

# 目 录

第一章 面试官概述 .....	1
第一节 面试官组成 .....	1
第二节 面试官评分标准 .....	2
第二章 面试官题本与评分表 .....	4
第一节 面试官题本 .....	4
第二节 评分表 .....	13
第三章 评分标准解读 .....	14
第四章 高低分举例 .....	21
第五章 面试官心得 .....	27





# 第一章 面试官概述

## 第一节 面试官组成

面试官的组成成分，从实践来看各地基本上是一样的。一部分，来自各地的人事厅（局）考试中心和组织部的同志；一部分，来自各单位的人事处长。按照规定，他们大多具有国家人事部颁发的面试面试官资格证书。需要特别说明的是，为了提高公务员录用工作的透明度、公正性，防止暗箱操作，近年来，绝大部分地方均实行异地聘请面试官，或者交叉安排面试官，得到了社会的普遍认可。关于面试官的具体数量。一般来说是 7 名面试官，其中 1 名为主面试官，主要负责读题、提问、宣布成绩等事项。

为了确保面试官的专业性，面试官证不仅有级别而且有期限，考试组织部门会定期对面试官进行培训和考试，只有持有相应面试官证的面试官才能担任省考的面试面试官。并且为了进一步确保公务员面试的专业性和公平性，在面试官接到面试任务之后，就会进入到封闭状态，断开与外界的联系，在此期间会再次针对考试内容以及打分规则进行培训，尽量减少面试官的主观因素对评分产生影响。

同时为了减少作弊的可能性，公务员面试采取双盲抽签的形式，即考试当天，面试官们通过抽签的方式决定在哪个考场担任面试官，同时，考生也通过抽签的方式决定自己在哪个考场进行考试。所以考生和面试官在正式考试前都不可能知道自己是在哪个考场，所以想提前联系到自己考场面试官，几乎不可能！

因此，面试要想拿高分，必须靠自己苦下功夫。面试一般是一道题 3 至 5 分钟左右，考生需要在这个时间内完成审题、思考和答题，并且还是当着陌生的面试官表达出自己的观点，不仅对逻辑思维和表达能力要求比较高，还对考生的心理素质要求很

高。面试官会通过考生在面试过程中的举止神态、语言表达和答题内容，来判断该是是否符合公务员的能力要求，所以同学们一定要提前进行专业训练才能在考场拿到高分。

## 第二节 面试官评分标准

面试官作为考场上对考生进行评价的成员，他们的评分直接决定了考生的面试成绩。然而大家都清楚，面试不像行测是客观性的，反而和申论非常类似，是主观性的考试，面试官在现场根据考生的表现进行评价，在很大程度上会带有主观色彩。

但公务员的考试不管在笔试还是面试阶段都要满足“公开、平等、竞争、择优”的原则，面试官的主观性色彩过于浓厚就会导致面试很难做到客观公平。因此面试考场采取了多种方法来限制面试官评分的过分主观性，比如：提供面试官题本及评分表、设立评分标准、制定“体操计分、算术平均”的计分原则等，力求筛选出能力更加出众的考生，并确保面试的客观性。

但即使如此，我们也没办法让有血有肉的面试官变成一个打分机器，在高强度的面试考场上，面试官依然有自己的情绪感受，体力和精力也会表现出不同的状态水平。那么面试官在遵守考场规定的情况下，到底如何判断一个考生的表现应该打多少分呢？

经过多方研究，我们发现面试官的真实评分行为主要基于两个维度：面试官工作经验和现场比较。

（一）面试官在考场上主要凭工作经验来对考生答题内容的有效性进行评价。对于展现分析问题能力的题型，面试官更多地是从考生的答题思维和对问题本身的把握来了解考生的思维是否和自己的相匹配；对于展现解决问题能力的题型，则根据自己的经验来评判考生的回答是否与现实中的实际操作相符合。正所谓“物以类聚、人以群分”，当考生展现的思维习惯和经验细节能够与面试官群体相匹配时，就会更容易获得面试官青睐，在考场上获得高分。

（二）面试官对考生的评价还依赖现场考生的表现，面试官会通过考生表现之间的差异来进行评价。即面试官评分时会将该考生的表现置于整体表现状态中，对前面考生的评价经验会影响对后面考生的评价。考生表现之间的差异可以体现为：思维方法



和角度的差异、公共素养的差异、经验内容的差异、语言表达的差异以及心理状态的差异。正是基于此，研究团队形成了一套关于考场表现基准线的理论，并在新体系的设计中融入了该理论，力图使我们训练的学员能大幅地超越考场表现基准线，获得好成绩。

## 第二章 面试官题本与评分表

### 第一节 面试官题本

#### 20 \* \* 年 \* 月 \* 日国家公务员结构化面试模拟题本（一）

##### 面试题本使用说明

该题本共设计 5 道题，主旨是通过考生对试题的回答，获取考生表现信息，测评其基本能力。

本次面试共设立六项测评要素，各项要素分列评分把握要点，评分等级为三个层次（详见《面试评分表（A）》）。

测评能力中，有的是通过各个试题进行综合测试；有的则未单独设题，面试官可根据考生的言语和行为等综合表现，整体把握对考生给予评价。

提问由主面试官依题序逐题发问。提问时对考生要保持亲切友好的态度，以消除其紧张心理。要尽量使用口语和普通话，语速适中、不快不慢，念题时口气应自然、和缓，避免生硬地“照本宣科”。

各道题后附有“主要能力要素”及“评分参考要点”，供面试官评分参考掌握。由于考生回答问题具有开放性、灵活性特点，“评分参考要点”并非标准答案。面试官应在考生回答完全部试题后，主要依据考生的回答内容、外在形式和各测评要素的评分把握要点，综合评价考生的素质与能力，在相应评分等级中斟酌评判给出最终得分，切忌仅凭主观感觉给分或一题一打分。面试官在评分时要独立思考，避免相互影响，慎重把握，力求客观、公正。

每位考生的面试时间为 25 分钟。主面试官应把握整场面试的节奏，注意合理控制



时间（必要时可提醒考生注意把握答题时间）。

面试前半小时，主面试官要组织所有面试官研讨本说明，熟悉题本里的每一道题的参考要点，规范面试流程，并对第一位考生进行试评，统一评分标准及尺度。

本套面试题本为机密级材料，不允许任何单位和个人擅自提前启封或留用、复制、传播。违者，严肃依法、依规处理。

### 面试题本主面试官指导语

考生你好！首先祝贺你顺利通过笔试，希望你面试还能取得好成绩。

今天的面试，我们会问你5个问题，面试的时间为25分钟。有些问题会涉及到你过去的经历，希望你实事求是地予以回答；有些问题需要你发表自己的见解与看法。在回答每个问题前，你可以先考虑一下，没有听清楚的问题，可以要求我再讲一遍，请注意把握好时间。不要紧张。考生准备好了吗？好，现在开始。

**第1题：**近年来，一些地方政府通过购买服务的方式，将诸如“帮扶困难家庭”、“帮助残疾人就业”等公共事务，交给社会组织来承办，并支付相应费用。有人认为，这是一种政府部门公共管理的创新；也有人认为，这是一种政府部门“懒政”的行为。请问对此你怎么看？

**【主要考察能力】** 综合分析能力

**【评分参考要点】**

1. 能够客观认识一些地方政府这一做法出现的宏观背景。如政府职能从管理型政府向服务型政府的转变；这也是提升政府服务专业化水平的内在要求；相关社会组织的成长和发展为这种购买服务的方式提供了可能等。

2. 多角度分析这一做法产生的影响和意义。如政府公共管理方式的创新与发展，政府公共服务的精细化、专业化和科学化，政府工作效能的提高等。

3. 指出这一做法可能会存在的问题，并提出合理的建议与措施。如这一做法需要社会大众的认可度、承接公共事务的社会组织资质的专业化评估、购买公共服务目录的科学化确定、服务质量的跟踪、反馈、监督等需要合理解决。

**第2题：**请阅读桌上的题签（面试考生请注意，不要在题签上写字或做记号）。根据某局办公室工作人员李芳与教育局信访科工作人员的这段对话，你认为李芳在接听这个电话过程中存在哪些问题？如果你是李芳，你会怎么回应对方？

**考生题签：**

下午刚上班，局办公室工作人员李芳才坐下，电话就响了，她拿起电话……

对方：“你好，是 XX 局办公室么？我这里是农业局信访科。之前有一封群众来信，涉及到咱们两个部门，政府办要求我们共同办理，想问下你们这边是否有结论了。”

李芳：“这是我们局信访科的事，你怎么打到办公室来了？”

对方：“我给你们局的信访科打电话了，但是没有人接。”

李芳：“他们好像有个会议，都出去开会了。你过一个小时再打看。”

对方：“哦！是这样的。我们局长对这件事比较关注，中午下班时让我们下午一上班就向他汇报情况，所以才急着跟你们联系。你能把信访科长的手机号给我吗？”

李芳：“别人的手机号我怎么能随便给你？我又不能确认你的身份。”

对方：“那你能帮我联系下，请他们尽快跟我联系一下吗？”

李芳：“他们在开会，我怎么跟他们联系，你跟你们局长说一下情况，明天再确认不就可以了么？”

对方：“这个……好吧，谢谢了！”

**【主要考察能力】** 服务意识与技巧

**【评分参考要点】**

1. 能够明确指出李芳以上做法和对话的不恰当的地方。比如：没有认真履行自己的工作职责；对话语气生硬，没有把握好首问责任制的原则，开始就对对方采取拒绝的冷淡态度；没有做到以工作为重，不积极主动想办法向本局信访科同事取得联系；有工作拖延的倾向，要求对方明天再联系，而不是主动帮助对方等。

2. 能够提出合理、有效地应对做法。比如：向来电人致歉，告知信访科的人开会去了，给对方添了麻烦；主动把对方的要求详细记录下来，通过各种方法积极联系信访科的同时，让信访科的同事及时与对方联系并回复；由于信访科同事手机号码属于他们的个人隐私，不方便提供，此时应该请求并获得对方谅解；如果一直联系不上信访科的同事，应及时告知来电人；如果对方认为无法回复领导，则表明会向本局领导汇报，由双方领导进行协调、沟通，请对方放心等。

**第 3 题：**某市为借助电子商务平台开辟农产品销售新渠道，拟举办农产品电子商



务大会，邀请国内多家电子商务企业与本市农产品企业交流洽谈、合作。假如你是该市政府工作人员，你认为如果想要成功组织这次电子商务大会，应该重点做好哪些工作？

**【主要考察能力】** 计划组织能力

**【评分参考要点】**

1. 了解本市农产品企业的经营与销售等各方面情况，并据此确定重点参会企业，与目标企业做好会前的沟通、邀请工作。
2. 了解国内电子商务企业的经营等相关情况，据此确定重点邀请的参会对象，并向目标企业做好会前的宣传、沟通、接洽工作等。
3. 确定本市参会的相关领导，召开工作会议明确相关各政府部门的分工与职责，合理定位，充分发挥各自作用，确保会议顺利进行。
4. 研究确定电子商务大会会议议程、地点、规模、日期等，做好各项会务服务工作，努力做到会议有吸引力，切实取得工作实效，为本地农产品销售助力。

**第4题：**某市经过前期论证和规划，决定拓宽老城区的一条主要道路，需要砍伐这条道路上的上百棵大树。但是施工当天却遭到附近居民强烈阻拦，他们认为这些大树是一道靓丽的风景线，坚决不同意砍伐。这时，围观群众越来越多，严重影响和阻碍了正常交通秩序。假如你是市政府工作人员，领导派你前去现场进行处理，你将怎么办？

**【主要考察能力】** 应变能力

**【评分参考要点】**

1. 迅速反应、冷静处理，控制事态发展进程，避免进一步激化矛盾。比如：及时解释说明相关情况，立即疏散围观群众，防止更多人聚集，尽快恢复正常交通秩序；暂时停止施工工作；劝说引导居民们合理表达他们的诉求等。
2. 采取恰当、有效的措施积极、理性应对。比如：及时向领导汇报现场事态并提出合理处置建议；倾听居民代表们的意见、诉求，并做好解释工作，商讨大树移栽或者其他解决方案；必要时请求公安、街道、社区等各有关部门的支持等。
3. 关注事态进展，协助有关部门做好舆情引导工作。

**第5题：**近期，某省开展最美农村医生的评选活动，领导让你负责这一工作。在

评选活动开展过程中，有基层卫生部门跟你反映，当地乡村医生工作很累，但收入却很低，请求上级给予关注。面对这种情况，你准备怎么做？

**【主要考察能力】** 工作主动性

**【评分参考要点】**

1. 考生能够看到乡村医生在农村地区的重要作用，应当主动对其诉求给予适当关注。

2. 考生能够采取恰当的方式、方法，努力做好服务工作。如详细了解乡村医生们的生活状况和相关政策、文件等；及时将了解到的情况向有关部门和领导反映并提出工作建议等。

3. 考生能够通过本次最美乡村医生的评选活动，加大对社会民众的宣传引导力度，争取社会力量给予乡村医生们更多地关心和爱护。

**【如果时间还有富余，可对考生进行如下提问】**

对于前面回答的问题，你还有什么要补充吗？

好，今天的面试就到此结束，谢谢。



## 20 \* \* 年 \* \* 省公务员结构化面试模拟题本（二）

### 面试题本主面试官指导语

考生你好！恭喜你进入面试，今天的面试，我们会问你3个问题，面试的时间为15分钟。在回答每个问题前，你可以先考虑一下，没有听清楚的问题，可以要求我再说一遍，请注意把握时间。准备好了吗？不要紧张。好，现在开始。

#### 第1题：请你谈谈发展农村电商的意义有哪些？

**【主要考察能力】** 综合分析能力

**【评分参考要点】**

1. 农村电商是连接城乡的贸易新通道、新形式，通过工业品下乡、农产品的进城，农村居民能更加便利地买到城里的商品，城里人能吃上绿色有机的农产品。

2. 这对于扩大内需、吸纳就业、促进经济转型升级，增加城乡居民收入特别是农民收入都具有重要意义。

3. 同时，发展农村电商，能够推动各类资源在城乡之间的流动，这对于缩小城乡信息鸿沟，加快城乡统筹发展具有重要意义和深远影响。

好：观点正确，分析全面、深刻，见解独到。

中：观点基本正确，有一定的分析，但不够全面、深刻。

差：观点不正确，分析片面、肤浅、泛泛而谈。

**第2题：如今浙江多地农村电商发展得如火如荼，相关主管部门计划召开一个全省农村电商现场会议。主管领导让你负责筹备此事，你认为要开好这个会，应该注意和把握哪些方面？**

**【主要考察能力】** 计划组织与协调能力

**【评分参考要点】**

1. 在准备阶段，除了明确会议主题、时间、内容等，关键要在深入考察、权衡比较的前提下确定好会议地点及现场考察点，以及确定哪些地区做典型发言，发言的地区应具有鲜明特色和典型性，能提供可借鉴的经验，能体验农村电商发展的水平或方向。

2. 会议期间，要做好会场布置、食宿安排、车辆调度等保障工作，确保会议顺利

进行。同时要严格执行中央八项规定，做到节俭办会。

3. 最后，做好会议的总结。

好：思考全面，安排恰当，能够把握会议特点。

中：思考不够全面，但能根据现场会的特点作出一定的安排。

差：思考不够全面，不能根据现场会的特点作出安排。

**第3题：**假如你是某市人力社保局的工作人员，在当地一个远近闻名的淘宝村调研时，许多人反映目前发展农村电商最缺的是人才，好不容易引进来了，没过多久就走了。你了解这些情况后，会做些什么？

**【主要考察能力】** 解决问题能力

**【评分参考要点】**

1. 要进行更加深入的调研，弄清楚到底缺什么类型、什么层次的人才，弄清楚留不住人才的原因在什么地方，做到心中有数。

2. 要与相关部门合作，整合资源，在人才引进、培养上采取针对性措施，加大人才的引导力度。

3. 同时，还要把该情况向相关部门反映，改善人才发展环境，解决人才后顾之忧，用事业和感情留人才。

4. 此外，持续关注当地人才状况，及时提供必要的帮助。

好：思路清晰，注重调研，措施针对性和可行性强。

中：思路较清晰，措施有一定可行性。

差：思路较混乱，措施缺乏针对性或可行性差。



## 20 \* \* 年 \* \* 省公务员结构化面试模拟题本（三）

### 面试题本主面试官指导语

考生你好！恭喜你进入面试，今天的面试，我们会问你4个问题，面试的时间为20分钟。在回答每个问题前，你可以先考虑一下，没有听清楚的问题，可以要求我再说一遍，请注意把握时间。准备好了吗？不要紧张。好，现在开始。

**第一题：**小蜗牛问妈妈，我们为什么要背个又厚又重的壳呢？妈妈说：我们没有骨头，又爬不快，需要有壳来保护。小蜗牛又问，毛毛虫、蚯蚓没有骨头，也爬不快，为什么不背壳呢？妈妈说，毛毛虫能变成蝴蝶，天空会保护她呀；蚯蚓会钻到土里，大地会保护他呀。小蜗牛伤心地说，好可怜，天空、大地都不保护我们。妈妈安慰说，我们有壳啊，虽然自己爬得慢，但能爬上金字塔顶。

请对上述寓言展开联想。

**【主要考察能力】**分析能力和联想能力

**【命题思路】**通过考生对上述材料的思考和认识，并展开联想，考察考生的分析和联想能力。

**【评分参考要点】**

1. 要能从上述寓言中获得有效信息（比如每一种生命都有适应环境的先天优势，蜗牛虽然自己爬得很慢，但坚韧不拔，蜗牛妈妈鼓励小蜗牛增强自信等）。
2. 要能围绕获取的有效信息展开联想，从中获得有益启示（比如坚定理想信念，不急躁，执着追求；知难而进，稳步前行，坚韧不拔；利用自身优势和特长，克服不足和劣势，做好本职工作；不盲目攀比，不埋怨，扎实走好自己的路，认真做好自己的事）。

**第二题：**新录用的公务员小李希望尽快得到领导认可，在一次工作会议上，他依据报刊上一些理论文章和经验介绍，向局领导提出了本局工作中存在的一些问题和业务发展方面的建议，有些观点不切实际。事后，面对同事们的议论，小李有了思想包袱，同事小张想找小李谈一谈，假如你是小张，你会和小李谈些什么？

**【主要考察能力】**沟通能力

**【命题思路】**通过考生对谈话内容和技巧的把握，考查考生的沟通和说服能力。

**【评分参考要点】**

1. 肯定小李的积极方面（如爱学习，乐于思考，有进取精神，责任感强等）。
2. 对小李的不足给予提醒（如在涉及全局性重要工作评判时，要有全面地了解和深入地思考，不能仅仅依据报刊上的文章和经验，急于表现自己的行为是不可取的，正确对待领导和同事的评价，不应背上思想包袱等）。
3. 对小李如何继续开展工作提出建议（如努力做好本职工作，提建议应联系实际，量力而行，具有实效等）。
4. 其他言之有理的回答。

**第三题：**某窗口服务单位为更好地服务基层服务群，开展了“一对一，多对一”上门服务零距离活动。活动开展一段时间后，工作人员热情开始降低，服务对象对服务时效和质量有些不满意。为改变上述状况，你认为该单位应采取哪些措施？

**【主要考察能力】** 解决问题能力

**【命题思路】** 通过考生对上述状况的分析，并提出对策性建议，考查考生解决问题的能力。

**【评分参考要点】**

1. 召开工作人员和服务对象座谈会，分析出现热情开始降低、不满意等现象的原因。
2. 统一工作人员思想认识，明确责任。
3. 调整活动方案，加强业务培训，提高服务技能，增强服务的针对性和实效性。
4. 建议健全相关制度，进一步规范活动内容，强化考核问责等。
5. 其他言之有理的回答。

**第四题：**4月23日，某省为期五个月的第十一届读书节拉开帷幕。X局为推动全局人员多读书、读好书、用好书，打造“书香机关”，局领导要求抓紧策划相关具体活动。假如由你负责拟定活动方案，请你谈谈工作思路。

**【主要考察能力】** 计划组织能力

**【命题思路】** 通过考生对上述活动的策划，考查考生的计划组织能力。

**【评分参考要点】**

1. 充分了解读书节的活动要求，领会领导意图。



2. 开展调研工作，学习总结先进案例（如学习借鉴其他地区好的经验，总结本局好的做法，征求干部群众的意见建议等）。
3. 合本局实际制定活动方案（要求细化，主题突出，内容与本局职能联系紧密；形式新颖具有针对性和可操作性等）。
4. 其他言之有理的回答。

## 第二节 评分表

2019年公务员招聘结构化面试评分表

考生序号	性别			报考地点		报考部门		
测评要素	综合分析	服务意识与技巧	计划组织	应变	主动性	言语表达	举止仪表	合计
分值	20	20	20	15	15	5	5	100
观察要点	通过归纳、演绎等推理过程准确理解、把握事物的本质和内在联系以解决问题。	能够觉察他人的需要，愿意并能够以合适的方式来满足他人需要。	能够围绕工作目标，对工作进行科学安排，明确具体工作考察，通过合理安排人、财、物等相关问题，圆满实现工作目标。	在有压力的情境下，思考、解决问题时能够迅速而灵活地转移角度、随机应变、触类旁通，做出正确的判断和处理。	能自觉、独立地工作，并发现问题，能够做工作要求之外或没人要求做的工作。	针对不同的听众将自己的思想、观点以言语的方式明白无误地表达出来，以便于听众接受。要求用词准确、表达流畅，有感染力、说服力。	穿着得体，能始终保持头脑清醒，行为表现起伏波动少、不失分寸。	
好	<b>绝密</b>							
中								
差								
初评得分								
终评得分								
评委评语	考官序号：                  考官签名：                  年 月 日							

## 第三章 评分标准解读

为了更好地了解面试官的评判过程与评判标准，华图教育通过各种途径，对公务员考试的打分情况进行汇总分析，结果发现面试官评分标准与评分表中的能力要素基本一致。各项能力突出的学生，更容易得到高分。因此，学生必须提高自身的综合分析能力、服务意识与技巧、应变能力、计划组织协调能力等等。

但需要注意的是，在不同的考试中考察的能力可能会有所区别，比如有的考查服务意识与技巧，有的则会考查沟通意识和技巧，因此学生应全面准备，方能有备无患。

### 一、综合分析能力

#### （一）测评要素要求

能够通过归纳、演绎等推理过程，准确解释，把握事物的本质和内在联系，以解决问题。

#### （二）能力要求解读

考查考生能否通过分析抓住事物的本质，并且说理透彻、分析全面、条理清晰，需要考生具有思维的敏捷性、条理性、辩证性以及深度、广度等。

#### （三）面试官评定案例

例 1：上级部门向某贫困村注入了 50 万元扶贫资金。县政府为了确保资金安全，并取得稳定收益，引导贫困村购买了银行理财产品。这样村民什么都不用干，就可以坐在家“数钱脱贫”了。对于该县的做法，你怎么看？

主要测评要素：综合分析能力

评分参考：

好：能提出自己的观点；能对这一做法进行利弊分析。如资金安全得到保证，收益低但有可持续性；不利于调动村民脱贫的积极性，不能提升贫困人员自身技能；这是不敢担当或懒政、怠政的体现；能论述给钱给物，产业扶贫，扶贫扶志等不同扶贫



方式的异同；能从眼前与长远，安全与风险等的角度进行辩证分析。

中：能提出自己的观点，有一定的分析、论述，但分析不够充分，论述过于简单。

差：不能理解题意，离题跑题，自说自话。

## 二、服务意识与技巧

### （一）测评要素要求

能够在日常工作中意识到他人的潜在需求。在做好本职工作的基础上推进和改善工作，愿意并能够以合适的方式为他人提供更为周到的服务。

### （二）能力要求解读

服务意识与技巧在面试官题本中也表述为服务意识、公共服务意识等。

在国家人事部发〔2003〕48号文件《国家公务员通用能力标准框架（试行）》中，有公共服务能力一项，其具体要求表述为：

——牢固树立宗旨观念和服务意识，诚实为民，守信立政；

——责任心强，对工作认真负责，密切联系群众，关心群众疾苦，维护群众合法权益；

——有较强的行政成本意识，善于运用现代公共行政方法和技能，注重提高工作效率；

——乐于接受群众监督，积极采纳群众正确建议，勇于接受群众批评。

### （三）面试官评定案例

例2：小李是社区民警，在巡查中发现了一些问题。如网吧接纳未成年人、工地噪音扰民等。于是按程序向文化、环保等部门发出了情况通报。但一段时间后，问题仍未得到解决。你认为，小李该怎么办？

主要测评要素：服务意识与技巧

评分参考：

好：首先有较强的服务意识，能认识到问题不解决的可能后果。其次，有较强的服务技巧，能查明问题仍然存在的原因。并有办法督促相关部门抓紧解决。

中：有一定的服务意识，但技巧和方法单一，效果一般。

差：服务意识差，缺乏服务技巧和办法。

### 三、应变能力

#### （一）测评要素要求

在有压力的情境下，思考、解决问题时能够迅速而灵活地转移角度、随机应变、触类旁通，做出正确的判断和处理。

#### （二）能力要求解读

在面试官评分表中的表述如下：

表述 1：“有压力状况下，思维反应敏捷；情绪稳定；考虑问题周到。”

表述 2：“对事物的变化反应敏捷自然，有较强的应变能力，处理问题恰当、得体，心理承受能力强。”

★在《国家公务员通用能力标准框架（试行）》中表述如下：

——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。

#### （三）面试官评定案例

例 3：某县交警大队购买了 1 千顶头盔，免费向证照齐全的摩托车驾驶员发放，以此引导他们安全驾驶。结果来的人多，而头盔数量不够，没领到的人就围着索要。假如你是现场负责人，你将怎么办？

主要测评要素：应变能力

评分参考：

好：首先要维持好现场秩序，以免发生意外。其次能够理解群众的要求，给群众或群众代表讲明此次活动的目的和意义；第三能够找出满足群众要求的合理办法。如考虑能够增加头盔数量；能够联系销售商给群众提供折扣；进行登记记录并保证如有类似活动提前告知等。

中：能基本保持情绪稳定，处理方法无明显失当。



差：不能正确面对压力，情绪慌乱，不知所措。

## 四、计划组织协调能力

### （一）测评要素要求

能够根据目标对自己、他人、部门的活动做出计划，调配资源，并对冲突各方进行有效协调。

### （二）能力要求解读

1. 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；
2. 计划切实可行，具有可操作性；
3. 按计划执行的能力，执行过程中的变通能力；
4. 组织实施的严密性、条理性，有条不紊，主次分明；
5. 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；
6. 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。

### （三）面试官评定案例

例4：为了增强环保意识，你单位计划组织职工徒步清理街道的白色垃圾，你认为此次行动的重点环节有哪些？请举例两个，并说明理由和具体做法。

主要测评要素：计划组织协调能力

评分参考：

【好】能够说出任意两个重要环节，关键在于能够说明理由，能就选定的重点环节展开论述。

【中】能够说出两个重点，但理由勉强，论述展开不够。

【差】从头到尾，各个环节面面俱到，但缺乏重点。

## 五、主动性

### （一）测评要素要求

能够在工作中发现或创造新的机会，做要求之外的事，这些行为将提高工作绩效或减少潜在问题的出现。

### （二）能力要求解读

主动性这一测评要素现在省考出现概率并不是很高，我们通过对测评要素要求的解读及题目的认知会发现，这类题目要求考生要主动发现工作机会，并且有效解决问题，它与服务意识与技巧的最大差别即是主动承担的意识。

### （三）面试官评定案例

例 5：小刘是某社区的工作人员，近年来该社区私家车不断增加，因停车、挪车发生纠纷，向警方求助的社区居民逐渐增多。据报道该市 110 每年接到“挪车纠纷”的警情达 25 万多起，牵涉了大量的警力。你认为，小刘应该做些什么？

主要测评要素：主动性

评分参考：

好：能认识到处置停车、挪车发生的纠纷，不仅是警方的职责，也是社区应尽的义务；能够认识到纠纷发生的原因和社区的管理有关；表现出较强主动意识，能给社区提出合理化的可行性建设意见；并持续关注问题解决的效果。

中：有一定的主动性，能够发现问题潜在的原因，能提出有效的管理措施。

差：脱离题干，答题中体现不出主动性。

## 六、人际沟通的意识与技巧

### （一）测评要素要求

建立和维持自己与他人、团体关系的能力，主要体现在与他人的沟通，以及组织中的服从、合作、协调、指导、监督等活动中。

### （二）能力要求解读

在面试官评分表中的表述如下：

表述 1：“人际合作主动；理解组织中权属关系（包括权限、服从、纪律等意识）；人际间适应；有效沟通（传递信息）；处理人际关系原则性和灵活性结合。”

表述 2：“在人际交往中的沟通、协调技巧，处理复杂人际关系、协调各种利益冲突的能力，人际交往中的主动性，角色定位的准确性，复杂情境的适应性，沟通的有效性，处理问题的原则性与灵活性，贯穿始终要体现理性。”

### （三）面试官评定案例

例 6：某私立中学在小升初面试时，要求必须带上“父母学历证书”。有家长认为



这一做法是学历歧视，影响录取公平。校方解释说只是为了方便联系。家长不满意，向教育局投诉。你认为教育局该怎么答复？

主要测评要素：人际沟通的意识与技巧

评分参考：

好：耐心倾听并记录家长反映的情况；向家长说明招生面试政策，教育局对待这一问题的态度；承诺将按程序进行调查处理，留存电话实时通报处理结果等。

中：基本能结合题干，答复内容比较全面。

差：脱离题干，自说自话或思路混乱，表达不清。

## 七、语言表达

### （一）测评要素要求

针对不同的听众将自己的思想、观点以言语的方式明白无误地表达出来，以便于听众接受，要求用词准确，表达流畅，有感染力、说服力。

### （二）能力要求解读

考查考生是否能够将自己的思想、观点、意见或建议顺畅地用语言表达出来，要求考生语言表达要清晰、准确、流畅、逻辑条理清晰。

### （三）面试官评定案例

好：语言流畅，能清晰表达自己的思想观点，逻辑清晰，有感染力。

中：语言比较流畅，能表达出自身观点，有逻辑。

差：卡顿严重，声音太小，难以听到有效信息，无逻辑。

## 八、举止仪表

### （一）测评要素要求

穿着得体，能始终保持头脑清醒，行为表现起伏波动少，不失分寸。

### （二）能力要求解读

举止仪表，指面试者的体格外貌、穿着举止及精神状态等，一般要求五官端正、衣着得体、精力充沛等。之所以对面试者提出这样的要求，一方面有利于树立公职人员的形象；另一方面符合这些条件的人往往具有较好的修养、做事有规律、注意自我

约束、责任心较强，非常适合公职人员的工作。

(三) 面试官评定案例

好：五官端正，衣服得体，有精神气，男生显沉稳自信，女生显端庄优雅，在答题中无多余动作，体现对考场与面试官的尊重。

中：衣着得体，有精神，小动作少，对考场与面试官尊重。

差：衣着不雅，疲态憔悴，小动作多，对面试官和考场不尊重。



## 第四章 高低分举例

**【例1】**你校举办辩论赛，辩题是“失败是成功之母”，请你站在反方角度谈谈自己的观点。

**【考生1】**

人人都说“失败是成功之母”，而我认为，失败就是一个结果，它不会给人带来成功。

第一，失败会打击人的心态。我们经常看到，很多人因为失败而自杀，却鲜有听闻，有人因为成功而自杀的。有人经常会说，失败会锻炼人的心态。但真的是这样的吗，我们会看到很多人，越失败越自卑，越失败越不自信。而这种不自信的心态往往又会导致进一步的失败。什么时候这种人会跳出这个循环呢，往往是他有一次成功经历的时候，而且他成功之后会变得自信，这种自信会激励他取得更好的成绩。

第二，失败会使人陷入劣势，从而更难成功。失败会使人丧失资源优势，陷入被动，而被动局面会使他更难获得成功。大家应该都听说过一个词“马太效应”：强者愈强，弱者愈弱。在我们的社会中这种现象屡见不鲜，富人越来越富，穷人则越来越穷，成功的人越来越成功，失败的人越来越失败。其实，出现这个现象的原因很简单，胜利者拥有的资源会越来越多，资源越多，就越容易成功；而失败者拥有的资源越来越少，在以前资源相对丰富的情况下都难以成功，资源变得匮乏后，就更难成功了。

第三，失败本身就是一个结果，无任何价值，有价值的是我们努力过程中的探索。经常有人说失败会让人获得经验，其实，经验不是来自于失败这个结果，而是来自于我们对事情本身的分析和探索。如果一个人，只是认识到失败而不去反思其过程，即使他失败一百次，他也会继续失败一百零一次。只有不断的分析其过程，做到慎思明辨笃行，才能扭转败局。

第四，很多人可能会好奇，为什么很多成功者都经历过失败呢？其实很多时

候，一个人成功的原因往往是多方面的，我们只看到了别人成功之前失败过，但忽略了他的机遇，他的精神，他所拥有的资源等等。比如，我们只看到马云创业过程中的困难重重，却没看到马云经历多次打击却从未失去希望的韧性，没有看到他抓住了互联网的机遇，没有看到他的高情商与高智商。成功的原因往往是一个综合的结果，而很多人在举例子的时候，往往会把失败的因素过分放大，导致人们对成功与失败关系的认识有所偏颇。

总而言之，失败只是一个结果，但这个结果会挫伤人的心态，使人陷入劣势，甚至蒙蔽人的双眼。失败不会让人成功，正确地看待失败才能助人成功。

### 【面试官评分】92分

【面试官评语】此考生思维敏捷，能从多角度论证失败不是成功之母，首先论述失败会挫伤人的心态，使人陷入劣势，说明了失败的危害，而后对当前一些成功的案例进行分析，说明成功人士成功的原因是多方面的，并不是因为失败，学生的分析论证深入，内容丰富。学生收尾总结也很有力度。

### 【考生2】

我认为失败就是成功之母。很多人都是经历过失败成功的。比如，司马迁饱受身体摧残才能完成史记，我党经历各种失败才能解放全中国，马云经历各种失败才能成立阿里巴巴。由此可见，我们必须经历失败才能成功。

因此，在生活中我们需要如下去做：

第一，加强学习，通过加强学习提升自身能力，能力提高了也就更容易获得成功。我们要不断向领导学习，向同事学习，向书本学习，并在实践中不断吸取经验教训，从而获得成功。

第二，我们要摆正心态。狄更斯曾经说过：“一个健全的心智比一百种智慧更有力。”因此，我们必须涵养良好的心态，遇见困难和问题的时候要不急不躁，冷静分析，加以处理，要遇事乐观，昂扬向上。

第三，我们要坚持原则。有原则，有底线，才能避免侵害他人权益，才能在有益自身的同时，避免损害他人。而且必须有原则有底线，我们才能走得更远，获得长久的成功。



总的来说，我们必须加强学习，摆正心态，坚持原则，唯有如此才能从失败中汲取经验，获得成功。

**【面试官评分】** 67分

**【面试官评语】** 答题跑题，题干让他反驳，他却赞成。论证也不充分，司马迁经历了失败就直接成功了，这么简单吗？显然，内容不够丰富。最后，题目让考生反驳“失败是成功之母”，考生却提了很多对策，这些对策和失败与成功有什么关系呢？答题太多套路话，没有针对性内容。

**【例2】** 要去农村开展“垃圾分类”宣传活动，需要注意哪些重点？

**【考生1】**

我认为要去农村开展“垃圾分类”宣传活动，需要注意三个重点。

第一个重点是让百姓听得到。我们经常发现，很多去农村宣传的活动，往往是走过场，工作人员甚至比参与活动的群众还要多，多数的百姓根本不知道相关宣传活动。因此，要想达到宣传效果，能够让百姓参与是前提。首先，要加强工作人员的责任意识。宣传活动开始之前要对工作人员进行教育和培训，说明此次工作的重要性。其次，要施以监督。要求工作人员对宣传过程进行拍照，后期也要跟当地村干部沟通宣传人员的工作情况。最后，宣传地点要合理分配，提前布局，避免部分照顾不到的地区。

第二个重点是让百姓听得进。很多时候宣传很多次都没有效果，究其原因，就是工作人员在讲，而群众都在下面玩儿手机。因此，让百姓听得进，是达到宣传效果的重要保证。为了让百姓听得进。首先，选用的宣传人员要会本地方言，能拉近民众的距离，减少陌生感。其次，宣传时要加强与群众的互动，增强群众的兴趣，比如可以设置有奖提问环节，多举身边的例子等等。最后，宣传方式要得当，与其采用传统宣讲会的方式，可选择更加贴合农村实际的方式，比如村民大会、入户走访等形式。

第三个重点是让百姓听得懂。百姓听到了，也听进了，但如果听不懂，还是做无用功。可以说听得懂，学得会并且真正愿意做是垃圾分类宣传活动的最终目的。为了让百姓听得懂，学得会。首先，我们要做好垃圾分类的通俗化解读，通过通俗化解读，让百姓听得懂，还记得住。其次，宣传过程要知识和实践指导相结合。通过知识

讲解，让人们了解一定的知识，通过实践指导，将村民的生活垃圾进行准确投放，让人们更加准确地理解各种垃圾的区别。最后，我们要做到长效宣传。通过长效宣传，让人们慢慢了解垃圾分类的意义和具体做法。要知道垃圾不分类是民众的习惯做法，一直难以改掉，只有做到长效宣传，才能让百姓的想法得以逐步转变，慢慢养成正确处理生活垃圾的好习惯。

垃圾分类关乎民众幸福，关乎生态文明建设。只有让百姓听得到，听得进，听得懂，才能真正将垃圾分类工作落到实处，才能让文明的种子在村民心中生根发芽，勾勒出美丽中国的宏伟画卷。

**【面试官评分】** 90 分

**【面试官评语】** 能够说出任意三个重要环节，能够说明理由，并能就选定的重点环节展开论述，提出具体措施。

**【考生 2】**

作为此次宣传活动的负责人，我有责任把这次活动办好，并保证活动的效果，因此我会采取以下方式去做：

第一步，我会成立宣传工作小组，邀请几名有经验的同事来参与此次活动，让我把该活动做好。

第二步，我会根据该宣传活动的具体目的，具体要求，跟小组成员商讨此次活动的内容与开展方式，确定此次活动所需的物资及资金，确定活动方案并向领导汇报。

第三步，根据工作内容对工作人员进行合理的分工，做到专事有专人，专人有专责，确定每个人的工作任务，工作时间，工作地点，分发此次活动所需物资，保证工作的顺利展开。

第四步，活动开始后，我会成立工作群，及时跟进组员的工作进程，及时跟工作人员联系。同时也要做好对活动的实时监督，实时控制，防止突发事件产生。在活动中要做好对活动的记录工作，对活动过程进行拍照和摄像，并保存好，照片及视频。

第五步，活动结束后会对此次活动进行总结，总结可以继续优化的地方，同时提出问题，避免以后再犯。我会把本次工作开展的经验体会，以及个人思考形成书面



文件向领导汇报，并将相关活动的照片、视频上传到网上，使此次活动获得更好的效果。

**【面试官评分】** 74分

**【面试官评语】** 从头到尾，各个环节面面俱到，但缺乏重点；答题模板化痕迹明显，针对性不足。

**【例3】** 你新进单位，你的直属领导工作能力不强，做事方式有问题，其他同事在背后议论。对此，你怎么办？

**【考生1】**

作为单位的新人，对单位和工作往往都缺乏了解，能力也有所欠缺，可以说自己本身就是一个问题。在这种情况下，我认为应先做好自己，再考虑其他问题。因此，我会如下去做：

第一，适应工作环境，提高工作能力。刚进入单位，自己首先要快速适应环境，了解工作流程和单位的规章制度等。适应工作环境之后，我会迅速提高自己的工作能力，多向其他同事请教，学习好的工作方法。同时，也要多听领导的意见和建议，即使领导工作能力不强，也肯定比初进单位的我要强很多，而且领导看问题相对于同事而言更加全面，相信领导的建议一定会对我有莫大的帮助。相信通过不断地学习，我会迅速提高自己的工作能力，使自己能胜任自己的工作。

第二，引导同事。领导既然是领导，肯定有其特长之处，因此在平时的工作中要多看到领导的优点，多学习领导的优点。在跟同事交流的过程中要多讨论工作的方式方法，多说一些领导优点，不要跟同事讨论领导缺点，让大家把注意力适当转移。

第三，协助和支持领导完成工作。作为下属，在实际工作中，自己也要积极主动协助和支持领导完成工作。针对工作和团队中的一些问题，也可以向领导提出自己的一些建议，帮助单位优化管理，增加团队凝聚力。在工作中，会建议领导组织一次经验交流会，通过经验交流会，既可以加强彼此之间的交流，也可以提升团队的工作能力。

“一滴水只有放进大海才永远不会干涸，一个人只有当他把自己与集体事业融在一起时才最有力量。”我们一定要有团队意识，融入集体，并为单位良好发展贡献出自己

的一份力量。

**【面试官评分】** 89 分

**【面试官评语】** 学生能做好自己，对同事不盲从，能够做好同事引导工作，让同事关注到领导的优点，做到服从领导，协助领导完成并改善工作，结尾能运用名人名言说明团队协作的重要性也很不错。

**【考生 2】**

作为单位中的新人，必须尽快处理好此事，帮助领导来解决问题，避免单位里面出现不和谐的声音。具体我会如下来做：

第一，对同事进行批评。领导毕竟是领导，在背后议论领导是不对的。我会对背后议论的同时进行批评和说明，说明他们行为的错误之处，并且让他们在单位内部不要说闲话，要把精力放到工作之中来，做好工作是关键。

第二，听从领导的工作和指示，尽管领导有问题，但领导还是比我们经验要丰富得多，因此应该多听领导的话，多听领导的意见和看法，并且要对领导的话进行认真记录和分析，并积极完成领导交代的工作。

第三，如果还有同事背后议论的话，可以通过提醒，多次说明的方式，让同事知道这种行为的不对之处。并且也可以多说一些领导的苦衷和难处，让同事们理解领导，谅解领导。

我相信通过以上措施，可以更好地解决当前单位存在的问题，更好地促进单位的良好运转。

**【面试官评分】** 76 分

**【面试官评语】** 解决问题并不能照顾到自身的新人身份；处理方式过于生硬，处理方法容易引起同事反感；领导方面有问题是客观事实，自己应该主动协助领导解决问题，不应该避而不谈。



## 第五章 面试官心得

### 一、20\*\*年\*月\*日广东省税务系统面试面试官张\*\*说

连续做了几天的税务系统面试官，我颇有感触，现从我的角度出发，把自己的感受写出来，希望对今后参加面试的考生有所帮助。

其实面试从考生们进考场的那一瞬间就开始了，而不是从考生开始答题才开始的。从考生一进门开始，我们就在观察这个考生：紧张？自信？拘束？大方？顺其自然还是套路？不一而足。综合起来，我认为在面试过程中考生们应注意以下几方面：

1. 在总体形式上，答题时要娓娓道来、活灵活现，展现给面试官们看的应该是一个“人”的形象。不要过于机械化，该有的手势还是要有，应该体现出年轻人的特点，不必拘泥于某种标准化形式。面试本质上是一种交流，没有所谓的标准化的形式。

2. 在逻辑层面，答题要逻辑清晰，条分缕析地表达自己的见解，有些考生在答题时显得牛头不对马嘴，这是很容易减分的。

3. 在答题内容上，讲话要有高度、深度，有些考生在答题时只是蜻蜓点水地稍微答一下与题干相关的信息，而没有深入挖掘题干中的内涵；或者干脆就是套路式答题，比如领导让你组织一个活动这类题目很多考生都是背的模板，不管组织什么活动都是一样的回答，这显然是不行的。答题需要深挖题干的有效信息，看到题目的本质所在，这样才能体现出相应的能力。

4. 在时间方面，思考时间控制在30-40秒左右，总体的答题时间不宜过长，4个题目控制在15分钟以内为宜。答得太短，不能把问题说清楚、讲明白；答得太长，就会显得啰嗦、累赘。

5. 外在形象上需要显示出自信，相貌有基础分，但是答题内容更重要，长相很漂亮但答题内容不行是没用的。

## 二、20\*\*年3月2日广东省公安厅面试面试官李\*\*说

根据上级工作安排，我有幸于今年2月25日-3月2日担任公安厅面试面试官，现将感受分享给大家，希望能对参加公务员面试的孩子们有点启发、少走一点弯路。

1. 在考场上不紧张基本做不到，大多数考生都是紧张的；适度的紧张反而有利于面试现场的发挥，关键在于怎么去控制过度紧张的情绪。

2. 不要太在意抽签的签号，考生的签号没有优劣之分；签号在前面的有高分也有低分，签号在后面的考生也是如此。决定分数的是你怎么回答这道题，而不是你在什么顺序回答这道题。

3. 在跟面试官交流的过程中一定要注意和面试官有眼神交流，很多考生在面试的时候总是一直低着头，感觉像是在“接受审判”，这是不对的。面试本质上是一种交流，在交流的时候最好是看着面试官们说话，这也是对我们的一种基本尊重。当讲到面试官比较感兴趣的内容时，回答时间可长一点；面试官不感兴趣的时候，时间短一点；不要只关注自己，最重要的是得到面试官认可。谈论问题一般讲四点为佳，第五点可讲可不讲。

4. 客观来说，观点类题目最难出好成绩，即使举事例也是老掉牙的例子，面试官根本不想听（面试官在第二天就会趋于疲惫了）。之所以不想听主要还在于这些回答往往都仅仅停留在“答题”的层面，而很少体现出交流的特质，大多数考生的回答往往能够“旁征博引”但却缺少真情实感。答题能答出水平的就是对社会现象发表看法类的题，但答得非常好的非常少见，突发类事件的题目最难体现出区别了。

总的来说，优秀的考生一定能够被选出来。另外，还要相信自己足够优秀！

## 三、20\*\*年3月2日浙江省气象局面试面试官王\*\*说

我曾有幸多次担任公务员结构化面试的面试官，对面试这项工作有一点浅显的认识，这里正好借这个机会跟参加公务员面试的孩子们做一点交流，说实话我也有亲戚的孩子参加公务员面试，非常希望我站在面试面试官的角度的一点看法能够和大家分享：



1. 对于测查“综合分析能力”的题目而言，回答问题的“开头”还是很重要的，它是构成答案的重要部分，需要考生们能够透过现象看本质。但是并非谈空话、套话，必须切题，比如很多考生一上来就讲“随着改革开放 30 多年来的快速发展”这种表述显然是不合适的。回答任何一道题都必须切中题干本身的关键信息，就像打蛇打七寸一样。大而无当、言之无物的回答显然是不能拿高分的。另外，从现场感受来说，我们一天要面试 30 个左右的考生，当所有考生都这么回答时，这对于我们简直就是一种煎熬。另外，对于“领导让你组织一个活动”这一类题目而言，很多考生一上来就讲这个活动有多么重大的意义、有什么样的目标，然后后面的回答就牛头不对马嘴了。前后衔接不上。这里存在两个方面的问题：（1）前面扣的帽子太大，不切题；（2）后面回答的内容过于僵化，答所有题目都是一个套路，这是不对的。

2. 对于任何题目都要有自己的判断，命题人想让考生谈论的是这一道题，而不是这一类题。过于大而化之地回答是很难拿高分的，就我对参考要点的理解来看，我们回答问题最好还是能够“一把钥匙开一把锁”。

3. 面试会有主观因素，但关键还在考生回答的内容，答题要有条理性、有观点，如果考生答完之后面试官什么都记不住的话，也就是面试官没有印象的话，这样的考生是拿不了高分的。

4. 有些考生在回答问题的时候过于一本正经，回答问题的时候像是在做政府工作报告一样。我觉得这样不好。面试是一种交流，所以口语化答题相对会好一些。但口语化不是说你可以讲方言，也不等于现在网络上流行的那些网络用语，而是政府性质的口语化（可以看一下新闻发布官），但要注意分寸，太通俗也不好，毕竟这是公务员面试。太书面化的语言表达其实会限制我们的发挥，不自然。

#### 四、20\*\*年3月2日安徽省出入境检验检疫局面试面试官赵\*\*说

作为面试面试官，每次面试都会遇到各种各样的考生，现将考场上考生遇到的一些问题总结如下，供今后参加面试的考生参考。

1. 我们常说从考生进考场那一刻面试就开始了，这话说得确实没错。因为从那一刻起考生就处在面试官的观察和注视下，一些行为如果失当的确可能会给面试官留下不好的印象并可能会直接影响到分数。但有些行为其实是可有可无并不需要考生去过

分关注的。这里就拿关门这件事来说。怎么关门其实面试官并不会很在意，毕竟不同的人有不同的习惯。但有些考生可能是接受了一些二流、三流机构的培训，而在关门这件事情上都纠结半天。这实在是舍本逐末了。一个非常小的无关紧要的行为，却让考生大费周章，并且还因此造成考生们不必要的紧张，这样的培训不得不说有点误人子弟。当然如果真的要去做考虑关门这件事情的细节方面的话，关门时应做到不用屁股对着面试官，比如可以用左手开门，右手关门，这样更有尊重性。

2. 从走姿站姿上来说，其实没有那么多讲究，自然大方即可。坐姿不要太拘谨，女性坐姿可以前后交叉脚；神态应自然，语调比较平和，面试是在交流，声音不宜太大，就像我们平时在家里和父母、在学校和老师交流一样。实在不用把面试考场想象得过于妖魔化。

3. 精神面貌应饱满，肢体语言不要太死板，可以用点手势，显得有活力一些；发型这一块男性不建议太长的头发，看起来越精神越好；女性可以把头发扎起来，稍显稳重，公务员需要成熟。在穿衣打扮方面可以说还是做得不错的，都非常干练、整洁。其实只要把一个人整个积极向上的精神状态给凸显出来就可以了。

4. 不要打断面试官的话，不要抢面试官的话；不要说“我觉得”、“我认为”，用其它词语来代替；口头语不要太多，这一点可以通过自我录音再矫正的方式进行练习，口头表达在日常生活的交流中当然没问题，但既然是在参加公务员面试，稍微正式一点也是有必要的。要练习正规语言，用普通话答题。

4. 听题非常重要，没有听清楚可以再问面试官；第一题回答时间不要太长，要合理分配时间；如果答题时间过短，可能会对评分有影响。

## 五、20\*\*年6月17日上午广东省公务员考试公安警察面试面试官汪\*\*说

我在前年、去年和今年的广东省考面试和广州市考面试中做过几次面试面试官，在做面试官的过程中发现很多考生在回答问题的时候，回答的内容往往与日常工作实际偏差很大。这里正好借这个机会和广大考生朋友们做一个分享。

首先说一说考察人际沟通与协调能力的题型，听一些考生说这类题型在培训机构中称为人际沟通题。我认为这种题型的划分本身就是有问题的，它是以某一具有人际冲突或矛盾的场景为载体设题对考生沟通能力的一种考查方式，本质上还是在考查的



考生的各方面能力，如果考生在回答问题时能够通过各种行之有效的方式达成沟通目的，就可以了，这就是沟通协调能力的体现。在考生们回答问题的过程中我认为最大的问题还是沟通方式、方法的缺乏。很多考生没有在机关单位工作过，不知道机关里是怎么分别和群众、同时还有领导沟通的，当沟通方式不清楚、不具体的时候，就会显得答题很空泛了。下面依次说一说吧。

(1) 领导：跟领导的沟通方式主要有请示、报告、征询意见、争取支持、帮助，很多考生在回答跟领导沟通的时候用“商量”、“讨论”这种用语，其实是不符合机关工作实际的。另外，当有事情需要向领导请示、汇报的时候，一定要找准分管领导，不能越级；汇报事情理由要充分，要合法合规、符合政策，对问题的把握要全面，沟通的问题自己一定要非常清楚。

(2) 群众：a. 群众都是有诉求的，要非常平等地对待（爱民、惠民、敬民）让他感受到被尊重的；b. 他讲得有道理的地方要及时认可；c. 沟通的时候政策法规的依据要找到；面对思想上问题，要解决、及时疏导（可以一对一上门沟通以缩小干部与群众之间的距离，沟通时帮他权衡利弊、分析问题分析得失、前景发展并看好未来以启发他，可以从对方软肋出发；要注意因事因人而异）；d. 对于闹事儿的群众，先要让群众在感情上接受我，可以打感情牌、讲道理、诱之以利；e. 一定要耐心倾听对方，让其准确表达自我，这样才能找到问题的症结所在；f. 给对方一个合理的答复，不要绝对承诺（你们讲的问题很重要，我会立即向领导汇报，按照政策规定公平公正的来处理，尽可能考虑你的实际诉求）。

这类题目中主要还是跟领导和群众的沟通考得比较多一些，所以也主要讲这两点，希望对广大考生朋友们有所帮助。谢谢！

## 六、20\*\*年1月28日上午外交部面试面试官高\*\*说

在公务员面试题里面，有一类专门考查考生应急应变能力的题目，我发现很多考生在回答这一类题目的时候往往过于异想天开，提出的解决问题的方法非常天马行空，也许在日常生活中他处理日常家务事可以那样处理，但在我们政府工作流程中，还是需要考虑工作实际，要不然就显得太离谱了。工作过程中适当的创新可以接受，但不能违反基本的政策、流程。

作为面试官来说的确喜欢听一些亮点，其他人没想到但是你想到了的确可能会给你增色不少；但是创新得有标准，不能违反基本的政策、流程。比如有不少考生在回答一些问题的时候提出的解决办法其实违反了中央的八项规定，这是不能原谅的错误。在回答这类问题的时候，还是建议大家中规中矩，一定要按照政府已经成文的、规范的流程进行处理。规范的流程+到位的细节，这才是我们作为面试官想听到的。很多做法政府已经定型，流程没有办法创新，细节也是考察的重点。所以这时候就需要考生朋友们多积累一些工作实务流程，不懂就要问。比如有这么一道题，说“你是办事大厅的负责人，办事大厅的电脑卡住了，请问你怎么办？”很多人一上来就说要请维修或者后勤部门的同事进行维修，这一点固然不错，但这样的回答往往忽略了很多办事大厅其实并没有专业的维修人员，而电脑卡住了第一步要做的往往是先用自己的知识和经验去解决，而不是立马交给维修人员。这是很多考生的通病：离工作实际过于遥远。

第二点想和大家交流的是政府部门在处理公共突发事件时如何有效应对媒体的。这一点其实很热门，前几个月中央也发文指出，地方政府部门需要提高应对舆情的能力。在处理公共突发事件时，肯定需要第一时间通过媒体对外公布。并且，不同的事件都会有等级要求。考生们在回答这些问题时往往只是说“通过媒体进行信息的发布”这就非常笼统、没有针对性了。建议还是对发布的渠道、方式等进行说明。政府部门处理这些问题的舆情应对往往会对接政府信息的权威性口径，以宣传部为准，其余的是谣言。这在体制内是常识，但很多考生其实并不知道。另外，政府会有定期的新闻通稿来向社会大众发布信息。

关于这类题型我认为主要还是存在这两个问题，就分享这么多。

## 七、20\*\*年2月27日国家公务员考试证监会四川监管局面试题面试官程\*\*说

我就重点谈谈面试里面考察综合分析能力的问题吧，也就是问考生“你怎么看”的这类题。之所以选择讨论这个问题，主要还是因为这类问题是必考题。并且在所有问题中也是最难回答的。很少有考生能够把这类题目答出彩。

先从总的方面来说，它考察的是考生们对一些社会热点案例或者政府行为的综合分析的能力，结合面试官题本上的评分参考要点来看，同时它还体现出对考生们的政



策理论水平、公共素养的考察。但往往这一块广大考生们比较欠缺，许多考生都是还没毕业的应届大学生，平时可能关注国家政策、新闻比较少，相应的政府文件、政策的学习往往很少关注。比如“两学一做”这一活动在全国范围内开展得如火如荼，但却有不少考生连“两学一做”具体学什么、做什么都不清楚。不得不说这不具备成为一名公务员的潜质。

以上讲的是一个方面的极端，还有另外一个极端需要我们注意。就是很多考生在回答这类问题时往往喜欢大段地引用国家领导人的讲话。不是说不可以引用领导人讲话，相反如果引用得当往往还会成为一大亮点。但现在存在的问题主要是引用的领导人讲话过于高大上了，很难和题干本身形成有效的联系。建议考生们在引用的时候原句的重复不要太多，这只能作为一个论据来使用。另外，题目问的是你的看法，而不是问领导人的看法。所以最好是能够用自己的语言进行加工。通过引用的方法来答题的关键并不在于背出来，能够和其他人讲的不一样并且高于其他人才能体现出水平。在原有的名言、事例上进行提炼，眼界要开阔，这就对我们考生们的政治鉴别能力提出了更高的要求。

还有一个问题需要我们注意，这类题目由于考生们眼界有点狭隘，所以在对题干中的问题提出对策的过程中，往往过于局限、细节化。这时候我们需要弄清楚，这是对我们综合分析能力的考察，而不是对解决具体问题的能力考察。所以在分析问题的层面，首先视野要开阔，在面试官们的评分参考上体现为“高度”、“广度”、“深度”。需要看到表面现象背后的本质性的东西，最开始就需要讲明题目的主题，背后反映出来什么根本性的问题。

另外，不少考生在回答这种题目时往往会刻意用比较书面化的语言进行表达，其实这完全没必要。面试本质上是一种面对面的交流，一些口语化的表达是完全接受的。用生活化的语言深入浅出地回答问题，还是面试官比较喜欢的。