

博学面试王 与有志者同行

思想与智慧的集中营 公务员与领导干部的摇篮

2025 年中央国家机关公务员面试 博学面试特训班预置课程

（务必在开课前完成学习！完整教材上课时提供）

**主办单位：博学教育
博学公务员培训中心
2025 年 1 月**

我们提供

专业的思维&语言&心理&行为训练

“博学面试王”团队介绍

博学教育公考培训中心；素以师资力量雄厚、考试通过率高、服务质量优、学员口好而闻名。自 2002 年来已连续 23 年成功举办中央国家机关、安徽省、江苏省、山东省、浙江省公务员笔试、面试辅导，在省内外成功培训笔试学员 100000 余人，面试学员超过 55000 人，辅导人数、笔试入围率和面试通过率均遥遥领先。

近年来，博学面试王团队依靠强大的教学实力和非常高的学员通过率，赢得了市场的广泛赞誉，奠定了国内公考界的核心地位，成为各大机构研究模仿的对象。

在刚刚过去的 2024 年中央国家机关和安徽省、江苏省、山东省、浙江省公务员考试中，博学教育再创辉煌战绩！据统计，共有超过 3500 多名的博学笔试、面试学员被录用为中央和、安徽省、江苏省、山东省、浙江省公务员！博学已成为培养公务员的“黄埔军校”，是华东地区乃至全国公务员考前培训优选品牌！选择博学，就是选择成功！

博学教育依托国内强大的心理学、管理学、语言学的学科背景，打造国内豪华面试授课阵容——“博学面试王团队”，团队由原公务员面试考官、心理指导专家、人才测评专家、语言表达专家、行政管理专家、形象设计专家、面试状元等 50 多人组成。核心师资团队平均人事行政管理工作经验 10 年以上，专业教学经验 10 年以上，都具有丰富的因人施教辅导经验。

强大的师资阵容

务实的教学模式

专业的教学用书

深刻的真题分析

满意的辅导效果

精准的信息资源

教材目录

第一章面试学习的理念和方法.....	4
第二章国考面试基本情况.....	6
第三章公务员面试测评背景知识.....	11
第四章 面试礼仪与形象设计.....	13
第五章 结构化面试基本知识.....	15
第一节 结构化面试原理.....	15
第二节 结构化面试题型分类.....	15
第三节 结构化面试的测评打分.....	16
第四节 结构化面试的注意事项.....	23
第六章 结构化小组互评基本知识.....	29
第七章 无领导小组讨论.....	32
第八章 国考面试真题以及解析.....	36

第一章 面试学习的理念和方法

给我七天 还你一生

——致特训学员的一封信

亲爱的同学：

祝贺你顺利通过笔试，欢迎你参加博学公务员面试特训！从千军万马中脱颖而出，你已经闯过了公务员之路上的第一关，接下来是更为关键的第二关——面试，这是决定成败的一关。旌旗在望，任务更重，你我都需全力以赴，让我们共同努力！

什么是面试？《国家公务员录用面试暂行办法》中表述为：面试是通过面对面的交谈，测评应试人员适应职位要求的基本素质和实际工作能力，包括与拟任职位有关的知识、经验、能力、性格和价值观等基本情况。这给我们指明了学习的方向。

首先，面试学习是品德的涵养，一定要从内心深处革命。“德才兼备，以德为先”是我国干部培养和选拔的重要原则，“德”通俗地说就是政治思想素质、道德、人品、价值观。中国人自古崇尚“修身齐家治国平天下”，认为个人修养是从政的基础，道德高尚才能心系百姓，为国效劳，才会有高境界、高眼界、深思想。

——读书有三重境界，“为知，为己，为人。”为知，增长学问、识见和智慧；为己，修身、正己，培养人格、道德和情操；为人，为黎民百姓而读。

——人生也有三重境界，王国维说：“古今之成大事业、大学问者，必须过这三种境界：‘昨夜西风凋碧树。独上高楼，望尽天涯路。’此第一境也。‘衣带渐宽终不悔，为伊消得人憔悴。’此第二境也。‘众里寻他千百度，蓦然回首，那人却在灯火阑珊处。’此第三境也。”

这都反映了做人、做事、做学问三位一体的中华优秀传统文化。面试也是如此，要学知识，更要学做人，需要我们“从灵魂深处发生革命”，时刻自省、自警、自励，寻找自身的问题，不断加以改进，做一个品德高尚的人。

其次，面试是口才（口头表达能力）的学习，一定要抓住口头表达的特点和学习要求来强化提高。面试是通过口语来实现的，同时面试过程也是一个人际沟通过程。而同学们十几年来，几乎都是书面化的学习方式，口头表达能力普遍比较弱，并且会延续笔试的学习方式来准备面试，往往会进入学习误区。一是重笔头表达而不重视口头表达；二是重背诵记忆而轻即兴表达。三是重自我表达而忽视交流。而口头表达的速度要求远高于笔头表达，对思维的反应速度要求高得多，据统计，一般人口头表达的速度在 250 字（不含标点）/分钟，而笔头表达一般在 20 字/分钟。而背诵记忆式的学习，对提高快速组织语言的能力几乎没有作用，遇到陌生题目时往往反应跟不上。因此，提高反应速度是面试训练的重中之重。具体来说，就是要边思考边快速说话，努力压缩思考的时间，并且要注视着人说话，在表达观点的同时与对方进行合理的交流。

第三，面试学习是思维学习，一定要掌握科学的思维方式方法。面试表达非常强调逻辑性，每道题都有不同的测评要素，对应不同的思维方式。逻辑是否严谨，条理是否清晰，这是考官评分的重要参考。我们要了解思维的不同维度划分如广度、深度、创新度等；或发散思维、辩证思维、抽象思维、创新思维、论证思维等，精确区分，认真体会，注重实例分析，梳理解题思路，培养严谨的思考问题、解决问题的思维模式，准确把握抽象与具体、宏观与微观、广度与深度的关系，从模糊走向精确，从业余走向专业。

第四，面试学习是能力学习、经验学习，一定要注重实践，在实践中提高应用能力。一方面，讲话是熟能生巧的，口头表达需要大量的练习，才能提高反应速度。以听课——理解——模仿——实践训练的方式来学习，请大家在上课时注意观察老师的语言表达方式，现场即可模仿学习。另一方面，面试是为用而考，特别注重实践能力，包括计划组织能力、应变能力等，而这种能力的提高需要贴近现实。近年来流行情景模拟题，其实就是公务员工作场景的再现。听课——记笔记——复习，是笔试最常见的学习方法，但不适合能力学习。计划组织能力、应变能力、人际关

系处理能力侧重于经验积累，依靠大量案例分析积累处事经验，形成实践的适应性，才能有效解决问题。尤其是应届毕业生，缺乏社会阅历，特别要加深对基本国情、机关人际环境、现实工作场景、工作方式方法的理解。

第五，面试学习也是心理学习，是增强信心的过程，一定要强化提高心理素质。信心来自于自我剖析，正视自身的优点和不足，既不盲目乐观也不妄自菲薄，涵养平和理性的个性，处变不惊，临危不惧，从容而生自信。信心来自于实力，通过课程学习，熟悉题型，掌握思路和方法，加强知识储备，提高实战水平了，信心自然就满满的。信心更来自于实战，面试是一个实践的过程，增强临场的适应能力、抗压能力相当重要，通过高强度答题练习、全真实战模拟，提高心理抗压能力，临场就能挥洒自如，“谈笑间，强虏灰飞烟灭”。经过博学特训，其他面试培训都是小儿科！经过系统化学习后，你的考试实力会全面提高，充满自信，一旦进入考场，王者霸气，将无可匹敌。

细节决定成败，成功需要一步一个脚印地走，我们要以“抓铁有痕，踏石留印”的精神来抓好面试学习。不积跬步，无以致千里；不聚小流，无以成江海。同样，千里之堤，溃于蚁穴；一着不慎，全盘皆输！我们要加强研究和实践，既要研究过去的考题，也要研究未来的新考法；既要研究自己，也要研究考官。前人有太多经验，值得我们学习；有太多的教训，需要我们吸取。总结规律，精确落实，大到宏观答题框架，小到入场的细节，都要在实践中严格执行，丝毫不能马虎。总之，我们不能因为一个细节而遗憾终生。

面试培训是一个系统工程，是全面提高人素质的过程。我们注重全面完善自我，放眼长远，致力于夯实学员的事业根基，让学员终身受益，以达到“给我七天，还你一生”的目标。希望能引发你的共鸣，并得到你的检验和认可。十多年来，我们培训的效果正在显现，不少学员已经步入领导干部行列，更多的人即将成为领导干部，他们感慨：是博学特训改变了他们的一生！他们以自身成长的经历，以最真切的感觉肯定了博学教学的效果，他们的赞誉弥足珍贵。我们相信，他们行，你一定也行！

欣逢盛世，当把握机遇，有所作为，而机遇永远为奋斗者而准备。在此我们祝愿亲爱的学员们：认真学习，奋勇拼搏，战胜自我，战胜对手，成就精彩人生！加油！

接下来，就让我们共同开始这段不平凡的征程吧。

博学面试王辅导团队

2025年1月

第二章 国考面试基本情况

国考面试有三种形式：1. 结构化面试形式（绝大多数单位采用）、2. 无领导小组讨论（部分中央部委单位采用）、3. 结构化小组互评（税务系统从 2018 年开始，海关 2021 年开始）。目前结构化小组互评测评效果比较好，在国考中有不断扩展的趋势，需适当加强准备。本教材分结构化面试、结构化小组互评、无领导小组讨论三部分进行阐述。

结构化面试的内容也是无领导小组讨论的基础；结构化面试与无领导讨论也是结构化小组互评基础。

一、面试的组织管理

国考面试由中组部和人社部负责组织实施。命题有两种形式，一是由人社部统一命题，统一时间进行面试；二是各单位（系统）自行命题。各单位可以参加统一命题，也可以自行组织命题，一般本单位自行命题的，题目专业化程度高一些。

具体实施上，国考由各系统各单位组织，中组部和人社部派员参与和监督。国考单位多，面试实施的时间周期比较长，一般从每年 2 月中下旬一直到 3 月底，这期间，几乎每天都有单位组织面试。

二、国考面试基本程序

公务员录用面试程序的基本顺序如下：

1、考前资格复审。

第一阶段：面试确认（邮件形式确认参加面试）。

第二阶段：快递相关复印件到报考单位审核。

第三阶段：现场复审。一般是在考试前一天进行，要求考生携带《面试通知》及《考生情况登记表》，2023 年全日制普通高校应届毕业生还应携带学校核发的就业推荐表、教育部学生司制发的《全国普通高校毕业生就业协议书》、身份证等相关证件(证明)原件及复印件；社会其他人员需携带本人身份证、户口簿、学历、学位证书、专业技术职务任职资格等证书等相关证件(证明)原件及复印件；留学人员还应提供教育部中国留学服务中心出具的境外学历、学位认证书。证件不全或者所提供的证件(证明)与报考资格条件不相符者，取消面试资格。

2、考生报到

查验证件资料，确认身份。一般迟到 20—30 分钟将取消面试资格；

3、抽签及候考

进入候考室后，考务人员向考生宣布规则，收手机，抽签排出面试顺序，一般同岗位竞争者安排在同一考场且位次相连；一般每半天（上下午分开）面试 12-15 人左右，使用一套题，同一岗位考生使用同一套题，同一组考官打分，当同一岗位人数比较多时，也会分几组进行。有些岗位人数较多，也可能一天用一套题，这种情况下考生被关在候考室时间可长达一天。

4、正式面试

由引导员带路，考生按顺序依次入场；待考生坐定后，主考官先念指导语，然后主考官按照顺序宣读试题（现在大多数单位是将题目打印出来，由考生自己阅读作答）。考生一一作答，考生每题答完后，要说“第×题答题完毕”。在回答试题时可以思考后再作答，可以用笔简单写出提纲，现场一般会提供纸和笔。考试时间一般为 15 分钟，现场由计时员负责计时，一般当时间剩 3 分钟时会考生进行提醒。

5、面试答题

主考官先念指导语，一些单位（特别是招录人数少的单位）会请考生首先自述个人经历，包括个人基本情况、学习、工作经历等。然后主考官按照顺序宣读试题（现在大多数单位是将题目打印出来，由考生自己阅读作答）。考生一一作答，考生每题答完后，要说“第×题答题完毕”。在回答试题时可以思考后再作答，有的还可以用笔简单写出提纲。国家各部委面试中，考生答完规定面试试题后，有时主考官还会临时提问。

6、考生退场

提问完后，主考官宣布“请考生退场”，考生刚由专门工作人员带领退场。上一考生退场，同时就有专门工作人员通知下一考生入场。

7、评分、计分、核分

考官独立打分，填写评分表，主考官从评委手中收回《评分表》，交计分员计分。去掉最高分和最低分后，

所得加权平均分为考生面试分数

8、公布成绩

往年国考不当场公布成绩，一般在考后数天内公布笔试、面试分数及加权总分，宣布通过面试人员名单。浙江、江苏、安徽等省份面试是下一考生答题前，当场公布前一考生的面试得分。

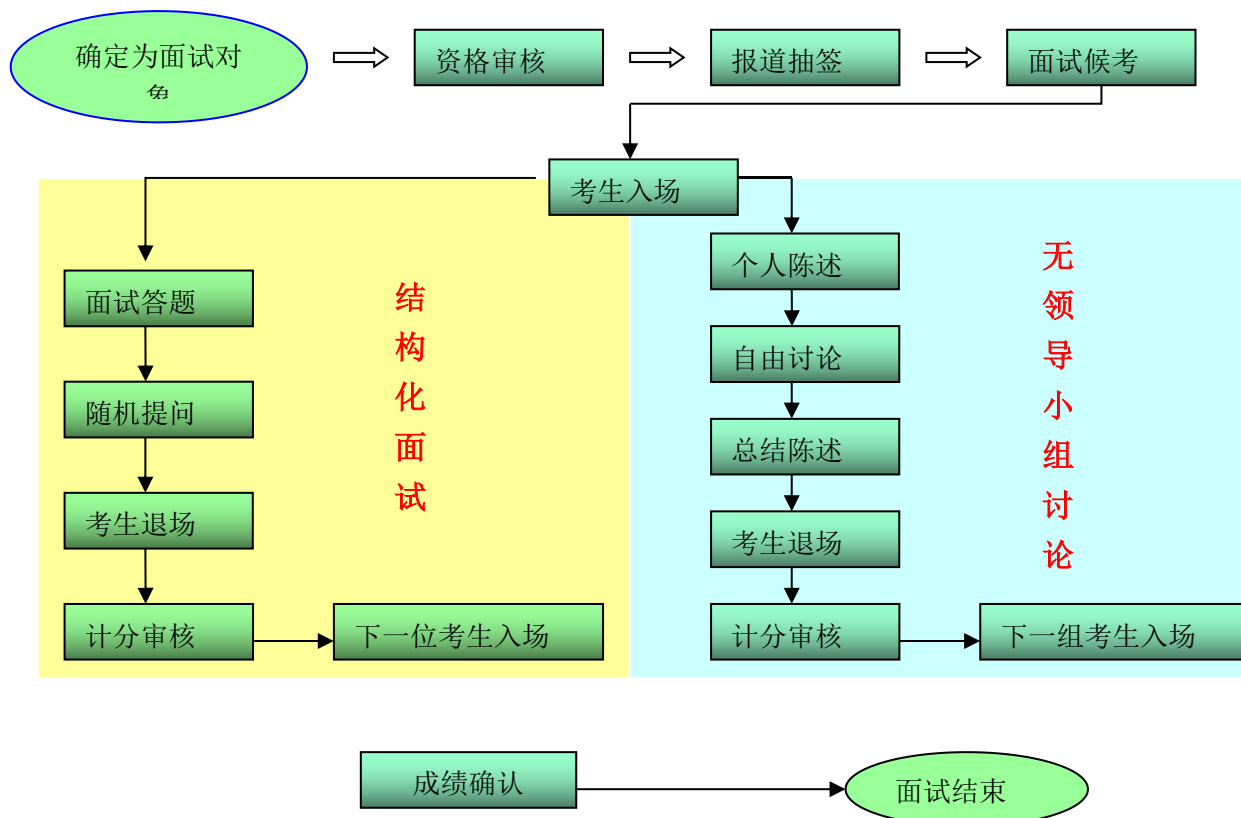
9、组织体检

一般单位在面试结束后即体检，也有面试后过三五天再体检的。

10、政审

面试合格、体检合格后，由用人单位组织政审，一般在公布入围名单后两个月内进行。

国考面试一般流程示意图



三、面试考场布置及工作人员安排

考场设考官席、考生席、监督席以及计分员、计时员、核分员席。考官席位位于考生正前方，距考生一般是2.5—3米，考官呈一字排列，少数呈弧形排列，正中为主考官。两侧为计分员、核分员，计时员，监督席。少数单位还有旁观席，人数可能多达十人。

四、考官组成

国考以本系统考官为主，中央单位基本上由本单位内部考官组成，考官一般由5-7人组成。中央在各省单位的面试由该单位负责，所在地省委组织部、人保厅参与组织实施，7名考官一般是3名地方考官+4名本系统考官的组合模式（如省委组织部派3名考官加国税系统4名考官），但并非绝对，各地区各单位有所不同。

五、问答方式与思考时间

有两种方式，提问式和阅读式，各单位不同，比如国税近两年均采取提问式，其他单位大都是阅读式。但每年都在变化，我们必须做好两种准备。

1、提问式：问题一般由主考官发问，中央单位也经常由各位考官轮流发问，（考生手头没有题本，只有草稿纸和笔），问一题考生回答一题，考生在回答前可以思考一定时间。

2、阅读式：试题印在纸上，由考生自己阅读，思考一定时间后答题。特别是材料题，阅读量大，阅读要求

比较高，需引起注意。2015-2023 年有部分单位是采取阅读室和面试室分离的方式，先在阅读室看材料，然后进面试考场考官提问，考生作答。

面试答题一般允许先思考，思考时间以每题 1 分钟为基准，答题时间 2-3 分钟，有少数单位考试时会催考生作答。对应考者来说，要求培养脱口而出的表达能力，方能充分应对。所以，在经过适应性训练打下基础后，日常练习时应尽量压缩思考时间，争取做到脱口而出。

注：如果是考官读题的，则在听题后思考 1 分钟左右后作答。如遇变化，参照上述时间灵活调整！注意要充分利用好时间，但不能超时！

六、面试组织实施文件示例（仅供参考，以 2024 年安徽税务局文件为准）

国家税务总局安徽省税务局 2023 年度考试录用公务员面试公告

根据公务员法和公务员录用有关规定，现将国家税务总局安徽省税务局 2024 年度考试录用公务员面试有关事项通知如下：

一、面试人员名单

面试人员名单见**本通知附件 1**。

二、面试确认及资格复审

请进入面试的考生于 2024 年 2 月 5 日 18:00 前，发送电子邮件确认是否参加面试。参加面试的，须同时提交面试资格复审材料；放弃面试的，须同时提交放弃面试资格声明。具体要求如下：

（一）电子邮件发送至报考职位所指定电子邮箱（**详见附件 2**）。

（二）电子邮件主题。确认参加面试的考生，电子邮件主题统一为“XXX 确认参加面试（用人司局+职位代码）”，例如：张三确认参加面试（国家税务总局 XX 县税务局 3001101234567）。

（三）电子邮件正文。**确认参加面试声明样式见本通知附件 3**。如网上报名时填报的通讯地址、联系方式等信息发生变化，请在电子邮件正文中注明。

（四）电子邮件附件。为包含全部面试资格复审材料的压缩文件。请将每份材料通过扫描或手机拍照等方式，制成图片文件，图片须端正、清晰、大小适中，建议每个图片文件控制在 1MB 左右，所有图片打包压缩为一个 RAR 或 ZIP 文件，文件名统一为“XXX 资格复审材料（用人司局+职位代码）”。具体需提供以下材料：

1.本人身份证。

2.本人学生证或工作证。

3.公共科目笔试准考证。

4.考试报名登记表（贴好照片，如实、详细填写个人学习、工作经历，时间必须连续，并注明各学习阶段是否在职学习，取得何种学历和学位）。

5.本（专）科、研究生各阶段学历、学位证书，以及报考职位要求的各类等级证书、职业资格证书等材料。

6.回避信息采集表（**见本通知附件 4**）。

7.其他材料：

应届毕业生提供所在学校盖章的《中央机关及其直属机构考试录用公务员报名推荐表》（模板从国家公务员局考录专题网站下载，须在备注栏注明培养方式）。

社会在职人员提供所在单位盖章的《中央机关及其直属机构考试录用公务员报名推荐表》（模板从国家公务员局考录专题网站下载）。

留学回国人员提供教育部留学服务中心认证的国外学历学位认证书。

“大学生村官”项目人员提供由县级及以上组织人事部门出具的服务期满、考核合格的材料；“农村义务教育阶段学校教师特设岗位计划”项目人员提供省级教育部门统一制作，教育部监制的“特岗教师”证书和服务“农村义务教育阶段学校教师特设岗位计划”鉴定表；“三支一扶”计划项目人员提供各省“三支一扶”工作协调管理办公室出具的高校毕业生“三支一扶”服务证书；“大学生志愿服务西部计划”项目人员提供由共青团中央统一制作的服务证和大学生志愿服务西部计划鉴定表，高校毕业生退役士兵提供国防部统一制作的《中国人民解放军退出现役证书》（或《中国人民武装警察部队退出现役证书》）和国家承认的高等学校毕业证书复印件，并由县级及以上退役军人事务部门加盖公章。

（五）**放弃面试的考生**，电子邮件主题和正文均为“XXX 放弃面试资格（用人司局+职位代码）”。邮件附件为《放弃面试资格声明》（**样式见本通知附件 5**），须经本人手写签名后，制作为电子照片或扫描件。未在规定时间内提交放弃声明，又因个人原因不参加面试的，视情节轻重记入公务员录用考试诚信档案。

考生应对所提供材料真实性负责，材料不全或主要信息不实，影响资格审查结果的，取消面试资格。

三、面试安排

面试将采取现场面试方式进行。

（一）面试时间

面试时间为**2024 年 3 月 6 日-3 月 10 日**，每位考生具体面试时间详见附件 1。面试每天**上午 9 :00** 开始，请考生在**上午 8 : 30** 之前，携带本人身份证和面试准考证，进入候考室封闭管理。**不按规定时间进入候考室的考生，取消面试资格。**面试准考证（PDF 格式）将于 3 月 2 日前通过邮件发给各位考生，请自行打印。

（二）面试报到地点

安徽工商管理学院（合肥市水阳江路与桐城南路交叉口向东 100 米。市内可乘坐 11、14、60、116、快速公交 B1 路公共汽车到卫塘站下，乘 117、108、120 等公共汽车到吴夹弄站下）。

（三）面试成绩发布

面试工作结束 2 日内，我单位通过系统网络填报考生面试成绩。考生可以登录“中央机关及其直属机构 2024 年度考试录用公务员专题网站”查询本人面试成绩。

四、体检和考察

（一）综合成绩计算方式

综合成绩=（笔试总成绩÷2）×50%+面试成绩×50%

（二）体检和考察人选的确定

参加面试人数与录用计划数比例达到 3:1 的，面试后按综合成绩从高到低的顺序 1:1 确定体检和考察人选；比例低于 3:1 的，考生面试成绩应达到 60 分，方可按综合成绩从高到低的顺序 1:1 进入体检和考察。

考生综合成绩相同的，按照公共科目笔试成绩从高到低的顺序确定参加体检及考察人选；公共科目笔试成绩仍然相同的，按照行政职业能力测验成绩从高到低的顺序确定参加体检及考察人选。

（三）体检

体检于 2024 年 3 月 16 日-17 日进行，当日集合时间和地点另行通知，请考生合理安排好行程，注意安全。体检费用由我单位承担。

（四）考察

考察采取个别谈话、实地走访、审核人事档案（学籍档案）、查询社会信用记录、同本人面谈等方法进行，全面了解考察对象政治素质、道德品行、能力素质、身心素质、学习和工作表现、遵纪守法、廉洁自律等情况，以及是否具有应当回避的情形。

五、注意事项

(一) 面试考场实行封闭管理, 考生在面试前应保持良好的身体状态, 密切监测体温和健康状况, 提前做好出行准备, 面试报到时佩戴口罩, 有身体异常或其他特殊情况要及时向我单位报告。

(二) 根据《公务员录用规定》第二十条, 公务员考试报考者不得报考录用后即构成公务员法第七十四条所列情形的职位, 也不得报考与本人有夫妻关系、直系血亲关系、三代以内旁系血亲关系以及近姻亲关系的人员担任领导成员的用人单位的职位。如进入面试考生有上述情况, 应主动放弃面试。在公务员招录后续阶段发现考生有上述情况的, 取消录用资格, 并记入公务员录用考试诚信档案。

(三) 考生应对个人提供资料的真实性和完整性负责, 资格审查贯穿录用工作全过程, 在各环节发现报考者存在不得报考的情形或者不符合资格条件的, 招录机关均可取消其报考资格或录用资格。

(四) 考生应遵守法律法规, 配合面试工作人员引导和管理, 不得穿着有明显职业特征的服装或佩戴明显可见的徽章、首饰参加面试, 不得有扰乱面试考场秩序和违反面试纪律的行为, 否则将视情况给予面试成绩无效、取消资格、限制报考等处理。涉嫌犯罪的, 移送有关国家机关依法处理。

面试前, 如因特殊情况调整考试时间、地点和形式的, 我单位将及时发布补充公告并电话通知考生, 请考生保持通讯畅通, 密切关注国家税务总局安徽省税务局网站, 避免遗漏相关信息。

欢迎各位考生对我们的工作进行监督。

联系方式:

各报考职位指定联系方式见附件 2, 国家税务总局安徽省税务局 0551-62832724 (电话及传真)。

 附件 1: 面试人员名单.xls

 附件 2: 国家税务总局安徽省税务局 2024 年度考试录用公务员面试联系方式.xls

 附件 3: 确认参加面试声明 (样式).doc

 附件 4: 回避信息采集表 (样式).xls

 附件 5: 放弃面试资格声明 (样式).doc

国家税务总局安徽省税务局

2024 年 1 月 30 日

第三章 公务员面试测评背景知识

公务员九种通用能力

2003年，人事部印发《国家公务员通用能力标准框架（试行）》，主要内容如下：

政治鉴别能力：即有相应的政治理论功底，坚持党的基本理论、基本路线、基本纲领和基本经验，认真实践“三个代表”重要思想；善于从政治上观察、思考和处理问题，能透过现象看本质，是非分明；具有一定的政治敏锐性和洞察力，正确把握时代发展要求，科学判断形势；贯彻执行党的路线、方针、政策。

依法行政能力：即有较强的法律意识、规则意识、法制观念；忠实遵守宪法、法律和法规，按照法定的职责权限和程序履行职责、执行公务；准确运用与工作相关的法律、法规和有关政策；依法办事，准确执法，公正执法，文明执法，不以权代法；敢于同违法行为作斗争，维护宪法、法律尊严。

公共服务能力：即牢固树立宗旨观念和服务意识，诚实为民，守信立政；责任心强，对工作认真负责，密切联系群众，关心群众疾苦，维护群众合法权益；有较强的行政成本意识，善于运用现代公共行政方法和技能，注重提高工作效益；乐于接受群众监督，积极采纳群众正确建议，勇于接受群众批评。

调查研究能力：即坚持实践第一的观点，实事求是，讲真话、写实情；坚持群众路线，掌握科学的调查研究方法；善于发现问题、分析问题，准确把握事物发展的历史、现状和产生的影响；积极探索事物发展的规律，预测发展的趋势，提出解决问题的建议；善于总结经验，发现典型，指导、推动工作。

学习能力：即树立终身学习观念，有良好的学风，理论联系实际，学以致用；学习目标明确，根据自己的知识结构和工作需要，从理论和实践两方面积累知识与经验；掌握科学学习方法，及时更新和掌握与工作需要相适应的知识、技能；拓宽学习途径，向书本学、向实践学、向他人学。

沟通协调能力：，即有全局观念、民主作风和协作意识；语言文字表达条理清晰，用语流畅，重点突出；尊重他人，善于团结和自己意见不同的人一道工作；坚持原则性与灵活性相结合，营造宽松、和谐的工作氛围；能够建立和运用工作联系网络，有效运用各种沟通方式。

创新能力：即思想解放，视野开阔，与时俱进，具有创新精神和创新勇气；掌握创新方法、技能，培养创新思维方式；对新事物敏感，善于发现、扶植新生事物，总结新鲜经验；善于分析新情况，提出新思路，解决新问题，结合实际创造性地开展工作。

应对突发事件能力：即有效掌握工作相关信息，及时捕捉带有倾向性、潜在性问题，制定可行预案，并争取把问题解决于萌芽之中；正确认识和处理各种社会矛盾，善于协调不同利益关系；面对突发事件，头脑清醒，科学分析，敏锐把握事件潜在影响，密切掌握事态发展情况；准确判断，果断行动，整合资源，调动各种力量，有序应对突发事件。

心理调适能力：即事业心强，有积极、乐观、向上的精神状态和爱岗敬业的热情；根据形势和环境变化适时调整自己的思维和行为，保持良好的心态、情绪；自信心强，意志坚定，能正确对待和处理顺境与逆境、成功与失败；良好的心理适应性，心胸开阔，容人让人，不嫉贤妒能。

国家公务员八项行为规范

政治坚定：努力学习马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和江泽民同志“三个代表”重要思想，树立共产主义理想信念，坚持党的基本理论、基本路线和基本纲领，坚定地走建设有中国特色的社会主义道路，坚定不移地贯彻执行党和国家的路线、方针、政策，在思想上、政治上和行动上与党中央保持高度一致。

忠于国家：热爱祖国，忠于宪法，维护国家安全、荣誉和利益，维护国家统一和民族的团结，维护政府形象和权威，保证政令畅通。遵守外事纪律，维护国格、人格尊严，严守国家秘密，同一切危害国家利益的言行作斗争。

勤政为民：忠于职守，爱岗敬业，勤奋工作，钻研业务，甘于奉献。一切从人民利益出发，热爱人民，忠于人民，全心全意为人民服务，密切联系群众，关心群众疾苦，维护群众合法权益，体察民情，了解民意，集中民智，珍惜民力，力戒形式主义、官僚主义，改进工作作风，讲求工作方法，注重工作效率，提高工作质量。自觉做人民公仆，让人民满意。

依法行政：遵守国家法律、法规和规章，按照规定的职责权限和工作程序履行职责、执行公务，依法办事，严格执法，公正执法，文明执法，不滥用权力，不以权代法，做学法、守法、用法和维护法律、法规尊严的模范。

务实创新：解放思想，实事求是，理论联系实际，说实话，报实情，办实事，求实效，踏实肯干。勤于思考，勇于创新，与时俱进，锐意进取，大胆开拓，创造性地开展工作。

清正廉洁：克己奉公，秉公办事，遵守纪律，不徇私情，不以权谋私，不贪赃枉法。淡泊名利，艰苦奋斗，勤俭节约，爱惜国家资财，反对拜金主义、享乐主义。

团结协作：坚持民主集中制，不独断专行，不搞自由主义。认真执行上级的决定和命令，服从大局，相互配合，相互支持，团结一致，勇于批评与自我批评，齐心协力做好工作。

品行端正：坚持真理，修正错误，崇尚科学，破除迷信。学习先进，助人为乐，谦虚谨慎，言行一致，忠诚守信，健康向上。模范遵守社会公德，举止端庄，仪表整洁，语言文明，讲普通话。

习总书记 20 字画出好干部“标准像”

习总书记在全国组织工作会议上指出，我们党历来高度重视选贤任能，始终把选人用人作为关系党和人民事业的关键性、根本性问题来抓。好干部要做到**信念坚定、为民服务、勤政务实、敢于担当、清正廉洁**。

“信念坚定”，就是把理想高高举过“头”顶。理想信念是一个政党的精神旗帜，决定政党的生命长度和厚度。理想信念的力量，是无形而巨大的。“一心向着自己目标前进的人，整个世界都给他让路。”现在有不少党员干部，谈到理想信念的问题，总是理不直、气不壮，显得无所追求。理想的动摇是最危险的动摇，信念的滑坡是最致命的滑坡，该当警醒。好干部的第一标准，必须坚持“革命理想高于天”，做共产主义远大理想和中国特色社会主义共同理想的坚定信仰者，志愿为实现民族复兴的“中国梦”而奋斗。

“为民服务”，就是把宗旨深深烙在“心”里。全心全意为人民服务，是职责所系，更是价值所在。能否牢记宗旨、心系群众、服务人民，是衡量领导干部是否合格的试金石，也是人民群众对领导干部进行取舍的关键点。胡耀邦有幅对联：“心在人民，原无论大事小事；利归天下，何必争多得少得。”好的干部，想问题、办事情、作决策自觉把人民“拥护不拥护、赞成不赞成、高兴不高兴、答应不答应”作为价值取向和衡量尺度，致力于实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益，保持了同人民群众的血肉联系。

“勤政务实”，就是把发展紧紧抓在“手”中。一个干部能当多大的官、安排什么样的职位，不仅取决于自身的能力水平，还取决于事业需要；而发挥多大的能量、干出多大的成绩，是可以通过自己的努力来实现的。“一个行动，胜过一打纲领”。好的干部，谋发展、求进步坚持按照客观规律办事，求真务实、不玩虚招，真抓实干、不务虚功，把工作的着力点放到研究解决改革发展稳定中的重大问题上，放到研究解决群众生产生活中的紧迫问题上，创造无愧于人民、无愧于时代、无愧于历史的业绩。

“敢于担当”，就是把责任稳稳扛在“肩”上。领导就是责任，当官必须尽责，权与责从来都是相依相随的。担当大小，体现一个干部的胸怀、勇气和格调，有多大担当，才能干多大事业。林则徐有句名言：“苟利国家生死以，岂因祸福避趋之。”好的干部，讲真理不讲面子，讲原则不和稀泥，他们敢于正视问题不回避、承担责任不推诿、直面矛盾不上交，平常时候看得出来、关键时刻站得出来、危急关头豁得出来。而那种不求有功、但求无过的“太平官”、“老好人”，注定会为老百姓所唾弃。

“清正廉洁”，就是把名利远远抛在“身”后。当今世界，人的价值理念多元碰撞和交锋，金钱的崇拜令心志几近颓丧，诚信的丢失使社会滑向畸形。一个领导干部最后的成败，往往取决于是否恪守“清廉”二字。

“万分廉洁只是小善，一点贪污便为大恶。”好的干部，有一个“百毒不侵”之身、“金刚不败”之躯，为官从政把住一个前提：不谋私，守住一条底线：不腐败，物欲横流面前始终保持恬淡宁静的心态，“不以物喜、不以己悲”，看事业重如山，视名利淡如水，怀一身正气、洒两袖清风。

第四章 面试礼仪与形象设计

礼仪是否得体是衡量一个人素质修养的直接体现。面试是通过面对面的交流，考官根据对考生的印象进行打分，礼仪得体，能给考官留下好印象，从而有利于面试分值的提高。

形象设计与礼仪相关联，**总体要求是体现简洁、素雅、大方、干练，我们会安排专业的形象设计老师到现场，给学员进行一对一指导。**

一、面试的服装礼仪

服装是面试礼仪重中之重。有两个原则：1、正式；2、得体。

（一）女生的服装应为正装（但不一定是套装），可穿西裤也可着裙子，裙子不可太短。颜色要求淡雅，简朴风格，冬天西装套装，夏天衬衣加裙装，颜色忌大红、绿色、黄色、橙色、紫色，可用小型胸针点缀提升气质。避免着红黄绿等过于耀眼的服装。衬衫和正装能搭配上即可，以朴素大方为原则，简练，素雅，不要有太多的花边和流苏。

鞋子应穿皮鞋，最好为黑色，款式简单、大方，中跟 3-5CM，忌硬跟，以免走路发出过大声音。新鞋子在面试前试穿一周适应，袜子和鞋子颜色保持统一。

（二）男生的服装应着正装，整套的西装最为常见。鞋子一律穿皮鞋，建议选择系鞋带型的皮鞋，皮鞋的颜色应和裤子接近，袜子的颜色应与裤子和鞋子统一，禁穿白色袜子。

春秋冬一般是西装，颜色要求藏青、深蓝、深灰、黑色。夏天一般是短袖衬衣加西裤。衣服在面试 3-5 天前试穿，适应自己的站立、行走、坐落、起身、摆放等；

衬衣：以白色为主，米白或乳白更佳，可有细条纹或暗条纹，但不能花哨（忌粉红色）。

领带：以西装颜色为相近，斜条纹，方格等几何图，小碎花。（不能太另类、艳丽）

皮带：宽细适中，朴实无华。

皮鞋：黑色轻便皮鞋（忌筒帮），身材不高的男士，可穿内增高鞋，新皮鞋需要提高几天穿上适应。

袜子：黑色或灰色，与裤子颜色相近。

二、面试的妆容礼仪

不论男女，面试前都应该精心准备打理面部，尽量做到以最美好的形象面对考官。

女生：遵循一个原则：大方，简单。女生可以淡妆，略打腮红，口红颜色忌艳丽，防止化妆过重，绝对禁止浓妆。如果化妆技巧不算太过关的女性考生，不化妆为好，因为画眼影无论是黑色，红色还是别的颜色，在面试环节的形象都不好。只需要将脸洗干净，抹点润肤霜和润唇膏即可。

一个原则，反对奢靡。一般不戴首饰，耳环、手链要摘除，简单的项链可以保留。

女生发型：简洁明了，体现干练，总体以不遮住脸部为基本要求，刘海不要过长，不得遮眼眉，额头要露出一半以上；头发不宜过长，较长的可以用发夹或发带把头发束起来，忌烫发，以直发为佳。可绑在脑后，也可自然散落。（由于女生的妆容比较服装，看整体搭配效果，只要得体即可。）

男生：以清爽、干练、阳光为基本要求。面试前 3-4 天理发，不要追求时尚，以传统发型为宜，应体现简洁干练，庄重沉稳的气质。建议平头或稍长，头发长度不许超过耳朵，发型要显得饱满，四边修理整齐，前面不能遮住眉毛，三七分，二八分发型，不得留长发、碎发、乱发，不得染发。

必须将胡子刮干净。若皮肤不好，可以做美容将皮肤打理得好一些，必要时提前一天做面膜，两眉之间连的太紧的提前一周进行清理。但也不必刻意，不要过于精致，男生还是简单点好。男生将手指甲全部剪短。一律不得带项链，手链，耳环等饰品，可以带手表。

眼镜：镜框根据自己的脸型，大、小适中，镜片不要太窄，以免遮挡过低，镜框上沿不得遮住眼睛；镜架不能太松，防止下滑；颜色以银灰、银色为主，不能太鲜艳，不要戴黑色粗框、有色镜片、镜架颜色花哨的眼镜。

三、进出场礼仪

考生在引导员的带领下进入考场，和考官问好到坐下，再到答题，直到离开考场。这个过程中涉及到整个进出场礼仪，有一些注意事项：

进场：一般有引导员带路和开门，如果是独自进入考场，应该敲门，大约为两到三声，敲之前可以将门开

条缝，以免里面说”请进“你听不见。等里面传来“请进”的声音再进入考场，进场的脚步应该从容稳定，中等速度适当快一点点，轻快有力，体现利索和协调。等站在考生席附近站定，然后向考官问好，表情柔和自然，声音热情洪亮。考官让考生坐下，考生即可坐下。（不刻意做什么动作，自然而然，总体把握从容、礼貌的原则。）

站姿：考生站立的时候应该挺直身体，以胸膛为中心打开双肩，手臂自然下垂，手掌放松，目光与考官进行交流，显示自信、友好。

坐姿：考生的坐姿应该微微前倾，专注的倾听。在答题过程中，应适当的与考官进行眼神的交流，不可自顾自埋头看题，答题。身子要坐直，相对固定的一个姿势，忌晃脑、抖腿、分腿等动作（尤其是女生，双腿必须合拢）。手自然放在桌子上，双手切勿在答题的过程中手舞足蹈，不加控制地多动。

离场：当答题结束的时候，考官会让考生离场。考生应该轻盈的起身，简单整理桌面，向考官道谢然后从容地离开考场，注意不要带走考场内的任何东西！

注意：以下这些不良表现会导致严重的失分。

- 1、问好致谢不诚恳；
- 2、表情冷漠，目光闪烁或不看考官；
- 3、鞠躬太僵化、机械、角度过大；
- 4、声音语气僵硬，没有感情，或过于响亮，喊口号；
- 5、过于拘束，动作不协调等等；
- 6、斜眼、侧脸看考官。

四、面试时的交流礼仪

表情是在面试礼仪中相当重要的部分，也是考生最容易疏忽的部分。在面试过程中，考生应该具有亲和力，在答题过程中能适当的和考官进行眼神交流，用眼神传递友好。注意：1、专注和尊敬的表情；2、聚精会神地聆听；3、对应的身体语言，如点头示意、微笑、前倾等；

很多考生在平时的说话过程中会有很多的习惯动作，如瞪眼，挤眼，吐舌头等。也有很多是无用的口头禅等。这些都会影响到自己的形象，所以考生当尽量避免这些问题在面试的过程中出现。

注意：有些同学平时面部表情冷或者僵硬，会给人留下不好的印象，要时刻注意调整自己，努力从内心上去改变自己，热情友好地与他们相处，让自己更有亲和力。

第五章 结构化面试基本知识

第一节 结构化面试原理

一、结构化面试的含义

结构化面试是指面试内容、测评流程、评分标准、评分方法等完全标准化设计的面试形式。面试过程中，主考官根据面试提纲逐项对被试者进行测试，被试者也必须针对问题进行回答，要素评判必须按分值结构合成。面试的结构严密，层次性强，评分模式固定，面试的程序、内容以及评分方式等标准化程度都比较高。

二、结构化面试的特点

结构化面试的完整结构包括以下几个方面：

一是考官的组成结构，比如从考官的工作性质、性别构成、年龄层次、专业特点等方面有一定结构；

二是测评的要素结构，即面试指标体系有一定结构，一般包括被试者的仪表、仪态、分析判断能力、语言表达能力、组织领导能力、交往协调能力等几方面。每一个测评要素都有明确的测试要点或观察要点，测评要点所对应的测试题目都有出题思路或答题的参考要点，以提供给面试考官评分时参考。

三是测评标准结构。它表现在要素评分的权重系数有结构，每一测评要素内的评分有结构，被试者的面试成绩是经过科学的方法统计处理后得到的，作为对考官科学性的评价及对考官评分公正性的监督，还可以设标准差一项，看每一位考官评分与标准分的离散度；

四是结构化面试严格遵循一定的程序(如考官、考场选择，监督机制与计分程序的设立等)进行，一般每位被试者面试时间为20分钟或25分钟，题量为4-5道题居多，银监会一般6道题目。

第二节、结构化面试题型分类

一、按题目性质分类：意愿性、情景性、行为性、智能性。

题 型	特 征
意愿性题目	设计两个以上选项让考生选择并说明理由，主要考察考生职业倾向、能力特征和个性特征。 如：去西部支教和去沿海当村官，你会选择哪个，为什么？
情景性题目	假设某种身份或模拟某一场景进行提问，或者要求角色扮演，考察考生对特定角色、特定环境下的自我认知及相关能力表现。 如：现在召开青年团员五四精神座谈会，请你以主持人身份做一个开场白。
行为性题目	围绕考生经历的事情进行提问，考察考生的自我认知，以及在压力情景下的应变能力。 如：谈谈你最大的一个挫折；讲一个合作成功的事例。
智能性题目	智能性问题范围较广，主要考察考生思维的广度、深度以及创新度，包括综合分析题、联想题、串词题、看图说话题、部分创新类题型等。 如：看到算盘，你想到了什么？ 如：目前沿海普遍出现了民工荒，请谈谈你的看法。

二、按题目内容分类：

题 型	特 征
1、背景性题	围绕考生本人情况、求职动机、公务员工作等进行提问的，考察求职动机、自我认知及对公务员工作的认知、价值观等。如自我介绍、优

	势与不足、对公务员工作的看法等。
2、综合分析题 (包括看图说话题)	考察思维的深度、广度、逻辑的严密性,考察对社会问题的认知是否客观,思想是否成熟。
3、组织协调能力题	考察组织协调能力和解决具体事务的能力(往往与应变结合)。
4、人际关系处理题	考察人际关系、权属关系处理(往往与应变结合)。
5、演说题	一般以情景模拟的方式,考察综合分析能力、人际关系权属关系认知、处事方式、解决实际问题能力。
6、联想题	考察想象能力、创新能力、综合分析能力。
7、串词题	考察词语(人物、事物、动作)的理解,应变能力。
8、综合题 (如材料分析题)	可以是一道题虽包含多种思路,也可以是一段材料带几个不同类型的问题。

国考近年来出现频率最高的题型依次是:综合分析题、计划组织题(含应变题)、人际关系题、情景模拟。背景性题、演说题偶有出现。

综合分析题中,现象分析最多,观点思辨其次;计划组织题与人际关系题经常结合起来考,侧重于考察应变能力。

形式上,一套试卷一般是4题,少数部门是5题。部分题目采用材料题的形式,给出500—1000字左右,后面附4个问题。

第三节、结构化面试的测评打分

一、面试测评的形式与内容

面试打分的测评要素很多,为便于学习,我们将面试要素区分为形式与内容两大方面。评价考生的答情况,一般从形式与内容两方面进行,学习时需全面关注。

1、外在形式方面:指外在表现部分,即考官的感性判断,即视觉、听觉判断,包括:

(1) 精神面貌

思考:公务员应该是什么样的精神面貌?

(2) 举止仪表与情绪稳定性

思考:考官希望你提什么样的表现?

(3) 语言表达的方式方法及质量

思考:如何表达能让考官听的清楚明白?如何表达能更生动?

(4) 与考官的基本交流

思考:如何与考官进行交流?

2、内容方面:指内在反映部分,即考官的理性判断,如推理、分析、抽象等,包括:

(1) 思想品质与职业道德

(2) 个性特征、气质涵养与行为风格

(3) 思维的广度、深度

(4) 答题的逻辑性

(5) 体现的各种能力特质(按评分表)

(6) 联系实际情况(部分题目)

二、评分要素与评分表

结构化面试有八大基础测评要素,包括:求职动机与拟任职位的匹配性、综合分析能力、计划组织协调能力、人际交往的意识与技巧、应变能力、自我情绪控制、言语表达能力、举止仪表等。

1、综合分析能力

综合是在头脑中将事物的各个部分或各种特征联合为整体。分析则是在头脑中将事物的整体分解为部分。

- ◆对事物能从宏观方面进行总体考虑
- ◆对事物能从微观方面对其各个组成部分予以考虑
- ◆能注意整体和部分之间的相互关系及各部分之间的有机协调组合

2、言语表达能力

以言语的方式针对不同的听众采用不同的方式、风格将自己的思想、观点明白无误的表达出来，并试图让听众接受的过程。

- ◆理解他人的意思
- ◆口齿清晰，具有流畅性
- ◆内容有条理，富于逻辑性
- ◆用词准确、恰当、有分寸

3、应变能力

在有压力的情境下，思考、解决问题时能够迅速而灵巧地转移角度、随机应变、触类旁通，做出正确的判断和处理。

- ◆情绪稳定
- ◆思维反应敏捷
- ◆考虑问题完全周到

4、计划、组织、协调能力

对自己、他人、部门的活动做出计划、排出日程、调配资源，并对冲突各方的利益根据一定的标准进行协调。

- ◆依据部门目标，遇见未来的要求、机会和不利因素，并做出计划
- ◆看清相互依赖的冲突各方之间的关系
- ◆根据现实需要和长远利益做出恰当选择
- ◆及时做出决策
- ◆调配、安置人、财、物等有关资源

5、人际交往的意识与技巧

建立和维持自己与他人、团体的关系，这些关系是有目的的、与工作相关的，包括与他人的沟通，以及组织中的服从、合作、协调、指导、监督活动。

- ◆人际合作的主动性
- ◆对组织中权属关系的意识(权限、服从、纪律)
- ◆人际间的适应
- ◆有效沟通
- ◆处理人际关系的原则性与灵活性

6、自我情绪控制

在受到较强刺激或处于不利的情境中时，能保持自己情绪的稳定，并约束自己行为反应的能力(主要是根据面试当时考生对一定问题的反应预测考生日常生活中的表现)。

- ◆在较强刺激环境中，表现和言语自然
- ◆在受到有意识挑衅甚至侮辱的场合，能保持冷静
- ◆为了长远或更高目标，抑制自己当前的欲望

7、求职动机与拟任职位的匹配性

求职动机是指在一定需要的刺激下直接推动个体进行求职活动以达到求职目的的内部心理活动;个人的求职目的与拟任职位所能提供的条件相一致时，个性胜任该职位工作并稳定地从事该工作的可能性较大。

- ◆现实性需要(解决住房、户口迁移、专业对口等)与岗位情况
- ◆兴趣与岗位情况
- ◆成就动机(认知需要、自我提高、自我实现，服务他人的需要，得到锻炼等)与岗位情况

◆对组织文化的认同

8、举止仪表

考生外在的穿着打扮和言行举止表现。

◆穿着打扮是否得体

◆言行举止是否符合一般的礼节

◆是否有多余的动作

近年来在公考面试实践中又发展出不少新的测评要素，如概括汇报能力、解决实际问题能力、理解能力、策划能力、比较分析能力、调查研究能力、主动性、信息获得能力、联想与创新思维能力、社会感知与判断能力、创新意识等等，值得大家关注和思考。

对考生来说，需要对测评要素进行全面了解，但并不意味着“了解就能得高分，不了解就得不了高分”。全面提高自身素质是上策，思维严谨，表达出色，态度端正，想不得高分都难。

结构化面试评分表一

面试要素	综合分析能力	语言表达能力	应变与沟通能力	计划组织能力	创新思维能力	举止仪表与情绪控制
代码	A	B	C	D	F	F
权重	20	20	20	15	15	10
观察要点	对事物能从宏观方面、微观方面考虑；能注意整体和部分间的关系及各部门间的有机协调组合；看问题客观中肯；分析有深度。	口齿清晰，流畅；内容有条理、富逻辑性；他人能理解并具有一定说服力；用词准确、恰当、有分寸。	有压力状况下，思维反应敏捷；情绪稳定；考虑问题周到。人际合作主动；理解组织中权属关系（包括权限、服从、纪律等意识）；人际间的适应；有效沟通；处理人际关系原则性与灵活性结合。	考虑目标，预见未来的要求、机会和不利因素，并作出计划；根据事件的轻重缓急作适当选择；合理调配、安置人、财、物等有关资源。	能紧密结合实际，联系事物的特点，突破常规，创造性地设计，和开展工作，符合事物发展的方向。	穿着打扮得体；言行举止符合一般的礼节；无多余动作。表情和言语自然，情绪稳定。
满分	10	10	10	10	10	10
得分						
考官评语	考官签字：					

1、对每一评分要素，考官按 0—10 给分。表现好的给 8—10 分；一般的给 5—7 分；差的给 1—4 分。

2、总分 = 2A + 2B + 1C + 1D + 1E + 1F + 1G

结构化面试评分表二

测评要素	综合分析能力	计划组织能力	应变与沟通能力	评估能力	言语表达能力	举止仪表
分值	20	20	15	15	20	10

观察要点		能够通过归纳、演绎等推理过程，准确理解、把握事物的本质和内在联系，以解决问题。	能够根据目标对自己、他人、部门的活动做出计划，调配资源，并对冲突各方进行有效协调。	在有压力的情境下，思考、解决问题时能够迅速而灵活地转移角度、随机应变、触类旁通，做出正确的判断和处理。	对相关问题的重点、难点有清晰的定位和明确的认识，评估的方式方法科学、现实，有针对性，可操作。	针对不同的听众将自己的思想、观点以言语的方式明白无误地表达出来，便于听众接受。要求用词准确，表达流畅，有感染力、说服力。	穿着得体，能始终保持头脑清醒，行为表现起伏波动少、不失分寸。
等级	好	15-20	11-15			4-5	4-5
	中	8-14	6-10			0-3	0-3
	差	0-7	0-5				
得分							
备注							

考官签字：

年 月 日

序号	姓名	性别	年龄	学历	报考职位		
测评要素	语言表达	综合分析能力	应变能力	人际交往能力	计划组织协调能力	举止、仪表	合计
权重	15	20	20	15	20	10	
观察要点	1、口齿是否清晰，语言是否流畅？	1、能否对问题或现象作深入剖析？	1、面对压力或问题情绪是否稳定？	1、有无主动与人合作意识？	1、能否根据工作目标预见有利因素和不利因素？	1、穿着打扮是否得体？	
	2、用词是否得当、意思表达是否准确？	2、对问题或现象的产生根源有无认识？	2、思维反应是否敏捷？	2、与人能否有效进行沟通？	2、能否根据现实需要和长远效果作出计划、决策？	2、言行举止是否符合一般的礼节？	
	3、内容是否有条理和逻辑性？	3、能否针对问题或现象提出相应对策？对策是否可行？	3、考虑问题是否周全？	3、对人际关系的处理是否违背原则或者影响工作？	3、能否合理配置人财物等资源？	3、有无多余的动作？	
		4、有无独到见解？	4、解决办法是否有效可行？				

评分标准	好	8-10	15-20	15-20	15-20	15-20	8-10	
	中	04-07	7-14	7-14	7-14	7-14	04-07	
	差	00-03	00-06	00-06	00-06	00-06	00-03	
要素得分								
考官评语	考官签名:							

三、评分方法与评分区间

考官独立打分，填写评分表，交由计分员进行加权求和，采取体操打分法，每个评分项目（如综合分析能力、沟通与应变能力等）去掉一个最高分和一个最低分后，加权平均分为考生面试分数。

面试打分不象笔试那样有精确的标准，考官注重的是考生之间的相对比较，往往以当天的第一个考生为标尺来进行打分。如第一人得分是 80 分，第二人总体水平略低，则打在 78 分，第三人比前两人水平高，则打在 81 分，如此类推。打分时，要求考官严格把握原则，中途不得放宽或加严标准，哪怕每次都是最高分或最低分被去掉（7 个考官打分，计分时要去掉最高分最低分）。

四、实战评分参考

实例一

公务员结构化面试人社部原始标准题型

（施注：本题型为早期面试考官培训样题，代表着传统风格，注意观察其出题角度及评价标准）

指导语

你好，①首先祝贺你顺利通过了笔试，欢迎参加今天的面试。②请你来，是希望通过交谈，增进对你的直接了解。③我们会问你一些问题，有些和你过去的经历有关，有些要求你发表自己的见解。④对我们的问题，希望你能认真和实事求是地回答，尽量反映自己的实际情况、真实想法。⑤在后面的考核阶段，我们会核实你所谈的情况。⑥对你所谈的个人信息，我们会为你保密。⑦面谈的时间为 20 分钟左右，回答每个问题前，你可以先考虑一下，不必紧张。⑧回答时，请注意语言要简洁明了。好，现在让我们开始。

（一）根据专业和能力情况看，你可选择的职业范围很广，为什么选择国家机关而且特别选择了我单位呢？追问：

- 1、介绍我单位目前存在的一些困难。
- 2、考生为此做了哪些准备。

解析：

出题思路：意愿性题目。考查考生的求职动机与拟任职位的匹配性。考官可就事业追求和现实生活需要两方面对考生加以追问，甚至给考生以压力，考查其自我情绪控制能力，并尽可能全面了解考生对事业和生活方面的真实要求，再与职位提供的条件和要求相比较。

参考评分标准：

好：考生意向清楚，态度诚实，有较强的事业追求，又不回避生活需要，求职动机与职位条件一致；在追问下情绪稳定。

中：基本意向清楚可信，求职动机与职位条件不冲突，情绪基本稳定。

差：意向模糊不清，态度虚假，或求职动机与职位条件冲突，在追问下情绪不稳定或失控。

（二）请讲一件你在生活或学习中做得成功的一件事，当时是什么情况？你是怎么做的？有何体会？请讲得

尽可能详细一些。

稍停后可逐步追问：

最后结果是什么？

别人怎么评价？

你自己怎么评价？

你从中获得了什么经验或得到了什么教训？

解析：

出题思路：行为性题目。该题考查考生计划、组织和协调方面的能力，以及相关的工作经验和自我认知的能力，同时从该题中也可以看出考生的价值观与成就动机。注意：一定要问出具体事例。

参考评分标准：

好：事情确实做得漂亮，显示出可信的计划组织和协调的能力，别人的评价高，自己的评价也中肯、客观。对其中不足之处能正确对待。

中：事情做得一般，但可看出一定的能力和相关经验；自己的评价基本中肯。

差：经再三启发也谈不出来，或自认为成功的事情并不是真的很成功，自己不能正确、客观评价自己，缺少相关经验和思考总结。

（三）在工作或学习过程中，你可能会遇到这种情况：你与一位同事(或同学)需共同完成一项任务，由于某种原因他有些情绪，表现出工作积极性不高。你是怎样对待这种情况的呢？请举个例子，好吗？

追问 1、该同事有什么问题？对工作有什么影响？

追问 2、你是怎么做的？

追问 3、结果怎样？

考官也可根据回答情况随机追问。

解析：

出题思路：行为性题目。该题考查考生人际交往的意识和技巧，着重考查其人际沟通及与同事建立信任关系的技巧和能力。

参考评分标准：

好：具备主动合作的意识，善于与他人沟通，能采取有效措施，通过对他人的理解和支持来促进工作。

中：有合作意识，能够与对方沟通，基本上能采取措施处理好双方的关系，不影响工作。

差：无合作意识，不能理解他人，或采取的措施不得力，可能使工作无法进展。

（四）在你的工作经历中可能出现过这样的情况，你所在的组织(如单位、科室、班级、工作组等)与另一兄弟组织之间产生了矛盾或冲突，要由你来解决，如果有，请你举例谈谈整个情况。

能举例，则追问：

1 当时遇到的是什么矛盾(问题)？

2 你的任务是什么？

3 你采取了什么办法(措施)？

4 最终的效果如何？

不能举例，则请考生假设有这样的情况。请他谈谈想如何处理两个组织之间的矛盾。

解析：

出题思路：行为性问题或情境性问题。通过考生的回答了解他的组织协调能力、人际交往能力，特别是解决平级组织间矛盾问题的能力。

参考评分标准：

好：考生能够洞察问题并协调各种关系，考虑问题全面，能抓住关键，措施得力，且能条理清楚地表达。

中：考生能够对问题加以解决，办法基本有效；表述的条理基本清楚。

差：在所组织的活动中表现出组织、协调能力差，工作措施不得力；表述的条理不清。

（五）你的局长让你将一份急件送给人事局，第二天却发现送错了单位，他不仅不承担责任，还生气地批评你马虎大意，没按要求将材料送给财政局。这时，你会怎么办？

解析：

出题思路：情境性问题。该题用于考查考生的应变能力和情绪稳定性，考生应该尽快找出压力情况下合乎情理地解决问题的办法，做法灵活周到。该题也能考查考生处理与上级关系的能力与技巧。

参考评分标准：

好：情绪稳定，思维敏捷，考虑问题周到。如：当时不做解释，只抓紧时间补救，以后选择较轻松场合，再做适当解释。

中：情绪基本稳定，反应基本得体。

差：情绪慌乱，不知所措，或解决办法不当。如：与领导争辩。

（六）北京市现有数万下岗职工，他们的再就业是一个很大的难题。然而，每年却有上百万外地人在北京打工，挣走了上百亿元人民币。请分析一下造成下岗职工再就业难的原因，并简单谈谈你认为合适的解决办法。

解析：

出题思路：智能性问题。通过对比较复杂的社会热点问题的讨论，考查考生的综合分析能力，也在一定程度上考查考生对社会的关心程度。注意不要对考生的观点做正确与否的判断，而主要看其是否言之成理。

参考评分标准：

好：能够全面地分析问题，论点鲜明，论据充分、恰当，论证严密，考虑问题有深度，且有独到的见解，言之成理。

中：基本上能够考虑到问题的主要方面，论据恰当，论证合理。

差：考虑问题片面，论据不当，论证不合理。

（七）有句古话“木秀于林，风必摧之；堆高于岸，流必湍之”，你怎么看？（如考生不理解这句话的含义，问“枪打出头鸟”你怎么看？）

解析：

出题思路：智能性问题。本题可考查考生文化素养，如不理解“木秀于林……”的含义，其文化素养可能不高，考生的回答，可表现其综合分析的能力。根据考生的回答，考官可进一步追问“如果你是秀于林的木，你将如何与别人相处？”进而了解考生人际交往的意识与技巧。

参考评分标准：

好：联系中华文化的特点，深刻分析“木秀于林……”的含义，指出在我们的社会中，确实有这样的现象，分析这种现象存在的原因，同时能恰当、积极、有建设性地提出如果自己是“秀于林的木”将如何做。

中：能说明“木秀于林……”的含义，只从“有突出成绩者常受攻击和指责”或只从“如果我是做出成绩者，我仍会努力，不去理会别人的闲言”这两方面的方向阐述观点，而不能全面地看问题。

差：不理解“木秀于林……”的含义，对“枪打出头鸟”也说不出自己的见解，只是罗列现象附和、抱怨。

（八）这次报考，你的笔试成绩一般，面试情况也不突出，你觉得我们会录用你吗？

适当追问：

你对公务员招考有什么看法？

听说你找人帮你疏通关系了？

解析：

出题思路：情境性问题。该题有意地给考生施加压力，考查考生的应变能力和自我情绪控制及自信心。

参考评分标准：

好：情绪稳定，思维敏捷、自信，对自己有正确的评价，并设法得体地突出自己的优势，变被动为主动。

中：情绪在控制后趋于稳定，对自己的情况做出合理的解释。

差：不知所措，只急于解释，语无伦次或沮丧不安，缺乏自信，完全符合考官的意见或否认考官的陈述。

第四节 结构化面试答题注意事项

一、要注意把握题型特点，明确测评要素指向，看清题型。背景性题目、人际关系题、演说题，计划组织题、其测评倾向性是不同的。

例 1：在人生过程中，肯定有倾听和倾诉的故事，试举一例，说明你是如何倾听和倾诉的？

解题思路：这类题目是我们过去所讲的行为性题目，围绕自己所经历的事情来讲。这类题目要考察大家什么东西，大家要清楚。是考验大家的自我认知，考验一个人的人品。讲一个故事，有同学说：“我有个同学失恋了，找我来哭诉，我安慰他。”或者朋友事业上遭受挫折了，来找我倾诉。那有倾听也要有倾诉，你在倾听完朋友的事情之后自己也有感而发向他倾诉。那这样的互相的关系是很不容易的，你以什么为荣，什么东西你认为最重要的、最珍惜的，让考官判断你的价值取向。如果你说了和朋友的这个故事，那考官可以判断你是非常重视友情的，很重情义。对于传统美德的东西，都是相通的，这种问题的设计原理就是如此。所以遇到这种问题，是测评你潜藏的一些东西，你要展现出考官欣赏的一面。如果问你最遗憾的事情，你说竞争学生会主席失利；或者问你最光荣的事情，你说大学加入了共产党。这些都不是考官最欣赏的东西，因为你的价值观只体现了你以个人成绩为你追求的东西，这些都不符合考官的价值观。

例 2：你是社区负责人，有老年人上健康培训讲座受骗，你怎么办？

解题思路：社区是群众自治组织，他的工作方式方法和机关是一样的。一般大家的回答都是首先要调查取证，找到源头，然后报案，再安抚受骗上当的老人，协助有关部门追加损失等等。但是大家容易忽略的是什么呢？忽略的是，机关工作是以点带面，或者说是点面结合。发生事情后，第一要对小区里的此类事件进行统计和综合调查，深度挖掘，把相关情况汇总后一并处理。第二要把此事作为教训，宣传普及，防止类似事件再次发生。第三是做好老年人的服务工作，因为老年人有这个需求才会上当受骗。那我们就应当去请正规医院的医生，给老年人做免费的健康讲座。要堵要疏，因为如果不采取措施，一次上当后老年人还会第二次上当。所以老年人有这个需求，我们就要合理的满足。这个就叫，防治结合，重在防范。另外，防范的方法也很多，宣传，讲座，甚至老年人可能去汇款的周边银行，可以和银行方面打好招呼，对老年人加强注意，加以提醒。这样的回答，这件事情就放大到政府工作的层面，既要有面的调查，也要有点的调查。调查个案叫重点调查，面向全体调查对象的就是全面调查。一般是先面后点，全面调查好后，找出需要重点调查的对象，重点调查就像是解剖麻雀式的调查，最后得出结论。所以要点面结合，这个是政府工作的思路。

二、开头要有承接语，问什么接什么话。严格按照问话来答，是防止偏题的要求。这一点目前很多同学做得不好，答题时非常粗心，经常与题目产生偏差，切记！切记！

例 1：《劳动合同法》公布实施了，让你对企事业单位做一个调查，你怎么保证调查的真实度？

错误答法：

感谢领导对我的信任，我一定做好这次调查活动。

首先，设计方案，务求系统、科学、可行。方案内容主要包括调查对象的选定、样本抽取方法、调查问卷设计、组织实施步骤、采用方法以及日程安排等，并报领导批准。

其次，做好准备工作。第一，确定调查对象和调查方法。调查对象包括就业者和企事业单位。其中就业者应涉及中、高收入阶层和普通工薪阶层；企事业单位应有大型与小型、国有与私有之区分。中、高收入层和普通工薪层采取分层、分区与随机抽样调查相结合的方式。企事业单位组则采取分类与重点调查相结合的方式。第二，组织有经验的调查员进行培训，包括解说问卷内容、分配调查对象、掌握访问技巧、明确工作进程及质量要求等，其中应特别强调调查质量。第三，在各类调查对象中抽取少量样本进行试调查。通过调查，了解问卷质量，摸索针对具体调查对象的访问技巧等，为全面展开调查做好准备。

正式调查。第一，调查采取多渠道、多方式的灵活调查方法。除按常规的人户调查及当街访问外，还可选择公寓、冷饮座、邮局、银行等地点进行调查，以提高调查针对性，减少被访问者的外界干扰。此外在不导致结果发生偏差的前提下，亦可选择部分熟识的对象进行访问，以提高调查结果的真实度。第二，为确保调查质量，要求调查员现场知道填表、杜绝散发回收式调查。对所填问卷及时回收、仔细审查，对不合格问卷（包括

填写方式不对和逻辑关系不正确等)应予以剔除。经审查合格的问卷,要及时编码,为下一步的录入、计算、分析工作做准备。同时,设置问卷审核员,做到每天回收问卷,并详细询问调查员的工作,发现问题及时解决。

对合格的问卷进行录入、计算,得出可供分析使用的初步计算结果,进而对所调查结果作出准确描述及初步分析,为进一步的分析提供依据。实施时需应用有关统计分析软件包及编制简单的计算程序。

撰写总结报告。一是向领导汇报本次工作完成情况,二是总结本次工作的经验和教训,为以后其他调查活动的开展提供参考,三是进一步提高自己的工作能力。

老施评价:这样的答法是完全错误的,注意问的是“如何保证真实度”,并没有强调完整的过程,而是应该突出重点措施。

正确答法:我会采取以下措施来保证调查结果的真实度:

第一、我会加强《劳动合同法》的宣传,提高企业的守法经营意识,提高劳动者的维权意识。……我觉得劳动者维权意识强了,就更敢讲真话。

第二、我会在调查前做好企事业单位的政策宣传和沟通工作,要求他们做好配合工作。……防止他们给员工施加压力。如果企业有意隐瞒或给员工施加压力的,进行严厉批评。

第三、我会合理设计调查问卷,把调查信息反映得细致到位,提出详细的填写要求,更能反映真实情况。

第四、找企事业单位的员工谈心沟通,关心他们,帮助他们,拉近与他们的距离,打消他们的疑虑,让他们敢讲真话。

第五、在调查时间地点的选择上,尽量避开人多的场合,或者直接到员工家中等地进行调查,打消他们的顾虑;因为…

第六、对反映出来的违反劳动合同的情况,马上进行查处,并予以通报,以实际行动鼓励员工维权。

第七、开通意见箱,鼓励反映情况和举报。……

我想通过以上措施,来保证调查的真实度。

例 2: 如果政府要组织对农民工进行培训,如何体现针对性和实效性?

错误答法:

首先,我会进行调查研究……

其次,在调查研究的基础上,我会举行座谈会……

第三,研究确定培训的主要内容,制定培训方案,作好计划……

第四,安排好师资、场地;……

第五,组织好报名工作,安排好培训的批次……

第六,按计划开展培训工作……

第七,培训结束后,对培训情况进行总结,向领导汇报。

老施评价: 零分!

正确答法:我会通过以下措施来体现针对性和有效性:

在针对性方面:

第一、要针对企业的需求开展培训,企业需要什么样的工人、市场最紧缺什么样的工人,我们就培训什么样的工人。我会做好市场调研,详细了解市场上对技术的具体要求……

第二、要针对农民工本人意愿和需求开展培训……

在实效性方面:

第一、要以实用为主要目的,课程设计方面都在体现为用而学,理论与实践相结合;

第二、要选好师资,可以直接聘请企业技术主管来上课;

第三、要选好场地,可以直接到企业里去实习,边实习边培训;

第四、要划分培训等级,如初级、中级、高级工证书培训,建立持证上岗制度,证书省内通用;

第五、培训和就业一起抓,为农民工做好就业服务工作。如开展定向就业培训、与企业合作培训等;如提供劳动用工信息、发布求职信息、对外推荐等,帮助解决农民工就业。

三、审题要仔细，注意用好题干中的每一个词，材料题一定要利用好材料！

例 1：某街道居民文化活动中心成立以来，社区居民、街道领导、管理部门各有不同要求。目前该中心经费短缺、人员不够、管理混乱，形同虚设。此时，如果请你负责该中心工作，你将如何改变现状？

解题思路：审题要仔细，题干中的每一个词都是有用的。比如“社区居民、街道领导、管理部门各有不同要求”这句话有什么用呢？不同要求就一定要调查研究，采用不同的方法获取信息。社区居民可以召开座谈会互相了解；街道领导就需要登门拜访，了解情况；也可以召开有多方人员参与的座谈会，给每个人发言的权利，共同的听取意见，商讨解决方案。接着，中心经费短缺怎么办呢？首要的，是开源节流，说到开源，可以向上级申请拨款、在社区内进行募捐，捐款捐物、还可以向一些企业 and 文化部门拉赞助。节流，把有限的钱办更多更好的事情，用到刀刃上。再次，人员不够的问题，可以在社区里招募志愿者和义工，也可以发动退休热心职工，有一定的文化一定的时间，在社区开展工作。最后，管理困难，抓管理首先是要教育，对工作人员进行思想教育和作风制度建设，做到有章可寻。并且抓好执行，有了良好的执行力，才可以管理好项目。最后开展丰富多彩的文化活动，动员社区里的力量，组织人员牵头报名，组成兴趣小组或者项目小组，引入商业宣传活动，加入市场化的行列。这样，才算是真的改变现状。

例 2：有一位老专家要去你所在地区的一个国家级重点水利工程建设工地去考察，为期一周，如果单位（水利局）让你去负责陪同，你会怎么完成这项工作？

解题思路：审题的时候发现，一位老专家。注意是“老”字，那就要对他的生活起居有个很好的照顾。其次，是国家级重点水利工程建设工地，“国家级”突出了重要性和分量，而工地，也说明了要更加注意安全。一周的时间，虽然不用周一如何，周二如何，但要有个计划性。因为题干中很多东西也没交代，保险起见，有些情况要提前说明。准备工作包括很多，需要提的是，我们回答中，多用“做好***工作”这样的回答方式，不该细化的时候不要不当枚举，需要高度概括。比如，做好接待工作，做好后勤保障工作等。第一，我会先与水电工程的建设方联系，了解具体情况，为与老专家交流做好准备。第二与老专家取得联系，了解考察行程，考察目的，考察计划，需要我们配合的方面，衣食需求等，为接待老专家做好准备。第三将相关情况以书面形式向局领导汇报，听取领导指示。因为机关工作需要凭据，工作上的报销，派车等等都是需要出具领导的批示的，所以这一步也是很重要的。第四就是和水利建设方协商做好前期准备工作，将一些文件和通知发给建设方，制定详细的考察接待计划，通知各部门提前做好准备，一一落实到位。计划做好后，就要执行，可以表示自己先按照这个考察计划表先行走一遍，熟悉人员和场地，建立联系，打好前站。老专家来后，逐项按照计划，做好秘书和助手工作就可以了，最后做好总结和扫尾工作。

四、答题要开门见山，简明扼要，要求直奔主题，忌绕弯子！切题要准，忌问东答西。

例 1：同事们背后谈论领导，你当时在场但没参与，领导误以为你也参与了，同事们以为是你打了小报告，你怎么办？

首先，我认为背后议论人是种不好的习惯，无论什么样的意见，最好都当面指出，背后应该少论人的是非。这是一个人际交往的基本礼仪常识，也是我一直秉承的原则。所以，我没有参与背后讨论领导，是种非常明智的做法。

其次，如果出现了这种情况，我准备这样做：在领导和同事没有主动跟我就此事进行交流的时候，不主动去找他们提及此事。俗话说，身正不怕影子斜，日久见人心，我相信，我只要在把工作做好的同时保持良好的德行，领导和同事一定对我有新的认识；如果领导和同事主动找我交流此事，我会坦然地告知我并没有参与此事并表明我的原则和立场。相信领导和同事都是具备相当思想觉悟的，他们经过反思，一定会接受我诚恳、坦然的解释。

再次，通过这件事说明：很可能是我在人际交往方面还存在欠缺，大家对我了解不够，或者是对我某些方面存在意见，也可能是我在当时存在不当的行为，才导致这样误会的产生。这就提醒我在今后的工作中，要注意搞好和同事之间的关系，真正地和大家打成一片，从而避免此类误会的产生。

五、要增强政治敏感性，有很多考题都有一定的隐蔽性，需要增强政治敏感性。

例 1：有些公务员行政不作为、乱作为，请你谈谈看法，怎样提高执行力？

解题思路：这道题目会暴露一些问题，因为这道题是讲到了政府机关的一些弱点和不足，所以用词要谨言慎行。不作为和乱作为，需要讲到有肯定和有否定。政府机关的做事和人大多数都是好的，但是有小部分存在问题。讲批评的话一定要在肯定的基础上去否定，不能过于直接，过于直接会反映出你的不成熟和偏激。何为看法，看法就是“这是什么”，“怎么办”，这是我们申论的基本思路。我们首先要明白什么是不作为乱作为，然后了解为什么会出现这个情况，再去想怎么解决。说到执行力，先分两步来。第一步先谈看法，第二步再讲如何提高执行力。政府机关目前整体是在不断进步的，同时确实存在少数地方的一些不作为乱作为的情况。很多工作都没有很好的按照依法行政的方法去做或者在管理工作上没有尽到应尽的责任，宗旨观念不够强，责任心不够强。这些就基本交代了，这是什么。第二步就可以交代如何提高执行力了。加强法制建设，提高依法行政能力，明确相关部门的职责，科学的划分职责，避免因权限不清而引发的不作为乱作为情况。另外，加强相关的宣传教育，着重强调是人民群众，老百姓的宣传教育，为我们的行政工作创造良好的氛围。这样可以减轻工作的压力和阻力，让工作得到更好的推广。提高我们工作人员的单兵作战能力，让我们每个人能有非常扎实的工作能力。除此以外，增强执行力也需要政府各个部门的相互协调合作和联动。因为很多社会问题的覆盖面相当的广，光靠一个部门是解决不了的。所以这些都是提高政府执行力的有效措施。

例 2：某区政府针对拆迁问题在辖区内打出一个标语，“不上访，最光荣”，你有什么看法？

解题思路：拆迁工作难度非常大，每个地方都面临着城市化的进程，但又因为涉及到群众的利益，围绕拆迁工作的上访问题也是相当突出，所以是政府工作的重点。所以做好拆迁工作对政府是个考验，政府打出这个标语，是必要的宣传，因为为了顾全大局所做的一点牺牲，是非常光荣的。当然，除了宣传以外，我们要做好依法执行，切实保护拆迁群众的合法权益。让群众的合理诉求得到满足，做到没有意见，才不上访。如果群众合理上访，是他们合理的申诉权，我们不能因为自己的工作没有做好，就强力压制他们上访。我们应该检讨自己，扪心自问，我们的工作有没有做好，是不是因为我们的工作没有做好导致了群众上访。所以这条标语既是对群众的要求，更是对我们自己的要求，我们能否做好工作，让群众真正满意。这道题目，我们道理已经讲到位了，还要讲的生动，这样才能得高分。

例 3：“良田万顷，日食一升；广厦千间，夜眠八尺”，请你谈谈这句格言对公务员廉洁从政的启示。

例 4：贵州省委书记石宗源在就瓮安事件的经验教训回答记者提问时说：“要打破群体性事件是‘不明真相的群众在少数坏人的煽动下’发生的公式。”谈谈你对这句话的理解。

例 5：随着行政管理体制改革的深入，行政审批权限越来越小，有人说：“公务员相对来说，成为社会改革相对利益的受损者。”对此，你是怎么看的？

六、语言表达中要体现清晰的思维框架，条理清楚！突出重点，便于考官记忆与理解。

例 1：连日雨雪天气，造成大量人员滞留火车站，如果你负责相关安全保卫、组织管理工作，你会怎么办？

老施提醒：本题为结构示范，请注意规范应用！

答：如果由我负责，我会这样做：

首先，我会做好车站的人员引导和疏散工作，以防人员过多产生各类安全问题。一方面，我会通过新闻媒体、火车站广播宣传系统等加强宣传，将火车车次、车辆延误等相关情况通知市民和旅客，引导旅客来站；一方面，对滞留火车站的人员进行疏导，提醒他们以其他方式出行，或者先离开车站，避免在车站长时间滞留；另一方面，加强现场人员进出引导，及时疏散，以防拥挤踩踏事故发生。

其次，我会加强治安管理，做好防盗防抢工作。一方面，我会加强现场宣传，提醒广大旅客提高警惕，注意加强防范；另一方面，我会增派人手，加强现场巡逻，增派便衣，加大对盗抢行为打击力度，加强震慑。

第三，我们加强现场管理，做好宣传解释工作，做好矛盾化解调解工作，平息旅客情绪，避免引发人身冲突等意外事件。

第四，我会做好防寒保暖工作。动员社会力量，筹措资金和物资，一方面动员旅客投亲靠友；一方面在站前广场等处搭设帐篷、提供棉被衣物等，供旅客过夜。防止出现因寒致病。

第五，做好旅客服务工作。提供食物和饮水等，现场增设饮水机、报纸杂志等，开展相关便民服务。

第六，做好疫情防控工作。我会请卫生防疫部门人员到现场进行定期消毒，对生病人员进行诊治，防止疫病流行。

以上就是我的措施，第一题回答完毕。

例2：你所在乡镇近年发展旅游业取得较大成绩，但村民随地设摊、围堵游客兜售商品、销售假冒产品、饭店宰客等现象突出，严重影响景区形象，你来负责，会如何处理？

答：如果由我来负责，我会这样处理：

首先，我会做好调查工作。我会通过走访村干部、村民以及自己的观察来了解情况…弄清楚发生这些情况的原因，为下一步工作做好准备；

其次，我会做好宣传工作。我会用宣传栏…等形式在村里开展声势浩大的宣传活动…强化文明经商意识和合法经营意识；

第三，我会落实各项措施，方便村民经营。我会在村里完善各项措施，条件允许的话会建设旅游品市场、土特产市场等，让村民有固定场所经营…

第四，我会加强监督管理，对仍然违规经营的人员进行批评教育和制止。我会加强对景区的巡逻…鼓励游客投诉等方式…

以上就是我对这件事的处理，回答完毕。

例3：浙江省面试题：对浙江省政府官员与网民在线交流这件事，你是怎么看的？

答：对浙江省政府官员与网民在线交流这件事，我是这么看的：

我认为这个做法具有鲜明的时代特征，是政府管理方式方法的重大创新，有非常现实和重要的意义。当前已经进入网络时代，网络的快速发展和普及，为政府官员与网民交流提供了现实条件……，这种交流方便快捷，覆盖面广，又能互动，远胜传统的传播交流方式……；目前从中央到地方，都纷纷开展政府官员与网民在线交流活动，前不久，胡总书记与网民在线交流，引起全国关注……这充分体现了政府尊重民意，以人为本的精神，体现了政府亲民的作风和开明的态度，是社会进步的表现。这项活动对于提升政府工作质量、方便群众参政议政……等方面都具有重大的意义。

从政府角度来说，官员与网民在线交流有以下意义：

一是有利于问需于民，了解基层情况，了解民情民意……

二是有利于问政于民、问计于民，集思广益，有利于决策，科学开展各项工作……

三是有利于促进干群交流，密切干群关系，有利于转变工作作风……

四是有利于形成新型的工作机制，创新工作方式方法，提高工作质量和效率……

从人民群众角度来说，官员与网民在线交流有以下意义：

一是有利于畅通民情民意表达渠道，完善社情民意表达机制，让百姓能够更好地表达呼声与愿望，有利于化解社会矛盾，促进社会和谐与稳定……

二是有利于开展参政议政，更好地体现人民群众当家作主的地位……

三是有利于群众开展监督，更好地依法行政，保障公开透明……

随着时代的不断进步，政府管理方式方法不断创新，将会极大地促进社会的发展。我相信，政府官员与网民交流这一做法会不断地发展推广，将会发挥更为重大的作用。

以上就是我对这件事的看法，第一题回答完毕。

实战解析示例：山东省考面试真题测评要素及参考答案

施老师解析：

1、习近平强调“天下难事，必作于易”，“天下大事，必作于细”，“慎易以蔽难，敬细以远大”。你作为一个新进人员，你打算在以后的工作中怎样做好“细”？

解析：先简单谈谈对“细”的理解，一是小事，二是细节。

首先，要正确看待“细”，树立高度负责的态度。机关工作中很多事貌似小事，其实并不是，“机关工作无小事，群众利益无小事”，对待任何工作，都必须高度重视，严格履行好职责，做好每一件小事。

其次，要端正心态，从小事做起，踏实做事，在小事中学习成长。在培养脚踏实地，认真严谨的工作作风，在小事中积累经验，增长才干，磨砺自己，锻炼自己，让自己静下心来，培养耐心、恒心、毅力，全方面提高自己。

第三，工作要认真仔细，注重细节，一丝不苟，保质保量完成工作。“细节决定成败”，把工作中的每个细节都做好。

第四，工作勤奋，抢干小事。新人进单位，能力有限，很多工作还不能胜任，我会抢着干单位日常工作中的小事，后勤服务，内勤管理工作，都会抢着干。

2、你刚到单位，工作能力强，成绩很突出，得到领导的肯定，但是同事们对你冷嘲热讽，你渐渐被孤立，你怎么办？

解析：如果遇到这样的情况，我会这么做：

首先，我会马上进行自我反思，反思是不是自己经常被领导肯定后，有点忘乎所以了，骄傲自满了，是不是没有注意处理好和同事的关系，是不是平时和同事们沟通不够。

其次，过反思后发现自己的不足，认真加以改正。确实存在问题的，要向领导和同事坦率地承认不足，必要时进行诚恳地道歉。

第三，我会加强和同事们的沟通交流。主动请同事们给我提意见和建议，平时多向同事学习请教，遇事多和同事协商处理，在日常生活中多与同事沟通，了解同事们的个性脾气。还要积极参加单位的活动，促进和同事的沟通交流。我想通过这样的交流，与同事互相理解，互相信任。

第四，我会在工作中加强和同事们的协作配合，尽自己所能，去协助、帮助同事开展工作。

第五，我会继续努力工作，兢兢业业做好工作，用出色的成绩来赢得同事们的认可。

3、古语云：“江山易改，本性难移。” 也有人说：“三周以上重复形成习惯，三个月以上重复形成稳定习惯。”对此你怎么看？

解析：对这两句话我是这么看的：

“江山易改，本性难移。”说的是人的品德、个性、观念、习惯，一旦形成，是很难改变的。这有一定的道理。确实，人的世界观、价值观在人的成长过程中逐渐形成，具有很高的稳定性，到了一定年龄，不容易产生大的改变。这是由思想观念的特点所决定的。

但是，这句话也有一定的消极意思在里面，人的主观思想很难改变，但并不意味着绝对不变，思想工作做到位，人的品德、个性、观念、习惯等，还是有可能发生变化的。“精诚所至，金石为开”说的就是这种情况。

“三周以上重复形成习惯，三个月以上重复形成稳定习惯。”这句话与前面这句不同，说的是狭义的行为习惯的培养，与“本性”不同，行为习惯不涉及思想道德等层面，易于养成。

我们都要努力培养良好的思想品德、个性、行为习惯，养成积极上进的好习惯，才能让自己不断积极进取，不断进步。

第六章 结构化小组互评

结构化小组互评，打乱顺序随机抽签组成小组（同一组不一定是同岗位），顺册上写着2人组、3人组、4人组和5人组，多种分组形式，以3人组为主（主要是3人组，在总人数除不尽3的情况下也会产生2人组、4人组、5人组等）。

小组结构化面试流程：

注意：题本上的答题规则很明确一定要仔细看，一定要按照要求的顺序作答否则考官会打断让重新按照要求顺序作答，接下来的考试有可能会换顺序，不要形成固定模式，以当天的规则为准。

备考：一组的考生会安排在一个备考室进行备考，给考生题本，草稿纸和笔。要求：不能在题本上作出任何标记，时间要求是：3个题目准备15分钟，一般提前3分钟提醒考试时间快到了，草稿纸可以带入考场，题本不允许带入考场，备考室内不允许考生互相讨论，交头接耳。

三人组，候考室里抽签A、B、C序号，进入备考室思考15分钟，3题，备考室有1份题本和1张草稿纸1只笔，可以带草稿纸去考场，考场也有1份题本和1张草稿纸1只笔。答题每人2分钟，3人对3个题目答题结束后，开始点评和回应点评环节（考官会引导，开始答题，答题结束之后开考官会引导开始点评，之后一直到考试结束）就按照第一题A、B、C顺序，第二道题B、C、A、，第三道题C、A、B顺序，切记顺序不能颠倒。

点评与回应环节：

A点评B、C（先点评B，2分钟内；再点评C，2分钟内；点评的时候可以点评所有题目也可以侧重点评其中的1道或2道题目，题本上有说明一定要仔细看），A点评完B、C之后B要接着做出回应2分钟内C再做出回应2分钟内；（B、C顺序不要颠倒否则考官会叫停让按照顺序作答）；

B点评C、A（先点评C，2分钟内；再点评A，2分钟内；点评的时候可以点评所有题目也可以侧重点评其中的1道或2道题目，题本上有说明一定要仔细看），B点评完C、A之后C要接着做出回应2分钟内A再做出回应2分钟内；（C、A顺序不要颠倒否则考官会叫停让按照顺序作答）；

C点评A、B（先点评A，2分钟内；再点评B，2分钟内；点评的时候可以点评所有题目也可以侧重点评其中的1道或2道题目，题本上有说明一定要仔细看），C点评完A、B之后A要接着做出回应2分钟内B再做出回应2分钟内；（A、B顺序不要颠倒否则考官会叫停让按照顺序作答）；

四人组(也是3道题考场细节参考三人组)：

答题顺序：第一题 A、B、C、D，第二题 B、C、D、A，第三题 C、D、A、B。

点评与回应环节（细节参考三人组）：

D 先后点评 A、C（各 2 分钟内），A、C 分别作出回应（各 2 分钟内）

A 先后点评 B、D（各 2 分钟内），B、D 分别作出回应（各 2 分钟内）

B 先后点评 C、A（各 2 分钟内），C、A 分别作出回应（各 2 分钟内）

C 先后点评 D、B（各 2 分钟内），D、B 分别作出回应（各 2 分钟内）

其他细节：

（1）正对面 5 个考官，左侧有 3、4 个记分员和计时员，答题时间有提醒，超时会敲铃，超时扣分（每到题目回答是 2 分钟内，点评一个人 2 分钟内，回应 2 分钟内，一定要把控好时间）。

（2）面试完成就能走，不现场出面试成绩。

（3）面试流程一定要熟悉，切记不要错乱了顺序，不然考官会打断，让按照顺序来。

（4）备考室收了题本之后，如果考场的同学还没有出来，这时候手里拿着草稿纸，可以在心里组织一下语言，利用好宝贝的空余时间。

（5）进入候考室之前一定要按时上交手机，已经有好几个同学在候考室里被查到携带手机和电子设备被取消面试资格并记入诚信档案

国考结构化小组面试规则（安徽博学）

	题量	答题时间/题	点评时间/人	回应时间/人
2024安徽税务	3题	2分钟/题	1	1
2023安徽税务	3题	2分钟/题	1	1
2022安徽税务	3题	第1、2题3分钟， 第3题4分钟	2	2
2021安徽税务	3题	3分钟/题	2	2
2020安徽税务	3题	3分钟/题	2	2
2019安徽税务	3题	2分钟/题	2	2
2018安徽税务	3题	2分钟/题	2	2
第一轮备考	15分钟备考时间（有纸笔）。			
第二轮答题顺序	第1题：A、B、C；第二题：B、C、A；第三题C、A、B。			
第三轮点评回应	A点评B、C后；B、C分别回应。			
	B点评C、A后；C、A分别回应。			
	C点评A、B后；A、B分别回应。			
互动情景模拟	下一顺位考生，需扮演被沟通方予以配合（C→A，A→B，B→C），时间3分钟，两人均需发言，被沟通方考生不可以不说话，站立作答。			

国考江苏税务结构化小组面试规则(江苏博学)

年份	题量	答题时间/题	点评时间/人	回应时间/人
2024年	3题	2分钟/题	1	1
2023年	3题	2分钟/题	1	1
2022年	3题	2分钟/题	1	1
2021年	3题	3分钟/题	2	2
2020年	3题	3分钟/题	2	2
2019年	3题	2分钟/题	2	2
2018年	3题	2分钟/题	2	2
第一轮备考	15分钟备考时间(有纸笔)。			
第二轮答题顺序	第1题：A、B、C;第二题：B、C、A;第三题C、A、B。			
第三轮点评回应	A点评B、C后；B、C分别回应。			
	B点评C、A后；C、A分别回应。			
	C点评A、B后；A、B分别回应。			
互动情景模拟	下一顺位考生，需扮演被沟通方予以配合(C→A ,A→B,B→C),时间3分钟，两人均需发言，被沟通方考生不可以不说话，站立作答。			

第七章 无领导小组讨论

一、无领导小组讨论面试含义及基本形式

无领导小组讨论面试是人才评价中心技术中经常使用的一种测评技术,采用情景模拟的方式对考生进行集体的面试,近年来,国考公务员面试中经常出现,使用频率越来越高。

无领导小组评价者只给每个考生指定一个彼此平等的角色,让所有考生自行安排、自行组织,完成讨论活动。评价者只是通过安排考生的活动,观察每个考生的表现,来对考生进行评价,这就是无领导小组讨论。

无领导小组面试一般以 5—9 人(奇数)为宜。考生在规定时间内围绕一个主题进行讨论并做出统一决定,时间限制通常是 40—60 分钟。在这个测试的过程中,考官通过观察考生的人际沟通行为、考生的言语表达、思维方式、以及对现实问题的理解和把握、处理,来检测考生的组织协调能力、口头表达能力、辩论说理能力、情绪稳定性、处理人际关系的技巧、非言语沟通能力(如面部表情、身体姿势、语调、语速和手势等)等,以及考生在讨论过程中表现出来的自信心、进取心、责任心、原则性和灵活性等个性特点和行为风格等等,综合考生的表现,考官综合打分之后来评价考生之间的优劣,分析各个考生之间的差距。

无领导小组讨论的讨论过程一般分为四个阶段:

第一阶段,考生阅读材料,了解试题,独立思考,列出发言提纲,一般为 5 分钟左右;

第二阶段,考生轮流发言阐述自己的观点;每人 3 分钟;

第三阶段,考生自由辩论,继续阐明自己的观点,或对别人的观点提出不同的意见,并最终得出小组的一致意见,大约 20 分钟。

第四阶段:推选汇报人,向考官汇报。

具体流程及现场布置:

- 1、讨论前事先分好组,一般每个讨论组 5~9 人之间,单数为宜;
- 2、考场一般采用圆桌会议室,考生呈圆圈排列,少数呈 V 形排列。面试考官席设在考场四边(或集中于一边,以利于观察为宜);
- 3、考生落座后,监考人员为每个考生发空白纸若干张,供草拟讨论提纲用;
- 4、主考官向考生讲解无领导小组讨论的要求(纪律),并宣读讨论题;
- 5、给考生 5~10 分钟准备时间(构思讨论发言提纲);
- 6、主考官宣布讨论开始,依考号顺序每人阐述观点(5 分钟),依次发言结束后开始自由讨论;
- 7、各面试考官只观察并依据评分标准为每位考生打分,但不准参与讨论或给予任何形式的诱导。
- 8、无领导小组讨论一般以 40~60 分钟为宜,主考官依据讨论情况,宣布讨论结束后,收回考生的讨论发言提纲,同时收各考官评分成绩单,考生退场;
- 9、记分员按歌唱比赛方法去掉一个最高分,一个最低分,然后得出平均分的方式,计算出最后得分,主考官在成绩单上签字。

二、无领导小组讨论的类型

在无领导面试这个范畴中,我们可以根据不同的标准将无领导小组面试分为以下类型:

(一)无领导小组面试可以从两个角度进行分类。一是根据该问题讨论的背景的情境性,可以将无领导小组讨论分为无情境性的无领导小组讨论和有情境性的无领导小组讨论。

无情景性讨论一般针对某一个开放性的问题对考生或者应聘者进行提问,例如“你认为什么样的管理者是一个合格的管理者”或者“你认为要成为该公司的总经理,首先要具备的素质是什么?”等等;而情境性的讨论一般是把考生或者应聘者放在某个假定的情境中来进行提问,例如,假定每个考生或者应聘者均是某公司的高级管理者,让他们通过讨论去解决该公司目前最紧迫的问题,也就是比较棘手的公司裁员问题;或者假定考生或者应聘者均为某公司某个部门的经理,针对本部门出现的一些具体问题,发表自己的看法,看大家能否讨论下给出一个解决该问题的好的对策。

(二)根据小组成员在讨论过程中的相互关系,可以将无领导小组讨论分为竞争性的、合作性的和竞争与合作相结合的。

根据问题的内容，可以将一个问题分为两方需要讨论的问题，以对立的观点出现，从一个无领导小组里再衍生出两个无领导小组，这两个小组的观点是互相对立的，需要分别陈述自己的观点，并找出理由打败对方的观点。合作性的讨论指的是，双方就一个问题展开讨论，用各自能想得出来的论据支持共有的观点，合作起来去支持大家共同的论点。最好一种是竞争与合作相结合的方法。就是先合作起来共同去完成一个观点的阐述，最后就这个观点，主考官会要求将小组暂时结合成两个小组就其中某个问题展开竞争讨论，最好看哪一方能够取得胜利。

（三）我们还可以从是否给考官或考生分配角色的角度来划分无领导面试小组的类型，可以将无领导小组讨论分为定角色的无领导小组讨论和不定角色的无领导讨论。根据是否给应聘者分配角色，可以分为无角色的无领导小组讨论和指定角色的小组讨论。无角色的无领导小组讨论即小组中的应聘者在讨论过程中不担任任何角色，可以独立、自由地发表自己的意见，发表自己对讨论问题的看法；而在指定角色的小组讨论中，应聘者分别被赋予一个固定的角色，如让他们分别担任财务经理、销售经理、人事经理、生产经理等职务，以各自不同的身份参与小组讨论，在各角色的基本利益不完全一致、甚至是有矛盾的前提下，一起进行自由讨论甚至是争论，但是最终要求达成一个小组的一致意见。

（四）根据无领导小组讨论的情境与拟任工作相关性，可以将其分为与工作相关情境的无领导小组讨论和与工作无关情境的无领导小组讨论。顾名思义，与工作相关情景的无领导小组讨论就是设定一个问题，该问题是与参加面试的应聘折将来所从事的工作相关的内容。如，对于要应聘教师岗位的人员，可以提出这样的问题，例如，针对一个学生出现的严重的心理问题，一个合格的老师应该怎么去处理？或者，对于要应聘经理助理的人员，我们可以举这样一个与将来的工作内容相关的例子。例如：作为一名经理助理，你觉得你的日常的工作包括哪些内容，那些内容是你所不能涉及的。这些问题都是与将来这些面试人员所从事的工作内容密切相关的内容，这种讨论内容就属于与工作相关的无领导小组讨论。反之，与工作无关情景的无领导小组讨论就是应聘者讨论的问题与将要从事的工作无关。这些问题可以涉及到各个领域，各个行业，可以将应聘者假设成任何职业的人员来提问问题，考官则通过这些问题的回答，来观察考生或者应聘者的表现来给他们下结论，并给予具体的评价。看考生或者应聘者是否符合该公司所要求的人员的要求。

（五）无领导小组讨论按照内容可以分为案例分析型、问题解决型和技能考察型三类。按讨论内容及讨论要求，可分为决策型、辩论型、排序型、对策型四类。（见例题）

1、案例分析型：就是以小组为单位讨论实际的商业问题。案例分析可以很好地测试面试者的分析能力、推理能力、自信心、商业知识以及沟通能力。

2、问题解决型：是以小组为单位共同解决一个虚拟的难题。

如：北京现在有多少个汽车轮胎？（麦肯锡面试题）。这类题目的特点是极具挑战性，需要组员密切配合和高度的精力集中。

3、技能考察型：往往是在小组参与下考察你的演讲能力、分析能力和逻辑推理能力。如考官要求面试者在有限的时间内就某个陌生的主题准备短时间的演讲和辩论，以考察你在众目睽睽之下的表现。

三、无领导小组讨论的评价要素及标准

在无领导小组讨论的过程中，考官评价的依据标准大概有以下几个：

1、考生参与有效发言次数的多少，次数的多少可以很明显的表现出考生对这个问题的积极性，可以表现出来该考生对问题的反应速度。

2、考生是否敢于发表不同的意见，支持或肯定别人的意见，在坚持自己的正确意见基础上根据别人的意见发表自己的观点；

3、考生是否善于提出自己的独到的新的见解和方案

4、考生是否善于寻找机会消除整个面试的紧张气氛，说服别人，调解争议，是否有能力创造一个使不大开口的人也想发言的气氛，把众人的意见引向一致；

5、考生是否愿意倾听别人意见，是否尊重别人，是否侵犯他人发言权，是否有半路截断别人发言的行为。

6、另外考官还要看每个考生的语言表达能力如何，看考生分析问题的能力、概括和归纳总结不同意见的能力如何、看发言的主动性、反应的灵敏性等等。

无领导小组讨论评分表一

选拔职位:

要素 竞争者	分析能力	领导能力	应变能力	表达能力	合作能力	自控能力
	20 分	20 分	20 分	15 分	15 分	10 分
观察要点	*能否充分利用各种信息，准确把握问题的实质。 *能否从多角度对问题进行符合逻辑且有深度的剖析，并在此基础上提出自己的观点。	*是否具有较强的控制力，善于把握和引导局面。 *能否主动协调和争取持相同或相近观点的人，说服、整合其他观点，通过调动各方面的积极性，保证共识的达成。	*能否机智灵活地应对各种变化和意外情况。 *是否善于提出新的可行的见解和方案。 *能否迅速找出自己和他人的观点差异，并能够对他人提出的质疑或反驳及时准确地给予回应，同时善于倾听并能够敏锐觉察他人论点和论据的漏洞，提出质疑。	*语言表达是否清晰准确，条理分明，富于逻辑。 *是否善于倾听，准确领会他人的意图。 *是否讲求策略，既能巧妙有效地说服对方，又能与之保持良好的沟通氛围。	*是否富有团队意识，讲究配合和协作。 *是否善于换位思考，站在他人立场考虑问题，准确理解他人需求。 *对待他人的态度是否积极友善。	*是否自信心强，情绪稳定，即使与多数人的观点不同，也能做到举止得体，沉着冷静，心态平和，尊重他人。 *提出的问题是是否具有挑战性，并有强烈的说服他人的欲望。
1#						
2#						
3#						
4#						
5#						
6#						
7#						

考官签名:

日期: 年 月 日

四、参与无领导小组讨论时的注意事项

- 1、要积极发言，发言次数不能少于平均值；
- 2、要倾听他人发言，注意记录；
- 3、要仔细审题，把握问题的关键；
- 4、要积极参与，准确把握角色特征，当一个经办者、管理者、协调者、服务者；
- 5、讲话言简意赅，条理清楚，注意表达方式；
- 6、善于总结他人观点，提出解决问题的原则和方向；
- 7、尊重对手，加强交流，友好讨论，追求达成一致而不是追求驳倒对方；
- 8、只与组员交流，不要看考官；
- 9、控制情绪，保持冷静，理性发言，求同存异；
- 10、热情对待，微笑面对，乐观应对，大度宽容。

五、无领导讨论真题剖析及实战技巧

无领导小组讨论面试指导语

大家好！欢迎大家参加面试，本次面试是采取开座谈会的办法，就一个主题展开讨论。希望大家在讨论中就自己的看法积极发言。考官将根据你们在讨论中的表现，对你们进行评价。

在讨论过程中，考官只作为旁观者，不参与讨论，不发表任何意见，完全由你们自主进行。注意在讨论开始后，请不要再向考官询问任何问题。讨论时间为 30 分钟。

2020 年广东公务员考试面试真题（9 月 27 日上午）

【材料】

A 县是一个偏远山区，引进人才和留住人才难，现在有 8 个问题：

- 1、地方企业不行，没有吸引力；
- 2、没有相关扶持政策；
- 3、工资和其他福利待遇差
- 4、政府部门人才意识不强，没有形成总体的爱才氛围
- 5、缺乏关爱以及人才成长创造条件；
- 6、政治待遇不高，人才流动渠道不宽，机制不畅；
- 7、精神生活匮乏；
- 8、超负荷工作强度。

任务一：每人发言选出三个问题；

任务二：讨论环节，针对 A 县留住人才提出 5 个解决措施。

要求：

- 1、阅读材料和思考问题 10 分钟；
- 2、考生按考号从小到大依次就任务 1 进行个人陈述，每人时间 3 分钟；
- 3、小组成员就任务 2 进行讨论，达成一致意见，讨论时间 4-5 人 30 分钟，6-7 人四十分钟，7-9 人 50 分钟；
- 4、考生按照考号从大到小依次进行总结陈词，每人时间为 2 分钟。

2020 年广东公务员考试面试真题（9 月 27 日下午）

【材料】

今年受疫情影响，物流运输受阻严重，很多产品出现了滞销现象。针对产品滞销经济受损的痛点问题，一些当地干部纷纷跨界，当起了“网红”直播带货，但直播带货中还是会存在一些直播意图不清晰、流程混乱、效果不好，无法坚持做下去等问题。

任务一：每人陈述发言，提出对做好干部直播带货的 3 条建议；

任务二：讨论环节，针对所有人提出的建议，选出最重要的 3 条进行排序和对策补充。

要求：

- 1、阅读材料和思考问题 10 分钟；
- 2、考生按考号从小到大依次就任务 1 进行个人陈述，每人时间 3 分钟；
- 3、小组成员就任务 2 进行讨论，达成一致意见，讨论时间 4-5 人 30 分钟，6-7 人四十分钟，7-9 人 50 分钟；
- 4、考生按照考号从大到小依次进行总结陈词，每人时间为 2 分钟。

第八章 国考面试真题以及详细解析

注：本章只放了部分真题以及解析，并非完整版！要求独立思考，尝试口头作答，要找人面对面练习，不管讲多讲少，一定要动口练习！为特训打基础。

注意：

- 1、不要一个人独自讲
- 2、不要对镜子、对墙讲
- 3、不要看着答案朗读

各部门岗位完整版面试真题以及解析，在面试班会有正式版的教材发放。

2024年3月2日税务机关面试真题（税务总局、海南省、宁波市、厦门市等使用）

基本考情：场外阅读材料 20 分钟，场内外均提供纸笔及题本，场内总时长 40 分钟，分 2 个环节进行。

第一环节：阐述及自由讨论（时限 28 分钟）

【题目】

任务背景：为了激励年轻干部在单位中更好地担当奉献，省税务局计划开展新中国成立 75 周年国庆宣传活动。税务团工委有以下活动要求：

1. 确定活动主题；
2. 制作视频宣传片；
3. 做好先进模范人物表彰；
4. 先进模范人物进行演讲；
5. 设置现场互动；
6. 活动时长不超过 90 分钟。

省局下属的 ABC 三个市税务局都想争取这个活动的主办权。

A 市的版本（考生 A）：

1. 主题：“税务青年、担当作为”；
2. 拍摄方式：安排专业人员拍摄视频宣传片，时长约为 30 分钟；
3. 模范人物以演讲的形式进行；
4. 承办权及理由：活动要由我们来承办，必须争取到承办权；承办理由是自己是省会城市，经济实力较强；
5. 举办地点：a 市距离省税务局距离较近，建议在 a 单位所在地举办；
6. 表彰内容和方式：讨论确定
7. 重点注意事项：避免形式主义；
8. 考生权限：可以决定活动细节，不用上报领导审批。

B 市的版本（考生 B）：

1. 主题：“挺膺担当、倾情奉献、改革攻坚”；
2. 拍摄方式：视频宣传片要求面向全省各税务机关征集；
3. 将模范人物演讲改为采访的方式；
4. 承办权及理由：活动要由我单位来承办，必须争取到承办权；承办理由是承办大型活动刚得过奖，比较有经验；
5. 举办地点：位于风景优美海边的改革开放纪念馆；
6. 表彰内容和方式：讨论确定；
7. 重点注意事项：活动要新颖有趣；
8. 考生权限：商讨无果要向领导汇报。

C 市的版本（考生 C）：

1. 主题：“重温红色税史，赓续红色血脉”；

2. 拍摄方式：要由我们承担，以短视频方式拍摄，以我省税务系统牺牲的税务干部为拍摄重点。
3. 将模范人物演讲改成税务英烈家属讲故事以及税务干部时空对话模式。
4. 承办权及理由：活动要由我们来承办，必须争取到承办权；理由是我们是红色根据地，与 75 周年活动主题更相符合；
5. 举办地点：c 单位所在地红色资源丰富，以红色纪念馆为地点；
6. 表彰内容和方式：讨论确定；
7. 重点注意事项：要节俭省钱；
8. 考生权限：商讨无果要向领导汇报。

【要求】

现在三个城市在争取活动主办权，承办时长不超过 90 分钟，请选择合适的城市，并就具体的环节加以展开讨论。

1 号考生主持，123 号考生分别阐述主办理由（没有时间限制），分别阐述完后，自由讨论达成一致意见。

最后 3 分钟，前 2 分钟总结讨论结果，最后 1 分钟由 2 号考友总结发言。

（总时长 28 分钟）

【题目】

第二环节：采访讨论及汇编总结（时限 12 分钟）

省税务局提出要求，针对活动主办，结合讨论做汇编总结，ABC 三个市税务局要分别撰写活动简报，通过采访讨论简报撰写具体内容。

【要求】

3 号采访 1、2 号考生，采访用时 1 分钟，1 号回答 2 分钟，2 号回答 1 分钟。

1 号采访 2、3 号考生，采访用时 1 分钟，2 号回答 2 分钟，3 号回答 1 分钟。

2 号采访 3、1 号考生，采访用时 1 分钟，3 号回答 2 分钟，1 号回答 1 分钟。

备注：不是三个单位分别撰写简报，采访者的身份是独立出来的不属于这三个单位，被采访时用第一题给予的身份回答。采访顺序 321、213、132。

【解析】

考生 A：好，同志们，现在开会。首先，欢迎各位参加我们这次税务系统新中国成立 75 周年国庆宣传活动的讨论会。现在，请各位先做个自我介绍。

我先来（A）：我是 A 市税务局的代表；

考生 B：我是 B 市税务局的代表；

考生 C：我是 C 市税务局的代表。

【点拨】如果考场座位牌明确写了 A、B、C，此部分也可以略过，每个人的思路不一致，在考场上灵活应对，不要拘泥于任何参考答案。

考生 A：好，再次欢迎各位。这次请大家来，主要是商量一下这次国庆宣传活动的主办权问题，以及具体活动环节的安排。省局领导对这次活动非常重视，所以希望咱们几个地方税务局能够充分做好协调安排，共同把此次国庆宣传活动办实、办好、办到位。

现在都倡导开短会、说短话，一会儿我们争取在 27 分钟（前面去掉了 1 分钟）之内讨论结束，大家有话则长、无话则短，直奔主题、只谈干货。为了提高讨论效率，我建议：

这次讨论可以分为三个阶段。第一阶段，每家都表达一下自己单位的主办理由，每个人尽量控制在 2 分钟左右，条分缕析、言简意赅；第二阶段，大家按照顺序就主办权的归属进行讨论，然后逐条讨论商定活动环节，约 18 分钟；第三阶段，最后留出 3 分钟的时间，先用 2 分钟大家把讨论结果总结梳理一下，然后用 1 分钟，请 B 市税务局代表总结发言。大家看，这样行不行？

【点拨】A 作为主持人，需要把握整体会议流程，需要制定规则，如果不主动提出，可能会被扣分。如果 A 未提出，B 或 C 需要引出并提醒 A，最好不要喧宾夺主，但是可以适当补充。比如第二阶段又可以细分为确定归属权和商讨活动环节部分，但是时间不宜过长。会议流程也可以先让 B 和 C 发表看法，以示谦让，再由 A 总结。无论如何，此时主动权把握在 A 的手中，要结合自身实际情况做出对自己有利的选择。

（示意两位考生，两位考生回应完，立刻开始第一阶段讨论）……

考生 A: 好，我先谈谈我们 A 市的想法，我们 A 市希望能够拿到此次国庆宣传活动的主办权。

第一，A 市具有显著的地理优势。此次活动是由咱们省税务局发起，要面向省内各地市的税务局。考虑到综合影响力，A 市是省会城市，在此方面有着天然的优势。在过去，A 市税务局借助省会城市的特殊区位，承办大型活动不计其数，在这方面经验十分丰富。更重要的是，这次活动恰逢国庆 75 周年的重要时间点，是打响我省税务系统宣传品牌的良好契机。而咱们省的媒体资源基本都集中在省会，把此次活动交由 A 市主办，才能够更好地利用这些媒体资源，发挥更大的辐射作用。

第二，A 市能够提供充足的经费预算。我相信各位同僚都办过活动，应当清楚充足的预算是一场活动顺利开展的必要前提。想要办好这次国庆宣传活动，人力物力耗费不是一个小数目，在很多方面比如宣传片，甚至需要招标由专业的机构制作。为保证效果，必要的开支不能少。作为省会城市，我们 A 市的经济实力在全省遥遥领先，市局领导也非常重视这次活动，均表示愿意给予有力支持。

我相信，由我们 A 市来主办，一定能够将本次宣传活动办得专业、办得精彩，最大化宣传效果。

考生 B: 接下来我向两位谈谈我们 B 市举办此次宣传活动的优势：

首先，活动主题与地方特色巧妙融合。我国税收事业发展随着环境的变化，会不断出现新情况新问题，所以“改革攻坚”这一要求是贯穿了税务工作始终，对于税务系统青年干部，必须要在破局工作中挺身而出。因此，我们设计了活动主题为“挺膺担当、倾情奉献、改革攻坚”，既满足了省局工作要求，同时还兼备了创新性和时代性。而在我们 B 市的海边坐落着的改革开放纪念馆，是省内知名的景点，也是重要的历史教育基地，选作本次宣传活动的场所，契合了本次新中国成立 75 周年这一特殊时间节点，可谓是天时地利人和。

其次，活动经验丰富，单位上下齐心。论活动经验来说，我们 B 市也是不遑多让。无论是宣传、评比活动，还是税务系统的各类主题教育活动，还是这几年的便民办税春风行动，我们都有着充足的举办经验。去年下半年我们承办的全国税务系统青年创新“智税”大赛，在税务系统内取得了良好的反响，也荣获了税务总局评比的奖项。当前，我们 B 市税务局全体工作人员斗志昂扬，一定会齐心协力，把本次国庆宣传活动办好！

考生 C: 刚才两位都谈到了各自城市的优势，主要还是从地理位置、经费预算、活动经验这些角度去展开的。如果是举办其他类型的活动，可能我们 C 市要甘拜下风了。但是本次国庆宣传活动，我们 C 市的是有着省内其他地市无法比拟的特殊优势。

第一，活动主题更为契合。本次活动是以新中国成立 75 周年为中心主题，因此从活动主题来看，具备历史性是题中应有之义。在这一点上，我们 C 市是红色根据地，与本次新中国成立 75 周年活动主题更为符合。所以我们选择“重温红色税史，赓续红色血脉”作为活动主题，希望税务系统广大青年干部将革命前辈身上的红色基因延续下去。

第二，宣传方式新颖创新。考虑到时下年轻人的兴趣，我们在这次宣传片的拍摄方式选择了年轻人喜闻乐见的短视频的形式，更好地迎合了青年税务干部的特点。与此同时，我们创新性地以我省税务系统牺牲的税务干部为拍摄重点，与革命前辈的红色事迹巧妙结合。实现了历史性与时代性的统一。

第三，形式简朴不失隆重。当前经济下行压力巨大，要响应中央号召过“紧日子”，我们税务部门作为政府的“钱袋子”，更应当起到表率作用，各类活动不宜大操大办。C 市会充分利用本市已有的红色资源，把预算经费用到刀刃上，让活动形式简朴却不失隆重。

综上，C 市希望能够争取到本次活动的主办权，发挥我市红色优势，为税务青年干部送上一场丰盛的精神盛宴！

【点拨】接下来就是需要首先确定由谁来主办，由谁来协办。要避免出现各方均坚持自己的意见不松口导致超时的情况发生。如果出现这种情况要及时干预，采用投票或者组队的方式，快速得出结论，进行到下一步骤。但是即使场上形势对自己不利，也不要轻易放弃，要有一定的求生欲。

考生 B: 好的，各位同僚，我们刚才的讨论已经花费了 10 分钟，大伙也确实准备充分，但是因为时间的问题，我们讨论到现在也没有确定该由谁主办，刚才 C 代表也支持赞同了我的观点和提议，所以也希望 A 代表审慎考虑我们的方案。您怎么看呢？

考生 A: 嗯，确实，刚才您发言中很多内容和提议，我也是比较认同的，有些准备和方案确实也比较

符合此次宣传，既然C市也同意B市，那我们A市也支持B市来主办此次国庆宣传活动。确定的主题是“挺膺担当、倾情奉献、改革攻坚”。接下来，我们就要抓紧时间讨论一下，如何制作视频宣传片、怎么评选先进代表并表彰、如何安排先进典型进行演讲、活动时长确定多久的这几个问题。

我们先探讨第一个问题：如何制作视频宣传片。

【点拨】在讨论的过程中一定要有时间意识，整体讨论的时间非常紧张，而且要讨论完成多个方面的内容，所以要学会看到别人答案中的亮点，点评出优点并给予有建设性的意见也是可以的。

考生B：……考生A：……考生C：……

考生A：好的，刚才记录汇总了一下大家对于如何制作视频宣传片做了一下汇总，主要体现在这几
点：……

这一块各位还有没有补充的，如果没有，这个制作宣传片的内容我们就确定了。

考生B：认同，没有异议。

考生C：我也没有问题。我们讨论下一个问题吧。

考生A：好的，那我们开展下一个问题的讨论：怎么评选先进代表并表彰

（以此类推）……

【点拨】在考场上，每个人拿到的题本都不一样，彼此都看不到其他人的题本，所以没有办法预测别人的内容，但是根据过往的题目来看，具体角色内容要求应该是类似，也可以想一些泛用性比较广的答案亮点。

考生A：好的，现在我们的讨论也快接近尾声了，还剩余3分钟，我们也确定了此次的主办方、主题、如何制作视频等相关内容，剩余的时间我们大家再共同矫正完善一下，看还有没有不全面或者有错误的地方，最后的一分钟交由你（指考生B）来总结陈词。

【点拨】讨论具体问题的过程中，要做好倾听和记录，如果有遗漏的内容，必须要及时指出并在最后的2分钟总结讨论结果的时候补上，否则可能会导致整组扣分。考生B在总结陈词的时候一定要突出重点，可以仿照题本的格式和篇幅，注意不要超时。

2024年3月5日税务面试真题

1. 三组词语，请分析这三组词语之间有什么共同特征，组内有什么差别点，请分别展开具体分析。

（1）华为和比亚迪；（2）京东和拼多多；（3）抖音和微信。

【题型】综合分析题—现象分析题

【解析】各位考官，这三组词语都是我们日常生活中耳熟能详的企业，也是中国知名的科技公司或互联网平台，在各自的领域内具有显著的影响力和用户基础，不仅体现了互联网和科技的发展态势，也折射出中国企业的创新能力。具体我认为三组词语具有以下几点共同特征：

第一，非常注重技术创新能力。这些公司都非常重视技术创新和研发投入。华为和比亚迪在技术研发方面的投入巨大，不断推出具有自主知识产权的创新产品，分别推动了全球通信技术的发展和汽车工业的变革；京东和拼多多利用大数据和人工智能技术优化电商平台的运营效率，在电商平台的技术和服务上进行了大量创新，改善了用户的购物体验；抖音和微信则是在社交媒体和内容创作方面不断推陈出新，通过算法和数据分析来提升用户体验和内容推荐的准确性，改变了人们的沟通方式和娱乐习惯。

第二，都是作为行业领导者。华为、比亚迪、京东、拼多多、抖音和微信都是在各自领域内的行业领导者。他们不仅在中国市场占据重要位置，而且在全球范围内也有很高的知名度和影响力。这些公司的产品和服务被广泛认可，成为行业的标杆。而且这些公司除了在中国市场占据主导地位外，也都有明确的国际化战略。华为的产品和服务已经遍布全球多个国家和地区；比亚迪的新能源汽车也在海外市场取得了一定的成绩；京东和拼多多的跨境电商业务正在逐步扩展；抖音的国际版TikTok已经成为全球流行的短视频平台；微信则通过WeChat Pay等服务在国际市场上拓展影响力。

总的来说，这些词语代表了中国科技公司和互联网平台的多样性，展示了中国在不同领域的创新和发展。

我认为三组之间的差异主要有以下几个方面：

第一组是行业定位和产品方面的差异。华为是一家全球知名的信息和通信技术解决方案提供商，专注

于通信设备、智能手机和企业网络解决方案。而比亚迪是一家新能源汽车和电池制造商，同时在轨道交通、电子组件制造等领域有所涉猎。华为提供的是 ICT 基础设施和智能设备，包括但不限于网络设备、智能手机、平板电脑和个人电脑。比亚迪则提供新能源汽车、电池产品以及相关的技术服务，例如电动公交和出租车服务。

第二组是商业模式和市场定位方面的差异。京东以自营模式起家，强调商品品质控制和物流配送速度，拥有自己的仓库和配送系统。拼多多则主要采用 C2M (Consumer to Manufacturer) 模式，通过社交网络和团购机制连接消费者和制造商，强调性价比和农村市场的开拓。京东早期定位于中高端市场，注重品牌建设和客户体验。拼多多则从三四线城市和农村地区切入，逐渐向更广泛的市场扩张。

第三组是功能和使用场景方面的差异。抖音是一个短视频社交平台，用户可以创建、编辑和分享短视频内容，强调娱乐和创意表达。微信则是一个综合性的社交通讯工具，提供文本消息、语音通话、视频会议、朋友圈动态分享等多种功能。在使用场景上，抖音主要用于娱乐和内容消费，用户可以轻松地浏览和创作短视频。微信则更多地用于日常沟通和工作交流，支持公众号、小程序、支付等功能，覆盖了生活的方方面面。

以上是我的看法，回答完毕。

2. 税务局近期要开展一次主题教育，培养青年干部的能力本领，以下五个主题每个设计一个活动形式，并就其中一个具体展开说说你的策划思路。五个主题如下：理想信念、崇法守纪、对党忠诚、责任担当、社交礼仪。

【题型】组织管理题—计划组织题

【解析】各位考官，针对第二题当中的五个主题，我设计的活动形式分别为“税务之光——理想信念引领未来主题演讲”“法治税韵——法律法规知识挑战赛”“红色税魂——党委书记党课讲堂”“税务使命——责任担当实践营”“税务风范——社交礼仪精修班”。下面我就“法治税韵——法律法规知识挑战赛”说一下我的策划思路。

第一，做好前期的筹备工作。我会成立专门策划小组，制定详细的活动方案和时间表。确定比赛形式、内容、规则等核心要素，并进行充分的市场调研和需求分析。

第二，做好宣传预热工作。我会通过线上线下多渠道发布比赛通知和宣传资料，吸引参赛者和观众。建立报名系统，接收并筛选参赛者资料。

第三，做好比赛过程中的执行工作。我会按照预定计划举行比赛，确保各个环节顺利进行。在本次比赛的内容设计方面，紧密围绕税法及相关法律法规，设计丰富多样的竞赛题目。题目可涵盖税种分类、税率计算、税收优惠政策、纳税程序等方面，既考查基础知识，又检验实际应用能力。同时，可结合当前税收热点和案例分析，增加比赛的实战性和时效性。在比赛过程中，设立专业评审团，对比赛过程和结果进行公正评判。

第四，做好后续的跟进工作。我会对比赛结果进行公示和颁奖仪式，对优秀选手进行表彰和奖励。对比赛过程进行总结和反思，提炼经验教训，为下一次比赛提供改进方向。同时，将比赛成果以报告或论文形式进行发布，为税收法治建设提供参考和建议。

以上就是我的做法，回答完毕。

3. 某快餐公司要推广一个新品，进行前期市场调研，公司项目部有五个人，他们都向主管提出了一些建议，希望主管听取建议。

小陈：可以通过短视频平台进行调研，短视频平台传播快、受众广。

小李：应该用电视广播这些传统媒体进行调研。

小张：应该用社交平台开展调研。

小胡：应该通过地铁公交等城市交通进行调研。

小王：可以在大楼等城市人流量比较大的地方开展调研。

选择一个身份作为沟通方，现场模拟，下一顺位考生需扮演被沟通方主管予以配合（A-B, B-C, C-A），答题时间 3 分钟，两人均需发言，被沟通方考生不可不說話。

【题型】演讲演说题—情景模拟演说题

【解析】我会选择小陈作为沟通方，下面开始我的模拟：

小陈：经理，针对咱们公司新产品的推广，我建议采取短视频平台的方式进行推广，想跟您汇报一下我的想法，您现在方便吧？

被沟通方：行，小陈，你讲讲你的想法吧。

小陈：当前短视频平台火爆，受众群体特别多，就拿抖音、快手来说，现在注册用户数量非常大，主要是80、90和00后为主，这些年轻用户群体对新事物兴致高而且有消费能力，正好是咱们公司这个新快餐产品的主要用户。而且短视频传播速度快，曝光率高，见效还快，能够迅速吸引用户的注意力，比传统广告要好得多吧？

被沟通方：确实，刷短视频的时候总会有广告推送出来，但是我也担心，网上信息太多，短时间推广效果不错，但长远看，时间久了推广消息就被覆盖了呀！

小陈：经理，您放心，这个我也考虑到了。我们先用短视频让大家知晓，消费者到店消费时，可以让他们在网上评价，提出反馈意见，更多的网友通过查看评价也能激发消费欲呀。现在还有一些探店博主，他们觉得商品好，还会把我们的商品挂到他们的小黄车里，这也是在推广呀。而且经理，您发现没，平台还会利用大数据进行精准推送呢？有人检索快餐相关信息，咱们的视频就可以直接推送了。

被沟通方：短视频推广确实很好，但是我还是觉得电视广播这些传统媒体，还有电梯、地铁公交站这些地方推广也不错。

小陈：确实经理，您说的有道理，这些推广方式经久不衰，一定有他的优势，但现在年轻人几乎不看电视听广播，而且等车等电梯的时候也会一直刷手机，我担心咱们的广告他们不会看，影响宣传效果。

被沟通方：行，我再考虑考虑吧。

小陈：好的，经理，您看有什么需要我做的您随时跟我说。

以上就是我的模拟。

2024年3月6日税务面试真题

1. 70年前，抗美援朝志愿军雄赳赳气昂昂跨过鸭绿江，抗美援朝战争锻造形成的伟大抗美援朝精神，是弥足珍贵的精神财富。40年前，改革开放的总设计师邓小平亲手在祖国的南海边陲一个小渔村画了一个圈。而今，脱贫攻坚取得全面胜利，我国已全面建成小康社会，迈向第二个百年奋斗目标。请你谈谈你对这段文字的看法。

【题型】综合分析题—观点思辨题

【解析】各位考官，看完这一段文字，跃入我脑海的是总书记对当代青年的殷殷嘱托——“一代人有一代人的长征，一代人有一代人的担当”。这段文字是中国近现代史上几个重要时刻的缩影，体现了中华民族从站起来、富起来到强起来的伟大飞跃。

首先，从抗美援朝精神来看，它不仅仅是一种军事上的胜利，更是一种民族精神的体现。这种精神包含了坚定的信念、无畏的勇气、团结的力量以及对正义的坚守。它告诉我们，在面对困难和挑战时，只要我们团结一心、勇往直前，就没有克服不了的难关。这种精神对于当今社会的我们仍然具有重要的启示意义，无论是在个人生活还是国家发展中，都需要这种不畏艰难、勇往直前的精神。

其次，改革开放的决策不仅改变了中国的经济面貌，更深刻地影响了中国的社会结构和文化观念。它打破了固有的思维模式和制度束缚，引入了市场经济的理念和机制，激发了人们的创造力和创新精神。这一决策的成功实践证明改革开放是推动中国发展的必由之路，也为我们提供了宝贵的经验：只有不断适应时代变化、勇于改革创新，才能保持国家和民族的活力与进步。

最后，脱贫攻坚和全面建成小康社会的成就不仅是中国人民的胜利，更是中国特色社会主义制度的胜利。它彰显了中国特色的社会主义制度的优越性和生命力，也为我们提供了宝贵的启示：只有坚持以人民为中心的发展思想，不断满足人民对美好生活的向往，才能实现国家的长治久安和民族的繁荣昌盛。

一路走来，我们所面临的挑战和发展机遇不断演变，但是不变的是深植于我们内心的信念、对初心的执着追求以及对祖国的深厚感情。作为当代青年，身处向第二个百年奋斗目标奋进的新征程中，生逢盛世，

肩负重任。我们要在民族复兴的赛道上，接过先辈的“接力棒”，在实现中华民族伟大复兴的时代洪流中踔厉奋发、勇毅前进，努力让中国强起来。一方面，我们要眼往下看，避免眼高手低、好高骛远，树立“自找苦吃的精气神”；另一方面，要严格自律，勇于迈出舒适区，努力成为有理想、敢担当、能吃苦、肯奋斗的时代新人，争做时代的贡献者。

以上就是我的看法，回答完毕！

2. 你是涉税案件专案小组负责人，省局准备开展联合涉税打击活动，在你小组目前有四位员工：

(1) 小王新入职单位，精通计算机，是稽查业务标兵，办事细心、认真；但是性格内敛，不善于沟通。

(2) 李姐在单位负责财会，但是以自我为中心，比较自大。

(3) 老陈是单位骨干，曾经参办过涉税案件，业务能力比较强；但是性格大大咧咧，做事粗糙。

(4) 小刘 ppt 制作能力强，口才好；但是刚来单位不久，从事稽查工作时间较短。

请你推荐一个人去参加省税务局联合涉税打击活动，说出选择他的理由，并谈谈接下来你的工作如何开展。

【题型】组织管理题—计划组织题

【解析】各位考官，我选择推荐小王去配合上级部门工作。理由如下：

一是稽查能力突出。小王是单位稽查业务标兵，稽查经验丰富，能力过硬，相对李姐和小刘，更符合上级抽调稽查业务骨干的参与要求。

二是业务优势明显。小王计算机能力强，而涉税执法稽查行动往往会利用大数据筛查风险点，在这一点上，小王较老陈也存在业务优势。

三是性格因素影响不大。虽然小王比较内向，但细心内敛的性格特质对于严谨的稽查工作反而恰恰是性格优势，对于协同配合影响不大。

对于后续的工作，我会这样安排：

第一，做好提前的沟通工作。我会尽快把推荐参加省局联合涉税打击活动的任务告诉小王，让他提前针对性做好准备，鼓励他参加的过程中多与外单位同事交流，做好工作的同时锻炼自己；同时我也会把小王的个人情况材料及时上报，完成推荐任务。

第二，重新做好工作的分配。接下来的涉税案件评比工作，我会在做好负责人任务的同时兼顾到小王的个税案件评比工作，与李姐相互配合，做好整体的审核筛查任务，注意严谨细心，把符合评选条件的个人与企业税务案件尽快挑选出来，同时也借助这次合作向李姐委婉提出建议，毕竟财会工作容不得差错。

第三，加强协作，发挥各自特长。整个个税案件评比工作中，案件筛选工作由我与李姐配合完成，涉及各方的协调与文字处理任务由老陈完成，最后的评比工作汇报 ppt 与讲解由小刘完成。也希望通过这次工作开展，让老陈做事更加严谨认真，让小刘更加熟悉稽查业务。

以上就是我的安排，回答完毕。

3. 你是今年的应届毕业生，刚毕业准备就业，但是目前就业形势严峻，父母也已经年迈了。关于你的就业问题，大家给你提了一些建议：

(1) 家人：你爸爸是退役军人，想让你去参军磨练意志。妈妈担心你外出吃苦，想让你找一份稳定的工作。

(2) 村长：一家旅游投资商要在你们村投资旅游项目，你的专业正好适合，负责人认可你的能力，村长也十分看好你，想让你留在村里工作。

(3) 恋人：常年异地恋的恋人想让你去县城工作陪伴在身边，她家有家族企业，你可以过去参与管理工作。你会如何选择？请说明理由，并做好各方的沟通工作。

【题型】组织管理题—人际关系处理题

【解析】我会选择在家乡参与旅游项目的开发工作，原因如下：

首先，我的专业与旅游投资商的需求高度契合。这意味着我能在大学所学的知识和技能直接应用到工作中，实现学以致用。在乡村工作，我可以利用我的专业背景为当地旅游业的发展做出贡献，这既是对个人所学知识的实践，也是对社会的一种服务。

其次，乡村旅游投资具有广阔的前景和巨大的发展潜力。随着人们对自然环境和健康生活方式的日益重视，乡村旅游作为一种新兴的旅游模式，正受到越来越多游客的青睐。在这样的背景下，参与乡村旅游业的发展，不仅有助于推动当地经济的增长，也能为我自己职业生涯的发展奠定坚实的基础。

再次，村支书的支持表明这项工作得到了当地政府的认可和支持，这将为提供一个良好的工作环境和更多的资源支持。在这样的环境中工作，更有利于个人能力的提升和事业的成功。

最后，选择留在乡村工作也是对我个人成长的一次考验和锻炼。在乡村工作可能会面临一些生活上的不便和工作的挑战，但这些困难和挑战也将成为我成长的催化剂，使我变得更加坚强和独立。

在自己做出选择后，我会分别与家人和女友进行沟通：

首先，我会感谢父母对我的理解与支持，并强调无论选择何种道路，我对家庭的关爱和对国家的责任感都不会改变。我会对父亲解释，虽然我没有选择参军，但我选择在乡村工作也是对家国情怀的一种体现，并且这样可以更方便地照顾到他们。

针对母亲的担忧，我会强调选择在乡村工作并不意味着不稳定或没有发展前景。相反，我会解释这个工作机会如何与我的专业相匹配，以及它如何为我提供稳定的收入和职业成长的空间。

至于我的女友，虽然家族企业很有吸引力，但是刚毕业的我还是希望能够先提高自己的工作能力，将专业知识融入到实践中，所以，我会坦诚地和女友分享我的想法，并解释我为何认为留在乡村工作是最符合我个人职业发展的选择。同时，我也会尊重彼此的职业目标，尽量平衡好我们的工作选择和感情，考虑在她合适的时机来我所在的城市发展，或者以后有机会共同经营她的家族企业，相信在我的劝说下，女友也会尊重我的想法。

在整个沟通过程中，我会保持开放和尊重的态度，倾听他们的想法和感受，并努力找到一个双方都能接受的解决方案。我相信通过坦诚的交流和相互理解，我们可以共同为我的人生道路找到最合适的方向。

以上就是我的做法，回答完毕。

2024年3月7日税务面试真题

材料题：

现代城市出现的诸多问题，主要涉及环境保护、资源节约、节能环保、排污管理、垃圾回收。你单位最近开展了两个相关活动，主题分别为“建设节约型机关”和“污染防治你我他”。

2023年A市聚焦绿色低碳转型，实施全面节约战略持续开展示范创建活动，有序推进绿色低碳引领行动，着力培育绿色低碳生产生活方式，全面推动城市能源资源节约和生态环境保护工作高质量发展。

生态环境治理为经济发展拓宽了新空间，开辟了新赛道。A市区域产业富集、城市密集、人口聚集，生态空间相对拥挤，资源环境承载压力大。无论是推进重要生态屏障和生态廊道共同保护，还是加强大气、水、土壤污染综合防治，无论是做强做优绿色低碳产业，还是健全生态产品价值实现机制坚持系统观念，用好辩证思维，搞好统筹兼顾，才能通过提升“含绿量”来促进“含金量”，推动资源要素优化配置，使经济实现质的有效提升和量的合理增长。

良好生态环境是最公平的公共产品，是最普惠的民生福祉。我们要像保护眼睛一样保护生态环境，像对待生命一样对待生态环境，加快改善环境质量强化优质生态产品供给，把优美的生态环境作为一项基本公共服务，让人们在高质量发展中过上高品质生活，切实感受到生态环境变化带来的幸福和美好。目前，在落实生态保护上有些单位和部门缺乏认识，没有落实责任；地区资源压力大，发展存在矛盾；区域不协调，新老问题堆积。为此R单位在生态环境月开展了两个环保绿色活动，主题分别为“建设节约型机关”和“污染防治你我他”。

请根据材料，回答以下问题：

1. 根据题干中A市和政府存在的问题，请在题本给的两个主题以外，再设计两个活动主题，并就其中一个谈谈你的认识。

【题型】综合分析题——现象分析题

【解析】我设计的两个活动主题为“构建绿色环保办公环境”和“推广低碳绿色出行”。下面我就“构建绿色环保办公环境”进行阐述。

绿色环保办公环境是指在日常工作中采取一系列环保措施，以减少对环境的负面影响，促进资源的合理利用和节约能源，进而构建一个低碳环保的工作环境。

第一，绿色办公对于环境保护具有重要意义。绿色办公是指在办公活动中使用节约资源、减少污染物产生、排放，可回收利用的产品。它是节能减排全民行动的重要组成部分，主张从身边的小事做起，珍惜每一度电、每一滴水、每一张纸、每一升油、每一件办公用品。采取绿色办公措施，减少能源消耗和碳排放，有助于缓解环境压力，保护地球生态系统。

第二，绿色办公可以提升工作效率。通过优化办公室布局、使用节能设备、推广电子文档等方式，可以减少资源浪费和能源消耗，降低政府的运营成本。同时，绿色办公还可以改善员工的工作环境，提高工作满意度和生产力。

第三，绿色办公可以保护员工的身体健康。据世界卫生组织有关资料表明，全球每年死于因室内环境污染的人数达到 280 万，多开窗通风、少开空调就有利于净化室内空气，保护员工的身体健康。

第四，绿色办公也有助于政府形象的提升。在当今社会，越来越多的消费者和投资者关注政府的社会责任和可持续发展能力。通过实施绿色办公，政府可以展示其对环境保护的承诺，树立良好的政府形象，吸引更多的合作伙伴和客户。

然而，要实现绿色办公并非易事，需要政府和个人共同努力。

首先，政府应该制定明确的绿色办公制度，提供必要的资源和支持，搭建相应的办公平台，鼓励员工参与环保行动。

其次，个人也应该养成环保意识，从小事做起，如节约用纸、多开窗通风、关闭不必要的电器设备等，共同营造绿色办公的氛围。

最后，媒体要做好相关宣传，邀请名人拍摄一些公益广告，宣传绿色办公的意义和小技巧，宣传正面典型，引领绿色办公风尚。

相信通过以上措施，必能营造一个绿色的办公环境。

以上是我的认识，回答完毕。

2. 对上面你所选择的主题，开展一个宣传周活动，请策划不少于三个活动形式，要求契合主题，并展开说说策划思路。

【题型】组织管理题——策划题

【解析】我会举办以下三种绿色办公宣传周的活动：

1. 绿色办公短视频征集比赛

举办短视频大赛并广泛宣传，邀请辖区企业、媒体、群众共同参与，以“绿色办公”为主题，举办为期 3 天的短视频拍摄比赛，充分发挥大家的创造力，谈理解、话感受，共同参与绿色办公的落实践行。经评审委员会评审后，可以对获奖作品的制作者和制作单位进行表彰奖励，同时，选取优秀作品在政务短视频平台进行推介投放，努力让“绿色办公”深入人心。

2. 绿色办公挑战赛

设立为期一周的挑战赛，鼓励员工使用绿色办公的工作方式。引入电量使用监测设备，让参与者需记录自己的纸张使用数量和电器电量使用情况，与之前没有推广绿色办公时做对比，比较出绿色办公前后的变化，并进行量化比赛，通过比赛形式增加参与乐趣。同时让员工设立自己的减排目标，对于通过设立目标的给予奖励，比如提供小礼品，对于减排量最大的员工颁发荣誉证书，从而激励员工选择绿色办公方式。

3. 低碳日承诺活动

在活动周最后一天，举办低碳日承诺活动，邀请环保专家举办讲座，分享绿色办公的实践案例和技巧。结合工作环境，教授员工如何在工作中实践节能减排，比如纸张循环利用、电子设备节能等。同时设立相应规章制度，让员工明确相关细则，员工需遵循一系列低碳准则，如关闭不必要的电器、使用双面打印、减少会议时间等。员工可签署承诺书，表明其对低碳办公的承诺。

以上是我的策划思路，回答完毕。

3. 你是活动负责人小王，宣传活动现场有人发出相关声音和意见。你的沟通策略是什么？并选择其中一个人展开现场模拟。

①网红小龙哥：在用手机拍摄广场上的垃圾，说这个活动这不是糊弄老百姓吗！我要发到网上曝光你们。

②同事老张：工作太忙了，孩子生病了，导致没有提前看知识手册，而且这个彩排仪式完全就是个形式主义，觉得不重要，不想参加。

③办公室李主任：现场这么乱，小王这活动要是办不好，他得负责。

④广场管理员：群众都投诉你们办活动太吵了，而且这个场地周六上午 10:30 要检修，不能进行宣传启动仪式环节。

【题型】演说演讲题——情景模拟演说题

【解析】面对网络红人，我的沟通策略是“晓之以理”。要和当事人真诚沟通，讲明活动结束后会专门进行场地清扫，努力消除误解、化解舆情，尽量争取他利用自身力量配合我们做好环保宣传；

面对同事，我的沟通策略是“动之以情”。讲明活动筹备的重要意义，现场也急需人手，请他尽快熟悉方案，协助我们维护好彩排现场秩序，同时对他的个人情况表示理解，如不能参加正式活动可请假，我们可以调整人手；

对于领导，我的沟通策略是“真诚致歉，勇于担责”。我会主动承认错误并承诺尽快解决问题，确保活动成功举办；

对于广场工作人员，我的沟通策略是“换位思考，消除顾虑”。一方面，请他理解重要活动已经做好宣发安排，时间无法调整；另一方面，及时调整现场音量，配合协调检修时间，努力消除对方顾虑，争取支持。

接下来，我选择广场管理员进行模拟：

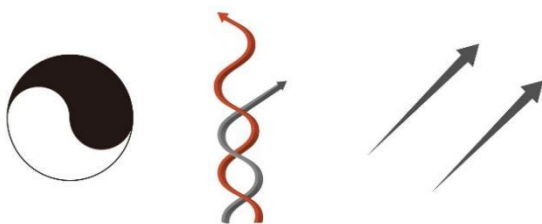
王师傅，对于我们活动对周边群众带来的影响，我们感到非常抱歉，也很感谢您这两天对我们工作的支持和配合。我马上就联系工作人员调整音量，同时尽快完成今天的彩排工作，减少对周边居民生活的影响，不让您为难。

至于您说的周六早上广场检修不让借用，这个消息实在是来的太突然了，恳请您理解。您看我们活动的前期宣传工作已经进行了很长时间，也向辖区企业做了邀请，还通过媒体对广大群众广而告之，明天还有领导和媒体共同参与，时间上实在调整不了。而且周六那天，我们的活动 8 点 50 分准时开始，大概 1 个半小时左右，10 点 30 之前就会结束。您看活动时间和管道检修时间也没有冲突，是不是让我们把本次活动办完，再开始封闭广场。麻烦您能不能向有关单位说说情况，协调一下检修时间，我们也在活动结束后尽快清场，尽量不影响您这边的工作。特别感谢您支持我们的工作，谢谢啦！

模拟完毕。

2024 年 3 月 8 日税务面试真题

1. 党的二十大报告指出“高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务”。推动经济高质量发展需要统筹好质量和速度的关系。以下有三幅图，请说明他们如何体现二者关系并选择其中一幅图展开具体阐述。



【题型】综合分析题—漫画题

【解析】高质量发展是我国当前及未来经济社会发展的核心要求，题中三幅图以形象的手法，刻画出经济高质量增长中质量和速度的辩证关系。其中，第一幅图以“阴阳八卦”为喻，揭示出质量和速度既对立又统一的关系。第二幅图为两个曲折上升的箭头，指示我们质量和速度二者互为依托，量变到质变是螺旋式上升的发展路径。第三幅图则是两个平行的箭头，告诉我们质量和速度必须齐头并进，缺一不可。

接下来，我将结合第一幅图片具体谈谈。阴阳是中国古代哲学的核心概念之一，第一幅图片用阴和阳代指质量和速度间的辩证关系，即二者对立统一、相互制约、消长转化、平衡共生。这说明在经济高质量发展进程中，既要“稳”住质量，又要“进”出速度，在动态发展过程中把握好“稳”与“进”的关系，实现质的提升和量的增长。而税收工作作为国家宏观经济调控的重要手段，对于推动经济稳定增长和持续进步具有关键作用。

一方面，“稳”是大局和前提，不“稳”无以为“进”。面对国内外环境发生的复杂变化，进一步推动经济回升需要克服不少困难。税收工作中要确保财政收入的稳定性，优化税制结构，实施适度、合理的税收政策，保持税收环境的稳定性，为企业创造公平竞争的市场环境，从而促进经济平稳运行。

另一方面，“进”是方向和动力，不“进”难以为“稳”。这就要求我们在发展中解决问题、在增长中实现转型。税收工作也要与时俱进，积极服务于国家战略和产业发展需求，通过税收优惠政策激励科技创新、绿色发展、小微企业成长等重点领域的发展，引导资源优化配置，激发市场活力和社会创造力。

总之，“稳中求进、以进促稳”是一个有机整体，必须整体把握、协同推进、不可偏废。我们要以实际行动坚决贯彻党中央决策部署，充分发挥自身的积极主动性，以更加奋发有为的状态为高质量发展作出更大贡献！

以上就是我的阐述，回答完毕。

2. 当前毕业季，计划对大四毕业生开展就业提升月活动。你是就业指导中心的负责人，在活动开展前，进行了问卷调查，反馈结果如下：

- (1) 50%的人倾向于稳定地工作，20%~30%的人倾向于自主创业，3%出国深造；
- (2) 51%的人明确了方向、自身的优劣；
- (3) 48%对于薪资待遇的要求比较关注，18%看重兴趣爱好；
- (4) 40%选择去一线城市，17%想回家乡。

请你分析梳理反馈的结果，并根据此制定就业指导的2个活动，同时选择其中一个展开阐述。

【题型】组织管理题—策划题

【解析】根据调查的反馈结果可以发现，我校大学生还存在自身认知不清、不能正视就业现实等问题。具体来说，在就业心态方面，我校学生趋于求稳，较为缺乏积极主动性和创造性；在自身认知方面，仍有近50%的人缺乏清晰的自我认知；在求职动机方面，较高比例的学生追求薪资待遇，仅有18%的学生看重个人爱好；在求职意向方面，追求一线城市环境的学生远多于想回家乡的学生。

因此，我想策划“我最闪亮”技能训练营和“未来我做主”模拟面试大赛两个活动。接下来，我将就“我最闪亮”技能训练营展开阐述。

首先，我会做好筹备工作，确定活动方案，营造宣传声势。“我最闪亮”技能训练营力求全方位提升大学生的就业素养和竞争优势，为期一个月，采用结合线上线下相结合的方式，确保参与学生有充分的学习和实践空间。同时，我会通过广播、海报、公告、公众号推荐、学校就业信息网发货部等多种渠道发布活动信息，并请学生会协办做好动员、沟通联络等具体工作。

其次，我会打造具有实效性和针对性的系列活动，提高学生的就业竞争力：

一是“自我认知工坊”。通过SWOT分析研讨会，挖掘自身的优点、劣势、机遇和威胁。运用MBTI、霍兰德职业兴趣测试等工具，帮助学生深度剖析个人特质，明晰适合的职业领域。

二是“塑造积极心态”。通过励志演讲与分享会，邀请成功创业者、行业领袖、优秀毕业生等激励学生积极面对挑战。还可以通过情景模拟、角色扮演等形式锻炼学生的抗压能力。

三是“明辨求职动机”。开展职业规划讲座，讲解薪资待遇与职业幸福感、长期职业发展路径的关系，倡导个人兴趣与职业理想相融合。

四是“多元就业选择”。通过数据和事实案例，对比一线城市与家乡地区的就业前景、生活成本、发展前景等，引导学生开阔视野，理性选择就业地点。此外，安排学生前往不同城市的企业、社区进行实践体验，亲身体验不同地域的工作生活环境。

最后，我会做好成果评估和反馈工作。一方面，在活动结束后，对学生进行跟踪访谈和问卷调查，评估活动成效，并据此优化后续的就业指导服务。另一方面，设置个人成长档案，记录每个参与者在训练营中的成长轨迹，以便后续指导和推荐工作时参考。

以上就是我对这道题的回答。

3. 某地税务局为了丰富税务干部的业余生活，组建了4个兴趣小组，现在只有摄影组缺组长。你是工会负责人小陈，请你从以下四人中选择一个作为组长，并说明理由。以及你会如何与他沟通？请现场模拟。

(1) 王科长：摄影比赛拿过奖，担任业务部门负责人，工作比较繁忙，他有老人要照顾，孩子要考学；

(2) 李大姐：从事后勤工作，人缘好，对摄影很感兴趣，但没拿过奖，年过半百，身体不好；

(3) 张女士：刚生完二胎回到工作岗位，从小喜欢摄影，她发表过摄影作品，摄影经验特别足，并且她设备也非常齐全；

(4) 小刘：刚从基层选拔到机关工作，他大学时是摄影协会的副会长。家里孩子比较小，夫妻异地。

【题型】演说演讲题-情景模拟题

【解析】我会选择张女士担任组长，理由经过综合考虑，张女士更具有优势，与摄影组组长这个职位的适配性更高，具体原因如下：一是张女士对摄影兴趣浓厚，她从小喜欢摄影，还发布过摄影作品，经验很足。二是张女士装备齐全，满足摄影小组活动所需的硬件需求。三是张女士年富力强，她虽然刚生完二胎回到工作岗位，但相较于孩子考学、老人要照顾的王科长，或是年过半百、身体不好的李大姐，或是刚到单位又夫妻异地的小刘，张女士更能胜任管理工作。

下面开始我的模拟：

张姐，好久不见啊，感觉产后恢复的很不错呀。听说生了一个大闺女，这下好啊，儿女双全啦。是这样，税务局近期为进一步丰富我们税务干部的业余生活，已经组建了四个兴趣小组，其中摄影小组在寻找一位合适的组长人选。考虑到您的情况和特长，我认为您是非常理想的候选人。

早就听说您是摄影高手，单位有宣传活动经常请您去拍照，您的作品也常在单位的橱窗里展览，那水平真是没得说。还有啊，您的设备也专业，长枪短炮齐上阵，如果有您的带动啊，一定能为推动摄影小组的各项活动能够起到积极作用。

您看，咱们这次组办摄影小组是有多重意义的。一方面，可以通过镜头记录税务工作中的点点滴滴，有利于税收宣传和形象塑造。另一方面，可以丰富税务干部的业余文化生活，增强团队凝聚力和归属感，增进同事间的友谊与合作精神。而且，还可以在工作之余发展个人兴趣爱好，有利于平衡工作与生活压力，一些优秀作品还有机会在各种平台上展出或获奖，也有助于个人成就感和荣誉感的增强。所以啊，我特别希望您能帮咱们把摄影小组张罗起来，咱们单位有摄影经验和基础的人不多，王科长业务忙，家里有老人身体不好，孩子又面临高考；李姐对摄影经验不足，身体也不好。想来想去，实在没有比您更合适的人选了，要经验有经验，要能力有能力，您可一定要支持我。

当然，您刚刚返岗，孩子也还小，所以我们会尽可能提供支持和便利条件，确保这项职责不会给您带来过多负担。虽然我没摄影经验，但特别想参与进来学习学习，如果有什么组织工作需要协调的，我可以尽量配合，请您认真考虑一下，如果有任何疑问或者需要进一步讨论的地方，随时与我沟通！

我的模拟完毕。

2024年3月9日税务面试真题

1. 涉税材料题，税务局推出税收红利账单。有以下几个关键词：大数据、智慧税务、云计算、精准推送，政策找人、示范效应。从中选两个详细展开阐述。

【题型】综合分析题——现象分析题

【解析】下面就大数据和政策找人谈谈我的理解。

先来谈谈大数据。大数据应用为税收红利账单的精准推送提供了技术保证。税务部门充分运用好税收大数据，有利于提高税收征管能力与效率。一方面，税收大数据能够帮助税务机关提升税源管理能力；另一方面，可以辅助判断税收征纳额的准确性，从而提升税收征管能力。同时大数据能够发挥预警与预测作用，运用好税收大数据，可以对逃税、避税等税收欺诈行为能起到制约作用，还能为国家经济管理提供决策支持。

接下来再谈谈政策找人。“政策找人”即政策主动找人、精准服务到人，本质是让各项政策真正落实到相应的人群和企业。税务部门通过数据筛选、精准推送、跟踪辅导等具体手段，将税收红利账单直接送达适用主体，确保政策红利应享尽享，切实体现了税务工作服务理念和方式的重要升级。“政策找人”一方面提高了税收政策的落实效率，缩短了政策从发布到应用的周期，加速了政策红利的释放；另一方面优化了营商环境，减轻了纳税人的信息获取负担，提升了税收管理的便捷性和公平性，同时也提高了纳税人的满意度，激发市场活力。

为了使税收红利账单更好地服务于纳税人，我认为还应做好以下两方面内容：

一是要加强数据分析能力。税务局应不断投资于数据分析工具和技术，以提升精准推送的准确性和效率。此外，税务局应该建立一个持续更新的数据库，以便实时追踪和分析纳税人的经济活动和税收情况。

二是要建立多渠道沟通机制。税务局应通过多种渠道与纳税人保持沟通，确保政策找人策略的有效实施。这不仅能提高纳税人对税收政策的认知度，还能增强税务局的响应速度和服务质量。

我相信，通过上述措施，税务局能够更有效地实施税收红利账单，确保所有符合条件的纳税人都能及时、全面地了解和享受税收优惠政策，从而提高税收体系的公平性和效率。我的回答完毕！

2. 围绕第一题的税收大背景，向五个不同的涉税主体进行宣传。高新技术产业、小微企业、纳税人自然人、新开办企业、金融类企业。请设计五个不同主题，并围绕其中一个进行活动策划。

【题型】组织管理题——计划组织题

【解析】我设计的五个主题分别是：“税收赋能，助力创新—高新技术企业沙龙”；“面对面解惑，手把手辅导—小微企业税务服务一对一咨询日”；“红利账单惠万家”新闻发布会；“从零到一，轻松启航—新办企业一站式服务日”；“税惠金融·共谋发展—金融企业税收优惠政策云课堂”。

我计划选取纳税人自然人作为宣传对象，开展“红利账单惠万家”新闻发布会，我会这样做：

第一，做好资料搜集，筹备工作内容。我会准备详尽的新闻发布材料，包括年度减税降费政策总结、红利账单发放数据统计、具体案例分析、服务改进措施等内容，将近年来我们减税降费的数据成果和社会反响做好汇总整理。同时，会通过宣传片、画册、短视频等方式，做好内容呈现和发布准备。

第二，明确发布方案，做好邀约对接工作。我会形成新闻发布会的会务方案，向传统媒体、网络媒体和行业媒体发出广泛邀约，提前向他们提供相关新闻资料，方便报道时准确传递信息。同时会邀请税务部门负责人出席并发表讲话，介绍政策背景、实施细节及未来规划，也会邀请典型纳税人到现场，分享收到红利账单后的实际受益情况。

第三，做好现场发布工作，保证发布成效。在发布现场，首先以宣传片的方式向与会媒体记者展示红利账单在促进减税降费落地、提高纳税人满意度上起到的积极效果。其次以场景再现的方式演绎红利账单推送流程，请享受到红利账单的纳税人讲解切身感受，并请新闻发言人进行推介讲解。最后会设置提问环节，请发言人现场回应记者以及市民的提问，并向记者发放宣传资料，为其配合宣传提供采写便利。为了让更多纳税人了解红利账单，还可以通过税务部门官方抖音号、视频号对发布会进行网络直播，扩大此次发布会的影响力。

第四，总结发布效果，后续不断优化。新闻发布会结束后，可以对各媒体针对税收红利账单的报道和社会影响进行跟进了解，同时会持续收集公众意见，以期进一步优化税宣工作。

回答完毕！

3. 税务局组织召开座谈会上，有不同声音。

税务干部：我是C区税务局的干部，最近税务政策太多了，我们学习和执行也不到位，拖税务系统后腿了。

企业代表：最近税收政策更新太快了，学不会，刚学完就来新的了。

群众代表：应该把税收红利政策账单也给我们这些老百姓设计一个，惠及民众，要不然我们怎么享受国家福利？

假如你是这次座谈会的负责人，你要如何与这三个人进行沟通？请现场模拟。

【题型】演讲演说题——情景模拟题

【解析】下面开始我的现场模拟：

各位与会代表朋友们，感谢大家在百忙中来参加座谈会，与我们坦诚交流。税务服务升级无止境，发现问题是解决问题的前提，大家的意见就是我们进一步推动政策落实的关键。对于大家所反映的问题，我们一定虚心接受批评，在后续工作中积极改进。

C区税务局的同志，非常感谢你的坦诚。确实，近期税务政策的频繁调整对我们所有人都是是一大挑战。但请你相信，这些政策的出台都是为了更好地服务纳税人，促进税收管理的现代化和规范化。对于你提到的学习和执行不到位的问题，我们有一定的责任，在今后我们一定会加大培训力度，确保每一位税务干部都能及时、准确地掌握新政策。同时，也请你和同事们积极反馈在执行过程中遇到的问题和困难，我们共同研究解决，确保政策能够落地生根。

这个企业代表朋友，我完全理解你的担忧。税收政策的频繁更新确实给企业带来了不小的学习压力。请你放心，在之后的工作中，我们会更加注重政策宣传推送的时效性和针对性，确保这些新政策能够及时、准确地传达给企业。同时，我们也会考虑提供更多形式的学习和培训资源，如在线课程、政策解读等，帮助企业更好地理解和应用新政策。我们一定会尽最大努力为企业创造一个稳定、透明的税收环境，请相信我们！

群众代表朋友，你的建议非常有价值，请放心，我们不会忽视任何一位纳税人。税收红利政策旨在惠及广大民众，我们确实应该为老百姓设计更加通俗易懂的政策账单。后续我们会努力把更多的纳税主体纳入红利账单服务范畴，通过精准推送让广大群众对优惠政策一目了然。同时，也会针对广大群众加强涉及个体纳税人税费优惠政策的宣传推广力度，畅通查询渠道，确保普通民众也能够轻松理解并享受税收红利。

最后，我想说的是，税务局始终把纳税人的需求放在首位，今天的座谈会就是一个很好的开始。请大家放心，我们一定会认真对待大家的每一条建议，不断优化我们的服务。再次感谢大家提出的中肯意见，在后续工作中如果有任何问题或者建议，欢迎随时向我们反馈。谢谢大家！

2024年3月10日税务面试真题

1. 习近平总书记强调：速度就是效率，协调就是效率，简化就是效率，责任明确就是效率，最小失误就是效率，办一件事成一件事就是效率。作为一位即将入职的公职人员，请结合实际情况谈谈自己最需要提升的两个方面。

【题型】综合分析题——观点思辨题

【解析】我最需要改进的两个方面分别是做事的速度和做事的失误率，在我工作和生活中由于在学校时间长，老师们包容度很高，所以经常在做事情的时候有充裕的时间和大量试错机会，但作为公职人员，群众有很多双眼睛盯着我们，政府工作既要保证正确又要讲究效率，所以我认为这是我这个阶段最需要提升的两个方面。

第一，速度就是效率。生活中，速度就是衡量效率高低的直接指标。比如说在工作中，对于同样的事情，一个人速度快完成得早，另一个人速度慢完成得晚，那么我们会认为速度快完成早的人是更加有效率的。速度对于提升税务服务质量意义重大。从宏观上看，税务部门需要快速响应政策调整，才能因应宏观调控的需要，确保政策落地生效；从微观上看，提高办税速度，可以降低纳税人的时间成本，提高纳税人对税务工作的遵从度和满意度。作为一位立志融入税务铁军的青年人，对于对政策理解和实践能力要求都比较高的税务工作，在速度提升上自己还存在很大的成长空间，这就需要我们加强知识储备和实践历练因应税务工作发展的需要。具体来说：一要勇于迈出舒适区，自我加压，持续学习。要精心拟定学习规划，对涉法规、政策、信息技术、工作流程加强学习了解；二要优化工作流程，做好时间管理。在工作中要做有心人，不断分析和改进工作流程，同时合理规划工作时间，做好协调统筹，不断提升办事速度。

第二，最小失误就是效率。失误和效率是成反比的关系，失误越多，效率越低。因为如果产生失误，

工作的效果就会大打折扣。例如工作中我们完成了一份材料，交给领导后发现了其中有诸多的错误，又被打回来重新修改再次提交。这中间就增加了许多修改的工作量，让我们实际完成最终成果的时间比原先更晚，所谓的高效率也就无从谈起。税务工作是一项对工作精细程度要求很高的事业，一个小小的计算错误或信息录入错误就可能导致税款征收不准确，继而造成高昂的纠错成本，损害税收征管的公信力。这就需要税务工作者严格落实精细化管理要求，确保每一项业务操作都符合规定和流程，以最小失误追求最高效率。在生活中，我是一个不拘小节的人，虽然这样我有了遇事不纠结，心胸开阔的开朗性格，也让我可以始终保持和他人的良好合作关系，用真诚赢得别人的坦诚相待，但有时，也可能导致忽视细节的风险。为了避免这个问题引发工作差错，我决心在未来的工作中一方面要持续保持高度的责任心，牢记预防胜于补救，最大限度减少工作差错；另一方面，牢固树立敬业精神，定期开展工作回顾和反思，精进业务素养，以最小化失误为目标，努力提高工作效率。

以上是我的想法，回答完毕！

2. 你单位要开展双转换角色体验活动，纳税人和税务工作者进行角色互换。如果让你来策划这项体验活动，你认为活动的重点是什么？要怎么开展？

【题型】组织管理题—策划题

【解析】我认为活动的重点包括：一是做好统筹安排，突出专业性；二是做好现场组织，保证获得感；三是做好总结反馈，扩大覆盖面。

具体我会这么开展：

一、明确活动方案，做好统筹准备，突出专业性。我会将活动地点选为税务局办税服务厅和纳税人企业，活动对象为税务局系统中青年干部。组织者对参与活动的人员进行培训，确保他们熟悉税收政策和办税流程。选取纳税人企业，与企业家和员工沟通，获取他们的同意和配合。安排青年干部分组，每组负责一部分纳税人企业的角色互换。

第二，做好现场组织，形成沉浸体验，保证获得感。一方面让税务干部组前往纳税人企业，实地体验纳税人的日常工作，如财务报表编制、税务申报等。另一方面让纳税人组前往税务局办税服务厅，体验税务干部的工作，如接待纳税人、办理税务登记、开具发票等。双方在实际操作中互相学习，加深对彼此工作的理解。

第三，进行总结反馈，加强征纳互动，扩大覆盖面。角色互换结束后，组织者组织交流会，让青年干部和纳税人企业员工分享彼此的感受。青年干部就角色互换过程中遇到的问题和困难进行讨论，寻求解决方案，提升工作效率。纳税人企业员工提供反馈和建议，帮助青年干部改进工作方式和态度。

我的回答完毕。

3. 你是A市文旅局的宣传部部长，在会议上，大家作了发言：

同事A：认为没有资源优势没必要宣传；

同事B：认为道路酒店基础设施差，游客来了会差评；

同事C：可以通过拍摄短视频进行宣传；

同事D：网络是一把双刃剑，利用好会扩大宣传效果，利用不好会引发网络舆情。

请你现场模拟回应同事们的发言，并提出建设性意见。

【题型】演讲演说题——情景模拟题

【解析】下面开始我的现场模拟：

非常感谢各位同事针对宣传工作提出的宝贵意见，咱们今天坐在这里就是要集思广益，一起来解决咱们文旅局面临的问题。

同事A觉得咱们没有资源优势。的确如此，我市在文旅资源上并不占有先天的突出优势。但是我认为咱们市也是有自己独特的历史文化，有美丽的自然风光，这些都是潜在的旅游资源，可能不是那么明显，但只要用心挖掘，总能找到让人眼前一亮的东西。宣传的目的就是要让更多人知道咱们的好山好水好人情，吸引他们来玩。而且，宣传不仅仅是展示优势，更重要的是塑造形象、传播文化。比如文旅资源并不丰富的淄博就可以给我们很多启发和思考。

同事 B 担心基础设施差会影响游客体验。这确实是个问题，如果咱们软硬件服务不到位，游客体验不好，那必然会影响到长期发展。所以啊，一方面我们不能过于短视搞虚假宣传，但可以在宣传中突出我市在基础设施完善和旅游市场规范上做出的努力。另一方面呢，可以向有关部门积极反映问题，为提升旅游产业软硬件环境助力。

同事 C 提议先拍短视频再宣传，这个点子不错。现在短视频这么火，传播速度快，效果也好。咱们可以找几个有创意的年轻人或者知名网红，用他们的视角拍摄咱们市的风景和文化，把我们的美景和文化打包成一个个精彩的小视频，然后通过社交媒体平台推广出去。这样一来，不仅能吸引年轻人的关注，还能带动更多人来旅游。当然同事 D 的意见确实也很中肯，网络是把双刃剑，这话没错。咱们拍短视频的时候一定要注重内容质量，可以生动，但决不能低俗，不能为了流量而牺牲真实性。咱们要展示最真实的 A 市，让游客看了觉得亲切、想来玩。

结合大家的意见，我觉得咱们可以搞一个组合拳。一方面，深挖本地特色，打造属于自己的文旅品牌；另一方面，利用短视频等新媒体工具进行广泛传播。当然，在这个过程中，我们还要不断改善基础设施和服务质量，确保游客来了能玩得开心、住得舒心。另外，我提个建议，咱们可以搞个“A 市文旅短视频大赛”，鼓励市民和游客拍摄咱们 A 市的美丽风光和有趣故事。通过这种方式，既能让更多人了解 A 市，又能提升市民对文旅事业的参与感和归属感。

总之，我相信只要大家齐心协力，咱们 A 市的文旅事业一定能蒸蒸日上！谢谢大家！

2020 年 6 月 22 日国考国税面试真题（结构化小组）

1. 观察这幅漫画，为漫画拟两个以上标题，并对其中一个进行阐述。



【解析】

我为这幅漫画拟定的两个标题分别是：《心底无私天地宽》和《放开双手，还动物自由》。下面我就《心底无私天地宽》这一标题进行阐述。

这幅漫画描述了一个人的身体就像鸟笼，这个人手拿钥匙打开了鸟笼的门，放飞了笼中的鸟，就好像放飞了心中的杂念和欲望，还给了自己一个干净无私的内心，让自己的脸上露出了微笑。

人的心灵就像一个笼子，如果心中充满了对名利的追逐，对金钱的渴望，那么就会让自己的人生牢牢被锁在笼中，既不能坦荡做人，也不能踏实做事。只有放弃心中这些对世俗诱惑的追求，才能打开心灵的枷锁，放飞自我，做到心底无私天地宽。

在当下，我们不能急功近利、患得患失。如果过于看重职务级别和生活待遇，就不能沉下心来学习本领、钻研业务、增长才干；如果贪图安逸，拈轻怕重，不愿到艰苦地方和岗位工作，就不能深入群众当中，了解群众所思所想。这些都会导致我们心里装的不是党和国家的事业，而是把个人的功名利禄看得比什么都重要。

纵览中国历史，有很多仁人志士始终以国家兴亡为己任，不论是身处顺境还是逆境，不论官职大小、身居何地，始终心忧百姓，不以外界环境的好坏而改变自己的志向。从古至今，有人因为干事创业获得世人敬仰，也有人因为造福一方赢得人们赞誉，却没有一个人仅仅凭借官爵禄位而得到世人敬重。谷文昌曾经全家被下放到宁化县禾口公社红旗大队当社员，但他毫无怨言，千方百计帮助生产队发展生产，群众看着金黄色的稻谷满囤满仓，亲切地称他“谷满仓”。杨善洲 1988 年退休后，主动放弃省城安享晚年的机会，一头扎进大亮山，带领群众义务植树造林建成 5.6 万亩林场。王继才 32 年来默默守海岛，不但从不抱怨收入少，还自掏腰包修码头，获得荣誉后仍一如既往地巡岛、观海、记日志……无论是担任领导职务，还是在平凡岗位，“发光的人”都将干事创业摆在职位、地位之前，将群众利益视作首要之事。

人生的旅途上，会时常面对功名利禄的诱惑。诱惑越大，越要保持冷静清醒，多想想为什么、凭什么，少点私心、少点杂念、少点非分之想，才能迎来“天地宽”。

2. 你单位有三台公车 and 三个司机，但其中一个司机因病休息了。你作为你单位后勤部门的小张，以下是你今天需要完成的工作，你要如何安排？请说说你的思路。

- (1) 8:00 需要送一个工伤人员去医院。
- (2) 9:00-11:00 有一个市里面的消防会议需要你去参加。
- (3) 9:30 有一批新员工来单位报道，你需要领他们去宿管部门安排住宿分配。
- (4) 10:00 公司有三名员工需要去省里开会，车程两个小时。
- (5) 下午 3:00 外地有大客户来你单位考察，需要去机场接机。
- (6) 下午 4:00 物业找你协商解决物业欠费争执问题。
- (7) 下午 4:20 领导告诉你明天有一个项目检查组要来，要你写一个接待方案。

【解析】

我会这样安排今天的工作：

首先，上午 8 点我会安排一名司机开车送伤者去医院治疗，并根据伤者情况决定是否安排一名员工随同前往。并叮嘱帮忙这名伤者做好入院手续，提供必要帮助，妥善安置伤者。送达后让司机及时开车返回单位。

其次，我会与市里会议的负责人电话联系，告知单位工作繁忙的现状，表示会另外安排一名员工前往参与会议，做好会议记录，自己在事后会学习会议相关内容并在单位内宣传，并为自己缺席向对方表达歉意。

第三，我会在 9 点 30 以前安排一名司机，告知其于 10 点送三名员工去省里开会，并和这三名员工做好工作交接。同时和这名司机沟通，告知其完成送达任务后，就近解决中午就餐问题，之后直接开车前往机场，负责下午 3 点的客户接机工作。在司机到达后，我会与外地客户提前联系，告知接机司机和车辆的信息，做好交接。

第四，我会在 9 点 30 准时带领新员工去宿管部门安排住宿。

第五，考虑到接待方案需要妥善考虑并尽早书写完成，我会与物业重新协商欠费争执问题的解决时间，提前协商或者安排在第二天。并于下午 4:20 开始着手准备接待方案，并在下班后加班，确保第一时间完成接待方案的书写，在仔细检查后提交领导，并根据领导意见进行修改，确保方案能够达到领导要求。

以上就是我对今天工作的安排，回答完毕。

3. 小张是刚进入单位的一名新员工，工作思路比较创新，喜欢给人提意见。在一次工作任务中，老王发生了工作失误，被领导批评了，小张说：“如果这项工作按我的工作思路做就不会出问题了。”老王听到后非常生气，与小张爆发了冲突。事后小张因为这件事变得非常沮丧，如果你是小张的同事和朋友，你要如何劝导他？请现场模拟（考生站立作答）

【解析】

下面我开始第三题的情景模拟：

小张啊，在忙呢，咱们好久没聊过天了，聊聊呗？你刚进咱们单位，工作积极性一直都特别高，大家伙工作忙的时候，你都会主动去帮帮忙，平时谁要是遇到什么困难，你也会第一时间表达关心，所以啊，大家都对你印象挺好的，好多人还在我跟前夸你，说新来的嚣张人特别不错。我作为朋友，听到这些评价，也替你感到开心。

最近我看你好像有点沮丧，是因为和老王意见分歧的事情吧。这个事情我也听说了，我知道你当时只是从工作角度出发，觉得自己的工作思路确实挺好，可以避免工作出现问题，这我也挺能理解的。但是啊，咱们在工作中，不能只顾着自己的想法，忽略了别人的感受，你说是不是。你想啊，老王作为一个老员工，在单位里工作了这么多年，一直以来也是勤勤恳恳，对待工作一丝不苟，这次工作中他出现失误，被领导批评了，本来心里就挺难受的，结果你直接当着领导的面说自己的思路更好，这不是让他以为你在当众打他的脸吗？所以啊，老王为这事生那么大气，咱们也得理解人家你说是不是。不过啊，我觉得你也别为这事沮丧了，毕竟大家都是

为了工作，老王也不是记仇的人，你找个机会，去给他好好道个歉，把这个事情解释解释，他肯定也就原谅你了。

好了小张，别不开心了。借着这次这个机会啊，咱们也正好攒攒经验。以后工作里面，咱们作为新人，还是要学着少说多做，有想法是好事，但是也要学会在合适的时机，用合理的方式提出来，这样才能既把工作做好，又能跟同事间保持良好的人际关系。以后有机会啊，你也多跟老王沟通，多向老王请教，这事儿也就过去了，你说是吧？好了，那你继续好好工作，下班以后咱们一起打球，放松一下，好不好？

2020年6月19日 海事局面试真题

【材料一】在扶贫工作中，旅游业因其良好的发展潜力，成为撬动地方经济发展、推进脱贫攻坚的支柱性产业项目和新引擎，也是精准扶贫的重要方式。并且，随着互联网的发展，短视频软件的社交，以及“网红”经济的催化，网络上出现了很多“新面孔”，利用网络来展现美丽的景点。现如今，“网红”逐渐成为旅游行业增长新动能，部分景区游客量最高增长超过300%。

现在A县正在开展全面脱贫工作，这里农作物较少，且交通不是很便利，但旅游业比较发达，正在推进旅游开发来促进发展，并且也利用抖音、快手等直播平台进行了一些旅游宣传。

1、为了推进全面脱贫，本地区大力开发旅游资源，发展乡村旅游，近来很多旅游景点都利用网红来进行宣传，取得了很好的效果，领导也想让你参照网红景点宣传的方式进行你地区旅游景点的宣传，你怎么办？

【答】充分应用互联网开展各种形式的宣传活动，有利于拓展受众群体，达到良好的宣传效果，可以帮助推介当地的特色旅游资源，助力全面脱贫的实现。如果由我来负责此次工作，我会这么做：

首先，我会做好前期的准备工作。一方面，我会与当地的旅游部门以及景点的负责人进行座谈，详细向他们了解当地的特色旅游资源有哪些，可以适宜进行拍摄的景点和习俗、产品等都包含哪些；另一方面，我会利用互联网，实际查看其他地方，尤其是网红景点，他们是如何利用互联网进行宣传的，群众的反映又是怎样的，必要时，可以通过电话沟通的方式，向他们学习如何具体开展宣传活动。

其次，我会开展具体的宣传活动。一是邀请网红进行体验式宣传。选择一个当地居民开展特色活动、或者农产品丰收的时节，邀请网红们来到我们的旅游景点进行实地进行拍摄。利用他们受众群体比较多的优势，通过他们的镜头，呈现我们旅游景点的风景，并且展现当地人的风俗活动，以及特色农产品等信息，吸引更多人到来。二是可以在宣传过程中开设优惠促销活动，讲景点的宣传与互联网直播结合起来，请主播们在推介景点的同时，同时售卖景点的门票和当地的旅游产品、农产品，并且设置直播购买的优惠价格，借此打响景点的知名度。三是利用网络平台开展自主宣传，拍摄凸显当地丰富旅游资源的照片，利用微信、微博进行发布；根据当地的民间传说、历史人物典故等，拍摄一些短视频，利用合作短视频平台或者我们的官微进行发布，彰显文化特色。四是开展互动活动。在每一个次的宣传后，都进行转发抽奖活动，为获奖者提供门票等奖品，充分挖掘群众自主传播的效力。也可以设置年度最佳宣传奖，群众可以在参观游览时自发进行拍摄，并在上传后及时@官方帐号，参与年度宣传评选，最终通过群众投票，选出年度最佳十大宣传短片，并给予未来一年内免票的奖励。

最后，我会建立长效宣传机制。一方面，利用官方账号及时更新当地的旅游资源信息，讲好当地的历史故事、呈现出丰富的自然资源，培育以官方账号为核心的网红账号。另一方面，抓住重要活动等时间节点，进行网络直播，既能够让群众看到景点不同时节的变化，也能够拉近和受众者的举例，形成长效的宣传效果。

2、A县宣传后，很多游客慕名而来，某天突降暴雨，导致交通堵塞，有一些游客十分不满，有位网友进行现场直播，表示景区现场和宣传片内容相差很大，非常失望，你作为负责人，怎么处理？

【答】作为景区负责人，在暴雨持续不停的情况下，我会多方协调，做好保障工作。

首先，我会马上赶到景区现场，做好安抚游客工作。一方面，我会以负责人的身份向大家致以歉意，用景区广播或者大喇叭的形式跟大家表明，自己非常理解大家焦虑的心情，劝阻正在直播的游客，暴雨天气常伴雷电，为了保障游客的安全，不要使用电子设备，我会保证解答大家疑虑。希望大家现在能够听从景区工作人员指挥，有序进行转移。另一方面，准备热茶、感冒药、餐食等物资，暂时将游客安顿在游客中心等休息区域等候安排，表明会及时通知新进展。

其次，我会联络各方，做好协调安排工作。一是通过官博、公众号及时回应直播情况，以视频、图文展现有序进行的人员安置工作，同时表明受天气影响，能见度低，无法观景，并温馨提醒网友注意安全，已经预定行程的网友改期再来，免费给大家的门票改期。二是联系气象部门了解暴雨持续时间、降水量、是否还会伴随其他的灾害因素等，及时进行沟通，做好准备，第一时间通知游客。三是与交警部门沟通，将拍摄到的拥堵路况图片以及视频传输给交警同志，并安排对景区路段熟悉的工作人员协助交警开展工作，确保景区的交通状况得以缓解。

最后，我会做好善后改进工作。第一，天气条件允许后，分批次安排转移被困游客。第二，展现宣传真实性，通过直播间，由工作人员讲解景区景点特色、介绍景区工作改善情况，以抽取门票的形式，吸引网友参与。同时采用无人机空中直播，全方位展现风雨后更有魅力的景区景观，吸引更多游客来景区参观。最后，整改景区问题，全面排查道路、排水设施，将老旧设施进行智能化升级。同时，改善宣传机制，与抖音、“小红书”、携程等线上平台达成长期合作，参与旅游主题活动、攻略计划，将景区优势进行推广。

【材料二】垃圾分类关系千家万户，推行一段时间后，经调查，收效并不理想。目前来看，垃圾分类有三大难点：第一，群众对垃圾分类的思想认识仍有不足，知晓率低、投放准确率低，很多时候都不知道怎么分，还未养成良好的分类习惯。第二，管理上存在漏洞，垃圾分类后续处理不规范，比如有毒有害和大件垃圾的末端处理也往往“没有着落”、“混装混运”依然存在等等。第三，缺乏全方位的监督，由于监管成本较高，垃圾分类“强制性”不明显，在人力不能及的地方垃圾混装和随意丢弃情况依然频发多见。

3、现在你市要推行垃圾分类政策，有人说应该采用先进地区的成熟方案，有人说应该建立我市的政策，试点推行，边试边改，请谈谈你的看法，你认为应该怎么做？

【答】我认为应该建立我市的垃圾分类政策，试点推行，边试边改。如果采用先进地区的成熟方案，直接照搬照抄，不仅会导致实施方案不适用于当地实际，影响推行效果，还会使得工作浮于表面，损害政府公信力，影响干群关系。

第一，建立本市政策符合本地实际。该模式能够促进我们科学调研实际情况，寻找我市垃圾分类推行中的难点问题，并且进行针对性解决，促进垃圾分类政策落地实施，做到因地制宜。例如北京和上海的垃圾分类标准均有所不同，是因为考虑到南方和北方的生活、饮食等习惯的差异，所以才能得到群众的认可和支持。

第二，试点推行可以降低失误风险。垃圾分类是一项系统工程，涵盖前端分类、中端运输、末端处理等多个环节，一环失守，全盘沦陷。而全面推进往往会因决策考虑不周，增加失误犯错的风险和几率，因此从“点”上求突破，边试边改，不但有利于总结经验教训，还能避免走弯路，减少失误。

第三，边试边改有助于探索创新方法。垃圾分类工作需要打破人们习以为常的垃圾混装习惯，这意味着工作开展会遇到一定的阻力。通过试点先行，有利于集中各方资源，在试点城市探索和创新行之有效的方法，率先取得突破，防止“一哄而上”、盲目投入，防止低水平重复建设，防止资源浪费。

为了进一步推进垃圾分类政策实施，我认为可以采取以下措施：

一是深入调研。我会通过发放问卷、集中座谈等方式，调查群众意见和本市垃圾基础设施情况。同时，组织人员前往先进地区学习经验，比如借鉴上海“履职式工作法”，加强对责任人的监督。

二是征求意见。由市政府办公室牵头，召集城市管理、生态环境、发展改革等生活垃圾分类工作相关单位召开专题研讨会，明确各自职责，探讨适合我市垃圾分类模式，确定试行方案，并及时向社会公众征求意见。

三是精选试点。有针对性选取几个基础较好的社区、单位、学校先行开展试点工作，边探索、边完善，重点探索建立从前端分类到末端处理一体化的完善系统，为其他城市做示范工作。

四是加强宣传。采用刊播垃圾分类公益宣传片、举办访谈节目、编播专题报道等形式，对垃圾分类工作进行宣传。借助官方微信公众号及有关 APP，及时推送垃圾分类各类信息。

4、你和老李一起在社区中对群众宣传垃圾分类的宣传，但是参与人数较少，老李看到效果不好，就想“撂挑子”不干了，而且手头也有了其他工作，这时候你怎么和他沟通？请现场模拟。

【答】老李啊，怎么了？我看你闷闷不乐的，是不是因为我们这次社区宣传来的人少啊？我也知道你现在正为这事着急，而且手头还有别的工作等着你去做，但是老李啊，我觉得垃圾分类真的对我们环境的保护非常重要，我们不能遇到困难就放弃，只要齐心合力想办法一定能够解决。而且你也别太担心别的工作，等忙完这项宣传，我帮你一起处理，所以你别太着急。

这样，咱俩先看一下为啥这次宣传来的人少。我觉得可能是由于当前群众对垃圾分类的认识不足，一些群众认为做好垃圾分类没有用，觉得跟他们没关系，或者觉得太麻烦，所以不愿意听我们讲，没有参与的热情。当然了，也可能是咱们宣传方式有点问题，咱们进社区主要采用的是在宣传桌子上发放宣传资料、社区大喇叭宣传，可现在大家看资料、听广播的激情不高，也不愿意到我们的宣传现场，大家更喜欢线上媒体。还有可能是咱们选择的进社区宣传时间，大家也许都去上班了没时间参与啊。

所以老李啊，我建议咱们干脆把这次的宣传当成预热，先对社区居民进行思想动员，可以在社区宣传板贴一些宣传单或者走访入户针对社区老年人进行宣传，和他们强调垃圾分类的意义及方法，让他们共同参与宣传活动。然后我们回去收集视频影像资料，依托咱们部门、咱们辖区的公众号展开线上推广，把宣传视频发到社区的微信群里让，更多的人意识到垃圾分类的重要性，还可以搞一次线上直播，让大家足不出户就能参与我们的宣传。以后如果我们再进社区咱们选择周末或者节假日的时候再进社区，提前公众号发布信息并让社区同志帮忙组织宣传，开展现场宣讲并组织有奖竞答，派发小礼品，并亲自参与体验垃圾分类，我就不信这样还吸引不到群众。

老李你看我的主意可行不？来吧，到吃饭时间了，咱们边吃边聊，吃饱了才有力量啊，下午咱们继续加油！

2020 年国家公务员考试面试真题（6 月 23 日上午国家统计局调查队）

题目

材料：话题是乡村振兴环境整治。乡村振兴，县里制定了方案，取得了成效，也有问题。

一段：乡村振兴的背景其中主要包括厕所革命、生活垃圾处理、道路改造等民生工程。

二段：民生工程中各方反映的问题。厕所改造后的污水排放不合理，一些地区照搬其他地区模式进行改造；青年人外出务工，老人无力进行民生环境改造；群众对于生活垃圾集中处理充满抱怨，认为太麻烦；村领导说投入资金太多，垃圾处理日常管理费用过高。

三段：你带领调查小组到各村进行民生工程环境整治项目的成果调研工作，调查小组一共 19 个人，需要划分成六个工作小队，每队至少两人。现在出现了以下几种情况。

A 组一名工作人员身体不适，无法继续工作；

B 组一名工作人员调研过程中被狗咬伤，需要立即前往医院；

C 组对方案理解有误，可能会出现调查数据错误的情况；

D 组负责的村子规模较大，一天之内可能调查不完；

E 组有一位工作人员孩子发高烧，他的妻子希望他到医院照顾孩子；

F 组接到领导打电话需要一份重要文件，但是文件在柜子里锁上了；

四段：在调查数据发布会上，小李是调查负责人，有关部门认为，公布的数据不能有效反映他们的工作成绩；群众代表认为，对于生活垃圾处理的满意度不真实，大家都认为处理麻烦。

最后是数据表格，关于各项民生工程的财政投入和群众满意度（厕所改造，垃圾集中处理，道路改造）

第 1 题：对于材料二中出现的问题你有什么看法？

答：下面我回答第一题，对于材料二中出现的问题我的看法是这样的，我认为要高度重视，有效解决。

民生工程，本质是民心工程，工程建设必须顺民心、合民意。对于民生工程中各方反映的问题，必须高度重视，认真分析，科学分类，有效解决。

一是“厕所改造后的污水排放不合理，一些地区照搬其他地区模式进行改造”，我认为这是典型的经验主义、本本主义表现。污水排放，必须依托当地民居的地形地势，结合附近沼泽沟河形态进行无害化、无污化的科学处理。

二是“青年人外出务工，老人无力进行民生环境改造”，村两委当统筹安排，通过合理调派青壮劳力或雇工的方式解决。

三是“村领导说投入资金太多，垃圾处理日常管理费用过高”，我认为可以采用“开源节流”的办法解决。节流，就是在工程建设中绝不贪大求洋，而是从实际出发，尽量依托和利用好本地资源，努力节省每一笔资金，减少开支；开源，就是尽量争取社会赞助和上级扶持，以缓减资金压力。

四是“群众对于生活垃圾集中处理充满抱怨，认为太麻烦”，我认为这是源于群众的观念落后，所以要通过专题会议、群众代表座谈会和对重点对象个别谈心的形式，提高群众对于生活垃圾集中处理作用意义的认识，以达成共识，增加行动自觉。

以上是我的看法，第一题回答完毕。

第 2 题：请统筹处理好材料三的情况。

答：下面我回答第二题，我会这样统筹处理好材料三的情况。

一是关心 A 组那名身体不适、无法继续工作的工作人员，立即安排他休息和检查身体，及时给 A 组增派一名工作人员顶替，并按要求办好交接手续；

二是安排一个工作人员专程陪护 B 组那名被狗咬伤的人员立即前往医院就医，另外给 B 组增加一人，同时通知各组在进村调查时注意做好各项人身安全防范工作；

三是我会及时联系 C 组两位工作人员，具体告知调研方案，使之能正确理解，并及时将可能会出现的错误调查数据更正过来；

四是对于 D 组负责的村子规模较大，一天之内可能调查不完，我会另带一名工作人员前去支援；

五是对于 E 组那位孩子发高烧、妻子希望他到医院照顾孩子的工作人员，我也会及时安排一名工作人员顶替他，叮嘱他要安心专心照顾孩子；

六是对于 F 组接到领导打电话需要一份重要文件，但是文件在柜子里锁上了的情况，我会安排一名工作人员去开锁和取送文件；

以上是我统筹处理好材料问题的做法，第二题回答完毕。

第 3 题：对于材料四各方反应的情况你作为小李应该如何解决？情景模拟。

模拟答题层次框架：

一是感谢有关部门和群众代表对调查工作的关心重视；

二是自己作为调查负责人，为调查工作存在的问题表示歉意；

三是表态，一定对有关部门和群众代表发表的观点高度重视，一定尽快核实情况，如果调查数据确实有问题，一定纠错改正并追究有关人员的失职失责和公开道歉；

四是真诚感谢有关部门和广大群众对调查工作的理解支持，并恳请对调查队今后的调查工作继续关心、支持和监督；

2018 年 3 月 17 日国税系统面试题（结构化小组）

1、以下是组织激励的因素：

- 1) 工作环境 2) 薪酬福利 3) 领导认可 4) 成就感
5) 组织文化 6) 职业发展 7) 人际关系

请从中选择两个因素并说明理由。

【题型】G2 背景性题—意愿性

【难度】b

【答题框架】选择自己认可的因素即可，两个因素之间尽量表现出一定的联系，但又能体现不同层面的追求。

一、成就感体现了精神方面的追求。

二、薪酬福利表明了物质基础的保障。

【完整解析】

答：如果是我，我会选择成就感和薪酬福利两个因素。

首先，我选择成就感是因为它代表着我精神世界的满足程度。成就是愿望与现实达到平衡产生的一种心理感受，这就意味着一个人只有在做自己喜欢的事并实现自己的目标之后才会获得成就感。所以于我而言，如果能在工作中收获成就感，这也就代表着这份工作是我非常喜欢并以此为志向的工作。如果在现实中，理想的就业方向 and 现实能够重合，我会有动力在不断实现工作的目标之中收获信心，并从中获取一种自我认可。这对我未来的工作和人生发展而言，都是大有裨益的。

其次，我选择薪酬福利是因为这是我物质世界的基础。作为一个年轻人，我还是会面临来源于社会、家庭的压力，我也希望能够给我的家庭和父母更好的生活水平。我把薪酬福利选择作为另一个因素，不仅仅是因为它能给我和我的家人保证基本的生活水平，这也是对我个人价值的一种肯定。在当今市场化竞争的时代，通常情况下衡量一个人价值的直观表现就是薪酬福利，我也希望能够用自己的努力和行动换取到等额的报酬，进而用这份报酬回报家人的付出，回报父母的养育之恩。不过，我不会沉迷于对金钱的盲目追求。在我看来，金钱是为精神世界服务的工具，所以我一定会坚守本心，不会做出违反道德，违反原则的事情。

这就是我选择成就感和薪酬福利的原因。

2. 小赵在西安工作，过年期间他有如下事情需要安排：

(1) 有关系好的同学回国，大学同学从外国回来计划过几天春节，他在大学时对小赵帮助很大。只待几天时间，想跟小赵叙叙旧；

(2) 在北京的父母给小赵打电话让他和妻子回家吃年夜饭，已经两年没回家了；

(3) 领导叫你初一一起下基层慰问，当天返回；

(4) 初五北京的同学婚礼，全班最后一个同学结婚，大家说都要参加；

(5) 初四单位值班；

(6) 妻子初二准备了惊喜，计划去三亚游玩，共五天；

如果你是小赵，你将怎样安排？

【题型】B5 计划组织类题—排序题

【难度】c

【答题框架】按照事情的重要程度进行划分，合理安排好时间。

应注意，年初一下基层慰问是必须要做的工作，所以其它活动尽量绕开年初一的时间。

把握好题干中所给的“当天返回”，可以利用空余时间返回北京。

一、做好换班交接，尽量把工作安排在年三十，初一解决。

二、告知父母返程安排。

三、与大学同学约定时间见面，尽量安排在返回西安之后。

四、初一慰问活动结束后立即返回北京。

五、在北京陪伴父母，初五参加同学婚礼。

六、返回西安和老同学见面。

七、和妻子安排其他时间出游。

【完整解析】

答：如果我是小赵，我会这么安排：

第一，请求同事帮忙，协调好单位的值班工作。我会用初四的值班安排和西安本地的同事换班，主动请缨年三十在单位值班，让同事可以在家过年。

第二，和父母取得联系，告知他们过年的计划安排。我会打电话告知父母自己在过年期间的安排，以及将在初一返回北京。

第三，和大学同学进行沟通，确定他回西安的时间。我会询问他的日程安排，并将我的计划告知于他，尽量约在从北京返回后见面。

第四，在年初一和领导慰问活动结束后，立即返程赶回北京回家和父母团聚。

第五，在北京好好陪伴父母，并于初五参加婚礼。在北京期间，我会多陪陪父母享受过年的乐趣。在初五参加同学举办的婚礼，送上祝福。

第六，返回西安，和老同学见面。待周五婚礼结束，我会返回西安约老同学见面，好好聊一聊这些年的经历，交流一下感情。

第七，将妻子协商将旅游计划与过年错开，选择其它时间出游。我会安抚好妻子的情绪，劝慰她选择年假时间和我一起出游，恰好也能够避开人流高峰。

以上就是我的安排，回答完毕。

3. 小李是帮扶志愿者，但是他的帮扶对象比较冷漠，没有感谢过小李，因此小李感到沮丧，请求调换帮扶对象，你作为自助团队负责人，会怎么劝说小李？请现场模拟。

【题型】D1 演说题—情景模拟演说

【难度】b

【答题框架】

一、引入话题，倾听苦衷。

二、说明其他人的经历，感同身受。

三、肯定他的能力，对他表示鼓励。

四、阐明志愿者服务的内涵，响应他的内心追求。

五、建议调整服务方式，拉近距离。

六、引入新的计划，结束对话。

【完整解析】

答：小李啊，怎么感觉你最近有些闷闷不乐呢，是不是有什么帮扶工作遇到了什么不太顺利的事啊，要不和我说说？

你说的这个情况我也充分理解你的心情，之前咱们也有志愿者帮扶过老王，结果也是因为接受不了他不爱说话这个习惯，感觉难以有情感的沟通，最后向组织申请调换对象了。你能这么细心地坚持帮扶他半年这么久，咱们其他志愿者其实都特别佩服你呢。这次组织也打算推荐你参加咱们市志愿之星的评选，到时候等评上了咱们再好好给你庆祝一下。仔细想一想，志愿者的工作确实很辛苦，但是咱们既然选择了成为志愿者，本来就不是为了回报去做这些好事。我知道你一直是个非常热心的人，相信你在这段时间里精神上也收获了很多满足，这就是咱们做志愿者最大的动力呀你说是不是？

你的帮扶对象老王啊，的确是个不善于言辞的人，平时看起来很冷漠，也不太爱说话。这其实因为他自尊心比较强，一直对被帮扶的事情比较敏感。咱们也好好琢磨琢磨，是不是目前这种帮扶方式让他感觉太形式化了，体会不到真切的关心和温暖。说不定可以换个方式和他进行交流，比如节假日的时候多来看看他。他平时都是一个人在家，心里肯定也会感觉孤独。我觉得只要让他真切感觉到你对他的关心，他肯定也愿意对你敞开心扉的。

有没有感觉心里舒服一些，遇以后到困难了可以和我们多沟通嘛。你看下周就是中秋节了，要不咱们准备点东西，那天一起来看望老王，你觉得怎么样？

以上就是我的模拟，回答完毕。

2017年3月4号国税面试真题

1. 漫画题：两只手一个比成V胜利的手势，拇指上还有个笑脸，另一只手比成一个垂头丧气走掉的人。给漫画起两个标题，并就其中一个结合社会热点谈谈看法。



【题型】A4 综合分析—漫画题

【难度】b

【答题框架】

一、拟定两个标题

二、解读漫画

三、选定一个标题，结合实际谈看法

【完整解析】

答：我的两个标题分别是：

一、《做好事不留名》，

二、《加强团队合作精神》。

下面我就《加强团队合作精神》谈我的看法。

我们在工作和生活中要加强团队合作精神。两只手代表了两个人，他们同时出现在一副画中，但是他们之间没有默契，连情绪都有反差，说明他们不再合作，没有相互欣赏和相互鼓励。这幅漫画说明了当左手不相信右手时，千万不要下手。

第一，在当今社会日新月异的发展中，各项事务都在寻找适应新经济的能力，开创新的发展契机，这时候正式需要人才，需要拼劲和鼓足干劲的时候，只有团队的协作，才能创造这样的力量。

第二，对个人而言，事业的发展固然重要，但是影响事业发展的环境也不可忽视，尤其重要的是一个互尊互爱人文环境，若是在一个人情冷漠的集体中，工作的积极性和面对失败的抗压力都会降低，也难以培养出优秀的人才。

由此可见，简简单单的一句话也饱含着丰富的智慧。而就算人的话本身也只有靠着他的带领、使用他的真理去解读才能得到正确的认识，更何况我们日常的生活与行为。

以上就是我对这幅漫画的看法，第一题回答完毕。

2. 某地开展心理健康方面的会议，后续要落实会议文件精神，作为活动负责人应从哪些方面落实会议精神？重点工作是什么？

【题型】B4 计划组织题——策划题

【难度】b

【答题框架】

1. 下发通知，提出要求
2. 抓好督办
3. 各单位在规定时间内上报贯彻落实情况

【完整解析】

答：我认为应从以下几方面落实会议精神。

1. 下发通知，提出要求。
2. 抓好督办，好的表扬推广，差的通报批评；
3. 各单位在规定时间内上报贯彻落实情况。重点工作是把会议精神真正贯彻落实到位，使大家掌握了

解心理健康知识，预防心理疾病发生。

以上就是我的工作重点，第二题回答完毕。

3. 你家正在装修，隔壁邻居经常投诉说噪音太大，装修工反映邻居太霸道，白天上班时间也不让他们装修。你该如何与邻居交涉？请现场模拟。

【题型】D1 演说题——情境模拟演说

【难度】b

【答题框架】1. 称谓 2. 表态，自我检讨 3. 征求意见 4. 承诺，恳请监督。

【完整解析】

答：下面开始第三题模拟劝说。李大姐，你好！不好意思这段时间我们家装修打扰到你的休息和生活了，真的向你道歉。最近木工进场，声音大了，我今天找你的目的，是来征求你的意见和建议，为了不影响你家的休息和我家的装修，你定个时间，每天什么时间段装修比较好，我一定按照你定是时间进行装修，保证不打扰到你的休息时间，你看好不好？真不好意思。如果有什么问题或是打扰的事情，请你及时打电话告诉我，我马上让他们注意。谢谢大姐的理解。

第三题现场模拟结束。

4. 某校食堂运用“互联网+”思维，提高服务质量，你作为负责人，请你提几点有新意的建议，并说明理由。

【题型】B3 计划组织题——对策题

【难度】c

【答题框架】建立网络平台、量身定制容量、设立建议区

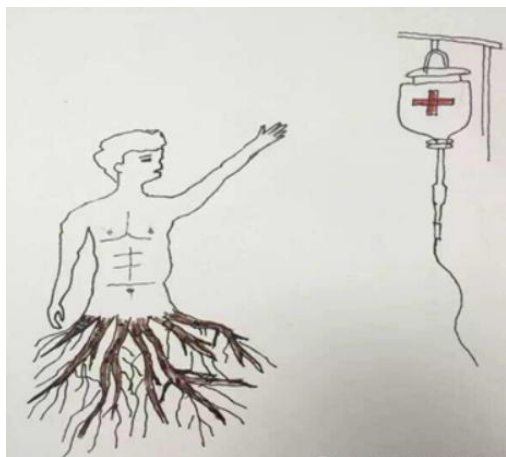
1. 利用微信订餐
2. 让食堂外卖走出校园
3. 团队为食堂“量身定制”智能存储仓柜
4. 开展网上建议区

【完整解析详见博学面试王教材】

二、2016 年国税真题

2016 年 3 月 1 日国家公务员国税面试真题

1. 根据下幅漫画，拟两个贴切标题，并对其中一个结合社会现象阐述



【题型】A4 综合分析题——漫画

【难度】c

【答题框架】

一、结合漫画内容拟定两个标题：《够不到的医疗》、《深化医疗改革，让每个人都看得起病》。

二、结合标题《够不到的医疗》，对漫画内容进行简要描述：社会公众生病时看不起病，折射看病贵、看病难现象。

三、分析造成上述现象的原因：

1. 体制束缚；
2. 生活水平不高；
3. 医疗条件不足；

四、提出解决对策：

1. 深化医疗体制改革；
2. 打破户籍身份限制；
3. 提高人民收入水平；
4. 加强农村医疗设施建设；
5. 大力培养医疗人才；

【完整解析】

答：对这幅漫画，我会拟出以下两个标题：第一是《够不到的医疗》，第二是《深化医疗改革，让每个人都看得起病》。

下面我就《够不到的医疗》联系实际来阐述和分析。

从这幅漫画中我们可以看出来一个人下身长满了根，他伸出手去却够不到那个挂点滴的瓶子，我认为这幅漫画形象地反映了当前我们社会公众还有很多人看不起病，看病贵、看病难现象。

这个地上的根意味着看病贵和看病难的原因，我认为产生这个现象的原因是多方面的：

一是来自于体制的束缚，我们目前现有的户籍制度，导致了我们的公费医疗还没有完全的普及，现在还有很多人没有医疗保障，失去了相应的看病保障。

二是我们老百姓生活水平的不高，财力的欠缺，同时医疗费用过高，药价虚高等原因，导致人们不敢去花钱治病。

三是因为我们医疗条件的不足，特别是农村基层的基本医疗制度体系尤为不足。

总之，这些都是制约我们前行乃至导致我们老百姓看不起病的重要原因。

看病难现象严重影响着人民群众的生活质量，影响到人民群众的幸福指数，影响着社会的和谐，所以我觉得必须要通过现实有效的措施来解决这个问题。

第一，要深化医疗体制改革，更好的让公立医院发挥公益特征，公利特征，来发挥于服务人民的作用；

第二，要打破户籍身份的限制，在普及城乡医疗保险，大病覆盖等方面尤为重要；

第三，要千方百计提高人民群众收入水平，让他们能够看得起病，治得起病；

第四，要大力加强农村基础医疗设施建设；

第五，要大力培养医疗人才，也要通过各种方式如市场手段来丰富我们医疗体制机制的内容，让我们老百姓能有更多选择，更多的机会可以接受的良好治疗。

我相信通过以上的措施，能够让老百姓看得起病，治得起病。这样，地上的这些根都会被砍去，这个人就能够站起来，最终能够到这个医疗。

以上就是我对这幅漫画的看法，第一题回答完毕

2. 实施一带一路政策之后，单位会小语种的专业人员不足，你们单位现在有一个关于小语种专业人员建设的工

作计划，如果你是负责人，会如何做建设方案？**【题型】**B4 计划组织类题——策划题**【难度】**b**【答题框架】**

- 一、与领导沟通了解单位需求；
- 二、向同事宣传建设工作计划的重要性；
- 三、结合实际制定选拔标准；
- 四、拟定培训方案，确定培训内容细节；
- 五、征求各方意见对方案进行完善；
- 六、将最终拟定的方案上报领导。

【完整解析】

答：我会制定以下建设方案：

首先，了解单位需求。与领导进行沟通，了解单位人员目前掌握小语种的基本情况，以及单位需求哪些小语种专业人才的类型以及相应人数，做好分类统计工作。

其次，做好宣传工作。向单位同事宣传一带一路政策的发展前景，同时说明小语种专业人员的建设对公司发展及自身能力提高的重要作用，让大家认识到小语种专业人员建设工作的重要性。

第三，制定小语种专业人员选拔标准。通过调研了解单位人员语言特长及培训意向，根据单位需求及各类型小语种特点，制定相应的选拔标准，确保参与建设计划人员的匹配性。

第四，拟定培训方案。在前期工作的基础上，邀请相关小语种培训的专业老师，确定课程内容、形式、时间、地点等，同时做好培训的物资准备及经费预算。

第五，征求意见完善方案。就前期拟定的各项方案，听取领导意见、征询同事的看法及专业培训机构的建议，对方案进行调整与完善，使其更符合单位实际，确保建设工作能实现预期目的。

第六，形成定稿上报领导。对前期方案进行修改完善后，将最终拟定的工作计划提交给领导，便于领导进行后续工作安排。

以上就是我的建设方案，第二题回答完毕。

3. 领导给你安排工作，每次都要求完成的时限很短，导致你不能按时完成，你很苦恼，怎么办？**【题型】**C0 人际关系题**【难度】**a**【答题框架】**

- 一、端正态度，正视挫折；

二、分析问题，分情况提出解决办法：

1. 自身问题，提高自我；
2. 客观实际，紧急的按时完成，不紧急的与领导沟通进行调整。

三、吸取教训，自我完善。

【完整解析】

答：我会这样做：

首先，端正态度，正视挫折。领导交给我任务要求短时间完成，是对我能力的一种信任，也是对我的一种鞭策，所以我应当摆正心态，正视困难，积极寻求解决办法来保证自己能够按时完成任务，偶尔有小情绪可以理解，但不能对领导心存抱怨。

其次，自我分析，找准问题症结，寻找对应解决办法。针对时限过短这一问题，要根据不同情况加以区分：

如果是因为我自身工作效率过低，工作熟练度不够，导致原本可以在时限内完成的任务无法按时完成，我会积极改进自己的工作方法，想法设法提高自己的工作熟练度，从而提高自己的工作效率，保证自己能够按时完成工作；

如果领导布置的任务时限确实过短，我也会根据任务的紧急程度分情况处理：

1. 对于情况紧急，必须抓紧完成的工作，一方面我会积极寻求同事的帮助，发挥团队力量，确保工作进度；另一方面我也会利用空余时间加班加点，确保能够在时限内完成工作；
2. 对于情况并不紧急，但时限确实过短的任务，我会寻找合适的时间，与领导进行沟通，向领导反馈我的想法，相信领导也能理解，进而对任务时限或人手安排进行调整。

第三，吸取教训，自我完善。对于自己在工作中遭遇的困难和问题，要积极找出自己存在的不足，加以完善。要在工作过程中要多向同事学习请教，不断提高自己的工作能力，改进自己工作的方式方法，让自己有能力应对更多、更复杂的工作任务。

以上就是我的做法，第三题回答完毕。

4. 国税局某部门建立一个税收资料室，很少有人去，利用率低，你是负责人，怎样提高服务和利用率，重点做哪些工作？

【题型】B3 计划组织题——对策题

【难度】b

【答题框架】

一、了解税收资料室的基本情况

二、调查了解导致问题的具体原因，分情况提出对策：

1. 无人知晓，加大宣传；

2. 资料不全，补充更新；
3. 开放时间不科学，调整时间；
4. 设施不全，增添完善；
5. 服务态度差，培训改善。

三、后续跟进，随时调整。

【完整解析】

答：我认为有以下几项重点工作：

第一，调取之前建立税收资料室的相关文件，了解税收资料室的建立目的，收藏资料种类等基本情况，保证自己对相关信息有一个基本了解，做到心中有数，便于后续工作的安排与开展。

第二，积极与部门同事进行沟通，了解同事很少去税收资料室的具体原因，并根据实际原因对资料室的设置进行完善：

1. 如果是因为大家不知道已经建立了税收资料室，我会建议加大宣传力度，拓宽宣传渠道，通过微博微信平台向纳税人宣传，让税收资料室的建立众所周知；

2. 如果是税收资料室提供的资料不全，不能满足查询需求，我会详细记录大家需求的资料种类进行相应地补充，同时建议定期更新资料室里的资料，如最新税收优惠政策以及法律法规解读，废除废止条款，最新的税收新闻等，调动大家的阅读兴趣；

3. 如果是税收资料室开放的时间不科学，我会征询大家的意见，对资料室的开放时间进行适当地调整；

4. 如果是税收资料室的基础设施不够完善，我会建议领导改善资料室的阅读环境，例如增加桌椅、增设空调、增加照明等；

5. 如果是资料室工作人员服务态度差，我会建议领导加强对工作人员的思想教育，改善服务；

第三，做好后续跟进工作，不定期搜集同事意见，及时对税收资料室的设置进行调整，让大家能够积极使用税收资料室，让税收资料室能充分发挥作用。

以上就是我认为的重点工作，第四题回答完毕。

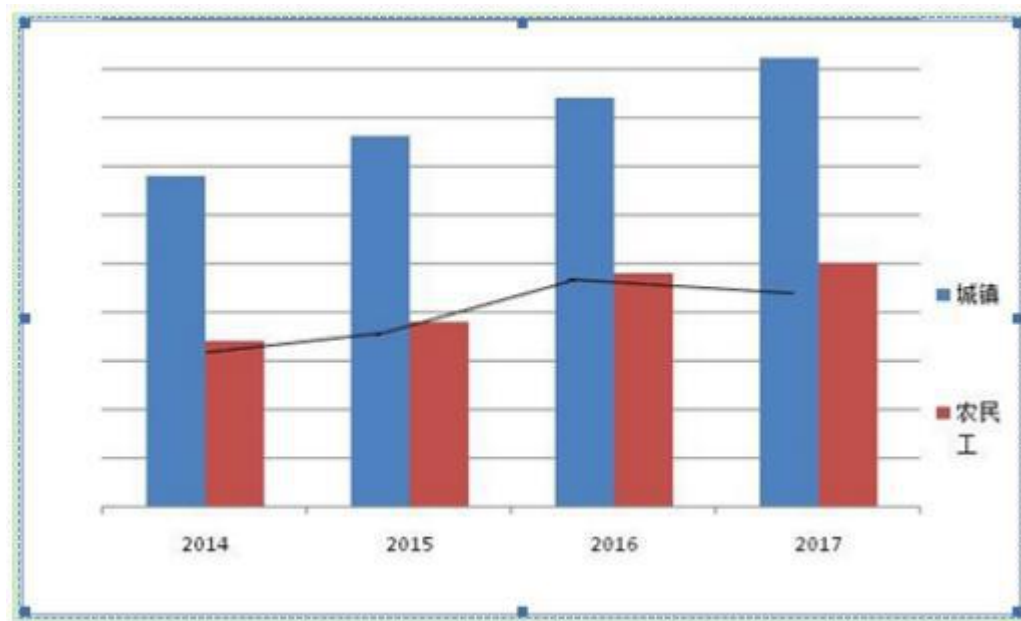
2018年3月9日 国家统计局调查总队面试真题

材料一：是农民工市民化调查，有一个城镇，农民工工资图，逐年上升，农民工工资占城镇工资比重上升后下降。

材料二：为了调查农民工城镇化，开展一次研讨会，然后讨论用什么调查方式等。三个人提出三种不同方案：小王的方案一，要对建筑业中的农民工进行调查，包括年龄，性别学历等；小张的方案二，建筑业、家政业等等各个不同行业企业来参加座谈会进行调查；小赵的方案三：落户时填意向问卷，对户口等重点内容进行问卷调查。

材料三：图表。城市居民和农民工月均收入逐年上升，农民工占比城市，2014到2016上升，都在百分之50以

上，2016 到 2017 略降低。



问题：材料四：要对农民工调查，企业阻挠，你给企业送达《统计行政执法告知书》等文书，并列举了统计法律规定。

1、请你点评材料二中 3 个人的调查方式，并提出建议。

【题型】T0 其他题型

【难度】a

【答题框架】

- 一是总评三个人的调查方案；
- 二是对三个人方案的合理性与不足具体分述；
- 三是提出自己的建议。

【完整解析】

答：我认为三个人的调查方案都有合理的一面和不足的地方。

小王方案的合理性在于他考虑到建筑业是农民工比较聚集的行业，因此将建筑业的农民工列为调查对象是合理的。但调查对象仅限于建筑业的农民工，行业覆盖面不全，不能代表全体农民工的情况，而调查内容仅仅是农民工的年龄、性别、学历等，更无关农民工城镇化宏旨，属于不得要领。

小张方案的合理性在于调查对象的行业覆盖面比小王的方案要全面，问题在于只让不同行业企业来参加座谈会，无法全面调查到农民工城镇化的情况。

小赵方案的合理性在于落户时填意向问卷，对户口等重点内容进行问卷调查，使调查更能比较直接了解到农民工的城镇化情况，但问题在于只有部分农民工能在城镇落户，只调查这部分群体同样不具备调查对象的全面性和代表性。同时，意向问卷并不等于实际情况。还有，意向问卷和户口调查，内容也没有涵盖农民工城镇

化的全部。

针对存在问题，我提出以下建议：

一是明确调查内容。农民工城镇化，必须调查农民工市民化，要具体调查农民工所在城镇为农民工城镇化统筹推进土地、财政、教育等领域配套改革的政策、措施，要重点调查农民工享受到教育、养老、住房、就医等公共服务的真实情况；

二是重点选择好调查对象，调查对象除了政府和民政、土地、财政、教育等部门机构，重点要调查农民工集聚行业的代表和农民工不同行业的代表以及农民工所在企业的负责人；

三是科学选取调查方法，做到一般与重点兼顾，线上线下结合。如到政府部门、企业听取情况介绍，查阅有关农民工城镇化的档案资料，召开不同行业的农民工代表座谈会，重点访谈已落户农民工的城镇化体验，网络问卷农民工关于城镇化的意向、诉求等等。

最后，调查方式应更具科学性，多样性。如对于从企业角度了解农民工城镇化问题的，可以邀请各企业负责人和一些农民工职工代表共同开座谈会；对于各行各业最广大的农民工群体，可以采取各行业大面积发放调查问卷的方式了解他们的情况；对于一些年轻的农民工，我们甚至可以采取网络调查的方式，展开网络普查等。

相信经过以上补充，一定可以使最终的调查结果更加全面、更加真实。

2、根据图表你能得出什么结论。

【题型】T0 其他题型

【难度】b

【答题框架】分析图表中反映出的可喜变化和仍存在的问题，得出结论。

一、农民工城镇化取得了一定的成效；

二、农民工城镇化还有很长的路要走。

【完整解析】

答：根据图表，我能得出以下主要结论：

一、农民工城镇化取得了一定的成效，农民工的收入水平有了一定的提高。根据图表显示，农民工的月平均收入在 2014 年至 2017 年都是逐年提升的，2014 年到 2016 年提升幅度较大，2016 年至 2017 年提升幅度小。这反映了农民工城镇化进程取得了一些进步。

二、农民工和城镇居民在收入水平方面的差距依旧很大，农民工城镇化还有很长的路要走。根据图表内容可以看出，城镇居民的收入在 2014 年至 2017 年呈稳定上涨趋势，农民工的收入虽也在每年增长，但与每一年度城镇居民的收入水平相比，仍有很大差距。城镇化，要以人的城镇化为核心。为逐步缩小农民工和城镇居民的收入差距，一是政府要提高最低工资标准，并制定行业最低线，用法规刚性约束企业，以保障农民工的合法权益；二是要更加注重提高户籍人口城镇化率，进而提高农民工“市民化”率；三是在城乡其它基本公共服务均等化中，要为农民工就业（让他们有更稳定的就业，有更好的收入）、住房（使他们和城市当地居民一样享受

公租房、廉租房)、社会保障、扶贫、医疗和教育等提供优质服务或落实好政策。只有这样,才能让农民工在城镇化建设中获得真正的大实惠,增加城镇的认同感、归属感和幸福感。

以上就是我从该图表中得出的主要结论。

3、政府想提高最低工资标准,并制定行业最低线,企业认为提高用工成本压缩了利润空间,你怎么看?

【题型】A2 综合分析题-现象分析

【难度】c

【答题框架】

一、提出观点:认可政府的做法,指出企业的片面性。

二、论证观点:

1. 援引材料,引出话题;

2. 背景和危害性分析;

3. 必要性、重要性论证;

4. 注意事项与要求。

三、结束语。

【完整解析】

答:对于政府提高最低工资标准,并制定行业最低线的想法,我认为十分必要,而企业的担忧是片面的。

题本“材料三”图表比较表明,农民工月均收入虽然在2014年的基础上逐年上涨,但与城市居民收入相比,差距仍然很大。缩小贫富差距,实现共同富裕,是改革开放的初衷,也是政府工作的根本目的。

在我国计划经济向市场经济转轨的过程中,市场配置资源的基础性作用正日益增强,企业作为独立的经济实体,拥有劳动者工资分配的自主权,这对调动企业的积极性起到很大的作用。但是,伴随着企业自主权的扩大,同时产生了一些新的问题,比较突出的是部分企业雇主为了提高企业竞争力、实现利润最大化,采取尽量压低劳动者工资的手段,使部分劳动者的合法权益受到侵害,甚至引发劳资矛盾纠纷。而当下以市场为导向的劳动力市场机制在我国还没有充分形成,劳动力市场规制还不完善,加上我国低端劳动力供给人数远远超过劳动力需求,劳动力供需力量并不均衡,工资决定的话语权往往被雇主一方所控制。在这种情况下,政府不介入,而是完全由市场机制去调节,不但劳动者的权益缺乏基本保障,企业自身也会由于劳动力过于廉价,而选择通过降低生产体系中的技术含量去追求效益,从而陷入“低技术陷阱”,使企业缺乏技术创新动力。低工资扭曲资源配置,阻碍产业升级,阻碍劳动生产率提高;低劳动生产率又只能压低工人工资,企业会因此陷入恶性循环,也必然制约社会经济的发展。

由此可见,政府提高最低工资标准,并制定行业最低线,有很强的现实针对性和重大意义。有利于弥补我国市场规制的不完善,有利于规范企业雇主的经营行为,倒逼企业关心劳工,转轨升级;有利于维护和保障劳动者的基本权益,有利于补益社会保障制度的不足,有利于增加就业,有利于促进城镇化进程,有利于实现体

面劳动的现实要求，有利于缩小贫富差距，促进社会和谐稳定和经济社会的持续发展。

当然，政府提高最低工资标准，并制定行业最低线，必须实事求是，要控制在合理的限度内，要做到既提高劳动者收入，又不影响企业发展，还需要一些配套政策以保证就业率，如完善劳动权益的保障制度，完善最低工资标准的劳资博弈制度，建立税收减免和财政补贴机制，提供优惠投资政策，加大劳动力培训等。而企业面对成本提高和利润空间压缩，更要增强社会责任感和内生动力，调结构，转方式，依靠改进经营管理、技术创新和节能降耗来提高企业竞争力，以改变“利润侵蚀工资”的现象。

以上是我的看法，第三题回答完毕。

4、你是调查队队员，然后准备给企业下达一些违规的通知书，但是企业百般阻挠，百般辩解，拒不签收。请问你该怎么说服她，请进行现场模拟。

【题型】D1 演说题-情景模拟演说

【难度】b

【答题框架】

一、表明自己的身份和来意；

二、指陈企业违规的事实，分析危害；

三、说明调查队工作的职责和依法下达“通知书”的政策性与严肃性以及企业辩解和拒不签收的行为是一错再错，错上加错的严重性质；

四、强调正视问题，及时整改的重要性；

五、对企业提出配合工作、做好签收并认真整改的要求。

2017年2月24日 国家统计局调查总队面试真题

材料题：材料是关于城市垃圾分类处理。

（面试时间 20 分钟，材料题，三篇短材料，5 号字体 A4 纸一篇半，提前 15 分钟在候考室阅读材料，阅读材料时没有草稿纸，但是可以在材料上涂画，进入考场可以将材料带进考场，桌子上有纸笔，考官读题，提前 5 分钟提醒）

材料一大意：进行垃圾分类，焚烧或掩埋的话会对土壤、大气、河流造成污染，想要完成这项工作需要市民努力，运输和垃圾回收单位整体的努力。

材料二大意：国家出台了一项政策，推行了垃圾分类。某市在 126 个街道进行试点推行，群众表示不愿意进行垃圾分类。原因主要有：嫌麻烦浪费时间；分类标准搞不清楚，特别难以分类，需要依赖保洁员或者垃圾分类员帮助进行分类；垃圾回收的话利益少。

材料三大意：本市开展了一个关于垃圾分类的调查，在 5 个社区里发放了 50 份调查问卷，调查群众对垃圾分类的积极性由原先的 70%降到 50%。

问题:

1、城市推行垃圾分类制度，有的市民不认可不配合，你怎么看？

【题型】A2 综合分析题-现象分析

【难度】b

【答题框架】

一、表明观点，工作任重道远，需要多措并举；

二、论证观点：

1. 援引题干，提起论题；

2. 分别从社会心理和社会管理两方面分析论述市民不配合的原因；

3. 总结强调观点。

【完整解析】

答：下面我回答第一题，我是这么看的，我认为这反映了我们城市推行垃圾分类制度的工作任重道远，需要加大力度多措并举。

正如题干所说，垃圾分类需要市民和运输以及垃圾回收单位整体努力。因此市民的努力是关键，而有的市民不认可不配合，除了嫌麻烦浪费时间、分类标准搞不清楚和特别难以分类等显性原因以外，我认为还有更深层次的原因：

众所周知，垃圾分类是一种现实行为。从社会心理学理论看，影响现实行为的主要决定因素是行为的意向、态度、道德约束以及个体感觉到的行为控制。垃圾分类处理体系的意义，有利于污染控制、资源节约，实行生活垃圾源头分类是城市生活垃圾一体化管理的重要前提和必然选择，其重要性、必要性和行为自觉性，对于专家学者和富于社会责任的人而言自不待言。而现实中，市民的生活用品，通常状态下不会造成现行环境标准上的环境健康损害。即便废电池、废日光灯管、废水银、废温度计等有毒有害物质，也只会严重破坏、不当操作等非常规状态下才会直接威胁到人体健康。至于厨余垃圾和其它废纸、废布等，扔到某个路边或角落，不良影响只是不文明、不卫生、产生腐臭味和损害土壤、地下水等，对人体健康并不构成直接损害，与水体和大气污染的即时严重性无法相提并论。正是基于这样的认识，大多数市民对垃圾污染的感受并不强烈直接，对不进行垃圾分类缺少危机感、紧迫感。

从社会管理角度看，面对市民对垃圾分类存在的认识误区和落后观念，政府和环保等部门机关也缺乏抓计划生育、社会维稳和查处非法排污那样的力度，舆论宣传和制度约束都不够得力；另一方面，从垃圾分类后续资源处理利用看，垃圾资源节约要经历回收、再生利用等操作生产环节，可是再生资源成本要高于直接开采的原生资源。垃圾回收盈利空间少，投资就少，或者没有人主动经营。有盈利空间的，早已固化为产业链，不能给后来者利好。而很多分类投放的垃圾，有的地方还是被垃圾运输车囫圇混装当废物倒掉了。换言之，垃圾分类既不急迫、又不赚钱，加之分类麻烦、有的甚至不会分类，分类又徒劳无益，如此费力不讨好，如果没有有

力的宣传，缺乏舆论压力、道德约束与制度规范，市民自然不认可不配合。

由此可见，只有多措并举，既加大对城市推行垃圾分类制度的舆论宣传，又进行制度约束，同时还具体抓好垃圾分类投放后填埋、回收和有效利用等系列工作，才能逐渐让市民认可和配合。

以上是我的看法，第一题回答完毕。

2、材料三中，调查群众对垃圾分类的积极性由 70%降到 50%，这个数据能不能反映真实的现状？为什么？

【题型】A2 综合分析题-现象分析

【难度】a

【答题框架】

一、表明否定的态度。

二、具体分析原因：

先阐述调查工作的总要求，再分析“材料三”中的调查问题，最后得出结论。

【完整解析】

答：下面我回答第二题，我认为这个数据不能反映真实现状。

为保证调查数据的真实有效，一般来说，除了开展具有广泛代表性的面上调查外，更要认真多作典型解剖和深入基层深入群众座谈、个别访谈以及极具代表性的重点走访，而本市开展的关于垃圾分类的调查，只是在 5 个社区里发放了 50 份调查问卷，且不论问卷本身存在填写者敷衍塞责的弊端，本来 50 份调查问卷就不足以全面反映 5 个社区居民的意见，即使是 5 个社区居民的全部意见也不能充分反映全市各阶层人士和市民的真实意愿。本市开展的调查，没有按照垃圾分类好中差的不同情况开展进社区、进家庭的典型解剖，也没有对社区分类做得好和特别有抵触情绪的居民以及居委会领导、社区环卫工包括环卫领导、职工的访谈，不是注重群众对垃圾分类积极性的具体认识调查、做法和效果调查，而只是进行少量的问卷调查，方法单一，调查人数也明显偏少。调查的结论数据不足采信，所以说这个数据不能反映真实的现状。

第二题回答完毕。

3、该市为了调查分类制度存在的问题，委托调查队进行调查，你如何开展这项工作，并确保数据有效？

【题型】B1 计划组织类题-计划组织题

【难度】b

【答题框架】

分别从强化责任、明确内容、广泛宣传和采取有效的调查方法等方面阐述工作的开展。

【完整解析】

答：我会这样开展这项工作，并确保数据有效。

首先，强化责任。我会召开会议，强调队员认真做好调查，确保数据有效性的重要性；

其次，明确内容。我会通过调查队员的广泛讨论，集思广益，形成共识，把调查主要内容统一在政府宣传、

规章制度、部门作为、企业参与、社区管理、居民对垃圾分类的认识、观念、行为习惯等方面；

第三，广泛宣传。我会通过电视、报纸等媒体，宣传城市推行垃圾分类制度的意义，宣传为了了解我市推行垃圾分类制度存在的问题而开展调查的重要性、必要性，号召社会积极参与、配合我们的调查；

第四，采取有效的调查方法：

一是利用我市广播、电视和我们调查队的工作平台，在全市进行线上问卷调查，广泛听取全市不同阶层、不同人群关于我市垃圾分类制度存在的问题意见；

二是到机关单位、企业召开干部、职工、员工座谈会，广泛听取关于垃圾分类、垃圾分类后的运送、处理意见；

三是深入社区实地观察垃圾分类和运送情况；

四是分别找社区居委会领导、工作人员、环卫工人了解本社区垃圾分类制度存在的问题和问题突出的户主情况；

五是召集社区居民代表座谈会，强调垃圾分类的重大意义，诚恳阐明开展问题调查的作用好处，进一步具体询问和听取居民的意见；

六是针对在社区所了解到的情况，重点做好对问题户的入户调查，耐心仔细询问户主对垃圾分类制度的认识看法、平时的垃圾处理和意见诉求；

七是对线上线下的调查信息，进行分类汇总，最后综合分析，依据调查问题项的集中指向，找出分类制度存在的主要问题。

以上是我开展这项调查工作并确保数据有效的主要做法，第三题回答完毕。

4、某小区推行垃圾分类试点，你前去调查，在对小区清洁工访谈时，因为一位老奶奶不分类，与环卫工人吵了起来，环卫工说她屡教不改，致使采访不能继续进行，你该怎么劝说二位，请现场模拟。

【题型】D1 演说题-情景模拟演说

【难度】b

【答题框架】

一是充分肯定环卫工工作负责的精神，并要求环卫工停止争吵；

二是主动向对不分类的老奶奶做自我介绍，请老奶奶控制情绪，要求老奶奶耐心听听我的看法和意见建议；

三是委婉强调垃圾分类的作用意义特别是小区正在开展分类试点的重要性；

四是说明和肯定环卫工人的工作职责，劝导老奶奶要理解体谅环卫工人的难处，强调对于环卫工人的意见要有则改之，无则加勉，要带头分类；

五是说明自己的调查采访工作很紧，请老奶奶不要再争吵；

六是感谢老奶奶的体谅理解。

2016年2月26日 国家统计局调查总队面试真题

材料:

带薪休假权成为节后劳保投诉热点

新华报业网讯(2016/2/18) 每年节后都是职工离职或跳槽高峰,一些在岗时不敢提,或是被用人单位忽视的劳动权益,也在此时被一些离职员工秋后算账。这不,节后刚开始上班,就有不少离职者到劳动监察部门咨询或投诉,其中,带薪休假权成为一个热点。

年假应休未休可拿3倍工资

今年41岁的李女士在一家媒体从事校对工作,本与单位协商好去年11月份休假,由于同事突然生病工作安排不过来放弃了假期,节后上班第一天,李女士就向南京市劳动监察部门咨询,今年能否把去年失去的假期补回来。

对此,南京市劳动监察支队的金浩科长表示,根据《职工带薪年休假条例》第五条和《企业职工带薪年休假实施办法》第9条规定,年休假在1个年度内可以集中安排,也可以分段安排,一般不跨年度安排。但单位因生产、工作特点确有必要跨年度安排职工年休假的,可以跨1个年度安排。如果单位确因工作需要不能安排职工休年休假的,经职工本人同意,可以不安排职工休年休假。对职工应休未休的年假天数,单位应当按照该职工日工资收入的300%支付年休假工资报酬。

需要提醒的是,这里的日工资收入的300%包含了当月必须支付的工资,也就是说,如果企业已经支付了劳动者当月工资,只需要额外支付200%的应休未休天数薪资。

多年未休假能否追溯有争议

2月17日,在南京一家企业给老板开车的李师傅向南京市劳动监察部门反映,称自己工作了6年,周末出车从来没有加班工资,也从未休过年休假,希望劳动监察部门帮助维权。

对此,南京市劳动监察部门相关人士表示,目前南京市尚未遇到劳动者专门为带薪休假权打官司的案例,劳动者大多是将带薪休假与工资、社会保险诉求等捆绑投诉。应休未休的假期是否存在追溯期,在司法实践中存在一定的争议。

一种观点认为,年休假工资报酬属于劳动报酬,应当适用特殊时效,即用人单位与劳动者解除或终止劳动合同后一年内,劳动者可以追诉他所有在职期间未休年假工资。也就是说,劳动者可以从2008年国务院通过《职工带薪年休假条例》起追溯自己的带薪休假补偿。

但另一种观点认为,虽然年休假工资报酬含有“工资报酬”的名称,但其本质并非劳动报酬,而是一种福利待遇,是对于未休年假劳动者的一种补偿,按照《企业职工带薪年休假实施办法》带薪休假可以跨年安排的说法,则带薪休假最长可以追溯2年。

职工和单位要互相尊重

也有一些劳动者反映,单位规定职工带薪休假最多只能拆分休两次,单位这么做是否合适?

对此金浩表示，职工带薪休假《条例》、《办法》都明确表示，带薪休假是单位根据生产、工作的具体情况，并考虑职工本人意愿，统筹安排的。如果确因生产需要无法进行碎片化安排，职工应该尊重单位的决定。

“对于一些有 10 天或者 15 天的假期的老员工，用人单位在安排好正常生产时，不妨尝试让员工拿出七、八天时间进行碎片化安排休假放松。”金浩建议，这也契合国家旅游局倡导的：在保证每周法定 40 小时工作时间的的前提下，创造条件让员工错峰休假、弹性休息，探索夏季“2.5 天休假模式”。

据了解，南京教育部门也在探讨中小学春假或者秋假制度模式。今年省政府工作报告也明确提出，要落实带薪休假制度，鼓励错峰休假、弹性作息。

“一张一弛，让职工通过休假放松心情，然后以更饱满的热情投入到工作中，只要企业将生产经营提前安排好，应该不会产生大的影响。事实上，目前一些职工忠诚度高、发展势头好的企业，带薪休假都执行得不错。”

金浩建议，随着带薪休假制度日益深入人心，劳动者对于带薪休假的诉求势必越来越多，为避免纠纷，用人单位可以在年初或者是上一年底，根据企业的生产经营情况，对全年职工的休假需求进行摸底调查提前安排，让员工签字确认，如在具体执行时遭遇特殊情况需要调整，可个别进行二次协商。

大意：调查了 7 家玩具企业，按照生产饱和度执行带薪休假，需要支付 300% 的薪资，并且会造成当季亏损 18%。

根据以上材料问答以下问题：

1、某市准备强制执行带薪休假制度，在企业和百姓间引发热议，你怎么看？

【题型】A2 综合分析题-现象分析

【难度】b

【答题框架】

一是提出观点，充分肯定；

二是论证观点：分别从符合法规、以人为本、取信于民、缓解压力、规避问题等角度展开；三是注意事项。

【完整解析】

答：我是这么看的，我认为某市准备强制执行带薪休假制度，具有十分积极的社会意义。主要理由如下：

一、强制执行带薪休假制度，符合《劳动法》和国务院《职工带薪年休假条例》要求，于法有据，有法必依，法定职责必须为；

二、强制执行带薪休假制度，是对劳动者个人权益的关心重视，充分彰显了以人为本的理念；

三、强制执行带薪休假制度，有利于促进诚信政府建设，取信于民；

四、强制执行带薪休假制度，有利于劳逸结合，有效缓解快节奏的工作压力，提高职员对工作生活的满意度；

五、强制执行带薪休假制度，有利于职员灵活安排休假时间，因时制宜地出行旅游，避免扎堆旅游，减轻交通、景点压力；

六、强制执行带薪休假制度，以刚性要求对带薪休假问题做出明确约束，有利于通过政府的强制行为，引起用人单位对带薪休假制度的重视，有效规避一些用人单位“强制劳动”、“强制延长劳动时间”和“克扣劳动工资”等不良现象。

尽管强制执行带薪休假制度具有十分积极的社会意义，值得充分肯定，但在如何执行好制度的实践层面，我认为也有值得注意的地方。譬如，市政府率先垂范，以身作则，做好榜样引领作用；譬如，严格依照十八届四中全会依法治国的战略要求，依法行政，加大对《劳动法》、《职工带薪年休假条例》的宣传学习，增强全民的法制观念和尊法守法行动自觉；譬如鼓励和服务好劳动者的维权和投诉以及对劳动监察、工会等部门进一步作出规定要求，促使其积极作为，依法对问题单位进行监督、查处和问责。

以上是我对某市准备强制执行带薪休假制度的看法，第一题回答完毕。

2、调查队要对本市执行带薪休假的效果进行调查，你怎么确保此次调查数据的有效性？

【题型】B1 计划组织类题-计划组织题

【难度】b

【答题框架】

一是确定对象；

二是分别从召开座谈会、听取汇报、个别访谈、鼓励举报、侧面了解、查阅档案、筛选信息等方面展开。

【完整解析】

答：我会这样确保此次调查数据的有效性。

首先，确定好调查对象，对象主要是全市用人单位的领导、单位的职员和相关职能部门以及部分市民代表。

其次，选取切实可行的调查方法。一是分别召开用人单位领导、职员代表和市民代表座谈会，先宣传好执行带薪制度的重要意义，强调开展带薪制度效果情况调查的必要性，然后分别听取单位领导和职员以及市民代表关于执行带薪休假情况的汇报和看法；二是个别访谈，特别是认真做好对职员的个别访谈工作，全面听取他们的意见诉求；三是鼓励关于用人单位执行带薪休假情况的问题举报；四是分别找劳动监察、工会等职能部门侧面了解本市执行带薪休假的效果情况；五是查阅档案资料以核实真伪，即认真查阅用人单位的生产日志和财务档案，以具体核实职员的劳动时间和工资支付等情况；六是在调查结束后，认真做好调查数据信息的信息筛选汇总，及时将调查情况以书面报告形式呈报领导。

以上是我确保此次调查数据的有效性的主要做法，第二题回答完毕。

3、你们组织企业领导和员工对于带薪休假开一个座谈会，现场出现了冷场，你怎么解决？

【题型】B2 计划组织类题-应变题

【难度】b

【答题框架】

一是宣讲意义；

二是鼓励发言；

三是当面激励；

四是自身引领；

五是积极引导。

【完整解析】

答：遇到冷场现象，我会这么解决：

首先，提高认识。我会当机立断地再次宣讲带薪休假的法理依据和重要意义，提高与会者的思想认识；

其次，打消顾虑。我会强调召开带薪休假座谈会的必要性，说明以座谈会的形式，通过讨论协商，落实好带薪休假对企业、对员工、对社会的利好表现，鼓励与会者知无不言，言无不尽；

第三，增强荣誉感、认同感。我会讲明座谈会的性质，属于工作研讨会，是群英会，我会对与会者的个人知识能力和工作业绩表现做些扼要介绍，起到对与会者进行肯定和激励的作用；

第四，榜样引领。自己发言讲话交流时，我要尽力做到表情温和，表达亲切和态度诚恳，以营造轻松、友好、民主、和谐的会场气氛；在此基础上，我会采取点名发言的形式，先点名让二三位认识高、态度好、工作热情积极的领导和员工发言，并对他们的各抒己见，畅所欲言认真做好记录，及时给予充分肯定和赞赏；

第五，积极引导和热情鼓励。在点名发言的基础上，我会察言观色，积极暗示引导或鼓励其他与会者围绕带薪休假主题踊跃发言。

以上是我解决冷场问题的主要做法，第三题回答完毕。

4、材料中提到的玩具企业不适合带薪休假，你怎么看？

【题型】A2 综合分析题-现象分析

【难度】b

【答题框架】

一、提出观点，表明态度。

二、论证观点：

1. 有法必依；

2. 特殊不能代表普遍；

3. 企业亏损不能归因“带薪休假”；

4. 得出结论。

【完整解析】

答：我是这么看的，我认为“玩具企业不适合带薪休假”观点十分错误。

因为“带薪休假”是法律规定，有法必依，任何企业在法律面前都没有例外。

材料中提到的“调查了7家玩具企业，按照生产饱和度执行带薪休假，需要支付300%的薪资，会造成当季

亏损 18%”的问题，我认为少数几家特殊玩具企业的盈亏，不能代表玩具企业的普遍情况，并非典型性，没有说服力。

至于玩具企业生产饱和度，涉及到企业内部生产的有效时间安排、管理和员工的合理配置以及市场营销等因素。科学合理安排、管理配置和营销，就会降低成本，提高效益。反之，就会出现材料中的造成当季亏损的问题。但这种结果决不能归因于“带薪休假”，而“带薪休假”具有增强认同感、责任感和提高积极性、工作效率的多种功能。

所以说，“玩具企业不适合带薪休假”的观点十分错误。

以上是我对“玩具企业不适合带薪休假”这个观点的看法，第四题回答完毕。

2018 年国家公务员面试真题（海事局 3 月 9 日）

有题签

观点：碎片化学习对知识的掌握弊大于利。

理由：①碎片化学习不能全面掌握知识，不利于辩证性思考。

②碎片化学习不能深入理解知识。

③碎片化学习容易让人产生满足感，不能真正掌握知识。

请针对这个观点进行反驳并给出具体理由。

【答案】

碎片化学习是通过对学习内容或学习时间进行分割，进行碎片化学习，碎片化学习是这几年来非常流行的词汇，尤其随着“互联网+”的发展，碎片化学习更是成为这代人不能离开的学习方式，

对于题目的这三条理由，我是不敢苟同的，我有以下几个观点。

第一，针对理由①所说的“碎片化学习不能全面掌握知识，不利于辩证性思考”，我认为是有失偏颇的。

一方面，碎片化学习只是新的学习方式，通过这种学习方式，可以利用碎片化时间，全面提升知识体系、丰富知识系统。在当下的时代，并不是通过传统书籍，“长篇累牍”地进行学习，学习时间和学习机会都是碎片化的，利用闲散时间学习，反而可以全面掌握知识细节。

另一方面，碎片化学习加上现代工具能够进行真正的思辨和思考，学习的人在学习知识时，可以将一些困惑和知识点利用微博、知乎、朋友圈等工具进行分享，提高对于知识的思辨能力、能够集思广益，真正深入思考问题，对于知识的思考更加全面。

第二，针对理由②所说的“碎片化学习不能深入理解知识”，更是对于碎片化学习的一种误解

一方面，知识的学习是有区别的，有些知识无需深入学习，每个人工作的领域是固定的，学习好自己份内的、固定的、赖以生存的知识即可，对于办公技巧、工具书无需深入理解，只要学好技巧，随学随用即可

另一方面，互联网也给予了很多知识渠道，如通过付费的 APP 进行学习可以轻松知道其他人的思考，这种

学习方式远比闭门造车更加深入。

第三，针对理由③所说的“碎片化学习容易让人产生满足感，不能真正掌握知识”进行分析，这一点和人的懒惰、不良习惯有关，和碎片化学习并没有太大的关系。

①在传统学习的过程中存在惰性，学习一点知识就骄傲自满的大有人在，合理利用时间、抱着“虚怀若谷”的心态进行学习的人，无论在传统学习过程中可能利用其优点，将其优点发挥到最大处，让碎片化学习能够真正成为帮助我们学习、提高学习效率的有力推手。

②至于碎片化学习不能真正地掌握知识，更是对于碎片化学习的误读，真正的知识不是将书本、工具上的知识进行背诵和朗读，而更多是在实践过程中有针对性的理解和掌握，通过实践才能创新和掌握知识与碎片化学习并无太大关系。

碎片化学习在快节奏的生活中，让每个人的学习成为可能性，因此尽可能利用其优点，将其优点发挥到最大处，让碎片化学习能够真正成为帮助我们学习、提高学习效率的有力帮手。

二、有题签

小李和小陈合作完成一项策划书，以下是他们的对话：

小李：你的表格计算公式没有写对，连字体、字号、颜色、排版都不标准。

小陈：先这样呗，随便弄弄先交了，大不了以后咱们再调整。

小李：还是详细点好吧，毕竟是要交给领导的，我们先详细做好，以后不是也方便。

1、请分析小李的性格特点。

第一，乐于助人。面对小陈撰写的策划书，小李并没有独善其身，而是认真帮助小陈查找问题，找到问题以后主动告知小陈，让小陈修改问题让乐于助人的热心肠得以很好地体现。

第二，认真负责。面对小陈的策划书，认真校对每个细节，从文档的格式字符间距、排版不统一等细节进行逐一排查，发现问题后绝不放任，而是直接找到策划书的制作人小陈修改事宜，体现了小李做事严谨、负责任。

第三，坚持到底。当小李告诉小陈的策划书有问题时，小陈的回答是马马虎虎、简单哄弄，并没有重视小李的修改建议，但是小李并没有放弃自己的处事原则，而是坚持完善策划书的观点，做好策划书的修改工作。

第四，体现了小李长远思考的能力，不仅从眼前的策划书是否正确着眼更是考虑到了做好策划书对于未来工作的帮助，思考问题不仅仅局限于眼前和表面，更是立足于大局，有大局观和长远的打算。

2、如果你和小李进行合作，你要注意什么？

第一，合理分工。在安排部署之初，根据小李和自己的特点，进行合理分工，因为小李有认真、细致、坚持到底的特点，可以让小李做细微的工作，如数据统计、核算复查等工作，充分发挥小李的优势。

第二，不断学习(请教)小李乐于助人的优点，对小李的专业素质予以肯定和学习，可以发现在细节上难以

发现的错误。可以在学习中，多和小李沟通交流、学习工作细节，在小李的帮助下，提高自己的工作能力。

第三，因为小李的眼光比较长远，可以站在长远的角度看待未来和长远的内容，在开展工作之初，多倾听小李关于工作的意见，更加合理、高效地开展工

我相信了解和结合小李的性格特点后，一定能非常好地开展后续的工作。

三、你是海事局事故调查员，最近在参加高级人才培养，马上结业考试了，通过结业考试你就能提干，但是单位打电话，说现在出了一起重大海上事故，要你回去工作，面对这种情况，请问你怎么办？

【答案解析】

我会在接到单位电话后，了解重大海事事故的总体情况，包括事件发生的地点、时间、原因、目前处理的进展，以及单位交给我的工作任务等。向单位表明自己的态度，虽然现在正在培训中，但我一定会以工作为重，做好协调，确保顺利调查海上事故。

我会针对海上事故的总体情况以及下一步的学习任务进行梳理做出下一步的具体安排，

①如果经过分析和梳理可以兼顾本次海上事故处理工作和培训，

第一，事故的起因可以通过数据和大量的资料分析进行调查，不需要现场勘查，我会根据目前的情况统筹协调，再次梳理事故，利用培训的三天，做好资料的调查、原因的分析、数据处理等相关工作，并且根据实际的处理进程，做好下步的安排和部署，确保万无一失。

第二，及时和领导联系，汇报培训的情况、处理调查工作的初步方案，以及进展，征询领导的同意后，向领导说明本次培训的时间、进程、内容，承诺在培训后会立即投入到事故的调查工作中，培训期间保证不耽误事故调查的进程。同时，在未来三天时间内，随时利用互联网与单位同事保持联系，跟进调查的进度，在培训期间完成好调查事故的各个环节，确保培训的学习质量和事故调查都能够齐头并进。

②如果经过我的安排，发现不能兼顾：

第一，调查事故的前期，要求我必须尽快回到单位参与事故的调查，我会及时和培训方取得联系，说明单位目前的需求和事故调查的整体情况，提出请假的要求，并且希望培训方能够帮助我协调培训的时间，允许我先回单位处理好海上事故的相关通知。对于余下的培训，可以通过网络学习，或延长到下一期等形式完成学习，确保完成学习任务。

第二，经过协调，培训方不能帮助我完成培训，海上的重大事故要求我必须马上回去处理，那么我也会在完成请假程序后，赶到工作岗位，完成事故的调查工作。

虽然对本次培训未能完成感到遗憾，但是可以在今后的时间里，联系培训方获取一些资料进行补课，全面提升自己的专业水平和各方面的能力。同时，在今后的工作中提高自己的大局观和理论素养，不断提升自己，从而应对好各种工作要求。

四、某一旅游景点一到周末人满为患，排队等摆渡船的有课非常多，天气炎热，有的游客不耐烦，你是清点人数的工作人员，此时有游客对你破口大骂，面对这种情况，你怎么处理？

【答案解析】

如果目前的情况不能得到及时处理，不仅会影响到正常的执法工作，也会影响我们在人民群众中的形象，所以，我一定会本着对群众负责对工作负责的态度，妥善处理此事。

第一，我会控制好现场的秩序，尽量安抚群众的情绪，让群众能够冷静下来，同时，向领导申请多增派一些工作人员，更好地维持现场的秩序，防止踩踏和落水的情况发生。待群众冷静下来后，向群众耐心解释，告诉群众执法不只是职责所在，更是为了大家的安危考虑。如果他们一味地抱怨，只会增加执法的难度，并且会延长他们的等待时间，请他们配合我们的工作。相信通过以上的手段，群众可以理解我们的工作，不再破口大骂，并且配合我们的执法工作。

第二，我会提高执法效率，对于等待上船的群众，我会请同事拿一些遮阳伞，方便群众乘凉，同时购买一些矿泉水，免费赠予群众，帮助他们防暑降温。对于等待的船只，我也会请领导增派人手进行检查，同时利用对讲机和同事进行沟通，提高检查效率。

①对于检查通过的船只，迅速地放行。

②对于超载的船只：

根据现场的情况，对游客进行劝离、分流。根据他们的目的地，将他们送到没有超载的船只上。

对于超载的船只，我也会迅速记录船只的身份信息，简化处罚程序，将船只予以放行。我相信通过以上几个手段，一定能使摆渡船尽快驶离渡口。

在以后的工作中，我也会根据本次事情的处理经验，向领导建议，多增派一些人手、提高一些防暑措施、加强执法人员的执法效果、不断提高执法效率，从而更好地取信于民。

2017年2月23日海事局面试题

1. 现海上发现方形不明漂浮物，大小不界定，材质不确定，此时正值航运高峰期，对船舶可能造成不良影响，你是值班人员，接到报警后，你会如何处理？

【题型】B2 计划组织类题—应变题

【难度】b

【答题框架】

- 一、通过多种方式，确认不明漂浮物具体情况
- 二、播发航行安全警告，提高警戒
- 三、设置警戒圈，控制现场

四、确认不明漂浮物性质，分情况处理

五、总结完善

【完整解析】

答：接到报警后，我会这么处理：

首先，我会详细询问报警人员相关情况，如目标水域经纬度、分布面积、是否已发生安全事故等，做好详细的接警记录，并按规定登记《水上险情报告表》。然后，我会通知目标水域附近的巡航执法人员迅速赶往该水域，核实相关信息。通过 VTS 系统与现场调查相结合，并请附近船只配合，查清漂浮物的分布面积、对水域危害等情况，并持续跟踪动态监控。

第二，我会立即通过 VTS 系统和 VHF 播发安全警告，提醒该航道行驶船只加强瞭望，注意避让，谨慎驾驶，尤其是在目标水域附近的船只，让其远离目标水域，重新划定航道并引导其改道航行。

第三，我会要求现场巡航船舶要立即投放警示浮标，设立警示隔离带，避免过往船只进入危险范围。同时联系海上搜救中心，让其派出搜救船舶前往目标水域，提前介入，一旦发生事故立即行动。

第四，明确漂浮物位置后，对其进行初步分析。如果漂浮物体积不大且有污染泄露风险，我会组织巡航船舶对漂浮物进行及时打捞，从根源上杜绝事故和污染的发生，打捞完毕后对漂浮物进行妥善处理。如果判断漂浮物体积较大且无污染风险，可以及时拖离航道。

第五，处理完毕后，我会解除安全警告，恢复航道正常通行。我会调查不明漂浮物的来源，将调查结果向领导汇报。同时加大宣传力度和巡航力度，避免类似情况再次发生。

以上就是我的做法，回答完毕。

2. 辖区要在海上举办海上音乐会，此次音乐会对当地经济、文化发展以及市民休闲娱乐体验等方面来说有重大意义。海事局要求附近大船绕行，绕道会增加半小时的航程。有人觉得行大事不拘小节，举办音乐会可以促进经济文化发展，耽误半小时没什么，对此你怎么看？

【题型】A2 综合分析题—现象分析

【难度】b

【答题框架】

一、表明态度，肯定其意义，但也不能忽视产生的问题

二、分析海上音乐会的意义和绕行的必要性

三、对于可能存在的问题，提出有效的建议

四、总结完善

【完整解析】

答：对于这个问题，我是这么看的：

举办海上音乐会是由于经济文化交流和发展的需要，是有利于人民的好事，海事部门应当为其保驾护航，这样的做法我是十分赞成的。虽然导致船舶航行要更改航道，增加了大船的航行时间，但是出于安全的考虑，我认为也是十分必要的。

首先，举办海上音乐会，特色鲜明，形式新颖，能够更好地展现文化魅力，打造城市文化名片，有利于丰富人民群众休闲娱乐体验，促进当地经济和文化发展。

其次，海上音乐会属于短期活动项目，并不会长期且频繁地对大船通行造成影响，对水上交通的影响不是不可克服的。

第三，安全永远是第一位的。如果在举办音乐会期间，大船通行，存在重大安全隐患，对于船员和音乐会参与人员的生命安全都是极其不负责任的。因此，虽然会增加半小时航程，但绕行是必需的，绝不能存在侥幸心理。

当然，海事局要求大船绕行的做法确实会给当事船只造成很多不便，增加了航行时间，也增加了船舶经济成本。虽说成大事不拘小节，但是海事部门也不能忽视船主们的感受，而是应该采取多种措施，做好服务工作：

首先，提前了解海上音乐会的举办时间，为其划定相应水域。通过“两微一端”以及 VHF 等途径，将相关信息提前告知辖区船主，让其合理安排出航计划，并将音乐会期间有出航计划的大船进行登记，并留下相应联系方式，供船主反馈意见与咨询相关信息。

其次，合理规划绕行路线，力求最大程度降低绕行的影响，并通过 VTS 系统和 VHF，提前将绕行路线通知登记在册的大船，提高船主的接受度。

第三，在音乐会举办期间，要在目标水域投放警示浮标，设立警示隔离带，加强现场巡查力度，避免大船进入。通过 AIS 与 VTS 对过往船只进行动态监控，通过 VHF 实时通报相应消息，提醒大船绕行。

活动结束后，发布通知，恢复原航线正常通行，并对船主们的配合表示感谢。总结此次活动的经验，在今后的工作中，贯彻服务理念，不能给服务对象“添堵”，有权不可任性。

以上就是我的看法，回答完毕。

3. 海事政务大厅开展自助服务升级，投放了一部分电子触屏设备，一位老船员由于不熟悉触摸屏，总是点击错误，情绪很烦躁，发牢骚，说这些是年轻人用的，老人很不方便。你作为大厅工作人员会怎么劝说他？请现场模拟。注意不要和考官交流。

【题型】D1 演说题—情景模拟演说

【难度】b

【答题框架】

一、稳定老人情绪

二、充分沟通，帮助其了解操作要领

三、了解其业务需求，帮助其尽快完成业务办理

四、总结完善

【完整解析】

答：如果我是大厅工作人员，我会这样劝说他：

这位大伯，您好！我是咱们海事办事大厅的工作人员，您可以叫我小刘啊。您今天是来办理业务是吗？今天的窗口队伍排得有点长，您能选择使用我们新推出的自助服务系统办理业务，真的是太明智了！但我看您在这台机器前站了好一会儿了，是还没有办理好吗？您别着急，喘口气，跟我慢慢说一下，是怎么个情况？

哦，是这样啊，您别急，听我慢慢跟您解释。其实啊，我父亲跟您差不多年纪，他刚开始用智能手机的时候经常会遇到好多麻烦，昨晚还给我打电话说怎么手机老是不听使唤呢，明明按这个键，却跑到那边去了，呵呵。的确哈，咱们这个电子设备对年轻人来说容易，年纪稍大的人来说第一次操作还是有点陌生的。但是这种设备，只要您用过一次啊，下回就不会忘记了。而且自助办理的机器这里人少，也不用您排队那么长时间不是！那我跟您说一下，操作这个机器的一些注意事项。首先呢，就是咱们要耐心一点。因为这个机器啊，它有一个反应时间，有的时候我们点击过了，但是它可能不能够马上的执行相应操作，如果我们继续点的话，可能会乱掉。再有呢，就是咱们点击的时候注意只用一根手指，因为这个触摸屏是比较敏感的，如果不小心手啊衣服啊碰到了，那它也会跳到其他界面。除了这两点，没有别的了，您就放心试试看。

您今天来办理什么业务呢？今天您第一次用自助机器操作，如果您方便的话，要不我带着您一步步操作点击一下，您看如何？相信我，在这里办理，肯定比排队在窗口办理快很多的。来，咱们先点击进入这个系统。

好的大伯，您看这操作不麻烦吧？这项业务就这样办理好了，一共用时3分钟。您放心，我们今后也会做好宣传，多设立操作流程指引牌或专人指导等，运用多种方式解决业务办理自动化升级带来的新问题，绝对不给您添堵！也请您多提宝贵意见和建议！那您看您还有什么其他问题吗？这是我的名片，有什么问题您可以联系我。欢迎您下次来办事大厅再次体验我们的自助服务系统。感谢您的配合和信任，大伯再见！

以上就是我的模拟，回答完毕。

4. 春节期间，你所在海事局的辖区水域出现大量漂浮垃圾，对船舶通行造成安全隐患。现领导让你组织事件调查和垃圾的打捞工作，你会怎么做？

【题型】B1 计划组织类题—计划组织题

【难度】b

【答题框架】

一、抽调人手，组成工作组

二、运用多种方式，有效开展调查工作

三、发布安全警告，设置警示圈

四、联合各方力量，实施打捞工作

五、总结完善

【完整解析】

答：如果领导让我负责，我会这么做：

首先，我会抽调单位精兵干将，召集有业务经验的人手，形成强有力的行动小组。向处理过类似水上险情的同志请教，翻看单位以往的档案，快速制定调查与打捞的工作计划。

其次，我会对行动小组进行分工，划分区域，开展调查工作。通过巡逻艇巡查、走访船企及渔民、登船检查、AIS 系统动态跟踪等手段，调查取证，力求弄清垃圾来源、出现的时间，统计垃圾数量、性质、范围等，为后续打捞和追责工作打好基础。

第三，我会主动联系渔业部门、环保部门、港航部门及沿岸公安部门等，多部门联动调查，充分发挥现有执法力量，减少其对交通安全与水体环境的不利影响。我会派出海事执法力量，在目标水域周围投放浮标，设立警示隔离带，加大巡逻力度，避免过往船只进入目标水域。并且通过手机短信、VHF 等方式向辖区船主通报相关情况，提醒大家注意瞭望，避开漂浮垃圾。

第四，我会及时组织人员对垃圾进行打捞。我会组织海事内部工作人员，联合环保部门、发动群众和志愿者组织参与清理工作，提高清理效率。如果数量太多，打捞困难，也可以联系商业打捞船只进行合作，迅速完成打捞。打捞过程中注意垃圾的分类，特别注意有污染泄露风险的垃圾的处理。

第五，调查和打捞结束后，对明确垃圾来源的责任方进行依法追责，并开展打击海上违法倾倒垃圾专项行动。同时，加强水域环境保护的宣传，呼吁附近居民及船主爱护水域环境，不要随便倾倒垃圾，告知其倾倒垃圾污染水源会对其自身造成危害等。也可以采用有奖举报的方式，呼吁全社会共同关注和参与海洋环境保护。

工作结束后，我会将调查和打捞情况汇总向领导汇报。

以上就是我的做法，回答完毕。

2016 年 2 月 25 日海事局面试题

1. 随着 4G 网络的迅速发展，为了完善海事信息化建设，提升执法现代化水平，你所在海事局准备与移动 4G 合作，将 4G 网络应用到现场执法中，领导要你完成该项目的调研工作，你怎么开展此次调研？

【题型】B1 计划组织类题—计划组织题

【难度】b

【答题框架】

- 一、调研目的
- 二、调研内容和方式
- 三、调研后业务接洽
- 四、小范围推广试验
- 五、数据分析和总结

【完整解析】

答：对于此次调研工作，我会这么展开：

首先，我会明确此次调研的目的。此次调研的目的在于为落实海事信息化建设提供数据基础，进一步推进海事“三化”建设，打造智慧海事。

第二，我会通过实地走访或召开会议的方式，了解海事各部门、各工作系统的工作需求。一是在海事监管方面，如何通过移动 4G 技术了解船舶的静态数据，如船名、船长、起止港、运载货物；动态数据，如位置、速度、航向、航迹；关联交通数据，如码头靠泊、锚地锚泊、航道船舶航行秩序情况；所在区域的水文数据，如风力、风向、能见度、潮汐情况等。二是在海事执法方面，如何通过 4G 技术实现移动办公执法与服务，如纠正船舶违法航行行为，纠正船舶偏离航路行为，应对船舶走锚险情。发生事故险情时，海事部门如何通过 4G 技术整合救援过程中的相关数据、图像等信息，实现水上搜救“联得通，看得见，救得起”。三是在海事综合服务方面，如何利用 4G 技术实现“无纸化”业务办理，提高工作效率，提高服务质量等。

第三，我会通过召开会议的方式，将海事在 4G 移动技术上的需求和移动公司进行接洽。并对具体落实的时间节点、可行性、成本等问题进行讨论验证，尽可能地高保障后期工作的顺利进行。

第四，我会通过实践的方式来收集测试数据。我会在小范围内实验移动 4G 技术在海事工作中的具体应用，做好信息的收集工作。比如，实验数据、海事工作人员的具体反馈等。

调研结束后，我会选取科学的、恰当的数据分析方法对调研所得的一线数据进行分析处理，得出调研结果，并参考调研结果提出利用移动 4G 技术提高海事执法水平的具体设想与方式方法，形成调研报告请领导审阅和指示。

以上就是我的做法，回答完毕。

2. 为了调查海事办事窗口的实际情况，海事局将第三方评价机制引入工作质量考核中。有人认为此举阳光透明，能够起到监督作用，有效推动海事工作；也有人认为第三方公司收了钱，会影响评价的公正度，不利于调查的准确性。你怎么看？

【题型】A2 综合分析题—现象分析

【难度】b

【答题框架】

一、表明态度：辩证看，肯定积极意义，但也有需注意的地方

二、意义分析

三、其他建议及注意事项

四、总结

【完整解析】

答：对于这一措施，我是这样看的，我认为引入第三方评价机制的做法值得肯定，这是一种有益的尝试和探索。

首先，引入第三方评估，能有效避免有关部门既当“运动员”又当“裁判员”双重身份带来的倾向性弊端，减少屁股决定脑袋的人为干预，有利于单位得到更全面、客观、真实的一线消息，有利于及时摸清情况，发现问题，有利于做出正确决策。

第二，引入第三方评估有利于海事工作人员端正服务态度，完善更新服务方式，保持兢兢业业的态度，只有做好自己的本职工作，才能更好地接受群众与社会的监督。

第三，对于海事局来说，将第三方评价机制引入工作质量中来，具有很强的示范意义，彰显了我们切实改进工作作风，打造人民满意海事的决心与勇气，更是向决策民主化、科学化迈进的重要一步，有利于提升海事的整体形象。

第四，引入第三方评估，有利于培养、扶持和做大做强社会咨询服务业，有利于实现社会公共管治。

但是，任何评估方式都不可能是无懈可击的，公众对第三方评估的公平性、专业性存疑，也是可以理解的。我认为在引入第三方评估的执行过程中，要注意以下几个方面：

第一，明确选择第三方机构的标准与方式，保障评价的公平性与专业性。对机构资质、条件以及能接受的费用范围等标准，在官网以及微信平台公布，加大对评估公司的市场考察和信息了解，尽量选择那些信用状况良好、业内口碑佳的评估机构。

第二，对于第三方机构也要做好监督，要求他们保存底稿、评价数据以及评价结果，保存好整个过程的资料，同时将结果公示，我们海事办事人员可以在规定时间内提出质疑。

第三，丰富评估方式，通过发放网络电子问卷，动员群众一起评估，也可以在窗口设立电子评估器，当群众办完事务后进行打分，还可以通过短信的方式匿名打分，以及设立意见反馈箱、开通网上评议服务等等方式，多方面接受群众的监督。

总之，我认为引入第三方评估公司进行测评的做法利大于弊，有利于吸纳更广泛的社会力量积极参与，只要多管齐下，规避其中的风险，就能够更好地发挥其作用。

以上就是我的看法，回答完毕。

3. 随着冬天枯水期的到来，河道宽度变窄，海事部门加强现场巡查。一日巡查时发现有一艘船舶在水位较低处搁浅，无法靠岸，并且船上有临产孕妇，需要及时救治，情况十分危险，你作为现场巡查人员怎么办？

【题型】B2 计划组织类题一应变题

【难度】b

【答题框架】

- 一、摸清情况，安抚情绪
- 二、请求专业人员救助
- 三、疏通航道，使搁浅船只脱困
- 四、总结

【完整解析】

答：遇到这种紧急情况，我会这么处理：

首先，我会通过高音喇叭或者 VHF 先向船员了解船舶的搁浅情况，包括天气、水文情况，船上人数以及孕妇的情况，有无受伤人员等等，安抚船上人员的情绪，指导他们展开自救，先询问是否有医生，帮忙检查一下孕妇的情况，也让船上所有人员穿好救生衣和保暖衣物，做好保暖工作，同时，让船员检查船只是否有破损，或者是否进水，若有进水，立即打开排水系统，简单处理。

其次，我会向海事事故处理中心发出救援信号，报告所在位置，请求他们立刻出动救援队赶往事发水域，与此同时，利用 VHF 向附近的船只发送救援信号，请他们先赶往支援。若情况比较恶劣，我会请求上级派出直升机救援，务必要保障船上所有人员的生命安全。同时拨打 120 赶往现场，最好有一位妇产科医生随行，保证孕妇或者其他受伤人员等能得到第一时间的救助。

然后，等船上所有被困人员被救以后，我会指挥挖泥船对于搁浅区域疏通航道，同时带着拖轮在涨潮时借助水的推力，把搁浅的船只拉离搁浅区域，安全进港停泊。

最后，我会将此次事故处理纪录下来，为以后处理此类事故做一个借鉴。同时，在以后工作中，特别是冬季枯水期等特殊天气情况，要提前发布航行的注意事项，包括天气预报、航行警告等等，也要加强船运公司以及船运的水上安全教育和宣传。

以上就是我的做法，回答完毕。

4. 为了提升海事办公的效率，海事局引入了网上排队取号服务。现在在海事政务大厅，有些采用网络预约的群众到现场后直接办理业务，部分群众不了解情况，认为这些人插队，怒气冲冲找你要说法，你作为负责人，该如何处理，请现场模拟。

【题型】D1 演说题—情景模拟演说**【难度】b****【答题框架】**

- 一、安抚情绪
- 二、解开误会
- 三、介绍新的网络预约方式
- 四、让群众心平气和等待办理业务

【完整解析】

答：如果我是负责人，我会这样说：

这位群众你好，我是这儿的负责人，您可以叫我小王，对于给您造成的困扰我代表海事局向您表示深深的歉意，刚才让您久等了，真是抱歉啊，我们也知道您平时工作也忙，排了这么久的队了，突然有人插队您觉得委屈我们十分得理解，但还请您先冷静一下，消消气，咱们有什么问题都可以坐下来慢慢说。来，请您随我到会客室坐坐，我再详细地跟您说明情况。

您请喝杯水，先平复下心情。首先请您先放下心来，刚刚那位大姐她虽然提前开始处理事务了，但您误会了，这并不是她插队呀，您看那里是不是有一个网络预约得标志，那位大姐是提前在网上预约过的，因此能够一来就办理业务，不用长时间排队等待。她手里拿着网上预约好的机器打印出来的号码纸，不信我可以拿来给您看。

借这个机会，我也想给您介绍一下我们海事局最近引入的网络预约办事系统。办事群众登录这一系统能够提前在网上对要办理的事务进行预约，领取相应的号码，然后只需要在规定时间内到办事服务大厅来办理即可，您说这样是不是很方便？来，为了您下次也能够提前在网上预约，提高办事效率，我亲自给您演示一遍如何操作这个系统。您看，咱们需要先打开海事局的官方网站，然后点击这个网络预约办事系统，进入界面后用您的真实姓名和身份证号进行注册登录，最后选择您要办理的业务并预约时间即可。您看，这样是不是十分方便快捷，而且也避免了实际办理业务过程中的插队现象。这样一来大家都是凭借先来后到的顺序领取相应的号码，比较公平合理。

您看，您等了这么长时间了，是来办理什么业务的？哦，原来您是来办理船员证的啊，那您先到这边填写一下相关信息，这样，等会叫到您时就可以直接办理啦，可以节约不少时间呢。请您跟我来，我们先来填写一下相关信息好吗？

以上就是我的模拟演说，回答完毕。

一、2018年3月19日海关面试真题

1. 你是村官，所在的村里有很多闲置的农场和厂房，你决定把村里的一些闲置的农场、厂房弄成农家乐，搞生态旅游。村支书非常支持你，但是村干部不太赞同，村民们也不太支持和理解。现在领导把这项工作交给你，你会怎么推进？

【题型】B1 计划组织类题—计划组织题

【难度】b

【答题框架】

共有两部分工作需要做，分别是争取获得村干部和村民的支持，及生态旅游工作的开展。而获得村民和村干部的支持应放在具体工作开展之前完成，以保证后续工作开展的顺利。同时，要注意村民和村干的反对是合理的可能性，并对工作进行相应地调整。

一、争取获得村干部与村民支持：

1. 调查了解村民和村干部不支持的原因；
2. 并根据了解到的原因针对性采取措施，争取村干部与村民支持。

二、如果获得了大家的支持，具体推进农家乐和生态旅游的开展：

1. 充分调查了解村子的情况；
2. 选择专业旅游开发公司共同合作；
3. 实时跟进，保证项目顺利实施。

三、如果大家的反对有合理之处，无法获得大家的支持，对生态旅游工作进行相应地调整。

【完整解析】

答：如果领导将这项工作交给我，我会这么推进：

首先，我会做好调查了解工作，通过入户走访、面对面约谈、召开座谈会等方式分别了解村民、村干部不支持该项工作的具体原因，为开展下一步工作做准备。

其次，我会根据调查情况分别采取有针对性的措施，积极争取村干部与村民的支持。

一方面，对于村干部，如果是因为思想上不够重视，我会请示村支书将村子建设工作与考核挂钩，并召开座谈会，强调该项工作对于村子建设的重要性；如果是因为不了解该项工作的积极意义，我会和村支书一起组织村干部到一些农家乐建设、生态旅游发展较好的地区进行实地考察，让村干部实际感受到开展农家乐项目对村子的好处。

另一方面，对于村民，如果是因为不了解，我会召开村民会议，通过 PPT、视频等方式向村民们展示已经取得成功的农家乐成果，让村民切实了解推行农家乐、开展生态旅游的积极意义；如果是因为对经营管理有顾虑，不愿冒风险，我会向村民说明开展农家乐建设的具体方案，并聘请专业的旅游开发公司负责农家乐的经营和管理，打消大家的顾虑。

第三，如果能够获得大家的支持，我会进一步推进生态旅游工作的开展。

一是了解清楚村里的情况，通过实地勘察了解清楚村里闲置农场、厂房的数量，构造，位置等基本信息，全面掌握改造的适合程度，计算出改造所需费用等。并向村支书汇报勘察情况，请其给出指导意见。

二是选择专业的旅游开发公司一起合作开发该项目，结合我村特有的人文风貌、乡土人情，帮助企业完成生态旅游开发的方案设计。

三是实时跟进，我会在此次农家乐的改造和建设中及时做好督促和跟进的工作，保证项目的顺利实施，保障村民的权益。

第四，如果大家的反对有合理之处，无法获得大家的支持，我也会请示村支书召开村民大会，倾听大家的意见对旅游开发计划进行合理地调整，必要时，我也会采取民主决策的方式对村子是否要发展生态旅游做出决定。

以上就是我的做法，第一题回答完毕。

2. 小李是单位的新人，喜欢提一些自己的意见，但是缺少建设性，不太切合实际。领导认为小李不行，同事也对他有看法，小李因此情绪比较低落，领导现在让你带他去做企业宣讲，你要怎么办？

【题型】C 人际关系题

【难度】b

【答题框架】

做好企业宣讲工作及帮助小李解决自身问题。

1. 肯定小李的付出，安抚小李的情绪，帮助他全心投入宣讲工作；
2. 做好宣讲工作安排；
3. 帮助小李分析所提意见中的不足，帮助他完善提出的意见；
4. 帮助小李更好融入单位，帮小李向领导和同事做解释，及正确应对领导和同事；
5. 帮助小李一起改正领导和同事提出的问题；
6. 再次对小李进行鼓励和肯定，表态愿与他共同努力。

【完整解析】

答：面对上述情况，我会这样做：

首先，我会对小李的行为表示理解，安抚小李的情绪。年轻人愿意提出自己意见，是一件好事，是积极主动的一种表现。一开始出现意见不完善、有欠缺是无可厚非的，但这些都是暂时的，只要自己努力未来一定会越来越好的，并鼓励他投入到工作中，这也是取得进步，缓解情绪最好的方式。

其次，我会认真做好宣讲工作的安排。一方面，帮助小李提前做好功课，了解企业的基本情况，如何宣讲、

宣讲的基本流程是什么，本次宣讲活动的注意事项等内容；另一方面，根据小李的特长，尝试将一些工作交给小李，让他独立完成，鼓励小李多观察多学习，并时刻关注小李开展工作的情况，保证宣讲工作的顺利开展。

第三，我会帮助小李分析所提意见中的不足，帮助他完善提出的意见。我会将以前积累的经验、材料分享给小李，建议小李在闲暇时间多和单位的同事、领导请教，帮助小李掌握单位的情况，希望可以让小李在接下来的工作中提出切合实际，具有建设性的意见。

第四，我会帮助小李更好地融入单位。一方面，在宣讲会完毕后，我会向领导汇报小李在这次宣讲会中的表现，让领导全面、客观地把握小李目前的工作状况，看到小李的进步，在与同事的相处过程中，我也会多向同事提及小李的进步与改变。另一方面，我也会建议小李平时加强和大家的沟通、交流，多参加集体活动，这样也可以让同事有机会更了解小李。

第五，帮助小李一起改正领导和同事提出的问题。我会带领小李多与同事沟通、多向领导请教，帮助小李一同分析领导和同事对他提出的意见，发现自身的问题，并提出相应的改进建议，帮助他一起改正自身存在的问题。

第六，我会再次对小李进行鼓励和肯定，表达自己在今后工作中愿意与他共同努力，帮助他一起把工作做好的态度。

以上就是我的做法，第二题回答完毕。

3. 海关大厅业务繁忙，排队办理业务的企业较多，但同时大厅外有一个公交枢纽站，很多市民会进入大厅避暑避雨来休息或者咨询如何坐车等。这些情况影响了大厅正常的业务办理工作，作为海关的工作人员，你如何处理这种情况？

【题型】B2 计划组织类题—应变题

【难度】b

【答题框架】

应急性的短期措施和长效措施相结合，按照轻重缓急，先治标再治本，注意自己的权限范围，公交枢纽问题不归自己管，只能提建议。

一、治标：

1. 排队企业较多，维持好大厅业务办理秩序，提高现场业务办理速度；
2. 市民涌入，影响正常业务办理秩序，维持好乘车人员秩序，解决好乘车人员咨询问题。

二、治本：

1. 提高业务办理效率问题，推广网上业务办理，引进自助办理机器等；
2. 解决公交枢纽问题，对公交公司提出建议从根本上解决。

【完整解析】

答：作为海关工作人员，面对上述情况，我会这样处理：

首先，我会维持好大厅业务办理秩序。安排引导人员维持好现场秩序，通过广播、滚动屏幕报送当前排队进度，安抚前来办理业务的群众的情绪。安排引导人员对办理业务人员的资料进行审核，确保其资料齐全、填写正确，提高现场业务办理速度。

其次，我会着力解决乘车人员的问题。在大厅中划出小片的休息区域，设置隔音板，增设一些休息的桌椅，利用 LED 屏，张贴海报、标语说明海关工作的特殊性和重要性，希望行人可以遵守秩序，安静等待。在公交公司做出整改之前，在办事大厅门口张贴公交线路导图，为大家提供便利。并请示领导在雨天人多时开放暂时没有人用的会议室作为等车群众临时的休息场所，派工作人员维持秩序。

第三，我会和公交公司的负责人联系，针对公交站附近配套设施不足的情况进行反映，建议其增设配套设施、增派人员加强管理和服

第四，我会从本单位做起，进一步提高业务办理效率。将海关的业务办理范围、流程、所需材料等信息在网上进行滚动宣传，加强推广网上业务办理服务，分流现场业务办理量。在大厅增设自助办理机器，与此同时，建议领导在高峰期增设窗口，增派经验丰富的人员办理业务，提高工作效率。

以上就是我的处理方法，第三题回答完毕。

4. 高铁、支付宝、共享单车和网购并称作中国的“新四大发明”，影响着国人的生活，外国人对此十分羡慕。请问你怎么看？

【题型】A2 综合分析题—现象分析

【难度】b

【答题框架】

正面现象，肯定为主，展开积极意义，补充注意事项。

一、肯定表态，与中国当下取得的成就想联系，拔高高度。

二、积极意义：

1. 便利了我们的生活；
2. 激发了经济的活力；
3. 彰显了中国风格和气派。

三、展开能够取得如此成就的原因：中国特色社会主义的体制优势、建设创新型国家的战略方针。

四、注意事项：不能自满，仍有不足，更要不断进取。

五、总结：展望式结尾，通过多方努力，相信……

【完整解析】

答：对于这一现象，我是这么看的：

从以往都是我们羡慕外国人，凡事都是向外国人看齐，到如今反过来，“新四大发明”广泛影响着国人生活，我们成了被羡慕的对象，对此我感到十分骄傲。“新四大发明”的出现，体现的中国改革开放四十年的成果，是中国的创新力量持续壮大的体现，是中国快速发展，不断崛起的缩影。

“新四大发明”的出现在令外国人羡慕的同时，也给我们的生活、社会的发展带来了一系列积极的影响：

第一，“新四大发明”的出现很大程度上便利了我们的生活。“新四大发明”充分利用了智能技术，将互联网、手机等移动设备与生活相结合，高铁便利了出行，网购让购物变得简单，支付宝使交易更加快捷，共享单车解决了最后一公里，也倡导了绿色出行理念，它们让现代生活更快捷，更高效，也更便利，让我们充分体会到了科技发展带来的红利。

第二，“新四大发明”的出现很大程度上激发了经济的活力。新的技术营运到经济的发展当中，使得交易更加的便利，快捷，扩大了交易的范围，为经济发展注入了新的活力。

第三，“新四大发明”的出现在世界舞台上彰显了中国风格和气派。让世界见证了中国因科技领域改革红利逐步释放所产生的惊人变化，体现了中国“创新、协调、绿色、开放、共享”的五大发展理念，也让中国在新一轮技术革命中重返世界舞台的中心。

反观“新四大发明”之所以出现在中国，也有其必然性，其主要得益于中国特色社会主义的体制优势和建设创新型国家的战略方针。在中国特色社会主义的体制优势下，我们能够集中力量办大事，推动高铁事业、支付宝移动支付的加速发展，而建设创新型国家的战略方针推动了高新技术的发展，为“新四大发明”的出现提供了可靠的技术支撑。这一切都与政府的政策支持，国家对创新的鼓励，企业的开拓精神，国人敢于争先的勇气是密不可分的。

与此同时，我们仍存在很多不足，如“新四大发明”的很多技术来源于西方，许多核心技术仍掌握在其他国家手中。因此，我们不能自满自傲，仍需保持警惕，不断进取。政府要加大扶持力度，为高新技术产业、创新型企业、利民型企业提供更多支持；企业要加大科技、人才的投入，紧跟时代步伐，响应政府号召，不断加大研发投入，创造出更高效、便捷的产品。

相信通过多方面的努力，在新时代我们的“新四大发明”一定能够散发出更耀眼的光芒，推动中国创新力量的不断崛起。

以上就是我的看法，第四题回答完毕。

二、2017年3月7日海关面试真题

1. 你是某单位的公职人员，你外出办公事的时候，碰见一起交通事故，有人受伤，你用公车把伤者送到了

医院。但是有媒体报道你公车私用，产生了不良影响，领导让你去解决这样一个问题，你该如何去做？

【题型】B2 计划组织类题一应变题

【难度】b

【答题框架】

最重要的找到证据，尽快消除影响。

1. 收集证据：找伤者、当天处理该事件的医生警察、周边居民、知情的工作人员证明及寻找物证；
2. 联系媒体还原真相；
3. 在网络平台上进行澄清说明；
4. 向领导汇报。

【完整解析】

答：如果遇到上述情况，我会这样做：

首先，我会尽快收集能够证明我清白的证据。

1. 我会赶往医院找到此次事件中的伤者，在他身体状况允许的前提下请他帮我作证，如录一段语音或写一份书面证明，还原当天的事实经过，我也会在这个过程中注意保护好伤者的个人隐私；
2. 我会找到当天接诊的医生及处理该起事故的交警，告知对方我的身份和来意，请对方帮助写一份事情发生经过的证明；
3. 我会前往事故发生路段，走访附近的居民，寻找目睹当天事件的群众，请对方帮忙提供一份证词、录一段视频或语音帮我作证；
4. 我会详细梳理当天外出办公的事由、经过、时间点等信息，复原当天外出办公的全过程，并请当天与我有工作上接触的同事帮我提供证明，与此同时，尽可能收集能够证明我外出是因为办公的资料，如办公往来的邮件、聊天记录等。

其次，我会联系报道该新闻的媒体，解释事情发生的真实过程，并向他们展示我收集到的证据，向他们提出要求删除不实报道，还原事情真相，刊登道歉声明，同时我也会保留追究法律责任的权利。

第三，我会在单位官网、微博、微信平台上进行澄清说明，还原事情发生的经过，在不泄露隐私和工作机密的前提下公布收集到的证据，并声明将保留对造谣传谣者追究法律责任的权利，希望大家明辨是非，消除报道带来的负面影响。

第四，我会向领导汇报处理本次事件的经过及结果，并向领导承认错误，因为自己没有注意到使用公车救人可能会造成的误会，没有及时做好解释说明工作，给单位带来了负面的印象，是自己工作上的失误。以后会更加注意在工作过程中的言行，思虑周全。

以上就是我的做法，第一题回答完毕。

2. 在中国共产党成立 95 周年，习近平总书记讲话之中多次提到“理想与信念”，对此你怎么看？

【题型】A1 综合分析题—观点思辨

【难度】b

【答题框架】

1. 表态：理想信念的重要性，是党、党员干部、个人都必须坚持的；

2. 论证：分别论证理想信念对于党、党员干部、个人的意义；

3. 总结：号召式结尾。

【完整解析】

答：对于习总书记在共产党 95 周年讲话多次提到“理想与信念”，我是这么看的：

理想信念是共产党人的精神之“钙”，也是共产党人安身立命的根本，也一直指引着中国共产党人前进的方向，“志不立，天下无可成之事”，坚定理想信念是中国共产党及中国共产党人在带领中华民族走向伟大复兴征程上所一直坚持的。而在现实生活中，坚定的理想信念不仅仅是中国共产党和共产党人所必须坚持的，也是我们每个个体所必须坚持的。

对于党员干部而言，坚定的理想信念不仅是检验党性修养和忠诚度的重要标准，同时也是党员干部正确履职用权、干事创业的必备条件。党员干部只有先拥有坚定的理想信念，才能够树立牢固的纪律和规矩意识，自然也就坐得端、行得正、走得稳。坚定的理想信念也是党员干部拒腐防变的“免疫力”，只有拥有坚定的理想信念，筑牢思想防线，始终保持高度警惕，才能抵制错误思想的侵蚀，把握正确的思想航线。拥有坚定的理想信念，还体现着党员干部做人做事的气质风格，反映着党和政府的形象。反之，如果理想信念不够坚定，就容易放松自己，出现目无组织、纪律松弛，触碰法纪的“红线”等情况。同样的政治环境，有的人能够保持两袖清风，而有的人会贪污腐化。这就是理想信念的差异。

对党而言，改革开放三十年以来，党和政府带领着中国人民一路披荆斩棘，克服了重重困难，让社会综合环境、人民生活水平等各个方面都发生了翻天覆地的变化。能够取得今天的改革成果，正是因为我们党怀着巨大的魄力做出了走中国特色社会主义道路的决定。正是在这种坚定的理想信念的指引下，才能够实现中华巨龙的腾飞和翱翔。

对于个人而言，拥有坚定的理想信念能够帮助自身在生活中坚定自己的方向，在工作中实现自身的价值，一个有理想信念的个体，不会被困境所打倒，也不会被坦途所迷惑，只有如此，才能够在纷繁复杂、充满诱惑的社会中始终不骄不躁地坚定自己的方向和道路。最终找到完成自己的梦想，实现自己的个人价值。

作为新时代的年轻人，我们更要明确自己的理想信念，坚定自己的理想信念，创造属于年轻人的新时代。

以上就是我的看法，第二题回答完毕。

3. 市旅游局出台了一个政策，凡是在景区涂鸦过的人禁止进入景区。有一天，一个人带着一位老人来景区来游玩。景区说他在景区曾经涂鸦过，禁止进入，但是他说自己没有涂鸦过，而且如果自己不进去的话，是没有办法照顾老人的，景区让你去处理这样一个事情，你该如何去做？

【题型】B2 计划组织类题一应变题

【难度】b

【答题框架】

1. 安抚好这位游客和老人的情绪；
2. 调查清楚该名游客是否曾经在景区涂鸦过；
3. 根据调查结果，分情况处理：若存在该行为，进行处罚，对老人游玩提出建议；若不存在该行为，进行道歉，帮助游客改善游玩体验；
4. 汇报领导，对今后处理类似事件提供建议。

【完整解析】

答：如果景区让我处理这样一个事情，我会这样做：

首先，我会安抚好这位游客和老人的情绪，请他们到值班室稍坐一会儿，向他们说明市旅游局的这一政策是为了保护景区的环境，为了让游客拥有更好的体验，希望他们能够理解。并向他们保证，我们会做好确认工作，严格按照规定处理，如果他没有在景区涂鸦，是不会冤枉他的，也希望他们能够配合我们做好调查工作。

其次，我会调查清楚该名游客是否曾经在景区涂鸦过。我会先询问之前负责此事的工作人员，认为该名游客曾经在景区涂鸦的依据是什么，请他转交之前收集的证据或记录，然后我会询问该游客的姓名、身份证号码等个人信息，登陆全市景区共享信息平台“黑名单”系统，比对是否有该游客的信息。若找到该游客的信息，我会与游客本人再次核对系统中记录的信息，看是否存在误录、错录的情况。

第三，我会根据调查结果，分情况处理：

1. 如果该名游客确实曾经有过在景区涂鸦，我会向游客展示景区的记录、照片、视频等证据，禁止该名游客进入景区。并建议老人改日由他人陪同前来游玩，如果老人不愿意改日，我也会请志愿者陪同老人进景区游玩，并与景区内的工作人员取得联系，请他们多注意老人的身体状况，多提供帮助。
2. 如果该名游客没有在景区涂鸦过，我会与之前负责处理此事的工作人员一同向该游客和老人道歉，说明产生误会的原因，并承诺会及时弥补漏洞，不会再发生类似的情况。于此同时，我还会并帮助他们规划游玩路线，为他们争取景区门票优惠。

第四，我会处理完此次工作后，及时总结，向领导提出提高不良记录识别准确度和效率的建议，如升级黑

名单系统，完善录入信息；规范禁入景区的认定程序，将景区门禁系统与黑名单系统关联，在初步确认有问题后再进行人脸或字迹比对等。

以上就是我的做法，第三题回答完毕。

4. 海关要举办行风改进活动，加强外部监督。你是一名海关工作人员，领导让你带着小王重新选拔特邀监督员，领导说上次选拔的监督员监督效果不好。同事小王说特邀监督员大部分都是来自于企业，而且他们很多是不太负责任的，工作之中出现了很多的问题。现在要整改作风，领导让你负责此事，你怎么办？

【题型】B1 计划组织类题—计划组织题

【难度】b

【答题框架】

了解清楚之前监督员选拔的问题，在这次选拔中予以规避，保证作风整改工作顺利开展。

1. 做好调研工作，全面了解特邀监督员选拔的注意事项；
2. 和小王确认好工作分工；
3. 开展选拔前的宣传工作；
4. 组织好面试工作，选拔具有责任意识，适合监督工作的人才；
5. 组织好新晋特邀监督员的岗前培训工作；
6. 做好特邀监督员的工作任务分配及考核评价工作；
7. 向领导汇报。

【完整解析】

答：如果领导让我负责此事，我会这样做：

首先，我会做好调研工作，全面了解特邀监督员选拔的注意事项。我会主动向领导请教之前监督员监督效果不好的原因，对特邀监督员的具体要求；向单位之前负责这项工作的老同事了解之前特邀监督员的选拔范围、方式、标准等信息，请他们为这次特邀监督员选拔提供建议；通过翻阅文件资料，了解本次行风改进活动的主要内容，明确特邀监督员的岗位职责。

其次，我会与小王进行沟通，了解他所反映的情况，和小王确认好接下来的工作分工。并与他沟通之前的特邀监督员不太负责、工作出现可能只是个例，我们不能以偏概全，也不能主观设限。在接下来的工作中，相信通过我们的共同协作，一定能够选拔出出色的特邀监督员，对行风改进活动发挥应有的作用。

第三，我会开展选拔前的宣传工作。通过海关官网、微博、微信平台，及联系一些地方媒体，面向全社会发布特邀监督员的招聘启事，说明本次选拔的标准、岗位职责、补贴、面试时间、地点、参与方式等信息。并通过一些有奖转发、有奖征集选拔建议的活动，提高大家参与的积极性，扩大招聘启事的传播范围。

第四，我会组织好面试工作，选拔具有责任意识，适合监督工作的人才。我会设计两轮面试，在经过初步的简历筛选后，我会先组织一轮网络面试，让面试者完成有关责任意识和监督员职责的问卷测试，合格者才能参加第二轮面试。第二轮面试中，我会邀请之前表现优秀的特邀监督员、参与过选拔工作的老同事共同担任面试官，综合考察面试者的各项能力及责任意识。

第五，我会组织好新晋特邀监督员的岗前培训工作。邀请单位各部门负责人、优秀特邀监督员代表、行风改进活动负责人共同参与教学工作，教学内容包括海关工作准则、各部门工作内容、特邀监督员工作的意义和职责、行风改进活动意义及内容等，确保新晋特邀监督员的工作开展效果。

第六，我会做好特邀监督员的工作任务分配及考核评价工作。为更好地了解特邀监督员的工作效果，我会将各部门的行风改进监督任务分配到人，并将各部门的行风改进效果纳入特邀监督员的考核纬度中。对于考核结果优秀的特邀监督员进行表彰，并予以留任。

第七，我会整理好本次选拔工作的材料，形成工作报告，向领导汇报。

以上就是我的做法，第四题回答完毕。

三、2016年2月25日 海关面试真题

1. 北上广深等一线城市为缓解交通拥堵，准备收取交通拥堵费。有人赞成，认为收取交通拥堵费有利于缓解拥堵，有人反对，认为这不能从根本上解决问题。对此，你怎么看？

【题型】A2 综合分析题—现象分析

【难度】b

【答题框架】

1. 表态：具有一定效果，但治标不治本；

2. 论证：合理之处+无法从根本上解决的原因；

3. 对策：完善城市公共交通硬件建设；完善城市公共交通系统；提高交通参与人员的素质；倡导绿色出行理念。

【完整解析】

答：对于北上广深等一线城市的这一举措，我是这么看的：

我认为这种方式能够在一定范围、一定程度上缓解城市交通压力，但长远来看，是一项治标不治本的措施。

如果收取交通拥堵费是针对特定的区域和特殊的时段，确实能够在一定程度上缓解城市的交通压力。现在城市交通拥堵，治理的方法很多，但都有一定的局限性，收费有利于抑制车辆出行，通过这种方式来疏导交通流量，避免交通拥堵，也不失为一个治理交通拥堵的良好之策。据我所知，日本、东京和新加坡，有类似交通

拥堵费的一个收法，我认为也有它的合理性，只要这个费用不是收太高，在合理范围之内，并且收费标准收费依据都有法可依，我觉得这样做是可以的

但是无法从根本上解决交通拥堵问题，交通拥堵问题产生的原因主要是，交通系统的升级改造速度无法适应车辆的增长速度，此外还有汽车增长速度日益加快，道路容量不足，缺乏整体的交通发展规划，部分驾驶人员的素质低下等原因。

面对交通拥堵问题产生的复杂原因，我认为要从根本上解决交通拥堵问题，需要政府各部门的共同配合，还需要社会公众的共同努力。

第一，完善城市公共交通硬件建设，科学设计交通整体规划，树立长远的发展眼光，完善管理制度，改进管理手段，引进智能交通系统，提高运输和同行效率；

第二，完善城市公共交通系统，加快公交、地铁等公共交通建设，在在规划、用地、投入、政策上实现公共交通优先；

第三，提高交通参与人员的素质，加大对交通违章的处罚力度，在驾驶证考试中增加对文明驾驶规范的考核，倡导行人文明出行，在全社会树立起安全出行、文明出行的社会风气。

第四，倡导绿色出行理念，鼓励市民乘坐公共交通出行，完善行人步道、非机动车道规划和建设，为绿色出行保驾护航。

相信在全社会的共同努力之下，交通拥堵问题一定能够从根本上得到解决。

以上就是我的看法，第一题回答完毕。

2. 为了减少秸秆焚烧、保护环境，单位开展秸秆回收工作，并提供补贴。村民嫌弃补贴少，农忙没有时间聚集，村干部也不配合，跟你一起工作的小王也有畏难情绪，你怎么办？

【题型】B2 计划组织类题一应变题

【难度】b

【答题框架】

1. 加大宣传力度，做好村民的思想教育工作；
2. 申请补贴与奖励；
3. 要求党员村干部带头；
4. 做好集中焚烧的组织和服务工作；
5. 帮助小王克服畏难情绪。

【完整解析】

答：如果遇到这种情况，我会这么处理：

首先，我会加大宣传力度，做好村民的思想教育工作。集中讲解禁止焚烧秸秆的好处和意义，对保护环境带来的积极作用；个别焚烧秸秆造成了严重负面后果，对大家进行宣传，说明这种烟雾会加剧雾霾现象，会破坏土壤等各方面负面影响；再向大家讲解集中焚烧的好处和意义，让大家认识到这个事情很重要。

其次，在政策允许范围内，向上级申请适当加大补贴力度；精神鼓励和物质奖励相结合。

第三，我会让党员和干部以身作则，另外动员几个村干部带头执行，做好不配合的那些村干部的思想工作。自己也要以身作则，自己把焚烧秸秆中各项工作全力以赴，脚踏实地努力认真去工作。

第四，做好集中焚烧的组织工作和服务工作，对于没有时间聚集焚烧的，我们可以考虑到分批次分地点进行处理，合理安排大家的情况，凑出最合理的时间。没有时间的，工作人员可以和农民合理安排，还可以申请人手去支援他们，帮助他们完成集中秸秆工作。

第五，对于小王有畏难情绪，那么我会用我的勇往直前这种干劲来感染小王来带动小王，多做他思想工作，多沟通多交流，帮助他解决畏难情绪，分析问题，提出对策，直接帮助他一起工作，想办法并提出措施来提高焚烧秸秆的技术和效率，比如说节约焚烧的时间，合理安排秸秆焚烧的地方，方便大家开展工作。

以上就是我的做法，第二题回答完毕。

3. 你是银行夜间巡逻人员，你发现你们银行的 24 小时自助银行老是有留宿者，不是很安全，你会怎么做？

【题型】B2 计划组织类题一应变题

【难度】b

【答题框架】

1. 宣传相关制度和规定；
2. 了解留宿者的基本情况，尽可能提供帮助；
3. 对于无法帮助的，向民政部门反映；
4. 做好告知、说明工作；
5. 增加防护措施和技术手段。

【完整解析】

答：遇到题目中反映的情况，我会做出如下处理：

留宿者有可能是无家可住，我们要从根本上去解决问题。一方面，咱们想尽办法能够帮助他们，帮不了可以把问题反映给政府有关主管部门。总之，我要尽到自己的责任和义务。具体措施如下：

一是，我们要把我们的相关制度和规定向相关人员进行宣传，在醒目的位置张贴有关告示，向留宿者们进行宣传和说明，动员他们离开现场，不要在这里留宿，说明危害所在，比如会影响市容环卫，不利于其人身安全。

二是，我们要去了解留宿者的基本情况。从关心角度来讲，给他们提供力所能及的帮助。没有地方留宿的，详细询问情况，力争能够帮助他们找到像救助站、民政部门等地方安置，如果有条件我们也可以给予他们一定人性化的关怀，提供相应的帮助和支持，或者仔细询问他们取得其家人联系方式，及时告知这一情况，请他们的家属把他们接回家去，根据情况提供必要路费等支持。

三是，确实我们无法帮助的，我们也向民政部门反映这一情况，向救助管理站寻求帮助。

四是，这一过程中，也要向取款人员及时说明这一情况，作好提前告知和说明。

五是，增加一些必要防护措施和技术手段，比如门禁，刷卡方能进入。这也是出于银行安保工作的需要。

以上就是我的具体做法，第三题回答完毕。

4. 当地博物馆免费开放，旅行团将人都带过来参观过来，参观博物馆人数很多群众反映达不到学习的效果，你是博物馆工作人员，领导让你来处理，你怎么办？

【题型】B2 计划组织类题一应变题

【难度】b

【答题框架】

1. 调查了解情况；
2. 公开博物馆时间和场次，形成报备制度；
3. 协调人流量；
4. 合理引导；
5. 完善电子信息系统。

【完整解析】

答：遇到题目中反映的情况，我会这么处理：

前期我会进行一个综合调研，找到问题的症结所在，然后有针对性的采取措施。

首先，让各个博物馆把时间和场次进行公开，让各个人数比较多的旅行团成立一个报备的制度，人多的情况下请旅行团及时通知我们博物馆，那么这样以便在博物馆场次人数上足以应对。给他们提供合理建议，让他们合理安排流量，方便错开拥堵高峰。一方面我们要做到及时告知，各个博物馆开放的时间，开放的内容，方便旅行团进行合理安排，另一方面也定期播报我们博物馆相关的人流量和信息，方便他们。另一方面，让他们旅行团主动及时告知我们，他们的行程安排，以便于我们做好应付接待，和给出相关的参考建议。

其次，各个博物馆，要做到人流量协调。就某一个场馆人数很多，我们可以采取的措施是，合理安排参观批次，轮流参观，加强人流的引导。一个是科学设计我们博物馆参观路线，再一个我们安排相关的参观批次，进一步加强现场管理和引导，对参观人员在现场停留的时间进行限制。重要博物馆还可以做到提前预约，重要

节假日视情况也可以考虑好安排预约。

再次，做到合理引导，对参观免费开放博物馆游客做到一个合理引导，合理区分不同博物馆场次。冷门博物馆要出台措施，吸引游客去参观，做到合理分流，比如说通过组织一些签名活动，或者是组织一些讲座沙龙活动，想办法把资源都利用起来。

最后，多增加一些电子信息系统的完善，比如说讲解录音，现代电子信息技术在馆内要求被重复利用起来，此后根据情况加强博物馆基础设施建设。比如说增加人手和讲解员。反映达不到学习效果，那么我会广泛征求意见，广开言路听取和了解不同群众的意见和合理化诉求，根据群众的意见来进行相应的改进。

以上就是我的做法，第四题回答完毕。

2018年3月8日铁路公安面试真题

1、材料题，两张照片两幅画讲的都是医生与病人互相鞠躬，一个一百年前，一个是现在的，请谈谈你的感受？

【参考答案】

下面我谈一下对题中两幅图画的感觉，图画中描述的是不同时期医生和病人之间互相尊重，文明友好的行为。尽管跨越了上百年的时间，但两幅图片反映的主题是一致的，充分体现了医生和患者之间是可以保持互相尊重，互相信任的友好关系。

毋庸置疑，从现实意义来讲，我们每个人从出生起就与医院医生发生着关联，我们个人的生命健康，我们社会的和谐稳定离不开医生们的辛勤付出，医生对患者来说是救死扶伤的天使。千千万万的医生用自己的医术和仁心拯救了患者，让他们从病痛中得以快速康复，让他们在绝望中获得希望，这一点来说与医生的医术有着很大关系，但做好医生不仅需要医术更离不开高尚的医德。因此，作为一名医生要时时刻刻加强医德修养和医术的提升，这样才能更好的服务社会服务广大病患。

与此同时，广大患者对医生而言既是帮扶对象又是衣食父母。患者对医生的信任、尊重与理解是医生施展救治工作的重要保障，患者对医生的感恩也是广大医生职业认同的重要因素。

由此可见，医患之间自古是相互依存的关系。然而反观当下，部分地区和个别医院医患矛盾紧张，甚至出现伤医、杀医等一系列悲剧，这些不文明的违法行为给医患关系带来严重挑战，导致出现部分病患及病患家属不信任医生，个别医生对病患也缺乏耐心、爱心和责任心。

种种迹象与行为引发社会广泛热议，医患矛盾也是当前亟待解决的社会问题。我认为产生医患关系紧张的原因是多方面的，就目前来讲我国的医疗体制改革还没有深化到位，各地区各级医疗资源分配不均，医生与病患乃至病患家属之间缺乏换位思考意识，部分医院及医生对病人人文关怀不足，此外医患之间还缺乏有效的争议化解机制。

我认为当前的医患关系想要回归到如漫画中的相互尊重、相互感恩的关系，可以从以下几个方面加以改进和完善。

第一要继续深化医疗体制改革，破除体制中存在的种种障碍，切实保障医生和患者各自的权益。使得医生能够专注医术和救人，患者有能力负担的医疗费用，从根源上消除医患矛盾的成因。

第二要加大医疗资源的投入并科学分配，在总量提升的前提下注重质量提高和分配公平。

第三要加强医德医风的建设，让医生从主观思想上崇尚使命，对金钱和职称有正确的认识。

第四要构建医患调节疏导机制，让医疗问题再机制内得到公正合理的解决，避免激化医患矛盾而酿成悲剧。

我想如果我们做好上述工作以及整个社会齐心协力的形成尊医爱医良好风气，医患之间多一些相互理解相互尊重，我们有信心也有理由相信图画中描述的这一天一定会再现。

2、一个留守儿童（小女孩）和奶奶生活，因为缺少管教产生了一些小偷小摸的行为，作为社区安排的对她的管教人员你怎么办？

【参考答案】

如果由我担任她的管教人员，为防止小偷小摸等不良行为的出现，我会重点做好以下几方面的帮扶管教工作，帮助她健康、快乐的成长，确实当好她的引路人。

首先，我会在尊重和保护当事人隐私的基础上，从正面侧面不同渠道了解该名儿童的家庭背景以及成长经历。比如，走访周围邻居察访具体情况，询问她的奶奶以及相关教师，具体了解她在学校和在家的生活、学习等方面的表现，必要情况下我会以关心的姿态亲近该名儿童，拉近彼此的距离。

其次，联合多方力量对她心理上多予以疏导。无论是在家还是在学校，只要是她日常学习生活当中做得好的方面我会以适当的方式予以表扬和肯定，让她打消自卑内向的负面想法，从而让她变得更加阳光和自信。做得不够好的地方，仔细耐心倾听她的真实想法并且帮她梳理她的言行举止当中哪些还有待改进，帮助她树立正确的价值观念。与社区的居民，学校老师以及她的同学保持定期的交流，通过集体的力量，让她做得更好。

再次，在生活中多关心多陪伴该名儿童，给她树立良好的榜样。利用自己的空余时间，多陪同她学习和玩耍，多和该名儿童以及奶奶接触，争取在她奶奶支持下共同做好她的工作，让她消除对我的陌生感进而建立信任感，生活当中做到嘘寒问暖，看她缺乏哪些物件，真正做到设身处地的为她着想，平时在物质和精神上有针对性的给与关怀，通过组织以及我个人力量还有社会力量资助，比如根据季节给她添置相应的衣物，还有学习文具和日常玩具。通过做好这些工作，与她建立良好的个人关系。平时可以通过拉家常的形式，结合当地做得比较好的典型案例给她提供正确的指引。

最后，在行为上加强引导。对于她过往的一些行为，我会以温和有效的方式，指出有针对性的改进方式，一方面通过观察监督，察看她的情况是否有改善；另一方面利用日常谈心的机会教会给她为人处世的道理，帮助她分析不当行为的利弊和影响，必要时结合一些少年违法犯罪实际案例，达到管理教育目的。

以上就是我的具体办法。

3、小王在下班后抱怨工作很无聊，经常需要回答旅客的问题，都是一些厕所在哪等方面的问题。小李还说需要经常巡逻，巡逻很无聊，你是他们同事，你怎样劝说他们？现场模拟。

【参考答案】

情节模拟题要把握好题中给定的具体情境，以及本人的身份定位，了解所要达到的劝说目的，在表述过程中注意自己的口吻和沟通技巧，从而确保劝说的真实感和针对性。

具体答题结构设计如下：

第一步，动之以情，先适当寒暄，对小王、小李表示关心与问候，拉近彼此之间距离感；

第二步，对于他们前期生活、工作当中表现突出表现优秀的地方分别予以表扬赞许；

第三步，晓之以理，旁敲侧击引出题目中给定问题，分析各个人物想法和做法的利弊所在；分别帮助他们分析当前工作遇到的问题该以何种心态和行动来对待，适当给他们俩分别提出建设性的改进意见与建议；必要时结合案例，让他们能够坚定信心，保持积极向上的态度和努力作为；

第四步，对他们分别作出勉励。

4、视频题：两个铁路公安民警用无人机航拍一段视频，视频中记录了有人在铁路线发生车祸，有人横跨铁路线，老人带着小孩沿铁路行走，小孩用石头砸列车。请问你发现了什么问题啊？你会采取什么措施应对？

【参考答案】

从播放的视频来看，视频中有以下几个问题：

第一，铁路线发生了一起车祸，需要紧急处置。

第二，有人横跨铁路线。

第三，有人在铁路线上行走。

第四，有个小孩子用石头砸列车。

我会采取以下措施予以应对上述问题：

第一，我会第一时间通过各种有效方式联系到发生车祸所在线路辖区的工作人员，将无人机监控到的画面信息予以通报，请他们立刻采取有效措施对现场施救和疏散，与此同时紧急联系调度工作人员以及相应过往车次防止二次事故发生。

第二，我会通过一切有效方式联系到在铁道上行走和横穿铁道的这两个人所在线路的工作人员，精确地给出涉事人员的具体位置以及行动方向，请他们及时赶往现场，对在铁道上行走的人员进行劝阻和警告，对横穿铁道人员所穿过的位置进行安全防护设施的全面检查，杜绝有人再次横穿铁路。

第三，我会紧急联系就近辖区内的铁路公安人员对于老人和小孩予以带离，联系小孩的监护人到场进行依法依规劝阻，对于老人和孩子的行为进行通报和教育。

第四，我会联系就近辖区的铁路公安工作人员，对拿石头砸车的小孩及时带离现场。对于被砸的列车，紧急通知该车次的检修人员，通报情况后要求对涉及到的列车车厢具体位置进行局部的安全排查和维护。

线路安全运行安全无小事。最后我会以此次无人机巡防为契机，将发现的问题进行系统的梳理和总结，形成备忘录，提供给相应的科室和负责人员，从而确保今后不会发生视频中反映到的几种问题。

2017年2月23日铁路公安面试真题

1、某地交警对违规停放的外地车辆开出了一张空白罚单，罚单上没有填写扣分与罚款，只有交警手写的警告：“前面有停车场，下次注意！”这张罚单获得了许多网友的热议，不少人对交警的“人性化执法”纷纷点赞，还有人将这张罚单称为“最美罚单”，对此，你怎么看？

【参考答案】

对这张“空白罚单”，我们需要理性的看待。外地车辆不了解当地情况，发生违规停放车辆的问题，对这样的违法行为开出“空白罚单”，彰显了该地交警的执法智慧和以人为本的理念。

毕竟，交警执法的目的是以批评教育为主、罚款扣分为辅。从该地交警的做法来看，起到了很好地提示效果和警示意义，网友称之为“最美罚单”一点都不为过。

但是从一定程度上讲，也暴露出执法过程中的不规范问题。我们都知道执法过程和结果都是很重要的，尤其公平正义、规范、法治思维不可或缺，罚单是我们执法部门作出的执法行为和执法处理凭证，如果单纯的填写“前面有停车场”，而没有载明具体的违法事由以及具体的时间和位置，显然是没有按照执法的正规程序和要求进行，因此欠缺严谨规范，难以达到教育警示目的。从严格规范执法和教育当事人的角度，空白罚单还需要进一步优化和完善。

交警知道“前方有停车场”，但是外地车辆却不知情，说明城市公共服务存在缺陷，还有待进一步提升与优化。城市在发展过程中要有一定的前瞻性，给未来城市的发展留有余地和空间，提高容纳度和管理服务水平，长此以往的话，这样才能达到又治标又治本的效果。

2、单位工会组织职工进行健康体检，但是每年都有一些员工因为各种原因不能按时参加，今年单位再次组织体检，要求提高参检率，领导交给你去组织此次活动，你会怎么做？

【参考答案】

首先，我会就各方的情况进行前期的调研，通过座谈会和实地走访，以及个别访谈的形式，仔细听取以往他们不能参加或者参加有困难的实际情况，我会一一做好记录和梳理。

其次，针对前期调研过的情况，作出相应的一个改进和调整，保证这次体检的一个针对性、合理性、科学性，想方设法的让单位全体职工都参加这次健康体检。

第三，在体检工作之前我会在单位召开一个动员会，邀请领导发言，调动职工参与这次健康体检的积极性和主动性。

第四，分门别类处理，最大程度上提高参检率。优先抓住一批是党员团员身份的，让他们带头参加体检，

发挥示范带头效应；对于体检经费有问题的职工，那么我会向单位工作和财务部门申请一定的经费补贴，符合条件的给予减免体检费；那么对于体检时间和工作协调不开的职工，我会分批次的组织这次健康体检，必要时邀请体检单位上门体检，确保一个人也不落下；那么对于以往的体检，可能体检方不合格不达标的，那么这次我会择优选取符合资质条件的体检单位和体检医院，确保体检结果真实有效；向领导争取，将体检结果与年中年底的提干以及评先评优进行挂钩，将职工身体状况纳入到考核的范围之中去。

3、某地治安管理特别好，在网友的满意度调查中名列前茅。领导让你去针对该地治安管理情况进行调查，你认为调查的重点是什么？

【参考答案】

调查的重点有：

第一，调查该地的治安状况，治安条件。

第二，调查该地的治安管理经验和先进做法。

第三，调查该地的治安管理制度规范。

2016年2月25日铁路公安面试真题

1、当前微信评选比较盛行，一些家长在上面晒孩子，有人认为这样做不好，容易引起反感，针对这种现象请谈谈你的看法？

【参考答案】

针对微信评比比较盛行，我的看法如下：

随着现在移动新媒体的兴起，对于家长给孩子拉票的行为，也是屡见不鲜。家长望子成龙望女成凤可以理解，都希望自己的孩子能够得到更多人的认同，让亲戚好友们“动动手指”，让孩子从中获得胜出赢得奖品及荣誉。

但冷静思考分析后，不难发现这种行为存在很多的不利影响，我们要扼制这股风气的蔓延。究其原因，这种利用朋友圈好友帮其孩子投票拉票的行为，反倒是不能看出孩子到底有多优秀，最终演变成了比拼谁的爸爸妈妈更有号召力谁的朋友更多，最终影响到结果的公平，让这些所谓的评比变味了，也就失去原本的意义了，对于那些本身很优秀但是爸爸妈妈号召力一般的孩子可能造成更大的伤害，让他们产生自卑心理，让他们提前感受到了社会的不公正。这种风气会助推社会虚荣、盲目攀比，不仅不利于孩子的教育成长，更不利于社会的和谐稳定。此外，这种拉票行为，实则是道德和感情绑架，没有把握好度的话也会透支社交关系，使得他们产生厌烦心理。这些投票活动往往需要关注公众号等才能够参与，在实际操作上不仅给他人添了麻烦，还存在安全隐患。盲目地晒孩子信息和照片，本身来说对孩子安全也不负责任，给别有用心者可乘之机。当然还存在其他一些问题。

因此，我认为，对于朋友圈投票现象，我们应该进行规范引导。

第一，政府网信部门也应担负起自身的职责，对公众号开展投票活动等行为进行治理，如规范活动发起数量、制定公正的评判标准等。

第二，微信等移动平台对投票拉票内容等方面要加强审核与监管。

第三，作为家长做到严格自律，尊重孩子保护孩子，不随波逐流，同时处理好社群关系。

第四，媒体部门要加强正面宣传引导，使整个社会能够正确认识到此类投票活动，理性参与。

2、公安局开展一次打击毒品的学习活动，你局选取 8 位民警参加培训学习，领导将活动交由你负责，你怎么办这件事？

【参考答案】

这次活动交由我来负责，我会这么组织开展培训学习。

第一是根据我局现有的民警根据此次学习活动的要求，结合他们履历筛选符合条件的民警参与。

第二是统筹安排缉毒部门的专家和能手对这 8 位民警进行理论和实践培训，重点学习毒品的种类，毒品的识别方式，毒品的处理，毒品交易的侦查，毒贩的行为特征等科目，一是通过观看缉毒专题片和新闻播报，还有办案能手经验分享的形式增强这 8 位民警对于毒品以及毒品交易的认识，二是安排参训民警随同缉毒民警实地潜伏侦查，了解日常毒品交易的方式，掌握毒贩的线索，这一过程中加强对参训民警的安全防护。争取在短时间内对这些科目进行系统的知识和实践技能强化。

第三是对参训的民警进行理论和实践技能检测。培训工作收尾阶段，我会组织对这 8 名参训民警进行理论与实践考核，检测他们缉毒和打击毒品犯罪的专业素养和技能是否过关。

第四是汇报学习结果。这次打击毒品学习活动结束时，举办一次学习成果汇报会，邀请分管领导参与进来，对这 8 名民警的学习情况进行整体把关。最后把这次打击毒品犯罪的学习活动进行整理归档，将整体情况反馈给领导。

3、县大学生村官工作认真，现在电视台决定对他们的事迹进行宣传，现在要选取一些事迹材料，你怎么开展这次工作？

【参考答案】

由我组织此次评选活动，我会充分利用新媒体等新兴工具，结合以往的经验，采取较为全面的方式对大学生村干部的优秀事迹进行搜集和筛选。

首先，我会邀请几名同事与我一起组成评选工作小组，通过政府网站、政府微信公众号、微博、本地主流报刊、电台、电视台等，发放此次选拔表彰优秀大学生村干部的通知，并与我市下属镇政府等取得联系，告知他们此事，请他们将通知告知各村，欢迎大学生村干部自我推荐，也欢迎我市辖区内各位群众为我们提供优秀大

学生村干部的事迹，并附带有对优秀事迹的相应说明，公布我们的热线电话、邮箱以及私信地址等联系方式。

其次，与同事一起，通过浏览我市组织部相关网站、关键词搜寻热点新闻、与我市媒体取得联系、查看历年优秀大学生村干部表彰记录等方式，主动搜集一下我市优秀大学生村干部的事迹，看是否能够找到符合条件的大学生村干部。

再次，根据主动搜集、大学生村干部自荐以及群众提供线索所得到的信息，对优秀大学生按照政治素质过硬、工作业绩突出、敬业精神优秀、群众评价高等标准，对名单进行初步筛选，有条件的可以采取实地走访等方式，对入围的优秀大学生村干部事迹进行核实。将初步拟定的名单及事迹进行公示，并邀请我市政府、镇政府等具有多年基层工作的领导，对这些优秀者事迹进行筛选。同时，在微博、微信、政府网站以及报纸上，开展事迹评选，邀请网友和广大民众投票，严格投票标准，杜绝刷票等不公平行为，以选择出最合适的表彰者。

最后，根据政府领导以及民众的评选，选出最终的表彰名单，对入选者进行表彰。同时，总结组织此次活动的经验教训，以备后期有类似活动时借鉴。

4、你在火车站执勤时，一位女旅客，在候车室急忙找到你要你帮助她，称老父亲走丢了怎么找也找不到，而且老父第一次出远门，且不识字、没带手机，对待这一情况你作为一名执勤民警怎么处理？

【参考答案】

作为铁路执勤民警，我会及时帮助这名女旅客，尽最大可能的帮他找到父亲。

首先，我会安抚这名女士，让她稳定情绪下来。待她冷静下来之后，仔细向其询问她父亲所要搭乘的车次、走失的具体位置和时间，她父亲的外形身高胖瘦，脸部形状和明显特征以及当天的穿着，哪个地方口音等，对这位女旅客反映的情况进行认真的了解并记录。

其次，通过一切有效方式紧急联系站内就近位置的其他同事协助找寻该名女旅客父亲，将具体情况简明扼要的告知同事，说明这一情况后，请同事留意周围是否有类似的老人。与此同时紧急联系广播在广播台进行喊话和播放寻人启事，并且安排该名女旅客在其父亲走失的位置进行原地等待，以防老人回来后发现其不在。此外，将联系方式告诉给同事和现场的知情群众，请他们协助提供线索。

再次，通过调取站内站外监控录像，查看老人的行动轨迹，让该名女旅客做好辨认排查工作。

最后，如果该名老人确实不在站内，疑似走失，那么紧急通知辖区内的派出所和巡逻民警注意走失人员动向，请他们进行协助寻找。

2018年3月8日出入境检验检疫局面试题

材料：党的十九大报告提出，我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段，必须以供给侧结构性改革为主线，把提高供给体系质量作为主攻方向，推动经济发展质量变革、效率变革、动力变革，瞄准国际标准提高水平，促进我国产业迈向全球价值链中高端，显著增强我国经济质量优势。

“同线同标同质”，就是出口企业同一条生产线上，按照相同的标准生产出口和内销产品，使供应国内市

场和供应国际市场的产品达到相同的质量水准，从而满足国内中高端消费需求。对国家经济社会发展而言，“三同”能带动国内相关产业提质升级，提升质量供给水平，引导消费回流，促进国内国际市场深度融合。因此，“同线同标同质”工程对促进我国企业转型升级，提升国内消费者信心有着重大意义。

目前国内的消费市场日益成熟，高端消费需求不断增长，导致消费者赴海外抢购风潮。这种形势下，对原定位于高端消费的出口食品企业调整市场结构，由专供外销，转向国内外市场并举，出现了难得的机遇。以优质的产品质量，良好的出口产品质量口碑，借助政府搭建的“同线同标同质”推广平台，实现优质优价，开拓国内中高端消费市场，是出口食品企业摆脱目前困境的另一条发展之路。

根据国家认监委对全国 24 个省（市）1575 家出口企业的问卷调查统计，近 9 成的企业愿意并认为能够内销转型，73%的企业内销产品具有自主品牌，企业内销市场的销售份额已逐步大于外销市场，但增长速度缓慢，出口企业内销产品占国内消费市场份额仍然不大，出口食品企业本应发挥的带动国内食品质量安全管理转型升级的引领和示范作用没有发挥出来。随着国内经济水平的发展，消费者的消费观念也在悄然发生变化，消费者对于食品品质的要求不断上升，需要更多高质量的食品供给来改善消费品质，更希望能够不出国门，就可以买到符合国际高标准要求的优质产品，而且价格更加低廉已成趋势。

出口转内销，企业销售渠道转型变革，开通新市场，是我国出口企业完成两条腿走路的必然趋势，但这过程却不顺畅，还将面临种种压力，克服种种困难。

问题：

1. 有人认为，一流产品出口，二流产品内销，同时十九大报告反复强调“质量强国”，对此你怎么看？

【题型】A1 综合分析题—观点思辨

【难度】c

【答题框架】

- 一、承认过去，我们是第一种观点的状态
- 二、注重产品质量才能强国，阐述质量强国的重要意义
- 三、现阶段打造质量强国的紧迫性
- 四、完善措施
 - 1、完善产品生产标准，向国际标准看齐
 - 2、提升生产、创新能力，打造高质量产品
 - 3、加强对产品质量的检测、监管力度
- 五、总结：希望式结尾。

【完整解析】

答：我是这样理解的：

针对有人说一流产品出口，二流产品内销，我认为现实生活中确实存在这种情况。在十九大提出的“质量强国”战略的指引下，“三同”工程的推行对于改变这种情况有着重要意义。

首先，“三同”工程能切实提升产品质量。“三同”工程即是“同线同标同质”，其推广能带动国内相关产业提升产品质量，使国内消费者用上符合国际高标准要求的优质产品。

第二，“三同”工程能引导消费回流。“三同”工程能促进国际国内市场深度融合，保证质量统一，价格合理，进而能提升国内消费者信心，拉动国内市场的消费。

第三，“三同”工程能帮助出口企业摆脱困境。出口企业可以以优质的产品质量，良好的出口产品质量口碑，借助政府搭建的“同线同标同质”推广平台，实现优质优价，开拓国内中高端消费市场，从而摆脱出口颓势，取得收益增长。

由此可见，推广“三同”工程势在必行。为了达到预期效果，我们还应完善“三同”工程推行中的一系列具体措施：

第一，提升自身生产、创新能力，打造内销高质量产品。在供给侧改革的浪潮中，生产商应该提高自身的生产能力，将更多精力放到自身的产品质量上，好产品永远有市场。

第二，完善产品生产标准等各项标准，向国际行业标准看齐。结合实际情况，制定、完善各种产品的生

产、销售各项标准，争取达到行业的国际化水平。同时，鼓励制造企业制定比国家标准、行业标准更加严格的产品标准，以保证产品的更高品质。

第三，加强产品质量检测和监管力度，完善奖惩机制。监管部门应定期对产品进行检查和不定期抽查，以督促企业严格执行产品标准。

我相信，只要我们携起手来共同努力，国货也可以成为品质的代名词，我们一流的产品不仅能够远销世界，更能通行中华大地。

以上就是我的看法。

回答完毕。

2. 国家认监委正在开展“同线同标同质”（以下简称“三同”）进万家宣传活动，现在需要调查出口企业在三同过程中遇到的困难，对此你怎么组织？

【题型】B1 计划组织题—计划组织

【难度】b

【答题框架】

一、任务分工，分派到各省级认监委

二、全面调查与重点调查相结合：各省级部门开展全面调查，收集汇总信息后，针对有代表性的企业样本，由中央部委展开第二轮调查

三、保证调查内容丰富全面

四、做好调查中的沟通协调

五、数据收集、分析处理

【完整解析】

答：我会这样组织：

首先，做好任务分派工作。我会把三同宣传活动的精神向各省级认监委进行传达，让各省先展开第一轮调查。

其次，采取多种方式展开调查。为了更全面、更准确地了解不同类型的企业的现状，我会采取全面调查与重点调查相结合，以不同的调查方式深入到每个对象企业。

1、各省级部门开展全面调查：召开座谈会，和企业的负责人好好聊一聊企业的生产和发展情况；直接去到企业的一线生产车间，看一看他们产品的生产及质量把控情况；对企业的工人、研发人员进行随机走访，向他们了解“三同”工程实施的具体进展等。

2、中央认监委收集汇总信息后，针对有代表性的企业样本，展开第二轮调查，做到有的放矢。

第三，保证调查内容丰富全面。可主要围绕“三同”工程实施和出口环节的问题等开展调查。例如参与“三同”工程后企业生产遇到什么难处；在推行国内外产品在一个生产线按照国际标准生产时是如何切实开展的；如何研发新产品确保产品可以适应出口和内销；对于国内的客户人群怎样定位等一系列问题。

第四，做好调查中的沟通、协调工作。开展调查时，调查人员要注意协调配合，提前与企业进行电话联系，约定时间以便安排好工作。在调查时，以引导为主，主要是多了解企业对于“三同”工程的实施和出口时的困难，详细记录才能有针对性的对于不同企业提供帮助。调查不能仅停留在负责人，也可以来到生产车间，对工人、研发人员、负责出口的工作人员分别进行调查。

第五，做好数据收集、分析工作。调查收集到信息后，各省级部门可对收集到的数据进行整合处理，形成此次调查的结果报告并上报中央部委，供其参考。中央在进行第二轮调查以后，可形成最终调查报告，并以此三同进万家宣传活动的材料基础。

以上就是我对这道题的回答。

回答完毕。

3.现在要在某商场开展三同进万家活动，但是商场负责人并不同意，反对开展宣传并说这就是你们政府的政绩工程，而且也不给我们入场费的减免。你要如何劝说这个负责人？请情景模拟。

【题型】D1 演说题—情景模拟演说**【难度】b****【答题框架】**

- 一、开场白（自我介绍）
- 二、表明态度，说明政府开展三同工程的目的
- 三、对商户担忧表示理解（商场担心三同宣传可能会给其增加工作量）
- 四、详细说明“三同”工作带来的好处（利企利国利民）
 - 1、三同工程会帮助商场提升产品质量，打造品牌优势
 - 2、三同工程有利于使消费者重拾信心
- 五、旁敲侧击督促商户做出改变，提升产品质量
- 六、请商场积极配合工作，感谢支持

【完整解析】

答：下面开始第三题的情景模拟：

王总，您好！我是这次三同进万家活动的负责人。这次政府开展三通工程，是为了响应十九大提出的“质量强国”战略，让国货也能成为品质的代名词。你们担心这次开展宣传是政绩工程，达不到效果，还可能会给商场增加很多工作量，这种心情我们可以理解。

在这里我做出保证，这次的三同进万家宣传绝不是政绩工程。推广“三同”是利国利企利民的好事啊。它可以帮助生产商和商场提升产品质量，打造品牌优势，还有利于消费者对国货重拾信心。我相信通过“三同”工程的宣传和推广，你们商场的经营也能迈上一个新的台阶！而且，我们的宣传活动会在尽量不影响商场正常经营的情况下进行。我们也有专门负责宣传活动的工作人员，他们也会严格按照既定的要求开展活动，尽量不给你们增加额外的工作量。

你看，现在你们推三阻四，是不是担心有什么不合格的产品被查出来？不管有没有不合格产品，这次的“三同”宣传就是帮助你们做出改变，督促你们提升产品质量啊！也只有这样，我们才能真正赢得消费者的信赖和认可！

所以，希望你们能积极配合我们的宣传工作，这是双赢的事情。你们的支持也是我们工作的动力，感谢对我们工作的支持！

模拟完毕。

4. 针对三同进万家活动召开记者开会。现在你需要向记者介绍三同工程。请起立作答。**【题型】D1 情景模拟题—情景模拟演说****【难度】b****【答题框架】**

- 一、开场白（自我介绍）
- 二、介绍三同工程的概念
- 三、详细阐述三同工程开展的重要性
- 四、分析现阶段实施三同工程的紧迫性
 - 1、提高产品标准后，企业生产成本会提高，在国内低价竞争中会处于劣势
 - 2、出口企业缺乏国内消费者认知和信任，内销市场打不开
 - 3、国内市场中间商较多，产品销售渠道复杂
- 五、展望美好结果

【完整解析】

答：下面开始第四题的模拟：

各位记者朋友，

大家好，我是这次三同进万家活动的负责人。我想大家参加这次记者会就是想进一步了解三同工程。接下

来我就简单一下三同工程的一些基本情况。

三同工程，即“同线同标同质”，就是出口企业同一条生产线上，按照相同的标准生产出口和内销产品，使供应国内市场和供应国际市场的产品达到相同的质量水准，从而满足国内中高端消费需求。在十九大提出的“质量强国”战略的指引下，开展三同工程对于国内市场、消费者和出口企业都有着重要意义。

三同工程能切实提升产品质量。“三同”工程的推广能带动国内相关产业提升产品质量，使国内消费者用上符合国际高标准要求的优质产品。

三同工程能引导消费回流。“三同”工程能促进国际国内市场深度融合，保证质量统一，价格合理，进而能提升国内消费者信心，拉动国内市场的消费。

三同工程能帮助出口企业摆脱困境。出口企业可以以优质的产品品质，良好的出口产品质量口碑，借助政府搭建的“同线同标同质”推广平台，实现优质优价，开拓国内中高端消费市场，从而摆脱出口颓势，取得收益增长。

同时，我们也要看到，实施三同工程也使得国内市场和出口企业面临着一系列问题，如提高产品标准后，企业生产成本会提高，在国内低价竞争中会处于劣势；出口企业缺乏国内消费者认知和信任，内销市场打不开；国内市场中间商较多，产品销售渠道复杂等。

现阶段，三同工程的推广势在必行。我相信，只要我们在开展三同工程的过程中，不断提升产品品质，建立品牌优势，赢得消费者口碑，我们一流的产品不仅能够远销世界，更能通行中华大地。

谢谢大家！

以上就是我的模拟。

回答完毕。

博学温馨提示：

内容比较多，但都很重要，要拓宽知识面！请各位学员务必在培训前看完听完！
有时间多看几遍！第一期学员时间紧的，能看多少是多少，课程后可以再看！

安徽博学：合肥市梅山路 153 号国旅大厦 601 室（长江西路与梅山路交叉口，省中医院）；
网址：www.ahbxgwy.com 电话：0551-62827270 15905694455

江苏博学：南京市广州路 1 号易发信息大厦 15 楼 E 座（地铁一号线珠江路站 1 号出口）；
网址：www.jsbxgwy.com 电话：400-019-0195 025-83685877

山东博学：济南市山大路 47 号数码港大厦 A-506 室（花园庄东路、山大北路西口、山大路北段）
网址：www.sdbxgwy.com 电话：400-082-0531 0531-82388001



欢迎您来到博学面试王！让我们一起为实现理想而拼搏！