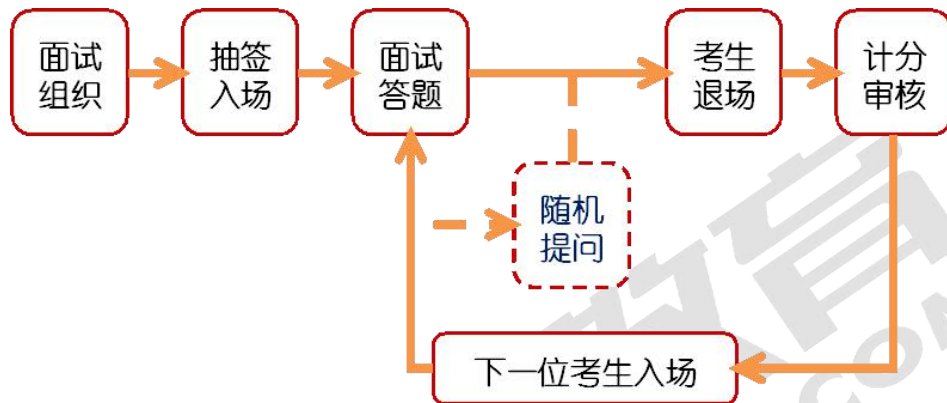


文广局面试备考资料

第一部分 概述

结构化面试流程



题型介绍

常见的结构化面试题包括自我认知与职位匹配类、人际沟通类、组织管理类、应急应变类、综合分析类等。

(1) 自我认知与职位匹配

例题：谈谈你的职业规划，以及为什么选择国安部（2015年1月21日国家公务员国安部面试真题）

(2) 人际沟通

例题：你是新入职的人员，领导总是给你安排一些琐碎的工作，你认为和自己的才能不符，请问你怎么办？（2015年3月14日国家公务员上午银监会面试真题）

(3) 组织管理

例题：你所在驻地的青年来中国交流，临走时组织送别会，领导交给你来做，你怎么做？（2015年2月4日国家公务员上午外交部面试真题）

(4) 应急应变

例题：小王是税务窗口的办事人员，突然接到幼儿园电话说让赶快去接孩子，孩子发烧了。这时窗口前来办事的群众不满意，说已经等了20分钟，场面有些混乱，也有人拍照，你作为大厅值班人员，你怎么办？（2015年3月13日国家公务员国税系统面试真题）

(5) 综合分析

例题：社会上现在存在盲目离婚现象，某地民政部门根据离婚率居高不下推出新政策，采取离婚手续

限号办公，每天办理 10 到 15 件离婚事件，此措施的实施有效的降低了离婚率，对此，你怎么看？（2015 年 3 月 11 日国家公务员铁路公安面试真题）

第二部分 面试准备

一、面试礼仪

面试公务礼仪的具体内容，包括仪表仪态与行为举止两大部分。仪表仪态，主要包括仪容、着装和仪态三部分；而行为举止，主要包括姿态、动作和流程三部分。

（一）仪表仪态

1. 仪容

（1）发型

发型能最直接地反映考生的精神面貌，也能看出考生的品味和对细节的关注程度。一个凌乱不堪的发型，是无法给考官留下好印象的。考生头发的长度是有讲究的，头发也不能五颜六色。公务员作为国家政策的执行者，形象应该是端庄朴素、大方得体的。所以，作为准公务员的广大考生，头发颜色不能太多、太亮、与众不同、过分出挑。

男性的发型发式，一般要求干净利落、整洁自然；不宜过长，但最好也不要剃光头；基本的要求是“前发不覆额，侧发不掩耳，后发不过领”。女性发型总体要求是轻爽利落、美观大方，不要披头散发、发饰过多。女性可以烫发，但要给人稳重感，不要太前卫或轻浮。

（2）面容

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

（3）指甲

考生在面试时应保持手部清洁，不蓄长指甲，不使用醒目的甲彩。

2. 着装

（1）服装

面试着装的总体要求是端庄得体、干练精明、朴素大方、温文尔雅。由于公务人员的职业特性的要求，考生在穿着方面应表现出稳重、大方、干练、富有涵养的公务人员形象。一般而言，面试官评判面试者着

装的标准是：协调中显示着人的气质与风度；稳重中透露出人的可信赖程度；独特中彰显着人的个性。

面试着装基本原则

第一，注重服饰美：服饰素雅；质地好；款式雅；款式素雅庄重；做工精；搭配准。

第二，服饰庄重。

考生的服饰一方面应以其朴素大方取胜，另一方面则应要求文明得体。具体来说，主要应注意避免以下五忌：1) 忌过分炫耀；2) 忌过分透明；3) 忌过分紧身；4) 忌过分短小；5) 忌过分裸露，即不露胸、不露肩、不露背、不露腰、不露腿。

服饰整洁

考生的服饰应保持整洁，具体而言，应注意：忌残破；忌折皱；忌乱穿；忌肮脏。

男性着装：西装颜色搭配坚持“三色原则”，即全身颜色不得多于三种。西装、衬衫、领带三样中必须有两样是素色的。女性着装：建议女性穿正装，如衬衫长裤、西服套装或套裙等，性感、暴露、艳丽、怪异的服装绝不能出现在面试场合。

(2) 鞋袜

在面试场合，建议考生不要选择尼龙袜和白色袜子。男性应注意鞋袜与西服的搭配，皮鞋要清洁（黑色为首选），袜子应与裤子、皮鞋颜色的颜色相同或其他较深颜色，而不能是浅色或者白色。女性穿套裙时宜穿皮鞋，根据套裙颜色配肉色或深色长统袜或连裤袜，不能穿黑色或镂花的丝袜；女性在面试场合不能穿凉鞋、凉拖等前露脚趾后露脚跟的鞋。

(3) 配饰

饰物与配件的佩戴最重要的是要与服装构成一个有机的整体，在考生面试中女性可以配戴大方得体的饰品，例如手链、项链或胸针等，但应注意的是同时配戴的两种以上首饰应同质同色，尽量不要佩戴过分华丽、炫目的饰品。男性在面试场合最好杜绝饰品。手表、婚戒等基本饰物是可以佩戴的。除此以外，建议考生尽量不要轻易佩戴其它饰物，以免使自己形象过于随意化，对考官做出的评判产生不利影响。

3. 仪态

(1) 表情

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

笑是面部表情的一种，它是考生在面试考场除口头表达外的另一种语言。考生从进入面试考场那一刻起，要懂得适时微笑。

(2) 目光

考生在答题时，应注意与考官的眼神交流。这一点非常重要，考生不能只关注一个考官，而“不闻不问”其他考官。用眼神与每位考官进行沟通是十分必要的，可以为高分打下基础，考生在面试时以正视主考官为主，环视其他考官为辅。

4.行为举止

(1) 姿态

“行如风，站如松，坐如钟”是对人体姿态审美标准的最好概括。

行姿

行姿的基本要求是“安静、稳定、合礼”。人走路的形态能反映出一个人的个性、情绪及修养等，是形象礼仪的一部分。考生要想塑造良好的形象就不得不注意走姿。

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

站姿

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

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

坐姿

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

手势

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

小动作

考生从进入面试考点到离开考场要注意一些小动作，如：望天花板、不停翻眼、拂头发、摸耳朵、咬嘴唇、抖腿、无意识的玩手指、玩笔、或笑场用手捂嘴的情形。

（二）动作与流程

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

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

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

3) 考生在未得到考官“请坐下”的允许（手势或言语）前，最好不要自行落座；

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

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

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

7) 答题过程中考生应与考官有眼神交流，不要一直低头看稿纸或抬头望天花板；答题结束后考生应明确说明“回答完毕”。

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

二、语言表达

（一）音量

根据心理学、生理学原理，人处于兴奋状态下容易充满自信、声音洪亮，反之则相反。因此在答题的时候，音量适当提高半拍，声音洪亮有利于刺激潜能，尽快进入状态，越说越兴奋、越说思路越开阔、越说越有激情，注意抑扬顿挫。

（二）语速

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

(三) 语气语调

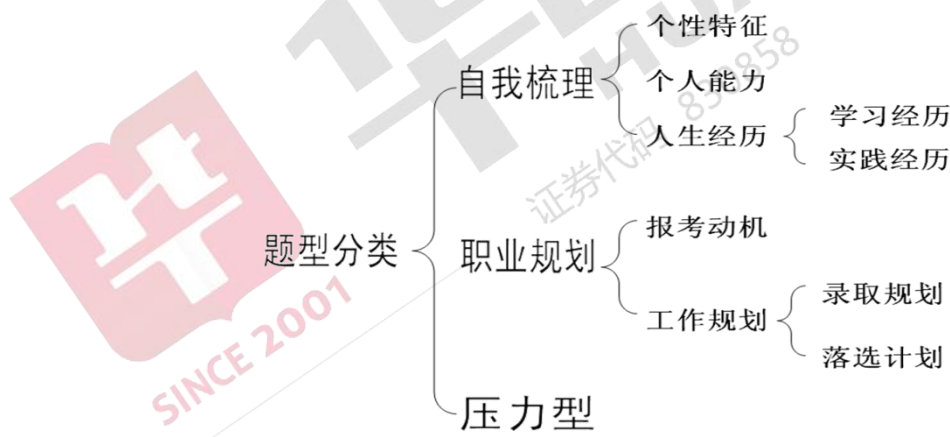
语气语调要有高低起伏、抑扬顿挫，最忌死水无澜、毫无变化。同时大部分考生在表达的时候语气词过多，如：啊，呢，哪，喔，啦。平时，在练习的时候，我们可以给自己录音，反复拿来听，看看自己存在哪些语气词，多加练习，逐渐改掉这些毛病。

(四) 语言规范

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

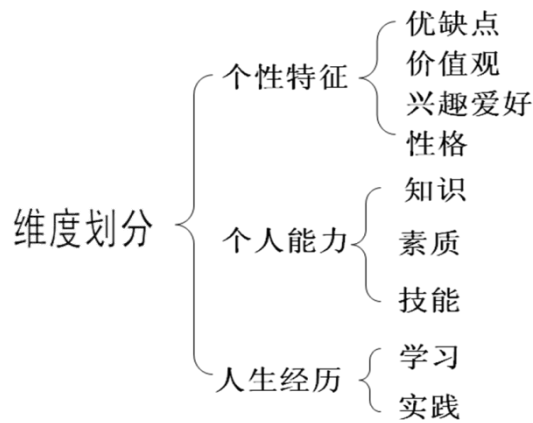
第三部分 自我认知与职位匹配

(一) 基本题型分类



(二) 答题思路与方法

自我认知型题目没有固定的答题思路，固化的思路会限制个性化答案的呈现。根据对题目考查方向的归类，可发现若干考查维度，比如说对考生价值观的考查，对考生实践经历的考查，对考生性格特征和爱好的考查等等，将其汇总便呈现出优缺点、兴趣爱好、价值观、性格特征、学习经历和实践经历这些考查维度，那么考生在回答时也可从这些维度出发来进行自我梳理：



自我梳理类自我认知题

答题结构: 总-分-总结构; 并列结构; 递进结构

答题逻辑: 认知逻辑 (是什么、为什么、怎么办); 时间逻辑 (过去、现在、未来)

真题举例: 请做一个自我介绍。

参考解析:

尊敬的各位考官, 大家好! 今天有机会与考官面对面的交流, 我感觉非常开心和荣幸。(我是 xx 号考生, 是一名国家重点大学财政学硕士生。) 我将从以下几个方面介绍一下自己: 【批注 1: 总体概括, 保障逻辑上的清晰。】

在学习方面, 【批注 2: 从学习、思想、性格、社会实践几个维度进行重点介绍, 有的放矢。】我刻苦认真、成绩优异, 本科时, 在全系近 200 人中排名第一, 曾获得国家奖学金、邓子基奖学金、优秀三好学生等多项奖励, 在课余时间, 辅修了英语专业, 以优异成绩通过英语六级、托福等考试。由于成绩突出, 我被保送攻读硕士研究生。在研究生阶段, 我刻苦钻研专业知识, 不仅每年都获得一等奖学金, 还作为主要撰稿人, 协助导师顺利完成了两个国家级重点科研项目。【批注 3: 要展示具体的成果, 用数据和取得的成绩进行说明, 避免出现空话连篇, 无说服力。】

在思想方面, 我高中时加入中国共产党, 坚持学习党的理论知识, 了解党中央最新的决定和政策, 不断提高自己的思想理论水平。同时, 我积极带动、培养周围同学入党, 已担任 10 余名同学的入党介绍人。研究生阶段, 我担任系党支部书记和团支部书记, 经常组织相关的理论学习, 开展丰富多彩的党日、团日活动, 并获得“优秀共青团干部”荣誉称号。

在性格方面, 我认真、踏实, 对待学习和工作一丝不苟, 这一特点使我非常适合财务方面的工作; 我具有大局意识和团队精神, 始终把集体利益放在个人利益之先; 我一直把“忠诚、团结、正义、奉献”这个核心价值观作为自己的座右铭, 把为人民的服务切实落实到思想、行动中, 融入到工作、生活中。

在社会实践方面, 大学期间, 我担任系学生会副主席, 组织并参加了一些大型文艺晚会, 在社会实践

中锻炼了自己的组织协调能力。研究生期间,我曾在西门子有限公司、国家税务总局和邮政储蓄银行实习,实习期间,得到了领导和同事们的无私帮助,使我一路走来十分顺畅。我不仅接触到实际的财务知识,也学习到为人处事的方法,我将把这些作为宝贵的财富应用于以后的工作中。【批注 4: 所举实例要能够和岗位有机地相结合,保证答题的有效性。】

报考国家公务员,是我兴趣的需要、学以致用需要,因为我对财务工作非常感兴趣,能够从事与所学专业匹配的工作,对我而言也是一件十分幸福的事情;但这更是挑战自我和实现人生价值的需要。人生的价值在于奉献,成为一名公务员,并在平凡的工作岗位上,通过自己的努力,终于职守,服务于人民,服务于社会,才真正实现了人生的价值。假如我有幸成为一名公务员,我将工作上热心,学习上虚心,待人处事上诚心,争取成为一名政治强、业务精、思想硬的合格公务员。【批注 5: 总体采取“总分总”的层次,最开始进行总概括,中间四段进行重点阐述,最后一段进行总结提升,很好地保证了叙事的条理性和丰富有效性。】

第四部分 人际沟通

(一) 基本答题思路

人际沟通答题思路: 态度——原因——化解——避免

真题举例:你拟订了一个工作方案,但是你的领导和同事都不赞同,你将如何说服他们?(2014年2月11号国家公务员面试真题)

相处原则:以工作为重,从实际情况出发。没有得到领导和同事的赞同,说明工作方案本身有问题,寻找产生的原因,并且妥善解决。并且吸取教训,以期更好的把工作完成。

参考解析:

工作方案的拟定,关系到后续工作的开展,是前期工作中重要的部分,优秀的工作方案可以优化工作流程、提升工作效率,所以工作方案的拟定非常重要,必须全方位、多维度考虑。这次我拟定的工作方案领导和同事都不赞同,说明这次的方案中有很多不完善的地方,需要我重新进行修改。我会广泛收集意见,立刻改正,对工作方案进行重新的审视,分析其中的原因,以便提出行之有效的解决对策。【批注 1: 意识到自己工作中的不足之处,以平常心来对待,进行全方面的调查,找到问题产生的根源,并且积极解决。】

第一,如果是我的工作方案和和单位的整体战略思维不匹配,与单位的整体工作方向缺乏契合度,这会影响到整个单位的工作方向,同时此方案也可能会做无用功。对此,我会进一步与领导沟通,尊重领导意见,按照单位整体工作方向对方案进行整改,以契合单位的发展方向。

第二,如果是我的工作方案的思考不够深入,理论和实践有所脱节,会影响单位的工作效率,而且方案在施行过程中也会遇到现实中各种问题,导致实施难,那么现在及时发现问题改正问题也是对整个工作进程是非常有利的。对此,我会进一步调研,尤其是针对单位的一线执行人员,以把握更多细节,使我的方案更加立体丰满。

第三,如果是我的工作方案创新性不够,对新问题没有拿出足够的新办法,我会重新修正。竞争优势的秘密是创新,一个有创新性的方案才能跟上发展的步伐。因此我会多查阅资料,分析对比,吸取创新经验,同时我也会发挥团队的力量,与同事一起研讨,通过思维的碰撞,激发灵感,使我的工作方案更能适应新形势下的新挑战,完成新任务。【批注 2: 调研得出具体的原因,并且给出解决对策,使自己的工作方案,不断完善和提升,直至符合领导和同事的要求,符合工作实际的要求。】

工作中,难免会遇到困难和挫折,我们必须正视问题,勇于改正。相信通过以上积极的调整,我的方案一定会更完善,更符合单位工作需要,也能得到领导和同事的认可,我也会随着方案的执行,进一步修正方案,整合资源,将工作实施好。【批注 3: 表明决心,经过努力,一定能解决工作水平不高及领导对我印象不佳的问题。】

第五部分 组织管理

基本答题思路

一个帽子+三个环节:目的意义——准备组织——协调控制——总结提升

目的意义(帽子):根据题目中的人、单位、事件分析来确定活动的重要性、要取得的效果、目的、意义、宗旨。

准备组织:五大要素+确定工作人员职责

协调控制:协调+控制+本次活动中的重点难点

总结提升:对本次活动的成果进行总结(结合活动类型特点);或对本次活动取得的预想效果进行总结;或对本次活动的各工作人员表现工作过程进行总结;或对未来工作进行效果的扩大

真题举例:你单位组织联欢活动,请问你怎么组织?(2014年2月10号上午国家公务员面试真题)

参考解析:

组织单位内部联欢活动,首先我会跟领导做好沟通,确定我们联欢活动的主要形式,内容及规模预算

等。根据现有资源为单位同事及领导组织一次性价比最高的活动。另外跟以往做过类似活动的同事请教一些经验,收集一些效果较好的活动形式和节目。有了整体的思路以后就着手开展组织工作:【批注 1: 目的意义:明确本次联欢活动的意义,即本次活动的目的。】

第一我会根据单位办公的情况,选取非工作日的下午来做这场活动,另外联欢会的场地也应根据单位参与人数的情况来确定。一方面要注意音响效果;另一方面要注意场地大小符合规模。

第二我会通过多种途径选取符合联欢内容的节目,对节目选择要注意形式上要有娱乐性、内容上要积极阳光、具有一定教育意义。类型上语言类及非语言类的节目相结合。报名方式可以采取推荐报名、指定报名、自愿报名相结合的方式,鼓励各个部门配合我们做好这次联欢活动,并在征集节目的同时也提供一些奖励措施,鼓励大家做好节目的编排。【批注 2: 准备组织:考生需了解联欢活动的具体形式,主题,需要筹备的物品和资料,征集节目,申请经费,确定时间和地点,贴近活动主题以体现答题内容的个性化。】

第三对于联欢活动的具体流程及细节,为了达成更好的效果,要做好两套备选方案,以免有突发事件的时候也可以更好的将活动进行下去。流程中语言、非语言及游戏互动等环节,做好顺序安排,同时邀请部门领导进行讲话,带动联欢高潮。同时对于组织此次活动的工作人员要进行科学分工,做到专人有专责,以保证活动的正常开展,主要工作可以分成三个部分,包含筹备小组、演绎小组、接待小组。筹备小组主要负责对于音响设备、服装道具、礼品采购、茶点饮料、邀请函发放、座次安排等。演绎小组主要负责节目的选拔和彩排演练以及主持人的选择和串场。接待小组主要负责现场秩序的维护、对于领导的接待等后勤保障工作。

第四活动开展前要对场地进行布置,并且做出宣传展报,让更多的同事有兴趣参与进来,带动大家的积极性和参与热情。联欢会的开展过程中要注意不要过度生硬、刻板、机械的进行,过程要更为灵活自然,让所有同事们都可以在放松的同时观看到更多好的节目。做好后勤保障工作,给大家带来一场真正愉悦身心的联欢。

第五,我们可以组织根据现场的情况,组织大家同唱一首歌,比如说单位的标志性的歌曲,脍炙人口积极向上的歌曲可以引起大家的共鸣,从而也增强单位的凝聚力和向心力。【批注 3: 协调控制:把控活动实施时的进程,注意细节,做好秩序和流程的控制,做好突发事件的应急处理。】

第六联欢活动结束后要打扫场地,归还设备。把联欢会当中最精彩的图片收集起来并编辑软文,发放到单位的网站或者内部共享群,方便同事们观看和回忆。【批注 4: 总结提升:总结部分要简介明了,突出活动的效果,以达到此次组织联欢活动的具体目的。】

第六部分 应急应变

基本答题思路

应急应变类试题答题四步法：分析情况——确定任务——解决问题——总结提高

真题举例：一个群众在服务大厅办手续，资料不全，你给解释办理不了，正好领导过来，他说要反映你服务态度不好，你怎么办？（2014年8月23日下午山西省长治党群公务员面试题）

参考解析：

作为服务大厅的工作人员，我们应该秉着热心、细心、耐心的理念去解决群众需要办理的业务。即使群众对我们的工作有误解，我们也应该动之以情、晓之以理的向群众耐心的解释清楚，消除误会。我相信，绝大多数的群众都是通情达理的，关键在于如何跟群众进行有效沟通，最终才能达成共识。【批注1：明确任务，说明解决问题的必要性和可行性】

第一、我会立即向围观的群众解释说明，告诉他们这里面存在一些误会，一定会将问题解决，请大家抓紧时间去办理自己的相关业务。同时，请大厅的安保人员协助疏散围观群众，维持正常的办公秩序。

第二、迅速平复自己激动的心情，让自己冷静下来停止辩解，同时劝慰群众不要激动，有话慢慢说，礼貌性的向群众致歉，如言辞态度有不当之处请求谅解，先稳住群众的情绪。然后，迅速的向领导汇报情况，让第三方来调节误会。

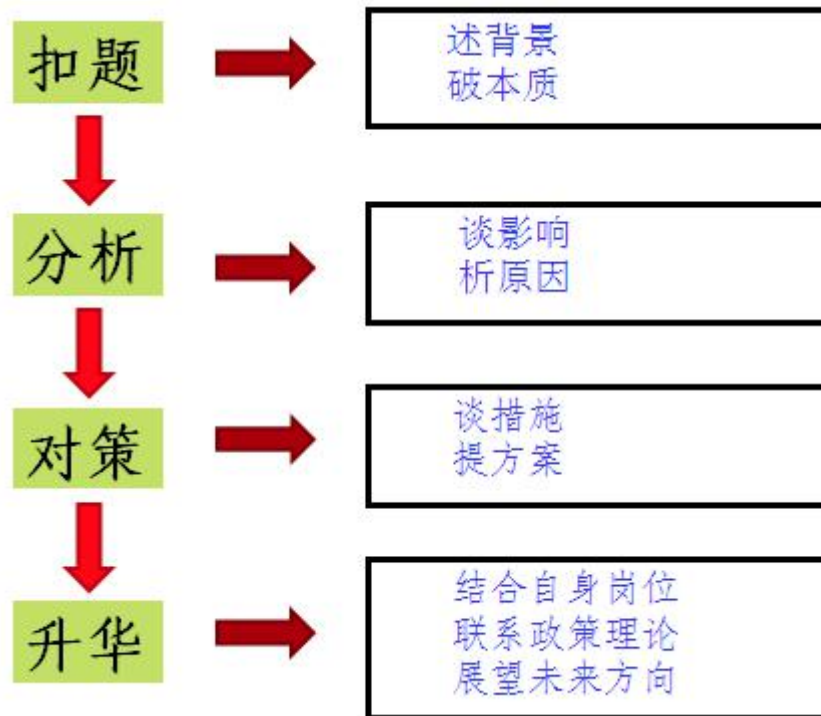
第三、和领导一起将群众请到会议室，热情招待茶水就座。向领导说明群众咨询的政策，并请领导当面向群众进行解读。如果是自己政策解读有误，真诚向群众道歉；如果是自己言辞表达上或态度上有问题，承诺一定加以改正；如果是群众自身理解有误，做好政策的宣传工作，让群众深刻理解政策的内涵。【批注2：利用层层假设法，对可能出现的多种情况给出对策】

第四、耐心送走群众，在心灵深处作深刻反省：为什么会到争吵的地步？要调整好自己的心态，端正自己的服务态度，并提高人际沟通的技巧。对于群众容易误会且经常询问的政策，做好提示工作，例如，专门印发宣传单作细致的政策解读。

俗话说，冲动是魔鬼，在工作中我们要时刻提醒自己不要冲动，时刻保持清醒的头脑和平和的心态。多从工作中的琐事去磨炼自己的性格，形成不急不躁的好脾气。工作时，多换位思考，多从群众的角度去想问题，做到吵不还嘴、理性温和的办理业务。【批注3：总结提高：引用俗语加强力度】

第七部分 综合分析

现象类题 答题结构与思路



真题举例：小材料：广州市政府办公厅日前印发《广州市重大行政决策听证试行办法》（以下简称《办法》）规定，若公众对政府重大决策的征求意见稿意见分歧较大，应该组织听证会，从公开报名人群内遴选的听证代表不得少于代表总数的 2/3，而公务员不得被选为听证代表。

请问公务员不允许作为听证会代表，对此，你怎么看。（2013 年 2 月 27 日上午国家公务员海关系统面试题）

参考解析：

【扣题·背景】听证制度是落实“问政于民、问需于民、问计于民”的一项重要制度，而目前听证制度的推行中却总有一些地方不尽如人意。有鉴于此，广州市做出了“公务员不得被选为听证代表”的决定，有利于在重大行政决策中更广泛征求民意，但同时，该举措也有值得商榷的地方，我们对此要辩证的看待。

【批注 1：点明规定产生的背景】

【分析·影响】一方面，明确“公务员不得被选为听证代表”，首先有利于更广泛的群众代表参加到听证会中去，更好的表达自己的意愿，使听证会能够实现集中民意汇聚民智的目的；其次，该举措有利于维护政府形象，恢复人民群众对听证会的信心，重构政府的公信力；最后，这也是对听证制度的一次完善，试图从制度上避免听证会沦为流于形式的走过场。【批注 2：从群众心声、政府形象、制度完善几个方面

分析规定的益处】

另一方面，我们也应当看到这一举措还存在着一定的缺陷：首先，该决定剥夺了公务员作为一个普通市民表达诉求的权利，公务员仅仅因为职业因素的影响，就失去了对与自身息息相关的城建、社保、公共服务等问题的发言权，这是不合理的；其次，不允许公务员担任听证会代表并不能堵死利益相关人对听证结果的影响，重构公信力不能治标不治本，仅仅注重控制代表构成并不能实现初衷。【批注 3：分析这一规定的不足：公务员权利受到影响，仅靠制度缺乏实效】

【对策·措施】要维护好政府形象，真正做好听证工作，还需要从以下方面入手：

第一，要尽力完善听证制度。尽力实现公平公正公开，从法律和制度上保障听证全程的合理性、有效性和可行性，只有做到有据可依，才能在执行的过程中有强大的动力支持。特别是要科学合理地做好代表遴选工作，确定、分配听证代表名额要充分考虑到听证事项的性质、复杂程度及影响范围。同时，听证代表确定后，应当将名单向社会公布。

第二，政府要努力在宣传上主动出击。不要等着老百姓的询问，而是换位思考，了解百姓的想法、需求，联合媒体主动向群众宣传和推行我们党和政府为民谋福利的惠民政策，宣传听证会的相关政策和制度保障，做到“好事传千里”，变被动为主动，从思想上提高广大市民参与听证的积极性，提升服务效率。

第三，引入多元参与机制。改变单一的由政府组织的形式，将非政府组织或其他与政策决定无利益关系的社会组织纳入听证会的组织、参与主体当中。

第四，加强对听证程序的监督。有句话说的好，“没有监督的权力就会导致绝对的腐败”，足见第三方监督的重要性，所以需要各职能部门加强协调合作，保证主体部门在执行政策的过程中能够得到有效的监督监管，尤其要发挥群众和媒体的监督力量。【批注 3：从多个维度提出解决措施。】

人民群众是我们国家得以繁荣发展的基石和动力，相信通过我们的政府的努力和社会各界的参与配合，一定可以真正使听证制度发挥应有的效用，落实“问政于民、问需于民、问计于民”的理念和原则，为人民群众创造一个幸福的美丽中国。【批注 3：由事件升华至执政理念，展望未来。】