

综合应用能力 A 类

主讲教师：格木教育-李玉



 格木教育



027-87003232/027-87001212

目 录

第一讲 管理角色意识-----	1
第二讲 分析判断能力-----	5
第三讲 计划控制能力-----	9
第四讲 沟通协调能力-----	12
第五讲 文字表达能力-----	17

第一讲 管理角色意识

(一) 能力解读

(二) 角色判断

【例】假如你是生活班主任刘丽，面对材料5中的情形，接下来你将怎么做？（30分）

要求：考虑周全，语言简洁。字数不超过300字。

5.刘丽是该班的生活班主任，负责协调和解决学员在培训中出现的各种生活问题和困难。

培训期间安排了3个下午的自由活动时间。第一次自由活动时，刘丽发现不少学员上午下课后就离校了，没有在学校吃午餐。由于学员就餐是按10人一桌安排的，因此，午餐剩下很多饭菜。负责“国培计划”班伙食的食堂师傅向刘丽抱怨：“这些学员呀，不来吃饭也不提前说一声，看看，浪费这么多。经费本来就少，还这么浪费！更气人的是，以前还有学员自己回来晚了没饭吃就怪我们服务差。这样的班费力不讨好，干脆别办了！”刘丽听了，心里很不是滋味。

刘丽看饭菜剩下可惜，将饭菜打包带走。路上碰到学院院长，院长打趣她道：“你收获蛮大啊！”刘丽赶紧向院长说明学员急于外出导致剩余较多饭菜的情况。院长听完皱起了眉头，一声不吭，阴沉着脸走了。

刘丽回到家里，收到班长林贤发来的信息，询问去省博物馆的路线。刘丽告知后叮嘱他们注意安全。考虑到从学校到省博物馆比较远，回来肯定要到晚上7点以后了，刘丽就问：“你们晚饭怎么办？”

林贤：“晚饭赶得上最好，来不及就饿着呗。”

刘丽：“你们是几个人？”

林贤：“十几个人吧。”

刘丽：“别的学员都在学校吗？”

林贤：“具体我不太清楚，有的在学校，有的走访亲友，有的去购物，反正大家都有自己的安排。”

刘丽想到，学员有可能在班级微信群里讨论下午的安排，就打开微信群查看，却发现很多人在

抱怨伙食：有的抱怨口味太重，菜里的辣椒太多；有的抱怨伙食标准太低，希望班主任向上级反映；有的希望把伙食费发给个人，由个人自主使用；有的希望饭菜品种增加花色；有个学员甚至鼓动大家联合起来到教育厅去投诉。这让刘丽感到有些意外，她不明白，班长林贤为什么没有跟她汇报这些情况。

回顾这一天发生的事情，刘丽深深感到，当好一个生活班主任，让各方面都满意，真不容易啊！她有些不知所措了……

（三）真题演练

1、概括材料2中保安刘军在处理校门口纠纷过程中存在的主要问题，并作简要说明。（30分）

要求：全面、准确，分条作答。不超过300字。

2.2015年12月16日下午4:35，正值和平小学放学时间，学生们三五成群走出校门，接孩子的车辆早把校门围得严严实实。

这时，校门口西侧正发生着一场“战争”，原来是一个流动小摊贩和一个家长发生了争执。只见现场围了一大群人，里面还有几个人在推推搡搡，地上散落着不少小吃食材和一口摔破的大炸锅，油洒了一地，一辆平板车倒在一边。

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的事。听到外面的吵闹声，从传达室出来到“战争”现场查看情况。发现其中一个当事人是学校退休工人杨大姐，由于家人身体不好，看病导致经济困难，杨大姐退休后靠摆流动小吃摊补贴家用。

“杨大姐，谁欺负你了？”刘军问道。

“小刘啊，你来得太好了！快来帮我评评理！我刚把摊摆好，他就把车停在我的摊子旁边，害得我没法做生意。我让他挪挪车，他就骂我。”

“这可真是恶人先告状！我哪里骂你了，我就是和你理论几句。”杨大姐拉扯的一个中年男子喊道。

刘军瞪了男子一眼，说道：“谁问你了？让你说话时再说。”“杨大姐，你没事吧？”

“我的锅坏了，菜也都脏了，他必须得赔。是他先动的手！”

刘军对男子说：“那你赶紧赔吧，赔完走人，别在这给我添乱。”

男子说道：“我凭什么赔啊？情况还没搞清楚呢！”

“那你就说说吧！简单点！”刘军厉声对男子说道。

“我是学生家长，等着接孩子。刚把车停下，她就让我把车挪走，说我妨碍她做生意，我说一会儿就走，她就说‘好狗不挡道’，还过来推我。”

“你就把我的小吃车掀翻啊？”

“是你推我，我才不小心碰翻了你的车。”

刘军看到二人还在争吵，不耐烦地说，“好了，好了，别在这儿闹了，有事儿一边吵去，别耽误孩子放学，大伙也别看热闹了，有什么好看啊，该干嘛干嘛去！”围观的一位老大娘对刘军说道：“你们和平小学真该好好管管校门秩序了。”刘军说：“有能耐找校长去，他都管不了，跟我说有什么用啊！我管学校门里头的事，外面可不归我管。”接着他又冲着争执不休的二人说：“赶紧走，再不走我就报警了，看他们怎么收拾你们！”说完扭头就走。

这场“战争”让原本就拥堵不堪的学校门前一片混乱，争吵声、围观群众的起哄声、过往车辆的喇叭声交织在一起。

2.根据材料 2，请你概括 C 市 B 县旅游质监所投诉处理科小王在接待投诉时存在的主要问题，并指出问题的具体表现。（35 分）

要求：准确、全面、分条作答。字数在 300 字以内。

2.某日，几位游客家属来到 C 市 B 县旅游质监所进行投诉。投诉处理科的小王接待了他们。

赵先生：你们这的投诉电话也太难打了吧？不是占线就是没有人接，害我们还得跑一趟。我要投诉 W 旅行社，我父母上周参加了他们的一个“三日游”，团费每个有只要五百元，而且听说参团的都是老年人，我们还挺放心的。没想到旅行中被导游忽悠买了 1 万多元的保健品，都不是什么正规厂家生产的，知道上当受骗后，我父母心脏病都犯了。听说团里很多人都买了。

朱女士：我也要投诉他们！我父母几天前也参加了他们的一个老年团。结果导游带他们到一家珠宝翡翠店，直接要求他们下车买东西，还威胁说，如果不买就得补交 4000 多元的团费。我母亲当时不想买东西，结果被困在店里，连上厕所都不让去，必须买了东西才能出门，最后我母亲被迫花 3000 多元买了一个“玉镯”。老两口平时很节省，就是看团费便宜才去的。

小王：电话打不通？电话打不通还不是你们闹的么？我现在成天就是处理你们这些低价团投诉。我们说了多少次了，让大家不要相信低价团，不要贪小便宜，你们怎么就是不听呢？天上能掉馅饼吗？现在出事找我们来了，我们怎么管？

赵先生：你们光提醒有什么用啊？W 旅行社在县里大肆宣传的时候你们怎么不管？据我所知很多人都报他们的团了。

小王：你们自己就没责任？低价团是你们自己选的，买东西是你们自己掏的钱，我们在旅游提示中明确告知：游客旅游过程中切勿冲动购物！你们一个愿打一个愿挨，我们有啥办法！你要是怀疑买了假货，先找有关部门鉴定去，别在这闹啦！

赵先生：你这怎么说话的？什么态度呀？我父母也不想买，可导游一直骂骂咧咧，我母亲心脏不好，受不了惊吓。

小王：那你们现在到底想怎么样？

朱女士：当然是退货退款啊，另外还得赔偿我们的精神损失，他们这是非法拘禁，我父母都有旅游恐惧症了。

小王：这又不是网购，还能七天无理由退货。要真像你说的这么严重，那你得去找公安报警，找法院打官司，找我们也不管用啊。再说你们怎么证明这是被强迫购买的？

朱女士：你别欺负我们不懂，我们都了解过了，现在不是要求你们对投诉要全面受理吗？只要游客投诉，你们都得受理。我们老百姓怎么可能清楚那么多部门具体是管什么的。你要是不管，我就找你们领导，找市局，找媒体！

赵先生：就是！有你这么接待投诉的吗？我们不跟你说了，去叫你们领导来。

小王：找谁都一样啊。我们领导说了，对有些人就得让事实教育他，吃亏了就长记性了。

朱女士：你刚才说的话我都录下来了。你这帮谁说话呢？骗人的还有理了？被骗的还活该了？我马上投诉你，曝光你，你就等着挨处分吧！

小王：我又没说不管。这不是在跟你们解释么，这种事本来可以避免的。

赵先生：现在不用你管了，叫你们领导来！

小王：别别别，你们别着急，具体说说事情经过吧，都有什么要求？

朱女士：不跟你废话了，要说的刚才都说过了。

小王：这不是刚才没顾上记录么。这样吧，大致情况我都知道了，你们放心，这事我们一定解决，我尽快让旅行社赔你们钱，不赔就取消他们资质。

从 B 县旅游质监所离开后，朱女士在 C 市某旅游论坛上实名发帖，描述了父母参加低价团被强制购物的遭遇和去旅游质监所投诉的经过。朱女士的帖子“有图有真相”，引发众多网友议论，有的对旅行社和导游进行谴责，有的对受骗游客表示同情或对他们忍气吞声的行为表示不解，还有的吐槽旅游质监所和工作人员，甚至怀疑某些管理者和旅行社之间有利益关系。

第二讲 分析判断能力

(一) 能力解读

(二) 作答方法

(三) 真题演练

1、假设你是 A 乡动物防疫站的工作人员王华，根据材料三，指出刘家村在动物防疫工作中暴露出来的问题，并做简要说明。(30 分)

要求：准确、全面，分条作答。字数 250 字以内。

3.3 月 15 日晚，劳累了一天的刘家村防疫员刘富贵在村支书的陪同下和村民刘家财一起利用晚上散家禽归舍的时间抓紧进行免疫。

他们来到村民刘建新家后，在猪圈前，刘富贵打开冷藏箱，将几只针管里注满了疫苗。“一头猪的防疫疫苗分为三种，第一次打口蹄疫、猪瘟疫苗、七至十四天后还要再打一次。蓝耳病疫苗。”他向刘家财介绍道。

猪圈里又黑又湿，地面上尽是猪尿，骚臭难闻，虽只有两头大猪一头小猪，但一点也不好对付，一见有人来，猪就“嗷嗷”地叫，好像在和刘富贵“捉迷藏”，刘富贵一手拿针，一手抓住猪耳朵，熟练地将针扎进了猪耳后，三四分钟时间就完成了三头猪的注射，接下来要注射鸡。但是，刘建新家的鸡还没有归栏，刘富贵跟刘建新说：“晚点再来给鸡注射”。刘建新虽然有点不好意思，但还是半开玩笑地跟刘富贵说：“这可不能怪我，谁叫你每次都突然袭击。”

刘富贵又来到村民刘虎家，好不容易赶上刘虎在，刘富贵无奈地对刘虎说：“我来了好几次你家都没有人，全村就你家猪没打口蹄疫了，人家现在都开始打猪瘟了，现在禽流感这么严重，猪瘟也厉害，你要咋办？”朴刘虎着急了：“富贵叔，你可别吓唬我，要不你一起给打了吧。”刘富贵有点为难，但考虑到工作安排，就一次性给刘虎家的猪注射了两种疫苗。

从刘虎家出来，刘富贵对村支书抱怨说，“下次您来配合配合我，提前一天通知他们，等他们做好了准备等我来。别让我总跑好几趟，猪还好点，鸡要是放了出来就只能等晚上关起来再打针，或

者改天再来。按规定，刚才给猪打得这两种疫苗是必须有间隔时间的，但你也知道咱们乡里要求20号之前完成第一阶段免疫，我也没办法。”支书无奈地笑道：“那你至少得提前一天跟我讲啊，我才有时问挨家挨户通知，再说，最近村里事情特别多，只有我和二宝两个人忙，真没法天天配合你。”

正巧这时，支书家里有事，他就让刘富贵和刘家财去其他村民家，自己先回去了。当晚九点左右，刘富贵和刘家财来到了村民刘家兴家中进行疫苗注射，刘家兴正在邻居院里喝酒，他不但不配合，还脏话连篇，借着酒劲大骂刘家财“你算老几，凭啥老子喝酒的时候你来打打针，你早干嘛去了，再说猪是老子喂的，打不打针管你什么事。天天免疫免疫，小六子家的猪免疫了吧，那咋死了呢？我看免疫也没啥用！”

因为非常疲倦，刘富贵也压不住火了“不是跟你们讲了吗？免疫也有概率的。你以为我愿意来你家打针啊？我从早忙到晚都没休息，这完全是为了你好！等你的猪得猪瘟病死了，你该后悔了！”

听到刘富贵提到猪瘟，刘家兴更加怒不可遏“你才得猪瘟呢，你们这些兽医就是坑人，老子看你是记恨当年分地的事吧！”说完随手打了刘富贵一拳，刘富贵鼻子顿时流血了。刘家兴还要继续动手，幸好刘家财和邻居极力劝阻才把他压制住了。

从刘家兴家里出来，刘家财埋怨道：“都怪老支书，他要是跟着咱们，刘家兴才不致动手打人吧！”看到刘富贵情绪不好，刘家财劝他回去休息，路过刘二宝家时，刘富贵突然想起刘二宝家的猪好像也没有打口蹄疫疫苗。二人敲门说明来意，刘二宝却坚持说打过了，刘富贵让刘二宝拿出登记卡来，刘二宝笑了，“富贵叔你还不信我啊？再说你上次也没有给什么登记卡。”从刘二宝家出来之后，刘富贵对刘家财说“自己年纪大了，记性也差了，以后也得填卡，这打了哪家没打哪家，靠脑子真是记不清楚。”

乡防疫站的王华在今年的春季动物防疫工作中，负责刘家村、山北村、虎形山村等六个村片区的免疫管理工作。站长张群得知刘富贵被打的消息后安排王华去看望他。

3月16日上午，王华来到了刘富贵家，刘富贵说自己的伤病，没有大碍，只是真的伤透了心，他说自己年纪大了，真想要去省城带孙子。防疫员这活就让刘家财接着干吧。刘家财已经跟着他学了几个月，对这事很感兴趣，悟性也很强，尽管还没考下动物检疫检验员证，但可以让他接手试试。

下午王华着急对他所负责片区的几个村的防疫员开展了一个碰头会，了解现在的工作进度，布置下一步的工作。

山北村防疫员：我这进度也不快，现在最大的困难还是村民不配合，对防疫工作不积极，随时把家禽放出去，很多人嫌麻烦。认为养殖靠经验就行，不用注射疫苗，畜牧得不得病就是碰碰运气。

坦下村防疫员：我这也第一阶段的任务已经差不多了，村民都很配合，去打针还要留我吃饭呢，可惜我没时间。

王华：现在刘富贵被人打了他不想干了，既然你这边进展顺利，那你不能暂时兼着刘家村的防疫工作，把春季防疫工作搞完。

坦下村防疫员：这哪行啊，从坦下村到刘家村太远了，我又没有摩托车，年纪大了，跑不动了，再说我自己还想找人接班呢，可惜一直找不到。我文化水平不高，现在的新技术、新药品那么多，就靠过去学的那点东西还真吃不消，重新学也费劲。

虎形山村防疫员：我说最大的困难就是经费太少了，我们村是纯山区，村民都是散养户，面积大，地势高，地又不好走，打针费的时间多又没有多少钱，这真成了义务劳动了。辛辛苦苦忙活一年，扣除保险，到手的还不到 5000 块，要不是靠平时当兽医，给动物治病挣点钱，光靠国家发的强免补贴饭都吃不上。

王华对大家提出的困难表示理解，再次强调了如期完成第一阶段防疫工作重要性，并布置了下一步即将开展第二阶段的工作任务，希望各村防疫员高度重视，如期完成今年的春季集中防疫工作。

2、材料 4 当中的情况反映出小庙村等几个村庄改厕出了“尬厕”的问题，请你将高杨村与小庙村改厕情况进行对比，写出高杨村改厕过程中的注意事项。（30 分）

要求：考虑周全，思路清晰，分条作答。字数 200 字以内。

4.“小康不小康，厕所算一桩”。“厕所革命”让群众用上了卫生的厕所，成为最贴心的精准扶贫。当前，我国进入脱贫攻坚关键阶段，乡村振兴稳步推进，坚决推进农村厕所改造对新农村建设具有标志性意义，为此，中央对农村改厕高度重视并不断出台相关方案及措施。

小王这周跟随领导到小庙村对当地改厕情况进行了解，发现小庙村的改厕“变了味儿”，出现了半吊子的“尬厕”——没墙、没顶，只有个蹲便器。

小庙村交通非常不方便，遇上雨雪天气，村子几乎与世隔绝。小王和领导从县城驱车，行驶了约半小时的山路来到了这里。刚进村，在路边就看见了只安装了白瓷蹲便器，没有围墙和顶棚的“厕所”。

停车之后遇到从田里刚劳作完回家的村民，村民王强说：“房前屋后、乡间路边、山坡沟里……没有围墙、没有顶棚、到处都是蹲便器。这就是我们村改厕后的厕所。”

“村里到处都是蹲坑，没有一个能用。”70 岁村民强俊拴说，“全村 93 户，常年住在村里的也就 20 来户人家，却有八九十个用不上的蹲坑。”

走在小庙村，小王看到，有的村民家门口两边就有三四个蹲坑，村里道路边上也分布着蹲坑，还有的被安在了山坡和沟里。

村民王大发说：“不仅仅是我们小庙村，我家村、四家坪村、三元村，这些村子也存在很多只安装了蹲坑的厕所。大家都不明白，为啥改个厕所却建成了人均一个蹲便器的半吊子工程？”

小王他们从L市卫计局的一位负责人那里了解到，改厕资金由市县两级财政各出1000元，建好一个厕所不到3000元，市级财政能保证，但县级财力捉襟见肘，所以厕所只建成了地面部分，围墙和顶子需要村民自己负担。再加上当时没有把政策宣传好，很多村民误以为改厕就应该由政府全部负担。但一位村支书说：“盖那么多不能用的厕所，就是浪费钱，还不如集中财力建几个能用的。”

村民黄劲说：“经过之前的改厕，我们村的一些村民反而因为拆了旧厕没建新厕，沦为无厕所可上的地步。”

村民黄亮说：“我家村常住人口30多个人，新建了约40多个‘厕所’。听说政府对建农村厕所扶持不少，每家每户都要修建，所以很多村民都把自家旧厕所拆掉，准备建新厕所。”

“旧厕所拆了，新厕所也没建好。如今，大小便得东躲西藏‘打游击’。”56岁的村民王爱民和小王谈及如厕问题时就面露难色。他说：“自从拆掉旱厕，一年半时间，我只能到屋后、山坡和沟里偷偷地解决大小便。”

53岁的村民强玉贵说：“我家一面院墙上，有一处约4米长、裸露在外的砖墙。这是我家旧厕所的一面墙，旧厕所被拆掉后，新厕所仅仅是一块开裂的水泥踏板和一个蹲坑。我找过村委会询问啥时候能把厕所修好，村干部总说要修，但是一直没有下文。”

小庙村82岁的方维娥家改厕后的厕所，是村里唯一一家没有损毁、塌陷的厕所。但是她说：“看到村子很多厕所塌陷后，即便现在围上围墙，搭上顶棚，我也不敢用了。村民说，蹲坑下是两三尺深的坑，雨水越积越深，去年还曾淹死过小羊羔。村民害怕出人命，现在已将便池掩埋、遮挡。”

还有的村民觉得不好看，有条件的自己完成了改厕的“后续工程”。村东头的村民段爱娥说：“一进院子就看到个孤零零的蹲坑确实不好看，就用自家盖房剩下的砖头把蹲坑围了起来。这样好歹能用。但没有搭顶棚，遇上下雨天上厕所非常不方便。”

村民刘自男说：“我将水泥踏板抹灰加厚，重新固定蹲便器，找来不用的石棉瓦当围墙，建成了一个非常简陋的厕所。”

小庙村留守的村民大多是60岁以上的老年人。65岁的三元村村民李旭拴说：“我家收入主要靠种地，1年平均收入不到3000元，雇人把厕所建好，费用约1000元，这笔钱对我家来说，可不是个小数目。”

第三讲 计划控制能力

(一) 能力解读

(二) 作答方法

(三) 真题演练

1、针对材料 4 中的情况，请说说你打算如何保证 B 公司项目的顺利展开？（45 分）

要求：考虑周全，办法可行，条理清晰。不超过 300 字。

“要发财了……”最近坐落于 G 省 G 市开发新区边缘的 A 村一直流传的这样的消息：有一个富得流油的公司要来这里开发，搞什么“大数据”。

A 村村长张友才最近也是红光满面，总觉得好事快近了。A 村虽然处于在 G 省省会城市 G 市周边，却因为坐落于山区中间，交通不便，一点没有享受到省会城市发展带来的红利。现在赶上省里发展大数据产业，国内著名的 B 公司选择 A 村来建设一个大数据中心。别人不知道，他作为村长还不知道吗？B 公司相中了村尾两里地外的小山头。虽然区领导在会上说了暂时不公开，但是消息还是不胫而走。

“老张叔，那开公司的事定了没？”村里的张来娣在村口见到刚吃完饭出来遛弯的村长张友才，开口就说，“定了！我把我城里打工的弟弟叫回来，他们开公司不得要人么？刚好。”

“定什么定？什么都没有。”张友才毕竟是当了近二十年的老村长，工作原则还是明了的，但是毕竟是一个村都是老张家的人，张友才低声说道：“先叫回来也没错……”。说完赶紧走开了。

“哎呦，村长……来，刚从河里捞起来的黄辣丁，您老拿回去下酒。”

张友才定睛一看，原来是村里出了名的混子张二楞。这人以前不是上房揭瓦就是落地打架，和张友才最不对付，最近这几天却一个劲地献殷勤。“您看，我家在村尾，和那个山头最近，到时候补偿款，那您可得公道点……”张二楞总算说出了他真实想法……

王秋阳是到 A 村一年多的大学生村官，由于工作踏实、勤恳，理念先进，向来都得到 A 村村民的认可。B 公司项目要在 A 村落地，这天他刚到区里召开了有关精神传达的会议，就回到村里。

“小王，消息定了吧？”

“小王，征地赔偿多少啊？”

“小王，他们要招多少工人啊？”

“小王，给我家俊才介绍个工作呗。”

……

一路走来，村民们都在向他打听有关 B 公司项目的事情，小王越听心头越紧：B 公司项目还没有正式公布消息出来，村民们的消息从何而知？B 公司是要修建大数据中心，地是属于国家直接划拨的，根本就不属于村里。B 公司项目也不需要太多文化水平较低的村民来当工人，看来村民们对这个项目存在很深的误解。“不行，得赶紧找村长说下。”小王不禁加快了步伐。

“这消息我可没有说，你看我工作了这么久，是那么没有原则的人么”当小王找到村长时，张友才矢口否认。

小王没有继续就这个事情争执下去，而是说到：“有才叔，我们是不是找个机会和大家说清楚？”

“那就等通知出来再说吧，是怎么回事还不知道呢。大数据是个什么玩意谁都不知道”

……

二个月后，一个施工队驻进了村尾的山头，轰隆隆的挖掘机的声音惊扰了这宁静的小山村。

“赔偿款呢？”

“不招工人吗？”

“不行，不能让他们继续挖了”

愤怒的村民完全不顾小王和村长的劝阻，聚集起来冲进了工地，和施工队对峙起来……

2、请结合“给定资料”，就 X 市政府该如何妥善处理“幼儿园喂毒事件”，提出解决建议。（20 分）

要求：建议措施内容全面，可操作性强，条理清楚。不超过 300 字。

2014 年 3 月 10 日，有家长通过微博反映 X 市某幼儿园给孩子服用不明药物，白色药片上写着“ABOB”字样，查询后才知道这是一种俗称“病毒灵”的抗病毒药，并有消息称幼儿园负责人的爱人为某区政府领导。众多家长普遍表示不满，服药事件不断发酵，3 月 12 日，该市另一家幼儿园也发生了服用该药造成家长聚集的情况。

3 月 12 日 19 时 30 分，幼儿园的部分家长将该市科技路与丈八路十字路口封堵。市委书记赶到现场紧急处置，在现场积极调解和劝说，事态得以控制。

3 月 13 日，X 市政府通报称，经核实，网络所传幼儿园负责人的爱人为某区政府领导的消息不属实。两所幼儿园的法定代表人孙某及幼儿园执行院长赵某、幼儿园保健医生黄某、幼儿园园长梅

某、副园长赵某某等 5 人涉嫌非法行医罪。65 个孩子出现了“出汗多”“食欲不振”等身体异常现象，未发现共性指标异常。

在喂药事件爆出后的一个月里，为了确认自己的孩子是否存在健康异常，数百名家长分别带着孩子在市里甚至外地的医院自行进行了体检。记者共搜集了 500 多份这样的体检报告并进行统计，发现有 300 多份体检报告中出现了指标异常。其中，某一个班 30 个孩子当中，4 项检查全部正常的仅有 5 人。剩余的孩子均存在体检指标异常情况，问题集中在心肌酶偏高和隐尿，也就是俗称的尿血。从家长们掌握的材料来看，发现身体异常的孩子数量已经远远超过当初官方公布的 65 人，而且症状也不仅仅局限于当地政府通报的“出汗”“食欲不振”，因此官方此前通报“未发现共性指标异常”的结论自然遭受到质疑。

家长们的质疑并不仅仅依据自己的体检结果，同时他们也质疑整改之后当地政府部门对服药儿童组织的体检是否负责，体检结果是否准确。在一些家长给记者提供的当时孩子的 B 超报告中，有 6 份报告引起了记者的注意。在这份报告分属 6 个儿童，但报告内容却是一模一样。无论是 B 超的片子还是检查数据和检查结论。尤其值得注意的是，这 6 份报告的检测时间居然也完全一样，一秒都不差。一位家长告诉记者当时去指定医院检查时听到的情形：“我们带孩子去检查的时候，前面有个家长说，他的孩子还没到做 B 超的床上去，仅仅刚报了孩子的名字，医生就把 B 超拿出来了，还没检查就给了单子。”

对上述事件，省委书记、省长分别作出批示，要求 X 市政府要彻查并严肃追责。要从维护孩子健康出发，对此事进行妥善处理。

第四讲 沟通协调能力

（一）能力解读

（二）作答方法

（三）真题演练

1、正值春季防疫工作的关键时期，刘富贵因被打提出辞职。领导让你前去看望并说服他坚持工作，你将如何挽留？假设刘富贵坚决辞职，你认为该怎么办？（45分）

要求：1.目的明确，有理有据；2.考虑周全，建议可行；3.条例清晰，总字数400字以内。

3月15日晚，劳累了一天的刘家村防疫员刘富贵在村支书的陪同下和村民刘家财一起利用晚上散家禽归舍的时间抓紧进行免疫。

他们来到村民刘建新家后，在猪圈前，刘富贵打开冷藏箱，将几只针管里注满了疫苗。“一头猪的防疫疫苗分为三种，第一次打口蹄疫、猪瘟疫苗、七至十四天后还要再打一次。蓝耳病疫苗。”他向刘家财介绍道。

猪圈里又黑又湿，地面上尽是猪尿，骚臭难闻，虽只有两头大猪一头小猪，但一点也不好对付，一见有人来，猪就“嗷嗷”地叫，好像在和刘富贵“捉迷藏”，刘富贵一手拿针，一手抓住猪耳朵，熟练地将针扎进了猪耳后，三四分钟时间就完成了三头猪的注射，接下来要注射鸡。但是，刘建新家的鸡还没有归栏，刘富贵跟刘建新说：“晚点再来给鸡注射”。刘建新虽然有点不好意思，但还是半开玩笑地跟刘富贵说：“这可不能怪我，谁叫你每次都突然袭击。”

刘富贵又来到村民刘虎家，好不容易赶上刘虎在，刘富贵无奈地对刘虎说：“我来了好几次你家都没有人，全村就你家猪没打口蹄疫了，人家现在都开始打猪瘟了，现在禽流感这么严重，猪瘟也厉害，你要咋办？”朴刘虎着急了：“富贵叔，你可别吓唬我，要不你一起给打了吧。”刘富贵有点为难，但考虑到工作安排，就一次性给刘虎家的猪注射了两种疫苗。

从刘虎家出来，刘富贵对村支书抱怨说，“下次您来配合配合我，提前一天通知他们，等他们做好了准备等我。别让我总跑好几趟，猪还好点，鸡要是放了出来就只能等晚上关起来再打针，或

者改天再来。按规定，刚才给猪打得这两种疫苗是必须有间隔时间的，但你也知道咱们乡里要求20号之前完成第一阶段免疫，我也没办法。”支书无奈地笑道：“那你至少得提前一天跟我讲啊，我才有时问挨家挨户通知，再说，最近村里事情特别多，只有我和二宝两个人忙，真没法天天配合你。”

正巧这时，支书家里有事，他就让刘富贵和刘家财去其他村民家，自己先回去了。当晚九点左右，刘富贵和刘家财来到了村民刘家兴家中进行疫苗注射，刘家兴正在邻居院里喝酒，他不但不配合，还脏话连篇，借着酒劲大骂刘家财“你算老几，凭啥老子喝酒的时候你来打打针，你早干嘛去了，再说猪是老子喂的，打不打针管你什么事。天天免疫免疫，小六子家的猪免疫了吧，那咋死了呢？我看免疫也没啥用！”

因为非常疲倦，刘富贵也压不住火了“不是跟你们讲了吗？免疫也有概率的。你以为我愿意来你家打针啊？我从早忙到晚都没休息，这完全是为了你好！等你的猪得猪瘟病死了，你该后悔了！”

听到刘富贵提到猪瘟，刘家兴更加怒不可遏“你才得猪瘟呢，你们这些兽医就是坑人，老子看你是记恨当年分地的事吧！”说完随手打了刘富贵一拳，刘富贵鼻子顿时流血了。刘家兴还要继续动手，幸好刘家财和邻居极力劝阻才把他压制住了。

从刘家兴家里出来，刘家财埋怨道：“都怪老支书，他要是跟着咱们，刘家兴才不致动手打人吧！”看到刘富贵情绪不好，刘家财劝他回去休息，路过刘二宝家时，刘富贵突然想起刘二宝家的猪好像也没有打口蹄疫疫苗。二人敲门说明来意，刘二宝却坚持说打过了，刘富贵让刘二宝拿出登记卡来，刘二宝笑了，“富贵叔你还不信我啊？再说你上次也没有给什么登记卡。”从刘二宝家出来之后，刘富贵对刘家财说“自己年纪大了，记性也差了，以后也得填卡，这打了哪家没打哪家，靠脑子真是记不清楚。”

乡防疫站的王华在今年的春季动物防疫工作中，负责刘家村、山北村、虎形山村等六个村片区的免疫管理工作。站长张群得知刘富贵被打的消息后安排王华去看望他。

3月16日上午，王华来到了刘富贵家，刘富贵说自己的伤病，没有大碍，只是真的伤透了心，他说自己年纪大了，真想要去省城带孙子。防疫员这活就让刘家财接着干吧。刘家财已经跟着他学了几个月，对这事很感兴趣，悟性也很强，尽管还没考下动物检疫检验员证，但可以让他接手试试。

下午王华着急对他所负责片区的几个村的防疫员开展了一个碰头会，了解现在的工作进度，布置下一步的工作。

山北村防疫员：我这进度也不快，现在最大的困难还是村民不配合，对防疫工作不积极，随时把家禽放出去，很多人嫌麻烦。认为养殖靠经验就行，不用注射疫苗，畜牧得不得病就是碰碰运气。

坦下村防疫员：我这也第一阶段的任务已经差不多了，村民都很配合，去打针还要留我吃饭呢，可惜我没时间。

王华：现在刘富贵被人打了他不想干了，既然你这边进展顺利，那你不能暂时兼着刘家村的防疫工作，把春季防疫工作搞完。

坦下村防疫员：这哪行啊，从坦下村到刘家村太远了，我又没有摩托车，年纪大了，跑不动了，再说我自己还想找人接班呢，可惜一直找不到。我文化水平不高，现在的新技术、新药品那么多，就靠过去学的那点东西还真吃不消，重新学也费劲。

虎形山村防疫员：我说最大的困难就是经费太少了，我们村是纯山区，村民都是散养户，面积大，地势高，地又不好走，打针费的时间多又没有多少钱，这真成了义务劳动了。辛辛苦苦忙活一年，扣除保险，到手的还不到 5000 块，要不是靠平时当兽医，给动物治病挣点钱，光靠国家发的强免补贴饭都吃不上。

王华对大家提出的困难表示理解，再次强调了如期完成第一阶段防疫工作重要性，并布置了下一步即将开展第二阶段的工作任务，希望各村防疫员高度重视，如期完成今年的春季集中防疫工作。

2、H 市公交公司改制后，部分司机认为侵害了自己的利益，对改制方案不认可，向公交公司领导提出意见后未得到及时回应，有人在微信群提议罢工，有人积极响应。为避免事件进一步恶化，交管局领导安排你解决，你会怎么做？（35 分）

要求：角色定位准确，条理清晰，应对得当，350 字以内。

1.公共交通是指所有向大众开放并提供运输服务的交通方式，通常是作为一种商业服务付费使用的，但也有少数免费的例外状况。公共交通系统由通路、交通工具、站点设施等物理要素构成。其中公交车是日常生活中市民接触最多和使用最多的公共交通工具，公交公司的管理与发展便显得尤为重要。

近几年，H 市公交公司面对城市客运市场的激烈竞争，坚持以改革促发展、向管理要效益的原则，充分发挥国有公交在城市客运市场中的主渠道作用，取得了一定的经济效益和社会效益。但随着经济体制改革的不断深入，计划经济条件下形成的公交管理体制中深层次的矛盾日益凸现，资金投入不足，劳动生产率低，资产负债率高，收入分配不合理，基础管理缺位等问题已严重制约着公交事业的快速发展，公司改制已成为公司焕发生机的必要举措。

H 市交管局是主管全市公路、水路和地方铁路交通行业管理的市政府工作机构，内设办公室、人事科、综合科、财务科、计划基建科、政策法规科等 6 个职能科室，共有市直交通事业单位 8 个。H 市公交公司的改制工作是近期交管局主抓的核心工作之一。

2.H 市公交公司在官网发布改制通知后，引起了广大职工的强烈反响，下面是单位网站留言板上职工的留言：

一事无成：要整个时间进度表，百姓才放心，哪怕晚一点!!!

咕噜咕噜小鼠：为了老百姓的出行，顶。

海阔天空：希望能够提高职工待遇，留得住心，才能用得好人。

清咖如茶：要根据自身的实际情况，不能盲目跟风，别人这样你也这样.....

我住沙坪坝：唉，公交驾驶员好辛苦，早出晚归的，工资本来就低，跑不起任务还要扣工资。

自由飞翔：期待开创新局面。

嘟嘟姐：在公交公司辛辛苦苦工作了几十年，2018年改制套用2014年改制标准，物价差谁来补？

这年头就怕砖家：顶楼上，这个是个实在问题。

东方NOO：改制后我是不是就失去工作了？

超越梦想一起飞：改制不是提一次两次了，只听见声音，看不见浪花。

远离孤独：我强烈要求改制，希望快点解决。

平安一生：很多地方改制后，一线员工的工资、福利下降了，巧立名目的罚款层出不穷，领导层的工资任意猛涨，难道这就是改制带来的“好处”？

同周共舞：改制必须透明，由职工选举成立工作委员会。

土行村：企业改制后，职工们咋办呢？

幸福归来：只要改的好，就双手赞成！

成全明宝：名义上说召开了职工大会，有多少职工参加了？就是有也是他们自己定的，能代表职工的意见吗？

秀丽风景：坚决支持！拥护！

车轱辘：很多人不愿意坐公交，就是因为不知道大概时间，不能掐好点去等，一到站台，看看还有十几站，于是打的了。

风靡一时：改制一是为了增加经济效益，二是提高人们生活水平，不是让某些领导打着改革的幌子把国有资产贪污到自己的口袋.....

郁金香：公交公司的领导们拿国家的钱，不为一线司机服务，只为他们的权权、权钱交易，养了一帮吃空饷的人员，照顾自己的亲朋好友.....

飞哥在路上：公共交通本就是政府公共事业的一部分，是城市服务功能中不能缺失的，引入社会资本，就会逐利，因而性质就变了，这社会到底是进步了还是退步了！

寒山冷剑：当今和谐社会，人们奔小康，希望上级领导认真考虑底层员工的死活！

秋风瑟瑟：当官的哪有不给自己家里人办事的，这事绝对没人管人没问的，发中央巡视组呀，要不会有过问的，更不会有回复。

淡定的上网：多去探讨其他城市成功的经验，因地制宜，发展本市公共交通事业。

天桥小浣熊：改来改去光治驾驶员啊！同志们算算现在一辆车养几个闲人啊！一个队能有几条线啊！队长副队长书记配得太全了！

麻辣社区：争取早日实现规范化整治啊！

格木教育

第五讲 文字表达能力

(一) 能力解读

(二) 作答方法

(三) 真题演练

1、为缓解学校门口高峰时段交通拥堵问题，保障学生安全，学校决定面向家长招募一批志愿者组建“护学队”。请拟写一份招募启事。(50分)

要求：目标明确，条理清晰，语言简明。字数在 450 字左右。

和平小学是 A 市城西区教育局下属的重点小学，创立于 1963 年，历经 50 多年的发展，学校现已发展成为拥有 40 多个教学班，2000 多名学生，近 150 位教职工的大规模、综合化的完全小学。

学校坚持正确的办学方向，全面贯彻党的教育方针，全面实施素质教育，在教师队伍建设和学生德育工作、科学教育、艺术教育、健体教育等方面取得了突出的成绩，已形成了自己的办学特色。学校先后成为国家教育部首批命名的现代教育技术实验学校、省基础教育实验学校、省现代教育先进单位、市首批示范性学校；先后荣获“全国少先队红旗大队”“市文明单位”“市学雷锋十佳先进集体”等荣誉称号。

近年来，随着 A 市的经济发展和人口增长，机动车尤其是私家车数量增长迅速，使车均道路资源迅速萎缩，给城市交通带来了很大压力。和平小学地处城西区红旗街道辖区内，位于建设西路和朝阳路交叉路口的东南角。和平小学所在的建设西路双向六车道，是一条东西向主干道，车流量比较大，尤其到了每天上学和放学时间，校门口就异常拥堵，存在安全隐患。和平小学门口拥堵问题，近年来已成为困扰学校和社区居民的一大难题。

2、材料二中的事件发生时，现场围观人群中有人拍照，并以“B 市人民医院歧视外地患者”为题在微信朋友圈发布消息，短短几小时，消息不断被转发、评论，进而引发了部分网友对新挂号制度的质疑。对此，院领导要求医务科尽快在本院微信公众号平台作出公开回应，消除不良影响。请你撰写公开回应的内容。(35分)

要求：定位准确，目的明确、语言得体、条理清晰，字数在 400 字以内。

2.B 市人民医院开通微信预约挂号一个多月，就已经“吸粉”数万人。目前，与 B 市人民医院的关联的“医通卡”总数已达 29043 张，挂号支付达到了 37928 笔。针对一些老年人习惯到医院窗口排队挂号，且不会使用手机。网络等问题，B 市人民医院还在门诊大厅增设自助挂号机等设备，并招募“守护天使志愿者”，帮助患者适应新的就诊方式。

数据显示，因为用户微信和自助挂号机的挂号量明显增加，使得之前约 70% 的窗口挂号比例降至 17%，同时通过“医通卡”内预存现金，减少了患者缴费排队次数，也使得收费挂号窗口排队人数明显减少，管理成本降低。

挂号方式的改变给医院的管理带来了诸多挑战，首当其冲的就是门诊大厅的咨询服务台，每天都被围的里三层外三层，问询声、抱怨声此起彼伏。一天下午两点半左右就发生了这样的一幕：

患者家属（好不容易挤进咨询台的里层）：唉，唉，我这卡怎么使不了？下午口腔科的号到底还有没有啊？

导医小张（看一眼他手中的卡）：您这是以前的就诊卡，已经停用了。您没有 B 市的医保卡吧？那请您使用“医通卡”。您可以直接在窗口新建“医通卡”，也可以关注微信号，建一张虚拟的临时卡挂上号，再去窗口取号时换领正式卡。

患者家属：这么麻烦？听不懂！那你先帮我看还有没有号呀，没号我还建什么卡？

导医小张：号源信息我们这里不掌握，请您通过自助机或者公众号查询，也可以到挂号窗口询问。

患者家属：现在就没几个挂号窗口了，还都是大长队！自助机也用不了这张卡啊！

导医小张：是用不了您这张卡，所以您得先办新卡。手机微信或者窗口都行。

患者家属：窗口人太多，微信号怎么关注？

导医小张：扫码。

病患家属：扫什么码？在哪里扫啊？你帮我扫一下吧！

导医小张（被好几个人同时询问，有些不耐烦）：扫“医通卡”的二维码呀，门诊大厅的告示牌上不都有么？建卡窗口旁边的玻璃上也贴着呢。

病患家属：你这人说话能不能痛快点儿，挤牙膏呢你这是，不挨棍子不放屁是吧？

导医小张（脸红中）：你这人怎么说话呢？外地人就是没素质，是来看病还是来吵架呢？都像你这样，什么都不动脑子，说了也听不明白，这么多人在咨询呢，我哪有时间一个个说那么详细？

病患家属（震怒中）：外地人怎么了？看病怎么了？外地人不是中国人么？从一开始你一看我没有 B 市医保卡就给我找不痛快。你全家老小就没有人生病么？我来医院看病是花钱的，花了钱你们

就得给我服务，你不就干这个的么，不想说话就别杵在这儿碍事儿呀。

导医小张：你还有没有一点口德了，有你这么咒人的么？凭什么给你服务，你花的钱又不是给我的。真是有毛病，怪不得要来看病，就你这德性，吃了药也好不了。

病患家属（暴怒中，冲过去给了小张一个重重的耳光）：你算个什么玩意儿？一看门狗，还敢瞧不起人！

导医小张捂脸大哭……

咨询服务台其他工作人员和围观的病人及家属们七嘴八舌地劝说，现场秩序更加混乱了……

格木教育