

| | |
|----------------------------|----|
| 第一章 社区工作者面试礼仪与应试技巧..... | 2 |
| 一、面试礼仪基础知识..... | 2 |
| 二、面试应试技巧..... | 8 |
| 第二章 社区工作者组织管理—宣传类答题策略..... | 12 |
| 一、组织管理—宣传类基础知识..... | 12 |
| 二、宣传类答题技巧..... | 12 |
| (一) 案例..... | 12 |
| (二) 思路框架..... | 16 |
| (三) 活动的重点..... | 16 |
| (四) 真题详解..... | 21 |
| 第三章 社区工作者必备岗位基础知识..... | 24 |
| 一、社区工作者岗位基础知识..... | 24 |
| 二、面试备考素材..... | 27 |

第一章 社区工作者面试礼仪与应试技巧

一、面试礼仪基础知识

面试过程主要测查应聘人员的语言表达能力、逻辑思维、以及处理实际问题的能力。同时，面试的过程中，一个应聘者的举止仪表，也能反映出该应聘者的综合素养。举止仪表，指面试者的体格外貌、穿着举止及精神状态等，一般要求五官端正、衣着得体、精力充沛等。之所以对面试者提出这样的要求，一方面有利于树立良好的形象；另一方面符合这些条件的人往往具有较好的修养、做事有规律、注意自我约束、责任心较强，比较适合社区相关的工作。因此，作为应聘者，应该对于面试礼仪的基本知识要有基本的了解。

面试礼仪的具体内容包括仪容仪表和行为举止两大部分。仪容仪表主要包括仪容、着装和仪表三部分；行为举止主要包括姿态、动作和流程三部分。

（一）仪容仪表

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。社区工作

者作为社会治理的重要参与者，形象应该是端庄朴素、大方得体的。因此建议考生，头发颜色不能太多、太亮，不可与众不同、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”。女性的发型保持干净、整洁，不宜披头散发。

(2) 面容

面容的总体要求是端正庄重、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。女性宜保持面部清洁，着淡妆，不宜浓妆艳抹。

(3) 指甲

考生在面试时应保持手部清洁，不蓄长指甲，女性不宜涂鲜艳亮丽的指甲油。

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。考生在穿着方面应表现出稳重、大方、干练、健康的形象。一般而言，面试着装有以下几个基本原则：

① 服饰庄重

考生的服饰一方面应以其朴素大方取胜，另一方面则应做到文明得体。具体来说，主要应注意避免以下五忌：忌过分炫耀；忌过分透明；忌过分紧身；忌过分短小。

②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。

在面试场合，建议男性穿比较正式的衬衫、西裤、皮鞋，比较正式的着装。建议考生不要选择尼龙袜和白色袜子，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、皮鞋的颜色相同或其他较深颜色，不能是浅色或者白色。建议女性穿比较正式的衬衫、裙装或西裤、皮鞋，不宜穿凉鞋，服装色彩搭配合理，不宜颜色过亮、过多。

(2) 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，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，可以佩戴手表，但应注意款式不能过于花哨、不能“金光闪闪”。女性在面试场合不要佩戴夸张的首饰，以简为宜。

综合考虑，建议考生尽量不要轻易佩戴饰物，以免使自己形象显得过于随意化，对考官做出的评判产生不利影响。

3. 仪表

(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最重要的一种语言。

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，而对其他考官“不闻不问”。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。考生在面试时应以正视主考官为主，环视其他考官为辅。

(二) 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。

(1) 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，就应该注意行姿。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，男性步伐应雄健有力，走平行线，显示潇洒豪迈，女性宜大方、自然。

(2) 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。

(3) 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，动作协调柔和，可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。不宜将椅子面板全部坐满，坐占其 1/3 至 1/2 处为宜。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。考生起座时动作要轻缓，不要过急或过猛。

(4) 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。

(5) 小动作

考生从进入面试考场到离开考场这一过程，要注意避免一些小动作，如：望天花板、不停翻眼、摸耳朵、咬嘴唇、抖腿、玩手指、玩笔或笑场用手捂嘴等情形。

2. 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，不得自行落座。

(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) 考生在回答试题前可以先行思考，如果考场备有纸、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。

(8) 如果考官结合你答题的内容随机提问，按照实际情况礼貌作答即可。

(9) 考官或工作人员提示“面试结束，请退场”后，考生应不急不缓地起立，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、面试应试技巧

(一) 语言技巧篇

1. 测评要素要求

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。

2. 能力要求解读

考查考生是否能够将自己的思想、观点、意见或建议顺畅地用语言表达出来，要求考生语言表达要清晰、准确、流畅、逻辑条理清晰。

(二) 答题技巧篇

在结构化面谈过程中，常用的应试技巧有：

技巧 1：准确审题，明确问题需求

考生面对面试问题的时候，审题时注意问题的主要矛盾点，以便确定组织语言的结构顺序，问什么答什么，不要偏题。

技巧 2：明确答题角色是社区工作者

考生理解角色定位时，弄清楚社区工作者的岗位角色，结合自己的岗位特点在处理问题的时候要注意工作对象与自身角色在组织中的关系，工作对象的特点及心理状态。

技巧 3：选择恰当沟通方式，明确沟通内容

如果涉及沟通类的问题，考生应根据问题描述的实际情况安排更得体适宜的沟通方式，根据轻重缓急安排沟通处理顺序。

技巧 4：表述结构完整，条理清晰

考生答题结构最好是总分总的形式，有头有尾，表现思维的层次感，切忌出现内容脱节或缺失的情况。

遵循观点先行的原则。必要时可以使用一些常识作为铺垫，让说理更容易让人接受。

技巧 5：拒绝完美主义，努力放在平时

有些考生似乎与生俱来就有完美主义的倾向，想要力求完美，不容一点点错误和疏忽。这种对自己的严格要求在平时练习时是非常好的，但是当我们在考场上站起来发表回答时，也许对自己适当地降低要求会让我们发挥更好。

技巧 6：态度谦虚，体现正确的价值取向

考生在答题的过程中，切忌不懂装懂，对于过难或者过深的问题，不明白的地方大方地虚心承认。有一些题型涉及到个人价值观的，考生结合社区工作者的岗位特点，应体现出正确的价值取向。

（三）能力塑造

1. 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，考生应适当地提高音量，用洪亮的声音刺激潜能，尽快进入状态，越说越兴奋、越说思路越开阔、越说越有激情。

2. 语速

语速不要过快，因为语速太快会导致思维空间小，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。

3. 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、啦等。因此，在平时练习的时候，考生可以给自己录音，反复拿来听，看看自己存在哪些语气词，通过多加练习，逐渐改掉这些毛病。

4. 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。使用规范的语言，展示一定的理论水平，注意语序问题，勿用日常俚语或网络用语的语序。从现在开始站在社区工作者的角度看问题，用稳重大方的语言风格表达观点，通过反复练习将语言风格规范化。

第二章 社区工作者组织管理—宣传类答题策略

一、组织管理—宣传类基础知识

宣传工作无论是在社区工作者面试的考察过程中，还是在社区实际工作开展的过程中，这都是需要重点了解和掌握的内容。

(一) 目标指向

- 1.体现你计划、组织与协调能力；
- 2.令考官相信你明白社区相关宣传工作的重要性；
- 3.令考官相信你可以做好社区相关宣传工作。

(二) 真题感知

- 1.双城双创即创建国家卫生城市和建设国家健康城市进社区宣传，领导把这件事交给你，你怎么做？
- 2.社区里有一片空白的宣传栏，领导让你负责宣传工作，你会确定什么主题，如何开展工作？

二、宣传类答题技巧

(一) 案例

国际禁毒日宣传活动策划方案

- 一、活动主题：携手禁毒构建和谐社会

二、活动目的：通过6.26国际禁毒日宣传活动的开展，全面推动我市禁毒工作，利用各种有效的宣传手段和措施，不断加大禁毒工作的宣传教育力度，努力在我市掀起全民禁毒热潮，营造浓厚的国际禁毒日宣传氛围。

三、活动主办单位：XX市禁毒委员会

四、活动协办单位：XX市公安局、公益志愿者联盟协会

五、活动时间：XXXX年X月XX日（周日上午8：30至11：30）

六、活动地点：XX市XX广场

七、活动安排（宣传计划）

（一）活动前期

1. 借助电视、网络等媒体号召广大市民前来参加本次活动。

2. 邀请政府有关领导、禁毒委各成员单位、新闻媒体等参加。

3. 制作活动宣传单，印制关于禁毒的图片，定制印有“珍爱生命，远离毒品”字样的服装，制作现场宣传横幅2条：“XX市6.26国际禁毒日大型宣传活动（禁毒委、公安局、公益志愿者联盟协会）”、“共携手远离毒品促和谐珍爱生命”，并制作“珍爱生命拒绝毒品”大型签名横幅。以上都由主办方负责，并在活动前发到志愿者手中。

4. 准备纪念品、桌椅、宣讲台、摄像音响等所有需要用到的物品及设备。

5. 对当天做宣讲的人员进行培训，保证宣讲质量。

（二）活动现场

志愿者提前到达现场并布置现场，准备好一切准备就绪。

1. 散发宣传传单：印制3000份禁毒宣传传单，在活动现场由禁毒志愿者向市民散发。

2. 万人签名活动：现场组织参加活动的领导、禁毒委成员单位与会人员、公益志愿者、市民群众进行签名。

3. 开展禁毒知识图片展：设立禁毒知识图片展区，利用图片展示向市民宣传毒品危害。

4. 工作人员用品宣传：现场的工作人员都穿上印有“珍爱生命，远离毒品”字样的服装。

5. 对禁毒知识进行宣讲，并组织有奖竞答比赛，答对的观众发放纪念品并做好登记。

6. 设立禁毒宣传咨询台：就禁毒方面知识和法律法规等现场接受群众咨询。

7. 娱乐场所禁毒宣传：组织禁毒志愿者走进各娱乐场所张贴禁毒宣传挂图。

8. 做好现场的拍摄工作，以便后期宣传。

9. 活动全程由公安部门负责秩序及安保问题。

（三）活动结束

1. 整理照片，清理场地，对本次活动做好总结，并及时发布。

2. 协助公益联盟协会开展禁毒公益短片的拍摄，做好禁毒社会宣传工作。

3. 利用公安内网、互联网、报纸、电视台等新闻媒体做好活动的后期宣传报道工作。

八、注意事项

1. 由该活动的负责人在活动前将物品和人员安排到位并在活动前一天再次确认有相关职责的助理清晰的了解自己的任务，以确保活动的顺利进行。

2. 活动应该设计一个预备方案，针对活动中可能出现的意外情况进行应急处理与合理变动。

九、总结

本次禁毒宣传活动，通过向市民宣传毒品的危害及禁毒知识，广泛动员人民群众，促进市民从自己做起，努力实现远离毒品的目标，在此基础上，积小为大，将无毒个人逐步扩大到一家、一区，一市、一省，最后在全国禁绝毒品，实现携手禁毒，构建和谐社会。



(二) 思路框架

(三) 活动的重点

1. 目的意义及原则

(1) 目的意义

宣传具有激励、鼓舞、劝服、引导、批判等多种功能，其基本功能是劝服，即通过多种内容和形式，阐明某种观点，使人们相信并跟着行动。

所以，宣传活动的目的在于要通过传使宣传对象转变意识，引导宣传对象改变行为。

例如“法律进校园”活动，能够增强师生的宪法、法律意识，全面提高全校依法管理、依法办事、依法办学水平；

廉政宣传教育，能够大力宣传党反腐败的坚定决心、方针政策和取得的重大成果，营造良好的反腐倡廉舆论氛围，增强了人民群众对反腐败斗争的信心；

消防宣传，能扩大消防法律法规和消防基础知识在社会的普及，能提高广大人民群众预防火灾、扑救火灾和逃生自救等能力。

(2) 原则

① 宣传对象的针对性。只有对特定对象针对性地宣传，才能使宣传活动更加聚焦，从而更好地达到宣传效果。

② 宣传渠道的匹配性。宣传渠道要与对象的特点相匹配，比如对老年人的宣传，要考虑老年人听力、视力下降、腿脚不便等特点；针对年轻人，要考虑个性、接收信息能力强等特点；针对中小學生，要考虑活泼好动的特点。对农民的宣传要考虑到农民理解能力较差，接受知识较慢、注意力难以集中等特点。

③ 宣传内容的具体化。宣传的内容不能大而化之，紧紧抓住宣传对象的关注点，精细化地选择宣传内容，制作宣传材料。

2. 准备组织

(1) 确定宣传主题。比如要到社区进行安全宣传，可以进行防火知识的宣传，也可以进行高空坠物危害性的宣传；民警要到中小学开展法制教育宣传，可以以预防校园暴力为主题，也可以以预防黄赌毒为主题。

(2) 制定宣传方案。围绕着宣传主题，来制定宣传方案，包括明确宣传目的与具体内容、确定宣传对象、选择宣传方式、申请宣传场地、制作宣传材料、规划宣传进度/日程安排表、经费预算以及其他注意事项等，并报请领导批准。

(3) 组建宣传团队。一般情况下，有三种方式来组建宣传团队：①领导直接安排或推荐经验丰富的同事来组织此次宣传活动；②若涉及到较为专业的宣传内容，需要通过邀请函或介绍信的方式邀请该领域的权威专家参与。

(4) 确定宣传对象。比如社区安全宣传的主要宣传对象是居民，而不是农民；中小学法制教育宣传的对象主要是中学生，其次还有老师和家长。关于宣传对象的选择，依据具体的题目找利益相关主体即可。

宣传对象确定后，可以通过人社局、社区街道工作人员等渠道来了解宣传对象的相关信息，如他们的分布渠道、信息获取渠道等，这便于选择有效的宣传方式。如针对行动不便的老年人，采用进社区、入户宣传更有效。

| 宣传方式 | 适用情况 | 具体细节 |
|---------------|---|---|
| 电视、报纸、广播等传统媒体 | 适用于宣传对象数量多的情况 | 与主流媒体进行联系，然后通过电视/广播专题节目（报纸专栏）、公益广告、专家评论、采访领导等方式来进行宣传； 可以通过热线电话、大屏滚动等方式与宣传对象进行互动。 |
| 官网、官微、官博等新媒体 | 对象辐射广泛，且偏年轻化，适合大部分主题的宣传活动中。 | 通过视频、文字、漫画等形式推送； 设置评论区进行互动交流。 |
| 社区宣传 | 宣传指向性相对较强，一般是与居民生活息息相关的活动 | 社区宣传主要通过宣传栏、宣传横幅、社区摆摊咨询、宣传手册、入户宣讲等方式来进行。 |
| 手机短信宣传 | 覆盖面广、指向性强、成本低，接收率几乎百分之百的优势，所以手机短信几乎所有的宣传活动中均适用。 | 通过向宣传对象发送手机短信的方式来进行 |

| | | |
|------------|--|--|
| <p>宣讲会</p> | <p>适用于学习某种会议精神、讲解某种专业的政策文件等情况。</p> | <p>它要求有专门、规范的场地，并对音响设备等会场布置，会场会发放宣传资料；</p> <p>通过理论讲解、案例分析、小组讨论、现场问答等方式来使宣传效果最大化；</p> <p>为了提高参与积极性，也可以准备一些小礼品。</p> |
| <p>征文</p> | <p>能够调动宣传对象的主观能动性，一般在学习某种政策、会议精神、价值观等主题中使用较多。</p> | <p>要求单位通过文件的方式下发征文通知，明确文章主题、要求、截止日期、评选规则和流程；</p> <p>邀请单位主管领导、相关领域的专家担任评委，并对评选出的优秀文章给与公示和奖励。</p> |
| <p>宣传车</p> | <p>通常在通讯不太发达，宣传站点分散时使用，如县城、乡镇；宣传车也频繁在城市人流密集的地铁、商场等地使用，如爱心献血宣传车</p> | <p>主要通过广播、海报、LED 显示屏来宣传信息；</p> <p>有些宣传活动需要固定的场地，如果在单位内部，需要填写《场地使用申请书》领导签字；</p> <p>如果在户外，则考虑人流、交通等因素，报经当地公安机关和其他有关部门批准。</p> |

(5) 选择宣传方式

常见的宣传方式及适用情况如下表：

3. 总结提升

(1) 评估宣传效果。可以通过问卷调查、街头采访、知识竞赛等方式来调查宣传对象对宣传内容的了解程度，检测宣传效果，并收集宣传对象的意见及建议。

(2) 做好工作总结。将宣传方式、宣传对象、宣传时间、宣传效果、取得的成效、存在的问题及建议，形成报告上报领导，对宣传资料(图片、视频、文字资料)进行存档，以备后查。

(3) 扩大宣传效果。①在宣传结束后，撰写心得体会、感悟来深化了解宣传精神。②撰写新闻稿，发布在单位官网，请其他媒体转载，来扩大宣传效果。③如果是大型的宣传活动的，可通过系列宣传活动、主流媒体采访报道来扩大影响。

(四) 真题详解

【例】单位安排你组织一次针对暑假儿童在家的安全知识宣传活动，你如何开展？

【参考解析】

假期将至，对儿童进行一次安全知识宣传，一方面能够提升儿童的安全意识，减少安全事件发生，另一方面也能够减少家长对孩子的担忧，能够更好得投入到工作中，我必须高度重视，精心准备，确保这次宣传有效果，有意义。

我会从以下几点着手准备。第一，紧紧围绕家庭安全这一主题，确定宣传内容，主要包括：生活用水、用电、用气，食品药品安全，消防设备操作等几个方面，具体问题可以在家长交流群中发放问卷，向他们收集。

第二，根据收集到问题，确定这次宣传的主讲工作人员，可以邀请社区的安全网格管理员和社区医生作为这次宣传的主讲人员，同时，在单位内部选择有类似工作经验的同事，配合主讲人，共同协助完成。

第三，收集内容，和主讲人及同事协商，准备宣传资料，将宣传内容制作成海报、手册或是视频来配合讲解。

第四，时间定在周末，宣传主要以两种形式展开，宣讲和示范操作，需要提前向社区和物业管理人员对接，申请会议室和场地。以上确定之后，在社区的公告栏和工作交流群中通知时间、地点和相关注意事项，邀请有需求的家长携带小孩参加。

临近活动日，组织相关工作人员召开碰头会议，明确各自分工，提前布置好场地，调试好设备，各个环节的对接需要熟练彩排。

在活动日当天，提前到场，组织工作人员引导家长入场就座，维持好现场秩序。准备好小朋友喜欢的小玩具、图书、文具等小礼物，来调动他们听讲的积极性。讲解时，安排工作人员做好摄影和视频录制，以便后期整理资料。

活动结束后，组织人员清理现场，清点设备，做好交接手续；整理录制的视频资料，上传到网盘，以便其他家长后期观看学习；同时，发放问

卷，收集关于本次活动家长们的意见和建议，为以后办活动做参考；最后，
将整体活动的举办将情况及效果向领导汇报。

金标尺教育

金标尺教育

金标尺教育

一起，变美好

一起，变美好

金标尺教育

金标尺教育

金标尺教育

一起，变美好

一起，变美好

一起，变美好

金标尺教育

金标尺教育²³

金标尺教育

一起，变美好

一起，变美好

一起，变美好

第三章 社区工作者必备岗位基础知识

一、社区工作者岗位基础知识

(一) 岗位知识

社区工作者是指在社区党组织、社区居委会和社区服务站专职从事社区管理和服务、并与街道（乡镇）签订服务协议的工作人员。《社区工作者管理办法》规定，社区工作者的工资由基本工资、职务年限补贴、奖金和其他待遇四部分组成。另外通过国家社会工作者职业水平考试，获得社会工作者职业水平证书的社区工作者自完成登记注册当月起，每人每月也将获得一定补贴。在社区工作者中，社区党组织书记、社区居委会主任、社区服务站站长，享受正职待遇；社区党组织副书记、社区居委会副主任、社区服务站副站长，享受副职待遇；其他工作人员，享受一般工作人员待遇。交叉任职人员“兼职不兼薪，就高不就低。”

(二) 社区工作者职责

1. 拥护党的领导，认真执行党的路线、方针、政策和国家法律、法规；
 2. 认真执行社区成员代表大会、社区居委会的各项决议、决定，做好社区各项事务工作；
- 加强与辖区单位、居民小组长、居民骨干的沟通和联系，充分调动和发挥居民小组长及居民骨干的作用，积极完成各项任务；

3.开展政策和业务学习，宣传相关的政策法规，提高社区成员的整体素质；

4.认真听取并及时向社区居委会反映居民的意见、要求和建议，自觉接受社区居委会和

社区成员的监督；

5.认真完成应当协助政府部门完成的各项工作任务。

（三）社区党务工作者岗位职责

1.负责安排党支部各种会议、学习和重要活动，负责会议的记录和整理归档以及会议决定、纪要的起草工作。

2.负责党支部各类文件、信函的起草、印发工作，负责党支部的大事记录整理及文件的收发、登记、呈报、批办、催办工作。

3.负责督促、检查上级党委和党支部决定、决议贯彻落实情况，经常了解分析党员干部和群众思想情况，定期听取他们的意见和建议，接受居民群众对党员投诉和信访，并及时向党支部书记反馈。

4.负责党员组织关系的接转、党费收交和管理工作、党员统计年报工作。负责党员、干部档案管理和文书档案的整理工作。

5.协助制订新党员发展计划和党员教育计划，协助做好新党员发展、考察工作，做好党员教育、考核的组织协调工作，协助落实“三会一课”制度。协助做好后备干部的考察、选拔、考核工作。

6.完成党支部交办的其它工作。

(四) 社区工作者要求

1. 社会责任感。社区工作者对自己在社会中所处的地位和应用的职责具有清楚的认识。社区工作者作为以社区和居民群体为对象的社区工作者，将完善和发挥工作对象的社会功能为己任。社区工作者的宗旨和目标是帮助社区解决社会问题，使社区获得应有的福利和能力，而不是为社区工作者个人或小团体赚取金钱或私利。

2. 平民意识。社区工作项目一般是根据社区居民的需要而确定的，社区工作者要把自己置于社区一员的位置才能体会和理解社区需要，充分尊重每一个社区成员的人格尊严和平等权利。社区工作者的平民意识从本质上讲就是一种民主意识。即使社区工作者具有组织者身份，也要充分重视志愿参加和民主合作的精神，促进社区成员或团体的自由发展和自动调适，充分发展各自的潜力。

3. 知识基础。社区工作者的知识结构至少应当包括三个部分：第一，社区工作自身的理论体系和实务模式。第二，相关行为科学及社会科学的知识方法。第三，社区背景知识。

4. 沟通技巧。具备良好的沟通能力是社区工作者的基本角色要求。社区工作者既要与社区内外的组织机构打交道，也要与社区成员共同学习、讨论和工作。无论是工作伙伴之间的联合设计、集中财力、协同服务，还是推动工作对象的自助、互助和自治，都需要社区工作者发展或维持友好合作、群策群力，处理好各方面的关系。

5.组织能力。社区工作者应当熟悉各种资源，善于将各种要素有机组合在一起，平衡社区工作中“供应”与“需求”之间的关系。

二、面试备考素材

一、减负放权让社区搞好治理最后一公里（来源：北京日报）

大城治理，机杼万端，“上面千条线，下面一根针”，社区单位这样的基层一线是落实所有工作的最终抓手。“大抓基层”的治理变革，当头炮就是减负，消除“甩锅”和形式主义的空间，让一线干部不当“表哥”“表姐”，将更多的时间和精力用在刀刃上、用在群众真正需要的事情上。

近日，相关部门发布本市社区治理改革成绩单：“十三五”时期，北京进一步明确社区法定职责，持续精简社区填表盖章等业务，大幅提高社区工作者薪资待遇，畅通优秀人才晋升通道。减负与赋能并举，大大夯实了社区工作者的获得感，带动了基层治理效能的提升。

大城治理，机杼万端，“上面千条线，下面一根针”，社区单位这样的基层一线是落实所有工作的最终抓手。过去，单位在治理中扮演关键角色，既作为经济组织吸纳居民就业，也作为管理单元负责职工生活的大事情。随着社会形态的深刻变革，“单位人”更多变成了“社会人”，“8小时之外”的治理责任便渐渐转移到了社区。相较于传统单位，社区任务庞杂、责任不小，但能力水平有限、组织能量不足，频繁遭遇“小马拉大车”的尴尬。如何抓好单位与社区这两大城市治理的关键枢纽，特别是提升社区工作的质量和效能，成为摆在我们面前的一道必答题。

提质增效，最直接的办法便是攥指成拳、聚焦主业。过去很长一段时间，社区东奔西忙、精力分散，主要在于责任范围不清。上级各个部门的

好老师 好课程 好服务

工作要求都要落实到基层，“万能居委会”“社区万能章”现象突出，有报道称，一些社区的挂牌竟高达120多块，这每一块背后都有相应的任务。“大抓基层”的治理变革，当头炮就是减负。减负不是减责任、减担当，而是通过明确社区法定责任，消除“甩锅”和形式主义的空间，让一线干部不当“表哥”“表姐”，将更多的时间和精力用在刀刃上、用在群众真正需要的事情上。从反馈来看，减负减出了时间，也减出了干劲，有基层干部感慨，“忙正事，再苦再累也心甘”。

对社区来说，减负相当于瘦身，健体还需要赋能。传统城市治理模式下，上级部门资源调配能力强，但工作重在管宏观、定政策，基层对很多问题看得见却管不了。更重要的是，社区工作一度不受重视，人财物力的配备捉襟见肘。精细化治理，社区要揽“瓷器活”，必须要配“金刚钻”。近年来北京一方面从体制机制上发力，推行“吹哨报到”“接诉即办”机制，赋予基层单位执法召集权，倒逼各种行政力量群策群力帮助基层解决问题。另一方面从职业潜力上用功，以全国领先的薪资待遇、定向招录公务员等福利，打通社区工作者的职业发展空间。这些改革传递了鲜明的信号：今天的城市治理，重点在基层，难点在基层，必须不断推动各种治理资源下沉至解决矛盾与问题的最前沿。

民乃城之本，城市治理水平归根结底是服务市民的水平。“8小时内外”，只有单位和社区融通联动，才能形成“治理闭环”，消除“责任盲区”。以抗击疫情为例，我们能够掌握抗疫主动权，一大关键就在于一整套责任落实机制，压实属地、部门、单位、个人四方责任。近些年，北京推行的基层党组织和在职党员“双报到”工作同样是如此，将“单位所能”“个人所能”对接“社区所需”，串联起了“8小时内外”，也画好了城市基层治理的同心圆。

好老师 好课程 好服务

“求木之长者，必固其根本；欲流之远者，必浚其泉源。”基层是城市治理体系的根和源，是治理工作的最后一公里。目光向下聚焦，资源向下投放，精兵强将向下派遣，将社区、单位等一个个城市细胞充分激活，城市的肌体将会更加健康，更有活力。

二、2021 政府工作报告节选

节选一：加强基本民生保障。提高退休人员基本养老金、优抚对象抚恤和生活补助标准。推进养老保险全国统筹，规范发展第三支柱养老保险。完善全国统一的社会保险公共服务平台。加强军人军属、退役军人和其他优抚对象优待工作，健全退役军人工作体系和保障制度。继续实施失业保险保障扩围政策。促进医养康养相结合，稳步推进长期护理保险制度试点。发展社区养老、托幼、用餐、保洁等多样化服务，加强配套设施建设，实施更优惠政策，让社区生活更加便利。完善传统服务保障措施，为老年人等群体提供更周全更贴心的服务。推进智能化服务要适应老年人需求，并做到不让智能工具给老年人日常生活造成障碍。健全帮扶残疾人、孤儿等社会福利制度，提升残疾康复服务质量。分层分类做好社会救助，及时帮扶受疫情灾情影响的困难群众，坚决兜住民生底线。

节选二：加强和创新社会治理。健全城乡社区治理和服务体系，推进市域社会治理现代化试点。支持社会组织、人道救助、志愿服务、慈善事业发展。保障妇女、儿童、老年人、残疾人合法权益。继续完善信访制度。启动实施“八五”普法规划。加强应急救援力量建设，提高防灾减灾抗灾救灾能力，切实做好洪涝干旱、森林草原火灾、地质灾害、地震等防御和气象服务。完善和落实安全生产责任制，深入开展安全生产专项整治三年

行动，坚决遏制重特大事故发生。完善社会治安防控体系，常态化开展扫黑除恶斗争，防范打击各类犯罪，维护社会稳定和安全。

三、用真情筑牢社区抗疫防线——记全国抗击新冠肺炎疫情优秀城乡

社区工作者袁琴

“有困难、有危险，老袁永远冲在前面，做排头兵，涉及疫情的每一个细枝末节，她都不愿放过……”在观山湖区金阳街道金元社区居委会综治委员王晓梅嘴里，提到袁琴她总有说不完的故事，“听说她最近荣获了全国抗击新冠肺炎疫情优秀城乡社区工作者殊荣，我们都为她感到高兴，实至名归。”

袁琴，观山湖区金阳街道金元社区党总支书记、居委会主任，大家眼中的“老袁”“袁姐”。新冠肺炎疫情暴发后，金元社区出现1例新冠肺炎确诊患者、1例无症状感染者，2020年2月11日这天，正在值班的袁琴接到街道公共服务办公室打来的电话：“请袁主任立即安排网格员上门核实感染患者家属的相关情况……”

面对突如其来的疫情，有恐惧心理是人之常情。“但情况紧急不容细想，我脑海中出现的第一个念头就是一定要把情况落实清楚。”回忆起当时的情景，袁琴坦言，“我是党员，社区的大家长，这个时候就应该冲在前面。”

由于与确诊病人家属密切接触，袁琴也需要居家隔离14天，但社区防控工作千头万绪，哪一个环节都不能放松，她仍旧心系工作不敢有丝毫懈怠。隔离期间，电话、微信、QQ等便成了她参与防疫工作的方式。社区干部群众也在她的示范引领下，更加用心用力地开展疫情防控工作，在出现感染者的楼栋封闭的14天内，社区对该楼180户、279人进行了一对一管

理。

隔离结束后，袁琴需要进行核酸检测才能返岗。“等待核酸检测结果的过程漫长且煎熬，说不担心自己被感染是假的，但好在结果一切正常。”放下心里的“石头”后，袁琴第一时间在社区工作群里向大家分享了这个好消息：“老袁没事，又能和大家一起继续战斗了！”

社区疫情防控工作，不仅仅是走访摸排、检查登记、信息报送、环境消杀，做好困难群众帮扶，疏导隔离人员的心理压力和其他住户的恐慌情绪也是防控工作的重要内容。

“熊经理，请一定要叮嘱我们保安兄弟们，对出入小区的车辆和人员做好登记和体温测量工作，千万不能掉以轻心！”“阿姨，不要紧张，要相信政府，我们会全力以赴保障辖区居民的生命安全和身体健康。”……解除隔离、回到社区工作的袁琴，每天早出晚归，不停地和各个部门进行协调，安抚情绪不稳定的居民。白天，她在前线指挥、走访摸排，晚上她又要核实防疫数据，连轴无休是常态。自疫情防控工作开展以来，小区入口需要值守，她义无反顾地站出来；独居老人生活不便，她安排专人为他们提供24小时在线关怀；居家医学观察人员不能出门，她动员社区志愿者为他们提供“送货”服务；“宣传到位、走访到位、值守到位”，是袁琴对社区疫情防控工作同事们定下的“三个标准”；“手机24小时开机，无论什么时候保证随叫随到”是袁琴对辖区居民们的承诺。

疫情期间，袁琴带领工作人员走遍了辖区每一个单元、每一条楼道、每一户家庭，还帮助居民买菜、取快递、送药、送医……成为居民的“守门人”“心情疏导员”和“跑腿员”，用“真情”守护着辖区居民的安全与健康，筑起了情暖意暖的社区防线，也为辖区3585户、11130余名居民撑起了坚实的保护伞。

好老师 好课程 好服务

“当时知道楼栋有人感染了疫情，真的很担心，为了舒缓我们紧张的情绪，社区每天都有工作人员通过微信与我们交流谈心，还帮我们跑上跑下办事。”谈起封楼后袁琴带着社区工作人员忙前忙后，小区居民季宗祥难以忘怀。

眼下，疫情防控进入了常态化模式。工作的压力虽然小了，但袁琴还是闲不下来，开会、看资料、走访、做调查.....她总是不停地忙碌。

一分耕耘一分收获。2020年12月27日，袁琴荣获“全国抗击新冠肺炎疫情优秀城乡社区工作者”称号。而就在今年5月，袁琴一家还被评为贵阳市2020年度“最美抗疫家庭”。

“荣誉不只属于我，也属于社区所有兄弟姐妹，这是对我们既往工作的肯定，也是对我们未来工作的鞭策，我一定不负众望，继续为大家做更多的好事、实事，做好大家的服務者！”袁琴说。