

目录

第一章 人岗认知类.....	2
第二章 解决问题类.....	8
第三章 组织活动类.....	21
第四章 现象认知类.....	29
第五章 观点认知类.....	34



华图教育
HUATU.COM

三支一扶
THREE SUPPORTS AND ONE ASSISTANCE

第一章 人岗认知类

一、自我介绍

核心原则：人岗匹配

开口说 1：自我介绍

我将从以下几个方面做自我介绍：

第一，专业知识方面，学习了 xxx 专业知识，取得 xxx 专业方面的成绩或资质，具备 xx 岗位要求的专业知识。

第二，综合能力方面，如：组织协调能力+个人经历事例；人际沟通能力+个人经历事例；学习能力+个人经历事例。

第三，性格方面，我的性格是属于 xxx，在开展 xxx 工作的过程中，具有 xxx 方面的优势。

【经典试题】

请结合岗位做一个自我介绍，并谈一谈你的优势。

【参考解析】

各位考官，基层治理工作一直以来都是城镇化建设的关键一环，而我所报考的岗位涉及的管理对象有住宅小区、高新工业园区及商业区，涉及范围广、人数多且种类复杂。下面，我结合自身情况及优势，阐述我有能力胜任这份工作。

第一，专业知识方面。我所学的专业是社会工作，在大学四年的学习中，我的专业课成绩名列前茅，多次获得国家励志奖学金。我系统学习了基层管理的方式方法，了解了很多示范社区管理的成功方法，这些理论知识将会指导我开展之后的实践工作。

第二，综合能力方面。在校期间，我不仅担任班干部，还参与校团委的一系列工作。这些工作虽然比较日常，但提高了我的统筹工作能力，也让我学会了如何与不同类型的人沟通，这在很大程度上提升了我的人际沟通能力。我相信，这些经验一定能在基层管理工作中发挥作用。从大四开始，我就主动到学校所在的社区进行实习。实习期间，我参与过社区的人口普查、社区疫情管控、协助社区民警打击传销组织等活动。在活动中，我还和老同事一起优化了社区的网格化管理方式，得到了上级领导的肯定。直到今天，我在网格化管理中制作的一系列表格数据还在基层社区发挥着它的作用。对此，我倍感自豪！同时，我也认识到，理论可以指导实践，但我们更应通过实践去与时俱进地更新迭代我们的理论，从而提高基层治

理能力，这样才是实事求是、实干为要。

第三，性格方面。受到父母言传身教的影响，我做事比较有耐心，遇到困难不轻易放弃，性格比较坚韧；在与他人相处中，也比较开朗热情。在开展基层服务与管理工作的过程中，我认为这样的性格特质有助于更好地开展基层管理与服务工作。

当然，作为一名应届生，我缺乏基层锻炼的工作经验，但我相信热爱的力量。这里是我从小长大的地方，在这里，我度过了自己幸福的童年和少年时光，我见证了这座城市一步步走向强大，甚至清晰地记得几个大型产业园建成的时间，那是一个在外求学的游子对于家乡的挂念。我会竭尽所能，运用自己所学的知识，在工作中积累经验，提升综合素质，不断学习、不忘初心，让家乡变得更美丽、更宜居。作为新时代青年，我将不负韶华，踔厉奋发！

开口说 2：优缺点

我的优点主要是体现在专业知识扎实、能吃苦、勤于学习（其他体现自己适合这项工作的优点）这几个方面。

第一，专业知识方面。说明具体的表现。

第二，能吃苦体现在……举具体的事例。

第三，勤于学习体现在……举具体的事例。

我个人的缺点是，刚毕业，实践经验比较欠缺（或其他影响不大的缺点）+重点再谈怎么改正这个缺点，或怎么弥补这方面的不足。

【经典试题】

结合报考岗位，谈谈你的优点与不足。

【参考解析】

正所谓，尺有所短寸有所长，物有所不足智有所不明。每个人都有优点，当然不可避免也存在不足之处。下面，结合报考岗位谈谈我的优点与缺点：

我的优点主要是体现在专业知识扎实、能吃苦、勤于学习这几个方面。

第一，专业知识扎实。术业有专攻，我大学期间认真学习本专业的理论知识，专业课成绩名列前茅。通过参加专业知识竞赛等活动，不仅更加深入了解了理论，还将其运用到实践当中，加强了动手能力，提高了知识的实用性。在求学期间，我还获得一项大学生创新发明专利。这更鼓励我在以后的工作岗位上不仅会继续注重知识的学习，更重视将所学知识应用到实际当中，内化于心、外化于行。

第二，能吃苦耐劳。大二暑假，学校组织学生志愿去山区支教。在比较偏远的云贵山区，

交通特别不方便，而且缺乏基本生活设施。在这样艰苦的条件下，我还是咬牙坚持了整个暑假。虽然常常喝不到干净的水，住宿条件特别简陋，采购一些教材或生活用品需要走很远的山路等，但这些苦没有让我退缩不前，反而让我学会了苦中作乐，还让我迈出了做公益的第一步。

第三，勤于学习。常听父亲挂在嘴边的话就是“书山有路勤为径，学海无涯苦作舟”。在这样的氛围中耳濡目染，我一直都保持勤奋的学习状态。大学期间，我不仅以优异成绩修完自己的第一专业，而且考取了相关执业证书及英语四六级等基础证书，同时还选修了第二专业，以此来拓宽自己的理论高度与深度，不断鞭策自己向前走。

我个人的缺点和大多数刚毕业的大学生一样，是缺乏实践经验。既然找准病根，就要对症下药。因此，我会从两方面来规避这样的短板。一方面，在以后的基层工作中，保质保量完成自己的本职工作，在工作中不断积累实战经验。另一方面，保持学习的能力与动力，通过向书本学习理论知识，更新自己的理论体系，来更好地指导实际工作。向优秀的同事学习，学习他们的长处与工作能力，牢记三人行必有我师。更重要的是学会走群众路线，甘当人民群众的小学生，在群众中汲取无穷的智慧。

在未来的工作中，我会努力做到扬长避短，不断提升自己，无愧于心。

二、职业规划

开口说 3：职业规划

我近 3 年的职业规划是：

业务能力方面，希望达到一个……程度，达到这个目标的具体计划是……

职业发展方面，希望达到一个……层级，达到这个目标对于自身的要求是……。

【经典试题】

请谈谈你入职 3 年内的职业规划。

【参考解析】

古语有云：“凡事预则立，不预则废。”初到岗位，倘若缺乏规划，不仅会使自己遇事不冷静，陷入迷茫焦虑，自身工作受阻，也会影响同事乃至单位的工作进度。因此，有明确的规划和目标，才能使工作有条不紊地进行。

我 3 年内的职业规划主要包括两个方面。

第一是业务能力方面。结合目前阶段，我希望我的业务能力能够达到成熟完善的程度。也就是说，不仅可以保质保量完成日常工作，而且在工作中具有一定的自主创新能力。为了

实现这个目标，我的具体计划是：提升自身认知。比如思想、工作态度等，只要思想不滑坡，就可以激励自己前进；尽快熟悉环境，了解单位的规章制度、企业文化、所属部门的业务范围、自己的工作职责等；善于总结，在日常工作中，总结自己的经验与不足，具备忧患意识、问题导向，锻炼自己因时而变、随事而制的工作创新能力。最重要的是，充分学习党的政策理论，积极参加每次学习交流会，向优秀的干部、同事学习，有争当先进、为岗位奉献、敢于承担每次任务的工作态度。

第二是职业发展方面。我希望入职3年内，可以达到中等层级。这不仅指的是职位，更多指的是工作能力。为了达到这个目标，必须严于律己，要求自己具有较为扎实的工作基本功。具备习近平总书记所说的“敢于涉险滩，敢啃硬骨头”的思想态度，有不畏艰险、敢于挑战的勇气，也应当有“三牛精神”，尤其有“拓荒牛”精神。与此同时，用创新能动性驱动，不断提升自身的创新能力。我的具体计划是，日常高效完成自己分内的工作，而且要提升自己可预见性的学习能力，通过书本学习理论知识，向优秀的同事学习经验，向群众汲取智慧。除此之外，充分运用专业能力，扎实学习岗位所需的其他知识，拓宽业务面。还要和同事打成一片，互帮互助，以身作则，助力单位形成良好向上的工作氛围。

当然，目标或规划并非一朝一夕就能达成。但海河不择细流，故能就其深。只要功夫深，为岗位、为群众依然能做出更大贡献。打铁还需自身硬，希望自己达成规划的理想状态，即使未能事事如愿，也能在极大的程度上提升自我，交出较为理想的成绩单。

开口说4：录用之后岗位适应

如果我有幸被录取，进入新岗位之后，我会从以下几方面适应新岗位：

第一，了解。了解单位的规章制度、岗位职责、工作内容；认识新同事，适应新环境。

第二，学习。通过单位网站、线上渠道、向领导和有经验的同事请教等方式，学习业务知识。

第三，实践。展开具体业务实操，将理论付诸实践。

第四，提高。结合实践的经验和教训，不断总结，不断提升自我。

【经典试题】

进入新岗位，你打算如何适应岗位开展工作？

【参考解析】

如果我有幸被录用，作为新员工，我会尽快融入工作环境，让自己能够在最短的时间内

独立完成本职工作。为了实现这个目标，我会从以下几个方面来适应新岗位：

第一，了解。了解单位规章制度，比如组织机构管理制度、人事管理制度、员工勤务管理制度、员工培训制度、员工福利管理制度等；了解岗位职责，明确自己的岗位需要完成的工作内容以及应当承担的责任范围等。同时，积极融入同事，主动和同事打招呼，沟通交流，参加团建活动，以此来更快速地适应新环境。

第二，学习。俗话说，活到老，学到老。我们党也一直致力于打造学习型政党。因此，作为新入职的员工，我更应该加强学习。一方面，要有自学能力。比如，通过书籍、单位网站、线上渠道等学习本岗位所需专业知识，用理论知识武装大脑。另一方面，谦虚地向他人学习。比如，遇到难题或拿捏不准的内容，要及时向领导请教。平时工作中，要向有经验的效率高的同事学习如何提升自己的工作能力、办事效率等。

第三，实践。实践是检验真理的唯一标准，我们在工作中，尤其是作为新人，切忌纸上谈兵，更需要在具体业务实操中积累经验。理论需要付诸实践才能发挥指导作用，我们必须做到知行合一。

第四，提高。工作一段时间之后，需要结合在工作实践过程中的经验和教训，不断总结，不断提升自我。正所谓“前车之鉴，后车之师”，如果只是一味奔跑，很可能迷失方向；只有停下来做好总结工作，才能更好地出发。

周恩来同志曾说过：“莽莽神州，已倒之狂澜待挽；茫茫华夏，中流之砥柱伊谁？”希望通过不断努力，让自己成为中流砥柱！

三、压力型

开口说 5：压力型情景设置

第一，正面回应，不要过度地夸大自己，也不要低估自己，该否认的要坚决否认（如被怀疑作弊）。

第二，对自己有客观、清晰的认识。对于自己持有的观点，予以合理的解释说明，记住“人岗匹配”的原则。

第三，总结提升，有礼有理有节。

【人岗认知类通用必背内容】

优缺点类答题通用句表述：

(1) 世上没有十全十美的人，每个人都是不完美的。我们不要对自己太苛刻，一味追求

完美，正因为不完美，我们才会去努力，才会去拼搏。

(2) 客观评价自己很重要，承认自己的优点，接纳自己的缺点。我们要有接纳不完美的勇气，才有接受完美的信心和底气。

(3) 在日常生活中，每个人都因自己的生活环境、成长过程、受教育程度的不同，形成自己比较稳定的性格、气质、爱好、习惯、特长等个性特点。这些在社会生活中表现出的个人特有的、与众不同的个性特点，也会形成各自不同的优点或缺点。

(4) 我们要正确对待“无知”，要敢于承认自己的无知，不能不懂装懂，自欺欺人。“掩盖自己的缺点，你将永远保留这个缺点；正视你的缺点，你将克服这个缺点。”

总结句通用表述：

(1) 作为新时代青年，我会主动将爱国之情、报国之心融入改革发展的事业中，把青春融进祖国的山河，自觉与人民共进、与时代同行，汇聚起推动国家繁荣富强的磅礴力量。

(2) 奋斗不只是响亮的口号，更要在做好每一件小事、完成每一项任务、履行每一项职责中见精神、显担当。作为新时代青年，我要在本职岗位上践行初心使命，做激流勇进的奋斗者和奋力前行的实干家，以青春之我、奋斗之我建功立业。

(3) 时代的责任赋予青年，时代的光荣属于青年。作为新时代青年，要把实现个人理想融入全面建设社会主义现代化国家的时代洪流中，在实践锻炼中提高攻坚克难的本领、创新创造的本领、化解矛盾风险的本领，把发扬斗争精神体现在做好每一件事、完成每一项任务、履行每一项职责中，在脚踏实地的奋斗中不断提高斗争本领，用青春和汗水为党和国家事业做出更大的贡献。

第二章 解决问题类

一、同事关系处理

开口说 1: 同事不配合, 影响工作开展

原则: 以完成工作为重

完成工作始终是第一要务, 但在工作中往往会遇到一些挫折和障碍, 这就需要我们克服一切困难来保质保量完成工作。如果遇到题干说 XX 同事不配合, 影响工作开展, 我会从以下几个方面解决这个问题:

第一, 要控制自己的情绪, 尊重同事, 体谅同事的难处。主动多承担些工作任务, 把已经完成的工作做一个整理, 对还未完成的工作做一个简单计划。

第二, 找同事交流意见。一方面是了解对方对这次工作的想法, 不愿配合的原因。另一方面, 将自己对这项工作的思考、具体工作安排和计划与同事进行沟通。

第三, 如果因为同事的不配合已经影响到全局工作, 一定要按程序汇报给领导, 客观描述工作中遇到的问题, 提出初步解决方案, 请领导指示 (如增派调换人员、延长工作时间)。

第四, 组织活动增进感情。比如, 通过民主生活会、运动会、知识竞赛、爬山等活动来增进彼此之间的了解。

【经典试题】

领导叫你和老张共同完成一项工作, 但老张不配合你, 你怎么处理?

【参考解析】

完成工作始终是第一要务, 但在工作中往往会遇到一些挫折和障碍, 这就需要我们克服一切困难来保质保量完成工作。如果遇到题干当中的情况, 老张不配合, 影响工作开展, 我会从以下几个方面解决这个问题:

第一, 要控制自己的情绪, 尊重老张, 体谅他的难处。换位思考, 理解同事不配合的情绪。以解决问题的心态去面对, 不能因此产生情绪。我还会反思自己在这项工作中, 和老张配合时存在的问题, 客观地看待当前问题, 并且主动寻求解决办法。要主动多承担些工作任务, 把已经完成的工作做一个整理, 对还未完成的工作做一个简单计划。

第二, 找老张交流意见。一方面, 了解对方对这次工作的想法及不愿配合的原因。如果是因为我和老张沟通方式的问题, 那么在之后的工作中, 我会注意沟通的方式方法, 并保证沟通内容的有效性, 遇到问题也要及时沟通, 避免问题扩大化。如果是因为老张近期其他工

作任务比较多，导致无法积极配合，那么我会先和老张做好此次工作的任务分配，并尽量多做一些力所能及的工作，以方便老张统筹规划好他当前所有的工作任务，使两者能够更加合理有序地安排。如果是因为老张对我工作的方式方法或理念有不认同的地方，我会主动向老张坦承我工作中的不足并积极听取老张的意见，和他就当前工作充分讨论，最终达成共识，尽快投入到后续的工作中。另一方面，将自己对这项工作的想法、具体工作安排和计划与老张沟通。这项工作需要我们互相配合共同完成，很有必要整合我和老张的想法以便更好地完成工作。

第三，如果因为老张的不配合已经影响到全局工作，那么我们也要有大局意识。为了工作更好地推进，我会按程序汇报给领导，客观描述工作中遇到的问题并提出初步解决方案，比如是否可以增派调换人员、延长工作时间，请领导指示。

第四，组织活动增进感情。比如周末或闲暇的时候，可以约老张爬山、钓鱼、喝茶等，通过这些比较私人的活动来增进彼此之间的了解。

单丝不成线，独木不成林。在工作中，个人的能力是有限的，只有互帮互助，发挥团队的力量，才能更好地把工作做好，并提升自己各方面的素质与能力。

开口说 2：同事对我有误会

第一，调整心态，修炼自己。每个人都希望有和谐的工作关系，但误会是在所难免的。这只是长久工作中的小插曲，我们要调整好心态，积极应对。

第二，合理安排工作。不能因为同事对我有误会，就干扰工作的正常推进。此时，需要按照正常的工作安排，优先把工作做好。

第三，考虑时机，冷静处理。选择恰当的时机与同事沟通交流，比如同事习惯抽烟，可以在抽烟时一起聊一聊。

第四，寻求中间人帮助。找第三人了解同事当前情绪、主要误会点与矛盾点，再去找同事解释；或者，请关系比较好的同事出面牵线搭桥，消除误会。

第五，主动配合同事。争取在合作的过程中，让对方更加全面客观地了解自己。

【经典试题】

你是一名新员工，同事张贤因为上班时间玩手机而被领导点名，并且领导在大会上说他不如新员工。张贤认为是你打小报告，带着其他同事孤立你。你怎么办？

【参考解析】

作为一名新员工，不仅要尽心尽责地履行好工作职责，也要重视与同事之间的人际关系。

面对同事的误会，我会站在解决问题的角度来处理这件事情。

第一，调整心态，修炼自己。每个人都希望有和谐的工作关系，但误会是在所难免的，这只是长久工作中的小插曲。况且工作中遇到各种各样的情况是很正常的，我们要调整好心态，积极应对。君子求诸己，要及时反省自己，是否有言行不当的地方导致张贤误会我。

第二，合理安排工作。在职场上，工作是第一位的。不能因为同事对我有误会，就干扰工作的正常推进。尽管被误会可能会影响心情，但此时，更需要按照正常的工作安排，优先把工作做好，按部就班、保质保量地完成自己的工作。

第三，考虑时机，冷静处理。选择恰当的时机与张贤沟通交流。以真诚的态度向张贤说明，我刚到单位，对于单位的同事都是非常尊重的，对于张贤在工作中展示的能力也是非常钦佩的。再加上作为新员工，熟悉环境完成日常工作已经占去我绝大部分精力，已经无力分神。而且，打小报告这样的事情会破坏同事之间的团结，时间久了还会严重影响单位的良好氛围，以我的性格是不会做这样百害而无一利的事情的。

第四，寻求中间人帮助。如果我自己不能很好地解决这件事情，那么应该寻求同事的帮助。比如，找其他同事先和张贤聊一聊，以便了解张贤当前的情绪、主要误会点与矛盾点，然后我再去找张贤解释清楚。

第五，主动配合同事。有句老话叫不打不相识，也许有些误会无法用言语消除，那么可以用实际行动来证明自己。比如，争取在合作的过程中让对方更加全面客观地了解自己，这样误会可能也就烟消云散了。

塞翁失马，焉知非福。工作中，不要害怕遇到问题。遇到问题，就解决问题，会让我们积累经验，更好地向上成长。

二、上下级关系处理

开口说 3：领导安排工作

在工作中，要准确定位自己的角色。作为下属，要坚决服从、执行领导的命令。同时，也要懂得换位思考，站在领导的角度来体谅和理解其行为的出发点，选择合适的时间和地点，顺势而为地解决问题。

领导安排工作时，拿纸笔快速记录以下三个要素：具体工作内容；完成的时间节点；工作的标准、注意事项等。

对于不明白的地方作出标注，在领导交代完任务后，及时向领导征询。

汇报工作进度和阶段性成果。可以采用口头、电话、书面报告，对工作进度和阶段性成

果进行汇报。

开口说 4: 同时收到多位领导对同一件事的指示

第一，按“兼顾左右”，在不违背大原则的前提下，对不同领导的意见尽量都照顾到。

第二，按“实效大小”，服从更切合实际的指示。

第三，若无法判断，汇总所有指示，梳理实际情况，汇报直属领导，明确最终指示推进。

开口说 5: 与下级相处

认可和信任下属，是对下属最大的鼓励和支持，这样才能更好地发挥他们的积极性和主动性，从而更高效地完成工作。

第一，严格要求自己。要有情绪自控力，尤其在工作不顺利、局面被动时，要冷静客观地了解情况，快速调动资源来重新部署工作。

第二，帮助下属成长。明确分工、责任到人，让下属有责任意识，避免出现推诿扯皮。团队内部经验交流，如老带新、先进工作者交流会、树立典型标杆等。鼓励下属提意见，认真审阅、批注下属的建议报告，与下属进行探讨，并给予机会去执行。开展多种活动促进下属成长，如可以召开民主生活会来开展批评与自我批评等。

第三，“赏罚分明”，用制度说话。对于表现突出者，给予口头、发文或物质奖励；对于违反规定者，根据情节轻重，给予批评教育、扣发工资、停岗待业或开除的惩罚。

【经典试题】

一个重点项目圆满完成，小周去跟领导说他的功劳最大，别的同事都听到了。作为项目负责人，你会怎么做？

【参考解析】

认可和信任下属，是对下属最大的鼓励和支持，这样才能更好地发挥他们的积极性和主动性，从而更高效地完成工作。作为项目负责人，有责任在保证工作圆满顺利完成的同时，维护好团队的和谐和凝聚力。现在，面对题干当中出现的情况，我会这样来处理：

第一，严格要求自己。要有情绪自控力，尤其在工作不顺利、局面被动时，要冷静客观地了解情况，快速调动资源来重新部署工作，做到严于律己。面对小周的不合时宜的做法，我应该和小周沟通交流，表示这次的项目之所以可以圆满完成，不仅有小周的功劳，更离不开团队每一个人的贡献。小周这样的做法很可能让团队其他人误会小周，不利于同事之间的团结互助。

第二，帮助下属成长。作为团队负责人，一方面要保质保量地完成工作；另一方面，也

要关心爱护下属，重视人才，以人性化管理或柔性管理为主。比如，可以开展团队内部的经验交流，让小周看到团队每个人的闪光点，也可以认识到自己的不足，日后学会谦虚慎言。同时，可以开展多种活动，增进小周与同事之间的了解，从而让大家冰释前嫌。

第三，“赏罚分明”，用制度说话。对于小周在这次项目中的突出表现，可以给予口头、发文或物质奖励。当然，对于小周越级上报违反规定的行为，根据情节轻重，也给予批评教育等惩罚。

习近平总书记多次强调，我们要像石榴籽一样紧紧抱在一起。在工作中亦是如此，作为团队负责人，一定要将团结的力量发挥到最大。

三、群众关系处理

开口说 6：处理群众不满或投诉

“群众利益无小事。”作为事业单位的工作人员，要设身处地地理解群众的困难，并在工作职责范围内及时地帮助群众解决问题。

首先，我会道歉并耐心倾听群众诉说。了解群众遇到的具体问题和困难，做好记录。

其次，我会明确告知群众处理问题的流程和方法。比如，出现设备故障，可以引导群众回家使用网络平台操作，或通过人工渠道办理。

最后，完善后续服务。如改善服务态度，微笑服务，让群众对满意度进行评价；在办事大厅张贴或 LED 循环播放办事流程、办事所需材料等相关信息。

【经典试题】

有群众情绪激动地来单位反映问题，被你恰好遇见，他说你的一位同事办事不认真，让他跑了很多次。此时，你会怎么做？

【参考解析】

“群众利益无小事。”作为工作人员，要设身处地地理解群众的困难，并在工作职责范围内及时帮助群众解决问题。

首先，我会道歉并耐心倾听群众诉求。了解群众遇到的具体问题和困难，做好记录。将群众引导到会客室，为其倒上一杯热茶，安抚群众激动的情绪。向群众表明，非常能够理解群众办事跑了好几趟，内心的烦躁和焦虑。对于群众所反馈的问题，我们单位会高度重视并尽快处理。所以，也希望群众能够将情绪稍微平复一下，向我说明具体情况。

其次，我会向群众解释可能是因为设备故障或者材料不全导致出现跑多次的问题。同时明确告知群众处理问题的流程和方法。比如，出现设备故障，可以引导群众回家使用网络平

台操作，或进行人工渠道办理。若是材料不全，则耐心告知群众需要的各项材料。最后向群众承诺，他所反映的问题在经过调查之后，会及时向他做好回访工作。

最后，完善后续服务。题干当中群众所反映的问题只是表面问题，我们想要做好基层工作，就要学会看到问题折射出的本质现象。因此，我们应该完善后续服务，避免类似问题再次发生，如改善服务态度，微笑服务，让群众对满意度进行评价；在办事大厅张贴或LED循环播放办事流程、办事所需材料等相关信息。

整件事情结束后，本着常怀忧患意识的理念，我会与领导沟通，建议领导加强对单位业务部门同事的培训。比如，通过培训提升大家的工作态度、工作能力，以便大家能够在工作岗位上为群众提供更好的服务。同时，针对业务流程比较烦琐，需要群众到各部门盖章的情况，我也会向领导说明，请示领导是否可以进行业务流程的精简、整合。

利民之事丝发必兴，厉民之事毫末必去。我们身在基层一线，应该始终不忘初心，把人民群众的事情当作自己的事情来办，切实解决群众急、难、愁、盼的问题，提升群众办理业务的获得感、幸福感、安全感。

开口说 7：群众不理解政策/政府行为

第一，耐心倾听群众疑惑，用纸笔做好记录。若电话咨询，填好“电话来访记录”。如果群众有情绪，可以进行迂回劝说，先唠唠家常，再慢慢导回主题。

第二，解释说明。能当场解释的，用通俗易懂的语言，配合宣传册或其他资料进行当场解释。或通过熟悉案例引导，引发群众共鸣，或请群众进行模拟体验，来加深对政策的理解。

第三，记录联系方式，及时反馈。对于不能现场解释的，或不属于本岗位职责的，要将问题转接给主要负责部门或个人，并留下群众的联系方式，通过电话、邮件等形式进行反馈。

第四，及时进行信息公开。通过政务微博、微信、手机短信等方式，发布群众关心的信息；开通热线电话、网络留言板，接受群众的监督与反馈。

【经典试题】

社区开展“国家反诈中心 APP”的下载推广活动，但社区有些老年人不配合工作，不进行下载。你认为应该如何解决这个问题？

【参考解析】

随着我国进入老龄化社会，老有所养是我们的目标。但目前老年人却被频频诈骗，反诈 APP 的推广对于防止老年人因电信诈骗而带来财产损失具有非常关键的作用。现在，老年人

不配合我们的工作，为APP的推广带来了阻碍。对此，我认为可以这样来解决：

第一，耐心倾听老年人的疑惑，用纸笔做好记录。若电话询问，填好“电话来访记录”。如果老年人有情绪，可以进行迂回劝说，先唠唠家常，再慢慢导回主题。只有了解老年人不配合的原因，我们才能有针对性地提出解决措施。比如，是对电信诈骗了解不多、认识不足，所以没有引起足够重视，那么就需要做好宣传工作，详细介绍电信诈骗的危害性和相关防骗技巧等。

第二，解释说明。能当场解释的，用通俗易懂的语言，配合宣传册或其他资料当场向老年人解释，如说明如何下载手机APP，下载之后如何利用APP防诈骗等；或通过熟悉案例引导，比如向老年人详细介绍电信诈骗的具体案例，展现近些年电信诈骗带来的巨大危害，拿事实和数据说话，让老年人能够切身感受到电信诈骗的危害性，认识到电信诈骗离我们的生活并不遥远，从而引发老年人共鸣。或请老年人志愿者进行模拟体验等，来加深对反诈APP的功能作用的理解。

第三，记录联系方式，及时反馈。对于不能现场解释的或不属于本岗位职责的，要将问题转接给主要负责部门或个人，并留下老年人的联系方式，通过电话、邮件等形式进行反馈。“国家反诈中心APP”的下载对广大老年人来说是一个利好，社区一定要做好宣传工作。只有保证宣传的广度、深度和温度，才能真正把这个事情落实到位。下载只是走好了“想用”的第一步，能用、会用才能起到效果。对此，我们会与社区多沟通、多联动，针对老人使用情况进行时时把控，及时给予帮助、调整宣传方式，以保障“国家反诈中心APP”起到应有防护作用。

开口说8：调解群众之间矛盾

第一，热情接待，稳定情绪，宽慰安抚。调解群众冲突和矛盾时，要热情接待，先让群众宣泄情绪，再进行宽慰安抚。

第二，耐心倾听双方诉求，做好记录。找当事人双方分别了解情况，并对双方提供的信息进行记录、分析、核实、调查。

第三，主持调解。邀请当事人双方或代表集中到同一个会议室，“把话说开”，针对双方的诉求进行协调、讨论，并引导当事人体谅、理解对方，努力达成一致意见。

第四，签订调解协议书。在双方达成一致意见后，签订调解协议书，且当事人双方人手一份。（第四步需结合题目情境、涉及矛盾类型、主体特性进行灵活调整）

四、要素缺失

开口说 9: 专家或参会人员无法按原定时间到场

当突发事件打破原有工作安排，影响正常工作秩序时，我们要临急不乱，情绪稳定。只有保持头脑清醒，才能对现状进行科学、客观的分析，快速整合资源，找到应对方法。

第一，诚恳沟通，努力劝说，希望能够按时参加。

第二，看是否可以替换方式，如开通线上视频会议。

第三，看是否能替换时间，如根据专家或参会人员的时间对会议作出延期安排。

第四，根据情况看是否可以替换人员，如请专家推荐该领域的其他专家，并派发邀请函。

要确保会议或活动的顺利进行。

五、舆情应对

开口说 10: 官网群众发帖对单位工作质疑

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。

第一，及时回应。

第二，调查核实，如属实处理方式是什么？如不属实处理方式又是什么。

第三，结果公示。线上（四微一端等）线下（新闻发布会等）相结合，选择合适的方式公开。

做到信息公开，与群众构建良好的互动关系。

【经典试题】

有工作人员在为群众办理业务过程中与群众发生了争执，有人拍了视频，传到了网上，引发舆论热议，领导把这个事情交给你处理，你怎么办？

【参考解析】

针对题干当中出现的情况，如果任由舆论热议发酵而不及时处理，既有损单位形象，也影响政府公信力。因此，处理此事要掌握舆情处置的时、度、效原则，这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。具体我会这样来处理：

第一，及时回应，控制舆情影响。网络舆情具有频发、突发、扩散性快等特点，如果了解清楚事情的来龙去脉之后再回应，会引发群众不断猜疑甚至以讹传讹，最终会造成谣言纷飞，群众不明真相的混乱局面。因此，我会立刻联系单位宣传科，请求该部门同事帮忙，在单位官网、公众号、微博官方账号等媒体渠道发布情况说明。告知广大网友，对于网上所反

映的情况，我单位已经开始介入调查。请广大网友耐心等待官方调查结果，并呼吁大家不信谣、不传谣。同时，请网络部门同事随时关注、记录舆情动态，并通过抢占沙发，发表评论等加以正确的网络引导，避免不知情群众盲目对单位进行舆论攻击。

第二，调查核实，还原真相。首先，我会联系因办理业务发生冲突的那位群众，表示诚挚的歉意，表明这次事件给我们敲响了警钟，我们会进行一系列整改工作，以便更好地服务群众。并希望群众回忆当时事情的经过，沟通中我们会重点询问，工作人员态度是否热情、办事流程是否讲解清晰、办事效率是否低下以及当时是否存在设备故障等客观因素。对于群众反映的问题我会做好记录，核实后通知群众处理结果，再次感谢群众的配合。然后，查阅当天出勤记录，联系当天办理业务的同事，向他们详细询问当天的业务办理情况，并查看单位监控记录等相关信息。最后，查看单位业务办理系统中所上传的资料，以及结合办理的进展情况作出判断。经调查，如果确实是我单位工作人员存在态度消极、业务不精、效率低等问题，那么我会在明确责任人后上报领导，依规处理，严格落实首问责任制；如果是群众不理解相关政策与流程等导致产生误解，我们将再次耐心地向群众进行宣传讲解，对不理解的内容进行廓清、错误认识进行厘清，让群众了解政策的出发点与目的来配合我们的工作。

第三，回应网民关切，结果公示。根据调查的结果，将查找的相关证据及事情的来龙去脉整理好，以时间线的方式将所有材料梳理清楚，形成情况通报的初稿，汇报给领导，请领导审阅。结合领导的修改意见，将最终的情况通报终稿对接给宣传科同事，并通过各种官方渠道如“四微一端”、新闻发布会等发布消息，说明事实真相。

在互联网时代，我们各项工作都要与时俱进，学会走网上群众路线。在政务方面，要做到信息公开，与群众构建良好的互动关系。

六、信访受理

开口说 11：群众上访

要按照相关法律法规的要求，尽快、就近地解决信访问题，防止信访问题久拖不决。

第一，接访。查验身份，人员接待，登记，听来访人陈述。

第二，根据情况有序处理。能答复的答复，需要时间处理的告知，不属于本人或本部门工作的做好转交接，不符规定的上访劝解。

第三，调查处理。

第四，分类归档。

在信访问题处理过程中，要做好说服、解释和思想政治工作，疏导群众情绪，开展法制

宣传教育，引导群众知法、守法、依法信访。

【经典试题】

小区充电桩坏了，一直没维修。物业和充电桩企业互相推卸责任。群众抱怨，进行上访。你是信访办工作人员，由你来负责处理，你会怎么处理？

【参考解析】

上访是民众表达诉求的一种方式，要按照相关法律法规的要求尽快、就近解决信访问题，防止信访问题久拖不决。面对题干中提到的物业和充电桩企业互相推卸责任，从而影响了充电桩的正常使用，引发群众不满，进而上访，我会做出如下处理：

第一，接访。例行查验来上访群众的身份；做好人员接待工作，向群众表明自己的身份，安抚群众的情绪，表明一定会妥善处理好此事；登记上访群众所反映的问题或诉求，耐心聆听来访人陈述，比如向群众详细了解充电桩的问题以及事情的具体经过，做好记录。

第二，根据情况有序处理。关于群众的问题，现场可以及时答复的，就在现场面对面交流。如果是需要经过一定时间调查处理的，要清楚详细地告知群众。比如，充电桩损坏的原因可能需要一些时间来追踪调查等，以防群众误会政府办事效率不高。如果群众反映的问题不属于本人或本部门工作的，告知群众具体情况并做好转交接。如果经过初步了解，群众上访流程出现了偏差，不符合规定，比如越级上访等，可以进行上访劝解工作。

第三，调查处理。经过初步了解了群众的诉求之后，开始针对问题进行调查，了解真实情况，为后续解决问题提供事实依据。比如调查小区内充电桩的数量、位置，损坏程度，充电桩的厂家信息等情况，以及查看小区内是否有关于充电桩维修责任归属问题的相关文件等信息。

第四，分类归档。依法分类处理信访诉求工作，是深化信访制度改革和信访法治化建设、运用法治思维和法治方式化解社会矛盾的重要举措，是全面依法治国新理念新战略在信访工作中的新探索、新实践。因此，做好分类处理工作，不仅可以快速精准地解决群众问题，还可以使信访工作更加科学合理。

我们党的初心就是为中国人民谋幸福。因此，在信访问题处理过程中，要做好说服、解释和思想政治工作，疏导群众情绪，开展法制宣传教育，引导群众知法、守法、依法信访。

七、公共突发事件

开口说 12：自然灾害的应急处理

（一）灾前准备，提早预防

思想上重视，机制上完善；统筹安排，加强监测，预警预报；第一时间汇总、汇报灾情。

（二）灾中应急，措施得力

1.领导干部高度重视，建立领导负责制，及时启动应急预案。第一时间赶赴灾区前线，靠前指挥，统一组织抗灾工作。

2.以人为本，抢救、转移、安置受灾群众，尽最大可能保障人民群众的生命财产安全。紧急救援和转移灾民时，最大限度减少人员伤亡和财产损失。转移时有序组织，分批分级，做好秩序维护和后勤物资保障工作。在这个过程中，做好检查工作，坚持人员安全第一的原则。安置时考虑周全，注意救灾物资发放到位。

3.搞好科学防控，采取得力措施，减少灾害损失，减缓灾情。同时，要预防次生、衍生灾害。

4.发挥党员干部的带头作用，合理利用武警、军队的力量，号召人民群众抗灾自救，各部门各单位协调配合，全党动员全民动手。

（三）灾后重建，考虑周全

1.继续严密防范，加强抢险救灾应急指挥工作，及时排除各种隐患。一旦发现险情，及时报告。

2.灾害过后，立刻加紧抢修，尽快恢复水、电、气、通讯的供应与道路交通畅通。

3.加强卫生防疫工作，确保灾后无疫情。

4.恢复生产，减少损失。领导高度重视，及时组织生产恢复工作。落实资金，确保救灾复产工作顺利推进，确保灾民恢复正常生产生活。

5.全力帮助，争取社会各方面的力量，确保灾民重建家园。

6.政府进一步健全和完善预警机制和应急预案，并在群众中推广普及自然灾害的相关知识和自救技巧。

【经典试题】

假如你是应急管理部的值班人员，你接到气象局消息称今日本地可能会有大雨和暴雪的出现，甚至可能会导致凝冻灾害，请问你会怎么处理？

【参考解析】

气象灾害关乎人民的日常工作生活，特别是对农村地区影响更为严重。我作为应急管理部的值班人员，要立即采取行动，尽快传达指令，减少对人民生产生活的消极影响。具体我会这样来处理：

第一，灾前准备，提早预防。虽然消息称可能会有大雨和暴雪的出现，但必须做到：思想上重视、机制上完善；统筹安排，加强监测，预警预报；第一时间汇总、汇报灾情。

第二，灾中应急，措施得力。根据与气象台的沟通，将了解到的情况及时向领导汇报，根据领导指示安排接下来的工作。同时，检查我单位门窗关闭情况，将单位储存室内的应急物资及相关机械搬运出来，以备后续使用。搞好科学防控，采取得力措施，减少灾害损失，减缓灾情，同时要预防次生、衍生灾害。发挥党员干部的带头作用，合理利用武警、军队的力量，号召人民群众抗灾自救，各部门各单位协调配合，全党动员全民动手。向各级单位发出通知，请各部门各单位提前做好应急预案，采取应急措施。为避免有其他部门或相关单位有咨询需求，我会时刻保持联络畅通，准确无误地传达当前情况。如果领导安排其他同事启动应急响应，我会尽力配合做好辅助工作，帮助其尽快将通知发布给各级单位，为应急防控争取时间。

第三，灾后重建，考虑周全。继续严密防范，加强抢险救灾应急指挥工作，及时排除各种隐患，一旦发现险情，及时报告。灾害过后，立刻加紧抢修，尽快恢复水、电、气、通讯的供应与道路交通畅通。加强卫生防疫工作，确保灾后无疫情。恢复生产，减少损失。领导高度重视，及时组织生产恢复工作。落实资金，确保救灾复产工作顺利推进，确保灾民恢复正常生产生活。全力帮助，争取社会各方面的力量，确保灾民重建家园。政府进一步健全和完善预警机制和应急预案，并在群众中推广普及自然灾害的相关知识和自救技巧。

作为应急管理部门的工作人员，要提高应对重大气象灾害的应急处置能力，将保护人民的生命健康和财产安全放在首位。

【解决问题类通用必背内容】

同事沟通类：

(1) 完成工作始终是第一要务，与同事要分工合作，求同存异，相互支持，克服一切困难来保质保量地完成工作。

(2) 要利用工作及工作之外的时间主动了解同事的兴趣爱好、优势特长。在合作过程中，主动适应和调整遇到的各种状况。当出现矛盾或合作不顺利时，要主动关注同事的情绪变化，更要主动反思自己的行为是否得当。

(3) 在合作的过程中，当出现工作进展不畅甚至失误的情况时，要有承担责任的勇气，勿推卸、逃避责任。当工作完成好，得到领导的表扬时，要有同事功劳优先的肚量，多让领导了解同事做出的贡献。

群众沟通类:

(1) 当群众找我们办事的时候,要有服务精神,热情接待群众,对群众不清楚、不了解的事项主动告知,对疑难问题进行耐心解答。

(2) “群众利益无小事。”要设身处地地理解群众的困难,并在工作职责范围内及时地帮助群众解决问题。

(3) 在我们为群众提供服务或下基层调研与群众交流时,一定要注意使用亲切的称呼,用通俗易懂的方式来表达看法和传递信息,慎用专业词汇。只有这样,才能拉近和群众的心理距离,更好地和群众交流。

日常突发类:

(1) 当突发事件打破原有工作安排,影响正常工作秩序时,我们要临急不乱,情绪稳定。只有保持头脑清醒,才能对现状进行科学、客观的分析,才能快速整合资源,找到应对方法。

(2) 当人、财、物、时、地等各种资源无法按原计划调配和使用时,我们要因地制宜、灵活快速地寻找替代方案来解决突发状况,以保证工作的顺利进行。如专家到不了会议现场,可以考虑开视频会议等。

(3) 日常工作中发生的突发事件,紧迫程度比较高。如果不及时解决,可能带来严重的后果。这就需要相关责任人及时应对、妥善处理、消除影响。

执法受阻类:

(1) 行政机关在执法时尊重科学、尊重规律,做必要的可行性分析和成本分析,使执法行为具有最大的合理性。以最低的成本,取得最大的执法效益。

(2) 执法行为要依法接受监督。既包括接受党组织、权力机关和司法机关的监督,也包括接受群众和媒体的监督。

(3) 使用执法记录仪时,要明确告知当事人正在录音录像,要多角度、清晰地记录整个执法过程,为执法过程提供证明。允许群众在不影响执法的情况下进行拍照、摄像,一般与现场保持不少于 1.5 米(最好是 3 米)的距离,不会夺取拍摄器材或强行要求删除。

第三章 组织活动类

一、宣传类

开口说 1: 组织 xx 宣传活动

第一，明确宣传目的，确定宣传主题。

第二，制定宣传方案（可以重点谈宣传对象、方式、内容）。

第三，组建宣传团队。

第四，正式开展。

第五，效果评估，总结。

【经典试题】

领导让你在单位内举办一个“我为群众做实事”宣传活动，你怎么办？

【参考解析】

习近平总书记多次强调，“为民造福是最大政绩”。因此，开展一次“我为群众做实事”的宣传活动很有必要。下面，具体谈谈这次宣传活动的重点内容：

第一，明确宣传目的，确定宣传主题。只有目标明确，才可以保证活动有条不紊地推进。这次活动的目的就是希望通过宣传将“我为群众办实事”的理念入脑入心，提升单位同事的服务意识、专业技能，深入贯彻落实“全心全意为人民服务”的宗旨。为此，本次宣传活动的主题将定为“为民办实事、为民办好事”。

第二，制订宣传方案。确定宣传对象，根据这次宣传的主题，基本确定宣传对象为机关单位的领导、员工。为了避免这次活动流于形式，宣传方式及宣传内容尤为重要。宣传方式可以采取以办实事为主题的宣讲会、演讲比赛、表彰大会、观看影片或纪录片等，还可以征集员工参与拍摄一些与主题相关的短视频发布到各大短视频平台或官方客户端等。宣传内容可以包括为民办实事的模范代表、群众急难愁盼的问题、如何提升服务意识与服务技能等。

第三，组建宣传团队。根据这次活动所辐射的范围来确定宣传小组的成员组成，比如人员数量、是否有类似工作经验、专业程度等。之后，根据活动内容合理分工，确保这次宣传活动顺利进行。

第四，正式开展。经过一系列准备工作之后，宣传活动正式开展。在活动开展阶段，做好现场相关工作。比如，有序推进活动进程、做好后勤保障工作、安排同事负责留存活动相关影像资料等。如有临时性或突发性情况，也要及时冷静地应对。

第五，效果评估，总结。活动结束后不是终点而是起点，是更好践行“我为群众办实事”的开端。因此，要做好活动效果评估工作，比如公开机关单位的绩效考核、民意调查反馈等。同时，要做好活动总结工作，比如整理人员物资、总结经验与不足、通过“四微一端”做好二次宣传等工作。

“水能载舟，亦能覆舟。”落实好群众的事是机关单位工作人员义不容辞的责任。我们应该时刻将群众的事铭记于心，并不断践行为群众办实事的宗旨。

二、调查类

开口说 2：组织 xx 调查

第一，明确调查目标，确定调查指标。

第二，组建调查团队，培训调查人员。

第三，制定调查方案（明确调查对象，选择调查方法，确定调查内容），申请调查经费。

第四，过程控制，保证数据真实、有效。

第五，数据或信息回收、筛选、分析，形成报告。

【经典试题】

为深入了解当前本县群众的生活情况，单位组织开展调研活动，领导交由你负责，你怎么组织？

【参考解析】

调研工作可以了解真实情况并为下一步的工作或计划提供参考和依据，需要保证调研数据或结果的真实有效。接下来，谈谈这次调研工作的重点内容。

第一，明确调查目标，确定调查指标。这次调查工作的目标就是了解群众的生活情况，让单位的工作人员更加了解群众的所思所想和切实需求，从而真正做到为人民办实事、办好事，更好地服务于人民群众。因此，要保证调查指标的全面且有针对性和准确性，如本县群众的收入水平、健康状况、居住环境、就业情况、消费水平、教育问题、老人赡养等。

第二，组建调查团队，培训调查人员。要保证调查数据的真实有效，就要组建一支科学的调查团队。比如，调查人员要选取专业的、有过调查工作经验的、耐心细致的、严谨认真的等。团队组建之后，需要对相关人员就此次调查活动的相关事项进行培训，确保各成员之间相互配合，高效完成调研任务。

第三，制订调查方案，申请调查经费。合理科学的调查方案可以使得调查活动有条不紊地推进，这次活动的调查方案包括明确调查对象、调查方法、调查内容等。调查对象既要全

面又要有针对性，比如从本县不同年龄段、不同职业、不同区域选取调查对象代表等，确保了解到最真实全面的群众生活情况；也可以通过各部门机关提供的数据间接了解本县群众的生活状况。面对不同群体及不同调查内容，可能需要不同调查方法，比如既要对本县选取的群众代表进行实地走访和问卷调查，也可以对各机关以电话沟通、座谈会等方式了解相关数据资料，确保全方位、多渠道地了解群众真实的生活情况。

第四，过程控制，保证数据真实，有效。比如，在发放调查问卷的过程中，要有针对性，避免出现大街上随便发放、随便填写等应付差事的情况出现。在展开调查中，要能够结合前期明确的调查内容，有针对性地引导群众去反馈生活状况。交流中，注意沟通技巧，获得群众配合。

第五，数据或信息回收、筛选、分析，形成报告。要保证数据真实有效，最后的核查筛选工作尤为重要。将最终数据整理之后形成正式报告，图文并茂地向上级反馈本县群众的生活状况，为下一步工作提供参考。

三、培训类

开口说 3：组织 XX 培训

第一，明确培训目的。

第二，制定培训方案（重点可谈确定培训对象、场地，内容、方式，培训师，日程安排，考核）。

第三，过程控制（按计划推进培训进度、关注参培人员意见反馈，及时调整问题、保证培训效果）。

第四，培训考核，验收。

第五，培训总结。

【经典试题】

现在乡村传统手工艺发展良好，现要求你组织互联网带货系列培训。你怎么组织？

【参考解析】

互联网带货+乡村传统手工艺是因地制宜发挥当地特色优势的产业振兴模式，可以助力乡村振兴。组织互联网带货系列培训，可以打造更加专业的互联网带货团队，助力乡村传统手工艺可持续发展。下面，谈谈这次活动的具体内容。

第一，明确培训目的。这次培训活动要达到的目的是学习专业的互联网带货知识，如直播带货打造专业互联网带货团队，传承发扬乡村传统手工艺技术助力乡村产业振兴。只有目

标明确，才可以指引我们朝着正确方向有序开展这次活动。

第二，制订培训方案。确定培训对象，凡是有互联网带货经验的、了解互联网带货的或者是对互联网带货以及传统手工艺有兴趣的村民都可以成为我们的培训对象，经过培训之后可以择优选择带货主播并组建专业带货团队。确定培训内容，比如如何选择带货平台、如何使用互联网设备、如何与粉丝互动、如何了解带货数据、学习了解与互联网带货相关的法律法规知识等等。确定培训方式，可以是理论结合实践，采取课堂培训的方式来讲解互联网带货的相关内容，理论讲解部分可以增设提问互动环节，提高大家学习参与的积极性。更要注重培训的实用性，培训互联网带货知识要通俗易懂、接地气，保证课堂效果。同时，可以模拟互联网带货现场，现学现用活学活用，通过不断实践练习发现问题解决问题。

第三，过程控制。按照培训方案有序推进培训进度，及时关注参培人员意见反馈，做到及时调整，保证落实、落细、落小培训方案。

第四，培训考核，验收。培训结束之后，需要通过考核来验收培训成果。考核可以分为理论考核和实战演练。可以设置考核奖惩机制，倒逼大家重视这次互联网带货培训活动，不要流于形式。

第五，培训总结。活动结束后，做好相关总结工作。如总结经验或不足，前车之鉴，后车之师。整理归位人员物资等，将拍摄的一些精彩瞬间以图文并茂的形式发布到“四微一端”等做好二次宣传工作，以此呼吁更多群众加入互联网带货+乡村传统手工艺阵营当中，也让更多人了解乡村传统手工艺。

四、会议类

开口说4：组织xx会议

第一，确定会议规模、规格和参会者名单。

第二，选择会议地点（小型会议：优先考虑本单位会议室或小礼堂；中型会议：可选择单位大礼堂、学校阶梯教室或酒店；大型会议：一般考虑租借大礼堂、大会堂或体育馆；特大型会议：可以考虑露天或大型体育馆）。

第三，确定会议时间、日程、议程安排。在议程安排中，一般包括以下几个方面：1.宣布议程；2.说明人员缺席情况；3.宣读上次会议的备忘录；4.会议议题展开；5.通知有关事项；6.宣布休会。

第四，制作会议材料、证件，选定相关设备（如会标、背景板、席台、投影仪、录像机、电脑、奖品礼品、茶水、点心）。

第五，布置、检查会场。比如检查投影、音响等设备是否正常，名牌、主席台是否摆放到位，是否需要调试灯光、空调等。

第六，报到及接待。注意事项：提醒参会人员保管好贵重物品，细致解说会议报到须知及有关事宜。同时，安排工作人员 24 小时值班。

第七，由专人做好会议记录。

第八，撰写会议纪要，做好会务总结。

【经典试题】

为进一步吸引优秀人才来本地干事创业，领导让你开展一次关于我市人才引进政策的专题会议，你会如何组织？

【参考解析】

人才是社会进步的根本，是党和国家事业发展的关键力量。开展人才引进政策的专题会议活动，能提高人才政策知晓度和影响力，推进政策落地生根，帮助本地企事业单位更好地引才育才。具体我会从以下几个方面来开展此次宣传活动：

第一，确定会议规模、规格和参会者名单。这次会议是面向我市的企事业单位及全国各级人才。因此，会议规模应为中型会议。同时，根据企业征信白名单等来确定参会者企业名单以及联系意向人才、高校毕业生等。

第二，选择会议地点。这次会议为中型会议规模，所以会议地点可选择单位大礼堂、学校阶梯教室或酒店。考虑到会议目的就是吸引优秀人才，因此把会议地点确定为我市大礼堂，可以更好地展示我市的工作环境氛围等。据此要安排会议小组成员及时申报大礼堂的使用，避免时间上产生冲突。

第三，确定会议时间、日程、议程安排。和领导沟通协调会议开展的相关事项，做好议程安排。比如，安排相关领导作会议开题讲话、专家进行人才政策解读说明、各企业代表发言、自主提问互动环节等，保障会议各议程在既定时间内有序推进。

第四，制作会议材料、证件、选定相关设备。准备会议所需用到的文件如关于引进外地人才的政策以及针对本地人才的普惠政策等，准备相关会议设备，如会标、背景板、投影仪、录像机、电脑等并做好提前调试工作。做好后勤准备工作，如奖品、礼品、茶水、点心等。

第五，布置、检查会场。用心布置，这次会议关系到人才引进，所以会场布置风格应该是正式庄严之外还应凸显温馨年轻化的特点。比如，主会标横幅显示人才引进会议主题，签到台准备会议资料袋等，指示牌醒目显眼等。同时，做好仔细检查工作，比如检查投影、音

响等设备是否正常，名牌、主席台是否摆放到位，检查名牌摆放位置及名字是否有误等，准备备选名牌。是否需要调试灯光、空调等。注意准备备选设备等。

第六，报到及接待。安排礼仪人员提前到位，提醒参会人员保管好贵重物品，细致解说会议报到须知及有关事宜。同时，安排工作人员 24 小时值班。

第七，由专人做好会议记录。安排记录人员将会议的具体情况做好详略得当的记录。比如，详细记录会议的主要言论、记录主持人、会议应到实到人数、讨论主题、会议结果等。

第八，撰写会议纪要，做好会务总结。在会议记录的基础上，加工整理这次会议内容，如会议的基本情况、主要精神、中心内容等，便于向领导汇报或向企事业代表传达等。

一次成功的会议离不开每位工作人员的努力和配合，希望这次人才政策说明会可以切实让政策宣传走出机关、走进基层，面对面地向群众、向企业宣传讲解，实现引凤筑巢。

五、接待类

开口说 5：组织 XX 接待

第一，承接接待任务。具体来说，包括来宾的数量、职务、年龄、性别、民族、宗教信仰、饮食禁忌、大致停留时间、所乘交通工具等内容。

第二，制定接待方案。一般包括接待对象、接待事项、行程安排、食宿安排、工作分工等内容。

第三，提供接待服务。

第四，合影留念。接待结束后，可安排工作人员和来宾一起合影留念，并送返来访团，欢迎对方再次来访。

第五，登记归档和报销。

【经典试题】

你们县大力发展农业创新企业，要组织专家团来你们县考察春季小麦等农业产品的发展情况。作为本地的村干部，你要负责专家团的接待工作，请谈谈你的做法。

【参考解析】

上面千条线，下面一根针。村干部是当地政府与群众联系的重要纽带。积极响应国家农业创新政策号召，提高村民的经济收入，更是村干部做好本职工作的关键。我会重视此次专家团考察工作，帮助企业健康、快速发展。

第一，承接接待任务。通过沟通了解接待信息，包括专家团的人数、职务、年龄、性别、民族、宗教信仰、饮食禁忌、大致停留时间、所乘交通工具等内容。

第二，制订接待方案。根据之前了解到的信息来制订接待方案，比如接待事项，根据专家信息注意饮食安排的细节、尊重不同信仰等。根据专家到达的时间，安排专职司机到机场或车站接专家；行程安排，可以实地考察，带领专家团到小麦田间，现场查看小麦苗情和土地墒情情况，并请当地的企业负责人向专家介绍小麦种植和管理情况；食宿安排，根据预算确定专家住宿的标准，不搞奢靡浪费，但要让专家住得舒心。

第三，提供接待服务。安排专人提供接待服务，如接车人员、住宿安排人员等。提供工作人员联系方式，有任何问题可以随时联系工作人员。

第四，合影留念。接待结束后，可安排农业创新企业代表、政府工作人员和专家团一起合影留念，并送返专家团，欢迎对方再次来访。

第五，登记归档和报销。任务结束后，接待人员负责对本次任务进行总结，收集整理相关资料形成接待档案。和财务部门对接，报销接待经费。

希望通过企业与专家团队的详细沟通及实地走访，可以实事求是地解决企业遇到的具体问题，解决好当地农业创新企业在发展的道路上遇到的技术关卡问题，助力当地经济高质量发展。

【组织活动通用必背内容】

调查类过渡句:

(1) 调查对象的代表性。因知识背景、社会地位、工作能力等因素的不同，每个调查对象掌握信息数量、信息完整度、权威程度、可信度也不同。我们在选择调查对象时，要考虑代表性强的调查对象。

(2) 调查方法的多样性。每种调查方法都有其优势和局限，只有多种调查方法并用，数据相互佐证和支撑，才能获得更真实有效的信息。

(3) 调查问题的针对性。围绕调查目标，提出有针对性的问题，既能减少、消除冗余信息、无效数据的工作量，又能聚焦目标、得出高质量的答案。

宣传类过渡句:

(1) 宣传对象的针对性。只有对特定对象有针对性地宣传，才能使宣传活动更加聚焦，从而更好地达到宣传效果。

(2) 宣传方式的多样性。①电视、报纸、广播等传统媒体。这类宣传方式适用于宣传对象数量多的情况，可以与当地的主流媒体进行联系，然后通过电视/广播专题节目（报纸专栏）、公益广告、专家评论、采访领导等方式来进行宣传。与此同时，可以通过热线电话、

大屏滚动等方式与宣传对象进行互动。②官微、官博、官网等网络新媒体。这类方式的宣传对象辐射广泛，且偏年轻化，适合大部分主题的宣传活动。它一般通过视频、文字、漫画等形式进行推送，如果是特别重要的宣传活动，也会设置活动专题。同时，设置评论区进行互动交流。

(3) 宣传内容的具体化。宣传的内容不能大而化之，要紧紧抓住宣传对象的关注点，精细化地选择宣传内容，制作宣传材料。

(4) 制订宣传方案。围绕着宣传主题，来制订宣传方案，包括明确宣传目的与具体内容、确定宣传对象、选择宣传方式、申请宣传场地、制作宣传材料、规划宣传进度/日程安排表、经费预算及其他注意事项，并报请领导批准。



第四章 现象认知类

开口说 1: ……你怎么看?

XX 的情况,一方面体现了 XX,另一方面也折射了 XX 的问题。具体我的看法是:

第一,现象表现出来的问题……

第二,问题带来的不良影响……

第三,导致问题产生的原因……

第四,可以从以下几个方面着手解决。

【经典试题】

在乡村振兴的大背景下,涌现了一批“示范村”“标杆村”。许多干部想到这些示范村任职,有人说他们是想搞政绩。对此,你怎么看?

【参考解析】

“示范村”“标杆村”的创建,起到了重要的引领作用,可以更加快速高效地推进乡村建设,大批干部任职能为其增添助力。但另一方面,也折射出部分干部有着不正确的政绩观。具体我的看法是:

第一,题干中的现象可能会引发几个问题。比如,个别干部到基层工作不是为了乡村建设,而是为了追求个人升迁,容易急功近利造成片面发展,难以在乡村建设中给予切实帮助和突破。同时,还会造成大量人力、物力、财力等的浪费。另一方面,造成形式主义和腐败现象。为了完成任务,只做表面功夫,过度“包装”甚至是追求带有虚假成分的“政绩”。

第二,出现问题不是最可怕的,最可怕的是问题背后带来的影响。比如,阻碍乡村振兴,工作的开展不符合乡村振兴战略的发展要求和发展目标,更有损于党和政府的形象,破坏党风党纪,也会打击实干者的工作热情。

第三,之所以会出现上述问题,原因有几点。一是错把面子当里子。也就是说,基层干部对自己的定位出现了偏差。就好比火车一旦脱轨之后一定会引发交通事故,而基层干部一旦脱轨将会引发政治事故。二是错误的思想认知。没有发挥一个基层干部该有的主观能动性,去创造性地为乡村振兴贡献自己的力量,反而把虚无缥缈的一些头衔当作自己的最大政绩。三是基层干部漠视人民群众急、难、愁、盼的问题,没有正确的人民观。四是暴露出基层晋升考核机制的不足,我们应该将规章制度运行在阳光之下。

第四,可以从以下几个方面着手解决。首先,加强干部的培训学习。通过定期组织学习,

强化干部的思想觉悟和责任意识，用理论知识武装头脑，将乡村振兴战略的理念带入基层，深入人心。利用专业知识结合当地的实际情况，因地制宜地进行决策和指导，贡献自身应有的力量。其次，建立健全考核奖惩机制。要多维度、全方位地制定考评机制，既要把控好过程，又要注重结果的达成；既要以干部的工作完成度为标准，又要以群众的满意度为依据。同时，要奖惩分明，用制度倒逼干部用心做事。最后，加强对干部的监督管理。在党内要加强对干部的日常监督，严抓形式主义和腐败问题，发现问题严肃处理绝不姑息。同时，要建立广泛的外部监督渠道，邀请媒体和社会大众一同监督，通过监督对干部行为形成约束力。

总之，干部作为领头雁，对乡村振兴战略的实施起着至关重要的作用。要选贤任能，更要注重干部的培养，确保乡村振兴工作落地生根开花结果。

开口说 2: ……你怎么看?

XX 的政策是 XX 往向好发展的表现。具体我的看法是:

第一，这个政策的背景分析……

第二，能解决当前存在的哪些问题……

第三，能带来哪些积极的影响……

第四，怎么让 XX 政策/行为更好。

【经典试题】

习近平总书记强调，要建设一支政治过硬、本领过硬、作风过硬的乡村振兴干部队伍，吸引包括致富带头人、返乡创业大学生、退役军人等在内的各类人才在乡村振兴中建功立业。当前，各地纷纷将一些有创业能力的人，致富大户，退休教师，毕业大学生等吸纳进入到村两委队伍中。对此，你怎么看?

【参考解析】

高质量的乡村振兴，与高质量的人才息息相关。具体我的看法是:

第一，一方面，要实行更加积极、更加开放、更加有效的人才政策，推动乡村人才振兴，让各类人才在乡村大施所能、大展才华、大显身手，不断提升乡村振兴的人才底气。另一方面，乡村振兴靠人，尤其是靠乡村干部。乡村干部是建设农业强国的中坚力量，其水平的高低、能力的强弱、本领的大小，直接关系到“三农”工作效果。

第二，吸纳人才下基层可以解决如下问题：解决农业农村发展面临的科技创新能力不强的难题；补齐农业农村工作的短板弱项，提高基层干部素养发挥“头雁”作用，比如管理机制以及治理能力智能化智慧化；提高当地的核心竞争力，人力资源是最贵的资源，拥有人才

就拥有可以竞争的优势。吸引人才回流农村，解决农村人才流失严重问题等。

第三，人才进基层带来的积极的影响：一方面，吸纳创业能力人才进村两委有利于创新本土人才培养机制，激发人才潜能。这能够使得有思想有创造力的人才不断发挥积极作用，将自身的能力投入到乡村建设中去，为农业生产、农村文化、产品销售等提供创新方案。同时，也能形成“以人养人”的循环发展，对乡村教育起到关键作用；另一方面，吸纳创业能力人才进村两委有利于提升基层组织的旺盛活力，激发工作热情。长期以来，村两委工作面临不少难题，例如人才少，薪资待遇不高，基础服务能力有待优化等等。而吸纳人才具有丰富的实践经验，在数字经济快速发展的今天，可以很好地适应，增强农村群众的凝聚力。

第四，为了让人才更好助力乡村振兴，充实乡村基层干部队伍。我们可以从两个方面努力。一方面，政府要大力推进乡村振兴战略，完善乡村优惠政策，促进乡村经济发展。为了让高学历人才扎根基层，可以完善结构性报酬制度。对引进人才和上级机关单位下派人员要有兜底保障，享受村两委待遇的同时保持原单位待遇不变。并且还要建立村干部养老金代缴机制，帮助返乡人才尽快熟悉新岗位、新环境、新要求。另一方面，基层组织要能结合当地情况，因地制宜科学规划，落实上级规定和优惠政策。通过人才队伍培训讲解村集体经济相关知识、农业生产重要过程、产业升级关键内容等，增强人才信心的同时也要让他们学到真东西，为后续开展工作奠定基础。最后，创新干部返乡、市民下乡、能人回乡、企业兴乡的激励机制，吸引更多热爱农民、热爱乡村的人才走进乡村、留在乡村，夯实乡村振兴人才基础，推动实现农业农村现代化。

人尽其才百事兴，乡村振兴人才是关键一环。希望各类人才在农村广阔天地大施所能、大展才华、大显身手，打造一支强大的乡村振兴人才队伍，让乡村的高质量发展充满勃勃生机。

开口说 3：……你怎么看？

xx 的行为固然有其合理性，但其不合理的方面更值得我们警惕。具体我的看法是：

第一，行为的出发点分析……

第二，行为的合理性在于……

第三，行为的问题/不合理性在于……

第四，怎么解决 xx 行为的问题，规避不合理性。

【经典试题】

不少农村网红在短视频平台爆火，很多甚至开始进行直播带货。但是，一段时间之后，

会出现粉丝增速整体放缓，部分账号出现掉粉的问题，出现了农村网红“红得快凉得也快”的现象。针对这种现象，你怎么看？

【参考解析】

农村网红在短视频平台爆火，固然有其合理性，但其不合理的方面更值得我们警惕。具体我的看法是：

第一，之所以会出现农村题材短视频和直播平台的爆火，是因为互联网的快速发展之下，平台快速兴起，也使得一些有创作思想或表现力方面比较突出的农民获得大量粉丝的青睐。政策鼓励倾斜，尤其现在处于短视频风口，再加上关注农村生活的粉丝支持。

第二，农村网红红得快的合理性在于：农村网红的发展可以为网红本人和农村经济带来一定的利益，助力新业态的发展，解决就业问题的同时辅助乡村振兴。农村网红往往以农村生活为背景和题材，通过演绎田间地头、烧火做饭时的情景来吸引粉丝。网红直播带货也会为当地的农产品打开销路，从而为农村产业发展开辟一条新的途径。

第三，农村网红的发展也带来一些问题，出现了“凉得也快”的现象。一些平台准入门槛较低，在内容审核上也不够严谨，这就造成很多农村网红为了吸引流量，采取低俗恶搞的手段来吸引人们的关注度。而一些网红的孵化机构也为了抢夺资源，采取过度商业化的行为。这不仅损害了短视频的作品质量，导致一些扭曲行为的产生，也损害了农村的形象，对大众造成误导。长此以往，人们对于农村网红所发布的题材就会感到厌烦，因此，也导致农村网红“凉得也快”的现象出现。

第四，为了能够促进农村网红合理有序发展，我们可以采取三个方面的措施。首先，各部门要加强监管，推动农村网红规范发展。各地方部门应该改善监管思路和办法，在出台一些助推农村网红经济发展措施的同时，也要建立明确的规范和准则，促进其能够得到有序的发展。其次，企业机构加大培养力度，促进其良好发展。企业机构应该加大资源的投入，建立行业协会，规范行业准则。在进行网红孵化的时候，不仅要教会农村网红直播或短视频的技巧，更应该对其思想意识进行良好且有序的引导。最后，农村网红应该加强自律。农村网红应该对道德红线心存敬畏，不突破诚信准则，不唯利是图。应该认识到，只有通过真实、高质量的创作才是吸引粉丝的根本途径，才能在“红得快”的同时保持一直“红”下去的可能。

农村具有广阔的天地，是大量优秀素材的来源。农村网红经济作为一种新兴经济形式，未来一定会大有可为。农村网红在通过网络平台展现自己作品的同时，不仅要展现农村风貌，

更要肩负起推动农村经济进步，甚至是社会进步的责任。只有这样，才能有效减少农村网红“红得快凉得也快”的现象产生。

【现象认知类通用必背内容】

道德建设通用类措施表述:

(1) 道德的内容包括社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德四个部分，这四个部分既各有特点又融会贯通，既分工不同又相互促进，共同构成了我国的道德体系。

(2) 开展理想信念教育，用社会主义共同理想引导社会奋进，坚定理想信念，加强爱国主义、集体主义、社会主义教育，引导人们树立正确的历史观、民族观、国家观、文化观。

(3) 开展移风易俗，弘扬时代新风。充分利用新乡贤等在基层有影响力的人物带动社会新风尚的传播与践行，改变落后腐朽的习惯。采用群众喜闻乐见的方式、抓住群众身边的道德故事培养人们的道德理念，提高道德教育的效果。

(4) 建立失德惩戒机制，对不文明行为予以处罚，对于严重问题进行法律制度约束，对突出的道德问题进行专项治理。推进诚信建设和志愿服务制度化，强化社会责任意识、规则意识、奉献意识。完善社会道德管理体系建设。

数字政府建设通用类措施表述:

(1) 进一步明确政府门户网站的第一平台地位，将政府门户网站作为权威的信息发布渠道。积极运用微博、微信、移动客户端等新媒体，增强政务活动的透明性、实效性和亲民性，逐步形成开放、互动、协同的政务公开新业态。

(2) 完善公众参与新模式。加强政府热线、广播电视问政、领导信箱、政府开放日等平台建设，提高政府公共政策制定、公共管理、公共服务的响应速度，增进公众对政府工作的认同和支持。

第五章 观点认知类

开口说 1:谈谈你的理解。

XX 这句话的意思是 XX，告诉我们 XX 道理，给我的工作和生活指明了前进的方向。我想从以下几方面谈谈对这句话的理解：

第一，分析+论据。

第二，分析+论据。

第三，分析+论据。

回归结论，谈践行。

【经典试题】

在五四青年节前夕，习近平总书记来到中国人民大学考察调研时强调：“广大青年要用脚步丈量大地。”请结合报考岗位，谈谈你对这句话的理解。

【参考解析】

习近平总书记这句话就是告诫广大青年要多去实践，突出了“实践”在工作中的重要性。这句话意义深远，不仅能够对广大的青年有激励的作用，也为广大的青年在工作中指引了方向。

首先，明白人生道理很容易，但是要实践却很难。大部分的人都能够成为“理论家”，却成不了“实践家”，是因为实践确实比我们想的要困难。现如今很多的大学毕业生在学习完理论知识后认为自己有思想、有能力，因此在工作中眼高手低，甚至还会提出很多不切实际的想法，这就让很多大学生不断被社会毒打，然后频繁跳槽。也有很多大学生毕业了后在家待业、啃老，因为不愿意去实践，不愿意受苦受累经历挫折，所以才会有很多“躺平”“摆烂”的现象出现。梦想不是挂在嘴边的，而是需要认真的实践，才能成为拿在手里的“面包”。

其次，只有在实践中运用能力，才会不断提升自我能力。在未实践以前，所有学到的道理也只是属于别人的知识。大学生毕业后，要积极投入到实践中，在实践的过程中不断磨炼自己的意志，总结经验提升自身的能力，甚至在实践的过程中能够不断突破自我，不断发现

自己的潜能，用实践的经验来修正和补充自己的认知，才能朝着梦想不断前进。社会的发展需要广大青年共同的努力，我们要关注这些青年的状态，激励和激发他们的潜能，才能不断促进城市发展，带动社会进步。

最后，只拥有梦想而不付诸实践，也是一种资源的浪费。我报考的是三支一扶的相关岗位，作为时代的青年，我们就应该投身于国家需要的地方去。帮扶乡村不能光喊口号，首先要有扎实的理论基础，还需要不断地学习，了解当地的真实情况，以及之前的经验总结。然后再结合自己的工作任务，制定目标，深入群众。在实践的过程中通过调研，发现问题，然后借鉴经验，创新方式，因地制宜地制定解决问题的方案，最后实施方案。就像习近平总书记说的这句话一样，地到底有多大，我们要用脚丈量。乡村问题如何解决，我们要通过实践去解决。

如果我有幸能够为乡村服务，我一定会脚踏实地，一步一个脚印，用理论引导行动，用实践探求真理。真正履行作为一名青年党员应该肩负的责任和使命。

开口说 2: ……谈谈你的看法。

A 说 XXXX，B 说 XXXX，（1）如果 A 和 B 均有道理：二者并行不悖，都给我一定启发，但我更倾向于 A 或 B；或者，针对 A 和 B 都谈看法。（2）如果 A 和 B 矛盾并且其中一方观点违背价值观，选择价值观正确的一方谈理解。

首先，XXXX，理由+论据。

其次，XXXX，理由+论据

最后，XXXX，理由+论据。

回归结论，谈践行。

【经典试题】

有人说基层工作比较苦、比较累，也有人说基层是青年人成长的沃土。对此，你怎么看？

【参考解析】

我认为，这两种关于基层的看法都有其道理，二者是并行不悖的，都给我一定启发。正是因为基层的条件比较苦、比较累，才能让青年人更快地成长。

首先，“基层多苦，青丝为鉴”，基层的苦体现为工作条件的恶劣、工作环境的艰苦，基层长期以来就是我国社会民生发展的薄弱环节，基础设施不够完善更是基层长期存在的问题，也正是这种薄弱造就了基层艰苦的环境；而基层的累则又体现为基层工作任务的繁琐和艰辛，“上面千条线，下面一根针”，基层干部就是穿针引线的人，既要上接政策，又要下达群众，使得基层的工作任务繁琐、压力大，5+2、白加黑已经成为基层工作人员的常态。

其次，广阔天地大有作为，基层是青年人成长的沃土。青年基层干部的楷模张小娟同志，大学毕业后舍弃在大城市生活的机会，毅然返回家乡参与脱贫攻坚，一直坚守在甘肃民族地区农村基层和脱贫攻坚一线。她勇于担当、埋头苦干用实际行动践行全心全意为人民服务的宗旨。同样的，“第一书记”黄文秀同志研究生毕业后也选择放弃大城市的工作机会，毅然回到家乡，在脱贫攻坚第一线倾情投入、奉献自我。她自觉践行党的宗旨，始终把群众的安危冷暖装在心间，推动实施百坭村村屯亮化、道路硬化和蓄水池修建等工程项目，带领群众发展多种产业，为村民脱贫致富倾注了全部心血和汗水。

最后，正是因为基层苦基层累，我们青年才更要深入基层、了解基层，改变基层的苦和累。正如习近平总书记多次提到，我们广大党员干部和青年同志要不忘初心、牢记使命，勇于担当、甘于奉献，在新时代的长征路上做出新的更大贡献。

因此，对立志加入基层队伍的我来说，要不怕苦不怕累在基层锻炼自己的本领提升自己的能力。打铁还需自身硬，一方面，发扬钉钉子的精神，了解基层百姓急难愁盼的问题把百姓的事情当作头等大事来办。另一方面，在基层中不断学习。正所谓，宰相必起于州部，猛将必发于卒伍。坚定不移走群众路线，从群众中来到群众中去，甘当群众的小学生不断向群众学习。