

2021 年 5 月 22 日全国事业单位联考 A 类 《综合应用能力》试题（网友回忆版）及参 考答案

材料一

A 市社会矛盾纠纷调解服务中心（以下简称调解中心）是 A 市司法局直属事业单位。调解中心的主要职责包括：全市社会矛盾纠纷调解制度制订；指导和推动行业性、专业性人民调解委员会的建立；组织开展人民调解相关理论研究；探索化解社会矛盾的新举措，开展矛盾纠纷预防化解工作；加强全市人民调解员队伍建设等，调解中心设有综合办公室、接待科，调解科等科室。其中，综合办公室负责中心的规划、文秘、效能监察、协调指导、接待、档案管理、对外宣传以及与市公安、法院、信访、劳动仲裁、医院等部门的协调工作。赵佳是近年入职的硕士研究生，工作勤奋努力，现已成长为业务骨干，被任命为综合办公室主任助理。

材料二

近期，A 市调解中心将有几名新员工入职，为帮助他们更好地了解中心业务、更快地融入中心团队，综合办公室打算组织新入职员工培训，其中一项培训课程为“人民调解工作发展现状与成效”，该课程由赵佳主讲。为此，赵佳对一些资料和数据进行了梳理，以下是她整理的部分资料内容。

（一）人民调解相关制度历史沿革一览表

时间	制定机关	法律法规、制度文件	相关内容
1982 年 12 月通过并颁布	全国人大	《中华人民共和国宪法》	居民委员会、村民委员会设人民调解委员会，调解民间纠纷。
1989 年 6 月发布	国务院	《人民调解委员会组织条例》	制定了人民调解委员会的性质、任务、组织和领导。担任人民调解员的条件、人民调解的工作原则等。
2002 年 9 月 11 日通过，11 月 1 日起施行	司法部	《人民调解工作若干规定》	明确规定人民调解委员会的性质、任务、原则、当事人的权利义务等。
2010 年 8 月 28 日通过，2011 年 1 月 1 日起施行	全国人大常委会	《中华人民共和国人民调解法》	全面、系统地规范了人民调解的性质、任务和原则，人民调解组织形式和人民调解员的选任，人民调解的程序、效力等各个方面的内容。
2018 年 3 月 28 日通过	中央政法委等多部门联合印发	《关于加强人民调解员队伍建设的意见》	充分认识加强人民调解员队伍建设的重要意义，明确加强人民调解员队伍建设的指导思想、基本原则、主要任务和组织领导等。
2021 年 1 月发布	中共中央	《法治中国建设规划（2020 年~2025 年）》	充分发挥人民调解的第一道防线作用，完善人民调解、行政调解、司法调解联动工作体系。

（二）新闻报道摘要

调解是具有中国特色的化解矛盾、消除纷争、促进和谐的非诉讼纠纷解决方式，据统计，全国现有人民调解委员会 70 多万个，人民调解员 330 多万人，其中专职人民调解员 30 多万人；每年调解矛盾纠纷 900 多万件，其中近 80%的矛盾纠纷化解在基层一线。

2019 年，司法部召开了全国调解工作会议，明确提出构建以人民调解为基础，人民调解、行政调解、行业性专业性调解、司法调解优势互补、有机衔接、协调联动的大调解工作格局，推动新时代调解工作迈上新台阶。

司法部选聘两批共 20 名全国人民调解专家、创办人民调解大讲堂，全国约 90 万人参加了视频培训。

各地进一步健全完善人民调解组织网络，加强乡镇（街道）和村（社区）人民调解委员会建设。大力推进个人调解工作室建设，有效发挥了调解能手的引领示范作用，打造了一批调解工作品牌，各地共建立个人调解工作室 1 万多个。

目前，全国共有行业性、专业性人民调解组织 3 万多个，其中医疗纠纷人民调解组织已覆盖全国 80% 以上的县级行政区域，每年有 60% 的医疗纠纷通过人民调解方式得以有效化解。各地坚持选聘结合，专兼结合，拓宽选任渠道，丰富选任方式，注重吸收退休政法干警、律师、医生、教师等专业人士参与人民调解工作。

全国 20 多个省份出台了关于加强人民调解、行政调解、司法调解联动工作机制的意见，通过在基层人民法院、公安派出所、信访等部门设立派驻人民调解工作室，有效缓解了法院、公安、信访等部门的工作压力。目前，全国共设立派驻有关部门人民调解组织 2 万多个，“十三五”期间，全国人民调解组织共接受有关部门移送委托调解的案件 300 多万件，当事人申请司法确认 60 多万件。

目前，全国大多数省份建立了人民调解管理信息系统，全国 20 多个省份推广智能移动调解系统，运用手机 APP、微信小程序、公众号、微博等为群众提供更加便捷高效的调解服务。近 20 个省份开办电视调解栏目，在群众中广受好评，发挥了“调解一案，教育一片”的良好社会效果和法律效果。

材料三

近年来，A 市努力提高各类人民调解组织的社会矛盾化解能力和公信力，群众满意度不断提升，但也还有一些进步的空间。为了进一步提高人民调解工作群众满意度，A 市司法局启动了“人民调解大提升”专项活动，市调解中心响应活动号召，举办了一次专题研讨会。参加会议的有调解中心相关人员、市人民调解员协会相关人员和人民调解员代表。以下是部分参会人员的发言摘录：

A 市调解中心主任：今年全市的人民调解工作群众满意度调查结果出来了，总体来说我们取得了一定成绩，大家都辛苦了。但群众事无小事，我们要好好分析工作中还存在哪些问题，持续提升群众满意度。大家都谈谈吧。

A 市调解中心接待科科长：那我先来说几句。我们科每天面对的群众多是带着怨气来的，心烦气躁，情绪激动。经常有群众投诉我们受理慢，工作效率低，他们不了解调解事项涉及的政策和部门有多少，只着急让我们承诺几天能解决，这哪是我们接待科能决定的事情啊！

A市调解中心调解科科长：就是啊，这事儿也不是我们调解科能定的。我们也想提升调解效率，但有些工作确实很难开展。有一次7名社区群众反映一个楼盘违规占地、通宵施工，6个职能部门牵涉其中。我前后张罗了5次协调会，每次都有个别部门因这样那样的原因缺席，群众等不起，火气全撒在了我们身上。

A市调解中心综合办公室主任：我们从去年开始跟多个相关部门和单位协调，进行对接，想要实现联调联动，但个别部门和单位不能坚持参加每周的联席会议，造成有些矛盾纠纷的化解调处方案不能及时出台。没有稳定的联调联动机制，合作就比较松散，沟通协调成本也很高。

调解科科长：目前调解工作满意度还达不到预期目标，跟人员有很大关系。就拿我们科来说，有调解员11人，其中3人是专职的，但都是学管理的，好多案件涉及的专业问题都不太懂；还有8人是兼职的，能力素质也参差不齐，有的调解员老百姓都认他，已经做成“金牌”了，但有的调解员却经常被埋怨。有的调解员比较急躁，都没听完当事人诉说就急于给出自己的调解意见，影响调解效果；有的调解员又太拖沓，有时矛盾都调解完了，卷宗还没做；还有个别调解员长期缺席，一点儿作用没发挥，我们也没有什么办法。

综合办公室主任：目前我们在调解员聘任、考核和激励措施方面还没形成统一意见。大家都知道每年经费有限，给调解员的激励措施少，虽然采取了“以案定补”的资金保障措施，但补贴标准还是4年前制定的，比较低，要不是有点情怀，还真是很难坚持做下去。

A市人民调解委员会主任：现在有些乡镇的人民调解委员会没有专职人员，调解员由司法所工作人员兼任，很难应对矛盾纠纷高发期的化解工作。我们之前做了一次调研，有些村还没有设立人民调解组织，设立的当中，村一级人民调解员专职的仅占25%，多由村两委成员兼任。此外调研还发现目前我市行业性、专业性矛盾纠纷的占比已越来越高，而行业性、专业性调解组织数量不多、种类偏少、调解员数量远远不够。上个月去省里交流时，B市从“五老”人员中选拔调解员的做法让我眼前一亮，他们从老检察官、老法官、老民警、老教师、老军人等队伍中选拔德高望重的人，进入兼职调解员队伍，取得了非常好的效果，他们还组建了调解专家库，聘请了50多位来自各领域的人才。

某乡镇人民调解委员会主任：我们基层很多调解员就是兼任的，其中有些人确实不重视业务学习，工作方法简单粗暴，缺乏沟通技巧，更没啥服务意识。

调解科工作人员：我一直觉得人民调解工作很有意义，大部分调解对象对我们挺认可的。但也有些群众不理解，就觉得我们两头“和稀泥”、息事宁人，对我们的工作不信任。

人民调解员代表：你们中心的调解员已经挺幸福了，至少在老百姓眼里是“正规军”，不像我们这些在村里干调解工作的，总被人质问“找你们有什么用？”我们在村里举办过一次现场答疑活动，发现有些村民对人民调解工作和人民调解员是什么都不知道。

A市医疗纠纷人民调解委员会主任：我们的兼职调解员队伍变动有些频繁。医疗纠纷调解基本上不能一次解决，有时群众会抱怨说，只要调解员一变动，情况就得再说一次，太麻烦。

中心主任：大家反映的问题都很现实，但我们也不能只看到问题和困难，还要多琢磨如何在工作中转变思路、创新方法。中心近期要认真进行梳理总结，出台相应措施，我相信在我们的共同努力下，群众对我们这项工作的满意度会越来越高。

材料四

据统计，2019年，A市各类人民调解组织受理医疗、交通、物业、消费、劳资、知识产权等行业、专业领域的矛盾纠纷共计3178件，占人民调解纠纷受理总量的65%，2020年上升到了70%。

近年来，A市在指导和推动行业性、专业性人民调解委员会的建立方面取得了一些成绩，但某些领域依然存在空白。近期，A市准备再组建几个新的专业性人民调解委员会，其中一个校园纠纷人民调解委员会。校园纠纷困扰学校管理、影响正常教育教学秩序、极易产生负面社会影响。A市的校园纠纷人民调解委员会准备由市司法局牵头，联合法院、公安、卫生、教育等相关部门组建，吸纳具有较强专业知识、知名度、热心调解工作的社会人士担任人民调解员，具体筹建和业务指导工作由A市调解中心负责。

A市调解中心综合办公室联合相关部门整合人财物等资源，发布了人民调解员招聘公告，主动联系了几位教育学、心理学、医学、法学等方面的专家担任兼职人民调解员，其中有一位是本市某师范大学教育心理学专业的张教授。张教授年轻有为，专业知识过硬，这几年在家校关系构建方面做过好几个课题，在公众号上发表过很多文章，还上过几期公益性电视访谈节目，在A市颇有知名度。但据负责前期联系的中心工作人员介绍，张教授目前还在犹豫，她认为自己是高校做学术研究的，可能不善于做调解工作。经综合考虑，中心领导认为张教授是目前比较适合的一位人选，让赵佳再去争取争取。

赵佳拜访了张教授，请她担任兼职人民调解员。张教授说：“能获得你们的邀请，我很荣幸，但这事儿我恐怕真干不了。研究家校关系是我的专长，可人民调解工作很多都涉及到法律问题，我对这方面没什么研究，现在大家的法治观念都很强，万一我说错了怎么办？虽然我做课题研究时也会去学校调研，但实际接触的家长和学生并不是很多。我这个人，搞学术研究还行，文字表达上也还说得过去，但没怎么做过个体沟通，要是遇到难缠的人和事，还真有点犯怵。另外我担心没法满足时间上的要求，矛盾纠纷的发生又不讲时间地点，一旦发生了，就要及时处理，那是不是得随时待命？我平时还有科研和教学任务，担心耽误事儿。”

张教授向赵佳表示，愿意支持校园纠纷人民调解委员会的工作，以后如果遇到她专业领域的问题，可以随时找她提供咨询意见。

材料五

个人调解工作室是以人民调解员姓名或特有名称命名设立的调解组织，是新形势下对创新人民调解组织形式的积极探索。A市从2016年开始，积极推动个人调解工作室建设，涌现出一批以“牛哥”调解工作室为代表的、群众满意度较高的金牌工作室。近日，A市调解中心准备对“牛哥”调解工作室进行宣传，发挥先进典型示范引领作用。中心领导安排赵佳到富强村“牛哥”调解工作室进行采访。以下是部分采访实录：

赵佳：俗话说，清官难断家务事，您是怎么让人信服的？

牛富贵：我很早就开始接触调解工作，最初去村民家中，坐冷板凳是常有的事，人心都是肉长的，你去的次数多了，就好了，你再热心坚持下去，当事人也不好意思了，他对你慢慢就接受了。

赵佳：您能谈谈“牛哥”调解工作室的由来吗？

牛富贵：你这个人讲信用才叫你“哥”，大家不分年龄都喊我哥，2016年市里开展个人品牌调解室创建活动。我就和村里其他4名热心肠、有威望的老党员们一起成立了“牛哥”调解工作室，我们工作室的五位调解员各有特色，各有所长，工作室成立以来，我们充分发挥了“法治宣传员”“维稳信息员”“矛盾调解员”作用。解调处化解各类矛盾纠纷400多件，调解记录簿已经写了满满七大本，从房产纠纷到夫妻矛盾，邻里吵架等，每一起调解案例都有双方当事人和调解员签字，调解成功率一直保持在98%以上，很受村民的肯定。

赵佳：那请大家来也来说说还都有哪些印象深刻的事。

村民老李：牛哥那是“手有金刚钻，能揽瓷器活”。去年，我们村小军从脚手架上摔了下来，出了工伤事故，但是工地老板拒绝赔付，牛哥出马后，就劝小军回家了，之后牛哥天天到工地上去找老板，一个多月下来，老板终于答应赔偿。

赵佳：牛哥，这件事您是怎么解决的，有什么秘诀吗？

牛富贵：在这么多年的工作中，我们总结了一些工作方法。比如常用的“5+1”调解法：即“望、闻、问、切、诊”加“舆论评议”。制定调解方案。在小军的案子中，我了解到矛盾的焦点在于赔偿金额和付款方式，而且工地老板也不想把事情闹大影响施工。在了解双方心态的基础上，我们进行多次调解，事情总算解决了。

村支书老张：牛哥他们的普法小夜校和田间地头法治课也很有特色。他们调解室的普法课总是安排在下雨天和农闲的晚上。讲的是村民普遍关注的土地流转、民间借贷、彩礼返还等身边案例。他们还联合庄户剧团编排了法治小品，将赡养老人、婚姻家庭、非法集资等身边案例故事融入其中，寓教于乐，老百姓可受益了。

赵佳：咱们工作室的其他几位调解员也谈谈吧。

A：只有付出真心真情，才能让群众更信任你。调解工作没有捷径，手勤、脚勤、嘴巴勤最管用。

B：现在很多矛盾纠纷都涉及到法律问题，处理难度很大。我们现在会定期组织学习与基层群众生产生活密切相关的法规和政策，有时还参加司法局组织的培训，给自己冲冲电。给老百姓调解时有理有据，这样才能让他们信服。

赵佳：牛哥，能再给咱们介绍一下工作室墙上的展板吗？

牛富贵：这些展板有新有旧，是我们在这些年工作过程中逐步探索建立起来的制度和规范。比如“谁调解谁负责到底”的责任制度，调解回访制度，工作流程图，服务规范和工作纪律等。此外，我们还建立了纠纷调解工作台账管理制度。

材料六

A 市社会矛盾纠纷调解服务中心（以下简称调解中心）是 A 市司法局直属事业单位。调解中心的主要职责包括：全市社会矛盾纠纷调解制度制订；指导和推动行业性、专业性人民调解委员会的建立；组织开展人民调解相关理论研究；探索化解社会矛盾的新举措，开展矛盾纠纷预防化解工作；加强全市人民调解员队伍建设等，调解中心设有综合办公室、接待科，调解科等科室。其中，综合办公室负责中心的规划、文秘、效能监察、协调指导、接待、档案管理、对外宣传以及与市公安、法院、信访、劳动仲裁、医院等部门的协调工作。赵佳是近年入职的硕士研究生，工作勤奋努力，现已成长为业务骨干，被任命为综合办公室主任助理。

问题一

假如你是 A 市调解中心综合办公室主任助理赵佳，请根据背景材料完成下列任务。你正在为新入职员工培训课程准备课件，请根据材料 2，归纳课件中“人民调解工作发展成效”这部分内容的要点。（30 分）

要求：准确、全面、条理清晰，不超过 250 字。

问题二

假如你是 A 市调解中心综合办公室主任助理赵佳，请根据背景材料完成下列任务。

研讨会结束后，A 市调解中心拟采取措施，进一步提高人民调解工作群众满意度。请根据材料 3，提出具体的改进建议。（40 分）

要求：有计划性，切实可行，分条作答，不超过 350 字。

问题三

根据材料 4，为争取张教授担任校园纠纷人民调解委员会兼职调解员，你将与她进行沟通。请列出沟通的内容要点。（35 分）

要求：角色定位准确，沟通内容得当，有说服力，不超过 300 字。

问题四

A 市调解中心准备在官网“工作风采”栏目对“牛哥”调解进行宣传。请根据材料 5，撰写一份宣传稿（45 分）

要求：内容全面，针对性强，层次分明，语言得当，不超过 600 字

参考答案

问题一

1.健全了制度。明确队伍建设内容，规范调解任务、性质、原则、程序；完善多方联动的工作体系。

2.提升了水平。选聘专家创办讲堂，培养更多人员；选任渠道方式多元，吸引更多专业人士，壮大了调解队伍；每年调解矛盾纠纷近千万件，多数化解在基层。

3.完善了组织。加强基层委员会、推进个人工作室建设，发挥引领示范作用，打造品牌；成立行业专业性组织，化解纠纷；设立驻派组织，缓解各部门工作压力。

4.创新了服务。建立管理信息系统，推广智能移动调解系统，提供便捷高效服务；开办电视栏目，发挥良好社会、法律效果。

参考答案说明：本参考答案从“健全了制度”“提升了水平”“完善了组织”“创新了服务”这四个方面归纳出了“人民调解工作发展成效”的内容要点，并做到了分类、分条撰写。各条要点之间彼此独立，没有交叉。

问题二

1.构建机制。成立联调联动小组，明确调解会议纪律，压实各部门职责；创新联席会议形式，采取线上线下相结合方式，加强部门配合，提升沟通效率。

2.健全组织。招聘专职人员，完善基层调解组织，增设行业性、专业性组织，选拔经验丰富、德高望重的人才加入兼职队伍，聘请各领域人才组建专家库。

3.强化培训。强化思想教育，树立先进典型，增强服务意识；培训调解专业知识以及沟通技巧，优化工作方法，提高业务能力。

4.优化管理。明确纪律，严格考评；健全调解聘任、考核和激励措施，向上级部门申请经费，提高补贴标准；稳定调解队伍，做好记录和交接，保持工作连续性。

5.加强宣传。通过现场答疑活动、举办开放日等方式，宣传调解工作政策、职责、流程、意义，增强信任。

参考答案说明：本参考答案从“构建机制”“健全组织”“强化培训”“优化管理”“加强宣传”等五个方面进行了分条撰写。各条要点之间在内容上相互并列，没有交叉。

问题三

一、邀请原因。1.当前校园纠纷困扰学校管理、教学秩序，易产生负面社会影响；2.张教授年轻有为，专业知识过硬，并且很有知名度，适合该调解岗位。

二、打消顾虑。1.专业方面：校园纠纷人民调解委员会由法院公安卫生教育等部分组建，涉及到的法律问题会有法律专业人员进行解答。2.沟通方面：对于个体沟通的技巧，我们将通过线上线下多种形式进行培训。3.时间地点方面：作为兼职调解员，会提前确认其工作安排，若有临时工作任务会协调其他调解人员或通过手机 APP、微信小程序、公众号、微博等途径进行调解服务。

三、再次邀请。希望能够再次进行考虑，成为校园纠纷人民调解委员会的一员。

参考答案说明：本参考答案按照材料逻辑从“邀请原因”、“打消顾虑”和“再次邀请”这三个方面列出了沟通的内容要点，并做到了分类、分条撰写。各条要点之间分类清晰，无交叉。

问题四

弘扬“牛哥”调解精神，发挥引领示范作用

各位市民朋友：

我市从 2016 年开始，积极推动个人调解工作室建设，涌现出一批以“牛哥”调解工作室为代表的、群众满意度较高的金牌工作室。为此，总结出诸多在调解过程中的经验，与大家进行分享，发挥先进典型示范引领作用。

一、用真心换真情，取得群众的信任。要走到村民家中，不因冷言冷语退缩，将热心坚持下去，手勤、脚勤、嘴巴勤，获得百姓的认可。二、注重队伍建设，发挥调解专长。邀请热心肠、有威望的老党员，结合自身特色，发挥“法治宣传员”“维稳信息员”“矛盾调解员”作用。定期组织学习法规和政策，参加培训。三、总结工作方式方法，提升调解成功率。研究“5+1”调解法：即“望、闻、问、切、诊”加“舆论评议”。制定调解方案，防止扩大事态。四、多元化科普法律法规，提升百姓法制意识。开设普法小夜校和田间地头法治课，让百姓了解身边案例。联合庄户剧团编排法治小品，将案例故事融入其中，寓教于乐，老百姓受益。五、完善制度和规范，提升调解效率。完善责任制度，调解回访制度，工作流程图，服务规范和工作纪律，建立纠纷调解工作台账管理制度。

希望社会个人调解工作室向“牛哥”工作室学习，同时广泛采纳广大市民的意见和建议，为百姓提供优质服务。

A 市调解服务中心

XXXX 年 XX 月 XX 日