

案例分析解题技巧

一、事务处理

事务处理类试题是考查考生围绕材料所设定的日常性的工作任务或紧急性的工作任务，对人、财、物等资源进行合理配置，协调各方利益关系，完成工作任务，实现工作目标的题型。事务处理类试题一般分为：计划、组织协调类，应变类，人际沟通类。

（一）计划、组织协调类

1. 单事务处理

组织协调类题型是常考题型之一，主要考查考生的计划、组织和协调能力。计划组织协调能力是公务员必备的基本素质之一，对于公务员来说，面对的工作错综复杂，必须要有明确目标，统筹兼顾，合理安排各种资源，协调各方关系，才能把工作做好。

答题原则：

- 一、依据工作目标，预见未来的要求、机会和不利因素，并做出计划；
- 二、计划切实可行，具有可操作性；
- 三、按计划执行的能力，执行过程中的变通能力；
- 四、组织实施的严密性、条理性，有条不紊，主次分明；
- 五、合理调配、安置人、财、物等有关资源，做到人尽其才、物为其用、财尽其力；
- 六、善于总结提高，把感性认识上升到理性认识，更好地开展工作。

答题思路：目的意义—准备组织—协调控制—总结提升

例题：你单位要组织元旦文艺联欢活动，你是此次活动总负责人，请问你怎么组织？

【参考答案】

组织单位内部联欢活动，首先我会跟领导做好沟通，确定我们联欢活动的主要形式，内容及规模预算等。根据现有资源为单位同事及领导组织一次性价比最高的活动。另外跟以往做过类似活动的同事请教一些经验，收集一些效果较好的

活动形式和节目。有了整体的思路以后就着手开展组织工作：【批注 1：目的意义：明确本次联欢活动的意义，即本次活动的目的。】

第一，我会根据单位办公的情况，选取非工作日的下午来做这场活动，另外联欢会的场地也应根据单位参与人数的情况来确定。一方面要注意音响效果；另一方面要注意场地大小符合规模。

第二，我会通过多种途径选取符合联欢内容的节目，对节目选择要注意形式上要有娱乐性、内容上要积极阳光、具有一定教育意义。类型上语言类及非语言类的节目相结合。报名方式可以采取推荐报名、指定报名、自愿报名相结合的方式，鼓励各个部门配合我们做好这次联欢活动，并在征集节目的同时也提供一些奖励措施，鼓励大家做好节目的编排。【批注 2：准备组织：考生需了解联欢活动的具体形式，主题，需要筹备的物品和资料，征集节目，申请经费，确定时间和地点，贴近活动主题以体现答题内容的个性化。】

第三，对于联欢活动的具体流程及细节，为了达成更好的效果，要做好两套备选方案，以免有突发事件的时候也可以更好的将活动进行下去。流程中语言、非语言及游戏互动等环节，做好顺序安排，同时邀请部门领导进行讲话，带动联欢高潮。同时对于组织此次活动的工作人员要进行科学分工，做到专人有专责，以保证活动的正常开展，主要工作可以分成三个部分，包含筹备小组、演绎小组、接待小组。筹备小组主要负责对于音响设备、服装道具、礼品采购、茶点饮料、邀请函发放、座次安排等。演绎小组主要负责节目的选拔和彩排演练以及主持人的选择和串场。接待小组主要负责现场秩序的维护、对于领导的接待等后勤保障工作。

第四，活动开展前要对场地进行布置，并且做出宣传展报，让更多的同事有兴趣参与进来，带动大家的积极性和参与热情。联欢会的开展过程中要注意不要过度生硬、刻板、机械的进行，过程要更为灵活自然，让所有同事们都可以在放松的同时观看到更多好的节目。做好后勤保障工作，给大家带来一场真正愉悦身心的联欢。

第五，我们可以组织根据现场的情况，组织大家同唱一首歌，比如说单位的标志性的歌曲，脍炙人口积极向上的歌曲可以引起大家的共鸣，从而也增强单位的凝聚力和向心力。【批注 3：协调控制：把控活动实施时的进程，注意细节，

做好秩序和流程的控制，做好突发事件的应急处理。】

第六，联欢活动结束后要打扫场地，归还设备。把联欢会当中最精彩的图片收集起来并编辑软文，发放到单位的网站或者内部共享群，方便同事们观看和回忆。【批注 4：总结提升：总结部分要简介明了，突出活动的效果，以达到此次组织联欢活动的具体目的。】

2. 多事务处理

答题参考原则：先重后轻原则，先急后缓原则，先大后小原则，先公后私原则，统筹兼顾全部完成原则。

例题：今天之内，你有五件事情要做，身边只有助手小王可以配合你的工作。请问你将如何安排各项事情？

(1) 其它部门转送了一份重要的审批材料，今日之内务必上报领导。

(2) 领导安排撰写一份汇报材料，后天会议上用。

(3) 上午有两场会议：一场非常重要，一场不太重要。

(4) 下午四点有一场内部篮球友谊赛，你是球队的队长和主力。

(5) 有位朋友明天出国，其它朋友相约今日聚会为他送行。

【参考答案】

针对本题目中出现的各项事情，我将根据重要性和紧急性两个维度进行初步分析，并在分析结果的基础上作出恰当的统筹安排。

上午有两场会议：一场非常重要，一场不太重要。

前一场会议既重要且紧急，应当由我亲自参加；另外一场会议虽紧急但并不重要，可以由小王代为参加。

其它部门转送了一份重要的审批材料，今日之内务必上报领导。

这是一件非常重要的事情，时间上也比较紧急。应在我参加完上午的会议后立即处理此事。

领导安排撰写一份汇报材料，后天会议上用。

这是一件比较重要的事情，但时间上相对宽松。可以建议在我处理审批材料的时候，先安排小王代拟材料。等我处理完审批事宜的时候，再进行认真修改和撰写。如果工作时间不够，应考虑加班完成。

下午四点有一场内部篮球友谊赛，你是球队的队长和主力。

这是一件非工作事宜，但与工作、同事等紧密相连。所以在保证不影响正常工作的情况下，我方可考虑参加本场篮球赛。

有位朋友明天出国，其它朋友相约今日聚会为他送行。

朋友聚会属于私事，与工作没有任何关系。必须坚持工作为重的原则，当处理完当日所有工作后，方可奔赴朋友聚会。虽然很可能迟到，但表达了自己送行的友情，相信朋友也能理解。

（二）人际沟通类

公务员人际沟通意识与技巧，通俗来讲就是明确与谁沟通、沟通什么、如何沟通，进而在交流的基础上调整交流各方面的利益和关系，使之分工协作，互相配合，和谐有序地完成行政目标。

公务员在处理日常工作过程中，会涉及与以下几类人的人际交往，即与领导之间的关系；与同事之间的关系；与亲友之间的关系；与下属或其他单位的关系；与行政相对人之间的关系。

答题参考原则：

1. 对领导

尊重服从，委婉沟通，大局为重，具有协助精神，理性客观，在工作中，要坚决维护领导尊严，具备服从意识，关键环节及时向领导请示，积极配合领导工作；换位思考，委婉沟通，能站在领导的角度上考虑问题，从自己身上寻找不足，相信领导。

2. 对同事

尊重理解，真诚相处，宽宏大量，沟通帮助，团结互助，以工作为重，大事讲究原则，小事发扬风格。

3. 对下属

教育，引导、帮助，管理。

4. 对群众

热情，服务，理解、体谅。

人际沟通答题思路：态度——原因——化解——避免

例题：你拟订了一个工作方案，但是你的领导和同事都不赞同，你将如何说服他们？

【参考答案】

工作方案的拟定，关系到后续工作的开展，是前期工作中重要的部分，优秀的工作方案可以优化工作流程、提升工作效率，所以工作方案的拟定非常重要，必须全方位、多维度考虑。这次我拟定的工作方案领导和同事都不赞同，说明这次的方案中有很多不完善的地方，需要我重新进行修改。我会广泛收集意见，立刻改正，对工作方案进行重新的审视，分析其中的原因，以便提出行之有效的解决对策。【批注1：意识到自己工作中的不足之处，以平常心来对待，进行全面的调查，找到问题产生的根源，并且积极解决。】

第一，如果是我的工作方案和和单位的整体战略思维不匹配，与单位的整体工作方向缺乏契合度，这会影响整个单位的工作方向，同时此方案也可能会做无用功。对此，我会进一步与领导沟通，尊重领导意见，按照单位整体工作方向对方案进行整改，以契合单位的发展方向。

第二，如果是我的工作方案的思考不够深入，理论和实践有所脱节，会影响单位的工作效率，而且方案在施行过程中也会遇到现实中各种问题，导致实施难，那么现在及时发现问题改正问题也是对整个工作进程是非常有利的。对此，我会进一步调研，尤其是针对单位的一线执行人员，以把握更多细节，使我的方案更加立体丰满。

第三，如果是我的工作方案创新性不够，对新问题没有拿出足够的新办法，我会重新修正。竞争优势的秘密是创新，一个有创新性的方案才能跟上发展的步伐。因此我会多查阅资料，分析对比，吸取创新经验，同时我也会发挥团队的力量，与同事一起研讨，通过思维的碰撞，激发灵感，使我的工作方案更能适应新形势下的新挑战，完成新任务。【批注2：调研得出具体的原因，并且给出解决对策，使自己的工作方案，不断完善和提升，直至符合领导和同事的要求，符合工作实际的要求。】

工作中，难免会遇到困难和挫折，我们必须正视问题，勇于改正。相信通过以上积极的调整，我的方案一定会更完善，更符合单位工作需要，也能得到领导和同事的认可，我也会随着方案的执行，进一步修正方案，整合资源，将工作实施好。【批注3：表明决心，经过努力，一定能解决工作水平不高及领导对我印象不佳的问题。】

（三）应变类

1. 日常一般事务

突发事情的应急处理主要指处理在工作和日常生活中发生的突发事务，尤其是会对正常工作秩序与原有工作计划造成不利影响的突发事情。

具体要求是对事物的变化反映敏捷自然，有较强的应变能力，处理问题恰当、得体，心理承受能力强。

题型特点：

1、情境特点：“急”或“变”

“急”：突然发生，需要立刻得到处理和解决；

“变”：棘手的事件、失控的场面或出现无序的状态。

2、给定身份：情境中往往为考生设定了身份。

3、设问方式：“怎么办”、“怎么做”等。

答题思路：分析情况—确定任务—解决问题—总结提高

例题：一个群众在服务大厅办手续，资料不全，你给解释办理不了，正好领导过来，他说要反映你服务态度不好，你怎么办？

【参考答案】

作为服务大厅的工作人员，我们应该秉着热心、细心、耐心的理念去解决群众需要办理的业务。即使群众对我们的工作有误解，我们也应该动之以情、晓之以理的向群众耐心的解释清楚，消除误会。我相信，绝大多数的群众都是通情达理的，关键在于如何跟群众进行有效沟通，最终才能达成共识。【批注1：明确任务，说明解决问题的必要性和可行性】

第一、我会立即向围观的群众解释说明，告诉他们这里面存在一些误会，一定会将问题解决，请大家抓紧时间去办理自己的相关业务。同时，请大厅的安保人员协助疏散围观群众，维持正常的办公秩序。

第二、迅速平复自己激动的心情，让自己冷静下来停止辩解，同时劝慰群众不要激动，有话慢慢说，礼貌性的向群众致歉，如言辞态度有不当之处请求谅解，先稳住群众的情绪。然后，迅速的向领导汇报情况，让第三方来调节误会。

第三、和领导一起将群众请到会议室，热情招待茶水就座。向领导说明群众咨询的政策，并请领导当面向群众进行解读。如果是自己政策解读有误，真诚向

群众道歉；如果是自己言辞表达上或态度上有问题，承诺一定加以改正；如果是群众自身理解有误，做好政策的宣传工作，让群众深刻理解政策的内涵。【批注 2：利用层层假设法，对可能出现的多种情况给出对策】

第四、耐心送走群众，在心灵深处作深刻反省：为什么会到争吵的地步？要调整好自己的心态，端正自己的服务态度，并提高人际沟通的技巧。对于群众容易误会且经常询问的政策，做好提示工作，例如，专门印发宣传单作细致的政策解读。

俗话说，冲动是魔鬼，在工作中我们要时刻提醒自己不要冲动，时刻保持清醒的头脑和平和的心态。多从工作中的琐事去磨炼自己的性格，形成不急不躁的好脾气。工作时，多换位思考，多从群众的角度去想问题，做到吵不还嘴、理性温和的办理业务。【批注 3：总结提高：引用俗语加强力度】

2. 应对公共突发事件

公共突发事件的应急处理。这里的公共突发事件指突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。主要考查应对突发事件能力。

应对突发事件能力

——有效掌握工作相关信息，及时捕捉带有倾向性、潜在性问题，制定可行预案，并争取把问题解决于萌芽之中；

——正确认识和处理各种社会矛盾，善于协调不同利益关系；

——面对突发事件，头脑清醒，科学分析，敏锐把握事件潜在影响，密切掌握事态发展情况；

——准确判断，果断行动，整合资源，调动各种力量，有序应对突发事件。

答题原则：

1. 以人为本、坚持原则、兼顾灵活、请示领导
2. 工作为重、轻重缓急、有序处理、全面考虑
3. 心态稳定、快速反应、阳光心态
4. 用语恰当、逻辑严密、层次清晰

突发事件应急处理的基本原则

1. 以人为本，生命第一原则。“天地之间，莫贵于人。”突发应急管理要凸显

以人为核心理念，将人的生命安全置于至高无上的地位，先救人、后救物。

2. 依靠科学，快速反应原则。突发事件管理要以科学理念为指导、以科学技术为支撑，采用科学的方法，做出快速的响应，进行高效的处置。

3. 社会动员，全民参与原则。突发事件应急管理要发挥政府的主导作用，有效地动员企业和社会蕴藏的人力、物力和财力，形成应对突发事件的合力。同时，增强全民的公共安全和风险防范意识，提高全社会的避险救助能力。

4. 军民结合原则。突发事件应急管理要发挥中国人民解放军、武警、消防和民兵预备役的骨干和突击作用，使其平时训练、急时应急。

5. 预防为主，防救结合原则。即应急不如防患。突发事件应急管理要以预防为第一要务，实现预防与救援相结合。

答题思路：分析情况——确定任务——解决问题——总结提高

例题：一些儿童在医院接种疫苗出现了问题，孩子家长聚集在医院门口闹事，情绪很激动，假如你是医院负责人，该怎么做？

【参考答案】

疫苗接种关乎孩子的健康，作为医院负责人对此事件有着不可推卸的责任。遇到这种情况，我会按照如下步骤进行解决。

第一、立即启动群体性事件应急预案，组织工作人员，召开紧急会议，成立事件调查组与媒体公关组。【批注 1：设立媒体公关组的目的是为了向公众进行正确的舆论引导，避免引起误解和恐慌，以及由此可能产生的对医院的信任危机。】

第二、事件调查组负责与孩子家长代表主动联系，安抚其情绪，表明院方对此事的重视程度及解决决心，希望他们如实反映孩子注射疫苗后的反映，做详细记录。并紧急向院方负责人员核实情况。

第三、根据家长反映及我方工作人员的工作记录，分析问题所在。并提出初步的解决方案征求家长和院里领导的意见。

第四、如果是注射疫苗过程中出现的秩序混乱和漏掉个别人的话，组织人员协调秩序，并给漏掉的孩子登记，进行注射。如果是出现不良反应，就要紧急叫停，对出现不良反应的孩子进行及时的检查，并调查产生现象的原因，处理责任人。通过院方发言人对外界澄清事实真相，并向学生家长道歉。【批注 2：利用层层假设法，对可能出现的不同情况给出对策】

总之，要吸取此次事件的教训，严控源头，对疫苗注射流程进一步的规范，并做好应急准备，对可能出现的身体不适状况及时做好检查工作，争取在今后的疫苗注射过程中避免出现类似的问题。

二、案例分析

正确审题是做好题的基础。审题一旦出现错误，必然导致答题出现问题，或导致方向性失误，或导致信息错误或丢失。

在阅读材料的基础上，对重要信息进行提取或者概括。提取或概括出来的信息，要用笔在题本上进行勾画或者标注。这些提取或者概括出来的信息就是组成我们答案的重要内容。在提取过程中，要跳跃摘词、快速组句，切忌整行整段勾画。

提取的原则：首尾句原则、关联词原则、观点词原则、常见词原则

（一）首尾句原则示例：

“入园难、入园贵”已成为时下 M 市年轻父母们的热议话题。走后门托关系，父母爷爷奶奶昼夜排队，为的是给宝宝在幼儿园里要一个名额。“入园难、入园贵”到底是怎样的境况？一方面，公办幼儿园一位难求。公办幼儿园一般都是由教育部门或其他政府部门开办，享受政府财政拨款，教师属事业单位编制，而且基本上都获得“省市级幼儿园”的最高评级，在市民中享有收费低、教学质量好的声誉；另一方面，大型小区的民办幼儿园也出现了入园难的状况，每逢招生报名，都会出现家长通宵排队的“盛况”。还有一些特殊幼儿园报名也很紧张，如一些由高校、企业办的幼儿园。

通读上面这个材料，其传递的核心意思就是“入园难、入园贵”，这个观点从文段的首句就可以清晰地看出来。据统计，汉语的表达，60%以上的情况会在文段的首句中把该文段的意思概括出来。因此，如果我们把握了这个原则，就可以在阅读中达到事半功倍的效果。

（二）关联词原则示例：

关联词语出现的地方，往往是重要信息出现的地方。在阅读材料时一定要注意一些表示逻辑关系的词语，这些关联词前后的信息很有可能就是答题需采纳的信息。不同的关联词表述的逻辑信息是不一样的，考生要善于把握句子传递的特殊信息。比如：转折关系关联词，转折后是表达的重点。我们看一句话：你最近

总体表现还不错，但今天的事情还是砸锅了。这句话就不是表扬对方表现得好，而是批评对方把事情搞砸了。其他逻辑关系的关联词语，也各有侧重，典型的有递进关系的重点在递进后，条件关系的重点在于条件，考生在实践中要注意把握。并结合语句表达的内容进行综合判断。

(1) 转折关系：但是、然而、不过……，其实，实际上，事实上……

(2) 递进关系：更、不但……而且、还、进而、进一步……，不仅…还…甚至……

(3) 条件关系：只有…才能…；要想…必须…；如果…就…；假使…便…；要是…那么……

(4) 因果关系：因为……所以……，由于，因此……

(5) 并列关系：同时，首先、其次、最后，一方面……另一方面，既……又……，另外……

(三) 观点词原则示例：

观点句一般意义上是说材料中涉及到某些人的观点表达。这部分人一般上来说主要的载体是政府领导观点、专家学者观点、群众百姓观点等。不同主体的观点表达的信息内容是不同的，这个还是要根据内容来判断，做出提取和标记。

(1) 权威领导、政府权威部门以及负责人的观点，作用：制定政策和验证对策的依据和准绳。

(2) 学者的观点。往往是从某一个角度对特定事实展开分析，因而不一定很全面，需要辩证地分析。

(3) 老百姓的观点。通常是我们在实际工作中应当非常重视的，因而在考试中要善于把握其利益需求。

(四) 常见词原则示例：

在遴选考试的材料中，会频繁出现一些字眼，这些字眼都与成绩、问题、原因和危害、意义、对策有关，需要不断做题积累，敏感把握细节。

角度类：根源、危害、教育、体制、领导、法律法规、监督、落实、经验教训等。

成绩类：取得了、产生了、成效、效果等。

问题类：不、差、没有、缺乏、缺少、缺失、损害、破坏、漏洞、淡薄、薄

弱、危机、阻力、阻碍、滞后、缓慢、不利于、污染等。

原因类：根源、因素、根据、依据等。

常见词原则是我们在遴选考试中需要特别注意的，它往往与句子的意思表达相符，需要考生在做题中不断积累，积累得越多，就会把握得越好，也就会把握得越敏锐。

