

税言税语早知道

一、 国税局的职责是什么？

聚财为国、执法为民

二、 税收的职能作用体现在哪里？

- 1、 税收是财政收入的主要来源。
- 2、 税收是调控经济运行的重要手段。
- 3、 税收是调节收入分配的重要工具。
- 4、 税收还具有监督经济活动的作用。

目前，常用的一句话，助推地方经济和社会发展。

三、 国税局、地税局有什么区别？

- 1、 由国税局征收的税种：增值税、企业所得税、消费税、车辆购置税
- 2、 由地税局征收的税种：企业所得税、个人所得税、土地增值税、房产税、资源税、契税、印花税……
- 3、 注意：营业税自 2016 年已经退出历史舞台！

四、 营改增

营业税和增值税，是我国两大主体税种。营改增在全国的推开，大致经历了以下三个阶段。

2011 年，经国务院批准，财政部、国家税务总局联合下发营业税改增值税试点方案。从 2012 年 1 月 1 日起，在上海交通运输业和部分现代服务业开展营业税改征增值税试点。自 2012 年 8 月 1 日起至年底，国务院将扩大营改增试点至 8 省市；2013 年 8 月 1 日，“营改增”范围已推广到全国试行，将广播影视服务业纳入试点范围。2014 年 1 月 1 日起，将铁路运输和邮政服务业纳入营业税改征增值税试点，至此交通运输业已全部纳入营改增范围；

自 2016 年 5 月 1 日起，中国将全面推开营改增试点，将建筑业、房地产业、金融业、生活服务业全部纳入营改增试点，至此，营业税退出历史舞台，增值税制度将更加规范。这是自 1994 年分税制改革以来，财税体制的又一次深刻变革。

五、 打赢全面推开营改增试点战略攻坚战，有力助推了供给侧结构性改革。

目前，改革总体运行平稳、渐行渐好，成效好于预期。

首先是直接效应明显，全年累计减税将超过 5000 亿元，确保实现所有行业税负只减不增的改革目标。营改增大大降低了以工业企业为主体的原增值税纳税人的税收负担，对促进实体经济发展产生了积极效应。

其次是外溢效应凸显，在促进经济增长、产业升级、企业发展、就业创业、社会诚信、国际合作方面的积极作用越来越突出。营改增通过税制完善和制度调整释放减税红利，企业通过及时调整经营管理，不断适应新的税制实现减税降负。

再次是长远效应渐显，将会促进政府与企业、中央与地方分配关系的进一步改善，促进市场秩序和运行机制的进一步规范，促进企业治理、税收治理、财政治理、经济社会治理水平的进一步提升，为推动我国治理体系和治理能力现代化提供有力支撑。

六、常见术语

- 1、 为人民服务=为纳税人服务，简称纳税服务
- 2、 公务员=税务干部
- 3、 年轻人=青年干部
- 4、 写文章=写材料
- 5、 业务学习=学习税收政策、征管流程、金税三期操作
- 6、 相关规定=税收政策
- 7、 大堂经理=导税员
- 8、 热线服务=12366
- 9、 服务员=税收管理员
- 10、 服务台=导税台

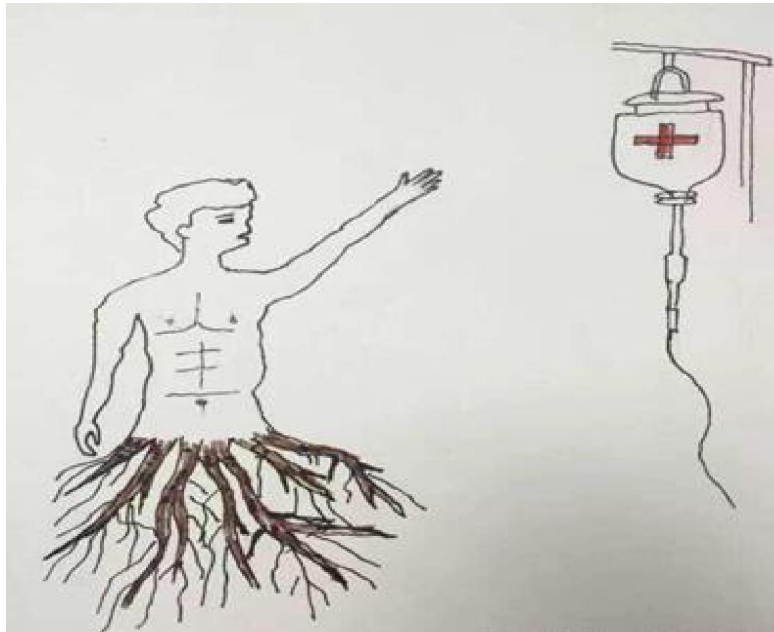
目 录

2016 年 3 月 1 日国家公务员国税统一考试面试真题.....	1
2016 年 3 月 2 日国家公务员国税统一考试面试真题.....	5
2016 年 3 月 3 日国家公务员国税统一考试面试真题.....	9
2016 年 3 月 4 日国家公务员国税统一考试面试真题.....	13
2016 年 3 月 5 日国家公务员国税统一考试面试真题.....	17
2016 年 3 月 6 日国家公务员国税统一考试面试真题.....	21
2016 年 3 月 7 日国家公务员国税统一考试面试真题(当天只有 海南国税考试, 并且考生均为法学专业)	25

2016年3月1日国家公务员国税统一考试面试真题

（听题的方式展现，有的考试现场公布成绩。）

1. 漫画题：画了一个很穷的人下半身像一棵树一样扎根在地上，上半身是个人伸手，想要去够输液瓶，输液瓶上有个十字架，请你给这个漫画起两个标题，并就其中一个标题联系实际进行阐释和分析？



【测评要素】主要测查考生的联想能力，综合分析能力。

【答题要点】

1. 准确、合理解释漫画各个要素。
2. 有效联系社会实际，明确答题的切入点和答题方向。（环境问题、医疗保障体系等）
3. 按照既定方向进行有效、充分论证。

【参考解析】

漫画中一个人下半身以树木的形式呈现扎根在地下，上半身伸手想去够一个输液瓶，输液瓶上有一个十字架，这体现了当前环境问题愈发严重，已经到了不得不向政府和社会求助的地步。改革开放以来，工业化、城市化进程不断加快和深入。但环境形势依然严峻，如：环境质量不容乐观、水污染触目惊心、雾霾指数频频爆表、癌症村屡见报端、垃圾围城屡禁不止。我们与其抱怨、嘲讽当前环境问题不如痛定思痛，下决心解决。当然，严峻的环境问题是日积月累下来的，并非一朝一夕所能解决的，必须找到症结所在，才能对症下药。

一方面，随着环境污染问题的日益多样化和复杂化，中国环境治理的制度和体制存在着相对失灵的现象。虽然说，目前国家和地方环保部门已经出台部分环保法律以及保护的标准体系。但是，在社会转型时期，受到各种复杂因素的影响，相关制度的虚置和扭曲执行还比较普遍。很多组织和个人的环境破坏行为得不到有效制止和惩处，有法不依、执法不严。考

公务员之路，从华图起步！

虑到环境治理的关联性、整体性和复杂性，迫切需要更加适切、更加有效的针对中央与地方、地方与地方、部门与部门、政府与公众、政府与企业、政府与市场等方面的合理安排与分工协作，加强体制创新、加大执法力度，形成合力有效解决环境问题。

另一方面，当前我国处于并将长期处于社会主义初级阶段，经济转型面临技术缺失与创新力不足等困难，这就导致我国在很大程度上继续沿用旧的发展模式，尤其在中西部以及偏远农村地区，粗放型的发展模式依然普遍存在，这就使得中国面临严重的环境压力。大体上，中国仍然处在工业化、城市化的中期阶段，城市建设不断扩张，制造业还在发展，钢铁、水泥、电力等能源原材料工业所占比重仍然较大，这种情形意味着难以避免较大的能源资源消耗和环境污染排放。因此，快速转变生态发展方式，加速科技进步在资源节约、环境保护上的应用。开发使用低碳技术，减小资源消耗、浪费和对环境的污染、破坏，提高劳动生产率，降低成本，从根本上解决资源紧张、环境恶化等问题。

李克强总理在作政府工作报告时说：“环境污染是民生之患、民心之痛，要铁腕治理。”我们应该时刻关注，有效行动，这样才能使环境顽疾彻底治愈

【高分点睛】

漫画题目本身可以从多个切入点作答。环境污染和环境治理这一考点可谓常考常新，但是在分析时尽量深入，避免千篇一律的群众环保意识不到位、环保部门监管不严。另外此题也可从医疗保障体系等方面展开论述，如群众当前在就医过程中受到了来自医院、费用等方面的问题，看病难、看病困成为最大的困扰，对于完善医疗保障体系的一种期望。

2. 实施一带一路政策之后，单位会小语种的专业人员不足，你们单位现在有一个关于小语种专业人员建设的工作计划，如果你是负责人，会如何做建设方案？

【测评要素】计划组织协调能力、解决问题能力。

【答题要点】

1. 方案建设的前期调研
2. 方案的实施细则

【参考解析】

一带一路旨在借用古代丝绸之路的历史符号，高举和平发展的旗帜，积极发展与沿线国家的经济合作伙伴关系，共同打造政治互信、经济融合、文化包容的利益共同体。而语言尤其是小语种作为国家间相互交流的重要工具，是后期政策实施和落实的关键。

第一，学习一带一路政策内容，保证后期人员建设工作的针对性和可行性。如调研了解一路一带途经哪些国家以及这些国家使用哪些小语种。以此确定人员建设过程中哪些小语种是必须有专业人员，哪些小语种是非必须的，并且对每种语言所需要的人数进行评估。

第二，明确所需人员应具备的基本条件和基本素质。人员的基本素养与语言掌握的程度对后期工作的开展起着至关重要的作用，所以在培训、选拔或者人员考核时应制定相应的标准并按照规定严格执行。比如对小语种掌握的熟练程度、翻译能力、表达能力等。

第三，通过内部选拔和外部招聘相结合的方式加强队伍建设。一方面，尽量在单位内部进行选拔，选拔一批对小语种兴趣浓厚、善于沟通、勇于学习的年轻人员，请高校专业教师进行全面深入细致的培训，在单位内部建设属于自己的小语种专业队伍；另一方面，若调研了解到所需人数较多以及短时间内培训难度较大，那么可以通过外部招聘的方式加强人员队伍的建设，严格按照选拔标准和招聘流程进行，保证招聘的公平公正公开。

第四，无论是确保一带一路政策的落实，还是未来工作的良好开展，学习小语种，加强小语种人员队伍的建设都是必然的趋势，所以做好该项工作是一项当前利益与长远利益的有效结合，因此应形成长效机制。

【高分点睛】

建设方案中如何使方案制定的细致可行是高分的关键，因此要围绕人员这一目的进行思考，考虑到需要什么样的人、数量、标准等。

3. 你到一个工作岗位之后，你的领导给你很多工作，并且预留的时间还很少，导致你工作不能保质保量的完成，你会怎么办？

【测评要素】人际交往与协调能力、解决问题能力。

【答题要点】

1. 积极适应，提高工作效率，弥补自身不足。
2. 与领导适当沟通，让领导了解实际状况。

【参考解析】

新到一个工作岗位，对于新岗位的工作内容、工作流程、工作方法还未能熟练掌握，难免会遇到各种各样的困难，领导交给我很多工作，其本意是使我快速熟悉工作并且提高工作效率，但是由于预留时间少，并不能保质保量的完成，面临这样的问题，我不会抱怨，更不会影响工作的积极性，以一个新人的角度和心态努力解决这一问题。

首先，俗话说“打铁还需自身硬”，领导对所交代的工作任务预留了工作时间，一般情况下所预留的时间都是合理的，而自己认为时间短，难以保质保量完成，这就充分反映了自己的工作能力和工作效率还有待提升。所以，必须端正态度，积极向领导求教、同事求帮、实践求真知，将大家好的意见和建议进行收集和运用，以此快速提高自身工作效率；与此同时，不能以时间紧作为质量低的借口，可在工作之余加班去完成本职工作。

其次，经过工作方式方法的转变和工作效率的改进，仍然存在难以保证质量的问题，不能不会置之不理，任其发展。我会找一个合适的时间和场合与领导进行沟通，汇报自己近期的工作内容和工程进度，并表达现在面临的问题，相信领导在了解情况后会给出具体的意见或者进行任务的重新安排，比如加派人手、适当延长工作时限等。“世上无难事只怕有心人”。工作中会遇到各种各样的困难，尤其初入职场，必须时刻保持谦虚严谨的工作态度，勇于克服困难的决心，这样无论是在职场之路还是生活之路上都会越走越远。

【高分点睛】

在开头和结尾处突显阳光心态，向考官展现谦虚谨慎、勇于克服苦难的品质。

4. 某国税局拨了资金建立一个资料室，但是去资料室取阅资料的人却不多，利用率低，你作为这个资料室的负责人，怎样提高服务和利用率，你会怎么办？

【测评要素】综合分析能力、应变能力、解决问题能力。

【答题要点】

1. 有效分析出阅资料人不多、利用率低的原因。
2. 针对不同原因有针对性的解决。

【参考解析】

国税局花费人力、财力以及物力去建立资料室，其初衷是能够丰富并完善本单位工作人员的业务知识，提高业务水平；尤其使工作人员遇到一些非常规问题时有据可查，在做好本职工作的基础上更好的为纳税人服务。但是资料室建好后并没有得到有效利用，达到预期效果，那么我会从如下几个方面努力：

1. 丰富资料内容。之所以前往资料室的人员不多的关键在于资料本身是否能满足或者符合实际工作需求。因此，应该关注最新国税业务政策，在单位内部开展调研，向领导请教，淘汰过时资料，订阅符合单位职工兴趣的税收资料。增加放映设备，丰富资料形式。

2. 加大单位内部的宣传与推广。在单位内部各科室进行广泛宣传，使广大员工知晓已成立资料室，并且做好开放时间等事项的通知。与此同时，领导率先垂范，通过会议强调，树立学习型机关。通过政务平台，推动资料室最新书单、资料；建立学习日，全体学习讨论，营造学习氛围。

3. 加强业务知识考核。当前部分员工并没有意识到学习、更新业务知识的重要性，导致学习的积极性较低，所以，每月定期开展税收知识考核，主要内容设定在资料室范围内。开展税收知识竞赛、税收知识演讲比赛，将参与税收知识竞赛成绩纳入年度个人考核，激发利用税收资料室的积极性。

任何好的政策只有落实下去才能达到预期目的，否则就会成为一纸空谈；资料室能否发挥作用，关键在于能否被大家有效利用。在单位和员工双方的共同的努力下，定能实现效率的最大化。

【高分点睛】

尽量多的分析到出现问题的原因并且能够有效解决，解决方法要具体、具有针对性和可行性，根源治理，避免再次发生。

2016 年 3 月 2 日国家公务员国税统一考试面试真题

（考官读题考生听题，20 分钟，有草稿纸。考试结束时还剩余 5 分钟考官提醒，也有考场不提示）

1. 为治理乱过马路现象，某市在交通路口对非机动车道和人行道设立人工收缩护栏，由交警手动开关，绿灯开，红灯关，你怎么看？

【测评要素】综合分析能力。

【答题要点】

1. 此项举措对于治理过马路乱象的积极意义。
2. 该项措施存在的不足。
3. 如落实该项何举措并且能够切实起到治理的作用。

【参考解析】

凑够一撮人就可以走的“中国式过马路”并不是什么新鲜事，印象之中，每个城市都会周期性地讨论这个问题。这一次，某市为了治理过马路乱象，在交通路口对非机动车道和人行道设立人工收缩护栏，由交警手动开关，绿灯开，红灯关，这的确是一种立竿见影的举措。首先，出台相关规定举措，不仅保障了道路上的正常行车秩序，同时较好的保护了过马路人群的生命安全，在行人过马路时有效的避免了突然闯入的非机动车所造成的惊吓；其次，通过这种强制的方式倒逼行人自觉遵守交通规则，自觉形成人人遵守交通规则的良好风尚，自觉主动的遵守“红灯停，绿灯行”，树立规范的道路安全意识。

另一方面，人工护栏的设置还有需待完善的地方。交警这样频繁的打开和关闭，这不仅难以实现资源的优化配置，还增加了交警同志的工作任务，人员保障上仍然是一大难题；与此同时，在绿灯打开护栏时，交警还未来得及躲避至人行道，一群非机动车起步加速，这也加大了交警工作的安全隐患；最为关键的，这种强制性的措施并未让驾驶员真正从心底培养自觉意识，被迫的行动并不能真正解决实际困难。群众遵守交通规则意识的培养需要时间，不能一蹴而就，急于求成。

交通秩序的规范与维护需要人人参与、人人共创，政府不仅要出台相关配套政策，规范驾驶员的不良行车行为，还应加强全民的宣传教育，让遵守交通秩序的意识内化于心，外化于行，媒体也应做好宣传能手的作用，赞美规范行为，宣扬正能量，形成良好的交通秩序风气，使得和谐社会人人共享。

【高分点睛】

该项举措存在的问题与弊端是此题目的重难点，也是亮点，因此考生在分析过程中尽量结合实际生活思考到位，如人力资源不足、安全隐患、难以落实到位等等。

2. 有以下五种情况，请阐述在这种情况下，你如何安排？

- (1) 14:00 上级部门要来审查工作，科长安排你负责接待
- (2) 你父母下午 14:30 要来找你，需要你去火车站接
- (3) 房东要你 15:00 去续签合同，而且你对合同不满意，需要去修改
- (4) 单位退休干部要 15:00 来报销医保，需要你接待
- (5) 你女朋友 11:00 给你打电话说生病了，想让你下午请假陪她看病

【测评要素】 逻辑思维能力、解决问题能力。

【答题要点】

1. 体现工作为重的原则。
2. 按照时间顺序、分清轻重缓急合理有序完成各项任务。

【参考解析】

在工作的过程中，难免会与生活中的安排发生冲突，遇到一些棘手的事情，需要在短时间内及时、合理地进行处理，进而才能不影响正常工作的开展及上下的协调；这就需要我们全面考虑，合理衡量，注意紧急程度和工作为重，科学合理地进行处理。

我会首先在 14:00 的时候接待上级领导的检查，保证上级领导对我单位各项工作的开展情况的充分了解并提出相应可行性建议，对于我单位各项工作的完善和提高具有重要的积极作用。同时，我会联系其他亲人朋友，代替我在 14:30 分接从老家过来的父母，并将父母的联系方式及具体事宜交代清楚，并向父母说明情况，得到他们的谅解。至于房屋的续签，必须得我本人亲自办理，因此，我会和房东协调时间，晚一些再去签订合同，这也是认真负责的一种表现。在 14:00 接待完来视察的上级领导之后，我会继续接待 15 点来报销医保的老干部，保证老干部各项服务工作的顺利开展，单位老干部为组织的发展做出不可磨灭的贡献，因此，要全力保障他们的权益保护。那么对于女友生病这件事，我会联系我们的朋友陪同，说明情况，及时询问，在处理完单位的事情之后尽快赶赴并道歉，希望得到女友的理解。在工作中，我会注意自己生活和工作的平衡，并且履行工作中的各项职责，提升自我，不断加强学习，见贤思齐，向优秀学习，丰富自身科学文化素质，使工作和生活相互促进，相辅相成，努力成为一名经得起考验，人民满意的公职人员。

【高分点睛】

言之有序的基础上更要言之有理，将各项工作安排的意图和理由表述清楚，更能获得考官的认可。

3. 小张是行政服务大厅工作人员，工作认真勤恳，但有一个群众填单子的时候，不按要求办事，小张指出，并要求该群众重新填单。群众认为小张故意刁难，投诉了他。事后领导批评了小张，他很委屈，情绪不好。如果你是小张的同事，怎么劝导他，请现场模拟一下。

【测评要素】 人际沟通能力、说服力。

【答题要点】

1. 体现原则性与灵活性。
2. 能够对小张有效劝说并达到预期效果。

【参考解析】

小张，干什么呢？知道你现在心情不好，感觉到失落和委屈，有些事情不用太放在心上，不是有这么一句话嘛，没有过不去的事情，只有过不去的心情。要学会自我调节，转换思想。

作为行政服务人员，履行我们的工作职责，指出群众在办事过程中存在的问题，是无可厚非的。这对于群众所办事宜的妥善处理及其他办事群众的办事效率的提高都具有重要意义，是值得肯定及继续坚持的。但是，我们也要站在办事群众的立场来理解下群众，他们可能比较急切，再加上我们方式方法可能存在不当的地方，就导致群众出现了小情绪。

作为服务人员我们应该具备的专业素养便是耐心，懂得换位思考，本着全心全意为人民服务的原则，做好服务工作。并且作为一名公职人员，我们代表的不是我们个人，而是我们整个组织，直接关系到我们组织的形象及在群众中的公信力，相信你也可以意识到这一点。

当然，你的工作成绩和工作能力大家都是目共睹的，领导批评你也只是就是不对人，所以下次我们再遇到类似的问题可以防患于未然，提前向群众说清楚所要填写的信息和内容，当其遇到不懂问题或者填写错误我们礼貌指出并帮助耐心改正，这样的问题也会有效避免。所以，小张，别难过了，赶快调整下，认真做好我们的本职工作，一定能够得到群众的认可和肯定的。

【高分点睛】换位思考是直击高分的关键，切忌只站在自己的立场上进行劝说。

4. 税务系统推出了办税手机移动平台 APP，但是推出以后使用效率低，如果你是办税大厅的一名工作人员，请问你怎么提高使用效率？

【测评要素】信息获得能力、解决问题能力

【答题要点】

1. 调查并了解到移动平台 APP 使用率低的原因所在。
2. 提出提高使用率的有效对策。

【参考解析】

手机办税有利于提高办税效率，方便群众生活，同时也可完善相关业务处理，因此，应该得到应有的推广和提高，是符合现在社会趋势和潮流的，是提升办税服务质量的必然要求。

针对手机办税使用率低，我会先全面了解手机办税使用率低的原因，有的放矢的针对问题进行提升。首先开展一次针对不同办税群体的全面调查活动，了解手机办税得不到推广的原因。针对不同年龄层次的办税人员如青年和中老年，我会采取不同的调查方式，选择在办税大厅、人流密集的广场和交通枢纽进行问卷和访谈，并通过电话对已有纳税人信息进行回访。邀请

相关专家对问卷及访谈、电话回访问题进行科学设计。为提高大家的配合程度，还要准备相应的小礼品。

在调查开展的过程中，我要及时控制进度及应对一些突发情况如群众不配合、问卷回收率不高。经过调查，对数据进行全面的收集、处理和分析，形成调查报告，以图文结合的形式，供领导参考并提出自己对于相关问题的建议。

如果是群众不会操作的问题比较突出，我们就可以以社区为单位有针对性的进行培训，并在办税大厅内部设立操作流程图并设置专门人员进行指导；如果是群众没有意识到手机办税的重要性，我们可以加大宣传的力度及保证宣传的效果，丰富形式并有针对性进行；如果是手机办税系统还存在不足之处，导致用户体验差，我们可以邀请专业技术人员对系统进行调整和完善。

希望通过对于问题的解决，手机办税能够在群众中普遍推广，真真正正为群众带来便利。

【高分点睛】

分析透彻并能有效解决，其中重难点在调研分析群众使用率低的原因，不想用、不会用、不能用是分析问题的关键和得分点。

2016 年 3 月 3 日国家公务员国税统一考试面试真题

（考官读题考生听题，20 分钟，有草稿纸。考试结束时还剩余 5 分钟考官提醒，也有考场不提示）

1. 漫画，一个瓶子里面只有一点点东西，但是标签写着已满。请拟两个标题，并针对其中一个结合社会现象谈谈看法？



【测评要素】综合分析能力

【答题要点】

1. 全面细致观察并提炼漫画的信息。
2. 挖掘漫画所传达的深层含义。
3. 联系实际予以论述。

【参考答案】

可以看到漫画中有一个并没有装满的瓶子，然而瓶子上却写着“已满”的标签，根据漫画中提供的信息可推知漫画传递的寓意有：盲目的自满、表里不一、诚信缺失、虚假广告等。下面就盲目自满进行讨论，自满与自信是完全不同的两个概念。自信是我们每一个人都需要的，无论在工作中和生活中，都需要我们正确认识自己，并能够把握机会，展现自己的能力，实现自己的人生价值，增强自己的成就感，让自身的能力更上一层楼。但是盲目的自信就是自满，漫画中瓶子内时间上只有很少的液体，但是却很得意的写着“已满”，这无疑体现了没有根据自己的真实情况来盲目评价自己。这样不仅不能够提高能力，更会因为这种盲目的自信而受到更大的挫折。

《蚊子和狮子》这一则寓言是用来讽刺骄傲自大、盲目自满的人。这一则故事是以动物喻人，语言精练，具有强烈的想象色彩。历史上清政府正是闭关锁国，狂妄自满，自诩为天朝上国，才饱受列强的瓜分和侵略，鸦片战争逐步沦为半殖民地半封建社会，使中华民族

公务员之路，从华图起步！

饱受屈辱的历史。这也充分说明盲目自信不仅会使个人认不清楚前进的方向、偏离人生的轨道，甚至会阻碍一个国家和民族的进步与发展。

因此，对于我们每一个人而言，尤其是即将步入工作岗位，任何事情都是新的，在校园中纵然有优异的成绩和丰富的实践经验，但那都代表过去，在新的工作岗位上要有空杯心态，努力学习和提高，尽快融入集体中，成武集体中有力的一员才是我们每一个人奋斗的目标。

【高分点睛】漫画题本身答题切入点很多，此题从自满、空杯心态等价值观进行论述相对于从诚信、虚假广告等社会现象等方面论述会更加有深度，充分展现考生的联想能

2. 你是国税系统的工作人员，为加强与纳税人之间的融洽关系，单位拟开展“税收开放日”活动，请设计 3 个有创意的主题活动，并就其中一个为例谈谈具体怎么组织。

【测评要素】组织协调能力

【答题要点】

1. 强调本次活动的重要性。
2. 确定三个活动形式及主题。
3. 具体就其中一种活动形式及主题语义展开阐述，将活动主题贯穿整个活动始终，并努力实现预计的活动效果。

【参考答案】

在税务部门工作，不仅要不断提高自身的业务能力，更重要的是理解税收的本质在于“取之于民，用之于民，造福于民。”所以能够与纳税人之间融洽的沟通与交流，不仅能够推动税务工作的顺利进行，重要的是能够倾听民意，满足民众的利益诉求。因此，就本次开展的税收开放日活动而言，可以确立的活动形式和主题可以是：主题为“税法人人知”的税法宣传活动、主题为“税务主人”座谈会、主题为“为您服务到家”走访活动等。

下面就其中“税法知识人人知”为主题的税法宣传活动展开来讲：

税法宣传活动是纳税服务的重要内容，能够及时、准确的进行税法宣传活动对于纳税人能够依法纳税并能够提高纳税人的法律意识具有不可替代的作用。

首先确认本次宣传活动的具体内容，为了保证本次宣传活动的更具针对性，要在活动开展之前进行纳税人需求调研，了解纳税人的需求，并根据需求确定本次宣传活动的具体内容。以纳税知识、税收政策、征纳沟通渠道为重点了解内容，根据调研了解的情况确定内容，如：税收常识、办税流程、难点问题、最新税收政策等。

宣传的主要目的就是周知性和有效性，所以要保证范围的广泛性和针对性，因此本次宣传针对不同的群体进行，如公职人员、企业管理人员等，组织包括中介机构、行业从协会等，按照他们的不同需求，突出重点，展开宣传。

由于每一个群体或组织在日常工作和学习中的方式方法先存在差异，所以本次宣传工作的形式要多样化，如对于年轻群体采用网络宣传的方式，更方便快捷。对于社区的老人群体可以宣传讲座的形式或走访的形式，对于一些组织或单位，可以与其单位、组织合作完成。

在整个宣传活动中秉承着最初的宣传效果，保证实现与纳税人的融洽且和谐得沟通为实现目标，合理调配人员和物资等，保证本次宣传活动顺利进行。在活动结束后及时向领导汇报本次活动的成果。

【高分点睛】活动主题尽量新颖，所选取的方式做到具体、针对、可行。

3. 单位要派一位业务骨干参加会计师事务所培训，为期半年，你符合条件，想争取这个机会，但你手头有一项重要工作要处理。你打算如何与领导沟通，请现场模拟。

【测评要素】人际沟通能力、说服力。

【答题要点】

1. 体现答题过程中的现场感。
2. 阐述自己参加本次培训的需要和决心。
3. 就自己手中的重要工作有妥善的安排。
4. 听从领导安排。

【参考答案】

领导您好，打扰您几分钟的时间，有一件事情需要与您沟通，并切盼您给与我宝贵的意见和建议：

你一定了解过，近期单位有一个名额前往会计事务所参加业务骨干培训的机会，听到这个消息，我从内心感到高兴，因为通过这样的培训，咱们的团队又可以吸收到一些最新、最实用的信息和业务知识，不仅可以提高培训当事人的业务能力，更重要的是在其培训结束之后将信息传达到我们的团队中更能够提高我们所有人的业务能力，所以这是一次非常宝贵的机会。这是我个人对这次培训的认识，对于这次培训的作用您有什么看法，希望能够拓宽我对这次培训更深入的了解？

听了您的分享，我觉得这次培训确实是一次难得的机会，也能感受到您对这次培训给予了很高的期望，相信参加这次培训的人员也是任务艰巨且汇聚了你的厚望。通过与您的沟通交流不仅让我了解到这次培训的重要性，更增强了我参与本次培训的热情和决心，我愿意接受本次挑战，就本次培训我毛遂自荐，并不是只是一腔热血，而是在我理性的思考下做的决定，做此决定的原因之一是：你刚才的一番话让我知道这次培训的非同凡响，原因二是：我自身的条件，在咱们这个大家庭里，您见证了我的成长，我今天的工作能力和荣誉都是在您的栽培下获得的，所以你更了解我能够胜任这次艰巨的任务，原因之三是：我知道本次机会来之不易，我会更珍惜，在培训过程中认真学习，并就学到的内容进行及时的分享，更会所学的知识融入实际工作中。

我对于本次培训热切希望你批准，给予我参加的机会，同时现如今我的手头工作与本次培训有所冲突，如果您允许，我会妥善决绝手头的工作，绝不会给本质工作带来阻碍。对于本次培训希望您给出宝贵的建议。

【高分点睛】说服领导的过程中在注重展现说服力和说服技巧的同时，更应该注重真诚，方可赢得领导的信任。

4. 小王是餐馆服务人员，不小心打翻饭菜弄到顾客身上，顾客要求赔偿，两人发生争执，引起其他客人围观，你作为店长怎么办？

【测评要素】人际沟通能力、应急应变能力、服务意识

【答题要点】

1. 自身角色的正确定位，即领导和服务人员。
2. 对于事件真实情况的了解和确定。
3. 作为领导如何与下属沟通解决。
4. 作为服务人员如何妥善维护消费者权益。

【参考答案】

作为店长，出现这样的事情一定要迅速作出反应，妥善解决。对于店员，我是领导，对于顾客，我是服务人员，所以既要保证下属的工作还要维护顾客的合法权益。首先确定是否给顾客造成了伤害，如烫伤等，确定事件的严重程度。如果出现烫伤情况，一定要第一时间送往医院进行救治，避免出现更严重的后果。如果没有出现烫伤等情况，则要弄清楚事情的来龙去脉。

对于下属而言，确实由于不小心，与顾客产生摩擦，首先要让下属认识道自己的错误，认识到顾客至上的服务理念，所以要及时向顾客道歉，如果造成损失及时赔偿。如果顾客与下属的矛盾冲突是因为下属对于自己的错误性没有认识到位所造成，我作为领导一定要第一时间指出下属的错误，不仅要让下属当场道歉，更重要的是时候要批评教育，按照规章制度语予以惩罚，必要的时候，根据情节的严重程度可以予以解聘。当然作为领导，下属出现这样的情况，无论事情清洁严重与否，我都有着不可推卸的责任，所以我应该自省，自我批评，用于承担责任。

对于顾客，我作为店里的负责人，一定要第一时间认识到错误，在了解真实情况之后一定要给顾客合理的解释，需要赔偿也要给予相应的赔偿安排。在于顾客沟通时要注意方式方法，注意语气和用词，避免在与情绪激动的顾客产生更大的矛盾，为了避免影响餐厅正常营业，我会将顾客引领到会客室来进行协商解决。事后要及时联系顾客，看是否需要我店的其他帮助。

【高分点睛】

此题目中的角色定位并非常规的公职人员，定位为饭店负责人，但是出题的意图和目的是异曲同工的，体现认真负责的处事能力以及服务意识。

2016 年 3 月 4 日国家公务员国税统一考试面试真题

（考官读题考生听题，20 分钟，有草稿纸。山西考场有题本，但考官也念题）

1. 秋天金黄色的落叶是一道美丽的风景线，有人说金黄的落叶会给我们的城市增添了别样风景，环卫工人不应该立即清扫，但是环卫部门却认为必须及时清理，否则存在着安全隐患，请问你怎么看？

【测评要素】综合分析能力

【答题要点】

1. 肯定城市风景的重要性。
2. 理解环卫部门的初衷和用意。
3. 能够有效的在矛盾双方找到平衡点。

【参考答案】

城市的风景往往会成为该城市一道亮丽的风景线，比如北京的香山红叶，内蒙古的广袤草原，武汉大学的遍地樱花……，正是一道道自然风景让人流连忘返。秋天金黄色的落叶同样会给城市增添别样的风景，让群众感受到城市别样的气息，体会收获的季节。

而环保部门认为必须要及时清理，否则存在安全隐患这也是不无道理的，如果大量落叶堆积没有得到及时清扫，可能会造成路人的摔倒甚至引发火灾等一系列问题；同时及时清扫落叶也能够保护环境、维护市容市貌，所以从这方面来讲也是维护群众利益的一种体现。所以二者并不矛盾，只是所处立场和角度存在差别而已。

那么如何在二者之间找到平衡，在保证群众基本安全的基础上进一步满足观赏和审美的需求是重中之重。一方面，针对落叶景观，可以选择一些人流量较少的街道、景区、公园作为暂不清扫的试点，或者在某些街道实行定期清扫，不必要频繁清扫，以满足市民的观赏游玩需求，保留金黄色的秋意。另一方面，做好安全宣传教育工作，利用媒体网络向群众说明清扫的目的和初衷，长期堆积腐烂不仅会影响市容市貌，更会造成大家的出行不便和安全隐患，动之以情，晓之以理，希望大家在了解情况后能够理解予以配合。第三，对清扫后的落叶有效利用，环保部门可将落叶进行收集，用于堆肥处理，变废为宝，使其发挥更大的作用。

对待同一个问题，往往由于人们的出发点和切入点不尽相同，就会出现不同的声音甚至会产生一些争议。此时我们不能盲目的给出结论，而是应该全面、理性、客观的思考，在哪个更合理、更务实给与出正确的方向和答案，并且理性的引导公众，这才是解决问题的关键所在。

【高分点睛】辩证理性思考问题，切勿只站在一方立场论述或大篇幅论证某一方面，否则会造成答题方向的偏颇。

2. 统筹排序题

(1) 8 点接到通知，下午有一个交流会，你要帮领导写发言稿（需要两个小时），11:30 要去机场接两名交流会重要代表（来回大概一个半小时）。

(2) 8:30 接到通知，通知领导和先进人员十点在大礼堂开会。

(3) 8:35 领导让你跟他一起去医院看望生病的老干部。

(4) 9:00 同事小王提醒你，你预定了纪念币，今天最后期限领取纪念币，必须持身份证去银行领取。

你如何安排你的工作？

【测评要素】逻辑思维能力、解决问题能力

【答题要点】

1. 体现工作为重的原则。
2. 按照时间顺序、分清轻重缓急合理有序完成各项任务。

【参考解析】

在一个上午接到了五个任务，的确是时间紧、任务重，并且这五项任务存在时间上的冲突。所以分清轻重缓急，做出合理的时间安排，保证各项工作有条不紊的进行至关重要。相信办法总比困难多，那么我会按照如下顺序进行处理：

一方面：始终秉持工作为重的原则，保障工作有序完成，接到写稿任务时，立即请教领导所需材料的内容以及要求，并着手编写，务必确保在 2:30 以前完成终稿。8:30 接到电话后，立即通知领导和先进人员会议安排的具体情况，再确定通知到位后继续手头的工作。领导让我跟他一起去医院看望生病的老干部，这也是我义不容辞的义务，快速准备好看望所需的物品陪同领导前往慰问。看望结束后回来继续进行讲话稿的撰写，由于中间多次打断，务必保证逻辑的连贯与内容的准确，必要时中午加班完成，保证下午会议的顺利开展。

另一方面：在时间允许的情况下，我会尽量独立完成工作；如时间发生冲突，我会请同事亲友帮忙，协同配合，共同完成。11:30 我去让其他有空余时间的同事去机场接交流会的重要人员，并做好时间、地点、人数的对接。待下午会议结束，银行还未下班，再请假前往银行购买纪念币。

任何时候，遇到困难都不能畏惧、抵触甚至退缩，小则忙中出错，大则一事无成；要有迎难而上的精神、不畏艰险的勇气，那么工作中这些小问题、小冲突都会迎刃而解。

【高分点睛】

有效兼顾工作和生活，工作为重。

3. 小王和小李是同一个服务窗口的工作人员，小王没有把工作交接好给小李，结果小李被领导批评，你作为小王，怎么向小李解释？请现场模拟。

【测评要素】 人际沟通能力

【答题要点】

1. 主动向领导承认错误
2. 主动求得同事的原谅
3. 对造成的失误表示歉意并尽量补救

【参考解析】

小李，忙着呢吧，打扰你两分钟啊。由于我没有把工作交接清楚导致你被领导批评这件事我感到十分抱歉，对你带来的麻烦也深表歉意，希望你能原谅我。咱俩平时在同一个窗口工作，一直以来工作上配合的十分默契，从来没出现过任何问题，生活中更成为了无话不谈的朋友，所以我不希望这件事影响到我们现有的关系。

我刚刚来单位的时候很多业务流程都不太清楚，一直是你在帮助我适应和进步，所以一直以来我都是十分尊重和敬佩你的。不过这件事情确实是我工作的疏忽，当时家里有一些情况，下班走的比较紧急，有一些事项没有交接清楚就匆匆离开了，导致你后续工作开展时出现了一些问题。这件事我已经向领导解释过并且主动承认错误了，领导也了解真实情况后也说明他的批评也对事不对人，所以这件事你不必放在心上。

当务之急是如何妥善处理以及补救工作中的失误，我已经梳理了情况别并且想到了一些方案，你一会不忙的时候能帮我分析指导一下吗？你先忙，我一会再过来找你。

【高分点睛】

建立沟通的现场感和情景感，多运用情感，少运用技巧。

4. 网络在当今社会很重要，但很多年龄较大的人不会使用网络，你是社区工作者，你怎么帮助他们？

【测评要素】 解决问题的能力，服务意识。

【答题要点】

1. 提出切实可行的帮助措施
2. 科学引导，谨防上当受骗

【参考解析】

在打造互联网+社会的今天，学会使用网络，能够有效丰富老年人的业余生活，可利用网络与亲人进一步沟通、购物、学习等；更能满足老年人情感与自尊的需要，作为社区工作人员，将从以下几方面入手：

1. 实地走访，充分调研。对社区人员进行明确分工，首先选择一些具有良好沟通能力、群众工作经验丰富的人员深入社区进行调查，调查社区老年人的数量、使用网络的现状以及在社区开展活动的可行性、可操作性。

2. 科学策划，形成方案。经过基础调研后与小区实际有效结合，制定科学的活动方案，包括内容、形式、场地、软硬件设施、预算等，明确分工。

3. 形式多样，开展服务。第一，开展宣传教育活动，通过在小区挂横幅、设展板以及入户宣传等方式使老年人意识到社区即将开展这样一个活动，提高大家参与的热情。第二，免费提供硬件设施，定期开展社区网络公益课堂。将社区的机房作为日常学习和培训地点，每周定期开放，并配备 1-2 名工作人员进行设备的调试和现场的指导。第三，除统一培训也可形成“手把手、一对一”走进家庭的培训帮助服务，当前大多数群众家里都有电脑设备，在人员允许的情况下也可入户帮助，这对老年人来讲可能适应度更高。第四，网络内容以及软件的更新非常的快，为了做到与时俱进，社区有必要定期组织更新培训，或者开展竞赛活动，以此调动大家学习的积极性。

4. 科学引导，谨防上当。在教会老年人使用网络的过程中，也要引导老年人科学上网，注意适度娱乐，严格控制上网时间，保障身体健康；另一方面，一定严防上当，使其了解一些常见的骗术，如：网友诈骗；钓鱼网站；中奖信息等，一旦遇到类似情况请及时与警方取得联系。适当引导、定期培训、后期关注使此项工作能落全面有效落实的关键，在此基础上可以形成长效机制，切实做好老年人网络服务工作。

【高分点睛】

网络是一把双刃剑，作为社区工作者不仅仅要看到他所带来的好处，做好培训工作；更应该意识到网络本身具有虚拟性和不确定性，因此提醒老年人做好防范工作也是任务之一。

2016 年 3 月 5 日国家公务员国税统一考试面试真题

1. 有人说成功需要妥协，但也有人说不需要妥协。请你谈谈成功与妥协，并举例加以说明。

【测评要素】综合分析能力

【答题要点】

1. 挖掘两句话的内涵
2. 分别举例说明，准确充分的论证

【参考解析】

成功是大多数人追求的人生目标，但是不同的人在通往成功的路上选择的方式则不尽相同。有人说成功需要妥协，意在强调在通往成功的路上会遇见各种各样的困难，务必灵活应对，方能愈走愈远；而有人说成功不需要妥协，这也并非是做错的，这重在说明为人处事应坚守自己的原则和底线，始终保持着一种“不忘初心，方得始终”的理想信念。

一方面，有人说成功需要妥协，这里的妥协并非是一味的让步，甚至是放弃，它只是一种暂时的调整。历史上适当妥协、能屈能伸最后功名成就的人不在少数，韩信受胯下之辱，最后实现了自身的理想抱负，越王勾践卧薪尝胆，最后终成霸业。鸟儿被抓进笼子里，刚开始一直撞鸟笼，不肯进食，过了几天才消停一会儿，最后打开鸟笼，鸟儿呼的飞走了。妥协的意义并不是让步了什么，而是坚持了什么。如果一味地让步，那叫放弃。这只鸟儿的消停只是暂时的妥协，因为在它心中有自己从未放弃的坚持。前进的路上我们会遇到许多波折，只要目标明确、意志坚定，像那只被困的鸟一样，积蓄力量，渡过难关，终有直冲云霄的美好前景。一味地用头撞南墙迷不知返，结果一败涂地，伤痕累累。因此，我们要学会低头，懂得屈伸自如，生活会给我们意想不到的惊喜。

另一方面，也有人说成功不需要妥协，它意在强调成功的路上遇到任何困难和挫折都需具备一种勇往直前、不屈不挠的精神品质；它更是为人处世应坚持的一种原则和底线。司马迁不畏强权、身受宫刑依然坚持自己的原则和底线，在狱中为后世留下真实的历史著作《史记》；陈景润不怕贫寒、克服求学路上的种种苦难，历时近 40 年用掉数十袋草稿纸终于克服了世界数学难题哥德巴赫猜想……。成功的路让没有偶然，更没有捷径。始终保持这种不妥协的精神、不畏惧的干劲，才能快速通往成功之路。

实这两句话与“有人说铮铮铁骨，宁折不弯；也有人说倒下也不是毁灭，弯曲也是一种生存艺术。”有着异曲同工之妙。坚守原则、决不妥协是成功的基石；灵活处事、适当妥协是一种大的智慧。

【高分点睛】

深层次阐释妥协与不妥协的含义，论证做到充分、真实、有效、新颖。

2. 单位要提高机关干部文化修养，决定展开读书活动，请你列举三个有创意的主题活动，并就其中的一个展开具体阐述。

【测评要素】计划组织协调能力

【答题要点】

1. 列举三个有创意的读书主题活动
2. 就其中一个展开具体的阐述，具备组织活动的各个要素、流程以及内容。

【参考解析】

单位要提高机关干部文化修养，决定展开读书活动，此次活动的三个主题分别为：1. 成立学习小分队 2. 开展读书交流会 3. 举办读书系列讲座。那么下面我就开展读书交流会这一活动具体展开谈一谈：

第一，充分准备。除做好时间、地点、人员等基本事项的通知外，重点做好宣传动员工作，向大家说明此项活动的重要性和必要性，并明确交流书目的范围和方向，所读内容未必仅限于党办刊物，也可是经典名著、现代文学类作品等。

第二，形式多样。为了有效的提高大家的阅读兴趣以及参与的积极性，交流会的形式可多种多样：相互荐读、小组讨论；专家讲读、分享书评；骨干领读、交流共读等多种方式推动党员读书活动生动活泼地开展。相互推荐、小组讨论即前期各科室之间可相互推荐一些近期阅读的经典书目，这一样可以减少选书的烦恼，也可以后期保证交流会大家讨论话题的一致性。专家讲读、分享书评即在交流会现场邀请原作者或相关领域的专家进行讲读，使各机关干部在原来阅读的基础上更加充分理解作者的写作意图和内涵，而分享书评则是开阔视野、展现读者角度的重要方式。骨干领读、交流共读即领导干部对于所阅读书目中的经典内容可予以领读，与大家共同学习和分享。

第三，达到效果。举办此次读书交流会的目的是能够有效提高机关干部的文化素养，因此活动不能流于形式，在确保形式多样的同时，更要关注交流的内容和效果。因此在大家讨论交流的过程中，如果出现偏题跑题的情况应及时制止。与此同时，要求大家在读书交流会结束后书写心得体会，与各科室其他员工全面分享、积极交流。将“号召全民阅读，构建书香社会”的口号落实到实处。

【高分点睛】

活动形式新颖，不能仅限于传统的比赛、讲座。

3. 题签：

老同志刘姐和科长的一段对话

领导：小刘你继续负责人事调动吧

刘姐：太得罪人了，不想干了

领导：单位其他同事都有重要任务

刘姐：我都干了好几年了

领导：这点小事都干不好，你还能干什么！

刘姐：不管，我就是不干了，再逼我就向局长反映！

领导：你…

具体让你说说他们两个在这里面有什么不妥？

【测评要素】

人际沟通能力，责任心，规则意识，解决问题的能力

【答题要点】

1. 指出两人在对话中存在的的天。
2. 有效解决二者存在的问题。

【参考解析】

俗话说：“独木难成林，独丝难成线”团结协作是做好一切工作的前提和基础，只有各部门、员工之间明确权责、相互配合，才能将工作落实到实处。

一方面，从刘姐的角度来分析，人事调动本身就是一件内容复杂、难于沟通的工作，产生一些负面和抵触情绪是可以理解的，但是她在与领导的沟通中确实反映出存在一些不妥。

1、缺少工作的积极性和责任心，甚至推脱责任。此项工作长期由人事部门相关科负责，不能以得罪人为由就推脱工作。2、缺少服从上级的纪律性。上级领导指派的任务，只要不是违反法律法规，以及重大个人原则的就必须无条件服从。3、缺乏对领导的基本尊重，违背逐级汇报的基本原则。对于领导安排的不满没有理性、礼貌的沟通，反而要采取越级上报的方式。另一方面，在一个单位中，领导起着统筹全局的关键作用，日常工作中偶尔由于时间紧、任务重导致员工协调不到位、工作分配不合理等等问题。该领导的问题主要体现在1、缺乏对下属的关心。对下属工作中存在的问题与困难没有做到及时了解并有效解决。2、工作安排不够合理。长期由一个人负责一项工作难免会产生一些职业倦怠，更何况此项难度高、任务重的人事调动工作。所以长期从事此项工作确实会产生一定的负效应。3、表达不够委婉。在安排任务以及与下属的沟通交流中，态度过于强硬，出现“这点小事都干不好，还能干什么的”尖锐批评，这会使员工心理更加不平衡，甚至矛盾进一步深化。

明着因时而变，智者因势而制。领导与员工之间仍需要齐心协力、相互配合，人事调动工作仍需要继续，所以建议领导可以通过以老带新的方式，让新人分担接手老同事的工作，同时也可以让老同事得到职业存在感认同感。

【高分点睛】

指出不妥的同时夜莺简要解决，体现测评要素中解决问题的能力。

4. 小李在工作中非常认真，各方面都表现很好，因此在年终考核中获得排名第一，但是领导认为他过于年轻，因此没有将优秀奖颁给他，他因此觉得委屈，并以压力大为理由向领导申请调动，如果你是他的朋友，你怎么安慰她？请现场模拟。

【测评要素】 人际沟通能力，说服力。

【答题要点】

1. 对于过去的成绩和表现予以肯定。
2. 讲解清楚领导的初衷和目的。
3. 阐述感情用事的弊端。
4. 尊重个人选择。

【参考解析】

小李，咱俩聊一会吧。看到你最近情绪低落，我知道你对于没有获得优秀奖感到十分委屈，对于你这种心情我非常理解并且也感同身受，我自己刚入职时也遇到类似的情况，后来发现确实是自己在工作中还有不足。你在工作中的努力和表现大家是有目共睹的，年终考核的第一名也是你用成绩证明了自己的能力。领导并不是没看到你的努力与成绩，只是对你成长进步有着更加热切的期盼和希望。

你不能因为这一次没有获得优秀奖而感到委屈或者承受非常大的压力，甚至要调离岗位，作为你的朋友，我觉得这样的决定过于冲动和草率，你可以静下心来好好考虑一下，首先如果你调离了本部门，去了其他部门其他岗位，那么你还要重新适应新的工作岗位，所有的工作内容都要重新了解和学习，所以这会耗费你很多的时间和经历；其次，如果你是因为感情用事而非工作需要调离了岗位，那么无论对于现在的部门还是要调动的部门来讲都不见得是一件好事，从本部门来看是人员的流失，从调动部门来看并非是为了工作而进行调动的可能也会产生一些抵触情绪，使你很难快速融入集体、开展工作。其次，遇到困难和问题选择逃避这并非一种明智的做法，若你到了新的部门遇到类似的事情难道还要再次调离岗位吗？所以我建议你与领导进行一次真诚的沟通，领导也会把他评选的的初衷和标准告诉你，这样你也就有了更加明确努力方向了。

我知道你现在仍然很委屈也很迷茫，所以不要在这个时候做选择，冷静思考一下再做决定。当然，我希望你继续在我们岗位上，凭借你的能力和过去取得的成绩，加之不断的经验积累，相信很快就会赢得领导的认可；如果你依然坚持调动，作为你的朋友，我也会一如既往的支持你，咱们共同进步。

【高分点睛】

没有过不去的事情，只有过不去的心情。积极引导、调节心态、分析利弊，最后由本人做决定。无论结果如何，都应该尊重并予以支持。这里我们给的是建议而非说服。

2016年3月6日国家公务员国税统一考试面试真题

1. 现在用微信公众号推送消息的方式十分流行，推送的消息多是微阅读，有人认为这是阅读的新型方式，也有人不认可这种方式。你怎么看？

【测评要素】综合分析能力。

【答题要点】

1. 客观分析微阅读的利弊。
2. 对于这种新型的阅读方式做到扬长避短。

【参考解析】

微信作为我们工作和生活中的一种交流工具，其存在的重要性是显而易见的。越来越多的人借助微信建立自己的公众号，推送一些流行文章，以引起读者的共鸣，被称为微阅读。

对于微阅读，有人认为这是一种新型的阅读方式，也有人并不认可这种方式；我认为任何新生事物在刚出现的时候都会面对来自社会各界不同的声音，我们不能一概而论，简单的给予肯定或者否定，应该理想客观看待。

微阅读之所以能被大家接受尤其是被广大青年群体所喜爱，这并不无道理可言。第一，阅读可以帮助我们丰富课外知识，但是很多人没有时间或是时间碎片化，这就出现了微阅读，这样可以让我们把零散的时间用来学习，比如我们经常可以在地铁、公交或是排队等候的过程中看到很多人在进行阅读，不仅学习了知识，更充分利用了时间；第二，相对传统的纸质阅读而言，微阅读具有自身独特的优势，因为纸质书携带不便、购书成本高、信息更新慢等弊端，微阅读恰好弥补了这些不足，顺应时代发展应运而生。

微阅读在给我们带来便利的同时，也有让人诟病之处。第一，阅读形式的与时俱进能否代表阅读内容的与时俱进。当前，不少公众号为吸引公众的研究，只在标题上做文章，并没有实质内容甚至传递错误信息。如“最全的养生健康知识”“你不能不知道的秘密”这类标题党，标题吸引人点进阅读，但是发现内容空洞、乏味，甚至一些内容完全是捏造的，客观上扭曲和误导了人们。第二，正因为微信阅读的方便快捷，人们用碎片化的时间进行阅读后，并没有深入思考深究，阅读后很快就会忘记，造成了浅阅读的发生。

面对微阅读的诟病，我们不能坐以待毙，要真正的对症下药，更好的发挥其作用。广大群众根据自身的实际情况选择适合自己的阅读方式即可，但要注意提高自身的理性判断能力，加强自律，对一些真伪难辨的文章不要忙信任、跟风。与此同时，文化、网监等部门形成合力，提高准入门槛，拓宽投诉渠道，对公众号推送的文章务必严格监管审核，保证群众所接受的知识是符合社会主流价值观的。总之，在网络化的时代背景下，我们不应该因为微

阅读的一些弊端而摒弃，堵不如疏，我们必须正视问题，改正问题，才可以充分利用微阅读的优点去推广阅读。

【高分点睛】

任何新生事物在出现之初，一定要接受来自社会各界的不同声音，不能因为得到肯定而沾沾自喜，更不能因为受到质疑而丧失信心。考生保持客观理性的立场至关重要。

3. 材料题：

材料一：国税局针对 2015 年税务宣传月的满意度进行了调查：（1）70%的人认为宣传模式单一，形式雷同，有一些弊端；（2）50%的人认为活动不应该只限定在 4 月份；（3）27%的人认为活动没有针对性。

材料二：国税局 2015 年税务宣传月的总结：（1）发放了 10000 份宣传单；（2）发放了 xx 份宣传手册；（3）举行了 xx 次 xx 活动；（4）举行了 20 次文艺汇演；（5）发放了 2000000 条税务提醒短信。

你作为税务局工作人员，对以上材料有什么看法？认为哪些地方需要怎样改进？

【测评要素】综合分析能力，解决问题能力。

【答题要点】

1. 对于国税局开展税务宣传月的活动以及成果予以肯定。
2. 指出活动中的不足。从调查结果与活动汇总两部分查找问题，对于重复问题进行整合。
3. 提出解决问题的方案与意见。

【参考解析】2015 年，国税局在税收宣传月进行了一系列的税收宣传活动，充分体现了国税系统认真开展税收宣传，做好纳税服务工作；这一活动更使全国纳税人自觉接受纳税教育，培养依法纳税的观念和意识。尽管在活动中仍然存在一些不足，但是不能否定此项活动的价值意义。

当然，从宣传活动满意度的调查以及各项活动的总结，也不难发现国税局在税收宣传中存在的不足：1、宣传形式单一、固化。宣传形式主要集中于发放传单、手册这种传统的方式，更没做到与时俱进，随着互联网的迅速普及和发展，依然选用税务短信提醒的方式，很难达到预期的效果。2、注重形式、忽视内容。宣传的重心往往只停留在进行了多少次宣传，发了多少短信，宣传内容没有针对性以及创新性。3、从 1992 年开始，国税系统将每年 4 月份作为宣传月，之所以能够长久实施和开展，说明确实起到了一定的作用和效果，但是仅仅靠每年的一个月集中宣传这种方式所达到的效果性还是有待考量的，更应做好日常宣传，让纳税理念时时深入人心。

税收宣传是科学传达纳税理念的重要途径，必须保证这项工作切实落到实处：第一，创新宣传方式。除保留传统的宣传方式外，有效利用网络、微信、微博等多媒体平台，通过微阅读、漫画、小视频等方式广泛传播。不仅宣传的覆盖面更广，而且能够激发大家了解和学习的兴趣。第二，完善宣传内容。包括税法、税收知识、税收政策、办税流程、重难点等问

题。对于不同行业 and 不同经济类型的纳税人，企业管理层、财务主管、办税人员等不同群体，以及涉税中介机构、行业协会等不同组织，按照不同需求，突出相应重点，分别开展宣传。第三，做好日常咨询。税务机关坚持依法、无偿、准确、规范、便捷的原则，扎实做好日常纳税咨询服务。税务机关定期收集和了解不同规模和类型纳税人的需求，积极开展个性化的纳税咨询。

【高分点睛】

此题的亮点在于能够在分析以及解决问题的过程中体现对税务宣传、税收知识的了解程度，所以在解决办法上要做到专业、可行。

3. 小王是新进人员，单位的老陈很有工作经验，是小王的师傅，平时指导小王工作，在一项工作中由于小王更改了业务流程，认为是工作方式的创新，但老陈认为其太过冒失，不高兴因此批评了他，如果你是小王，如何去和老陈沟通？

【测评要素】综合分析能力，解决问题能力。

【答题要点】

1. 对于老陈过去的帮助表示感谢，并且保持谦虚的心态继续向他学习。
2. 对于没有与老陈商量，更改业务流程的事情接受批评并向老陈道歉。
3. 说明自己更改业务流程的想法、目的以及取得一些成果，争取得到老陈的认可。也可简单陈述创新的风险。
4. 自身表态，避免擅自做决定的事情再次发生，遇事多与老同志请教交流。

【参考解析】陈师傅，我最近静下心来考虑了很多，想跟您聊聊。我作为单位的新进人员，本身业务能力就有限，加之工作经验又少，之所以能够快速适应工作、熟悉业务这与您的帮助是密不可分的，其实在我心里一直是十分尊敬并感谢您的。而前几天我没有跟您商量就擅自更改业务流程，我自认为这是工作方式的创新，却没有考虑到这样做的后果，现在想想我的做法确有不妥，这使您感到十分生气，对此我要对自己的行为向您道歉。

陈师傅，一直是您指导着我的工作，所以我想跟你聊一聊我的想法，也恳切的期望你能给我一些意见，帮助我这个新人更好的成长和进步。我觉得我们的业务流程是在工作中不断积累和沉淀，最终形成的一套完备的业务流程。这些流程应对一些传统的、典型的业务确实能够做到规范、有效、精准。但是随着互联网的普及和发展，现有的业务流程已经不能有效应对一些新型或者特殊业务了，比如我们业务流程中要求必须本人前往大厅办理业务，但现在很多业务是可以通过网络办理和认证的，这样既可以提高我们的办事效率，对办事群众来说也省时省力，能够实现双赢。当然，我知道如果因为一些特殊情况就更改业务流程确有不妥，更可能会造成很大风险或者损失，所以我们可以某些常见业务领域开展试点，如果效果反馈较好，可以全面推广。师傅您觉得这样的方法可行吗？

作为一个新人，我觉得自己在各方面还不够成熟，做事不够沉稳甚至有些冒失，跟您带来的麻烦请您见谅。在后面的工作中无论遇到什么问题我都不会再擅作主张，一定积极及时与您沟通，保证不会发生类似的事件。

【高分点睛】题干中并没有为更改业务这件事情的正确与否进行定位，所以可以多谈一谈更改的初衷是好的，体现创新精神，但是忽略随意更改的风险。做到辩证分析。

4. 团委设立了志愿者服务站，你是上级志愿者组织部门派下来的工作人员，有人向你反应服务站组织后勤保障工作不到位，服务质量差，形式也不太好，你怎么办？

【测评要素】调研能力, 应变能力, 解决问题能力, 服务意识。

【答题要点】

1. 对于群众反应的情况的真实性做调查。
2. 情况属实，积极处理；群众不理解，耐心劝导。
3. 有则改之，无则加勉。

【参考解析】

团委设立志愿者服务站的目的是为了更好的为群众做好服务与保障工作。但现在有人向我反应服务站后勤保障工作不到位，服务质量差，形式也不太好，如果确实存在这样的状况就严重的违背了建立服务站的初衷，甚至有损团委的象形，因此我会从以下几个方面着手努力：

首先，我们并不知道群众反映的情况是否真确实存在以及确切的状况。所以，我们要先进行调研，了解事情的真实情况。那么我会采取明察与暗访相结合的方式进行调查，一方面，让工作人员伪装成需要服务的群众，了解服务站的服务状况；另一方面，自己与服务站的志愿者进行深入交流，了解实情；与此同时，也不能忽略群众的意见，认真倾听他们的反应并做细致的记录。

其次，综合各方反馈结果，得出科学结论，在了解到真实的情况后，积极耐心解决。若确实存在保障工作不到位，服务质量差的问题，我们会立即向大家道歉，及时快速做出补救措施，同时对存在问题的志愿者进行批评教育，也将逐步改进服务方式，为大家提供更完善、便民的服务；那么经调查并不存在群众反映的问题，只是群众对于服务站的服务内容、范围、方式并不是十分了解，所提要求超出服务区间，那么我们会派志愿者耐心讲解和沟通，并在服务站的大厅或明显位置设置服务和管理条例，避免误会的再次出现。

最后，群众之所以向我们反应问题，说明他们是有利益诉求的，所以在我们的职责范围内的问题会尽力帮助他们解决。对于他们提出的建议和意见，我们更应该做到有则改之无则加勉。

2016 年 3 月 7 日国家公务员国税统一考试面试真题（当天只有海南国税考试，并且考生均为法学专业）

（3 个考生同时进候考室，二十分钟看材料，分别有 3 个题目，第一题答题顺序是，1 号、2 号、3 号；第二题答题顺序是 2 号、3 号、1 号；第三题答题顺序 3 号、2 号、1 号。第 4 题为评论题，即：1 号考生评论 2 号、3 号的，2 号评论 1 号、3 号的，3 号评论 1 号、2 号的。其中每个题限制答题 2 分钟。）

1. 构建和谐家庭需要要素组成，请举两个要素为例并说明理由。

【测评要素】综合分析能力，逻辑思维。

【答题要点】

1. 考生根据自己对和谐家庭的认知举出两个要素，所举要素需符合社会主流价值观。
2. 对要素进行举例说明，例子准确充分。

【参考解析】

构建和谐家庭并非一蹴而就，在构建过程中需要各种要素，而物质保障与家庭风气是其中相对重要的两个要素。理由如下：

众所周知，经济基础决定上层建筑，物质保障是一个家庭内部能否和谐相处的基础保障。古人云“衣食足而知荣辱，仓禀实而知礼节”，只有在最基本的物质生存条件得以满足的基础上，人们才会有更多的时间和精力去关注精神层面的和谐。如果一个家庭仍然苦苦挣扎在温饱线上，那么他们会将所有的精力投入到吃饱穿暖的问题上，而对于和谐家庭精神的构建则少之又少。如当前一些贫困地区生存的人们，他们连最基本的衣食住行都难以保障，更何谈家庭教育与家庭和谐。

当然，物质保障是一个和谐家庭的基础，但并非全部，我们也能很明显的看到，不少家庭即使再穷再苦仍然相敬相爱，和谐共处。所以在物质保障之外家庭风气就显得尤为重要了。优良的家风，是中国人不可或缺的精神血脉。在中国传统文化中，家风可谓是深入人心的无形的力量。家风的建设、传承影响着一个人的一生、一个家庭的现状。而父母的言行在家风的传承和建设过程中起着至关重要的作用，如果父母善待老人，那么孩子也会孝敬父母；如果父母之间相敬如宾，那么孩子也会尊重父母；如果父母善于交流，那么孩子也会主动听取父母的意见……；反之，父母错误的言行则会误导孩子形成错误的价值观，久而久之，在家庭中孩子则会选择逃避、叛逆甚至不信任父母，那么和谐家庭的构建也就无从谈起了。

综上所述，物质保障与家庭风气是构建和谐家庭的重要要素。

【高分点睛】

两个要素的选择尽量做到覆盖面广，内容全面且贴近实际，能够引起考官的共鸣。

2. 单位举行山区新进公务员联谊活动，策划两个有趣活泼的主题活动，就其中一个展开阐述。

【测评要素】创新能力、计划组织协调能力。

【答题要点】

1. 策划两个主题活动，务必做到有趣活泼。
2. 选择一个主题活动就如何全面开展做具体阐述。
3. 展开阐述的活动流程完整、内容全面、突出重点

【参考解析】

单位举行山区新进公务员联谊活动，为此我策划两个主题活动，一是“汉字听写大赛”，不仅能够让大家全员参与，而且能够调动大家关注并弘扬中国传统文化的积极性；二是“山区好声音”，展示才能的同时也丰富了大家的业余文化生活。那么下面我就“汉字听写大赛”的具体开展进行全面阐述：

第一，与参加联谊的各单位领导商量，做好动员工作；根据各单位情况协调活动时间以及地点，最终做好通知工作，确保通知到位。同时邀请各单位领导及当地在文字方面比较权威的专家担任评委，保证比赛的公平公正。

第二，参考类似节目，制定赛制流程以及做好题目手机准备工作，第一轮为小组赛，第二轮为循环答题，前两轮淘汰部分选手，第三轮为 PK 赛，争夺冠军。关于题目的收集可选择成语解释题、诗词应答题、听写题等等。以此保证活动的多样性和趣味性。

第三，做好人员与物资的协调控制，保证活动的顺利进行。比赛开始请领导讲话，阐述该项活动的意义，同时请新进公务员做自我介绍，使大家彼此熟悉和了解；在比赛中，对于大家出错的、不理解的成语或者诗词请专家进行解释；除答题和点评环节，也应加入一些成语接龙、你比我猜的小游戏，在比赛之余进一步增进大家的友谊。

第四，根据参赛者在比赛中的表现予以颁奖，大家合影留念并交换联系方式，无论是工作中还是生活中彼此多交流多关心。根据活动效果，借鉴经验总结不足，为下次联谊会的顺利开展做好铺垫工作。

【高分点睛】活动流程的制定全面细致，突出活动的特点。

3. 小张是你的好友，工作踏实认真，可是他经常不参加集体活动，同事觉得他不合群。你作为他的好友请现场模拟如何与其沟通。

【测评要素】

人际沟通能力，解决问题能力，说服力

【答题要点】

1. 对于小张工作踏实认真予以肯定。

2. 委婉指出他存在的不合群的问题，并阐述该问题所带来的弊端，使其意识到该行为的严重性以及改正的必要性。

3. 行使朋友的职责，帮助他快速融入集体。

【参考解析】

小张，今天过来主要是想跟你聊聊工作的事情。我刚刚看了你做的项目计划，整个计划无论流程还是内容都非常的完善，你所取得的成绩是大家有目共睹的，而在工作上踏实认真的态度以及坚持不懈的努力更是值得我们所有人学习的。

咱俩不仅是同事更是朋友，在对你成绩肯定的时候我也想给你一些小建议。你平时将太多的时间和精力投入到工作当中这本是无可厚非的，但是工作之余也应该多与同事进行交流和沟通，否则就会给大家造成一种很难接触甚至不合群的误解，长此以往你可能就会被孤立，而且也会阻碍你的工作开展。我们常说“众人拾柴火焰高”，整个单位的发展是离不开各部门、各同事的协同配合，仅靠个人的努力是远远不够的。所以无论是从你自身发展的角度还是从单位全局利益来讲，你都很有必要与大家多接触，多交流。我知道你的性格比较内向，所以更多时间都在忙于工作。其实你可以尝试这多与大家交流，会有很多意想不到的效果，不仅可以增进同事之间的感情，对于化解工作压力、提高工作效率的效果也是显而易见的。你可以尝试着在工作中多与大家分享的工作心得，相信大家一定会感兴趣；大家在休息时间聊天你也可以参与进来，大家也一定会欢迎。勇敢的与大家打成一片，相信的回报一定大于付出。

我作为你的朋友，希望你更多的朋友，尽早融入我们这个温暖的大家庭。对了，这个周末咱们单位准备出去聚餐，一会我把时间地点发给你，一定要来呀。

【高分点睛】 阐述团结、集体的重要性，注意把握逻辑顺序，逐步深入才能起到动之以情、晓之以理的效果；要给出小张在工作与生活中如何与大家交流的对策，细致可行。

4. 分别点评对手，并对对手的点评进行回应。

【测评要素】 综合分析能力，鉴别信息能力。

【答题要点】

点评他人态度诚恳，意见中肯，找到关键问题所在，但注意用词的委婉，如逻辑不够清晰，用词不够精准，个别要点偏颇等；关于对手的点评虚心接受，认为对的表示会改进，并对其表示感谢，对于自己十分确定的部分可简要阐述理由。