

实务处理

第一章 情境处理的方法

一、基本概述

情境处理题包含人际关系与应急处理、日常实务在内，其中非常重要的在于考察考生处理人与事的能力，某种程度上可以理解为“情商”，在实际工作中，相信各位考生都能处理地得心应手，但是在作答题目层面，需要把握一些技巧，切记不可将日常工作与答题两者严格分开，而是合为一体，才能得到一个更好的分数。参考评分标准如下：

据报道，某地一“摩的”司机无牌无证违规载客，被执勤交警查获后，摩的司机情绪失控，躺在斑马线上，并扬言轻生。当时，正值下班高峰，路人纷纷驻足围观，越来越多，如果现场只有你一个执勤交警，你该怎么办？

测评要素：问题处理能力

观察要点

- (1) 沉着冷静，迅速控制局面，安抚稳定摩的司机，防止事态进一步发展
- (2) 立即向领导报告突发情况，请求支援
- (3) 及时组织力量疏导交通，劝散引导现场的路人、车辆；
- (4) 严格执法，同时给予人文关怀

参考评分标准

好：回答问题冷静、从容，应对得体，具有很强的应变能力。

中：回答问题较从容，应对较得体，具有较强的应变能力。

差：回答问题拘谨、含混，假、套、空，应变能力差。

二、思路点拨（亮素养—亮做法—亮善后）

破题：（亮素养）阐述自身职责/解决问题的意义+过渡句

第一步：亮做法：调查了解（了解问题现状或调查问题产生原因等，事情比较重大有必要成立专项小组，事情不是特别重大就自己多种方式调查了解。）

第二步：亮做法：多种措施解决问题（注意结合题目针对问题现状和原因解决，二种以上措施解决问题。答案结构可分为：措施概要+适当阐述理由+措施细化）

第三步：亮善后措施（如何保障效果持久。例如：开通某种反馈渠道、制定某种监督机制、加强某种培训、加强某种宣传等等）

三、例题精讲

例题 1：某村里环境优美，水果、辣椒等农产品物产丰富，也通了网络，但是由于地理位置和信息原因，很多物产卖不出去，影响村民收入。假如你是驻村干部，请采取哪些方案帮助村民卖出农产品？

参考答案：

【亮素养—意义】作为一名驻村干部，帮助村民售卖农产品有利于提高村民的收入，有利于扶贫工作的开展，我会高度重视，具体会采取以下措施

【调查了解】首先，开展摸底调查，了解情况。通过实地考察了解我村的农产品种植面积，了解农产品总产量。通过召开村民小组会议了解农产品种植成本和本村农产品的种类和优势，还可以到那些扶贫优秀村庄进行实地考察学习，学习他人优秀的方法和模式。

【亮做法—拓宽渠道】第二，利用网络，拓宽销售渠道，打造一村一品一店。充分利用本村通了网络的优势，与各大电商平台取得联系，在各大电商平台上开设农产品专卖店，帮助村民树立自主品牌意识。另外可以与电商农产品销售大户合作，成为其产品的供应商，提高我村农产品销量额。

【亮做法—发展旅游】第三，利用环境，大力发展农家乐，实行产业脱贫。利用好当地环境优美的特点，吸引社会资本开发农村旅游项目，可以建立住宿休闲餐饮摘果等一条龙服务产业，吸引城市居民前来观光旅游，从而带动旅游业的发展，提高村民收入。

【亮做法—产品加工】第四，发展农产品深加工，提升农产品附加值。对于每年产量丰富的农产品，除了直接销售外，还可以鼓励村民开展农产品的深加工，比如制作茄子干，辣椒干等，延长农产品的保质期限，提升农产品附加值，增加村民收入。

【亮善后】另外，积极寻找上级政府的资金帮扶，申请改善我村交通状况，申请对我村民加强营销培训和网络技术培训，提升村民的自主品牌意识，努力打造脱贫模范村。

例题 2：你是政府部门工作人员，在日常工作中发现群众在办理业务的时候，经常会出现“找错路”“找错门”“找错人”的问题，领导让你解决这个问题，你如何解决？

参考答案：

【亮素养—意义】解决群众办理业务的最后一公里问题，有利于塑造良好的政府形象，打造服务型政府，出现题中的这一问题，我想从以下几方面进行解决

【调查了解】首先，我会实地走访那些到我们单位办理业务“找错路”“找错门”“找错人”的群众，了解他们出现这一问题的原因，听取他们的建议，并记录下来。对单位的现状进行实地考察，了解单位现有布局和指示牌是否合理，制定整改方案。

【亮做法—增设流程图】第二、在大厅显眼位置设置流程分布图。在大厅设立一个关于各部门具体职责以及位置的平面指示图，详细介绍单位的科室、业务范围和相关负责人信息，让前来办理业务的群众可以通过该平面图找到自己相应的部门可科室。

【亮做法—增设咨询台】第三，在大厅安排专人咨询台。专门设立一个岗位对前来办事的群众进行引导，同时要提高员工的服务意识和责任意识，对群众要做到主动询问，积极引导，帮助群众精准找到相应的部门和对接人。

【亮做法—开辟新渠道】第四，积极响应党中央“互联网+政务”号召，开设网上办事绿色通道。各部门各科室设置一个专门网站办理业务通道，通过网上办理业务，这样群众足不出户就能解决问题，不需要到现场办理，也就不会出现“找错路”“找错门”“找错人”的情况了。

【亮善后】最后，可以建议领导在网上开通群众 24 小时电话热线，听取群众对我们的意见和建议，不断优化政府服务，提升单位形象。

第二章 组织协调能力

一、能力如何体现

组织计划题相比较其他题目而言，更加需要考生具备一个统筹规划的能力，能够将单位中的一些常规性工作和活动通过自己的想法、规划将其效果得到充分的展现，因此考生在对这一类题型作答时，要结合自己在基层工作中日常参加活动的整个过程，然后再转换身份，把握活动要求，按照相应的流程，达到活动效果，从而展现出自己的计划协调能力。参考评

分标准能给你一个更加直观的感受。

1、为贯彻党的十九大提出的培养担当民族复兴大任的时代新人的要求，坚定不移的用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑，听党话，感党恩，跟党走，担当起民族复兴的大任。你镇要去对接社区开展“不忘初心，牢记使命”党员主题活动，镇领导让你负责进社区宣传，请你按创新思维提出三个新颖方案，并选一个进行简要说明。

测评要素：创新能力+组织计划能力

观察要点：（1）能围绕主题活动，充分发散思维，展现创新能力。（2）能列举至少三个有创意而且切实可行的活动形式。如上一堂微党课、诵读《红色家书》、开展志愿服务，举办演讲比赛等。（3）能对其中一项活动形式，分析说明其设计目的、针对性、可行性、新颖性等。

参考评分标准：

好：能实事求是、因地制宜、大胆开拓，活动形式新颖、创新能力强。

中：比较实事求是，因地制宜，活动形式较新颖，有一定的开拓创新能力。

差：脱离实际，假、套、空，思想保守，创新能力差。

二、思路点拨

【意义】

简述活动的意义+过渡：

【事前】

1. 了解情况，规划方案：向（领导、同事、网络、具体对象）获取信息（具体活动具体细化）+制定方案/计划

2. 具体准备：（人—动员人员、开会讨论方式、联络对象、节目；物—活动所需资料；财—本着节约的原则，做好财务预算）

【事中】

3. 基本工作：保障活动有序进行（如签到、后勤、分工、照相、领导讲话、记录、安保）

4. 亮点工作：保障活动有效进行（如：互动、互联网调研、创新宣传、实地考察、针对解决问题的措施）

【事后】

5. 善后：（具体活动具体善后）+宣传；写报告宣传；上交有关部门存档等等。

三、例题精讲

例题 1：新农村建设，农村垃圾也要做好分类工作，在具体政策制定之前，领导要你去收集信息，你如何保证收集的信息的真实和可靠？（14 年真题）

参考答案：

各位考官，我想我会这样做来保证这次收集到农村垃圾分类信息是真实可靠的：

【事前】第一，我会大致了解我们辖区内乡镇的分布情况，哪些乡镇垃圾生产量较多，将这些地区作为我们的重点调查区域；网上搜资料，看看东部沿海城市如何分类垃圾，了解信息，做到心中有数。

【事前】第二，我会邀请乡镇的村干部加入到我们的调查中，因为他们懂得方言，而且熟悉环境，能帮我们快速收集到群众的意见。当然，我也会制作好简单易懂的调查问卷，合理安排路线。

【事中】第三，环卫所，新农村建设部门，座谈会，调取第一手资料，了解每日垃圾量多少，如何处理的；同时，我也会深入到农村实地考察，询问村民一般产生什么垃圾，怎么处理的。当然我也会采访村干部，问问他们对于垃圾分类有什么好的建议，仔细记录下来。

【事后】第四，分类汇总，垃圾总量的走势，集中在哪些方面，附上专家意见，报告给领导，决策之用。

例题 2：某市准备开展整治“行人乱扔”“车上乱抛”“店面乱倒”垃圾的“三乱”专项活动。行动前领导要你负责搜集相关信息，为制定专项行动方案提供参考。你将如何获取有效信息？

参考答案：

有效信息才能保证方案顺利制定，我会这么来做：

【事前】第一，了解辖区内的哪些街道，公交车站，社区将这些地区作为调查重点。与此同时，档案部门调阅之前开展垃圾治理搜集到调查报告，了解哪些原因导致收集无效的信息，吸收经验和教训，保障高效开展调查。

【事前】第二，邀请环保协会志愿者加入调查，因为范围比较大，他们也有热情和耐心。我会安排不同小组，去往不同的街道和路口，定时定点监测，在什么时间段，哪些地区，哪些人容易乱扔垃圾。

【事中】第三，我会随机采访一些路人或实地走访一些社区，询问他们对于我们市三乱现象的表现，是否进行过投诉；与此同时，去到环卫所和城管局和负责人进行座谈会，了解他们为了治理垃圾问题，采取什么管理措施，取得什么成效，又有什么问题。

【事后】第四，分析整理报告，提炼出有效数据，比如当前三乱的原因是什么，政府该从哪些方面去整治，罗列出详细的建议，为方案提供参考。

第三章 分析事物的能力

第一节 分析事物的影响

一、基本概述

此类题目在公选干（包括三类选副科、遴选、领导干部选拔考试）考试中，归类为案例分析题，形式有简答题、论述题和材料的案例分析题，本质上其实同类于面试中的综合分析题，特别是社会现象的分析题，但是更加侧重内容，结构上的东西，如开头结尾，并没有那么重要。因此，我们可以先看看评价标准：

中小学生在寒暑假、节假日参加各种校外培训班，已成为普遍现象。有人认为过多的培训补习，增加了学习负担，影响了学生的健康成长；但也有人认为，学生不参加培训补习，容易输在人生的“起跑线上”。请简要分析课外辅导的影响（可从积极或消极两个角度

作答)。

测评要素：分析能力

观察要点：

(1) 考生可选择任一观点作答，但要自圆其说，自证其理。

(2) 考生选择第一种观点，可以从以下方面展开分析。如：限制了学生自主学习，个人发展的空间，对学生身心健康成长不利；增加了学生学习负担，容易使学生产生厌学情绪；大量占用学生休息娱乐时间，影响学生健康成长，扰乱了正常的教学生态；高额补习费增加了家庭经济负担等。

(3) 选择第二种观点，能客观分析家长们的心理。如：现代社会竞争激烈，学生之间竞争也很激烈；学校教育难以满足学生个性发展需要等等。(4) 能提出合理解决问题的办法。如：全面整治和规范校外培训机构，对不规范行为施以重拳；加快推进中小学教育改革；家长要转变观念，注重孩子德智体美的全面发展；设计“放学后计划”，让孩子参加有益于身心健康的课外活动等。

参考评分标准：

好：观点鲜明，层次清楚，逻辑严密，分析有说服力，具有很强的综合分析能力。

中：观点较鲜明，有一定的层次，逻辑较严密，有一定的说服力，具有比较强的综合分析能力。

差：观点不明确，没有层次，比较差的综合分析能力。

二、基本思路

(一) 积极的影响

1、找主体说好处；

2、缓解了当前什么社会热点问题或符合什么政策背景；

3、找关键词说合理性：创新性、客观存在性、合法性、包容性等。

(二) 消极的影响

1、找主体说坏处；

2、有没有加剧某种问题或违背某种管理理念；

3、不科学性：不具针对性、不具操作性、不具可持续性、不具合法性、不合情理。

【例题 1】近年来，我国不断推进农村厕所改造，在农村掀起了一场“厕所革命”，请分析意义所在。

1. 【农民】改善了农民的生活环境，同时有效避免传统厕所带来的病菌危害，提高农民的健康指数，提高群众的获得感、幸福感。
2. 【政府】反映党和政府对民生问题的重大关切，是坚持“人民为中心的发展”思想的体现，有利于提高政府的公信力。
3. 【农村】厕所改造有利于改善农村的村容村貌，有利于打造生态宜居的社会主义新农村。
4. 【缓解问题】缓解了农村就业压力的紧张局面，厕所升级改造可以带动劳动力就业，提高农民的收入水平。

【例题 2】某县常态化的举办微商培训，鼓励群众利用微信朋友圈大力发展微商，你觉得有什么意义？

1. 【微商】增加微商的个人收入，提高自身的生活水平。
2. 【政府】政府举办微商培训，体现了重视经济的发展，重视民生的改善，有利于提高了政府的公信力。
3. 【消费者】这给消费者购物带来很大的方便，且这种方式也减少了商品的流通环节，有利于能够购买到实惠、安全的商品。
4. 【当地经济】微商的发展也会推动当地经济的发展，作为新兴行业有利于促进当地的产业结构优化升级。
5. 【缓解问题】在当前就业环境紧张的大背景下，发展微商能促进个人就业，甚至可以带动就业。
6. 【创新性】微商的发展本就是创新创业的重要方式之一，这很好的贯彻落实中央提出的“大众创业万众创新”创新精神。
7. 【包容性】微商作为一种新生事物，该地能够大力推广、积极扶持，体现了当地一种包容进步的社会心态。

第二节 分析问题的原因

一、考情了解

原因分析的考察常出现在社会现象题，相比较影响分析而言，难度有所增加，在三方面人员招考、优秀村（社区）干部转事业编等考试中，会结合当前农村地区出现的一些消极现象进行考察，这类题目中，需要考生注意的是在分析作答时保持客观理性的态度，而且能够提出一些建设性的意见以更好地解决问题。

二、基本思路

1. 主体分析法；
2. 社会中客观存在的/必然趋势/现实条件/社会要素；
3. 文化要素：如传统文化理念（官本位、学而优则仕……）；
4. 社会转型期的浮躁心态；

主体法+由表及里

国家：大政方针、法律法规、制度政策（制度层面）

政府：部门职能履行与监督、社会问题

社会：社会风气（执行监管层面）

学校：办学理念、制度、考核机制

企业：经营理念、用人机制、诚信、责任

媒体：媒体引导、监督

家庭：教育、引导、监管（引导层面）

个人：道德意识、法制观念、价值观（意识层面）、执行

三、例题精讲

【例题 1】现在大学校园中，农村的学生生源越来越少，请分析原因。

1. 【农村教育】现在农村基础教育发展薄弱，同样的高考条件下，农村学生享受的资源较少，竞争不过城市学生。
2. 【家长】对于很多农村家长而言，出现很多“读书无用论”的现象，大学生找工作越来越难，导致部分家长不重视孩子的学习教育。
3. 【高校】现在很多大学在招生过程中，尤其是一些名牌高校，更加倾向于城市学生，而中西部省份农村学生较多，但是分配的名额反而较少。
4. 【客观条件】城镇化的不断推进，很多农村还在成为城市学生，这也带来了农村生源的减少，所以上大学的农村生源基数在变小。

【例题 2】大学生村官借用到乡镇部门工作的现象屡见不鲜，请分析原因。

1. 【乡镇部门】乡镇工作量大而杂乱，工作人员结构不合理，人才缺乏。
2. 【大学生村官】缺乏吃苦耐劳的精神，价值观存在偏差，难以融入农村，难以和农民打成一片，难以真正的为群众排忧解难办实事。
3. 【村干部】对大学生村官缺乏正确的认识，甚至存在排斥心理。
4. 【农民】对大学生缺乏信任，由于大学生村官只是担任助理性岗位，及缺乏农村工作经验，并不能解决实际问题，因此难以获得农民的认同。
5. 【制度】缺乏制度的指导和监管，没有得到有效制约，导致借用的现象出现。