、原样式，保留原真性，直接摘抄即可。

(2) 如果全部摘抄会出现很多重复的内容，可以进行相应合并，“保留”多次出现，留

下一个即可；“原”也出现多次，可以只保留一个。进行合并后，即原样原修，注重材料、工艺、样式等原真性保护。

同时枫泾不仅仅是保留一座桥、一块碑、一个房子、一座店铺，而是一条街、一道河、一个古镇的整体保留。这里的水墙门，如同周庄的前街后河、乌镇的水格房，现在已经不多见了。它与枫泾古镇引人入胜的桥、房、街、廊相得益彰，构成的是浑然的一个整体。

资料3第八段：

1. “同时……一个古镇的整体保留”：

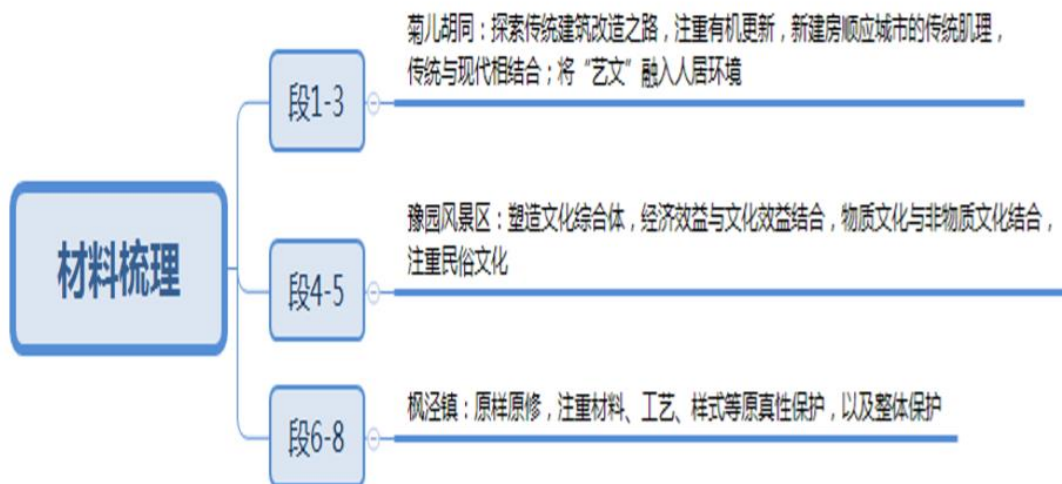
(1) “同时”：说明前后都有要点。

(2) “枫泾……整体保留”：说明枫泾镇不仅仅是保真，还是在保全，直接摘抄即可。

2. “这里的水墙门……一个整体”：通过例子对上文进行说明，是一个结果的描述。

资料3第六到八段梳理：原样原修，注重材料、工艺、样式等原真性保护，以及整体保护（枫泾镇）。

【思维导图】



【梳理】

1. 整个材料逻辑清晰，描述了3个大方面的内容：

(1) 菊儿胡同：探索传统建筑改造之路。首先说明它很好很美，接着具体阐述做法。

(2) 豫园：塑造文化综合体。同样的手法，但是有需要概括的内容（难点）。

(3) 枫泾镇：既保真，又保全。首先说宝贵、美好，最后提出对策。

2. 本题没有要求分类，直接“1. 2. 3.”罗列即可。

【参考答案】

1. 菊儿胡同：探索传统建筑改造之路，注重有机更新，新建房顺应城市的传统肌理，传统与现代结合；将“艺文”融入人居环境。
2. 豫园风景区：塑造文化综合体，经济效益与文化效益结合，物质文化与非物质文化结合，注重民俗文化。
3. 枫泾镇：原样原修，注重材料、工艺、样式等原真性保护，以及整体保护。（139 字）

1.	菊	儿	胡	同	:	探	索	传	统	建	筑	改	造	之	路	,	注	重	有	机	更	新	,	新
建	房	顺	应	城	市	的	传	统	肌	理	,	传	统	与	现	代	相	结	合	;	将	“	艺	文
融	入	人	居	环	境	。	2.	豫	园	风	景	区	:	塑	造	文	化	综	合	体	,	经	济	效
益	与	文	化	效	益	结	合	,	物	质	文	化	与	非	物	质	文	化	结	合	,	注	重	民
俗	文	化	。	3.	枫	泾	镇	:	原	样	原	修	,	注	重	材	料	、	工	艺	、	样	式	等
原	真	性	保	护	,	以	及	整	体	保	护	。												

【参考答案讲解】

1. 菊儿胡同、豫园风景区、枫泾镇需要都写上，因为题干中出现“我国有不少地方和地区”，而写上地名可以使答案更加准确、规范、漂亮。
2. 答案直接龙摆尾罗列即可。
3. 刚开始学习申论，面对基础理论和知识点不够熟悉，需要大量做题和练习（答案不重要，因为都不会再考），重点需要听思路，尤其是自身认为非常难的要点。

（四）2016 年国考·地市级

请你根据“给定资料 2”，列出 H 市政府办理“市长信箱”群众来信的基本流程和要求。

（20 分）

要求：紧扣材料，全面准确，条理清晰，不超过 300 字。



【审题】

1. 常见要素有问题、影响、对策等等，但是实际考试中为了创新、增加难度，体现国考水平，也会出现不常见的要素。

2. 材料范围：根据+具体材料，说明在材料2找答案即可。

3. 主题：列出“H 市政府办理‘市长信箱’群众来信的基本流程和要求”。

(1) “**流程和要求**”：本题的难点（第一次见），如果审清要素就不难。

(2) 流程：如果在考场上遇到不常见的要素，**应该与生活实际相结合/挂钩**，例如，**报考公务员的基本流程**。流程即先做什么、后做什么、最后做什么（公告→报名→打准考证），这些步骤都有时间先后的顺序，办理流程即办理群众来信的先后顺序（根据时间线索判定）。

(3) 要求：

①**即做事要有注意事项/需要满足的条件**。例如申论考试要求 300 字，实际上写了 400 字，这就要进行扣分；要求是对自身一些的限制/规定，例如在公务员考试中需要有中国国籍、年龄达标、专业相符等要求。

②**本道题是找办理群众来信的要求，即身份是市政府的工作人员，要对百姓的来信进行处理，同时有一定的要求。**

4. 要求：

(1) 紧扣材料：一切来源于材料，不能随意想象。

(2) 全面准确：多次出现，不多说。

(3) 条理清晰：需要标序号。

(4) 不超过 300 字：注意字数。

5. 总结：在材料中找相关时间节点和相关注意事项。

资料 2

H 市在市政务信息网上设立“市长信箱”，受理人民群众提出的意见、建议，以及反映的应由政府解决的问题。下面是“市长信箱”收到的几封市民网络来信以及网站的答复。

资料 2 第一段：市长信箱：一般是遇见不好的事情，例如装修很吵被影响、家里网络不好，影响玩游戏，给市长写信进行抱怨等等。

【来信】[2015-5-26 8: 37] 领导您好！市电视台目前在放一部很火的电视剧，但是每一集前面重复播放上一集的很多内容，后面再来个下集预告，实际上每一集的新内容很少，这纯粹是浪费我们的时间！你们能不能管一管啊？

【答复】[2015-5-28 9: 00] 您好，来信收悉。现就您提出的问题回复如下：经调查，近期市电视台播放电视剧确实存在内容重复播出、“前情回顾”较长的问题，现广电局已责成市电视台从整体规划、编排应对、受众服务意识、规范自律等方面查找不足，立即整改，并要求市电视台增强品牌意识，以大台标准严格自我要求，在今后的电视剧播出工作中严格遵守各项相关政策规定，杜绝类似情况的发生，非常感谢您对我市广播电视工作的关注。

【办理情况】5 月 26 日 9: 00 转市广电局核处理，并要求于 5 月 29 日前反馈处理情况。5 月 27 日 17: 08 市广电局反馈处理情况。5 月 28 日 9: 00 完成回复。

【来信人反馈意见】满意。（可选：满意、较满意、基本满意、不满意）

资料 2 第一封信：

1. 信件中时间出现，重点找时间线索，确定基本流程。

2. “【来信】[2015-5-26 8: 37]”：

(1) 来信和回复的过程中最早的时间点，显然这是办理群众来信的第一步。

(2) 注意：第一步不能直接写来信，因为作为市政府工作人员，办理流程的第一步是接收来信，直接写来信不准确。

3. “【办理情况】[2015-5-26 9: 00]”：

(1) 这个时间点可以归为第二个时间点。

(2) “转广电局核查处理”：不能直接摘抄，因为有的信件可能转教育局、劳动局等其他单位，如果写“转广电局”就不够准确，因此可以概括为有关部门/相关部门，即转相关部门核查处理。

4. “5 月 27 日 17: 08”：第三步流程，接收办理部门的反馈处理信息/情况。

5. “5 月 28 日 9: 00”：第四步流程，直接摘抄即可，回复网友/答复网友。

6. “【来信人反馈意见】”：还有一句话，说明还要接收反馈意见，即接收反馈人反馈意见（最后一步）。

7. 总结：

(1) 一共有五个步骤。

(2) 每封信的基本流程都基本相同，例如“我”和同桌报考公务员的流程都是一样的，都需要查公告，进行报名，最后考试，不存在有人直接进行考试的选项。因此通过第一封信件可以确定基本流程，但如果不放心，可以看后文进行验证。

资料 2 第一封信梳理：基本流程：接收信件→转到相关部门核查处理→接收办理部门的反馈信息→答复网友→接受来信人反馈意见。

【来信】[2015-5-25 8: 00] 敬爱的领导，您好！我是前桥镇小水村七组的人。我们这个组一直没修水泥路，别的村子都修好了！望领导帮我们关心一下，感谢！

【答复】[2015-5-28 9: 10] 您好，来信收悉。就您提出的问题，经调查，现回复如下：自 2006 年国家实施农村公路通畅工程以来，我市大部分行政村都建成了通村公路，小水村因位于国道旁，国家只下达通村公路 0.4 公里的建设计划并已建设完成。目前，国家还没有实施通组公路的政策，你组如要修建通组公路，可以等待国家实施通组公路的政策或申请市计划外修路指标（计划外公路建设程序为：村组向所在乡镇书面申报修路意见→当地乡镇纳入本乡镇农村公路修建规划→乡镇向市政府申请修路计划→市政府批准同意并下达建设计划→村组按要求修好路基，并筹集好配套资金→市交通运输局组织实施）。

【办理情况】5 月 25 日 9: 00 转市交通运输局核查处理，并要求于 5 月 28 日前反馈处理情况。5 月 27 日 16: 12 市交通运输局反馈处理情况。5 月 28 日 9: 10 完成回复。

【来信人反馈意见】较满意。（可选：满意、较满意、基本满意、不满意）

资料 2 第二封信：

1. “【来信】[2015-5-25 8: 00]”：第一步，接收来信。

2. “【办理情况】5 月 25 日 9: 00 转市交通运输局核查处理”：第二步，转相关部门。

3. “5月27日16:12 市交通运输局反馈处理情况”：第三步，接收反馈情况。
4. “5月28日9:10”：第四步，回复网友。
5. “【来信人反馈意见】”：第五步，接收来信人反馈意见。
6. 通过第二封信的验证，证实步骤没有出现问题。

【来信】[2015-5-25 21:20] 您好，南兴路路口H酒店牌坊附近区域秩序混乱，乱停车、乱摆摊现象严重，每天下午交通不便。马路隔离桩大部分损坏未修复，完全成为三不管地带，严重影响市容市貌。城管、交警对这块区域不闻不问，具体归哪里管辖不清晰，市政设施损坏无人修复，反映后情况依旧。切勿懒政怠政！

【答复】[2015-5-28 11:10] 您好，来信收悉。我们已责成N镇进行处理，现将办理情况回复如下：一、关于南兴路路口马路隔离桩损坏未修复以及乱停车的问题。N镇已联系区公安交警支队，即日起对隔离桩损坏部分进行维修；针对乱停车的问题，将会采取处罚并加大对此区域的巡逻及管理力度。二、关于南兴路路口占道经营的问题。N镇综合行政执法大队已对南兴路路口游摊进行了说服教育，并告知其本镇将开展市容环境综合整治，南兴路靠近主干道江南大道，将作为重点整治路段之一。同时，N镇也将加强该路段的巡查，并加派执法人员值守该路段，对该路段占道经营进行规范管理。

【办理情况】5月26日9:20转N镇政府核处理，并要求于5月29日前反馈处理情况。5月27日17:38N镇政府反馈处理情况。5月28日11:10完成回复。

【来信人反馈意见】满意。（可选：满意、较满意、基本满意、不满意）

资料2第三封信：

1. “【来信】[2015-5-25 21:20]”：第一步，接收来信。
2. “【办理情况】5月26日9:20转N镇政府核处理”：第二步，转相关部门。
3. “5月27日17:38N镇政府反馈处理情况”：第三步，接受处理情况。
4. “5月28日11:10”：第四步，进行答复。
5. “【来信人反馈意见】”：第五步，接收反馈意见。

【梳理】

1. 基本流程：接收信件→转到相关部门核处理→接收办理部门的反馈信息→答复网友→接受来信人反馈意见。

2. 流程可以用箭头表示，也可以用序号“1.2.3.4.5.”进行表示，没有强制性规定。

【来信】[2015-5-26 8:37] 领导您好！市电视台目前在放一部很火的电视剧，但是每一集前面重复播放上一集的很多内容，后面再来个下集预告，实际上每一集的新内容很少，这纯粹是浪费我们的时间！你们能不能管一管啊？

资料2第一封信第一段：

1. 说明市民在抱怨（本段电视台的行为类似某台的做法）。
2. 从群众来信中难以找出要求，题目身份是市政府的工作人员，要求在办理来信中做出相应的要求，对于群众来信无法提出要求，只能从答复和办理情况中提出要求。

【答复】[2015-5-28 9:00] 您好，来信收悉。现就您提出的问题回复如下：经调查，近期市电视台播放电视剧确实存在内容重复播出、“前情回顾”较长的问题，现广电局已责成市电视台从整体规划、编排应对、受众服务意识、规范自律等方面查找不足，立即整改，并要求市电视台增强品牌意识，以大台标准严格自我要求，在今后的电视剧播出工作中严格遵守各项相关政策规定，杜绝类似情况的发生，非常感谢您对我市广播电视工作的关注。

资料2第一封信第二段：

1. “您好”“来信收悉”：答复礼貌，用词非常的规范，没有直接说如大妹子、大哥您的来信我收到了，即要求为：用语礼貌、规范。

2. “经调查，近期……较长的问题”：“经调查、确实存在”，说明政府回信时不是凭空捏造、敷衍了事，而是在答复前对群众反映的事情进行调查，说明实事求是、有事实依据，不凭空捏造。

3. “现广电局……电视工作的关注”：说明回复不傲慢，出现“非常感谢”等词语，说过程中除了进行相应核查，还立即整改，办事不打马虎眼、不推卸责任，态度良好、诚恳，直面、不回避问题、承担问题不走过场，即态度诚恳/直面不回避问题/不走过场。

【办理情况】5月26日9:00转市广电局核查处理，并要求于5月29日前反馈处理情况。5月27日17:08市广电局反馈处理情况。5月28日9:00完成回复。

【来信人反馈意见】满意。（可选：满意、较满意、基本满意、不满意）

资料2第一封信第三、四段：

1. “转市广电局核查处理”：

（1）说明接受信件后，有专门部门进行处理。

（2）积累：在申论中有专门部门进行管理，可以说明解决问题时主体明确，明确责任主体。

2. “并要求于5月29日前反馈处理情况”：

（1）“要求”：明确出现要求。

（2）“26日的来信，29日回复”说明有时间上的要求，即注重及时性、高效性。

资料2第一封信要求梳理：

1. 要求：用语规范礼貌；实事求是（有事实依据）；态度诚恳（直面、不回避问题，承担、解决问题，不走过场）；解决问题时权责明确（明确责任主体）；注重及时性（时效性、高效性）。

2. 注意：

（1）括号中的内容都是相同表意的描述，因为材料中的内容都是进行概括的，不是进行摘抄的，如果有相似的表述可以进行替换。

（2）在不同的信件中，可能有相同的要求，也有可能有不同的要求，因此在新的信件中应该注重新出现的内容。

【来信】[2015-5-25 8:00] 敬爱的领导，您好！我是前桥镇小水村七组的人。我们这个组一直没修水泥路，别的村子都修好了！望领导帮我们关心一下，感谢！

资料2第二封信第一段：说明出现问题。

【答复】[2015-5-28 9:10] 您好，来信收悉。就您提出的问题，经调查，现回复如下：自 2006 年国家实施农村公路通畅工程以来，我市大部分行政村都建成了通村公路，小水村因位于国道旁，国家只下达通村公路 0.4 公里的建设计划并已建设完成。目前，国家还没有实施通组公路的政策，你组如要修建通组公路，可以等待国家实施通组公路的政策或申请市计划外修路指标（计划外公路建设程序为：村组向所在乡镇书面申报修路意见→当地乡镇纳入本乡镇农村公路修建规划→乡镇向市政府申请修路计划→市政府批准同意并下达建设计划→村组按要求修好路基，并筹集好配套资金→市交通运输局组织实施）。

资料 2 第二封信第二段：

1. “您好，来信收悉”“经调查”：

（1）“您好，来信收悉”：礼貌用语、规范，重复要点，不用摘抄。

（2）“经调查”：说明需要有事实依据（重复）。

2. “自 2006 年国家……修路指标”：说明对于群众咨询的问题，没有随意答复，是根据国家相关政策进行回复的，即严格依据国家政策。

3. “计划外公路……组织实施”：说明答复过程中，不仅明示原因，而且对策非常详细、具体，即办理的过程中如果回复时没有出现政策，需要给出具体、明确的指导（不随意说，以人为本），即给出明确具体的指导。

资料 2 第二封信梳理：要求：严格依据政策；给出明确具体的指导（给出解决问题的路径）；保证 3 日内回复（时效性的具体内容）。

【来信】[2015-5-25 21:20] 您好，南兴路路口 H 酒店牌坊附近区域秩序混乱，乱停车、乱摆摊现象严重，每天下午交通不便。马路隔离桩大部分损坏未修复，完全成为三不管地带，严重影响市容市貌。城管、交警对这块区域不闻不问，具体归哪里管辖不清晰，市政设施损坏无人修复，反映后情况依旧。切勿懒政怠政！

资料 2 第三封信第一段：说明来信者很生气。

【答复】[2015-5-28 11:10] 您好，来信收悉。我们已责成 N 镇进行办理，现将办理情况回复如下：一、关于南兴路路口马路隔离桩损坏未修复以及乱停车的问题。N 镇已联系区公安交警支队，即日起对隔离桩损坏部分进行维修；针对乱停车的问题，将会采取处罚并加大对此区域的巡逻及管理力度。二、关于南兴路路口占道经营的问题。N 镇综合行政执法大队已对南兴路路口游摊进行了说服教育，并告知其本镇将开展市容环境综合整治，南兴路靠近主干道江南大道，将作为重点整治路段之一。同时，N 镇也将加强该路段的巡查，并加派执法人员值守该路段，对该路段占道经营进行规范管理。

资料 2 第三封信第二段：

1. “您好，来信收悉”：礼貌规范的回复（重复要点）。

2. “一、二、三”：类比做申论题目时，如果题干中出现“条理清晰”说明要标清序号；可以进行反推，即回复的过程中需要有条理性、条理清晰。

3. “关于……规范管理”：

（1）“关于……问题”：针对不同问题找到了不同部门相应解决，说明具有针对性。

（2）有针对性：“损坏未修复、乱停车”找交警管理；“乱摆摊”找城管。

4. 来信一共提出了三个问题“未修复”“乱停车”“乱摆摊”，针对三个问题，都一一进行回复，说明解决问题注重全面性、不遗漏。

【办理情况】5月26日9:20转N镇政府核处理，并要求于5月29日前反馈处理情况。5月27日17:38N镇政府反馈处理情况。5月28日11:10完成回复。

【来信人反馈意见】满意。（可选：满意、较满意、基本满意、不满意）

资料2第三封信第三、四段：

1. “转N镇政府核处理……完成回复”：说明权责明确。

2. “29日前完成回复”：

（1）说明还是非常及时。

（2）注意：这里看起来像第四天才回复，但是来信的时候已经下班，因此一上班就进行处理，因此还是属于三日内进行处理。

资料2第三封信梳理：要求：答复内容全面（不遗漏问题），有针对性、条理性。

【来信】[2015-5-27 10:00]我是大学城F楼盘业主，从接房、装修到入住近半年了，有线电视和网络都一直没通，给我的生活带来极大不便。上次在市长信箱反映过，S区房管局给我打电话说不归他们管，后来就没有下文了，找物管也是一天拖一天。我就想知道到底哪个部门能帮我解决一下问题。

资料2第四封信第一段：市民没有网络，进行了投诉。

【答复】[2015-5-28 15:20]您好，来信收悉。我们已转批S区文化委调查处理，现将相关情况回复如下：F楼盘里小区没有开通有线网络电视事宜，经与有线网络分公司联系，该单位将于6月1日正式开通网络并为小区业主办理收视业务。S区文化委工作人员于5月28日上午已与您取得联系，告知了您该情况。

资料2第四封信第二段：

1. “您好，来信收悉”：重复不多说。

2. “已转批S……告知您该情况”：说明办理人员的回复时间详细、具体，即办理人员在答复的过程中详细、具体，因此这是新的要点内容，即回复详细、具体。

【办理情况】5月27日10:40转S区文化委核处理，并要求于5月30日前反馈处理情况。5月28日11:25S区文化委反馈处理情况。5月28日15:20完成回复。

【来信人反馈意见】较满意。（可选：满意、较满意、基本满意、不满意）

资料2第四封信第三、四段：“转S区文化委核处理”：权责主体明确，三日内回复，重复要点，不多说。

资料2第四封信梳理：要求：回复详细具体。

【来信】[2015-5-28 16:00]我是X中学的一名学生，我们学校要求学生早晨5:50起床，班主任老师5:30就到宿舍喊学生起床，要求6:20所有学生必须到教室进行早读。起床过早，反而影响我们的学习效率。中午又规定学生要统一在教室内上午自习，晚上还要上三节晚自习。学校的安全课、环境课现在已经形同虚设，三节体育课也只上两节。学生的学习压力过大，这种不合理的安排会严重影响我们的学习效率。另外，学校医务室的药特别贵，还卖过期药。

资料 2 第五封信第一段：学生在吐槽学校，类似各位高中时期的吐槽画面（医务室的情况普遍发生在学校中）。

【答复】待答复。

资料 2 第五封信第二段：看下文，看为什么不回复。

【办理情况】5 月 28 日 16: 20 转市教育局核处理，并要求于 5 月 31 日前反馈处理情况。

【来信人反馈意见】××（可选：满意、较满意、基本满意、不满意）

资料 2 第五封信第三、四段：教育局没有反馈相应的情况，没有反馈就不答复，即工作人员需要按照流程进行答复（没有相关的结果），体现了**严格依据流程/严格执行具体流程/有办法后再进行回复**；并且可以实时看到处理情况，说明**公开、透明**，例如物流信息哪里都能查到。

资料 2 第五封信梳理：要求：严格执行基本流程（有了处理办法再回复）；公开办理进度，实时更新（公开透明）。

【来信】[2015-5-28 8: 05] R 区现属于我市五大功能区之一的城市发展新区，主做制造业。我是一名返乡大学生，准备在 R 区开办一个以有机蔬菜、有机经济作物、家禽养殖为主，乡村农家乐为辅的公司（目标是以后做大，所以定位为公司），请问对于区域规划来说，目前哪些乡镇或者区域是支持的？

资料 2 第六封信第一段：这封信件与前文不同，前文在提及问题，而这封信在咨询问题。

【答复】[2015-5-28 16: 40] 您好，来信收悉。现回复如下：近年来，R 区大力发展特色效益农业，逐步形成了区北 10 万亩蔬菜基地、区南 10 万亩苗木基地和区西 5 万亩果木基地。你可根据自己的意愿和用地需求，在相应基地范围内，按照环保、用地政策等相关要求，发展以种养结合的循环经济为主、休闲农业为辅的公司。如有需要可详细咨询区农委产业科，联系电话：4141××××。

资料 2 第六封信第二段：

1. “您好，来信收悉”：重复不赘述。

2. “近年来……联系电话”：通过咨询的问题，告知具体发展规划和咨询电话，**说明回复详细具体，是重复的内容。**

【办理情况】5 月 28 日 8: 20 转 R 区农委，并要求于 5 月 29 日前反馈处理情况。5 月 28 日 9: 30 区农委反馈处理情况。5 月 28 日 16: 40 完成回复。

【来信人反馈意见】满意。（可选：满意、较满意、基本满意、不满意）

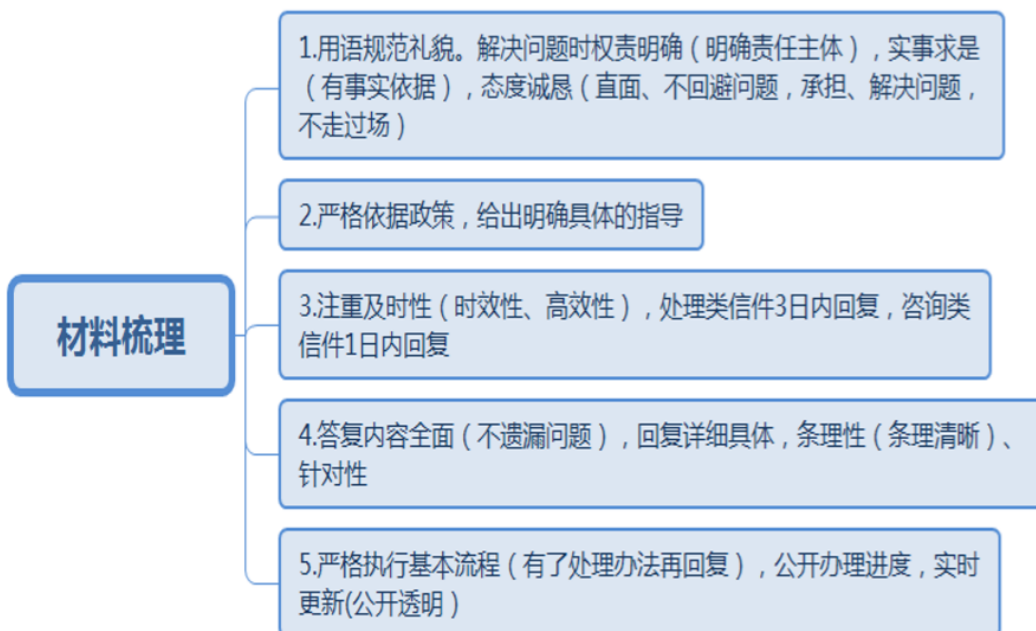
资料 2 第六封信第三、四段：

1. “转 R 区农委”：责任主体明确。

2. “并要求于 5 月 29 日前反馈处理情况”：前文的信件三天内回复，而这里是一天回复，说明需要进行区分，本段是对问题进行咨询，而前文都是需要处理问题（需要时间长），因此针对处理类的问题需要三日内进行回复，**而资讯类的问题一天内需要进行回复。**

资料 2 第六封信梳理：要求：**咨询类信件 1 日内回复。**

【思维导图】



【梳理】

从每封信件中得到相应的要求，因为没有要求分类，直接进行标序即可，也可以进行简单整理，例如把用语、要求、政策、态度、流程执行、公开、时间等进行简单分类。分类不是强硬要求，只需要把答案书写完整即可；同时括号内容可以进行替换，都是可以代替的内

容。

【参考答案】

基本流程：接收信件→转到相关部门核查处理→接收办理部门的反馈信息→答复来信人→接受来信人反馈意见。

要求：1. 回复时用于规范礼貌。解决问题时权责明确，实事求是，态度诚恳。2. 严格依据政策，给出明确具体的指导。3. 注重及时性，处理类信件 3 日内回复，咨询类信件 1 日内回复。4. 答复内容全面，详细具体，有针对性、条理性。5. 严格执行基本流程，公开办理进度，实时更新。（173 字）

基	本	流	程	：	接	收	信	件	→	转	到	相	关	部	门	核	查	处	理	→	接	收	办	理
部	门	的	反	馈	信	息	→	答	复	网	友	→	接	收	来	信	人	反	馈	意	见	。		
要	求	：	1.	回	复	时	用	语	规	范	礼	貌	。	解	决	问	题	时	权	责	明	确	，	实
事	求	是	，	态	度	诚	恳	。	2.	严	格	依	据	政	策	，	给	出	明	确	具	体	的	指
导	。	3.	注	重	及	时	性	，	处	理	类	信	件	3	日	内	回	复	，	咨	询	类	信	件
1	日	内	回	复	。	4.	答	复	内	容	全	面	，	详	细	具	体	，	有	针	对	性	、	条
理	性	。	5.	严	格	执	行	基	本	流	程	，	公	开	办	理	进	度	，	实	时	更	新	。

【参考答案讲解】

1. 如果字数足够，可以进行分段；同时答案也可以不写箭头，也可以进行标号。
2. 本题的难点在于审题难，如果遇到不常见要素，需要联系生活实际（有利于做题），基本流程就是类似把大象关进冰箱的三个步骤，每一步的先后顺序，对其进行相应的想象。
3. 做题时不可能万事如意，可能有新的题型出现。
4. 字数允许可以进行简单分段，如果不允许可以直接龙摆尾书写。

【总结】

1. 本节课主要是针对单一题进行练习，第一题是问题；第二题是问题的具体表现，只需要找到浅层次的问题即可，同时需要注意，如果一个长句子出现都是负面词汇时，通过“……了”等标志性的词汇的表意来判定，后面是危害，前面是具体表现；启示类公文可能有经验和教训，同时需要注意普适性，观察材料的时候需要多想，注意细节；最后一道题是不常见要素，和日常生活很类似，联系日常生活即可。

2. 对策的可操作性和普适性不完全一样，可操作性即对策不虚，例如大力加强社会主义

文化建设（比较虚，操作性比较差），但是例如举办活动就是比较具体的对策；针对性是有不同的部门不同的人进行管理。

遇见不一样的自己

come to meet a different you