

2019事业单位联考

职业能力倾向测验 综合应用能力 A类

考前30分

高频考点 重点难点
热点汇总 提分攻略

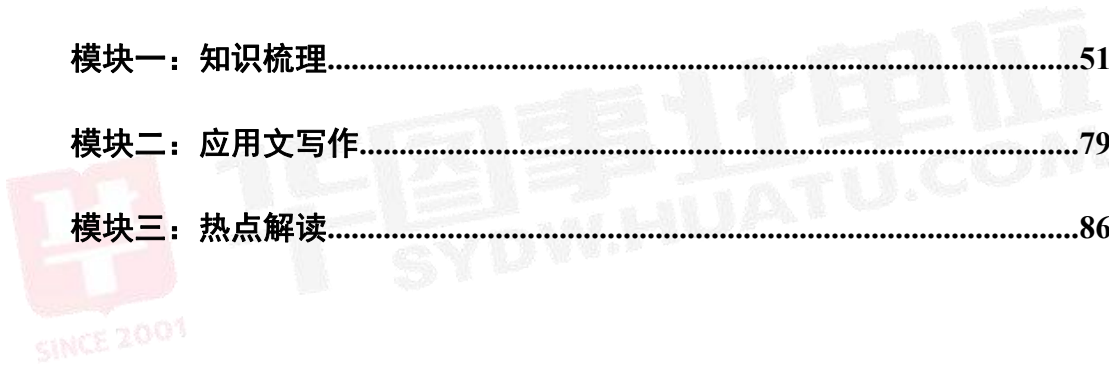


华图形象代言人：吴刚

吴刚

目 录

第一部分 职业能力倾向测验 A 类提分攻略	2
模块一 常识判断提分必备.....	2
模块二 言语理解与表达.....	14
模块三 数量关系模块.....	26
模块四 资料分析模块.....	33
模块五 判断推理模块.....	39
第二部分 综合应用能力 A 类提分攻略	51
模块一：知识梳理.....	51
模块二：应用文写作.....	79
模块三：热点解读.....	86



第一部分 职业能力倾向测验 A 类提分攻略

模块一 常识判断提分必备

常识判断考查知识点多，涉及知识面广，要求考生熟悉掌握每个知识点，举一反三，融会贯通，迅速准确地找到有效信息进行判断选择。在步入考场前，带你一起回顾一下时政热点和常考知识点。预祝考试成功！

一、时政热点

1.港珠澳大桥正式开通

2018年10月23日，世界上最长的跨海大桥——港珠澳大桥正式开通。这座跨海大桥位于中国广东省伶仃洋区域内，全长55公里。它由三座通航桥、一条海底隧道、四座人工岛及连接桥隧、深浅水区非通航孔连续梁式桥和港珠澳三地陆路联络线组成，拥有世界上最长和最深海底隧道。

2.习近平改革开放40周年讲话

改革开放是我们党的一次伟大觉醒、是中国人民和中华民族发展史上一次伟大革命。

改革开放40周年三大历史性事件、三大里程碑：建立中国共产党、成立中华人民共和国、推进改革开放和中国特色社会主义事业。

改革开放伟大飞跃：中华民族迎来了从站起来、富起来到强起来的伟大飞跃；中国特色社会主义迎来了从创立、发展到完善的伟大飞跃；中国人民迎来了从温饱不足到小康富裕的伟大飞跃。

3.“嫦娥四号”成功着陆月球背面传回世界首张月背近照

2019年1月3日，“嫦娥四号”探测器成功着陆在月球背面预选着陆区即艾特肯盆地。这是人类航天器首次在月球背面软着陆，并传回了世界第一张近距离拍摄的月背影像图。嫦娥四号探测器，由着陆器与巡视器组成，巡视器命名为“玉兔二号”，在西昌卫星发射中心由长征三号乙运载火箭成功发射。

4.粤港澳大湾区

2019年2月18日，中共中央、国务院印发《粤港澳大湾区发展规划纲要》。按照规划纲要，粤港澳大湾区包括香港、澳门和广州、深圳、珠海、佛山、惠州、东莞、中山、江门、肇庆（以下称珠三角九市），粤港澳大湾区不仅要建成充满活力的世界级城市群、国际科技创新中心、“一带一路”建设的重要支撑、内地与港澳深度合作示范区，还要打造成宜居宜业宜游的优质生活圈，成为高质量发展的典范。以香港、澳门、广州、深圳四大中心城市作为区域发展的核心引擎。

5.首张黑洞照片发布

北京时间 2019 年 4 月 10 日 21 时，人类有史以来捕获的**首张黑洞照片**公之于世，它揭示了室女座星系团中超大质量星系 M87 中心的黑洞。黑洞是现代广义相对论中，宇宙空间内存在的一种天体。黑洞的引力很大，使得**视界内的逃逸速度大于光速**。天文学家们根据质量将宇宙中的黑洞分成三类：**恒星级质量黑洞、超大质量黑洞和中等质量黑洞**。

6.庆祝中国人民解放军海军成立 70 周年多国海军活动开启

为庆祝人民海军 70 华诞，**中国人民解放军海军成立 70 周年**多国海军活动于 2019 年 4 月 22 日至 25 日在**青岛**及附近海空域举行。中国海军下辖舰队：**北海舰队、东海舰队、南海舰队**，以**新型航空母舰、新型驱逐舰、新型潜艇、新型战斗机**为代表的新一代主战装备，以及与其相配套的新型导弹、鱼雷、舰炮，电子战装备等武器系统陆续交付使用。

二、新法热点

（一）《宪法修正案》

2018 年 3 月 11 日，第十三届全国人民代表大会第一次会议通过**第五次《宪法修正案》**。

1.序言部分

（1）中国各族人民将继续在中国共产党领导下，在马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观、习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，推动物质文明、政治文明、精神文明、社会文明、生态文明协调发展，把我国建设成为富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国，实现中华民族伟大复兴。

（2）广泛的爱国统一战线包括全体社会主义劳动者、社会主义事业的建设者、拥护社会主义的爱国者、**拥护祖国统一和致力于中华民族伟大复兴的爱国者**。

2.总纲部分

（1）中国共产党领导是中国特色社会主义最本质的特征。

（2）国家工作人员就职时应当依照法律规定公开进行宪法宣誓。

（3）设区的市的人民代表大会和它们的常务委员会，在不同宪法、法律、行政法规和本省、自治区的地方性法规相抵触的前提下，可以依照法律规定制定地方性法规，报本省、自治区人民代表大会常务委员会批准后施行。

（二）《监察法》

1.监察委员会的产生

国家监察委员会由全国人民代表大会产生，负责全国监察工作。**地方各级监察委员会对本级人民代表大会及其常务委员会和上一级监察委员会负责，并接**

受其监督。

2. 监察委员会的职责

(1) 对公职人员开展**廉政教育**，对其依法履职、秉公用权、廉洁从政从业以及道德操守情况进行**监督检查**；

(2) 对涉嫌贪污贿赂、滥用职权、玩忽职守、权力寻租、利益输送、徇私舞弊以及浪费国家资财等职务违法和职务犯罪进行**调查**；

(3) 对违法的公职人员依法作出**政务处分决定**；对履行职责不力、失职失责的领导人员进行**问责**；对涉嫌职务犯罪的，将调查结果移送人民检察院依法审查、提起公诉；向监察对象所在单位提出**监察建议**。

3. 监察对象

(1) 中国共产党机关、人民代表大会及其常务委员会机关、人民政府、监察委员会、人民法院、人民检察院、中国人民政治协商会议各级委员会机关、民主党派机关和工商业联合会机关的公务员，以及参照《中华人民共和国公务员法》管理的人员；

(2) 法律、法规授权或者受国家机关依法委托管理公共事务的组织中从事公务的人员；

(3) 国有企业管理人员；

(4) 公办的教育、科研、文化、医疗卫生、体育等单位中从事管理的人员；

(5) 基层群众性自治组织中从事管理的人员。

(三) 《个人所得税法》

纳税范围	(一) 工资、薪金所得；(二) 劳务报酬所得；(三) 稿酬所得；(四) 特许权使用费所得；(五) 经营所得；(六) 利息、股息、红利所得；(七) 财产租赁所得；(八) 财产转让所得；(九) 偶然所得。
税率计算	(一) 综合所得 ，适用 3%至 45%的超额累进税率；(二) 经营所得 ，适用 5%至 35%的超额累进税率；(三) 利息、股息、红利所得，财产租赁所得，财产转让所得和偶然所得 ，适用比例税率，税率为 20%。
减征情形	(一) 残疾、孤老人员和烈属的所得；(二) 因自然灾害遭受重大损失的。
免征情形	(一) 省级人民政府、国务院部委和中国人民解放军军以上单位，以及外国组织、国际组织颁发的科学、教育、技术、文化、卫生、体育、环境保护等方面的奖金；(二) 国债和国家发行的金融债券利息；(三) 按照国家统一规定发给的补贴、津贴；(四) 福利费、抚

	恤金、救济金；（五）保险赔款；（六）军人的转业费、复员费、退役金；（七）按照国家统一规定发给干部、职工的安家费、退职费、基本养老金或者退休费、离休费、离休生活补助费；……
应纳税所得额的计算	（一）居民个人的综合所得，以每一纳税年度的收入额减除费用 6 万元以及专项扣除、专项附加扣除和依法确定的其他扣除后的余额，为应纳税所得额。（二）非居民个人的工资、薪金所得，以每月收入额减除费用 5000 元后的余额为应纳税所得额；劳务报酬所得、稿酬所得、特许权使用费所得，以每次收入额为应纳税所得额。（三）财产租赁所得，每次收入不超过 4000 元的，减除费用 800 元；4000 元以上的，减除 20% 的费用，其余额为应纳税所得额。
专项扣除	（一）专项扣除：包括居民个人按照国家规定的范围和标准缴纳的基本养老保险、基本医疗保险、失业保险等社会保险费和住房公积金等；（二）专项附加扣除，包括子女教育、继续教育、大病医疗、住房贷款利息或者住房租金、赡养老人等支出，具体范围、标准和实施步骤由国务院确定，并报全国人民代表大会常务委员会备案。

（四）《电子商务法》

1. 金融类产品和服务，利用信息网络提供新闻信息、音视频节目、出版以及文化产品等内容方面的服务，不适用《电子商务法》。

2. 电子商务平台经营者知道或者应当知道平台内经营者销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全的要求，或者有其他侵害消费者合法权益行为，未采取必要措施的，依法与该平台内经营者承担连带责任。对关系消费者生命健康的商品或者服务，电子商务平台经营者对平台内经营者的资质资格未尽到审核义务，或者对消费者未尽到安全保障义务，造成消费者损害的，依法承担相应的责任，还将被处以最低五万元，最高二百万元的罚款。

3. 电子商务平台经营者不得删除消费者对其平台内销售的商品或者提供的服务的评价。未向消费者提供对平台内销售的商品或者提供的服务进行评价的途径，或者擅自删除消费者的评价的，将被处以最高五十万元的罚款。

4. 电子商务经营者搭售商品或者服务，应当以显著方式提请消费者注意，不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。对于违反上述规定的“顽固商家”，在没收违法所得之余，还可能被处以最低五万元，最高五十万元的罚款。

5. 电商平台不得对押金退还设置不合理条件，且应明示押金退还的方式、程序。违反规定者或面临最低五万元最高五十万元的罚款。

三、人文历史热点

(一) 古代重要思想

思想流派	代表人物	经典名句
儒家	孔子： 施仁义、 有教无 类	三人行，必有我师焉。择其善者而从之，其不善者而改之。
		己所不欲，勿施于人。
		道不同，不相为谋。
		三军可夺帅也，匹夫不可夺志也。
		君子喻于义，小人喻于利。
	孟子： 民贵君 轻	(鱼和熊掌)二者不可得兼，舍生而取义者也。
		天时不如地利，地利不如人和。
		穷则独善其身，达则兼济天下。
		富贵不能淫，贫贱不能移，威武不能屈。
		故天将降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤，空乏其身，行拂乱其所为，所以动心忍性，曾益其所不能。
荀子	不积跬步，无以至千里；不积小流，无以成江海。	
道家	老子： 道法自 然	上善若水，水善利万物而不争，处众人之所恶，故几于道。
		夫唯不争，故天下莫能与之争。
		人法地，地法天，天法道，道法自然。
		鱼不可脱于渊，国之利器不可以示人。
	庄子： 天人合 一	大方无隅，大器晚成，大音希声，大象无形。道隐无名。
		至人无己，神人无功，圣人无名。
		天地与我并生，万物与我合一。
		君子之交淡若水，小人之交甘若醴。
法家	韩非子： 以法治 国、 中央集 权	窃钩者诛，窃国者诸侯。
		千丈之堤，以蝼蚁之穴溃；百尺之室，以突隙之烟焚。
		见微以知著，见端以知末。
		事在四方，要在中央；圣人执要，四方来效 法不阿贵、刑过不避大臣，赏善不遗匹夫
墨家	墨子：	古者圣王之为政，列德而尚贤。虽在农与工肆之人，有能

	兼爱、非攻、尚贤、节用	则举之。 若使天下兼相爱，国与国不相攻，家与家不相乱，盗贼无有，君臣父子皆能孝慈。若此则天下治。
兵家	孙武： 止戈	不战而屈人之兵，善之善者也。 上兵伐谋，其次伐交，其次伐兵，其下攻城。 知彼知己，百战不殆。
阴阳家	邹衍： 五行	所谓中国者，于天下乃八十一分居其一分耳。中国名曰赤县神州。

(二) 常见文化常识中的固定用语

独占鳌头	谓科举时代称中状元，据说皇宫殿前石阶上刻有巨鳌，只有状元及第才可以踏上迎榜。
三大国粹	京剧、中医和国画
岁寒三友	松、竹、梅
科考三元	乡试、会试、殿试各自第一名：解元、会元、状元。殿试三鼎甲：状元、榜眼、探花。
四象	青龙（东）白虎（西）朱雀（南）玄武（北）
国画四君子	梅、兰、竹、菊
文房四宝	湖笔（浙江湖州）、徽墨（安徽徽州）、宣纸（安徽宣城）、端砚（广东端州）。
伯仲叔季	兄弟排行的次序，伯是老大，仲是第二，叔是第三，季是最小的。
五谷丰登	“五谷”指五种谷物。古代说法不同，有的说是稻、黍、稷、麦、菽，有的说是稻、稷、麦、豆、麻。
六礼	纳采、问名、纳吉、纳征、请期、亲迎
八大菜系	川、鲁、粤、苏、浙、闽、湘、徽

四、地理热点

(一) 国内热点区域

1. 天然良港——青岛

城市荣誉：是中国帆船之都，世界啤酒之城、联合国“电影之都”、全国首批沿海开放城市。被誉为“东方瑞士”欧韵之都称号。

地理位置：地处胶东半岛，濒临黄海，隔海与朝鲜半岛相望。

气候特征：温带季风气候。

【拓展】港口建立的地理条件：①港宽水深，有足够的抛锚空间；②能避风浪，是天然的避风港；③以城市为依托，有大量货物出口。

2. 南海门户——海南

地理位置：海南，简称“琼”，省会海口，经济特区、自由贸易试验区（港）。北以琼州海峡与广东划界，为我国第二大岛。

气候特征：热带海洋性季风气候，全年暖热，雨量充沛，素有“天然大温室”的美称。

民族特征：黎族是海南岛上最早的居民。

【拓展】南海：中国三大边缘海之一。有丰富的海洋油气矿产资源、海洋能资源，是中国最重要的海岛和珊瑚礁、红树林、海草床等热带生态系统分布区。南海诸岛包括东沙群岛、西沙群岛、中沙群岛和南沙群岛。2012年6月21日，设立海南省三沙市，管辖西沙群岛、中沙群岛、南沙群岛的岛礁及其海域。

3. 大漠之疆——新疆

地理位置：新疆维吾尔自治区，简称“新”，首府乌鲁木齐市，是中国陆地面积最大的省级行政区，是古丝绸之路的重要通道，现在是第二座“亚欧大陆桥”的必经之地。

主要地形：“三山夹二盆”，从北向南依次是阿尔泰山—准葛尔盆地—天山—塔里木盆地—昆仑山系。

气候特征：温带大陆性气候。气温温差较大，有“早穿皮袄午穿纱，围着火炉吃西瓜”之说。

主要河流：塔里木河—中国最长内陆河；额尔齐斯河—中国唯一北冰洋水系河流。

（二）热点国家地理

1. 世界上最大的内陆国——哈萨克斯坦

主要城市：努尔苏丹（首都），阿拉木图。

地理位置：位于亚洲中部。北邻俄罗斯，西濒里海，东接中国。

气候特征：大陆性气候。

主要湖泊：咸海，里海。

【拓展】①里海：世界上最大的咸水湖，位于欧洲和亚洲的交界处。

②欧亚大陆分界线：乌拉尔山脉、乌拉尔河、里海、高加索山脉、黑海、土耳其海峡。

2. 横跨欧亚两洲的国家——土耳其

主要城市：安卡拉（首都），伊斯坦布尔。

地理位置：地跨亚、欧两大洲，北临黑海，南临地中海，是连接欧亚的十字路口。

气候特征：亚热带地中海气候，内陆高原向热带草原和沙漠型气候过渡。

【拓展】土耳其海峡：连接黑海以及地中海的唯一航道。

3.马可波罗的故乡——意大利

主要城市：罗马（首都），米兰、都灵、威尼斯、佛罗伦萨。

地理位置：位于欧洲南部，由南欧的亚平宁半岛及地中海中的西西里岛与萨丁岛所组成。

气候特征：亚热带地中海型气候，夏季炎热少雨，冬季温和多雨。

【拓展】意大利共拥有 54 个联合国教科文组织世界遗产，是全球拥有世界遗产最多的国家。

4.最靠近南极洲的土地——阿根廷

主要城市：布宜诺斯艾利斯（首都）。

地理位置：位于南美洲东南部，东濒大西洋，南与南极洲隔海相望。

气候特征：除南部属寒带外，大部分为温带和亚热带。

【拓展】①科迪勒拉山系：世界上最长的褶皱山系。北起阿拉斯加，南到火地岛，山脉为南北或西北—东南走向。主要山脉包括北美的落基山脉和南美的安第斯山脉。

②德雷克海峡：位于南美洲最南端和南极洲之间，是世界上最宽、最深的海峡。

五、生物热点

（一）动物种类

	类型	代表动物	特征
无脊椎动物	原生动物	草履虫	单细胞动物，身体的构造十分简单。
	腔肠动物	珊瑚、水母	具原始的神经组织以及消化循环腔。
	扁形动物	血吸虫	无体腔，无呼吸系统、无循环系统，有口无肛门。
	线形动物	蛔虫	体通常呈长圆柱形，两端尖细，不分节。
	环节动物	蚯蚓	高等无脊椎动物的开始。

	软体动物	河蚌、蜗牛	体柔软而不分节，外形多样化。
	节肢动物	虾、蟹、蚊、蝴蝶、蜘蛛、蜈蚣	动物界最大的一门，身体可分为头、胸、腹3部。
脊椎动物	鱼类	鲨鱼、鲤鱼	水栖动物，用鳃呼吸。变温动物。
	两栖动物	青蛙、娃娃鱼	需在水中渡过其幼年时期，具有适应陆生的骨骼结构，有四肢，幼体以鳃呼吸，成体则用皮肤，口腔内壁及肺呼吸。变温动物。
	爬行动物	恐龙、龟、蛇	陆生动物，用肺呼吸，变温动物。
	鸟类	燕子、麻雀	全身披有羽毛，身体呈流线形，有角质的喙。卵生。恒温动物。
	哺乳动物	鲸鱼、虎	体内有脊柱，胎生，哺乳，恒温动物。

(二) 主要疾病

疾病类型	疾病名称	形成原因
神经系统疾病	癫痫病	大脑神经元突发性异常放电，导致短暂的大脑功能障碍
	多动症	大脑内神经化学递质失衡，额叶发育异常
内分泌系统疾病	甲亢	甲状腺功能亢进症，甲状腺合成释放的甲状腺激素过多
	甲减	甲状腺功能减退症，因缺碘或甲状腺素合成不足等所致
	大脖子病	甲状腺肿大，碘是形成甲状腺激素的主要成分，缺碘影响甲状腺的生长和分泌，引起肿大
	糖尿病	胰岛素分泌不足
	呆小症	胚胎期缺碘导致先天性小儿甲状腺功能不足
	巨人症	生长激素分泌过多
	侏儒症	生长激素分泌过少
营养缺乏类疾病	夜盲症	缺乏维生素 A
	脚气病	缺乏维生素 B1

	口腔溃疡	缺乏维生素 B2
	坏血病	缺乏维生素 C
	佝偻病	缺乏维生素 D 或钙
	贫血	巨幼细胞性贫血：缺乏叶酸（维生素 B9）或维生素 B12 缺铁性贫血：铁摄入不足或铁吸收障碍

六、物理热点

一、摩擦力

1.增大“有利”摩擦

(1) 增加接触面的粗糙程度：举重运动员往手上抹“镁粉”、卫生间地垫、鞋底花纹、自行车的轮胎可有花纹；(2) 增大压力：搓手取暖；(3) 变滚动为滑动：汽车停车的时候，需要增加摩擦力，滚动摩擦小于滑动摩擦。

2.减小“有害”摩擦

(1) 减少粗糙面的粗糙程度：儿童滑梯的表面尽可能光滑，冰壶比赛用毛刷擦冰；(2) 减小压力：体操运动员手握单杠不能太紧；(3) 变滑动为滚动：汽车启动的时候；(4) 使物体接触面稍稍分离：在门轴上滴加润滑油，磁悬浮列车的车体悬浮于轨道上方。

二、压力与压强

1.影响大气压强的因素

- (1) 温度：温度越高，空气分子运动的越强烈，压强越大。
- (2) 密度：密度越大，表示单位体积内空气质量越大，压强越大。
- (3) 海拔高度：海拔高度越高，空气越稀薄，大气压强就越小。

2.沸点与大气压

一切液体的沸点，都是气压减小时减小，气压增大时增大。由于气压随高度降低，所以水的沸点随高度降低，例如高压锅能让食物熟的更快，而在高原上气压低煮饭煮不熟。

三、浮力

1.潜水艇

潜水艇是靠改变自身的重力来实现浮沉的，潜水艇为了实现升降，必须浮力大小不等于重力。潜水艇在水下时，由于艇壳不能任意改变，因此浮力是不变的，要想控制上浮、下沉就只有改变自重。将水从水舱内排出，减小潜水艇重力，当

其小于浮力时潜水艇就上浮；当浮力大小等于重力，潜水艇可在水中任一位置保持静止，即悬浮；把水舱进水，自重增大到大于浮力时，潜水艇开始下沉。

2. 气球和飞艇

气球和飞艇是漂浮在空中的，内部所充气体的密度必须小于空气的密度，一般充有氢气或氦气，充气时体积增大，浮力增大，当浮力增大到大于其重力时，气球和飞艇就上升；反之，排出一部分氢气或氦气时，气球和飞艇就下降，因此他们是通过改变体积来实现上升和下降的。热气球是通过加热的方式使气球内气体热膨胀，从而减小气体的密度，因此，热气球只要停止加热，气球体积就会缩小，浮力减小，降回地面。

七、化学热点

(一) 物理和化学变化

化学变化（有新物质产生）	物理变化（无新物质产生）
纸张燃烧、食物腐败、绿色植物光合作用、粮食酿酒、冶炼生铁、烧制陶瓷、铁钉生锈、煅烧石灰石、抱薪救火、金属氧化、酒精燃烧	西瓜榨汁、滴水成冰、蜡烛熔化、矿石粉碎、棉纱织布、酒精挥发、衣服晾干、干冰升华、剪纸成花、木已成舟、花香四溢、石像雕刻、铁杵成针、车胎爆炸、瓷碗破碎、水车灌溉、雪糕融化、积土成山

(二) 重要气体

1. 有色气体

名称	化学性质	生活应用
氯气	黄绿色，有毒。具有助燃性，支持燃烧	①自来水常用 氯气消毒 ，其与水反应生成了次氯酸，它的强氧化性能杀死水里的病菌。②啤酒厂的 污水处理
臭氧	淡黄色，有臭味。支持燃烧，含量在 25%以上时易爆炸	①用于污水、自来水等 消毒杀菌 。②对食品进行保鲜，解除农药残留，除甲醛等
二氧化氮	棕红色，具有助燃性，易引起爆炸	主要损害呼吸道。火箭燃料中用作氧化剂，用来 制作硝酸

2. 无色气体

名称	化学性质	生活应用
氧气	化学性质比较活泼，自然界中分布最广。有助燃性，动物呼吸纯氧会引起中毒	炼钢炼铁，液氧是现代火箭最好的助燃剂，供给呼吸：例如潜水作业、登山运动、高空飞行、宇宙航行、医疗抢救等时。

氮气	空气的主要成份，很难跟其他物质发生反应	合成纤维（锦纶、腈纶）、合成树脂、合成橡胶的重要原料。 制作化肥。灯泡填充气。 食品保鲜，用作防腐剂。
氢气	密度最小。有窒息性、可燃性，高温易燃易爆	飞艇、氢气球的填充气体 （因易燃易爆，现多用氦气）。航天如火箭用液氢作为燃料。
甲烷	俗称瓦斯，天然气和沼气的主要成分 ，易燃烧，但不具有助燃性。	重要的燃料，用作颜料、油墨、油漆以及橡胶的添加剂，用于生产甲醛
甲醛	其蒸气与空气形成爆炸性混合物，遇明火、高热能引起燃烧爆炸	为了防皱防缩，纯棉纺织品多用甲醛作为印染助剂。 35%~40%的甲醛水即福尔马林 ，具有防腐杀菌性能，可用来浸制生物标本
一氧化碳	别称煤气。①可燃性，燃烧时发出蓝色火焰。②毒性， 极易与血红蛋白结合 ，使其丧失携氧的能力，造成组织窒息死亡	在冶金、化学、石墨电极制造以及家用煤气或煤炉、汽车尾气中均有CO存在。用于做气体燃料。被称为“ 沉默的杀手 ”
二氧化碳	常见的温室气体，不可燃，不支持燃烧，无毒性	注进汽水、啤酒，产生气泡，增加口感。液态二氧化碳灭火器，应选择在上风方向喷射。干冰可以用于人造雨、舞台的烟雾效果、食品冷冻。
二氧化硫	大气主要污染物之一。酸雨的主要成分。不燃烧。	还原性漂白剂：常用来漂白纸浆、毛、丝、草帽等。防腐剂：抑制霉菌和细菌滋生。

3.常用灭火器

名称	原理	适用火灾	注意事项
干冰灭火器	液态二氧化碳喷出后气化吸热，起冷却作用。二氧化碳密度大于空气，不支持燃烧，覆盖在燃烧物表面，隔绝氧气，快速灭火	带电设备火灾；图书、档案等贵重设备和精密仪器火灾；油类火灾	应选择在上风方向喷射。不能扑救钾、钠、镁、铝等火灾
泡沫	碳酸氢钠和硫酸铝两溶液混合	木材、棉布等固体	先摇一摇，在上风

灭火器	后发生化学作用，喷射出大量二氧化碳及泡沫，粘附在可燃物上，与空气隔绝，快速灭火	火灾；汽油、柴油等液体火灾	向对准火焰底部喷射。 不能扑救水溶性可燃、易燃液体的火灾和带电火灾
干粉灭火器	装有磷酸铵盐等干粉，具有易流动性、干燥性。干粉粉末在可燃物表面形成玻璃状覆盖层，隔绝氧，窒息灭火	扑灭可燃性的油、气和电气设备的初期火灾	不能扑救金属燃烧火灾。在宾馆、饭店、网吧等场所适用较合适

模块二 言语理解与表达

考试策略

一、时间分配

事业单位联考中，对于言语理解与表达的考查题目主要分为三类：逻辑填空类、片段阅读类和篇章阅读类。但这三类题目的做题时间是不同的。

（一）逻辑填空。文段字数相对较少，通常在 50~150 字的区间，文段结构也比较简单，容易理解。主要考查考生对于**实词、成语的理解以及具体运用**。同时，解题过程中**注意结合语境**等信息进行作答。每道题的做题时间可控制在**20~40 秒**之间。

（二）片段阅读。文段字数相对较多，通常在 150~250 字的区间，文段结构多样。需要考生掌握每种题型的**提问方式、解题方法或解题技巧**，能够快速分辨出正确选项和干扰选项的特征，从而锁定答案。每道题的做题时间可控制在**30~50 秒**之间。对于特殊题目，例如语句排序题、细节理解题，可延长一下时间。

（三）篇章阅读。此类题目出现在联考职测 B 类试卷中。材料字数很长，一般在 1000 字甚至 1500 字左右。该部分共有**3 篇材料**，每篇材料下面有 5 道题；题型主要是细节理解、语句衔接、标题填入和主旨类等。鉴于材料字数较长，因此建议每个篇章的**做题时间为 5 分钟**。

二、阅读窍门

言语题目中，阅读速度和文段理解是考生面临的一个难题，但我们可以从信息的有效性来分析。

（一）不读无用信息。对于题型易辨析的题目，比如逻辑填空、语句衔接和语句排序，这些题目有明显的特征，比如：**长横线、横线、序号**，可以直接阅读文段和选项做题，提问方式可以不看。

(二) **关注有效信息，略读无效信息。**有效信息是解题的关键信息，考生做题时应重点关注；无效信息通常对于文段理解和解题起不了作用，考生做题时应略读或者跳过。不同类型的题，信息有效与否呈现不同，考生应区分处理。

1. **逻辑填空。**逻辑填空选出的词**离不开语境**，而语境通常是通过空格附近的内容找出的。所以对于较长或有几个句子组成的文段，要**重点关注标点符号**（比如分号、顿号、逗号、冒号等）、**关联词**（比如转折、递进、并列等）、**提示词等有效信息**。找出空格对应的语境信息，分析**句子成分**（比如主谓、动宾、修饰语与中心语等）找出与空格相**搭配**的对象，就可以确定该空所填词语应具备的特征和要求了。当然，语境中与所填词语无关的**无效信息**，可以**略看**。以上处理方式也适合于词句理解、语句衔接和下文推断这几类题目。

2. **主旨类题目。**像主旨概括、意图判断、标题选择、态度理解这一类的题目，虽然文段字数很多，但很多时候我们可以通过**行文脉络或者关联词**来确定文段中的**某一句话**是与正确选项对应的。也就是说，其他的内容都是为这句话服务的，比如**举例子、背景铺垫、援引他人观点等**。所以，对待这些内容我们就可以**略读**甚至是**忽略**它们的存在。

3. **细节理解。**此类题目做题顺序**应该先观察选项**，**圈出与选项对应的有效信息**，对于与四个选项**无关的内容**，即可以**略过**，节省做题时间。

三、舍弃原则

对于言语题目，总会有纠结的选项，下面给大家几个建议：

(一) **逻辑填空。**逻辑填空有一个原则是**择优**，也就是说某个词语更像正确的，或者说更符合语境，而那些与语境无关的词语就可以排除了。即选出的词语要遵循“**透过语境看得出的优先于透过语境看不出的**”这一原则。当然，这一原则也适合于词句理解、语句衔接和下文推断这几类题目。

(二) **主旨类题目。**主旨概括是对文段的总体概括，其中要包括文段主体，对于纠结选项，应充分考虑是否具有下列特征：**话题偏离、无中生有、以偏概全、重点偏离**，从而筛选出正确的选项。当然，如果有的题目已经超出了你的认知和理解范围，则可以果断放弃，选择一个符合常识的选项即可。

提分技巧

言语理解与表达，考试题型多，阅读量大，要求考生熟悉每个题型考点，迅速准确地找到有效信息进行同义替换。在步入考场前，带你一起回顾一下所有题型及其做题思路。预祝考试成功！

一、主旨概括找中心

1. **口诀点拨：**概括文段本意，即文段中的中心句。

2.判别标志：主要、主旨、主题、核心、中心、概括、强调、表明、复述等。

3.解题技巧：

行文脉络分层次：总分总、分总、总分、分总分、分分。

关联词语找重点：递进、转折、并列、因果、必要条件。

【例题】在所有的灵长类动物中，人类的智力无疑高居榜首，但在所有的灵长类动物中，也只有人类会为阿尔茨海默症所困。上海的研究小组日前发表论文指出，这两者可能密不可分。他们分析了 90 名祖先来自非洲、亚洲或欧洲的志愿者的基因组后发现，大约在距今 20 万到 5 万年间，与人类大脑发育相关的 6 个基因发生显著改变。这会增加神经元的连接性，令现代人演变得更聪明。然而，也正是这 6 个变异的基因，令阿尔茨海默症变得更复杂难解。

这段文字主要介绍（ ）

- A.人类与其他灵长类动物的差别
- B.人类大脑发育的关键阶段
- C.现代人变聪明的原因
- D.阿尔茨海默症与基因变异的关系

【答案】D

【解析】文段为总分结构，首句提出主要观点，在所有灵长类动物中，只有人类会患有阿尔茨海默症。下文通过上海研究小组的研究成果揭示了内在原因，即此病与人类大脑发展相关的 6 个基因有关，也就是揭示了阿尔茨海默症与 6 个基因之间的微妙关系，因此，答案为 D。

二、意图判断多主旨

1.口诀点拨：判断作者的意图、目的，可以意在言外，也可意在言内。提醒小伙伴们，在近年来的考试中，百分之九十都是意在言内，即同主旨概括题。

2.判别标志：意在、意图、想、要等。

【例题】开眼看世界，是中国在外来侵略压力下的被动反应，旨在了解西方，自立自强。但社会科学方面的知识，在政治上并非中性的。近代以来，西方在全球权力格局中的优越地位是与其经济军事实力和以全世界为研究对象而生产出来的知识体系共同支撑的。将这样的知识移植到中国来，并不等同于“开眼看世界”，因为其中描绘的世界图景是他人的眼睛观察的结果。现在，我们必须摆脱西方固有的模式，真正走出去，把全世界当作研究对象，真正用中国人的研究去看，去观察，去分析，从而生产出有中国主体性的知识。

这段文字意在强调（ ）

- A.近代中国放眼世界是无奈之举

- B.保持立场的客观性关于国运
- C.国人看世界应保持自身的主体性
- D.社会科学与政治权力密不可分

【答案】C

【解析】文段为分总结构，阐述对“开眼看世界”的看法，文段最后一句引出重点，“现在，我们必须摆脱西方固有模式，真正走出去，把全世界当做研究对象，真正用中国人的研究去看，从而生产出有中国主体性的知识”，因此，可以得出强调中国看世界的主体性作用的发挥。因此，答案为C。

三、标题填入三要素

1.口诀点拨：准确、简练、有吸引力。

2.解题思路：新闻优先看导语，议论文找论点，说明文查找说明对象和要素。

【例题】蚁巢的防御策略包括堵塞、封闭巢穴洞口，构筑保护隧道或者防护墙等。尽管很多蚂蚁具有厚实的外骨骼铠甲，甚至如多刺蚁这样的蚂蚁体表还有锋利的刺钩，让捕食者即使吃下也难以下咽，但是，蚂蚁世界的防御中心是巢穴，这也是群体的最后防线，一旦防御被突破，群体将遭到重大损，轻则被掠夺卵和幼虫，重则被迫舍弃家园大逃亡，一旦逃不掉则会面顶之灾。

下列最适合做文章标题的是（ ）

- A.巢穴：蚂蚁的终极防御
- B.“全民皆兵”的蚂蚁
- C.蚂蚁的防御策略
- D.你所不知道的蚂蚁世界

【答案】A

【解析】文段先提到蚂蚁众多的防御策略，在“但是”这转折词后提到了最后的防线是“巢穴”。根据转折关系，重点在转折关联词之后，因而本文的重点应该为“蚂蚁的巢穴是最后防线”。对比选项，A项符合文段重点。文段的话题均围绕“防御”，B项和D项未涉及这一话题，排除；C选项强调的是转折前的内容，并不是文段重点，排除。故本题答案为A选项。

四、态度观点有和无

1.口诀点拨：有观点和无观点。

2.题型分类：

有观点：明确观点和隐含观点

明确观点：我认为/觉得/希望、在我看来、依我看、XX认为、XX说等。

隐含观点：观点暗含在字里行间。

无观点：单纯客观描述未进行主观性评价，或仅说明他人观点未提及提问者看法。

五、细节理解找对应

1. 口诀点拨：将选项与原文做一一对应，找出正确答案。

2. 判别标志：下列说法中正确/不正确/错误、符合/不符合文意的一项；根据上文可以/不能得出。

3. 重要考点：

①偷换概念：易扩大——所有、都、全部；易缩小——没有、无、唯一；偷换主谓宾等句子成分。

②偷换语气：不确定——几乎、也许；确定——绝对、总是。

③偷换数量：不同数量之间的偷换。

④偷换逻辑：偷换并列关系；必要、充分条件混淆；颠倒因果或强加因果；肯否矛盾。

⑤偷换时态：过去、现在和将来的偷换表达。

⑥无中生有：选项的内容在文中没有提及。

六、下文推断多段尾

1. 口诀点拨：结合文段，多围绕尾句话题衔接。

2. 陷阱选项：前文出现过的内容，一般不会接着论述。

【例题】在古代琳琅满目的冷兵器家族中，剑历来有“百兵之君”的美誉，尤其在春秋群雄并起的历史时期，曾经出现了几把极具传奇色彩的稀世宝剑，它们中既有用来刺杀君主的鱼肠剑，也有导致两国战争的湛泸剑，而古籍《越绝书》中所记载的泰阿宝剑更是有神剑一挥、三军破败的传奇故事。巧合的是，这些传说的神兵利器都是出自一个叫龙泉的地方。

这段文字接下来最有可能谈论的是（ ）

A. 龙泉出宝剑的原因

B. 鱼肠剑的真实性

C. 龙泉宝剑在当代的价值

D. 为什么宝剑有“百兵之君”的美誉

【答案】A

【解析】B选项对应原文“它们中既有用来……”，D选项对应第一句“在古代……”，上文已经出现，排除。文段尾句核心为“龙泉出神兵利器”，根据话题一致，接下来应解释“其出神兵利器的原因”，符合“是什么——为什么”的写作逻辑。A项符合。C项“龙泉宝剑在当代价值”应在A项其后。故本题答

案为 A。

七、语句衔接多前后

1. 口诀点拨：所要填入的句子内容多根据横线前后句子得出答案。

2. 解题思路：首选形式——关联词语/句式一致。

兼顾内容——话题一致/前后呼应。

【例题】戏曲在宋代形成之后，许多类型都以“杂剧”命名，如宋杂剧、元杂剧等，它们虽然是纯粹的戏剧，但是表现手法依然是“杂”的。戏曲可以让观众听到悦耳的歌声、诙谐滑稽的笑话、声情并茂的说白，看到让人欣怡的舞蹈身段、高难度的武打杂技和神似于生活动作的表演，只不过是多种表演形式高度融合在一起罢了。由此可见，_____，可以说，这是戏曲发展的重要规律。

填入画横线部分最恰当的一句是（ ）

A. 戏曲一定要是民族的、传统的、多元的

B. 戏曲在形成和发展过程中融合了众多表演技艺的精华

C. 对待戏曲艺术，最好的态度就是允许其以多元化形态存在

D. 要使戏曲跟上历史前进的步伐，必须使之保持特性

【答案】B

【解析】文段空前指出“将多种表演形式高度融合”，可知其后应强调戏曲吸收多种表演形式，与之呼应为 B 选项。A 选项“民族的”、“传统的”以及 D 项“特性”在文段中并未体现，故排除。而文段中“将多种表演形式高度融合”也不等于 C 项“以多元化形态存在”。故正确答案为 B。

八、排序优先首尾句

1. 口诀点拨：可根据首尾句原则，快速猜定答案，再进行验证。

2. 首尾特征：

首句：观点援引、背景铺垫、设问、下定义。

尾句：总结性词汇（因此、所以、因而、总之、可见、最终、终于、综上所述等）。

3. 解题思路：

从选项入手——确定首句/尾句——多数留存。

回原文分析——查找捆绑项——通过关联词语/时间顺序/空间顺序/话题一致。

【例题】①而在直接融资领域，改革的真正难题则在于这个市场的定位
②但受金融管制特别是利率管制的大环境影响，新主体的生存都成问题

③实际上，主体的多元化必须和利率市场化相配套才能达到效果

④目前，改革的重心主要放在了主体多元化上

⑤对于间接融资领域金融改革的目标而言，利率市场化和主体多元化是改革方向

⑥即以民营银行或者互联网银行的崛起来倒逼原有银行体系的改革

将以上 6 个句子重新排列，语序正确的是（ ）

A.⑤④⑥②③①

B.⑤①③④⑥②

C.④⑥③⑤②①

D.④⑥②③⑤①

【答案】A

【解析】观察选项，对比⑤和④，⑤引出话题“改革的方向是利率市场化和主体多元化”，也是一个总括性句子。④重点突出了“主体多元化”是对⑤进一步的阐释，故⑤为首句。排除 C 项和 D 项。而⑤的论述核心为“间接融资领域金融改革”和①的论述核心“直接融资领域”，并无共同的论述核心，排除 B 项。因此本题选 A。

九、逻辑填空有方法

（一）词义辨析法

- 1.词义轻重：意义相近，程度深浅、性质轻重有所不同。
- 2.语素差异：辨析相似词语中不同的字，用不同的字重新组词进行区分。
- 3.感情色彩：褒义词/贬义词/中性词。
- 4.语体色彩：书面语/口语。

（二）语境分析法

- 1.逻辑关系：递进、转折、并列、因果等。
- 2.语义关系：解释说明、归纳总结、照应关系。

【例题】目前，不少大城市属于超载状态，“城市病”严重，而人口不断_____，许多小城市发展慢，甚至出现_____。

- A.增加 空置
- B.迁移 停滞
- C.涌入 萎缩
- D.流动 退化

【答案】C

【解析】根据文意，大城市人口超载，侧重强调“大城市人多”，所以第一

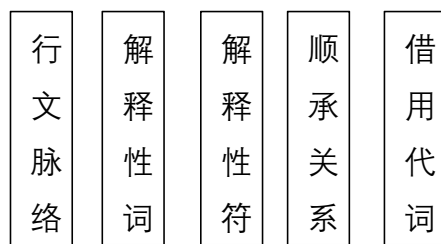
空与此相关，而“迁移”和“流动”并无此意，排除 B 项和 D 项。根据“甚至”可知，第二空应比“发展缓慢”语意更重，A 项的“空置”不符，因此本题选 C。

十、词句理解前文找

1.代词指代

2.词句理解

确定词句→定位原文 **结合语** →选择答案



【例题】目前社会上求职者众多，但大多不具备企业所需要的技能。很多地区和行业的人才缺口仍非常大，对既有专业技能又有较强综合素质的人才需求量很大，这从一个侧面反映了目前人才培养模式单一，千人一面的现实。要破解这一困局，最佳的途径是，大学应适应时代的发展和要求，走个性化发展之路。

这段文字中的画线词“困局”指的是（ ）

- A.专业技能培养和综合能力培养无法兼顾的现实
- B.大学专业设置的趋同化倾向
- C.人才短缺与人力过剩并存的悖论
- D.部分大学攀高、求大、求全的发展倾向

【答案】A

【解析】词语理解题，文段前半部分提到求职者多，而实际人才不多仍有人才缺口，造成矛盾局面。这反应出人才培养模式单一的弊端，这一弊端即为“困局”，也就是培养模式的问题。因此，答案为 A。

必记成语

附 1-考前成语

1.美轮美奂

【释义】形容建筑物高大众多而华美。后泛指华美的事物。

【用法】褒义词；多用来形容建筑物、雕刻或建筑艺术、布置、装饰等。

2.司空见惯

【释义】看得多了，不足为奇。

【用法】可作谓语、定语、宾语；形容常见的东西。但该词之后不能接宾语。

3.鱼龙混杂

【释义】形容好人和坏人混在一起

【用法】作谓语、定语；含贬义；一般只用于形容人，使用范围较小。

4.泥沙俱下

【释义】比喻好坏不同的人或事物混杂在一起，一同显现出来。

【用法】①“泥沙俱下”可用于人也可用于事物；“鱼龙混杂”一般只用于人，范围较小。②“泥沙俱下”偏重在“俱下”，即一起来；“鱼龙混杂”偏重于“混杂”。③“泥沙俱下”还有其本意，泥土和沙石跟着水一块流下来；“鱼龙混杂”没有此意。

5.良莠不齐

【释义】好人坏人都有，混杂在一起。也可以形容事物。

【用法】多用于形容人，也可以形容事物，侧重于事物的品质，但不能用于形容水平、成绩等。

6.鱼目混珠

【释义】拿鱼眼睛冒充珍珠。比喻用假的冒充真的。

【用法】用作贬义。用来比喻以假乱真。

7.缘木求鱼

【释义】爬到没有鱼的树上去找鱼。比喻方向或办法不对头，不可能达到目的。

【用法】用作贬义，一般作谓语或宾语。与“南辕北辙”意思相近。

8.涸泽而渔

【释义】排尽湖中或池中的水捕鱼。比喻获取利益只顾眼前，不作长远打算。

【用法】用作贬义，一般作谓语或宾语。

9.饮鸩止渴

【释义】喝毒酒解渴。比喻用错误的办法来解决眼前的困难而不顾严重后果。

【用法】用作贬义，一般作谓语、宾语或定语。

10.休戚相关

【释义】形容关系密切，利害一致。

【用法】只能用于人物之间，不能用于事物之间。

11.置若罔闻

【释义】放在一边不管，好像没有听见一样；形容不重视、不关心。

【用法】含贬义，强调不关心、不重视。不能用于视觉方面。

12.筚路蓝缕

【释义】驾着简陋的柴车，穿着破烂的衣服去开辟山林道路。形容创业的艰苦。

【用法】只能用来形容创业艰苦，不可用来形容生活艰辛。

13.汗牛充栋

【释义】本义是指用牛运书，牛要累得出汗；用屋子放书，要放满整个屋子。形容藏书很多。

【用法】形容书籍多，不能形容其他东西多。

14.耳提面命

【释义】对着耳朵告诉，表示教诲的殷勤恳切。多指（长辈对晚辈、上级对下级）恳切地教导。

【用法】用于长辈对晚辈，上级对下级。平辈、朋友之间不可用。

15.络绎不绝

【释义】形容车船人马等前后相接，川流不息，往来不断。

【用法】用于形容人、马、车、船，不能形容其他事物。

16.巧夺天工

【释义】专指人工的精巧胜过天然制成，形容技艺十分高超。

【用法】只能形容人工的精巧，而不能用来形容天然的精巧。

17.循序渐进

【释义】学习、工作等按照一定的步骤逐渐深入或提高。

【用法】含褒义，用于学习或工作。

18.如履薄冰

【释义】像走在薄冰上一样，比喻行事极为谨慎，存有戒心。

【用法】比喻行事谨慎戒惧。不用于形容形势危急。

19.明日黄花

【释义】比喻过时或无意义的事物。后多比喻已失去新闻价值的报道或已失去应时作用的事物。

【用法】含贬义，比喻过时的事物，不能形容将来的信息或事物。

20.扑朔迷离

【释义】原意指把兔子耳朵提起，雄兔扑腾，雌兔眯眼，可是在地上跑的时候就雌雄难辨了。后来形容事物错综复杂，不容易看清真相。

【用法】“扑朔迷离”偏重指客观事情错综复杂，不能形容变化莫测。“眼花缭乱”偏重指主观感受十分复杂，一时分辨不清。

21.走马观花

【释义】骑在奔跑的马上看花，不会看得很清楚。原形容事情如意，心境愉快。后多指粗略地观察一下。比喻观察事物或了解情况不深入细致。

【用法】比喻匆忙粗略地观察事物，强调过程，易和“浮光掠影”相混。后者指印象不深刻，强调结果。

22.凤毛麟角

【释义】比喻珍贵而稀少的人才或事物。

【用法】使用范围较广，可以形容人出众，难能可贵；也可以形容具体的物品珍贵而稀少。

23.相濡以沫

【释义】比喻同在困难的处境里，用微薄的力量互相帮助。

【用法】用来指夫妻感情，也可用于朋友。

24.相形见绌

【释义】和同类的事物相比较显出不足

【用法】多用作贬义，用于人或事物；不能用作“显得相形见绌”。

25.方兴未艾

【释义】事物正在发展，尚未达到止境或还没有停止，多形容新生事物正在蓬勃发展。

【用法】形容事物正在蓬勃发展，不能用作“正方兴未艾”。

26.大行其道

【释义】某种学术、道术正在盛行、流行。现指某种新潮事物流行、盛行，成为一种风尚。【用法】一般为贬义词或中性词。

27.耳濡目染

【释义】耳朵经常听到，眼睛经常看到，不知不觉地受到影响。形容见得多了听得多了之后，无形之中受到影响，指受到好的影响。

【用法】“耳濡目染”强调无形中受到了影响。而“耳闻目睹”是指亲耳听到，亲眼看见，形容亲身见证，千真万确；强调事情是真实的。

28.大相径庭

【释义】比喻相差很远，大不相同。

【用法】作谓语；形容事物区别明显

29.推陈出新

【释义】去掉旧事物的糟粕，取其精华，并使它向新的方向发展（多指继承文化遗产）

【用法】联合式；作谓语、定语；含褒义。

30.声名鹊起

【释义】名声突然大振，知名度迅速提高。强调从不出名到出名这一过程。

【用法】褒义词，用于形容知名度或名声。

附 2-成语必看

第一组：等量齐观、同日而语、混为一谈、相提并论

- 1.等量齐观：指对有差别的事物同等看待。
- 2.同日而语：同一事物在不同时间比较。
- 3.混为一谈：把不同的事物混在一起，当作同样的事物谈论。
- 4.相提并论：把不同的人或事物不加区别地混在一起来谈论或者看待。

第二组：按部就班、循规蹈矩、墨守成规、循序渐进、固步自封、有条不紊

- 1.按部就班：原来指写文章结构安排得当，造句、选词合乎规范。现在指按照一定的条理，遵循一定的程序做事。有时也指按老规矩办事，缺乏闯劲。
- 2.循规蹈矩：原指遵守规矩，不敢违反。现也指拘守旧准则，不敢稍做变动。
- 3.墨守成规：指思想保守，守着老规矩不肯改变。
- 4.循序渐进：指学习工作等按照一定的步骤逐渐深入或提高。
- 5.固步自封：比喻守着老一套，不求进步，又作“故步自封”。
- 6.有条不紊：形容做事、说话有条有理，丝毫不乱。

第三组：标新立异、别出心裁、别具一格、独树一帜、别具匠心、匠心独运

- 1.标新立异：通常指提出新的主张、见解或创造出新奇的样式，形容敢于革新、勇于创新的精神，也指为了显示自己，故意另搞一套。
- 2.别出心裁：另有一种构思或设计，指想出的办法与众不同。
- 3.别具一格：另有一种独特的风格。
- 4.独树一帜：单独树起一面旗帜。比喻独特新奇，自成一家。
- 5.别具匠心/匠心独运/匠心独具：指在技巧和艺术方面具有与众不同的巧妙构思。

第四组：见仁见智、众说纷纭、老生常谈、莫衷一是、各执己见、人云亦云、语焉不详、不刊之论、不易之论

- 1.见仁见智：指对同一个问题各有各的看法。
- 2.众说纷纭：意思是人多嘴杂，各有各的说法，议论纷纷。
- 3.老生常谈：老书生经常说的话。比喻人们听惯了的没有新鲜意思的话。
- 4.莫衷一是：形容一群人在对问题的看法上不知哪个是正确。形容意见分歧，没有一致的看法。
- 5.各执己见：指各人都坚持自己的意见。
- 6.人云亦云：人家怎么说，自己也跟着怎么说。指没有主见，只会随声附和。
- 7.语焉不详：指虽然提到了，但说得不详细。

8.不刊之论：指正确的、不可修改的言论。

9.不易之论：易，改变。完全正确，不可更改的言论。形容论断或意见非常正确。

第五组：望洋兴叹 望而却步 望而生畏 望其项背 望尘莫及

1.望洋兴叹：仰望海神而兴叹。原指在伟大事物面前感叹自己的渺小。现多比喻做事时因力不胜任或没有条件而感到无可奈何。

2.望而却步：看到了危险或力不能及的事而向后退缩。

3.望而生畏：看见了就害怕。

4.望其项背：望见他的颈项和后背。比喻赶得上。

5.望尘莫及：望见前面骑马的人走过扬起的尘土而不能赶上。比喻远远落在后面。

模块三 数量关系模块

高频题型

数量关系模块中以数学运算为主，其实质上是围绕几个特定的逻辑关系设计题目。按照核心公式的不同可划分为工程问题、经济利润问题等题型，所以需要大家熟练记住各种题型的特征和外延，以及解决特定题型的常用技巧和方法。

一、工程问题

核心公式：工作总量=工作效率×工作时间。

1. 当题目只给定工作时间时，一般通过赋值工作总量为工作时间的公倍数（或最小公倍数），或通过时间寻找效率之间的比例关系进行赋值。

2. 当题目中不仅给定工作时间，还给出与效率相关的某个逻辑关系时，一般优先寻找效率之间的比例关系进行赋值，再求工作总量，最终求出相应结果。

3. 当题目的已知条件中包含工作时间、工作效率或工作总量中两个（或三个）量的数据时，一般优先通过设某个量为未知数，利用方程法进行求解。

【例题】单独完成某项工程，甲队需要 36 天，乙队需要 30 天，丙队需要 32 天，如果安排合作施工，按照甲乙、乙丙、丙甲、甲乙……的顺序按天轮转，问完成这项工作时，甲工作了多少天？

A.11 天整 B.11 天多

C.12 天整 D.12 天多

【答案】A

【解析】赋值工程总量为 30、32、36 的公倍数 1440，则甲乙丙效率分别为 40、48、45，由题意每三天的效率之和为 $2 \times (40+48+45) = 266$ ，需要 $1440 \div 266 = 5 \dots 110$ 个三天，前 5 个三天甲工作了 10 天，最后 110 的工作量在第二天即可完成，所以甲只需再工作 1 天，因此甲一共工作了 11 天整，选择 A。

二、经济利润问题

(一) 经济利润相关公式：

1. 利润 = 单价 - 成本；期望利润 = 定价 - 成本；实际利润 = 售价 - 成本；

$$2. \text{利润率} = \frac{\text{利润}}{\text{成本}} = \frac{\text{售价} - \text{成本}}{\text{成本}} = \frac{\text{售价}}{\text{成本}} - 1;$$

3. 售价 = 定价 × 折扣（“二折”即售价为定价的 20%）；

4. 总售价 = 单价 × 销售量；总利润 = 单件利润 × 销售量。

(二) 分段计费问题主要涉及水电、资费、提成等分段计费问题。解题关键在于找到分段节点，分区间讨论计算。

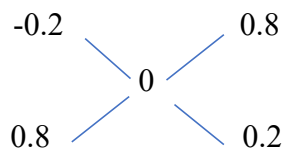
【例题】某蛋糕房销售 A、B 两种糕点，其单价均为 8 元，单个净利润分别为 3 元和 4 元，推广期两种糕点均六折出售，如某天出售 X 个糕点，问其中至少要有多少个 B 糕点才能保证不亏本？

A.0.2X B.0.25X

C.0.75X D.0.8X

【答案】A

【解析】单价为 8 元，6 折售价为 4.8 元，则 A、B 单个利润分别为 -0.2 元，0.8 元。要想不亏本，可十字交叉如下：



因此 A、B 比例为 $0.8:0.2=4:1$ ，因此每天出售 X 个糕点 B 至少为 $\frac{x}{4+1} = 0.2x$ 。

选择 A。

三、行程问题

(一) 基本行程公式：路程 $s = \text{速度 } v \times \text{时间 } t$ 。

(二) 相遇追及问题：

1. 相遇距离 $s = (v_1 + v_2) \times t_{\text{相遇时间}}$

2. 追及距离 $s = (v_1 - v_2) \times t_{\text{追及时间}}$

3. 直线型两端出发 n 次相遇，共同行走距离 = $(2n-1) \times \text{两地初始距离}$ ；

4. 直线型单端出发 n 次相遇，共同行走距离 = $(2n) \times$ 两地初始距离；
环线型 n 次相遇，共同行走的距离 = $n \times$ 环线长度。

(三) 流水行船问题：

顺流航程 $s = (v_{\text{船}} + v_{\text{水}}) \times t_{\text{顺流时间}}$

逆流航程 $s = (v_{\text{船}} - v_{\text{水}}) \times t_{\text{逆流时间}}$

(四) 等距离平均速度： $v_{\text{平均}} = \frac{2v_1v_2}{v_1+v_2}$ (其中 v_1 、 v_2 分别为往返速度)

(五) 沿途数车问题：

发车时间间隔 $T = \frac{2t_1t_2}{t_1+t_2}$ ；(其中 t_1 和 t_2 分别代表迎面来一辆车所需时间和

从身后超过一辆车所需时间)

【例题】甲、乙二人分别同时从 A、B 两地出发相向匀速而行，两人相遇之后，甲又经过了 2 个小时到达 B 地；乙又经过 4 个半小时到达 A 地，若他们到达后都立即调头，当他们再次相遇时，距他们第一次相遇经过了多少个小时？

()

A.5 B.5.5

C.6 D.6.5

【答案】C

【解析】赋值 A、B 两地路程为 1，设第一次相遇时间为 t 。可得以下三个方程：

$$\begin{cases} 1 = (v_{\text{甲}} + v_{\text{乙}}) \times t \\ 1 = v_{\text{甲}} \times (2 + t) \\ 1 = v_{\text{乙}} \times (4.5 + t) \end{cases}$$

解得 $t=3$ ， $v_{\text{甲}}=1/5$ ， $v_{\text{乙}}=1/7.5$ ；两次相遇期间，两人合计走过路程为 2，因此时间为 $2 / (1/5 + 1/7.5) = 6$ 小时。选择 C。

四、容斥问题

(一) 基本公式

1. 两集合 A 和 B 之间的关系： $A \cup B = |A \cup B| = |A| + |B| - |A \cap B|$

满足条件 A 或 B 的情况数 = 满足 A 的情况数 + 满足 B 的情况数 - 两个条件都满足的情况数

2. 三集合 A、B 和 C 之间的关系： $|A \cup B \cup C| = |A| + |B| + |C| - |A \cap B| - |B \cap C| - |C \cap A| + |A \cap B \cap C|$

（二）解题技巧——画图法

1. 标数时，注意由中间向外围标记；
2. 图示中每一部分都有自己的含义，标数切不可写错；
3. 注意“满足某条件”和“仅满足某条件”的区分，及“三个条件都不满足”的情形。

（三）多集合反向构造

题中给出多个集合，问题中出现“至少……都……”的情况下，一般采用逆向思考，利用极端情况来解题，解题步骤为反向、求和、做差。

【例题】某专业有学生 50 人，现开设有甲、乙、丙三门选修课。有 40 人选修甲课程，36 人选修乙课程，30 人选修丙课程，兼选甲、乙两门课程的有 28 人，兼选甲、丙两门课程的有 26 人，兼选乙、丙两门课程的有 24 人，甲、乙、丙三门课程均选的有 20 人，问三门课程均未选的有多少人？（ ）

- A.1 人 B.2 人
C.3 人 D.4 人

【答案】B

【解析】三集合标准公式，总个数 - 都不满足的个数 = $A + B + C - (AB + AC + BC) + ABC$ ， $50 - \text{都未选} = 40 + 36 + 30 - (28 + 26 + 24) + 20$ ，根据尾数法，求出都未选为 2。因此，本题选择 B 选项。

五、排列组合与概率问题

（一）基本公式

$$\text{排列公式: } A_n^m = n(n-1)(n-2) \cdots (n-m+1) = \frac{n!}{(n-m)!}$$

$$\text{组合公式: } C_n^m = C_n^{n-m} = \frac{n(n-1) \cdots (n-m+1)}{m \times (m-1) \times \cdots \times 1}$$

（二）解题技巧

1. 捆绑法：如果题目要求一部分元素必须在一起，需要先将要求在一起的部分视为一个整体，再与其他元素一起进行排列；
2. 插空法：如果题目要求一部分元素不能在一起，则需要先排列其他主体，然后把不能在一起的元素插空到已经排列好的元素中间。
3. 反向法：某种情况下的计算较多且复杂，则优先从反面情况考虑，再用总情况数减去反面情况数，最终求出结果。
4. 插板法：如果题目表述为一组相同的元素分成数量不等的若干组，要求每组至少一个元素，则将隔板插入元素之间，计算出分类总数。

5. 环形排列：如果 n 个元素围成一圈排列，则会出现重复排列，转换为 $(n-1)$ 人的线型排列进行讨论。

6. 错位排列：有 n 个元素和 n 个位置，如果要去每个元素的位置与元素本身的序号都不同，则 n 个元素对应的排列情况分别为， $D_1=0$ 种， $D_2=1$ 种， $D_3=2$ 种， $D_4=9$ 种， $D_5=44$ 种， $\dots\dots D_n = (n-1)(D_{n-2}+D_{n-1})$ 种。

(三) 基本概率：某种情况发生的概率 = 满足条件的情况数 ÷ 总的情况数。

(四) 几何概率

某项任务发生的可能性，用特定的几何面积表示。满足条件的概率 = 满足条件的几何区域面积 ÷ 总几何区域面积。

(五) 条件概率

题目中出现“条件 A 成立”时“条件 B 才成立”时，满足条件的概率 = A 和 B 同时成立的概率 ÷ A 成立的概率。

【例题】甲和乙两名水平相当的选手打羽毛球，每一局每人的胜率都是 50%，如果两人连打五场，甲至少连胜三场的概率为（ ）。

- A. 1/4 B. 1/8
C. 1/16 D. 3/16

【答案】D

【解析】甲至少连胜 3 场，可以分为以下几种情况：①连胜 5 局，概率为 $(\frac{1}{2})^5$ ；②连胜 4 局，前 4 局或者后 4 局连胜，概率为 $2 \times \frac{1}{2} \times (\frac{1}{2})^4$ ；③连胜 3 局，可以前 3 局或者中间 3 局或者后 3 局连胜，概率为 $3 \times (\frac{1}{2})^2 \times (\frac{1}{2})^3$ 。总概率为： $6 \times \frac{1}{32} = \frac{3}{16}$ 。选择 D。

六、几何问题

(一) 常考公式

$$\text{圆形周长 } C_{\text{圆}} = 2\pi R$$

$$\text{圆形面积 } S_{\text{圆}} = \pi R^2$$

$$\text{三角形面积 } S_{\text{三角形}} = \frac{1}{2}ah$$

$$\text{梯形面积 } S_{\text{梯形}} = \frac{1}{2}(a+b)h$$

$$\text{长方体的表面积} = 2ab + 2bc + 2ac$$

正方体的体积 = a^3

球的体积 = $\frac{4}{3}\pi R^3 = \frac{1}{6}\pi D^3$

圆柱体的体积 = $\pi R^2 h$

圆锥体的体积 = $\frac{1}{3}\pi R^2 h$

注：凡是遇到不规则图形，都要从特殊的点处，进行割补平移，转换为规则图形，因为只有规则图形，我们才能利用公式进行计算。

（二）常考性质

1. 三角形不等式性质

在三角形三边中，两边之和大于第三边，两边之差小于第三边。

2. 等比例放缩性质

若一个几何图形尺度变为原来的 m 倍，则长度变为原来的 m 倍，面积变为原来的 m^2 倍，体积变为原来的 m^3 倍。

注：当 $m > 1$ 时，尺度在按比例放大；当 $m < 1$ 时，尺度在按比例缩小。

（三）边端计数

单边线型植树公式：棵数 = 总长 ÷ 间隔 + 1；总长 = (棵数 - 1) × 间隔

单边环型植树公式：棵数 = 总长 ÷ 间隔；总长 = 棵数 × 间隔

单边楼间植树(锯木、爬楼)公式：棵数 = 总长 ÷ 间隔 - 1；总长 = (棵数 + 1) × 间隔

【例题】某村一片绿地呈直角三角形，两条直角边分别为 20 米和 10 米，村委会决定在绿地的外围植树，每个顶点处均植树 1 棵，且同一条边上的树彼此间距不少于 3 米，问最多能植树多少棵？（ ）

A.13 B.14

C.15 D.16

【答案】D

【解析】封闭植树问题，棵树 = 间隔数。植树最多，则间隔尽量小，但不能小于 3。直角三角形斜边为 $\sqrt{10^2 + 20^2} = 10\sqrt{5} \approx 22.36$ ，有 7 个间隔；10 米直角边有 3 个间隔数；20 米的直角边有 6 个间隔；共计 16 个间隔。因此最多能种 16 颗树。选择 D。

七、最值问题

（一）抽屉原理

题目中出现“至少（最少）……保证……”时，答案 = 最不利的情况数 + 1。

（二）数列构造

题目中出现“最多（少）……最少（多）……”“排名第……最多（少）……”时，优先构造一个满足题目要求的数列，**解题步骤为：定位、构造、加和。**

【例题】某公司市场部有五个业务小组，分别有 6 人、7 人、8 人、11 人、14 人，一次拓展活动中计划设置抽奖环节，规则为每人最多只能抽到 1 份奖品。为保证每个小组都至少有两入抽到奖品，最少应准备多少份奖品？

- A.10 B.23
C.34 D.42

【答案】D

【解析】本题考查最值问题、最不利构造。

最不利构造问题的答案=最不利情况数+1，共五个业务小组，最不利情况为：人数最多的四个小组每人都中奖且人数最少的小组仅 1 人中奖，故最不利情况数=14+11+8+7+1=41，此时若再有人中奖即可满足题意，答案=41+1=42。

故本题答案为 D 选项。

八、时间问题

（一）平年与闰年

1. 平年 365 天，闰年 366 天。
2. 大月为：1、3、5、7、8、10、12 月（每月均为 31 天）；小月为：4、6、9、11 月（每月 30 天）；2 月平年 28 天、闰年 29 天。
3. 闰年判别法则：非世纪年整除 4 为闰年，世纪年整除 400 为闰年。（世纪年指年份末两位为 00 的年份）

（二）钟表问题

1. 表盘一周为 360° ，分针的旋转速度为 6° /分钟，时针的旋转速度为 0.5° /分钟；并且时针与分针成某个角度往往需要考虑到对称的两种情况。
2. 时针与分针一昼夜重合 22 次，垂直 44 次，成 180° 也是 22 次。

（三）年龄问题

1. 过 N 年，每人都长 N 岁；
2. 两个人的年龄差在任何时间节点都不发生改变。

【例题】某班级准备在 7 月份对《中国共产党章程》按顺序进行系统的学习。学习内容为总纲和十一章共 12 部分。为了保证学习质量，每天最多学习一个部分且周末不学习，7 月的每个自然周（周一到周日算作一周）都要学习且至少学习 2 部分。已知 7 月 1 日是周四，问学习计划共有多少种方案？

- A.7200

B.10800

C.60000

D.80000

【答案】D

【解析】本题考查排列组合问题。已知7月1日是周四，则7月共有5个自然周：1-4号、5-11号、12-18号、19-25号、26-31号；由题意可知，每天最多学习1个部分，每个自然周至少学习2个部分，周末不学习；画一个简单的日历可知，第1个自然周只有2个学习日，只能学习2部分，第2-5个自然周都有5个学习日，剩余10部分分到这4个自然周，可分为(4, 2, 2, 2)或(3, 3, 2, 2)两种情况：(1)第一种情况，从4个自然周中选1周学习4部分（即5天中学4天），其他自然周都学习2部分，有 $C_4^1 \times C_5^4 \times C_5^2 \times C_5^2 \times C_5^2 = 20000$ 种方案；(2)第二种情况，从4个自然周中选2周学习3部分，其他自然周都学习2部分，有 $C_4^2 \times C_5^3 \times C_5^3 \times C_5^2 \times C_5^2 = 60000$ 种方案。综上，共有 $20000+60000=80000$ 种方案。

考场策略

一、时间分配

事业单位联考ABCDE五类试卷中，数量关系模块数量占比有所不同，概况来说有5~10题，参考时限为5~10分钟。切记不要平均分配每个题的时间，而要将时间集中在简单和中等难度的题目上。

二、做题顺序

大多数考生会将数量关系放在最后一个模块去做，因为该模块平均难度较高，平均用时较长，丢分率高，所以放在最后完成比较合适。当然放在最后并不代表完全舍弃。

考生在处理数量关系模块时，应先将这个模块的题目通览一遍，判断试题难易，做题顺序是“由易到难”。快速计算较容易的题目，如果某一道题做到中间卡住了要果断跳过去，最后再回过头来攻克，若仍没有思路可战略性放弃。

模块四 资料分析模块

高频题型

表1 增长率相关考点汇总

	题型特征	计算公式

计算	1.增长率 (现期)比(基期)增长/下降了...x%	$\text{增长率} = \frac{\text{增长量}}{\text{基期量}}$ $= \frac{\text{现期量} - \text{基期量}}{\text{基期量}}$ $= \frac{\text{增长量}}{\text{现期量} - \text{增长量}}$ $\text{减少率} = \frac{\text{减少量}}{\text{基期量}}$
	2.现期量 已知基期量和增长率，求现期量	现期量 = 基期量 × (1 + 增长率)
	3.基期量 已知现期量和增长率，求基期量	基期量 = $\frac{\text{现期量}}{1 + \text{增长率}}$
比较	1.增长率 ① (现期)与(基期)相比，.....增长率超过.....%的有几个 ② 增长速度最快的是	$\text{增长率} = \frac{\text{增长量}}{\text{基期量}}$ $= \frac{\text{现期量} - \text{基期量}}{\text{基期量}}$ $= \frac{\text{增长量}}{\text{现期量} - \text{增长量}}$
	2.基期量 (基期)时，以下哪项值最大	基期量 = $\frac{\text{现期量}}{1 + \text{增长率}}$

表2 比重相关考点汇总

	题型特征	计算公式
计算	(部分)占/在(整体)的比重x%	比重 = $\frac{\text{部分值}}{\text{整体值}}$
		部分值 = 整体值 × 比重
		整体值 = $\frac{\text{部分值}}{\text{比重}}$

比较	(部分)占/在(整体)的比重 最高的是	比重 = $\frac{\text{部分值}}{\text{整体值}}$
----	------------------------	--------------------------------------

表3 增长量相关考点汇总

	题型特征	计算公式
计算	(现期)比(基期)增长/下降了... (单位)	增长量 = 现期量 - 基期量 = 基期量 × 增长率 $= \frac{\text{现期量}}{1 + \text{增长率}} \times \text{增长率}$
比较	(现期)比(基期)增长/下降最多的是	增长量 = $\frac{\text{现期量}}{1 + \text{增长率}} \times \text{增长率}$ (近似为现期量 × 增长率)

表4 平均数相关考点汇总

	题型特征	计算公式
计算	1. 平均数 给出总体值与总个数, 求平均数	平均数 = $\frac{\text{总数}}{\text{总个数}}$
	2. 平均增长量 给出末期值、初期值和年份间隔	平均增长量 = $\frac{\text{末期值} - \text{初期值}}{\text{间隔年份}}$
	3. 平均增长率 给出末期值、初期值和年份间隔	末期值 = 初期值 × $(1 + \text{年均增长率})^n$ (n 为间隔年份)
比较	给出总体值与总个数, 比较平均值的大小	平均数 = $\frac{\text{总数}}{\text{总个数}}$

估算技巧

一、基本速算技巧

1. **尾数法**: 加减法计算中, 若选项较为接近但尾数不同时, 可忽略整体数据, 优先计算尾数。

2. **截位直除法**: 列式之后, 通过观察答案选项, 若选项首位不同, 则对分母四舍五入截取前两位计算; 若选项首位相同, 第二位不同, 则对分母四舍五入截

取前三位计算。

3. 特殊值法：列式之后，通过观察其中是否存在特殊值，若存在，则把特殊的百分数转换成分数后再进行计算。

4. 分数性质：在进行分数比较时，通过观察分子分母的大小关系，分子相对大且分母相对小的分数值较大。

5. 直除法：分数比较时，通过观察答案选项或被比较数据，若其差距较大，通过直除商首位或首两位来求得结果或进行相应的比较。

6. 化同法：当两个分数的分子或分母有明显的倍数关系时，将一个数的分子分母同时乘以一个数，以使两个分数的分子或分母变得差不多的方法。

7. 差分法：分数比较时，其中一个分数的分子与分母均略大于另一个分数，“大分数”和“小分数”分子、分母分别做差，得到的差可以写成一个新的分数，为“差分数”，用“差分数”代替“大分数”与“小分数”作比较：①若差分数>小分数，则大分数>小分数；②若差分数<小分数，则大分数<小分数。

二、增长类计算特殊公式

(一) 间隔增长率： $R=r_1+r_2+r_1r_2$

第一期与第二期之间的增长率为 r_1 ，第二期与第三期之间的增长率为 r_2 ，第一期与第三期之间的增长率为 R 。

【例题】2005 年某市房价上涨 16.8%，2006 年房价上涨了 6.2%。2006 年的房价比 2004 年上涨了（ ）。

- A.23%
- B.24%
- C.25%
- D.26%

【答案】B

【解析】使用间隔增长率公式： $16.8\%+6.2\%+16.8\%\times 6.2\%\approx 24\%$ 。因此，本题选择 B 选项。

(二) 基期量计算：化除为乘

|增长率| $\leq 5\%$ 时，基期量=现期量/(1+增长率) \approx 现期量 \times (1-增长率)。

【例题】2010 年我国预算外资支出为 5754.69 亿元，同比下降了 8.23 个百分点，占当年预算外资收入的 99.31%。2010 年我国预算外资的结余约为多少亿元：（ ）

- A.40
- B.50
- C.60
- D.70

【答案】A

【解析】结余=收入-支出=5754.69 \div 99.31%-5754.69=5754.69/(1-0.69%)

$-5754.69 \approx 5754.69 \times (1 + 0.69\%) - 5754.69 = 5754.69 \times 0.69\% \approx 6000 \times 0.7\% = 42$ ，故正确答案为 A。

(三) **混合增速**：整体增速介于多部分增速之间，且偏向于基期值较大的一方。

【例题】2013 年 1—7 月份，全市完成销售产值 6258.1 亿元，同比增长 12.7%，其中，完成国内销售产值 4995.2 亿元，同比增长 15.7%；完成出口交货值 1262.9 亿元。

2013 年 1—7 月份该市完成出口交货值比上年约增长了（ ）。

- A.22.6% B.2.2%
C.9.7% D.18.7%

【答案】B

【解析】根据口诀“大小居中，但不正中，偏向于基期量较大的”，排除 A、C、D 选项。本题选择 B。

三、比较类秒杀技巧

(一) 分数比较

进行分数比较时，通过观察分子分母的关系，分子相对大且分母相对小的分数值较大；

(二) 比重变化

指某项目的现期比重与基期比重相比较，判别上升、不变或下降的趋势。

$$\text{比重的差值} = \frac{\text{部分}}{\text{整体}} \times \frac{\text{部分的增长率} - \text{整体的增长率}}{1 + \text{部分的增长率}}$$

1. 若比例关系式中，部分所对应的增长速度 > 整体所对应的增长速度，则现期比重 > 基期比重，即比重值上升；

2. 若比例关系式中，部分所对应的增长速度 < 整体所对应的增长速度，则现期比重 < 基期比重，即比重值下降；

【例题】某市 2013 年 1—3 月规模以上文化创意产业情况

	当前收入 (亿元)	同比增长 (%)	从业人员平均 人数(万人)	同比增长 (%)
合计	1927.3	8.0	102.8	3.8
软件、网络及计算机服务	714.9	7.5	51.4	8.1

2013 年第一季度，该市软件、网络及计算机服务行业从业人员平均人数占整个规模以上文化创意产业的比重比上年同期（ ）。

- A.下降了 4.3 个百分点 B.上升了 2 个百分点

C.上升了 4.3 个百分点 D.下降了 2 个百分点

【答案】B

【解析】两期比重之差。部分增长率（8.1%）>整体增长率（3.8%），比重上升，排除 A、D。比重上升幅度小于增长率变化幅度， $8.1\% - 3.8\% = 4.3$ 个百分点，故上升幅度小于 4.3 个百分点，结合选项，选择 B。

（三）增长量比较

1. 现期量大且增长率高，增长量大；
2. 现期量和增长率一大一小，比较二者乘积的大小；

考场策略

一、时间分配

事业单位联考 ABCDE 五类试卷中，资料分析模块材料数量为 1 篇~3 篇，题目数量在 5 题~15 题。参考时间为 5~15 分钟。但由于资料分析整体题目难度适中，极少出现偏题、怪题，考生拿分比率较高等特点，建议大家适当增加作答时间。

资料分析为复合选择题，根据一篇材料提出相关问题，每篇材料包含 5 道小题。作答时建议先用时 30~60 秒略读材料，再依次作答各个小题，尽量保证在 5~6 分钟完成 5 道小题。

因此，在时间分配上要注意以下几点：

第一，拒绝精确计算。若尝试精确计算资料分析中的题目，不仅会影响作答速度，而且容易带来紧张的氛围。建议大家熟练应用速算技巧，达到事半功倍的效果。

第二，不要专啃“硬骨头”。每篇资料分析题中至少会有 1~2 道题目难度较大，考生在作答中切忌埋头苦算，在短暂思考没有思路时可以暂且搁置。如果题目理解上仍存在问题或计算难度很大，则可选择放弃。

第三，巧用排除法。对于广大考生来说资料分析模块最费时间最难作答的就是综合分析题，4 个选项更像是 4 道小题，其实不然。对于综合分析题，建议大家不要严格按照 A、B、C、D 的顺序依次计算，而是优先挑选难度较低的选项验证正误，采用排除法巧妙解题。

二、做题顺序

资料分析模块在试卷中顺序一般靠后，因为考试题量大时间紧，导致很多考生做到资料分析时，时间已所剩无几。建议大家将整个模块顺序提前，从而确保三大重点拿分模块（言语理解、判断推理与资料分析）的题目全部完成。

模块五 判断推理模块

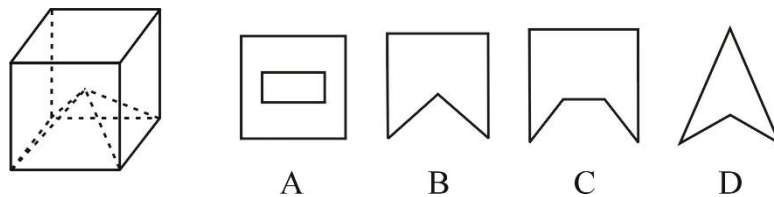
必考速记

一、图形推理

【速记一】立体图截不出图

正四棱锥无法截出长方形。

【例】左边立体图为一正方体中挖掉一个四棱锥，然后从任一面剖开，下面哪一项不可能是该立方体的截面？



【答案】A

【解题思路】A项正四棱锥不能切出长方形，内侧出现长方形就是错误的，B是竖着切，C是从正方体一个侧面出发斜着向下切，D是从正方体一个侧边出发，斜着向下切。因此，选择A选项。

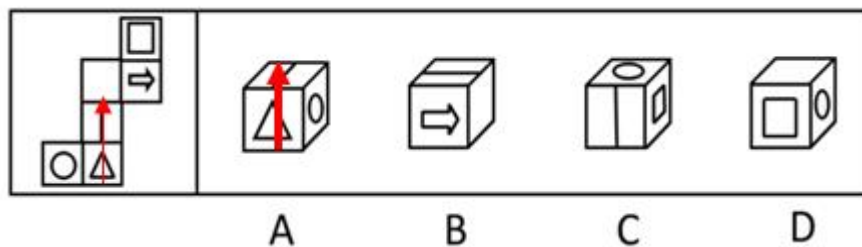
【备考指导】常见截不出立体截面对应表：

立体图	截不出图
正方体	直角三角形、6边以上的多边形
圆柱	三条直线图形、梯形
正四棱锥	长方形

【速记二】六面体快速破题的箭头法

利用两个面，从一个面指向另一个面画箭头，判断剩下的面相对于箭头的方位在展开图和立体图中是否一致，若不一致则错误。

【例】左边给定的是纸盒的外表面，下列哪一项能由它折叠而成（ ）。



【答案】D

【解题思路】图案均为中心对称图形，利用其中两个面画画双面箭头如图。

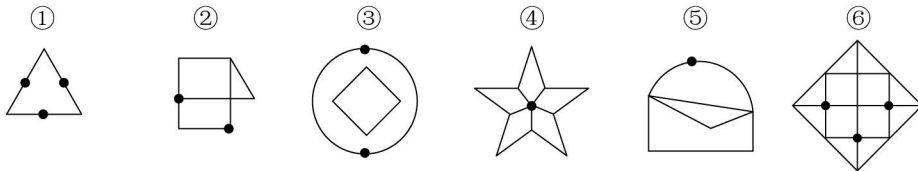
A 项圆在箭头右侧，题干在左侧错误，B 项空白面位置错误，题干中空白面在箭头面的尾部 C 项中的横线面和正方形面为相对面，错误。因此，选择 D 选项。

【备考指导】当六面体有唯一、非中心对称图时，用该面画一个箭头即可判断；当六面体主要是中心对称图形时，则优先选择用双面箭头法。

【速记三】黑点圆圈考功能元素

出现·、→、△、□、○等类似的小元素时，优先考虑元素的功能，主要为标记作用。

【例】把下面的六个图形分为两类，使每一类图形都有各自的共同特征或规律，分类正确的一项是：



- A. ①④⑥，②③⑤ B. ①②③，④⑤⑥
C. ①⑤⑥，②③④ D. ①③⑤，②④⑥

【答案】D

【解题思路】①③⑤黑点标记在线上，②④⑥中黑点标记在交点上。因此，选择 D 选项。

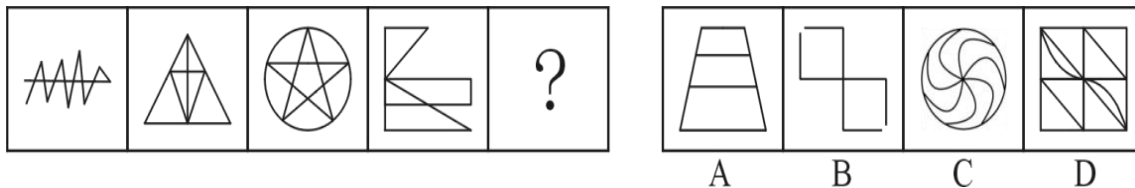
【备考指导】功能元素经常起到标记或指向交点、直曲线、长短线、角、面等作用。

【速记四】考笔画的图形

出现典型数笔画的图形考虑数笔画。

识别特殊图形及其变形，当题干中出现五角星(四角星、六角星)、月亮、切圆、外接圆、“日”字的变形图，如圆柱，一般会考查一笔画；另外，若出现“田”字的变形图，字母“A”的变形图则会考查两笔画。

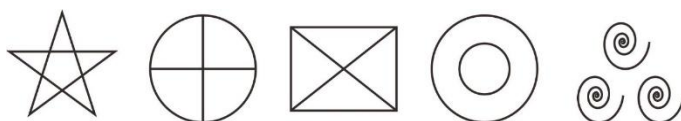
【例】从所给的四个选项中，选择最适合一个填入问号处，使之呈现一定的规律性（ ）



【答案】D

【解题思路】经观察，已知每幅图形最少笔画数都是一笔，A项为两笔画，B项为两笔画，C项为四笔画，D项为一笔画。故本题答案为D选项。

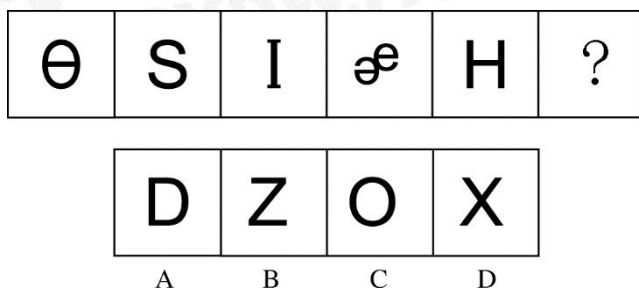
【备考指导】联通图形最少笔画数=整个图形的奇点数÷2。常见的考查笔画的图形如下图。



【速记五】工整的图形一般考对称性

图形组成不同，但比较工整美观，优先考虑对称性。

【例】从所给的四个选项中选择最合适的一个填入问号处，使之呈现一定的规律。



【答案】B

【解题思路】本题考查样式类。观察所给图形，组成元素凌乱同时对称特征明显。题干图形分别为：轴对称、中心对称、轴对称、中心对称、轴对称、(?)，问号处图形应为中心对称图形，因此，选择B。

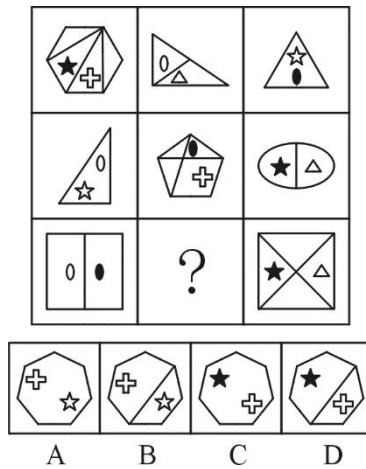
【备考指导】对称性可以考查对称轴的数量和方向，也可以考查图形根据对称性的分类。

【速记六】图形元素相似多遍历

图中组成元素的种类和数量相同，排列次序不同，考虑遍历

【例】从所给的四个选项中选择最合适的一个填入问号处，使之呈现一定的

规律。



【答案】A

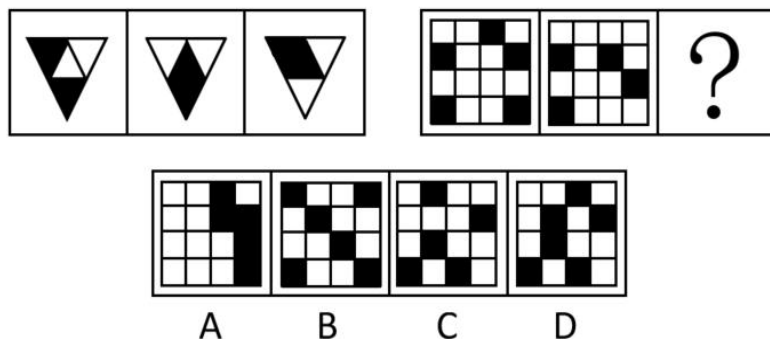
【解题思路】每一行图形内部有6个小图形，分别是黑星星，白星星，黑圈，白圈，白三角，十字。因此，第三行问号处内部图形应该是白星星和十字，排除C，D。每一行封闭空间的数量分别是1，2，4。所以第三行问号处是一个封闭空间。因此本题选A。

【备考指导】元素遍历，缺啥补啥

【速记七】一样的框架，不一样的黑白，考黑白叠加

每行图形的基本骨架相同，或出现不规则的多个黑白部分，优先考虑黑白叠加。

【例】从所给选项中，选择最合适的一个填入问号处，使之呈现一定的规律性（ ）



【答案】A

【解题思路】前两图经黑白叠加形成第三个图形，规律为：黑+白=黑，白+黑=黑，黑+黑=白，白+白=白，按此规律可得A项。因此，选择A选项。

【备考指导】当图形骨架相同，但骨架相同位置填充元素不一样时，优先考虑黑白叠加，有时也会出现：有+有=有，无+无=无的情况。

二、定义判断

定义判断常见的关键信息以及一些常用的搭配词语如下。

关键信息	特征词
主体	行政主体、行政机关、法人、企业、个人、团体
方式	通过……、利用……、根据……、用……、将……、受…… 影响
目的	使……、从而……、实现……、以……、达到……、来……

【例】融资性租赁是指出租人根据承租人对出卖人(供货商)的选择，向出卖人购买租赁物，提供给承租人使用，承租人支付租金的一种租赁方式。经营性租赁是指出租人将自己经营的租赁资产进行反复出租给不同承租人使用，由承租人支付租金，直至资产报废或淘汰为止的一种租赁方式。

根据上述定义，下列哪项不属于融资性租赁？

- A. 某医院引进核磁共振设备，经设备供应商推荐，与租赁公司甲签订合同，医院支付部分保证金，并在租赁期内按月向甲支付租金
- B. 甲公司向某远洋运输公司租赁配备有操作人员的船舶，约定在租期内听候甲公司调遣，不论是否经营，均按天支付租赁费用
- C. 甲公司与乙公司签订了冲压设备租赁合同，约定乙公司向甲公司指定的丙公司订购该设备，甲公司按期支付租金
- D. 甲企业为增加资金流动性，将价值 6000 万元的设备转让给租赁公司，再以 3 年 3600 万元的价格回租

【答案】B

【解题思路】定义强调：融资性租赁，是指出租人向出卖人购买租赁物，提供给承租人。

A 项中，租赁公司（出租人）向设备供应商（出卖人）购买租赁物，提供给医院（承租人），符合定义；

B 项中，甲（承租人）向远洋运输公司（出租人）租赁船舶，但是并没有提到出卖人，不符合定义；

C 项中，乙公司（出租人）向丙公司（出卖人）购买设备，提供给甲公司（承

租人)，符合定义；

D项中，租赁公司（出租人）向甲企业（出卖人）购买设备，提供给甲企业（承租人），符合定义。

本题要求选择不属于项。

故本题答案为B选项。

【备考指导】关键信息也包括客体、原因、结果等。

三、类比推理

【速记一】功能对应

功能分为主要功能和次要功能。如：白醋：调味：消毒。白醋的主要功能为调味，次要功能为消毒。

【例】（2017-国家-96.） 白醋：消毒

- | | |
|-----------|----------|
| A. 白糖：调味 | B. 人参：滋补 |
| C. 热水器：加热 | D. 汽油：去渍 |

【答案】D

【解题思路】“白醋”具有“消毒”的作用，功能对应，但是“白醋”的主要功能是调味，“消毒”只是其辅助功能。D项，“汽油”的主要功能是作为燃料提供动力，“去渍”只是其辅助功能，与题干逻辑关系一致，符合。

【速记二】成品与原材料对应

材料是物品生产过程中用到的原材料之一。例如：可可：巧克力。可可是制作巧克力的原材料之一。

【例】毛笔：竹子

- | | |
|----------|----------|
| A. 汤圆：糯米 | B. 毛笔：电流 |
| C. 皮鞋：道路 | D. 玻璃：琉璃 |

【答案】A

【解题思路】题干逻辑关系：竹子是制作毛笔的原材料。A项中，糯米是制作汤圆的原材料，与题干逻辑关系一致；B项中，使用手电需要有电流，与题干逻辑关系不一致，排除；C项中，皮鞋不是道路的原材料，与题干逻辑关系不一致，排除；D项中，玻璃与琉璃是不同的材料，二者为并列关系，与题干逻辑关系不一致，排除。故本题答案为A选项。

【速记三】职业与工具对应

A职业在工作中会用到工具B，工具B往往是A职业专用的工具。如：教师：黑板，黑板是教师上课的工具。

【例】刀：屠夫：肉

- A. 剪刀：裁缝：布料 B. 粉笔：老师：黑板
C. 法律：法官：犯人 D. 相机：记者：摄影

【答案】A

【解题思路】“屠夫”用“刀”切“肉”，三者属于对应关系，且刀是工具，肉是被分割的对象。A项，“裁缝”用“剪刀”剪“布料”，三者属于对应关系，且剪刀是工具，布料是被分割的对象，与题干逻辑关系一致，符合；B项，“老师”用“粉笔”在“黑板”上写字，但黑板并非被分割的对象，排除；C项，“法官”根据“法律”判决“犯人”，但法律不是实物工具，排除；D项，“记者”用“相机”“摄影”，但摄影并非被分割的对象，排除。因此，选择A选项。

【速记四】诗句与词对应

题干中出现诗句时，要分析诗句，判断诗句与词语之间的关系。

【例】“天门中断楚江开，碧水东流至此回。”：长江

- A. “万古齐州烟九点，五更沧海日三竿。”：泰山
B. “姑苏城外寒山寺，夜半钟声到客船。”：南京
C. “劝君更尽一杯酒，西出阳关无故人。”：山海关
D. “两岸猿声啼不住，轻舟已过万重山。”：黄河

【答案】A

【解题思路】“天门中断楚江开，碧水东流至此回”出自李白的《望天门山》，描写的是“长江”的景象，二者属于诗句与描写景象的对应关系。A项，“万古齐州烟九点，五更沧海日三竿”出自张养浩的《登泰山》，描写的是“泰山”的景象，二者属于诗句与描写景象的对应关系，与题干逻辑关系一致，符合；B项，“姑苏城外寒山寺，夜半钟声到客船”出自张继的《枫桥夜泊》，描写的是苏州，不是“南京”，排除；C项，“劝君更尽一杯酒，西出阳关无故人”，出自王维的《送元二使安西》，阳关指的是甘肃省敦煌县，不是“山海关”，排除；D项，“两岸猿声啼不住，轻舟已过万重山”出自李白的《早发白帝城》，描摹的是自白帝至江陵一段长江，不是“黄河”，排除。因此，选择A选项。

【速记五】近义与反义

如果题干给出的词语都是成语，判断这些成语是近义词还是反义词。

【例】赶尽杀绝：斩草除根

- A. 出类拔萃：青出于蓝 B. 空穴来风：无中生有
C. 风声鹤唳：草木皆兵 D. 耳熟能详：历历在目

【答案】C

【解题思路】“赶尽杀绝”：驱除干净，彻底消灭。比喻残忍狠毒，不留余地。“斩草除根”：除草时要连根除掉，使草不能再长。比喻除去祸根，以免后患。“赶尽杀绝”与“斩草除根”是近义词。A项：“出类拔萃”指品行、才干大大高出同类而拔尖。“青出于蓝”：比喻学生超过老师或后人胜过前人。“出类拔萃”与“青出于蓝”不是近义词，排除。B项：“空穴来风”：有了洞穴才进风。比喻消息和谣言的传播不是完全没有原因的，也比喻流言乘机会传开来。“无中生有”：把没有的说成有。比喻毫无事实，凭空捏造。两者不是近义词，排除；C项：“风声鹤唳”、“草木皆兵”皆出自淝水之战，两者为近义词，意为惊慌失措，其为正确选项。D项：“耳熟能详”指耳朵听得多了，熟悉得能详尽地说出来。“历历在目”指远方的景物看得清清楚楚，或过去的事情清清楚楚地重现在眼前。两者不是近义词，排除。因此，选择C选项。

【速记六】主宾、主谓、动宾关系

1. 主谓关系：名词A和动词B，构成AB结构，则AB为主谓关系。

2. 主宾关系：两个名词C和D，通过加入一个动词E，使得CED构成主谓宾结构，则CD为主宾关系。

3. 动宾关系：动词B和名词C正好可以组合成BC的动宾结构。

例如：老师：指导：学生。老师指导是主谓，老师学生是主宾，指导学生是动宾。

【例】愚公移山：郑人买履

- A. 弄巧成拙：囫囵吞枣 B. 杞人忧天：庖丁解牛
C. 邯郸学步：东施效颦 D. 凿壁偷光：田忌赛马

【答案】B

【解题思路】题干两词结构对应，愚公移山和郑人买履均为主谓结构，且主语都是人。A项两词均不是主谓结构；C项邯郸为地名；D项凿壁偷光，没有主语。三项均与题干逻辑关系不一致；与题干逻辑关系相同的只有B，杞人忧天和庖丁解牛均为主谓结构，且主语都是人。因此，选择B选项。

四、逻辑判断

速记：近三年的论证试题中加强选是题答案基本都是正向举例，削弱选是题答案基本都是反向举例，前提假设类答案基本都是建立联系。

【速记一】正向举例

加强选是题，通过增加新论据起到加强论点/观点/结论的作用。

正向举例：举一个正面的例子以提高论点成立的可能性。

【例】办张健身卡，请一名私人教练，这不再仅是成年人的时尚。“儿童健身”训练在南京悄然兴起。时尚的爸妈为孩子请个“私人健身教练”，量身定制健身方案。但是儿童私人健身教练并没有专业从业资格，大都从成人教练“转岗”，教学内容没有统一标准。有些教练使用不成熟的教学方法，反而使儿童的健康受到威胁，所以为儿童请私人教练弊大于利。

以下哪一项事例最能支持上述论证（ ）。

- A. 小红的父母为孩子选择了一对一的私人教练小正，这使得小红心理压力过大，对运动产生了恐惧
- B. 3~6 岁的孩子不适合做力量训练，所以教练小李选择了更适合儿童的柔韧性、灵敏性的训练
- C. 教练小张向孩子解释萝卜跳是直腿跳，兔子跳是屈腿跳，引导孩子顺利完成了下肢爆发力的训练
- D. 教练小强使用成人的健康理念和方法去训练儿童，超强运动量使得儿童健康受到影响

【答案】D

【解题思路】题干中论点是“儿童请私人教练弊大于利”，论据是“儿童私人教练并没有专业从业资格，大都从成人教练‘转岗’，教学内容没有统一标准，有些教练使用不成熟的教学方法，反而使得儿童的健康受到危害”。D项，正向举例，教练小强用成人的方法训练孩子儿童使得健康受到影响，加强了上述的论述。因此，选择D选项。

【速记二】反向举例

削弱选是题，通过增加反向论据起到削弱题干论点/结论/观点的作用。

反向举例：举一个反向例子以降低论点成立的可能性。

【例】某市为了发展文化强市战略，在2008年、2010年先后建成了两个图书馆，2008年底共办理市民借书证7万余个，到2010年底共办理市民借书证13万个。2011年该市又在新区建立了第三个图书馆，于2012年初落成开放。截止2012年底，全市共计办理市民借书证20余万个。市政府由此认为，该项举措是有实效的，因为在短短的4年间，光顾图书馆的市民增加了近两倍。

以下哪项如果为真，最能削弱上述结论（ ）。

- A. 图书馆要不断购置新书，维护成本也很高，这会影响该市其他文化设施建设

- B. 该市有两所高等学校，许多在校生也办理了这3个图书馆的借书证
- C. 很多办理了第一个图书馆借书证的市民又办理了另外两个图书馆的借书证
- D. 该市新区建设发展迅速，4年间很多外来人口大量涌入新区

【答案】C

【解题思路】论点为“市政府由此认为，该项举措是有实效的”，论据是在短短的4年间，光顾图书馆的市民增加了近两倍，因为借书证的数量增加了2倍。C选项，反向举例，表明借书证虽然增多，但是有的人有多个借书证，说明光顾图书馆的市民人数并没有真的增加那么多，因此是削弱。因此，选择C选项。

【速记三】建立联系

前提假设类题的前提大多是建立联系的选项。

若某一选项内容可以建立论点和论据之间的联系，则该选项就是前提。

【例】有人认为，S国政府对社会科学研究的经费投入不见得有利于科研水平的提高，近十年间，S国政府对社会科学研究的经费投入年增长超过20%。但是这十年间S国社会科学领域发表的论文数量却没有显著增长。

上述结论的成立必须补充以下哪一项前提（ ）。

- A. 论文发表数量是衡量社会科学研究水平的重要指标
- B. 近十年间S国社会科学领域的研究人员数量显著增长
- C. 近十年间S国物价水平逐年增长
- D. 近十年间S国社会科学领域的研究人员在国外发表的论文数量没有显著增长

【答案】A

【解题思路】论点为：S国政府对社会科学研究的经费投入不见得有利于科研水平的提高。论据为：经费投入年增长超过20%，但是发表的论文数量却没有显著增长。选项A建立联系。指出，论文发表数量是衡量社会科学研究水平的重要指标，因此可以将发表论文的数量作为衡量科研水平的高低，属于建立两者之间的关系，可以构成上述论证的前提。因此，选择A选项。

【速记四】排除法

选项信息充分时，优先使用排除法。

【例】李老师、王老师、张老师在同一所大学教语文、数学和外语，按规定每人只担任其中一门课。而且：

- ①李老师上课全部用汉语。
②外语老师是该校一个学生的舅舅。
③张老师是女教师，她的女儿考大学之前，经常向数学老师请教。
请判定他们各自上的课程是（ ）

- A. 李老师上语文，王老师上外语，张老师上数学
B. 王老师上语文，李老师上外语，张老师上数学
C. 张老师上语文，王老师上外语，李老师上数学
D. 王老师上语文，张老师上外语，李老师上数学

【答案】C

【解题思路】根据①可知，李老师不教英语排除 B 项，根据②③可知外语老师是男的，张老师不教外语和数学，排除 AD 项。因此，选择 C 选项。

【速记五】最大信息法

当选项不充分，且确定信息无法得出答案时，考生可以从最大信息入手推理。所谓最大信息，就是题干中出现次数最多的信息。

【例】大学毕业的张、王、李、赵 4 人应聘到了同一家大型公司，每人负责一项工作。其中一人做行政管理，一人做销售，一人做研发，另一人做安保。已知：

- ①张不做行政管理，也不做安保；
②王不做行政管理，也不做研发；
③如果张没有做研发，那么赵也没有做行政管理；
④李不做行政管理，也不做安保；
⑤赵不做研发，也不做安保。

由此可以推出：

- A. 张做销售，李做研发
B. 赵做研发，李做销售
C. 李做销售，张做研发
D. 李做研发，赵做安保

【答案】C

【解题思路】题干中“行政管理”出现了四次，为最大信息，以此作为突破口。根据①②④得出：行政工作不可能由张、王、李做，那么只能是赵做行政管理工作，排除 B、D 两项；又根据赵做行政管理工作和条件③，可得张做研发工作，排除 A 项。因此，选择 C 选项。

【速记六】代入法

题干信息真假不确定时，用代入法把选项代入到题干中。如果和题干矛盾，则为不可能推出的选项。相反如果不矛盾，则为可能推出的选项。

【例】甲乙丙三朋友去参观车展，看到一款轿车。甲说：“这不是‘奇瑞’，也不是‘荣威’。”乙说：“这不是‘奇瑞’，而是‘红旗’。”丙说：“这不是‘红旗’，而是‘奇瑞’。”后来，车展管理员说：“三人中，有一个人的两个判断都对；另一个人的两个判断都错；第三人的两个判断一对一错。”

由此可知（ ）。

- A. 这辆轿车是奇瑞轿车
- B. 这辆轿车是荣威轿车
- C. 这辆轿车是红旗轿车
- D. 上面三辆轿车都不是

【答案】A

【解题思路】A项，代入后可知，甲的判断一真一假，乙的判断全假，丙的判断全真，符合题意。因此，选择A选项。

考场策略

与言语理解与表达、数量关系和资料分析相比，判断推理的题目难度适中，但考查知识点多，所以做题时要冷静，别着急。不管是菜鸟还是老手，考生都需要在考试前做好考试规划，要考虑好时间的分配、做题的顺序和什么题目我应该理智放弃，以下是我们为大家准备的考场策略，请参考：

一、时间分配

考试时间有限，为了平衡各个模块的做题时间，建议40分钟内做完所有的判断推理题目，一定不能超过40分钟。因为一旦超过势必会影响其他模块，很可能后面很多题目是你能快速做对的，但由于没有时间，就只能舍弃，直接涂答题卡，应尽量避免此种情况。

二、做题顺序

由于类比推理在四个部分中最简单，逻辑判断最难，所以建议考生按照以下顺序，从左往右依次做题：类比推理，图形推理，定义判断，逻辑判断。但是如果考生在备考阶段已经形成了自己的做题顺序，请不要更改。

三、舍弃原则

考场上千万别为难自己，先做自己会做的，但考试总有难题，什么题该舍弃呢？建议如下：

遇见不会的题目果断跳过，后面有时间了再去攻克不会做的题目。

除了不会做的题要跳过之外，考生还应注意难题一般出现在论证，图形推理和分析推理中，建议：

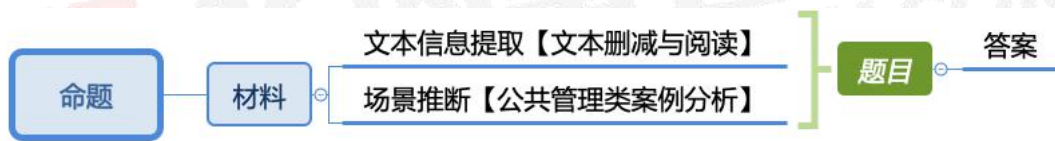
- (1) 45s 看不出规律的图形推理题，果断跳过；
- (2) 当你纠结某道论证题目的个别选项时，标记后果断跳过；
- (3) 分析推理题如果选项不充分且题干太长，果断跳过。

注意：所有模块做完一遍后，再去做之前跳过的题目。如果还是不能快速做出来，就直接猜答案即可。注意保留涂卡的时间。

第二部分 综合应用能力 A 类提分攻略

模块一：知识梳理

在综合应用能力 A 考试中，从命题、材料、题目到答案，答案的书写标准既要有关键词，也要有基本的表达。答案由关键词和表达两部分组成，好的答案既有关键词也有对关键词的表达。答案的表达取决于题干设计的陷阱，我们要做到精准审题，完成题目预设的任务。一方面依据文本属性，对文本进行阅读与删减，另一方面对材料中构建的场景进行推断，从而形成最终的答案。



一、文本处理

(一) 文本属性

综合应用 A 中常见的文本属性有议论、说明、记叙，在阅读文本提取信息之前，先要弄清楚文本属性，然后根据文本属性提取有效信息。

在删减文本之前，先判断文本的属性，看是记叙性语段、议论性语段还是说明性语段。根据不同情况删减完成后，将关键词连接成句验证，如果能够体现短文的主要内容，就可以认定为符合要求。

如果是记叙性语段，找出时间、地点、人物、起因、经过、结果六要素，在删减材料时我们应该注意删除定状补部分，也就是时间、地点等限定语。同时删除抒情和描写性的材料（备注：注意在应用文写作中描写性的材料不作为删减的

对象，描述性的语句能够表现主体的情绪和行为等)，删除数据，最终保留主体、行为、结果为答案的关键词；

【例】3月15日晚，劳累了一天的刘家村防疫员刘富贵在村支书的陪同下和村民刘家财一起利用晚上散家禽归舍的时间抓紧进行免疫。

他们来到村民刘建新家后，在猪圈前，刘富贵打开冷藏箱，将几只针管里注满了疫苗。“一头猪的防疫疫苗分为三种，第一次打口蹄疫、猪瘟疫苗、七至十四天后还要再打一次。蓝耳病疫苗。”他向刘家财介绍道。

猪圈里又黑又湿，地面上尽是猪尿，骚臭难闻，虽只有两头大猪一头小猪，但一点也不好对付，一见有人来，猪就“嗷嗷”地叫，好像在和刘富贵“捉迷藏”，刘富贵一手拿针，一手抓住猪耳朵，熟练地将针扎进了猪耳后，三四分钟时间就完成了三头猪的注射，接下来要注射鸡。但是，刘建新家的鸡还没有归栏，刘富贵跟刘建新说：“晚点再来给鸡注射”。刘建新虽然有点不好意思，但还是半开玩笑地跟刘富贵说：“这可不能怪我，谁叫你每次都突然袭击。”

刘富贵又来到村民刘虎家，好不容易赶上刘虎在，刘富贵无奈地对刘虎说：“我来了好几次你家都没有人，全村就你家猪没打口蹄疫了，人家现在都开始打猪瘟了，现在禽流感这么严重，猪瘟也厉害，你要咋办？”刘虎着急了：“富贵叔，你可别吓唬我，要不你一起给打了吧。”刘富贵有点为难，但考虑到工作安排，就一次性给刘虎家的猪注射了两种疫苗。

【分析】本段文字为2017年10月份材料三的节选，是榜样的记叙性的材料，描述了刘家村防疫员防疫的过程，在叙述的过程中分别列出了不同的地点，分别是刘建新家、刘虎家，是按照地点顺序进行描述的，同时材料中还涉及到对于刘富贵给动物打针的描写，在删减材料的过程中，描述性的语句和地点性的语句都可以删减，主要是保留在动物防疫过程中暴露出来的问题。

如果是议论性语段，首先要找出语段的论点、论据，在此基础上再提取关键词。

【例】另外一种声音则认为公共自行车就是不应该配锁。

市民乐先生认为，“有锁只是方便了那些想霸占公共自行车的人。带锁后，有些人会图方便，怕高峰期车紧张借不到，还车后锁上，拔钥匙走人，留下一辆带锁的公共自行车。这样别人看得见借不着，他却可以保证随时有车借，周转率就会下降，那还能叫公共自行车么？岂不成了个别人的私家车了？再说，有了钥匙，就有可能弄丢、弄折，更麻烦！而且我觉得有锁没锁对小偷来说没什么差别，以小偷的技术，什么锁打不开啊？”

【分析】这段材料为议论性的材料，是市民对于为什么不支持自行车加锁的说理论证，自行车加锁有诸多的负面影响。加锁方便霸车的人，加锁会导致周转率下降。加锁并不能有效防盗。在删减材料的时候要看题干问的是什么，问什么，我们就在材料中找到相应的信息。

如果是说明性语段，就要首先找出说明的对象是什么，文章对此说明对象说明的特征是什么，然后在此基础上再提取关键词。

【例】和平小学办公室林主任：我先介绍一下我们学校周边的情况，由于我们学校地理位置特殊，每到上学、放学时间，接送车、过路车和家長把校门口的道路堵得水泄不通。车经常堵在十字路口中，绿灯亮了也过不去，这种交通状况到了必须整改的时候了。我们做了一下调查，集中拥堵的时间段是上午 7: 20~7: 50 和下午 4: 20~5: 10。中午因为绝大多数学生都在学校吃饭，所以交通状况较好。我们认为，造成拥堵的最主要原因是家長接送孩子。现在很多家長都是开车接送，每辆车在校门口停靠的时间正常情况下只要 30 秒就可以，但是因为路沿车道停靠车辆多，有的家長不得不在路中心停车让孩子下来。所以拥堵很厉害，车辆停靠时间经常要 2~3 分钟，甚至更长。有时整条路成了“死路”，喇叭声此起彼伏。

【分析】这段材料主要是林主任介绍和平小学周边的情况，校门口为什么拥堵的问题，是一段说明性的材料。在处理这段材料的过程中我们要删减掉材料中表示具体现象的语句，像材料中关于拥堵时段的描述；关于学生家長接送孩子停车耗时的问题；最终保留校门口拥堵的原因：家長接送孩子。所以在阅读整段话的时候，核心意思都在告诉我们造成拥堵的真正原因是什么。

（二）文本信息提取

1. 文本结构

文本材料通常是由多个段落组成的，段落不同于自然段，自然段具有明显的“换行”标志。段落也被称为段落层次。段落层次往往由几个自然段组成，当然，也可能一个自然段就是一个段落层次。

众所周知，结构是指的文章内部构造和组织安排材料的方式。理解段落结构一方面能够弄清文本是由哪几部分或哪几个内容按什么方式构成的，同时，也能弄清段落内部的层次构成。要做到这些，就要能把握段落结构的规律，熟悉安排段落结构的方式。

在文本材料中，材料的结构往往是总分，总分总，分总，分分结构等，通过这样的方法可以快速找到材料的段落结构，获取信息。这里需要强调的是，“首尾处”与“首尾句”不同。由于综合应用A试卷的案例材料较多，关键信息不一定在段、节、层的首尾句，而有可能出现在段落首尾处。“句”是定点，而“处”是范围。

总分结构：总分结构是先对事物作总的交代或说明，再对事物的各方面作分别的叙述或描写。总分结构的信息要点常见于开篇的段落部分。

分总结构：分总是先对事物的各个部分作具体的描写，再用一句话来总结前面的内容。分总结构的信息要点常见于材料结尾的段落部分。

总分总结构：总分总是先总括的说，然后分别具体地说，最后再一次总结起来说。总分总结构的信息要点不仅要关注材料开篇的段落，还要注意材料结尾的段落。

分分结构：分分结构各部分的内容没有主次轻重之分，各部分是并列关系。

【例】另外一种声音则认为公共自行车就是不应该配锁。

市民乐先生认为，“有锁只是方便了那些想霸占公共自行车的人。带锁后，有些人会图方便，怕高峰期车紧张借不到，还车后锁上，拔钥匙走人，留下一辆带锁的公共自行车。这样别人看得见借不着，他却可以保证随时有车借，周转率就会下降，那还能叫公共自行车么？岂不成了个别人的私家车了？再说，有了钥匙，就有可能弄丢、弄折，更麻烦！而且我觉得有锁没锁对小偷来说没什么差别，以小偷的技术，什么锁打不开啊？”

市民林先生则认为，“带锁后就会有人乱停乱放，对公共自行车的爱惜程度肯定会有所下降。不带锁对公共自行车的维护比较有利。”

针对市民热议的“公共自行车是否加锁”的问题，记者采访了中心工作人员，该人员表示：“设置公共自行车主要是为了解决市民出行的‘最后一公里’问题，提供‘点对点’的服务，而不是让市民骑着去办事。如果需要中途停靠，也应该先找站点还车，办完事再重新租用。而且现有车辆中大部分已经使用多年，面临报废更新，再加装车锁会增加重置成本。目前，中心没有对现有自行车加装锁具的计划。”

分析：在这则材料是比较榜样的总分总结构。段首处直接指出一部分市民的观点是不支持加装车锁，同时在段尾处也给出了官方的解答：自行车管理中心工作人员的观点即代表了自行车管理中心的考量和立场。所以在阅读材料的过程要

多注意材料的首尾处。

2. 关联词

关联词是指能够把两个或两个以上在意义上有密切关系的句子组合在一起成为复句的词汇。常用关联词一般分为转折关系、因果关系、递进关系、并列关系、条件关系、假设关系、承接关系、选择关系等种类。

考生在阅读材料的时候需要留意关联词前后的信息，理清句子之间的关系，把握重点语句。备注：与职业能力测试中的言语理解与表达需要区分用途。

常用转折关联词：

但，但是，却，而，然而，事实上，实际上，不过……（转折之后是重点）

【例】部分患者来信、来电话提出，微信预约挂号确实便利，但是有时候因为微信公众号上缺乏特定的专家信息，只有挂号入口，没有导诊。

常用因果关联词：

因为……所以……，之所以，由于，缘于，因素，导致，造成……（找原因提对策）

【例】观摩的学校和授课老师都是王军联系的，但是王军迟迟没有把具体时间和地点通知刘丽，接到通知时，刘丽再联系司机、通知班委集合已经迟了，再加上交通堵塞，所以耽搁了时间。

常用并列关联词：

另外，除外，同时，与此同时，还，也……（要点全面）

【例】另外，我们还在个别景区成立了旅游纠纷调解委员会，现场协调解决投诉问题。今年前4个月，已成功调解100余件。

常用递进关联词：

不仅……而且……，更，更加，甚至，越发，最……（前后均重要）

【例】街道办事处李主任：校门口的拥堵不仅仅是一个交通秩序问题，更是一个校园安全问题，所以我们不只是管车，更要管好人，把人管好了，车相对也容易管一些。

常用条件关联词：

只要……就……；只有……才……

【例】有举报信称，最近在网络上搜索“B市人民医院”这一关键词，就会

跳出一些其他网站，声称只要提供个人信息，就能够代挂B市人民医院各科室各类专家的就诊号。

常用假设关联词：

如果……就……；即使……也……；如果……那么……

【例】我也要投诉他们！我父母几天前也参加了他们的一个老年团。结果导游带他们到一家珠宝翡翠店，直接要求他们下车买东西，还威胁说，如果不买就得补交4000多元的团费。

常用承接关联词：

首先……接着，然后；便；于是；才；接着；其次……再次……最后”

【例】针对此事，我乡采取了以下解决措施：首先，成立专门部门依据2008年在其他两村的成功经验开展工作，重新召开会议，利用榜样安抚村民情绪，讲清楚项目占地的目的，然后按照成功经验给予青苗补偿化解矛盾。其次，完善施工队的施工细则，规范施工，同时设置举报监督电话，及时了解情况，防止此次事件再次发生。事后，广泛宣传营造氛围，让更多的群众认知项目的重要性。

常用选择关联词：

不是……就是……；或是……或是……；宁可……也不……；还是……

【例】赵先生：你们这的投诉电话也太难打了吧？不是占线就是没有人接，害我们还得跑一趟。

3.一般抽象性词汇

文本中经常会出现一些语义相近或者反复出现的词汇，这些词汇往往是高度概括的抽象性词汇。这些词汇通常表示主体的行为、动作和特性，在文本中往往带有双引号并且多次出现，这些词汇可直接表达作答要素。

【例】这时，校门口西侧正发生着一场“战争”，原来是一个流动小摊贩和一个家长发生了争执。（节选）

听到外面的吵闹声，从传达室出来到“战争”现场查看情况。（节选）

这场“战争”让原本就拥堵不堪的学校门前一片混乱，争吵声、围观群众的起哄声、过往车辆的喇叭声交织在一起。（节选）

【分析】2016年5月“校门口交通”这套真题的材料2中反复出现“战争”一词，这个词就是一个一般抽象性词汇，并且反复出现，需要重点阅读。文本中的“战争”是对公共管理类案例中的场景的生动描述，通过这个词要能够联想到案例情境中可能会涉及到多个主体，并且主体之间存在着利益矛盾。进而应用行

为分析法、系统分析法、决策分析法等相关知识对这个“战争”情境进行分析。

4.作答要素词

直接表达表现、原因、影响、对策等作答任务的词汇。

【例】约 25%的不希望在校园内（包括宿舍）养宠物，觉得养宠物存在很多问题，诸如影响自己的学校生活、分散学习精力、浪费很多时间、不能解决毕业后的宠物处理问题等等。

【例】我们认为，造成拥堵的最主要原因是家长接送孩子。

【例】学校管理部门还表示，将对部分宿舍进行重点检查和专项整治。

【例】朱女士反映的强制购物问题，也已经查清楚了，情况基本属实，我们对 W 旅行社和涉事导游已经进行了相应处罚。

5.主体的观点

观点是某一主体处于一定场景下在分析事物利弊时的立场。某一主体的观点在文段中的表达，要么是某一主观看法，要么是对某种立场的佐证。人们会根据自身形成的观念进行决策、计划、实践、总结等活动。所以通常可以根据文本中的观点分析主体的行为。

在文本材料中某一主体对社会发出的声音，我们可以通过动词来定位主体的观点，材料中会有大量的动词作为观点提示词出现：

反映、看出、告诉、初步推断、分析、强调、认为、说、讲、指出、建议、介绍、统计、解释、相信、觉得、显示、分析等。

6.文本阅读注意事项

①时间

在综合应用 A 考试中给考生提供了作答参考时限，一般要求对材料的整体阅读时间为 30 分钟左右，所以建议按材料顺序第一遍精读，用时 15 分钟，第二遍做题时用 15 分钟对材料有针对性的进行阅读。在考试中每位考生平均书写速度为每分钟 25-30 字，作答时间 60 分钟，所以作答字数一般应保持在 1800-2200 字。

（注：1.作答书写时间必须预留充足；2.先看题目再读材料容易产生碎片化阅读，不利于材料整体性的把握和时间的分配。）

②勾画与批注

a.勾画

对综合应用A材料的删减是基于对材料的勾画标注，勾画重点词句，不要整句、整段的勾画，通过勾画关键词、句，快速形成相应语句或语段。勾画的意义在于考生可以快速在凌乱的材料中准确的定位，找出答案所出现的段落，概括归纳答案要点。勾画注意事项：无勾画或全文勾画，无勾画不利于对信息点的采集；全勾画造成二次阅读浪费时间。

【例】近期，医务科接到了很多电话和来信，意见征集箱里也收到了很多意见和建议和投诉，整理汇总如下：

(1) 门诊大厅咨询服务台导医人员向医务科建议增派人手，称他们工作量大幅增加，每天不停说话也应付不了因挂号方式改变所带来的各种问题，一些人得了急性咽炎，还得承受来自患者及其家属因不解或不耐烦而产生的负面情绪，他们当中有好几个人已经申请换岗了。

(2) 多位患者家属投诉，称微信挂号的方式给他们带来了不便，功能体验不完善，预约系统十分繁琐，除去常规的身份验证、手机绑定、选择科室，就诊类型外，还需要填写患病的一些具体信息。整个操作时间至少需一二十分钟，操作步骤较为复杂。预约挂号过程中经常会遇到种种问题，如身份信息验证不了等。此外还有部分家属投诉医院导医人员服务态度恶劣，不仅不能帮助他们尽快解决挂号问题，还会增加他们的负面情绪。

b.批注

见点批点，具象批注。批注的内容一般是事件四要素、主体和具体行为，从而能够与关键词匹配。主体和具体行为主要是主体定位，什么人做了什么事。

批注需批到左侧或右侧的空白处，其中要素如果没有可以先不写。

要素：意义、重要性、目的、表现、原因、对策、现状、后果等。（四大基本要素：问题、原因、影响、对策）

主体：保安刘军、生活班主任刘丽、A村动物防疫员刘富贵、志愿者、旅游质监所投诉处理科小王等。

行为：学生虐杀宠物狗、刘军上班接私人电话、刘富贵因被打提出辞职、旅游质监所投诉处理科小王接访态度差等。

例如，在2017年6月医疗卡管理这套题中，第三题：为加强“守护天使”志愿者队伍建设，充分发挥他们的作用，院领导要求做好“守护天使”志愿者队伍的招募、管理和服务工作。为落实院领导的上述要求，请你结合材料四，提出

可以采取的措施。

在这道题目中要做好志愿者的招募、管理和服务工作，则需要定位材料中的哪部分提到了志愿者的工作，而且需要找到志愿者的具体行为，从行为来判断志愿者工作中存在的问题。所以同学们在批注的过程中需要将材料中提到的不同的志愿者都批注出来，同时对各个志愿者对应的行为描述性的材料也要进行批注，最后根据批注的材料总结概括答案要点。

（三）场景推断

1.场景设计的原理

场景设计的原理就是模拟机关工作，做人和事，阅读看主体，事看流程，这决定了场景推断的两个原则，主体是群众，是我们服务的对象，参与到的利益主体，有时候是具体到人，自然人、法人，这叫利益主体。机关工作的流程是固定的。我们要知道事业单位的性质，非营利性社会组织，我们既要做管理，也要服务，管服两条线。事业单位的性质决定其存在的社会功能。我们所服务的对象是确定的，上级服务下级又要对下级进行管理，为人民服务是我们最基本的使命。管理是对工作流程的把控，人是主体，事是流程，这两个方面相加的时候，构成写作答案寻找关键词的方法，所以场景推断是考察的，构建关键词加流程的工作场景的图形，从而提出解决问题的对策与建议。

2.机关实务操作场景

政府运行过程中通常会考虑五大要素，首先为人力资源，即要确定行政行为由谁来具体实施。依据行政法的规则，人可以按照性质不同分为行政人和行政相对人，行政人通常是政府或是管理者，相对人是被管理者或团体。人才队伍也包括政府的志愿者队伍、NGO等非官方组织。第二个政府运行要素是政策依据，按照范围或视角，从大到小排列依次是体制机制、法律法规、配套制度和单位文件，这里的四个层面是从广义上来说的，可以变动，大到国家的体制机制，小到一个班级的班规，根据主体所在的环境和他的职位大小，决定对应到哪个层面。政策不都是完备的，所以政策遵循这样一个过程：从无到有、从有到好、从好到位。在没有相关政策依据的情况下，则需要根据以往成功的案例所获得的经验作为行政决策依据。第三个政府运行要素是宣传教育，宣传教育手段是政府行政管理手段之一。指运用思想政治工作或激励等方式，使管理对象得到进一步提高和发展的措施和方法。其目的是在政府职能下文化认同的建设，包括营造社会氛围、引领社会风尚、精神文明建设、意识形态建设、国民道德素质建设、学习雷锋的

榜样力量建设及文艺理论工作等方面。在事业单位管理工作中，主要是通过宣传教育匹配管理者和服务对象之间的信息，树立道德模范发挥榜样力量，丰富精神文明建设，进而实现价值观的认同。第四个政府运行要素是监督监管，政府监督是指国家行政机关对主管事物负责相应事项的全过程依法监视、督促和管理，根据监督监管的渠道包括内部监督、外部监督和第三方监督。第五个政府运行要素是物资保障。物资保障从资金、技术等方面进行考虑，包括资金来源、技术来源等角度。

1.政策依据

按照范围或视角，从大到小排列依次是体制机制、法律法规、配套制度和单位文件，这里的四个层面是从广义上来说的，可以变动，大到国家的体制机制，小到一个班级的班规，都可以包含在其中。如果材料当中出现了这些词汇，那就直接可以拿过来用，如果没有，则根据主体所在的环境和他的职位大小，决定对应到哪个层面。政策不都是完备的，所以政策有这样一过程：从无到有、从有到优、从优到位。

2.人力资源

人力资源管理就是指运用现代化的科学方法，对与一定物力相结合的人力进行合理的培训、组织和调配，使人力、物力经常保持最佳比例，实现人力资源的优化配置。同时对人的思想、心理和行为进行恰当的诱导、控制和协调，充分发挥人的主观能动性，使人尽其才，事得其人，激发人的工作积极性和创造性，进而全面提高组织的市场竞争力，在市场竞争中立于不败之地，以实现组织目标。

依据行政法的规则，人可以按照性质不同分为行政人和行政相对人，行政人通常是政府或是管理者，相对人是被管理者或团体，如城管整治流动商贩，则城管是行政人，小商贩是相对人。行政相对人可以分作直接当事人、间接当事人和相关当事人，如：大学生就业难问题，直接当事人是大学生，间接当事人是企业、学校，相关当事人是父母、男女朋友。从分析的角度来说，可以从思想意识、行为能力、制度约束三方面来分析。

按数量来分，可以分为个别、少数和多数，人力资源的数量涉及到在解决问题时所考虑的主体范围。

3.宣传教育

宣传是一种方式或方法，而教育指的是对特定对象的教育，宣传教育的渠道因人、因情、因物、因地而改变。如：对党员同志的宣传和对非党员同志的宣传

渠道不同；对农村的宣传渠道和对城市的宣传渠道不同。宣传教育的内容通常体现的是“重要性”“紧迫性”“危害性”“必要性”和“重大意义”，如宣传抗震救灾需要的是紧迫性；宣传禁毒需要的是危害性；宣传禁烟、禁酒体现的是必要性。宣传教育的目的是“转变……观念；树立……思想；提升……技能；营造……氛围”。如果宣传失败，就需要制度紧跟。

政府职能视角下的宣传教育就是对群众思想，素质的工作手段，主要包含在文化认同，社会主义核心价值观，丰富精神文明建设，国民的道德素质建设，意识形态，舆论导向，学习雷锋精神、学习道德榜样常态化，引领社会风尚，传递正能量方面等，宣传的对象主要是人民群众。

4. 监督监管

监督监管的渠道有内部监督、外部监督、专门监督和三位一体监督，内部监督指的是相互监督，即同一系统、同一空间内的监督；外部监督通常指媒体和人民群众的监督；专门监督指纪检、审计、证监会、银监会、保监会的监督；三位一体指以上三种监督联动监督。

5. 物资保障

物资保障从投入与支出两方面考虑，政府的投入有人才投入和物资投入，物资投入的渠道有政府公共投入和民间投入，民间投入分有偿融资与无偿捐赠，支付宝、乡镇企业等都属于有偿融资，而逸夫楼、地震捐款等属于无偿捐款。投入的目的是有产出，但产出的过程当中会存在利益分配的矛盾，有眼前利益和长远利益、局部利益和整体利益、自我利益和他人利益的矛盾。

二、精准审题



(一) 假定身份

综 A 考试中测评要素考察最多的就是管理角色意识，所以在审题的过程中要审清命题人给考生设定的身份，只有站在所设定身份的立场上才能明确自身的权限，根据自身的权限处理问题，例如“假如你是生活班主任刘丽”，题干给考生设定的身份是生活班主任，所以考生需要根据材料信息及自身经验厘清权限，在这样的角色定位下解决问题。如果考生在作答的过程中忽略角色属性，就会造成答案的偏差，无法获得高分。

（二）题干指令特征

以下是对作答指令的具体阐释：

概括、归纳、分类

1.概括

概括是指人脑在比较和抽象的基础上，把抽象出来的事物的共同的本质特征综合起来，并推广到同类事物的过程，它是一种思维过程。如儿童经常看到鸟，并把它和其他动物进行比较，逐渐分清鸟的本质特征（有羽毛、卵生等）和非本质特征（会飞、大小、颜色等）；在此基础上，能把这些本质特征综合起来，把具有这些本质特征的动物都统称为鸟。

概括是由一个外延较小的概念到一个外延较大的概念，经过概括的概念与被概括的概念之间必须是种属关系。

例 1：黑熊、白熊——熊——动物，黑熊、白熊我们可以将其概括为熊，对于熊这一概念我们可以进一步概括为动物。

例 2：“放学高峰期，学校保安刘军正在传达室里给朋友打电话，商量周末去郊外钓鱼”，对于这一件事我们可以将其概括为“上班期间保安刘军未认真履职的问题”，如果进一步将此事进行抽象化可概括为“保安刘军失责的问题”。

2.归纳

归纳是指归拢并使之有条理（多用于抽象事物），也指一种推理方法，由一系列具体的事实概括出一般原理（跟“演绎”相对）。归纳是通过分类来实现的。

例 1：已知太平洋产石油，大西洋产石油，印度洋产石油，北冰洋产石油，而太平洋、大西洋、印度洋和北冰洋是世界上的大洋，所以世界上所有大洋都产石油。

例 2：问题：希望站点多一点；

问题：单位附近没有站点；

问题：站点离校门口远，不方便。

归纳：站点设置不合理。

3.分类

分类是指按照事物的固有属性与逻辑功能分别归类。

例 1：班上有 13 名同学，根据性别分为男同学女同学，根据身高分为高个儿矮个儿，根据户籍分为城市人农村人。

例 2：M 市拟新增和调整公共自行车站点，请根据材料提出站点设置应考虑的因素。（35 分）

要求：考虑周全，分类合理，语言精练。字数在 150 字以内。

（材料节选）“前天我们社区的居民看到公共自行车新设站点的公示后，觉得我们社区的人要比望麓社区的人多得多，但是新站点却设在马路对面的望麓社区，这很不公平。希望能够把站点设在我们望川社区这边。”

工作人员解释道：“我们也曾设想过，在望川社区设点。但是望川的十来家商户坚决不同意，说会影响他们的生意。”

（答案节选）分类作答：（1）用车需求:如附近社区规模、人流量以及人口年龄等。

（2）相邻单位和居民利益:不影响商户经营，不侵犯他人土地使用权。

备注：分类、归纳的区别：

①思维进程的方向不同：分类是将一些繁杂的材料按一定标准进行组合，归纳是从个体开始上升到一般性更大的类，得到更概括的概念。

②作用不同：分类是使占有的材料更加有条理，归纳是使占有的材料系统化。

分类、归纳的联系：两者都是基于使复杂对象具有系统性、条理性、科学性。

（三）作答任务

作答任务即为命题人需要考生完成的任务，如前面例 1 当中“概括出需要其他单位帮助协调解决的问题”，“并从学校的角度向其他单位提出解决建议”等。只有把作答任务审清，才能有针对性的作答。同时，需要注意一个题目当中有几个作答任务。如例 1 当中既需要考生概括出问题也要求考生能够提出建议，就有两个作答任务。所以考生需要注意审清题干，避开陷阱。

（四）作答范围

题干中如果给出“根据材料”、“依据材料”等明确词表示作答范围，就只看

该材料，不用看其他材料，如果给出“结合材料”，要以该材料为主，兼采其他材料。如果没有给出具体的材料范围，通常情况下，要阅读全篇材料。

（五）具体要求

具体要求也是题干的重要组成部分，不同的题目有不同的要求。例如：2015年5月第一题的要求为“分条列项，准确全面，简明扼要。字数在300字以内。”；2018年5月第四题的要求为“要点全面，逻辑清楚，语言简洁，分条列项。字数在400字以内。”考生在作答的过程中要按照题干的具体要求来作答。考生在作答过程中对于具体的要求不用做过于细化的区分，但要注意以下三点：

1.作答过程中应该保持答案信息的完整与准确性，所以好的答案是由关键词（关键词）和表达两部分组成，既要有关键词，也要有对关键词的具体描述。体现出对于公共管理案例的情境把控和对文本材料的信息提取能力。

2.为了体现概括归纳思维，体现答案的内在逻辑性，建议考生书写答案时能够分条列点。

3.建议考生的答案字数保持在题目要求字数的3/4，如题干要字数在400字以内，那么考生的答案字数至少应保持在300字以上。

三、作答要素



作答要素就是题干设问要素，一方面是符合机关工作提出问题、分析问题、解决问题的特点，做问题的发现者、调研者，问题的建议、解决者以及领导和群众的沟通桥梁；另一方面是行政管理学分析问题的常用方法。

（一）表现

是指正在发生的某个特定事实，整个事件发生发展的具体流程的当下状态，

时态上侧重于现在进行时或者过去时，包括当下发生事件的时间、地点、人物、事件起因、经过等综合要素，是主体情感、思想、行为动作，事件进展所进行的客观表示。

（二）原因

是指造成某种结果或者引发某种事情的条件，具体含义包括 5 种。达成事项之目的、理由、需要、可能，即目的因。如建房的原因是为了遮风避雨；事物可归为具有某种属性的类别，而具有此类别之属性与功能，即形式因。如铁是金属，所以铁能够导电；导致事物发生之环境或外部条件，即外部因；如苹果受到地球引力，所以落向地面；事物发展可能遵循的规律、经验或模式，即模式因；对事物发展产生影响的之前的状态，即动力因。如因为出门时带了雨伞，所以路上下雨没有被淋到。表原因的提示性词汇有：关联词（由此可见、事实上、实际上、因为、由于）；提示词（造成、导致）；表原因词汇（缘由）。

（三）影响

是指某一特定事实对社会产生的作用，在时态上是未来时态，有积极、消极的影响【符合综 A 的的考察能力，对事件的发展方向做出预判和把控】。

（四）对策

是指解决问题或者削弱负面影响的具体行为。常见的提示词有：启示、教训、举措、建议、意见、办法、方案等。对策一般而言是在自己职权范围之内所提出的解决办法，是针对可能发生的问题而拟的解决方案；建议通常是指针对一个人或一件事的客观存在，提出自己的见解或意见，具使其具备一定的改革和改良的条件，使其向着更加良好的、积极的方面去完善和发展；措施就是已经定下来要实施的方案。

四、高分答案

综合应用能力 A 类考试的答案有其规范书写形式。首先，一方面场景推断得出答案的关键词，另一方面也需要对材料进行梳理，最终形成答案。综合应用能力 A 作为主观性的考试，多采取踩点给分的阅卷形式，每位考生由于表达习惯的不同，最终呈现的答案略有不同，但在作答时尽可能的将关键词表达准确，同时句子的意思表述完整、准确、流畅，另外考生需要注意答案书写过程中对字数的把控，字数一般满足题目要求字数的四分之三。虽然考生在考试过程答案会

有差异，但是内容和形式是并重的。

以下是作答示例：

例题一：假如你是生活班主任刘丽，面对材料五中的情形，接下来你将怎么做？

要求：考虑周全，语言简洁。不超过 300 字。

【作答示例 1】

假如我是生活班主任刘丽，面对材料五中的情形，首先，我会反思自己在班级管理工作中的失误，没有与班委及学员取得及时的沟通，工作缺乏积极性。然后，工作中遇到问题不懂灵活应对，缺乏冷静，没有抗压能力。在以后的工作中要增强应变能力，面对工作中的突发情况有效应对。其次，我会加强同学员的沟通，了解他们的困难及需求。并及时与食堂沟通，解决问题。最后，汇报领导。

【点评】

这是一篇“较差”的答案，形式上，既无关键词也无表达。内容上，作答者在答题过程中，没有列举出任何实质性的问题，反复强调要沟通，没有明确具体需要沟通的事项。这是因为作答者没有将自己置于具体的管理情境中，没有本着管理和服务的态度去具体思考和解决存在的问题。

【作答示例 2】

在培训期间班级的管理中涌现出了很多问题，作为班主任这也是我未尽到职责。培训期间自由活动时间未作出统计和相关管理导致学员就餐问题无法解决及浪费问题。我主要会从以下几个方面解决：

- 1.了解学员的口味，与食堂师傅进行沟通，协调改善伙食。
- 3.定期与班长交流，及时了解班内学员的最新情况。
- 3.向上级领导反映有关情况，适当提高伙食标准。
- 4.定期召开班会，了解学生诉求和意见，及时解决困难。
- 5.鼓励学员自由活动时间校内集体就餐，增强团队意识，在学习上也多交流取长补短，使得培训取得良好效果。

【点评】

这是一篇“较为一般”的答案。形式上，没有总结关键词，只有分条表述。内容上，作答者能站在刘丽的角度去分析思考问题、提出措施，具有一定的管理角色意识。但是，作答者存在的问题也很明显，一是对问题的总结不够全面，因而在对应措施的提出上也未能考虑周全；二是用语较为随意，作答者直接认为是“未达到”伙食标准，材料中并未如此表述。作答者没有意识到自己不仅代表学员，

也代表学校。

【作答示例 3】

针对管理及沟通不到位导致学生吃饭问题无法解决，我会从以下几个方面着手解决：

1. 自由活动期间关注学员动向，统计学员就餐人数。了解学员餐饮口味及出入时间，灵活调整就餐时间；关注班级微信群，了解学员动态和意见，防止集体事件；加强与班长的沟通交流，了解学员的想法。

2. 与食堂对接好学员就餐信息，避免浪费。沟通设置合理就餐时间，制定花色多样的菜单。

3. 建立班级管理制度。提前一天要求学员报灶；管理过程中，严格执行，有偏差，及时纠正；帮助学员树立集体意识。

4. 最后向领导汇报，澄清事件情况，总结经验避免下次发生此类事件。

【点评】

这是一篇“较好”的答案。有关键词有表达，符合标准答案规范。先概括性提出从哪几个方面着手解决，再分别予以阐释，语言简洁、通俗易懂，从措施效果来看，针对性强，行之有效。作答者从刘丽的角度去思考和分析问题，较为全面地总结出了材料中反映的各种问题。在作答过程中思路清晰，逻辑分明，针对不同的问题，寻找不同的对象进行沟通，对材料中反映的问题进行解决。

【参考答案】

1. 关注学员动向，做好吃饭学员统计。了解学员喜欢以及出入时间，合理安排就餐时间；关注班级群，了解学员动态，防止集体事件；主动和班长交流，了解学员的想法。

2. 与食堂做好沟通，避免浪费。安抚食堂师傅情绪，沟通设置合理就餐时间，制定花色多样的菜单。

3. 建立班级管理制度。提前一天要求学员报备；管理过程中，严格执行，有偏差，及时纠正；帮助学员树立集体意识。

4. 向领导汇报。等事情处理妥善要及时向领导汇报说明情况。

例题二：问题：假如你是和平小学学校办公室的一名工作人员，概括材料二中保安刘军在处理校门口纠纷过程中存在的主要问题，并做简要说明。

要求：准确全面，分条作答。字数在 350 字以内

【作答示例 1】

刘军在处理校门口纠纷过程中存在的主要问题是：刘军并没有尽到自己的职责，放学高峰期末到岗执勤，处理纠纷过程中凭主观意愿随意偏袒，对待当事人

态度差，推卸责任。最终未能够有效解决问题。

【点评】

这是一篇“较差”的答案，形式上“无关键词、无表达”。内容上，作答者对问题的梳理和总结过于简单，没有结合“保安”的角色定位、职责要求来分析他在处理具体事件中存在的问题。作答者没有从一个好的“学校保安”的角度思考问题。

【作答示例 2】

保安刘军处理纠纷存在的问题：

放学时段家长接孩子将车都停在校门口，导致校门口交通拥堵。和平小学处于主干道，接送孩子的过程中私家车停靠挤占交通主干道，同时造成校门口拥堵。刘军在面对校门口突发事件的过程中没有及时赶到现场而是在打私人电话，在处理问题的过程中态度恶劣，随意偏袒。家长因私家车占道与流动摊贩发生争执，继而双方发生冲突，路人围观加剧校门口拥堵，流动摊贩趁着这段时间学生流量大纷纷摆摊做生意，占用主干道。

【点评】

这是一篇“较差”的答案，形式上，没有归纳总结形成答案关键词，表达条理不清楚，过于冗长，无效信息过多，采分点少。内容上，作答者确实列举了很多问题，但既不是“刘军”作为主体的问题，也不是“刘军在处理校门口纠纷过程中”暴露的问题，只是泛泛从材料中罗列问题，忽视了题目的作答要求。

【作答示例 3】

存在的问题：

1.放学时段家长接孩子将车都停在校门口，导致校门口交通拥堵。和平小学处于主干道，接送孩子的过程中私家车停靠挤占交通主干道，同时造成校门口拥堵。

2.家长因私家车占道与流动摊贩发生争执，继而双方发生冲突，路人围观加剧校门口拥堵，流动摊贩趁着这段时间学生流量大纷纷摆摊做生意，占用主干道。

3.刘军在面对校门口突发事件的过程中没有及时赶到现场而是在打私人电话，在处理问题的过程中态度恶劣，随意偏袒。

【点评】

这是一篇“还算不错”的答案，形式上，依然没有关键词，表达还算全面有条理，但是作答者最大的缺陷在于，表述方式太过具象，直接描述行为而没有进行提炼和概括。内容上，在作答本题的过程中，作答者能够立足于刘军“学校保安”的身份，结合角色定位和职责要求来分析他在处理具体事件中存在的问题，摆事实、讲道理，有内在逻辑性。

【作答示例 4】

存在的主要问题：

1.下午放学时段刘军本应该在校门口执勤维护治安保障放学秩序。但是刘军在保安室打私人电话聊个人的事情，反映出刘军缺乏职业操守，没有职责观念，未充分履行职责，完成自己的本职工作。

2.当听到别人向他反映校门口的突发事件的时候，并没有重视，也未在第一时间到达现场解决问题。而是处理完了自己事情才到现场查看情况。

3.处理问题时对家长态度恶劣，蛮横不讲理，没有事先了解清楚情况就武断的偏袒认识的杨大姐，将个人情绪带到工作中有失偏颇。不能够公私分明，有效的处理问题。

4.解决问题没有耐心，处理问题的方式方法不得当，推卸责任，认为自己只负责校门里的事情，校门外的事情不在职责范围内，不能够勇于承担责任。

5.临走之前还用恶劣态度威胁他们，说再不走就报警，对无论是闹事者、学校还是家长都造成了极其负面的影响。

【点评】

这是一篇“较好”的答案，既有表达也总结了答案关键词，严格按照题目要求，先是对问题进行整理、概括、定性、分类，再逐一进行简要阐释，问题梳理总结得较为全面，分条列项作答条理分明。作答者在答题过程中比较准确地把握了刘军“保安”的身份定位，对其岗位职责有较为全面的了解，结合职责要求，通过他对校门口冲突事件的处理来分析其行为反映出来的各种问题。

【参考答案】

刘军在处理校门口纠纷过程中存在的主要问题：

1.工作态度不端正：上班期间打电话聊私事以及对事件处理过程中随意偏袒杨大姐。

2.情绪把控能力较差：表现在厉声对男子说话；不耐烦地让大伙散开；瞪男子一眼等

3 业务素养低：处理事件时没有化解矛盾的手段，说只管学校门里头的事，外面的事不管；

4.工作缺乏技巧，方式方法不当：处理纠纷时不听男子的诉求，情况没有搞清楚，就草草了事；威胁群众离开，说再不走就报警了。

五、会务安排

（一）会前准备

1.办公室人员收到会议通知，（通知为应用文，参考后面作答方法）问清楚会议服务要求，然后将具体安排转告会务工作人员，由会务工作人员准备会议前工作并做好会务登记。

2.会务工作人员进行会场布置

（1）检查会议室卫生情况（桌面、桌洞、椅子、地面、地毯、杯具、水壶等），确保会议室整洁及会议用品的清洁。

（2）确保桌椅、杯具等会议用品的整齐摆放。

（3）提前与会议筹备单位沟通，要一份会议议程，清楚所需座牌、发言人、领导人讲话顺序、其它会议物品以及是否需要音乐、是否需要投影仪等，及时检查确保所需物品的齐全，做好会议前预备工作。

（4）由会议筹备单位提供座牌的名单及摆放顺序，工作人员按要求摆放。

（5）根据发言人位置摆放话筒，并调试，确保话筒及音量正常，如需要音乐，要提前试播，确保正常播放；如需要投影仪，由会议筹备单位来确定投影仪、幕布的摆放位置，由工作人员进行调试。

（6）准备并调试好备用话筒，以备会议过程中话筒突发情况，及时更换。

（7）会议开始前准备好充足热水，会议进行中注意始终保持倒水的壶满，以便及时的加水。

（二）会议过程中注意事项

1.会议开始后服务员迅速斟倒茶水。

2.工作人员在音控室时随时注意音响监听，发现问题及时查找问题所在，并迅速解决。

3.根据会议议程，及时关注下一位发言人的话筒开关及位置如遇到话筒突然失常，应迅速更换备用话筒。

4.会议中要注意观察主席台，察觉领导如有需要帮助时，及时上前询问。

（三）会后的清理

1.会后检查会场内有无与会人员遗留的物品，做好记录并及时归还。

2.与会人员所用茶杯、毛巾等物品洗刷干净，分别消毒，桌椅擦净并摆放整齐，以备下次会议之需，地毯清理干净。如会议室超过两天没有使用，需及时的检查会议用品的清洁、桌椅的整洁，确保会议室随时可以使用。

3.关闭所有电器设备，话筒、空调等，进行安全检查后离开会场。

六、应急处理

（一）公共事件应急处理

公共事件是指大范围的，群体性的，在社会造成了广泛影响的事件；突发性公共事件是指在较短的时间内急速爆发的，具有一定普遍性的社会危机。突发性公共事件具有突发性、普遍性和非常规性三个特点。公共事件应急处理是指应用计划控制能力的相关知识和技巧，对突发性公共事件进行有效应对，避免事态扩大，及时解决突发性问题。

为了保护公共利益安全，采取必要的管理手段，对突发事件本身及其事件发生前的风险源采取预防、应对、处置、恢复的动态管理过程。危机管理存在危机生命周期，危机因子从出现到处理结束的过程，呈现五个显著的阶段：酝酿期、爆发期、扩散期、处理期、处理结果与后遗症期。危机生命周期带给我们的重要启示其一，就是危机处理的最佳时间越早越好，最好能在危机发生前就处理掉；其二就是危机不同生命阶段有不同特征，能辨别所处阶段，才能有效处理危机。上述两个理论，均是将危机视作一个过程，而危机管理是一种过程管理。此外两者都认为在危机实际发生以前的隐患消除工作比危机爆发后的应对更为重要。

政府在应急管理发挥着主导作用，它既是公共政策的制定者，也是公共权力的执行者。在提供公共服务的同时，还掌握了最强大的行政力量，在面对危机时有对全社会各种资源进行有效分配的权力和能力，是社会公权的绝对权威代表。所以，应急管理中的主体地位必须且只能是政府。首先，政府是代表公共利益的组织，有提供公共安全的职责与义务。无论任何组织或个人所做的行为，都体现出所代表的群体的利益。一般社会组织只能代表各自团体的局部利益，不可能代表全社会的整体利益，不具备绝对公共性和公益性。其次，政府有调动巨大应急资源的权力。当公共危机以突发事件的形式爆发时，其突发性、紧急性、公共性、社会危害性等特点要求管理者必须采取迅速有效的应对措施。要实现这样的管理目的，势必要动用大量人力、财力、物力，一般的组织或个人面对这样的危机都会显得势单力薄，强大的调动资源的能力正是政府最大的优势。最后，政府在危机之中凝聚人心的精神力量。突发事件发生后，社会局部秩序陷入混乱，由一个权威的主体来形成向心力，有助于整个社会尽快度过危机。政府凭借其自身具有的公信力，是作为这个主体的不二选择。公共危机是对全社会的挑战，既考验政府、企业等组织，也直接考验我们每个人，可以说没有公民个体参与的应急管理是不完整的。一般情况下，公民个体是突发公共事件直接伤害的对象，是事件的直接受害者。“以人为本”的基本要求，就是要把人民群众的生命安全放在应急救援的首位，能否做好这一点，是应急管理成功与否的最基本评价因素。

1.公共性事件处理原则

在处理公共突发事件时候要把握以下原则。首先要秉持以人为本，安全第一的原则。把保障公众的生命安全和身体健康、最大程度地预防和减少突发事件造成的人员伤亡作为首要任务，切实加强应急救援人员的安全防护。其次要把握快速反应，协同应对原则。加强区域合作和部门合作，快速建立协调联动机制，形成统一指挥、反应灵敏、功能齐全、协调有序、运转高效的应急管理快速应对机制。采用先进的救援装备和技术，充分发挥专业救援力量的骨干作用和社会公众的基础作用。再次要进行社会动员，全民参与。发挥政府的主导作用，发挥企事业单位、社区和志愿者队伍的作用，动员企业及全社会的人力、物力和财力，依靠公众力量，形成应对突发事件的合力。同时，增强公众的公共安全和风险防范意识，提高全社会的避险救助能力。最后，要保持信息公开，引导舆论原则。在应急管理中，要满足社会公众的知情权，做到信息透明、公开；同时又要符合保密原则，保护国家机密、商业机密和个人隐私等信息。并对社会公众舆情进行监控，了解其所思、所想、所愿，对舆情进行正确、有效引导。

2.公共性事件处理需要注意的事项

在公共事件应急处理时，要注意下列问题，首先是先公后私、公私兼顾。在日常工作中，当私人的紧急事情与工作产生冲突时，要求我们能够秉持先公后私、公私兼顾的原则对事情进行处理。如私事重大紧急，可根据规则向有关领导请示后，安排同事代劳公事，自己兼顾私事。其次是轻重缓急有序处理。我们每天的工作有很多类型，这就要求我们根据工作的重要程度和时间紧迫性，搞清楚哪些事要优先做，哪些事可以延后处理，根据轻重缓急有序处理。依法依规依程序处理问题。无论任务有多紧、压力有多大、时间有多赶，都一定要牢记自己的职权范围，严格遵守办事的既定程序处理问题，不能越权办事。处理手法适应工作任务特点。如急事稳办，遇到紧急事情时，保持冷静，先花时间思考清楚，能使行动有条不紊；轻事重办可以考验办事人员的责任感；熟事生办可以预防麻痹心理，减少工作失误；生事慎办能避免自负轻率，鲁莽冒失；特事特办更能具体问题具体处理。

在采取具体的措施、对策的时候要按程序办事：①无论上级交代的还是职责应办的都要按程序来，不能擅作主张，随意处理；②当事件安排牵扯全局时，必须向领导请示；③当事件安排涉及上级时，必须向上级请示；④当事件涉及其他部门时，必须向主管领导请示，并向其他部门领导报告。⑤按职责办事：当所

要处理的事情，超出职权外，一定要谨慎对待，及时汇报，等待指示。既要对工作负责也要注意按级尽责，谨防“多管闲事”。⑥做好时间管理，根据四象限法则处理。在工作中，任务可以分为四个层次：重要又紧急、重要但不紧急、不重要但紧急、不重要且不紧急。我们要合理安排时间，分清主次，把无关紧要的工作放一边，对重要又紧急的事情优先处理。⑦提升工作效率，提升办事专业能力。平时合理安排工作，哪怕不着急的事，也快速处理。

（二）公共舆论应急处理

近年来，随着互联网技术的发展，以微博、社交类网站视频类网站及移动通信为代表的社会化媒体呈现出日新月异的变革，其对网络舆情状态的影响更加复杂深刻，加之我国正处在改革关键期和矛盾突发期，诸种问题叠合积聚，网络舆情已成为当前社会和谐度和稳定度的标志，成为政府和社会各界的关注焦点。

互联网信息具有丰富性、海量性、复杂性、虚拟性、隐蔽性、发散性、渗透性和随意性等特点，对其理解和把握越来越需要用科学、精准、可信的方法。然而，一些政府部门在网络舆情的收集分析、监测研判、回应沟通、引导说明和危机管理过程中，尚处于开放式阶段，相关工作较为感性主观，一些部门仍然停留在“部分网民认为”、“某网友认为”等定性描述上，缺乏科学、扎实、直观、量化、可比对的数据基础，难以全面反映特定区域和特定时城网络舆情发生、发展状况与趋势，更谈不上形成系统、规范的网络舆情分析研判体系。如何从主观判断迈向客观分析和量化管理，建立定向分析、定量研究与有效管理体系，成为政府部门亟待解决的重要课题。

1.公共舆论事件形成的原因

（1）公共舆论事件传播层面原因

①轮番炒作系网络舆情变异的催化元素

某些突发公共事件发生后，一些网民和网络推手借机发挥，经济政策问题，政治会议、民生与社会治安问题、腐败问题等都可能成为触发网络舆情的导火索，成为网上投诉、批评、民意聚焦的热点内容。一些具有极强的时间性、负面性的事件，经过定程度地炒作之后，能够迅速成为网络舆论的热点。

②网民情绪化系网络舆情非理性化的心理动因

由于发言者身份隐蔽，缺少规则限制与有效的舆论监督，一些网民的言论比较感性化、情绪化和片面化，甚至会把互联网作为发泄情绪的场所。比如，有关贪污腐败官员、读职现象的网络报道，往往会引发大量情绪化的漫骂、诋毁与嘲

弄，大量跟帖缺乏理性，甚至与事实不符，情绪化言论很容易得到众人的响应，导致某一事件的网民评论倾向出现一边倒的现象。网民情绪的相互感染，有时会引发有害的网络舆论，具有很强的煽动性和破坏性，

③晕轮效应系网络舆情偏差的重要根源

人们对人与事的认知和判断往往只从局部出发，扩散而得出整体印象，这种以偏概全的心理现象即晕轮效应。简而言之，个人如果被表明是好的，他就会被一种积极肯定的光环笼罩，并被赋予全方位良好的品质；相反，一件事如果被表明是坏的，也会给人们留下一切都是坏的刻板印象。网络舆情往往引导人们获得一种被强化的印象，此时晕轮效应就给网络舆情造成不良影响。

政府应当从互动的立场，把握舆论引导的主动权，既要防止正面宣传失语，又要积极关注与及时回应负面报道，主动寻求晕轮效应的积极作用与影响。网络媒体的失实报道与误导以及应对措施不力，往往会造成晕轮效应消极影响。

④部分媒体社会责任缺失系网络舆情无序裂变的道义背景

部分媒体社会责任的缺失，直接表现在新闻成稿中诸多的“耸动元素”，从新闻题目的设置、新闻解读角度、新闻描写用词等方面都在“眼球化”，尤其是在新媒体时代，网络的开放更加助长了这种风气。当点击量成为衡量新闻好坏的标准时，媒体建立高度的社会责任就显得更加紧迫。譬如富士康员工自杀事件中，缺乏怜悯之心的“富士康N连跳”的媒体报道标题似乎让人期待一次又一次的“敬纪录”。更有很多媒体报道发表在显著版面。而有国际机构关于模仿性自杀的调查研究结果却表明：模仿性自杀与媒体覆盖的数量和显著程度相关，反复报道、轰动报道之后通常见到明显的模仿性自杀行为。

⑤低俗恶搞系网络舆情娱乐化的常配佐料

网络媒体对信息的传播，特别是在一次重大新闻事件和突发性的报道中，表现出传统媒体无法比拟的优势。但是，对于涉及色情、煽情及暴力等低俗恶俗消息，在网络媒体也更容易传播与蔓延。

综观各件突发公共事件的网络舆情发展进程，可以看到政府应对状态及水平扮演了重要的角色，甚至在某些案例中左右了舆情的发展进程。

(2) 公共舆论事件政府层面原因

从许多案例看到，很多政府部能迅速抓住主要矛盾将事件解决在了萌芽状态，在不少案例中也可以发现某此政府部网络舆情应对的诸多不足。此外，还有一些事件中，当地政府的消极应对激化了矛盾，使事件的负面影响力心放大，损害了

政府的公信力，造成了较坏的后果，亟须认真系统地改进。

①信息透明不足，民众真相迷惑

在众多突发事件、样体性事件的观察中，或多或少都伴随着“谣言”的散播。通常流言飞语的传播对案情发展都会起到非常大的作用。有时不断出现的流言使参与群众民心动摇，进而对抗。若涉事当地政府一直处于失语状态，行动迟缓，没有应对措施，流言必然像滚雪球一样越滚越大，最终导致局面失控。此时，当地政府在宣传中还无端使用“不明真相的群众”、“不法之徒”、“别有用心”等词汇短语，则会加重负面和刻板影响。曾几何时，这些近乎固定的表达方式取得了强有力的话语权，但也在定程度上阻碍了领导干部们的思考。其实，“既然不明真相，就要让他明了真相：既然是不法之徒，就应该对他行使法律处置”，而没有证据之前，不能如此定性。这在表面上看，只是一个信息发布细节的问题，但它折射出了有关部门对于突发事件处理的态度和思路。在网络时代，消息的传播几率与速度无法估量，正视舆论，及时公布相关信息，还真相于民众才是明智之举。

②法制意识淡薄屡现执法不当

一些地方政府官员的法治观念缺乏、法律意识淡薄，是执法不当行为的主观漏洞。在执法部门的执法过程中，切实规范执法、保障人权也显得尤为迫切。在得到真实的调查结果之前，任何“有罪假定”的初步结果都不宜公开抛给舆论，否则，在缺乏调查与法理的支持下，必然会挑动民众联想诸如“内幕”、“包庇”、“腐败”之类的事情，引发舆论的强烈反弹，使执法部门自身陷人被动的境地。

加强法制意识，坚持严格依法行政，是网络舆情平稳发展的基础。要做到这点，一方面，政府和领导干部必须要有法制意识、大局意识、心胸勇气。另一方面，要在摸索中建立第三方监督机制。如果事件中能够有更多不同的声音有机会坦诚沟通，相信讨论的过程会更加有利于问题的解决。允许多种多样的声音出现，也会为政府与舆论对话创造一个更为通畅的环境。并且，政府有关部门要适应这样的对话方式，通过学习和思考，更为成熟的面对来自各个方面的声音，倾听理性的建言，真成回应质疑和不满的情绪，不断提升自己的执政能力。

③矛盾积累较多，体察民意欠佳

民生问题累积到一定程度就可能爆发负面的社会事件，同样的，任何负面的社会现象都不是毫无缘由地出现的，许多事件，虽然在几天之内发达到高潮，但其本身是有一个较长的、无意识的酝酿期的。任何突发事件本发生只是一个社会矛盾的突破口，其背后积压的问题才是威胁稳定和谐社会的建最重要的因素。在这种情况下，各级政府在工作中首先要注意在民众的负面情绪累积之前，先做好

访查和跟踪工作，收集与民生问题有关的信息，要注意通过网络反映出来的问题，在矛盾爆发之前先行疏导，从制度上和政策上保证社会积极稳定的发展。

④利益思维严重处置心态偏差

一些地方政府行政部门“利益思维”过重，在利益的驱动下采用了不当的激励方式。政府的处置心态，决定政府在处理工作中如何排布利益相关者重要性的顺序，以哪种方式平衡各方利益，同时还关系到出了问题之后政府将以何种态度对待批评监督的声音，以及最终如何解决问题。我们的官员应该站在人民的立场上思考问题，并且要在执政行为中，不断的强化这一意识。

⑤行政观念陈旧舆情研判不足

在突发事件中，一些地方政府官员在没有深入核查、有效把握舆情的情况下，就草率行使手中权力，致使更严重的后果发生，严重损害政府形象。一些政府部门还沉浸在可以凭借权力掌控一切局面的思维模式里，对来自网络的强大声音不敏感、不重视，对来自网络的批评、建议模式不习惯、不适应，要么还固守自己那一套空洞的话语模式，如通报群体性事件的“小撮”、“别有用心”，要么自以为可以漏洞百出的信息面对网络上的公众，没有丝毫话语权方面的紧迫感。要知道，权力是人民给的，有权力就要承担相应的责任，缺乏紧迫感，顽固地坚持自说自话，单方面的以强权的思维，待公众的声音，不但无法服众，无法挽回“政府形象”，更会使其行政执法的资格遭到人民的否定。

2.公共舆论事件的处理原则

（1）冷静客观抓关键。在处置网络舆论时需要理性冷静，果断决策，还原事实真相，站稳立场，全面客观，用证据说话，以法律为准绳。切莫气血攻心、口不择言，为舆论混战添油加火。

（2）压力面前不卑不亢。网络舆情的多发、突发、频发给公共舆情管理带了极大的挑战，在处置网络舆情时，要快速调整，破除不理、不用、不管的思维定势，在舆论压力面前做到不卑不亢、不躲避不慌乱、不堵截不拖延、不对抗不放纵。

（3）快速反应、灵活有度、注重效果。掌握舆情处置的时、度、效原则是科学应对网络舆情的核心，只有舆情应对做到快速反应、灵活有度、注重效果才能正本清源、回归真相、维护社会稳定。

（4）勇于担当，不辩解开脱。作为负责任的党和政府，体察民情，解决民众问题是自身职责所在。在舆情发生后，不但要开诚布公、实事求是地公布事实情况，更应该勇于承担责任，决不能推卸责任。

3.公共舆论事件的处理办法

(1) 反应要“及时”，第一时间有回应。根据事件影响的程度不同，应对会有差别。

①影响较轻。如负面新闻、投诉举报、虚假信息等，要遵循“黄金三原则”，即3分钟之内，要有正面跟帖；3小时之内，要有具体措施出台；3天之内，要有正式处理结果出来。同时，可以通过政务平台“第一时间”发出回应声明，在声明中客观描述事实，用清晰、无歧义的语言，站在当事人或受害者的立场上表示同情和安慰，少讲原因，避免引发误解。

②影响较重，如重大突发事件、重大网络舆论事件等。要通过“绿色通道”迅速上报当地网络信息中心或舆论管控中心；成立舆情应对工作组，在第一时间发表官方声明。网络信息在4小时后就可能被大量转发，24小时后就可能形成网络舆论高潮，因此要把握好“黄金4小时”原则。在此期间，可能会有谣言传播，需要利用技术手段进行删帖、屏蔽、查明IP地址、寻找舆论源头，并安排网络警察进行舆情监管。

(2) 事件要“调查”，实事求是解释。对于网络投诉、网络舆论等情况，要快速组织力量展开调查，核实信息。①查看视频录像；②询问当事人事情经过；③从第三方搜寻证据，如向群众及现场工作人员进行询问，并做好记录。④结果公示。对于谣言、与事实不符的，安排当事人及时予以澄清，并利用官微、官网发表回应声明。对于违法行为，需要承担相应的法律责任。

(3) 方式要“多样”，线上线下齐出动。①线上，抢占网络“沙发”，在网上及时跟帖、发帖甚至“灌水”，主导舆论发展。或通过官微、官博与网民互动，主动解释事情的前因后果，主动参与到网民讨论中。除此之外，要利用新媒体及时发布新信息，使正确信息覆盖谣言。②线下，安排新闻记者进行跟踪采访报道，邀请相关领导、专家对事件进行解读和评论，必要时可召开新闻发布会。③明确指定接受采访人员，对采访内容作集中、统一答复。

4.公共舆论事件处理注意事项

政府回应获得网民认可、赢得民心、促使事件发生良性进展的必要前提之一，就是反应迅速、应对及时、反应具体、反应有效。因此，要注意以下几个方面：

(1) 坚持依法依规提升执政能力

正确认识负面事件的危害，是提升政府执政能力的第一步。首先，这会对政府公信力造成损害。国家的法律制度不健全，在法治社会的建设过程中，发现并

修补某些法律、法规的漏洞显得尤为迫切。其次，通过惨烈的形式“维权”，而后引起有关部门关注，特事特办地介入事件，其消耗的公民个人成本和政府管理成本都是巨大的。如果在未来每一件维权事件都要在媒体爆出、引起舆论强烈关注之后才用较大的政府工作成本去处理它，无疑是一个双输的局面。所以，必须树立公信形象，从而努力增强执政能力。

（2）转变行政思维积极主动响应

某些政府舆情应对不成熟的关键原因，在于其行政思维中依然存在问题，更多的精力是应对舆情，而不是应对突发事件本身。在事件初期，心存侥幸，企图蒙蔽舆论，给出一个不符合事实的调查结果。在舆论认同的情况下又只能一步一步后退。从事件一开始就没有专心把事件处理好，这是舆论进、政府退的根本原因。政府需要调整自身对舆论问政不适应的状态，要在互联网不断普及的今天摒弃原来的陈旧行政习惯，与时俱进。

（3）健全监管机制谨防事件发生

防患于未然是舆情应对的最根本的也是最行之有效的办法。当然，这也对我们的监管部门提出了更高的要求，需要切实提高监管的力度与执行力，从根本上减少了被推向舆论热议平台的几率，同时也是社会舆论愿望之所向。

（4）深化反腐工作

保证信息畅通人肉搜索、网络反腐、网络维权的异军突起，从侧面反映了当下各地政

府机关民意表达渠道急需疏通，线下的反腐工作成效需要得到切实保证。在当下的媒体环境之下，网络新媒体的舆论汇集机制使得一些线下的反腐工作开始分流到新媒体的平台之上，从各反腐案件尤其是网络反腐揭发的案件中舆论的反应强度看，网络反腐已经开始发力，其监督角色不断得到强化。畅通的反腐信息反映渠道能在一定程度上影响网络反腐的整体强度和有序性。做好线下的反腐工作，提高反腐力度将有利于构建和谐的网络舆论环境。

（5）研判舆情趋势及时回应关切

在互联网普及的今天，政府行为更加公开化。政府在各项行政事务上，一定要借助于互联网平台所汇集的可视的民意，有效评估政府作为，及时发现民情，从而有效规避导致社会不稳定、不和谐的事件。固然，任何事情都不可能做到万无一失，这就要求相关部门一旦发现问题，应当及时组织调研部门，调查问题的原因所在，做好应对预案，向直接的利益相关者及社会大众公布事实真相及时了解网络舆论，在宏观上把握网民的思想动态，研判实情趋势，进而对突发事件的危机应对提供前瞻性的指导。客观的讲，诸如人肉搜索这类方式有很大的情绪等

非理性的因素，因此需要对其规范，对网民维权新方式的无知、对网络舆情的茫然往往导致政府回应与网络舆论的对峙，从而更大程度的伤及政府公信。所以，决不能隐瞒实情，欲盖弥彰，应该积极回应关切，把握工作的主动性。

模块二：应用文写作

事务性文书一般来说由标题、主送机关、正文、发文机关和成文时间组成。然后标题一般是由发文机关、事由、文种三项组成。主送机关是行文的主要对象，是回答和解决问题的机关。正文由开头、主体、结语（落款）三部分构成，我们也可以将这三部分定义为“凭、事、断”。“凭”就是为什么，交待发文的背景、目的、原因。“凭”一般包括两个方面，一是发文机关发文的缘由，二是文书发出后要达成的目的。这本质上是一个匹配信息的过程；“事”是要解决的问题，即题干中的要求，所要转化的要素；“断”具有主观色彩的意思，有五种表达方式。第一种就是表达我们的观点和立场。第二个是提出我们的对策建议。第三种是起总结、梳理的作用。第四个是宣传类的，比如号召。第五种就是通识的结尾（特此通知等等这样的表达）。结尾处的表达是复合型的，“凭、事、断”的结构是综合管理类机关在工作的通常的写作结构，是最基本的结构，“凭、事、断”三个字是为了帮助学生更好的记忆，下表为应用文通识格式：

标题	关于+事由+的+文种	
主送机关	行文的主要对象（首段顶格写）	
正文	凭（开头）	发文背景、发文缘由，内涵，本质
	事（主体）	文章的主要内容，例如：讲话的主要内容，招募的具体要求，方案的具体操作步骤等。
	断（结尾）	总结，呼吁，号召
落款	发文机关；发文日期（XX年X月X日）	

注意事项：标题、主送机关、发文机关、发文日期单独成行。

一、常见应用文写作方法

（一）讲话稿

讲话稿是在各种会议或集会上，为表达讲话者的见解、主张，交流思想、进行宣传或者开展工作而经常使用的一种公文。按照会议内容的不同可把讲话稿分为工作会议类讲话稿，庆祝、纪念会议类讲话稿，表彰会议类讲话稿等。

1.讲话稿写作模板

标题	讲话人姓名+会议名称+讲话稿	
称谓	“各位代表，各位嘉宾”、“先生们，女士们”、“朋友们”等 (位于正文首段，顶格写)	
正文	凭(开头)	交代背景，点出题目；作出评价，说明目的；致以祝贺，表示慰问等。(根据讲话稿特点选择一种写法)
	事(主体)	阐明会议的指导思想和重大意义，介绍会议主要内容，向与会者提出要求。
	断(结尾)	由分到总，提出要求；满怀激情，提出希望；祝贺成功，发出号召等。(根据讲话稿特点选择一种写法)

2.讲话稿范文

加强作风建设，赢得百姓口碑

各位参会代表：

大家好！面对新时期新情况，群众对于政府办事作风期待和要求越来越高，党中央始终对于作风建设严抓、严管。因此，反四风，加强作风建设我们要一直在路上，坚持不懈的走下去。近期我单位到其他城市调研作风建设的做法，经过调研发现出一些加强作风建设的好思路和好点子，今天研讨会给各位同志作一下分享。

一、扫码评价，及时监督

2017年以来，W市针对形式主义、官僚主义新表现，推出评选“十优”、“十差”单位，基层作风巡查，“作风聚焦”电视曝光等新制度新手段，其中最引入瞩目的是“扫码评价”，通过手机二维码即可对工作人员进行评价，监督部门即刻对问题工作人员进行处理。扫码评价优点在于信息传递及时，解决过去监督电话不能及时有效传递群众的心声，让群众诉求显性化，彻底杜绝工作人员能拖就拖的局面，提高工作人员对群众的敬畏之心。

二、电视问政，曝光监督

C省X市将“市民问政”电视栏目作为问责督战的重要平台，聚焦党员干部工作中存在的形式主义、官僚主义问题，紧抓不放。以小的切口，通过一个个问题的曝光、问责、整改，推动全市干部作风实现大的转变。电视问政在于现场

直播形式，让权力在阳光下运行，对于问题曝光在群众面前。电视问政设计内容包含方方面面，从聚焦中央、省委政令指向到聚焦市委中心工作及群众反映强烈的问题，再到通过暗访拍摄短片保证内容的真实性，以及政府成立专门小组督责电视问政，纳入常态化，实现市民参与监督，提高干部的作风建设。

各位同志，不忘初心，砥砺前行！我单位在作风建设上要紧跟步伐，对于考察的内容要进一步进行总结研究，对于好的做法要进行借鉴，结合本单位实际情况，制定作风建设的长效机制，无论领导干部，还是工作人员要强化责任意识，杜绝沉迷于权力、懒政、庸政，不作为，不敢为，甚至漠视群众利益的行为。同志们！党风作风建设，我们要一直在路上，需警钟长鸣！

谢谢大家！

（二）公开信

公开信是将内容公布于众的信件。其对象一般比较广泛，如“三八”妇女节写给全国妇女的公开信；“五四”青年节写给全体青年的公开信。它的发布者一般是党和国家的某一机关、部门，或者是党和国家直接领导的人民团体。信的内容一般涉及比较重大的问题，具有普遍的指导作用、教育作用和宣传作用。

1. 公开信写作模板

标题	发信机关或单位+事由+公开信	
称谓	公开信的致送对象（位于正文首段，顶格写）	
正文	凭（开头）	扼要表述发信的背景、缘由或者所涉及内容事项的重要意义及迫切性。
	事（主体）	具体交代有关的内容经过及结果，或者是针对有关问题所应采取的办法和措施。
	断（结尾）	向有关人员提出希望或要求。
落款	发信机关或单位；发信日期（XX年X月X日）	

2. 公开信范文

A市关于防治雾霾的公开信

广大市民：

我市每年下半年是雾霾天气高发期，日益严重的雾霾天气日益严重影响着大家的身体健康。为了降低雾霾程度，还我市一个蓝天，我市将采取一系列措施防

止空气污染。在防治空气污染的过程中，可能会造成大家生活上的不便，希望得到大家的理解和支持。

据环境空气质量检测结果显示，我市空气中的主要污染物除了市区建筑施工工地扬尘、道路2次扬尘外，机动车尾气、落叶垃圾及废旧物品焚烧等也是造成空气污染的主要因素。因此，我们号召市民也积极行动起来，从自身做起：绿色出行，少放烟花爆竹，不焚烧垃圾落叶，及时通过电话、微信、随手拍等形式积极主动地举报身边污染环境的不文明行为。

市民朋友们，碧水蓝天需要你我的共同参与，让我们携起手来共同改善大气环境，真正使“城市，让生活更美好”的愿景在我们身边实现！

中共A市委

××年×

月×日

（三）实施方案

方案也属于计划体公文的一种。它是按有关管理目标，对未来要做的某一重要的专门事项，从总体筹划上所作的最佳选择与安排，它从目的、要求、方式、方法到进度都计划得很具体、周密。

1.实施方案写作模板

标题	制定方案的机关或单位+事由+方案	
正文	凭（开头）	制定方案的缘由、背景情况，以及行文的根据、总体目标、意义和要求等。
	事（主体）	采取分条列项的形式，写明“主要目标”、“指导思想”、“实施步骤”、“工作要求”等。（根据材料取舍）
落款	制定方案的单位；发文日期（XX年X月X日）	

2.实施方案范文

X县政府关于加快引进科教人才的实施方案

随着近几年经济环境的改善，各省市对人才的需求逐渐增加，并纷纷出台人才招引政策。在此趋势下，我县特制定引进科教人才的实施方案，助力我县发展。

一、实施目的

确立 2020 年 X 县初步建成省级创新基地、教育强县和开放型人才高地的目标。

二、招引对象

高端人才、产业人才、实用人才，着力于“高精尖缺”人才等。

三、实施内容

（一）人才建设

构建结构合理、素质优息的人才队伍。县政府带头印发指导文件，多渠道拓宽引才，引进培养“高精尖缺”人才，打造高素质企业家、产业技术人才队伍。实施青年人才筑梦工程，推动乡村人才振兴。

（二）健全教育

构建均衡发展、产教协同的教育服务体系。跟进国家义务教育优质均衡发展区，优化民办教育生态，强化名师名校长培养，推动职业教育与产业深度融合，推动学习型社会建设。

（三）产业升级

构建科技创新、转型升级的现代化产业体系。组织重大科技专项、培育科技企业、培育创新平台、打造创新驱动园区。同时，推得科技成果转化，促进与市场的供需对接。

（四）推动创新

构建要素集聚，资源开放的创新创业生态。完善创新激励政策，优化服务保障。扩大企事业单位用人自主权，提升科技创新创业活力。推进体制机制改革，强化创新创业金融支持，加强知识产权保护。

（四）优化服务

提升人才薪酬，强化人才安居保障，打造优质人才公共服务体系。建设“绿色通道”、设立专项资金、建立绩效调整机制、落实人才公寓。

×县政府

××年×

月×日

（四）招募启事

招聘启事是用人单位面向社会公开招聘有关人员时使用的一种应用文书。

1.招募启事写作模板：

标题	事由+招聘启事；招聘启事	
称谓	招聘对象（若无特定招聘对象，称谓可省略）	
正文	凭（开头）	发布启事的缘由和主要目的。
	事（主体）	“招聘要求”、“工作时间”、“报名时间”、“报名地址”等。
	断（结尾）	向应聘人员提出希望或要求。
落款	发布机关或单位；发布日期（XX年X月X日）	

2. 招募启事范文

社区志愿者招募启事

为改善我区治理情况，实现社区环境“共建共享、共治共享”，建设高品质和谐宜居生活社区，现面向我区各小区招募志愿者。相关事项如下。

一、基本条件

X岁~X岁，身体健康，遵纪守法，热爱公益事业。

二、工作职责

1. 宣传法律法规，普及科学知识，提高居民意识。
2. 协助监督业主委员会和物业服务业履行职责。
3. 配合检查公共资源使用、用电安全和保洁卫生，劝导业主改变旧有积习，共同维护环境。

4. 辅助进出口安全督导、高峰期交通疏导

5. 协助登记房产、人员、宠物等数据信息。

6. 参与业主、物业及业主委员会之间的纠纷调解

7. 通过调查走访，搜集并反映民众需求。

8. 积极建言献策，并完成组织安排的其他任务。

三、报名时间与地点

X月X日~X月X日，区政府XXX办公室

区政府

2018年X月X

日

（五）提纲

提纲，是一种概括地叙述纲目、要点的公文。它不把全文的所有内容写出来，只把那些主要内容，提纲挈领式地写出来。提纲适用于汇报工作、传达会议精神和讲话发言。因为有些情况、材料很繁杂，又很具体，而且本人对它也特别熟悉，这些具体材料都装在脑海里，用不着一一写出来，只需把纲目列出，就可把有关材料串联起来。

1.提纲写作模板：

标题	事由+提纲
正文	一、…… 二、…… 三、…… 四、…… （根据作答任务要求将内容分条列点书写）

2.提纲范文：

采访提纲

一、采访目的：透过了解成功人士的成功历程、经验等，深刻领会成人、成才、成功的关系，作一个全面发展的大学生，成为全面建设小康社会的建设者和接班人。透过采访，让大学生在实践中学会做事，学会做人。透过采访成功人士深化课堂理论教学，让大学生在实践中升华思想境界，铸造优良思想品德。采访某一领域、学科、行业等做出重大贡献，产生重要影响的成功人士，采访时认真做好记录并按要求认真填写采访报告。

二、采访时间：暑假 2 周时间

三、采访对象：某一领域、学科、行业等做出重大贡献，产生重要影响的成功人士。

四、采访方式：面对面的采访，直观、真实性强、交流沟通效果好。

五、采访资料：成功人士的奋斗历程、奋斗精神，成功人士的成功经验、成功人士对社会贡献以及影响等。也能够了解成功人士的人生感悟，比如他对于失败、挫折、成功、名气怎样看待。

六、采访的准备工作：

- 1.时间、地址的预约；
- 2 事先拟定采访提纲；
- 3 采访资料的拟定，包括问题的准备；
- 4 事前对采访对象的背景了解和资料收集，对方的工作、职务、成就、经历等。

模块三：热点解读

（一）乡村医生

【关键词】

乡村医生；农村医疗卫生；基层医疗卫生机构综合改革；农村居民健康

【经典案例】

早晨 6 点，安徽省全椒县十字镇杨庄村卫生室就开门了。84 岁的李少成戴着草帽，来到卫生室测血压。村医徐成发对他说：“你的血压降下来了，但药还要继续吃。”

2009 年，杨庄村和邻近的大郑村合并，组建新的杨庄村，村卫生室仍在杨庄。由于大郑不是建制村，卫生室建设项目无法落实。考虑到村民的就医需求，在县卫生局的协调下，村里在大郑村租了 4 间民房，镇卫生院对房屋进行整修，并提供了必备的医疗设施。

杨庄村两个卫生室相距 3 公里，这下可忙坏了徐成发。他骑摩托车两头跑，连下雨下雪都不能停，不但要看门诊，还要上门为行动不便的村民看病。目前，他先后为 2500 多位村民建了健康档案，对高血压、糖尿病和精神病人每年要入户随访 4 次。

如果遇到发大水，徐成发就根本顾不上回家。杨庄村地处滁河流域，地势低洼，有两个圩区经常发生洪涝灾害。每次洪灾后，他要到灾区巡诊，逐户进行消毒，指导村民饮食，遇到疫情及时上报。他的旧摩托车每年都要到镇上修很多次，村里为他解决部分汽油费。

“政府不但建了标准化村卫生室，还配了常规医疗设施，工作比较顺心。”徐成发说。他在杨庄的时间多一些，每次到大郑，村民都会挤满卫生室，多数是检查身体和健康咨询。

大郑街北组董仕英老人已 90 岁，行动不便，徐成发到家里为她检查身体。老人患高血压、心脏病好多年了，都是徐成发看病。检查完，董仕英拄着拐杖送他出门：“我真是舍不得徐医生，他为我看了 20 年病。”

“农村医疗条件落后，风险大。”徐成发说，“我们收入很低，但一点差错都不能有。”为解除乡村医生的顾虑，全椒县推行医疗责任保险制度，将村卫生室纳入统保范围，最高赔付可达40万元。

51岁的徐成发当了30年乡村医生，如今工资每月2000多元，由药品零差率补助、公共卫生服务补助和一般诊疗费补助构成。徐成发说：“还有几年我就退休了，每月可拿300元补助。儿子今年28岁，还没成家，我这点工资仅够维持生活。”

“乡村医生是医还是农？如果是医生，政府应该解决养老问题啊。”正说着，徐成发的手机响了，“我要到大郑门诊点去，一位病人该打针了。”说完，他骑上摩托车一溜烟走了。

【案例分析】

推动社区工作发展，不仅仅是社区工作者的责任，各级各部门都要高度重视社区工作，注重抓基层打基础。一是进一步提高对社区工作的认识。（对策）做好社区工作，对于提高居民生活质量、扩大就业、化解社会矛盾、促进和谐社会建设，具有十分重要的意义。（意义）党中央、国务院对此十分重视，下发了文件。要通过社区工作，让人民群众体会到改革发展的成果，感受到科学发展和执政为民的实效。二是进一步完善社区管理模式。（对策）逐步实现由行政主导型向民主自治型转变，扩大社区民主，推进社区自治，实现社区民主选举、民主决策、民主管理、民主监督的目标，充分尊重居民的民主权利，不断调动居民广泛参与社区工作的积极性和创造性。三是进一步强化社区服务与管理。（对策）要创新社区工作的方式方法，采取“邻里守望”、“圆桌对话”等多种形式，不断研究新情况，解决新问题，逐步建立起比较完善的社区服务体系，努力实现困有所助、难有所帮、需有所应。四是进一步为社区发展创造良好的社会环境。（对策）各级政府要理顺职能部门与社区的工作关系，严格执行社区准入制度，切实落实“权随责走、费随事转”的原则，以发挥社区居委会在协助政府工作中的作用。

（二）养老服务

【关键词】

养老服务；居家养老；社区管理

【经典案例】

随着城市老龄化程度越来越高，上海市民政局决定在全市开展社区“养老顾问”试点，解决养老服务供需对接的“最后一公里”问题。记者从黄浦区了解到，作为这项工作的首批

试点街道，瑞金二路街道推出了社区“养老管家”服务，成为全区第一家进行深入探索的街道。

走进老重庆中路一条弄堂，社区养老管家沈洁敲开了九旬老人王维怡的家门：“王奶奶，您上次托我问的、希望午间订餐升级的事，我帮您联系好了。”

这位老人正是社区养老管家的首批服务对象之一。她与89岁的妹妹同住，子女每逢双休日上门看望，送点好菜给老人补补营养。但周一到周五，老人的用餐却成了问题。

之前的沟通中，老人告诉沈洁：“晚上我和妹妹吃得简单，随便烧点也就打发过去了。唯独中午，我们想吃得好一点，就在社区一家餐饮机构订了午间套餐。8元一份，价格倒不贵，有一荤一素一汤和一样开胃小菜，但菜品实在一般。我们想多花点钱，改订好一点的套餐，改善营养，不知行不行？”

带着老人的心愿，沈洁通过街道，联系到了这家餐饮机构。经过协商，机构同意为老人提供升级版的12元套餐，菜品比之前要好一些。这次走访，沈洁把好消息带给了老人：“12元套餐您先吃吃看，如果还不满意，我再帮您找别的送餐机构，把对方的菜单拿过来给您看。”王维怡老人笑了：“好，谢谢你为我们牵线搭桥，靠我自己还真搞不定呢！”

沈洁告诉老人，此次上门，她还有一项任务——为老人家中安装一套居家养老应急救援呼叫设备，并教老人如何使用。

记者看到，这套设备包括一台智能电话、一个紧急救助拉绳、一台红外线感应器。这是街道为每户签约对象家庭配置的，安装和使用都很简便，费用目前由街道承担。

沈洁将智能电话接上电源，告诉老人，只需按下黄色按钮，就能接通社区为老服务中心的智能电话主机，与工作人员联络。

她又把红外线感应器装在墙上，老人在家时，无论活动还是休息，为老服务中心的呼叫系统后端都会有记录和显示，方便养老管家随时掌握老人动态。紧急救助拉绳的支架挂在厕所墙上，老人在家时可随身携带拉绳装置，一旦遇到突发情况，拉动绳子，智能电话就会自动接通，老人即可与为老服务中心的工作人员联络。

王维怡老人说：“上次我突发疾病，幸亏身边有人，帮我联系到子女送医。有了这款新设备，独居的安全系数又提升了一级。”

【案例分析】

一是选择合格、有品质的供应商，对家庭住宅进行适老化改造。需要国家的更多支持、企业的更多开拓，以及家庭的意识转变，共同创造更加安全的养老环境。

二是引导社会资本进入，让企业能挣钱、能退出，理顺资本通道、增加护理资源，提升护理服务整体水平。

三是加强对养老护理员的培养，也可以考虑借鉴培养免费师范生的方式：在校学习期间免除学费，免缴住宿费，并补助生活费，毕业后必须在护理行业服务一定年限。此外，提升护理员的社会地位，完善薪酬待遇，健全职业发展体系，都是提升护理服务的重要因素。

四是积极引入“互联网+养老”“智慧养老”等相关公共服务体系，打造更贴心、更有个性的养老服务。采用人脸识别技术，让老年人在手机上、在家里就能办理社保业务，不必一趟趟到相关机构；集智能拍摄、远程控制、信息采集于一体的“智慧门禁”系统，给空巢老人的生活加上了一道保险；可以实现实时定位、紧急呼叫、自动报警、健康管理等功能的智能手环，则可以让孩子或居委会工作人员及时进行轨迹查询、智能预警等，实时掌握老人的状况……技术可以让生活更美好，当然也可以让养老更美好。

五是做好社区的医养结合，当然，医养结合不是简单加起来，不是养老院办医院或者医院里开办养老床位，而是建立社区层面的医养结合专业服务体系，真正从学科专业、人才等方面进行融合，这样不仅可以将医护服务辐射到家庭，还可提供转诊服务。

（三）社区工作

【关键词】

社区管理；基层治理；物业；业主委员会；公共资源

【经典案例】

A市的兰湖区芳草街道属于较典型的商贸住宅区，辖区现有物业服务企业65家，管理住宅小区、办公楼宇及学校、医院等各类物业小区163个，覆盖常住人口约13.5万人。同时，芳草街道小区还是一个新旧小区并存的住宅小区。

在芳草街道的新社区里，社区物业管理和公共设施管理，常常困扰人们。新社区居民从分散居住转为集中居住后，一时半会儿仍然改不了乱种乱植、乱搭乱建的习惯，乱倒乱扔、乱堆乱放时有发生。

泾港小区目前有机动车停车位49个，而小区内居民拥有机动车约为140辆左右，由于没有设计地下停车位，无法满足居民停车要求，机动车即意乱停不仅影响了消防安全通道的正常使用，而且损绿破绿现象严重。尤其一到晚上，车辆一辆挨着一辆，小区的路两边都停上了车。偶尔有朋开车来串门，停了车之后，再出去就成了个难题。再加上是开放式小区，车辆乱停乱放更严重，小区一到晚上车辆停得满满的，一旦发生火灾，连消防车都进不去。

锦绣华苑实行小区经理负责制，由小区经理、保安和保洁共同负责小区的安保、环境绿化和维修等工作。但由于人员配备不够，不能加强小区的巡逻工作，无法 24 小时对主要进出口进行安全督导，更无法在高峰时段有效疏导门前机动车辆，清除通道阻塞；同时，对于小区内的破坏活动和二次装修建筑垃圾的清运也无法做到有效监督。此外，由于电动车的广泛使用，小区电动车充电的问题日益突出，好多栋楼上几乎每层都有电线拉到地面，不仅影响环境美观，还存在严重的安全隐患。

此外，宠物过多也成了麻烦事儿。“养宠物的住户觉得这是自己的自由，被影响的住户认为影响了公共卫生。”一位社区居民委员会的工作人员说。但物业插手去管时，养宠物的业主觉得侵犯了他的利益，有时就会以拒交物业费的方式表示抗议，双方爆发冲突。最后只得由社区居民委员会来调解，可矛盾依旧难以彻底根除。

群租房在小区里也形成诸多弊端，群租房屋内格局变动较大，例如一套 130 平方米的房屋，原有设计为两个卫生间，被作为群租房后变为五个卫生间，就会出现楼下的餐厅、卧室、客厅上方都有卫生间的存在，严重影响结构安全和较安静的生活空间，同时影响周围邻居对公共资源的使用，如电梯的使用频次以及水电公摊和维修费公摊的不公等等，还可能带来安全隐患。

【案例分析】

推动社区工作发展，不仅仅是社区工作者的责任，各级各部门都要高度重视社区工作，注重抓基层打基础。一是进一步提高对社区工作的认识。（对策）做好社区工作，对于提高居民生活质量、扩大就业、化解社会矛盾、促进和谐社会建设，具有十分重要的意义。（意义）党中央、国务院对此十分重视，下发了文件。要通过社区工作，让人民群众体会到改革发展的成果，感受到科学发展和执政为民的实效。二是进一步完善社区管理模式。（对策）逐步实现由行政主导型向民主自治型转变，扩大社区民主，推进社区自治，实现社区民主选举、民主决策、民主管理、民主监督的目标，充分尊重居民的民主权利，不断调动居民广泛参与社区工作的积极性和创造性。三是进一步强化社区服务与管理。（对策）要创新社区工作的方式方法，采取“邻里守望”、“圆桌对话”等多种形式，不断研究新情况，解决新问题，逐步建立起比较完善的社区服务体系，努力实现困有所助、难有所帮、需有所应。四是进一步为社区发展创造良好的社会环境。（对策）各级政府要理顺职能部门与社区的工作关系，严格执行社区准入制度，切实落实“权随责走、费随事转”的原则，以发挥社区居委会在协助政府工作中的作用。

（四）窗口办理

【关键词】

“一站式”综合服务平台；优化营商环境；窗口服务效率；行政审批

【经典案例】

今年1月，平潭市实验区行政服务中心开通“一窗通办”窗口，经过不断地优化调整，如今涉及公共服务的事项均已入驻“一窗通办”窗口。原本分散在不动产登记中心、医社保中心、住房公积金管理中心等机构窗口分开办理的业务，完全被融进一个窗口统一办理。

近日，记者走进实验区行政服务中心看到，一层办事大厅的窗口已全数变更为“一窗通办”窗口。“一窗通办”窗口数量由原来的12个增加至25个，可办事项增加至178项、348细项。

“目前‘一窗通办’在原有行政服务中心的平台基础上，又开设了新的功能。”实验区行政服务中心“一窗通办”工作人员陈涵表示，他们在平潭综合实验区行政服务中心微信公众号上开通了办事预约和查询大厅忙闲时办件情况功能。群众在家中，就可以查询到每天大厅的忙闲时情况，可错峰办理相关业务。同时也可以在平台上进行预约，通过平台来查询自己的办件流转情况。

【案例分析】

政府应该在便民服务中始终牢牢把握深化体制改革、转变政府职能的目标要求，积极探索，主动作为，完善相关制度，优化运行模式，提高办事效率和服务水平，各单位各司其职，各负其责，主动对接，相互配合，高效率、高质量地完成各项行政审批、公共资源交易监管及相关工作，工作稳步推进。

一是积极探索创新，着力提升行政审批标准化水平：（对策）1.实现服务信息公开化。2.实现审批流程规范化。3.实现运行管理程序化。4.实现监督机制常态化。5.实现服务功能拓展化。

二是规范监管运行，努力提高公共资源交易平台规范化能力：（对策）1.实现监管运行规范化。2.实现招投标初步电子化。3.实现专家管理动态化。

三是打造网上平台，稳步推进“互联网+政务服务”：（对策）1.线上线下相融合，服务群众零距离。2.充分利用互联网，整合平台提效率。3.实施监督电子化，提升监督精准度。

（五）食品安全

【关键词】

食品安全；黑作坊；公共卫生；农村居民健康

【经典案例】

为了更真实的了解辣条的生产情况，记者按照“虾扯蛋”品牌辣条包装袋上的地址，来到了位于河南省开封市兰考县城关乡高场村。经过多方打听，在距离高场村几公里外的一片田野里，记者才找到了这家企业。

在企业工作人员带领下，记者未经任何消毒措施就进入了食品生产车间。刚进入车间，浓重的辣条味扑面而来。

生产线上被膨化后的面球四处飞溅，生产车间地面上，满地粉尘与机器渗出的油污交织在一起。搅拌桶上也满是油污，搅拌机旁边几米远就是水池。水池墙壁上到处是黑色污点，水池里白色水桶上、桶边上，水瓢上都覆盖了厚厚的污垢，一滴滴水正在从水龙头生锈的接口不断渗出，落在下面的水桶里。

《中华人民共和国食品安全法》第四章第三十三条明确规定：贮存、运输和装卸食品的容器、工具和设备应当安全、无害，保持清洁，防止食品污染。

而在这间食品生产企业里，这些国家的规章制度显然没有得到任何的执行落实。

配料车间是这家工厂保密级别最高的区域。一般情况下，外人是绝对禁止进入的。工作人员给记者介绍，一款辣条是否好卖，关键是如何调配出独特的味道。

工作人员承认，虽然包装上醒目地印着虾和蛋，但其实“虾扯蛋”辣条里既没有虾，也没有蛋。除了面粉，就是各种调味用的添加剂。

记者：牛肉味的，里面会有(肉)吗？

兰考县宁远食品有限公司 工人：现在市场上不是有调味料吗？比如说大刀肉就是借那个名字而已。

在配料车间里，记者看到地上摆放着单双甘油酯脂肪酸、三氯蔗糖，甜味剂、增味剂、保鲜剂、着色剂、防腐剂，等大大小小十几种添加剂，这些添加剂经过混合后倒入这个滚筒里进行充分的搅拌后，就被混合进了辣条。

【案例分析】

在商品经济日益发达的今天，人们日常消费的食品大部分是由社会化生产所提供的。食品如何加工生产、如何包装保存、如何运输销售，绝大多数消费者是难以亲眼目睹和现场监控的。换句话说，从他人手中购买食品已经成为日常生活的重要方式。因此，看似简单的食品买卖关系之中其实蕴含着一份沉甸甸的社会信任，这份信任与食品质量本身一样不可或损。（问题）

经济要发展，离不开诚实守信的道德准则。只有诚实守信，人们才能彼此依赖，才能合作共赢，和谐共处。不讲道德、唯利是图，并不符合市场经济的本质要求。市场经济是信用经济，信用是经济社会正常运转的基础。信用越好，经济运行的成本越低，效益越佳。反之，缺乏信用，人们彼此提防，经济社会将难以

正常运转、赢得效益。在商业社会，由诚信所带来的良好声誉是一笔宝贵的无形资产。我国那些百年老店之所以能历久弥新、基业长青，就是因为他们诚实守信，童叟无欺，一诺千金。

社会主义市场经济既是法治经济，也是道德经济。治理以食品安全为代表的道德领域的突出问题，必须坚持道德与法律“两手抓，两手都要硬”。一是通过宣传教育，提高公众的思想认识和道德修养；二是加大法制建设，从立法和执法两方面加大对触犯法律的失德败德行为的惩治力度，用法律为社会明确画出道德底线、标出道德红线、设置高压线，让那些唯利是图、触犯法律之徒，一次失德寸步难行。只有这样，才能树立道德尊严，净化社会风气。（对策）

（六）校外培训机构监管

【关键词】

校外培训机构；乱收费；专项整治；网课

【经典案例】

线下培训受到规范整顿的同时，各大培训机构线上课程在手机 app、微信公众号或 PC 端传播，为了抢夺用户展开恶性竞争，低价、圈粉、欺诈的营销手段层出不穷。

比如“免费”抢课，以“免费”为噱头，消费者一旦扫码就加入了一个微信群，群主要求把宣传海报和指定的宣传语发到朋友圈和 10 人以上的群，才能获得免费资格；又如“1 元解锁课程”，支付 1 元只能上第一节课，余下的课程如果想免费或低价获得，也需要消费者拉人头，比如拉 3 个亲友，或者走限时团购、拼单的模式。

这其中暗藏许多陷阱。李女士对记者说：“我帮儿子在网上报了个免费唐诗班，又要发群，又要发圈，最后啥也没有，就是把我们将到一个几十上百号人的群里，整天被广告骚扰。所谓的免费课就是他们后台找人低成本录的音频，没有任何互动。这其实就是商家为了圈粉在忽悠我们。”

广州黄先生说，自从孩子免费体验了某机构一节作文课后，就被销售人员盯上了，不停地被电话骚扰，这才 11 月份，就说寒假班的网课已经快没名额了，人为制造紧张气氛，怂恿家长尽快报名。许多家长反映，每天在家长群里，都有不同的线上课程海报发进来，不堪其扰。

除了机构，还有那些被取缔的或生存困难的小型校外培训机构的全职老师，甚至有个别在职公办学校老师加入其中。

武汉市教育局有关负责人表示，在线辅导属于近年来的新兴形式，目前教育部门还没有明文规定，监管还属于空白地带。开网课的老师和参加网课的学生都

是开放式的，可能来自全国各地，单一的地方监管不能全覆盖。

“相比之下，网课更加隐蔽，监管更难。”湖北阳光教育研究院院长叶显发教授说，“加上网课缺少明确的准入标准，品质难以保证，需要引起相关主管部门的重视，应针对网络课堂开展专项整治，避免线下严查线上又死灰复燃的情况发生。”

【案例分析】

一是切实增强做好整改工作的紧迫感。做好校外培训机构专项治理整改工作是减轻中小学生过重课外负担的关键环节，是党和政府对人民群众作出的庄严承诺。

二是抓紧完善校外培训机构设置标准。省级教育行政部门要抓紧会同有关部门，从本地实际出发，按照《意见》提出的场所条件、师资条件、管理条件等方面的基本要求，尽快完善本地校外培训机构设置的具体标准，为扎实推进整改工作提供依据。各省级教育行政部门于2018年9月底前将本省级校外培训机构设置标准报教育部备案。

三是依标研判完善台账加快整改。县级教育行政部门在前期摸底排查和初步整改的基础上，按照本省级校外培训机构设置标准，对培训机构进一步逐一对标研判，完善整改台账，下达整改通知书，明确整改具体事项和时间表，推进加快整改进程，实行整改台账销号制度。符合设置标准或经整改验收合格的纳入白名单，并及时对社会公布。

四是认真做好学科类培训备案审核。为防止误导家长学生、杜绝超前超标培训和虚假宣传，应本着简洁、直观、准确、规范的原则，根据学生所处年级和参训学科，命名学科类培训班名称，如“小学三年级数学培训班”“初中二年级语文培训班”。按照以上要求，各培训机构要尽快将所办培训班的名称、培训内容、招生对象、进度安排、上课时间等报县级教育部门备案审核，县级教育部门应及时完成备案审核工作并向社会公布。未通过备案审核的班次不得招生培训。

五是严格掌握教师资格条件。按照《意见》规定，从事语文、数学、英语及物理、化学、生物等学科知识类培训的教师应具有相应教师资格。培训机构应将教师的姓名、照片、任教班次及教师资格证号在其网站及培训场所显著位置予以公示。未取得相应教师资格的学科类教师应于2018年下半年报名参加教师资格考试；经过教师资格考试未能取得教师资格的，培训机构不得继续聘用其从事学科类培训工作。

六是健全整改信息通报制度。各省级教育行政部门要及时掌握各地市县整改进展情况，并继续通过“基础教育改革发展专项调查系统”（各地已在使用）实

时按要求更新校外培训机构整改进展情况，教育部将于每月 15 日和 30 日各通报一次。

七是纳入中小学开学检查工作。各地要结合开学检查工作，把中小学校是否存在将校外培训机构培训结果及竞赛成绩作为招生入学依据、是否存在“非零起点教学”等行为作为重点检查内容，推动学校规范招生入学工作，严格按照国家课程方案、课程标准实施教学，开足、开齐、开好每门课程。对发现的违规行为，要坚决予以纠正，并追究有关人员责任。

八是强化责任落实和督导考核。各地要将校外培训机构整改工作纳入重要议事日程，强化整改责任落实，逐级签订整改任务责任书，压实责任，强化督导考核。教育部将会同有关部门于 2018 年 10 月下旬组织开展专项督查，对推进不力、进展缓慢的地区进行通报批评；对举措实、进展快、成效好的地区典型经验进行宣传推广。

（七）文化场馆管理

【关键词】

文化场馆管理；文化产业；文物保护；文明遗存

【经典案例】

今年是我国文化文物部门归口管理的博物馆免费开放第十年。统计资料显示，在中央补助资金带动下，全国实行免费开放的博物馆已有 3300 多家，占博物馆总数的 80% 以上。博物馆免费开放，能更好发挥博物馆陈列展览、传播知识的社会功能，对丰富大众精神文化生活起到了积极推动作用。

然而，博物馆免费开放后，服务水平却参差不齐，一些所谓的“免费”暗藏玄机。比如，有的博物馆在参观者抵达时才告知，免费门票限量供应，想进还得花钱；有的博物馆门票免费了，但进馆后可参观项目少之又少，很多展区仍需单独付费；一些博物馆参观人数太多，进门就要排队几小时，进馆后人满为患、嘈杂拥挤，影响参观体验。博物馆免费开放，本是一件让人拍手称赞的大好事，却因为上述这些现象，效果打了折扣。

作为公共文化服务的重要内容，博物馆不仅是收藏、保护、研究、展示文化遗产的机构，还是服务人的全面发展、面向未来的公共文化服务设施和社会教育机构。博物馆执行门票免费政策，就要端正经营理念，坚持以人为本，主动承担起传播历史文化、丰富百姓生活的社会责任。此外，应当用先进的技术手段创新、改进管理方式，满足人们的参观需求。

在提升服务质量和效率方面，博物馆还有不小空间。比如，观众排队时间长、进馆难的问题，关键在于售票流程不够透明、高效，人们事先无法获知当天参观人数情况，只能通过现场排队进馆。其实，互联网的发展早已让信息即时共享成为可能，博物馆可通过官网、微信公众号等多种渠道提供门票预约服务，限定每日参观人数上限，避免人多超出博物馆承载能力，保证参观体验和质量。

要想博物馆免费开放后“门好进、更好看”，离不开支持机制的完善。在有些地方，一刀切的补助政策使一些博物馆经费紧张，不得不采取其他措施维持经营，还有些博物馆没有正向激励，无所作为。这些问题也需要对症下药、及时化解。比如，完善博物馆免费开放支持机制应当加强绩效评价，在基本公共服务全覆盖的基础上更加突出绩效导向，提升博物馆改善参观体验的积极性。

目前，健全博物馆社会教育和公共服务机制、加强智慧博物馆建设等工作正逐步推进，博物馆免费开放所需的费用，已经明确由中央财政与地方政府共同分担，补助标准按行政层级区分、加大力度。希望随着政策引导效果逐渐显现以及博物馆主动拥抱“互联网+”，逐步消除一些博物馆免费开放后“进门难、参观难”的窘境，让博物馆在丰富大众生活、满足人们精神文化需求方面发挥更大作用。

【案例分析】

一是加强组织领导。（体制机制）文化主管部门要会同财政部门、公益性文化单位，进一步完善免费开放工作领导机制。按照“统一管理、分级负责”的方式，严格遵守免费开放工作要求，落实政策措施和配套资金，确保公共文化场馆免费开放工作顺利开展。

二是加强管理创新。美术馆、公共图书馆、文化馆（站）、博物馆纪念馆要围绕基本文化服务功能，精心设置服务项目，打造特色品牌，提高公共文化设施利用率和服务效能。省级馆、市级馆、等级馆（站），要充分发挥示范引导作用。结合“三馆联盟”工作，进一步整合资源，共建共享，同时积极探索公共文化设施社会化运营试点等工作。

三是加强经费统筹。（物质保障）财政部门将支持免费开放工作与建立公益性文化事业单位经费保障机制紧密结合，确保美术馆、公共图书馆、文化馆（站）、博物馆纪念馆免费开放后正常运转并提供基本公共文化服务。

四是加强督查考核。（监督监管）加强监管，对照免费开放基本内容、年度目标任务和美术馆、图书馆、文化馆、文化站服务标准实施情况进行督促检查。美术馆、公共图书馆、文化馆（站）、博物馆纪念馆等公益性文化单位，要认真对照服务标准，针对本地本单位实际，补缺补差，提能提效。

30

刚未来
选华图



华图事业单位
SYDW.HUATU.COM



华图教育事业单位