

# 套题演练-申论 5（公安执法卷）

（讲义+笔记）

主讲教师：朱剑泽

授课时间：2024.07.31

## 套题演练-申论 5（公安执法卷）（讲义）

2024 广东公安

一、根据资料 1，简要概括 D 市“快处快赔 121”机制的主要步骤。（15 分）

二、根据资料 2，你认为 F 派出所的做法是否妥当？并分析说明理由。（20 分）

三、请根据资料 3，就 A 省公安机关出入境管理部门优化服务典型事例，草拟一份工作简报。（25 分）

一、根据资料 1，简要概括 D 市“快处快赔 121”机制的主要步骤。（15 分）

要求：概括全面、准确，条理清晰，字数不超过 200 字。

资料 1

随着城市车辆保有量快速增长，交通事故连年增加，一些小事故往往就带来大拥堵。为此，D 市探索“快处快赔 121”交通警务机制改革，破解“小事故大拥堵、警力少出警慢、周期长认定慢、定损繁理赔难”痛点，实现“小创新大便捷、省警力聚合力、保畅通防事故”的多赢效果。

2023 年 2 月的一天，刘某驾驶车辆在 D 市桥东开发区与贺某驾驶的小车发生了追尾事故。正当刘某下车查看情况，准备拨打 110 报警时，司机贺某表示不用那么麻烦，并拿出了手机，登录 D 市“快处快赔 121”平台，拍照上传事故现场照片、驾驶证号、车牌号、投保的保险公司、人车合影、损坏部位等内容，上传完毕后，就准备开车离开现场。

刘某满脸疑惑：“交警都没来，你怎么就要走啦？”司机贺某向刘某解释说，本市最新推行了“快处快赔 121”，发生事故后，如果不是很严重，只需要通过手机上传相关资料，就可以自己处理了，不需要等交警来。

贺某和刘某协商一致后，当事双方撤离现场，路面交通迅速恢复，车辆从事故发生到撤离的整个过程，耗时不到 10 分钟。D 市调研机构电话访问了处理此次事故的交警及追尾事故相关人员。刘某表示，“快处快赔 121”极大地节约了处理时间，以往要等待好几个小时才能处理得完，当天他正准备去签订一个非常

重要的商务合同，正是因为“快处快赔 121”机制的高效便捷，才没有错过合同的签订。

当日后台值班民警小王则表示：“‘快处快赔 121’机制改变了我们的警务模式。以往路面发生交通事故后，我们得要两名民警一同出警赶往现场，大量小事故让警力捉襟见肘，影响了处置效率。现在我们值班交警在收到‘快处快赔 121’平台上的警情后，直接登录公安‘12123’平台，将事故信息录入系统，生成责任认定书，在线发给当事人签字确认即可，大大提升了事故处置效率。”

保险公司小杨在访问中也肯定了“快处快赔 121”机制：“这一机制让数据多跑腿，减轻了保险公司的人力成本支出，也提高了我们的工作效率。按照现在‘快处快赔 121’机制，交警在定责后，只需在线上将交通责任认定书发送给我们，我们就能启动理赔程序。原本需要 3 个工作日的定责理赔程序，则缩短至 30 分钟内就能定责、15 分钟内就能完成理赔。”

“快处快赔 121”机制实施以来，D 市处理交通事故总数约 1.95 万起，处理轻微交通事故约 1.89 万起，其中“快处快赔 121”平台处置约 1.17 万起，占比超过 61%，成为轻微事故处置的主渠道。目前，该机制正在农村及偏远地区加快推广，“路途远、出警慢、理赔难”问题大为改观。

二、根据资料 2，你认为 F 派出所的做法是否妥当？并分析说明理由。（20 分）

要求：观点正确，分析全面，条理清晰，字数不超过 500 字。

#### 资料 2

张某是 F 派出所辖区居民，因其购买的商品赠送的一箱芒果少了一个和负责此次送货的快递员聂某发生争执。张某对聂某的服务不满意，先后 4 次投诉聂某。聂某为解决矛盾，遂于某日驾驶非机动车到张某住处请求原谅，双方在张某家门口再次发生争执。张某要求聂某立即离开，但聂某坚持不肯离开，于是张某拨打 110 报警，要求警察将聂某带离。

F 派出所民警小周接到报警后到达现场，见聂某坐在张某家门口哭泣，张某则不在场。民警小周向聂某了解情况，聂某告知民警自己与张某的纠纷，称如果

自己再被张某投诉，将被公司开除，但直至其下跪，也未得到张某及其家人的谅解。向聂某了解情况后，民警小周非常同情聂某的遭遇，告知其不必摒弃尊严乞求原谅，派出所会为其开证明。之后民警小周便同聂某一起离开，也没有再向张某了解情况。

此后，F派出所为聂某出具了一份加盖该派出所公章的证明。证明中派出所建议快递公司将张某及其家人列入公司服务永久性“黑名单”，退还聂某因遭受张某恶意投诉被扣除的2000元工资，对聂某这种宁肯牺牲个人尊严也要维护公司声誉的优秀员工进行表扬等。

随着该证明被曝光，张某上网回应称派出所民警没有查清事情经过就下结论，执法有失公允，而聂某也承认，公司并未因其被投诉而对其罚款、开除，是自己为博取同情，谎称被扣工资甚至要被开除。

网友对此事件中F派出所为聂某开证明的行为议论纷纷，意见不一。有网友认为张某的行为不近人情，聂某上门请求原谅，仍不依不饶，在此情形下派出所为聂某发声，为其开证明是维护弱者，值得肯定；也有网友认为派出所没有权力开这样的证明，而且F派出所听信了聂某的一面之词就下论断并不公平公正。

三、请根据资料3，就A省公安机关出入境管理部门优化服务典型事例，草拟一份工作简报。（25分）

要求：内容概括，条理清晰，字数不超过600字。

### 资料3

习近平法治思想是全面依法治国的根本遵循和行动指南。其中，坚持以人民为中心是全面依法治国的根本立场，全面依法治国要坚持人民主体地位，把体现人民利益、反映人民愿望、维护人民权益、增进人民福祉落实到全面依法治国全过程，使法律及其实施充分体现人民意志。

近年来，A省公安机关将坚持以人民为中心落到实处，出入境管理部门涌现出一批典型事例，获得群众的高度评价。

2023年3月，A省公安机关出入境管理部门陆续收到群众反映，在预约办理证件时遇到困难：有些群众因历史预约办证次数超过6次后无法正常查询、预约；

有些群众因为没有关注公众号，在预约后无法收到预约结果信息推送；因预约号放号时间设为每日零点，群众为了抢预约号往往要熬夜抢号，影响休息……出入境管理部门对上述问题调研分析后，发现是由于出入境公众号办证预约系统部分设置不够合理，不能很好地满足群众的办证要求。

出入境管理部门积极回应、迅速调整，采取了取消预约查询次数限制、推送预约成功信息、增加预约编号字段、调整预约放号时间等措施，集中优化公众号预约服务功能。在跟进落实上述优化措施的同时，出入境管理部门进一步强化对预约系统的巡查监管力度，安排专人定时巡查系统运行情况，并增加包括手机短信、系统报警等技术手段，一旦发现运行问题，立即通过相关渠道通知有关人员，及时跟进解决问题。上述优化措施受到群众的一致好评。

2023年8月，群众林女士遇到一件让她困扰的事。其目前居住在A省H市，因紧急事务需要办理证件前往香港，但几次申请均无法成功办理，办证部门回复说其户籍信息显示为服兵役状态，不符合办证条件。

林女士很纳闷，自己早已服完兵役，不知为何还是服兵役状态。为解决问题，林女士便给“局长信箱”写信请求帮助。接到信件后，H市L区公安出入境大队迅速核查，核实其户籍人口信息确实为现役状态。按传统做法，林女士的户籍状态变更应回到户籍所在地找户籍部门完成后再申请办理出入境证件，耗时较长。本着急群众之所急、想群众之所想的为民服务理念，考虑到林女士急需办理证件前往香港，出入境大队主动作为，与林女士户籍所在地户籍部门沟通，提醒对方尽快完善户籍信息后上传更新，确保林女士可以正常办理各类业务。

与林女士户籍所在地沟通后，出入境大队告知林女士可以提前办理预约，提供相关材料到窗口加急办理，并安排民警及时跟进掌握户籍状态，更新完毕后加快审批流程。最终林女士如愿按期取得相关证件。林女士表示：“L区公安出入境管理部门的做法有温度、显温情，十分感谢，感觉非常暖心。”

2023年10月，输澳劳务人员骆某在澳门工作期间因硫化氢中毒，被送入当地医院抢救，病情危重，急需家人入院陪护照顾。因其母亲李女士原签注已用完，无法紧急赴澳照顾病重的女儿，李女士便向A省公安厅驻C市签证办事处反映，请求帮助解决这一难题。



接到求助后，C市签证办事处非常重视。虽然类似申请不属于常规业务范围，但群众利益无小事，公安机关的工作就是要服务群众、依法为群众办实事。签证处根据李女士母女的实际困难，启用紧急情况办理程序，并且安排人手耐心指导李女士提供女儿在澳门工作及住院的各项证明材料。

考虑到李女士需较长时间在澳门陪护照顾，且李女士在澳门无住所，确需频繁往返，经办民警还特别提醒她申请办理3个月多次赴澳签注，妥善地解决了她的难题。A省公安厅驻C市签证办事处工作中“坚持以人民为中心”的人性化做法，让群众切身感受到公安机关出入境管理部门的人文关怀，增强了人民群众的幸福感和获得感。李女士感激之情溢于言表：“感谢你们为我解决了大问题，让我能顺利去澳门照顾女儿，太感谢你们啦！”

关注微信公众号【考公资料室】，免费获取更多考公资料

## 套题演练-申论 5（公安执法卷）（笔记）

2024 广东公安

### 【注意】

1. 本节课依然是套题演练，讲解的是 2024 年广东公安的试卷。这套试卷比较特殊，公安的类别在广东省是第一次出现，放眼全国，也是一个开天辟地的情况。之前更多考的都是行政执法卷，公安卷基本上在广东或者说公务员考试中是比较先进、超前的。

2. 无论是县级卷、乡镇卷、行政执法卷，还是公安卷，核心的本质都是申论，都要尊重材料的客观性，要按照题干和材料的方向，问什么答什么。

3. 按照惯例，拿到试卷先浏览题干，看下考查的方向。

一、根据资料 1，简要概括 D 市“快处快赔 121”机制的主要步骤。（15 分）

二、根据资料 2，你认为 F 派出所的做法是否妥当？并分析说明理由。（20 分）

三、请根据资料 3，就 A 省公安机关出入境管理部门优化服务典型事例，草拟一份工作简报。（25 分）

### 【解析】

1. 公安卷的题量不是很多，基本上就是三道题，逐一看下作答范围、题型、主题、话题。

2. 范围：三道题的资料范围分别是资料 1、2、3，范围明确。可以发现行政执法卷和公安卷在资料上不会绕弯，一般会直接明确地给出来。

3. 题型：

（1）第一题：要求概括主要步骤。

①乍一看，可能对“步骤”比较陌生，但是可以分析一下，比如做事情要分几个步骤，第一步、第二步、第三步做什么。主要步骤的核心本质是顺序/按照顺序如何做，也就是说主要步骤的核心本质是举措、措施、对策。

②但是对策不是杂乱无章的，是按照一定顺序排列的对策。步骤一定是有顺序地做某件事，这个顺序材料中会给出。



## Fb 粉笔直播课

③第一题是单一题，核心的本质以对策为主。

(2) 第二题：可以发现 2 问。

①“做法是否妥当”说明要求表态，但是不是自己主观的表态，要依据材料的客观性，材料会给到出题者的客观倾向。

②第二问是说明理由，核心本质是原因。

③第二题是单一题，核心本质是表态+原因。至于原因写什么，在讲解的时候会进行分析。

(3) 第三题：“一份工作简报”是量词+文种，属于公文题。

(4) 从题型上来看，两道单一题、一道公文题，没有出现综合题。

4. 话题：公安卷大概率偏向公安机关展开的，比如第一题是和交警相关，第二题是派出所，第三题是公安机关出入境管理部门，都是围绕公安执法展开。

5. 看完题干后有一个整体认知，范围明确，题型是单一题和公文题，话题也一致。建议同学们提前做一下试卷，其实本套试卷的整体难度不高。

一、根据资料 1，简要概括 D 市“快处快赔 121”机制的主要步骤。(15 分)

要求：概括全面、准确，条理清晰，字数不超过 200 字。

### 【解析】

1. 范围是资料 1，核心作答步骤。步骤的核心本质是对策、举措、措施，不过在写对策的时候要按照一定的顺序进行排列，比如第一步、第二步、第三步，要有分类。分类的时候尽可能以总分的逻辑形式进行排布，每一步都细化展开，具体分几步需要看材料。

2. 本题提到“快处快赔 121”，“处”“赔”可以组词，比如“处理”“赔偿”，可能出了交通事故的时候不是等交警、保险公司来，而是利用机制处理，核心的步骤可能是这个机制如何操作的，写出这个机制的流程。

### 资料 1

随着城市车辆保有量快速增长，交通事故连年增加，一些小事故往往就带来大拥堵。为此，D 市探索“快处快赔 121”交通警务机制改革，破解“小事故大拥堵、警力少出警慢、周期长认定慢、定损繁理赔难”痛点，实现“小创新大便



## Fb 粉笔直播课

捷、省警力聚合、保畅通防事故”的多赢效果。

【解析】资料1第一段：引入核心词，即“快处快赔121”交通警务机制，并且给出了出台机制后带来的好处、意义。但是没有说步骤流程，只是背景引入。

2023年2月的一天，刘某驾驶车辆在D市桥东开发区与贺某驾驶的小车发生了追尾事故。正当刘某下车查看情况，准备拨打110报警时，司机贺某表示不用那么麻烦，并拿出了手机，登录D市“快处快赔121”平台，拍照上传事故现场照片、驾驶证号、车牌号、投保的保险公司、人车合影、损坏部位等内容，上传完毕后，就准备开车离开现场。

刘某满脸疑惑：“交警都没来，你怎么就要走啦？”司机贺某向刘某解释说，本市最新推行了“快处快赔121”，发生事故后，如果不是很严重，只需要通过手机上传相关资料，就可以自己处理了，不需要等交警来。

贺某和刘某协商一致后，当事双方撤离现场，路面交通迅速恢复，车辆从事故发生到撤离的整个过程，耗时不到10分钟。D市调研机构电话访问了处理此次事故的交警及追尾事故相关人员。刘某表示，“快处快赔121”极大地节约了处理时间，以往要等待好几个小时才能处理得完，当天他正准备去签订一个非常重要的商务合同，正是因为“快处快赔121”机制的高效便捷，才没有错过合同的签订。

【解析】资料1第二至四段：

1. “2023年2月的一天……追尾事故”：举了例子，出现人物、故事、案例要慢一些读，因为很多信息点都是通过案例呈现的。

2. “正当刘某……就准备开车离开现场”：

（1）贺某做的就是利用平台处理事故，他的措施就是要找的步骤。

（2）“司机贺某表示……等内容”：

①说明第一步是发生事故时，手机登录线上平台，拍照上传事故有关信息/资料。

②“事故现场照片……等内容”：顿号词群不用全部写，概括为“事故相关信息”。

（3）“上传完毕后……离开现场”：不确定是步骤，可以继续往后看。

## Fb 粉笔直播课

3. “刘某满脸疑惑……不需要等交警来”：轻微事故只要手机上传相关资料即可，这里的客观阐释和前面的操作流程有异曲同工之处。核心步骤是发生轻微事故，手机登录平台并上传相关资料，自行处理，无需等待交警。

4. “贺某和刘某……耗时不到 10 分钟”：

（1）双方协商之后才不用等待交警，材料给出了“协商一致后”，可以将流程补充完整，即上传资料并协商后，无需等待交警即可撤离现场。

（2）如果字数够，可以加上效果，比如节约时间/提高效率。但这不是本质、重要的步骤，更多是为了语意完整，非重点。

5. “D 市调研机构……错过合同的签订”：通过例子说明确实提高了效率、缩短了时间。好处、意义不是重点，但是段 4 中有很大幅提到了例子，可以简单带一下，即节省时间。

6. 总结四个要点：拿出手机登录平台；上传拍照资料；相互协商；不用等交警，现场处理。

（1）这四个要点是一个大步骤，如果做过这道题，可以发现当事人处理这件事只是“快处快赔”中的一环，后续还有很多操作，不能直接将这四个要点作为四个步骤。

（2）如果合并成一个大类，要想一个总括词，“快处”就是“快速处理”，可以概括为“快速处理”。

7. 资料 1 第一至四段梳理要点：快速处理。发生轻微交通事故时，手机登录线上平台，拍照上传事故相关资料，事故双方协商一致后可撤离现场，无须等待交警，节约处理时间。

8. 答疑：

（1）没有写总括词：总括词可以不写，不是必须要写的。因为没有要求“观点明确、逻辑层次分明”，核心是条理清晰，只要分条列点即可。但是有能力写总括词的话，尽可能写上。

（2）总括词写了“建设快赔平台”：这个总括词不是特别好。因为题目问的是机制的步骤，不可能每次都是建平台，其实它要问的是机制是如何操作的。

当日后台值班民警小王则表示：“‘快处快赔 121’ 机制改变了我们的警务模

## 粉笔直播课

式。以往路面发生交通事故后，我们得要两名民警一同出警赶往现场，大量小事故让警力捉襟见肘，影响了处置效率。现在我们值班交警在收到‘快处快赔 121’平台上的警情后，直接登录公安‘12123’平台，将事故信息录入系统，生成责任认定书，在线发给当事人签字确认即可，大大提升了事故处置效率。”

【解析】资料 1 第五段：

1. “当日后台值班民警小王……警务模式”：“改变警务模式”不是步骤，而是好处、意义。
2. “以往路面……影响了处置效率”：前面的要点是从群众的角度说的，这个要点是从交警的角度来说的。
3. “现在我们……大大提升了事故处置效率”：第二步是民警收到警情后登录公安“12123”平台，将事故信息录入系统，生成责任认定书，发给当事人签字确认，提升处置效率。
4. 交警面对这件事要做的将信息录入系统，生成责任认定书，说明交警是认定责任的，可以概括为“定责”。如果前面是“快速处理”，这里可以概括为“快速定责”。
5. 资料 1 第五段梳理要点：快速定责。交警在平台接受警情，登录公安“12123”平台，将事故信息录入系统，生成责任认定书，在线发给当事人签字确认，提升事故处置效率。

保险公司小杨在访问中也肯定了“快处快赔 121”机制：“这一机制让数据多跑腿，减轻了保险公司的人力成本支出，也提高了我们的工作效率。按照现在‘快处快赔 121’机制，交警在定责后，只需在线上将交通责任认定书发送给我们，我们就能启动理赔程序。原本需要 3 个工作日的定责理赔程序，则缩短至 30 分钟内就能定责、15 分钟内就能完成理赔。”

【解析】资料 1 第六段：

1. “保险公司小杨……‘快处快赔 121’机制”：提到保险公司，保险是赔钱的，可以概括为“快速理赔”。
2. “这一机制……工作效率”：好处、意义。如果字数够，可以写上减少人力成本，提高工作效率；如果字数不够，优先写步骤。

## Fb 粉笔直播课

### 3. “按照……启动理赔程序”：

（1）“定责后”说明承上启下，上一步是定责，接下来的步骤是在交警定责后，线上将交通责任认定书发送给保险公司，启动理赔程序。

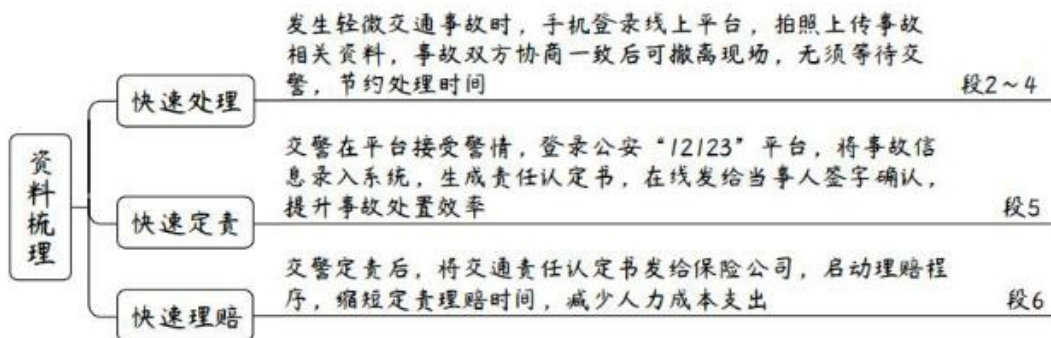
（2）“原本需要……15 分钟内就能完成理赔”：提高工作效率，减少人力成本。如果字数够，为了语意完整，可以补充好处。

4. 资料 1 第六段梳理要点：快速理赔。交警定责后，将交通责任认定书发给保险公司，启动理赔程序，缩短定责理赔时间，减少人力成本支出。

5. 关于步骤，材料中有很多暗示的词语进行提示，比如“提交后”“定责后”这些关键词。

“快处快赔 121”机制实施以来，D 市处理交通事故总数约 1.95 万起，处理轻微交通事故约 1.89 万起，其中“快处快赔 121”平台处置约 1.17 万起，占比超过 61%，成为轻微事故处置的主渠道。目前，该机制正在农村及偏远地区加快推广，“路途远、出警慢、理赔难”问题大为改观。

【解析】资料 1 第七段：成绩、成就，不是步骤。



【注意】

1. 直接呈现三个层次，即快速处理、快速定责、快速理赔。只要条理清晰，按照三个层次写即可，总括词不必须。但是老师建议写总括词，这样会更清晰明确。

2. 好处、意义不必须，但是本题的字数是 200 字，材料比较短，可以补充“节约时间”“提高效率”“减少人力成本”，以此保证语意完整。很多题目不是要求

## 粉笔直播课

对策就只写对策，要求意义就只写意义，很多内容是为了语意完整而补充的。但是要在要点都写上的基础上，字数够再补充。

### 3. 答疑：

（1）第4点补充了机构给回访电话核实情况：字数够可以补充，因为材料中确实有出现打电话核实。但是后续的回访只是为了优化流程做的事情，不属于“快处快赔”一个完整的流程闭环，是为了让这个机制更好。机制的核心是事故发生到赔偿结束的完整步骤，电话回访不影响这个机制处理的步骤。

（2）在加工的时候是要把答案抄在草稿纸上吗：不是的，如果写字速度很快，可以这样做。

①加工更多是进行圈画，在脑海中进行思考。写的时候要写核心词，比如快速处理、快速定责、快速理赔写的是处、定、赔。本题的层次比较少，有些题目层次比较多，涉及到合并，有时候只在脑海中思考会比较乱。

②然后“处”后面可以写平台、上传、协商；“定”后面可以写登录、录入、生成责任书；“赔”的后面写发送责任书，启动理赔程序。

### 【参考答案】

1. 快速处理。发生轻微交通事故时，手机登录线上平台，拍照上传事故相关资料，事故双方协商一致后可撤离现场，无须等待交警，节约处理时间。

2. 快速定责。交警在平台接受警情，登录公安“12123”平台，将事故信息录入系统，生成责任认定书，在线发给当事人签字确认，提升事故处置效率。

3. 快速理赔。交警定责后，将交通责任认定书发给保险公司，启动理赔程序，缩短定责理赔时间，减少人力成本支出。

		1.快速处理。发生轻微交通事故时，手机登录线上平
		台，拍照上传事故相关资料，事故双方协商一致后可撤离
		现场，无须等待交警，节约处理时间。2.快速定责。交警
		在平台接受警情，登录公安“12123”平台，将事故信
		息录入系统，生成责任认定书，在线发给当事人签字确认，
		提升事故处置效率。3.快速理赔。交警定责后，将交通责
		任认定书发给保险公司，启动理赔程序，缩短定责理赔时
		间，减少人力成本支出。

**【解析】**

1. 同学们可能会有疑问的是：意义是否需要写，以及第4点钟“电话回访”是否要写。

2. 答疑：格子纸中的“12123”这样写不会看不见吗：这是放在Word中的排版问题，实际写的时候放在格子纸中即可，绝大部分扫描的时候只扫字，不扫格子纸。高考或者公务员考试会要求用0.5mm的黑色碳素笔写，其他笔可能扫描不上，或者不清晰，写的时候稍微压线也是可以的，阿拉伯数字、英文字母一般是2个占一格。

二、根据资料2，你认为F派出所的做法是否妥当？并分析说明理由。（20分）

要求：观点正确，分析全面，条理清晰，字数不超过500字。

**【解析】**

1. 第二题应该是同学们疑问较多的，第一题和第三题都不难。这种出题形式和之前的都不一样，可能是第一次见这种题目。申论考试不仅是类别创新，出题的形式也不死板，需要同学们有自己的思考。

（1）像行政执法、公安卷，有些同学认为自己写的不专业，但是本套试卷是公安知识及申论，分了两个部分考查，如果考查的内容有交叉重合的话，直接合并考查了。



(2) 这说明核心内容还是离不开材料的客观，这个框还是会给出，但是里面的要点可以结合公安的专业知识适当补充，补充不是得分重点，核心内容是材料里的。换言之，答题的方向和重点材料都会给出。

(3) 申论要依据题干和材料的客观，其他类别基本上不会考专业知识，只有公安卷才会涉及到公安的专业知识。

2. 如果想要考公安的同学，要看公安卷，但是公安卷比较少，像国考、联考没有考过，可以再看下行政执法卷和公安的公共基础知识。

3. 本题提到“是否妥当”“观点正确”，如果单一题出现“观点正确”，要有总括词，不需要表态。但是这里直接要求表态，所以要写表态。

4. 国考的行政执法卷出现过“烂菜叶”的题目，如果出题方向涉及到国家主体，比如公安、派出所、市场监督管理局、县政府等，出现社会舆论的话题需要表态的话，现在的表态趋势都是两面性，基本上是有对也有错，但是肯定有一个主流，不会全对或者全错。

(1) 要么本质是对的，但是做的时候有偏差，比如食堂给学生吃了有烂菜叶的菜，市场监督管理局发现后要处罚，然后出现了社会舆论，有些家长认为市场监督管理局做法没有问题，有些网友认为不应该处罚。当时的表态是市场监督管理局合法合规、做得对，但是在处置过程中有些是不太妥当的。

(2) 要么确实是错的，但是出发点是好的。

5. 老师只是总结了以前考过的表态，但不是以后都这么考，同学们要有这种思维。不是“和稀泥”，但是有一个主流，其中有一点偏差。

6. 审题：

(1) 可以猜测本题要么是对的，要么是错的，会有一个主流方向。

(2) 理由是原因要素，它比较特殊，不像对策、问题、意义等有固定的表达形式，比如对策是动宾结构短语，问题就是负面表述。原因可以披着任何其他要素的外套，有时候是对策，有时候是问题，有时候是优势/意义，会有不同的形式，最核心的是理由依据，也就是本质，可以通过时间轴（前因后果）、语意进行理解。

7. 本题的信息点不是很多，但是要多思考。第一步是看派出所做的是对还是错，然后根据表态分析理由。需要表态并分析理由的题目，老师建议看2遍材料，



## 粉笔直播课

如果不知道做法的对错，就没有办法分析原因。第一遍看表态，可以快速看，大概看下事件经过；第二遍根据表态找理由。

8. 字数是 500 字，比较充裕，可以自己进行补充。

### 资料 2

张某是 F 派出所辖区居民，因其购买的商品赠送的一箱芒果少了一个和负责此次送货的快递员聂某发生争执。张某对聂某的服务不满意，先后 4 次投诉聂某。聂某为解决矛盾，遂于某日驾驶非机动车到张某住处请求原谅，双方在张某家门口再次发生争执。张某要求聂某立即离开，但聂某坚持不肯离开，于是张某拨打 110 报警，要求警察将聂某带离。

F 派出所民警小周接到报警后到达现场，见聂某坐在张某家门口哭泣，张某则不在场。民警小周向聂某了解情况，聂某告知民警自己与张某的纠纷，称如果自己再被张某投诉，将被公司开除，但直至其下跪，也未得到张某及其家人的谅解。向聂某了解情况后，民警小周非常同情聂某的遭遇，告知其不必摒弃尊严乞求原谅，派出所会为其开证明。之后民警小周便同聂某一起离开，也没有再向张某了解情况。

### 【解析】资料 2：

1. 第一段：事情的起因，没有提到派出所的警察怎么做的。

2. 第二段：已经出现做法，即派出所了解情况，但是从“没有向张某了解情况”中可以看出些端倪。结合生活常识可以知道，警察需要询问双方，这里感觉出警察做得有点儿不太对。

此后，F 派出所为聂某出具了一份加盖该派出所公章的证明。证明中派出所建议快递公司将张某及其家人列入公司服务永久性“黑名单”，退还聂某因遭受张某恶意投诉被扣除的 2000 元工资，对聂某这种宁肯牺牲个人尊严也要维护公司声誉的优秀员工进行表扬等。

随着该证明被曝光，张某上网回应称派出所民警没有查清事情经过就下结论，执法有失公允，而聂某也承认，公司并未因其被投诉而对其罚款、开除，是自己为博取同情，谎称被扣工资甚至要被开除。

网友对此事件中 F 派出所为聂某开证明的行为议论纷纷，意见不一。有网友认为张某

## Fb 粉笔直播课

的行为不近人情，聂某上门请求原谅，仍不依不饶，在此情形下派出所为聂某发声，为其开证明是维护弱者，值得肯定；也有网友认为派出所没有权力开这样的证明，而且 F 派出所听信了聂某的一面之词就下论断并不公平公正。

【解析】资料 2：

1. 第三段：这里给了一份证明，但是派出所是派出机构，权限没有很大。

2. 第四、五段：

（1）“随着该证明被曝光……值得肯定”：说明有些网友是对的，但是网友是从人情、感情、同情的角度来说的。在法治社会中，尤其是公安，虽然强调人性化执法，但是大前提是不能触及法律红线，要公平公正。

（2）“也有网友……不公平公正”：反对的意见。论证更加充分，即没有权力开这样的证明，并且不公平公正。

3. 表态和理由：

（1）主流是不对的、不妥的，从流程、规章制度来说，派出所是不对的。表态可以说 F 派出所的做法不妥，但是在执法过程的出发点中体现出人性化，维护弱者权益。

（2）表态之后要找理由、依据，主流是错的，理由要找为什么错，梳理完材料之后可以知道错在不公正、调查流程不对、职权/权力过大，大概率从这三个层次展开。

（3）第一步找到了表态的方向和理由的角度，接下来阅读材料要看是否有细化补充。

张某是 F 派出所辖区居民，因其购买的商品赠送的一箱芒果少了一个和负责此次送货的快递员聂某发生争执。张某对聂某的服务不满意，先后 4 次投诉聂某。聂某为解决矛盾，遂于某日驾驶非机动车到张某住处请求原谅，双方在张某家门口再次发生争执。张某要求聂某立即离开，但聂某坚持不肯离开，于是张某拨打 110 报警，要求警察将聂某带离。

【解析】资料 2 第一段：事情的起因，即为什么要报警。这里还没有出警，不涉及对、错。

## Fb 粉笔直播课

F 派出所民警小周接到报警后到达现场，见聂某坐在张某家门口哭泣，张某则不在场。民警小周向聂某了解情况，聂某告知民警自己与张某的纠纷，称如果自己再被张某投诉，将被公司开除，但直至其下跪，也未得到张某及其家人的谅解。向聂某了解情况后，民警小周非常同情聂某的遭遇，告知其不必摒弃尊严乞求原谅，派出所会为其开证明。之后民警小周便同聂某一起离开，也没有再向张某了解情况。

### 【解析】资料 2 第二段：

1. 说明流程有问题，正常情况下，警察是要了解下双方的情况，甚至是其他人的证词，至少都要向双方当事人了解下。

2. 第一个理由是执法流程不规范，但是要求 500 字，需要拓展，可以从“谁什么时候什么地点做了什么事，取得了什么结果/事前事中事后”来思考，公安机关应该按照流程、机制处理，到达现场与双方充分交流，还需要额外取证，了解客观情况。字数比较充裕，要进行拓宽，核心的本质是流程不规范。

3. 资料 2 第二段梳理要点（欠妥的理由）：执法程序不规范。在处理此类纠纷时，公安机关应遵循正当程序，包括听取双方陈述、调查取证等。而在此案例中，民警未遵循这些程序，仅凭个人同情和主观判断作出决定，不符合执法的规范程序。

此后，F 派出所为聂某出具了一份加盖该派出所公章的证明。证明中派出所建议快递公司将张某及其家人列入公司服务永久性“黑名单”，退还聂某因遭受张某恶意投诉被扣除的 2000 元工资，对聂某这种宁肯牺牲个人尊严也要维护公司声誉的优秀员工进行表扬等。

### 【解析】资料 2 第三段：

1. 没有权力，这也是做得不对的理由，超出职责范围/权限，派出所不能决定，执法权限超出自身职责。可以把做错的表述反过来写，“出具了一份加盖该派出所公章的证明”本身就不能出（比如可以认定车祸、入室抢劫、户籍），可以写派出所无权就此事开具加盖公章的证明。更无权让快递公司将张某及其家人列入公司服务永久性“黑名单”，服不服务是公司/行业的事。也无权要求退还聂某因遭受张某恶意投诉被扣除的工资，并进行表彰。

2. 资料 2 第三段梳理：欠妥的理由：执法超越自身职权。派出所无权就此事开具加盖公章的证明，并建议快递公司将张某及其家人列入公司服务永久性“黑名单”，且无权力要求快递公司表扬聂某，并退还聂某因遭受张某恶意投诉被扣除的工资，此行为超出了自身的职权范畴，干预了快递公司内部经营决策。

3. “干预了快递公司内部经营决策”是考查趋势，不是所有答案都在材料中，公务员考试不想选拔的人都是“呆子”，不能不给材料就不会写，“干预了快递公司内部经营决策”不难想，也没有逃离材料信息，该自己补就要补，只要核心方向与材料一致。

随着该证明被曝光，张某上网回应称派出所民警没有查清事情经过就下结论，执法有失公允，而聂某也承认，公司并未因其被投诉而对其罚款、开除，是自己为博取同情，谎称被扣工资甚至要被开除。

网友对此事件中 F 派出所为聂某开证明的行为议论纷纷，意见不一。有网友认为张某的行为不近人情，聂某上门请求原谅，仍不依不饶，在此情形下派出所为聂某发声，为其开证明是维护弱者，值得肯定；也有网友认为派出所没有权力开这样的证明，而且 F 派出所听信了聂某的一面之词就下论断并不公平公正。

**【解析】**资料 2 第四、五段：

1. 说的是缺少公平公正，损害政府公信力，执法缺少公平公正性。不公平、不公正是因为在调查的过程中流程不规范，比如只听取聂某的一面之词，没有向张某了解，没有了解事情的全部真相就下定论。写完可能发现和执法流程不规范基本一样，因为执法流程不规范所导致的不公正，可以把执法流程不规范和不公平写为一条，因为流程不规范致使结论不公平。本题有 500 字，可以合并写，也可以分开写，如果字数够，可以把不公平分开写。如果再写一遍，信息点有很多是趋同的。不公平的侧重点可以强调在没有了解事情的全面、客观、真实的情况下，就给出结论。之前的流程不规范，侧重点在于没有两方面、全面地了解。

2. 错误的理由写完了，但也有对的方面，体现在“有网友认为张某的行为不近人情，聂某上门请求原谅，仍不依不饶，在此情形下派出所为聂某发声，为其开证明是维护弱者，值得肯定”，可以作为“有好的出发点”的理由，派出所为

弱者发声/出于人道立场，维护弱者的尊严和权利，值得表扬。把这一句当作理由即可，本题核心以错为主。

3. 资料 2 第四、五段梳理：

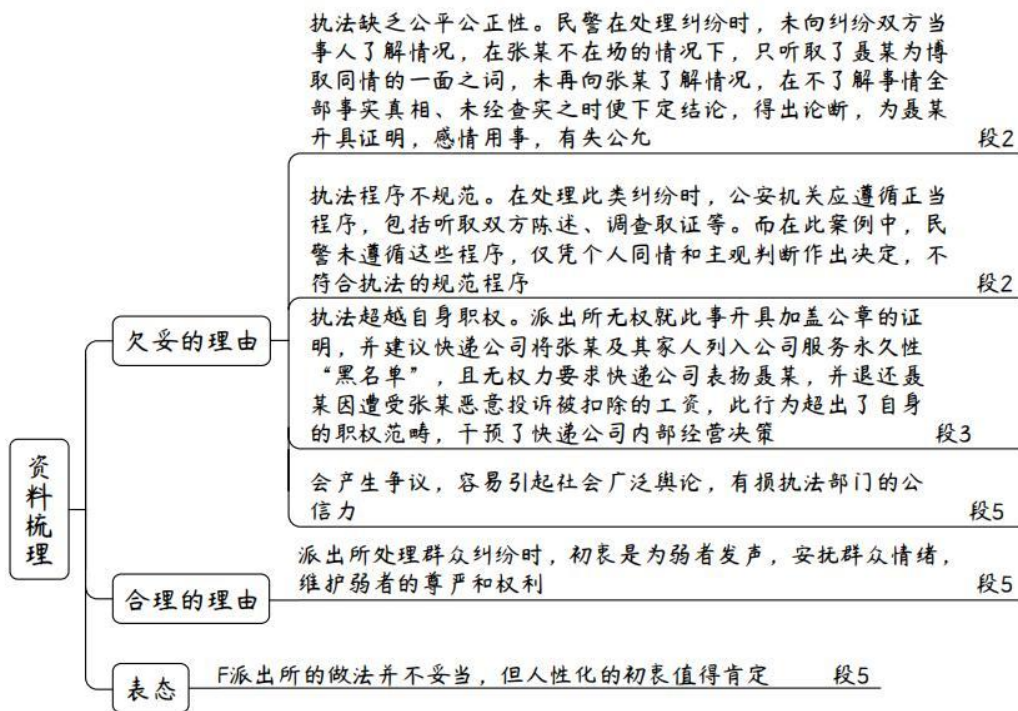
（1）表态：F 派出所的做法并不妥当，但人性化的初衷值得肯定。

（2）欠妥的理由：会产生争议，容易引起社会广泛舆论，有损执法部门的公信力。

（3）合理的理由：派出所处理群众纠纷时，初衷是为弱者发声，安抚群众情绪，维护弱者的尊严和权利。

（4）执法缺乏公平公正性。民警在处理纠纷时，未向纠纷双方当事人了解情况，在张某不在场的情况下，只听取了聂某为博取同情的一面之词，未再向张某了解情况，在不了解事情全部事实真相、未经查实之时便下定结论，得出论断，为聂某开具证明，感情用事，有失公允。

4. 要先表态，F 派出所的做法并不妥当，但没有全错，人性化的初衷值得肯定。找到不好的理由和好的理由，不好的理由是民警在处理纠纷时，未向纠纷双方当事人了解情况，在张某不在场的情况下，只听取了聂某为博取同情的一面之词，未再向张某了解情况，在不了解事情全部事实真相、未经查实之时便下定结论，得出论断，为聂某开具证明，感情用事，有失公允；好的理由是为弱者发声，安抚群众情绪，维护弱者的尊严和权利。



【注意】写三个部分，分别是表态、合理的、不合理的，表态可以写在开头或结尾，建议写在开头，先表态，再说明好的和不好的理由。

### 【参考答案】

F派出所的做法并不妥当，但人性化的初衷值得肯定。

一、人性化体现在：派出所处理群众纠纷时，初衷是为弱者发声，安抚群众情绪，维护弱者的尊严和权利。

二、欠妥之处在于：1. 执法缺乏公平公正性。民警在处理纠纷时，未向纠纷双方当事人了解情况，在张某不在场的情况下，只听取了聂某为博取同情的一面之词，未再向张某了解情况，在不了解事情全部事实真相、未经查实之时便下定结论，得出论断，为聂某开具证明感情用事，有失公允。2. 执法超越自身职权。派出所无权就此事开具加盖公章的证明，并建议快递公司将其列入公司服务永久性“黑名单”，且无权力要求快递公司表扬聂某，并退还聂某因遭受张某恶意投诉被扣除的工资，此行为超出了自身的职权范畴，干预了快递公司内部经营决策，会产生争议，容易引起社会广泛舆论，有损执法部门的公信力。3. 执法程序不规范。在处理此类纠纷时，公安机关应遵循正当程序，包括听取双方



## 粉笔直播课

陈述、调查取证等。而在此案例中，民警未遵循这些程序仅凭个人同情和主观判断作出决定，不符合执法的规范程序。

F 派出所的做法并不妥当，但人性化的初衷值得肯定。

一、人性化体现在：派出所处理群众纠纷时，初衷是为弱者发声，安抚群众情绪，维护弱者的尊严和权利。

二、欠妥之处在于：1. 执法缺乏公平公正性。民警在处理纠纷时，未向纠纷双方当事人了解情况，在张某不在场的情况下，只听取了聂某为博取同情的一面之词，未再向张某了解情况，在不了解事情全部事实真相、未经查实之时便下定结论，得出论断，为聂某开具证明感情用事，有失公允。2. 执法超越自身职权。派出所无权就此事开具加盖公章的证明，并建议快递公司将张某及其家人列入公司服务永久性“黑名单”，且无权力要求快递公司表扬聂某，并退还聂某因遭受张某恶意投诉被扣除的工资，此行为超出了自身的职权范畴，干预了快递公司内部经营决策，会产生争议，容易引起社会广泛舆论，有损执法部门的公信力。3. 执法程序不规范。在处理此类纠纷时，公安机关应遵循正当程序，包括听取双方陈述、调查取证等。而在此案例中，民警未遵循这些程序仅凭个人同情和主观判断作出决定，不符合执法的规范程序。

### 【解析】

1. 好的方面不是侧重点，只是带了一嘴。
2. 公平性和流程不规范可以合并，一共写两条。



3. 如果材料看得细，本题整体理解上没有难度，表态和好的、错的理由都在材料中告知。本题框架一定是客观的，可能不知道自己如何补充答案，如果考的是公安，要重点学习公安的基础知识。

4. 如果不考公安基础知识，要记住这种题的作答框架，以后遇到主体是政府、社会舆论舆情，表态会有大的主流，对或错，对会有错的体现，错会有好的方向，要记住作答思路。

5. 答疑：本题是单一题，不是公文题，不用写标题，问什么就答什么。



### 【注意】

1. 结合公安基础知识，进行要点拓宽，拓宽是对申论框架内的部分语言话术进行拓宽，但方向还是以申论的客观材料和内容为主。以上属于公安基础知识，如果考公安基础知识，还是要额外地听公安基础知识的课，比如法律、宪法、民法等。

2. 比如要全面调查，不能片面，除了了解当事人，自己还要进行额外的信息提炼。

3. 答疑：

(1) “980”课程应该没有公安执法的课，具体课程内容可以问课程顾问。如果要学公安知识、监狱知识，会有专门的课程，可以购课，价格应该不贵，可以问对应的客服。

(2) 没写合适方面的理由大概率会扣分，建议这种题可以看看“烂菜叶”那道题，是2022年国考行政执法卷的题目，表态中也会写好在哪、问题在哪，

理由依据通过表态的篇幅决定。如果错得多，错的理由就多，如果好得多，错的理由就少。

（3）2024 年公安卷没有考作文，不能确定以后的出题方向，可能会有调整，老师猜测应该没有考作文。公安卷、行政执法卷分为两部分，如果写作文，会影响另一部分题目的作答，为了照顾整体考试时长，大概率没有考作文。

（4）主观题前面会有判断题、选择题。

（5）学了基础知识，就不会觉得基础知识难，根据比较全面反馈，基础知识就是背，不是死记硬背，是在理解的基础上背，得分不难，不太需要灵活多变，可能有日常应急。

三、请根据资料 3，就 A 省公安机关出入境管理部门优化服务典型事例，草拟一份工作简报。（25 分）

要求：内容概括，条理清晰，字数不超过 600 字。

**【解析】**

1. 本题应该是送分题，如果县级和乡镇考这种题，分数会很高，整体难度不高。

2. 审范围：根据资料 3，范围明确。

3. 审主题和结构：出现“量词+文种”，为公文题，要写工作简报。

（1）格式：简报写标题+报头/落款，落款写在标题下一行，左边是发文机关，右边是发文日期。

①标题：可以写“关于+事由+的+文种”，也可以自拟标题。公安机关出入境管理部门，感觉很正式，可以写关于 A 省公安机关出入境管理部门优化服务典型事例的工作简报。

②报头：不一定是 A 省公安机关出入境管理部门写的，发文机关没有明确，可以写 XX 部门或 XXXX，有一个格式写在那边即可。日期写 XXXX 年 XX 月 XX 日。

③工作简报有客观真实性，问的是 A 省事例怎么做，如果事例中出现人物、地点、数据，要带一嘴。人物、地点、人名、数据不用全抄，要在最主要的之中挑几个，体现客观真实性即可。

（2）内容：

## 粉笔直播课

①开头：背景引入，不用写太长。不用写太长是相对的，本题有 600 字，背景写 2-3 行，只写 1 行不太美观，开头可以写背景引入、当下客观情况、之前存在哪些问题。开头的最后要加上过渡句，文章要使之成文，不能写了问题就写案例，可以写为了解决上述问题做了优化服务，以下是几个案例。

②主体：既然是案例，要把案例的核心内容写出来，有几个案例，每个案例的核心话题。具体有几个案例还不知道。

③结尾：工作简报/汇报很正式，写给平级或上级，尽可能保证逻辑完整，材料有就抄，材料没有就补充“以上就是相关案例”。

(3) 语言：没有特殊要求。

4. 审要求：

(1) 内容概括。

(2) 条理清晰。

(3) 字数不超过 600 字。

5. 到材料中找问题、客观情况作为背景引入；找案例，总结案例的核心话题，以及做了哪些事、取得什么结果。

6. 答疑：

(1) 标题没有写“A 省”问题不大，建议写上，没写的话信息不够完整。

(2) 标题可以写“我省”。

资料 3

习近平法治思想是全面依法治国的根本遵循和行动指南。其中，坚持以人民为中心是全面依法治国的根本立场，全面依法治国要坚持人民主体地位，把体现人民利益、反映人民愿望、维护人民权益、增进人民福祉落实到全面依法治国全过程，使法律及其实施充分体现人民意志。

近年来，A 省公安机关将坚持以人民为中心落到实处，出入境管理部门涌现出一批典型事例，获得群众的高度评价。

【解析】资料 3 第一、二段：

1. “习近平法治思想……人民意志”：客观阐释依法治国的重要性，可能想当作开头背景引入，也可能想概括以后写在结尾。公文题开头的作用是引入，引

## 粉笔直播课

入的内容一定要起到启下的作用，开头最好要与正文有一定联系，因此开头要有优先级的概念，一定要优先把更能引出下文的信息点写在开头。开头本来就写得不多，如果后文出现 A 省的客观情况和问题，优先写与 A 省相关的信息，依法治国这种内容可能不会写，这个思想贯穿所有公文题的作答。

2. “近年来，A 省……高度评价”：有点与 A 省相关，有点像是开头的引入，可以先勾画。

3. 资料 3 第一、二段梳理：背景：近来，将坚持以人民为中心落到实处，取得了显著成效。

2023 年 3 月，A 省公安机关出入境管理部门陆续收到群众反映，在预约办理证件时遇到困难：有些群众因历史预约办证次数超过 6 次后无法正常查询、预约；有些群众因为没有关注公众号，在预约后无法收到预约结果信息推送；因预约号放号时间设为每日零点，群众为了抢预约号往往要熬夜抢号，影响休息……出入境管理部门对上述问题调研分析后，发现是由于出入境公众号办证预约系统部分设置不够合理，不能很好地满足群众的办证要求。

【解析】资料 3 第三段：

1. “2023 年 3 月……影响休息”：主体写案例，困难会写在开头，不会写得很细，后面分号的内容可能不会太关注，会挑核心的内容，简单写遇到什么困难，比如预约系统查询问题、信息推送问题、抢号问题等困难，开头要缩略地写。

2. 资料 3 第三段梳理：背景：A 省公安机关收到群众反馈，出入境公众号办证预约系统部分设置不合理，群众在预约办理证件时遇到困难，不能很好地满足群众的办证要求。

3. 开头整体赋分，写到问题即可。后面写优化，取得很大实效，基本开头的信息点就写够了。

出入境管理部门积极回应、迅速调整，采取了取消预约查询次数限制、推送预约成功信息、增加预约编号字段、调整预约放号时间等措施，集中优化公众号预约服务功能。在跟进落实上述优化措施的同时，出入境管理部门进一步强化对预约系统的巡查监管力度，安排专人定时巡查系统运行情况，并增加包括手机短

## 粉笔直播课

信、系统报警等技术手段，一旦发现运行问题，立即通过相关渠道通知有关人员，及时跟进解决问题。上述优化措施受到群众的一致好评。

【解析】资料 3 第四段：

1. “出入境管理部门……服务功能”：开始给出怎么做，本题问的就是 A 省怎么做。“积极回应、迅速调整”没必要写，这是虚词，申论写实不写虚，不能写非常努力、客观、积极、迅速，后文才是重点。本题有 600 字，但没必要所有顿号连接的内容都写，挑一两个重点即可，可以写采取取消预约查询次数限制、增加预约编号字段等措施，集中优化公众号预约服务功能。

2. “在跟进落实……解决问题”：强化监管力度，安排专人进行巡查，增加技术手段，发现问题，立即汇报，及时跟进解决问题。

3. “上述优化措施受到群众的一致好评”：本题有 600 字，要写得有逻辑，总括词可以写优化系统/服务，优化是必须要写的。

4. 资料 3 第四段梳理：优化预约服务功能方面的做法：优化预约服务功能。出入境管理部门采取取消预约查询次数限制、推送预约成功信息等措施，集中优化公众号功能；强化巡查监管力度，安排专人定时巡查系统运行情况，并增加技术手段，一旦发现运行问题，立即通知有关人员，及时跟进解决问题。

5. 答疑：总括词可以写改进预约系统，建议写优化。

2023 年 8 月，群众林女士遇到一件让她困扰的事。其目前居住在 A 省 H 市，因紧急事务需要办理证件前往香港，但几次申请均无法成功办理，办证部门回复说其户籍信息显示为服兵役状态，不符合办证条件。

林女士很纳闷，自己早已服完兵役，不知为何还是服兵役状态。为解决问题，林女士便给“局长信箱”写信请求帮助。接到信件后，H 市 L 区公安出入境大队迅速核查，核实其户籍人口信息确实为现役状态。按传统做法，林女士的户籍状态变更应回到户籍所在地找户籍部门完成后再申请办理出入境证件，耗时较长。本着急群众之所急、想群众之所想的为民服务理念，考虑到林女士急需办理证件前往香港，出入境大队主动作为，与林女士户籍所在地户籍部门沟通，提醒对方尽快完善户籍信息后上传更新，确保林女士可以正常办理各类业务。

【解析】资料 3 第五、六段：

## 粉笔直播课

1. “2023 年 8 月……困扰的事”：开始细化阐释人物案例，工作简报/报告，为了体现客观性，出现人物可以带一嘴，可以考虑把林女士写到案例中。

2. “其目前居住……不符合办证条件”：出现问题，办理证件时户籍信息有问题，核心是如何帮助林女士解决户籍难题。

3. “林女士很纳闷……请求帮助”：这是林女士的做法，不是政府的做法，略过。

4. “接到信件后……现役状态”：出入境大队迅速核查户籍人口信息。

5. “按传统做法……前往香港”：不是做法。

6. “出入境大队……各类业务”：直接抄与户籍所在地户籍部门沟通，提醒对方尽快完善户籍信息后上传更新，确保群众可以正常办理各类业务。

7. 林女士解决的是户籍问题，本段的总括词/核心话题可以写帮助林女士解决户籍难题。看到出入境大队主动作为，此处讲到主动作为，在正常情况下，按原来传统应该是林女士自己去做，此处可以写主动作为/主动帮助。案例要客观真实，主动作为帮助林女士解决户籍难题。

8. 资料 3 第五、六段梳理：主动沟通解决个案户籍难题方面的做法：主动沟通解决个案户籍难题。处理林女士户籍问题时，出入境大队迅速核实户籍信息，并与户籍所在地户籍部门沟通，提醒对方尽快完善户籍信息后上传更新，确保群众可以正常办理各类业务。

9. “主动”一词是出题人提示的，可以写主动解决急难愁盼问题/户籍问题，建议写户籍，“急难愁盼”一词太笼统了，“林女士”也会写一嘴。

10. 答疑：可以写积极协调相关部门解决群众急难愁盼问题/主动与林女士所在户籍部门沟通。

与林女士户籍所在地沟通后，出入境大队告知林女士可以提前办理预约，提供相关材料到窗口加急办理，并安排民警及时跟进掌握户籍状态，更新完毕后加快审批流程。最终林女士如愿按期取得相关证件。林女士表示：“L 区公安出入境管理部门的做法有温度、显温情，十分感谢，感觉非常暖心。”

【解析】资料 3 第七段：



## 粉笔直播课

1. “与林女士户籍……审批流程”：还是围绕户籍，出入境大队告知林女士可以提前办理预约，还是主动告知，话题没换。可以写主动告知群众可提前办理预约，提供加急办理，及时跟进掌握户籍状态，推进流程。本题很简单，直接抄。

2. “最终林女士……感觉非常暖心”：“有温度、显温情”体现人性化、人文、关怀、温情，感觉适合写在结尾。

3. 资料3第七段梳理：

（1）主动沟通解决个案户籍难题方面的做法：告知群众可提前办理预约，提供加急办理，及时跟进掌握户籍状态，加快审批流程，确保群众按期取得相关证件。告知群众可提前办理预约，提供加急办理，及时跟进掌握户籍状态，加快审批流程，确保群众按期取得相关证件。

（2）总结评价：出入境管理部门的做法有温度、显温情。

4. 总结评价不是重点，可写可不写。“告知群众可提前办理预约，提供加急办理，及时跟进掌握户籍状态，加快审批流程，确保群众按期取得相关证件”要写到。

2023年10月，输澳劳务人员骆某在澳门工作期间因硫化氢中毒，被送入当地医院抢救，病情危重，急需家人入院陪护照顾。因其母亲李女士原签注已用完，无法紧急赴澳照顾病重的女儿，李女士便向A省公安厅驻C市签证办事处反映，请求帮助解决这一难题。

接到求助后，C市签证办事处非常重视。虽然类似申请不属于常规业务范围，但群众利益无小事，公安机关的工作就是要服务群众、依法为群众办实事。签证处根据李女士母女的实际困难，启用紧急情况办理程序，并且安排人手耐心指导李女士提供女儿在澳门工作及住院的各项证明材料。

【解析】资料3第八、九段：

1. “2023年10月……这一难题”：出现一个案例，李女士要办签证，是紧急事件。

2. “接到求助后……非常重视”：看看如何重视。

3. “虽然类似……依法为群众办实事”：这都是虚话，要看的是怎么做。



4. “签证处根据……证明材料”：总括词写特事特办/特别事情特别处理，要点直接抄。

考虑到李女士需较长时间在澳门陪护照顾，且李女士在澳门无住所，确需频繁往返，经办民警还特别提醒她申请办理 3 个月多次赴澳签注，妥善地解决了她的难题。A 省公安厅驻 C 市签证办事处工作中“坚持以人民为中心”的人性化做法，让群众切身感受到公安机关出入境管理部门的人文关怀，增强了人民群众的幸福感和获得感。李女士感激之情溢于言表：“感谢你们为我解决了大问题，让我能顺利去澳门照顾女儿，太感谢你们啦！”

**【解析】**资料 3 第十段：

1. “考虑到李女士……妥善地解决了她的难题”：考虑其需频繁往返的情况，特别提醒其可申请办理多次赴澳签注，妥善解决群众难题。

2. “A 省公安厅……幸福感和获得感”：出现总结，直接抄。

3. 面对特殊情况，特事特办。

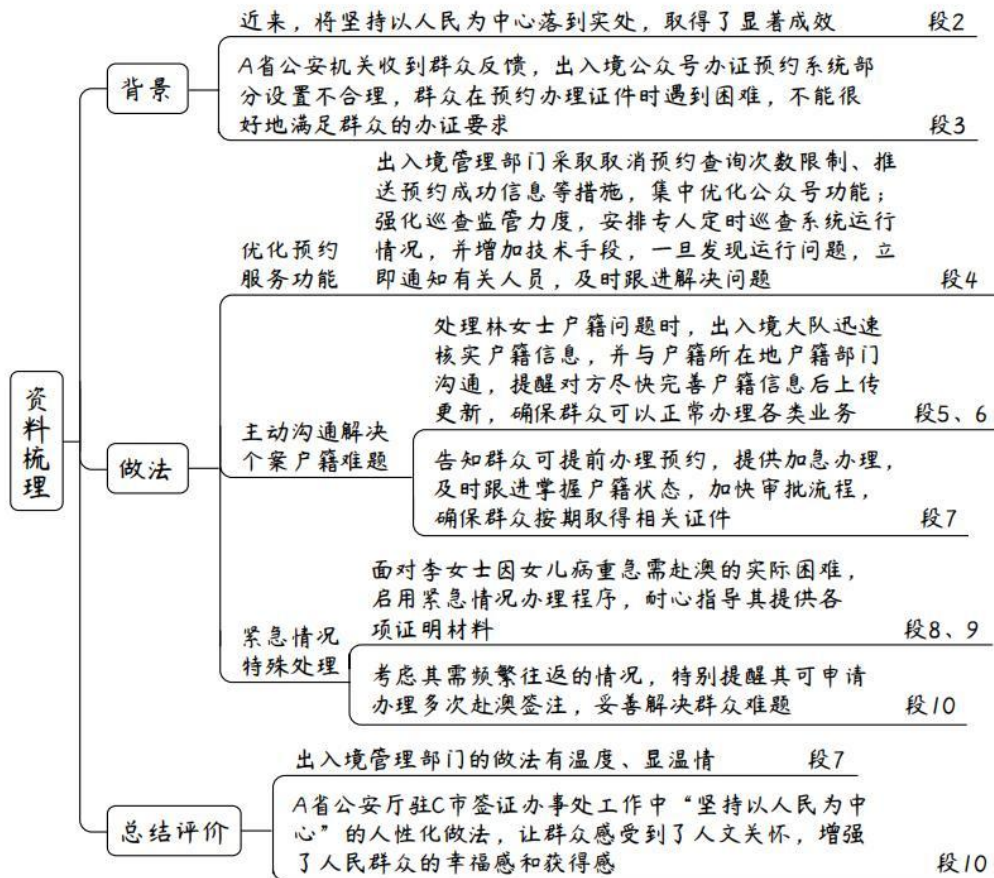
4. 资料 3 第十段梳理：

（1）紧急情况特殊处理方面的做法：紧急情况特殊处理。面对李女士因女儿病重急需赴澳的实际困难，启用紧急情况办理程序，耐心指导其提供各项证明材料；考虑其需频繁往返的情况，特别提醒其可申请办理多次赴澳签注，妥善解决群众难题。

（2）总结评价：A 省公安厅驻 C 市签证办事处工作中“坚持以人民为中心”的人性化做法，让群众感受到了人文关怀，增强了人民群众的幸福感和获得感。

5. 林女士的事例也急，但与李女士的不太一样，可以写面对李女士因女儿病重急需赴澳的实际困难，启用紧急情况办理程序。

6. 答疑：可以写根据实际情况变通服务，建议写到紧急，案例直指的就是面对救命的情况才变通，建议写到突发紧急情况，工作简报要把工作中做的所有事客观地写到。



### 【参考答案】

#### 关于A省出入境管理部门优化服务典型事例的工作简报

XXXX

XXXX年XX月XX日

近来，A省公安机关收到群众反馈，出入境公众号办证预约系统部分设置不合理，群众在预约办理证件时遇到困难，不能很好地满足群众的办证要求。为了将坚持以人民为中心落到实处，解决上述问题，管理部门优化服务流程，取得了显著成效。以下是几个典型事例的简要汇报。

一、优化预约服务功能。出入境管理部门采取取消预约查询次数限制、推送预约成功信息等措施，集中优化公众号功能；强化巡查监管力度，安排专人定时巡查系统运行情况，并增加技术手段，一旦发现运行问题，立即通知有关人员，及时跟进解决问题。

二、主动沟通解决个案户籍难题。处理林女士户籍问题时，出入境大队迅速核实户籍信息，并与户籍所在地户籍部门沟通，提醒对方尽快完善户籍信息后上

A 省公安厅驻 C 市签证办事处工作中“坚持以人民为中心”的人性化做法，有温度、显温情，让群众感受到了人文关怀，增强了人民群众的幸福感和获得感。

31

【解析】

- 32



## 粉笔直播课

(2) 段 3 告知之前存在问题，段 4 讲到进行优化，段 3 和段 4 就是问题和解决问题的对策，是同一个话题。本题核心要写优化服务案例，主体部分不可能写问题，问题要写在开头，对策/案例写在主体。

(3) 标题不存在美不美观，公文题采点给分，标题写出花来也只是得到标题分。

(4) 题目之间肯定有不同，但作答的框架是固定的。可能对于材料的逻辑和文章作答的内在框架有点混淆，千题千面，每题的逻辑可能都不一样，框架是开头、主体、结尾，开头引入，主体材料讲什么就写什么，最后写结尾。引入什么、介绍什么，每题要从逻辑中进行提炼，写到框架中。可以在粉笔 APP 搜索工作简报，会出现很多题目。如果有时间，可以从头到尾地做，做完再对答案。如果只是逻辑混乱，可以看完题目，通读材料，了解讲什么事，直接看答案，把答案逆向代回材料中，看看答案在材料中的哪里出现。看完 10 道、20 道以后，就知道开头从哪个部分出现的概率大，知道主体在材料中出现的位置。

(5) 客观呈现有前提，是在题干问法的基础之上客观呈现。如果只是讲到客观呈现，本题不需题目（以 600 字进行材料概括），一定在满足题干的基础上在各个部分客观呈现，要按题干和每个题型的框架进行客观呈现。

(6) 模拟题、真题都是让大家刷的，可以多看看不同的题，增加题量，题见得多了，再改革就不怕了。

(7) 考公安建议看行政执法，公安在国联考考得不多，只能通过行政执法找共同点。

(8) 下节课讲解执法卷。

(9) 考乡镇可以看行政执法卷，与公安相关的基础知识不用看。

(10) 刷题没有太大的作用，比如一天刷 8 题/10 题，分数不一定就会提高，因为刷题的作用只是把脑海中的想法呈现在卷面上，你怎么想的就怎么写。刷题以后要听课，老师在讲的过程中会把相对正确的思路传递出来，在听的过程中，脑海中有两种思路。如果听完就直接过去了，正确的思路会慢慢遗忘，不能只是刷，还要听，听也不是最有效的，还要复盘。听完课以后，要反过来看看做过的答案，在答案中，比如写的过程中有对有错，需要把答案与老师给的参考答案进行对比。比如参考答案给三个层次，自己可能写两个/四个层次，要对比层次，

## 粉笔直播课

多的层次可能可以合并，少的层次可能是没看出来，可能高频词、总分结构没看出来。逻辑看完以后要对要点，思考为什么要点没有写，回忆当时是怎么想的，老师讲到有提示词（对策、并列）。对完逻辑、要点，还要进行总结，总结相关话题。之前总结乡村振兴 20 字方针，公安执法中强调快速处理、快速定责、快速理赔，以后涉及相关话题可以从这个顺序入手呈现答案。第二题要总结大概层次，表态、支持、否定。以后出现社会舆论时要怎么表态，看看支持的理由哪个多、哪个少。不能只是刷题，也不能听完就不看，有遗忘曲线，要复盘，涉及总括词、要点、话题。复盘以后，在 10 天半个月左右再做这套题，如果还是得不到满分，要从头思考再做一遍，还是会漏下要点，再复盘，再巩固加深。做了两三遍，才能把一套题吃透，这样才是学习的闭环。如果一天做两套题，效率很低。

（11）关于执法卷、执法组卷，可以看看课程安排。

5. 公安的卷子作答没有本质区别，可能有的区别在于第二题，需要结合一点公安的基础知识进行内容拓宽。如果不考公安基础知识，就不用背。

遇见不一样的自己

Be your better self