

目 录

第一章 面试概述	1
第一节 结构化面试特点	1
第二节 结构化面试考场	2
第三节 考务分析	3
第四节 考情分析	5
第二章 面试评分标准解读	17
第三章 举止仪表与语言表达能力	24
第一节 举止仪表	24
第二节 语言表达能力	28
第四章 例题详解	31
第五章 备考指导	37



第一章 面试概述

结构化面试，也称标准化面试，相对于传统的经验型面试而言，是根据科学制定的评价指标，运用特定的问题、评价方法和评价标准，严格遵循特定程序，通过测评人员与被试者进行面对面的交流，对被试者进行评价的标准化过程。

第一节 结构化面试特点

结构化面试一般来说具有以下几个特点：

（一）考题规范化

1. 考题编制按照政府文件规定进行命题和组卷；
2. 对拟任同一类职位的应试者使用相同的一组题目；
3. 有统一的评分标准和评分量表。

（二）考官规范化

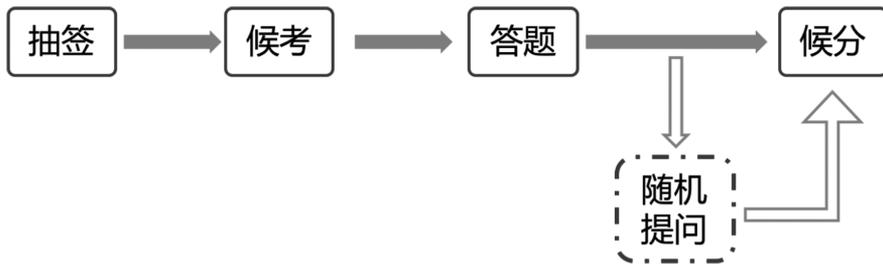
1. 考官由 5-9 人组成，其中 1 名主考官，一般由组织部门、人事部门、用人单位中具有三级以上面试考官资质的人员担任；
2. 问题一般由主考官发问，但也可由各考官轮流发问；
3. 考官独立打分，再去掉一个最高分、一个最低分，取剩余考官的平均分，保留到小数点后两位。
4. 考官衣装要得体。

（三）考务规范化

1. 统一严格的考试组织管理；
2. 统一的面试程序；
3. 每个应试者面试总时间相同。

第二节 结构化面试考场

结构化面试的考场程序对所有参加面试的考生都是完全一样的，每个人都要经过抽签、候考、答题和候分的环节。



面试考场基本流程图

在面试当天，请在指定时间到达指定地点，按照考场工作人员的指引完成你的面试。在这一过程中，主要包括抽签、候考、答题、候分这几个环节。

①**抽签**。面试中的抽签与我们常识中的抽签并无区别，只是现在技术进步了，考场一般都采用电子抽签模式。抽签完成后，需要考生确认签字。

②**候考**。在轮到你的面试序号之前，你都需要在指定区域候考。在此期间，你可以再翻阅一下资料书籍，或者深呼吸放松心情等等。总之，不要大声喧哗和嬉闹。如果你所在的考场不允许将复习资料带入候考室，那请你安静的闭目养神。

③**答题**。轮到你时，引导员会将你带入面试室，进入考场后，你会看到一群人，大概包括7名考官和4名工作人员，分别是主考官1名，考官6名，计分员、核分员、计时员、监督员各1名。他们的座次表如下图：





接下来，考生需要礼貌大方地向考官们问好，然后坐在专属考生席上。之后，主考官会为考生宣读面试指导语（示例如下）、强调注意事项，面试开始。

面试指导语

（主考官用）

你好，首先祝贺你顺利通过了笔试，欢迎参加今天的面谈。请你来，是希望通过交谈，增进对你的直接了解。我们会问你一些问题，有些和你过去的经历有关，有些要求你发表自己的见解。对我们的问题，希望你认真和实事求是地回答，尽量反映自己的实际情况、真实想法。在后面的考核阶段，我们会核实你谈的情况。对你所谈的个人信息，我们会为你保密。面谈的时间为××分钟。回答每个问题前，你可以考虑一下，不必紧张。好，现在就让我们开始。

接下来就是你的主场，考生需要在规定时限内回答给定的问题。一般情况下，题目以题本或读题形式呈现。答题时，可能是考生先看完所有题目，集中思考，连续作答；也可能是考官每问一题，考生答一题。考生回答完所有题目后，主考官一般要问考生是否还有其他补充，如无补充，主考官即宣布请考生退场。通常情况下，考生退场时要座椅归位，再礼貌地与考官道别。

④候分。面试答题结束后，引导员带你到指定地点候分。考官根据评分办法打分，记分员按照去掉一个最高分、去掉一个最低分、计算剩余考官平均分的方式计算考生最终成绩，然后交由监督员审核确认、主考官签字，再对考生宣布。考生对成绩确认签字后即可离开，面试结束。如果你报考的岗位不在面试现场公布成绩，你在面试结束后即可离开，若干天后在报考岗位官网和人力资源网站上查询面试成绩。

第三节 考务分析

在山东省公务员录用考试中，因报考岗位所属系统不同，面试题也会存在一些差异，主要表现在各系统单独命题或统一命题，如公安、监狱和本土。一般情况下，各系统单独命题有的会有较强的背景性或专业性，比如外监狱类、本土类等均属于此。

一、关于形式

山东省的面试考查形式主要以结构化面试为主，主要考查考生适应职位要求的基

本素质和实际工作能力，包括综合分析能力、言语表达能力、人际交往的意识与技巧、应变能力、计划组织协调能力、解决问题能力、举止仪表等要素。2018 年个别岗位出现过结构化小组的面试形式，2018 年以前出现过无领导小组面试的形式，但仅限少数岗位。

二、关于命题

2009 年及之前每个地市的面试题目均不一样，每个系统面试题目也有区别；但 2010 年起，山东省采取统一命题制，每天两套题目，上午下午各一套，不再区分地市和部门。

自 2016 年起公安系统单独统一命题，其中 2019 年公安类岗位没有单独组织招考。

自 2018 年起监狱系统单独命题。

2020 年起本土人才单独命题，每个地市均不同。

三、关于题量与时间

统考类面试题一直是 3 道题目，每个报考人员的面试时间，一般不超过 15 分钟，有的地市采取的是思考答题不分开模式，如省直、青岛、日照、临沂、济宁、菏泽、泰安、聊城，均为 15 分钟；有的地市采取的是思考室和答题室分开的方式，且很多地市在 2020 年起第一次尝试思考答题分开模式，目前思考答题分开的地市有济南、淄博、德州、烟台、威海、滨州、东营、潍坊、枣庄，其中济南和枣庄是 7+8 模式，滨州、德州是 7+7 模式，烟台、潍坊、威海、东营、淄博是 6+6 模式；2023 年的面试模式和时间应该与 2022 年同步。

公安系统面试题 2016 年是 3 道题 12 分钟，2017-2020 年是 2 道题 10 分钟，2021 年是 2 道题，采取了 5+5 模式，2022 年是 2 道题 10 分钟。

监狱系统面试题 2018-2022 年均是 2 道题 10 分钟。

本土人才面试题 2020 年济南、潍坊、济宁、滨州、枣庄、聊城等地是 3 道题，淄博、德州、临沂、菏泽等地是 2 道题，考务一般与统考类一致；2021-2022 年一般都是 2 道题，主要是采取 2 道题 10 分钟或 5+5、6+6 模式。

四、关于考场设置

山东的考官数量一般为 7 人，面试考场有计时员、记分员，同时设旁听席和监督



席，由纪检监察派员全程监督，并邀请部分党代会代表、人大代表、政协委员和新闻记者参加，接受社会监督。

五、关于面试打分

面试成绩由考官当场评判，采取每个测评要素去掉一个最高分、一个最低分后综合计算平均成绩的办法，确定报考人员面试成绩。面试成绩在本场面试结束后统一向面试人员宣布；面试成绩最高分一般在 90 分左右。

六、关于成绩比重

综合成绩的计算方法为：未组织专业能力测试的，按笔试、面试成绩分别占 40%、60%的比例百分制合成；

组织专业能力测试的，按笔试、面试、专业能力测试成绩分别占 40%、40%、20%的比例百分制合成。

第四节 考情分析

一、题型划分

马克思有一句名言：“哲学家们只是用不同的方式解释世界，而问题在于改变世界。”解释世界指的是人类对世界上万事万物的认识和理解，而改变世界指的是人类在和环境互动的过程中，通过发挥主观能动性来改变环境的行为总和；解释世界对应的是人类的认知领域，改变世界对应的则是人类的实践领域。马克思的这句话其实已经高度概括了人类的两大行动领域：认知和实践，这两大领域指向的基本能力就是认知能力和实践能力。

从这么多年公务员面试命题的提问方式来看，基本集中在“怎么看”和“怎么办”这两大类问题上。“怎么看”指向的就是认知领域，考察的是人们对自身、事物、现象和观念的理解与判断能力；“怎么办”指向的是实践领域，考察的是人们在实际生活和工作中行动的能力，主要包括人际能力、计划组织协调能力和应变能力。

同时，考虑到公务员职业和其它职业有着本质差异，比如习近平主席所言“想当

官就别发财，想发财就别当官”，告诉我们公务员这个职业应当以追求公共利益最大化为本质要求。因此，公务员面试命题一方面要从岗位分析出发，来考察考生的认知能力和实践能力，另一方面也要考虑到考生与公务员这个群体要求的匹配性，希望考生能够展现与公职要求相匹配的认知能力和实践能力。

所谓与公职要求相匹配的认知能力指的是考生能否以公务员的身份，站在政府的立场上，运用马克思主义唯物辩证法来对未来工作中将会面临的各种事物和现象进行理解和判断的能力。因此我们把公务员面试考场上出现的“怎么看”这类题型统称为政府认知题。

所谓与公职要求相匹配的实践能力指的是考生展现出来的基本素质和实际工作能力是否与公务员的工作要求相匹配，比如是否符合依法行政的理念、是否具有程序意识等，因此我们把公务员面试考场上出现的“怎么办”这类题统称为工作实务题。

（一）政府认知题

政府认知题指向的是公务员面试考题中针对考生的认知能力进行考察的所有题目，包括对自身、事物、现象和观念的理解与判断能力。因此政府认知题又可以细分为以下几大主流认知题型：

1. 自我认知题

考查考生对自己及岗位的认识和理解的题目称为自我认知题。

【例】请介绍下你的学习经历。

【例】你为什么报考公务员？

【例】请你介绍一下你在原单位或学校干的最漂亮的一件事。

2. 职业认知题

考查考生对观念、道理的理解与判断能力的题称为职业认知题。这类题往往与公务员的职业要求、价值取向相关，或者与个人的人生观、世界观、价值观相关。

【例】习近平总书记在 2021 年全国政协新年茶话会上强调：“要发扬为民服务孺子牛、创新发展拓荒牛、艰苦奋斗老黄牛的精神。”对于“三牛精神”你怎么看？

【例】有块自视清高的老抹布，尽管它本身脏兮兮的，但仍要去清洁桌子，并到处和别人说：只要它一去，再脏的桌子也准保手到“污”除。然而干起来，它怎么也抹不干净，甚至越抹越脏。临了，它捋了把黑漆漆的汗珠子摔在地上说：“桌子，实在是太脏。”请谈谈这个故事对你的启示。



3. 现象认知题

《国家公务员通用能力标准框架》中的“政治鉴别能力”要求公务员“善于从政治上观察、思考和处理问题，能透过现象看本质，是非分明”。因此，考查考生对社会各领域中的社会现象、热点事件、政府政策和行为的理解和分析判断能力的题称为现象认知题。

【例】忧伤时宣泄，愤怒时发泄，现实中难以表达的种种情绪，在网络空间肆意释放，键盘抑郁、在线社恐、diss（指抨击和咒骂）成瘾，一些网络情绪综合征在青年群体中蔓延。你如何看待这种现象？

【例】今年春节，各地群众积极响应就地过年的倡议，“视频拜年”“电话拜年”“微信拜年”“QQ拜年”等“云拜年”方式成为新的拜年方式，对这种创新的拜年方式，请谈谈你的看法。

4. 漫画题

以漫画为载体进行命题的题目，我们称之为漫画题。从漫画题提问的要求来看，基本上都是在考察考生对漫画所反映的社会现象、人生哲理的理解和判断能力。漫画题依然是对考生的认知能力进行考察的题目。

【例1】请你阅读桌上的题签（请考生注意，不要在题签上写字或做记号），自己观察这幅图画，为其拟定两个标题，并就其中一个标题进行论述。

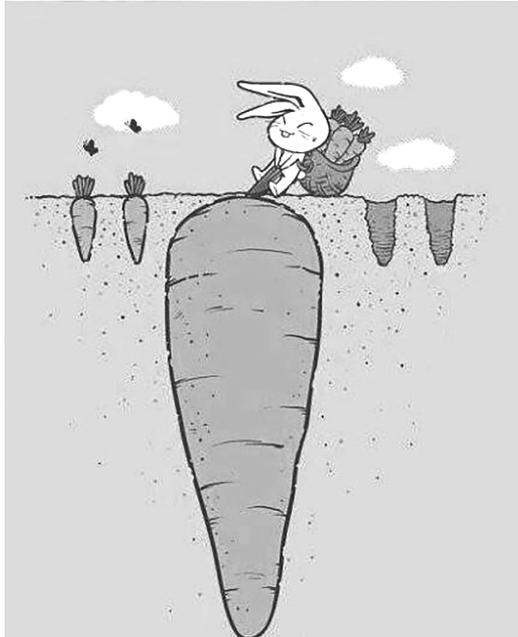
以下为考生题签：



【例2】请你阅读桌上的题签（请考生注意，不要在题签上写字或做记号），自己观察这幅图画，谈谈你的理解。

以下为考生题签：

也许有一天，你发觉日子特别的艰难，那可能是这次的收获将特别的巨大



5. 演讲题

要求考生根据题干给定信息（关键词、漫画、寓言故事等）进行命题或自拟主题的演讲的面试题目称为演讲题。

【例】有位大师，一生潜心苦练，最终练就了一套“移山大法”。有人诚恳请教：“大师用什么神力，才可以移山？我怎样才可以练出这般神功呢？”大师笑道：“练此神功其实非常简单，只需掌握一点：山不过来，我就过去。”根据故事，自命题目，发表演讲。

【例】跑步过程中我们常常出现极点现象，但只要我们在这个时候继续坚持、跨过极点，就能感到轻松并到达终点。请就此发表演讲。

6. 反驳题

反驳题，即题干给出一个观点及若干支持该观点的理由，要求我们驳斥题干中的理由无法充分支持该观点的题目。【例】出于以下几点原因，很多人认为在经济发达城市要实行地铁 24 小时运营。请你仔细阅读以下三条理由，并进行分条反驳：

理由①：夜间有较大的人流出行量，24 小时运营能够方便民众夜间出行。因为：



大城市晚间下班多，且住处比较远；有人长途旅行晚上要去机场、火车站；也有人晚上要聚会。

理由②：在夜间乘坐公交或者出租车经常会出现安全问题，所以要开通地铁，更能保障晚上出行人的安全。

理由③：开通 24 小时运营的地铁，一定程度上可以促进经济，增加就业。

7. 串词编故事

题干给出几个看似不相干的关键词、一则寓言或一幅漫画等，要求考生根据题干信息编故事或者讲一段话的题目称为串词编故事题。

【例】用“规矩”“困惑”和“创新”三个词，说一个发生在你身上的故事。

【例】用“互联网”“创业”“太阳”“发电”“惩罚”编一个故事。

（二）工作实务题

工作实务题指向的是公务员面试题中针对考生的实践能力进行考察的所有题目。实践能力指的是人们在实际生活和工作中行动的能力，主要包括人际能力、计划组织协调能力和应变能力。因此工作实务题又可以细分为以下几大主流题型：

1. 工作关系处理题

工作关系处理题是通过设置与拟任岗位有很强匹配性的各种典型人际矛盾场景，要求考生进行处理的题。

【例】你是项目组组长小王，你们组有个组员小李在工作中经常出现反对你、不配合你的工作的情况，而且他很固执，影响整个小组工作效率，如果你是小王，你打算怎么办？

【例】你和同事小李一起完成一个项目的洽谈工作。为了尽快完成任务，小李提出了最简单的合作方法，但你发现这种方式并不合适，若按此方法实行，还会影响你们的日后合作。这时，你会怎么做？

2. 突发事件处理题

突发事件处理题是通过设置与拟任岗位有很强匹配性的各种突发状况，要求考生进行处理的题。

【例】A 区人才引进，但是有人在朋友圈说：文件上说的人才引进的一些措施很好，但没有落实到位。领导让你处理此事，你会怎么处理？

【例】你是某单位的公职人员，你外出办公事的时候，碰见交通事故，有人受

伤，你用公车把他送到了医院。但是有媒体报道说你公车私用，产生了不良影响，领导让你去解决这个问题，你该如何去做？

3. 情景模拟题

情景模拟题是通过设置与拟任岗位有很强匹配性的各种典型情境，让考生在特定的环境中扮演一定的角色，采用现场模拟的方式，通过沟通来处理各种问题的面试题。

【例】假设你们公司是一个高新产业公司，刚成立不满五年，发展前景很好，小李在单位工作两年，工作业绩很好，同事们很看好他，但他感觉压力很大想辞职，你是公司人力资源部的，领导让你去劝说他留下来，你会如何跟他交流？请现场模拟。

【例】作为社区工作人员，你即将在社区开展垃圾分类的宣讲活动，请把考官当成社区群众，进行模拟宣传。请现场模拟。

4. 规划事件处理题

规划事件处理题是通过设置与拟任岗位有很强匹配性的各种活动类型，要求考生进行处理的题。

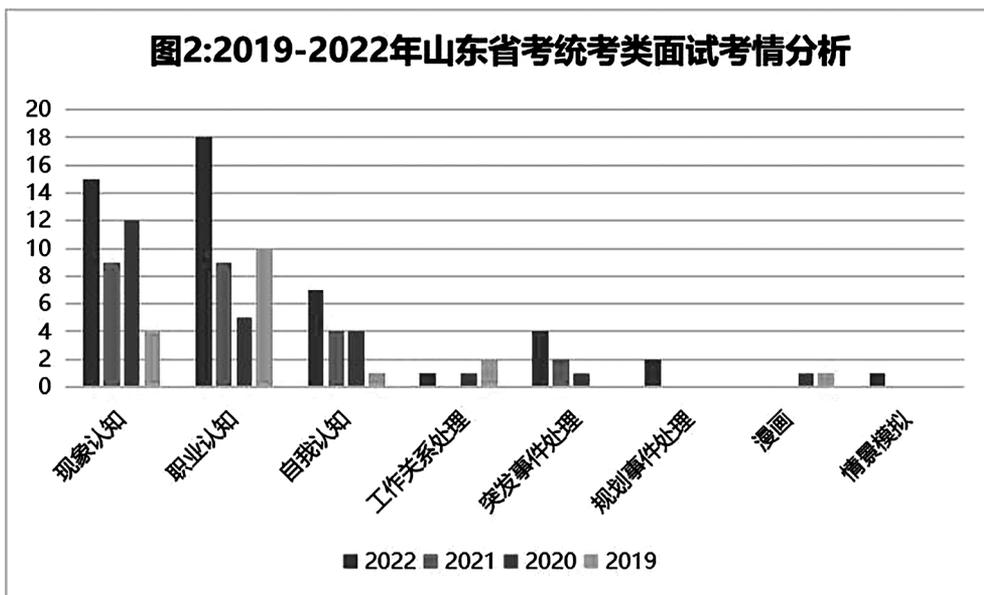
【例】目前单位中组织的培训会，很多员工都是“打卡就行，留痕就行”，最近领导让你筹备一次培训会，要求坚决杜绝此类问题，请问你怎么开展工作？

【例】为抵抗自然灾害给农民带来的损失，政府推广政策性农业保险，保费农民出一半，政府补贴一半，但是农民认为自然灾害发生概率不高，保险没什么用。因此参保人数少，积极性不高。领导让你负责推广，你如何调动农民积极性？

二、考情分析

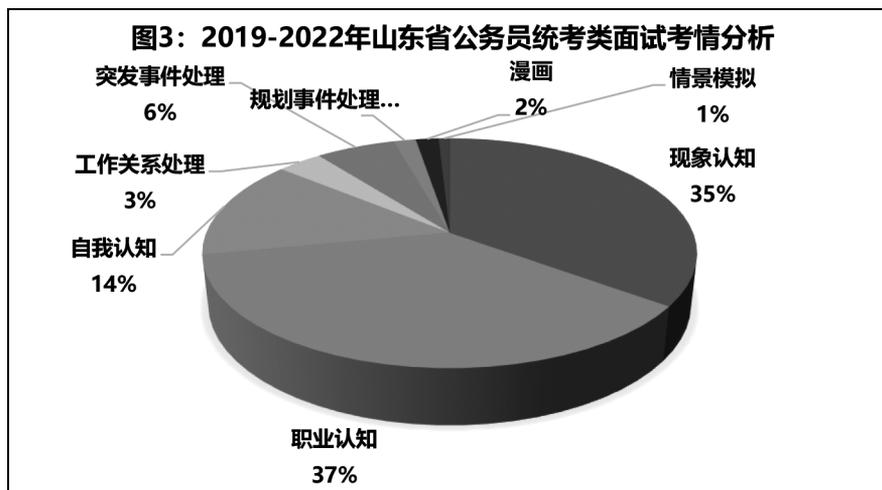
（一）统考类面试考情分析

通过对 2019—2022 年最近四年的山东省考统考类面试题分析发现，统考类面试题主要涉及现象认知、职业认知、自我认知、工作关系处理、漫画、情景模拟、演讲、规划事件处理等类型，其中现象认知、职业认知、自我认知是必考题型，且职业认知和现象认知又是考查的重点，因而考生必须高度重视。具体可见图 2。



1. 政府认知题在山东省考中的地位——独占鳌头，不可撼动

从2019-2022年山东省公务员面试试题来看，政府认知题量总体占比86%，工作实务题占比约14%，其中职业认知题占比37%，现象认知题占比35%，自我认知题占比14%，突发事件处理题占比6%，具体可见图3。



山东省考的职业认知题一是主要考查领导人讲话，尤其是习近平总书记的讲话，如：2022年考到了：

习近平总书记曾批评部分官员讲话“长、空、假”，提倡“短、实、新”的文风，并引用郑板桥“删繁就简三秋树，领异标新二月花”的诗句，强调要将艺术追求

借鉴到实际工作中。请联系实际，谈谈给你的启示。

习近平总书记指出：“思政课的本质是讲道理，要注重方式方法，把道理讲深、讲透、讲活，老师要用心教，学生要用心悟，达到沟通心灵、启智润心、激扬斗志”。请结合你的学习经历，谈谈这句话给你的启示。

二是考查比较有影响力的名人名言或者很有哲理的观点，比如 2022 年考到了：

1948 年，我国著名地质学家李四光在参加中国留英学生总会年会时发表演说：“我虽然 60 岁了，身体一直不好，但我一定要回祖国去，把自己的余生贡献给新中国！”对此，请谈谈你的看法。

“铁人”王进喜说：“讲进步不要忘了党，讲本领不要忘了群众。”请谈谈你的理解。

选择奋斗，办法就有千万种；选择放弃，借口就有千万条。请结合自己的成长经历谈谈这句话对你的启示。

这就需要考生平时多了解一下青年、干部、实干、担当、信仰等相关的话题及素材，多学习近平总书记的讲话。

山东省考的现象认知题一般都是比较热门的话题或事件，比如 2022 年考到了：

今年，山东省启动实施“山东手造”推进工程，依托非遗或传统工艺，通过创新创意，构建体现山东文化创意和齐鲁文化内涵，能够满足新时代人民群众个性化、品质化、情感化消费需求的手造产品体系，并纳入“好品山东”品牌体系。对此，你怎么看？

我国实施乡村振兴战略以来，农村生活水平不断提升，广大农民从“求温饱”“求收入”到“求美好”“求环保”，农村的消费需求发生巨大改变。请就农村地区人民从“将就”到“讲究”这一消费观念的改变谈谈你的看法。

近日，各网络平台全量上线 IP 属地功能，即国内显示到省份/地区，国外显示到国家，用户无法关闭该功能。IP 属地功能上线后，一大批网红“翻车”，比如说某些海外代购账号，其实 IP 归属地在国内。但与此同时，付费 IP 代理的生意红火了起来。谈谈你的看法。

这就需要考生平时多了解热点，多看看评论，需要透过现象看本质，多角度分析。

山东省考的自我认知题直接考查的越来越少，更多的是选择类认知题和障碍类认知题，直接类的认知题如工作经历、优缺点等可以根据自己报考岗位情况提前自行准



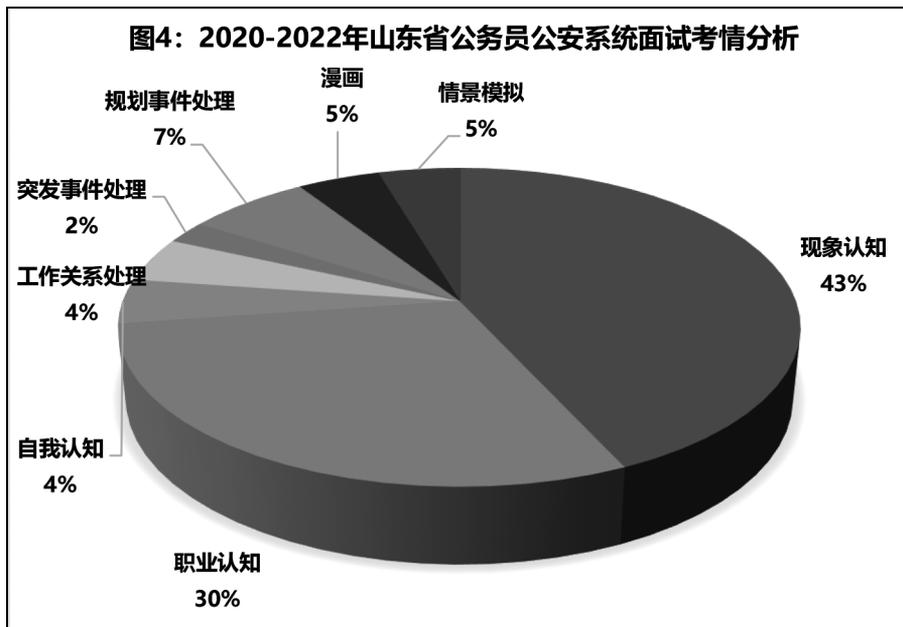
备好，选择类的认知题需要客观分析选项，在选择的时候要根据题目情况灵活处理，要做好职位匹配。

2. 工作实务题不能忽视

工作实务题虽然总体占比不算大，甚至有些年份不考，但是也需要考生重视。值得注意的是：规划事件处理题在 2022 年重出江湖，突发事件处理题在 2022 年出现了 4 道。

(二) 公安类面试考情分析

公安系统自 2016 年起单独命题，通过对 2020-2022 年的山东省考公安类面试题分析发现，公安类面试题主要以现象认知和职业认知为主，自我认知、工作关系处理、突发事件处理、规划事件处理、情景模拟和漫画题略有涉猎。具体可见图 4。



现象认知题考的都是比较热的话题，比如 2022 年考到了：

当前，有一些不法分子通过非法途径获取办理过信用卡的公民的个人信息，然后群发逾期或提额短信给这些用户，诱导用户点击链接从而进一步获取详细信息，并使用这些信息将信用卡的钱财盗刷出来。请结合工作实际，谈谈你的看法。

“法治融屏”是面向全国开展法治宣传教育的智慧普法全媒体平台，它充分利用 5G 通信、云计算、人工智能等新技术，整合法治日报社“报、网、端、微、屏”普法内容，以户外 LED 大屏为媒介，实现普法内容“一键全国”播控。当前，全国多地已

实现“法治融屏”全覆盖。请谈一谈你对“法治融屏”的看法。

在经济全球化遭遇逆流的背景下，中国号召各国应携起手来，总结历史经验与教训，加强协调、完善治理，推动形成开放、包容、普惠、平衡、共赢的新型经济全球化。请谈谈你对“新型经济全球化”的理解。

职业认知题主要考的是名言名言或领导干部的讲话，比如 2022 年考到了：

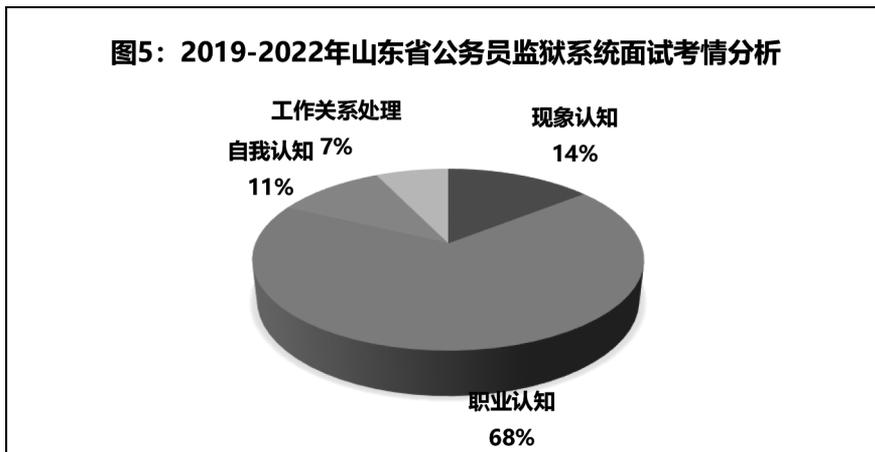
李大钊先生说：“历史的道路，不全是坦平的，有时走到艰难险阻的境界，这是全靠雄健的精神才能冲过去的。”请谈谈你对这句话的理解。

邓小平的女儿曾好奇地问邓小平，长征如此艰苦，红军是如何走过来的。面对女儿的问题，邓小平只回答了 3 个字“跟着走”。对此请谈谈对你的理解。

由于公安系统的面试试题与公安工作结合并不是特别密切，所以考生需更多了解社会热点，多学习领导人讲话精神。在此基础上了解一些公安工作性质等。

（三）监狱类面试考情分析

监狱系统自 2018 年起单独命题，通过对 2019 年-2022 年山东省考监狱系统面试试题分析发现，监狱系统的面试题目主要以职业认知、现象认知和自我认知类为主，且自我认知一般与职业认知或现象认知紧密结合，工作关系处理和突发事件处理也有所涉猎，一般与工作场景结合比较密切。具体可见图 5。



2022 年考到了：

有人说，监狱就像学校，民警就像老师，服刑人员就像学员，服刑人员应当把刑期当成学期。对此，你是如何理解的？

监狱是国家的刑罚执行机关，是人民当家作主制度体系的重要支撑，是维护国家

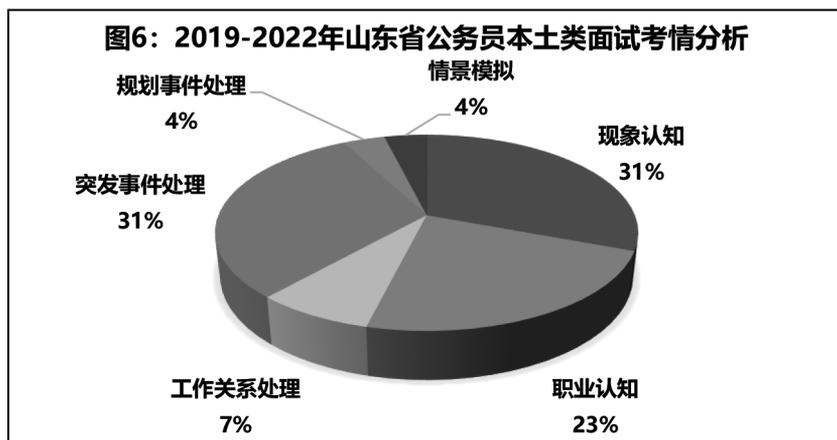


政治安全和制度安全的重要保障。因承担职能的重要性，也决定着监狱人民警察必须要始终坚守在罪犯改造现场一线，保障安全。对于监狱人民警察的职业定位，谈谈你的看法。

因而，考生需要对监狱系统的工作性质和特点等进行深入的了解。

（四）本土人才类面试考情分析

本土人才类自 2020 年起单独命题，通过对 2020-2022 年山东省考本土人才面试题分析发现，本土人才的面试题目主要以现象认知、职业认知、突发事件处理和工作关系处理类为主，且与基层工作紧密结合。具体可见图 6。



2022 年的一套题目如下：

第一题：习近平总书记说基层工作人员要多下基层，贴近群众，了解基层问题，在工作中解决群众最关注的问题。请结合你的工作实际，谈谈你今后的工作思路。

第二题：现在越来越多的会议开在基层一线，不限场地，比如草坪等地，现场布置不讲排场、不打条幅，群众可以随时发表一些见解或看法。请问你怎么看？

在之前的面试中还考到了：

镇里边要引进牛油果产业，在土地流转过程中，村民不理解不支持，你怎么打破这个僵局？

领导派一名大学生去基层，基层条件艰苦，你去给这名学生做思想工作，你会怎么和他沟通？请现场模拟。

滨州市市委书记佘春明提到，合村并居后，农民的宅基地和土地被占用了，没有土地了，如何解决农民的生活和就业问题？

作为基层干部，去百姓家，无论凳子多么脏，都需要坐下，无论水多么混浊，都需要喝。请谈谈你的理解。

因而，考生需要对基层工作有深入的了解，既要掌握基层工作中常见问题的处理方法，也要多多关注基层工作相关话题。



第二章 面试评分标准解读

为了更好地了解考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，结果发现考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）考官评定案例

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

服务意识与技巧在考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）考官评定案例

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

在考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) 考官评定案例

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）考官评定案例

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）考官评定案例

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

在考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）考官评定案例

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）考官评定案例

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）考官评定案例

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，体现对考场与考官的尊重。

中：衣着得体，有精神，小动作少，对考场与考官尊重。

差：衣着不雅，疲态憔悴，小动作多，对考官和考场不尊重。

第三章 举止仪表与语言表达能力

在面试测评中，举止仪表和语言表达能力虽然不单独命题，但这两者都会作为独立的测评要素出现在考官评分表中，因此考生需要弄清楚举止仪表和语言表达能力对自己提出了哪些要求，还要搞明白哪些细节需要注意，这样才能够保证自己在这两个测评项上拿到比较理想的分数。

第一节 举止仪表

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务员的形象；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，非常适合公务员的工作。

举止仪表的具体内容包括仪容仪表和行为举止两大部分。仪容仪表主要包括仪容、着装和仪表三部分；行为举止主要包括姿态、动作和流程三部分。

一、仪容仪表

仪容仪表体现的考生的外在形象。正所谓“佛要金装，人要衣裳”，端庄、整洁的外在形象不仅可以衬托考生的形象气质，也能表达考生对面试的重视。

（一）仪容

1. 发型

发型能最直接地反映考生的精神面貌，也能看出考生的品味和对细节的关注程度。一个凌乱不堪的发型是无法给考官留下好印象的。公务员作为国家政策的执行者，形象应该是端庄朴素、大方得体。所以，作为准公务员的广大考生，头发颜色不能太多、太亮、与众不同、过分出挑。

男性的发型发式，一般要求干净利落、整洁自然，不宜过长，但最好也不要剃光



头；基本的要求是“前发不覆额，侧发不掩耳，后发不过领”。

女性发型的总体要求是清爽利落、美观大方，不要披头散发、发饰过多。女性可以烫发，但要给人稳重感，不要太前卫或轻浮。

2. 面容

面容的总体要求是端正庄重、整洁干净、简约朴实、得体自然。男性应养成每天修面的好习惯，保持干净整洁，不蓄胡须、鼻毛不外现，口无异味。女性在面试场合应以裸妆为宜，保持清新、自然、柔和、淡雅，建议考生面试时不要使用香水。

3. 指甲

考生在面试时应保持手部清洁，不蓄长指甲，不涂醒目的指甲油。

(二) 着装

1. 服装

面试着装的总体要求是端庄得体、干练稳重、朴素大方、温文尔雅。由于公务人员的职业特性要求，考生在穿着方面应表现出稳重、大方、干练、富有涵养的形象。一般而言，面试着装有以下几个基本原则：

①庄重

考生的服饰一方面应以其朴素大方取胜，另一方面则应要求文明得体。具体来说，主要应注意以下几点：忌过分炫耀；忌过分透明；忌过分紧身；忌过分短小；忌过分裸露，即不露胸、不露肩、不露背、不露腰、不露腿。

②美观

考生的服饰应当质地好、款式雅、做工精、搭配准。

③整洁

考生的服饰应保持整洁，具体而言应注意：忌残破，忌褶皱，忌乱穿，忌肮脏。

男性着装：西装颜色搭配坚持“三色原则”，即全身颜色不得多于三种，西装、衬衫、领带三样中必须有两样是素色的。

女性着装：建议女性穿正装，如衬衫长裤、西服套装或套裙等，性感、暴露、艳丽、怪异的服装绝不能出现在面试场合。

2. 鞋袜

在面试场合，建议考生不要选择尼龙袜和白色袜子。男性应注意鞋袜与西服的搭配，皮鞋要清洁（黑色为首选），袜子应与裤子、皮鞋的颜色相同或其他较深颜色，不

宜是浅色或者白色。

女性穿套裙时宜穿皮鞋，根据套裙颜色配肉色长筒袜或连裤袜，不宜穿黑色或镂花的丝袜；女性在面试场合不宜穿凉鞋、凉拖等前露脚趾后露脚跟的鞋。

3. 配饰

饰物与配件的佩戴最重要的是要与服装构成一个有机的整体，在面试中女性可以佩戴大方得体的饰品，如胸针等，但应注意的是不要佩戴两种以上的首饰，佩戴的饰品不要过分华丽、炫目的饰品。男性在面试场合最好杜绝饰品，可以佩戴手表，但应注意款式不能过于花哨，不能“金光闪闪”。综合考虑，建议考生尽量不要轻易佩戴饰物，以免使自己形象过于随意化，在考官心中留下不好的印象。

（三）仪表

1. 表情

在考场上，考生的面部表情应从容、镇定、自信，目光坚定，表情自然，不慌不忙、不急不躁，体现出应有的气度与风貌。答题时要做到表情自然，切忌僵硬死板、面无表情。

笑是面部表情的一种，它是考生在面试考场除口头表达外最重要的一种语言。考生从进入面试考场那一刻起，就要懂得适时微笑。

2. 目光

考生在答题时，应注意与考官的眼神交流。用眼神与每位考官进行沟通是十分必要的，考生在面试时应以正视主考官为主，环视其他考官为辅。

二、行为举止

行为举止展现的是一个人的风度和气质，得体的行为举止能够体现一个人的经验和阅历。公务员面试是一个比较庄重的场合，除了要在外在形象上进行适当的打扮，考生也需要了解这个场合对考生的行为举止提出了哪些要求，以及怎样才能体现出公务员惯有的“沉稳、内敛”的气质。

（一）姿态

“行如风，站如松，坐如钟”是对人体姿态审美标准的最好概括。

1. 行姿

行姿的基本要求是“安静、稳定、合礼”。人走路的形态能反映出一个人的个性、



情绪及修养等，是形象礼仪的一部分。考生要想塑造良好的形象就不得不注意走姿。

正常行走姿势，应当是身体挺立、昂首挺胸、收腹直腰，两腿有节奏地向前迈步；两眼直视前方，目光自然平静，不要左顾右盼、东张西望。具体而言，男性应步伐雄健有力，走平行线，显示潇洒豪迈；女性应步履轻捷，步伐略小，走直线，显得端庄大方。

2. 站姿

站姿的基本要求包括站立端正、不应持物、双腿稍分、双腿安稳、避免散漫五个方面。

站姿所禁忌的是歪脖、斜腰、挺腹、曲腿、翘臀等。切忌双手叉腰、放进裤袋或抱在胸前；不要东倒西歪、左摇右晃、耸肩勾背；不要弯腰驼背或挺肚后仰，这样会显得拘谨、缺乏自信和经验，更重要的是有失形象的庄重。

3. 坐姿

考生在面试考场的坐姿应注意稳重、静态、直挺和端正。考生入座时要注意稳、缓，动作协调柔和。尽可能坐在椅子的 1/3 至 1/2 处。考生入座和起座时动作要轻缓，不要过急或过猛。从椅子旁边走到椅子前入座，轻轻用手拉出椅子不要弄出大的声响，背对椅子平稳坐下。考生落座后，挺胸收腹、腰部挺起，将两臂放于考生席上，两手可自然放于考桌上。

4. 手势

考生的手势应当规范，尽量少用，不可滥用。面试答题时，考生的手势不宜多、动作不宜过大。考生面试答题时不得用手抓挠身体的任何部位，避免出现拉衣袖、抓头发、抓耳挠腮、玩饰物、揉眼睛、不停抬腕看表等手势动作。

5. 小动作

考生从进入面试考点到离开考场要注意避免一些小动作，如：望天花板、不停翻眼、拂头发、摸耳朵、咬嘴唇、抖腿、玩手指、玩笔或笑场用手捂嘴等情形。

（二）动作与流程

面试动作主要包括敲门、关门、问好、致谢、移凳、入座、鞠躬、离场等。在面试考场的动作与流程方面，主要提醒广大考生注意以下几点：

1. 如果门是关闭状态，工作人员未开门，考生应敲门，敲门动作自然、声音清楚就好，敲门声太大或太小都不合适。得到考官“请进”的允许后，考生进入考场。

2. 考生进入考场后，在考生席椅子侧方站定，向考官微笑问好，展现礼貌大方的形象气质。问候考官时，考生在态度上需要注意四点：主动、热情、自然及专注。考生也可用鞠躬来表达对考官的尊重，但鞠躬动作并非必需，由考生自行决定。

3. 考生在未得到考官“请坐下”的允许（手势或言语）前，不要自行落座。

4. 考官示意“请坐下”，考生在致谢后移凳、就坐；考生致谢时要诚挚，调整座椅时避免发出刺耳声响。

5. 考生在听到考官宣读面试导语开场白“恭喜你进入面试……”时，可礼貌致谢，认真倾听面试导语中关于面试题数量及答题时间的要求。

6. 考生在回答试题前先思考，大多数考场都备有纸、笔供考生罗列提纲；考生在回答问题前最好将笔放下，端正坐姿再开口。

7. 答题过程中考生应与考官有眼神交流，不要一直低头看稿纸或抬头望天花板。

8. 考官或工作人员提示“面试结束，请退场”后，考生不急不缓地起立，将座椅轻轻放归原位，向考官致谢、鞠躬后离场。但鞠躬动作并非必需，由考生自行决定。考生退场时要注意走姿，轻轻将门带关。考生退场时不得将试题与考场草稿纸、记录用笔等带出考场。

第二节 语言表达能力

十七世纪英国诗人约翰·多恩曾写过一首诗《没有人是一座孤岛》，“没有人是一座孤岛”成为了大家非常熟悉的一句名言，这句话告诉了人们每个人都需要和他人发生连接，而保持连接的重要途径就是运用语言进行交流和沟通，因此良好的语言表达能力是人们在社会生活和工作中应该具备的一种基本能力。

公务员的职场也不例外。在公务员面试中就设置了对语言表达能力进行测查的单独评分项。因此考生需要了解公务员面试中语言表达能力对自己提出了哪些要求，以及在考场上如何表达才能够展现自己较好的语言表能力。

一、能力要求

公务员面试答题是通过口头表达的方式陈述自己对问题的分析和判断，并且由于准备时间很少，基本属于即兴表达的范畴，对考生的语言表达能力要求比较高。



考官评分表上对考生的语言表达能力要求这样描述：语言表达能力指的是考生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，以便让听众接受，要求用词准确、表达流畅、有感染力和说服力。

结合考官题本对语言表达能力的描述来看，考生的语言表达要满足以下几个基本要求：

1. 清晰流畅

所谓清晰是指表意清晰，即表达的意思清楚明白，不会产生歧义和误解。这就要求考生对自己要表达的内容清楚、有把握。

所谓流畅是指表达流畅，即表达的连贯性比较好，不存在较长时间的断续。这就要求考生的思维反应比较敏捷，能够快速组织素材对要表达的内容进行陈述和说明。

清晰流畅对考生的思维提出了要求，那就是表达之前必须得想到自己要表达哪些内容。

2. 有说服力

所谓有说服力，是指考生在对自己的观点进行表达的时候，所举的例子、引用的道理能够支持自己的观点，同时论证的方式符合基本论证规则；在具体操作层面，则是指采取的做法有针对性、符合实际条件、可操作。

有说服力对考生的逻辑思维能力和知识储备、经验积累提出了要求，那就是考生不但要知道如何表达，还得为表达的主题准备好细节性的素材。

3. 有感染力

感染力一般来自修辞的使用和情感的代入。修辞往往能够激发听众的想象和制造语言表达上的气势；而情感的代入能够引起听众共鸣，从而有利于表达者的言说更容易被人接受。

有感染力对考生的语言运用技巧提出了要求，包括修辞、情感和肢体动作，这是一个语言艺术家自我修养的最高阶段。

通过上述的分析，我们可以看出清晰流畅、有说服力和有感染力存在一定的递进关系，也就是说清晰流畅是基础，有说服力是保障，而有感染力则可以让考生表现出色。

很显然，这3点要求要在面试的考场上全部做到，难度很大，除非考生本身在过往的经历中就已经锻炼出了出色的语言表达能力。

同时我们大家也清楚，一个人的语言表达能力是在成长的过程中逐步锻炼出来的，有些人锻炼的机会多一些，语言表达能力就好一些，有些人平时缺乏锻炼机会，语言表达能力就相对比较弱。对绝大部分考生而言，为了能够更好的应对面试对我们提出的要求，我们一定要加强训练，提高自己的语言表达能力。

二、注意事项

良好的语言表达能力包括内容和呈现形式两个方面。内容涉及的主要是表达者的观点、选择的措辞以及由此进行的语言组织；而形式则是内容的载体，不仅包含音量、语速，更包含语气语调，甚至是肢体语言。同样的内容，用不同的音量和语速，尤其是不同的语气语调进行表达，可能会传递完全不一样的信息。

（一）音量

根据心理学、生理学原理，人处于兴奋状态下容易充满自信、声音洪亮，反之则相反。因此在答题的时候，考生应适当地提高音量，用洪亮的声音刺激潜能，尽快进入状态，越说越兴奋、越说思路越开阔、越说越有激情。

（二）语速

语速不要过快，因为语速太快会导致思维空间小，更容易出现脱节卡壳的状况。这就对我们的语速提出了要求，即说话掌握好节奏，不急不慌，边说边想，娓娓道来。

（三）语气语调

语气语调要有高低起伏、抑扬顿挫，最忌死水无澜、毫无变化。大部分考生在表达的时候语气词过多，如：啊、呢、哪、喔、啦等，因此，考生们在平时练习的时候，可以给自己录音，反复拿来听，看看自己存在哪些语气词，多加练习，逐渐改掉这些小毛病。

（四）语言规范

对于考生而言，面试过程中一定要注意语言规范与风格。使用公务员的语言，展示一定的理论水平，注意做到“不古不洋，不新不旧”，同时注意语序问题，勿用日常俚语或网络用语的语序。从现在开始站在公务员的角度看问题，用公务员稳重大方的语言风格表达观点，通过反复练习将语言风格公务员化。



第四章 例题详解

【例1】为进一步增强新入职公职人员廉洁自律意识和履职能力，当前多地针对新进公务员开展廉政提醒谈话，并要求公职人员在岗前接受廉政教育以及签订《廉政承诺书》。对此，你怎么看？

【主要测评要素】综合分析能力

【参考解析】

通过组织对公职人员在岗前进行廉政教育以及签订《廉政承诺书》，可以进一步增强新入职人员的廉洁自律意识，做到忠于职守、勤勉尽责、清正廉洁，为今后尽快转变角色，做好基层工作打下坚实基础。此做法具有积极的意义，具体我有如下看法：

第一，可以通过加强党风廉政的思想教育，坚定初心使命。清正廉洁是执政为民的基本原则和底线要求，作为公职人员，只有一身正气、两袖清风、克己奉公才能够把群众工作做好，才能够真正的得到人民群众的信任。习近平总书记曾多次强调，要扣好人生的“第一粒扣子”，如果第一粒扣子扣错了，那么接下来的扣子也将都是错的，此话具有的深刻的现实意义，这也就要求我们新入职的工作人员要扣好人生路上的第一颗“廉洁扣”，保持对初心的坚守，时刻警醒自己，要心系百姓，把为民情怀放到第一位，始终做到不为己谋私利，只为人民群众谋福祉。让公务员在岗前接受廉政教育，是加强公务员管理的必要举措。

第二，规范法规守纪，强化自律意识，敢于担当。开展廉政谈话，并签订廉政承诺书，可以让新入职的公务员，更好地做到懂规矩、守底线，一批批新入职的公职人员，要主动的适应公职系统这个新环境，尽快做好新的角色调整，遵守相关的法律法规，要在思想意识上追求党的路线方针，保持思想进步的一致性。通过加强公职人员的自律意识，让公务员能更好地做到自省自警自励，树立正确的职业观，并具备公职人员的担当意识，当前，我国正奋力于第二个百年目标的实现，在这个新时期下，群众呈现的问题也逐渐多样化、复杂化，在各类问题的重压下，作为即将步入岗位的公职人员，要树立不畏艰难，敢于担责的好风范，成为有责任有担当的优良干部队伍中

的一员。

第三，加强入职人员的业务学习，提高廉政能力。勤政务实是公职人员执政为民的基本工作要求和政治使命。公职人员身上则有着很多的重任需要完成，作为新入职的公职人员，前期要尽快熟悉工作环境，明确要求，认真履行岗位职责。后期需坚持不懈的学习，通过实践不断加强业务能力，真正的走进群众生活，通过提高廉政能力，营造出良好的执政风气。

最后，相信通过系列的廉政教育，能够让新入职的公职人员知敬畏、明底线、懂原则。时刻筑牢反腐倡廉的思想防线，始终保持克己奉公、廉洁自律的纯洁本性。更好地为群众服务，真正践行公务员的职业道德要求。

【例2】习近平总书记曾批评部分官员讲话“长、空、假”，提倡“短、实、新”的文风，并引用郑板桥“删繁就简三秋树，领异标新二月花”的诗句，强调要将艺术追求借鉴到实际工作中。请联系实际，谈谈给你的启示。

【主要测评要素】综合分析能力

【参考解析】

习近平总书记提到的郑板桥诗句：“删繁就简三秋树，领异标新二月花”意思是主张用简练的笔墨去表现丰富的内容，不赶潮流、不媚世风，自辟新路，开创与众不同新格调。这与我们基层开展工作有异曲同工之妙，其中蕴含的务实、创新的精神正是基层干部所应具备的基本条件。

首先，“删繁就简”可以理解为删除工作繁琐的形式，保留重点，让工作变得简明扼要，直接务实。当前，中央正在下大力度整治文山会海，过度留痕、检查督查考核过多等现象，正是因为现在的基层工作复杂而繁忙，我们应该冲破形式主义的束缚，以工作内容为主，直面问题，提高解决问题、落实政策的效率。让更多的基层干部把心思放在实事求是，为百姓做实事上面去，这样才能更好的助力乡村振兴。

其次，习总书记所说的提倡“短、实、新”的文风，不仅是对于干部文风讲话的要求，更是对各级干部工作作风的实际要求，要求我们不仅要求求真务实，更要“领异标新”，发挥开拓创新的精神，锐意进取开拓新局面。自改革开放以来，我们取得了许多成就，比如在2020年打赢了脱贫攻坚战，实现了全面小康，但如果我们故步自封，满足已有的成绩，躺在自己的舒适区不出来，只想守住旧业，害怕做艰苦的工



作，害怕承担风险，那我们永远只能原地踏步，停滞不前。现在，我们处在两个 100 年交汇期，面临着更多新的困难和挑战。党员干部更应该与时俱进，创新举措，不断提升自己的工作水平，工作能力，以适应这个瞬息万变的时代。

最后，对于新时代的年轻人来说，我们应该把务实和创新结合在一起，脚踏实地做事，踏踏实实做人，勤勤恳恳工作，不断地学习和思考，敢于突破和创新。具体我们可以这样去做：第一，在思想上，我们要认识到，取得当前的成就离不开过往一代代共产党人，而我们的身上，肩负着更大的责任和重担。因此，遇到任何难题，我们要有敢啃硬骨头的精神，敢于负责，敢于担当，迎难而上；第二，不断学习自己所在岗位的专业知识，理论和实践相结合，主动思考，不断优化工作流程；第三，作为在互联网飞速发展期成长起来的一代人，我们应该学会利用互联网的优势，在工作中不断谋求高效和创新，提高工作质量和效率。

青年强则国家强，只要青年人始终秉持务实的态度和创新的精神，相信国家未来在青年一代的肩上会创造新的辉煌。

【例 3】习总书记指出，优化营商环境没有最好只有更好。某市为进一步优化营商环境，全面推广了服务企业专员制度，通过送政策、听建议、解难题、办实事，有效打通了服务企业“最后一公里”，促进了企业高质量发展。这项制度充分体现了该市“政府围着企业转，企业问题马上办”的服务理念。对此，你怎么看？

【主要测评要素】综合分析能力

【参考解析】

服务企业专员制度通过专员及时为企业提供帮助，讲解当前政策，办理相关业务，极大地拉近了政府单位与企业之间的关系，有利于营商环境的健康发展。这充分体现着“政府围着企业转，企业问题马上办”的服务理念，也是服务型政府的生动实践。我认为这一制度值得我们称赞。

服务企业专员制度地实施有着极大的积极意义：首先，这是一种靠前服务的体现，在企业有问题和困难时，政府工作人员可以第一时间发现问题，比如协助企业解决发展中遇到的用地、融资、人才、技术等方面的困难和问题，促进企业平稳健康发展。其次，这一制度的实施能够便于企业了解当前政策，以前是人找政策，现在是政策找人，专员带着对企业利好的政策，来到企业宣传推广，这样可以有针对性地帮助

企业做大做强。最后，这一制度可以协助企业联络配套产业链上的合作伙伴，帮助企业加强与其合作伙伴的沟通联系，及时发现企业的投资机会，因势利导推进产业招商。

为了能让这项制度更好的惠及企业，我们可以从以下几方面进行提升：

第一，政府工作人员需要提升服务意识、服务能力。以积极的态度和企业相关人员进行对接，做到无事不扰、有事必到、随喊随到，主动提升自己的沟通能力和解决问题的能力，在企业需要时能给予专业的帮助。

第二，加大宣传。政府工作人员还应做好制度的宣传工作，让相关企业了解到此制度的积极意义以及能为他们带来的好处，争取企业的全面配合，做到政企心连心、手拉手，共同发展、共同成就。

第三，政府相关部门做好监督、援助。对服务企业专员上报或企业直报的基层单位无法解决的问题，进行集中研究、集中处理。专项小组仍然解决不了的问题，原则上每月一次提交政府常务会议或党委常委会会议研究解决。

第四，促进信息化发展以提升服务效率。政府统一建设服务企业发展的智慧平台，通过平台收集企业发展和项目建设的有关问题和诉求，及时推送各级出台的惠企政策，同时与市 12345 热线、应急指挥中心等平台联动对接，实现平台间数据实时流转、信息共享以提升服务效率。

综上，建立服务企业专员制度可以通过企业专员这一桥梁和纽带，不仅可以零距离了解企业情况，宣传惠企政策，还可以沟通交流感情，收集解决问题，促进企业的高质量发展。相信通过多方面共同努力，我们的营商环境会逐步优化。

【例 4】现在年轻人的生活总是热热闹闹的，有的充实，有的繁杂。你的生活是热热闹闹的吗？请谈一谈你目前的生活状态。

【主要测评要素】自我认知与拟任职位的匹配性

【参考解析】

我觉得我的生活还算热闹，自己目前过得也比较充实，我很满意自己当下的生活状态。

首先，在工作方面。我目前从事的是教育培训类的工作，这份工作我已经干了七年有余，从最初的懵懵懂懂到如今的驾轻就熟，自己在这份工作中收获了很多，成长了很多。目前自己的工作状态就是每天上课和教研，再做一些管理工作。我很喜欢站



在讲台上的感觉，能够把知识传递给学生，能够培养起学生独立思考的意识和能力，看着他们慢慢地进步和变化，就是我最大的幸福。现在，我报考公务员，其实也是想拥有一个更大的平台，我报考的岗位工作性质和我的专业以及之前的工作也有着紧密的联系，我希望能将我的所学应用于更多的地方。我非常喜欢古人的一句话“天地生人，有一人应有一人之业；人生在世，生一日当尽一日之勤。”我认为，选择一份自己热爱的事业，才能拥有一个充实的人生，才能够实现自己的人生价值。

其次，在工作之余，我会用闲暇的时间来努力充实自己。我最大的爱好是读书，我喜欢在休息的时候捧一本书去看，在上下班路上这些零碎的时间里，我也会利用一些学习类的 APP 去听书或者听一门课程。我觉得，虽然读书看起来不是热热闹闹的，但是却会让一个人的精神世界充满了热闹。在书中，我可以和孔子、老子论道，感受诸子百家的思想温度，可以和苏格拉底、柏拉图辩论，探求希腊先贤们的思想深度；在书中，能听到马克思、尼采激情澎湃的演讲，能听到李白、苏轼豪情万丈的高歌，还能听到曹雪芹、施耐庵、鲁迅、老舍、陈忠实、贾平凹娓娓道来讲述那些精彩纷呈的故事。相比于现实生活的热闹，我更希望精神世界里的喧嚣。读书让我更加了解这个世界，让我不断刷新自己的认知，意识到自身的浅薄与无知，也让我拥有更多探索世界和完善自身的动力。

最后，是在日常生活方面。我很喜欢交朋友，我喜欢和那些正直、善良、有思想、有才华的人交朋友，交到志同道合的朋友我会非常开心。我喜欢在周末约上三五好友在家中小聚，我会自己下厨做一些拿手小菜，与朋友们边吃边聊，天南海北地畅谈，从电影、音乐到社会上发生的大事小情，也会彼此分享最近工作和学习的心得。有时候聊得尽兴，甚至会一直聊到深夜才散。跟朋友聊天，不仅让我了解了许多不知道的事情，也会让我感受看待同一个问题时不一样的视角，在某种程度上也开阔了我的视野。正如孔子所云“宜者三友，友直，友谅，友多闻”。因为有这些志同道合的朋友，我的生活也越来越热闹，越来越充实。

以上就是我目前的生活状态，我觉得我的生活里还是充满了热闹的，我也非常珍惜这样充实的生活。我也会时刻提醒自己，始终保持一个积极的生活态度，以更加乐观、豁达的心态来面对工作和生活。

【例5】作为社区工作人员，你即将在社区开展垃圾分类的宣讲活动。请把考官当成社区群众，进行模拟宣传。

【主要测评要素】人际交往的意识与技巧

【参考解析】

大家好，我是社区的工作人员小王，相信大家对我也已经很熟悉了，那么咱们今天来到这儿是做什么呢？我们是来看看我们接下来要做的这个垃圾分类的活动是怎么回事儿，我来带大家了解一下。

刚才咱们会议之前一直播放的这个短片儿，大家也看到了里面说得很清楚，大家能看到，如果垃圾不分类会有多么严重的危害，垃圾不分类再进行垃圾处理，全国的垃圾处理需要花费多大的人力、物力、财力，具体到我们的这一个社区，如果垃圾不进行分类的话，这个垃圾处理又需要多少费用，它又占掉了我们的多少物业费，这个短片里面都是可以看得出来的。这是金钱上，那么环境上我们大家也能看到，如果垃圾不进行分类的话，对我们环境的危害是非常大的，那么同样如果我们社区内的这个垃圾不分类的话，它对我们身边的这个环境大家看影响是不是也很大呀？所以啊，通过这个小短片儿，我们就能看出来垃圾分类这个事情是势在必行。

相信大家已经清楚了垃圾分类的重要性，那么有的人可能会问具体怎么做垃圾分类，大家看到每个人的座位上都有一个小册子，这个小册子里面对于垃圾分类的种类，具体到我们社区里怎么投放干垃圾、湿垃圾、有害垃圾等等的每一个的分类和投放在里面都有很详细的解释。如果大家还是不了解的话，我们现场有请一些环保局的工作人员也可以在会后解答大家的疑问。

我看到今天来了很多思想积极性都是很高的老党员，相信大家一定有这个自觉性，老党员也可以带一带我们这个小区里的其他群众，我们共同完成好这件事情。而且这个事情如果完成好的话，不仅是我们的物业费可以有更大的比例投入到其他的建设之中，而且我们的整个居住环境也都会有改善。所以说，垃圾分类不只是一个势在必行的事情，而且是关系到我们自身利益，是对我们有好处的。今天，我只是简单的一个宣讲和介绍一下垃圾分类的相关事宜，大家也都有我的联系方式，大家后面有什么问题都可以问我，我会更加详细地进行解答。看看大家还有什么疑问？现在开始答疑。



第五章 备考指导

一、学习训练

学习：要有针对性，明确侧重点

真题：以省考面试真题为主要依据

实战：只看不练是大忌

模拟：全真模拟，练习当正式，正式当练习

二、素材储备

（一）渠道平台

重要的时政评论：人民日报 APP、新华网、人民网等权威评论

重要电视节目：焦点访谈、新闻周刊、面对面……

（二）内容选择

热点事件：话题度高/社会争议大/政府政策和行为

重要言论：领导人讲话/名人名言