



SINCE 2001

华图事业单位  
SYDW.HUATU.COM

2022

全国事业单位联考  
综应 A 类-考点集萃

## 目 录

知识点一：考试概述 .....	3
知识点二：测评要素解读 .....	2
知识点三：试卷结构 .....	23
知识点四：公共管理类案例分析 .....	24
知识点五：事业单位公共管理类案例场景构建 .....	29
知识点六：胜任力模型 .....	30
知识点七：“管、服”二元结构 .....	32
知识点八：分析评价 .....	32
知识点九：机关实务操作 .....	33
知识点十：审题 .....	35
知识点十一：作答要素 .....	40
知识点十二：高分答案特征 .....	41
知识点十三：阅卷评分 .....	41
知识点十四：文本信息提取 .....	43
知识点十五：文本属性 .....	44
知识点十六：文本结构 .....	45
知识点十七：关联词 .....	46
知识点十八：一般抽象性词汇 .....	47
知识点十九：作答要素词 .....	47
知识点二十：主体的观点 .....	47

知识点二十一：文本阅读注意事项 .....	48
知识点二十二：事务性文书写作基础知识 .....	49
知识点二十三：事务性文书写作通识格式 .....	52
知识点二十四：事务性文书写作注意事项 .....	53

## 知识点一：考试概述

《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《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。

《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，使事业单位考试录用更加科学有效，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。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。

## 一、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。

## 知识点二：测评要素解读

考生如果要胜任管理岗位的工作，需要具备事业单位管理岗位工作所需要的能力，即符合“人岗匹配”的要求，我们称之为胜任力。《大纲》将这种胜任力划分为五大部分：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。

### 一、管理角色意识

根据大纲的定义，管理角色意识是指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。这就要求应试人员能够“身临其境”的

置身于公共管理类案例的情景中，明确自身所扮演的管理者角色，运用科学管理的思想方法和原理原则去认识、分析和解决综合管理类问题，进而采取有效的管理手段解决问题。换言之是对考生是否具备管理者角色胜任力的考察。

美国心理学家蒂博特和凯利对角色的阐述是：角色是社会中存在的对个体行为的期望系统，这个个体在与其他个体的互动中占有一定的定位；角色是占有一定地位的个体对自身的特殊期望系统，即角色是个体在与其他个体相互作用中的一种特殊行为方式；角色是占有一定地位的的个体外显的可观察的行为。角色享有一定的权利同时也承担一定的义务，一整套权利与义务就构成某种特定的角色，角色同时也是社会规范，是约束个人行为的标准。个体要在社会中生存和发展必须通过角色来实现。角色分为先赋性角色和获得性角色，像综合应用管理岗中试题所设定的角色均为获得性角色。管理者要能够准确定位自己的角色，拥有角色意识。角色的认知与定位是工作的基础与支点，通过角色认知与定位，可以认识管理、认清自我、分析环境、进入角色，才可以更加明晰自己该干什么、管什么、怎么干、怎么管。对于角色的认知与定位本质是为了塑造管理者的责任意识，责任意识的强与弱直接影响事业单位的服务质量与水平，影响事业单位在社会中的公众形象，更影响单位事业的发展。

在事业单位管理岗的五大测评要素中管理角色意识是基础性的、也是最重要的一项素质。在综合应用 A 的考试当中管理角色意识也没有与题型有鲜明的匹配，更多的情况下是在会务安排、草拟信函、应急处理等多类实务题型中有所体现。所以给考生潜意识当中认为该要素不重要，也不需要专门的去理解学习；二是考生由于缺乏机关工作经验，也不具备行政管理工作的观念技能，不能深入领会各种细分题型的命题意图，知道做题的大致思路，却不知道命题的考察原点是什么。这种不深入的学习严重影响考生的成绩。总的来说，管理角色意识又细分为以下几个方面，它是各种意识的综合体。

第一，公职人员应具备法治意识，公职人员是依法代表各类行政主体或授权主体、委托主体作出具体行政行为或其它社会管理行为的特殊主体，这一角色具有三个规定性：权责法定，既不能越权行政，也不能履职缺位；程序法定，在具体行政行为或管理行为实施中，必须依照法定的方式、顺序、流程全面规范地进行，不允许存在随意性；内容合法合理，作出的具有强制执行力的决定、决议，提出的处理意见、建议、对策、方案、计划等，内容必须符合法律、公序良俗和合理性原则。

第二，公职人员应具备“政治意识”，党和广大干部在近百年的工作实践中，形成了哲学色彩鲜明的指导思想、原则、方法和“规矩”，这是具有特色的我国各项行政工作的基本逻辑。中国的行政逻辑的核心是毛泽东思想的具体落实和应用，是“三大法宝”、“三大作风”、“三个活的灵魂”的现实体现，由此决定行政工作具体逻辑是：

1、调查研究，明确问题，一切从实际出发、密切联系群众，全面正确认识社会现象，分析判断其影响程度、后果和相关联因素；2、深化认识，统一思想实事求是、独立自主、透过现象看本质、“解剖麻雀”高层酝酿，形成共识；适当“吹风”，感知民意；3、确定方针，建章立制(政策、方案、法律、制度等)。政策是开展一切工作的灵魂，形成开展工作的具体操作办法；4、动员部署，下达任务。政策确定以后，干部就是决定性因素；集体主义，提高各级干部政策水平和积极性，强化执行力度；分解任务，团队协作推进。5、宣传引导，营造氛围，相信群众、依靠群众、发动群众；统一战线，争取社会理解支持，形成舆论力量，同时促使公众自觉参与政策执行。6、贯彻执行，注意策略，抓住主要矛盾，推动量变到质变；原则性与灵活性相结合。人、财、物、技术、时间集中投入，取得明显成绩；妥善解决政策执行中的突发问题、特殊问题，防止影响工作大局。7、加强监督，及时反应。依据：坚持正确路线、批评与自我批评、反对自由主义。不断强化干部素质和政策执行效果，保证工作持续健康运行。8、全面总结，积累经验。实践出真知、把握革命和建设规律。从理论层面对已经完成的工作进行正反两方面分析总结，为以后开展类似工作提供经验储备。

《综合能力》的各类细分题型，考察内容均是以上行政逻辑中的一个或几个片段。考生在了解以上行政逻辑后，将会对比较生疏的行政工作有一个较为全面、直观的了解，比起单纯的就题说题来，具有事半功倍的效果。

在一个公共管理类案例场景中会存在多个角色，作为管理者往往会面对多个利益诉求主体，要求考生能够对主体的行为进行分析，确定不同主体的行为动机、利益诉求，进而调动管理者可支配的所有资源化解主体间的矛盾。

## 二、分析判断能力

分析判断能力是指面对工作情境，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。

公共管理类案例可能由一个或多个公共事件组成，因此，案例的情景具有复杂多样性的特点。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。需要对案例中涉及的事物进行剖析、分辨、观察和研究，分析问题原因及影响因素，明确问题的实质和关键，权衡各个利益相关方，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，为进一步解决问题提供决策依据。

### 三、沟通协调能力

#### （一）沟通协调能力的定义

沟通是指个人与个人、组织与组织、组织与个人之间基于一定的需求，通过语言、文字、图象、行为等方式进行思想、观点、情感、信息的交流，以期达成共识，形成一致的活动。

协调是指管理主体对社会生活中存在的矛盾和冲突进行调节或调控，使之趋于平衡、和谐的行为和过程。协调是利益分化和社会整合的共同要求，协调的本质是平衡，协调的目的是平衡利益关系，化解矛盾冲突，构建社会和谐。协调是管理者的重要职责。协调分为内部协调、外部协调。内部协调是指一个单位、一个组织内部相互协调，主要包括目标、职能、机制、任务、要素等协调，外部协调主要是平衡不同社会群体的认识和利益。

在事业单位综合管理类考试时中沟通协调能力是指能够在管理工作中向有关人员征询意见、传递信息、施加影响以期获得支持与配合。综合类公共管理类案例会涉及上级、同级、下级、群众等各种关系，需要应试人员根据自己的角色定位，应用沟通协调的方法与技巧，妥善处理好各种关系，使其减少矛盾，调动各方面的工作积极性。

沟通与协调的关系：沟通和协调既有联系又有区别。沟通常常在两者之间进行，协调常常在三方、多方之间开展。沟通为了寻求共识，协调为了平衡关系。沟通是手段，协调是目的，沟通为了协调，协调促进沟通。所以沟通和协调是相互联系、相互促进、相辅相成的。

#### （二）沟通与协调的误区

沟通与协调的误区。第一个误区，口若悬河就并不一定沟通能力就强；第二个误区，沟通的能力并非天生的，我们可以通过后天的不断学习、通过训练来提高我们的沟通和协

调的能力，来锻炼我们的口才；误区三，语言障碍的人不可能有好的沟通，沟通和语言有一定的关系，有一定的联系，但不是绝对的，不完全，真正的沟通是用心去沟通，心与心的交流和对接；误区四，沟通就是一对一谈话，这也是一个误区，把沟通仅仅理解成一对一的谈话、一对一的交流，沟通的形式是多种多样的；误区五，见面熟的沟通能力强，我们有这样的人，见面熟；误区六，沟通不可复制；误区七，协调并非总是让步，而是有进有退，该让则让，该进就得进，不能是无原则地让步；误区八，协调并非一打百通。不是我说你听，我打你通。叫你往东别往西，一打百通，而是彼此之间为了发现共识、发展共识。

### （三）沟通的基本类型

沟通的类型大致可以这样分：第一是纵向、横向之分。沟通有纵向沟通，有横向沟通，纵向是上下级之间的沟通为纵向沟通，横向即平行之间、平级之间，包括单位与单位、部门与部门、个人与个人之间，只要是一种平行的关系，这就叫横向沟通。第二是内部、外部之分，内部的沟通是一个单位的内部，一个部门的内部，这样的沟通叫内部沟通，外部即部门以外、单位以外；第三是书面、口头之分，有时候需要书面沟通，有时候口头沟通就行了，通常我们按照沟通内容的重要程度，凡是比较重要的事项通常都应立字为据，空口无凭，要通过书面的方式来进行沟通。一般性的沟通口头沟通就行。第四是单向和双向之分。单向沟通即你说我听或我说你听，这都叫单向沟通，我们有时候为了传达一个会议精神，为了传达一个讲话，我们往往就采取单向沟通，领导上面说，下属就听。我们有时候要听取工作汇报，主要是下属来谈，我们当领导的在那个地方听，这就叫单向沟通。双向沟通即双方都要讲话，都要交流，都要发言；第五是直接和间接之分。沟通的第五种分类有直接和间接沟通。直接是双方之间面对面的、一对一的、间接沟通是通过他人转达、转告。第六是正式沟通和非正式沟通。正式沟通我们通常讲的是在正规场合的沟通，如办公室、会议室，这些都叫正式沟通。非正式沟通是在非正式场合里面的交流和沟通，如饭桌上、球场上等非正式沟通。

### （四）沟通的基本原则

有效的沟通应该把握以下几方面原则：第一个，积极主动原则。沟通不能等待，遇到了问题就要主动地去沟通，就要积极地去化解；第二个，及时有效。这里面关键词是“有效”二字，有效即是要有结果，要能解决问题，要能达成共识；第三项原则，开诚布公，



直截了当，直奔主题；第四个原则，主体平等。在沟通的时候，沟通双方地位都是一样的，都是平等的，居高临下的沟通的效果通常是好不了的；第五个原则，交流充分，如果时间允许要充分地进行交流，要让对方充分地去发表自己的意见、观点、想法。

### （五）沟通协调的意义

沟通在管理中的重要意义，首先是沟通能够协调个体，组织要有良好的绩效，必须与组织成员充分沟通，让其充分了解其地位、责任感；激发他们的共识，工作热忱，认同感。对组织个人而言，可以由沟通来形成自我形象与自我表达；并借由此表达情感，与他人建立社交关系，增进人际关系。对组织团体而言，对内可借沟通来控制成员的行为，激发对组织的认同；对外可通过沟通来搜集信息、传递信息，得到他人提供的资源或协助；并作为组织决策的依据，以促进组织目的的达成。

### （六）有效沟通技巧——聆听

国际倾听协会对于聆听的定义为：接受语言及非语言信息，确定其含义并对此作出反应的过程。聆听是为了收集所有有价值的信息，并让对方感受到尊重。

#### 1. 聆听的原则

在聆听的过程中，我们需要注意聆听的原则：（1）聆听者要适应讲话者的风格。每个人发送信息的时候。他说话的音量和语速是不一样的，你要尽可能适应他的风格，尽可能接收他更多、更全面、更准确的信息。（2）聆听不仅仅用耳朵在听，还应该用你的眼睛看。你耳朵听到的仅仅是一些信息，而眼睛看到的是他传递给你更多的思想和情感，因为这需要更多的肢体语言去传递，所以听是耳朵和眼睛在共同地工作。（3）首先是要理解对方。听的过程中一定要注意，站在对方的角度去想问题，而不是去评论对方。（4）鼓励对方。在听的过程中，看着对方保持目光交流，并且适当地去点头示意，表现出有兴趣地聆听。

#### 2. 如何保证有效的聆听

在面对沟通的对象时，我们的聆听会有不同的状态，听而不闻、假装聆听、选择性聆听、专注的聆听、同理心聆听。而只有同理心聆听才能保证聆听的有效性。同理心是一种态度，同理心聆听是为了理解而非为了回应，同理心聆听并不意味着一定赞同当事人的观点和行为。同理心对待别人的时候，首先我们要辨识出对方的心理感受，并将我们的感受反馈给对方。为了有效的进行聆听我们应该按照下面的步骤进行。

①准备聆听。首先，就是你给讲话者一个信号，说我做好了，给讲话者以充分的注意。其次。准备聆听与你不同的意见，从对方的角度想问题。

②发出准备聆听的信息。通常在听之前会和讲话者有一个眼神的交流。显示你给予发出消息者的充分注意，这就告诉对方：我准备好了，你可以说了。要经常用眼神交流。不要东张西望，应该看着对方。

③采取积极的行动。积极的行动包括我们刚才说的赞许地点头，鼓励对方去说。那么在听的过程中，也可以身体略做地前倾而不是后仰。这样是一种积极的姿态。这种积极的姿态表示着：你愿意去听，努力在听。同时，对方也会有更多的信息发送给你。

④理解对方全部的信息。聆听的目的是为了理解对方全部的信息。在沟通的过程中你没有听清楚、没有理解时。应该及时告诉对方，请对方重复或者是解释。这一点是我们在沟通过程中常犯的错误。所以在沟通时。如果发生这样的情况要及时通知对方。

## （七）常见的人际关系

### 1. 与领导的关系

与领导进行沟通主要表现为“请示”“汇报”，“请示”和“汇报”的最终目的是为了做好信息匹配。在综 A 里边最常涉及的是对领导的“汇报”，汇报是向上级机关报告工作、反映情况、提出意见或者建议，在汇报的过程中要注意客观的反映真实情况，不要调油加醋、加入自己的主观情绪或者主观判断，要先向领导如实反映事件的起因、经过、结果，然后可以适当提出自己的主观意见或建议，为领导作决策提供参考依据。

与领导进行沟通时要把握以下原则：

①主动性。当领导交代一项工作时，要对工作的难度、现有资源等因素进行主动思考，与同事进行主动合作，根据实际情况主动修正工作方法和执行策略，主动探索最高效的方法；并主动承担自己应该承担的责任，在经验教训中进行主动学习。

②敏感性。在工作中，要准确定位自己的角色，作为下属，要坚决服从、执行领导命令；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，顺势而为的解决问题。

③按时保质保量完成工作。在领导进行工作部署、交代任务时，要准确理解领导意图；然后根据工作安排和工作计划进行有序推进，并及时向领导汇报阶段性成果和工作进度，对于遇到的问题和困难也要及时向领导请求支援。

## 2. 与同事的关系

与同事进行沟通主要是为了做好信息匹配，进而按时保质保量完成工作。完成工作始终是第一要务，很多工作需要和同事配合共同完成，但是在工作中往往会遇到一些由于信息沟通不畅带来的挫折和障碍，比如 2015 年真题“国培计划”教学班主任和生活班主任之间出现了一系列矛盾，究其原因就是因为相互之间缺乏有效及时的沟通，造成信息不匹配，影响工作进度，这就需要在与同事进行沟通时最好信息匹配，克服一切困难来保质保量完成工作。

与同事进行沟通时要秉持以下原则：

①主动性。要在合作过程中，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。

②分工合作，求同存异，相互支持。机关工作有很强的合作性，需要同事间相互配合。这就需要分工明确，责任到人，同时又要互相协作、互相支持来推进工作。但是每个人成经历、知识背景、工作能力等各不相同，难免会出现分歧，这就需要用包容、求同存异的心态与同事合作，多欣赏、多理解，多鼓励，多肯定，多换位思考，少指责、少拆台。

③多承担过错，少争取功劳。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。

## 3. 与群众的关系

与群众进行沟通时，要秉持“为人民服务”的原则，要有服务意识，最终达到的三个目的，第一是为了做好与群众之间的信息匹配工作，要做好信息的精准匹配、及时匹配，避免因信息传递不畅造成不必要的矛盾。第二是化解与群众的利益矛盾，既要解决群众最直接、最现实的利益问题，又要建立健全群众利益调节机制；既要保障群众的经济利益，又要重视群众的民主权利。第三是要正确的引导群众，让群众树立规则意识。规则意识是指发自内心的、以规则为自己行动准绳的意识。比如说遵守校规、遵守法律、遵守社会公德、遵守游戏规则的意识。规则意识是现代社会每个公民都必备的一种意识。规则意识有三个层次，它首先是指关于规则的知识。比如说，不偷不盗、爱国守法、团结友善、勤俭自强、敬业奉献、讲究卫生、遵守学校纪律、尊敬师长等等；其次要有遵守规则的愿望和习惯，表现在没有强制性力量阻止违反规则的时候，也自觉予以遵守；规则意识的最后一个层次是遵守规则成为人的内在需要，在这种境界中，遵循规则已成为人的第二天性，外

在规则成为人的内在素质。从规范向素质的转变，对于个人来说，意味着规则不再仅仅是一种外在强制，从而在某种意义上使人获得了真正的自由。

与群众的沟通要把握以下原则：

①热心接待，主动告知，耐心解答。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以解决问题为最终目标。“群众利益无小事”，作为公务员要能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调整语言表达习惯，使之适应群众的说话习惯。在我们为群众提供服务或者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，这样才能拉近和群众的心理距离，更好地和群众交流。

当群众不满或投诉时，首先应该道歉并耐心倾听群众诉说。无论是服务态度差，或设备故障或群众办事困难等因素造成的群众不满或投诉，相关工作人员都应先向群众道歉，并耐心倾听群众遇到的具体问题和困难，做好记录。其次明确告知群众处理流程和方法。最后要完善后续服务。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。例如2018年5月真题“旅游质监所”小王在接待游客投诉时，服务态度差，没有按照相关的规章制度流程处理游客的投诉。

当群众之间出现矛盾纠纷时，作为管理者首先要调解群众的冲突和矛盾，要热情接待，先让群众宣泄情绪，再进行宽慰安抚。其次要耐心倾听双方诉求，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。最后要主持调解。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。

## (八)人际关系的矛盾原点

人际沟通不畅是由于主体与主体之间存在矛盾冲突，其产生的根本原因或理论原点是思想的冲突、信息匹配的冲突、利益矛盾的冲突和思维力的冲突。

首先是思想的冲突，每个人所处的文化环境、家庭环境不同，经历不同，性别不同，时代不同，受教育程度不同，因此每个人的思想会存在差异，由于每个个体都有自己的思想意识和表达方式，在人际沟通的过程中就会存在思想上的冲突。

第二个方面是信息不匹配的冲突，沟通是人与人之间的思想和信息的交换，是将信息由一个人传递到另一个人，逐渐广泛传播的过程，不管是在生活，学习或者工作中，人与人之间的良好沟通都是不可或缺的，但是由于人们语言修养上的差异，虽然使用同一种语言，但对同一信息的理解却会产生差异；情绪因素是面对面沟通时最常见的因素。情绪反应有时会扭曲甚至阻挠信息的传递，直至阻碍沟通；环境是进行沟通的地方，能对有效沟通产生重大的影响，当环境发生变化时，沟通效果也随之发生变化；很多情况下，导致沟通不畅甚至无法沟通的原因除了上述原因外，信息反馈也是一个重要因素；这些因素会导致信息匹配的冲突，进而影响人们的生活、工作等社会活动。

在事业单位的管理工作中，信息要求全面与准确，信息对所涉对象的活动、特征的反映必须真实；否则，便会失之毫厘，谬以千里。准确是信息的生命，也是信息加工处理的最起码的要求。反映事业单位管理活动的信息必须是准确的，包括时间、地点、状态、结果等都是正式可靠，不能模棱两可，更不能想象虚构。经过加工制作后的信息要准确地反映事物的本来面貌，揭示事物的本质，不能以偏概全。得出的结论要以信息列举的事实问一句，不能借题发挥或掺杂个人的主观意识。为了保证信息的全面和准确，要求有相应的工作制度，对于信息系统来说，各项制度是系统运行的保障。信息工作的性质和任务，决定了加强制度建设的必要性。因为事业单位的任何正确的决策和规划都必须建立在准确和全面的信息基础之上，还必须有认真的，科学的态度，以及严格的程序。

第三个方面是利益矛盾，利益矛盾是利益关系的另一个侧面，它指的是不同利益主体的利益之间以及它们与共同利益之间的差异而形成的矛盾的一面。利益矛盾包括眼前利益与长远利益，个体利益与集体利益，局部利益与整体利益等。

在眼前利益与长远利益方面：当眼前利益与长远利益起冲突时，要优先考虑长远利益，以长远利益为大宗旨，为原则，将眼前的利益不断转化成长远的利益，眼前的利益不能一味地说好，也不能全盘否定。要用辩证的思维去处理眼前的利益，将一个个量变积累，终演化成质变，处理好眼前的利益，也是为了长远的利益。在个体利益与集体利益方面：首先个人利益与集体利益在根本上是一致的。其次当个人利益与集体利益发生矛盾时，我们要坚持以集体利益为重，并愿意放弃或牺牲一些个人利益。从长远看，坚持集体主义是对个人利益的最大保护。最后，坚持集体主义并不意味着只顾集体利益，不顾个人利益，正当、合理的个人利益是应该受到尊重和保护的。当个人利益和集体利益发生矛盾时需要

从多方面周全地考虑并作出妥善处理。局部利益与整体利益是辩证统一的关系，作为管理者，要站在管理者的立场，从整体利益出发，引导人们正确处理整体利益与局部利益的关系，例如 2015 年真题“禁宠令”，学校的考虑与学生的分歧产生的原因之一就是学校与学生所处立场不同，看问题角度不同，利益诉求不同，学校考虑的是整体利益，学生考虑的是自己的利益。

思维是大脑对外界事物的信息进行复杂加工的过程，分析、综合、抽象，概括是抽象思维的基本形式。思维是一个心理发展的最高阶段，是人脑对客观事物的本质和事物之间的内在联系的认识，因此，可以说，思维是智力的核心，思维能力是人走向成功的重要智力因素。思维力是人脑对客观事物间接的、概括的反映能力。思维力也叫思考力。思维力和思考力是在思维过程中产生的一种作用力。思考力取决于思考者掌握的关于思考对象相关信息量的多少，如果没有相关的知识和信息量，就不可能产生相关的思考活动。思考的方向取决于思考的价值目标以及围绕着目标形成的思路。由于先天遗传和后天环境等因素，个体之间还存在思维力的差异，在人际交往、日常工作中，这种思维力的差异就会造成一定的矛盾冲突。

### （九）化解人际关系矛盾的技巧

解决以上各种冲突，就需要个体具备一定的协调沟通能力。在综合应用能力（A类）考试中，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。

应试人员需要对案例中的场景中所涉及的主体进行行为分析，判断其动机，利用技巧做好信息匹配与利益矛盾的化解。在事业单位机关系统中最常用到的技巧就是宣传教育，宣传教育手段是管理手段之一。宣传教育是指运用思想政治工作或激励方式，使管理对象得到进一步提高和发展的措施和方法。它是提高人的认识，实现组织目标的重要途径。

#### 1. 宣传教育的目的

人际沟通分为四个层次，与自我的沟通、人际间的沟通、与组织的沟通、大众传播。而宣传教育是最高层次的与大众的沟通，宣传教育主要是对主体的思想、素质以及利益诉求中的信息错位存在的矛盾做出应对，其达到的目的主要有以下几个方面。

### （1）匹配信息

在管理活动中矛盾的出现往往是由于信息不对称造成的，存在信息不匹配、信息错位、信息理解偏差等现象。而为了解决问题，消除误会我们需要较高的信息匹配度，通过宣传教育能够有效的传递信息。

### （2）说服劝解

在说服劝解中，具体可分为同理心引导，同情心对待，聆听对方诉求等内容。

同理心指的是在相同的条件下，设身处地的理解对方，换位思考，站在对方的立场思考对方遇到的问题，设身处地地为他人着想，理解至上的一种处理人际关系的思考方式。这是人与人之间交往的基础，互相宽容、理解，多去站在别人的角度上思考，将心比心、设身处地是达成理解不可缺少的心理机制。它客观上要求我们将自己的内心世界，如情感体验、思维方式等与对方联系起来，站在对方的立场上体验和思考问题，从而与对方在情感上得到沟通，为增进理解奠定基础。

同情心指的是在相同的情绪环境下体谅对方，对其感情的觉察与同情感，是对他人的苦难、不幸产生的关怀、理解的情感反应。同情心的本质是对他人痛苦的感同身受，也就是认为他人与自我其实本无差异。在利己主义者看来，他人和自我之间存在一种绝对的差别，这是他们和富有同情心的人根本上的不同。

同情心和同理心有着本质的区别，同理心是指正确了解他人的感受和情绪，理解对方的立场和感受，并站在对方的角度思考和处理问题的能力，进而做到相互理解、关怀和情感上的融洽，简而言之就是将心比心，同样时间、地点、事件，把当事人换成自己，也就是设身处地去感受、去体谅他人。同情心也称同情感，是一种对他人的不幸遭遇产生共鸣及对其行动的关注、赞成支持的情感，是对他人处境的一种情感认同和表露，总体表现在情感层面，是一种能与他人感情起共鸣的能力。

在说服劝解的过程中要秉持同情心和同理心的人际沟通原则，前提是要聆听对方的诉求与问题，聆听属于有效沟通的必要部分，以求思想达成一致和感情的通畅，进而通过思维活动达到认知、理解的全过程。有助于排解矛盾或宣泄感情，倾听者作为真挚的朋友或者辅导者，要虚心、耐心、诚心和善意为倾诉者排忧解难。聆听包括文字交流等方式，强调用心体会，通过听这一感官体验去收集信息，获取有效信息帮助对方解决问题，安抚情绪，达到说服劝解的效果。

### **(3) 转变客体、对象的理念、观念**

通过宣传教育转变对象的观念，这是宣传教育最基本的功能。从意识层面影响宣传对象。

例如，2013年安徽省宣城市提出创建全国文明城市，该目标刚提出时分歧较大。但是通过三年的创建，宣城上下坚定信心，干部群众的思想观念发生了重大的变化，由过去的不敢想、不能信，变成了广大干部群众自然而然的自觉行动，成为心理一种意念的引领。在2015年顺利成为安徽省的文明城市，并实现“两级跳”，在成为省级文明城市的当年，一并获得了全国文明城市的提名城市。创建文明城市的过程中不仅是自然物质条件的转变，重要的是思想观念的转变。只要有思路，才会有出路。

### **(4) 营造舆论氛围（提高公共认同度）**

随着我国经济社会的快速发展，公众的社会参与和利益表达意识明显增强，特别是网络等新媒体的广泛应用为公众发表个人意见、参与公共事务管理提供了更为便捷、更为广泛的渠道。当前我国的社会舆情呈现新的态势和特点。在全民参与的情况下，任何社会热点事件都会形成强大的舆论场。为了形成良好的社会风气，提高民众的社会认同度，管理者需要营造良好的舆论氛围。

随着互联网的普及，网络已经成为各种意识形态交流、交融、交锋的重要平台，谁能让自己的信息最大限度地进入网民的头脑，谁就能掌握话语主导权，并引导网民的价值取向。各种思想观点都在网上建立自己的“阵地”，并通过各种方式扩大影响。网络舆论已经成为意识形态的前沿阵地，所以要确保党管意识形态，就必须确保主流思想、主流媒体、主流意见在网络舆论引导中占据权威地位。随着网民数量的急速增加，网络舆情与现实社会舆情逐渐走向趋同，网络舆论成为社会舆论的主要表现。社会领域的许多问题，最初都是由网民在网上爆料，最终形成社会舆论热点。而随着“自媒体”时代的到来，更加剧了这一态势。只要有一部智能手机，就可以不受时间空间限制，随时随地将所见所闻所想放在网上扩大影响。当前，我国正处在经济社会转型期，经济体制深刻变革，利益格局深刻调整，思想观念深刻变化。这一阶段，人们的情绪、社会心理需要进行一定的调节，而互联网的自由开放正好为社会情绪的释放找到了一个“出口”。如果能在这个“出口”中找到思想情感的共鸣点和利益的最大公约数，就能汇聚推动发展、执着圆梦的磅礴力量。

### **(5) 挽回负面影响（矛盾的普遍性与特殊性）避免舆论恶意蔓延**



社会舆情是指公众以媒介为载体对社会公共事务所持有的情绪、意愿、态度、意见等。社会舆情是“社会的温度计”，反映时代发展的脉动、现实社会的变化，对社会心态形成、社会核心价值建构乃至社会变迁等都具有重要影响。当前，我国正处于社会转型期，社会利益格局变动导致一些社会矛盾凸显、社会舆情更加复杂多变，如何科学认识和有效应对社会舆情成为一个重要课题。引导社会舆情，应在遵循舆情传播规律和社会发展规律的基础上，不断探寻科学方法与有效途径。加快社会舆情领域法律和制度建设。强化预警和研判。拓宽公众诉求表达渠道，维护人民群众合法权益。

### （6）丰富精神文明建设

精神文明创建活动是我国人民移风易俗、改造社会的伟大创造，也是加强中国先进文化建设的有力形式。丰富多彩的精神文明创建活动，极大地推动经济与社会的协调发展，对整个中华民族的精神风貌产生了巨大的影响。一个国家昂扬前行，离不开强大的精神支撑；一个民族生生不息，离不开丰润的道德滋养。国家为了提高全国人民的精神素质，维护社会稳定和谐，培育和践行社会主义核心价值观。党的十八大以来，精神文明建设工作深入贯彻落实习近平总书记系列重要讲话精神和治国理政新理念新思想新战略，以培育和践行社会主义核心价值观为根本，引导推动全社会树立文明观念、争当文明公民、展示文明形象。更加坚定的主流价值、更加高扬的道德旗帜、更加清朗的社会风气，聚合起中华儿女同心同德的磅礴伟力，为实现“两个一百年”奋斗目标和中华民族伟大复兴的中国梦而不懈奋斗！

群众性精神文明创建活动是广大人民群众改造环境、转变社会风气、建设文明生活的成功实践，是整个社会主义精神文明建设中不可替代的重要组成部分。自80年代初以“五讲四美三热爱”和治理“脏、乱、差”为主要内容的“文明礼貌月”活动开始，群众性精神文明创建活动广泛开展起来，从窗口行业、窗口单位到各条战线、各个行业；从“五讲四美三热爱”活动到以创优质服务、优良秩序、优美环境为主要内容的创“三优”活动；从创建文明家庭、文明楼院到创建文明小区、文明城市；从创建文明户、文明村到创建文明集镇、文明县城；从自建发展到军民共建、警民共建、厂街共建等等，整个群众性精神文明创建活动的内容、形式和领域都有了很大的发展，成为涉及社会生活各个领域和社会的各行业，有各级干部、广大职工、农民、市民以及社会各阶层人士广泛参与的声势宏大的群众性活动。

群众性精神文明创建活动是人民群众的伟大创造，是党的群众路线在精神文明建设实践中的具体体现。创建活动从兴起到发展，都始终根植于广大人民群众自觉实践之中，体现了群众的利益、愿望和要求，体现了群众的自觉参与意识和创造新生活的精神风貌，在这个过程中，中央和地方各级党政领导尊重群众的首创精神，及时发现群众中蕴藏的积极性和创造性，加以总结、引导、提高和推广，使群众性精神文明创建活动不断走向成熟和完善。实践证明，群众性精神文明创建活动是坚持两个文明一起抓，使精神文明建设由虚变实的基础工程，对于推动和促进我国的社会主义精神文明建设有着重大的意义和作用。

开展群众性精神文明创建活动是改造社会环境，转变社会风气，建设文明生活，提高社会文明程度，推进社会主义精神文明建设的重要手段。发展社会主义市场经济，进一步扩大对外开放，给社会主义精神文明建设注入了新的生机和活力，提出了更高的要求。同时，在建设社会主义精神文明的过程中，也出现了许多新情况，新矛盾、新问题：既要弘扬正确的、健康的思想，又要防止某些消极有害思想的影响；既要学习吸收世界文明成果，又要防止外来腐朽、反动思想的侵蚀；既要运用现代科技推动现代化建设，又要防止精神垃圾的泛滥。解决这些矛盾和问题，需要做很多工作，而开展群众性精神文明创建活动是解决这些矛盾和问题的重要手段。实践证明，广泛开展各种形式的群众性精神文明创建活动，有利于加强思想道德建设、科学文化建设、基础设施建设、体制机制建设；有利于提高人们的思想道德素质和科学文化素质，引导人们树立正确的世界观、人生观、价值观，培养“四有”新人；有利于改变社会环境、树立良好的社会风气，维护社会秩序和社会安定，促进经济建设和改革开放各项事业的顺利发展。

开展群众性精神文明创建活动是动员广大群众积极参与社会主义精神文明建设的重要载体。广大人民群众是精神文明建设的力量主体和动力之源，能否把广大人民群众发动、组织起来，自觉地、满腔热情地投身到精神文明建设中去，使精神文明建设成为全民参与的事业，是精神文明建设能否充满生机和活力，能否获得成功的关键。群众性精神文明创建活动之所以能够吸引广大人民群众积极参与，具有深厚的群众基础，关键在于它深深根植于人民群众的实践活动中，群众性精神文明创建活动所涉及和需要解决的许多具体问题，同人民群众的切身利益密切相关，解决好这些问题是广大人民群众的迫切愿望，符合人民群众的根本利益，可以说，人民群众既是精神文明创建活动的直接参与者，又是精神

文明创建活动成果的直接受益者，因而，开展群众性精神文明创建活动能够吸引广大干部群众积极参与，充分调动和发挥他们的积极性，主动性和创造性。

开展群众性精神文明创建活动是把两个文明建设任务有机结合，落实到基层的有效途径。社会主义精神文明建设必须服从、服务于全党、全国的工作大局，为改革开放、社会主义现代化建设提供精神动力、思想保证和智力支持。根据这一基本方针，在开展群众性精神文明创建活动，都始终紧紧围绕着经济建设这个中心，把发展生产力，为经济建设服务作为活动的重要内容和标准，做到两个文明建设一起研究，一起规划，一起部署，一起检查，一起总结，一起落实。两个文明建设的总任务、总目标被分解为一个城市、一个部门、一个单位、一个村镇的具体任务、具体目标，逐级落实，直至基层。物质文明建设和精神文明建设借助于各种形式的群众性精神文明创建活动有机地结合在一起，相互促进，共同发展，取得了显著的效果。许多地方两个文明协调发展的成功经验充分证明了这一点。《决议》在总结各地开展群众性精神文明创建活动成功经验的基础上，指出：开展群众性精神文明创建活动“有助于两个文明建设任务有机结合，落实到基层”，这是对群众性精神文明创建活动的组织作用及其意义的高度概括。

## 2. 宣传教育的手段

宣传教育其方法要根据不同情况和特点，因人而异。常见的宣传教育手段有榜样示范、报告会、教育培训等。运用宣传教育手段，要坚持理论联系实际原则、民主原则，以表扬为主、表扬与批评相结合的原则，提高思想认识与关心群众物质利益相结合的原则，身教与言教结合、身教重于言教的原则，宣传教育手段与经济手段相结合的原则等。它在不同的领域采用的方式、方法不同。在意识形态领域里，多采用思想政治工作方式。其主要手段包括以下几个：

### （1）奖励、激励带动其积极情绪

物资和精神奖励，但是考虑到机关工作的原则，在实际沟通过程中，为了提高对象的积极性应该采取精神激励为主，物资奖励为辅，不能使得宣传产生异化。同时在机关工作过程中有效的奖惩机制也是通过奖励与惩罚两种手段调动工作积极性，完成自身职能。人的意志行动开始于人的需要以及由需要而引发的动机。人的需要的产生是由于受到某种刺激，一旦人的动机被引发出来，个体就会用积极的行动去寻求目标，以满足需要。这是人的行为规律，是人的行为模式。需要、动机是人的行为的重要心理基础，没有需要、动机，

行为就失去了动力而不复存在。可见，在管理中对人的行为进行激励可以有两个途径。第一，是通过在管理中人为地提供一些刺激因素，使人受到刺激后产生需要，转化成动机而引发人的相应行为；第二，是在管理中人为地设置一些符合人的需要的目标，以它为诱因，促使人的行为产生。需要是人的积极性的源泉。强调需要是一种缺失状态，也可以强调需要是人所必需的事物在头脑中的反映，因此，需要是人所必须而又欠缺的事物在头脑中的反映。它具有主观性、对象性和动力性的特点。需要是行为的必要条件，但不是充分条件。只有当需要转化成为动机后才对行为起直接的推动作用。目标是人的积极性的诱因。目标是人的行动所追求的预期结果在主观上的超前反映。目标具有启动、导向、激励、聚合等心理功能。如果人的需要指向一个具体明确的目标时，需要就转化为动机推动人积极的行动。所以，当人们一旦确立了目标就有了行动的方向，就会努力地为实现目标而积极行动。

### （2）培训提升客体素质

培训就是培养+训练。通过培养加训练使受训者掌握某种技能的方式。为了达到统一的科学技术规范、标准化作业，通过目标规划设定、知识和信息传递、技能熟练演练、作业达成评测、结果交流公告等现代信息化的流程，让受训者通过一定的教育训练技术手段，达到预期的水平提高目标，提升战斗力，个人能力，工作能力。运用宣传方式转变对象的意识、行为的基础上，还要从根本上运用教育的方式提高对象本身的素质，提高对象的接受能力，树立内在意识，使得宣传能够达到更好的效果。培训使对象在原有的基础上有质的飞跃。培训包括理念培训、心态培训、能力培训、个人技能培训等。心态培训旨在建立个人或其他社会关系的心态，从而为完成某项任务创造心理条件。能力培训是培训的基础，建立个人或其他社会关系的能力基础，包含对完成任务的理解（内容掌握和控制）与支持（技术、管理、协调、辅助等）。个人技能培训种类非常的繁多，包括专业知识、职业技能等培训。

### （3）榜样引导

榜样引导是指运用榜样人物的先进事例引导群众学习、效仿榜样的立场观点方法来认识问题、形成观念设想，从而指导支配自身的言行。以某个人为榜样，其实就是学习领会这个人的立场观点方法。人的思想行为规律表明，在社会群体中，群体成员的思想行为会相互影响，其中，榜样示范作用产生的影响最为强烈。榜样激励的突出特点，就是把思想政治教育的内容寓于榜样的人和事中，通过对榜样个人和榜样集体的宣传，把抽象的道理

变成具体生动的形象。运用榜样激励的关键在于培养和树立不同的榜样。榜样的类型可分为：个人、榜样，即具有突出事迹的代表性个人；集体榜样，即代表前进方向，具有突出事迹的先进群体。榜样的内容可分为：单向榜样，即在某一方面或某一项社会活动、社会工作中具有示范作用的个人或集体榜样；综合榜样，即在所从事的主要社会活动中具有较全面的示范作用的个人或集体榜样。

榜样之所以能引导人们的言行，在于榜样拥有的激励效用。“激励”一般指一个有机体在追求某些既定目标时的意愿程度。它含有激发动机、鼓励行为、形成动力的意义，心理学家阿特金森和瓦格纳一致认为激励是对行为的触发、方向、强度和行为持久性的直接影响，激励与行为发生及行为走向具有很强的相互关联性。榜样有助于群众树立相同的规则意识，按照同一的社会准则进行社会活动，其本质是利用群众的从众心理，规范群众的行为。从众是指个人的观念与行为由于群体的引导和压力，不知不觉或不由自主地与多数人保持一致的社会心理现象。

榜样之所以能引导人们的言行，还在于人们的从众行为，从众行为的实验研究对从众（conformity）概念的新的观点认为，从众是“在客观或心理上模拟的情境中，人们自觉不自觉地以他人确定行为为准做出的与他人一致的行为或行为反应倾向”。按照行为主义的观点，任何行为都是对某种特定刺激的反应。从众行为的发生依赖于从众者所面临的问题情境的模糊性，这种模糊性可能是客观的，也可能是人为造成的。情境的模糊性增强了人们对他人确定行为提供的信息的可信赖程度，从而导致了从众行为的发生。当然这只是影响从众行为的情境因素，从众行为的产生还受到个体因素（自信心、个性特点、对偏离的恐惧等）和群体因素（群体规模、群体凝聚力、群体权威性）的影响。

例如大学校园的从众行为，既有积极方面（学校里良好的学习风气等），又有消极方面（“跟风”养宠物等）。大学生自我意识弱化，独立性较差，缺乏个体倾向性的世界观、人生观、价值观，这是从众行为中消极现象抬头的主要原因，即使从众行为出现积极效应，但一旦失去这种从众氛围，又很容易不知所措，找不到自己努力的方向，走向社会后的迷惘、失落，实际上这是从众现象最直接的后遗症。因此通过树立榜样榜样，利用群众的从众心理，有利于引导群众规范行为，进而达到有效的社会管理目的。

在榜样的选择上找准结合点。榜样的选择是宣传工作最基础的环节。对各行各业涌现出来的榜样，只有精心选择、适时推出，才能取得实实在在的效果。榜样的筛选和推出要

扣准当今时代和社会的需要，反映社会发展和历史前进的价值取向，体现时代精神和时代风尚。

在榜样的宣传上找准结合点。榜样宣传要善于从先进榜样的事迹中发掘新的精神因子，提炼新的思想元素，努力把握先进榜样对促进社会和谐的榜样价值。

在榜样的学习上找准结合点。开展向先进榜样学习活动，应当与建设富裕文明和谐新青海这一宏伟目标的具体步骤有机结合，与和谐社会建设的各项工作同频共振，与群众性精神文明创建和思想道德建设活动相互促进。学习活动既要与改善社会风气、引领时代风尚相结合，又要与解决干部群众的思想实际问题相结合，重在推动各地、各部门、各单位的实际工作。把被实践证明行之有效的做法、经验上升到规律的总结，用条文加以规范，使榜样宣传工作有章可循、有据可依，实现由经验型管理向科学型管理转变，对榜样的选择、分级、申报、宣传报道程序以及榜样宣传工作机制、组织领导等进行统筹规范，增强榜样宣传的针对性、可操作性，为建设富裕文明和谐社会提供强有力的榜样示范和榜样引领动力。

用先进榜样带动和影响群众是党在长期实践中形成的群众工作的有效方式。这种方式在新时期仍然适用的。第一，先进榜样具有引导作用。在思想上，人们的政治觉悟有高有低，因而表现出的行为也会有先进和落后的差别。先进榜样就是一面旗帜，群众会自觉不自觉地学习和效仿，从而使群众产生不甘落后、赶超先进的思想动力。这样就会形成一个先进带落后共同前进的良好局面。第二，先进榜样具有激励作用。先进榜样和模范人物是一种客观存在。它可以以非常现实、直观、具体而又形象的形式强烈地、反复地作用于人的头脑，激起人们思想感情上的共鸣，从而使人们自觉地以先进榜样和模范人物为榜样，对自己的所作所为进行对照和反思，进而促使人们朝着先进榜样所指引的方向前进。第三，先进榜样具有校正作用。先进榜样是新思想、新事物的先驱者和代表者，体现了社会发展的前进方向。运用先进榜样开展群众工作，可以引导群众经常以先进人物为参照，检查自己，引起自惭和内疚。这样就可以在无人监督的情况下，使群众自觉地对照、检验、调节和校正自己的言行，抵制不良诱因的干扰，使先进模范真正起到带领示范作用，形成我为人人，人人为我的和谐人际关系，进而实现社会和谐。

### 3. 宣传失效

如果宣传失效则用制度规范，在宣传教育失去效用，达不到约束服务对象的时候则需

要采取强制性的制度来规范其行为，但制度并非规范行为的最终目的，后期还是需要从宣传教育上扭转对象思想观念，对于服务对象的规范需要宣传与制度的循环往复，最后达到善治。

中国式过马路是我们在谈到交通问题时最常提及的，我们设有红绿灯，设有警示牌，但是遵守的人很少，在宣传失效以后，交通部门便采取各种各样相对人性化的方式来制约人们的行为，比如深圳的“智能行人闯红灯取证系统”，武汉的人行道闸机，北京行人闯红灯罚款10元等。

## 四、计划与控制能力

计划与控制能力是指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。计划控制能力是应试人员从管理者的角度出发，对公共管理类案例中具体事件进行计划统筹和控制决策的能力，要求对解决问题策略的合理度、全面度等方面进行综合评价，是对所做决策的目的是否明确、范围是否清晰、进度安排是否合理、资源配备是否充分等因素的一个综合考量。

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用资源及其制约条件，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。其实质就是行政执法手段，这里的“法”是规章、制度以及政策、经验等。

行政执法手段的实施需要有一定的依据，这个依据可以是政策依据，如果没有政策依据的情况下，则需要依据以往成功的经验来采取措施。行政手段在综合题目考察的过程中涉及以下几点：

### （1）制度建设

制度建设包括：体制机制、法律法规、单位文件、配套措施等。按照时间进程，分为“无-有-好-位”四个阶段，如果“无”制度则要建立，使其“有”；如果“有”则要完善优化，使其“好”；如果制度已经完善优化，则需要落实到“位”。

### （2）行政手段

要让行政手段规范化，可以从三个方面做起。一为：内部监管；二为：外部监管；三为：第三方监管。

①内部监管：要求“横向到边，纵向到底，逐级分解，责任到人”。

②外部监管包括六个方面：第一，监管及时性：避免公信力丧失。第二，监管连续性：追溯监管的连续机制。第三，监管专业性：外部监管需要有专业的监管人员。第四，群众法律维权意识淡薄：由于群众维权意识淡薄，往往会助长侵权行为的发生。第五，建立打击报复保护制度：只有建立保护制度，才能确保外部监管的积极性。第六，拓宽监管投诉渠道：设立监督举报电话、信箱等等（综A考察重点）。

需要说明的是，外部监管的6个方面并不是全都会考到，根据每年命题情况的不同，可能会涉及其中的某个或某几个方面。

③第三方监管：第三方监管需要具备三个条件。①专业性。②合法性：具备执法主体资格。③客观公正的进行监管。监管目的主要是避免利益冲突、权责不清、推诿扯皮现象。

### （3）执行力

执行力是指行政行为生效后，行政相对人必须实际履行行政行为确定的义务。如其拒绝履行或拖延履行，行政主体可以依法采取必要手段强制其履行。拘束力是执行力的前提，执行力是拘束力的保障。在行政执法过程中要注意执行力，避免执法畸形。行政执法过程中往往出发点是正确的，但是在执行过程中会发生偏差，进而结果就会改变。

### （4）丰富行政手段

因地制宜的实行政行政手段，根据实际情况，采取多样化的执法方式。在行政执法过程中要注意行政手段的可行性和可操作性。根据题目和材料判别实际情况，采取针对性措施。

### （5）配套措施

配套措施考察两个方面：其一，物资保障；其二，科学技术。技术可以保障生产力，主要来源于自主研发和学习借鉴。物资可以盘活资源，遵循来源、方向、方式、执行、监管、问责的具体流程。其中物资来源包括两个方面，一是政府投入，财政拨款；二是民间融资。例如精准扶贫：第一，转变农民思想观念，提升职业素质。第二，提供科学技术，掌握先进生产力。第三，提供资金保障，盘活资源。



## 五、文字表达能力

文字表达能力是指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。文字表达能力要求考生运用语言文字阐明自己的观点、意见或抒发思想、感情的能力，是将自己的实践经验和决策思想，运用文字表达方式，使其系统化、科学化、条理化的一种能力。综合 A 类考试中的文字表达能力的关键是让阅卷人能全面、准确地理解考生想要表达的思想，避免一些含糊和歧义的存在，以求达到最好的沟通效果。

事务性文书写作是对文字表达能力最直接的考察，其他题目也会反映出应试人员的语言水准。在实际应试过程中，需要根据材料内容对文本信息进行准确提取，并对关键信息进行概括归纳，其实质是一种信息归纳能力的体现，进而再对提取的信息进行准确的书面表达，保证书写的答案与提炼出的文本信息的同一律。

### 知识点三：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组成。

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、协调沟通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。

## 知识点四：公共管理类案例分析

本章主要讲述公共管理类案例分析的一般原理，这是公共行政管理学及其所属的公共管理学对公共管理类案例进行分析教学的基本方法。

所谓案例是对现实生活中某个真实事件的特定情景的客观描述。公共管理类案例，则是对公共管理过程中某个公共管理事件的特定情景的客观描述。而公共管理类案例分析就是应用有关公共管理理论知识对实际的公共管理情景进行分解、剖析、讨论、交流，从而实现理论与实践相结合、知识转化为能力的目的。

### 一、公共管理类案例的命题特点

#### （一）公共管理类案例反映的事实具有公共管理性

公共管理类案例是把国家机关等公共管理组织在一定环境下发生的有关公共管理的具体事实，按照时间顺序客观地记载下来，经过榜样化处理后所形成的案例。公共管理类案例最鲜明的特点就是它所反映的事实具有公共管理性，也就是说，公共管理类案例所反映的事实必须是公共管理事件，事件的主体是公共管理机关和公共管理人员，事件的内容是公共管理而不是私事。

#### （二）公共管理类案例包含的公共管理信息具有密集性

公共管理是一项面广量大的工作，其管理内容十分庞杂，信息量非常丰富。公共管理类案例是公共管理事件的再现，它所包含的内容不受时间和部门的限制，涉及各级公共管理部门的公共管理活动和公共管理的各个环节。因此，通常在命题、编写公共管理类案例时，可以把公共管理各方面内容所包含的信息浓缩在一个案例之中，使其成为一个时空密集型的公共管理信息载体。

#### （三）公共管理类案例材料具有高度的拟真性

公共管理类案例具备高度的拟真性，具有真实性和客观性。所谓真实性，是指每个公共管理类案例所描述的事件是真实发生的，不是虚拟或随意杜撰出来的。（命题人在撰写公共管理类案例过程中，在保证真实性的前提下，为了避免消极影响，将真实的人物姓名、

发生地点，以及所在单位作必要的替换。)另一方面，为了增加可读性，根据公共管理类案例本身的需要，有时可以借用一些文学描写手段。所谓客观性，就是指公共管理类案例只能是对具体公共管理事件进行客观的描述，而不能作任何主观性的评论，或者发表倾向性的意见，更不能按照作者的主观意愿随意改变事实真相。

#### (四) 公共管理类案例的分析结果具有随机性和相对性

公共管理类案例是用一个具体的事件去说明公共管理的理论。公共管理类案例的分析不是侧重对基本理论的探求，而是突出“经验实证性”和“实践可行性”。因此，公共管理类案例分析的结果具有较强的随机性和相对性。对公共管理类案例进行分析、比较时所运用的原理、规则、标准等因研究者本人的知识结构、智力水平以及价值观念的不同，而表现出很大的差异。不同的研究者从不同的角度去分析、评价同一个公共管理类案例会得出不同的结论；不同的研究者从同一个角度去分析、评价同一个公共管理类案例有时也会得出不同的答案。由此可以看出，公共管理类案例分析的结果会随着研究主体的不同而表现出较大的随机性。公共管理类案例分析的结果对公共管理实践的指导和借鉴作用是相对的。这是因为任何一个公共管理类案例都是过去发生的，其过程不可能在实践中复现。而且，任何一个公共管理类案例的特征都是由行为主体特征与行为客体特征两个主要因素相互作用的状况所决定的。

#### (五) 公共管理类案例的分析过程注重以事论理

公共管理类案例教学不仅不排斥其他教学方法，相反它必须和其他教学方法相辅相成。公共管理类案例教学必须以一定的公共管理基础理论为铺垫，因此，学员在使用案例之前要进行必要的基础理论学习。公共管理类案例教学需要把基础理论的学习与案例学习有机地结合起来，使学员以事论理，通过对大量的公共管理类案例进行分析，从具体的、榜样的公共管理事件引出相应的公共管理理论，获得自己的观点和经验。当然，一切教学活动都应该是一个有目的、有计划、有步骤的活动。公共管理类案例教学目的就在于培养学员分析解决问题的能力。因此，在公共管理类案例教学中，对公共管理类案例进行分析的要求不仅仅在于明确结论是什么，更重要的是弄清得出结论的过程和理由是什么，从而达到开发学员智力的目的。

## 二、公共管理类案例的作用

公共管理类案例具有其独特的作用，主要表现在以下几个方面：

第一，模拟实践，有利于培养和提高实际公共管理能力。公共管理类案例分析为我们提供了众多真实而且情况各异的公共管理实例，并创造了模拟实践的机会，弥补了人们实践的不足与片面，开阔视野。学习者可以通过对案例的思考、推理、判断与处理，锻炼和提高独立地、综合地、灵活地运用所学的理论解决公共管理过程中所遇到的实际问题的能力，为正确处理工作中可能出现的突发情况奠定一个良好的基础。

一般来说，学习公共管理学的对象大体上可以分为两类：一类是具有一定的公共管理学理论知识，但没有从事过实际公共管理工作，缺乏实践经验的学生；另一类是具有一定实践经验的现职公共管理人员。公共管理类案例兼容公共管理的理论与实际。学习者通过对各种类型的案例进行剖析，一方面，可以运用发散性思维，将大量的感性经验升华到理论高度，从而提高自己的理论水平；另一方面，可以学到公共管理的实际经验，提高自己的实务技能。

第二，能够弥补传统教学中“填鸭式”灌输知识的缺陷，改变过去不利于开发智力、激发学习的主动性，从而实现教学相长。传统的教学方式是教师讲学生听，偏重于知识的灌输，虽然也有论证、实践，但仅局限于验证理论知识的正确性，这就使学习者处于被动的地位。

公共管理类案例分析以培养个人独立思考和处理问题的能力为基点，直接运用理论和知识来分析、研究、解决案例中的问题。学生处在主动的地位上，将公共管理理论与实践互相连接起来，有利于灵活主动地学习公共行政管理学理论，并能从实践中加深对公共管理规律的认识和掌握。

第三，公共管理类案例的考查方式拓展了选人、用人的通道，有利于更全面地考核干部的综合素质和实际能力。考核应试者是否具有必要的的能力素质，比较好的方法是把他们放在一个与实际岗位基本相似的模拟情景中考核，而公共管理类案例恰恰可以满足这一要求。对一个具体公共管理类案例的分析处理过程，实际上是一个人在思维方式、知识水平、运用知识的能力，以及潜在能力等方面一次较为完整的自我表现。考核应试者的能力素质时，有针对性地选择具体案例，让被考核者对案例中所出现的各种问题，独立地运用自己

的知识、经验去分析、判断，并进行决策。组织人事部门通过考查他们对具体案例的分析处理情况，发现其优点与缺点，量才使用。近年来，在国家公务员考试以及一些领导职位的竞争性考试中，也开始采用案例分析的方式，对应试者是否具备岗位必需的能力和知识等素质进行考察，收到了很好的效果。

### 三、公共管理类案例分析的角度

公共管理类案例是已发生过的具体公共管理事件的再现。对公共管理类案例进行分析，不仅是要得出明确的结论，更重要的是弄清得出结论的思维过程和理由。为了能达到分析的目的，在对公共管理类案例进行分析时，学习者应从两个基本角度出发，即当事人角度和中心角色的角度。

#### （一）当事人角度

公共管理类案例教学是一种“代理式”教学活动，教与学双方一般不可能是公共管理类案例所描述的公共管理事件的当事者。学员对公共管理类案例的分析活动的实质是一种“模拟式”的训练。学习者在进行分析时，不能站在局外人或者旁观者的角度，作“纯客观”的研究式分析，评头论足、说三道四，而应站在公共管理类案例中当事人的立场上，充当角色，认真阅读、思考和分析，设身处地地去体验，才能真正深入公共管理类案例所描述的事件中去。只有站在当事人的角度，才能身临其境，才会有真实感、压力感与紧迫感，才能真正实现预期的教学目标，提高公共管理理论水平和实践能力。

#### （二）中心角色的角度

每一个公共管理类案例都是由各种各样相关人员充当多种角色，在诸多角色之中有一个主导整个案例情节发展的中心角色。尤其是在综合性的公共管理类案例中，中心角色的地位非常重要，一般是由具有决策权力的领导者充当。在对公共管理类案例进行分析时，学习者应当把自己的立足点放在中心角色的位置上，充当决策者，以更全面地了解情况，综合地进行分析研究，科学地进行决策。只有这样，才能使自己在这种高度拟真的模拟训练中得全面而深刻的锻炼。

## 四、公共管理类案例的分析步骤

公共管理类案例的分析符合理论与实际相结合的精神。它通过对一定情景的描述,有选择地把问题呈现出来,考察应试人员发现、分析和解决实际问题的能力。对公共管理类案例的分析,一般要经过以下五个主要步骤。

### (一) 阅读案例

阅读公共管理类案例的基本要求是以尽可能高的效率了解和掌握案例的内容和所提供的情况,梳理案例所隐含的各种矛盾,阅读的方法因人而异,一般都是先粗读而知其概貌,再精读而究其细节。粗读是浏览式的。命题者在编写公共管理类案例时,开头部分往往是集中介绍背景情况及主要人物所面临的关键问题与各种机会,因此对开头部分要细读,以全面透彻地了解背景情况,直到能用自己的语言描述出来为止,在这个基础上,再较快地浏览正文中的其他部分内容。精读是在经过粗读对公共管理类案例所描写的公共管理事件整体情况有了一个完整了解的基础之上,进行的第二遍阅读。精读时应该做阅读笔记,把自己的心得、体会,以及下一步分析时要用到的概念、事实等记录下来;要分清人物、事实、观点,并把三者有机地串联起来,即分清什么人干什么事,是什么态度,使之成为分析的依据。

### (二) 明确关键问题

一个完整的公共管理类案例分析应包括四个部分:一是背景分析,即分析公共管理事件发生的社会背景;二是案情分析,即分析公共管理事件发生、发展的详细过程;三是环境分析,即分析环境对公共管理事件发生、发展的影响;四是症结分析,即分析公共管理事件的问题所在。案例所反映出来的问题不是单一的,而是错综复杂的。在分析时,要注意明确案例所反映出来的关键问题。

### (三) 明确分析的系统与主次关系,并找出构成自己分析逻辑的依据

公共管理类案例分析的论据主要是公共管理类案例本身所提供的信息。分析时,通过对各种信息的整理,即所谓“梳辫子”,把公共管理类案例提供的大量杂乱的信息归纳出

条理与顺序，搞清楚它们之间的关系。在此基础上，再分出轻重缓急，并选用合适的分析技术、工具对信息中的数据作进一步处理，作为分析时的依据。

#### （四）选择案例分析的角度

正如前文所述，案例的分析可以从不同的角度进行，如当事人角度、中心人物角色的角度。从不同的角度分析案例，可能会得出不同的结论，这更有助于启发学习者的思维。

#### （五）选定适当的分析方法

行政案例的分析方法一般有以下三种：一是系统分析法，就是对具体行政案例进行分析时，把案例所描述的行政事件放到整个行政组织这个大系统中进行分析，从系统的角度分析案例中各种角色的地位和相互关系，以及各种问题之间的内在联系，从而得出正确的结论。二是行为分析法，即指在进行案例分析时，着重分析各种角色之间的人际关系和行为。行为案例实际上是由人和人的行为构成的。人的感知、认识、沟通、冲突与协调，人与外界环境的关系，人的价值观、行为规范、社交结构，相关的组织因素和技术因素等都是行为所关注的。三是决策分析法，即使用规范化、程式化的模型或工具，来评价和选择决策方案。在分析时，应当注意各种备选方案之间的区别与相互关系。

## 知识点五：事业单位公共管理类案例场景构建

事业单位公共管理类案例场景构建具有三重性，按照由小到大的范围，包括主体胜任力、“管、服”二元结构和机关工作实务。公共管理类案例场景包含多个利益主体，应用行为分析法对单个主体的行为进行分析，评估主体与主体之间存在的利益矛盾，判断各个主体行为之间受约束的条件，其本质是对主体胜任力的分析，构成了事业单位公共管理类案例场景的第一重属性。在公共管理类场景构建时，还需要把整个公共管理类案例的具体事件置于整个机关工作的行政组织关系中进行系统分析。从事业单位综合管理角色的角度来看，行政组织关系主要涉及管理者和服务对象，构成了“管、服”二元结构，这是事业单位公共管理类案例场景的第二重属性。无论是主体胜任力还是“管、服”二元结构都是基

于机关工作的具体流程，即需要把公共管理类案例具体场景置于机关工作的系统中进行分析，这是公共管理类案例场景构建的第三重属性。

主体胜任力既对主体进行考察，又是对机关工作具体流程及政府运行的基本要素熟悉程度的考察，进而达到人岗匹配的目的。对事业单位公共管理类案例场景构建后，在行为分析和系统分析的基础上，应用科学的理论模型，化解公共管理案例中存在的矛盾，即决策分析法。

## 知识点六：胜任力模型

胜任力是指个体具有的、为了达成理想绩效以恰当的方式一贯的使用的特征。这些特征包括知识、技能、自我形象、社会性动机、特质、思维模式、心理定势、以及思考、感知和行动的方式。

胜任力模型是近年来，随着我国人力资源管理理论和实践能力的不断提高而提出的一个全新的概念。胜任力模型具体含义为：对组织或企业中的某一个职位，依据其职责要求所提出的，为完成本职责而需要的能力支持要素的集中表示。它能够具体指明从事本职位的人需要具备什么能力才能良好的完成该职位职责的需要，也是人们自我能力开发和学习的指示器，同时人力资源管理工作者或职位的直线经理可依据该模型对员工进行有针对性的在职辅导。以使员工或从事该职位的人员具备所需要的能力，该模型还可以作为人力资源管理工作者对员工及从事该职位的人进行职业生涯规划的基础，也可以作为制订培训规划的依据和信息源。

胜任力特征的构成是根据现有的研究与实践，胜任特征主要包括以下几个层面：

1. 知识：个人在某一特定领域拥有的事务性与经验性信息。
2. 技能：个人掌握和运用专门技术的能力，如匹配岗位的业务技能等。
3. 社会角色：个人对于社会规范、环境的认知与理解，如管理者意识、主人翁的形象展现等。



4. 自我认知：个人对自己身份的认知和评价，事业单位的考试中如将自己视为管理者时，它表现出来的是个人态度、价值观与自我形象、品质、理念、意识、思维力、情绪的把控力、精神信仰，心理健康认知，从而界定问题。

5. 特质：一个人的个性、心理特征对环境与各种信息所表现的一贯反应，如善于倾听、处事谨慎、做事持之以恒等。

6. 动机：在环境中对推动个人为达到一定目标而采取行动的内驱力，如总想把自己的事情做好、总想控制影响别人、总想让别人理解接纳自己等。

上述胜任特征常用水中漂浮的一座冰山来描述。知识、技能属于表层的胜任特征，漂浮在水面上，很容易被发现；社会角色、自我认知、特质和动机属于深层的胜任特征，隐藏在水下，且越往下越难被发现。深层特征是决定人们行为及表现的关键因素。

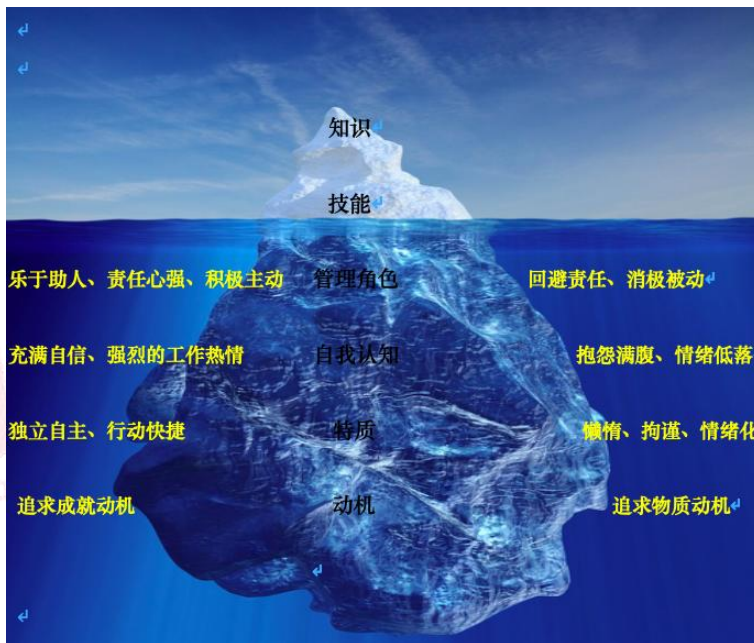


图 “冰山” 模型图解

因此，作为管理者，与其试图改变人，不如去做选拔人的工作。员工个体所具有的胜任特征有很多，但企业所需要的不一定是员工所有的胜任特征，企业会根据岗位的要求以及组织的环境，明确能够保证员工胜任该岗位工作，确保其发挥最大潜能的胜任特征，并以此为标准来对员工进行挑选。

综上所述，胜任力模型其本质就是对主体的在不同场景中的思想、素质、行为进行分析，从而确定动机、目的以及需求。

## 知识点七：“管、服”二元结构

管理者和服务对象构成二元结构，因此在分析情境时应具备二元结构思维，不仅要分析管理者的行为，也要对服务对象的行为进行综合考察，即对案例中不同主体的行为进行分析，与主体相关的人的感知、认识、沟通、冲突与协调，人与外界环境的关系，人的价值观、行为规范，社交结构，相关的组织因素都是我们需要考虑的因素。故在分析案例中的管理角色时，既要关注管理者本身，也要关注服务对象，要具备分析二元结构情境或场景的意识。



图 “管、服”二元结构

## 知识点八：分析评价

在教育目标分类法中，“评价”是认知领域里教育目标的最高层次。这个层次的要求不是凭借直观的感受或观察的现象作出评判，而是理性深刻地对事物本质的价值作出有说服力的判断，它综合内在与外在的资料、信息，进而作出符合客观事实的推断。

在事业单位招聘的考试中，问题可以从简单逐渐发展到复杂，不仅会有初级认知的问题，同时高级认知问题也会被列为测查重点，比如综合分析、分析评价类题。这类题更能够激发考生的思维，从而培养考生的思维能力、观念和自我评价体系。只有这样才能体现出命题的科学性，才能将人才区分开。这是符合招考一般规律的。而且根据每年的招生比例，题目的难易比例也会有相应的变化，这样让优秀的人凸显出来，真正意义上实现人岗匹配。

分析评价类题作为考察分析判断能力的一种题型，其做题套路为：结论+佐证+延伸。首先，给出结论【立场（支持肯定/否定/辩证）+语境（阐释/解释）（本质）】。其次，佐证，即证明你的立场。【讲道理+举例子】。最后，延伸【积极的要弘扬、消极片面的要补充对策建议】。

## 知识点九：机关实务操作

政府运行过程中通常会考虑五大要素，首先为人力资源，即要确定行政行为由谁来具体实施。依据行政法的规则，人可以按照性质不同分为行政人和行政相对人，行政人通常是政府或是管理者，相对人是被管理者或团体。人才队伍也包括政府的志愿者队伍、NGO等非官方组织。第二个政府运行要素是政策依据，按照范围或视角，从大到小排列依次是体制机制、法律法规、配套制度和单位文件，这里的四个层面是从广义上来说的，可以变动，大到国家的体制机制，小到一个班级的班规，根据主体所在的环境和他的职位大小，决定对应到哪个层面。政策不都是完备的，所以政策遵循这样一个过程：从无到有、从有到好、从好到位。在没有相关政策依据的情况下，则需要根据以往成功的案例所获得的经验作为行政决策依据。第三个政府运行要素是宣传教育，宣传教育手段是政府行政管理手段之一。指运用思想政治工作或激励等方式，使管理对象得到进一步提高和发展的措施和方法。其目的是在政府职能下文化认同的建设，包括营造社会氛围、引领社会风尚、精神文明建设、意识形态建设、国民道德素质建设、学习雷锋的榜样力量建设及文艺理论工作等方面。在事业单位管理工作中，主要是通过宣传教育匹配管理者和服务对象之间的信息，树立道德模范发挥榜样力量，丰富精神文明建设，进而实现价值观的认同。第四个政府运行要素是监督监管，政府监督是指国家行政机关对主管事物负责相应事项的全过程依法监视、督促和管理，根据监督监管的渠道包括内部监督、外部监督和第三方监督。第五个政府运行要素是物资保障。物资保障从资金、技术等方面进行考虑，包括资金来源、技术来源等角度。

### 一、政策依据

按照范围或视角，从大到小排列依次是体制机制、法律法规、配套制度和单位文件，

这里的四个层面是从广义上来说的，可以变动，大到国家的体制机制，小到一个班级的班规，都可以包含在其中。如果材料当中出现了这些词汇，那就直接可以拿过来用，如果没有，则根据主体所在的环境和他的职位大小，决定对应到哪个层面。政策不都是完备的，所以政策有这样一过程：从无到有、从有到优、从优到到位。

## 二、人力资源

人力资源管理就是指运用现代化的科学方法，对与一定物力相结合的人力进行合理的培训、组织和调配，使人力、物力经常保持最佳比例，实现人力资源的优化配置。同时对人的思想、心理和行为进行恰当的诱导、控制和协调，充分发挥人的主观能动性，使人尽其才，事得其人，激发人的工作积极性和创造性，进而全面提高组织的市场竞争力，在市场竞争中立于不败之地，以实现组织目标。

依据行政法的规则，人可以按照性质不同分为行政人和行政相对人，行政人通常是政府或是管理者，相对人是被管理者或团体，如城管整治流动商贩，则城管是行政人，小商贩是相对人。行政相对人可以分作直接当事人、间接当事人和相关当事人，如：大学生就业难问题，直接当事人是大学生，间接当事人是企业、学校，相关当事人是父母、男女朋友。从分析的角度来说，可以从思想意识、行为能力、制度约束三方面来分析。

按数量来分，可以分为个别、少数和多数，人力资源的数量涉及到在解决问题时所考虑的主体范围。

## 三、宣传教育

宣传是一种方式或方法，而教育指的是对特定对象的教育，宣传教育的渠道因人、因情、因物、因地而改变。如：对党员同志的宣传和对非党员同志的宣传渠道不同；对农村的宣传渠道和对城市的宣传渠道不同。宣传教育的内容通常体现的是“重要性”“紧迫性”“危害性”“必要性”和“重大意义”，如宣传抗震救灾需要的是紧迫性；宣传禁毒需要的是危害性；宣传禁烟、禁酒体现的是必要性。宣传教育的目的是“转变……观念；树立……思想；提升……技能；营造……氛围”。如果宣传失败，就需要制度紧跟。

政府职能视角下的宣传教育就是对群众思想，素质的工作手段，主要包含在文化认同，社会主义核心价值观，丰富精神文明建设，国民的道德素质建设，意识形态，舆论导向，学习雷锋精神、学习道德榜样常态化，引领社会风尚，传递正能量等方面等，宣传的对象主要是人民群众。

## 四、监督监管

监督监管的渠道有内部监督、外部监督、专门监督和三位一体监督，内部监督指的是相互监督，即同一系统、同一空间内的监督；外部监督通常指媒体和人民群众的监督；专门监督指纪检、审计、证监会、银监会、保监会的监督；三位一体指以上三种监督联动监督。

## 五、物资保障

物资保障从投入与支出两方面考虑，政府的投入有人才投入和物资投入，物资投入的渠道有政府公共投入和民间投入，民间投入分有偿融资与无偿捐赠，支付宝、乡镇企业等都属于有偿融资，而逸夫楼、地震捐款等属于无偿捐款。投入的目的是有产出，但产出的过程当中会存在利益分配的矛盾，有眼前利益和长远利益、局部利益和整体利益、自我利益和他人利益的矛盾。

## 知识点十：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。在过去我们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事务性文书写作两大类型。

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

概括是指人脑在比较和抽象的基础上，把抽象出来的事物的共同的本质特征综合起来，并推广到同类事物的过程，它是一种思维过程。如儿童经常看到鸟，并把它和其他动物进行比较，逐渐分清鸟的本质特征（有羽毛、卵生等）和非本质特征（会飞、大小、颜色等）；在此基础上，能把这些本质特征综合起来，把具有这些本质特征的动物都统称为鸟。

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。

例 1：黑熊、白熊——熊——动物，黑熊、白熊我们可以将其概括为熊，对于熊这一概念我们可以进一步概括为动物。

例 2：“放学高峰期，学校保安刘军正在传达室里给朋友打电话，商量周末去郊外钓鱼”，对于这一件事我们可以将其概括为“上班期间保安刘军未认真履职的问题”，如果进一步将此事进行抽象化可概括为“保安刘军失责的问题”。

## 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。

例 1：已知太平洋产石油，大西洋产石油，印度洋产石油，北冰洋产石油，而太平洋、大西洋、印度洋和北冰洋是世界上的大洋，所以世界上所有大洋都产石油。

例 2：问题：希望站点多一点；

问题：单位附近没有站点；

问题：站点离校门口远，不方便。

归纳：站点设置不合理。

## 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。

例 1：班上有 13 名同学，根据性别分为男同学女同学，根据身高分为高个儿矮个儿，根据户籍分为城市人农村人。

例 2: 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。

(材料节选)“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。”

(答案节选)分类作答: (1) 用车需求: 如附近社区规模、人流量以及人口年龄等。

(2) 相邻单位和居民利益: 不影响商户经营, 不侵犯他人土地使用权。

备注: 分类、归纳的区别:

(1) 思维进程的方向不同: 分类是将一些繁杂的材料按一定标准进行组合, 归纳是从个体开始上升到一般性更大的类, 得到更概括的概念。

(2) 作用不同: 分类是使占有的材料更加有条理, 归纳是使占有的材料系统化。

分类、归纳的联系: 两者都是基于使复杂对象具有系统性、条理性、科学性。

### 三、作答任务

作答任务即为命题人需要考生完成的任务, 如前面例 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”、“依据材料”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。



例如：

1. “为进一步提高 M 市公共自行车管理服务水平，中心拟广泛征求社会各方面的意见。请你根据材料 3 中网友的评论，概括本市公共自行车使用和管理方面存在的问题。” 本题只看材料 3。

2. “为加强‘守护天使’志愿者队伍建设，充分发挥他们的作用，院领导要求做好‘守护天使’志愿者队伍的招募、管理和服务工作。为落实院领导的上述要求，请你结合材料四，提出可以采取的措施。” 本题以材料四为主，兼采其他材料。

3. “院领导想了解非急诊全面预约制度试行以来的情况，医务科科长让你代拟一份书面报告，请你列出报告提纲（包括已采取的措施及成效，存在的问题两个方面）。” 本题需要看通篇材料。

## 五、具体要求

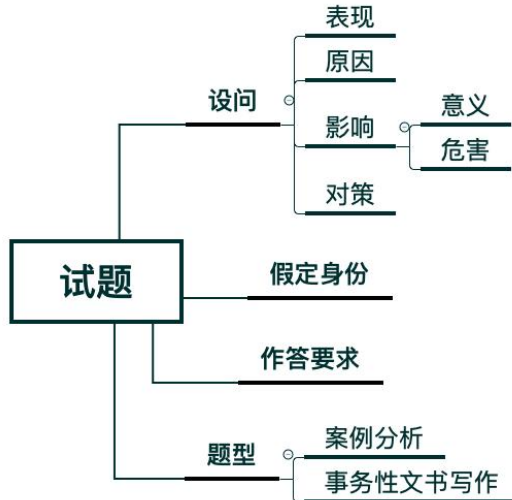
具体要求也是题干的重要组成部分，不同的题目有不同的要求。例如：2015 年 5 月第一题的要求为“分条列项，准确全面，简明扼要。字数在 300 字以内。”；2018 年 5 月第四题的要求为“要点全面，逻辑清楚，语言简洁，分条列项。字数在 400 字以内。”考生在作答的过程中要按照题干的具体要求来作答。考生在作答过程中对于具体的要求不用做过于细化的区分，但要注意以下三点：

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。

# 知识点十一：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。

## 1.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。

## 2.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）。

### 3.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】。

### 4.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题而拟的解决方案；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。

## 知识点十二：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。

## 知识点十三：阅卷评分

事业单位招聘考试的阅卷是依据考生的答题信息，对考生的能力素质水平做出准确评估的过程。阅卷组织实施过程秉持着公平公正的原则，能够保证阅卷结果的科学合理。

事业单位招聘考试的笔试阅卷工作包括 4 项主要任务：1. 答题卡回收及卷库安全管理；2. 答题卡扫描或答题信息读取转化，形成卷面库供评分使用；3. 组织客观题自动化评

分和主观题网络评分；4. 核实并妥善处理考试实过程中的各种异常情况，汇总、整理、核实各类违纪违规行为信息等。

综合能力（A类）考试为主观性试卷，考生需使用黑色字迹签字笔（或钢笔、圆珠笔）在答题卡上作答。主观性试题阅卷工作需利用特定的设备和网络技术完成考生答题信息转化与评阅，具体包括以下几个方面：

### 1. 答题卡扫描

考生在答题卡的答题信息转化成电子图片（即连续的高速拍照），便于将考生的答题信息分发到各阅卷点进行网络评分。

### 2. 评分执行标答制定

首先，确定标答审定组成员和各题阅卷核心专家组成员，命题专家组介绍命题思路和设问目的。其次，各题阅卷核心专家组成员熟悉试题和考生答题情况（答卷抽样），各题阅卷核心专家组分别拟订各题执行标答，并向标答审定组报告。各题阅卷核心专家组成员分别对一定数量的答卷进行试评，挑选好、中、差答卷“样卷”和“标准试卷”，并进一步统一和细化评分标准，形成执行标答标杆卷库。

综合能力（A类）的阅卷标准主要是采取按点给分与按档给分相结合的方式赋分，主要为按点赋分。标准答案一般由得分点和一定的语言表达构成。所谓采点赋分是指根据考生所答题目的答案与标准答案相比较，符合标准答案得分点的答案即得分，不符合得分点的答案即不给分。所谓划档给分是指考生所答题目的答案是否符合标准答案语言的表达形式、特殊要求等。

因此，考生答案与标准答案匹配程度越高、吻合率越高得分就越高。采点给分极大的提高了阅卷人员的工作效率与效果，能够保证试卷分数大体符合答卷人员的实际答卷水平，避免了阅卷人员由于长时间阅卷造成疲劳、主观给分等问题出现。

### 3. 网络评分

（1）阅卷员培训。管理人员进行工作动员，介绍阅卷员必须遵守的基本工作规则。命题专家和各题阅卷核心专家组组长讲解试题及答案，主要介绍命题思路、题目特点和作答要求等；结合讲解“样卷”、互动讨论、个别辅导等方式，重点讲评各题标准答案及评分尺度的掌握和应用。

（2）组织试评。以“题”为单位，网络评分软件系统将标杆卷库中样卷和抽取题标

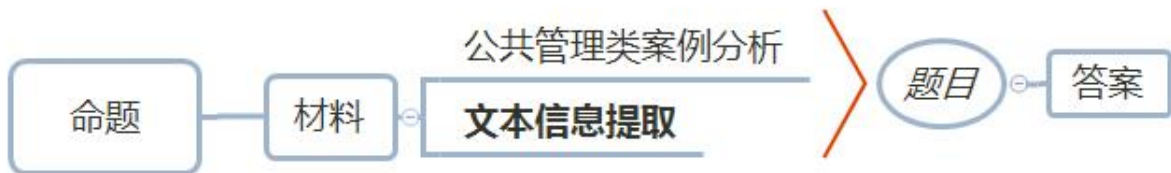
准答案及评分尺度的掌握和运用的部分答卷随机分发给相应的阅卷员评阅，通过每组阅卷员对同一批考生答卷的评分情况统计，评价阅卷员对标准答案及评分尺度的掌握情况。当阅卷员对标杆卷库中样卷的评分结果与核心专家的评分结果基本一致时，说明阅卷员真正掌握了执行标答，可以正式履行评分职责。考虑到正评阶段实行的是以双评误差控制为主的评分方法，在试评阶段将三评率降低到一个较低水平往往也是启动正评的前提条件，一般情况下，三评率降到5%以下时，说明阅卷员之间的评分误差已经控制在相对合理的水平，可以结束试评、启动正评。

(3) 实施正评，将考生答卷随机分发给阅卷员评阅，所有答卷至少两评，最多四评，经过评分软件系统的误差控制，形成考生的最终成绩，正评工作是笔试阅卷管理的最重要环节，其管理重点有：

- ①实时监控阅卷员的评分稳定性和评分质量；
- ②把控阅卷工作进度；
- ③保障阅卷信息和人员安全，做好阅卷员病发等突发事件处理；
- ④掌握和调整阅卷员思想动态及工作状态；
- ⑤确保阅卷数据安全、保密。

## 知识点十四：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。

## 知识点十五：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：注意在事务性文书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。

## 知识点十六：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。

## 知识点十七：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……



## 知识点十八：一般抽象性词汇

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。

## 知识点十九：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。

【例】约25%的不希望在校内（包括宿舍）养宠物，觉得养宠物存在很多问题，诸如影响自己的学校生活、分散学习精力、浪费很多时间、不能解决毕业后的宠物处理问题等等。

【例】我们认为，造成拥堵的最主要原因是家长接送孩子。

【例】学校管理部门还表示，将对部分宿舍进行重点检查和专项整治。

【例】朱女士反映的强制购物问题，也已经查清楚了，情况基本属实，我们对W旅行社和涉事导游已经进行了相应处罚。

## 知识点二十：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。

# 知识点二十一：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。

## 知识点二十二：事务性文书写作基础知识

学习事务性文书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事务性文书，最终在考场得高分。

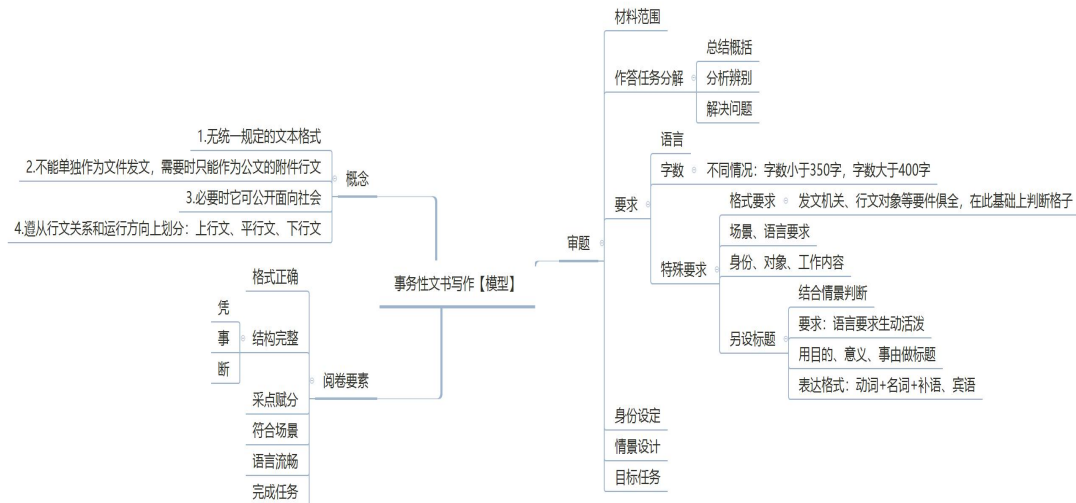


图 6.1 写作示意图

公文，即公务文书或公务文件的简称，是党政机关、党群组织和企事业单位在处理公务时，按照特定的体式、经过一定的处理程序形成和使用的、有现行功用、法定效力和特定体式的文字材料。在事业单位考试中，通常包括法定公文和事务性文书写作。其中以事务性文书写作的考察居多。考生在学习本章节需要首先掌握公文写作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公文，最终在考场得高分。

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，也可以称为为事务性文书。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，人们在工作和生活交往越来越频繁，面对的事情也越来越复杂，公文的功能也就越来越多了。同样，事业单位考试对于公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。因此我们在讲授公文的时候，应该用广义的公文范畴去理解命题人的意图。

公文的应用范围广泛，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。

在具体的公文写作中需要了解公文的行文规范。行文规范是指按照一定的规定或准则来维护机关之间的行文秩序的活动。公文行文规范的内容包括行文关系、行文方式和行文规则三个方面。公文的行文关系是指发文机关与收文机关之间的公文往来关系。具体来说，行文关系是指根据机关的组织系统、领导关系和职权范围所确定的机关之间的文件授受关系。根据机关之间的不同的行文关系，我们可以将机关的行文分为下行文、上行文和平行文三种。

(1) 下行文。下行文是指上级领导机关或业务主管部门对所属下级机关或业务部门的一种行文。根据发文的不同目的和要求，下行文可分为逐级下行文、多级下行文，以及直达基层组织和群众的下行文。下行文的文种较多，如命令、决定、公告、通告、通知、通报、批复、会议纪要等。

(2) 上行文。上行文是指下级机关或业务部门向所属上级领导机关或业务主管部门的一种行文。上行文包括报告、请示和议案三种公文类型。根据发文机关的实际工作需要，上行文又可以分为三种行文方式：

- ①逐级上行文，这是上行文中最基本、最常用的一种方式；
- ②多级上行文；
- ③越级上行文。

(3) 平行文。平行文是指同级机关或不相隶属的、没有领导与指导关系的机关之间的行文。平行文多采用公函文件。

## （一）法定公文

法定公文，又称为公务文书，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。2012 年中共中央办公厅和国务院联合印发的《党政机关公文处理工作条例》中规定的公文种类主要有：决议、决定、命令（令）、公报、公告、通告、意见、通知、通报、报告、请示、批复、议案、函、纪要共 15 种。

## （二）事务性文书

事务性文书，指法定公文以外的公文。事务性文书又可以分为简单公文和复杂公文两大类。简单公文指结构简单、内容单一的公文，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。复杂公文，指篇幅较长，结构较繁、内容较多的公文，如总结、条例、合同、提纲、读书笔记、会议纪要等。

事务性文书虽然没有统一规定的文本格式，但它们整体上是具有通识格式的，通识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”三个字是为了让帮助学生更好的记忆。



主体“事”：分条、分类或分段撰写具体事项和要求。

结语“断”：常用形式有习惯用语式（特此通知、特此公告等）、提出要求式（请遵照执行）、希望号召式（让.....）等。

#### 4.发文机关

发文机关即落款、署名，是公文的法定作者。一般以机关全称或规范化简称写在文尾的右下侧。

#### 5.成文时间

一般写在发文机关的下一行，居于所在行的右侧。

#### 6.事务性文书格式小结

文体类型	标题	称谓	落款
短文、短评、报道、新闻稿、简报、导言、序言、编者按等	★		
发言稿、讲话稿、讲解稿、演讲稿等	★	★	
宣传稿、倡议书、公开信、通知等	★	★	★



# 知识点二十四：事务性文书写作注意事项

## 一、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。

## 二、限定情况

### 1. 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。

### 2. 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》