编者送你的一段话

亲爱的华图学员们，大家好：

恭喜大家顺利通过了笔试，进入到面试准备阶段。也感谢大家选择华图医时代来助你成就梦想。学员们能够晋级，即已向成功又迈进了一步，在此阶段部分学员会表现出更加紧张且焦虑的情绪，会影响到大家的备考。故此，我们在这里，有一些话想说给大家听：

俗话说，只有做了充足的准备，才能有信心迎接任何挑战。需要学员们做好以下准备：第一，医疗结构化面试与大家了解的普通面试有所不同，结构化面试除了考查考生的专业知识、职业素养以外，更需要考生能够去体现出个人的情商，知识储备，人生经历，价值观等，因此，学员在学习过程中，应注重挖掘自身特点，尽量凸显。第二，学员需要积累一些时事热点等资讯，有助于丰富答题内容，有利于得到考官的认可。第三，学员应该克服心理障碍，配合教师授课，踊跃回答问题，积极参与小组讨论及练习。只有这样才能做到相互促进，共同进步。第四，很多学员会因为笔试成绩排名不在安全范围内而焦虑或信心不足，导致内心抗拒，不愿接受。

在这里老师要告诉大家，良好的备考心态是成功的必备前提。要相信自己可以做到，也要相信华图医时代可以助你做到。只要认真学习，掌握基本答题技巧，知识储备充足，心态适时调整，就可以逆袭成功。

最后，预祝学员在华图医时代度过一段难忘的时光，也希望大家可以面试通过，成就梦想。

目录

第一章　面试概述.....4
结构化面试概论.....4
一、结构化面试的特点.....5
二、结构化面试流程.....6
三、题型介绍.....8
四、测评要素.....9
第二章　考情考务分析.....12
一、结构化面试题型分析.....12
第三章　自我认知与职位匹配.....14
一、概述.....14
二、测评要素.....15
三、真题呈现.....15
四、医疗常见职位职责.....18
五、医疗其他岗位职责.....20
第四章　人际沟通.....24
一、概述.....24
二、测评要素.....24
三、题型解析.....25
第五章　应急应变.....26
一、概述.....26
二、测评要素.....27
三、题型解析.....28
第六章　组织管理.....30
一、概述.....30
二、测评要素.....30
三、真题呈现与题型分类.....31
第七章　综合分析.....33
一、概述.....33
二、测评要素.....33
三、真题呈现与题型分类.....33
第八章 服务意识与技巧与主动性.....36
服务意识与技巧.....36
一、测评要素.....36
二、答题技巧.....36

第一章　面试概述

结构化面试概论

结构化面试，也称标准化面试，是相对于传统的经验型面试而言的，是根据所制定的评价指标，运用特定的问题、评价方法和评价标准，严格遵循特定程序，通过测评人员与被试者进行语言交流，对被试者进行评价的标准化过程。

结构化面试首先根据对职位的分析，确定面试的测评要素，在每一个测评的维度上预先编制好面试题目并制定相应的评分标准，面试过程遵照一种客观的评价程序，对被面试者的表现进行数量化分析，并给出一种客观的评价标准，不同的评价者使用相同的评价尺度，以保证判断的公平合理性。

而在众多事业单位招聘考试中，笔试与面试占比分别为 4:6、5:5 或 6:4，多为 5:5，具体情况请参照当地招聘公告。在面试考试中，良好而且出色的发挥，更是逆袭的开始。

一、结构化面试的特点

◆　**考题规范化**

1. 测评要素一般根据拟任职位的要求提取，一般为 5-7 个测评要素；

2. 针对测评要素编制问题，每个问题一般对应 1-2 个测试要素，给出评分标准；

3. 对拟任同一类职位的应试者应使用相同的一组题目；

4. 有统一的评分量表。

◆　**考官规范化**

1. 考官由 5-9 人组成，其中 1 名主考官，一般由组织、人事部门、卫计委、用人单位中具有一定资质的人员担任；

2.问题一般提前拟定好，由考官发问或以题本形式呈现给考生；

3.考官独立打分，不可商讨。多采用体操打分的方式记面试总成绩，即为去掉一个最高分，去掉一个最低分，剩下的分数取平均值。

4.考官一般要经过专门培训，要有行为的一致性，不能带有明显的个人主观倾向；

5.考官衣装要得体。

◆ **考务规范化**

1.统一严格的考试组织管理；

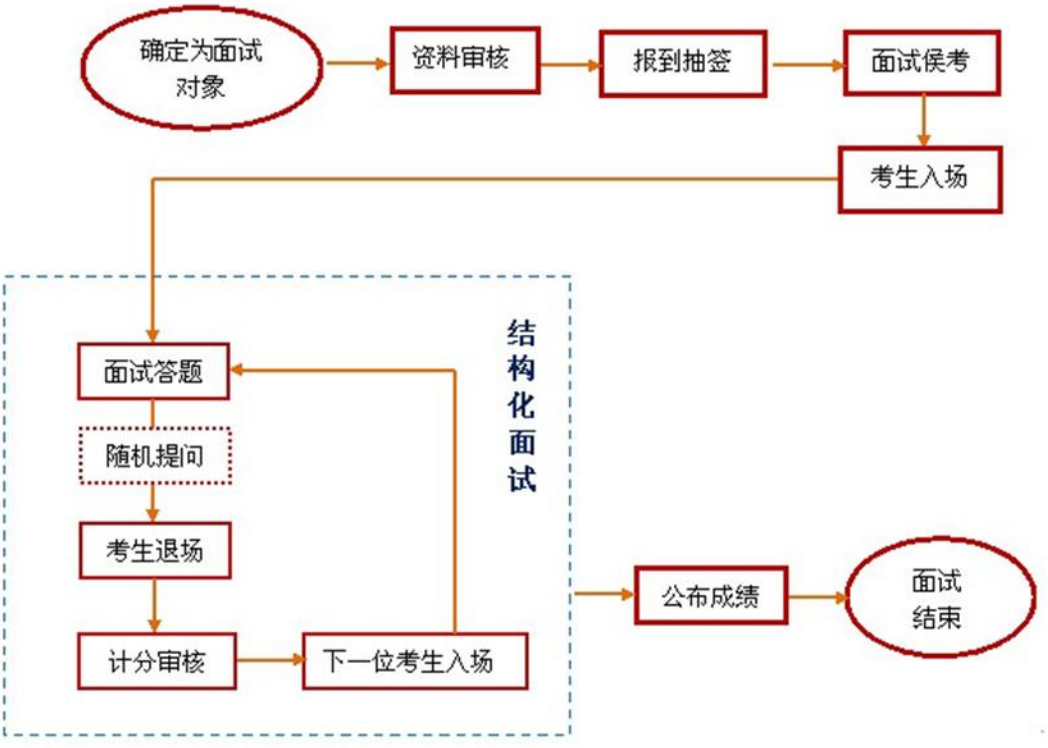
2.统一的面试程序；

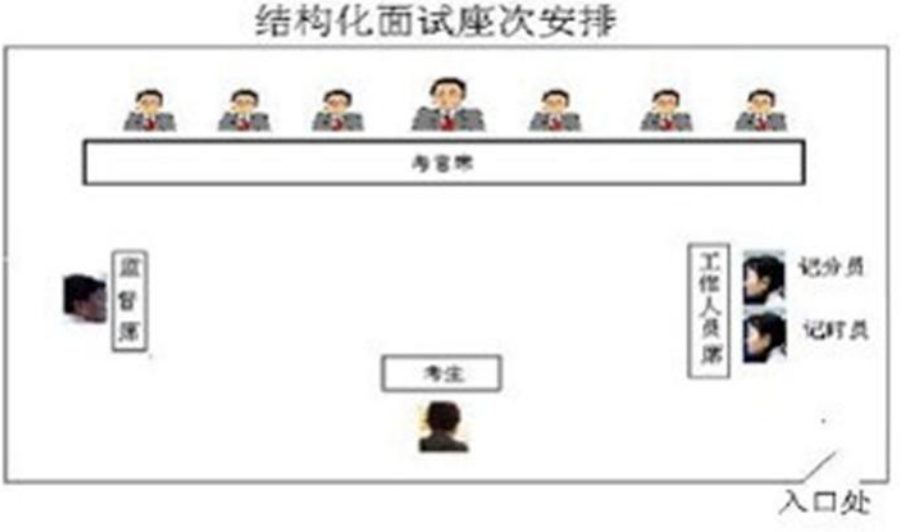
3.统一的评分标准和评定量表；

4.每个应试者面试时间大体相同，每题 2-3min。也有个别地区存在 3 道题/15min，或 3 道题/5min。具体情况请参考当地考情信息。

5.形式：大多数地区，采用考官读题，学生有题本的方式进行。也有部分地区存在现场抽题的考试形式，如遵义地区。也有候场时看题目，并略作准备，考生进场直接答题，这种情况考题多为材料题。

二、结构化面试流程


确定为面试对象
资料审核
报到抽签
面试侯考
考生入场
结构化面试
面试答题
随机提问
考生退场
计分审核
下一位考生入场
公布成绩
面试结束


结构化面试座次安排
考官席
监督席
工作人员席
记分员
记时员
考生
入口处

面试室内有主考官，负责宣读面试指导语，提醒考生应该注意的事项，宣读问题等。面试室内有记分员，负责现场统计分数。室内还有计时员，负责记录时间，并提醒考试距离答题结束的时间。考生应在规定时限内回答给定的问题，切记不可超时。

考生入场后，直接走到考生席，站定后向各位考官问好，并报自己的考试序号，特别注意的是，考生不能自报姓名，如在考场内自报姓名，考生会被当场取消面试资格。个别地区要求考生报出报考岗位，无要求地区不可报出。考生落座后，主考官将向考生宣读面试规则，面试开始。

题目展示形式主要有：一种是题本形式，一种是读题，部分地区也存在抽题形式。在回答问题时，可能是考生先看完所有题目，集中思考，连续作答，也可能是考官每问一题，考生答一题。

面试指导语示例如下：

面试指导语

（主考官用）

标准形式：

你好，首先祝贺你顺利通过了笔试，欢迎参加今天的面谈。请你来，是希望通过交谈，增进对你的直接了解。我们会问你一些问题，有些和你过去的经历有关，有些要求你发表自己的见解。对我们的问题，希望你认真和实事求是地回答，尽量反映自己的实际情况、真实想法。在后面的考核阶段，我们会核实你谈的情况。对你所谈的个人信息，我们会为你保密。面谈的时间为 XX 分钟。回答每个问题前，你可以考虑一下，不必紧张。好，现在就让我们开始。

简短形式：

考生你好！今天面试共有×道题，时间为×分钟，请你注意合理把握。我提问时，你可以记录要点。如果没有听清楚，可以说明。每道题答完了，请告诉我“回答完毕”。希望你不要紧张，敞开思路，从容回答，充分展示自己。听明白了吗？好，现在我们开始。

◆ **温馨提示：**在聆听考官指示语的时候，注意获取其中重要信息，主要包括题目数

量和答题时间。

考生回答完所有题目后，主考官一般要问考生是否还有其它补充，如无补充，主考官即宣布请考生退场。通常情况下，考生退场时要礼貌地与考官道别，但是大多都忽视了一个重要细节，那就是要把桌椅之间的距离保持刚入场时的状态，然后向考官道别。

面试答题结束后，评委根据评分方法打分，计分方式一般是去掉一个最高分、去掉一个最低分求平均分，就是考生最后得分。

考官将各自对该考生的评分表交给计分员，核算分数。核算完毕，交给监督员审核。计分员核算完分数，监督员和主考官签字后交给工作人员到候分室对考生宣布，或者在候分室张贴或者在网站上公布。

三、题型介绍

常见的医疗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：请结合你报考的岗位，谈一谈你的优势和劣势？（2016 年 5 月上旬浙江湖州）

2. 人际沟通

例题：一个小孩子发烧，你给小孩子行物理降温，但是患儿家属要求你给打点滴，你怎么办？（2016 年 7 月延安市县级医院事业单位吴起县）

3. 组织管理

例题：单位组织学习新医改，同事都不愿意参加，领导又让你组织学习，你怎么办？（2016 年 11 月河南新县）

4. 应急应变

例题：因对某件医疗事件不满，有几十个人纠结在一起，在医院无理取闹，你负责处理这件事你会怎么办？（2016 年 5 月广州市花都区医疗事业单位）

5. 综合分析

例题：现在二胎政策出来后，儿科医生存在数量很少的问题，难以应对婴儿潮的出现。对于儿科医生荒这一现象，谈谈你的观点和看法?（2016 年 5 月浙江省杭州市建德市医疗卫生系统事业单位）

四、测评要素

面试测评要素就是医疗结构化面试到底考些什么，要求考生具备哪些素质，如何让考生从考题中体现出相关素质。测评要素主要包括：综合分析能力；语言表达能力；应变能力；计划、组织、协调能力；人际交往的意识与技巧；自我情绪控制能力；求职动机与职位匹配性；举止仪表；服务意识与技巧；团队意识与主动性。

1. 综合分析能力

能够通过归纳，演绎等推理过程，准确解释，把握事物的本质和内在联系，以解决问题。

医务工作者可以结合自身岗位，面对当前社会医疗问题，做到由表及里，由浅入深的分析，并能提出个人看法及解决办法。

2. 言语表达能力

针对不同的听众将自己的思想、观点以言语的方式明白无误地表达出来，以便于听众接受，要求用词准确，表达流畅，有感染力、说服力。

医务工作者在回答问题的时候，除了需要做到以上几点要求，更需要医疗用词准确。

3. 应变能力

在有压力的情境下，思考、解决问题时能够迅速而灵巧地转移角度、随机应变、触类旁通，做出正确的判断和处理。

医务工作者在处理突发事件时，除了以上几点外，更需要利用专业知识妥善处理实际问题。

4. 计划、组织、协调能力

对自己、他人、部门的活动做出计划、排出日程、调配资源，并对冲突各方的利益根据一定的标准进行协调。

医务工作者组织活动应尽可能体现为人民服务的意识。

5. 人际交往的意识与技巧

建立和维持自己与他人、团体的关系，这些关系是有目的的、与工作相关的，包括与他人的沟通，以及组织中的服从、合作、协调、指导、监督活动。

医务工作者在与他人进行沟通时，应根据沟通对象的不同，选择合适的沟通方法与技巧，最终解决实际问题。

6. 自我情绪控制

在受到较强刺激或处于不利的情境中时，能保持自己情绪的稳定，并约束自己行为反应的能力（主要是根据面试当时考生对一定问题的反应预测考生日常生活中的表现）。

医务工作者在临床工作中，更需要做到处事不惊，从容不迫，因此考查医务工作者对个人情绪的控制，心态的调整，也是结构化面试考查内容之一。

7. 求职动机与拟任职位的匹配性

求职动机是指在一定需要的刺激下直接推动个体进行求职活动以达到求职目的的内部心理活动；个人的求职目的与拟任职位所能提供的条件相一致时，个性胜任该职位工作并稳定地从事该工作的可能性较大。

医务工作者对于此方面的考查，主要体现在对自我的正确认知，对岗位职责和工作任务的认知。并能根据环境的变化，做出心态的调整。

8. 举止仪表

穿着得体，能始终保持头脑清醒，行为表现起伏波动小，不失分寸。穿着举止应符合医务工作者的形象。

9. 服务意识与技巧

能够在日常工作中意识到他人的潜在需求，在做好本职工作的基础上推进和改善工作，

愿意并能够以合适的方式为他人提供更为周到的服务。医务工作者对服务意识与技巧的要求更甚。

10. 团队意识与主动性

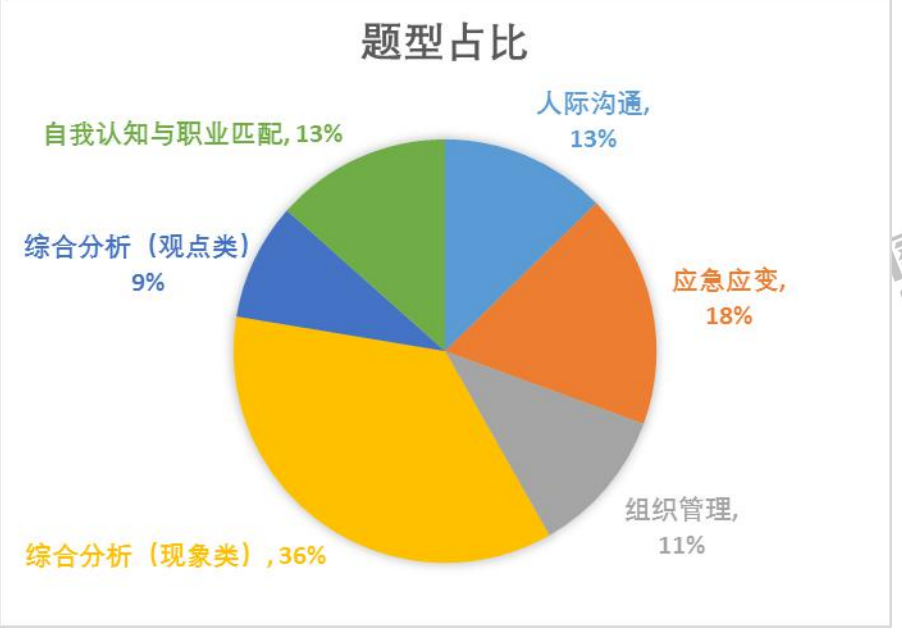
能够在工作中发现或创造新的机会，做要求之外的事，这些行为将提高工作绩效或减少潜在问题的出现。医务工作者在临床工作中，既要有独立处理事务的能力，更要有团队合作的意识，并能在团队中做到彼此配合，主动承担。

第二章　考情考务分析

医疗事业单位考试出题相对较为多样化，如结构化题、专业题、技能操作等，但一般采用结构化面试形式较多。在个别地区面试中出题会有一些材料题、漫画图新形式，但是无论以何形式进行考察，最终都是为了考察考生是否具备医护人员应具备的基本能力，从而在考生中优中选优，选拔真正符合单位要求的合格人才。

一、结构化面试题型分析

通过对医疗事业单位面试真题的统计分析可以看出，结构化面试题目大体分为以下五类：组织管理、人际沟通、综合分析、应急应变、自我认知与职位匹配。通过对近三年的面试真题的分析研究，我们总结出医疗事业单位面试结构化试题分布规律。从近年试题总数来看，各类题型所占比例如下图所示：



结构化面试是医疗事业单位考试中最常见的一种形式，整体考试形式已较为成熟。相比而言，这种考试形式优点显而易见，如考试内容和流程较为固定、便于考官操作、面试

要点突出等，且面试测评项目、参考话题、测评标准及实施程序都是经过科学分析确定的。

随着医疗卫生结构化面试的日益完善，整体的结构化面试的题型框架已较为稳定，即由自我认知、综合分析、组织管理、人际沟通、应急应变五大模块构成。但近几年的考题显示，在传统的能力考查上，也出现了新的形势变化。

★考情规律：能力叠加考查，题型交叉明显

医疗事业单位考试面试试题除了延续传统外，各模块之间的界限也越来越模糊；对于考生而言，题目更加灵活；如“上夜班时，你的一名带教实习生因为粗心给患者打了两次胰岛素，作为带教老师你该怎么办？”此题不仅要求考生能够具备应急应变能力，还在应急应变工作过程中考察作为一名带教老师你怎么妥善处理实习生和突发的困难，具备一定的人际沟通能力，显然这样就加大了考生在答题时的难度。

因此考生在答题时应灵活应对，目标是以患者为中心，抢救生命为先，具有服务意识，做到妥善处理。避免出现模版和套话，切勿啰嗦，也只有这样才能打动考官，取得高分。

★考情规律： 结合医学专业知识

除了利用能力叠加的方式来增加考试难度外，在考题中还直接出现专业知识的考查。考查专业知识的方式主要有两种：一种为与应急应变类题型相结合。如“你正在值班，有位患者在你面前晕倒了，你该怎么做？”，这类考题即需要考试根据当时的情况，做出有序处理，又需要结合临床实际回答出临床处理办法，如病情的评估及采取的紧急抢救方式等。另一种考查形式则是提问专业知识或进行技能考试。如“口腔护理的评估和注意事项”或“技能操作：穿脱隔离衣”。

第三章　自我认知与职位匹配

一、概述

1.基础理论

自我认知指的是对自我定位、评价的能力，包括：认知自己的价值观、人生方向和目标，认知自己的性格特征，认清自己的优势和劣势，觉察自我的情绪变化等。

个人的求职条件与拟任职位所能提供的条件相一致时，个性胜任该职位工作并稳定地从事该工作的可能性较大。

2.目标指向

（1）令考官相信你是空缺职位的最佳人选；

（2）令考官相信你有诚意做这份工作；

（3）令考官相信你对该单位或岗位有价值。

3.题型特点

（1）自我认知与职业匹配类题型的一般考查要点包括：个人经历；个性特征；报考动机；工作计划等。

（2）良好的自我认知能力与人岗匹配度，不仅对于答好自我认知类题目本身帮助很大，对于答好人际沟通和综合分析类题目也有很大的帮助作用，在综合分析类题目的解答中，往往需要考生结合自身报考岗位作表态，这就需要考生有很强的自我认知能力。

二、测评要素

求职动机是指在一定需要的刺激下直接推动个体进行求职活动以达到求职目的的内部心里活动；个人的求职目的与拟任职位所能提供的条件相一致时，个性胜任该职位工作并稳定地从事该工作的可能性较大。

（1）对自己的性格、态度有良好的评价；

（2）兴趣与岗位情况匹配；

（3）成就动机与岗位情况匹配（认知需要、自我提高、自我实现，服务他人的需要，得到锻炼等）；

（4）认同组织文化。

三、真题呈现

1.自我梳理类

【真题举例】请你谈谈你的学习和工作。（2011年9月深圳盐田区医疗类职员面试真题）

【参考解析】

尊敬的各位考官，大家好！今天有这个机会与考官面对面的交流，我感觉非常开心和荣幸。现在我将给大家介绍我学习和工作方面的一些经历。【批注1：总体概括，保障逻辑上的清晰。】

在学习方面，主要包括学校的学习和校外的实习经历。在学校期间，我主修的课程有中医基础、生理、病理、解剖等专业基础课程，同时学习了相关的实践操作技能。

学习成绩均排在专业的前5名，并多次拿到国家一等、二等奖学金。在学校，我积极参加了专业知识和专业技能大赛，并多次获奖。在校外，我会利用课外时间，周末或寒暑假到一些医疗单位参加实习，在实习的过程中不断地巩固理论知识、锻炼实际操作能力，把所学的东西运用到实践中去，也可以在此过程中不断发现新的问题，不断学习提高，能够收获许多在课堂上学不到的知识。【批注2：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。】

在工作方面，我刚毕业的时候曾在深圳某医疗单位工作了一段时间，在此期间我主要跟着单位的一位资深老师进行一个医疗项目的开展，包括项目方案的编写、实施、文件整理等工作，项目的开展过程中遇到许多难题，但通过各位老师、同事的帮助，以及自己不

断思考、通过查阅资料等方式都圆满的解决了，最后顺利完成项目。【批注 3：所举实例要能够和岗位有机地相结合，保证答题的有效性。】

作为一名医务工作者，病患的生命健康与我们息息相关，在非常繁杂的医疗工作中，我所具备的扎实的理论基础、较强的学习能力、动手能力、思考能力、解决问题的能力，以及一定的工作经验，一定能够胜任这个岗位，希望考官能够给我这次机会，让我能够成为贵单位白衣天使中的一员。以上是我的学习和工作介绍，谢谢！【批注 4：总体采取“总分总”的层次，最开始进行总概括，中间两段根据题目要求进行重点阐述，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。】

2.职业梳理类

【真题举例】有人说基层工作太累，太辛苦，不愿意去基层工作，也有人说，基层是锻炼人，增加经验的地方。你结合你的岗位谈谈你的理解。（2016 年 9 月 4 日河南驻马店新蔡县事业单位医疗卫生类）

【参考解析】

确实基层工作比较累，也很辛苦，很多人不愿意去基层工作，但是作为医务工作者，哪里有病人，哪里就需要我们，虽然我们可以选择平台，但是基层医院更需要人才。【批注 1：开门见山，针对基层工作直接表态，简洁明了】

首先，大医院医疗资源丰富，设备先进，专家云集，在大医院能够见识到更为先进的诊疗设备及更前沿的诊疗技术。但是在大医院也面临着高风险，高压力，高工作负荷，承担着更严重的工作家庭和角色冲突压力，比如作为一名临床医生，常常需要在一线手术台上连续工作几十个小时；并且对于初入职医务人员来说，在大医院亲自练习锻炼的机会不多，而医学又恰恰是一个实践的学科，很多技术都需要通过大量的临床练习才能掌握。【批注 2：通过对大医院的优缺点分析对比，引出基层医院工作特点。】

其次，基层医院涉及的病种相对简单，医护人员的工作压力相对来说较小。虽然设备、技术、环境等各方面有所欠缺，工作比较繁杂，但是我们在这样的条件下工作会有更多临床实践的机会，医学技术就是需要大量的临床实践才能更好的掌握、提升，一个临床医生

就需要大量的基础锻炼才能保证在手术台上把手术刀端得更稳、更精准。同时，由于基层医院条件缺乏，才更需要我们为之贡献力量、贡献知识。【批注 3：根据题目要求，结合具体岗位进行论点的阐述。】

最后我认为大医院看病难看病贵的问题越发突出，随着国家对分级诊疗制度的推行，基层医院为患者提供救治服务就显得更加重要，所以，为提升基层医院的诊疗水平贡献自己的一份力量就显得十分有意义。【批注 4：响应国家政策，加深对基层工作的认识。】

所以，在基层工作不仅能锻炼人，增加经验，更能体现个人价值。能够用我所学帮助真正需要帮助之人，在平凡的工作岗位上做出不平凡的事情，这将使我获得幸福感和自我认同感。不管是在基层医院还是大医院工作，我们的责任就是救死扶伤，为群众的健康保驾护航。【批注 5：总结升华，与开头表态相呼应，坚定信念。】

四、医疗常见职位职责

1.医师岗位职责

1）遵守医务室制定的工作制度，按医务室的基本要求完成工作任务。

2）树立良好的职业道德，宣传卫生保健常识，做好员工预防和防疫工作。

3）按照审批的购置计划购买必备医疗器械和常用药品。

4）坚持正常门诊，对病员进行认真的检查、诊断和治疗。严格按药性和剂量使用药品，遵守有关医疗规程，给病人开写处方，书写门诊病历记录。

5）杜绝医疗事故。对偶发急病和意外事故应随叫随到，及时急救处理、根据病情有权决定留治或转院。严格做好病情观察和记录，做好值班交接工作。

6）对多次就诊未能确诊或医疗上有困难的病员，应及时向上级医师汇报，以求得妥善处理。

7）发现疫病，遇到大批外伤、中毒、传染病员，应及时上报，并采取相应措施。

8）认真执行各项规章制度和技术操作常规。亲自操作或指导护士进行各种重要的检查

和治疗，严防差错事故。

9）认真学习，积极开展新技术、新疗法，参加科研工作，及时总结经验。

10）随时听取门诊病员的意见，做好病员的思想工作。

11）注意保持门诊的清洁、整齐、安静，改善候诊环境。

12）制定每季度卫生工作计划并及时上报。

13）认真抓好常见病、多发病、传染病的防治工作，防止流行病在员 工宿舍中传播。

14）严格执行卫生管理制度。

15）遵守劳动纪律、按时上下班、不随便脱离岗位，以保证患者及时得到诊治。

2.护士岗位职责

1）认真执行各项护理制度和技术操作规程，正确执行医嘱。 准确及时地完成各项护理工作，做好三查七对工作，防止差错事故的发生。

2）做好基础护理和心理护理，密切观察并记录危重病人的病情变化，如发现异常情况及时报告医师。

3）协助医师进行各种诊疗工作。

4）认真配合危重病人的抢救工作，并负责病区的各种抢救物品、药品的准备和保管工作。

5）经常观察候诊患者的病情变化，对较重的患者应提前诊治或送上级医院。

6）宣传卫生知识，经常征求病人意见，做好指导和解释工作，采取改进措施，做好病人康复指导。

7）做好消毒隔离工作，防止交叉感染，做好各种物资、器材 的使用和保管工作，并坚持勤俭节约的原则。

8）积极参加业务学习，提高业务质量。

9）按质按量完成各项工作任务。

3.检验师岗位职责

1）技师在本专业组主管技师（组长）的领导下从事日常检验工作，服从主管技师的工作安排，并遵守上级及科内的各种规章。

2）按《检验科样品接收制度》的要求负责病人样品的接收、核对、登陆、标识样品。

3）正确掌握皮肤穿刺采血技术，从事血液检验时应掌握静脉采血技术，在病人条件允许的情况下，主动采用静脉采血代替皮肤穿刺采血。

4）按检验科样品处理要求对样品进行试验前处理。

5）按指定仪器的操作手册和试验项目的方法文件进行试验操作。

6）按《检验科试验报告审核发放制度》的要求进行报告审核和发放。

7）按仪器维护手册要求，对所负责仪器进行日常维护。

8）按《检验科室内质控管理办法》的要求进行日常室内质控测定，对发现的问题在主管技师授权下进行必要的处理。

9）遵照本专业组的物品管理办法使用各种实验用品，关心库存数，减少浪费。

10）为门诊病人提供合理的咨询服务，语气平和，态度诚恳。

11）为临床医护人员提供必要的技术支持，对检验工作流程中出现的问题及时与相关科室或人员进行沟通。

5.药剂师岗位职责

1）在科主任领导和主管药师指导下进行工作。

2）指导和参加药品调配、制剂工作。轮流参加指导药品的炮制加工和煎药工作。

3）负责药品检验鉴定和药检仪器的使用保养，保证药品质量符合药典规定。

4）参加科学研究和技术革新，配合临床研究制作新药及提纯。了解使用效果，征求意见，改进剂型，

并经常向各科室介绍新药知识。

5）检查毒、麻、限剧、贵重药品的使用、管理情况，发现问题及时研究处理，并向上

级报告。

6）担任教学和进修、实习人员的培训、指导药剂士、调剂员的业务学习和工作。

五、医疗其他岗位职责

1.妇幼保健主要工作职责

1）负责 0～7 岁儿童健康体检及保健工作

2）负责托幼园所的卫生保健工作。

3）妇产科门诊，青春期保健门诊，更年期保健门诊。

4）开展妇女病普查工作。

5）开展婚前保健、孕期保健指导，产前检查工作。

6）开展各项计划生育手术工作。

7）负责助产单位产科质量指导和管理。

8）负责妇幼卫生信息统计和“三网”监测工作。

2.各级疾病预防控制中心基本职能

1）疾病预防与控制

2）突发公共卫生事件应急处置

3）疫情及健康相关因素信息管理

4）健康危害因素监测与控制

5）实验室检测分析与评价

6）健康教育与健康促进

7）技术指导与应用研究

3.社区卫生服务站工作职责

1）贯彻执行国家有关法律、法规、规章和标准，遵守各项规章制度。

2）以妇女、儿童、老年人、慢性病、残疾人、低收入居民为重点，开展融医疗、预防、保健、康复、健康教育、计划生育指导“六位一体”的综合基层卫生服务。

3）全面了解和掌握社区人口基本信息、居民健康状况和卫生需求，并根据管理要求采取相应的干预措施。

4）开展常见病、多发病的诊治工作，实行双向转诊制度，严格执行诊疗、护理技术操作规范，严防差错事故。

5）格执行国家基本药物制度，实行零差率销售。每月底将本月药品使用消耗记录和下月需求计划上交社区卫生服务管理办公室。

6）建立社区居民健康档案，并做好档案的归档和动态管理。

7）落实老年人保健工作，建立 60 岁以上老年人本底资料，实行动态管理，加强老年人健康保健知识宣教。配合开展老年人健康体检工作。

8）落实儿童保健管理工作，建立 0—6 岁儿童数（包括居住半年以上的流动儿童）本底资料，开展新生儿访视。

9）掌握辖区内妇女本底数和健康状况。配合相关部门开展社区常见疾病普查、普治。掌握社区育龄夫妇基本健康状况，开展婚前及新婚期生理、心理咨询，开展优生优育指导，对准备怀孕及孕 3 个月内的妇女发放叶酸并指导服用。负责对孕妇及孕妇家庭进行保健指导，开展产后访视、产后避孕及产后恢复指导。

10）协助做好计划免疫接种工作，负责辖区内适龄儿童的调查摸底和接种通知的发放。

11）掌握本辖区高血压、糖尿病等各类慢性非传染疾病的发病情况。按宜兴市慢病监测管理要求，建立慢病管理档案，实行分类管理。

12）做好社区残疾人、精神病人的医疗康复服务，建立健康档案，指导康复训练。

13）开展健康教育宣传、咨询与指导，结合社区情况制订健康教育计划，每两月开展一次健康教育讲座，每季度入每户发放资料一次，宣传栏内容每月更新一次。

14）做好传染病管理工作，协助开展流行病学调查，配合开展疫点消杀、传染病病人居家隔离观察、死因调查等工作。做好传染病报告工作。

15）负责结核病人督导管理，定期上门随访，指导服药。

16）做好各类信息数据的收集、统计和分析，建立台帐，并做好报告工作。

17）按时参加社区卫生服务管理办公室组织的各类工作会议和业务培训，提高服务水平。（鼓楼区洪山镇兴园社区）

4.中心血站的主要职责

1）按照省级人民政府卫生行政部门的要求，在规定范围内开展无偿献血者的招募、血液的采集与制备、临床用血供应以及医疗用血的业务指导等工作；

2）承担供血区域范围内血液储存的质量控制；

3）对所在行政区域内的中心血库进行质量控制；

4）承担卫生行政部门交办的任务。

5.急救站医师岗位职责

1）遵守劳动纪律及医院和急救站的各项规章制度。

2）绝对服从调度人员的安排。

3）任何班次的医师必须保证通信畅通，以应对可能出现的特殊情况，确保绿色生命通道的畅通。

4）实行 24 小时值班制，一线、二线的医师必须在站内待命，二线、四线班可在家待命，接到任务通知后 15 分钟赶到急救站。

5）以患者为中心，提供优质的服务。认真仔细检查患者，合理进行院前处置。转运患者前应履行告知义务，途中注意观察病情变化并及时处理。

6）到其他医疗机构转运患者时，应与对方医疗机构相关人员进行交流、沟通，注意维护中心形象，切忌霸王作风。

7）负责与护士、司机及家属一起搬运患者。

8）负责向后送医院通报病情,通知其做好相应的接诊准备，书写好院前急救病历，与接诊医师做好交接班，必要时协助抢救患者。

9）将患者处置完毕或交接班完毕后立即回急救站待命。

6.食品药品检验所工作职责

1）负责本市的药品生产、经营、使用过程和进口药品的技术检验工作；

2）负责本市的餐饮服务食品、保健食品、化妆品和医疗器械技术检验工作；

3）负责药品不良反应和医疗器械不良事件监测工作；

4）负责组织宣传贯彻落实食品药品监督管理的法律、法规和有关政策，提高群众遵纪守法的自觉性和依法维权的意识；

5）承担市局下达的食品药品检验任务，提供本市食品药品质量上报所需的技术数据和质量分析报告；

6）在食品药品监管各职能部门的授权范围内，开展食品药品安全监督检查；

7）了解掌握辖区食品药品生产、经营、使用的安全动态，负责对本市食品药品安全事件和案件的报告及协助调查工作； 8.参加有关食品药品质量标准的制订和修订工作。

9）指导食品药品生产、经营、使用单位质量检验机构的业务技术工作，协助解决技术疑难问题，培训有关的技术和管理人员；

10）按时参加上级组织召开的会议和举办的各种培训活动；

11）负责组织开展辖区内的食品药品安全专项整治活动；

12）综合上报和反馈食品药品质量情报信息；

13）承办市局交办的其他食品药品检验相关工作。

第四章　人际沟通

一、概述

在一个有效的组织中，沟通五要素包括：建立良好的沟通制度；培养良好的沟通气氛；疏导畅通的沟通渠道；对事不对人的立场观念；有效的反馈和监督体系。

二、测评要素

◆ **人际沟通类试题的主要测评要素：**

建立和维持自己与他人、团结的关系，这些关系是有目的的、与工作相关的，包括与他人的沟通，以及组织中的服从、合作、协调、指导、监督活动。

◆ **在考官评分表中的表述如下：**

表述 1：“人际合作主动；理解组织中权属关系（包括权限、服从、纪律等意识）；人际间适应；有效沟通（传递信息）；处理人际关系原则性和灵活性结合。”

表述 2：“在人际交往中的沟通、协调技巧，处理复杂人际关系协调各种利益冲突的能力，人际交往中的主动性，角色定位的准确性，复杂情境的适应性、沟通的有效性、处理问题的原则性与灵活性，贯穿始终要体现理性。”

三、题型解析

【真题举例】你新进入一个工作单位，你的领导脾气很不好，经常批评你，你会怎么办？（2016 年 12 年 31 日山西太古县医疗卫生系统面试真题）

【参考解析】

作为一名新入科室的工作人员，在工作流程及业务能力等各方面都存在一定的不足，而领导并不是真的脾气不好，只是他对待工作态度严谨，对事不对人，而我不应有抱怨情

绪，应该谦虚接受领导的批评，及时改正，只有这样才能尽快融入到科室的大环境和新的工作中。【批注 1：表态：体现出来自己能够理性地面对批评，虚心改正的态度即可。】

因此我会积极的反思自己的不足并及时改正。如果我自身工作积极性不高，那么在以后的工作中我会多了解工作流程和规范，在允许的范围内，力所能及的多做一些工作，并和其他同事及领导做好配合工作。如果我能力不足导致部分工作成果存在不足，我会及时提高工作能力，在闲暇之余向书本学习，向同事请教，多思考，多动手，多总结，尽快能够出色的完成工作。如果我过于张扬个性而没有融入到团队的做事风格中，我会多观察同事们的性格特点及相处方式，调整自己的工作状态和工作习惯，多向上级汇报工作，多和同事沟通交流，尽快融入到团队中。【批注 2：原因和化解：考生可以先提原因后提化解方法，也可提一原因，提一化解方法，原因与化解方法一一对应，灵活掌握。】

我相信，通过以上的反思和改正，我的不足会得到大的改善，获得领导的认可。在今后的工作中也应以谦虚谨慎的态度面对自己的工作，认真踏实的完成本职任务，为病人提供更多的帮助。【批注 3：避免：结尾部分可围绕对事情的预测及将来的规划灵活作答。】

第五章　应急应变

一、概述

在医疗卫生系统招聘考试面试中，应急应变类题目通常是设定一个特定情景，要求考生针对其中发生的问题能快速地做出反应，并通过合适的方法妥善解决问题。近年来，有些题目侧重考察考生能否运用医学专业知识有效解决各种突发事件的能力。因此此类题目成为考察考生专业素质与解决问题能力的重点题型。

题型特点

（一）情境特点：“急”或“变”

“急”：突然发生，需要立刻得到处理和解决；

“变”：棘手的事件、失控的场面或出现无序的状态。

（二）给定身份：情境中往往为考生设定了身份。

（三）设问方式：“怎么办”、“怎么做”等，要求考生能迅速地做出反应，并寻求合适的方法，使事件得以妥善解决。

◆　**题型分类**

应急应变类试题主要分为两类：

一般性突发事件的应急处理。主要指处理在工作和日常生活中发生的突发事件，尤其是会对正常工作秩序与原有工作计划造成不利影响的突发事件。

公共突发事件的应急处理。这里的公共突发事件指突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

二、测评要素

在有压力的情境下，思考、解决问题时能够迅速而灵活地转移角度、随机应变、触类

旁通，做出正确的判断和处理。

★应急应变类试题的主要测评要素是应变能力，在考官评分表中的表述如下：

表述 1:“有压力状况下，思维反应敏捷；情绪稳定；考虑问题周到。”

表述 2:“对事物的变化反映敏捷自然，有较强的应变能力，处理问题恰当、得体，心理承受能力强。”

★在《突发公共卫生时间应急条例》中表述如下：

应对突发事件能力

——反应及时、准确判断、措施果断、依靠科学、加强合作的能力；

——快速、准确救治病患和现场处置的专业能力；

——突发事件调查、现场控制、卫生防护和监测检验的专业能力。

★在其他文件或专家的文章中涉及到应变能力与应急应变试题的表述如下：

测评要素：“应变能力和解决问题的能力。对于医务工作者来说，面对的工作很繁琐、突发事件频发，因此必须要有良好的心理素质和应变能力，并且具备运用专业知识和沟通技巧解决问题的能力。”

◆ **答题原则：**

1. 人：以人为本、坚持原则、兼顾灵活、请示领导
2. 事：工作为重、轻重缓急、有序处理、全面考虑
3. 专：及时救人、精准治疗、防治结合、符合规定
4. 心：心态稳定、快速反应、阳光心态
5. 言：用语恰当、逻辑严密、层次清晰

三、题型解析

【真题举例】如果你在值班过程中，突然发现一个病人疑似 H7N9，你该如何处理？

【参考解析】

1.首先要保持冷静的态度，不要惊慌，以免扰乱正常的医疗秩序。

2.以委婉的语气告诉病人他需要做别的检查，然后带他去另一间房间进行隔离。

3.立刻将这一情况汇报上级，并且说明已经对病人进行隔离。

4.口气委婉地告知这个病人，他可能患有 H7N9，希望他可以配合我们进行相关检查，不要到处走动。

5.通知相应的医务工作者，对其进行诊断，如确诊，立即上报医院医务科及疾病预防控制中心。同时与病人进行沟通，安抚病人情绪，并通知家属，将病人转至传染科或传染病医院。同时，对该病人逗留过的区域进行消毒，对接触者进行医学观察，排除传染的可能性。

6.如果该患者不是 H7N9，则向病人解释说明，取得他的理解，并科普相关疾病知识。

7. 这件事情结束后，要完善传染病患者及疑似病例的处置流程，加强疾病的宣传工作，如在医院大厅内增设常见传染病宣传栏。在以后的工作中，如果仍遇到疑似传染病病人，一定要严格隔离、快速上报、区域消毒并对接触者进行医学观察。

【真题举例】你在为病人进行穿刺时，穿刺失败，病人发火，此时就你一个人在病人身边，你该怎么办？（2016 年 5 月 5 日南京市卫计委统招市中医院招聘面试护理岗）

【参考解析】

作为一名护士，应具备娴熟的操作技能，在操作中尽量为病人减轻痛苦。对于病人愤怒的情绪我们应该理解，并尽自己所能地对病人进行补偿。但也确实存在有些病人的血管不适合穿刺或者其他因素导致穿刺失败的情况，因此在这种情况下，我们不应惊慌，而应该冷静迅速地处理这种情况，稳定病人情绪，成功为病人穿刺。【批注 1：表明自己既理解患者情绪又能冷静迅速地处理此事即可。】

首先，我会立刻向病人进行真诚地道歉，并为病人处理好未穿刺成功的小伤口，稳定患者的情绪。其次，我会询问患者，是否需要我继续为患者输液，如果患者拒绝我为他继续输液，那我会请我们科室有经验的且输液技术过硬的护士来为该患者输液。如果患者同意我继续为他输液。那我会再次感谢患者对我的信任，稳定自己的情绪，重新评估患者的

血管，选择合适的针头为患者穿刺，请患者配合。穿刺成功后，我会嘱咐病人不要做不必要的大动作，避免脱针。当穿刺成功后可再次感谢患者的信任。【批注 2：能够列举出解决问题的方法，并条理清晰地回答即可。】

在以后的工作中，我应该总结这次失败的原因，一方面在为患者穿刺前，仔细评估患者的血管，并如实告知。让患者对于穿刺可能发生失败，有体现的心里准备。另一方面，积极提高自己的穿刺技术，避免出现类似情况。【批注 3：做好反思总结，避免再次出现类似错误。】

第六章　组织管理

一、概述

在医疗结构化面试中，组织管理类题型是常考题型之一，主要考查考生的计划、组织和协调能力。计划组织协调能力是事业单位必备的基本素质之一，对于医疗单位来说，面对的工作错综复杂，必须要有明确目标，统筹兼顾，合理安排各种资源，协调各方关系，才能把工作做好。

二、测评要素

能够根据目标对自己、他人、部门的活动做出计划，调配资源，并对冲突各方面进行有效协调。

答题原则：

1）依据工作目标，预见未来的要求、机会和不利因素，并做出计划；

2）计划切实可行，具有可操作性；

3）按计划执行的能力，执行过程中的变通能力；

4）组织实施的严密性、条理性，有条不紊，主次分明；

5）合理调配、安置人、财、物等有关资源，做到人尽其才、物为其用、财尽其力；

6）善于总结提高，把感性认识上升到理性认识，更好地开展工作。

三、真题呈现与题型分类

【真题举例】领导让你组织一次专家义诊，作为负责人，请问你如何组织？（2017 年 1 月河南信阳潢川）

【参考解析】

义诊是指为广大患者提供诊查疾病、并给予简单治疗的医疗活动，是一种公益行为，这样的活动对我院的形象也是一次宣传，因此具有积极的、重要的意义，领导把这样的活动交给我，是对我的信任，我一定会圆满完成这次工作，不辜负领导对我的期望。【批注 1：目的意义：阐述本次活动的重要性及意义】

为了开展好这次活动，首先我要确定此次义诊的对象，了解当地居民的常见疾病谱，根据当地居民的常见病、多发病情况，选出相应科室的专家进行义诊，使我们这次义诊更有针对性。同时为了能使广大群众能够知道我院的这次义诊活动，我会联系当地社居委，以板报、宣传栏形式在小区内进行通知，同时在我院官方网站对外公布，并可以借助媒体的力量，通过微信公众号、微博等方式让更多人的参与进来。这次义诊活动的时间定于本周末，地点定在我市某小区，同时还需要准备一些必需的物品和器材，比如桌椅板凳、听诊器、血压计、体温计、压舌板以及相关的急救药物等。我还要请我的同事协助我，将和我一起参与此次活动的同事分为后勤组、医疗保障组等，以便更好的开展工作。最后，将上述活动计划上报给领导审阅，得到领导的批准后执行。【批注 2：准备组织：根据此次活动的目的提出具体的准备方案，从时、地、人、物等几方面来回答】

在活动当天，我会和我的同事提前抵达义诊现场，摆放好相关的物品，并维持好现场人员的秩序，以防现场人数过多而导致拥挤、踩踏等事件的发生。同时，由于义诊现场老年患者可能较多，我会请我的同事重点看护好高龄老人，以免意外情况的发生。如果现场有人突发急病，请医疗保障组的同事对患者进行急救，必要的情况下由工作人员护送患者至我院急诊科继续诊治。在活动结束后，我会和同事共同清理好现场的垃圾，尤其要将生活垃圾和医疗垃圾分类回收，避免造成环境的污染。【批注 3：协调控制：对活动当天可能出现的各种情况做好完善的应对措施，避免意外的发生】

活动结束后，我会将当地居民的一些健康数据进行统计、存档，为以后的治疗提供支持，并将此次义诊活动的情况以文字的形式记录下来，向领导汇报，同时以新闻稿的形式发布在我院的网站上，进一步提高、扩大我院的知名度。【批注 4：总结提高：将此次活动的效果扩大化】

【真题解析】请你组织一次关于春季季节流行病的宣传教育活动，你如何做前期准备工作？（2016 年 3 月宁波）

主体分析法：题目中所涉及到的主体有：此次活动的组织者、主讲者、参与者、媒体等。

【参考答案】

春季是流行疾病的高发季节，尤其对于婴幼儿和高龄老人而言更属于易感人群。开展一次春季流行病的宣传教育活动，有利于提高广大人民群众的防病意识，减少疾病的传播和扩散，因此具有非常重要的意义。【批注 1：目的意义：说明此次活动的意义和重要性】

我作为这次活动的组织者，首先应当了解当地春季流行病的发病规律及常见病种，收集相关资料，印刷成宣传手册，用于发放给当地群众，对于老年人及婴幼儿较多的小区，应做重点宣传。【批注 2：主体：组织者】

针对不同年龄段的居民，采取不同的宣传方式，如对于老年人而言，可以联系当地社居委进行板报、上门拜访或登报的形式进行通知，而对于年轻人而言，可以采用微信公众号、微博、QQ、短信等多种方法进行告知，目的就是为了让更多的老百姓知道我们这次宣讲活动，从而达到更好的宣传效果。【批注 3：主体：参与者】

邀请当地三甲医院呼吸科、消化科、感染科的专家担任此次宣讲活动的主讲人员，利用他们的专业知识，教给大家科学的预防方法和注意事项。【批注 4：主体：主讲者】

最后，联系当地新闻媒体机构，对整个活动进行现场的录制，在各大新闻门户上进行宣传、报道。（批注 5：主体：媒体）

通过以上这些方法，对此次活动做好充分的准备工作，达到更好的宣传目的，为广大老百姓的健康提供更加优良的服务。

第七章　综合分析

一、概述

综合分析能力，是医疗卫生单位考试结构化面试中最重要的一种题型，由综合和分析两个部分组成。综合指的是把分析过的对象或现象的各个部分、各属性联合成一个统一的整体。分析指的是把一件事物、一种现象、一个概念分成较简单的组成部分，找出这些部分的本质属性和彼此之间的关系。

二、测评要素

能够通过归纳、演绎等推理过程，准确解释，把握事物的本质和内在联系，解决问题。

◆　**考查综合分析能力的目的：**

考查考生能否通过分析抓住事物的本质，并且说理透彻、分析全面、条理清晰、需要考生具有思维的敏捷性、条理性、辩证性以及深度及广度等。

三、真题呈现与题型分类

【真题举例】医生安慰照顾小朋友，被拍照片传网上，被称为最美医生，你怎么看？（2016 年 5 月浙江湖州）

【参考解析】

近年来，各行各业都会评出一些最美的人，比如最美交警，最美医生，最美乡村教师等，旨在弘扬社会道德，树立良好的社会典范，传播正能量。医生安慰小朋友，被称为最美医生，树立了医生良好职业道德的形象，对于缓和医患关系意义重大，应该得到大力提倡。

树立良好的医生形象，提高医生的道德素质，既有利于医生与患者很好的沟通，便于

医务人员顺利的开展救治工作。又有利于重建患者对医生信任，构建和谐的医患关系。还能在社会上形成良好的风气。

但与此同时构建和谐医患关系，仅仅依靠医生的个人努力很显然是不够，需要我们社会各界，共同努力。我认为要构建和谐医患关系，应当做到以下几点：1、国家加强医疗投入，完善医疗保障体系，破除公立医院运行机制，改半公益为完全公益性质，解绑医院和患者之间的利益纠葛，为改善医患关系提供物质支持；2、在全社会应当加强诚信体系建设，营造人人讲诚信的社会氛围，为改善医患关系提供精神支持；3、媒体有自主发言权，但是应该做到据实报道，不夸张，真实的展现医患关系现状，既有对不好现象的报道，也应加大对美好事件的宣传，传播正能量；4、医生个人应当加强自身技能的提高，树立正确的职业道德观念。不仅要求自己能治病救人，还应真正关心，从患者角度出发，为患者服务；5、患者应该转变就医观念，正确对待生老病死和治疗效果。

作为一名医务工作者，在以后的工作中，我一定会努力提升自己的技能，同时尽可能的加强对患者的关心，不仅治疗患者身体方面的疾病，还要解决他们心理方面的疾病和存在的疑惑，建立良好的沟通，避免和患者之间矛盾的发生。

【真题举例】有人提出观点：急病人之所急，想病人之所想。结合你的工作岗位，谈谈你的看法？（2016 年 5 月广州市花都区医疗事业单位）

【参考解析】

急病人之所急，想病人之所想，这句话就是说，要把病人的利益放在首位，站在病人的角度考虑问题，切身感受病人的痛苦和需求，才能为病人提供更好的医疗服务，归根结底就是换位思考，在医患矛盾日趋尖锐的今天，医务人员与患者应该多站在对方的角度思考问题，互相尊重、互相理解。【批注 1：就话论话。解释这句话的含义，阐述自己的观点。】

作为一名医生，要急病人之所急。病人来找医生，一般是在遭受了病痛，或者是家人、亲属正在遭受者疾病的折磨，甚至有些时候是一些危及生命的紧急情况，这时候，如果，医生在接待这位病人或者家属的时候有怠慢的情绪，那么，无疑会造成患者及患者家属对医生的猜疑，加深医患的矛盾。如果，我们医生能够站在患者的角度来思考，把患者当作

自己的兄弟姐妹来看待，给患者及家属提供一个如家般的医疗环境，医患之间将不再是秋霜打落叶，而是春回燕归来。【批注 2：就话论理。运用假设方法，论证急病人之所急。】

同样，作为一名医生，也要做到想病人之所想。我在之前的医院实习的时候，遇到过一些伤风感冒、头疼拉肚子，病情较轻的病人，有个别医生由于不合理的经济核算制度或个人私利会给患者开大处方、不必要的检查，甚至让这些患者住院，一个小小的病症却花费了上千块钱。如果，我们医生能够想到病患身体的不适、心理的、经济的压力比较大，有时候排个号需要花上大半天的时间，然后一心尽可能为病人减轻负担，替病人节约时间、经济成本，全心全意为患者服务，就能拉近医患之间的关系，提升患者对医护人员的信任度。那么，医患之间将会重拾信任，做到心与心的交流。【批注 3：就话论理。运用实习的例子，论证想病人之所想。】

如果我有幸能够进入贵单位工作，在未来的工作岗位中，我会坚持“病人至上”的服务宗旨，急病人之所急，想病人之所想，解病人之所难，分病人之所忧，一切方便病人；微笑服务在脸上，文明用语在嘴上，勤奋工作在手上。更需要与患者进行换位思考，工作上如此，生活中也如此，只要我们能够做到时时想着对方，事事想着对方，医患矛盾将成为历史，医生放心施展自己才华，患者安心获得身体健康。【批注 4：就话论人。结合自身，把换位思考的理念应用到未来的工作中。】

第八章 服务意识与技巧与主动性

服务意识与技巧

一、测评要素

服务意识与技巧，是指能够在日常工作中意识到他人的潜在需求。在做好本职工作的基础上推进和改善工作，愿意并能够以合适的方式为他人提供更为周到的服务。医务工作者在工作中，应该有服务意识、公共服务意识等。

主动性，是指能够在工作中发现或创造新的机会，做要求之外的事，这些行为将提高工作绩效或减少潜在问题的出现。医务工作者在工作中，应该有主动承担的意识。

二、答题技巧

服务意识与技巧与主动性均为解决问题能力的具体要求，所以在回答问题方面有共同之处，我们可以总结答题的相关技巧汇总如下：

1. 解决问题要有时效性（体现在表达上为“及时”、“快速”、“积极”、“主动”等词语）。
2. 要及时收集和反映问题（收集为了解情况，反映为寻求支持）。
3. 要具体问题具体分析（不同情况、不同场景、不同类型问题的解决办法有所不同）。
4. 要标本兼治（快速应对当前问题，及时解决根本问题）。
5. 解决问题要有可行性（具体化可操作）。
6. 解决问题要有长效性（后续关注和反馈）。

值得注意的是，服务意识与技巧，主动性的体现，多数都在人际沟通，应急应变，组织管理等模块。考生应该做到灵活作答，体现服务意识和主动承担意识，做到不冷漠，不推诿。