

第二节 面试流程及注意事项

一、面试实质分析

简而言之，面试就是面对面的考试。企业面试的实质是选拔企业的人才，公职面试的实质就是选拔公职队伍的精英。至于说面试是对能力的全面考察，是根据题目来定义的，因为题目设置上偏重考察几项能力。在整个面试过程中，无论什么形式，实质都是一样的，都是看你的外在表现、听你的答题内容，然后判断你是否适合做公职人员。

二、面试流程

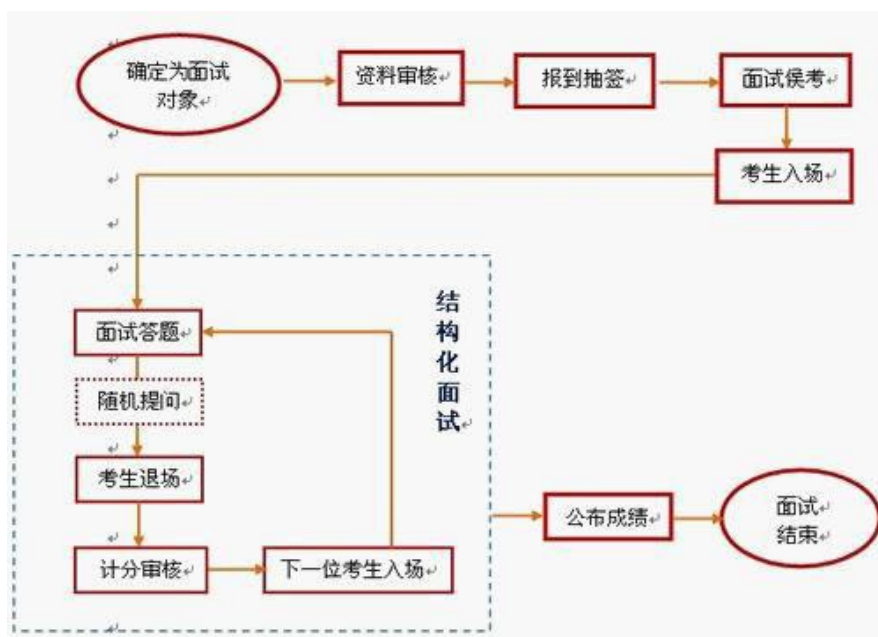
首先，按时到达考场所在地。到达后会看到你所在的考场号。

其次，到时间了，通过警戒线进入考场所在楼，到达你的考场。这个考场其实是你所在的候考室。候考室对应的考场在另外的房间。

然后，在候考室内抽考号、交流、等待。快到你进考场的时候，你会被带到最后的候考室。

最后，在考务人员带领下进入考场，开始答题、考试。

考完走出考场，在场外等待成绩，或离场等待通知。



三、面试注意事项

（一）应试者在面试时需要注意的细节

1. 亮明身份。应试者进入考场要做的第一件事是亮出自己顺序牌，响亮地向考官问好并报出自己的面试牌号，其中最需要注意的是不得透露与本人身份有关的各种信息。“各位老师好，我是 38 号应试者王**”，这种情况下（即说出了自己的真实姓名或毕业院校等）将取

消应试者的面试资格。每年都有这种情况出现，因此应试者一定要记清工作人员在候考室中对你说的每一个字，因为每个字都可能是驱逐你离开考场的理由。

2. 简洁入座。应试者入座时，应注意调整椅子与桌子的距离，太远会影响你用笔记录，太近身体会趴在桌子上，给人拖沓的感觉，总之，距离要适合自己，根据自己的高矮胖瘦调整一个最自然的状态。这时考官通常观察你的手、脚以及神情有没有多余的动作。双手自然放在桌面，腿不要抖动，眼神不要左顾右盼，更不能有用手摸鼻子或额头之类的动作。

3. 自然应答。应试者在听题以及答题过程中要贯穿“自然”二字。也就是说表情要自然，不要由于想表现成熟的自己，而可以掩藏自己活泼或严肃的本性，导致面部表情僵化。

4. 坚定答题立场。有的应试者答题时，仍把自己摆在学生的位置，这是非常忌讳的。切记，答题时，要时刻把自己当成一名公职人员，从公职人员的立场去分析问题、解决问题。不仅对“假如你是一名事业单位工作人员，你该如何处理某件事”等题目从公职人员角度回答，即使题目中没有明确提示，也要立足于事业单位工作人员这一身份来答题。

5. 注意用非语言交流。应试者与考官的眼神交流特别重要。应试者回答问题时可以适当利用非语言信息，通过眼神、面部表情等更好地表现自己，思考和答题时不要只盯着主考官，更不要显得呆滞、漠然。应试者在面向主考官答题时，应适当扫视其他考官。这点非常重要，因为环视其他考官一方面表现出你对所有考官的尊重，另一方面也释放出你心态平和的信号。这其实也是实际公务工作中与人沟通行为的一种模拟。

7. 注意坐姿。左侧入座，位前转身，轻声就座；上身正直，避免手部小动作。随身携带的皮包、物品等应拿在手中，或放在膝盖上面。双手保持安静，不要搓弄衣服、纸片、笔或其他分散注意力的物品。

男士坐相需注意：应只坐椅子的三分之二，上身自然坐直，脚平稳地放在地上，不要来回抖，手自然放在膝盖上，或座椅的两边。可以叠腿，不能乱抖，鞋不能随便脱，袜子的长度要够，不能露出腿部皮肤。

8. 为后者摆好桌椅。面试结束后，通常情况下，应试者都会起立，说一些感谢之类的话，恭敬地与考官道别，但是大多应试者都忽视了一个重要细节，那就是要把桌椅之间的距离保持刚入座时的状态，然后再向考官道别。

第三节 历年浙江省事业单位统考面试考情分析

一、浙江省事业单位统考结构化面试简介

结构化面试是指依据预先确定的内容、程序、分值结构进行的面试形式。面试过程中，主考官必须根据事先拟定好的面试提纲逐项对应试者进行测试，不能随意变动面试提纲，多个应试者都会面对同样的一系列问题，面试的内容具有可比性。

通常，根据结构化面试的考查要素不同，一般将面试题分为自我认知及岗位匹配、人际关系、情景应变及情境模拟、计划组织协调、综合分析等五大题型。

在浙江省事业单位统考中，这五大题型自有其分布特点。只有掌握好规律，针对性地进行备考，方能事半功倍。

二、浙江省事业单位统考结构化面试详析

浙江省事业单位统考，历年来都是采用结构化面试形式。考试时间为 15 分钟，共有三道题。一般采用考生自己看题的方式，考场里大多准备好纸和笔。

1. 题型占比

历年浙江省事业单位统考结构化面试中，对能力的考查有所侧重，以下是按照考查能力的不同进行分类的题型占比：

题型 年份		自我认知及 岗位匹配	人际关系	计划组织 协调	情景应变及 情境模拟	综合分析
2016	第一次统考	0	1 道	0	1 道	1 道
	第二次统考	0	1 道	0	1 道	1 道
2015	第一次统考	0	0	1 道	1 道	1 道
	第二次统考	0	0	1 道	0	2 道
2014	第一次统考	0	0	0	2 道	1 道
	第二次统考	0	1 道	0	0	2 道
	第三次统考	0	0	1 道	1 道	1 道

可以看出，在浙江省历年事业单位统考面试中，综合分析题为必考题，其他的几类如人际关系、计划组织协调、情景应变及情境模拟题也交叉进行考察，而对自我认知及岗位匹配方面的考察相对较少。因此，考生备考时必须高度重视综合分析类题型，同时也不能放松对其他题型的学习。

2. 热点考查范围分析

浙江省历年事业单位统考面试中，一般会选取近期的社会热点进行考查。热点选取的范围较为广泛，有浙江本省热点，也有全国性的话题。虽然一部分热点涉及到政府长期性工作，但总体而言，都具有时效性强的特点，即着重选取考试前半年之内的热点，如下图所示：

2014-2016 年浙江省事业单位统考热点分析

年份	考查热点	话题起源	热点时间	考试时间
2016	“捡烟蒂换抽纸”活动	2016 年浙江嵊州市为推进“国家卫生城市”创建而出台的举措。	2016.10	11 月 12 日
	景区逃票	长期存在的社会问题	近年	11 月 12 日
	“大学生妈妈”现象	长期存在的社会问题	近年	6 月 11 日
	公共文化服务	杭州图书馆允许拾荒者读书引发的一些争议。	2014	6 月 11 日
2015	留守儿童	源自网上流传的一篇留守儿童写的催泪作文。	2015.10	11 月 28 日
	公共意识	源自杭州日报一则新闻，讲的是家长为了防止没来得及上地铁的孩子走失，按下制动按钮的事情。	2015.5	11 月 28 日
2014	大学生工资低	长期存在的社会问题	近年	11 月 15 日
	医疗分级制	国家政策	近年	11 月 15 日
	垃圾分类	浙江采取的措施	近年	8 月 23 日
	公共设施匮乏	杭州网新闻：杭州火车东站变成了羽毛球场，晚上七点半还有七八十人在打。	2014.8	8 月 23 日
	公交让座	新华网新闻：79 岁老翁自制“感谢卡” 公交车上送给让座人	2012	6 月 7 日

由此可知，考生要备战好今年浙江省事业单位统考面试，必须多关注近期社会热点，分析其背后原因，思考解决措施，并结合面试真题揣测出题角度，一方面锻炼自身综合分析能力，另一方面也能防止考试考到自己一无所知的话题，导致关键时刻出现卡壳。展鸿的老师有专门的热点押题课程，大家可以关注一下。

三、浙江省事业单位统考面试命题特点及答题忌讳

（一）命题特点

浙江省事业单位统考面试与公务员面试不同，有其自身特点。首先，很少有材料题，为普通结构化面试题目。其次，计划组织协调类题目，往往不会问得很宽泛，而是会要求回答某方面的重点内容即可，如“你会从哪些方面着手”“重点是什么”。最后，偶尔会出现串词联想、演讲等特殊题型，需要大家加以重视。

（二）答题忌讳

面试考官比较反模式化，一些明显的模板套用，往往对最终得分造成比较大的负面影响。因此，在面试中，要说心中所想，要诚恳务实，忌讳官话、套话、废话。同时，多锻炼自己的语言表达能力，使之更加清晰、流畅；多进行知识积累，多关注热点新闻，以一名公职人员的身份进行思考。做到以上这些，必能从容上阵，轻松通关！

第二部分 浙江省事业单位统考面试技巧速成及分类练习

第一节 面试技巧速成

一、自我认知与岗位匹配类

自我认知题主要以意愿性问题、背景性问题、知识性问题的形式出现，目的是通过简单了解考生的政治、教育、工作、性格、经历、专业、价值观、人生观等方面的信息，初步判断考生的求职动机是否与报考的职位相符合，是否具有一定的口才、应变和心理承受、逻辑思维等能力。

【锦囊妙计】

1. 谈个人优缺点

优点：大学时期德智体全面发展，工作后又培养了责任心和细心耐心。

缺点：相关行政工作经验不足，做事还不够成熟稳重。

表态：如果能成功进入单位，我相信自己不仅能愉快地从事这个工作，也一定能把工作干好。

2. 如果录取，工作计划如何

短期：尽快适应工作，搞好同事关系，虚心学习，少说多做。

长期：提升自己各方面素质，更好地工作，为人民做出更大的贡献。

表态：如果能成功进入单位，我相信自己不仅能愉快地从事这个工作，也一定能把工作干好。

3. 报考动机

第一，主观上向往。公职人员的重要性+自己喜欢这个岗位。

第二，客观上具备相应能力，适合这个岗位。

第三，私人感情上，想回家乡陪父母，以情感人。

综上所述，如果能成功进入单位，我相信自己不仅能愉快地从事这个工作，也一定能把工作干好。

【典型例题】

请谈谈你为什么报考这一岗位？

【答题参考】

参加这次考试，我是经过一番的深思熟虑的。我之所以报考这个岗位，主要有以下几个方面的原因：

首先，它非常适合我的个人追求，它能让我在工作中实现个人价值，这份工作也能为我提供一份不错的经济收入来供给家庭日常开支。另外，工作单位离我家很近，这样既方便工作，又方便照顾家人。

其次是因为专业对口。我大学学的是汉语言文学，毕业后也在报社实习过，积累了一定的工作经验。同时，这段经历也让我对新闻行业有着更深的认识，我觉得我应该学以致用，为社会多做一些更有意义的事情。

再次是兴趣使然。我非常热爱新闻工作，每当我的稿件变成了铅字，每当我所采写报道的先进人物成为人们交口称赞的典范，为社会传播正能量的时候，我的内心就会升起一种自豪感、满足感和成就感。这些感觉让我的精神异常富足，从而使我更加热爱新闻工作。

最后是出于锻炼和提高自己的需要。新闻传播工作是一份辛苦的事业，有时候需要旷日持久的跟踪采访，才能采集到丰富的素材，因此，对人的能力的锻炼是非常有帮助的。我之前虽然对这个行业有所接触，但各方面的经验、技巧都还有所不足，所以非常想要通过这个岗位提升自己的能力，从而更多地实现自己的社会理想和人生价值。

总之，选我所爱，爱我所选，如果这次我有幸被录取，我一定会勤勤恳恳工作，踏踏实实学习，为这份事业努力奋斗。

二、人际关系类

交往是人类特有的存在方式和活动方式，是人与人之间发生社会关系的一种中介，是以物质交往为基础的全部经济、政治、思想、文化的总和。人际交往是指个体通过一定的语言、文字或肢体语言（如手势、表情）等表达手段，将某种信息传递给其他个体的过程。卡耐基也曾说过：“一个人的成功，只有 15%是由于他的专业技术，而 85%则要靠人际关系和为人处世的能力”。浙江省事业单位面试人际关系处理类题型包含以下几种：与单位、与领导、与同事、与下属、与服务群众、与亲朋好友等。针对不同的对象，在答题处理上也有很大的区别。

【锦囊妙计】

找主体——看矛盾——具体措施。

1. 找主体，人际关系题目中，分为直接主体和间接主体。直接主体指题目中明确出现的人物身份，间接主体指和直接主体相关的人，但题目中没有直接说明。

2. 看矛盾，分析不同主体之间的矛盾，要把题目中的所有的矛盾按轻重缓急的顺序一一解决。

3. 具体措施，具体解决矛盾的方法是人际关系题目的考查重点。该环节考生可以联系实际经验，说出具体的解决措施，切不可泛泛而谈。

【典型例题】

你是医院的一名护工，护理一位六十多岁白血病老人，老人因经常做化疗，身体疼痛、情绪低落，有时会在病房里大喊大叫。其他病人的家属对此十分不满，多次跟你抱怨，你怎么办？

【答题参考】

作为患者的护理人员，有责任照顾好患者的日常生活，同时也有义务维护好大家公共的就医环境，我会采取以下措施处理好上述问题：

第一，向其他患者致歉。并说明老人承受着因长期化疗带来的身体痛苦，不是有意大喊

大叫，希望各位家属能够谅解。向家属说明我会向老人说明情况，给大家一个安静的环境。

第二，对老人采取适当的缓解方式。如在护理中我会给老人听一些舒缓音乐，舒缓老人因疼痛造成的紧张情绪；给老人做适度的按摩或者其他康复运动，轻微运动跟按摩身体帮助老人舒缓身体病痛；陪老人聊天，或鼓励老人回忆自己以前的故事，以此给予老人精神上的鼓励与支持，帮助老人建立积极的心理暗示。同时我会联系老人的家属，请他们从情感上多关心老人。

第三，将老人的身体状况及时向主治医生反映，并配合医生的医嘱，细心做好日常护理工作，帮助老人度过艰难的时期。另外，向护士长建议帮助老人调换一间单独的病房，这样既能避免影响他人，又能为老人的治疗提供一个安静舒适的环境。

第四，联系老人家属。及时将老人的身体状况告知家人，并建议家人多抽出时间来陪老人，相信子女的照顾与爱护会在一定程度上帮助患者建立康复的信心，更会减轻老人因化疗带来的痛苦。

三、计划组织管理类

计划、组织、协调能力是结构化面试中的一个常考要素。国家人力资源和社会保障部对计划、组织、协调能力所规定的一般定义是：“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般的标准进行协调。”其操作性定义为：“①根据部门目标，预见未来的要求、机会和不利因素，并作出计划；②看清相互以来的冲突各方面的关系；③根据现实需要和长远效果做出适当选择；④及时作出决策；⑤调配、安排人、财、物等有关资源。

计划组织协调能力的就是指为完成一定的工作任务，而具有的预先系统地安排工作的素质，以及工作过程中合理调配各种资源的素质。

它主要考察 3 方面的能力：计划能力、组织能力、协调能力。计划是参照，组织是执行，协调是方法，三种能力对于一项工作或任务来说，互为条件，缺一不可。切实可行的计划、严密的组织实施、科学的工作方法，三者相结合才能使工作顺利高效地完成。

【锦囊妙计】

1. 组织活动

领导交付给自己这项工作任务，是我锻炼能力提升自身素质的机会，我一定要认真仔细地完成任务。我打算按照以下几个步骤来完成此项工作。

第一，制定计划方案。“凡事预则立，不预则废”，我会在掌握实际情况的基础上拟定一个详细的计划方案，对活动的主题、内容、方式、时间、地点，参加人员、预算等方面进行合理的安排。然后将该方案上报领导，请领导指正和批示。

第二，实施计划方案。计划方案得到批准后，我会先将有关工作人员召集起来开一个协调会，进行任务分配、人员分工，将责任落实到人。活动结束后，协同有关工作人员采取多种方式调动参与人员的积极性和主动性，及时纠正活动过程中与原计划方案有偏差的地方，冷静处理意外事件，并及时向领导汇报互动情况，让领导了解活动总体进程。

第三，总结阶段。如有需要则进行考试考核。对整个活动进行回顾，总结经验教训，形

成书面材料，将总结向领导汇报。此外，我还会拿出当初的计划方案，结合总结分析需要加以完善的地方，以便今后更好的完成类似任务。

2. 做好接待

第一，全面了解人员组成情况，来访目的和日程安排，弄清有无特殊要求。

第二，协同有关部门或人员作好参观路线、食宿、车辆、文本资料等准备工作。

第三，做好全程陪同工作，遇有意外发生要及时处理，并将进程及时上报领导。

3. 召开会议

第一，根据会议的主题、内容、时间、地点、参加人员、预算等拟定会议通知。

第二，将通知上报领导，领导批示后，印发会议通知，时间急的可以电话通知。

第三，召集会议工作人员开协调会，进行分工，布置会场，准备有关会议材料，重要会议材料要请领导审阅。

第四，安排与会人员的食宿车辆等。

第五，会议开始前，再仔细检查一遍，防止疏漏。

第六，会议过程中若有突发事件要冷静及时处理。

第七，会后做好收尾工作，有关材料整理归档，写出工作小结报有关领导。

【典型例题】

为了鼓励大学生创业，单位让你组织一次大学生创意展览会，请设想一下组织过程中会遇到的困难及解决的方式。

【答题参考】

目前，创业创新已成为一种时代潮流与社会趋势，而大学生是社会创新的主体，鼓励大学生创业创新具有重要意义。现单位让我组织一次大学生创意展览会，我想可能会遇到以下困难：

第一，宣传不够广泛。要办好一次展会，前期的宣传工作尤其重要。要多渠道、多形式进行宣传，比如通过网站、微博、微信、电视等新媒体上播出展会信息，信息也要多样化，除了图片、文字，还可以制作小视频，因为参加展会的人以年轻人为主；比如在广场、超市、大型影院等地悬挂横幅，吸引普通市民参加。

第二，大学生的参与积极性不高。现在大学生课业负担较重，尤其是高年级学生既要完成学业还要实习找工作，能潜心进行创新研究的时间不多。要激发大学生参加活动的积极性，可以设置较长的作品制作时间，比如10天或15天；可以丰富报名形式，比如可以个人报名，也可以团体组队报名；可以放宽创新领域，既可以是科技创新，也可以是工艺创新、艺术创新等；可以在展览会上设置投票，对最具创意的前十名给予奖励；可以直接到各大高校进行动员，请老师也鼓励学生参加。

第二，大学生的创意有雷同。为防止作品创意有雷同，要事先设置一个创意作品标准，比如外观颜色调整不算创意，当然这个标准要经过展览会筹划小组的讨论设定。在收到大学生的创意作品之后，可邀请一些校领导、学者或有关专家在公平公正的基础上进行严格评估，保证入选作品的高质量。

第三，企事业单位观看展会的积极性不高。针对这一问题，可以对本地的知名企事业单位

位发出邀请,请他们前来观看展览,更要注意邀请一些生产条件较好但缺乏核心竞争力的企业,做好与企业的沟通联动工作。

除此以外,还要安排好展会的时间、地点、展台、人员、后勤保障等工作,争取这次展会能体现大学生的精彩创意,推动地方经济发展。

四、情景应变与情境模拟类

这类试题是设置一个特定情景,要求考生处理其中突然发生的各种问题和矛盾,以此考察考生处理突发事件与棘手问题的能力。也就是要求考生在面对意外事件的压力时,能迅速地做出反应,并寻求合适的方法,使事件得以妥善解决的能力。

(1) 题中设定情景或身份。

情景应变试题里必然会设置一个特定的情景,在这个情景里发生了一些需要马上解决的问题或事件,很多试题里还会设定一个身份。

(2) 突然发生棘手的事件、失控的场面或出现无序的状态。这些事件、场面、状态都需要立刻得到处理和解决。

(3) 提问方式一般是:“怎么办”“怎么做”“怎么处理”或“请现场模拟”等。重点考察考生处理矛盾、解决问题的能力,是考察考生实际“做事”的本领。

【锦囊妙计】

应对突发事件时要注意几点:

第一,自己保持冷静,稳定群众情绪,防止产生混乱。

第二,采取紧急措施,防止事态扩大,向领导汇报、报警求援等。

第三,事后追究有关责任,总结经验教训,防止今后类似事情发生。

【典型例题】

假设你是某县国税局新录用职员,陪同领导参加县局离退休干部座谈会。座谈中,一名老同志对一些年轻干部不爱岗敬业、心浮气躁等现象进行了批评。这时,领导点名让你做个简短的发言。请你现场模拟一下。

【答题参考】

各位领导,各位同事大家好:

非常荣幸能参与今天的离退休干部的座谈会,并代表新进员工进行发言。

就我本人来讲,通过这一段时间的相处,对于在座的老干部、老前辈们的奋斗历程有一定的了解。您们为我县国税事业的发展做出的巨大的贡献,兢兢业业、无私奉献的工作精神堪称我们新人学习的榜样。

为了更好地继承和发扬老干部的光荣传统,为国税事业贡献自己一份力量,我们会努力熟悉工作融入工作。当然作为一名新加入国税队伍的年轻人,我们的工作经验与工作方法仍有所欠缺,还不能担负一些重大的工作任务,高效率地完成一些工作任务。

在平常的工作中,特别是在对老前辈们进行工作配合,完成一些工作任务时,与老同志们对我们的期望有所差距,一些前辈们为了我们更好地成长对我们提出了批评。对此,我们一定会虚心接受,认真反思,将老干部的批评作为动力,以更饱满的热情投入到工作中,扎

根基层，认真地学习业务知识，不断地提高自己的工作能力，将工作做好。

最后，请在座的各位前辈们相信我们的信心和能力，也请大家在以后的工作中继续严格要求，能够对我们新人的对工作上的问题不吝赐教。如果我们身上出现任何问题，也请各位前辈能及时批评指正，使我们能更好更快地成长，能早日为单位发展出力、为各位领导和前辈们分忧，谢谢。

五、综合分析类

综合分析题主要考查考生的综合分析能力，即通过分析、综合、归纳与概括、判断与推理，揭示事物的内在联系、本质特征及变化规律的能力。

分析是把事物分解为各个部分、侧面属性，分别加以研究，是认识事物整体的必要阶段。综合是把事物各个部分、侧面属性按内在联系有机地统一为整体，以掌握事物的本质和规律，总之，综合分析就是在认识中把整体分解为部分和把部分重新结合为整体的过程和方法。

【锦囊妙计】

1. 观点类

两种说法都有一定的道理，只是他们看待问题的角度不同，因此我们应该辩证地看待这个问题（任何事物都是辩证的，矛盾处处存在，时时存在，所以你总会找到正反两面。）

第一，前面的观点意思是……进行解释。

第二，后面的观点意思是……进行解释。

第三，我们应该将两种观点结合起来，在实际工作中既要……又要……这样才能……做好。注意上升理论高度。

2. 社会现象类

第一，题目反映了……问题。（提出问题）

第二，问题产生的原因是……这种现象与……精神是不相符的（上升高度——和谐社会、荣辱观等），如果不加以解决，必将危害……（分析问题）。

第三，应该采取相应措施……（解决问题——政府重视，立法，制度，监督，转变观念等）

第四，展望未来（……是共同的心愿，在党和政府的领导下，……的目标，我们一定要实现，我们也一定能够实现）注意上升理论高度。

【典型例题】

有人说竞争比合作重要，也有人说合作比竞争更能促进发展。你怎么看？

【答题参考】

现代社会是一个充满竞争的社会，但同时也是一个需要合作的社会。竞争与合作是构成人生和社会生存与发展的两股力量，社会生活中有竞争，更有合作，两者是对立统一，相辅相成的。在平时的日常工作和生活中，我们既要有竞争意识，又应该有合作意识。

“没有永远的朋友，也没有永远的敌人”，这样的例子比比皆是。比如在春秋时期，管仲与鲍叔牙，本来各自帮助自己的君主夺取天下，这个时候他们是竞争的关系。但是当管仲失败被俘之后，鲍叔牙却极力向齐桓公推举管仲。管仲成为相过后鲍叔也一直与他合作共同

治理齐国，最终齐国成为一方霸主。相反，只竞争，不合作的故事，在人类的历史上也是举不胜举。最有名的莫过于，鹬蚌相争，渔翁得利。最终只有两败俱伤，共同消亡。

俗话说“人无完人，金无足赤。尺有所短，寸有所长”。在我们的日常工作生活中，如果不合作，不相互取长补短，不共同提高，光靠个人单打独斗，是很难有大的发展的。而在合作中的良性竞争，则是我们更好开展工作的催化剂，是帮助我们个人成长不可或缺的有效途径。

如果我有幸进入单位工作，一定会用竞争督促自己，不断进取，奋力向前，在竞争中发现差距，弥补不足同时谦虚的向同事学习经验，和同事共同协调完成工作，一起进步。我会在法律和道德允许的范围内，按照平等、公平、诚信的原则去进行竞争。既要保持敢为人先、不甘落后的进取精神，又要树立协作、互助的合作观念；在竞争中合作，在合作中竞争，最终实现共同发展，共同提高。

第二节 面试题类型分类练习

一、自我认知及岗位匹配类

1. 你是否根据自己的兴趣爱好报考的这一职位？你的经历会为你报考该职位带来竞争力吗？

2. 加入新岗位，肯定有很多困难，但是时间有限，如何尽快提高自己的工作能力？

二、人际关系类

3. 如果你被我们单位顺利录用，作为一个新人，你将如何处理与同事之间的关系？

4. 领导认为你能力强，就临时给你安排了一项任务，但此时你手中工作任务较多，这时你会怎么办？

三、计划组织协调类

5. 领导安排你组织举办一个农民工欠薪现场法律咨询活动，你认为工作的重点有哪些？

6. 领导让你组织一场中小学生安全教育的活动，你怎么组织？

四、情景应变与情境模拟类

7. 你是服务窗口人员，正在对群众举报的地下排水管问题进行解决，但是管道又出现了问题，导致污水淹没了道路。群众认为你的工作没做好，此时又有记者来采访，你会怎么办？请现场模拟。

8. 为了提升办公的效率，单位引入网上排队服务，现在有一群众不了解情况，认为有人插队，怒气冲冲找你要说法，你作为负责人，该如何处理，请进行现场的情景模拟。

五、综合分析类

9. 受互联网+大潮的影响，“互联网+政务”方便快捷，不受时空限制。不少政府网站凭借这些优势，已成为当下群众反映诉求的一个常见选择。但是，“信件”有去无回、办理工作不求质量、无视群众不满意评价，也是各地政府网站不同程度存在的通病，收到不少群众的“差评”。请你就此谈谈建好政府网站的重要性。

10. 小蜗牛没有骨头还要背重重的壳，毛毛虫也没有骨头但是不要背重重的壳，小蜗牛妈妈说：毛毛虫会变成蝴蝶，天空和大地会保护它们？小蜗牛：那什么来保护我们呢？蜗牛妈妈说：我们的壳啊，不要担心，一步一步我们也会成功的。谈谈对你的启示。

答题参考

1. 你是否根据自己的兴趣爱好报考的这一职位？你的经历会为你报考该职位带来竞争力吗？

【关键信息】兴趣爱好，竞争力

【解题思路】

本题意在考查考生对工作岗位与自身兴趣、人生经历之间的关系的认识程度。实际上仍是对职位契合度的判断。回答这类问题首先要分析兴趣爱好与工作岗位之间的关系，从而导出自己报考该职位的动机。之后就可以结合自己的人生经历，对第二个问题即经历与职位相结合进行回答。回答这类问题，必须要注意把握好度，兴趣、经历对职位的作用不能全盘肯定，也不能全盘否定。辩证看待乃是回答时必须坚持的原则。

【答题参考】

首先我认为，兴趣是动力的源泉。我从上大学时期就对自己在法律、政治、人文方面有了清晰的认识和定位，想要报考这个岗位也可以说是兴趣使然，却也不能说完全只是出于兴趣考虑。

任何一份工作都不可能完全符合自己的兴趣，只有我去适应工作，而不可能是让工作来适应我。所以，只要自己选择了这份工作，就不能完全被兴趣左右，而应该全心全意，努力把这份工作做好，真正做到“干一行，爱一行”。

我的经历对我选择报考的职位有一定的影响。大学时期我主修的是行政管理，对公职工作的内容等有一定程度的了解，相信这能为我在以后的工作中提供不少帮助。但要说帮助也仅限于理论，与真正成熟的职员相比，我还差得很多，这也将鞭策着我不断地努力奋斗，向各位前辈们虚心求教，及早胜任这份工作。

总之，无论是兴趣爱好，还是从前的人生经历，它们都不会成为我热请工作、努力工作、认真工作的障碍。我将以百倍的信心投入到这个岗位上去，奉献自己的所有力量。

2. 加入新岗位，肯定有很多困难，但是时间有限，如何尽快提高自己的工作能力？

【关键信息】困难；时间有限；提高工作能力

【解题思路】

注意本题的题干要点“困难、时间有限、工作能力”。看似题目设置有些难为考生，但是考生如果找到答题的切入点，那么本道题目就会非常容易。因此，考生要先表态，体现出遇见工作困难时，自己以积极的工作态度去应对；其次，考生要体现出自己高效率和卓越的学习能力；最后考生要意识到自己的工作方法以及自身的明确定位，清醒地知道在工作单位中，要利用合理的资源，比如向领导求教，向同事求帮助等。

【答题参考】

进入新的工作岗位，作为一名新入职工作人员一定要摆正心态，尽快熟悉并且不断适应新的环境。刚加入新岗位，对环境和工作内容都不太熟悉，因此，要利用一切可以利用的渠道增强自己的业务能力，同时，要积极与老同事沟通交流。有困难不可怕，只要保持积极、勤恳的态度，一定能解决。

首先，作为一个刚入职的新员工，要记住自己的本职责任。我会认真阅读和观看单位的规章制度、员工手册、业务介绍等文字或视频资料，尽快熟悉单位的运作流程和主要负责事项。如果有涉及到业务操作等专业内容，更要勤于学习，主动请教，将理论知识运用到实践当中去，使自己在最短的时间内适应工作内容。

其次，新员工要尽快把自己当成是单位的一份子，我会积极地融入单位的大家庭中。作为新人，更要主动热情地与老同事沟通、交流。老同事在单位待的时间长，工作经验丰富，这些是我需要向他们多学习的地方。我虽然是新员工，还不太了解单位的情况，但通过与同事的友好相处，我相信我一定能使自己参与到工作流程当中去。

最后，新员工不要只被动地等待领导或上级分配任务，而是要自己多看、多想、多做。老同事们工作任务重，在日常工作中，我应该主动帮他们分担一些工作任务，做一些力所能及的事情，在实践中快速提高自己的工作能力。所谓“熟能生巧”，只要我多做事，多学习，一定能提高工作效率，在最短的时间里掌握好业务流程。

总之，我既要摆正积极向上，乐观进取的工作心态，又不可急于求成；既要提高工作效率，又要讲究工作方法。只有这样，我才能尽其所能使自身得到更好的历练。

3. 如果你被我们单位顺利录用，作为一个新人，你将如何处理与同事之间的关系？

【关键信息】新人；同事关系

【解题思路】

人际关系类题目要求考生在答题时要坚守几大基本原则。第一要乐于助人；第二要勤恳做事；第三要服从领导；第四要真诚对人；第五要搞好单位内部团结。从以上几个方面展开作答基本就可以应对一切人际关系处理题。

【答题参考】

首先，我作为一个新人，必须认识到大家在同一家单位工作，一定要和睦相处，形成和谐、舒畅的工作氛围。无论大家的工作内容有没有明确的事务交接，都要彼此尊重、互相关心。一个单位是一个整体，只有整体内的每个分子都协调配合好了，单位才能健康发展。如果同事关系不和谐，经常为一点小事闹矛盾，大家的正常工作都可能会受到影响，作为税务系统中的一份子，要有与人和睦相处的能力。

其次，人都是感情动物，只有自己交心了，才能换来别人的感情回馈。与任何人相处都是一样的，只有我尊重别人，别人才会尊重我。在单位里，我会真诚地对待同事，有分歧或矛盾的时候要多沟通、多交流，不能背后伤人或使绊子。作为一个新人，在工作中，要保持谦虚、务实、认真的工作态度，我是个年轻人，又是后辈，缺乏在税务系统中的工作经验，因此在单位中，应该多向老同事学习，遇到不懂的地方多向他们请教，要善于发现同事的优点和长处，取长补短。

最后，我作为新人，要多配合同事的工作，在自己力所能及的范围内，多承担一些工作，累积一些经验。面对工作，我要发扬主动承担繁重工作的精神，做出什么成绩来不能骄傲，要感谢同事的配合与帮助。犯了错误要主动承认，自我反省，不断改进，不断完善自己。我相信通过我的努力，只要我真诚地对待同事，一定能够与同事和睦相处，共同促进单位的发展，做出更好的成绩来。

4. 领导认为你能力强，就临时给你安排了一项任务，但此时你手中工作任务较多，这时你会怎么办？

【关键信息】临时任务，手中工作多

【解题思路】

这类题目主要考查考生在面对多项任务时的统筹能力，应变应急能力，即：能够按照轻重缓急原则对事情进行合理的解决和处理。遇到这样的情形，首先要注意分清事情的轻重缓急，既重要又紧急的优先处理，重要不紧急的可以调时间，但必须重视，亲历亲为，紧急不重要的可以调人、调方式，看能否找到助手或者同事帮忙，既不重要也不紧急的事情最后做。与此同时，迅速整理一下自己手头的工作，预估需要多少时间完成，与及时与领导做好沟通协商。

【答题参考】

单位中工作繁忙是常有的事情，领导百忙之中能想到我，是对我工作能力的肯定和信任。我当然希望能接手这个任务并保证高质量完成，为单位作出自己的贡献。那么面对我的手头工作较多的情况，我将会从以下几方面来处理好这个事情：

首先，我会先迅速整理一下自己手头的工作，预估需要多少时间完成。如果手头工作多但是能够及时完成，那么我会以汇报工作的形式与领导沟通，向他说明情况，请他放心把这个任务交给我，并且一定保质保量完成。

如果领导安排的任务比我手头的工作紧急，那么我会跟领导沟通好，先放下手里的工作，将领导布置的任务优先保质保量完成。再者，如果任务比较繁重，那么也要先跟领导沟通，申请是不是可以与其他同事一起分工合作完成，这样也许效率更高。

最后，如果我的手头工作确实太多，没有精力再接手活动策划方案的话，那么我会向领导说明情况，推荐其他同事接手此活动，并且积极配合同事的工作，将我对活动策划的经验和想法与同事分享，以期能够更好的帮助同事完成这次活动策划。

5. 领导安排你组织举办一个农民工欠薪现场法律咨询活动，你认为工作的重点有哪些？

【关键信息】咨询活动，民工欠薪

【解题思路】

本题为计划组织协调类题，考察学生是否有组织活动的的能力。需要注意的是，本题并没有要求给出具体的组织活动流程，而是要回答工作重点所在。首先说明妥善解决民工欠薪的重要意义。随后展开活动流程，重点将活动流程放在活动前期的宣传、活动开展中的相关问题以及活动结束后的跟踪服务。回答不能点到即止，而应扩充内容，比如活动开展中，要做好宣传演讲、民工咨询，同时记录好相关案情等。最后做一个简短总结：通过以上措施……

【答题参考】

近年来，农民工违法讨薪、讨薪无门的现象不断升温，不仅损害了农民工的合法权益，而且严重影响了社会的稳定与和谐。因此，增强农民工的法律知识，在农民工当中开展法律咨询活动，意义重大。作为本次法律咨询活动的组织者，我认为本次工作的重点主要有以下几方面：

(1) 参与人员方面，要选择工作责任心强、关注农民工问题、擅长户外宣传活动策划

的工作人员。聘请专门解决劳资纠纷的律师、法律专家和学者以及部分法律专业知识扎实的高校志愿者进行法律指导。而且，考虑到大部分农民工知识水平有限，要选择一些懂得当地语言和民族文化、能将专业的法律术语说得平白易懂、沟通协调能力强、容易取得农民工信任的咨询人员。

(2) 活动的地点和时间方面，活动要选择农民工人数集中、农民工工资拖欠严重的地方举行，这样才能保证参与活动的人数，收到良好的效果。时间上要选择天气晴朗的周末，既要适合农民工的工作作息时间，又要符合户外活动的要求。

(3) 咨询的内容要真正体现农民工的切身利益，能够为农民工追讨欠薪提供法律援助，还可以将追讨欠薪的法律规定和条文做成宣传海报，陈列在活动现场，供过往的农民工阅读。

(4) 活动形式要多样化，并且方便农民工参与。如可以通过现场解答、有奖问答、张挂宣传海报、发放有关法律知识的宣传单和小册子等形式，让农民工可以通过多种途径了解相关的法律知识；而且咨询人员还可以为农民工提供更多的法律咨询渠道、法律援助机构的联系方式等等，使农民工能够真正受惠，实现农民工讨薪有门。

(5) 联络相关媒体人员，对本次活动进行宣传报道，形成广泛的社会影响，为农民工能够获得相关的法律帮助、了解本次咨询活动提供一个良好的渠道，并呼吁社会关注和帮助解决农民工欠薪问题。

(6) 要做好本次活动前期准备和收尾工作。前期准备工作包括前期宣传、相关图文资料的准备、场地的选取和布置、咨询人员的培训和专家学者的聘请以及媒体的联络工作等。活动后续工作，包括活动效果和目的的回访工作，活动的相关的经验与教训总结等。

6. 领导让你组织一场中小学生学习安全的活动，你怎么组织？

【关键信息】中小学，安全教育

【解题思路】

本题为计划组织协调类题，要求考生能够针对中小学生学习安全提出活动方案。此类问题难度不大，但更考验考生对于活动流程的熟悉程度以及对于中小学生学习安全的了解程度。回答该题时首先要开篇立意，讲中小学生学习安全的重要性。其次在做活动策划的时候，要进行全面的考虑，对人、财、物、时、地等活动要素做好规划，并在实施过程中注意对人员的分工和协调，对整个活动流程进行监督和控制，特别是现场学生的人身安全要注重。把握好此次培训活动的重心，保证培训活动的顺利进行。在活动结束后可进行总结，对此次活动中的经验和教训进行认真反思。

【答题参考】

(1) (意义) 地震中中小学生学习安全的缺乏和学校安全保护措施疏漏让我们痛失了一些年幼的生命，福建南平小学生被袭事件又给我们敲响了安全防范问题的警钟，中小学生的学习安全问题不容忽视，我将会尽我所能做好这次宣传活动。

(2) (做准备、定计划) 首先，我会和的相关人员进行沟通，共同拟定一个行动方案，这个方案包括这次宣传活动的的内容、地点、时间、人员、经费、形式等。宣传的内容，我会主要集中在学校安全硬件设施的标准、安全应急机制的建立以及中小学生学习安全防范意识的培养

上；宣传的地点选择在学生人数较多的中小学校以及安全意识较薄弱的地区；时间上尽量安排在不影响正常的学校教学进度的时间，比如应当避开中中和期末考试阶段；人员上选择长期负责监督检查中小学校安全问题的工作人员，也可邀请一些教育部门、公安部门、消防部门的专家；普法的形式上可以采取讲座、发放宣传资料、安全应急预演等形式。同时，我会制订一个详细的经费预算，呈报领导批准。

(3) (具体实施) 首先，我会提前做好宣传和通知的工作，为此次宣传活动营造一个良好氛围；其次，我会和学校方面取得联系，共同协商具体活动时间，争取他们的配合和帮助，布置好会场。在方案的执行过程中，我将明确分工，落实任务，协调好各个人员和部门之间的关系，维护好宣传活动的秩序，确保宣传活动中学生们的安全，遇到自己不能决定的问题及时请示汇报，达到方案的预期目的。

(4) (总结) 在宣传完成之后，我会对中小學生以及老师、学校负责人等以问卷等方式做一个详细的调查，以了解此次宣传活动的实际效果，并对这些意见进行归纳总结，找出在活动中的不足，并形成文字向领导汇报，以便在以后的活动中，更好地做好类似的工作。

7. 你是服务窗口人员，正在对群众举报的地下排水管道问题进行解决，但是管道又出现了问题，导致污水淹没了道路。群众认为你的工作没做好，此时又有记者来采访，你会怎么办？请现场模拟。

【关键信息】服务窗口人员、举报、没做好

【解题思路】本题为现场模拟题，要求考生将自己定位为题干中的服务窗口人员，针对突发的问题进行实际的解决，并针对在场的群众和记者进行现场的答复。答题的关键在于首先要表明自己的身份，并拿出诚恳的态度，并解释清楚地下排水管道没有及时维修好的原因以及承诺尽快解决这一问题。需要注意的事，面试答题涉及到记者媒体，需要正面应对，防止事态的扩大并欢迎监督。

【答题参考】

各位市民朋友、记者朋友们，大家好。我是咱们街道办事处的工作人员小王。

首先，针对咱们街道这个地下排水管道的问题，我代表街道办真诚的和市民朋友们道个歉，是我们的工作没有及时做到位，影响到了大家的正常出行，但是也请各位市民朋友们放心，我们已经在研究彻底整改的方案，会尽快解决好这一问题。

刚好今天有记者朋友们在现场，我就咱们街道这个地下水管道一直没有修好的原因也做一个正面的回答：大家都知道，咱们这个片区属于市区的老街了，历史比较悠久，街道下面铺设的地下水管道存在严重的老化问题，很多管道的接合处有淤塞现象，刚好这一条街道的地势又比较低洼，一遇到下雨，水就会从管道里漫出来。虽然我们每年都会进行两到三次的维修，尽可能地延长地下水管道的使用年限，但是今年的雨季又比较长，下水道出现的问题也就越来越频繁。但是大家请放心，有问题我们就会解决，昨天我们已经请了市里的排水系统的专家来对咱们街道的地下水管道进行了一次全面的检查，在检查结果出来之后，我们会尽快征求街道群众的意见，制定出一套系统的整修方案，对部分破损的管道进行更换和翻新，彻底解决这一问题。

最后，我也想借这个机会跟广大市民朋友们说一下，如果要进行管道维修，可能会影响到该街道附近的交通，希望市民朋友们能够理解，我们也会尽可能将影响降到最低，尽可能不影响到大家的正常出行，同时，我们也欢迎记者朋友们对我们的工作进行监督，如果有需要，可以随时跟踪拍摄。

8. 为了提升办公的效率，单位引入网上排队服务，现在有一群众不了解情况，认为有人插队，怒气冲冲找你要说法，你作为负责人，该如何处理，请进行现场的情景模拟。

【关键信息】群众要说法，怒气冲冲

【解题思路】

题干中的关键词有“不了解情况”“怒气冲冲”，说明工作中让群众产生了误会，这需要我们立刻冷静下来，妥善处理，消除误会。作为公职人员，一定要时刻牢记“全心全意为人民服务”的宗旨，因而在处理与群众有关的问题时，态度上一定要耐心，处理时一定要仔细，周到。模拟回答这个问题一定要站在群众的角度，替群众考虑，同时要注意说话的语气。

【答题参考】

您好，请问您对于我们的工作流程有什么疑问吗？我是这边的负责人，您可以直接和我讲。哦，原来是您觉得有人插队这件事呀，那请您稍微冷静一下，允许我和您解释说明一下。最近，为了提高咱们单位的办公效率，新引进了网上排队服务，这样可以方便前来办理事务的人们在网上实现取号排队，可以通过网上的办公状态直接了解需要等待的时间，这样一来大大减少了大家的等待时间。您向我反映的这个问题也让我意识到了我们工作中的不足，在引进网上排队服务的时候没有做好宣传推广工作，才会出现您这样的情况，误以为有人插队。这是我们的工作失误，在这里我作为负责人向您道歉，希望能够得到您的理解和我们新服务的支持，如果您有时间的话我可以向您演示一下如何在网上排队，也让您体验一下新服务的便捷，您觉得如何？

9. 受互联网+大潮的影响，“互联网+政务”方便快捷，不受时空限制。不少政府网站凭借这些优势，已成为当下群众反映诉求的一个常见选择。但是，“信件”有去无回、办理工作不求质量、无视群众不满意评价，也是各地政府网站不同程度存在的通病，收到不少群众的“差评”。请你就此谈谈建好政府网站的重要性。

【关键信息】政府网站，差评

【解题思路】

本题为综合分析题，要求考生针对建立好政府网站提出自己的看法。答题的关键在于考生需要从政府网站的建立对于政府部门和群众的便利性谈起，这也是本题题干中政府网站重要性的重点体现。同时简短说明当前政府网站运营过程中所遇到的困境对于双方的存在着哪些不便。然后再阐述为了更好做好政府网站，还需要做出哪些共同努力。最后做一个简短总结和期望。

【答题参考】

一、建好政府网站，化解网络舆情。网络环境纷繁复杂，无论是正能量还是负能量，都

能够迅速扩散开来，频繁爆发的网络舆情影响着社会价值取向。作为政府部门，扮演狙击者的角色，彻底消灭负面舆情并不现实，而如何扮演好领军者角色，充分利用好政府网站权威性，引领舆论导向，减少负面影响，弘扬正能量，净化网络环境更值得探索。

二、建好政府网站，拉近与民距离。政府网站是守护网络环境的堡垒，是宣扬政府的一面旗帜，更是一座联系民众、渠道畅通、直达心底的桥梁。民众通过政府网站，能够更快捷的反应自己的诉求，而政府网站通过与民众的互动交流，解决民众的需求，提升民众满意度，从而拉近与民距离。但值得注意的是，针对民众诉求的反应，百分之九十的回复率对于百分之十的民众来说就是百分之百的伤害，这就要求政府网站必须做到百分之百回复，而且问必答不是重点，答到点子上，答得民众满意才是问题的关键。

三、建好政府网站，推动政府转型。政府网站可以充分利用大数据平台分析，汇民之所虑、集民之所思，以问题为导向，指引工作方向，推动政府转型，提高工作效率。让民众参与网站建设，参与政府职能管理，将民众普遍关心的突出问题作为政府急需解决的重点问题，提升政府服务品质，提升社会满意度。

不少政府坚持“务实”的工作态度，而忽略了网络阵地建设，导致部分政府网站沦为了僵尸网站，民众依然“有苦难诉”。所以，必须把网站活跃度放在网站建设重要位置，可以通过开展满意度测评，在线直播问政等多种形式，加强互动交流，增加网站热度。

10. 小蜗牛没有骨头还要背重重的壳，毛毛虫也没有骨头但是不要背重重的壳，小蜗牛妈妈说：毛毛虫会变成蝴蝶，天空和大地会保护它们？小蜗牛：那什么来保护我们呢？蜗牛妈妈说：我们的壳啊，不要担心，一步一步我们也会成功的。谈谈对你的启示。

【关键信息】壳；保护

【答题参考】

蜗牛妈妈的话告诉我们每个人都有其自身的优势，不要只看见别人的长处而忽略自己的长处。所谓“尺有所短，寸有所长”，毛毛虫能够变为蝴蝶，也是要经历化蛹过程中的漫长等待，蜗牛背负重壳无法翱翔于蓝天，但是却能够利用外壳遮风挡雨，抵御危险。所以说不必过度羡慕他人的长处，要善于发现自己的优点。

从人的角度来说，我们在生活中，常常会发现比我们更优秀的人，或者说某一方面比我们强的人，他们在发光发热的时候我们不必过于羡慕或者自卑，应该怀揣着“天生我材必有用”和“三人行必有我师”的心态，一边学习他们的长处，一边发现和发挥自己的长处。

从一名基层工作者的角度来说，基层的工作又多又杂，就像是蜗牛的重壳，使人喘不过气来，有些时候难免会羡慕职级更高、岗位更好、待遇更优的人，认为他们工作不重却能名利双收。这时候就应该正视自己，正视基层工作。基层是党和政府开展工作的重心所在，基层工作者肩负的是巨大的责任和无上的光荣，作为基层工作者应该始终牢记全心全意为人民服务的宗旨，扬长避短，脚踏实地，为群众办实事，谋福利，创造更多更有用的社会价值，实现真正意义上的成功。

第三部分 浙江省事业单位统考面试真题参考

■ 2016年11月12日浙江省事业单位统考面试真题

1. 为了创建卫生城市，政府举办了“捡烟蒂换抽纸”的活动，结果有的群众就为了换抽纸而去设法捡烟蒂，换的人太多，场面一度失控，政府不得不叫停活动。对此，你怎么看？

2. 你在单位干事多，但是不受器重，你的同事干事少，很受器重，你怎么办？

3. 景区有一条小路非常偏僻，但总有人从这里逃票，作为景区的巡查员，你看到一个人摔倒在路边，而且一直强调票丢了，情绪很激动，你怎么处理？

■ 2016年6月11日浙江省事业单位统考面试真题

1. 谈谈你对大学生妈妈这个现象的看法。

2. 假设你是某统计局的工作人员，因为工作需要必须收集其它单位的数据，但是对方一直没拿过来，你会怎么办？

3. 图书馆对外免费开放，引来了一些拾荒者，有人反映拾荒者影响了阅读环境，作为图书馆馆长你会怎么办？

■ 2015年11月28日浙江省事业单位第二次统考面试真题

1. 一位上小学三年级的留守孩子在作文里写道：“从小学三年级开始，我就自己学会了做饭，一个人烧、一个人吃……为了让家里看上去不那么冷冰冰、静悄悄，我经常开着电视机吃饭……爸爸妈妈，希望你们能抽空陪我吃吃饭，我可以给你们烧一桌好吃的……”留守儿童一直是中国社会问题的一个热点，也有一些进城务工的家长将孩子带在身边，但是因为工作原因却不能经常陪着孩子。谈谈你对这类事件的看法。

2. 某管委会要进行公共服务创新，准备搭建互联网平台，以更好地服务辖区内的企业，对于这件事情，你有什么好的建议？

3. 请以“困境、技术、企业、人才”等词语，讲一段话。

■ 2015 年 6 月 20 日浙江省事业单位第一次统考面试真题

1. 某记者就家政服务市场的调研向你约稿，你如何安排调研工作，以确保调研的广泛性、真实性、针对性？

2. 一名小孩从即将启动的地铁上跑至站台，家长发现时地铁已经启动。为防止小孩走失，家长按下紧急制动按钮，导致地铁停开 20 分钟。地铁上人群骚动，你作为地铁站的工作人员该怎么解决？

3. 某地一造纸企业频繁发生火灾，当地消防力量频繁出动，火灾不仅造成了巨大的财产损失，更威胁着人民群众的生命安全，对此你怎么看？

■ 2014 年 11 月 15 日浙江省事业单位第三次统考面试

1. 大学生期望工资比较高，但新入职的大学毕业生薪资往往只有 2400 元左右，而农民工平均工资也有 2650 元，请问你对这一现象怎么看？

2. 你新进单位在服务窗口，有办事人员来办理业务，你不熟悉，同时你的同事正在忙他自己的事情，这时候你怎么办？

3. 医疗分级制，看病先去基层的医院看，解决不了再去大医院，单位让你去宣传落实这件事，你怎么开展？

■ 2014 年 8 月 24 日事业单位第二次统考面试

1. 品行很重要，今天缺陷一点，明天缺陷一点，就离沦陷不久了。请谈谈你的看法。

2. 小张在单位工作了四年，其他同事都已升职加薪，他却没有提升。你作为小张的朋友，你会对他提出哪些建议？

3. 某单位平时只开一个办事窗口，市长来巡查了，开了八个办事窗口。对此，你怎么看？

■ 2014 年 8 月 23 日事业单位第二次统考面试

1. 农村实行垃圾分类，但是年轻人都外出打工了，老年人的接受能力差，文化低，请问你怎么帮助这些老年人做好垃圾分类？

2. 近日，有市民把车站当成了运动场所，在候车大厅打起了羽毛球，对这个现象你怎么看？

3. 如果你被录取了，你能为单位带来什么？请进行演讲。

■ 2014 年 6 月 7 日事业单位第一次统考面试真题

1. 八旬老人写了几千张感谢卡随身携带，送给公交车上给其让座的人，媒体大肆报道这件事。对这件事，你怎么看？

2. 你作为一个新人刚到单位，人家背后议论你工作过于积极，太会在领导面前表现，你怎么处理？

3. 扶贫活动中，你担任领导这个角色，在与贫困户结对子时，你是如何做的？

参考答案及解析

■ 2016年11月12日浙江省事业单位统考面试真题

1. 为了创建卫生城市，政府举办了“捡烟蒂换抽纸”的活动，结果有的群众就为了换抽纸而去设法捡烟蒂，换的人太多，场面一度失控，政府不得不叫停活动。对此，你怎么看？

【测评要素】综合分析能力

【解题思路】本题是一道典型的政策类综合分析题：首先对题目的政策我们应该进行价值判断，该政策是多是坏，要有明确的态度；其次论证观点就是从不同的角度如：必要性、重要性、可行性、合理性，影响等去论证该政策的好坏，也可以从政府、群众、个人以及媒体等角度进行分析；最后，落实观点就是要联系实际，提出对策，对于好的政策，需要扩大影响，加大倡导和推广的力度，对于不好的政策，需要针对原因提出更好的对策。

【答题参考】

对于这件事，我是这么看待的：

第一，公共场所乱扔烟头是个坏习惯，具有多方面的危害，我们理应加以制止。假如能够借创建卫生城市之机，鼓励市民通过捡起烟头的方式对这类行为说不，不仅可以美化城市公共环境，而且还能传递环保意识，并对公共场所的吸烟行为形成倒逼。因此，“捡烟蒂换抽纸”这个想法不仅没有问题，而且颇有创意，值得提倡。至少政府举办这种活动的初衷我认为肯定是好的，政府有所为总比无所为要好，至少遇到问题我们是在想办法去解决，而不是不理不问。但我们也要看到的是：政府出台公众政策本是一件极其严肃的事情，在政策推出后才发现漏洞多多，继而又赶紧叫停，这也反映了我们的一些政府官员在出台政策的时候过于草率，少了一些可行性的论证，少了一些周密的策划和科学的组织。作为活动的策划者，理应对可能出现的后果进行预测。“场面失控”后，更不能说轻率地一纸通告就叫停了事。我认为正确的做法有很多种，比如扩大兑换比例、重申烟蒂来源、限定每日兑换总量、组织更多人员开展服务等等。

第二，这个活动的尴尬收场的背后，其实也暴露出了公民文明素质的短板。一些市民置公共利益于不顾，做出了违背公民道德的事情，这也直接导致这项活动变味，使活动失去了其原本的目的和意义。保持城市清洁卫生，本是我们每一个社会公民应该做的事，如果顺手就能做到保持我们生活的环境清洁而美好，我们又何乐而不为呢？

第三，“捡烟蒂换抽纸”的活动虽好，但对于创卫我认为只是治标不治本。遏制乱扔烟头的不文明行为，根本之举在于落实好“公共场所禁止吸烟”，以及要提升人们的综合素质，让大家自觉爱清洁讲卫生，自觉讲文明懂礼貌，而非跟着屁股后面“捡烟蒂”。【提出对策】为了让这次活动的主题入脑入心：我们可以通过电视、报纸、网络等媒体多方位的宣传，通过悬挂标语、开设宣传橱窗宣传，通过志愿者深入街道、社区、住户家庭发放宣传资料、进行宣讲，通过学校开展“小手牵大手”教育活动等多种方式，广泛宣传创卫工作的重要性和必要性，宣传吸烟、不讲文明礼貌等的危害，从根本上提升广大百姓的思想素质，强化他们

的文明、卫生意识和行为。同时，在创建过程中，我们的领导干部、国家机关工作人员要带好头，做好榜样示范作用，做到不在公共场所吸烟，不随意扔果皮纸屑等垃圾，不违反交通规则等，形成“其身正，不令而行”的良好氛围。另外，我们也有必要建立健全必要的规章制度，规范人们的日常行为习惯，实行街道、社区区域负责制，加大检查、督查力度，让之逐步形成全社会的共识，变成广大市民的自觉行动。

所以最后我想向各位考官表述的是：奖励只是手段，我们的真正目的应该是提升广大市民的思想和行为素质，让他们为了城市的美好，为了自身美丽的人居环境，自觉养成讲文明礼貌的行为习惯，不乱丢乱扔手中的东西，并自觉捡拾地上的垃圾等杂物，这样，我们的城市才会变得越来越美好。

2.你在单位干事多，但是不受器重，你的同事干事少，很受器重，你怎么办？

【测评要素】人际关系处理能力，自我认知能力

【解题思路】本题属于比较简单的人际关系处理题，有同事也有领导，但其中也涉及到自我认知，考生往往侧重于前者的分析，而少了对于自我工作能力、工作方法以及工作效率的分析，与高分失之交臂。

【答题参考】

对于我在单位干事多，但不受器重，而我的同事干事少，很受器重这件事，我认为我应该理性的去思考分析原因到底出在哪里，而不能一味的抱怨而影响到后续的工作。

首先，我在单位干事多这应该是一件值得肯定的事，但是不受领导器重我就要好好分析一下：是不是自己的工作能力不够、工作方式有问题以及工作效率有待提高。虽然我做了很多事情，但却没有做到点子上，没有契合单位的发展实情，也没有实时的跟领导沟通汇报我自己的工作情况等。如果是这些方面的原因，我就要在以后的工作中加以改善，向同事学习更好的工作技巧和方式，提高自己的工作效率，在必要的时候也要多多向领导汇报自己的工作情况，便于领导了解我的工作进程，安排工作。

其次，同事干事少但很受器重，干事少这件事可能只是表象，只是我自己的主观判断，从另外一方面我也应该看到同事的工作能力非常出色，看似干事少但是干的事情都是对于单位的发展有着非常重要的意义。我不能只看到对方干的比较少，但却忽略了同事对于单位所作出的贡献。而应该多向同事取经，学习先进的工作技巧，更加高效率的工作方式，为单位的发展做出自己的努力。

最后，对于领导的评价应作为我们调整工作方向的重要指示，领导的评价一定有他自己的道理。作为事业单位新人，有时候可能光顾着埋头苦干，而忘了抬头看路，但是方向有时候比努力更重要。我们应该多听听领导以及单位老同事的意见，吸取经验和教训，也只有这样，我们才能真正做到为老百姓办实事、办好事，才能真正成为一名合格的公职人员。

3.景区有一条小路非常偏僻，但总有人从这里逃票，作为景区的巡查员，你看到一个 人摔倒在路边，而且一直强调票丢了，情绪很激动，你怎么处理？

【测评要素】应急应变能力、（综合分析能力）

【解题思路】本题为应急应变类题目，通过对考生身份的限定，给出情境，要求考生予以解答。回答这类题目注意自己的身份限定是什么，解决问题要注意不能超过自己的权限范围，并通过假设法分析和提出不同的对策。

【答题参考】

每到假期，各种景区的“逃票攻略”就会频现网络。其中一些线路不乏需要游客铤而走险，有些甚至要穿越悬崖峭壁，其目的，也不过只是为了逃避一张景区门票。对于题中的这种现象首先值得庆幸的是该游客并未遭遇较大的伤害，只是简单的摔倒而已，不然就真的是得不偿失了。

作为一名巡查员，在遇到有游客摔倒，暂且不管他是不是逃票，我们都有责任和义务保证游客的人身安全，尽快安抚游客的情绪，告知这条小路较为偏僻，可能存在各类安全隐患，问清游客有无受伤，查明受伤情况，若无较大伤情因尽快带离小路，如伤情较重，则需要尽快带到就近卫生所进行处理，避免出现危害扩大。

其次，对于游客逃票的问题应按照园区管理的规章制度进行处理。现在很多园区都是智能化管理模式，可以尽快联系景区售票人员进行查实，如的确已购买门票只是小票丢失，告知游客不用担心，给予相应的购票证明或及时办理补票手续即可，还是可以继续继续在景区按照规定游玩。如果查实并未购买相关票据，只是为了逃票才走到这条小路上的话，则需要根据景区管理办法进行相应的处罚。

最后，通过这件事情，我也应该进行总结。景区偏僻的小路屡屡发现游客逃票而未被解决，说明景区管理还存在漏洞，我们应该及时反馈，并采取相应对策予以解决，对小路进行整修纳入园区管理或采取封闭，切断小路通往园区的通道，并加以危险提示，防止游客误入等。

■ 2016年6月11日浙江省事业单位统考面试真题

1. 谈谈你对大学生妈妈这个现象的看法。

【测评要素】综合分析能力

【解题思路】

1. 理性看待；2. 是因为社会就业歧视的存在，女生就业的形势严峻，若是就业时“已婚已育”，会增加一定的优势。（分析原因）3. 会耽误学业；经济尚未独立，心理不够成熟，没有足够的能力来面对和处理家庭、婚姻的问题；（分析影响）4. 大学生应以学业为主，理性选择；学校应加强宣传引导；社会应避免就业歧视。

【答题参考】

近年来，大学生在毕业之前就做了妈妈的事件也经常听到，我认为主要是有这么几个方面的原因：

我认为社会就业歧视依然存在，各大企业，特别是中小型企业为了减少企业支出，都偏向招聘已婚已孕的女性，甚至在女性能力更加强的情况下还是录取了男性，为了迎合这种严峻的就业形势，大学生也开始选择在大学时期就生孩子这条道路。

但是，大学生的主要任务应该是学习知识，提高自我能力素质。在大学里就做了妈妈不

只会耽误学习，也会给自己的青春留下遗憾。而且，作为一名大学生，心理还不够成熟，再加上经济尚未独立，是否有能力来面对和处理家庭以及婚姻的关系还是一个未知数，在这样的情况下生下孩子不仅是对自己的不负责，更是对孩子以及家庭的不负责。

因此，我认为，减少大学生妈妈这类现象应该多方共同努力。首先，我认为最主要的就是大学生本人要树立正确的价值观，在合适的时间做合适的事，在大学以学业为主，以提高自我能力和素质为追求，理性选择正确的人生道路。其次，学校应该承担起传道授业解惑的职责，多举办与就业有关等有意义的讲座，引导大学生进行合理的人生道路规划。最后，我认为，政府应该完善就业的相关法律法规，采取多重措施保障女性有一个公平公正的就业环境。

总而言之，当个别案例成为了一种社会现象时，该反思的就不仅仅只有个体，更需要大家的反思，多方共同为保障女性公平就业而努力，尽量减少大学生妈妈这类现象。

2. 假设你是某统计局的工作人员，因为工作需要必须收集其它单位的数据，但是对方一直没拿过来，你会怎么办？

【测评要素】应急应变能力与实际工作能力

【解题思路】

应急应变类题型在作答时首先要注意的是突出自己解决问题的能力。针对这道题目，首先我们要进行假设，对方已完成数据的整理和未完成两种情况，然后针对这两种情况进行处理。作答时应该条理清晰，让人一听就能知道你的解决方案。最后，进行必要的反思总结，吸取经验教训。

【答题参考】

作为一名统计局的工作人员，遇到对方没有将其单位的数据送过来，我会从以下几个方面来解决：

首先我会回想，之前在进行工作沟通的时候是否讲清楚，送达时间、送达地点以及主要内容是否有交代清楚。

其次，我会立刻联系对方负责人，了解具体的情况。如果对方已经完成了数据的收集，那么我会请对方将数据以电子版的形式发给我或者传真、邮寄过来，如果对方工作不忙、比较方便的话，那么就请他帮忙送过来。在对方还没有完成数据的收集的情况下，如果是对方忘记了，那么我会再次和他确认工作的内容和时间，向他说明工作的紧迫性，恳请他尽快完成；如果是他工作太忙等其他原因，那我会联系对方的单位领导，说明事情的原委，请求他派其他工作人员收集数据。

再次，在得到数据后，我会尽快进行工作，以严谨的工作态度投入到工作当中，尽全力弥补因为等数据而浪费的时间，保证工作的顺利开展。

最后，我会对这次事件进行一个反思，将自己在各个环节的不足之处以书面形式记录下来，对于比较紧急的事情，在和其他同事在沟通上一定要畅通，做好万全的准备以防不时之需。

3. 图书馆对外免费开放，引来了一些拾荒者，有人反映拾荒者影响了阅读环境，作为图书馆馆长你会怎么办？

【测评要素】应急应变能力与实际工作能力

【解题思路】

有人反映拾荒者影响了阅读环境，作为图书馆馆长，必须重视群众的意见，对此作出反应。首先，要对反映的情况进行调查，了解拾荒者进图书馆对阅读环境造成了怎样的影响。其次，要对调查中了解到的情况予以解决，比如张贴一些标语，提醒拾荒者看书前洗手，提醒其不要喧哗，这也是对所有读者的要求。拾荒者有物品不方便带入馆内的，可在入口处设置一个寄存处。另外，还要加强图书馆内的日常管理，为市民提供良好的阅读环境。通过这些努力，已经解决了市民反映的问题，在最后一刻表明自己的态度，即图书馆作为公共服务场所，任何人都有资格进入馆内接受知识的洗礼。

【答题参考】

面对题目中所说的情况，如果我是图书馆馆长，我会重视群众反映的意见，妥善处理好此问题。

第一，要对拾荒者影响阅读环境的情况作出详细的调查，看该情况是否属实，拾荒者对阅读环境造成了怎样的影响。我会派 3 人在图书馆的大门和各楼层进行巡视观察，看拾荒者及其他读者是否有影响阅读环境的不文明行为，如果有，就一一记录下来，并现场规劝其改正。

第二，经过一周的调查，整理好调查资料，对包括拾荒者在内的所有读者的不文明行为进行汇总，然后制作相应的提示标语，比如对于脏污图书的行为，提醒其看书前洗手；对于在馆内说话的行为，提醒其不要喧哗，把这些标语张贴在醒目且恰当的位置。如果拾荒者有物品不方便带入馆内，就在入口处为其提供一个寄存空间，嘱咐安保人员看守。

第三，可对张贴标语后的阅读环境进行观察、评估，看是否达到了预期目标。另外，还要加强图书馆内的日常管理，保证馆内清洁安静、书籍摆放整齐、借阅秩序井然，为市民提供良好的阅读环境。

我相信，通过以上努力，一定能够解决市民所反映的问题。而且，在向市民进行反馈时，我也会强调，图书馆作为公共服务场所，任何人都有资格进入馆内接受知识的洗礼。

■ 2015 年 11 月 28 日浙江省事业单位第二次统考面试真题

1. 一位上小学三年级的留守孩子在作文里写道：“从小学三年级开始，我就自己学会了做饭，一个人烧、一个人吃……为了让家里看上去不那么冷冰冰、静悄悄，我经常开着电视机吃饭……爸爸妈妈，希望你们能抽空陪我吃吃饭，我可以给你们烧一桌好吃的……”留守儿童一直是中国社会问题的一个热点，也有一些进城务工的家长将孩子带在身边，但是因为工作原因却不能经常陪着孩子。谈谈你对这类事件的看法。

【测评要素】综合分析能力

【解题思路】

本题考查考生对社会现象的了解和分析能力，答题时需注意观点的简明扼要以及一针见

血。首先要分析这个现象，剖析现象产生的原因；然后发表自己的观点看法；最后简要总结，提出自己的意见建议。另外还要切记要以辩证的思想看待问题，作答时切不可观点偏颇，言语亦不能过激。

【答题参考】

对于大部分孩子而言，与父母亲一起吃饭，一起生活是再平常无奇的事情。然而对于广大的留守儿童而言，见父母一面，都是他们生活中异常难得的“奢侈品”。这位三年级的小作者，喊出了所有留守儿童的心声，喊出了所有留守儿童的痛，更喊出了当今我国社会留守儿童问题的困境。她呼唤的不只是父母的爱，更是政府乃至全社会对留守儿童的关注，呼唤全社会共同发力，携手解决留守儿童之困。

俗话说，生而不养，养而不教，则妄为父母。父母是孩子成长的第一责任人，在孩子的成长过程中有着不可替代的作用。广大留守家庭的父母亲必须要在挣钱与养育子女中寻求一个平衡，真正承担起监护的责任和义务，弥补其亲情的缺失，让子女充分感受到家庭关爱和温暖。从而让父母真正承担起对留守儿童的“首要关爱”义务。

在此基础上，政府要承担起“兜底关爱”的责任。一方面，要进一步完善和修正现有的用工制度，健全外来务工人员的社会保障体系，方便子女能随工生活。从而为务工人员更好的抚养和照顾子女提供帮助和保障；另一方面，要进一步建立健全自上而下的留守儿童工作责任机制，建立留守儿童社区保护网络，完善临时监护程序，确保每一个留守儿童都能得到有效监护和关爱。

此外，要着力发挥专业社会工作者在留守儿童服务中的作用。尽快建设一支数量庞大的专业社会工作者队伍，为留守儿童提供更为专业和高质的物质帮扶和精神关爱。

俗话说，单丝不线，孤掌难鸣。解决留守儿童问题需要父母、政府和社会的共同努力。希望“最催泪作文”能在唤醒广大留守儿童父母亲的同时，能唤醒政府各职能部门及全社会关爱留守儿童的“神经”。相信，大家携起手来一定可以拭去留守儿童眼中的泪和心中的痛。

2. 某管委会要进行公共服务创新，准备搭建互联网平台，以更好地服务辖区内的企业，对于这件事情，你有什么好的建议？

【测评要素】综合分析能力

【解题思路】

本题考查考生对社会现象的了解和分析能力，首先考生必须对互联网平台有一定的认识，能简要说明设立平台的目的是和意义。然后需要注意行政主体是“某管委会”，需要考生提出“好的建议”，作答时就要以自身看法和建议为主，而不仅仅是剖析这件事。

【答题参考】

(1) 明确该互联网平台的功能定位和服务项目。虽然搭建这个平台的初衷是为了更好地服务辖区内的企业，但具体的服务项目，应该提前予以明确。针对这一点，可以提前做好调研，成立专门的调研小组，走访辖区内的企业，了解他们最需要开通的服务，并做好记录，然后讨论是否可行。

(2) 开展互联网服务平台的规划建设。组织专门班子开展该服务平台系统的筹备工作，充分调研各地同类服务平台的先进经验，聘请高水平的单位对系统进行规划和设计，通过招投标对项目进行建设，严格按照相关规定，高质量地完成系统的建设工作。

(3) 做好宣传引导，让企业享受到更快捷的服务。系统做好后，要及时加以宣传，引导企业尽量通过该互联网平台办理相关事务。同时，搜集好系统运行中遇到的相关问题，及时作出调整和完善。

(4) 明确责任主体。该服务平台建设是为人民服务的重要工程，要成立专门的班子进行管理。要制定有关指标和标准，形成互联网服务平台建设标准化体系。

3. 请以“困境、技术、企业、人才”等词语，讲一段话。

【测评要素】综合分析能力

【答题参考】

二十一世纪是竞争的时代，技术成为决定一个企业是否具有重要竞争能力的重要标志，作为掌握专业技术知识的人才也就成为了企业最有价值的资产。无论是产品制造企业还是管理咨询企业，或是培训教育机构，掌握着高新技术知识和技能的人才都是其在激烈竞争中制胜的法宝。然而，随着人们思想观念的转变，各行各业的人才流失率都呈现出不断上升的趋势。人才流失不以企业意志为转移，个别的人才流失不会影响到企业的大局，但如果大规模的人才流失，会使企业经营陷入困境。因此，企业一定要营造良好的工作环境，提高人才的待遇和归属感，对人才流失进行先期预防。

■ 2015年6月20日浙江省事业单位第一次统考面试真题

1. 某记者就家政服务市场的调研向你约稿，你如何安排调研工作，以确保调研的广泛性、真实性、针对性？

【测评要素】组织协调能力

【解题思路】本题为组织协调能力题，要求考生在保证调研结果的广泛性、真实性、针对性的前提下，针对家政服务市场的情况做一个调研工作。调研工作的程序主要为前期准备—中期调查—后期分析。需要注意的是本题特别提出了调研的要求：广泛性、真实性、针对性。广泛：包括时间、地点，特别是被调查人员的数量、阶层。真实：调查数据来源必须可靠真实。针对：调查情况必须和主题有关，且针对当前家政服务的乱象的调查必须深入（考验考生对于现实生活的关注程度）。

【答题参考】

近年来，随着人民生活水平的不断提高，家政服务业的市场需求越来越大，家政服务市场趋于火爆。做好家政服务市场的调研工作，对于规范并引导家政服务行业的健康发展具有重要意义。

为确保调研工作的广泛性、真实性、针对性，我将从以下几个方面开展调研工作。

第一，编写调查问卷，调查内容包括雇主的需求、家政服务员期望的薪资以及具备的能力等等，为确保其广泛性，必须在所在地多个区发放调查问卷，特别是家政服务中介市场、

人口密集的小区等等。

第二，进行实地采访。在家政服务公司、家政服务中介市场等多个场所了解雇主与家政服务员双方的看法，用录音笔进行记录，确保信息来源的针对性与真实性。

第三，召开一个小型座谈会，邀请普通民众、雇主代表、家政服务员代表参加，组织各方讨论，并做好相关的信息记录工作。

第四，在家政服务的网络论坛，搜集并整理相关的信息，就各类问题了解雇主与家政服务员双方的看法。

最后，整理相关资料，形成一份调研报告，提交给记者。

2. 一名小孩从即将启动的地铁上跑至站台，家长发现时地铁已经启动。为防止小孩走失，家长按下紧急制动按钮，导致地铁停开 20 分钟。地铁上人群骚动，你作为地铁站的工作人员该怎么解决？

【测评要素】应急处理能力

【解题思路】本题为情境应变及情景模拟题，考验考生在面对突发情况时的处置能力。此类问题的回答一般为开篇立意-奔赴现场-处置受伤群众-安抚情绪-了解事情-解决问题-总结经验。本题中，由于家长疏忽导致小孩跑上站台，使得地铁停开 20 分钟，这就需要我们首先要安抚好地铁其他乘客的情绪，同时向家长了解情况并保证小孩的安全，随后通知地铁调度室开车，并教育好该家长。最后做一个总结。如果小孩走失，还需要联合地铁安保和监控对沿线进行搜寻。此类问题难度不大，关键在于考生不能代入自身情绪，回答中出现“破口大骂”等这种情况，要本着妥善解决、以民为本的观念去处置好。

【答题参考】

地铁站发生突出紧急事故，作为地铁站的工作人员应立刻出动，以保障人民群众的生命安全为宗旨，沉着冷静地应对。

首先，我会立刻赶赴事发站台，向当事人了解事情的原委，在得知该家长的动机之后，先将其带至值班室。

其次，立即确认地铁的停车原因，如果确系当事人手动紧急制动的话，应尽快联系恢复地铁的动力，重新启动，并通过语音播报系统告知乘客事情原委，安抚乘客的情绪，请他们稍加等待。还要与调度室取得联系，通知后续班车延迟运行或暂时停运，等恢复正常之后再重新启运。

然后，对当事人进行教育，提醒其今后乘坐地铁必须照顾好自己的小孩，避免再发生此类事故。

最后，将该次紧急事故发生的前因后果及处置过程写成报告呈交领导。建议今后地铁站通过各类方式提醒带小孩的游客看管好自己的小孩，明确使用紧急制动的情况，并且完善紧急突发事件的处置流程，提升应对突发事件的能力。

3. 某地一造纸企业频繁发生火灾，当地消防力量频繁出动，火灾不仅造成了巨大的财产损失，更威胁着人民群众的生命安全，对此你怎么看？

【测评要素】综合分析能力

【解题思路】本题为综合分析题，考验考生对于社会热点的关注程度和自身的看法。在回答此类问题时，要保持辩证思维的方式，看到实物的正反两面。“有原理讲原理，需表态先表态”。此类问题的回答思路主要为简短交代情况并说明其利弊—分析情况产生的原因—提出解决方案—联系实际。利弊：造纸厂极大地促进了当地经济的发展，与此同时也带来了极高的火灾风险，威胁着群众安全。原因：唯利是图、生产技术落后、缺少监管。解决：加强监管、教育，同时督促其升级生产手段。最后谈谈企业和群众之间的关系。

【答题参考】

该造纸企业频繁发生火灾，不仅耗费了大量人力物力，更严重威胁了人民群众的生命安全。频繁发生火灾，在这背后凸显的是企业忧患意识的缺乏，安全生产责任意识的淡薄以及监管部门的不作为。

一方面，在现代社会，安全生产是构成先进生产力的基本要素之一，是先进生产力的发展方向和发展要求。任何企业想要获得长期可持续的发展，必须以安全生产为前提，一味追求经济利益而忽视安全生产的投入，必将自食其果。纸本是易燃品，作为造纸企业更应该加强对安全生产的重视

，加大对安全设施的投入，并督促员工遵守安全生产的规章制度，严格规范生产的流程。

另一方面，有关部门也是难辞其咎。习近平总书记曾强调：“要始终把人民的生命安全放在首位，以对党和人民高度负责的精神完善制度、强化责任、加强管理、严格监管，把安全生产责任制度落到实处，切实防范重特大安全生产事故的发生。”该企业频繁发生火灾事故却仍能继续生产，正说明的政府监管的不作为。身为执法者，对于此类危险企业，应该严格执法，追求相关责任人的责任，限期整顿甚至责令停产。

■ 2014年11月15日浙江省事业单位第三次统考面试

1. 大学生期望工资比较高，但新入职的大学毕业生薪资往往只有2400元左右，而农民工平均工资也有2650元，请问你对这一现象怎么看？

【测评要素】综合分析能力

【解题思路】本题为综合分析题，主要考察学生对于社会热点的关注程度，既有近期的，也有长期性的社会问题。回答此类问题需要考生答题思路清晰明确，答之有理。大学生与农民工的对比是长期性问题，其背后折射出当前部分国人“读书无用论”的怪异思想。工资的多少，是由市场需求和劳动力素质共同决定的。大学生基数较多，且入职经验不足，平均工资较低是正常的。但仅这么回答还不够，还需要考生进一步深入，强调工薪成长应与劳动力素质挂钩。从这一方面来讲，大学生的成长是要比农民快的。然后再来谈谈措施，加强就业理念宣传，做好就业保障。而这也是我国经济发展动力所在。

【答题参考】

一方面，工资是劳动力价值在市场上的体现，由市场说了算。市场上需要的人才结构发生了变化，相应的劳动力价值也会发生变化。从就业市场的情况来看，大学生就业人群基数大，工作经验不足，流动性大，单位要培养，因此初入职场工资不高。

另一方面，工资是人价值体现的一部分，但绝对不是全部。大学生有自己的优势，农民工也有自己的优势。人的价值体现的方面很多，如果只单纯用暂时的工资水平来衡量职位的价值高低，这不是理性的表现。更何况，人应该用发展的眼光去看待未来的发展，从薪酬成长空间看，农民工一般赶不上大学生。

新入职大学生平均工资待遇低于农民工平均工资水平，长期发展下去可能对社会产生负面影响，如读书无用论的兴起，会导致劳动者素质下降。要改变这个现象，一方面，学校要完善大学生人才教育培养体制，高校要提高教育水平，按照市场需求合理设置专业和科目，与企业共同合作，制定人才培养计划。另一方面，我国目前的产业结构中，劳动密集型产业所占比重比较大，经济结构转型升级还任重道远。只有当知识密集型产业比重不断提高，市场上需要的人才结构发生大幅度的变化，以白领岗位为诉求的大学生的劳动力价值才能水涨船高。

最后，无论农民工，还是大学生，都需要不断学习，锻炼自己的实践能力，持续提高自身的价值。因此，大学生在选择工作岗位时，要转变自己的观念，树立正确的择业观，不应一味看重待遇，更要衡量岗位是否适合自己。

2. 你新进单位在服务窗口，有办事人员来办理业务，你不熟悉，同时你的同事正在忙他自己的事情，这时候你怎么办？

【测评要素】应急处理能力和实际工作能力

【解题思路】本题为情境应变及情景模拟题，考查学生在面对突发情况和现场情况时能否做好工作。本题中需要注意的是还交叉考察了自我认知和岗位匹配。作为一个新公职人员，如何在面对业务不熟悉时妥善处理好情况。回答本题思路主要为：阐述公职人员的职责所在—解决眼前问题—解决长期问题—总结展望。其中，短期问题主要侧重于解决群众的业务问题，在安抚好群众的情况下根据业务的难易程度给出不同的措施回答。长期问题主要侧重于自我学习和提升，避免在今后的业务工作中出现此类情况。最后总结即可。

【答题参考】

公职人员应该牢固树立“信念坚定、为民服务、勤政务实”的理念，作为一个新人，在处理这件事情的时候，我应该本着“真诚服务意识、沟通交流意识”的态度，切实为群众解决一切困难。

第一，不能因为自己是新人不懂，就冷落了办事咨询的群众，要有责任感，要热情接待群众，可以给群众递上茶水或宣传手册，缓解群众等待的焦急情绪。如果群众办理的是简单业务，通过我临时的学习能够很快掌握，我会当场及时为他解决。

第二，如果群众咨询的问题较为专业和复杂，需要一定的理论功底和相关的操作经验，我将虚心诚恳地请求其他同事的帮助。一方面，诚实地向群众说明我是新人这一客观现实，争取得到群众的谅解。另一方面，我会向身边的同事虚心请教，请求同事的帮助与指导。如果同事手头的事情都很重要，我会请群众稍等片刻，并再次向他道歉，请求谅解。如果同事能够暂停手头上的工作来帮我，我会在同事的指导下完成这位群众的业务，并用心记住相关流程和注意事项。

第三，这件事之后，我会吸取教训。作为新人，要正视自己的不足和短板，以此事为鉴，加强学习，使自己快速融入新角色当中去，不断加强自己的专业技能、熟悉各项流程。同时，要养成良好的工作习惯，在自己的工作环境中放置日常工作操作手册，方便自己随时查询。

第四，与同事和睦相处。有问题可以虚心向同事请教，请求同事的帮助。但与此同时，我也要利用自己的闲暇时间，帮助同事做一些力所能及的事情，增进同事间的情谊，形成良好工作氛围。

3. 医疗分级制，看病先去基层的医院看，解决不了再去大医院，单位让你去宣传落实这件事，你怎么开展？

【测评要素】计划组织能力与实际工作的能力

【解题思路】主要考察考生的计划、组织、协调能力，全方位考察其实际工作能力。这种题型覆盖考点较为全面，基本覆盖了所有的评分标准，所以出现概率也较高，但是这种题型答题的模式比较固定，所以考生必须熟练掌握该种题型的答题思路。答题模式一般为表态、计划、实施、总结四个方面。表态：简要铺垫，阐述活动的意义，并表达自己开展活动的积极态度。计划：根据活动特点，确定主题和内容，制定计划预算。实施：通知各部门小组，按部就班，各司其责确保活动顺利进行。总结：通过座谈会等形式提出意见、找出差距、修改方案，写出总结提交领导。

【答题参考】

“分级诊疗”是为缓解当前我国看病难、患者集中大医院爆棚的一项有力举措，这对于缓解看病难现状、改善民生有着重要的意义。好的政策生命力在于贯彻落实，如果单位让我去宣传落实这件事，为了顺利推进“分级诊疗”的举措，我会这样开展工作：

首先，成立一个宣传小组，进行合理的分工。走访大医院和基层医院，充分了解他们的业务情况和工作状况。对于基层医院，要充分收集其医护人员的正面典型事例，重大医疗成就、研究成果，医患故事等素材，了解基层医院的优势。

其次，安排人员制作宣传材料，如海报、传单、条幅、新闻稿件等，开始大范围的宣传。在城乡公共场所、各小区、各医疗单位附近开办宣传活动、邀请基层医院的专家进行讲座、现场免费咨询医疗问题、展示基层医院的医疗成果等，通过丰富的活动形式，帮助群众对基层医院有更加客观、全面的了解，让群众提高对基层医疗卫生机构和分级诊疗的认知度和认可度，改变就医观念和习惯，鼓励常见病、多发病患者就近、优先选择基层医疗卫生机构就诊。

最后，充分发挥公共媒体作用，如电视、网络媒体、纸质媒体等媒介，广泛宣传疾病防治知识，促进患者树立科学就医理念，合理选择就诊医疗机构。通过宣传，让群众认识到，大医院的医疗资源和水平较高，但资源有限，需付出更昂贵的代价和更长的时间，更适合重症、难症患者前往求医。

■ 2014年8月24日事业单位第二次统考试

1. 品行很重要，今天缺陷一点，明天缺陷一点，就离沦陷不久了。请谈谈你的看法。

【测评要素】综合分析能力

【解题思路】题为综合分析题，综合分析题主要分为社会热点和其他（寓言、漫画等）。本题为名言警句，需要考生针对题干的警句谈谈看法。回答此类名言警句的思路为：先简短说明下名言警句的意思，而后结合自身岗位谈谈对名言警句的看法和理解，并提出做法，有则改之，无则加勉。最后总结。本题的回答关键在于“勿以善小而不为勿以恶小而为之”，当前八项规定、六项禁令和反四风整治自上而下，公职人员如果不能秉持赤诚之心坚守底线，如果抱有侥幸的心理胡作非为，那离沉沦也就不远了。考生回答时要注意这些。

【答题参考】

我认为，不管成功与否，一个人的品行很重要。拥有良好的品行，意味着你有一颗追求真善美的心灵，有正确的人生观与价值观，这将受到他人的尊敬。做事之前先做人，就是告诉我们，做一个品行端正的人，做事才能成功。

而良好的品行并不是一蹴而就的，往往需要长时间的积累，让美好的道德品质成为平日生活中的行为准则，成为一种坚定不移地信念。但在现实生活中，我们依然要面对各种道德考验，而在名利的强烈诱惑下，有些人会产生动摇，逐渐抛弃真善美的追求，一点一点慢慢沦陷，变成自私、贪婪的魔鬼，所以，形成并坚守自己良好的品行，是一个重要的人生课题。只有不断加强学习，接受正确价值观的浇灌，自觉规范生活中的一言一行，严格要求自己，以谨小慎微的态度对待每一件小事，每一个选择，才能磨炼成良好的品行，从而获得成功。

2. 小张在单位工作了四年，其他同事都已升职加薪，他却没有提升。你作为小张的朋友，你会对他提出哪些建议？

【测评要素】人际关系处理能力

【解题思路】此类有人物身份限定的考题在面试题中属于较新颖的题型，对同事提出建议时，要注意态度和语气，决不能咄咄逼人。提出的建议必须是积极的正面的，另外只需注意条理清晰，在情在理即可。

【答题参考】

作为小张的朋友，我会对他提出以下三点建议：

第一，要树立自己的上进心。上进心是我们工作生活所需要的一种进去精神和积极向上的心理状态，有了上进心，我们才有动力不断学习，不断改变自己，朝着更远的目标发展。先要对自己准确定位，看看现在的自己在哪一个位置上，然后为自己树立一个合适的目标，要求自己全力以赴去完成。

第二，要善于学习，学会反思自己。在单位工作了四年也没有得到领导的重视，可能是自己的学习速度太慢了，也可能是自己平时的工作存在一些问题，而自己并没有察觉。那就要加强学习了，可以虚心向同事请教，也可以向领导请教，善于学习他人的长处，补足自己的短处，在平时也要经常反思，检查自己在工作上或生活上有无错漏，有错及时改正。

第三，要多与同事、领导进行沟通，学会合作。要在工作上有所收获，只顾一个人埋头苦干也是不够的，要试着与同事、领导进行更多的交流沟通，让他们有机会深入地了解自己，

看到自己的优点与长处，而自己也要有合作精神，懂得团结合作，与同事、领导培养更深厚的感情。

相信只要踏踏实实地工作，认真地学习，就一定能在事业上有所收获。

3. 某单位平时只开一个办事窗口，市长来巡查了，开了八个办事窗口。对此，你怎么看？

【测评要素】综合分析能力

【解题思路】在结构化面试题型中，经常会设计一种社会现象，要求考生对此现象谈谈自己的见解。这种题型主要考察考生综合分析能力。考官希望通过考生对这类题目的作答能够展示自己透过现象看到本质的分析能力。一般情况下，一种社会现象的存在多存在积极的方面和消极的方面，这种辩证类的现象在考试中涉及较多。本题当中的现象明显属于消极、负面性质，因而考生答题时要简要对此现象进行批评，但更重要的是要对此现象提出改进的建议。

【答题参考】

平时工作只开一个办事窗口，市长来巡查了，就开八个办事窗口，这是在领导面前装样子做秀。一些官员为了追求政绩漂亮，获得领导的肯定，在平日工作时一套，在领导巡视时一套，民众看在眼里，恨在心里。政府机关单位是为人民服务的单位，每一个工作人员都是人民的公仆，应奉行“全心全意为人民服务”的宗旨，一心一意为人民办实事、办好事。而这个单位却无视办事群众的需求与利益，平时工作偷懒懈怠，任意妄为，领导巡查时装模作样，欺骗上级，这是非常严重的作风问题。

要消除这种政治做秀，解决这类作风问题，就要狠抓思想教育、作风教育，彻底转变工作作风。要改进工作方法，把实现人民的愿望、满足人民的需要、维护人民的利益作为履行职责的根本出发点和落脚点，真正做到立党为公、执政为民，更要在干部作风考核上动真的、来实的，不断增强党员干部的忧患意识、公仆意识和节俭意识，彻底改变以“做秀”博大众眼球的假“政绩”行为。

人民满意是政府工作的最高标准。只有坚持一切为了群众、一切依靠群众，放下架子，低下身子，真心了解群众疾苦，诚心接受群众意见，才能彻底转作风，树立良好的政府形象，赢得民众的信任与拥护。

■ 2014年8月23日事业单位第二次统考面试

1、农村实行垃圾分类，但是年轻人都外出打工了，老年人的接受能力差，文化低，请问你怎么帮助这些老年人做好垃圾分类？

【测评要素】综合分析能力、计划组织能力与实际工作的能力

【解题思路】首先确定题型为综合分析政策类题目，继而可以确定解题思路为对事件的总体评价-分析优缺点-提出完善方案和措施。在总体评价中需提及垃圾分类的重要性，实施垃圾分类是为了保护环境；分析现象时简要阐述农村实行垃圾分类为何存在不足；最后提出相应合理措施改善这些不足。

【答题参考】

①阐述垃圾分类的重要性，及农村垃圾分类存在的问题和难处。面对农村老人这个群体做宣传，应针对该群体的特点设计宣传方案，要选择适合农村老年人能接受的宣传方式。针对农村的现状做好垃圾分类的宣传工作是刻不容缓，更是建设美丽浙江的重要手段，相信只要我们宣传到位，老年人还是能够接受并做好垃圾分类的。

②针对性措施：

1) 组织工作人员认真学习垃圾分类的重要意义及了解当下农村垃圾分类工作的现状和难处，联系村两委做好前期的引导和宣传工作，破解老年人不了解垃圾分类有何作用的现实困境，营造垃圾分类的意识氛围；

2) 在宣传的形式上，不能只是简单的发传单，提口号，而是要通过我们的工作人员或组织志愿者进行实例讲解，让老年人真正掌握垃圾分类的方法；

3) 根据农村的现实情况，多设置一些标有垃圾分类的垃圾筒或发放一些免费的垃圾分类的塑料袋，解决垃圾随意堆放的问题；

4) 同步做好奖励措施，对做的好的老人给予一定的奖励，或在村里公开评奖，带动村民及老人做好垃圾分类的积极性。

2、近日，有市民把车站当成了运动场所，在候车大厅打起了羽毛球，对这个现象你怎么看？

【测评要素】综合分析能力

【解题思路】本题为综合分析题，考生需要对社会热点有足够的关注度，才能在回答过程中避免出现卡壳的情况。本题中市民将车站当成运动场，影响了外地游客对于本地的观念，主要是由于车站管理人员的责任意识、市民的责任意识以及更深层次的政府未能及时规划引导好公共运动场所等原因造成的。考生在实际回答中需要从以上几个角度谈论原因并提出相应的措施。最后做一个总结即可。回答思路为阐述现象—说明利弊—分析原因—提出措施—总结经验。

【答题参考】

我认为这不是一种良好的现象，这个现象凸显了城市管理责任意识和建设文明城市意识的缺失。

首先，从管理的角度而言，车站属于公共资源，人流量较大，在车站打羽毛球容易造成公共秩序的混乱，存在一定的安全隐患。对此，车站管理部门没有正确履行自己的职责，反映了其责任意识的缺失。在今后的日常工作中，管理人员应当加强对车站秩序的管理。

其次，从文明城市建设的角度而言，车站代表了一个城市的形象，市民把车站当成运动场，在候车大厅打羽毛球，这会有损城市文明形象，使外地来客对城市产生负面印象。

再次，从城市规划的角度而言，这个现象还说明了目前我们的公共空间不足，市民缺乏环境舒适的运动锻炼场所，政府应积极征集社会民意，对城市建设做出更合理的规划，平衡土地资源在经济发展和社会公益方面的利用度。

最后，从市民素质的角度而言，公共秩序的维护、城市文明的建设需要每一个市民的积

极配合，在车站的候车大厅打羽毛球，这体现了个人素质的缺失。今后应加大宣传力度，切实宣传社会公德，提高市民的文明素养。

3、如果你被录取了，你能为单位带来什么？请进行演讲。

【测评要素】自我认知与岗位匹配、语言表达能力

【解题思路】

演讲题，注意告知演讲的标题或主题。建议演讲内容中体现下述内容：

①能正确认识自己，初入单位，能做的也许并不多，需要尽快转变自己的角色。要尽快熟悉岗位，了解职责，掌握技能，踏踏实实做好本职工作，这才是一个新人必须要做到的事情。

思路一：（职位展望方面）

②在基本熟悉之后，要尽快树立自己的工作目标，制定符合实际的工作计划，为单位作出更大的贡献而努力。1）勤学好问，落实工作；2）积极交流，融入团队；3）勇于创新，开拓进取等等。

③演讲结尾的提升：脚踏实地，仰望星空。

思路二：（优势阐述方面）

②向考官表明自己身上存在的一些优势，并且相信可以把这些优势通过自己的努力发挥到工作中去，为单位作出自己的贡献。1）良好的人际关系处理能力；2）较强的计划组织能力；3）有相关工作经验等等。

③演讲结尾的提升：开辟新优势，作出大贡献。

【答题参考】略

■ 2014年6月7日事业单位第一次统考面试真题

1、八旬老人写了几千张感谢卡随身携带，送给公交车上给其让座的人，媒体大肆报道这件事。对这件事，你怎么看？

【测评要素】社会现象类综合分析题，考查综合分析的能力

【解题思路】本题为社会现象类的综合分析题，考察考生对社会热点的关注程度和分析能力。本题要求考生需要有良好的回答逻辑以及正确的三观。尊老爱幼是中华传统美德，但老人却写感谢卡，并获得媒体报道，折射出当前以下几个现象（原因）：1、让座的人越来越少；2、部分老人倚老卖老心安理得。这才使得本题中的现象显得格外显眼。考生在回答此类问题时需要从以上角度出发，阐述2-3个原因并提出解决措施即可。

【答题参考】

这是发生在我们身边的温馨小事，八旬老人的一张小小的感谢卡，是受惠人的一片真诚，一片热情，也使让座人感受到了温暖，让听到看到这件事的所有人感到了温馨。对于这件事，我是这么来看待的：

第一，中华民族自古有尊老爱幼的优良传统，但在物质文明高度发达的今天，这些优良传统却正在渐渐离我们远去。公交车上，看到孕妇、老人和年幼的孩子站在身边却视若无睹

的人不在少数。八旬老人的这张小小的感谢卡也许并不能起到多大的作用，但却表达了对这种文明行为的肯定和鼓励，卡片虽小，却代表了一种情意，是对好人好事的赞许，也是对做好事者的尊重。

第二，八旬老人“让座感谢卡”的做法的确值得推广，但媒体在大肆报道的时候也需注意宣传的方式方法，因为在公交车上主动给老弱病残让座，是善心的自然流露，本不需要什么回报。用“感谢卡”去引导社会大众尊老爱幼，会让人误以为是为了这张卡才去让座，有些真心让座的人就可能会感觉有点不舒服。而且，这样大肆的宣传有可能会误导孩子养成“先看回报，再决定是否做好事”的心态。

第三，作为一名事业单位工作人员，我们更应该从这位八旬老人的身上学习到一种感恩和责任精神，在推动社会和谐稳定发展的过程中，先做好自身，再影响别人，真正做到引领时代的前进和发展。

让座需要让座者和受座者双方共同来维护。让我们珍惜八旬老人自制的“让座感谢卡”中所蕴含的文明、和谐因子，别吝啬对让座者说上一声“谢谢”！或许，我们每个人相互理解，互相关爱，一个微笑一声“谢谢”，就能促进和发扬让座这一传统美德。毕竟，文明和谐的社会风气需要我们大家一起来推动和维持！

2、你作为一个新人刚到单位，人家背后议论你工作过于积极，太会在领导面前表现，你怎么处理？

【测评要素】人际关系处理能力

【解题思路】态度-意义-方式-总结。本题主要考察考生在工作中如何处理与同事、与领导的关系，在人际沟通类的题目里，重在谈对策，既要处理好与同事的关系，同时也要领会领导的意图，构建和谐的工作氛围。

【答题参考】

1. 首先要表明态度，说明虽有委屈，但我也不会把这件事放在心上。因为我做事不是图他人表扬，而是实实在在的干事与做人。

2. 其次，作为一名新人，应该多学习，多思考，尽快融入到工作氛围当中去。在做好日常小事的基础上，更要努力钻研本岗位的工作内容，尽快能达到本职工作的要求，做到让领导满意。

3. 第三，我会主动与同事进行交流，用实际行动来消除同事对我的误解。例如，创造一些交流平台，参加一些团队活动，让同事了解我，认可我，接受我。

我相信经过的自己的努力，一定可以和同事友好相处，齐心协力为单位谋发展。

3、扶贫活动中，你担任领导这个角色，在与贫困户结对子时，你是如何做的？

【测评要素】计划组织的能力和实际工作的能力。

【解题思路】要答好这道题，首先还是要找到如下几个关键词：①这是一次“扶贫活动”，要注意活动过程中的一些必要环节，如调查、募捐、宣传和款项核实公开；②你担任的是领导的角色，如何利用这个角色把活动办“活”，以期引起考官的注意，就是一个策略性的问

题。③题目中问的是在“与贫困户结对子”时，你是怎么做的，而非如何开展这次活动。把握了主题，才不会答偏拿不到高分。

【答题参考】

单位组织扶贫救困活动可以帮助部分贫困群众缓解生活压力，锻炼谋生技能。同时，更能够体现我单位和职工们对社会弱势群体的人文关怀，促进我单位良好的单位文化的打造，扩大我单位的社会影响。所以，此次活动意义非凡，作为该活动中的领导角色，我会全力开展好此项工作。

首先，我们都知道“没有调查就没有发言权”，在与贫困户结对子的过程中，如果调查不清楚，就会出现活动达不到其应有的效果，所以，在正式结对子之前我和工作人员先确认了扶贫对象及他们的需求。我通过直接走访的方式深入到这些扶贫对象中去，和他们座谈，聊聊天，了解他们的现状和需求。

其次，在积累一定信息之后，我回到单位与相关人员进行讨论和分析。扶贫活动旨在彻底改变贫困群众的生活质量，古语云：“授人以鱼不如授人以渔。”因此，我将扶贫内容确定为两个层次。一方面，要给贫困群众相应的物资援助；另一方面，要针对贫困群众的家庭情况、能力水平、年龄等因素，为他们安排就业技能培训，帮助他们寻找到合适的工作岗位。

再次，确认方案后，我在单位筹划一次宣传活动。在活动之初，把贫困群众的生活现状和所需物资通过展板和宣传单的形式向同事们宣传；之后，择期举行结对子活动，请大家奉献出自己的爱心。

最后，我督促了相关人员开展对贫困群众的职业技能培训和再就业帮扶活动，在政策许可的范围内，尽快安排贫困群众实现再就业，彻底摆脱贫困生活。

在会后，我选择了一个合适的时间，在不影响正常工作前提下，对我们结成对子的扶贫对象进行慰问，观察扶贫活动的实效。同时，我还邀请了新闻媒体对整个慰问活动进行跟踪报道，让尽可能多的人知道此事，让我们的爱心能够影响到更多的人。

以上环节结束之后，我对自己的工作做了一份简短的总结。第一，核实募捐所有款项，进行公示，保证账目准确、清楚；第二，将活动过程中留下的视频和图片资料安排专业人员做成宣传片、海报和展示图片，以便日后有需要时，进行展示。