



《综合应用能力（A类）》

考点梳理



扫码添加微信公众号了解更多招考信息

联系地址：都匀市剑江南路79号附1号尚城财富中心8栋1单元23楼
客服热线：0854-8236608/18198664608

第一章 考试简述

《综合能力(A类)》是针对事业单位综合管理岗位而设置的考试科目。主要适用于事业单位中以行政性、事务性和业务管理为主的岗位。根据人社部编制的2015版《事业单位公开招聘分类考试公共科目笔试考试大纲(试行)》，我们编写了本教材，目的是让广大考生能够对事业单位《综合能力(A类)》这门考试科目有深入的了解，同时也能够在本教材的指导下进行全方位的备考。本章节有助于考生明确考试方向，把握考试动态，优化备考策略。

一、考试的性质和目标

《综合能力(A类)》是事业单位招聘考试的重要组成部分，是建立以胜任力为基础的事业单位分类考试科目，能够较为科学的测查出应试人员发现问题、分析问题、解决问题的能力，使事业单位招聘录用更加科学有效，选拔出具备职位胜任素质的、人职匹配的优秀人才，从而提升事业单位效能、提高事业单位管理工作的成效。

本考试科目以事业单位管理岗位公共管理类案例为依托，基于胜任力视角对应试考生进行全面考察。事业单位招聘按照公开公正、竞争择优、人岗匹配原则，通过公共管理类案例材料的设置对考生的综合管理能力进行评估，需要考生应用行为分析法、系统分析法和决策分析法对公共案例进行有效分析，最终实现人岗匹配的目的。总而言之，其本质是对应试人员综合管理岗位胜任力的考察。

胜任力就是公职人员的素质模型，是公职人员在工作过程中的优秀绩效和个性特征的集合，胜任力模型其实就是指人岗匹配，以往的公职招考中并没有对岗位进行具体的分类，但不同职位类别的工作人员所需要的能力素质标准并不相同，事业单位公开招聘考试按照岗位能力需求分为A、B、C、D、E五大类，其本质就是为了更好的实现人岗匹配。不同的岗位有不同的胜任力标准，在综合管理类(A)考试中我们必须建构出综合管理类岗位的胜任力模型。对于胜任力的考察一方面符合政府组织整体的发展前景和战略目标，同时也是对一个人价值观、职业素养、行为等方面的考核，帮助用人单位选拔出符合综合管理岗位的优秀人才。

二、考试大纲

主要测查应试人员的管理角色意识、分析判断能力、计划与控制能力、沟通协调能力和文字表达能力。

管理角色意识：对管理岗位的职责权限有清晰认识，能够从管理者的角度理解、思考和解决问题，具有服务意识。

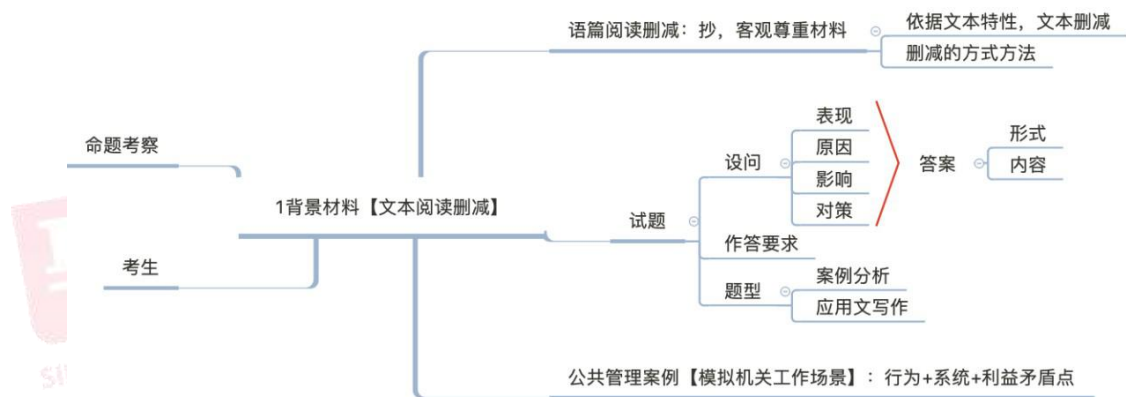
分析判断能力：面对工作情境，能够发现和界定问题，分析问题原因及影响因素，做出恰当的评估和判断。

计划与控制能力：能够根据岗位职责和工作要求，利用可支配的资源，设想可以解决问题的方式方法，使工作按预想的进程和方向发展，以获得期望的结果。

沟通协调能力：能够在管理工作中向有关人员征询意见，传递信息，施加影响，获得支持与配合。

文字表达能力：能够根据管理工作需要撰写文稿，准确和清晰地进行书面表达。

三、试卷结构



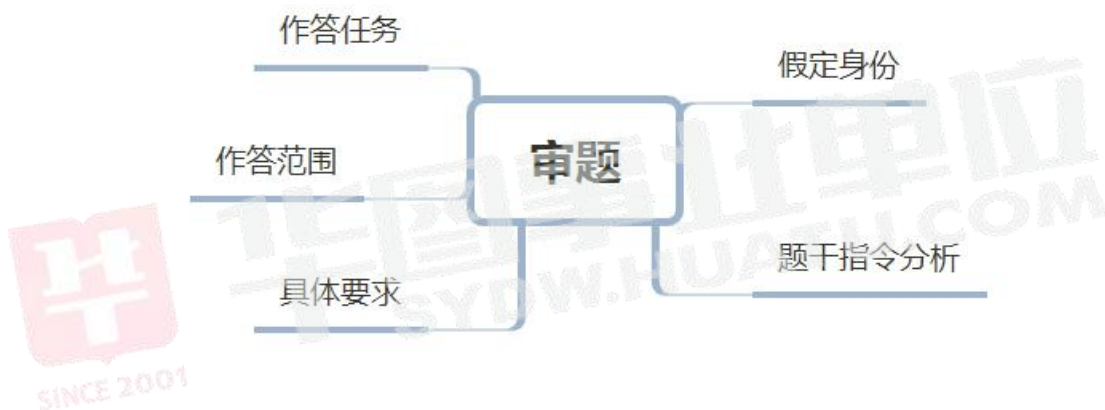
试卷总分 150 分，考试时间 120 分钟。试卷由注意事项、背景材料和作答任务三部分成。背景材料一般由 2~5 则材料构成，不同材料内容不一，涉及事业单位及其管理岗位的背景介绍、公共管理类案例发生的具体情景以及不同主体针对某个事件表达的观点性材料。一般来说，不论多少份文字材料，总体篇幅基本维持在 6000 字左右。

作答任务即为试题，每次考试根据综合管理岗位的胜任力为原点模型，结合给定的背景材料，为应试者设置具体的作答任务。试题一般在 4-5 道题之间，每道题分值 30-50 分之间，总分 150 分，作答任务的内容一般会涉及观点归纳、资料分类、草拟信函、会务安排、应急处理和联络通知等，旨在通过设置的题目对考生管理者角色意识、分析判断能力、计划控制能力、沟通协调能力以及文字表达能力进行全面的考察，每道题考察能力的侧重点有所不同。

第二章 题干设计与答案结构

一、审题

审题，就是深入思考和反复推敲题目的内容，以求理解其含义，弄清作答的具体要求，快速找到作答的文本信息，形成标准答案。一般来说一道题目会涉及多个作答信息点，需要考生从五方面对题目进行把握，才能做到精准审题。首先，通过阅读题目要明确角色定位，根据角色的职责权限进行作答。其次，要对题干指令进行分析，明确题目类型。再次，要通过对题干指令的分析，明确作答任务，作答任务是作答题目的核心，根据作答任务及作答范围，回归材料遍历与作答任务相关的所有材料，最终根据题目的具体要求得出答案。



（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

作答指令是指题干中出现的概括、归纳、分析、指出等动词，比如“概括本市公共……”“提出可以采取……”、“请分析”、“请指出”等。其实质是我们在回答问题时的思维方式。在过去我通常把案例分析题划分成为概括、分析、提对策等题型，或者是划分为观点归纳，联络通知等类型，这些均不符合命题的初衷。因此，参照人社部出版的教材以及命题的原点分析，将综 A 考题划分为案例分析题和应用文写作两大类型。

备注：概括、归纳思维在题型的分类中均划分在管理角色意识的考察中，其主要是对案例的整体把控情况。

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。

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。

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。

（三）作答任务

作答任务即为命题人需要考生完成的任务，如例 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 1”、“依据材料 2”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，所以好的答案是由节点（关键词）和

表达两部分组成，既要有节点，也要有对节点的具体描述。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。

（六）审题补充

1. 综合分析的能力

综合分析其本质就是思维力，是在解决案例分析题目时候，帮助考生理解题目的指令特征和判断时间的基本思维方式。分析能力就是主体在场景中对事物发展的辩证认知，所以在题型的划分中，把在题干指令特征中的概括、归纳以及任务是对策类的题目除外，划分为分析判断能力。但是，作为学员和老师均需要掌握辩证思维能力。

世界上的一切事物都处在普遍联系之中，事物之间以及事物内部各要素之间是相互影响相互制约的，需要用联系的、发展的眼光看待问题。

联系具有普遍性和客观性，这一原理要求我们在观察和分析问题时必须坚持联系的观点，既要看到事物与事物之间的横向联系，又要看到任何事物的内部联系，反对形而上学用孤立的观点看问题；我们要认识和把握事物的真实联系，就必须具体地分析事物之间的联系。

任何现象的产生都是由其他现象所引起的，这种引起和被引起的关系叫做因果关系，这就要求我们把握事物的因果关系，因果关系是普遍也是客观的。这一原理要求我们认识分析事物必须认识和掌握客观事物的因果关系，提高我们分析问题的自觉性和预见性，所谓“自觉性”就是学会从结果中分析原因，所谓“预见性”就是学会预见某一现象可能产生的后果。

同时，事物的整体和部分相互联系的。整体由部分组成，没有部分就没有整体；部分是整体的部分，没有整体也无所谓部分；整体处于统帅的决定地位，部分也制约整体，甚至在一定条件下，关键部分的性能会对整体的性能起决定作用；整体和部分的地位在一定条件下是可以转化的。这一原理要求我们看事情要分析问题要从整体着眼，要有全局观和整体观，同时也要重视局部的作用。

世界上一切事物都处在永不停息的运动、变化和发展过程中。这一原理要求我们坚持发展的观点看问题，既要把事物如实展的过程中。又要弄清事物在其发展过程中所处的阶段和地位，同时又认识到，发展是一种运动变化，但决非任何运动变化都是发限，只有那些上升的、向前的、进步的运动变化趋向才是发展。

矛盾的观点是唯物辩证法最根本的观点。矛盾是指事物内部都包含着两个方面，这两个方面既相互对立、相互排斥，又相互联系、相互依存。矛盾是推动事物发展的动力和源泉。世界上一切事物的运动、变化、发展，都是事物内部的矛盾双方既统一又斗争的结果，矛盾的同一性和斗争性相结合，推动着事物的运动、变化和发展。矛盾既有普遍性，又有特殊性。矛盾的普遍性指的是矛盾无处不在，无时不有；矛盾的特殊性是指矛盾着的事物及其每一个侧面各有其特点，这是事物之所以千差万别的内在原因。主要矛盾和次要矛盾、矛盾的主要方面和次要方面，是矛盾的特殊性的两种重要情形。

以上原理要求我们观察事物和分析问题时，要树立全面的观点，同时又要具体问题具体分析；要善于把握重点和主流，同时又要做到统筹兼顾，适当安排。

应试者多掌握一些哲学上所讲的辩证思维的基本范畴。因为范畴是人的思维对客观事物的本质和关系的概括，反映着事物内在的关系和规律，又与方法相联系，所以掌握了一些范畴，就会懂得事物内在的关系和规律，并逐步用科学的思维方法去把握整个材料的命脉。我们从近 5 年的上海、浙江、武汉综合应用管理岗真题，近 4 年的综合应用联考真题中研究、梳理、归纳出了一些规律性的东西，即大部分的案例分析题都或明或暗地包含着事物的某种关系，隐藏着某种事理或哲理，也体现着辩证思维的一些基本范畴。于是，从作答思维的角度出发，我们从中提炼出了 10 个重要的哲学思想：现象与本质、内因与外因、局部与整体、对立与统一、联系与发展、共性与个性、肯定与否定、必然性与偶然性、内容与形式。在具体的训练过程中，我们按照“哲理简说—作答要领—实践训练—点拨指导”的环节展开对学员辩证思维能力的反复提升，力求达到学生在综合应用案例分析题中的达到运用辩证思维发现问题、分析问题、解决问题的目的。下面我们将最常用的哲学五对范畴做详细分析。

2. 界定问题的思维

通过对历年真题的梳理，结合考试大纲的要求，考生解决问题的能力一直是命题者常考不衰的考点，也正体现《综合能力(A类)》是针对事业单位管理岗位公开招聘工作人员而设置的考试科目，旨在测查应试人员综合运用相关知识和技能发现问题、分析问题、解决问题的能力。这种能力是从事管理工作的能力倾向，是个体认知能力、知识技能、价值观念、社会经验等方面素质的综合体现。通俗地说，就是考查应试人员在未来事业单位管理岗位上的办事能力(包括办文办会)，因此解决问题的思维是做案例分析题的必备思维，是继哲学五对基本范畴外解决问题又一具有典型实操性、简单易学的思维。

二、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【符合综合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

可能发生的问題而拟的解决方案；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，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。

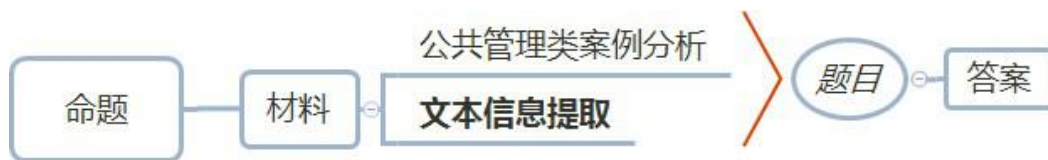
三、高分答案特征

综合能力 A 类考试的答案有其规范书写形式。首先，需要通过对材料的梳理，应用文本删减的相关技巧，概括归纳材料信息，形成答案的关键词，即答案节点。其次，需要根据材料内容对节点进行一定的细化展开或解释说明，即答案描述，或者称之为答案的表达。最后按照“节点+表达（描述）”的形式呈现答案。另外，需要注意答案书写过程中对字数的把控，字数必须满足题目要求字数的 3/4。

在阅卷过程中会采取按点给分和划档给分相结合的方式进行打分，以按点给分为主。一般来说答案会划分为好、中、差三档，好的答案“有节点，有表达”，中的答案“有节点，无表达”，其余情况为差的答案。

第三章 文本信息提取

命题、材料、题目到答案，答案的标准既要有关键词，也要有基本的表达。答案由节点和表达两部分组成，好的答案既有节点的关键词也有对节点的表达。答案的表达取决于题干设计的陷阱，我们要做到精准审题，题目让我们去完成任务。我们要做两个事情，一个是对材料中构建的场景进行推断，二是文本的阅读。



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，构成写作答案寻找节点的方法，所以场景推断是考察的节点就有格式塔视觉阅读（图式阅读），构建节点加流程的工作场景的图形。

文本的阅读最终目的是对文本信息进行准确提取，根据视觉阅读法推演场景，将推断出的答案节点放在前面，后面对文本进行删减，对节点进行阐释。

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。这里的有效文本信息是按照场景推断之后，找出表达答案的关键词，然后再删减无效文本。因此，文本删减能力也是基本的能力，从而让推演出来的关键词有表达能力。

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；

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。

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。

二、文本信息提取关注点

（一）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，而会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。

（二）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）

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）

常用并列关联词：

不仅……而且……，另外，除外，同时，与此同时，还，也……（要点全面）

常用递进关联词：

更，更加，甚至，越发，最……（前后均重要）

常用条件关联词：

只要……就……；只有……才……

常用假设关联词：

如果……就……；即使……也……；如果……那么……

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”

常用选择关联词：

不是……就是……；或是……或是……；宁可……也不……；还是……

（三）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。

（四）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。

（五）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。

三、文本阅读注意事项

（一）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。）

（二）勾划与批注

1. 勾划

对综合应用A材料的删减是基于对材料的勾画标注，勾划重点词句，不要整句、整段的

勾划，通过勾划关键词、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。

2. 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。

第四章 经典案例分析

案例分析题类题目，其中考察的胜任力相互交叉，我们按照能力的划分出的案例题，其主要考察的能力进行划分，让学员在案例的分析和学习中能够更好的体验能力的应用，这样做一方面符合人事考试中心在 2018 年第一版公开教材的分类标准，另一方面按照概括、归纳的指令特征放在管理角色意识能力区分，便于学生学习以及题型划分和产品竞争。

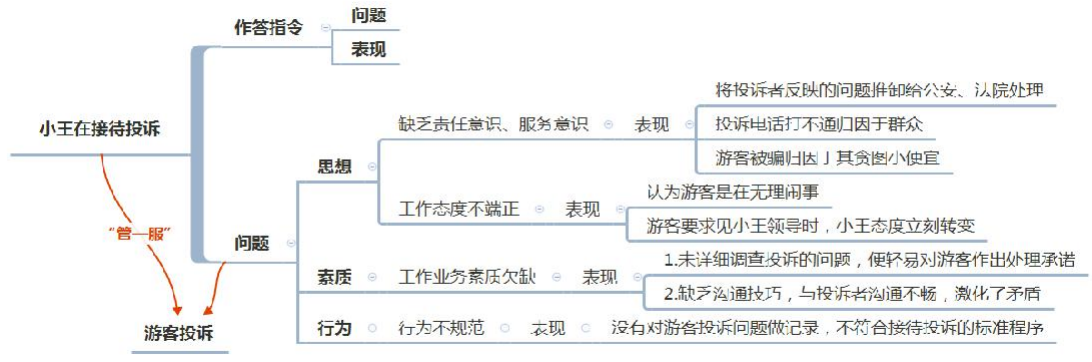
一、角色胜任力考察

胜任力的考察其实质是对单个主体在特定场景下对该主体进行人才技术评定。管理角色意识其实就是考察事业单位综合管理岗位的胜任力。

例：根据材料，请你概括 C 市 B 县旅游质监所投诉处理科小王在接待投诉时存在的主要问题，并指出问题的具体表现。（35 分）

要求：准确、全面、分条作答。字数在 300 字以内。

【解析】题目作答指令要求对主体存在的问题进行分析，根据材料，对小王进行主体胜任力的分析，从思想、素质、行为三个方面思考小王作为管理者角色，在处理与服务对象投诉事件时存在的问题，对问题进行分类概括。另外，题目要求说明表现，因此，要对这些问题的具体表现展开简要说明，最后以“问题+表现”的形式书写答案。



【参考答案】

（一）缺乏责任意识、服务意识：接待群众投诉时没有第一时间解决群众投诉问题，而是将问题推卸给公安、法院处理；小王认为是群众自身原因导致投诉电话打不通，与投诉处游客无关；游客上当受骗，小王认为是群众自身喜欢贪图小便宜所致。

（二）工作态度不端正：处理游客投诉时情绪控制力差、态度恶劣，认为游客是在无理闹事；游客要求见小王领导时，小王态度立刻转变，承诺给游客办理投诉问题。

（三）业务素质欠缺：未对游客投诉问题进行详细调查，便对游客承诺让旅行社赔钱或取消其资质；处理游客投诉时，缺乏与群众的沟通技巧，最终导致矛盾激化。

（四）工作方式、方法不规范：没有对游客投诉问题做记录，不符合接待投诉的标准程序。

【材料】

某日，几位游客家属来到C市B县旅游质监所进行投诉。投诉处理科的小王接待了他们。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。我要投诉W旅行社，我父母上周参加了他们的一个“三日游”，团费每个有只要五百元，而且听说参团的都是老年人，我们还挺放心的。没想到旅行中被导游忽悠买了1万多元的保健品，都不是什么正规厂家生产的，知道上当受骗后，我父母心脏病都犯了。听说团里很多人都买了。

朱女士：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。我母亲当时不想买东西，结果被困在店里，连上厕所都不让去，必须买了东西才能出门，最后我母亲被迫花3000多元买了一个“玉镯”。老两口平时很节省，就是看团费便宜才去的。

小王：电话打不通？电话打不通还不是你们闹的么？我现在成天就是处理你们这些低价团投诉。我们说了多少次了，让大家不要相信低价团，不要贪小便宜，你们怎么就是不听呢？天上能掉馅饼吗？现在出事找我们来了，我们怎么管？

赵先生：你们光提醒有什么用啊？W旅行社在县里大肆宣传的时候你们怎么不管？据我所知很多人都报他们的团了。

小王：你们自己就没责任？低价团是你们自己选的，买东西是你们自己掏的钱，我们在旅游提示中明确告知：游客旅游过程中切勿冲动购物！你们一个愿打一个愿挨，我们有啥办法！你要是怀疑买了假货，先找有关部门鉴定去，别在这闹啦！

赵先生：你这怎么说话的？什么态度呀？我父母也不想买，可导游一直骂骂咧咧，我母亲心脏不好，受不了惊吓。

小王：那你们现在到底想怎么样？

朱女士：当然是退货退款啊，另外还得赔偿我们的精神损失，他们这是非法拘禁，我父母都有旅游恐惧症了。

小王：这又不是网购，还能七天无理由退货。要真像你说的这么严重，那你得去找公安报警，找法院打官司，找我们也不管用啊。再说你们怎么证明这是被强迫购买的？

朱女士：你别欺负我们不懂，我们都了解过了，现在不是要求你们对投诉要全面受理吗？只要游客投诉，你们都得受理。我们老百姓怎么可能清楚那么多部门具体是管什么的。你要是不管，我就找你们领导，找市局，找媒体！

赵先生：就是！有你这么接待投诉的吗？我们不跟你说了，去叫你们领导来。

小王：找谁都一样啊。我们领导说了，对有些人就得让事实教育他，吃亏了就长记性了。朱女士：

你刚才说的话我都录下来了。你这帮谁说话呢？骗人的还有理了？被骗的还活该了？我马上投诉你，曝光你，你就等着挨处分吧！

小王：我又没说不管。这不是在跟你们解释么，这种事本来可以避免的。

赵先生：现在不用你管了，叫你们领导来！

小王：别别别，你们别着急，具体说说事情经过吧，都有什么要求？

朱女士：不跟你废话了，要说的刚才都说过了。

小王：这不是刚才没顾上记录么。这样吧，大致情况我都知道了，你们放心，这事我们一定解决，我尽快让旅行社赔你们钱，不赔就取消他们资质。

从 B 县旅游质监所离开后，朱女士在 C 市某旅游论坛上实名发帖，描述了父母参加低价团被强制购物的遭遇和去旅游质监所投诉的经过。朱女士的帖子“有图有真相”，引发众多网友议论，有的对旅行社和导游进行谴责，有的对受骗游客表示同情或对他们忍气吞声的行为表示不解，还有的吐槽旅游质监所和工作人员，甚至怀疑某些管理者和旅行社之间有利益关系。

二、信息归纳能力

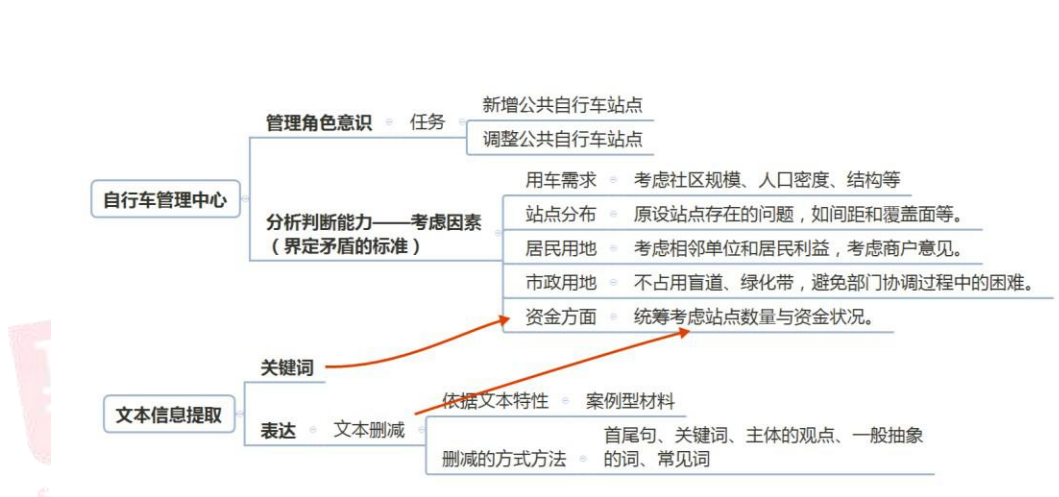
信息归纳能力其主要是对案例的整体的信息进行把控情况，从而考察管理角色获取信息处理文本的能力。这种能力是按照管理角色办公、办文，办会中的办文衍生出来的，也就是

说，题干中出现了概括、归纳等字眼，我们称之为这类题目为信息归纳能力的题目，这样做便于前期学生学习应用。

例：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。

【解析】本题旨在考察考生的信息归纳能力与计划与控制能力。审题可知，作答任务为提出站点设置应考虑的因素，考虑的因素应来源于两方面，一是就现有的站点设置存在哪些不合理之处，二是需要解决哪些新的情况和问题。对这些问题有了系统的了解后，才能在新增和调整公共自行车站点时统筹考虑，进而改善或者规避。这里首先需要考生在梳理材料的过程中找到M市目前自行车站点存在的问题，这些问题都是后期新增站点需要规避掉的。由于题干中没有规定材料的范围，所以考生在梳理材料的过程中需要通篇寻找要点，以免要点遗漏。



【参考答案】

自行车站点设置应考虑的因素有：

- （一）用车需求：考虑社区规模、人口密度、结构等。
- （二）站点分布：原设站点存在的问题，如间距和覆盖面等。
- （二）居民用地：考虑相邻单位和居民利益，考虑商户意见。
- （三）市政用地：不占用盲道、绿化带，避免部门协调过程中的困难。
- （四）资金方面：统筹考虑站点数量与资金状况。

【材料】

这天，M 市南山街道望川社区居委会主任来到中心反映意见。

“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。”

“那么稍微往南一点呢？”

“不可以的，那会侵占盲道的。”

“那么往南再挪一点吧。”

“不行啊，那里有绿化带，在那设点会破坏行道树。”

“那为什么不移动绿化带？”

“这个需要和规划、园林、市政、通信、电力等多个部门协调，因为绿化带地下管线非常复杂，会有很多困难。”

“要不就再往南挪挪？”

“再往南，就与南边的路川站相隔太近，只剩下四五百米，同时与北边的东坡站太远。并且这对于望麓社区的居民来说也不方便。”

“那设在朝阳食品厂门口，怎么样？”

“那片地是人家食品厂的用地。以前也有过类似的情况，在人家的用地上设点，施工受到阻挠，不得不停下来，还又重新选了址。”

“那在我们社区北边增设一个站点呗。这样我们两个社区的人都方便了。”

“我们也想多设点啊。但资金不是有限么？我们得统筹考虑分布的情况啊。在这么近的间隔设两个点也说不过去呀！”

三、分析判断能力

考纲中指出管理岗位面对的是复杂的问题情境。应试人员必须从提供的材料中准确理解自己扮演的角色所面临的管理情境，分析该情境中存在的各种问题和利益诉求。明确问题的实质和关键，分析问题的成因和影响因素，评估并判断各种问题解决方案所需的前提条件及其付诸实施可能会产生的后果。

综合分析其本质就是思维力，是在解决案例分析题目时候，帮助考生理解题目的指令特征和判断时间的基本思维方式。分析能力就是主体在场景对事物发展的辩证认知，所以在题型的划分中，除了在题干指令特征中的概括、归纳以及任务是对策类的题目之外，划分为分析判断能力类，这类题目考察的主要目标是考生能否准确的鉴定问题并对问题进行全面分析。但是，这在授课时作为学员和老师均需要掌握辩证思维能力。

例：材料中的情况反映出小庙村等几个村庄改厕出了“尬厕”的问题，请你将高杨村与小庙村改厕情况进行对比，写出高杨村改厕过程中的注意事项。（30分）

要求：考虑周全，思路清晰，分条作答。字数 200 字以内。

【解析】通过审题，该题主要考察同学们的分析判断能力，我们可以分析出小庙村出现“尬厕”的原因，就是我们高杨村改厕过程中的注意事项，即高杨村在改厕过程中应该规避掉这些问题。小庙村“尬厕”出现的原因是多方面的，改厕工程物资保障不到位；缺乏技术支持与监督监管；后期维护管理工作不到位，破损较多；设计不合理，厕所设计不符合农村实际。所以在分析清楚问题之后，就要针对存在的问题一一解决，也就是题干所说的注意事项。



【参考答案】

- 1 物资保障。改厕工程财政补贴到位。市县两级加大对改厕的财政倾斜力度，减轻村民负担。
- 2 技术支持。改进工艺提高改厕工程质量，合理设计，厕所设计要符合农村实际，方便村民使用，减少资源浪费，提高资源的利用率。改厕工作有序安排，新厕投入使用再拆除旧厕。
- 3 监督监管。卫计委爱卫办加大对工程进度及质量的监督工作，提高执行力度。保证改厕工程顺利开展，落实到位。
- 4 后期管护。对新厕施行专人专责，做好后期的维护工作，避免出现无人管理的情况。

【评分标准】

- 1 物资保障。（3分）改厕工程财政补贴到位。市县两级加大对改厕的财政倾斜力度，减轻村民负担。（4分）
- 2 技术支持。（3分）改进工艺提高改厕工程质量，合理设计，厕所设计要符合农村实际，方便村民使用，减少资源浪费，提高资源的利用率。改厕工作有序安排，新厕投入使用再拆除旧厕。（5分）
- 3 监督监管。（3分）卫计委爱卫办加大对工程进度及质量的监督工作，提高执行力度。保证改厕工程顺利开展，落实到位。（5分）

4 后期管护。（3 分）对新厕施行专人专责，做好后期的维护工作，避免出现无人管理的情况。（4 分）

【材料】

“小康不小康，厕所算一桩”。“厕所革命”让群众用上了卫生的厕所，成为最贴心的精准扶贫。当前，我国进入脱贫攻坚关键阶段，乡村振兴稳步推进，坚决推进农村厕所改造对新农村建设具有标志性意义，为此，中央对农村改厕高度重视并不断出台相关方案及措施。

小王这周跟随领导到小庙村对当地改厕情况进行了解，发现小庙村的改厕“变了味儿”，出现了半吊子的“尬厕”——没墙、没顶，只有个蹲便器。

小庙村交通非常不方便，遇上雨雪天气，村子几乎与世隔绝。小王和领导从县城驱车，行驶了约半小时的山路来到了这里。刚进村，在路边就看见了只安装了白瓷蹲便器，没有围墙和顶棚的“厕所”。

停车之后遇到从田里刚劳作完回家的村民，村民王强说：“房前屋后、乡间路边、山坡沟里……没有围墙、没有顶棚、到处都是蹲便器。这就是我们村改厕后的厕所。”

“村里到处都是蹲坑，没有一个能用。”70 岁村民强俊拴说，“全村 93 户，常年住在村里的也就 20 来户人家，却有八九十个用不上的蹲坑。”

走在小庙村，小王看到，有的村民家门口两边就有三四个蹲坑，村里道路边上也分布着蹲坑，还有的被安在了山坡和沟里。

村民王大发说：“不仅仅是我们小庙村，我家村、四家坪村、三元村，这些村子也存在很多只安装了蹲坑的厕所。大家都不明白，为啥改个厕所却建成了人均一个蹲便器的半吊子工程？”

小王他们从 L 市卫计局的一位负责人那里了解到，改厕资金由市县两级财政各出 1000 元，建好一个厕所不到 3000 元，市级财政能保证，但县级财力捉襟见肘，所以厕所只建成了地面部分，围墙和顶子需要村民自己负担。再加上当时没有把政策宣传好，很多村民误以为改厕就应该由政府全部负担。但一位村支书说：“盖那么多不能用的厕所，就是浪费钱，还不如集中财力建几个能用的。”

村民黄劲说：“经过之前的改厕，我们村的一些村民反而因为拆了旧厕没建新厕，沦为无厕所可上的地步。”

村民黄亮说：“我家村常住人口 30 多个人，新建了约 40 多个‘厕所’。听说政府对建农村厕所扶持不少，每家每户都要修建，所以很多村民都把自家旧厕所拆掉，准备建新厕所。”

“旧厕所拆了，新厕所也没建好。如今，大小便得东躲西藏‘打游击’。”56 岁的村民王爱民和小王谈及如厕问题时就面露难色。他说：“自从拆掉旱厕，一年半时间，我只能到屋后、山坡和沟里偷偷地解决大小便。”

53 岁的村民强玉贵说：“我家一面院墙上，有一处约 4 米长、裸露在外的砖墙。这是我旧厕所的一面墙，旧厕所被拆掉后，新厕所仅仅是一块开裂的水泥踏板和一个蹲坑。我找过村委会询问啥时候能把厕所修好，村干部总说要修，但是一直没有下文。”

小庙村 82 岁的方维娥家改厕后的厕所，是村里唯一一家没有损毁、塌陷的厕所。但是她说：“看到村子很多厕所塌陷后，即便现在围上围墙，搭上顶棚，我也不敢用了。村民说，蹲坑下是两三尺深的坑，雨水越积越深，去年还曾淹死过小羊羔。村民害怕出人命，现在已将便池掩埋、遮挡。”

还有的村民觉得不好看，有条件的自己完成了改厕的“后续工程”。村东头的村民段爱娥说：“一进院子就看到个孤零零的蹲坑确实不好看，就用自家盖房剩下的砖头把蹲坑围了起来。这样好歹能用。但没有搭顶棚，遇上下雨天上厕所非常不方便。”

村民刘自男说：“我将水泥踏板抹灰加厚，重新固定蹲便器，找来不用的石棉瓦当围墙，建成了一个非常简陋的厕所。”

小庙村留守的村民大多是 60 岁以上的老年人。65 岁的三元村村民李旭拴说：“我家收入主要靠种地，1 年平均收入不到 3000 元，雇人把厕所建好，费用约 1000 元，这笔钱对我家来说，可不是个小数目。”

四、计划控制能力

应试人员需要明确所处管理情境中自己权限范围内拥有的可能资源及其制约条件，确定解决问题应该达到的目标和成效，选择合适的方式方法解决问题，监控事件进程，亲自或派人对事件进程施加必要的影响，防范可能的消极后果，确保事件朝着达成预定目标的方向发展，或者保证措施实施后取得预定的成效。在所对应的题目中把题干任务是对策类划分为计划控制能力类。

例：请结合“给定资料”，就 X 市政府该如何妥善处理“幼儿园喂毒事件”，提出解决建议。（20 分）

要求：建议措施内容全面，可操作性强，条理清楚。不超过 300 字。



【参考答案】

针对“幼儿园喂毒事件”给出以下建议：

- (一)救治孩子。针对孩子出现了“出汗多”、“食欲不振”等异常现象，应立即就医。
- (二)停止幼儿园的运营，避免事态扩大化。
- (三)加大宣传力度。通过官方网站等主流媒体，公布事件进展，匹配信息，安抚家长情绪。避免出现封堵路口，在微博上公布言论等。
- (四)成立第三方调查机构。调查处理事件，追究相关责任人，对调查处理结果及时公示，避免家长对医院和幼儿园的不信任。
- (五)开展教育培训。对幼儿园从业人员进行培训，提高思想素质和业务水平。
- (六)进行专项整治。对市内幼儿园进行排查，取缔不合法合规的幼儿园资质。
- (七)加强监督监管。设置举报电话、信箱，针对幼儿园的类似违法行为进行举报。
- (八)结果入库。将处理结果整理汇报领导，并入应急管理库。

【材料】

2014年3月10日，有家长通过微博反映X市某幼儿园给孩子服用不明药物，白色药片上写着“ABOB”字样，查询后才知道这是一种俗称“病毒灵”的抗病毒药，并有消息称幼儿园负责人的爱人为某区政府领导。众多家长普遍表示不满，服药事件不断发酵，3月12日，该市另一家幼儿园也发生了服用该药造成家长聚集的情况。

3月12日19时30分，幼儿园的部分家长将该市科技路与丈八路十字路口封堵。市委书记赶到现场紧急处置，在现场积极调解和劝说，事态得以控制。

3月13日，X市政府通报称，经核实，网络所传幼儿园负责人的爱人为某区政府领导的消息不属实。两所幼儿园的法定代表人孙某及幼儿园执行院长赵某、幼儿园保健医生黄某、幼儿园园长梅某、副园长赵某某等5人涉嫌非法行医罪。65个孩子出现了“出汗多”“食欲不振”等身体异常现象，未发现共性指标异常。

在喂药事件爆出后的一个月里，为了确认自己的孩子是否存在健康异常，数百名家长分别带着孩子在市里甚至外地的医院自行进行了体检。记者共搜集了500多份这样的体检报告并进行统计，发现有300多份体检报告中出现了指标异常。其中，某一个班30个孩子当中，4项检查全部正常的仅有5人。剩余的孩子均存在体检指标异常情况，问题集中在心肌酶偏高和隐尿，也就是俗称的尿血。从家长们掌握的材料来看，发现身体异常的孩子数量已经远远超过当初官方公布的65人，而且症状也不仅仅局限于当地政府通报的“出汗”“食欲不振”，因此官方此前通报“未发现共性指标异常”的结论自然遭受到质疑。

家长们的质疑并不仅仅依据自己的体检结果，同时他们也质疑整改之后当地政府部门对服药儿童组织的体检是否负责，体检结果是否准确。在一些家长给记者提供的当时孩子的B超报告中，有6份报告引起了记者的注意。在这份报告分属6个儿童，但报告内容却是一模一样。无论是B超的片子还是检查数据和检查结论。尤其值得注意的是，这6份报告的检

测时间居然也完全一样，一秒都不差。一位家长告诉记者当时去指定医院检查时听到的情形：“我们带孩子去检查的时候，前面有个家长说，他的孩子还没到做 B 超的床上去，仅仅刚报了孩子的名字，医生就把 B 超拿出来了，还没检查就给了单子。”

对上述事件，省委书记、省长分别作出批示，要求 X 市政府要彻查并严肃追责。要从维护孩子健康出发，对此事进行妥善处理。

五、沟通协调能力

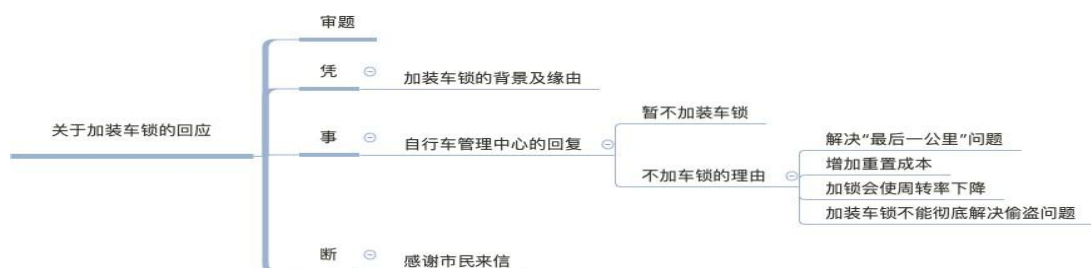
大纲中指出应试人员扮演的角色需要以文字说明的方式或通过采取某种行动与自己的上级、服务对象、利益相关方或者社会公众实现沟通，需要关注不同的利益诉求方具有的态度并施加必要的影响，确保自己拟采取的行动或做法得到各方的谅解和支持，在必要的时候消除各方的成见、误解和纷争。

具体到题目中就是化解主体间的利益冲突—化解主体间的利益冲突，信息匹配错位，思想、理念等的冲突，其宣传教育就是重要手段。这部分能力交叉在不同的场景中，但是这里量化的回信、回复等这几道题是帮助学生更好的体验沟通能力在综 A 中应用。

例：市民李先生看到 M 市晚报对中心工作人员的采访报道后，于 3 月 17 日给市交通局“局长信箱”写信，再次要求加装车锁。交通局责成你中心进行答复。中心研究决定暂时不加装车锁。请以中心名义给李先生写一封回信。（40 分）

要求：目的明确，理由充分，语言得体，格式规范。字数在 450 字以内。

【解析】本题旨在考察考生的文字表达能力和沟通协调能力。在回答的过程中需要注意文章的格式，标题为 M 市自行车管理中心给市民李先生的回信，落款为自行车管理中心。文章的首段也就是凭部主要写中心的立场；文章的事部分主要写中心不加车锁的理由；文章的断部分主要写我中心的期望。事部分要求考生回归材料，应用文本删减的相关方法，准确分析判断 M 市自行车管理中心不加车锁的理由，这部分主要位于材料二的末尾，所以考生在梳理材料的时候注意对每节材料首尾部分的把握。根据材料中市民对于车锁的不同分歧，总结不支持加装车锁的市民观点和中心工作人员的表态即为文章的主体部分。同时考生要注意在回信的过程中站在管理者与服务者的立场上，要平实、得体、礼貌、谦逊，有理有据。



【参考答案】

关于加装车锁的回信

尊敬的李先生：

您好！您于3月17日给市交通局“局长信箱”的来信已收悉，现转交我中心处理。我单位领导责成我们务必对您的热忱表达衷心的感谢，感谢您对我市公共自行车管理服务工作的关注，对您遇到的问题我们深表歉意。

您提出的“为公共自行车加装车锁”的建议，我中心非常重视，经过调研和论证，认为现阶段加装车锁弊大于利，理由如下：

首先，设置公共自行车是为了解决市民出行的“最后一公里”问题，提供“点对点”服务，但目前投入有限，无法满足个性化的出行需求。其次，加装车锁会增加重置成本，现有车辆大多年久需更新。再次，加锁会使周转率下降，方便霸占公共自行车的人，还可能会因钥匙丢失、折断、车锁锈死等问题带来新的不便。最后，有锁不能起到有效防盗，有锁没锁对小偷来说没差别。带锁会降低人们对公共自行车爱惜程度，容易导致市民乱停乱放。

我中心决定暂不加装车锁，希望您能谅解。未来我们会统筹考虑，计划采取其他措施，切实改进工作。再次感谢您的来信，也希望您能够继续理解支持我们的工作。

公共自行车中心

XX年XX月XX日

【材料】

下面是《M市晚报》2016年3月15日的一则报道：

2016年1月1日起，又有一批公共自行车“上路”了，2小时内免费，2小时以上每小时1元，这对市民来说很实惠。但几个月使用下来，市民的抱怨也多了起来，而具争议的问题是：公共自行车要不要加锁？

一些市民认为，租了公共自行车以后，路上难免临时想办点小事，而现在站点还不够多，不带锁的公共自行车中途该如何保管真是个难题，最好还是带锁。

家住梧桐花园的市民李先生借了辆公共自行车准备去地铁站，途经银行，突然想起要存钱，估计也就是三五分钟，可公共自行车不带锁，附近又没有站点，李先生只好将自行车停在银行门口，时不时就扭头透过玻璃门盯着车，生怕车子被偷，“如果自行车带锁，就可以锁好了停在银行的非机动车停车处，那可就省心多了。”李先生说。

市民张女士也认为应该带锁，“我每周都借好几次公共自行车，有时路过市场，想进去看看买些东西都不敢，有一次索性推着自行车进去逛。万一被人偷走了，要赔980块呢！我也看到有人自带锁的。”在近千元的赔偿金和麻烦之间，张女士纠结后选择了不怕麻烦，经常走很远还车，买好东西后再回去借一次。

另外一种声音则认为公共自行车就是不应该配锁。

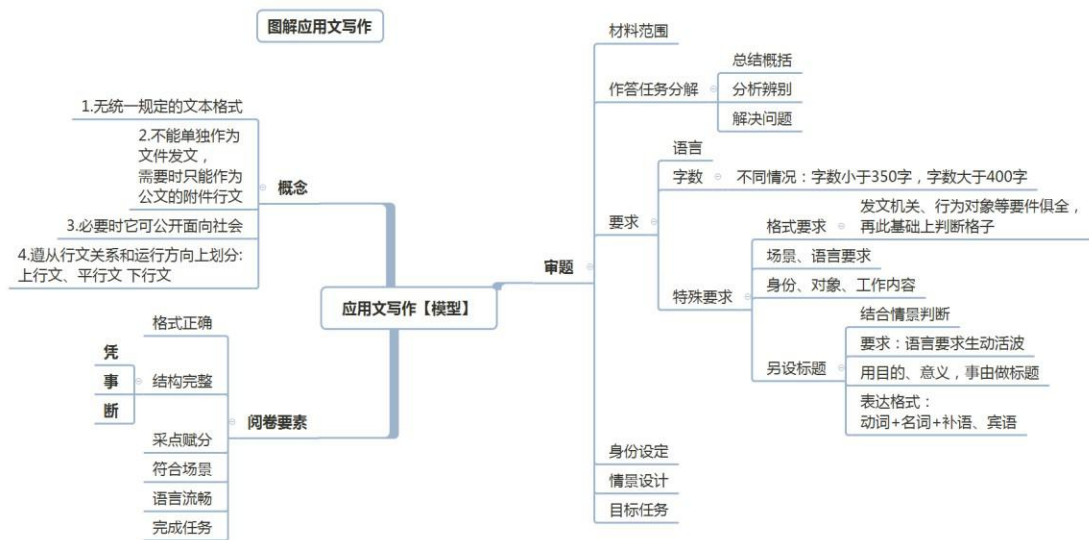
市民乐先生认为，“有锁只是方便了那些想霸占公共自行车的人。带锁后，有些人会图方便，怕高峰期车紧张借不到，还车后锁上，拔钥匙走人，留下一辆带锁的公共自行车。这样别人看得见借不着，他却可以保证随时有车借，周转率就会下降，那还能叫公共自行车么？岂不成了个别人的私家车了？再说，有了钥匙，就有可能弄丢、弄折，更麻烦！而且我觉得有锁没锁对小偷来说没什么差别，以小偷的技术，什么锁打不开啊？”

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，该人士表示：“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。”

第五章 应用文写作

学习应用文首先要掌握其基本概念以及相关知识，其次能够准确理解写作要求，系统掌握写作方法，能够在规定时间内写出符合题目要求的应用文，最终在考场得高分。



一、应用文定义

应用文是各类企事业单位、机关团体和个人在工作、学习和日常生活等社会活动中，用以处理各种公私事务、传递交流信息、解决实际问题所使用的具有直接实用价值、格式规范、语言简约的多种文体的统称。

公文有广义和狭义之分，从广义上说，凡是按照一定程序和格式处理各种公务的行文都称之为公文，也就是我们通常所说的应用文，也可以成为事务性文书。而狭义的公文，则专指党和国家公文法规中正式规定的主要文种，也就是我们通常所说的法定公文。随着社会的发展，人们在工作和生活中的交往越来越频繁，面对的事情也越来越复杂，应用文的功能也就越来越多了。同样，事业单位考试对于应用文的考察形式也越来越灵活，逐渐往任务驱动性文章发展，更多的强调还原题干场景及完成题干任务，而不是对框架的生搬硬套。因此我们在讲授应用文的时候，应该用广义的公文范畴去理解命题人的意图。

应用文的应用范围广泛，在写作的时候应基本遵循以下八个原则：

1. 内容合“规”、形式合法。
2. 实事求是，内容从实际出发，方法措施应切实可行。
3. 平实得体，文体要正确，语言运用要符合特定对象。
4. 简明通顺，用最简洁的文字表达丰富的内容。
5. 庄重严谨，结构严密，用语周密，不应有歧义。
6. 表达准确，从文种的选择到概念的使用准确无误。
7. 格式规范，格式、语言、符号应合规不能标新立异。
8. 结构完整不遗漏任何必备的内容消除不确定性。

应用文写作在我们的考试里面基本上是属于必考题。而事务性文书是应用文写作的重点考察对象，是管理类文体，是日常匹配信息、会务安排、作出通知的一种常用的行文方式。事务性文书无统一规定的文本格式，不能单独作为文件发文，需要时只能作为公文的附件行文，必要时它也可公开面向社会。事务性文书从行文关系和运行方向上可划分为上行文、平行文和下行文，行文方向决定了我们在行文表达的时候，表达的语气、表达的方式以及书写上会有对应的要求。

事务性文书虽然没有统一规定的文本格式，但是它们整体上具有通识格式，通识性格式一般来说由标题、主送单位、正文（正文分三个层次）、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，例如《国务院关于坚决稳定市场物价的通知》，其中发文机关可以省略掉，直接由介词“关于”+“XXX”的文种进行表达。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。

二、应用文种类

应用文种类繁多，从不同的角度，可以根据性质划分为不同类别。

（一）依用途分

1 指导性应用文，指具有指导作用的应用文，一般用于上级对下级的行文，如命令（令）、决定、决议、指示、批示、批复等。

2 报告性应用文，指具有报告作用的应用文，一般用于下级对上级的行文，如请示、工作报告、情况报告、答复报告、简报、总结等。

3 计划性应用文，指具有各种计划性质作用的应用文，常用于对某件事或某项工程等开始前的预计，如计划、规划、设想、意见、安排等。

（二）依性质分

1 公务文书，又称为公文，它是指国家法定的行政公务文书。1964年中华人民共和国国务院秘书厅发布了《国家行政机关公文处理试行办法（倡议稿）》，在第二章中把公务文书规定为九类 11 种，即命令、批示、批转、批复（答复）、通知、通报、报告、请示、布告（通告）。

国务院 1981 年发布了《国家行政机关关于公文办理暂行办法》，其中又把公文分为九类 15 种，即命令（令、指令）、决定（决议）、指示、布告（公告、通告）、通知、通报、报告（请示）、批复、函。国务院 2000 年又发布了《国家机关公文处理办法》，把公文分成 13 种，即命令（令）、通告、批复、指示、决定、请示、意见、函、会议纪要等。

2 一般性应用文，指法定公文以外的应用文。一般应用文又可以分为简单应用文和复杂应用文两大类。简单应用文指结构简单、内容单一的应用文，如条据（请假条、收条、领条、欠条）请贴、聘书、文凭、海报、启事、证明、电报、便函等。复杂应用文，指篇幅较长，结构较繁、内容较多的应用文，如总结、条例、合同、提纲、读书笔记、会议纪要等。

右下侧。

（五）成文时间

一般写在发文机关的下一行，居于所在行的右侧。

四、阅卷细则

1. 格式正确，结构完整。
2. 采点赋分，符合场景。
3. 语言流畅，完成任务。

五、限定情况

（一）字数限定

当字数大于等于 400 时，题目要求中有格式、身份、工作内容、发文机关、行为对象都得写；当字数小于 400 时，写作时只需考虑标题。

（二）标题限定

另设标题的情况，取决于题干要求或者场景判断，比如题干中有“语言生动”、“通俗易懂”的要求等等。

标题设计结构：动词+名词+补语、宾语，例如《扬起生命的风帆》

或者采取内容关键词选取：目的、意义、事由，例如《心的呼唤，爱的奉献》