

第一节 基本特点和测评要素

结构化面试是面试方法中的一种，目前被广泛应用于人员招聘、干部公开选拔、职位公开竞聘活动中。

一、结构化面试的内涵

结构化面试又称标准化面试，它指面试前就面试所涉及的内容、试题评分标准、评分方法、分数使用等一系列问题进行系统的结构化涉及的面试方式。结构化面试的一项主要要求是对报考相同职位的应试者，应测试相同的面试题目，使用相同的评价标准。考官根据应试者的应答表现，对其相关能力素质作出相应的评价。

二、结构化面试的特点

（一）面试问题多样化。

面试问题应围绕职位要求进行拟定，可以包括对职位要求的知识、技术和能力，也可以包括应试者工作经历、教育背景；可以让应试者对某一问题发表见解或阐述自己的观点。

（二）面试要素结构化。

根据面试要求，确定面试要素，并对各要素分配相应权重（如附表所示）。同时，在每一道面试题目后，给出该题测评要素（或考察要点），并给出答题要点（或参考答案），供考官评分时参考。

（三）评分标准结构化。

具体体现在与面试试题相配套的面试评价表上。如下图所示，表中“观察要点”是对每一测评要素的描述；“权重”是该要素的水平刻度；“评分标准”是观察要点标准与水平刻度的对应关系，是每个测评要素不同表现的量化评分指标。

××单位公开遴选公务员面试评价表

应试者姓名：

测评要素	逻辑思维 能力	语言表 达能力	组织协 调 能力	业务能力 实践经验	应变能力	自我认 知能力	计划决 策能力	求实创 新素质	满分
权重	15	15	15	15	10	10	10	10	100

观察 要点		逻辑严谨 条理清楚 判断准确 具有较强的分析和综合能力	语言运用 准确、流畅、表达 生动，富有说服力和感染力	工作主动 方向性强 敢于面对 困难，人际沟通能力 强	业务熟悉 专业扎实 经验丰富 思考问题 立足实际 针对性强	思维反应 敏捷，情 绪稳定， 考虑问题 周到	自我评价 客观，头 脑清楚、 冷静，情 绪稳定	能够统筹 规划，善 于分析比 较各方面 经验作出 决定	客观、实 事求是， 有较强的 进取心	总 分	
	评分 标准	优	13-15	13-15	13-15	13-15	9-10	9-10	9-10		9-10
		良	10-12	10-12	10-12	10-12	7-8	7-8	7-8		7-8
		中	6-9	6-9	6-9	6-9	4-6	4-6	4-6		4-6
		差	0-5	0-5	0-5	0-5	0-3	0-3	0-3		0-3
测评											

（四）考官结构化。

一般考官为 5—9 名，依据用人单位需要，按专业、职务、年龄及性别按一定比例科学化配置，其中设主考官一名，具体负责向应试者提问并总体把握面试的进程。主考官一般由 组织人事部门或党校领导担任。用人单位一般会有 1 名人事部门领导参与当考官。如果是大 评委制，评委总数则可能有 30 人左右之多。

（五）面试程序及时间安排结构化。

结构化面试应按照严格的程序进行，时间一般在 15—20 分钟，具体视面试题目的数量而定，同时对每一题目也应限制时间，一般每题问答时间在 5 分钟左右。

三、结构化面试的组织

结构化面试的组织实施程序主要包括建立考官队伍；选择和布置面试考场；面试的具体 操作实施等三大环节。

（一）选择并培训面试考官。

目前常见的有三种面试考官组织形式：一种是由人事部门负责组织，考官由人事部门工 作人员和有关专家组成；另一种是由人事部门和用人部门联合组成，考官由两家分别按一定 比例指派；还有一种是用人部门自行组织，考官由本部门选派。无论采取哪种组织方式，考 官都是主角。面试前必须对考官 进行全员培训，提高他们的操作水平。

关于面试考官的选取，应根据我们前面提到的结构化面试对考官的要求进行严格挑选， 要选那些德才兼备的人进入 考官队伍中来，如果考官不是德才兼备的人，我们就很难保证通过面试得到德才兼备的候选人。同时，对考官的培训也 是不可或缺的，研究和实践都证明， 经过培训的考官组不论是评分的信度还是评分的质量都明显比没有经过培训的考官组 要高。

另外，结构化面试的规范性和程序性要求很高，在面试实施前必须对他们进行集中培训。在遴选面试中，为了确保结构化面试的公正、公平，根据实际需要可选择2名监督员（由纪检监察或公证部门的同志担任）参与整个面试过程。同时，根据工作量大小，配备一定数额的考务人员，如记分员、监考人员等。

（二）选择和布置面试考场。

遴选面试的具体组织实施工作很繁琐，包括面试考场选择和布置、候考室和考务用品的配备、应考者的面试通知与联系、事先抽签决定面试顺序等等。这些工作看起来很不起眼，但任何一项工作没做好，都有可能影响面试实施的顺利与否。

对面试考场的基本要求有四条：一是考场所在位置的环境必须无干扰，安静；二是考场面积应适中，一般以30~40平方米为宜；三是温度、采光度适宜；四是每个独立的面试考场，除主考场外，还应根据应考者的多少设立若干候考室，候考室的选择应与主考场保持一定距离，以免相互影响。面试考场的布置也是很有学问的，就考官与应考者的位置安排来说，通常就有如下几种模式：

- A 为一种圆桌会议的形式，多个考官面对一位应考者；B 是一一对一形式，考官与应考者成一定角度而坐；
- C 是一一对一形式，考官与应考者相对而坐，距离较近；D 是一一对一形式，考官与应考者相对而坐，距离较远；E 是一一对一形式，考官与应考者坐在桌子同一侧。

上述考官与应考者不同的位置安排，其产生的面试效果是不同的。那么究竟采用哪一种位置好呢？在面试中，如果采用C这样的形式，考官与应考者面对面而坐，双方距离较近，目光直视，容易给对方造成心理压力，使得应考者感觉自己好像在法庭上接受审判，使其紧张不安，以致无法发挥其正常的水平。当然，在想特意考察应考者的压力承受能力时可采用此形式。象D这样的形式，双方距离太远，不利于交流，同时，空间距离过大也增加了人们之间的心理距离，不利于双方更好地进行合作。如果采用E这样的形式，考官与应考者坐在桌子的同一侧，心理距离较近，也不容易造成心理压力，但这样考官的位置显得有些卑微，也显得不够庄重，而且也不利于考官对应考者的表情、姿势进行观察。采用A这样的形式，排列成圆桌形，使应考者不会觉得心理压力太大，同时气氛也较为严肃。采用B这样的形式，考官与应考者成一定的角度而坐，避免目光过于直射，可以缓和心理紧张，避免心理冲突，同时也有利于对应考者的观察。因此，A、B两种形式都是不错的选择。而事实上，A这种位置安排在遴选面试中比较常用。

（三）面试具体操作实施。

规范化的操作实施过程是遴选结构化面试的重要特点之一。一般来说，在遴选面试中，具体操作实施步骤如下：

对进入面试的应考者讲解本次面试的整体计划安排、注意事项、考场纪律。比如，应考者在面试前不能与已面试过的应考者进行交流，否则就相当于泄题，因为同一职位的应考者面试题很可能完全相同的。鉴于此，应考者在候考室等待面试时，不许使用手机，也不允许在外面随便走动。

以抽签的方式确定应考者面试顺序，并依次登记考号、姓名。在遴选面试中，形式上的

公平性与内容上的公平性同样重要，甚至形式上的公平性会更令人关注，因为形式的公平与 否是人们容易看到的。正因为如此，许多用人单位很注意这个问题， 面试顺序往往由应考者本人在面试开始前抽签决定，以确保面试的公正性和公平性。

面试开始时，由监考人员依次带领应考者进入考场，并通知下一名应考者作准备。

每次面试 1 人，面试程序为：首先由主考官宣读面试指导语；然后由主考官或其他考官按事先分工依据面试题本请应考者按要求回答有关问题；根据应考者的回答情况，其他考 官可以进行适度的提问；各位考官独立在评分表上按不同的要素给应考者打分。

给每位应考者提出的问题一般以 3~5 个为宜，每个应考者的面试时间通常控制在 10-30 分钟左右。

面试结束，主考官宣布应考者退席。由考务人员收集每位考官手中的面试评分表交给记 分员，记分员在监督员的监督下统计面试成绩，并填入应考者结构化面试成绩汇总表。

记分员、监督员、主考官依次在面试成绩汇总表上签字，结构化面试结束。 四、

结构化面试的测评要素

结构化面试测评要素的确定应依据对面试的具体要求（如面试达到的目的、职位的具体要求等）而定。中共中央组织部 2009 年 9 月制订的《全国公开选拔党政领导干部考试大纲》中，明确了公开选拔党政领导干部面试的测评要素。具体有以下三大类：

（一）一般能力。

1. 逻辑思维能力：通过分析与综合、抽象与概括、判断与推理，揭示事物的内在联系、 本质特征及变化规律的能力。

2. 语言表达能力：清楚流畅地表达自己的思想、观点，说服动员别人，以及解释、叙述 事情的能力。

（二）行政职业能力。

1. 计划能力：对实际工作任务提出实施目标，进行宏观规划，并制定实施方案的能力。

2. 决策能力：对重要问题进行及时有效地分析判断，作出科学决断的能力。

3. 组织协调能力：根据工作任务，对资源进行分配，同时控制、激励和协调群体活动过 程，使之相互配合，从而实现组织目标的能力。

4. 人际沟通能力：通过情感、态度、思想、观点的交流，建立良好协作关系的能力。

5. 创新能力：发现新问题、产生新思路、提出新观点和找出新办法的能力。

6. 应变能力：面对意外事件，能迅速地作出反应，寻求合适的方法，使事件得以妥善解 决的能力。

7. 选拔职位需要的特殊能力（该能力测评要素根据不同职位要求确定）。

（三）个性特征。

在面试中表现出来的气质风度、情绪稳定性、自我认知等个性特征。 五、

结构化面试的流程

《全国公开选拔党政领导干部考试大纲》同样明确了结构化面试的程序：对应试者进行身份确认；应试者抽签排出面试顺序；考务人员宣布考试规则；应试者入场；主考官宣读指导语； 主考官提问，应试者回答问题；考官根据需要进行追问；考官独立评分；考务人员统计评分结果并存档。

从总体上来说，面试过程可以分为三个阶段：

（一）预备阶段。

以一种一般的轻松的以及熟人似的交谈，使面试人员自然放松地进入面试情境之中，以消除面试者的紧张心理，使面试气氛和谐、友善。这一阶段中安排的结构化问题是导入性问题，一般来说不涉及正题，同时也较易回答。这一阶段一般以导入语和指导语的形式出现。 例如：

指导语：

现在，我们会向你询问一些问题，其中，有些是和你过去经历、工作有关的，有些要求你发表自己的见解。一共 5 道题，总共时间不超过 20 分钟，到最后 2 分钟或者最后 1 分钟时会给你一个提醒。请你仔细思考问题后再回答。请你仔细听好问题，把握问题的实质。

现在，请你准备好，开始提问了。

（二）正式面试阶段。

面试进入实质性阶段，主考官提问，应试者回答，一般采取一问一答的形式。

（三）结束阶段。

结束要顺畅、自然，否则会留给面试者留下不好或太突然的感觉。在这一阶段，一般安排面试者对自己的情况作出补充；以及考官解释一些有欺骗性的设计意图，避免应试者对考官产生不必要的误会。

六、结构化面试评分标准

（一）上。紧扣主题，观点新颖正确，分析透彻；思路清晰，逻辑性强；知识面广，论述全面；表达流畅，语言生动；反应敏捷，举止大方。

（二）中。能反映主题的基本要求，观点基本正确，分析较好；思路比较清晰，符合逻辑；层次分明，意思清楚；表情自然，发挥正常。

（三）下。能理解主题大意，能说出一些观点，分析一般，意思表达还算清楚，有紧张、怯场表现。

例：

中部某省直机关公务员遴选考试结构化面试考官评分参考样本

第一题：

请给这幅画取一个名字，并结合实际，谈谈你对这幅漫画的看法。

两幅画。第一幅：一个男人站在地面上，拿着铲子正在开始向地下挖掘，地下埋藏着一个大的带着盖子的陶瓷宝藏。第二幅：这个男人手捧着挖出来的陶瓷宝藏盖子笑咪咪地走了，身后是被挖成的大坑和离大坑一步之遥的宝藏罐体。

【测评要素】联想分析能力。

想分析能力。

【要点提示】（仅供参考）

1. 能够根据对漫画内容的理解，给出合适的标题。
2. 能够对漫画所描绘的内容进行恰当、准确地描述。
3. 能够结合实际对漫画展开联想，有明确、深刻的见解，观点合理、不偏激、有说服力，如要立足整体，树立大局观念，要有长远目光和持之以恒的精神，才能有更大的收获。

【评分参考】

好：能结合实际深刻辩证地分析问题，观点鲜明，见解深刻，思路清晰，有说服力。中：能结合实际谈观点，论述问题较清晰，但分析不够透彻。

差：泛泛而谈、没有自己的见解，或观点偏激而没有相应论据支持。 第

二题：

某政府网站遭到黑客攻击，网页内容被篡改成一家赌博网站，网友对此议论纷纷，当地多家媒体迅速报道，造成极其不良社会影响，假如你是该市政府网站的管理人员，面对这种情况，你该怎么办？

【测评要素】

应对突发事件能力。

【要点提示】（仅供参考）

1. 主动核实情况，采取有效措施消除黑客攻击的影响。如：若发现网页确实被篡改，立即安排技术人员对被破坏系统进行恢复与重建。
2. 妥善保存有关记录、日志等，向公安部门或上级机关报警，协同相关部门共同追查非法攻击行为。
3. 在政府网站上发布公告，及时公布事件处理情况，为网站的管理漏洞向公众道歉，承诺今后将加强安全维护工作。
4. 对网站系统进一步自查并修补漏洞，在今后的网站运维中建立完善的管理机制和技术防护，保持网站的长期安全维护。

【评分参考】

好：面对压力情境，沉着冷静，考虑问题周到，准确把握时机，采取灵活的方式迅速进行决策和处理，解决问题效果好。

中：在压力情境下，能保持一定的情绪稳定性，问题考虑较周全，采取的策略和方法有一定的灵活性，解决问题效果较好。

差：在压力情境下，情绪较为慌乱，考虑问题简单、处理方法单一，解决问题效果不好。 第三题：

假如你是单位某新产品研发组的负责人，某天召开小组会议对新产品设计进行讨论时，组内成员对如何设计新产品看法不一，互相争执，导致会议气氛紧张，秩序混乱。此时，作为会议主持人，你该如何对小组成员进行劝说？请现场模拟一下。

【测评要素】宣

讲说服能力。

【要点提示】（仅供参考）

1. 明确劝说的重点、难点。如：劝说工作的重点是维持现场秩序，推进小组会议顺利进行，促成所有成员对新产品设计思路达成统一。
2. 选择恰当的沟通方式进行有效劝说。如向小组成员强调会议纪律要求，让大家轮流有序发言，阐明互相尊重与团结合作的重要性，说服成员耐心听取他人意见，了解分歧所在，向大家阐述服从工作大局，统一研发思路，顺利推出新产品的重要意义，促进小组成员求同存异，统一意见等。

3. 采取有助于增进劝说效果的有效措施。如建议邀请相关专家和领导参加项目组的新产品研发论证会，提出开展项目论证或交流活动，让大家增进了解，活跃气氛等。

【评分参考】

好：能积极沟通，掌握各人心态。能找准切入点，善于运用说服技巧和策略。

中：基本能正常沟通，掌握各人心态。基本能找准切入点，运用说服技巧和策略。 差：

不善于沟通，没有掌握各人心态。不能找准切入点、运用说服技巧和策略。

第二节 考情分析和命题研究

纵观2017年以来全国各地遴选面试真题，其面试形式主要有结构化面试、半结构化面试、无领导小组讨论、结构化小组面试等，当前面试总体上呈现出“以结构化面试为主，其他测评方式相结合”的特点，其本质还是结构化面试个各种题型。考拉遴选专家组对近三年以来的148套面试真题进行了统计分析，具体情况如下：

一、考情分析

分析2017年以来全国各地遴选面试真题，我们发现遴选面试对各种测评要素的考查趋于综合，其中求职动机与拟任职位匹配性、综合分析能力、计划组织协调能力、应变能力、人际沟通能力是重点考查要素。

（一）注重考察求职动机和拟任职位匹配性

观察近几年遴选面试真题，我们发现，求职动机与拟任职位匹配性越来越成为面试的重点测评要素，多以人岗匹配类问题呈现。通常会选取领导人讲话、经典名言、社会热点作为题干背景，要求考生结合自身经历、报考岗位等来谈谈对于某种价值观、自身能力素质等的看法。主要包含求职动机（侧重于考生自身情况的测评）和能岗匹配（侧重于考生实际工作的能力测评）两种。

例如：

1. 2018年3月佛山市教育局遴选面试真题：谈谈这些年你的工作经历对你个人成长有什么收获，有什么困惑？

2. 2017年2月10日四川省泸州市政府办公室选调公务员面试真题：针对你报考的这个岗位，谈谈你有什么优势？

（二）注重考察综合分析能力

在遴选面试中，综合分析能力也是重点测评要素之一，其在题目类型、题目选材上也与时俱进，涉及类型较为复杂，对考生的考察较为全面，重在考察考生分析问题和解决问题的能力。

（1）以时政热点类问题为主，名言警句为辅

就具体的命题内容来说，时政热点类问题主要有两种：一种是社会现象，即要求考生对全国范围内的一些热点现象或是地方特色的现象谈谈自己的看法；另一种是公共政策类，要求考生就一定的方针政策或制度措施阐述看法，分析政策出台的背景、可能存在的不足，提

出改善意见等。名言俗语类中多以领导人的最新讲话为题干，设置问题，考查考生综合分析能力。除此之外，试题也有综合化的倾向，比如说结合情境处理类问题来深入考查考生的解决问题的能力。

例如：

2018年6月15日河北省纪委遴选面试题：十九大之后，在反腐高压态势下，仍有干部慢作为、不作为，谈谈你的看法？

2017年2月19日深圳市罗湖区公开选调公务员面试题：习近平总书记曾经强调，要让年轻干部在实践中“大事难事看担当，顺境逆境看襟怀”，你怎么理解这句话？

(2) 时政内容范围广、时效性强

通过对最新真题的梳理，我们发现时政热点类问题具有内容涉及广、时效性强的特点。具体而言，在面试题热点选择上，热点一般是重大且具有实效性的热点。如“十九大精神”、“中美贸易战”等。从时间点上分析，选取的皆是距离面试考试1-2个月左右发生的全国性的热点事件或是地方的热点新闻。因此，考生在备考时政热点类问题时，为确保备考全面，既要关注近半年来的国家及地方的社会热点现象，同时也要对考前一个月的热点现象进行梳理，做到有备无患。

例如：

2018年6月9日河北省司法厅遴选面试题：近期，全国许多地方上演“抢人大战”。5月17日，天津发布“海河英才”行动计划，仅在计划公布的第一天，就有30万人下载“天津公安”APP办理落户申请。谈谈你对天津抢人大战的看法。

不但如此，热点选择的范围也比较广泛。一是涉及到多个领域，如教育、政策、社会民生、文化等方面；二是既兼顾全国又凸显地方的特点，即素材筛选上既会选择全国普遍存在的现象作为素材也会选择具有地方特色的热点素材。

(三) 注重考察计划组织协调能力

遴选面试对于计划组织协调能力的考查，主要通过组织活动类问题来实现。结合具体的面试题，我们发现此类问题的考查具有如下特点：

(1) 侧重活动的流程和细节

对于各类活动的考查，注重对活动流程和细节的考查，通过观察其设问方式，考生对此特点可有一个清晰的感受。此类试题的设问方式为“如果领导将此事交由你负责，你会怎么做？”“如果由你负责改善上述情况，你会怎么做？”等。此类设问方式需要考生在作答过程中答出对于活动流程、细节和注意事项的把握。

例如：

2018年6月10日黑龙江哈尔滨市纪委监委遴选面试题：领导安排你牵头对某地精准扶贫工作进行调研，你如何组织？

(2) 侧重考生身份设定

对于组织活动类问题的考查，除了具有上述特点，在题目细节上，经常会给考生设定作答身份，要求考生在作答时不但要确保答好活动的基本环节，同时要能够结合题目限定的身份给出符合身份要求的作答。

例如：

2018年5月5日贵州省安顺市遴选面试题：你村发展生猪养殖业较好，上级领导要来考察，你作为村干部，怎样做好这次接待？

（四）注重考察应变能力

应变能力也是遴选面试重点测查的要素之一，以情境处理类问题来呈现，且多表现为工作危机类问题。就题目内容而言，多是与现实机关工作相关的工作情境，让考生在作答时容易融入情境中，避免产生陌生感；就题目涉及主体来说，以考生作为矛盾的一方或是让考生充当两方矛盾的第三方调节者。

例如：

2018年5月5日贵州省六盘水市基层公务员遴选面试题 第2题：你辖区内发生泥石流，造成人员伤亡，群众恐慌你怎么处理？

（五）注重考察人际沟通能力

主要有人际交往、沟通协调、团队合作、有效沟通等，在测评中反映出考生在处理错综复杂的人际关系时是否坚持一定的原则性，表现处理问题的灵活性。

2017年5月18日湖南省委党校选调年轻干部面试题：小王和你同一个学校毕业，分到同一个单位，但是领导看重小王，而且小王也经常背后说你的不是，你怎么办？

二、命题趋势

2017年以来，遴选面试题整体来看注重均衡性、创新性和全面性，但也呈现出比较重视考察考生综合分析能力和组织协调能力的趋势。按照题型出现频率高低程度依次为自我认知类、应急应变类、情景模拟类。因此，对于面试备考要注意学习的侧重点努力的方向。具体分析近一年半来的面试真题，呈现以下几个趋势：

1. 从命题类型来看，综合分析题型（含社会现象、名言哲理、政策认知、故事看法、原理效应等）在遴选面试题中所占比重处于绝对领跑地位。
2. 从命题内容上来看，紧扣时政热点话题是命题首选。时政热点内容覆盖面极广，基本在每道题目类型中都有所涉及。透过真题来看，涉及热点较多，如干部作风作为、从严治党、精准扶贫、社会治理、两学一做、新发展理念、公共服务与简政放权等。具体见下表：

遴选面试热点话题详情统计			
热点分类	具体题型	考察数量	分布地区
干部作风（为官不为、责任担当等）	对策建议、谈看法、	25	山东、湖北、四川、湖南常德、河北、浙江、福建、内蒙古、安徽、江西、
从严治党（腐败、廉政建设等）	谈看法、提对策	15	河南开封、山东济南、山东省直、湖北恩施、湖北武汉、贵州、山东德州、山东省纪委、
精准扶贫	谈认识、理解、对策建议、	14	江西南昌、湖北随州、河南、山东东营、四川、湖北省直、湖南长沙、贵州、
好干部标准	谈理解、谈看法	9	湖北随州、湖北武汉、湖南长沙、云南、浙江、江西赣州、深圳、湖北武汉

社会治理（安全生产等、农村文化建设、电信诈骗、社区治理）	对策类	9	山东菏泽、中央、天津、湖南永州、深圳、山西太原、湖南郴州
五大发展理念	谈理解看法	8	四川、湖北、中央、安徽、山东、贵州
两学一做与四个意识（大局、核心、政治、看齐）	对策类、	7	河南、山东潍坊、四川宜宾市、湖南邵阳、中央、海南海口、贵州
公共服务（养老、教育、就业、医疗改革等）	调研思路、看法建议、对策类	5	黑龙江、山东、安徽及亳州
简政放权与政府公共服务	现象看法	5	河北、安徽、四川宜宾市
依法行政	看法、理解	4	湖北恩施、中央、湖北、四川宜宾
大众创业，万众创新	对策建议、筹备方案、	3	广州、云南昆明、湖南邵阳
互联网	谈看法	3	河北保定、安徽
群众观	理解类、	3	湖南永州、安徽、湖北恩施、
经济新常态与供给侧结构性改革	谈认识、谈意义	3	云南曲靖、四川省直、山东省直
网络问政	对策类	3	湖北省直、山东青岛
工匠精神	谈看法	3	山东省直、山东青岛、四川
长征精神	对策类、	3	山东潍坊、重庆市直、湖北恩施、
文化自信	谈看法、谈理解	2	呼和浩特、内蒙古区直、
一带一路	谈对策	2	中央、湖南岳阳
全面建成小康社会	提建议	1	湖北恩施、
生态文明建设	结合实际谈关系	1	云南曲靖

3. 从试题结构上来看，每套试题包含题型较为全面，基本以三道题为主，类型多样，几乎涉及了对公务员所要求的各项能力的考查，题型分布相对均衡，试题命制逐步向创新性和灵活性进行倾斜。

三、命题特点

考拉遴选面试专家组研究分析，遴选结构化面试仍是当前面试主流形式，其他变种新题型的考察落脚点还是结构化面试基本题型，其主要特点如下：

（一）根据职位要求确定面试测评要素面试题目前。

编制前的首要工作是对拟任职位进行分析，有针对性地提出应该测评的几项要素，同时根据各测评要素与拟任职位的关联性确定其相应的权重。简单的工作分析，需要与拟任职位的相关人员（包括任职者及其直接领导）进行访谈，澄清职位的主要工作职责及其对任职者

的素质要求。更全面深入地工作分析还需要利用关键事件法、日志法、问卷调查法对任职者的工作进行剖析。一般来说，通过工作分析得到有关测评要素后，要对每个测评要素进行界定，如对于“言语表达能力”要素来说，其一般定义和操作定义如下：

一般定义。以言语的方式针对不同的听众采用不同的方式、风格将自己的思想、观点明白无误地表达出来，并试图让听众接受的过程。

操作定义。

- 理解他人的意思；
- 口齿清晰，具有流畅性；
- 内容有条理，富于逻辑性；
- 他人能理解并具有一定的说服力；
- 用词准确、恰当、有分寸。

（二）向所有应聘者提出同一类型问题。

问题的内容及其顺序都是事先确定的。结构化面试中常见的两类有效问题为：以经历为基础的问题，即与工作要求有关；以情景为基础的问题，在假设的情况下与工作有关的求职者的行为表现。提问的顺序结构通常有几种：（1）由简易到复杂的提问，逐渐加深问题的难度，使候选人在心理上逐步适应面试环境，以充分地展示自己。（2）由一般到专业内容的提问。

（三）采用系统化的评分程序。

从行为学角度设计出一套系统化的具体标尺，每个问题都有确定的评分标准，针对每个问题的评分标准，建立系统化的评分程序，能够保证评分的一致性，提高结构的有效性。结构化面试的题型包括职位认知性题目、综合分析性题目、沟通协调性题目、应对危机性题目、专业素养性题目、其他类型题目，这些题型各有各的特点和功能，为面试内容和要素服务。结构化面试一般实行限时，评价按要素打分，各个要素的分值具有科学的结构比例，成绩汇总采用体操打分法——考官评出的分数，去掉一个最高分，去掉一个最低分，剩余有效考官评定分数的算术平均值，为考生的面试成绩。

（四）题目试测。

命制好的试题还应经过试测，了解其可操作性和区分度，在此基础上进行反复修改。同时，还要在试测的基础上，完善试题的评分标准，撰写试题的参考答案。

遴选面试的题目哪里来，怎么考？这则报道有透漏。7月22日上午，2017年湘潭市直机关公开遴选公务员面试在市老年大学内进行。此次遴选涉及17个单位27个岗位，共有52名考生进入面试。据了解，此次遴选面试试题从第三方购买，命题注重贴近基层与用人单位需求相结合，题目具备开放性、针对性和区分度；面试考官采取“公共考官+用人单位考官”模式，每组配备5名从全市考官库中随机抽取的考官，用人单位选派2名人事工作经验丰富的领导作为考官，在考察考生整体素质的同时，注重考察个人特点和专业水平，做到“双向选择，人岗相适”。

四、出题类型

考拉遴选首席专家汪教授认为，遴选结构化面试题目千变万化，但仔细分析，我们也可以找出其中的规律。与公务员面试、企业人员招聘面试相比，遴选结构化面试有着自己的特点和规律。

一是在**测试目的和检测要素上，侧重考察考生所具备的政策理论素养和计划、组织、控制、沟通、协调等行政机关工作能力。这是最主要的区别。**考察的目的也是为了有效地判断出考生是否具备与报考职位相匹配的政策理论水平、工作能力、党性原则等。

二是从**出题的内容**上看，大致分为**公共题和专业题**两个部分。公共题注重测试基本政策理论水平、行政沟通协调水平和对时事热点问题的敏感度、关注度，如当前要尤其关注习近平总书记、李克强总理一系列讲话中的经典观点，还有十八大、十八届三中全会关于全面深化改革、四中全会关于全面推进依法治国、五中全会关于十三五规划、六中全会关于从严治党的一些主要观点，都容易进入面试考察的重点，我们在后面也列专章对到目前为止的习李讲话热点进行了整理和归纳，供各学员参考。专业题主要结合考生报考行业和职位，测试考生的专业知识和专业背景。新的党政干部选拔任用条例和遴选考试办法也就此提出了新的要求，主要就是要求突出行业和岗位特点，注重检测考生的岗位匹配性和适应能力。

三是**出题基本类型**主要分为**六大类十二种题型**。从目前观察各地遴选结构化面试出题情况，基本上跑不出这几种题型。我们以近几年，主要是2017年以来的全国各地遴选结构化面试真题为例，进行详细解析如下：

（一）职位动机类

这是要准备到极至的题型，主要检测考生是否具备所报考职位要求的工作态度、思想认识、实践能力及个性特征，包含**职位匹配题、案例陈述题两种题型**。

1. 职位动机题。

主要检测考生与所报考单位和岗位适应不适应的问题。常规问法是：“请你结合报考职位谈谈如何认识自己的优势、不足及上任后如何扬长避短地开展好工作？”这个是与报考职位直接相关的一种问法，是常见的一种面试开头方式，也会以多种形式体现在面试或考察的各个环节。所以无论面试是否出现类似题目，都必须要认真对待，充分准备。如：

2018年7月18日四川泸州泸县选调公务员面试题：谈谈你对基层工作人员的看法？

2017年1月18日湖南永州市安监局遴选公务员面试真题：你认为你考试的这个岗位需要哪些素质？对这个岗位，你还存在哪些不足？如何弥补缺陷？

2017年2月10日四川省泸州市政府办公室选调公务员面试真题：针对你报考的这个岗位，谈谈你有什么优势？

2017年3月11日海南省海口市公安局遴选面试真题：请你结合岗位谈谈你的优劣势？

2017年3月26日深圳市南山区选调公务员面试真题：请问你觉得你与所报考的岗位相匹配吗？当前基层公务员待遇低，晋升机会少，很多选择离职，你怎么看？

2017年4月23日贵州省六盘水市纪委遴选公务员面试真题：谈谈自己的优势和不足？

2017年5月7日四川省委办公厅行政管理处遴选面试真题，请问你如何看待你所报考的岗位，你的优势是什么？

2017年5月中旬四川省直机关遴选面试真题：谈谈你报考的岗位，你的优势是什么？

2017年5月20日浙江省直机关遴选面试真题（团省委）：谈谈你对共青团工作和报考

岗位的认知，然后说说你参加本次遴选的优劣势有哪些。 \

2017年6月11日贵州省六盘水市钟山区考调公务员面试真题：说说你为什么报考这个职业，你有什么优势。

2017年6月20日宜州市纪委遴选工作人员面试真题：谈谈自己报这个岗位的优缺点？ 这种题一般只一题，不是每个遴选中都会考，特别是现在很多地方为规避考生透露个人信息不利于考官公平公正地打分，干脆回避掉这个问题。但考生还是必须要认真准备，特别是要结合所报职位进行一些行业上的深入思考是非常必要的。因为即使前面的职位匹配题不出现，后面的专业面试，或在考察中也一定会涉及到的。

2. 事情陈述题。也叫案例陈述题，是就你过去亲自经历过的一件事进行描述，考官从中观察你的岗位匹配度和适应能力。这也是遴选面试中常见的一种题型。如：

2018年7月9日青海省纪委监委公开选调公务员面试题：谈一谈细节决定成败是经历。

2017年4月8日四川内江农工委遴选公务员面试真题：谈谈最近一段时间，你经历的最高兴的事？

这也是从一个侧面考察考生是否具备与职位相匹配的组织协调能力，难度较大，我们在一对一培训中是要求考生必须提前认真准备好的。否则上场后就会因抓瞎失分。

（二）综合分析类（必考无疑）

这类题主要检测应试者的理论修养和政策水平，主要包含现象分析题、政策评价题、名言理解题、即席演讲题四种题型。

3. 现象解释题。

主要是检测日常工作中普遍发生的带有共性的一些问题你怎么看，也经常会以当前发生的一些社会热点现象为出题原型，要求考生回答如何评价或看待，主要检测考生的综合分析能力。如：

2018年1月6日山东青岛市机关遴选公务员面试真题：有的政府机关从过去的门难进、脸难看、事难办到现在门好进，脸好看、但事难办。谈谈你的看法？

2018年4月22日安徽遴选面试真题：南京、苏州等二三线城市纷纷加入抢人大战，你怎么看。

2018年6月15日陕西省西安博物馆选调考试面试题 第一题：用抖音宣传文物你怎么看？

2018年7月22日安徽省发展和改革委员会遴选公务员面试题 第一题：十九大报告中提出军民融合发展战略，要在“统”字上下功夫，在“融”字上做文章，在“新”字上求突破，在“深”字上见实效。结合实际，谈谈你的看法？

2018年8月9日青海省直遴选面试真题（财政厅）第二题：扶贫工作已到攻坚阶段，作为财政厅的干部，对脱贫攻坚工作有何见解，如何做到农牧业增效，农牧民增收？

2018年8月11日青海省直遴选面试真题（省纪委监委）十九大报告提出，坚持行贿受贿一起查，你怎么看？

2017年4月27日湖南省长沙市雨花区选调公务员面试题：《人民的名义》火了，达康书记受到大家热捧，有企业在淘宝上售卖达康书记同款水杯，你怎么看？

4. 政策评价题（必考无疑）。

此种题型是就一些大家共同关心的涉及国家政策、法律法规等方面的一些事件或现象的看法，主要检测考生的政策理论水平。如：

2018年1月4日湖南省发改委遴选公务员面试题：今年冬季，北方部分地区加快推进“煤改气”。环保部划定的“禁煤区”，也迎来第一个冬天。天然气需求量短时间内激增，考验供给能力；取暖、燃烧设备等基础设施升级改造时间长、成本高，无法一蹴而就。两种因素相互叠加，导致部分家庭遭遇供暖困难。近日，环保部向京津冀及周边地区“2+26”城市下发“特急”函件《关于请做好散煤综合治理确保群众温暖过冬工作的函》中提到“以保障群众温暖过冬为第一原则”：对于没有完工的项目和地方，继续沿用过去的燃煤取暖方式或其他替代方式；对于已经完工的项目及地方，必须确保气源、电源稳定供应及价格稳定；并且，工业等领域用气用电必须为民用让路。有人说：煤改气过程中存在朝令夕改的问题，对此你怎么看？

2018年8月11日青海省直遴选面试真题（省纪委监委）中共中央办公厅印发《关于进一步激励广大干部新时代新担当新作为的意见》，对建立激励机制和容错纠错机制，进一步激励广大干部新时代新担当新作为提出明确要求。谈谈你的认识。

2017年6月11日湖南省邵阳市直党群系统遴选面试真题：4月27日，第71届联合国大会协商一致通过纪念“世界创新日”的第284号决议，呼吁各国支持“大众创业，万众创新”，你怎么看？

2017年4月27日四川省直机关遴选面试题（纤维局）《中国制造2025》将“质量为先”作为20字指导方针的重中之重，提出了加强质量品牌建设的重大战略部署。这既凸显了质量促进制造业发展的重要作用，对质量工作提出了更高要求和挑战，也体现了质检工作在推动中国制造2025、建设制造强国中的重要支撑，为质检事业的发展提供了良好契机和平台。目前国内品牌多少囿于技术研发断层、行业标准缺失、低端产品过剩、中高端产品不足等问题，能满足消费者需求的国产品牌堪称凤毛麟角。你如何看待这一现象？

5. 名言理解题。

这是让考生就一些名人的名言名句进行解读，并阐释其中所包含的道理。如：

2018年上半年江西赣州市直遴选面试真题 第1题：请说说你对“时代是出卷人，我们是答卷人，人民是阅卷人”这句话的看法。

2018年6月16日内蒙古通辽奈曼人才引进面试题：习近平曾引用苏轼《晁错论》中的一句话：“天下之患，最不可为者，名为治平无事，而其实有不测之忧。坐观其变而不为之所，则恐至于不可救。”谈谈你的看法？

2018年8月5日江西省九江市乡镇副科领导选拔面试题：习总书记说：我读的书也不少，但我发现知识中也有些水分，当我把书中的知识与群众工作相结合后，这些水分就挤掉了。结合工作实际，谈谈你的理解？

2017年4月8日荆州市市直机关遴选公务员面试真题：毛泽东说饭可以一日不吃，觉可以一日不睡，但书不可一日不读，谈谈你对读书的认识？

2017年4月27日湖南省长沙市雨花区选调公务员面试真题：有人说，木秀于林，风必摧之，枪打出头鸟。谈谈你的看法。

（三）人际关系类（必考无疑）

这类题目主要检测考生人际关系沟通协调能力，主要包括关系协调题。 6.

关系协调题。

主要检测考生如何处理与上级、同级，甚至还有下级人际关系如何协调，也会检测你所在单位与相关单位的关系如何处理。如：

2018年5月5日天津市交管局遴选面试题 第2题：领导交给你一项工作和老李、小王一起完成，老李懒惰，小王不乐意了，你怎么办？

2018年4月22日湖南长沙县选调机关事业单位人员面试题 第3题：某地正在进行危房改造，但是有一个老人一直不肯搬走，你作为实施工作的工作人员，让你处理这件事，你 怎么做？

2018年8月3日青海省直遴选面试真题（政法委）你正在参加单位的一个重要会议，突然有群众聚集到单位门口抗议你们单位办事不公平、有猫腻，情绪激动，领导让你处理此事，你怎么办？

2018年7月15日海南引进紧缺人才面试题：成功人士返乡给村民带来福利，有的村民觉得分配不均，吵吵闹闹给村里带来了不良影响。媒体报道了此事，影响很不好。如果你是 村里的书记，怎么处理？

2017年5月中旬四川省直机关遴选面试真题（省商务厅）写的材料领导不满意，你将如何处理？

2017年5月18日湖南省委党校选调年轻干部面试题：小王和你同一个学校毕业，分到同一个单位，但是领导看重小王，而且小王也经常背后说你的不是，你怎么办？

2017年6月11日湖南省邵阳市直党群系统遴选面试题：张是单位新进工作人员，虽然工作很努力，但是工作中常犯小错误，也不喜欢向领导汇报工作，领导安排你来帮助小张， 你怎么做？

（四）计划组织类

这类题目主要检测考生的组织、协调、控制能力，主要包括计划组织题。 7.

计划组织题。

此种题型极为常见，是要求你出面来主持一项工作或组织开展一项活动。回答这类题除了要回答出组织活动的基本程序外，最好还指出举办活动应坚持的原则、把握的关键或重点、必须注意的事项以及从中得到的启示等，这样才能体现出考生理论的深度和思维的宽度。如：

2018年1月13日湖南省永州市直机关遴选公务员考试面试题 第3题：以“大众创业，万众创新”为主题，召开一次座谈会。请问你会怎么组织？

2018年4月28日山东省纪委遴选公务员的面试题 当前党风廉政建设很重要，你单位打算邀请专家办纪检监察培训班，邀请媒体参加，请列出活动重点难点，领导让你安排这件 工作，你打算怎么办？

2018年8月3日青海省直遴选面试真题（政法委）：位要制定一个政策，需要进行调研， 单位领导把此次调研任务交给你，你着重哪些方面开展？

2017年4月28日四川省直机关遴选面试真题（审计厅）：你牵头负责一个精准扶贫的项目，要到联系村慰问一户贫困户，请问你怎么做才能圆满的完成任务？

2017年5月4日四川省直机关遴选面试真题（监狱局）：监狱局将组织一次读书会，你认为难点是什么？怎么解决？

2017年6月3日四川省乐山市直机关遴选公务员面试真题：县委组织到某乡镇调研脱贫攻坚，请你制定调研方案，你会怎么做？

（五）应急应变类

这类题目主要检测大家对应急突发事件处置和特定场景问题处置能力水平，主要包括 危机应对题、情景模拟题。

8. 危机应对题。

主要测评应试者在处理突发事件的应急反应能力和过程控制水平，又可以分为自然灾害、群体性突发事件类和网络危机应对类。如：

2018年上半年江西赣州市直遴选面试题第4题：马上开会了，但是领导来不了，怎么办？

2018年4月22日安徽遴选面试题：你们单位去清理占道经营，但是商户情绪激动，现场场面失控，你怎么办？

2018年8月3日青海省直遴选面试真题（机关工委）单位有一次外出培训的机会，你很想去，培训对你工作能力提高很有帮助，但你现在手头有一个重要的项目没有做完，你怎么办？

2018年7月18日四川泸州泸县选调公务员面试题：你的工作很多，各位领导都安排你，你怎么办？

2017年5月20日浙江省直机关遴选面试真题（团省委）：假如你是共青团的工作人员，领导弄了一份活动策划方案给你，然后你去基层实施的时候，发现这个策划方案与基层的实际情况不符，请问你该怎么做？

2017年6月3日四川省乐山市直机关遴选公务员面试真题：在基层调研时，有群众现场反应问题，当地工作人员阻拦，双方发生冲突，你如何处理？

（六）“创新题型类”题目

在部分遴选面试中，会出现材料分析题、专业题等新题型，大家注意熟悉，把结构化面试上述题型应用到答题当中。

9. 即席演讲题。

要求你就某一话题即席发表演讲，从中测试你的理论水平、即席发挥能力和语言表达能力水平。如：

2018年8月3日青海省直遴选面试真题（人大）请以“逆境”为题进行即兴演讲。

2018年8月3日青海省直遴选面试真题（机关工委）请以“人生的岔路口”为题进行即兴演讲。

2017年安徽省阜阳市阜南县遴选面试真题：在整风肃纪会议上，以“自尊，自强，自律”为话题作三分钟发言。

10. 情景模拟题。

又叫角色扮演类题，主要检测考生在特定场景下扮演特定角色处理问题的能力和水平，这种题型要十分注意给你的虚拟角色定位，定位不同，答题的内容就会不同。如：

2018年1月4日湖南省发改委遴选公务员面试题：你们团队和老王完成不同的任务，你们团队缺人，你要去老王那里要人他可能会不同意，假如你去向他要人你会怎么说，请现场模拟一下。

2018年4月22日安徽遴选面试题：单位同事小王天天下班玩游戏、开网店，不好好工作，你规劝他，他还觉得你多管闲事，领导让你和他谈话，你怎么谈？

2017年3月11日湖北省武汉市纪委遴选公务员面试题：近日，浙江省天台县一村主任自荐人戴某，以总金额100元在微信群中发放60个红包，为自己竞选村主任进行拉票，作为负责监督选举的纪检监察工作人员，你会怎么办？

2017年3月26日深圳市南山区选调公务员面试题：某小区只有两个车辆出入口，小区物业出于安全考虑擅自关闭了其中一个出入口，导致另外一个出入口交通拥挤，业主意见很大，物业向政府求助，作为政府工作人员，请问你如何处理？

2017年6月20日宜州市纪委遴选工作人员面试题：有三件事需要你处理：一是写份报告，下午开会要用；二是群众上访，你不知是什么事情；三是小李晋升，组织部要找你了解情况。你如何处理？

2017年4月8日荆州市市直机关遴选公务员面试题：有个企业项目，已经快到截止日期了，企业要求抓紧办，部门要求依法办，领导要求坚决办，你怎么办？

2017年4月28日四川省直机关遴选面试题(审计厅)：你牵头负责一个精准扶贫的项目，要到联系村慰问一户贫困户，请问你怎么做才能圆满的完成任务？

11. 材料分析题

先给出一段材料，然后要求考生在阅读材料基础上来逐步回答几个问题。这种面试题在前几年各地陆续有出现，但在中直国家机关招考公务员和四川、浙江遴选公务员时几乎全部用的这种题型，所以希望考生给予高度关注。本质上讲，这种考试形式也是前面列举的三大类十种题型的一种延伸或表现形式，答题技巧或规律跟前面这些题型差不多。考拉遴选专家在进行面试一对一培训时都会给予重点训练。如：

例题一

2017年5月11日四川省直机关遴选面试题（省发改委）材料背景为热播剧《人民的名义》。

问题1：请问你如何看待李达康认为反腐败会导致GDP下降论？

问题2：祁同伟寒门再难出贵子。经过一番拼搏最后还是落得腐败、自杀的下场。你怎么看？

例题二

2017年5月13日四川省直机关遴选面试题（省工商局）背景材料：

背景材料：

6年前，一位网友把山东曲阜“马上就办办公室”的门牌照片上传网络，一项地方工作的创新举措，立即引发了意想不到的社会关注。肯定和质疑的声音在网上发酵，把曲阜推上舆论的风口浪尖。本报当时刊发《“马上就办”该怎么办》一文（见图）对当地做法进行了介绍。

六年过去了，“马上就办办公室”还在办公吗？面对群众求助，“此事不在我们职责范围

内”“这个问题还有待研究”之类的机关拖延症是否有所缓解？记者来到曲阜一探究竟。面对质疑强服务一部热线联通 100 多个单位，群众感觉“很好用”

“马上就办”，是不是作秀，又搞新的形式主义？是网友当时关注的焦点。“有争议，说明大家都关心这个事情。”“马上就办”的力推者、曲阜市委书记李长胜说，“面对质疑，我们没有动摇，没有迟疑，将这项举措坚持了下来。”

“马上就办”不是拍脑门的决策。前几年，一些单位门难进、脸难看、事难办，当地群众很不满意。2011年2月，曲阜市召开干部作风建设大会，正式提出成立“马上就办办公室”，且不增加人员、编制、经费。曲阜规定各“马上就办办公室”对属于本单位职责范围内的承办事宜，立即启动工作流程；不属于本单位职责范围或涉及多个部门的问题，牵头负责和协调督促有关“马上就办办公室”在最短时限内办结。曲阜以“马上就办办公室”“马上就办一线通”“马上就办直通车”三大载体为支撑，直指一些部门单位办事拖拉、效率低下等问题。

六年过去了，门牌还是那块门牌，办公室还是那个办公室，“马上就办”在群众眼里已经变得“很好用”。

1月11日11时20分，“马上就办一线通”接到鲁城街道宋先生电话：“我家下水道坏了，联系不到物业，请帮忙处理一下。”11时48分，承办单位回复，已安排工作人员入户修理下水管道。12时03分，“一线通”对宋先生进行回访，“很满意，没想到能这么快！”在外地人张宁看来，“马上就办”已经成为曲阜的一张城市名片。张宁去年在曲阜购买一套机器，由于各种原因，半年过去未收到发票。后来张宁求助“马上就办一线通”，上午打电话，下午发票就已经在寄达的路上。

曲阜设立的“马上就办一线通”，将101个分布在乡镇、机关单位的“马上就办办公室”连接起来。“‘一线通’负责第一时间将群众反映的问题转接到责任单位，24小时在线。”接线员卢颜青说，2014年“一线通”接听受理事项12800件。从停电断水的小事儿，到关系曲阜社会经济发展的大事儿，只要拨通电话，立刻就有回应。

强力监督防忽悠办理结果纳入年度考核，发现推诿媒体曝光

光有了“马上就办”办公室，就意味着事事顺利办结吗？在成立之初，曲阜市便意识到：没有强有力的监督，“马上就办”可能沦为摆设，会变成“等几天”“等几个月”再办，还有可能“再也不办”。

为此，曲阜建立起一套完整的监督评价机制：对于“马上就办”事项办理情况，市督察考核办联合作风办，每周一次对单位办理情况进行考核，并对群众回访仍不满意，或在办理过程中存在明显推诿扯皮、效率低下的单位进行现场督办，将办理结果计入各单位年度考核。截至目前已有6个单位7名相关责任人因办事不力被问责。

去年，曲阜市一家国有公司因在给客户维修电话时敷衍塞责、消极应付，导致客户报修电话问题近6个月未得到妥善解决，被曲阜市作风办予以全市通报，相关责任人被扣罚工资。

“不为群众马上办，我们就办你！”曲阜市督察考核办主任郭益民认为，“群众来电时，任何缺乏具体的解决措施与处理结果、不给出解决办法的回复都是不负责任的。”一位市民曾提出“关于小学路口放学时拥堵问题的几点建议”，相关单位回复：“你问政的内容不属于我单位职责范围，请向具有管理权限的部门咨询。”这样的搪塞，立即被通报批评，并在当

地媒体上“亮丑”。“此事不在我们职责范围内”等类似表述，在政府部门回答群众质询、求助时已被列为“禁忌语”。

管理体系获认证现在老百姓有问题，都能想到找“马上就办”

“政府部门本应时刻秉承‘马上就办’的行政理念，而不是偶尔表现一下‘马上就办’的雷厉风行。”这是当时网友的希望。现实情况总是纷繁复杂，很难指望一项新举措使全部痼疾药到病除。四年来，“马上就办”正在从量变迈向质变，从对问题的现场解决，发展到制度探索。

去年7月30日，“马上就办”工作体系通过ISO9001质量管理体系认证，这标志着“马上就办”迈向标准化、规范化。曲阜市纪委监委局副局长唐爱军说：“我们优化了两个职能，对内则在回复环节增设审查功能，审查办理结果、流程及期限等；对外则强化督办职能，将原来单一监控事项办理结果转为监控体系运行的整个流程。”

在汇泉小区居住了十多年的居民管荣斌家，去年冬天，温度计上的刻度终于升到了23度。“小区供暖管网老化，多少年了温度始终上不去。向市里反映后，在去年供暖前就完成了管网改造。”让管荣斌焦虑的供暖问题，曾被列为“群众最不满意十件事”。曲阜每年都会对“马上就办”工作进行梳理汇总，将群众反映最为集中的问题纳入下年度的民生工程。“最不满意”，变成了改进工作的动力。“‘马上就办’制度已成为工作决策的有力补充和来源。”郭益民说。

“马上就办”实施四年，带来的不仅是行政效能的提升，也让干部的作风和精神气质发生了变化。

“更重要的是，现在老百姓有问题，都能想到找‘马上就办’，群众的认可，是我们做好这项工作的初衷和动力。”李长胜欣慰地说。

问题：两个地方成立了马上就办办公室，群众非常满意，请结合材料谈谈你的看法。 **例**

题三

2017年6月3日四川省乐山市直机关遴选公务员面试真题

材料：介绍某扶贫村基本情况、人口、产业、面积等，在第三方评估中，村民对扶贫工作不满意。

1. 县委组织到某乡镇调研脱贫攻坚，请你制定调研方案，你会怎么做？
2. 在基层调研时，有群众现场反应问题，当地工作人员阻拦，双方发生冲突，你怎么处理？
3. 针对贫困村帮扶中存在的问题，请你制定帮扶措施。

12. 专业素养题

主要测试考生在报考职位和专业方面的理论水平和政策水平。这种题的题型主要是结合前面几大类型的形式，有可能单独出题，也有可能揉合在以上几种题型之中。因为在遴选公务员中，笔试一般都是所在省或市统一组织统一出题，以公共试卷为多。但面试多为用人单位单独组织，所以，是否符合岗位需要，是否具备较好的专业基础，是面试测评的基本要素，所以专业素养题出现的频率很高。这一点我们考拉遴选专家组专门在这里提出来，提醒广大考生务必意识到。如：

例题一

2018年6月15日陕西省西安博物馆选调考试面试题

1. 用抖音宣传博物馆文物你怎么看？
2. 谈谈博物馆对于城市文化的影响。
3. 文创设计应该注意什么？

例题二

2017年5月中旬四川省委办公厅遴选面试题（含加试） 一、

测试写作能力（报考职位不同题目不同）

如何理解王东明书记关于党员干部加强自身建设相关理论？

二、面试环节（共两题）

第一套：

怎么理解落实靠基层干部？

怎么做好办文工作？

第二套

1. 结合你的岗位说一下你的报考优势。
2. 进入岗位后，如何发挥你的特长？

例题三

2017年5月19日山东省德州禹城市纪委遴选面试真题

1. 你在此次备考遴选时，得到了你所在单位领导的大力支持，领导把你的很多工作都让其他同事分担，但是你在遴选考试中意外失败了，这使支持你参加遴选的领导很为难，针对这样的情况你怎么办？
2. 十八届六中全会强调推进全面从严治党，请你结合实际谈谈如何在推进全面从严治党中做到惩防结合、标本兼治？

例题四

2017年5月21日山东省纪委派驻机构面试真题

1. 如何做到纪在法前？
2. 如何做好派驻机构工作？

第三节 应对策略和答题技巧

考拉遴选首席专家汪教授认为，遴选考试是一场实力的竞争，更是一场技巧的比拼。所以，要非常注意应对的谋略和答题的技巧。这里分别就答辨前的准备和答辨时的应对两方面进行详细的分析和介绍。

（一）应对策略

考前复习时间很紧，必须把握好节奏，在策略上要特别注意以下几点：1.

在考前冲刺过程中，把笔试面试一体准备，系统考虑是很有必要的。

2. 有针对性地进行模拟训练，积累实战经验很关键。
3. 答题时保持沉着冷静，调节好心理是取胜的前提。

（二）答题技巧

这里只重点强调几个必须注意的基本技巧，具体题型的答题思路及技巧我们在后面详细结合真题来进行深入讲解，希望引起各位考生的高度注意。

1. 注意“三步”“四度”的思维方式和答题套路。

（1）思考问题“三步曲”：“是什么、为什么、怎么办”。

提醒广大考生，我们在思考问题和回答主观题时一定要按照“是什么、为什么、怎么办”三步曲步骤去答，条理清晰，逻辑性强、环环紧扣。这是赢得高分的不二法门。因为，一是从辩证法、两点论等哲学的角度来看，任何类型的题目都可以从这几个方面去分析和处理，这样才能全面透彻地说清楚，也符合我们辩证思维技巧；二是操作起来简便易行，便于掌握。所以在平时训练和答题过程中，首先要找准“题眼”，即问题的症结和实质、核心，也就是“考点”。然后，在此基础上，按“是什么、为什么、怎么办”“三步曲”去思考和回答，就会达到“八九不离十”的效果。

以题为例：

现在一些部门和干部存在这样一些问题：联系领导多、联系群众少；听取汇报多、深入基层少；发文件多、抓落实少。你认为其原因何在？怎样解决这些问题？

【答题思路】

（是什么）题目中所反映的这三种现象在我们干部队伍中一定程度的存在，反映了我们部分干部在工作作风、思想作风方面存在错误的群众观、不正确的政绩观、浮躁的工作观等问题，严重损害了党和政府的形象，贻误了党和人民的事业，影响了党群关系、干群关系，对我们顺利推进现代化建设、构建社会主义和谐社会百害无一利，必须引起我们的高度重视。

（为什么）这些现象产生的根源主要有：

第一、执政理念发生严重偏差，没有坚持“立党为公、执政为民”的价值取向。 第

二、党性修养严重不够是产生这种现象的思想根源。

第三、干部考评体系的不科学不合理是产生这种现象的重要原因。提拔任用干部时是上面说了算，群众的话语权十分有限。

第四、干部监督、问责不到位也是产生这一原因的关键因素。 第

五、干部作风漂浮。

（怎么办）解决办法：

第一、要坚持立党为公、执政为民的价值取向，保持党同人民群众的血肉联系，切实把最广大人民群众的根本利益实现好、维护好、发展好。

第二、领导干部要树立正确的政绩观。要踏踏实实做事，不要急功近利。要切实做到权为民所用、情为民所系、利为民所谋。不要热衷于“密切联系领导”。

第三、转变工作作风，重视调查研究，注重调研实效，要深入了解民情，充分尊重民意。 强化宗旨意识，彻底改掉官僚主义陋习。

第四、依法建立健全官员责任追究制，落实领导问责制。要加强决策监督，实行决策失误责任追究制，加大对造成重大决策失误者的惩罚力度。

第五、改革和建立健全符合科学发展观的干部考评体系，让作风漂浮、不负责任、形式主义的干部提拔重用没机会、工作没舞台，创造一个注重实效、关注民生、真抓实干的工作氛围。

(2) 回答问题靠“四度”：哲学高度、理论深度、结合实际紧密度、语言亮度。

同时，答题时应把握好“四度”，即哲学高度、理论深度、语言亮度、结合材料或现实紧密度。这样答题，也才符合评委要求的“厚度”。

一要有哲学“高度”。即学会灵活运用马克思主义的基本原理来提出问题、分析问题和解决问题，如历史地、辩证地、客观地、全面地、联系地、发展地看待和处理问题。这样才能站得“高”。

二要有理论“深度”。即要根据考试材料提供的信息，对应不同领域、不同学科的基本原理和相关政策，如领导科学、公共管理等，进行深入分析，在此基础上提出对策，而不能就事论事。这样才能想得“深”。

三要有结合实际的“紧密度”。即一是要紧扣材料中提出的问题，以把问题说清楚为起码标准；二是要注意紧扣材料提出问题的现实针对性；三是要结合所报考的职位角色来有针对性地回答。有时题目有明确要求，有时没有这样明说，不管点不点明，考拉遴选首席专家汪教授认为，在遴选答题都有必要作这样的结合才行。

四是观点和遣词造句要有“亮度”。即要求语言生动活泼、表述精当、妙语叠出，乃为上乘。

2. 掌握分类答辩技巧，注重答辩方法，力争出奇制胜。

(1) 职位动机类答题，总的答题策略是“围绕岗位谈优势，避开岗位谈不足”。考官对这种题的评分参考包括：“对自我有清醒的认识，自我评价比较客观，并能明确自己未来的努力方向，给人的印象深刻。行为端庄自信，不矫饰不炫耀，成就取向较高。语言表述准确，精练”。答动因时在语言上可以用“报考这个职位我有三个情结、有四个优势”等句式，注意真诚、可信、简练以及引用数据的准确性。

(2) 政策理论类题，严格按“是什么、为什么、怎么办”三步曲来思考和回答。只有这样才能条理清晰，逻辑性强，环环紧扣，赢得高分。这类题答题时要求紧扣主题，思想理论水平较高，有较强的宏观思维能力和独到见解，能结合实际，语言表达流畅生动，富有感染力，思维敏捷，举止大方。

例题：

在全面推进党的建设伟大工程中，提高党员干部从政道德水平是件至关重要的工作，请联系实际谈谈你的看法。

【答题思路】

(是什么) 党员干部从政道德即官德，指的是各级党员干部恪守职业道德，严守官德，保持政治操守，是当政者从政德行的综合反映，是为官之魂，从政之本，用权之道。

(为什么) “官德正则民风淳，官德毁则民风降”。古人说：“治国之要在治吏。”官风决定民风，“未有身正而影曲，上治而下乱者”。党员干部作为公众人物，他们的道德水平，自然地成为群众的楷模和标杆。只有形成一个以党员干部队伍为依托的道德示范群体，整个社会公德、职业道德和家庭美德才能得以真正提高。

（怎么办）解决官德不正的问题，有人认为要靠教育，我认为这的确不可或缺，但从现实的情况来看，光靠教育也许还不足以解决问题。更重要的，应该是在加强监督方面做更有效的工作。这种监督也包括很多方面。

首先是组织监督，纪检、监察部门，要以防微杜渐的态度，认真观察干部的言行举止，从细节入手，注意防止干部思想作风的腐化。

其次是人民监督。事实证明，干部的生活作风、工作作风，人民群众所闻最多，所掌握情况最准，要在如何吸收民众对干部的评价意见特别是批评意见方面多做工作。

第三是司法监督。对干部的不当行为，不管小事大事，司法部门都可以依法监督。从某种意义上讲，当前的官德不正问题，已经成为吏治腐败的一个重要特征。官德问题，涉及到执政党的生死存亡问题，也涉及到民众的福祉和安全感问题，务必引起高度重视。

第四是各级领导干部要自觉守住官德，净化社交圈。

（3）综合协调类题目重点在于拟出思路，提出对策，尤其要注意针对性和可操作性。这类题目主要是考察考生的组织、领导、协调、沟通等方面的能力。考官重点是观察考生在特定情景下如何分析问题和解决问题，提出有针对性地解决办法。我们以例题为例。

（三）临场注意事项

1. 时间上总体把握，做到**“宁少勿超”**。一个可以戴个电子表，进场后很冷静地将表放在桌子左前方。二个每答一道题时，前面要至少思考10到20、30秒，给人留下沉着冷静的印象。

2. 形象上精心设计，做到**“稳重端庄”**。男同志白色衬衣、西服；女同志要着正装，职业装，不要花里胡哨，过于新潮或追赶时髦。

3. 营养上充分供应，保证**“神清气爽”**。面试前一段时间要合理搭配饮食，吃好，睡好。可以适当服用维生素21世纪金维他，考前半小时服用一盒巧克力，或西洋参含片，刺激大脑。

4. 礼仪上**言行文明**。一是走路不要太快。二是进场、退场都要敬礼，开始、结尾时都有必要。站在答题桌旁边。三是眼睛注意以主考官为主，但也要兼顾两边。再就是，最后答完了，要等主考官示意结束，再礼貌结束。

4. 表达上**语言精当**。语速不急不缓，宁慢勿赶。音量上有大有小，大小适当。名言要合理适时调到答题中来，要精要管用。重要数据的运用：如对本市GDP、一二三产业、中小企业数、外商投资数等要掌握，合理运用。

5. 态度上**谦逊诚恳**。面试时考官占绝对的自由裁量权，考生的态度至关重要。

6. 注意抽签顺序。在准备过程对，对抽签第一、或最后、或中间都要有足够的思想准备。抽到第一不要慌，要沉着冷静的应对，可尽可能答详细。如果抽到最后，由于前面多场考试，考官已疲惫，此时答题应尽可能简洁明了，这样反而能赢得考官喜欢。

7. 信心上做到**“潇洒自如”**。如入无人之境。

（四）面试答题六大禁忌：1.

动笔能力强，开口能力弱。

2. 精神状态好，心理素质差。

3. 逻辑不清楚，层次不清晰。思路混乱，观点凌乱，表达稀乱。自己都不知道讲了一些

什么。

4. 措辞不准确表达不严谨有人这样答题：“习近平总书记在十八大报告中指出 ……………”十八大是习大大作的报告吗？不是。

5. 重点不突出，粗细一把抓。上下一般粗，平铺直叙。

6. 观点不新颖，答题无特色。有的考生自我感觉良好，认为应该是第一名，面试结束后一看，自己比别人分数差一大截，以为别人是暗箱操作、开了后门。其实和其他考生比起来，不比不知道，一比吓一跳。

第四节 面试礼仪和面试心态

经历了笔试的大浪淘沙，大家终于站在了决战赛场上，迎来了最后一场鏖战——面试。有的学员担心自己不够帅气漂亮，有的考生害怕自己不能成功“守擂”，有的同学担心自己能否“逆袭”。越是到临近考试，大家越是会心乱如麻，学好面试礼仪和面试心态显得尤为重要。

（一）面试礼仪

面试从开端到完毕只要短短的十几分钟，考官要在短时刻内给你打出分数，你所说的内容当然主要，但形象必定会起到作用。大家注意下面的面试礼仪。

1. **着装礼仪。**男士、女士着装礼仪，要做到四个字：简练大方。注意以下两个方面：**女士**

女士着装：面试着装只要自然得体即可，并没有特别地限定，只要根据季节特点，选择合适自己的服装，表现出作为考生该有的自信，优雅，大方就可以。如果非要给服装做一些限定的话，以套装的裤装或裙装为宜。套裙不能过短，搭配肉色裤袜为宜。同时不得穿过于薄、露、透的衣服。

男士着装：男士没有女士那么多讲究，不失庄重沉稳的同时又适当地显示个性便可，一般是衬衫、西裤、皮鞋。很多部门现在都不要求男生打领带，皮鞋和皮带与服装尽量搭配，袜子选择深颜色的。

2. **仪表礼仪。**男士、女士仪容仪表，包括化妆、发型等，注意根据男士、女士不同情况把握以下两个方面细节：

女性：女性头发应干净、整齐，发型得体，与应试者的脸型相匹配。发式应避免过于新潮，忌讳有太多的头饰和过分的装束。头发的颜色以本色最好，也不排斥稍带颜色的头发。面试妆容的主要原则是适度。清新自然的妆容会使应试者看上去更自信、更从容、更有朝气。忌讳灰头土脸、不加修整，同时忌讳浓妆艳抹。手和指甲要注意干净整洁，不要做美甲。

男性：男性发式应避免比较新潮的发型，一般应以选择相对精致为宜，传统发型会给人以稳重和可靠的感觉。男性可以适当修饰面试妆容，比如嘴唇可以修饰，给自己嘴唇涂点男用润唇膏。注意个人卫生，胡须应剔除干净、鼻孔应注意清洁。

3. **行为礼仪。**考生进入考场到离开考场期间的行为礼仪，包括走姿、坐姿、鞠躬、表情、眼神、问好等，注意避免模式化和套路化，做到四个字：行云流水。注意以下几个方面：

表情：是面带微笑，表情放松自然，精神饱满有活力；

坐姿：身体坐直，目光平视，双腿自然放于地面，男生略分开，女生双腿并拢；
站姿：身体站直，挺胸抬头，双手自然下垂；
眼神：具备较强的交流感，既能以主考官为主，又能自然兼顾其他考官。

第五节 遴选面试须避免的几个问题

当前在各类招录考试中，包括遴选、公考、竞争上岗在内，面试都是其中重要的环节。经十几年实践，笔者发现在面试中普遍存在着一些共性的缺陷问题，直接影响着面试的质量及成绩。及时发现并尽快解决这些问题，是掌握面试规律，提高面试成绩的有效措施。于此，笔者根据多年辅导、出题、做考官积累的经验，联系近年发现的问题，加以梳理归纳，并作些案例分析，以供各类考生参考。

- 一、审题不准，抓不住实质
- 二、平淡无奇，缺乏创意
- 三、思路狭窄，无话可说
- 四、开头结尾，惯用套话
- 五、遇到难题，茫然无措
- 六、应急随意，忘却主责

2018年4月15号湖北省面试题及参考解析

（参考解析前先自我模拟训练）

一、题本

1. 习近平总书记会见参加全国精神文明建设表彰大会的 600 多名代表。当他回到队伍中间，准备同代表们合影时，看见了在后排站立的黄旭华和黄大发两位道德模范代表。他拉开 前排的椅子，拉起两位老人的手，请他们到自己身边就坐。两人执意推辞，一再邀请下。最 后两人坐在总书记身边，会场内响起了热烈的掌声。从中你有何感悟？
2. 对于干工作，有人说过得去就行，也有人说过得硬才行，对于你在工作中有何启示？
3. 农二代啃老问题 ， 你怎么解决这一问题？

二、参考解析

1. 【考拉解读】：这类题目较长，主要利用切片法进行解决。首先得明白黄旭华和黄大发分别是干什么的，很明显，一个是科学家一个是贵州遵义的支书，其次得知道他们有什么 贡献，一个造了核潜艇，一个为草王坝村挖水渠的，最后要明白他们背后的含义，一个是代 表着科技与创新，另一个是代表着务实与为人民服务。

【考拉思维】然后回归审题，“习近平总书记会见参加全国精神文明建设表彰大会的 600 多名代表。”本句可以看出我国对于精神文明建设的重视。“当他回到队伍中间，准备同代表们合影时，看见了在后排站立的黄旭华和黄大发两位道德模范代表。他拉开前排的椅子，拉起两位老人的手，请他们到自己身边就坐。”本句表现了总书记对于道德模范代表的尊重和认可以及道德模范本身为人低调。“两人执意推辞，一再邀请下。最后两人坐在总书记身边， 会场内响起了热烈的掌声。”表示着会场内所有人都认可着这两位同志，不仅认可现场的谦虚，更认可本身的奉献。

【考拉解析】

根据材料，我有以下几点感悟：

一、两位科学家为人低调有内涵，不显山漏水，不嚣张跋扈；处事低调，有着干事有我功成不必在我，干事必须有我的思想觉悟，深藏功与名。即使为国家为社会付出了巨大贡献， 依然不居功自傲洋洋自得。

二、从总书记牵起两位老人的手，我看到了，我们总书记有一颗尊重之心，主要分为两个方面，其一是对老人的尊重，尊老爱幼是中华民族五千年的传统美德，发扬传统，对弘扬社会主义核心价值观有着积极正向的作用。其二是国家和社会的发展依靠人才，现在国与国之间的竞争就是科技的竞争，归根结底是人才的竞争，中兴手机因为没有核心科技顶尖人才， 被美国制裁一蹶不振，华为手机因为有着核心人才发展创新，从而成为世界前茅企业，只有

尊重人才，善待人才，才能留住人才，让人才有更大发展的空间。

三、总书记让他们前排就坐时，两人执意推辞，让我看到了他们身怀谦虚之心，这种谦虚也氛围两个方面，其一是他们拥有着不以物喜不以己悲的心态，不计较个人荣辱，不过分在意名利得失，讲更多的经历放在无限的为人民服务中；其二是对年轻人的谦逊，毛主席说过，世界终究是年轻人的，两位老人谦虚后站，给了年轻的道德模范代表获得荣誉的机会，让他们得到社会的承认。

四、当两位老人坐到了总书记的身边时，响起了热烈的掌声，这代表着所有人对于两位老人的认可，认为他们可以也是应该做到总书记身边去，我们社会就是一个公平的社会，付出就有收获，默默付出也会得到社会的认可，反之不劳而获最终会人财两空，得不偿失，国家不会让好人吃亏！

五、两位老人是代表着创新与务实，这两点是我们发展的车之两轮鸟之双翼，就如廉颇与蔺相如，就如伯牙与子期，那么总书记抓起两人的手，也就是我们创新务实两手抓，两手都要硬，同样代表着我们国家今后发展是一个全面的深入的发展，是一个两条腿走路的发展，是注重环保与经济结合、服务与管理相结合的发展模式。

所以我们要做到以下几点

一、人无德不利，国无德不兴，我们要学习总书记以及两位老前辈低调、谦虚、尊重的优秀品德，高标准严要求，积极通过书本、通过同事领导，通过三省吾身提高自己的品行，做一个道德高尚的人。

二、增强自己为人民服务的意识，秉持从群众中来到群众中去的思想，到田间地头看看，为基层人民群众谋福利、搞服务、做宣传。将群众的事情当成自己的事情，切实发现并且解决群众困难。

三、要有创新精神，工作之中多想思路方想法，将工作做出亮点，积极利用三微一端、互联网+、大数据等新技术办公，创新工作方法，提高工作效率。

国家要发动宣传，倡导宣传教育活动，强化道德宣传，线上通过微信微博官网公众号进行宣传，线下通过走进校园走进企业走进乡村学习道德模范精神，倡导尊老爱幼品德，发扬社会正能量，形成文明市民社会氛围；其二是注重农村工作开展，重点实施精准扶贫，鼓励干部深入基层搞调研，走家串户访群众，切实做出利民之工作，为百姓撑起一片天。其三是国家发展要全面，不仅要注重农村经济也要注重城市经济，不仅要把握大局也要把握一隅，实现两条腿走路。

2 【考拉解读】本题是一个双观点的态度观点题目，同时你的态度也决定着考官对你的认识程度，如果你认为工作过的去就行，看似标新立异，实则增加了这个题的作答难度，其实不难发现，过得去是过得硬的基础，过的硬是过的去的要求，但是在我们的工作中，不能单单以追求基础为目的，更应该将工作做好做实，做出成绩做出效果。对生活的物质要求可以过得去，但是对工作必须过得硬。所以，本题应选择过得硬才行。

【考拉思维】作答框架，首先对过得硬进行深入论述，表达自己对于过得硬才行的理解，开门见山精准表态。然后针对于工作的各个方面进行启发，不难发现，我们的公务员面试就是考验我们的工作能力，所以我们的“人际沟通、组织管理、应及应变、态度观点”都要过

得硬才行，当然，也可以进行其他分类或者其他启示，言之有理即可。其中对于每一观点都采取“态度—论证—要求”的方法进行，从而保证论述全面性。最后进行宏观提升，因为工作是包含着各个方面，需要 we 切实提高自己的能力才是解决一切问题的根本。所以我们总体框架也就出来了：表明态度—从面试题方面深入工作解析—提出宏观对策。

【考拉解析】

我认为“过得去就行”，不仅是对工作的敷衍，同时也是对自己的不负责，干工作，必须“过得硬才行”。过得硬是工作对一个人最基本的要求，其实本次面试就是考验我们工作的各种能力是否过硬，是否有承担公务员这份工作的资格。

人际沟通能力过得硬才行。和谐的人际关系是各项工作顺利开展的基础，公务员的各项工作都是为了完成整体的任务，这就要求我们有良好的沟通能力，能够与同事、部门一起共同完成任务。

组织管理能力过得硬才行。开展各项活动是机关工作的重要组成，也是每一个公务员日常工作的重点，这就需要我们掌握组织管理各项活动的方法，这样才能够各项活动的开展中从容应对。

应急应变能力过得硬才行。公务员的工作职责是为群众服务，群众由于群体庞大，组成复杂，经常会发生一些棘手的情况，这就需要我们具有应急应变能力，灵活应对各种突发状况，圆满完成工作，得到群众满意。

发表观点能力过得硬才行。公务员并非埋头做事的工作机器，一方面需要对事物、对工作有自己的认识和见解，能够辨是非，明对错，另一方面也需要有表达观点的能力，能够将自己的观点阐释出来。

如何能让自己这几方面的能力过得硬？可以从以下几方面做起：

第一要加强学习，生也有涯，学也无涯。我们要向书本学专业知识，向同事学丰富经验，向领导学深刻见解，不断提升自我。

第二要端正态度，机关的工作也许繁琐，也许枯燥，但是我们要端正自己的态度，正确认识工作的重要性，脚踏实地，一步一个脚印。

第三要学会沟通，我们要多和同事沟通，遇到问题互相帮助，产生矛盾要积极化解；要多向领导请示汇报，汇报思想动态，领会上层精神；要多和群众沟通，了解群众动向和需求。

第四要扎根基层，上头千条线，基层一根针，基层的重要性不言而喻。基层是最接近人民群众的地方，最能了解人民群众所思所想、所需所求的地方，扎根基层才能真正帮民难、解民忧，让我们的工作更有价值。

第五要加强创新，公务员的工作并非一成不变，我们需要在工作目标上创新，更快更好地完成工作；需要创新工作方法，提高工作效率；需要关注服务对象也就是群众的变化，创新服务方式和服务内容。不断在工作中寻找创新的切入点，提高工作质量。

第六要提高效率，一方面要提高自己的专业素养，参加业务培训，另一方面要多向同事学习高效工作方法，不断提高工作效率。

3 【考拉解读】本题是一个社会现象题目，主要从原因分析、对策分析方面进行解决，其中分析方法可以使用主体分析法、层面分析法等，难度不大。

【考拉思维】那么对于本题而言，很明显，问你如何解决这种问题，我们有两种作答方式，一种是求深，也就是直接说对策，将对策微观化、细节化，另一种是求全，将题目扩展使其全面化，相对而言，求深需要深厚的理论功底和这方面相关知识。为了我们作答的流畅性以及饱满度，就各位考生水平分析按照利己原则，建议使用第二种方法，也就是原因对策法。问你如何解决这一个问题其实间接询问你出现这种现象的原因，毕竟只有大家知道了原因，才能更加深入更加针对地提出有效措施。所以作答思路也就出来了，先说原因，可以从生活成本、个人态度、父母观念、社会公平、区域发展协调合理等方面进行提出，再说措施，可以落脚大政方针，比如十九大关于公平论述，比如乡村振兴战略，并加以常规主体层面分析，比如个人规划、宣传、教育来进行深入剖析。

【考拉解析】

啃老已经是一种普遍的社会现象，可是农二代啃老却更受非议，因为他们啃的父母是面朝黄土背朝天的农民，他们自己的生活尚且艰辛，还要挤出微薄的收入去被孩子啃。

解决啃老问题需要查找本质原因。

不难发现造成这一现象的直接原因是生活成本高、压力大。啃老的应该大部分是生活在城市里的农二代，城市消费水平高，当收入无法支撑支出时，不得已需要父母的支援。而重要原因，则是观念的影响：一方面，啃老已经是一种社会现象，二代们也会心安理得地向父母提出要求；另一方面，农村的父母观念更传统，他们也会愿意不遗余力地倾其所有为孩子提供帮助。产生这一现象的根本原因，我认为是教育资源不均衡造成的代际贫穷，农村教育资源匮乏，二代们从小没有接受高质量的教育，没有考上大学，或者只能上普通大学，毕业也很可能找不到好工作，收入偏低，需要父母的支援去维持生计。

针对这些原因去找寻解决办法：

第一，针对成本高的问题，一方面需要政府在稳定大城市民生物价方面有所作为，另一方面，政府也可以控制大城市的规模和人口流入，发展卫星城市 and 城市群、城市带，引导年轻人在生活成本稍低的二三线城市发展，还有顺应乡村振兴战略推出更多的返乡支持政策、惠农政策，让农二代们有更多的选择。最后，农二代们自己也应该理性规划自己，不用挤破头留在大城市，可以去二三线城市，可以返乡创业，同时也要学会勤俭节约，消费时要量力而为。

第二，注重宣传引导，媒体不能为了博眼球，只去关注“官二代”、“富二代”，不能在舆论导向上让啃老成为一种正确的人生观，而是要多报道一些积极健康、自立自强的典范，不止让农二代，要让年轻人们树立以艰苦奋斗为荣的正确人生观。

第三，政府还是应该推动教育公平，将优质教育资源向偏远地区倾斜，提高偏远地区教师待遇，利用高科技向乡村输送更多的信息，让乡村教育走出凋敝的困境，让更多的农二代不输在起跑线。