

2016 年最新面试真题 44 套

公考通网校

www.chinaexam.org



公考通 APP



微信公众平台

面试真题一

1. 近几年出现这样一个群体，他们 20 岁左右，教育程度不高，居住环境差，随父母在外打工和读书，他们是“农民工二代”，请问你如何看待这一群体？

【参考答案】

20 世纪 80 年代进城务工的农民，如今有相当一部分已根落城市社区。他们的子女，有的随着父母进城读书或是在城市出生，已形成一个相当庞大的群体，被称为“农民工二代”。

“农民工二代”具有以下 6 个特点：一是文化程度相对较低；二是就业十分困难；三是缺少社会保障；四是没有政治参与权利；五是城乡、阶层差异带来负面影响；六是属于刑事犯罪高发人群。

同城市的孩子一样，绝大多数“农民工二代”有进取心，有扎根城市的梦想，愿意享受城市文明。我认为对“农民工二代”及其相关问题要给予高度的重视。

一是采取切实可行措施，解决“农民工二代”面临的教育、就业、社保和居住条件等方面的困难。教育方面应实行在属地学校参加中、高考的制度；就业方面，应把“农民工二代”纳入居住地就业登记、培训行列，在招工、招聘问题上统一政策，做到公平就业；社会保障方面，把“农民工二代”中无职业人员纳入城市低保，妥善解决他们的大病、伤害问题；居住方面可以同城市居民一样享受廉租房待遇。

二是大力营造良好环境，增强“农民工二代”的文化认同感。社区应加大对原有城市人口的宣传教育，让他们看到农民工在城市建设、城市生活等方面发挥的积极作用。同时引导“农民工二代”加快从以自然经济为基础、以血缘地缘为纽带的农业文化认同，向以新型生产方式为基础、以新型交往方式为纽带的现代文化认同的转变。

三是推进户籍制度改革，这是最重要的一点，让那些长期在城市生活和工作，并具备一定条件的农民工融入城市。鼓励他们多到中小城市和中心城镇中去，享有同城镇居民一样的福利待遇、生活条件，这是最根本的。

温总理常讲两句话：既要让符合条件的农民工融入城市，也要让生活在农村的广大农民更加幸福。解决“农民工二代”的相关问题刻不容缓，我们有理由相信，经过国家、社会、个人的全方位协调和统一的努力，一定能使他们生活得更加幸福，更加有尊严。

2. 请你谈一件一开始全部人反对，但通过你的努力，最终你完成任务的事。

【参考答案】

一个人的决心，如同燃烧的爱一般，是一种可以打动许多人的巨大能量，只要努力就会成功。我一直认为，抱着这种信念的人，一定能够在事业上有所成就。

支教是我一直以来的梦想，而真正将这一想法付诸实践的是 2008 年“5·12”汶川大地震。灾区触目惊心的景象、灾区孩子渴盼的目光深深打动了我。我决定通过学校申请到灾区支教。当时，跟家里沟通过，也跟同学老师交流过，他们更多回应的是不理解，尤其是我的父母，由于我是家里的独女，从小身体状况也不是很好，所以他们坚决反对我去灾区支教。但是我决心已定，2008 年 7 月 19 日，我踏上了远赴四川省绵竹市支教的征程。

在支教的过程中，我经历了住帐篷的高温，经历了多次余震的恐慌，经历了没有澡洗的困难，经历了饮食的不习惯，虽然远离亲人和朋友，但我将支教的学校当作自己的家，将这儿的学生当作自己的弟弟妹妹。我倾心教学，不但完成了教学工作，也尽量安抚失去亲人的孩子的心情。不仅搞好正常的教育教学工作，还尽力协助省厅和市局做好支教教师的政治思想工作和生活上的后勤保障工作。我的工作得到当地老师的一致认可。

虽然经历了许多困难，但通过努力和坚持，我圆满完成了绵竹市支教的任務。这次支教经历是我人生的宝贵财富，让我更加相信只要我们坚持一种信念努力拼搏过了，那么成功就会离我们很近，即使失败了我们也可以对自己说：我已经努力拼搏过了，我已经可以问心无愧了。

3. 金融危机以来，很多中小企业存在资金不足、技术落后、市场萎缩等问题，如果你是行业委员会的工作人员，你如何帮助他们？

【参考答案】

如何科学谋划，让中小企业在经济危机中转“危”为“机”，是我们行业委员会工作人员的责任，我一定要坚定信心，迎难而上，积极协调配合相关部门，切实把解决中小企业困难作为当前中小企业工作的重中之重，切实抓紧抓好。

“没有调查就没有发言权”。首先我会对所管辖行业内的中小企业以访谈与调查问卷相结合的方式进行调查，对各个中小企业的现状及所面临的问题进行记录，并整理分类，以便抓主要环节，进行有针对性的扶助，达到事半功倍的效果。同时组织召开一次中小企业发展座谈会，听取中小企业的意见和建议，为中小企业加油鼓劲，增强大家战胜金融危机的信心和决心。

对于资金不足的中小企业，我们可以通过风险评估等方式，确定企业的信用额度，积极推进中小企业信用担保机构的设立与发展，进一步引导和发挥中小企业信用担保机构的作用，缓解中小企业融资困难。

对于技术落后的中小企业，要鼓励和支持其设立技术创新基地、技术创新中心，并帮助这些有实力的中小企业申请技术创新、贸易转型升级等专项基金，引导这些企业以信息技术应用为重点，在生产销售等环节，积极采用现代信息技术和现代管理技术。

对于市场萎缩的企业，我会引导和帮助中小企业以显在、潜在的市场需求为导向，组织技术公关、转换经营思路。挖掘既有行业的潜力，以效益换利润，在夕阳产业中当行业的领头羊，同时组织企业转型升级。在这个过程中，要积极走访企业，了解他们的困境和需求，资讯相关方面的专家，制定有可行性的方案，以帮助企业脱困。

相信在有关部门齐心协力的努力下，我们的中小企业一定会尽快走出金融危机的阴霾，开拓出新的经济时代。

4. 市自来水公司将上调水价，你作为民间代表要在大会上发言，在听证会议开始之前，你会搜集哪些资料？

【参考答案】

居民水价上调，牵动众多普通百姓的心。我作为要在大会发言的民间代表，一定要切实履行好自己的职责。围绕这次水价调整，我将积极做好以下几方面工作：

一、查询资料，多方了解水价相关情况，如水资源管理、水务领域监管、水成本监审等。在听证会上，可以引证相关的理论依据。

二、进行外出调研。在听证会前，走访特困家庭、低保家庭，走访所在市区的居民，了解供水收费情况，广泛收集市民的意见和建议，为会议做好充分的准备。同时，我会走访经济学教授和专家，了解市水资源现状。没有调查就没有发言权，我会认真调研，努力做到以理服人，用事实讲话，在听证会上，可以进行有说服力的发言。

三、走访供水单位、水务公司及污水处理厂家，了解现行居民生活用水基本水价、水资源维持费、污水处理成本及市民污水处理支付费用等相关情况。在听证会上，可以进行有现身说法的举例。

四、通过仔细认真的调研，我会撰写调研材料，提出自己的意见和建议，如对特困家庭采取减免措施等，以便完善水价调整方案。以便在听证会上，提供详细的书面资料。

作为听证会代表，代表诸多消费者行使合法权利，我有责任和义务向政府有关部门反映群众的心声，充分而理性地反映民意，我相信自己一定能履行职责，完成好这项工作。

面试真题二

1. 北上广深圳等一线城市为解决交通拥堵问题，准备在交通拥堵核心区域征收拥堵费，有人赞成，认为这项政策有利缓解拥堵。有人反对，认为这没有解决根本问题上。请问你怎么看？

【参考答案】

随着城市的高速发展，在此过程中也出现了许多“城市常见病”，交通拥堵便是其中之一，一些城市为解决此问题采取征收拥堵费的做法，应该多角度、多层面看待：

采取征收拥堵费的做法，一是政府没有畏难怠政，而是积极探索，体现了敢闯敢试的锐气；二是用经济手段约束有利缓解私家车进入拥堵核心区域，倡导绿色出行，减轻城市交通、环境压力。

但征收交通拥堵费也增加了市民用车成本，加重了经济负担，此举也只是缓解问题而不是从根本解决问题，是一种治标不治本的方法，并且，有可能因为司机交纳了拥堵费而使得司机没有心理包袱从而加剧了城市拥堵。

要缓解这个问题我认为需要政府和市民共同努力，标本结合，综合治理，

一方面，号召市民绿色出行，号召市民们尽量采取公共交通方式，这不仅仅有利于解决城市交通拥堵问题，还有利于节能减排，为环保贡献力量；另一方面，政府应当大力发展城市公共交通系统，比如公交和地铁。

城市拥堵问题从根本而言是区域发展不平衡的症结，城市在规划时要注意合理分配资源，尽量避免资源的过度集中，以分散资源为导向来引导市民的出行方向，这也有利于城市的均衡发展；而国家需平衡好各个区域的发展，利用好产业转移升级的契机，把东部的一些产业转移到中西部，行成阶梯化的产业布局，告别之前廉价劳动力产业与高新产业共同集中与东部及沿海地区的时代。

2. 某单位准备在对口扶贫乡村开展秸秆回收工作，缓解环境污染。此项由你和小王负责，小王有畏难情绪，村干部不配合，村民农忙不配合，你怎么办？

【参考答案】

如果我面临题本中所说情况，我会这样处理：

第一，做好小王的思想工作，向他强调身为一名公务员就应当要有迎难而上的勇气，敢闯敢试的锐气，开拓进取的志气，当工作面临困难时，要牢记自己的使命与职责。如果他个人工作确实遇到困难，我会尽我所能向他提供帮助，让他能够安心工作；

第二，做好村干部的思想工作。向村干部说明，这是组织上派遣的任务，身为一名干部应当配合我的工作，并做到权为民所用，情为民所系，利为民所谋；

第三，做好农民的思想工作。首先要和村干部一起与农民沟通，用真诚化解隔膜，倾听他们的想法，并向他们说明秸秆燃烧对环境不利并且有可能触犯环境保护的相关法律法规而回收的秸秆可以废物再利用，所以组织才会派我来回收，针对他们农忙不配合，我会向他们解释这占用不了多少时间，并且我们工作人民会参与到回收工作中，与他们一起回收秸秆，我想这样晓之以理，动之以情，明之以法，他们一定会配合我们的工作的。

3. 你是银行夜间值班经理，24小时ATM总有无家可归的人驻留，造成隐患，怎么办？

【参考答案】

针对题本中所说的情况，我会做出如下处理：

第一，向驻留的人解释他这样做不方便客户使用ATM机；

第二，他在ATM驻留个人存在安全隐患，并且容易感冒；

第三，我会与他沟通，详细询问他为什么无家可归，建议他与民政部门联系，解决他的问题；

最后，如果他依然不肯离去，我会本着对单位负责，对客户负责的态度请求公安机关予以帮助。

4. 博物馆免费开放人流量大，旅行社也将这作为一个景点，旅客反映参观效果不好，你是博物馆人员领导让你解决，你怎么办？

【参考答案】

第一，了解博物馆游客的一个整体情况，比如，每一天的人流量是多少，高峰期分布在什么时间段，博物馆能够承受的游客量是多少。

第二，增加工作人员为游客进行讲解。

第三，在高峰时期进行限流，并增加工作人员维持秩序。

第四，向游客调查征求意见，集思广益做出整改。

将以上整改措施向领导汇报，听取指示。

面试真题三

1. 大学生上课的缺勤率较高，学校采取扫二维码点名、指纹打卡等手段，你怎么看？

【参考答案】

古人云：欲知平直，则必准绳；欲知方圆，则必规矩。对于学校采取扫二维码点名、指纹打卡等手段的做法。我们应该全面分析、客观看待：

学校这样做旨在解决大学生的学习纪律问题，端正校风校纪，提高大学文凭的含金量，值得肯定。纪律是大学生搞好学习的前提和保证，大学充分利用科技手段、现代化工具落实考勤制度，与传统学习考勤手段相比更有现代化意识和时代气息，因此，这也是一种创新的举措，应该点赞。

从效果上看，扫二维码点名、指纹打卡可以防止有的学生搞上有政策，下有对策，比如偷梁换柱找人替代点名，人到指纹到，可以起到立杆见影的效果。

但是，这样的做法治标不治本，只是解决了学生到教室的问题，如果没有以解决思想问题为前提、严格的课堂纪律作保障，到了教室上课也可能在聊天、睡觉、低头玩手机，人在课堂心在网络。

不少同学听课是选择性缺勤，对于高水平、高质量课（讲座），我们的大学同学不仅会缺勤或违反课堂纪律，反而争先恐后，提前进教室抢占好座位，专心听讲，认真笔记，对特别精彩的课，我们也有现代化意识用手机录音。但确实有的老师的课教学质量不高，就算进了教室也听不进去、听下去，不当低头一族，也在开小差，说实话因为我也有这个经历。所以要下功夫解决教学质量问题，变要我听为我要听，要想听、要我学为我要学，好好学、要好学。

要解决好教学质量问题，大学要定好位，大学不是单纯的科研机构，以科研为主，教学为辅，大学应以教学为主，科研为辅。而现实生活中有的老师一心赴在教学教研上、认真备课、精心授课，深受欢迎的老师，确因论文无法职称晋升，而有的老师一心赴科研上，甚至抄袭论文，讲课应付差事、教学低下，不受欢迎的老师，职称却不断晋升，折射大学科学定位和人才评价标准、机制机制等深层次问题，屠呦呦是一个没有博士学位，没有留洋背景，没有院士头衔的三无科学家获得了诺贝尔医学奖现象，确实值得我们全社会思考。

最后，怎么严明大学生纪律，要从教育、导向、纪律、制度、奖罚、教学质量等多方面入手，结合治理、注重机制、标本兼治才能取得更的效果。

2. 大学生兼职总是上当受骗，你是法律社团的负责人，你怎么组织法律宣传活动，提出几个方案，并就一个进行重点说明。

【参考答案】

近日，大学生兼职被骗的现象世风日下，严重扰乱了大学生的生活秩序，为了提高大学生知法守法懂法用法护法的法律意识，我会采取以下方案：

1. “法律进宿舍”宣传活动；
2. 推广校园“大学生防骗常识”APP；
3. 法律防骗情景剧；

4. 举办法律防骗讲座；

针对于以上的方案，我重点对法律防骗情景剧进行重点说明：

第一步，编写剧本，组织演员。找到几个文采飞扬的社员对真实的故事进行戏剧性地改编，通过这几个真实的故事，会让同学们更加记忆深刻，也更加会融入到这个情境之中，并且在社团内或者向其他社团类似于话剧团的社员们招录演员，确定角色；

第二步，积极排练，情景再现。我会安排相应的人员各司其职，各尽其责，积极组织排练，达到情景再现的效果。

第三步，精彩演绎，良好宣传。通过这几个真实故事的演绎，让大学生们要禁得住寂寞，耐得住诱惑，不贪图小便宜，洁身自好，知道天上不会掉馅饼，不为花言巧语所动。

3. 你跟小王共同负责信息的人工互查，时间紧任务重，小王看得很快，并通过，但是你却发现小王查过的有很多错误，你怎么办？

【参考答案】

负责信息互查工作，是我们的职责与义务，我会本着细心，踏实肯干的工作态度圆满完成这个任务。

1. 乐观看待。“人非圣贤孰能无过”，再加上这次任务重时间紧，难免会出现这样或者那样的错误，我们要保持乐观积极的态度，不能妄自菲薄。

2. 和谐共处。“知错能改善莫大焉”出现了问题，我们就要合理改正，切勿以恶小而为之，要找到这个问题的原因，帮助小王积极改正，同时小王和我一同负责这个任务，在工作上我也有义务与职责帮助他改正。小王可能不太细心，在以后的生活工作中我会多多进行温馨提示，和谐共处。

3. 同舟共济。在以后的工作中，我们要团结同事，帮助同事，想同事之所想，急同事之所急，在生活中，互相关照，互相学习。

最后，同事是我们工作中的好朋友，好助手。我们应当和谐相处，遇到事情不要怕，遇到错事一起改正，怀着广阔的胸襟，才能在未来的道路上走得越来越远。

4. 地震了，有志愿者携带物资想要去一线，政府不同意志愿者去，志愿者很激动，现在双方发生了争执，人越来越多引起了围观，你是政府的工作人员，你怎么办？

【参考答案】

当遇到大自然无情的灾害，我们万众一心，众志成城，地震的无情，带来的是我们的同情。我若是政府的工作人员，我会采取以下措施：

1. 积极安抚。我会理解该志愿者救人心切，想奉献自己的一片爱心，想尽一点绵薄之力，但在大灾大难面前，我们是一个团体，是一家人，不能呈个人主义。

2. 主动沟通。我会将此志愿者请到另外一边，避免围观群众的关注，同时也告诉围观群众，我们政府会积极处理好这件事情的，疏散围观群众，对于该志愿者要晓之以情，动之以理地为他讲述他这样做的后果，可能会导致交通堵塞，政府官兵的物资运不进去，会阻碍更多的人得救。

3. 合理处置。我们可以组织一个物资捐赠组，志愿者们可以将其物资捐赠到此处，在展现自己爱心的同时，也不会妨碍政府的救援。

4. 表示感谢。对于志愿者们的捐赠代表灾区人民表示感谢，正是由于志愿者们伸出了援助之手，才让灾区人民感受到了人间的温暖。

总之，在大难面前，你不是一个人在战斗，大难面前，不抛弃，不放弃，我们与灾区人民同在，与志愿者们同在，愿我们的一点点爱心之火，可以燎原。

5. 材料题：行政服务大厅有些办事规则，有什么不妥，你有什么改进的意见？

- a. 工作时间上午九点到下午五点（午餐 1 小时）；
- b. 请自觉维护现场秩序，有预约的除外；
- c. 自助查询的业务要在自主查询机上办理；
- d. 资料不全者概不受理。

【参考答案】

行政服务大厅应本着一切从人民出发，以人民群众的利益为落脚点和出发点，发扬雷锋精神，积极为人民服务。对于以上办事规则，我认为存在几点不妥：

1. 一视同仁。对于是否有预约的人员，我们都不该带着有色眼镜，更不该让有预约的人就可以不自觉维护现场秩序。我们可以设立一个预约窗口办理，在维护现场秩序的同时，也激励了其他待办人员预约的积极性；
2. 热情服务。自助查询机其实是分担我们的行政服务人员的工作，但当有自助查询业务到来时，我们不应本着一切依靠自主查询机，也应热情地为我们待办人员积极办理业务。
3. 耐心解释。对于资料不全的待办人员应当耐心为之解释，一并告知并且提供相关的资料样本，要使之知晓自己还缺哪些资料，避免待办人员因不清楚情况而浪费其精力。

最后，我们作为一名公务员，要发扬好钉子精神，肯钻肯干，脚踏实地，热情接待我们的每一位公民，树立好我们公仆的为人民服务的意识。

面试真题四

材料：

一、沈阳大树装假树叶遭吐槽隐患着实不小

冬天寒风萧瑟，即使是走在大城市的街头，有灯红又如何呢？依旧不能改变冬天寒冷的景象。可是当广大群众走在沈阳市的街头时，眼前忽然一亮，街上的树不是光秃秃的，而是一片绿意盎然，莫非春姑娘提前来到沈阳。可是如果说提前来到，这绿树之中却还有秋枫在起舞，可是这风吹在脸上依旧如刀割一样的疼，既然是这样，这荒唐的绿树和秋枫是如何而来呢？

原来这些奇怪的景色全是人工所为，是当地某些人，将一些假树叶挂在了树上，对树进行装饰，让冬天的沈阳也能够色彩缤纷。这主意看似不错，但实际上呢？这样做的隐患着实不小，这有什么样的隐患呢？

冬天树枝较脆，相关人员攀爬树枝挂假叶子时，一定会造成树木枝杈损伤，在损伤树木的同时，也许会造成人工作业人员身体意外伤害。再者就是这树上挂叶子肯定需要绑缚一些细绳子，如果遇到刮风天气，这绑缚树叶的绳子会不会从树上吹下来，如果绳子相当结实相当细，会不会出现如风筝线一样割伤人的事件呢？尤其是在东北地区，在冬天风很多的情况下，这一因素必须考虑。

再者就是即使不出现绳子伤人事件，但是树叶不可能永远在树上绑缚很久，从树上扯落下来，也一定会给环卫工人的工作造成一定的压力，做这事相关部门可曾想过吗？还有就是，这样做如果孩子看到了，孩子年龄小以为这是真树叶，会不会造成他们错误的认识，原来冬天很多树都不落叶了，连阔叶树都不落叶了，如果真是给孩子造成这样的错觉，更应该成了时代的罪人了。

沈阳大城市可以讲美，但这美要符合实际，不能在树木上挂假叶子做文章了，并且这样做很浪费人力和财力，即使是某些人所为，也是不应该的。希望此事件出现后，相关单位或者部门立刻停止做这种费力不讨好的事，毕竟这种不切合实际的美，让群众看来只能是臭美，未必会有文明的气息存在让沈阳会更美。

二、网友评论：

@网友称给大叔装假树叶就是浪费钱的面子工程。更有网友称这样简直毫无意义，更是浪费资源。

@沈阳本地网友则不这么认为。有网友称有些人根本不明白北方的冬天多么单调，也不懂冬日里的一点绿

是多么动人。沈阳大树装假树叶，有网友认为，只要花费不是太离谱，那么无可厚非

@你看是学学：就知道喷，知道还有彩灯吗？景观绿化知道吗？父母每年冬天都说夜景美，结果一群外地人高潮了，可笑。

@柳絮纷飞：给冬天增加色彩，有一次我路过一个单位，门口的两颗大树都装扮上了假的翠绿树叶，我觉得心情一下好了许多，冰天雪地的黑龙江，突然一点绿，很美很美的春意。

@Man：这是市政部门做的事情，应该是想为沈阳枯黄的冬天加一点颜色吧！以往都是彩灯今年有改变了，南方不懂北方的民情可以理解，张灯结彩过新年，南方不也是会有很多民间习俗吗？

@Sechs und Dreiig：你根本不明白北方的冬天多么单调，也不懂冬日里的一点绿是多么动人。

根据材料回答以下问题：

1. 冬天给树安假树叶，有人支持，说给城市增添光彩，有人不支持说劳民伤财。谈谈怎么看？

【参考答案】

所谓“北风卷地白草折”，冬天一到，万物凋零，为了给严冬增添一丝生机，沈阳政府给树子装上假绿叶，这个事件引起了很大的争议，对于此事我的看法有以下几点：

第一、美化环境，其本是好意。政府给树木装上绿叶，出发点是为了给冬日的城市带来绿意，给人们创造一个尽管在凋敝之日仍能赏心悦目的环境，其本意是好的，毕竟绿叶香花总比枯枝败叶更给人美感。

第二、缺实美化，未有其实意。本是冬天，树木春生冬敝是自然更替的规律，政府为了美化冬日环境，却忽略了自然规律，给冬天添上不属于它的生硬的风光，并且在一定程度上会对年纪比较小的学生产生误导，让他们对季节变化产生混淆之感。

第三、为美而美，实忽略民意。为树木装上绿叶，是一项浩大的工程，需要人力、物力、财力，许多工人在装绿叶的过程中由于是高空作业，有着安全隐患，也可能被树枝挂伤。而大家身处寒冬却满眼绿叶也难免会觉得别扭，甚至如果树叶没有装牢很可能被大风吹下来割伤人。这些隐患都有可能让政府的好心演变成对大家的伤害。

第四、化美为实，更显暖意。严寒是冬日的季节特色，人们在度过寒冬的时候，政府与其改变自然环境，不如真心实意地为老百姓做些暖心的实事，比如为老百姓补助一些取暖津贴，在一些公共环境创造一些取暖场所，特别是让环卫工人能有地方喝热水享热气，这样一来，冬日虽寒，但人心一暖，环境也会变暖。

第五、切实为民，才有诚意。总之，我认为政府在行政过程中应该谨记问计于民，问政于民，少做面子工程，做事要得到人民心里的赞美，才是真有面子，表面再光鲜而背后被人民所诟病的只是假面子，是真没面子。

最后，“人安则财瞻，本周则邦宁。”人民对政府饱含深情，寄寓厚望，充满期待。政府更应该化深情为动力，化期待为行动，化厚望为追求，做实事，存实意，为了人民的一切，一切为了人民。

2. 你是市园林局工作人员，领导安排你对冬天给树安假树叶的做法开展一次民意一次调查，你怎么开展？

【参考答案】

我一定竭尽全力完成这项工作。具体我会分为以下几个步骤。

第一，充分领会。对于领导交办给我的这项任务，我会充分领会此项任务的精神，主要意图，注意要点，工作重点，切实保证后面工作不偏离领导意图。

第二，充分了解。对于本次民意的调查，我会充分了解现阶段民意的主要走向，有几种看法，主要原因、主要人群。

第三，充分准备。针对前期了解的情况，我将做出一份调查计划，包括调查目的，调查范围，调查对象，调查形式，调查时间，调查宣传等具体调查信息。并将此计划交给领导审视，征得领导认可。

第四，充分实施。在计划实施阶段，充分利用各种渠道开展本次调查宣传，使民众积极参与本次调查，行

使权利。针对不同的调查方式分配不同的人力负责，可采用调查表、采访、网络调查等方式征集民意，实施调查。

第五，充分统计。对于调查数据要采取科学合理的统计方法进行统计，保证调查数据的科学有效性。

第六，充分总结。对于此次民意调查，在调查结束后我将认真总结，好的经验分享给同事，做的不足的地方努力改正。将总结上交给领导。

第七，充分公告。将此次调查情况及时向公众公布。

3. 网上有人发帖，有人吐槽这个工程，也有人点赞。你作为市政府园林局工作人员，领导委托你对网友的评论及时回应，你怎么办？

如果遇到题本所述情况，我会做以下几点：

第一，了解情况。对于网上帖子，我将如实记录帖子中所述的吐槽情况，吐槽力度，有无主流媒体作推手，有多少转载情况，多少评论详细记录。

第二，及时处置。如果帖子中所述情况有与事实有出入，一方面将实情第一时间回复网民，另一方面联系相关部门，对不实的帖子及时处理，防止不实信息扩散。

第三，及时道歉。如果帖子所述情况属实，确实我们工作中有失误，在向领导汇报、深入剖析工作失误的基础上，通过媒体和网络向公众道歉，承诺将虚心听取大家意见，在网友的帮助下将纠正错误。欢迎网友继续监督我们的工作，多提宝贵意见。

第四，及时反思。对于本次给树安装假树叶行为及时进行反思，当以后遇到这种情况，更加重视民意，做到问政于民、问计于民、问需于民，取得民众支持的条件下实施工程，做好人们的公仆。

第五，及时引导。针对这一舆情，积极回应和引导，让网友看到我们单位是一个有责任担当意识、有错必纠的部门，改变网友对我们单位的印象，努力消除此次舆情带来的负面影响。

面试真题五

1. 现代社会经济和社会事业高速发展，生活和工作快节奏、高压力，也有人说发展速度要慢下来。谈谈你的看法？

【参考答案】

高速发展有其必要性。我国是处于发展初期的发展中国家，必须要通过高速发展来使经济能跟上世界经济的步伐，短期内让人民摆脱贫困，解决温饱问题，也为国家聚积更多的财力。我们国家改革开放以来的调整发展充分说明了这一点。因此，高速发展有其必要性。

同时，高速发展也带来了一些问题。只顾经济发展，只看 GDP 增速，一些高能耗、高污染企业对环境造成了很大的破坏，导致高速发展的同时，带来了较为严重的环境问题。而一些劳动密集型、低附加值的企业往往也会集中在这一时期，可持续发展的后劲也明显不足。高增长必然也带来了生活的快节奏、工作的高压力，一定程度上也会影响个人自身的精神状态，甚至会让整个社会变得浮躁不安。

慢下来有其可取性。高速发展不是永恒的。作为我们国家来讲，发展是为了人民，发展的目的是满足人民的需求，让人民过上更舒适的生活，但由于高速发展带来的一系列问题决定了这种发展方式的不可持续性，因此不可能一直高速增长下去，可能会适得其反。如果慢下来，调整经济结构，促进企业转型，减少环境问题，对人民生活更有益。所以，适当降低发展速度，让节奏慢下来，在我国的今天，也是必要的。

发展必须遵循客观规律。任何一个国家经过一个高速发展阶段后，发展速度必然会回落，进入一个中高速或中低速发展时期，当前我国经济进入新常态，前不久的两会把 GDP 的增速定位于 7%，正是这一规律的客观反映。

作为公务员，要与时俱进，正确认识经济社会发展的客观规律，主动研究新常态下工作面临的新情况、新问题、新方法、新措施，端正心态，知难而进、迎难而上，才能更好地适应新常态，为经济社会的发展做出自己的贡献。

2. 材料题：

某单位业务培训，下面有三同事的意见，

小李：填鸭式培训没有特色；

老张：网络培训，老同志电脑水平差，效果不好；

小王：每次培训学习都只有几个业务骨干参加，大家积极不高；

请你指出该单位培训工作存在的问题，并提出 3 条有针对性的建议与对策。

【参考答案】

我认为该单位培训存在如下几个问题：

1. 教学方法简单，职工学习积极性不高。
2. 培训形式单一，没有针对职工实际。
3. 培训对象固定，无法满足所有职工需求。

针对这些问题我有以下几点建议：

1. 加强教学方法研究。要学习研究比较新颖的教学方法和技巧，增强在培训中与职工的互动，提高职工的学习兴趣。
2. 创新培训形式。一是做到形式和内容的有机统一。把网络学习、实践操作、交流探讨、专家讲座等各种形式结合起来，提升培训效果。二是针对对象恰当选择培训形式。尤其在老同志多的情况下，要研究新的培训形式，使老同志能扬长避短，解决网络培训带来的学习困难。
3. 解决培训中的困难。加强对老同志电脑操作知识的培训，以解决老同志学习中存在的困难，使他们也能充分利用网络来开展学习。
4. 完善培训制度。培训不仅要锦上添花，更要雪中送炭，不仅要让长板更长，更要让短板变长，因此，必须推行全员培训制度，让单位每一个职工都有机会参加培训学习，解决自己业务工作中的问题。所有职工的业务素质提高了，单位的整体工作水平才会的质的提升。

3. 小张是局办公室文秘，局长对小张撰写的材料不满意，办公室主任很着急，小张撰写材料也很尽力，因此感到委屈，假若你是小张，你怎么办？

【参考答案】

首先要保持冷静，工作中遇到困难是难免的，正视困难，迎难而上，积极想办法解决困难，在解决问题的过程中促能力提升。

同时要认真分析，查找原因。针对自身当前工作中的情况，反省自己在文字工作能力、沟通领悟能力、统筹安排工作的能力等方面存在的问题，深入查找问题的根源，为有针对性地解决问题找到方向和目标。

另外也要加紧学习写作方法。向单位撰写材料比较有经验的同事多请教学习，主动阅读相关写作的书籍，平常有空的时候自己多练笔，通过多读多写多思多问，掌握材料写作的技巧、方法，提高自己的写作水平和效率。

全面熟悉单位业务。要给局领导写好材料，必须对单位各部门的工作有所了解，因此，自己平常要多与其他部门沟通交流，向他们请教学习各部门的业务工作，不做工作的外行，这样才能在材料中更加客观、真实地反映部门业务工作，材料的内容更丰富。

切实领会领导意图。平常工作中，要对局领导的工作、说话风格进行研究和分析，在材料撰写前，多向领

导汇报想法，听取领导对材料撰写的指示，弄明白材料的作用、意图，更好地领会领导意图，把领导的意图、行文风格充分地体现在材料中，争取获得领导认可。

4. 你是税务大厅值班人员，在窗口工作的同事接到家里紧急电话，他的孩子在幼儿园发高烧，被送医院，要家长尽快到医院，但现在他的窗口纳税人排着队办理业务，有人排队 20 分钟还没给办理，情绪比较激动，甚至还有人用手机拍照，此时你如何处理？

【参考答案】

首先要保持冷静，一方面遇事不慌乱，防止大厅出现混乱的局面；另一方面要为这位同事提供力所能及的帮助。针对现场出现的情况，具体问题具体处理。

一、维持程序，做好引导。作为值班人员，维持好大厅的秩序是自己的责任和义务，这种情况下，及时和纳税人做好沟通，对于给他们带来的不便真诚道歉，并承诺马上想办法解决，消除纳税人的不满情绪，有效控制大厅的局面。

二、尽己所能，提供帮助。如果自己对同事的业务工作比较熟悉，在条件允许的情况下，而其他同事无法帮这位同事办理业务，在征得大厅领导同意后，我会主动帮这位同事继续办理业务，让他马上去医院照顾孩子。

三、力量不足，请求支援。如果确实大厅该窗口办理业务的人员较多，仅这个窗口无法满足需求，则马上向大厅领导或局领导报告，请求派人支援该窗口的工作，通过增设临时办理窗口解决排队久的问题。

四、思考研究，提出建议。作为值班人员，要多注意分析和观察大厅办理业务的规律，自己下来后要结合这起事情，对大厅每月工作规律、职工业务能力等各方面做深入的思考研究，并适时向领导做好汇报，提出解决问题的对策建议供领导参考，今后能更好地处理类似突发事件，使纳税人对我们的工作更满意。

面试真题六

1. 苍蝇到蜂房吃蜜，蜜很甜，它们舍不得走，最后脚被粘住了，你怎么看？

【参考答案】

第一种解答（重分析问题）：故事中苍蝇因为贪图一时的享受而丧失了命，这告诉了我们贪婪的危害，而在现实生活中贪婪的危害更加可怕：

其一，贪婪会导致一个人甚至一个家庭的毁灭。盗窃、抢劫、诈骗、拐卖妇女儿童等普通刑事犯罪的原因是想不劳而获的贪婪，他会让一个人受到法律的惩罚，身陷囹圄，让他的父母他的子女孤苦无依，贫困无助，遭受白眼。

其二，贪婪会损害老百姓的普遍利益。例如假冒伪劣商品、以次充好等现象，其背后的根源都是贪婪。这类行为不仅仅使广大民众的财产受到损失，更重要的是对人的身体健康带来损害，甚至让老百姓的生命产生危险。

其三，贪婪会严重影响一个国家的发展，影响一个社会的公正与公平。腐败的产生也许有制度的原因、有环境的原因，也许有多种多样的形式，但其根源就是就是对权、钱、色、，名的贪婪。贪婪滋生腐败，腐败毁灭国家。

贪婪是人类的本性，每个人内心深处都有贪婪的种子。我们要用法制对贪婪进行有效遏制，用道德对贪婪进行有力的防范，用理智对贪婪进行清醒的抵制，使贪婪的种子不能生根发芽。

第二种解答（重解决问题）：在蜂蜜这块利益前面，只有真正付出了辛勤劳动的蜜蜂才能心安理得的享受，坐享其成的苍蝇只会为自己的贪婪付出生命的代价。我国经济发展进入新常态，蜂蜜就如祖国经济腾飞创造的物质、精神文化成果，这些成果能安享是绝对是千千万万的劳动人民，而不是那些如苍蝇搬贪得无厌的官员。对于腐败的官员我们应该：

1. 制度上:
2. 思想上:
3. 监督上:
4. 手段创新上:

经济发展进入新常态，精神面貌要有新状态。广大公务员特别是领导干部要始终把为人民谋发展增福祉作为最大责任，始终把现代化建设使命扛在肩上，始终把群众冷暖忧乐放在心头。公务员或官员的贪婪是以损害绝大多数人的利益开始的，那些贪婪的人本身最终也难逃其魔爪。在对蜂蜜垂涎时，记住“手莫伸，伸手必被捉”，不要让自己真正变成过街老鼠和苍蝇，被法律捉住双腿时才后悔莫及。

第三种解答:从这个故事中，为什么苍蝇为蜜而丢失生命？联系到我们到公务员职业，怎么来防止“苍蝇”的悲剧在我们身上发生，经得起金钱、美色甜蜜的诱惑，不被粘住。我想到三句话：“学习上求知若渴，生活中适可而止，为官洁身自律。”

第一、学习上求知若渴。学习和创造的欲望是进步的基础，对待学习韦编三绝，囊萤映雪，要拿出飞蛾扑火的精神，才能取得优于常人的成绩，造成耀眼的社会价值。

第二、生活中适可而止。生活当中，我们也会有许多的欲望，对待种种生活的贪图享乐和盲目攀比，我们要量力而行、适可而止，切不可舍本逐末。

第三、为官洁身自律。一身正气、两袖清风，是共产党人的做人之本；洁身自好、克己奉公，是领导干部的从政之基，在任何情况下为官之人都要稳得住心神、管得住行为、守得住清白。

2. 国税局要用微信推送税收政策，领导让你了解具体内容和大家感兴趣的话题，你怎么组织？

【参考答案】

用微信推送税收政策，是与新媒体、新平台的有效接轨，将会为纳税人提供更加快捷、便利、低成本和个性化的纳税服务，围绕大家感兴趣的话题，科学设计微信推送信息的内容，将直接关系到这项工作的成效，我会这样去开展：

1. 自己查阅收集常用和最新税收政策文件；熟悉整个业务流程和单位业务种类，并全面进行梳理、归类。
2. 在单位内容了解，向局里的业务部门了解，老百姓咨询得最多最为关心的政策有哪些。
3. 向纳税人了解，网络调查、办税大厅访问、培训中讨论等方式，收集大家的意见。
4. 借鉴已投入使用并发展成熟的微信平台经验。向技术人员请教微信能实现的功能。
5. 形成调查报告，设计好内容上报。

希望我的工作，能让纳税人切实享受到了“指尖上”纳税服务带来的便利。

3. 一个对话，副科长让小张交报告，小张说县局数据还没拿来，催了也没用，科长说可以后天交。让你说两个人有什么不妥的地方，如果你是小张你怎么说？

【参考答案】

副科长的不妥之处是：对科长的要求没有了解，没有和科长形成统一意见，这样会造成下级县局和小张不能严格按照要求执行，不便安排工作节奏。

小张的不妥之处是：和领导说话态度不端正，解释汇报内容不清楚，不注意团结维护科长和副科长的关系；并反映出小张的工作主动性不够，对于安排工作任务，只讲困难，不讲解决的办法。

如果我是小张，我会这样说：副科长，报告的事情，我想向您汇报一下情况：

报告的初稿，我已经写完了，现在就是有一个全市性的比较关键的数据，有个县局因为统计数据的小李这几天生病了，还没有报上来，我已经多次催了，县局说小李后天就来上班了，后天一早就报给我们。这个事情，县局领导也向科长作了汇报，科长考虑他们的特殊情况，同意让他们后天上报上来。我这边等着他们的数据一

上来就马上完善好这个报告，第一时间交给您。我现在把初稿给您看看怎么样，您可以先对报告的其他内容给予我一些指点和修改，这样应该不会耽搁到工作，您看行不？

总之，我会以实事求是的态度，工作第一的原则，维护科内团结的理念，处理好这件事情。

4. 你和小张都是新录用的公务员，在新员工座谈会上小张胡吹海侃，领导突然让你点评小张的发言，你怎么办？

【参考答案】

面对这种情况，我会仔细回忆、梳理小张的发言，对他的发言进行客观委婉的点评。

首先，感谢领导，作为新人，表明点评不敢当，也想借此机会谈谈自己的几点感想。

接着，点评小张的优点，他的题目当中说，肯定会有年轻人的朝气、勇气，表示肯定；

然后，说说年轻人的缺点。不直接否定他的说法，而讲事实，从侧面点评。

最后，表明决心。

面试真题七

1. 人在社会上经常需要作出承诺，有的承诺实现了，有的承诺基本没有实现，有的承诺只是说说而已。你如何看待承诺？在今后的生活和工作中你怎么对待承诺？

【参考答案】

承诺是金的意思是，一个人如果一旦承诺某件事，就一定要去尽力的实现。因为此时的承诺比黄金还要珍贵。

恪守自己的承诺是我们每个人做人的基本原则，“人无信则不立”；恪守自己的承诺也是我们中华民族的优良美德，例如《乔家大院》中的乔家在自己的银号倒闭后的三十年间，多次寻找曾记的客户，将钱交还给客户的后人。只是为了一句当初的承诺；恪守承诺也是我们当今社会主义和谐社会发展的要求所在。我们现在提出了社会主义的荣辱观中就提出的，“以诚实守信为荣、以见利忘义为耻。”

结合自己所报考的职位，或者以当代年轻人的角度，从自己的工作、生活、学习的角度谈谈自己的如何在这些方面，去恪守自己的承诺。

最后我们要辩证的看待承诺失约的问题，如果我在实现自己承诺的过程中，因为一些客观的原因，如：金融危机的冲击无法兑现自己的承诺，此时应当向对方解释清楚。待客观阻碍消失后，尽快履行自己的承诺。如果别人是因为客观原因，无法兑现对自己的承诺，我们应当充分的理解，如果别人是主观的原因而失约，我们则应当用一颗包容的心去对待，并且用自己的行为去感化他。这样才能为建立人人讲诚信的和谐社会做出自己的一点贡献。

2. 有车族、大学教授、甚至在国企、外企有着固定工作月收入上万元的“白领”、“金领”和有的公务员纷纷自称为“弱势群体”。你怎么看这种现象？

【参考答案】

当下这类现象确实客观存在，并且在一定程度还存在蔓延的趋势。我认为这种现象存在的原因有以下几点：

第一、由于目前社会的竞争越来越激烈，一些高薪的白领、金领及公务员，所面临的压力较大，竞争过程中的压力，让这些人自愿的“甘当”弱势群体，希望得到社会的一种同情。针对这种情况，我们需要对这部分人的心理进行一些正确的疏导，通过一些健康有益的活动，缓解工作压力，使他们回归到正常的心理轨道；

第二、目前的对于这类人群的考核制度相对较严格，只是这类人群在工作的时候，总感到如临深渊，如履薄冰。同时面对的监督等压力也是非常的大，这时就需要我们的相关制度的制定者在制定考核制度的同时，既要遵循严格的原则，同时适当性的添加一些人性化的规定。

第三、相关的媒体的扩大化的报道，将这种“弱势群体”化的影响进行了放大，加剧了这类心理的蔓延。因此，舆论更应站在公共情怀、公共关怀的高度，关注那些真正的弱势群体的新闻，多宣传对真正弱势群体的关注，而不是简单从某一单一的现象，来宣传那些“假弱势群体”的“无奈”，将我们整个新闻导向引上健康有序的轨道。

我们这个社会大家庭，无论是哪个群体，他都需要我们社会的关爱。我们各个群体之间也应该形成互帮互助，相互关爱的氛围。这样我们的这个大家庭就会处处洋溢着团结、友爱、和谐、共进的氛围。

3. 某市出租车司机要求减低税费等而发生罢运事件，出租车行业协会辞退了参与罢运的46名司机，并永久禁入。你认为这种做法是否妥当？如果你负责这件事情，你会如何处理？

【参考答案】

某市出租车司机要求减低税费等而发生罢运事件，出租车行业协会辞退了参与罢运的46名司机，并永久禁入，我认为这种做法有点欠妥，具体分析如下：

一、出租车司机由于目前油价飞涨，各类费用的增加，提出降低费用的要求应是在情理之中的事，只是由于采取罢运这种方式欠妥，出租车协会直接采取辞退的方式，这无疑与剥夺了这些人的谋生手段，特别是有的出租车司机就是依靠出租车养家糊口，采取这种辞退的方式也会给这些家庭乃至社会的增加不稳定的因素；

二、出租车协会是一个民间组织，其辞退相关出租车司机，并且采取永久禁入的方式。实质上是行使了具体的行政行为，该协会作为处罚主体，是否具有行政主体的资格；

三、依据我国《行政处罚法》的相关规定，吊销行政相对人的相关资质，应当告知行政相对人有申请听证的权利，必须在重大具体行政行为的实施过程中严办程序这道关；

四、这些出租车司机的过激行为也是不可取的，因为出租车作为城市的公共交通的重要组成部分，其在城市的正常运转过程中也发挥了巨大作用，如遇到需要政府协调处理的问题，可以采取合法的方式进行解决。而不能采取罢运这种对抗的方式进行处理，这样损害的是我们这个城市的正常的交通秩序，损害的是我们这个城市的和谐发展。

如果由我负责此事，我会先冷静下来，避免将矛盾升级。然后我会采取如下做法：

一、请参与罢运的司机选出代表进行谈判，同时承诺政府会尽最大能力将出租车司机提出的要求进行解决，同时要求谈判与恢复营业两不误，不要在谈判期间影响城市的交通秩序，影响百姓的出行；

二、对罢运司机提出的问题进行分析，如果合法、合理，应当及时同相关领导及时汇报，及时解决；

三、如提出的问题合理但不合法，或者现有的相关规定无法及时解决，可以告知出租车司机，这样的问题将及时向上级领导汇报，并且在合理期限内答复；

四、如提出的问题既不合理又不合法，纯粹是无理取闹，那么，对于这部分人也要区别对待，对受部分群众罢运的领头分子蛊惑、煽动的不明真相的出租车司机进行教育。对于为首的分子也要进行严厉的法制教育，向其阐述法律的严肃性。

五、待这件事情处理结束后，迅速的将此事处理的相关报告形成文字材料，报相关领导。我国目前正处于社会转型期，经济的发展与一些规定相比，存在了一些滞后性，同时一些出现的新型突发事件处理，又没有相关规定进行规范。一方面我们的相关规定要制定和完善，而另一方面则要求我们的国家公务员深入基层、扎根基层，心系百姓。用前瞻性的眼光，发现那些可能存在的矛盾，尽最大能力将矛盾消灭在萌芽状态，为我们和谐城市的发展奉献自己的青春和热血。

面试真题八

1. 古人说不谋全局者不足以谋一域，不谋万世者不足以谋一时。基层党员有人说自己人微言轻，只要管

好自己的一亩三分地儿就行。对此你怎么看？

【参考答案】

古人说不谋全局者不足以谋一域，不谋万世者不足以谋一时。这句话是在说明不从全局的角度出发考虑问题，即使能治理好一方地区，也是微不足道的。不能制定长久的国家政策，一时的聪明也是微不足道的。这句话在今天仍有重要的意义。有些基层党员说自己人微言轻，只要管好自己的一亩三分地就行，这种观点是不正确的，与这句古语格格不入。

作为一名基层工作人员，我们的工作职责就是积极主动的深入一线人民群众，了解人民群众的疾苦，解决人民群众遇到的问题。同时，作为党和国家的代言人，宣传和贯彻党和国家的基本思想，做好国家和人民之间的纽带。所以，基层党员同样要有一种全局意识，做好自己的本职工作，天下兴亡，匹夫有责。

有些基层党员会有这样的心理，是因为：

第一、一些基层党员在工作的过程中，没有主人翁意识，缺乏大局观。一些基层党员在工作的过程中，没有把工作当成自己的事业，没有精准的人生目标，做一天和尚撞一天钟，更别谈具有主人翁意识。这种错误思想的存在，即危害到了人民的利益，也损害了党员这个称号的形象的树立。

第二、一些基层党员缺乏工作热情。党员们工作热情的高低可以直接影响到老百姓干事创业的思想，在我们的一些基层党员心目中，往往存在着一种错误心理，干好干坏不重要，干多干少不重要，缺少工作热情。

第三、一些基层党员过分的看轻基层工作。基层工作最大特点就是深入群众，恰恰为我们积累了丰富的第一线工作经验，一些党员在工作的过程中不以为荣，反以为耻。针对于上面所讲述的原因，可以从几个方面来处理：

一是强化基层党员的主人翁意识，培养大局观念。中国从建立之初就强调人民是国家的主人，作为基层党员是和人民群众最接近的队伍，只有基层党员从党和国家的利益出发，宣传和贯彻党和国家的基本思想，在人民群众中充当领路人和拓荒者，才能真正实现人民当家做主，才能真正成为社会主义事业的建设者和接班人。

二是采取激励机制，提升基层党员的工作热情。领导干部的工作热情直接影响到老百姓生活的福祉。所以，政府可以适当的采取激励机制，例如：竞争上岗，评选优秀等激励机制刺激基层党员的工作热情。

三是重视基层工作。水能载舟亦能覆舟这句话体现出了基层工作的重要性，要想使基层党员重视基层工作，可以通过加强对于党员的先进性教育，从我国的国情分析入手，强化基层工作是重点的思想，同时开展基层工作技能训练，结合先进的一线工作经验的分享，三位一体，多措并举。

总之，作为一名基层党员，在工作的过程中要保持饱满的工作热情，较强的工作能力，较高的荣誉感，在领会党的精神的前提下，从社会主义现代化建设的全局出发，带领基层人民大刀阔斧，快速发展奔小康。

2. 社区自治组织难，有的社区工作人员反映工作太多，有三头六臂也干不完，有心无力。群众对此颇有微词，群众说社区不为百姓服务，只为政府机关办事，你怎么看？

【参考答案】

社区作为城市的细胞，是社会构成的重要组成部分，在构建和谐社会中起着重要的基础性作用。从一定意义上说，没有社区的和谐，就没有整个社会的和谐，各级党委和政府都把社区工作摆上了重要位置。社区工作自身的特点就是多而杂乱，小到停水、停电，大到社区救助等都离不开社区工作者的身影。作为社区工作者，既代表着政府，也承载着人民群众的幸福，难免会在工作中出现人民不理解的现象，之所以会出现这样的事情，既和社区工作者自身有关，也和人民群众有着不可分割的关系。

对于社区工作者而言，工作分配的过程中任务分配不合理，资金供给不足，社区工作者工作能力差，服务意识差，权责划分不明确往往是导致社区工作难的主要原因。除此之外，社区工作者和人民群众之间缺少沟通往往是社区工作不协调的直接导火索。所以，想要改变这种情况，通过以下几个方面可以切实的解决问题：

第一、对于社区工作人员，合理分配工作。每个人都有自己的特点和优点，所以在分配工作的过程中，应该结合社区工作人员的数量，能力以及工作热情，任人唯贤，保证在工作分配的过程中做到公平合理，知人善任。

第二、加大社区的资金投入。不论是居民的社区建设还是社区工作部门的硬件建设，都需要大量的资金投入，所以政府在资金分配比重中，应该适当的增加社区的资金投入，保证资金到位。

第三：提高社区工作人员的工作能力，强化服务意识。社区工作人员的工作能力和服务意识直接影响到辖区内百姓的生活。所以，可以通过定期培训，定期考核等形式提高社区工作者的工作能力，强化服务意识，保证社区工作高效运行。

第四：实行社区工作责任张贴，明确工作职责。充分利用社区的公告栏以及社区的网站，张贴写明每位工作人员的工作职责，明确工作任务，确保人民群众遇到困难时，有人可找，从根本上杜绝无人管理的状态。

第五、召开社区大会，促进沟通。人与人之间的相互理解和信任离不开沟通，所以，社区想要避免人民的误解，就要采取召开社区大会或者是社区联谊会等方式，加强和人民群众之间的沟通，使得社区真正成为人民的社区，做好政府和人民之间的桥梁。

第六、拓宽监督渠道。积极的监督是人民行使当家做主的权利的表现，也可以鞭策社区工作按照国家和人民的意愿发展，所以拓宽监督渠道有利于让人民监督权利，让权利在阳光下运行。

3. 某县 1960 年修建的火车站，被一网友拍成照片发到网上，车站爆红市民纷纷来游览，如果你是火车站站长你怎么办？

【参考答案】

修建于 1960 年的火车站被保存至今，算得上是有历史价值的文化遗产，被网友拍成照片发到网上使这个火车站被更多的人知道，一方面增加了火车站的知名度，给旅游观光的发展带来了契机，但是另一方面，来游览的游客增多也会扰乱火车站的秩序，有碍交通的正常运行。如果我是火车站站长，我会从以下几方面着手解决此问题。

首先，作为火车站站长，对于游客对于我国的非物质文化感兴趣表示欣喜，同时也欢迎市民来我们火车站参观，监督我们的工作。

其次，确保火车站交通运输的职能，要加强站内工作人员的专业技能和服务意识，完善火车站基础设施建设，提高火车站自身为旅客服务的职能，让旅客在出行时能够得到优质的服务。

第三，面对火车站爆红之后大量的来访游客，我们火车站的工作人员也应该本着热情周到的服务态度来对待，在不影响正常交通秩序的情况下允许其参观，如果游客较多且持续不断的话，我们站可以拍专门的工作人员，或者在社会上招募志愿者，来接待参观的游客，并可以对火车站的历史文化等做讲解，让人们更好的了解本站。

第四，我们可以以本次火车站爆红为契机来发展本地特色的旅游产业，先对火车站进行修葺，但是要尽可能的保持原貌，同时完善配套的基础设施，比如休息广场，公共卫生间等，方便来访的游客。同时我可以与本地旅游部门取得联系，挖掘本地特色旅游产品，形成本地生态旅游链条。

总之，作为火车站站长，我的责任就是保证火车站秩序以及交通安全，同事我也有义务让我们火车站发展的更好，我会充分利用本次火车站爆红的机会，让我们火车站不仅具有交通运输的职能，同时也能够成为我们地区的文化名片，吸引八方来客。

4. 单位组织开展两学一做会议，小宋负责印制材料，有些专家到场发现没有他们的座牌，专家认为不尊重他们要离场，现场骚动，如果你是小宋，你怎么办？追问：如果你是组织者，你怎么办？

【参考答案】

会议材料的印制是确保会议顺利开展的基础，面对专家要离场，现场骚动的情况，如果我是小宋，我首先会确保自己情绪的稳定，然后迅速的查找原因并解决问题。

首先，我会先向专家和现场人员说明情况，并保证一定会妥善解决问题，请他们先稳定情绪。

第二，我会根据现场情况排查问题产生的原因，如果是专家座牌已经打印只是没有摆放的话，我会马上把座牌摆到相应位置上请专家入座；如果是确实没有打印专家的座牌，那么我会第一时间把专家的座牌打印并制作出来，争取不影响会议的正常开展；如果制作时间较长的话，我会联系会议主持人请他们稍微调整一下会议的时间，并且向专家诚挚的道歉，和专家商量能否用其他方式代替座牌，比如请主持人现场介绍出席的专家，相信专家一定会理解我们的工作，并顺利的开展本次会议。

经过此次事件，我也会对自身工作的失职作出认真的反思，日后的工作过程中一定更加认真，防微杜渐，把工作做到最好。

追问：如果我是组织者，我会怎么办？

作为一名会议的组织者，在会议召开的过程中，我的主要任务就是保证会议的正常召开。所以在开会的过程中如果有专家在开会前要离开会场，我首先应该进入会场，了解专家们要离开会场的原因。只有了解原因，才能对问题有针对性的解决。

其次，了解了专家要离开会场的原因后，代表工作人员向专家们进行道歉，再次表明我们对于专家们的重视，请求他们的谅解。了解相关工作人员，了解具体的情况，补放座牌，并请专家入座。

会议召开后，对专家进行慰问，以再次表示单位对于专家的重视。同时，追究相关责任人的责任，进行说服劝导，保证工作质量。

面试真题九

1. 学生课业负担重，就此国家大力推行减负，教学方式改变了，课程也减少了，但是学生和家长依旧反馈说累累，对于学生减负你怎么看？

【参考答案】近年来，我国教育正在从应试教育向素质教育转轨，以往应试教育的突出表现是中小学生学习负担过重，这已演变成为突出的社会问题，严重阻碍了教育的健康发展。所以提倡减负是推进素质教育的重要环节，但是却出现了“年年减负，年年重”的情况确实让人寒心，虽然有些学校在课程设置等方面也在积极响应国家的“减负”号召，但却出现了学生家长依旧累的情况，其背后的问题值得我们深思。

虽然“减负”的口号已经提出了多年，但是中小学生学习负担重的现象依然普遍存在，在学校和家庭的双重压力下，中小学生学习负担过重现象没有从根本上得到有效遏制，严重影响着青少年学生身心健康。

究其原因有以下几个方面：第一，学校以升学率为教育目标。学校不遵守教学大纲规定的课时计划授课，随意增加课时，延长学生在校学习时间，占用学生休息时间为学生进行补课。

二是各种考试竞赛频繁。学生在完成日常计划课时学习后，仍需面对名目繁多的各种考试竞赛，教辅资料泛滥，进一步加重学生课业负担。

三是家长功利主义价值观根深蒂固。大部分家长把考分作为评价学生成绩的唯一标准，在传统应试教育压力下，为分数不惜一切代价，不惜以付出学生身心健康为代价。

四是教师传统教育方式亟待改革。一些教师信奉“严师出高徒”、“吃得苦中苦，方为人上人”传统，对学生要求苛刻，刻意加重学生负担。

所以针对以上原因我们需要继续落实“素质教育”。一是切实转变观念，树立正确的教育观和人才观。教育行政部门把品德、知识、能力统一纳入学生评价体系，用科学的评价体系指导和管理学校的教育教学工作，通过教育教学改革和评价体系的改革，促进学生全面发展。

二是全面贯彻国家教育方针，认真执行国家课程计划。教育行政部门要督促各级各类中小学严格控制学生的课业负担量，提高课堂效率和质量。学校不准随意增加课程门类、难度和课时，停办各类补习班、重点班和学科竞赛。

三是加强宣传教育工作，破除急功近利心态。通过举办家长学校、召开家长会、教师家访等形式，向家长宣传减负的目的、意义和要求。各类媒体加强社会宣传效应，营造良好的社会氛围。

四是加强师德建设，改革教学方法。教师为人师表，努力提高师德修养和教学水平，提高课堂教学效率和质量，引导学生树立正确的学习态度，掌握正确的学习方法，培养良好的学习习惯。

五是均衡配置教育资源，完善考评机制。学校开放各类教育资源，开拓学生活动空间，丰富中小学生的课余生活，促进学生全面发展。

我相信多措并举，一定会还学生一个愉快充实的学习生活。

2. 现在全面二孩政策开放，月嫂需求量大。有些月嫂机构培训时间短，1天就上岗。还有考研人数不断增加，培训机构不断增加培训费用，甚至还有十几万的保过班。针对一短一高你怎么看？

【参考答案】

近年来，随着全面二孩政策开放，月嫂需求量大，出现了月嫂培训一天即可上岗的奇葩状况，另一方面，随着考研人数不断增加，考研培训这块蛋糕越来越大，市场参与者也一直鱼龙混杂，考研培训费用水涨船高。这两件事情都反映出了当前我们社会培训行业的一些乱象，我们应理性看待。

二孩政策全面放开后，又一波生育高峰来临，月嫂行业高温不退，好月嫂更是“一嫂难求”。在高薪的诱惑之下，市场难免鱼龙混杂。于是部分家政公司在从业人员匮乏的情况下，大量招聘素质不高的外来务工人员，通过短期培训并颁发证书方式速成，将其包装成拔苗助长的“高级月嫂”。准入门槛低、培训简单初级、从业人员素质偏低等是目前月嫂市场普遍存在的问题。这种现象的存在使月嫂能力和水平达不到所宣传水准的情况雇佣双方的利益都无法得到保障。另外一个方面，从培训行业来看，天价培训费用的效果是否如所宣传那样好，学生利益如何得到保障都是我们社会各界需要关注的问题。

因此，我们需要从多方面去改善相关行业“一短一高”的现状，最大程度的维护各方利益。

首先，相关部门要明确监管职责，健全监管机制。要明确行业主管部门，统一行业标准，在促进和规范月嫂服务业以及考研培训行业发展上更有针对性；

其次，规范培训机构，设置月嫂准入门槛，只有通过正规培训、考试合格才能持证上岗。考研等相关机构也要规范培训费用“明码标价”避免隐形消费的存在；

再次，畅通监督投诉渠道，接受社会监督，以利各行业健康发展。

最后，消费者要提高辨别意识，尤其对于生养子女的家庭来说，月嫂直接关系到小宝宝和新妈妈的身心健康。面对纷繁复杂的市场，挑选合适的月嫂尤需谨慎。要加强“职业化”意识，不用无证月嫂；同时也要对不正规的培训机构和从业人员积极监督举报，让监管形成合力，向不合理的市场乱象说不。

相信通过社会各界的共同努力，一定能遏制这种培训市场“一短一高”的乱象。

3. 学校有两个男同学在寝室打架斗殴，其中一人被打成重伤，在事情还没有定论的时候，在网上出现图片和评论，说两人打架是因为争抢女友，就此产生很大的负面影响，同时家长也对学校的管理产生质疑，你作为学校宣传部的工作人员，你怎么办？

【参考答案】

学校有个别学生打架斗殴，在未了解实情的情况下，就被大肆传播，引起了社会各方的注意和议论，如果处理不好会对学生的生活产生负面影响，会引起家长对学校管理方面的质疑，所以作为学校的宣传部门的负责人，我一定要秉承关爱学生、维护学校利益的原则尽快处理此事。

首先，我会在学校的官方网站上发布信息，告知学校的调查处理的态度，告诉社会各界部不盲目传播，给予持续关注。根据网络上的相关信息，尽快确定是本校的哪两位学生，本着关爱学生健康的原则，第一时间前往医院看望学生，表达对受伤学生的慰问；联系学生家长，进一步做好各方学生的思想工作，做好家长的接待工作，将学生平日在校的实际情况第一时间告知家长。

其次，进行全面的调查，了解事情的经过，仔细倾听两位学生的反馈，寻找了解实情的其他同学对事情的始末进行了解，对违纪学生给予纪律处分，确定责任划分，确定药费赔偿方案，依据校规校纪给予当事人纪律处分，触犯法律的，移交司法部门处理，只有这样才能在学生中起到警示教育作用，切实维护广大师生的安全，营造平安、和谐的校园环境。

最后，将整个事件的处理结果公布在学校网站上，邀请社会各界继续监督。后期对全校学生进行思想政治教育，通过各种形式宣讲打架斗殴的危害，警示那些有暴力倾向的学生吸取其教训，增加法律意识，自觉遵守校纪校规。

4. 原来县里有个寺庙，现在对寺庙进行了拆除，但每逢初一、十五还是有人到此烧香，造成空气污染和环境破坏。附近居民与烧香群众进行了协商，但协商没有效果。你是街道办的工作人员，有群众就此来上访，领导让你去处理，你怎么办？

【参考答案】

作为政府的工作人员，群众来反映问题，我们一定要秉承着热情的态度，尽快化解群众的问题。

首先，我会把群众请到会议室，给群众倒杯热茶，让群众慢慢诉说自己的诉求，如果群众上访人数过多，我会邀请他们中比较有资历的来重点答复，消除其他群众的顾虑。

其次，对于他们反应的问题，我会体谅他们的心情，毕竟周围生活环境被污染，不利于自己的身体健康，这种心情是可以理解的，通过这种体谅，拉近和群众的距离。

再者，我也会对他们劝说，让他们换位思考，多多理解一下其他祈福的群众的心理诉求，这种初一、十五上香的习俗是行善积福的一种选择，可能短期内不好杜绝，应该给予理解和支持。

最后，我会告知他们，我们一定会由街道办出头帮助他们去向烧香拜佛的群众进行劝说，引导他们去其他的寺庙上香拜佛，为了城市建设的更有序，相信政府部门已经规划处相关区域进行寺庙的建设，相信以后他们能到相应的场所进行祭祀活动，并且请他们对后续工作进行监督。

相信通过我的积极劝说，群众们能满意而归，我过后也会把这问题落到实处，积极劝说其他烧香拜佛的群众，从根本上解决这个问题。

面试真题十

1. 有两位老人出于善意，砍伐了小区七棵已经死亡的树木，却遭到了有关部门 12 万元的罚款，有人说，这种执法缺少善意，有人说这是很好的法制教育，请问你怎么看？

【参考答案】

两位老人出于善意砍伐了小区已经死亡的树木，却遭到了有关部门的处罚，引起了广大群众的热议。“人性化执法”作为一种新的执法理念，已成为行政执法工作最热门的话题。“人性化执法”就是执法者依照法律法规规定，靠“人性化”管理，在尊重当事人合法权利的前提下，处理好执法者与执法对象地位的关系，依据合法的程序开展执法活动。

在地方执法部门执法过程中，确实会存在执法僵化的现象，之所以不能将执法更完善，究其原因：

第一，部分执法人员对于法律的解读能力不够，如何将“执法必严、违法必究”与执法的人性化、人性化执法更好地结合起来，观念认识上更加侧重于“执法必严、违法必纠”，而缺少了人性化的理念。

第二，在执法过程中，人性化执法的宣传力度很大，但是并不能够深入到每一个执法者的心中，对于人性化执法的鼓励或者奖励并不够，所以从某种意义上，人性化执法缺少激励制度。

第三，人性化执法的标准难以界定，法无明令禁止即可为，这是说明法律条文中只要没有规定，虽然可能违背道德，但是仍然不受到法律的惩处，但是人性化执法的角度看，缺少清晰的界定，如何在违背法律法规的情况下，仍然进行人性化执法的待遇，而我们的执法人员却不受到处罚。

第四，对于未进行人性化执法的部分执法人员，缺少进行思想教育或者相关的处罚，人性化执法反而变成了少数、极个别的情况。

古人说，“攻心为上”，对违法者动之以情，晓之以理，并辅以法律的强制手段才是正确的。这句话是告诉我们，在执法过程中应该具有人性化。

首先，政府相关部门，应该加大对人性化执法的宣传力度，更好地让人人性化执法的理念深入人心，使得执法人员能够真正理解什么是人性化执法、怎样进行人性化执法。

其次，制定完善的人性化执法的激励制度。对于符合人性化执法的相关工作人员，进行奖励，树立人性化执法的典范，让其他执法人员进行学习，

再次，加强思想教育和理论学习，将人性化执法和执法必严结合起来，避免在人性化执法过程中出现执法不当或者玩忽职守的现象，把握人性化执法的精髓，真正让群众信服政府的执法能力。

最后，从公民角度看，在严格遵守国家法律法规的同时，也应该积极发挥公民的责任，发挥主人翁意识，积极鼓励见义勇为、好人好事。

综上所述，人性化执法能够有效的提高政府公信力，是打造服务型政府的有效途径，让我们的执法部门能够真正贯彻“有法可依、有法必依、执法必严、违法必究”的政策，将其与人性化执法相结合，充分发挥法律的作用，真正贯彻落实依法治国的理念。

2. 当前网络用语流行，有人建议将网络用语录入字典，但有人认为网络归网络，词典归词典，不能混为一谈。请问你怎么看？

【参考答案】

当前，随着我国经济的发展，互联网迅速普及，网络信息的大爆炸时代，网络流行语成为年轻人交流和沟通的一种时尚方式。网络流行语更是一个社会文化发展的缩影，能够最及时的反映当前社会发生的热点现象，迅速及时的通过互联网的平台传递出去，让网民第一时间接收信息。

网络流行语普遍的特点是：简洁、生动、活力、创新，但是普遍具有随意性，多数不符合现代汉语的表达方式。因此，对于网络流行语是否可以录入字典，我们应该从多个角度辩证看待。

一方面，网络流行语也存在好坏之分，有些网络流行语确实能够将最具前沿的新生事物进行总结，迅速传播称为网络流行语，由于受众面特别大，使用起来也比较好理解，从而成为人们日常生活和交流的常见语言，例如：“给力”，这个网络流行语已经被纳入现代汉语词典中，因此，对于积极向上、传递正能量的一些网络流行语还是可以将其录入字典的。另一方面，网络流行语由于具有一定的时效性，有些词语在表达过程中只是带有调侃或者嘲笑的等意味，而且随着时间的流逝，可能这件事已经没有任何价值和意义了。例如最近流行的“蓝瘦、香菇”，不太适合录入汉语字典。

网络流行语在实际运用过程中存在诸多问题，究其原因有以下几个方面：

首先，网络流行语的出现，多数是自发的网民的行为，所以在网络流行语用词的准确性以及规范性上，缺乏有效的监督和规范，造成诸多网络流行语不符合现代汉语的语法规则、造词规范，因此很难将其录入字典。

其次，在网络流行语的内容上，部分网络流行语的内容缺少正确的引导，有关网络监管部门没有形成一个有效的监督。

最后，网络流行语具有时效性，很难在一时间进行规范将其录入字典中，难以进行严格的界定和限制。

如何正确看待网络流行语，发挥网络流行语的正能量，应从如下几点出发：

第一、对网络流行语，相关网络监督部分要发挥监督作用，对于网络上存在的网络暴力、污秽的词语进行有效的监督和处罚，加大对不法行为的惩处力度。

第二、将网络流行语进行分类，对于具有代表性，同时比较符合汉语表达规范的一些词语，可以将其录入到字典当中，对现代汉语进行有益的充实。

第三、对于网络流行语的运用，需要建立健全相关的法律法规，做到言论有自由、法律有保障。

第四、加强正确的引导，需要政府有关部门加大对网络流行语、网络热词的宣传，正确引导网民如何使用网络流行语，发挥网络流行语的正确引导作用。

总之，网络流行语是一把双刃剑，只有取其精华、去其糟粕，才能真正发挥网络流行语的作用，营造良好的使用网络流行语的网络环境。

3. 现在校园电信诈骗频繁，你作为校学生会干部，让你组织一次防诈骗活动，你怎么组织？

【参考答案】

校园电信诈骗最近频繁，影响学生的正常学习和他们的心理健康，更有甚者因为受骗而付出了自己的生命，我作为校学生会干部，组织这次防诈骗活动是意义重大的，所以我会认真的来组织这次活动。

这次活动我会以“电信诈骗关系你、我、他”为主题开展，采取现场和视频宣传相结合的方式进行。时间上我会定在本周三下午学校大活动室进行，请班长告知全体同学参加，并邀请有经验的警员现场分享破案心得，并以视频的方式播放诈骗常见的手段。同时我还要准备好投影仪、麦克、指示牌并根据人数准备好桌椅。最后做好预算上报给学校领导，请领导进行审批。

由于现场人数较多，所以我会把我的学生会成员分成各个小组。首先，设备维护组，由学生会中计算机及相关专业的其他学生干部构成，主要是对于现场的设备进行准备。其次，安保组。由学生会中体育专业的学生干部构成。维持秩序组主要是维护现场的秩序，以免人多引起骚乱。再次，联络组。由学生会中文秘专业的学生干部构成。主要是联系各个班级的学员以及分享经验的警员。最后，后勤保障组。由学生会生活部相关学生干部构成，重点负责整个活动的后勤供给等工作。

在整个活动进行的过程中，我也会及时询问各个工作小组的工作进度，取得了哪些阶段性成果，以及遇到了哪些问题，也会向各工作小组实时通报整体的工作推进情况，如果活动中有需要调整的细节，立即向各组传达最新的工作要求，如果有学生较多可能出现的这些突发事件启动应急预案。同时，注意整个会议的安保工作，确保有序进行的前提下，能够保障安全。

在整个活动的过程中，我会拍摄一些照片并且把整个过程进行录制，制作成手册和光碟，发放给我们的学生，形成一个长效机制，在以后的工作中也会定时定期的进行这种防诈骗活动，让广大学生更能够对诈骗有一个清醒的认识，最后我也会把这次工作当中的经验和不足以书面的形式提交给老师，希望老师能够提出宝贵的意见，以便更好的开展日后的工作。

4. 现在网络直播流行，一女性网络直播吃仙人掌，有人质疑此举遭到胁迫，向网监部门报警，假如你是网监部门工作人员，你该怎么办？

【参考答案】

网络直播是近年来新兴的一种网络沟通平台。网络直播在最近几年比较火，甚至有一些人为了博得别人的眼球，在网络直播的时候会有一些过激的行为。现在有一女性网络直播吃仙人掌，但是有人质疑此举遭到胁迫，向网监部门报警，我作为网监部门的工作人员，核实举报信息是否真实，同时确保直播人员的人身安全，并且对网络上的这种不当现象进行惩处。

首先，我会通过 IP 网址并联系相关的技术人员第一时间找到该女子上网的地点，并同警察一起前往，见到女子后，如果得知该女子没有受人胁迫，只是为了提高自己的收视率，我会对该女子进行说服教育，收视率的提高可以有多种方式，单纯的用这种过激的方式，会影响直播的效果，而且给整个社会也带来很多负面影响，尤其是对未成年人的影响更大，相信通过我的说服教育，这位女性能够意识到自己的错误，进而进行改正。同时，对于这种不恰当的直播形式进行相应的处罚，通过网监部门的相关规定，对其直播号进行查封，希望其能得到相应的教训，避免类似事件再次发生。

如果这位女性的确是被胁迫的，那我会全力配合警察，进行调查工作。如果该名直播女子因为受到金钱的诱惑，相关直播的网络公司给予其承认进行一定的金钱奖励，那么通过了解事情的真相，对该女子及其公司进行处罚，并且在网上进行公示，以儆效尤，也对其他网络直播的幕后公司敲响警钟。如果该名女性是遭到了人身的胁迫，那么我和公安部门的工作人员会第一时间进行解救，对于胁迫者给予法律上的制裁，最后我会把调查结果进行公示，让网民知道真相。

在此事得到有效处理之后，对举报该行为的网民进行回访，同时给予该举报的网民一定的奖励，呼吁其他的观看视频直播的年轻人，能够对不良的现象进行举报，净化网络直播的环境。

通过这次工作，我知道了网络直播工作监管的重要性，如果监管不到位，会给人民群众带来一些不必要的麻烦，我也会加大监管工作的强度，对于网络直播人员定时定期的进行思想工作，多直播那些正面的积极的内容，弘扬我们的中华文化，对于那些消极负面的直播进行严厉的制止，还网民一个清洁的直播环境。

面试真题十一

【材料】

材料一：“多干多错，少干少错，不干不错”“为了不出事，宁愿不干事”，近年来，在全面从严治党新形势下，这种“为官不为”的消极心理在干部队伍中有滋生蔓延之势。由于心存顾虑、不敢担当，一些干部在改革创新路上步履迟缓，甚至止步不前。

“保持锐意创新的勇气、敢为人先的锐气、蓬勃向上的朝气”“要保护作风正派、锐意进取的干部”，近日，习近平总书记在参加十二届全国人大四次会议上海、黑龙江代表团审议时强调。在从严治吏的同时，如何把干部在推进改革中因缺乏经验、先行先试出现的失误和错误，同明知故犯的违纪违法行为区分开来；把上级尚无明确限制的探索性试验中的失误和错误，同上级明令禁止后依然我行我素的违纪违法行为区分开来；把为推动发展的无意过失，同为谋取私利的违纪违法行为区分开来，最大限度地调动广大干部的积极性、主动性、创造性，成为当下亟待解决的课题。

为了给改革创新者撑腰壮胆，近年来，江苏泰州，浙江绍兴、杭州等地相继探索建立容错免责机制。绍兴市早在去年7月初就出台了“一个意见两个办法”（《关于督促干部干净高效干事、支持干部履职担当创新的若干意见》《绍兴市机关工作人员问责追责实施办法（试行）》《关于建立健全党员干部容错免责机制的实施办法（试行）》），正式启动了“容错”机制。厘清哪些错误能容、哪些不能容，无疑是建立容错机制的基础。记者调查发现，出于公心、善意履职、不违反党纪国法的禁止性规定，成了各地确定免责的一致原则。绍兴市明确，对党员干部在招商引资活动、先行先试中出现的一般性问题和失误，符合特定条件的，可以宽容对待，立足教育引导，支持大胆工作。

材料二：2015年初，绍兴市柯桥区启动柯桥历史文化街区的打造工程，其中涉及1500多户房屋征收，柯桥街道干部挨家挨户讲政策、做工作。截至目前，93%的房屋已征收完成，在此过程中无一上访。“如果没有容错机制护航，如此繁杂的工作不可能进展得这么顺利。”街道党工委书记张伟江说。

【问题】

1. 结合材料，谈谈你对容错机制的看法。

【参考答案】

容错机制的出台意在鼓励创新，给改革创新者撑腰鼓劲，让广大干部愿干事、敢干事、能干成事，最大限度地调动广大干部的积极性、主动性、创造性，推动全社会形成想改革、敢改革、善改革的良好风尚。

当前，改革进入攻坚期和深水区，任务重、难度大，风险也加大。各地积极推动落实，成效逐步显现，涌现出一批拼劲十足、甩开膀子干的改革促进派、改革实干家。与此同时，也有一些干部不担当、不作为，观望多、实干少，顾虑重、动力弱的情况。“多干多错、少干少错、不干不错”等消极心态和不佳状态，导致一些改革措施遭遇“中梗阻”“落地难”。在这样的情况下，出台容错机制允许试错、宽容失败，能够在一定程度上减少干部的顾虑，放心大胆地去创新，推动各项改革顺利落实。

同时，我们也应该认识到容错机制并不是对所有的错都容忍、宽容，仅限于在推进改革中因缺乏经验、先行先试出现的失误和错误，上级尚无明确限制的探索性试验中的失误和错误，为推动发展的无意过失。对于那些同明知故犯的违纪违法行为、上级明令禁止后依然我行我素的违纪违法行为、为谋取私利的违纪违法行为要依法进行严惩。

所以，容错机制的推进落实，重点在于科学认定容错内容，哪些错该容，那些错该罚有必要作细致梳理、明确界定。这样既可以防止有人滥竽充数、滥用制度红利，也可以为干事者提供明确行动准则。

除此之外，还要科学合理地设置容错认定的程序，如决策前建立改革创新重大风险的评估制度，对风险进行分级设定，并实行事前备案制。在决策实施过程中，要加强决策效果的滚动评估，强化过程纠偏。在决策实施完成后，要进行决策成效联合评估、评价，并对决策出现的偏差进行定性评价，确定责任追究的方式，进一步明确组织责任、实施责任、个人责任或免除责任的相应条款。同时，制定容错机制的配套实施细则，如建立决策纠偏制度，制定相应的实行标准、运行流程、监督制约机制等，通过及时有效纠错，引导创新方向，加强决策调控，为改革创新提供制度保障。

2. 你市试行“容错机制”两年来，实践中出现的许多新情形无法对应到现行的容错免责条款中，党委决定对申请免责的情形进一步具体化与清单化。假如领导让你制订落实这项工作的计划，你会怎么做？

【参考答案】

如果领导让我制订此项工作的计划，我会这样来开展工作：

第一，调查了解情况，为制订落实计划提供依据。仔细研究现行的容错机制，特别是容错免责条款的相关规定，然后，对比这些条款，通过走访容错机制的执行部门，与机关内各级单位的干部代表举行座谈会等方式，了解现行容错机制的执行情况，要重点了解在实际执行过程中，出现了哪些不适用现行容错机制的新情形，这些情形多涉及哪些部门，这种情形是比较普遍存在的还是个别现象。

第二，对信息进行归纳整理，明确容错机制需要具体化和清单化的内容。对收集的信息进行分类，

对现有的免责情形全面分类梳理，对于出现的新情形，要明确哪些是现有免责情形没有涵盖的，可根据之前的调研情况以及我市的实际情况，完善容错情形，明确实施主体、认定机关，使细则更具操作性；哪些是需要现有的免责情形基础上进一步补充说明实施细节的，例如，对经确定予以免责的单位和个人，要进一步规范免责结果运用范围等。然后，逐项列出免责清单，并和执行部门、干部代表进行充分沟通，明确落实方案的程序、落实方案的责任人以及工作落实的重点，并将这份初步计划呈交领导，听取领导的意见。

第三，根据计划落实的任务量和工作难度，拟订切实可行的实施计划。具体来说，从计划落实的角度，对这项工作的落实采取“先试行后全面推行”的方式，即先确定司法系统的个别部门先行先试，并收集执行过程中存在的问题，在进一步完善计划的基础上，再在全市各个机关推行。在推行过程中，还要加强监督，保证行政服务落到实处。按照法定职责必须为的原则，对政策落实运行进行全程、实时监控，及时查找风险点，防止

免责政策被滥用。

3. 你是街道党工委书记，在街道拆迁动员会上打算结合容错机制鼓励干部在拆迁过程中积极作为，你会怎么说？请现场模拟。

【参考答案】

同志们：

拆迁问题是国家城市规划的重要工作，也是制约城市发展的重要因素，但是，长期以来，拆迁工作难做，这是大家都知道的，很多同志因此出现了畏难情绪，有困难不敢上，顾虑重重，错过了解决问题的最佳时机，问题一拖再拖，最终成了老大难问题。同志们，这样的处理是不行的。

拆迁工作是我们今年工作的重点，需要大家的共同努力，在这个过程中，大家要肯干，更要敢干，不要怕犯错。前一阵儿，市里出台了《关于建立健全党员干部容错免责机制的实施办法（试行）》，规定对勇于担当、敢于作为的干部职工，对改革创新未达到预期效果或在工作中虽出现失误，但未发生重大安全生产责任事故、较大群体性事件以及其他严重损失或恶劣影响，符合法律规定的六种情形，对机关工作人员实行容错免责。这个规定，简单点儿理解，就是希望大家能够消除顾虑，放心大胆地干实事，对于出现的新问题，只要大家主观上是为公为民，客观上尽职尽责，可以给予减轻或免除相关责任。所以，同志们，政策都为我们撑腰了，我们还有什么理由不甩开膀子为群众干点儿实事呢！

面试真题十二

【材料】

材料一：近年来，中央政府不断出台政策措施发展农村电子商务，浙江省也相继出台了一系列文件，为农村电商发展提供了强有力的政策支撑。目前，全省农村电商已形成遍布县、镇、村的网络服务体系，农村网络消费比重正在迅速提升。截至 2015 年 8 月，全省已建成 4491 个服务点和 30 个县级服务中心，为农村提供信息、交易、结算、运输等全程电子商务服务。

材料二：浙江省丽水市遂昌县原本是个不起眼的山区县，但是，蓬勃发展的电子商务给遂昌发展带来了巨大的机遇，让“政府主导，企业运营，社会参与”的“遂昌”模式闻名全国。这个只有 5 万多人口的小县城，诞生了 1200 多家淘宝店，其中信誉皇冠以上的就有 20 多家，年销售总额达上亿元。在政府的努力下，遂昌县还争取到和阿里巴巴集团淘宝网战略合作签约，阿里巴巴将遂昌确定为农产品电商模式的首个试点地区，并为遂昌开设单独的淘宝网“遂昌频道”。

材料三：遂昌县是浙江农村电商欣欣向荣的缩影，尽管农村电商潜力无限，但在迅速飙升的数据背后，摄影人才、线上服务、网站维护、网络营销人员等专业人才依然是制约农村电商发展的瓶颈。

【问题】

1. 请结合材料，谈谈发展农村电商的意义。

【参考答案】

农村电子商务作为一种新兴业态，牵涉到农业经济发展、农村基础设施建设、农村物流、农民就业、农民生活品质提升等事关“三农”的全方位课题，正逐渐改变着中国农村经济发展方式和农民生产生活方式，对于农村经济发展、社会稳定，推进城镇化和城乡一体化发展具有重要意义。

第一，发展农村电子商务有利于加快农村市场转型，促进农业产业化发展。随着社会的进步，家庭联产承包责任制所推行的土地经营分散化，难以协调农民在商品生产经营中产生的利益矛盾，使农业生产经营经常处于一种不稳定的震荡之中。农村电子商务化，是“互联网+”在农村的一种模式转型，能够端到端的整合现有资

源，从源头上把农产品汇聚在一起，屏蔽了农民信息的不对称性，有效降低了农产品交易风险，为农村生产经营方式的转变提供了一条捷径。大力普及农村电子商务，有利于优化农村产业结构、降低农产品的流通成本、提高农产品的市场竞争力、规避农产品的销售风险，促进农业产业化发展。

第二，发展农村电子商务有利于拓宽农产品交易渠道和范围，丰富市场经济体系。中国社会主义市场经济体系中一个非常重要的组成部分就是农业市场，其对于推进社会主义新农村建设有着举足轻重的作用。发展农村电子商务，可以突破时间和空间的限制，使交易主体多元化。同时，农民也可以通过电子商务系统，整合与共享农业信息，减少不对称信息的比重，快速找到合适的贸易伙伴，加快农产品流通。从而帮助农民科学地决策、指导生产，尽量减少不必要的经济损失。

第三，发展农村电子商务有利于促进农村物流的快速发展，加快农村剩余劳动力的转移，增加农民收入。发展农村电子商务，可以有效促进农民返乡创业和就业，遏制农村“空巢现象”的蔓延，促进农村就业和社会稳定，提升农民生活幸福指数，也能有效缩小城乡数字鸿沟。

2. 省里要组织召开关于农村电商发展的研讨会，假如领导将这项任务交给你，你认为应该重点做好哪几个方面的工作？

【参考答案】

组织召开农村电商发展研讨会，可以为本省农村电子商务现状把脉问诊、献计献策，进而进一步推动省内的电商快速、健康发展。如果此事由我负责，我会重点做好以下几方面的工作：

首先，制订会议方案，下发会议通知。我会成立会议小组，根据此次研讨会的实际情况，制订科学合理的会议方案，确定会议时间、会议地点、与会人员、会议主持人、研讨主题等。然后邀请本单位主要领导、各市商委主任、各区县商务局负责人、农村电子商务专家等人员参与研讨会，并向他们下发详细的会议通知，提醒他们做好准备，按时参会。

其次，布置研讨会会场，做好会前准备。我会按照此次研讨会的主题布置好会场，悬挂好会标，做好路标指示牌，制作并摆放好与会人员的名牌，保证研讨会氛围。同时，现场调试会议所需的音响、投影仪等设备，检查电源线路，准备好备用电源，保证研讨会能够顺利召开。

最好，维护会场秩序，做好会议总结。在研讨会召开过程中，组织小组成员维护会场秩序，保证茶水供应。同时，做好会议文字记录工作，认真记录总结代表们关于农村电子商务发展的政策、平台、服务、模式等方面的发言，并做好会后总结工作，将文字资料交由领导审阅。

3. 你市某著名“淘宝村”面临电商专业人才引进困难，引进后留不住的困境，如果你是人社局工作人员，面对这种情况，你会怎么做？

【参考答案】

农村电商人才的短缺严重制约着农村电商快速健康地发展，作为人社局工作人员，面对这种情况，我会采取以下措施解决：

首先，调研造成这种现象的原因。我会采取实地走访的形式，向当地的淘宝店主了解目前人才引进存在的主要困难，哪类人才缺口较大，人才留不住的主要原因，需要哪些方面的帮扶，等等，进行详细记录。然后，想办法联系已经流失的专业人才，向他们了解离开的主要原因，是缺乏上升渠道，还是不适应农村环境，等等，进行整理汇总。

其次，根据原因寻找对应的解决对策。针对专业人才引进困难，可采取如下几个解决办法：一是实施农村电子商务人才培养计划，推进市内著名电商企业、行业协会与高校合作培养专业人才。二是加强农村电子商务的职业技能培训，积极对农村的各类人才进行电商培训，使他们掌握基础的电子商务知识，解决人才短缺问题；针对专业人才留不住的困难，我会制定各项优惠政策和激励机制，对聘用的农村电子商务人才，设置合理岗位

薪酬，确保他们的福利待遇，激发他们工作的潜力和工作积极性。同时，也会在保险及社会福利等方面给予保障，解除他们的后顾之忧，防止人才流失。

最后，及时了解政策效果。在采取措施引进专业人才、留住专业人才后，我会及时跟踪了解政策的实施效果，并根据实际情况进行适当调整，切实解决本市“淘宝村”的人才发展瓶颈。

面试真题十三

1. 假如你是交通部门的工作人员，领导让你负责调查公交实时查询软件的使用情况，你会怎么做？

【参考答案】

公交车受路况影响比较大，等车成为困扰群众出行的问题之一，而公交实时查询软件能够随时随地查看公交车的运行情况，方便群众合理安排出行时间。假如领导让我调查公交实时查询软件的使用情况，我会认真对待，保证调查效果。

首先，制订调查方案。我会和同事组成调研小组，集思广益商讨制订出符合本次实际的调研方案。确定调研时间为周一，调研方式为问卷调查和实地走访相结合，调研对象主要是乘坐公交的上班族等乘客。然后将调研方案交由领导审阅，通过后实施。

其次，开展调研活动。将调研人员分为三组，按照三种方式展开调研：第一组同事主要负责网上问卷调查，在部门网站和官方微博上发放问卷和话题讨论，邀请“公交族”积极参与，主要了解群众对于公交实时软件的使用情况，包括使用频率、软件的精准程度、是否节约了等车时间、有哪些优缺点，等等；第二组同事实地走访候车群众，一方面，在早晚高峰时段候车人群较多的公交站点，张贴调查专用二维码，着急赶车的群众可通过扫码在线参与我们的调查，另一方面，找一些并不是很赶时间的乘客进行面对面地询问，了解他们对软件的了解程度，是否经常使用，准确率如何，有哪些需要改进的地方等；第三组同事主要是实际体验公交实时查询软件，在早高峰结束之后，挑选公交车次停靠较多的站点，对查询软件进行亲身体验，了解软件的精准性。

最后，制作调研报告。调研活动结束后，整理汇总三组调研数据，从而得出群众对软件的使用情况、软件的准确程度、为群众出行带来了哪些便利，软件程序还存在哪些问题、有哪些需要改进的地方等，交由领导审阅，听取领导的进一步指示。

2. 你是一名民警，在与同事小李执行巡逻任务时，发现河里有落水者呼救，但是你们都不会游泳。此时，你会怎么办？

【参考答案】

作为公安干警，保障人民群众的生命财产安全是我们的职责和义务。虽然我们不会游泳，但一定会在第一时间通过各种方法抢救落水者，最大限度地保障落水者的生命安全。

首先，让同事小李立即拨打110报警电话，说明目前的紧急状况，请求他们快速前来支援。同时，拨打120急救电话，向医院急救中心告知我们的具体位置、面临的情况等，请他们立刻赶来。

其次，立刻跑上前去，呼喊周围市民，并向他们出示我的警察证件，请他们配合开展救援。一方面，请同事小李帮助落水者自救。大声告诉落水者不要惊慌，让他们双脚不要乱蹬，不要拼命挣扎以免耗尽体力。告诉他们屏住呼吸、放松肢体使头部后仰，等待浮出水面。另一方面，我会与市民积极进行救援。在附近寻找长竹竿、绳子、木板或竹排等面积大的物体，并询问市民是否会游泳，如果会，则找会游泳的市民下水进行救援；如果不会，则使用木板、竹排等面积大的物体接近落水者，并向落水者递竹竿、抛绳子进行救助。

再次，将落水者救上岸后，与懂得抢救常识的市民一起对落水者进行科学施救，比如采取人工呼吸等办法，尽全力抢救。等110、120专业人员到来后，迅速协助医护人员将落水者送上救护车进行抢救，并协助做好相关调查工作。

最后，提醒市政等管理人员在河边做好相关安全提示工作，及时设置警示牌等。我也会吸取这件事情的经验教训，今后要加强各方面技能的学习，以便在遇到突发事件和意外伤害事件时能有效地在现场开展救护工作。

3. 某市物价局工作人员实名举报，称物价局发现当地某医院违规多收费 70 余万元时，没有依法处理，而是与医院“协商定价”，只认定医院多收费 20 余万元，进行打折处罚。对此，你怎么看？

【参考答案】

物价局作为价格执法部门，对违规收费的医院进行“协商定价”“打折处罚”，将国家权力作为寻求自身利益的工具。这不但损害了法律的严肃性，使得执法效果打了折，也使得政府在群众心中的形象打了折，危害性严重，必须坚决予以处罚。

长期以来，看病难、看病贵、医院乱收费等就医乱象一直为广大患者所诟病，而本应作为价格监管者的物价局，却对违规收费的医院进行“打折处罚”，置患者利益于不顾，充当医院乱收费的帮手，严肃的法律标准在这里成了“游标卡尺”，无形中助长了医院巧立名目乱收费的气焰，加剧了看病贵的问题，是对就医患者的严重不公。我认为，造成这种现象除了执法人员缺乏必要的执法素质外，根本原因是现行的物价执法体制存在漏洞，没有第三方介入，缺乏强有力的监督机制，一旦物价局“手软”，乱收费现象就容易失控。

因此，要想根除这种执法打折的体制腐败现象，必须从以下几方面努力：

第一，提高执法人员的执法素质。价格行政执法人员素质的高低，决定着执法水平和执法效果，影响价格执法工作的公信力。必须注重思想教育引导，加强业务培训，提升队伍整体素质，为全面推进依法行政、依法治价提供强有力的保障。

第二，加强行政体制改革。改变体制内单一监管的格局，引入更多的监督机构和监督力量，如人大代表、新闻媒体、人民群众等，以保证公共服务机构的清洁和政府执法部门的公正。

第三，加强惩处力度。对乱收费的医院一经发现和查实，应严惩，让他们“吃不了兜着走”；对那些在治理乱收费时徇私枉法的执法部门，严厉追究其失职渎职责任，缓解群众看病贵问题。

面试真题十四

1. 有人在飞机上发现这样一种现象：同样是 30~45 岁年纪的旅客，头等舱的旅客往往是看书，公务舱的旅客大多是看杂志或用笔记本办公，经济舱的旅客则是看报纸、看电影、玩游戏或者聊天的居多。对此，有人认为是人的位置影响了行为，也有人认为是人的行为影响了位置。你怎么看？

【参考答案】

我认为，人的位置与行为互有影响，但并不是绝对的。

位置在一定程度上影响了人的行为。当一个人身处其位、身处其境时，会影响他做事的方式及行动，正如“居高声自远，非是藉秋风”。比如，头等舱，大多是企业老总，没有具体繁杂的事务缠身，他们通过读书看报，深化思考，来指导企业的战略定位。公务舱，大多是部门经理等职场中层人员，他们需要把领导委托的事全权处理好，面对的是具体事务，所以会利用飞机上的时间继续办公。经济舱，大多是基层人员，完成了手头工作后，没有其他任务在身，在飞机上玩手机消遣时间。这就说明坐什么舱干什么事，身处不同位置、不同层面，需要处置的事务不同，心态不同，导致行为模式也不同。

虽然位置会影响人的行为，但也要看到，行为反过来也会影响位置。一个人的行为可以影响、改变甚至决定他的位置、成就、社会评价等等。比如，一个部门经理，如果不断修正自己的思维方式，不止是从管理一个部门的角度来思考，而是尝试站在老总的层面来考虑问题，久而久之，就能具备领导的潜质，有利于走向更高的位置。而这些思考的背后，是不断地学习和领悟。

所以，位置与行为的关系并非是一成不变的，它们之间的关系是在一定的条件下，互相影响，互相转化的。

这也启发我们，一方面，当自己处在良好的位置上时，不要因为位置的优越而得意忘形，相反更要规范自身的行为，严格要求自己，精益求精。另一方面，当我们身处不良的位置时，要有“出淤泥而不染，濯清涟而不妖”的品性，要不甘沉沦，心中要有信念有信仰，让自己变得更加优秀，用自己的努力去改变所处的位置。

2. 工作中有两种人：一种是“开拓者”，开创新业绩，开拓新局面；另一种则是“补漏者”，保障工作平稳有序进行。请结合实际，谈谈你是哪一种人，并说明理由。

【参考答案】

有修路的，就有养路的。有“出嫁”的，就有“作嫁衣”的。有写美文的，就有为之编辑校对的。一言以蔽之，有“开拓者”，就有“补漏者”。二者和谐相生，相辅相成，前者开红花，后者绽绿叶；前者唱主角，后者担配角；前者能出彩，后者保障不出事。这是社会分工的必然，也是事物发展的本分。

就我个人经历和性格特点而言，我认为自己适合成为一名工作上的“补漏者”。我在大学里读的是会计专业，毕业后在一家私企当会计，我所学的专业和我从事的工作，培养了自己认真细致、严谨负责的工作作风。一般而言，很多事故、错误、失误的发生属于“小概率事件”。“补漏”工作没有做，或应付了事，有时事故也没有发生。但这只表明，发生事故的条件没有齐备。一旦齐备了，真“补漏”者就会万无一失，假“补漏”者则会一失万无。而要想成为真“补漏者”，就必须脚踏实地地默默奉献，才能更加完美无缺地补偿现实生活中的漏洞和缺陷。补漏者每时每刻的功劳与价值就是幕后的勤奋与耕耘，没有轰轰烈烈的表象。所以，我觉得自己更适合做“补漏者”。当然，和其他的年轻人一样，做起事来，我也难免会有急功近利，心浮气躁的时候。因此，如果我被录取，在未来的工作岗位上，我会主动去承担“补漏者”的角色，培养自己脚踏实地、踏踏实实的工作作风。

就我个人的意愿而言，我也更愿意成为一名“补漏者”。或许有人会说做“补漏者”是“傻子”，从短期行为来看，他们是“傻”，但不管是党还是人民群众，都需要这样的“傻子”，因为党和人民群众需要的是一心为民，从不利己，专门利人的好干部，就如郑培民、杨善洲等一大批先进人物一样，他们虽然都没有走上更高的领导岗位，但他们对党、对人民群众所做出的贡献，党和人民群众将永远记在心中。因此，对于一名立志成为公务员的年轻人而言，就应该向这些先进人物看齐，争做“补漏者”。

3. 每个人都有参与一件事情的创建过程中的愿望，让一个人付出比给予更能让他有参与感。你有积极参与过一项活动的经历吗？请说给我们听听。

【参考答案】

我有过这样的活动经历。

大四的时候，我在某中学实习，担任语文老师。有一次，学校要举行新年晚会，要求我们年级提供2个节目。我所在的班级只是普通班，如果不主动接下任务的话，也没有谁会说什么。可是由于临近期末考试，大家的时间都很紧迫，年级没有节目可以上演。我就试着询问班级同学的意见，看看是否有人愿意参加，为年级做点贡献。有的同学表示愿意参加，但更多的同学表示反对，他们认为花时间去参加晚会会影响学习，而且表演的节目八字还没有一撇。对于这两方面的声音，我内心也很纠结。后来，我想，只有自己主动支持学生积极参加活动，才能让学生体会到组织活动所带来的乐趣和成就感。

接下来，学生就开始筹划节目，他们先是准备了一首歌曲和一出戏剧，希望能有一个节目可以被学校选上。对于参加演出的学生，我在班会上给予了表扬。为了减轻他们的思想压力，我特意强调无论有没有选上都是值得肯定的，并发动大家积极配合，献谋献策。让他们在准备阶段就体会到了集体的力量和温暖，而大家也通过这次准备感受到了集体的存在感和凝聚力。在接下来的彩排过程中，他们遇到很多困难，先是音乐和戏剧都显得缺少新意。于是，我主动找到音乐老师寻求帮助，通过分析，音乐老师建议他们把两者结合起来，搞个音乐剧。接着我又发现戏剧情节太简单，但是我觉得完全由自己写一份戏剧给他们效果也不会很好，应该引导他们

自己去改，于是我把全班同学集合起来，把戏剧的相关基本理论讲给他们听，让他们各抒己见，提出修改意见。最终，那次的演出获得了一致好评，我们拿到了一等奖。

现在回想起来，如果我当时没有选择主动支持学生们，而是找个理由推掉的话，也许就不会有这么一段宝贵的经历，这么珍贵的回忆了。

面试真题十五

1. 一对夫妻在南京地铁车厢内喝饮料被处罚引发热议。地铁方面称，车厢内喝饮料容易泼洒造成乘客滑倒。有网友则认为，乘地铁路程长难免口渴，喝饮料被罚小题大做。你怎么看？

【参考答案】

地铁内禁食是维护地铁空间内秩序，确保空气质量，提升乘客舒适度的重要措施。因此，有必要“小题大做”，将地铁内禁食作为一种硬性制度加以规定和执行。

随着地铁的发展，市民尤其是上班族对地铁的依赖性日益加强，而“地铁内饮食、喝饮料”等问题的影响也日渐暴露。一些乘客在地铁上饮食，在方便自己的同时，却干扰了其他乘客。个别乘客在饮食时，食物残渣、水滴、牛奶、油性食物等洒落到地面和楼梯上容易使其他乘客滑倒，造成损伤。而且，车厢是一个密闭的空间，如果有乘客吃榴莲、肉包子等有异味的食物，气味一时间没办法散出去，这些可能会影响到周边的其他人。食物残渣还极易滋生蚊蝇，引来蟑螂和老鼠。一旦老鼠咬断电缆就会造成通讯、信号中断，影响行车安全。所以，地铁禁止饮食除了保障乘客可以有一个较好的环境外，也是为了乘客的安全着想。

当然，如果乘客中有老幼病残孕，也禁止他们在地铁上饮食，难免失当和不合人情，缺乏人性化关怀，引起人们吐槽不满也在情理之中。所以，我以为，“地铁禁食”不能罔顾民生，要根据地铁乘客的特殊需求，因人因情制宜，考虑执法的人性化、科学化、合理化，不能一概而论。比如，要考虑到老弱病残孕等特殊乘客的特殊需要，如低血糖患者、幼儿、老人等急需补充能量和水分的需求。此外，也可以尝试“分类禁食”，比如地铁允许携带和喝饮料，但是饮料的容器必须密封或有防漏设计，这样也照顾了人们的普通生理需求。如此，既兼顾公共环境和秩序的需求，也有人性化考量，地铁禁食令或许更易于实施和操作。

除此之外，地铁禁止饮食的开展，既离不开法律法规的约束，更离不开群众的理解和支持。因此，政府部门一定要注重人性化的操作，注重文明引导和动员宣传；地铁方面在具体执行时，要注重对乘客的劝导教育，发挥道德的力量。唯有如此，地铁禁止饮食才能真正深入人心，才能真正成为乘客自觉遵守的规范。

2. “白日不到处，青春恰自来。苔花如米小，也学牡丹开。”请结合实际，谈谈你对这首诗的理解。

【参考答案】

苔花多寄生于阴暗潮湿之处，生活在阳光照不到的地方，可它凭着旺盛的生命力，突破环境的重重障碍，长出绿意来，焕发青春的光彩。苔花如米粒般细小，自不能跟国色天香的牡丹相比，却仍要学着牡丹的样子，像牡丹一样努力地盛开着。

这是一首咏物诗。歌咏的不是皓月清风，夕阳芳草，而是一种极不易被发现，又极易被忽略的低等植物一苔。苔，生于背阴湿处，默默地存活，无声地发展，在寂寞冷落成完成生命的历程。然而它也有生命的飞跃。盛夏之际，百花喧闹凋零之后，它顽强地开出微细如米的花蕾。苔花如此，个人亦是如此。每个人都应该像苔花一样，虽然平凡，但也要扎根于社会，自强不息，绽放光彩。

正如绝大多数人所从事的并不是惊天动地的大事业，而是在平凡岗位上从事着平凡的工作，所接触和处理的也往往是各种不起眼的小事。但是，有理想、有抱负的人，“善于在平凡的岗位上创造不平凡的业绩”。“抓斗大王”包起帆从当码头装卸工的第一天起，就抱定“当一个有出息的工人”的决心，从日常工作的小事中寻找发明创造的突破口。30年间，他带领同事完成了130多项技术创新项目，其中3项获得国家发明奖，3项获

得国家科技进步奖，18项获得省部级科技进步奖，30项获得国际发明展览会金奖，成为蜚声国内外的工人发明家。

包起帆的故事，无疑给了当代大学生择业成才很多的启发。作为年轻人，要像苔花一样，勇于到基层一线和艰苦地方去，善于在平凡的岗位上创造不平凡的业绩。“基础不牢，地动山摇”。党和人民的事业，根基在基层。实现中国梦，梦想在心中，路在脚下。只有一大批拥有现代知识、现代思维、现代眼光的优秀青年，在基层各条战线肩负起责任，历练成长，砥砺品质，增长才干，才能巩固党的执政基础，源源不断地为中国特色社会主义事业输送有一线经验、善于处理各种实际问题、作风扎实、耐得住寂寞吃得了苦、和老百姓心连心的后备人才。唯有如此，才不辜负青春和梦想。

3. 人生就像是一次漫长的考验。学校如同监狱，家庭好比战场，孩子们都是怪物。职场好似地狱，恋爱之路布满陷阱。上司是恶魔，规定的最后工作期限，就像末日来临。请你换一种积极的比喻，说给我们听听。

【参考答案】

这段话虽然道出了人生的种种艰辛，但无疑会引发消极情绪。如果让我换一种积极的比喻来表达我的观点，我认为是：

人生就像一场舞会。学校是学习的游乐场。家庭持续着幸福的实验。孩子们如同天使一般。职场是人间的乐园。恋爱是心灵的度假村。上司是装满巧克力的盒子，不知什么时候会蹦出来。规定的最后工作期限，正如一个好的挑战机会。

面试真题十六

1. 请结合漫画，谈谈你的看法。



【参考答案】

对于社区而言，领补贴的老人众多，如果一个个打电话通知确实很耗费精力。而让老年人通过加入QQ群来通知他们领补贴，的确更方便、更快捷。社区工作人员的意图和出发点是好的，但对于老人而言，尤其是对高龄老人来说却显得勉为其难。老年人群囿于习惯和精力、眼力所限，绝大多数不会上网，甚至不会用手机，以“聊QQ”方式来通知老人领补贴，实在是强人所难。

新的时代背景下，在社区管理和服務上，催生了一些新生的事物。比如，很多社区实现了网络化管理，一些新的设施设备的引进，一些高新技术产品的购买，等等，方便了社区管理与服务工作。但在引进新的理念和新生事物之时，社区也要考虑到养老服务带有一定的特殊性。僵化地照搬其他社会服务，无法解决好老年人的诉求，也不可能真正提升服务质量。

所以，对社区而言，在用现代管理和技术手段提升工作效率的同时，也应具体情况具体分析。对绝大多数老年人而言，“传统的就是最好的”“习惯了的就是最优的”，如果能够秉持这样一种心态，才是做好社区养老服务的前提。所以，在社区养老服务上，在发放老龄补贴上，并不是形式越新颖越好，更不是服务技术“越先进”越好，而是服务“越靠前”越好。多用传统方式靠前服务，多与老年人交流沟通，尊重老年人的习惯，

以老年人的角度换位思考问题，才是提升服务的根本。只有在为老年人提供公共服务时，把老年人可能遇到的困难想得更多一些，宁肯多耗费一些精力、多一些麻烦，也要让老人感到更舒心、更方便。

2. 有人说，一个人在工作岗位上干得很出色就会升职，如果一个人长期在一个岗位上不升职，说明他是一个碌碌无为的人。请结合实际，谈谈你的看法。

【参考答案】

在工作岗位上干得出色的人，升职的概率确实比一般人大很多，但由于岗位性质、自身综合素质等原因，不一定干得出色就会升职；同样，升职也不是评价一个人工作是否出色的唯一标准，如果一个人长期没有升职，也不代表他一定是一个碌碌无为的人。因此，上述观点有失偏颇。

一方面，一个人在岗位上干得出色不一定就会升职。升职的条件不只是干好本职工作，往往还需要升职之人具备一定的管理能力。我们都知道“术业有专攻”，现实生活中很多人在自己的岗位上兢兢业业，工作也能完成到最好，但由于缺乏管理能力，不符合升职后的岗位职责要求而没有得到晋升的机会，基于此，我们不仅不能否认其在本职工作上的出色，更不能称其为碌碌无为之人。

另一方面，有很多人升职是出于自我选择的结果。现实生活中大多数人都把升职和加薪作为工作上的目标，但也有部分人的工作目标并不在于此，他们热衷于本职工作并且将其作为自己的人生理想。比如90后最美乡村教师陈秋菊，作为乡村小学乐阳小学目前最年轻的教师，在身边同事陆续离开的情况下，她却两次放弃县城的工作机会，执教八年。对于她以及许许多多的乡村教师、山区支教教师来说，坚守本职岗位就是他们的人生理想，虽然他们也长期在一个岗位不升职，但却是最值得我们学习和敬佩的一群人。

由此可见，不升职不代表碌碌无为，坚守在自己平凡的岗位上，将自己的本职工作做好，也是实现人生价值的一种方式。如果有幸成为公务员队伍中的一员，我会学习这些支教教师默默奉献的精神，将为人民群众解决好问题作为自己的工作目标，努力为人民服好务。

3. 俯视是一种愚蠢的自我夸张，仰视是灵魂的削价。站稳脚跟，挺直胸膛，面朝前方，调整好焦距，再放出明亮的眼光——我们平视社会，平视别人，平视自己。请谈谈你对这段话的理解。

【参考答案】

人生在世，俯仰之间。唯有平视不只是角度，更是高度。它是不带色彩的客观，是超越功利的公正，是抛却杂念的单纯。平视社会，人与人之间平等看待彼此，才能创造和谐幸福的环境。平视别人，才能在面对权贵、富贾、名流时，不谄媚、不依附，保持自己独立的人格；才能在面对平凡、卑微、愚钝时，不颐指气使，恃“强”压迫。平视自己，才能在自己身居高位、名噪一时时，不居高临下；也不因自己平凡、卑贱而妄自菲薄。

春秋时代，百家争鸣。只有孔子的儒家学派做到弟子三千，桃李满天下。究其根本，是孔子以平视对待每个人，以“仁爱”之心去授业教学，无论这些弟子是否为王侯将相之子，富贾巨商之嗣，还是出身寒门，甚至僧侣浪子。孔子均以平视待人，其“有教无类”的主张至今仍具有永恒的生命力。平视待人处事，是宋濂求学时与同舍富贵子弟相处却表现出的豁达平静；是墨子在战火纷飞的年代所提出的“兼爱非攻”。与这些相比，现代社会存在的趋炎附势，以有色眼镜看人的芸芸众生，应当自惭形秽。

平视提供了一种最自然、最舒适的视觉角度，能让人处在一种自在、放松的状态下活动。平视不仅是一种视觉角度，于沟通而言也是一种很好的方式方法，尤其是对于领导干部，更需要学会“平视”，用一种舒服、坦诚、真挚的态度让群众接受自己。而要学会“平视”，一是要端正自己的态度，将自身与群众放在对等的环境下沟通交流，而非时时事事以“领导”自居，有高人一等的“错觉”，以为自己是救苦救难的“菩萨”，别人就该对领导干部“仰视”“膜拜”。二是要正视自己的成绩。这里所说的“成绩”并非只是“功绩”，也包括“失误”和不足。正确的看待自己的“功”与“过”，本着“有则改之，无则加勉”的态度，不好大喜功，急于求成，也不固执己见，一意孤行，用一种平等的态度沟通交流。

面试真题十七

【材料大意】

A县是北方著名的农产品生产大县，县考察组希望通过“互联网+”的方式进行电子商务销售农产品。县里发展了“互联网+农产品+旅游”的电子商务村，建立了创意园、民俗园、农产业园、旅游园四个园区，使农业、旅游业领域与互联网深度融合发展，目标是盈利20亿。

为此，A县政府做了一系列的措施：明确农业电子商务示范工程，探索农产品、农业生产资料、休闲农业等不同类别农业电子商务的发展路径。融合产业链、价值链、供应链，开展鲜活农产品网上销售应用示范。培育农电子商务应用主体，推进新型农业经营主体对接电商平台。开展鲜活农产品、农业生产资料、休闲农业等电子商务试点。实施“旅游+互联网”行动计划的重点行动，推进旅游区域互联网基础设施建设，推动旅游相关信息互动终端、物联网设施的建设，支持在线旅游创业创新，大力发展在线旅游新业态，推动“旅游+互联网”投融资创新，开展智慧旅游景区建设，推动智慧旅游乡村建设，完善智慧旅游公共服务体系，创新旅游网络营销模式。

起初红红火火，但后来出现了一系列问题：网络信号不好；物流跟不上，且暴力装运；返乡人员技术水平跟不上，培训也没用，导致很多人不愿意参加培训，出现了“用工荒”；只有农产品园做得比较好，其他都不好。

张某原本是返乡务工的农民，用自己的积蓄在商务村开办了一家互联网公司，但由于物流损失严重，在外打工赚的钱都亏完了，想退出商务村。小王是商务村的管理人员，遇到张某气势汹汹地找到办公室来，要求赔偿损失并给出说法，不答应就联合其他村民共同退出。

【问题】

1. 对于A县建设电子商务村，谈一谈你的看法。

【参考答案】

随着国家“互联网+”行动计划的实施，“互联网+”对传统行业的渗透与融合，正深刻改变着各个行业的生产组织方式、要素配置方式、产品形态和商业服务模式。A县建设电子商务村是顺应社会经济发展的趋势，培育新的增长方式的重要举措，必将促进A县产业结构、产品结构的转型升级和全县的经济发展。

在农业方面，电子商务村的建设可以利用互联网提升A县农业生产、经营、管理和服务水平，培育一批网络化、智能化、精细化的现代“种养加”一体的生态农业新模式，形成示范带动效应，加快完善新型农业生产经营体系，培育多样化农业互联网管理服务模式，逐步建立农副产品、农资质量安全追溯体系，促进A县农业现代化水平明显提升。

在旅游业方面，商务村的建设将互联网作为旅游创新发展的重要动力，能积极营造旅游与互联网相互开放、相互包容、融合发展的良好环境，最大限度地优化资源配置，加快形成以开放共享为特征的“旅游+互联网”运行模式，大大促进A县旅游资源的开发和整合，为A县创富增收开辟更加广阔的道路。

在电子商务村建成以后，为了解决当前出现的网络信号不好、物流跟不上、技术人员水平不高等问题，吸引更多的返乡创业者进入电子商务村从事“互联网+农业”并借此走上致富的道路，还需要进行相应的改进。

首先，必须建立和完善相关配套设施，包括网络的全覆盖，物流体系的建立等，这是电子商务能够顺利开展的基础和前提。

其次，针对大多数返乡农民缺乏技术和对“互联网+农业”不了解的情况，电子商务村需对这些人员进行岗前培训。

再次，A县政府应该在财政和政策方面给予电子商务村更多的优惠，鼓励、支持、引导广大初创企业的发

展。

最后，A县农民应当转变传统的发展观念，将自己的农业技术知识和互联网平台有机结合起来，努力发掘和开辟农业发展的新道路。

2. 你是人力资源局的工作人员，如何解决商务村所面临的“用工荒”问题？

【参考答案】

A县商务村出现“用工荒”问题，是由商务村的网络信号、物流、快递员等配套设施没有跟上以及返乡创业者技术水平低、培训缺失等因素导致的。

首先，我会建议政府相关部门加大对于商务村基础设施建设的资金投入和政策支持，彻底解决商务村网络存在的问题以及物流困难，这是吸引人才的根本前提。

其次，我会针对商务村存在的暴力装运问题，建议相关部门尤其是快递公司制定严格的货物配送人员行为规范，促使快递人员本着认真负责的态度做好自己的本职工作，对于接到投诉的公司应严肃处理相关人员。

再次，作为人资局的工作人员，我会建议本单位和相关部门共同举办几次针对返乡创业人员的技术培训会，届时邀请知名技术院校的专家老师和技术水平较高的返乡创业人员为其进行培训，采取“理论+现场实践”的方法，突出实用性和操作性，切实提升他们的技术水平和职业素养。

最后，对商务村的发展模式加大宣传力度，详细介绍“互联网+”的诸多优势和能够带来的经济效益，从而转变人们的传统就业、创业观念，吸引更多的返乡创业人员到商务村来实现自己的致富梦想。

3. 如果你是小王，面对前来讨说法的张某，你会如何处理？

【参考答案】

面对因物流问题造成损失的群众，我会体谅他的情绪，并想方设法帮助其解决当前的问题。

首先，我会安抚张某的情绪，对于发生在张某身上的事情表示关切和感同身受，告诉他我们建设商务村的初衷是好的，是县里大力扶持农村经济，想带领我们大家走上致富的道路。但因为物流跟不上发展，成本过高、发货滞后，给他带来了损失，出现这样的结果也是我们所不愿意看到的。

其次，待张某的情绪稳定后，我会作为商务村的管理人员代表政府向张某诚挚的道歉，说明因为商务村的物流问题导致张某企业亏损，我们有不可推卸的责任。然后，向张某保证政府正在采取措施整顿和治理商务村目前存在的问题，尽最大努力挽回企业的亏损，请他再等待几天，政府将出台关于这一问题的解决方案，并承诺商务村会在后续针对张某的困难给予一定的物质帮助和政策方面的优惠，帮助他的企业渡过难关，请放心。

最后，我会鼓励张某不要灰心丧气，创业有风险是很正常的，希望张某能够继续利用自身的优势并借助国家大力发展“互联网+”的政策导向，积极投身到这场产业革命中，为企业创造收益，为社会创造效益，为实现农业现代化贡献一分力量。

4. 俗话说“三百六十行，行行出状元”，请结合报考的岗位，谈谈你今后的工作设想。

【参考答案】

首先，刚进入单位，我会严格要求自己，以自己工作能力的提升为导向，积极主动地去了解单位工作流程和规章制度，熟悉自己的工作岗位。以做好本职工作为出发点，不断提高自己对工作的熟悉度和认知度，通过阅读书籍和网络自学等方式不断学习工作所需的专业知识并且多实践，在实践中提升自己的实际工作能力，让自己成为一名行家里手，在工作岗位上迅速成长和成熟起来。

其次，在工作中遇到不会的，我会主动谦虚地向自己的领导及同事请教，多听领导的建议，多汲取同事的经验，与同事共同营造良好的工作氛围，以更好地促进工作的顺利展开。我会努力搞好和同事的合作，与其他部门的协调。工作之余，我也会经常和同事联络，增进相互之间的感情和默契。

再次，在长期规划上，我会根据单位实际情况和自我成长的需要努力成为一名复合型人才，既懂技术，又

懂管理，做一个多面手，为单位的发展贡献更多的力量。

最后，我会立足岗位，不只满足于完成工作任务，而是不断要求自己在相关领域和专业方面进行深入挖掘，让自己在前沿理论和实际工作能力方面有所研究和创新，争做业务优秀的岗位标兵。

面试真题十八

1. 习近平总书记在十八届中央纪委五次全会讲话中强调，要加强纪律建设，把守纪律、讲规矩摆在更加重要的位置。请结合自身经历及报考岗位，谈谈你的理解。

【参考答案】

政治纪律和政治规矩是一个政党最重要、最根本、最关键的约束性规范，决定着政党的兴衰，决定着政党事业的成败。总书记的这一重要论述深刻阐明了守纪律、讲规矩对于我们党的极端重要性，“非规矩不能定方圆，非准绳不能正曲直”告诉我们，大到国家，小到个人都应自觉树立起“纪律”意识，把守纪律、讲规矩摆在更加重要的位置，下面我将结合自身经历和报考岗位说明我对此的理解。

第一，我报考的岗位是公安机关。公安机关是党和人民的“刀把子”，是一支纪律部队，与其他行政机关相比，守纪律、讲规矩显得尤为重要。另外，从这份工作的职能出发，我认为遵守工作纪律是公安系统中极为重要的一环。公安机关是维护国家安全和社会稳定的专门力量，担负着维护一方平安、确保一方稳定的重大政治责任，只有加强公安队伍建设，造就一支政治坚定、业务精通、纪律严明、作风优良、执法公正的公安队伍，才是做好公安工作的根本保障。

第二，大学期间我的专业是法律专业。大学四年，老师经常告诫我们遵纪守法的重要性。大学毕业后，我回到家乡，在某机关工作。在那儿，我通过一件事情更加深刻地地悟到遵守纪律的重要性，对这个以前一直存在于书本中和老师口中的概念有了更直观、具体的感受。我所在的工作岗位主要负责宣传工作。有一次领导交给我一份关于内部同事工作安排调动的通知，让我到规定时间再予以公布。但是，和我关系特别好的同事小王得知了这件事，千方百计打探通知内容，我本着遵守工作纪律的原则拒绝了他，没想到他又从领导秘书那儿得知了通知内容，并予以传播，造成了单位员工的恐慌。事后，领导的秘书被予以警告和批评教育，而我也从这件事中吸取了教训，更加明白了守纪律、讲规矩的重要。

我认为，守纪律、讲规矩不仅是对公民的基本要求，更是公务员群体的基本职责和规范。假如我有幸成为公务员群体中的一员，我将牢固树立规矩和纪律意识，保持心底的一份纯净、警觉和定力，让接受纪律和规矩的约束成为一种习惯、一种素养，自觉、自愿地守规矩、讲纪律，确保自己的行为永远在纪律和规矩的篱笆之内。

2. 某地教育部门出台“史上最严”有偿家教禁令，明令禁止在职教师有偿家教，如有违反，不仅当事人要罚，同时还要问责学校和校长，如果哪个学校校长对从事有偿家教教师查处不力，5年内校长和相关领导不得参加评优评先，取消学校参加各类先进评选资格。对此，你怎么看？

【参考答案】

“史上最严”有偿家教禁令，不仅对于违反教师本人进行处罚，同时还要问责其所在学校和校长，这种连坐、株连式的惩罚措施，不但具有可操作性，而且也具有威慑力，能够更有效地制止教师的有偿家教行为。此措施的严格执行，不但对维护师德形象有益，而且对整个学校的秩序以及受教育的学生而言都有益无害。因此，对于“史上最严”有偿家教规定，我们应积极倡导和推广。

我们知道，以往对“有偿家教”的整治工作收效甚微、屡禁不止，这给学生、学校甚至是教师本身都带来了一定的危害。

于教师而言，作为在校任职的教师，如果一心两用，忙于校外的各种“有偿家教”，甚至将课上该讲的内

容，拿到“有偿家教”的课堂上，这种本末倒置、唯利是图的做法，严重违背了教师的基本道德规范，不但严重有损师德，而且影响教师本人在校内的本职工作。

于学校而言，如果一味地纵容在校任职教师的“有偿家教”，任由这股歪风邪气发展下去，不但会影响正常的校内秩序，也会对学校教学质量产生严重影响，从而影响学校升学率，家长、学生也会对学校产生怀疑，对学校声誉产生恶劣影响。

于学生而言，一方面教师精力分散及本末倒置对在校生产生不好的教学效果，进而影响在校生学习效果；另一方面，学生为弥补在校学习的不足及出于与教师关系的考虑而选择进行课外“有偿家教”，这无疑会增加学生和家长的负担。

基于此，“史上最严”有偿家教禁令的出台，能够切实有效地制止有偿家教现象，无论对学校、学生还是教师本身都会产生积极的影响。因此，教育监管等有关部门必须严格执行，把禁令落到实处，让禁令的“纸上威慑”变成“现实威慑”。

首先，教育部门要有整治决心和诚心，发现一起有偿家教行为，就查处一起，绝不姑息。

其次，教育部门要制定行之有效的整治措施。整治的难点在于发现，因为学生、家长或其他从事有偿家教的教师之间存在利益关系而不愿对其进行举报。据此，教育部门一方面需要做好宣传工作，让知情人士了解到有偿家教的危害；另一方面可以通过拓宽举报渠道，走访学生、家长等获得线索。

最后，减少学生上课外辅导班的需求，从根源上禁止有偿家教行为。一方面学校可根据学生需求，安排教师利用长度合理的课余时间对学生集中补课，对学生进行指导；另一方面教育部门可以在假期加大对教师的培训力度，让教师把更多的时间和精力投入到素质提升上。

3. 近年来，不文明旅游行为越来越多，为此某市旅游局和文明办联合开展文明旅游总动员活动。你是市文明办的工作人员，领导让你负责此事，请问你会如何开展？

【参考答案】

近年来，不文明旅游行为越来越多，不仅破坏景区环境、损坏文物，还对我国公民的整体形象带来了不好的影响，作为市文明办的工作人员，我有义务做好本市的精神文明创建工作，而文明旅游总动员活动有利于规范公民的旅游行为，提升公民的旅游素质，让游客带着“文明”出行。为此，我将自觉接受领导的安排，主动与市旅游局合作，积极促进文明旅游总动员活动的开展。

首先，与市旅游局进行沟通、协商，成立活动小组，讨论决定本次活动的主题为“文明旅游我最美”，时间为春节、“五一”“十一”等旅游高峰时段，内容包含宣传教育和监督两方面。

其次，根据事先制订的活动方案，做好文明旅游的宣传教育工作，引领市民提升文明旅游的意识。一是与市旅游局合作，在各热门景区成立景区志愿服务中心。通过开展志愿者服务和聘请专业人员对相关旅游从业人员，举行语言、礼仪等方面的培训，努力营造“人人争做文明使者、处处都是旅游形象”的良好氛围。二是开展“文明旅游我最美”达人评比活动，通过典型示范案例的评选，带动市民文明旅游。三是推进“文明旅游与领事保护进校园”活动。通过主题班会、戏剧小品、征文与知识竞赛等多种生动活泼的形式，让学生主动讲文明、学领保、重安全、带家长，让境外安全文明旅游宣传教育工作落到实处。

再次，文明旅游的落实，还需要做好监督工作。一方面与市旅游局合作，落实导游、领队全程文明旅游教育责任制，将导游、领队监督不文明行为情况纳入旅行社年检和导游考核的重要内容；另一方面，积极组织开展旅游不文明行为“随手拍”活动，动员广大市民对旅游不文明行为随时记录，及时曝光和积极举报旅游不文明行为。

最后，了解本次动员活动的效果并及时收集市民的意见，整理后上报领导；另外，旅游检验社会的文明程度，而文明旅游不会一蹴而就，因此，我将对文明旅游情况进行持续关注。

4. 领导派你和其他三名同事到外地调研，到达调研地后，你发现调研方案存在漏洞，需要补充，调研也会因此延期两天，但同行的三名同事中的老同事认为多此一举，应该按照原计划执行，并和其他两位同事说你想得太多。请问你会怎么办？

【参考答案】

调研方案的完善与否将直接影响到调研结果的准确性，为此，我会积极促进调研方案的完善和落实。具体我会从以下几方面着手进行解决：

第一，仔细阅读现有的调研方案，思考其存在漏洞的原因及对调研结果的影响。另外，针对产生原因，思考解决对策并进行相应的分条记录。

第二，找其余两位同事进行协商，将存在的问题、原因及对对策告之两位同事，并与两位同事就漏洞的补充办法进行讨论，各抒己策，争取最终得出最优的解决办法，能够在最短时间内完善方案，缩短调研延期时间。

第三，组织召开调研会议，邀请三位同事参加。在会上，我会向老同事说明现有的调研方案确实存在问题，并将方案存在的漏洞一一向老同事讲解、说明，与其讨论，听取他的意见。老同事不愿对方案进行补充可能是因为会因此延期两天。对此，一方面，我会耐心地向老同事讲解进行方案补充的必要性。调研方案是调研的依照和遵循，如果方案存在漏洞，将会直接影响调研结果的准确性，那么即使我们按照方案进行调研也是做无用功，甚至这样的调研结果会影响后期决策的正确性、可行性，进而有可能会造成更大的财产、人员损失。如果我们按现方案进行调研，那么调研结果可能会存在很明显的漏洞，对此，我们不仅负有一定的责任，而且需要重新制订方案进行调研，这将花费更多的时间和精力。另一方面，将之前讨论得出的最佳解决办法向老同事说明，告诉他只要方法得当，我们一定会在最短时间内将方案补充完善，而不必延期两天。

我相信，在我和其他两位同事的耐心劝说下，老同事会同意尽快进行方案的补充、完善，我们也会在最佳方案的指导下将调研工作完成好。

面试真题十九

1. 公职人员应当依法履职、公正为民，请结合报考岗位谈谈你的看法。

【参考答案】

贯彻党的十八大精神，全面推进依法治国，要求公职人员要把严格执法、公正司法作为基本要求，严格依照法定权限和程序履行职责、行使权力，做到有法必依、执法必严、违法必究，依法维护社会的公平正义。

我报考的是人民法院的岗位，法院作为国家审判机关，务必依法履职，通过司法程序解决矛盾纠纷，公正为民。“依法履职”含义有二：一是“依法”，即法院的权限是法律赋予的，要严格依照法律规定，以事实为依据、以法律为准绳，认真履行审判职能；二是“履职”，即法院要遵从司法规律，明晰本位职责，明白什么当为、什么不当为。为此，我认为法院在依法履职、公正为民的工作中要做到以下几个方面。’

一是要坚持以党建带队建，以队建促审判，认真开展党的群众路线教育实践活动，确保法院队伍始终忠于党、忠于国家、忠于人民、忠于宪法法律，确保法院工作的正确政治方向。

二是要大力加强法院队伍的正规化、专业化、职业化建设，自觉提升队伍专业能力及综合素质，既要积累办案经验技能，又要开阔眼界，主动了解掌握社情民意，提高裁判的群众接受度。

三是要着力加强法院队伍廉政建设，深入推进法院惩治和预防腐败体系建设，完善廉政风险防控机制，促进公正、廉洁司法。坚决杜绝办“关系案、人情案、金钱案”。要严格执行“五个严禁”规定，以“零容忍”的态度，确保法官清正、法院清廉、司法清明。

四是要与时俱进，不断探索多元纠纷解决机制，健全完善诉讼与非诉讼纠纷解决机制，着力实现简单案件分流，缓解法院“案多人少”的矛盾。大力提升新媒体时代的舆论引导能力，客观、及时、全面地公开法院工

作信息，不断实现立案公开、庭审公开、执行公开、听证公开、文书公开、审务公开，努力形成法院依法独立公正审判与舆论监督的良性互动。

2. 2015年11月1日起，国家邮政局规定实行“快递实名制”，然而执行效果并不理想。对此，你怎么看？

【参考答案】

寄递安全关乎国家安全、广大人民群众的生命财产安全，是所有寄递企业和从业人员不能触碰的红线。国家邮政局实行“快递实名制”有助于大幅减少丢件、危爆品、毒包裹等出现的概率，构建行业安全的第一道防线，也是最重要的一道防线。

然而，从执行效果的不理想可以看出，“快递实名制”的实施仍然存在着一些问题，我认为主要是由以下几个方面造成的。首先，消费者普遍认为“快递实名制”下，个人信息和隐私可能会被泄露，因此大都不愿出示自己的身份证件。其次，快递公司推行实名制，对快递员进行培训、配置相关设备等，都将增加企业的运营成本，进而刺激快递费涨价，这也是消费者所担忧的。再次，“快递实名制”的实施可能会降低快递公司的业务量，进而影响到快递的效率。最后，“快递实名制”的相关管理规定，目前来看还只是一个大的原则性的规定，并没有有效的实施细则和办法，也没有详细的处罚细则，致使快递公司和从业人员在实际执行中的可操作性不强、强制力不够。

因此，“快递实名制”的实行要想收到理想的执行效果，需加强和完善相关的配套措施。首先，要加紧提升“快递实名制”的执行力，制定严厉的处罚规则，提升违规经营成本，并严格监督执行和落实，让不执行“实名制”节省的收益远远低于执行所提升的收益，迫使快递行业积极自觉执行“实名制”。同时，也要针对“实名制”执行监督不力等问题，加大制度规范和效能监察等，促使监督者严格履职尽责。其次，要尽快出台“快递实名制”明晰的实施办法，明确实名制实施的流程，给予实名制执行过渡期等。再次，有关方面要进行必要的大力宣传，让群众明白“快递实名制”的作用和意义，从内心深处了解、支持这一举措，逐渐享受到实名制带来的好处。最后，要加大“快递实名制”后个人信息的保护力度，严厉打击透露、贩卖私人信息的不法行为，让群众切实感受到个人信息保护的强大和有力，从而敢于乐于接受“快递实名制”。

3. 为关爱老人、服务老人，区妇联准备组建一支“巾帼志愿服务队”，你作为妇联工作人员负责此事，你会怎么组织？

【参考答案】

组织“巾帼志愿服务队”可以帮助解决老年人在生活中遇到的一些困难，让老年人感受到这个社会的温暖，也有利于整个社会的和谐有序。所以，如果让我负责此事，我会精心组织这次志愿者活动。

首先，我会针对社区所有的老年人展开一个详细的调研，对老人的年龄、身体健康状况、家庭情况做一个详细的了解。我会采取实地走访，向有关部门借阅相关资料的方式，全面掌握社区老人的相关信息并形成一份调研报告以备自己接下来的组织工作。

其次，我会根据调研的情况和社区老人的实际情况，借助多方力量，对这次志愿服务活动进行大力宣传，如在社区宣传栏张贴宣传海报，详细说明此次关怀活动的目的、意义等。通过宣传让社区更多的妇女同志了解此次活动，从而鼓励社区女同志们积极加入“巾帼志愿服务队”老人关怀行动中。

再次，我会将召集来的志愿者组织在一起，开展一些有意义的关怀活动。比如，在社区居委会设立老年健康咨询点，由我们的“巾帼队员”医疗方面的专家为老年人免费问诊，并讲解健康及养生方面的知识。对于行动不便的老年人，除了义务问诊，我还会组织一部分的队员到老年人的家里进行慰问，陪老人聊聊天，话家常，向老人传授一些老有所乐的小技巧，让她们感受到生活的丰富多彩，减轻老年人内心的孤独寂寞感。

最后，待活动结束后，我会针对志愿活动做一个后期的跟踪访问，并诚恳有效地采纳老年人的反馈意见和建议。而且，我会针对这次志愿活动做一个认真的总结，吸取一些志愿活动中的经验和不足，

形成一份报告，交给自己的领导批示，并按照领导的指示，继续改进和完善我们的工作。

4. 你和小张一起值班，小张因故没来，刚巧被视察领导发现，小张因此受到了严厉批评并被记过。事后小张责怪你没有帮他向领导解释掩护，对你不满，并对其他同事说你邀功，同事们对你议论纷纷。面对此事，你怎么办？

【参考答案】

同事之间有误会和隔阂不仅会影响自己的心情，也会影响日常的工作，因此，我会努力消除与同事之间产生的矛盾，从而以更好的状态投入到工作中。

首先，我会找合适的时间约小张出来聊聊，顺便请小张吃个饭，也算是缓解一下小张郁闷的心情。

我会跟小张说，我很理解他现在的心情，被领导严厉批评，我们肯定都会一时难以接受。

其次，对于小张责怪我没有帮他向领导解释和掩护，我会跟小张说明，也请小张能够理解，我们都知道领导是一个对工作和员工要求都十分严格的人，不允许任何员工找借口。以前我因为一些原因缺工也曾受到过狠狠地批评。其实，我们都可以换一种思维来看待这件事，我们受到领导的批评，说明领导也是为了我们好，希望我们都能勤于职守，有责任心和担当，心中存乎纪律和准则，这些对于我们以后的事业都是很有帮助的，也希望小张不要有不满和抱怨的情绪，调整好心态，相信以后的努力工作，领导也会看在眼里。

再次，我会跟小张说，经过这件事后，也希望小张不要再因此而对自己心存芥蒂。希望我们能够冰释前嫌，还能像之前那样做工作中的好搭档、生活中的好伙伴，彼此之间都能够坦诚相待。

最后，针对其他同事对自己的议论，我会从自我开始做好。同事的议论是因为同事对我还不够认识和了解，我会努力地工作，与同事们多交流沟通，从而逐渐让同事对我有新的认识。

面试真题二十

1. 作为公务员要诚信、务实，请结合自身特点及报考岗位，谈谈你的理解。

【参考答案】

习近平总书记在参加十二届全国人大二次会议安徽代表团审议时，在关于推进作风建设的讲话中，提到“严以修身、严以用权、严以律己，谋事要实、创业要实、做人要实”的重要论述。我的理解是诚实、务实就是“三实”中对公职人员为人处事的基本要求。

大学期间，我在同学和老师眼里是一个真诚务实的人，在大学社团担任干事的那段时间里，任何工作无论大小、难易我都会以务实的心态去面对。在大二的时候，学院组织了一项关于“大学生创业意愿”的调研活动。在活动结束后需要将 1600 份有效数据录入到 SPSS 系统，并且要求在一周之内录入完毕。在第四天数据录入核实的时候，发现数据运算出现问题。同组组员认为将当天 300 多份数据重新录入或者进行核查的话，工作量太大，否则就要修改回收样本的数量，将第四天的数据全部排除，减少工作量。然而，我认为样本数量的多少跟调研数据的有效性有着密切的联系，不能因为工作量增加而忽略了样本对调研结果的重要性。在我的坚持下，我们加班对 300 多份数据进行了逐一的筛查，确保调查结果的真实性。

我报考的是市政府机关办公厅岗位的科员职位，在以后的工作中，我会坚持“三严三实”，严于律己，对人要实，对事要实。对人要实，主要是对同事要坦诚相待，对群众要换位思考，解决实际问题。对事要实就是在工作中坚持实事求是，按照工作原则要求，采取灵活的手段加以解决，不弄虚作假，保证事情能够落实到位，承担起“一根针”的责任，工作中遇到困难我也会一如既往地坚持诚信、务实的品质，将自己的职责脚踏实地地践行下去。

2. 2016 年 2 月 19 日上午，习近平总书记到人民日报、新华社、央视三大媒体调研，总书记要求新闻工作者要创新理念、内容方法、体制机制等，做到差异化与融化发展，开启新闻舆论工作的新局面。请谈一谈你对

舆论引导的看法。

【参考答案】

在当前媒体众多、新媒体快速发展、传播手段多样化、多元化思潮冲突激烈的情况下，主流媒体所传递的思维和价值观对于整个社会价值体系建设起着举足轻重的作用。在这种背景下，习近平总书记提出主流媒体要做好相应的舆论引导工作是非常及时和必要的。

我国当前正处于社会转型期，社会矛盾集中爆发，利益分化明显，人们的价值观念多元化；随着互联网的发展和进步，外来思想不断地冲击着固有的价值观念；言论自由和开放包容的社会环境让个人的声音放大，也在一定程度上激发了不同的人通过不同渠道发声，来表达自己的利益诉求。而主流媒体的失声，会让一些社会问题逐渐升级，影响到大众心理，进而影响到大众行为，也容易激化社会矛盾，甚至引发群体性事件，导致群众对政府治理的不满。

因此，为了让社会能够形成主流价值观，构建完整的社会价值体系，从而维护社会的和谐与稳定。作为主流媒体，首先，必须坚持以社会主义核心价值观为导向，把握正确的政治立场和政治方向，将主流价值观传递给人民群众。其次，必须要以身作则，在平常的报道中坚持客观公正的报道，守住媒体工作者的底线，同时在新闻事件中发掘积极要素，构建正确的价值体系。最后，新闻工作者要创新理念、内容方法、体制机制等，做到差异化与融合发展，开启新闻舆论工作的新局面。

此外，面对媒体格局、信息传播和舆论形成方式发生深刻变革的环境，只有充分发挥传统媒体和新媒体两种媒体的优势，树立大媒体协同作战的理念，才能发挥各种媒介的整体力量，营造健康向上的社会舆论大环境。对于传统媒体，要借助其公信力和影响力，发挥引导和影响网络舆论的主渠道作用；对于互联网等新媒体，要创新管理思路，放大网络草根言论的正能量，积极引导其疏导网民情绪，凝聚网民共识，发挥其舆论引导新平台、新渠道和新阵地等作用。

3. 随着“二孩”政策全面放开，使得托儿所、幼儿园的人数不断增加，学前教育资源相对不足，假如你是教育部的工作人员，要针对此情况做一个调研报告，请问你会如何开展？

【参考答案】

针对当前出现的学前教育资源相对不足的现状，此次调查是为了更加全面地了解供需缺口，为下一步制定政策解决市民实际问题提供信息依据。具体来说，我会这样来开展调查：

第一，在调查之前先确定好调查路径，向下级单位下发通知请他们配合此次调查活动的进行。

第二，为了获取真实有效的信息，符合市民的实际情况，我们会通过向已出台细则的省市借鉴经验，向“二孩”政策利益相关的市民以及相关政府部门进行调查。对于已出台“二孩”政策的省市要去跟政府、卫计委等联系，获取本地“二孩”政策出台的背景、依据、实施步骤等，特别对“二孩”政策出台后政府制定了哪些措施缓解托儿所、幼儿园缺口大的问题进行详细了解；可以通过在政府网站发放网络问卷的方式了解当前处于二孩生育期的父母的年龄段、收入、生育意愿、关注重点、对教育资源的需求等；同时，对于当前我市的学前教育资源也需要进行了解，看辖区内公立、私立幼儿园对于“二孩”政策带来的变化有什么规划，未来发展的方向以及希望教育部门有哪些政策方面的调整。

第三，对收集的资料进行整理，通过“二孩”政策前后数据的对比分析，了解当前的学前教育资源缺口。并且对“二孩”政策落地之后可能出现的问题，请教卫计委、人口方面的研究专家提供解决的建议。将调研获取的信息和解决措施整理成完整的调研报告呈交给领导，并听从领导的指示，以便合理解决“二孩”政策实施之后可能带来的供需不平衡问题。

4. 有人在居民楼楼顶建养鱼池，居民意见很大，认为在楼顶修建养鱼池会引发漏水等安全隐患，并向社区物业反映了此事。如果你是社区物业工作人员，请问你会如何协调处理此事？

【参考答案】

楼顶自建养鱼池这种行为不仅会对楼下居民的房屋、财产带来安全隐患，也会对邻里之间的和谐产生影响。因此，必须坚持及时、公正的原则进行处理。

第一，对于居民反映的问题，一方面，直接和这位居民了解情况，包括养鱼池太小、修建时间等；另一方面，去楼顶查看是否存在养鱼池。并且在确认之后及时向居民反馈，说明事情的确存在，一定会采取合理手段进行处理。

第二，找到在楼顶建养鱼池的居民。跟他说明在楼顶建养鱼池很容易出现渗水事故，对楼下居民的房屋安全造成威胁，楼顶电线缠绕，也会对居民的生命财产造成威胁，一旦发生意外，后果不堪设想。而且按照《中华人民共和国物权法》规定，公用面积属于居民共享，私自在楼顶建鱼池，本身也侵犯了其他业主的权利，而且这种未批先建的违建行为也会受到法律的约束。邻里之间应该睦邻和谐，而他这种行为显然不利于和谐邻里关系的构建。当协调无果时可以要求他立即进行拆除，否则只能报告城管进行强制性拆除。

第三，如果已经出现项楼居民房屋受损的情况，那么还需对房屋受损情况进行相应的评估，协调修复，保障其他业主的权益。处理好此事后，需要进一步跟踪此事的后续发展，并且及时告知社区居民处理的结果，并加强对于《中华人民共和国物权法》、和谐邻里关系的宣传，确保不再出现类似事件。

5. 如何让每一个人体会到法律的公平正义？

【参考答案】

法律的公平正义体现在立法的公平正义、执法的公平正义、司法法律监督的公平正义。

首先，政府应当确保有法可依，制定和完善我国的法律，依法维护每一个人的合法权益，从而让每一个人感受到法律的公平正义。

其次，执法机关要公正执法，依法行政。“法立，有犯而必施；令出，唯行而不返”，解决好执法不规范、不严格、不透明、不文明等问题，惩治执法腐败现象，才能确保法律公正、有效实施，牢牢树立起法治权威。

再次，司法机关要以法治维护公平正义，公正司法是保障。“凡法事者，操持不可以不正”，无论是确保依法独立公正行使审判权和检察权，还是优化司法职权配置，更好地服务于民，或是完善人民陪审员制度，保障人民群众参与司法，都是为了完善司法管理体制和司法权力运行机制，规范司法行为，加强对司法活动的监督，让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义。

最后，社会上要开展法制教育宣传，让人民群众都知法、懂法、守法，能够监督执法机关的行为，也能够严于律己，维护自身的合法权益，让人民都沐浴在法律公平正义的阳光下。

面试真题二十一

1. 现在公务员工作面临的形势复杂多变，需要我们具备理性的判断及处理能力，请你结合自身经历，列举一件你遇到过的危急的事情，并说明你是如何处理的。

【参考答案】

公务员工作面临的形势复杂多变，需要具有较强的随机应变能力，要求我们在工作中遇到突发紧急事件时，要保持理性，冷静处理。

作为一名师范专业的学生，印象比较深刻的危急事件发生在大三教育实习期间，当时是第一次走上讲台，真正面对中学生讲课，讲课的内容是新授课，学生之前没有接触过，因此，我事先经过精心的准备，制作好课件，并按照课件的流程进行演练，请指导老师指正，自认为准备得很充分，所以对讲课也充满信心。上课开始后，一切都按照我事先的准备有条不紊地进行，但课上到一半突然停电，多媒体无法使用了，而我讲课的主要内容都是通过多媒体进行呈现，这也打乱了我之前的演练流程，此时学生们因为停电而产生躁动，这些都是我

事先无法预料到的，第一次走上讲台的我有些紧张，但我随即告诉自己要冷静，相信自己可以处理好。因此，我首先冷静下来，让自己可以进行理性地判断和处理；其次，努力回想自己课堂上所学习的上课突发情况的处理小技巧，用幽默的语言安抚学生的躁动情绪“多媒体罢工了，但我们还得继续工作啊”将学生的注意力拉回课堂；最后，最短时间内梳理一下知识脉络，熟悉教学流程，使自己做到在脱离课件的情况下，也能熟练教学，同时将必要的知识点以板书的形式呈现，取代PPT。这次讲授，虽然因为突发情况失去了课件的辅助，但我及时进行调整，采取有效的方法进行处理，不但没有出现教学事故，还收到了比较好的教学效果，也让我了解到具备理性判断和处理能力的重要性。之后的生活和学习过程中，我都会在应对事务时进行更充分的准备，也更注重对自己心态的调整，以避免在突发事件面前手忙脚乱。

在今后的工作中，可能会遇到更多突发状况，面对突发事件，我会保持理性，从容应对，在最短的时间内找到解决办法，将问题解决好。

2. 对于一个人从事多种行业的现象，你是如何看待的？

【参考答案】

在社会高速发展的新时期，越来越多的年轻人不再满足“专一职业”的生活方式，而是选择能够拥有多重职业和身份的多元生活，由此催生出“斜杠青年”这一群体。对于许多年轻人来说，职业多元化是一种时尚，更是一种“自我投资”，可以提高自己的核心竞争力，使其在更广阔的领域发挥更大的价值，但在这一过程中也应注意分清主次矛盾，立足本职工作。

职业多元化现象的出现并非偶然，而是社会发展的必然现象，也是进步的体现。当前，在“大众创业、万众创新”的时代，服务业尤其是互联网产业的快速发展为职业多元化的诞生和成长提供了土壤。同时，职业多元化的发展也有其自身存在的价值。首先，职业多元化为青年提供了更大的发展空间，使得年轻人可以从事自己喜欢的工作，从而更好地实现人生理想。其次，多渠道、多形式就业，在高校毕业生年年攀升、就业形势严峻的情况下，一定程度上有利于缓解就业压力，增加就业机会。再次，“互联网+”让大量从事教育、文化、艺术、旅游等服务行业的年轻人，不再拘泥于传统而去尝试更多的可能性，让他们丰富的创造力和创意得到充分释放，有利于激发社会活力。最后，同时从事多份职业，意味着收到多份工资报酬，在很大程度上可以增加收入，为自己带来更优质的生活。

虽然当今社会为个人从事多种职业提供了宽松、包容的外部环境，但毕竟一个人的精力是有限的，如果盲目跟风，对各种职业浅尝辄止，也会给自身带来负面影响：一方面，个人将有限的精力分配到几份职业中，如果没有足够的把握和胜任能力，很容易出现几份工作都做不到位的现象；另一方面，对各项工作浅尝辄止、工作浮于表面，不能深入理解和研究，容易造成处处懂一点，处处不精通的尴尬局面，不利于自身的长远发展。

为此，青年人在从事多种行业前应正确地评估自己的实际情况，做好自我储备，使自己真正拥有多个行业间平行切换并获得价值的能力。第一，做好自我投资。随着新时代的来临，整个社会对知识的渴望和崇拜将极度高涨，这将给知识型人才带来巨大机会。只有拥有扎实的知识功底、才华或技能，才可能拥有多重职业和身份。第二，先做好一个领域。第二领域开辟的前提是现有的第一领域足够出色，这样才能保证有足够的时间、金钱和精力，去拓宽视野、学习知识、练习技能。另外，在一个领域做得越精深，会收获越多的技能和才干，将更容易迁移到新领域。

3. 2015年1月1日，新修订的《上海市烟花爆竹管理条例》正式实施，对于非法燃放者不仅处以行政处罚，还会依法将行政处罚结果纳入个人征信系统，这一最严“禁燃令”自实施以来取得了很大的成效。为此环保局准备将这项措施推广到城市优化监督管理中，你作为负责人会如何开展？

【参考答案】

上海市“禁燃令”自实施以来取得了很大成效，不仅有效遏制了长期以来居民燃放烟花爆竹屡禁不止的现

象，更因此减少了垃圾排放，净化了空气，保障了环境卫生。上海“禁燃令”的成功实施，折射出城市环境治理的新思路，将此项措施推广到城市优化监督管理中意义重大，作为负责人，我会认真履责，保证措施的顺利推广。

首先，全面了解“禁燃令”。我将向市安监局、市文明办详细了解措施的具体内容、实施效果等，向警方了解具体的实施过程，并做好记录，同时做好网上调查，经多方考察，了解到此次措施的重点在于按照最严标准、最严要求、最严措施，全面落实各项举措，同时，在具体的实施过程中，坚持打好组合拳，源头管控、巡查打击并引入征信系统，多措并举，从严治理。

其次，组织开展座谈会，邀请专家、学者、群众、环境监控工作人员等各方代表到场，全面分析、了解目前城市环境管理方面存在的问题。对各具体问题按照噪音污染、环境污染、食品卫生等进行分类处理，并请相关领导和专家讨论措施可推广的具体领域，及措施的具体实施细节，比如，行政处罚的节点、各领域处罚的轻重程度，以及录入征信系统的工作细节。

再次，将此措施向群众公示、推广。通过官网、微博、微信向群众公示，同时组织工作人员进社区宣传、大屏幕滚动的方式在全市宣传。

最后，在后续的实施过程中，重点做好监督、检察工作，及时听取民众反馈并改进，保证措施的有效实施。

4. 有群众向你反映，某软件开发公司对客户收取不当预扣费，但是该企业否认，声称扣费是经过用户同意的。作为主管机关的工作人员，你如何处理此事？

【参考答案】

如果软件开发公司对客户收取不当预扣费情况属实，将对使用该软件的群众带来很大的财产损失，为了群众的财产安全，作为主管机关的工作人员，我一定会认真履行职责，将此事处理妥当。

首先，为了确保投诉信息的真实性，我会与投诉群众联系，询问其软件不当扣费事件的详细信息，比如，软件的名称、具体的扣费金额、使用细节等并做好记录。

其次，我会与软件公司取得联系，对投诉群众提供的信息进行一一核查，了解其是否符合软件上线的有关规定，软件公司是否符合正常的企业注册流程，是否有相关的审批证明。

再次，在对软件公司的信息进行核实后，由相关技术人员对该软件进行现场测试，检查其是否存在不当预扣费情况，重点核查扣费过程是否需要经过用户同意。

最后，根据调查结果，做出相应的处理：如果软件开发公司确实存在不当预扣费情况，我将立即启动应用商店联动处置机制，责成百度手机助手、豌豆荚、天翼空间、乐商店、应用宝、木蚂蚁等主要应用商店立即将此软件下架并向群众公示，提示群众加强防范；同时，责令该软件公司停用、整改并将扣费金额归还用户；另外，对该软件公司进行一定的罚款处罚。如果该软件公司不存在不当扣费情况，我会将调查结果进行公示，使群众能够放心使用，同时也警示用户注意软件使用安全，此外，我会建议该公司规范软件扣费流程，从用户体验的角度考虑，为用户提供更优质的服务。

5. 随着司法改革的推进，谈谈司法独立和自觉的立法监督的关系。（法检系统、部分岗位追问）

【参考答案】

我国现行宪法规定：“人民法院依照法律规定独立行使审判权，不受行政机关、社会团体和个人的干涉。”“人民检察院依照法律规定独立行使检察权，不受行政机关、社会团体和个人的干涉。”一般来说，司法独立应当包括四个方面的内容，即：司法机关独立于立法机关和行政机关，不受立法机关、行政机关以及其他社会、个人的干预；司法机关内部系统的独立；法官独立审判；法官保障制度。

我国的司法独立并不是意味着司法机关在处理案件的过程中不受任何机关的干涉，它只是不受行政机关、社会团体和个人的干涉，仍然要受到国家权力机关即人民代表大会的监督制约。司法权本身就是人大赋予的，

接受人大监督不仅是法定的，而且是必需的。两者之间是可以并存的，不存在根本上的对立。要保证司法的公正廉洁，一方面离不开司法独立，没有独立就没有公正；但另一方面又离不开监督，没有监督的权力必然导致腐败。二者相辅相成、缺一不可。

一方面，坚持司法独立的必要性。首先，司法独立是实现公平正义的本质要求。法官只有在不受来自任何方面或任何原因的直接或间接的限制、影响、诱导、压力、威胁和干涉的情况下，才能做到对案件秉公裁判。其次，司法独立是实现司法实体正义的根本保障。在司法不独立的情况下，只能寄希望于法官的道德，而道德的内敛性、情境性和特殊性，决定了它无法成为一种普遍的、稳定的保障。最后，司法独立还是实现司法程序正义的保障。司法独立的意义和价值在于使人们在心理上能接受审判的结果。如果司法不独立，即使审判结果公正，人们仍然会对公正性表示怀疑，如此一来，司法不但丧失权威，也失去了人们对它的信任。

另一方面，实行自觉的立法监督的必要性。首先，国家权力集中由全国人民代表大会和地方各级人民代表大会统一行使，人大与司法机关不是平衡关系，而是立法与执法、监督与被监督的关系；其次，当前还存在司法不公和司法腐败现象，不加强监督，难以遏制司法不公和司法腐败的蔓延，司法权威乃至法治的权威就无法建立。

立法机关对司法的监督主要体现在三方面：一是监督法官、检察官品行和法律素养是否良好，是否有收受贿赂、徇私枉法等与法官、检察官职务不相称的行为。二是监督司法制度运行是否良好，是否存在需要改进的问题，一旦发现司法制度运行受阻，不能保证司法公正，即可采取措施予以补救、完善。三是监督司法机关在执行法律过程中，是否积极服从国家的根本任务，围绕稳定、繁荣、发展的大局适时的调整政策。

面试真题二十二

1. 公务员进行公共事务管理，需要具有前瞻性，这样决策才能更有针对性。请结合你自身的性格特点及经历，谈一谈你对前瞻性的理解。

【参考答案】

前瞻性，就是要求我们立足实际，眼光放得长远，要具有敏锐的洞察力和预见性。拥有前瞻性有助于我们预见未来的突发状况以及发展趋势，防范决策中的失误。这就要求我们工作和生活中不能仅仅满足于当下的任务安排，更要有发展的眼光，着眼未来，了解未来发展的大趋势。

机会永远只留给有准备的人，这是个朴素的、不需要论证的道理。在我们个人生活的方方面面，也需要综合分析自身所处的情境和自己的特长，以发展的眼光预判未来，具有前瞻性。在日常工作中，前瞻性是指不满足于完成当下的任务，而要有发展的眼光，着眼未来，了解事物未来发展的大趋势；而工作的主动性是指在任务目标明确后，要果断行动，不等不靠，积极采取措施，排除一切艰难险阻完成任务。比如我会以认真严谨的态度对待自己的每项任务，每次组织社团活动前，都会和小组成员核对好衔接环节，针对活动中可能发生的突发状况做好预案，比如对成员临时变动的替换，对活动秩序及后勤的保障，确保活动能够更加顺利地进行。

作为政府的公务员，工作更应当具有前瞻性，“互联网+”的发展思路为我们工作拓宽了眼界，也有了新的发展方式和发展思维，社会发展、经济建设不能以耗费未来资源为代价，例如强力关闭污染企业会带来短期“阵痛”，但是却为子孙后代留下了绿水青山，不能仅仅因为注重眼前利益而忽视了长远的发展。

在经济发展新常态、国内外环境日趋复杂的背景下，中央赋予上海的特殊地位决定了上海处于“不进则退，不改即废，不创新即无发展”的严峻环境之中。上海这座城市已经基本为国际经济、金融、贸易、航运中心和现代化大都市，上海已经到了没有改革创新就不能前进的阶段，改革每前进一步，就面临更大压力、更多挑战，必须意志坚定。前瞻性要求我们以上海未来30年发展过程中的城市问题为前提，努力探索未来特大型城市治理的新方式。

2. 目前个人网上募捐越来越盛行，但却屡现骗局。请你谈谈如何有效加强网络监管，发挥网络募捐的作用。

【参考答案】

近年来，遇到重大疾病，不少经济困难的家庭会求助于网络，通过自媒体或是一些传统媒体人士的披露，个人募捐、媒体或自媒体募捐随之流行起来，有一些遇到重大困难的人确实因此得到了社会人士的帮助，点滴爱心汇聚成了海洋，让这些人及时得到了救助，而同时，“捐款门”“诈捐门”等骗捐、捐款使用不当的事件也屡见不鲜，这不仅践踏了爱心，也让质疑声频现，个人、自媒体到底该不该进行募捐？

当前关于募捐的相关法律制度还不完善，从法律层面讲，只要个人求捐助没有涉嫌诈骗，法律并未禁止个人劝募行为，政府也不能限制个人表达意愿的权利。而一些个体逐渐聚集而成的民间团体、组织在网络进行公募，在理论上是不合法。根据 2000 年出台的《取缔非法民间组织暂行办法》，没有登记注册的组织进行公募，政府可以取缔。但往往因这些组织做的是公益慈善事业，政府一般不会去管，所以出现很多没登记的公益慈善机构利用网络募款开展项目。由于个人利用公共媒体进行劝募的不规范，可能会导致很多问题，比如善款过度集中到一个人身上，造成不公平。

随着网络技术发展，微募捐、众筹甚至会成为一种个人依靠社会力量寻求帮助的趋势，我们不能“一刀切”地阻止社会大众遇到困境时试图寻找自救的途径，但要更有力地加强网络监管，让爱心的每一分钱都用在刀刃上。

中国现在的社会诚信度不是很高，如没有约束和监管的话，网络容易被人利用。在个人发起网络劝募中，大家实际上都在寻求走规范道路，第一，政府应该加快关于网络募捐的立法细则，让网络募捐有法可依。第二，呼吁公众监管，比如要求募捐者披露捐款细节，建立自律准则。第三，让第三方机构加强对网络募捐的监督，并让募捐和使用善款的全过程都透明公开。比如通过慈善组织代理捐款，由第三方机构公证和确保每一分善款去向。

3. 某市举办文化创意展，但是很多群众反映没创意，为此领导让你搜集群众关于创意展的意见，请问你会如何开展？

【参考答案】

举行文化创意展，应当让市民觉得耳目一新，在感受文化氛围的同时提升创新意识，而群众反映没创意，说明我们事先没有将工作做到位，为了改进后续工作，我要做好对群众的意见收集。

首先，在文化馆门前对前来观看的群众发放调查问卷，恳请他们在观看后留下自己的意见和建议。同时，在市政府和文化局网站，发布此次文化创意展相关主题构想和照片，由政府微博和微信公众号推送给平时关注的市民朋友，请大家抽出宝贵时间为此次活动谈建议、提创意，并欢迎大家实地体验。

其次，根据收集来的意见建议，分析群众普遍认为创意展不妥当的地方，看大家认为的没创意是因为形式、内容还是整个创意展的推广方式没有新意，或是太抽象脱离实际需求等，从群众的问卷中吸取有益建议。

再次，如果文化创意展还未完成，那么向领导申请暂时停展，向社会大众重新征集文化创意的好构思，设立奖项，请美术学院的专业人士和设计界的人士踊跃参与，为我市文化创新发展尽一份力。比如将市民提出的好创意和实际结合，设计出适合我市特色的文化创意产品，比如类似日本熊本县的创意 logo 那样的文化象征，以及像一些城市举办奥运会或是结合景区特点推出的文化产品。

最后，根据改进后的情况，重新开办创意展，并加大宣传，说明中途的改良过程，同时结合本市特点，推广相关文化产品，让市民因为本市文化而骄傲，也将我市的文化创意作为品牌形象推广出去，吸引外地游客前来。

4. 小区物业为加强安保，在楼道安装摄像头，但是居民认为这样会侵犯个人隐私而产生不满。作为物业的工作人员，你会如何处理此事？

【参考答案】

安装摄像头的初衷是为了保障住户安全，但居民的担心也可以理解，因此，我们不能一味蛮干，而要和居民朋友做好沟通。

首先，面对居民的不满，我会组织召开座谈会，和居民朋友进行恳谈，说明因为近期发生过一些入室盗窃案，而小区面积大，只在空地设摄像头无法拍摄到各单元进出的复杂人流。为了更好地保障居民朋友的生活安全，我们才考虑在楼道安装摄像头，主要是在居民上班时段和夜间时段打开，关注有无闲杂人等进入。了解居民朋友们担心的问题，比如摄像头对着一些住户家门，有的人家夏天会敞开门纳凉，摄像头对他们有影响等。一一记录居民的担忧，承诺改进这些问题。

其次，组织工作人员及专业人员对居民们担忧的问题进行集中讨论，对每一项问题都给出合理的回复和解决办法，消除居民的疑虑。然后再次组织居民代表们召开座谈会，把居民担忧的问题一一进行解释和解决，同时向居民讲明安装目的是预防和打击违法犯罪，出具公安部门安装备案，并承诺物业会严格保管监控录像，说明录像是有最长一个月时效性的，如果大家遇到了偷窃等情况，可以持身份证件和业主证明来申请查询当天楼道人员进出情况。

最后，通过业主微信群、QQ群等平台，向大家普及摄像头的作用，号召大家维护好、利用好摄像头，保障我们小区的治安环境。相信经过一段时间的使用，摄像头的安装会给业主们带来更好的安全保障，也降低小区内的盗窃等犯罪率。我们也会定期检修摄像头，并做好保管和定期销毁录像的工作。

5. 请谈谈你对云计算的认识，说说云计算的服务模式和云计算的优势。**【参考答案】**

“云计算”是基于互联网的相关服务的增加、使用和交付模式，通常涉及通过互联网来提供动态易扩展且经常是虚拟化的资源。云是网络、互联网的一种比喻说法。云计算可以以每秒10万亿次的运算能力模拟核爆炸、预测气候变化和市场发展趋势。用户通过电脑、笔记本、手机等方式接入数据中心，按自己的需求进行运算。

根据现在最常用，也是比较权威的NIST (National Institute of Standards and Technology, 美国国家标准技术研究院) 定义，云计算主要分为三种服务模式，而且这个三层的分法主要是从用户体验的角度出发的：

第一，Software as a Service, 软件即服务，简称SaaS，这层的作用是将应用作为服务提供给客户。通过SaaS这种模式，用户只要接上网络，并通过浏览器，就能直接使用在云端上运行的应用，而不需要顾虑类似安装等琐事，并且免去初期高昂的软硬件投入。SaaS主要面对的是普通的用户。

第二，Platform as a Service, 平台即服务，简称PaaS，这层的作用是将一个开发平台作为服务提供给用户。通过PaaS这种模式，用户可以在一个包括SDK，文档和测试环境等在内的开发平台上非常方便地编写应用，而且不论是在部署，或者在运行的时候，用户都无需为服务器，操作系统，网络和存储等资源的管理操心，这些繁琐的工作都由PaaS供应商负责处理，而且PaaS在整合率上面非常惊人，比如一台运行Google App Engine的服务器能够支撑成千上万的应用，也就是说，PaaS是非常经济的。

第三，Infrastructure as a Service, 基础设施即服务，简称IaaS，这层的作用是提供虚拟机或者其他资源作为服务提供给用户。通过IaaS这种模式，用户可以从供应商那里获得他所需要的虚拟机或者存储等资源来装载相关的应用，同时这些基础设施的繁琐的管理工作将由IaaS供应商来处理。IaaS能通过它上面对虚拟机支持众多的应用。IaaS主要的用户是系统管理员。

近年来，云计算已经成为一种趋势，其具有资源灵活、安全可控、数据可靠、节约成本、提高现有计算机的使用率、统一管理、更廉价的容错性、节能环保的社会效应等多项优势，但云计算提供的存储服务当前垄断在私人企业中，因此政府机关在选择“云计算”服务时，也要优先考虑其潜在的风险性，慎重地进行选择和使用。

面试真题二十三

1. 现在互联网用语很流行，请说出你最喜欢的 5 个，并简要说明理由。

【参考答案】

我最喜欢的 5 个网络流行语是：获得感、互联网+、创客、点赞、接地气。之所以喜欢这 5 个网络流行语，是因为它们具有以下两个共同点：一是都能够弘扬正能量，反映时代精神；二是语言符合语法、表意明确，轻松新奇，简单易用，有着广泛的欢迎度和顽强的生命力。

“获得感”，原本表示获取某种利益后所产生的满足感。2015 年 2 月 27 日，习近平总书记在中央全面深化改革领导小组第十次会议上指出，要把改革方案的含金量充分展示出来，让人民群众有更多“获得感”。“获得感”一词能够迅速流行正是因为它真的把准了社会脉搏，说到了百姓的“心坎上”，可以说是党和政府的暖心词。

“互联网+”一词最初是李克强总理在 2015 年政府工作报告中首次提出的。“互联网+”就是互联网与社会经济领域各生产要素“相加”，让互联网与传统行业深度融合，重构、再造新的发展业态。随着经济发展新格局的形成，“互联网+”成为媒体的高频用词。“互联网+”作为一种理念，或是一种经济模式，可以说是中国经济发展的最大动力。

“创客”一词来源于英文单词“Maker”，是指出于兴趣与爱好，努力把各种创意转变为现实的人。今年全国两会，“创客”首次“闯入”《政府工作报告》，并将之与“大众创业、万众创新”相提。我相信，在各项政策的支持下，“创客”将成为中国经济发展的“新引擎”。

“点赞”起源于各大社交网络或社区的“Like”功能，表示对某个内容的赞同、喜欢和支持。如今，公众通过网络参政议政的氛围日益浓厚，好的“点赞”，坏的“拍砖”。这对政府工作起到了很好的激励作用，因为对政府的公信力而言，可能没有比公众点赞更高的荣誉了。

“接地气”一词曾被习近平总书记多次使用。该词用来形容一些政府官员及名人人士，比较亲善大众。对公务员工作来说接地气”就是要广泛接触老百姓的普通生活，与最广大的人民群众打成一片，反映最底层普通民众的愿望、诉求、利益。

2. 小材料题（材料大意）：小张在给群众办理业务，群众向他反馈问题，他推诿到其他人身上。请问，如果你是小张，你会怎么办？

（本题为考生回忆版，因材料不完整，无法给出具体答案，在此，我们仅为考生提供答题思路）

【答题思路】

此题主要考查了与群众关系的处理问题及考生的工作主动性。

作答此题，考生首先应明确自己的工作职责，主动承担责任，认真倾听群众反映的问题，为自己的工作失误而给群众带来不便表示歉意，同时，承诺会尽快帮助群众解决问题。

其次，就群众反映的问题，给出具体的解决措施，使问题得到切实的解决。措施的提出应站在群众的立场上，维护群众的利益。

最后，再次向群众表达歉意、表明立场，同时，感谢群众对我们工作的关注，并请他继续支持、监督我们的工作。

3. 清明节因上坟引发山林火灾，消防员将起火区域封锁，但有群众执意要进去，并称自己的车在封锁区里。作为消防人员，你会如何劝导？请现场模拟。

【参考答案】

先生：

请您先冷静一下，好吗？为了保护更多人的的人身财产安全，减少伤亡，我们的人员正在紧急控制火势。但是，现在火灾形势还不明确，封锁区内非常危险。请您一定要保持冷静，不要靠近封锁区，以免发生意外。

我特别理解您想要避免自己车辆损失的心情，但是灾难面前性命安全更重要，要不再多财产都无福消受，您说是吧？您想想家人和孩子，他们肯定都希望您平安啊。山林火灾非同小可，林间树木众多，火势很容易随风扩散，而且现在这个季节气候比较干燥，火势一旦蔓延很难控制，特别危险。水火无情，我们不能轻易低估灾难的威力，更不能抱有侥幸心理，不怕一万，就怕万一，事关性命，我们应该慎重！因此，为了保护您的人身安全，我们不能让您进入封锁区内取车，请您理解。

我们森林消防队、武警、消防等部门正在现场进行紧急扑救，现在风势减小了，相信很快就能扑灭山火。请您相信我们，我们一定会尽量保护好群众的财物。所以请您远离火势和浓烟等危险地点，在安全区域耐心等待，等火势扑灭后再去确认车辆情况，好吗？谢谢您的合作！

4. 正值梨花盛开的季节，领导让你组织单位同事利用周末时间到一个村的梨园，义务给梨花人工授粉，其他村的农民知道后非常不满，认为帮扶应该一视同仁，你怎么办？

【参考答案】

面对其他村农民希望能够得到一视同仁的帮助的诉求，我会尽力做好解释工作，并设法帮助他们解决实际困难。

首先，我会安抚村民的情绪，向他们解释清楚，梨花开放的花期有限，而以我们单位现有的人力，不可能所有的村都去，所以我们也是从公正公平的角度出发，综合考虑了各方因素，优先选取了种植规模最大，授粉任务最重的这个村进行帮扶。

其次，回应其他村村民的诉求，表示非常理解他们的授粉压力也很大，请大家放心，我们肯定会能帮则帮。在这边人员富余的情况下，我会向领导汇报具体情况，在领导同意的情况下重新分配人员，尽量能够帮助其他村进行人工授粉，也会适当延长下活动时间，帮助其他村进行人工授粉。

再次，设法采取有效的措施帮助其他村农民解决问题。联系一下兄弟单位，看是否愿意加入到帮扶活动中，扩充我们的人力，也召集一些志愿者来参加我们的活动。并且，请教农业专家，看是否可以通过购买蜜蜂授粉或其他方式来解决梨花授粉的问题。

最后，总结经验教训，以后组织活动选取对象时，做好民意调查和公示工作，避免类似情况出现。

面试真题二十四

1. 某市设立了“诚信日”，届时会开展多种专题教育和整治活动，有市民质疑“诚信日”只是一种形式，不能提升人们的“诚信意识”，对此，你有什么看法？

【参考答案】

设立“诚信日”是为了唤醒大众对于诚信意义的全面认识，其初衷是值得肯定的。当然，要想从根本上提升人们的“诚信意识”，仅仅依靠“诚信日”的设立是不够的。如果因此而质疑“诚信日”只是一种形式，我认为是误解和放大了“诚信日”的价值。

任何一种社会实践的推动必须凭借一定的载体。承载诚信社会建设的载体很多，如打造诚信政府，人民法院构筑“失信被执行人曝光平台”、金融部门设立征信系统等。就“诚信日”的设置而言，其价值是能够在一定程度上唤起人们对诚信的重视，从而自觉不自觉地加入到诚信的行列当中。这对于一种社会氛围的形成具有潜移默化的功效。就像消费者权益保护，不但需要消费者权益保护法和民法体系的周密保护，还专门设立一个“3.15”消费者权益保护日，其作用也是唤醒人们对消费者权益的重视，这无疑具有重要意义。

因此，我们应该客观地看待“诚信日”的意义。诚信社会的建设，是一个庞大的社会系统工程，既包括道

德层面的引导，也必须有法律层面的惩戒规制。要想从源头上让人具备“诚信品质”，一方面，要有自我与社会道德的约束，比如这“诚信日”的设置，就能在一定程度上给人以启示，让人记住“诚信仍然是一种备受推崇的品质”；另一方面，则是法律的约束，例如2015年，最高法便出台了《最高人民法院关于公布失信被执行人名单信息的若干规定》，建立了被执行人失信黑名单，促使被执行人自觉履行生效法律文书确定的义务。所以，只有双管齐下才能逐步地提升人们的诚信意识。

2. 小材料题：

某地移动公司搞活动，推出购机送话费的优惠套餐，一名客户购买了手机，并办理了相关业务。但客户使用一个月后，发现资费出现了问题，由于通话时间超出了套餐额度，导致扣除话费130元。原以为可以利用活动省下一笔钱，没想到花费了更多。该客户找到客服解决，客服敷衍，说运营商的资费也不明确，让他耐心等待，结果两个月也没有处理。

问题：请根据材料，总结出移动运营商的服务存在哪些问题，并就此提出对策。

【参考答案】

我认为移动运营商的服务存在以下问题：

第一，活动规则不明确。移动运营商在活动宣传中只告知了客户这项优惠套餐，客户知道的信息仅仅是购买手机可以免费获得一部分话费，而对于这项业务的后续问题，比如超出套餐后如何收费的问题却并不知晓。移动运营商应将具体的信息一一告知客户后再由其决定是否办理此项业务。

第二，扣费机制不合理。作为活动期间的优惠套餐，应该具有优惠性，即客户可以花更少的钱，享受到服务。如果因为超出套餐额度而扣了更多的钱，那么这项活动不仅没有给客户带来优惠，还一定程度上损害了客户的利益。

第三，扣费信息通知不及时。通话时间超出套餐额度部分另行收费的情况，移动运营商应至少在客户第一次超出额度后进行短信提醒，同时将具体超出后的扣费金额告知客户，而不是等客户自己发现。

第四，解决问题不及时。对于客户反映的问题，客服以资费不明确进行敷衍，两个月都没有进行处理，不能第一时间进行解决。

针对上述问题，我认为可以采取以下对策：

第一，移动运营商应自觉遵守法律，维护客户的知情权。我国《消费者权益保护法》规定，知情权是消费者的一项基本权利。因此，工作人员应将此次活动的各项规则，比如超出套餐额度的扣费问题告知给客户，让客户对活动有一个细致的了解。同时，对于客户超出额度的时间及具体的扣费金额以短信的形式及时发送给客户。

第二，建立约束机制，规范扣费行为。针对优惠套餐外的收费问题，应按最高不超过一定比例的金额建立约束机制，规范扣费行为。

第三，完善移动网页等投诉渠道。客户可以将高额扣费问题及服务质量问题向中国移动投诉中心进行投诉，移动对客户投诉的问题进行核实和处理。

第四，加强客服人员的服务质量管理。加强对客服人员的常态化培训，提升其服务意识与服务技能。加强对客服人员态度和服务差错问题的监督考核。对短信测评和客户投诉中涉及的服务人员态度问题和集中稽核中发现的服务差错问题，要做到当日发现、当日反馈。以使客服对客户反馈的问题进行及时有效的处理。

3. 正值梨花盛开的季节，领导让你组织单位同事利用周末时间到一个村的梨园义务给梨花人工授粉，其他村的农民知道后非常不满，认为帮扶应该一视同仁，你怎么办？

【参考答案】

面对其他村农民希望能够得到一视同仁的帮助的诉求，我会尽力做好解释工作，并设法帮助他们解决实际

困难。

首先，我会安抚村民的情绪，向他们解释清楚，梨花开放的花期有限，而以我们单位现有的人力，不可能所有的村都去，所以我们也是从公正公平的角度出发，综合考虑了各方因素，优先选取了种植规模最大，授粉任务最重的这个村进行帮扶。

其次，回应其他村村民的诉求，表示非常理解他们的授粉压力也很大，请大家放心，我们肯定会能帮则帮。在这边人员富余的情况下，我会向领导汇报具体情况，在领导同意的情况下重新分配人员，尽量能够帮助其他村进行人工授粉，也会适当延长下活动时间，帮助其他村进行人工授粉。

再次，设法采取有效的措施帮助其他村农民解决问题。联系一下兄弟单位，看是否愿意加入到帮扶活动中，扩充我们的人力，也召集一些志愿者来参加我们的活动。并且，请教农业专家，看是否可以通过购买蜜蜂授粉或其他方式来解决梨花授粉的问题。

最后，总结经验教训，以后组织活动选取对象时，做好民意调查和公示工作，避免类似情况出现。

面试真题二十五

1. 现在高考、研究生考试、公务员考试十分严格，考试作弊已经纳入刑法处罚，但考试作弊现象仍有发生。对此，你怎么看？

【参考答案】

将作弊行为入刑，是保障公平、公正、科学选拔人才所必需的，其震慑意义不言自明。但是，现实中依然有人铤而走险，值得引起我们的思考。考试作弊现象的存在无疑是对法律的一种挑衅，必须进行整治。

对于作弊行为的泛滥，此前，很多人认为这是惩处力度不够导致的。但随着作弊入刑，违法者的“机会成本”越来越高。但是，即便入刑的处罚再严，其威慑作用也是相对的，这一方面取决于司法本身执行力度，另一方面取决于考试作弊本身能否被发现的难度。从犯罪经济学角度看，当作弊带来的效益远大于刑罚威慑时，就不能排除有“敢于践踏一切人间法律”者。既有考试作弊，就少不了防治手段。而防止作弊行为是个系统工程，仅凭刑法的一条，荡除考试作弊余毒，显然不现实，还需要各个方面的配套措施。

首先，应推动考试从“制”到“治”的转变，在各个环节严格管控。对于考试本身的组织、管理过程中出现的渎职等方面的问题，也应该根据严重程度入刑处理；从源头、制度上杜绝考试作弊，要尽早制定统一的考试法，明确各类考试的组织方式、权责分工和法律责任，进行统一规范管理，建立一套多层次考试法律体系。

其次，应逐步改变考试的内涵，通过深入的教育改革，破除用考试结果衡量能力的思维，削减考试上过载的利益，从而有效净化考试之风。

最后，我们也要看到，目前作弊入刑针对的仅是国家考试。在我们的身边，还有学校、机关、社会团体甚至国际组织的各类考试，作弊现象也是屡见不鲜。由此，可适当扩大法律覆盖面，还应把考试作弊纳入到公民的信用体系，加大各类考试违法的信用成本。

2. 为了帮助从农村转移到城市的新市民融入城市生活，某市开办了市民学校。领导让你调查学校的开展情况，你会如何保障调查的真实性和有效性？

【参考答案】

通过对市民学校的开展情况进行调查，探索和总结市民学校开办过程中的先进经验和出现的问题，可以更好地发挥市民学校的作用，提高市民的道德素质和文化素养。我会通过以下途径保障调查的真实性和有效性：

首先，调查的内容要全面、具体以便切实掌握市民学校的运作和管理情况。一是要掌握市民学校的分布情况、每所学校的开办规模、场地、教学设施、经费等；二是了解市民学校的课程规划、特色活动的种类和组织情况、市民的参与情况以及师资和市民的授课反馈等；三是了解市民学校的队伍建设情况，包括领导小组组成、

授课师资、志愿者等。

其次，调查对象和调查方式尽可能多样，以增加信息渠道。针对市民学校负责人和领导小组成员采取上门访谈的形式，在官网上面向所有市民发放调查问卷，从全市各区具有代表性的市民学校中选取授课师资、工作人员、志愿者和参与市民，进行电话抽样调查，深入主要社区向社区工作人员了解市民学校取得的效果，并随机采访市民。

再次，做好统筹协调工作。考虑到调查的范围较大，开展调查之前应成立工作小组，按照不同的调研方式进行分工合作，并进行统一培训，确保所有参与的人员都能本着认真负责的态度开展工作，在与调查对象接触的过程中能够注意自己的言行和态度，争取调查对象的配合；在调查过程中，时刻关注各调查小组的进展情况，互相交流经验。

最后，调查结果的整理汇总要科学严谨，在去除无效信息的基础上，认真总结分析市民学校的开办情况、取得的成效、存在的问题及改进措施等，形成调查报告，上交领导。

3. 小红是单位新员工，为了帮助她更好地适应工作，领导给她安排了一对一帮扶导师，但小红发现，开展帮扶后其他同事不再帮助她，影响了她工作的开展。假如你是小红，你会怎么办？

【参考答案】

作为单位新人，想尽快熟悉本部门的工作，既需要一对一帮扶导师的指导，也离不开同事们的帮助。

首先，我会保持谦虚谨慎、勤奋好学的态度，积极向帮扶导师学习单位业务知识，在实践中交流工作体会，摸索业务技巧，使自己尽快适应单位工作。

其次，通过与同事的接触，分析同事不再帮助我的原因，是否是同事们认为我有帮扶导师的帮助就够了，或是导师与同事有矛盾，抑或是同事们近期工作任务重等。为此，我会在不打扰同事们工作的前提下，多主动向他们交流请教，请求同事多给予指导；工作之余多参加单位活动，积极地与同事搞好关系，并设法拉近帮扶导师与同事的关系；工作中对于自己力所能及的小事，尽可能多承担些，尽量减轻同事们的负担。

最后，在适应单位的工作后，要培养自己的独立意识，能够自己完成的工作尽可能独立完成，少占用同事的时间以减轻他们的负担，遇到不清楚的地方再虚心请教。工作中不断总结经验教训，逐步提升工作能力。

4. 小材料题（材料大意）：

在一列动车的餐车有很多人，一位正在就餐的旅客离开座位前去取汤，另一名中年妇女趁机抢占了去取汤的旅客的座位，于是两人发生了争吵。餐厅服务员看到后前来劝解，但中年妇女却说：“我也花了同样的钱，为什么就没有座位？”随后两人也陷入争执。

问题：现在有四个题签，上面有四个角色，请你从中选择一个，选定后以上面给定的角色的身份来对争吵的乘客进行劝说，并现场模拟。（题签上的四个角色分别为：A. 列车长；B. 周围旅客；C. 乘警；D 餐车其他服务员。）

追问：考官指定另外一个角色，要求考生再模拟一次。（如：现在请以周围旅客的身份再答一遍。）

【参考答案】

我选择的角色是D，即餐车其他服务员。

阿姨：

您好，我和小李一样，也是餐车的服务员，您先喝一口水润润喉、消消气。小李年纪轻，工作经验还不是很有丰富，所以有些地方做得不到位也还请您多谅解！这两天呢，正值客流高峰期，车上人多，给您用餐也带来了诸多不便，在此我代表全体列车人员向您表示真诚的歉意，也请您多多体谅。

高峰期铁路客流需求旺盛，供远远满足不了求，上周我们还召开了全体列车工作人员大会，在会上领导也提到了当前特殊时期的很多问题，一方面我们正在召集专家商讨解决对策，另一方面我们工作人员也是尽量协

调,尽全力使用餐的旅客都能有座位用餐,也确保在这么多人的车厢里尽量给大家提供和维持一个有序的环境,而这也需要得到各位旅客朋友们的配合。但是您看啊,这位旅客朋友还没有就餐完毕,他的饭菜还在餐桌上呢,您坐下来不仅这位旅客无法继续用餐,您吃饭也会受到干扰,是不是?

这样吧,这会儿啊我们都忙着呢,我们餐车服务员的休息区还有空座,您先去我们那边坐一会儿吧,以便让这位旅客能够继续尽快用餐,而且这儿人也多,站着喝汤烫着谁、洒到谁身上都不好。您就把位子还给这位旅客,跟我去咱们的休息区吧,等这边其他旅客用餐完毕,有空座了我再带您回来,您看这样行吧?

我们的休息区在这边儿,我带您过去。

追问(以周围旅客为例):

阿姨:

您好,我也是这趟车的旅客,您先喝口水、消消气,有什么问题冷静下来慢慢解决。

我了解您肯定是站了很久,身体特别劳累,所以才想赶紧找个座位歇一歇,作为同行的旅客,我特别能理解您的心情。虽然我们都花了一样的钱,但座位有限,有时候坐不上这也是很平常的事情,您经常坐车估计也有所了解吧。刚刚听这位工作人员也说了,这两天,正值客流高峰期,车上旅客会比平时还要多,您看这不还有好几个旅客朋友还在等。

您看这位用餐的旅客饭菜还在桌子上,您用着也不方便,而且他还端着汤,站着喝汤烫到谁、洒到谁身上都不好,我建议您呀,让这位旅客先坐下,以便能够尽快用餐完毕,这样您也能尽快坐下休息、用餐了。

您要是感觉身体不舒服,可以来我的座位休息一下,您看怎么样?

面试真题二十六

1. 社会主义市场经济,急需竞争性人才。你认为竞争性人才要具备哪些素质?请详细阐述其中两个。

【参考答案】

竞争是社会主义现代市场体系的基本特征之一。随着社会主义市场经济的不断发展,社会也越来越需要竞争性的人才。我认为竞争性人才应该具备以下六种素质:忧患意识、竞争精神、创新精神、充满自信、顽强拼搏、不断学习。下面我就忧患意识和创新精神进行详细阐述。

忧患意识。忧患意识是不断进取的动力源泉。市场经济下,竞争更加激烈,面对残酷的淘汰机制和频率,有忧患意识,时刻保持临战状态就显得尤为重要。古人云:“生于忧患、死于安乐”,说的就是这个道理。因此我认为忧患意识是竞争性人才最显著的素质。当前国内外经济社会形势复杂,我国转型发展任务艰巨,需要切实增强危机感、紧迫感。把忧患意识落实到实际工作当中,把可能遇到的困难估计得充分一些,把应对困难的措施考虑得周全一些,才能牢牢把握工作的主动权。

创新精神。创新是民族的灵魂,是国家兴旺发达的不竭源泉和动力。所谓创新,并不仅仅是设想出一种新产品或新的服务项目,或者对传统方法的更新,它是指用一种不同的方法表述自己的意思,用一种新方式处理老问题。爱因斯坦曾经说过:“想象力比知识更重要。”如今很多人才之间的知识差异可能微乎其微,但竞争性人才之所以最终能够脱颖而出,是因为他们往往不人云亦云,亦步亦趋,他们会调动自己的创新思维做出正确判断。因此,想要做个与众不同的竞争性人才,就必须跳出习惯思维的圈子,抛开所有人人为的布局,敢于怀疑一切。

2. 假如你是市团委工作人员,八一建军节前领导让你联合当地驻军组织一次活动,请拟定几个活动主题,并选取一个,制定活动方案。

【参考答案】

联合当地驻军开展八一建军节相关活动,是为了发扬我国拥军爱民的光荣传统。因此,我提出以下活动主

题:健康咨询服务进军营、“军民鱼水一家亲”联欢活动、军民篮球友谊赛等。

我选择组织的活动是“军民鱼水一家亲”联欢活动,作为活动方案的设计者,我会从讨论主题鲜明、内容丰富、形式多样等方面做出科学设计,以达到更好的活动效果。

第一,明确活动目的、时间、地点。活动目的是缓解部队官兵生活的紧张气氛,在建军节给他们带去欢乐和关心,加强军民情谊。活动时间可以定在八一节当天,活动地点为当地驻军部队。

第二,确定活动内容。下午志愿者与部队球队进行互动娱乐活动,如军棋、定点投篮、扑克游戏等;晚上和部队军人一起举行联欢晚会,晚会节目在十五个左右,包括具有军队特点的军歌、小品、相声、诗歌朗诵、跳舞、互动游戏等。邀请部队领导和市团委领导参加活动,活动开始前请领导发言。

第三,在高校和社区中征集参加活动的志愿者,并根据志愿者和部队官兵个人爱好和意愿进行分工,征集晚会表演节目,并设置四位主持人,与驻军部队进行协商配合,做好活动分工。同时要做好活动预算、应急预案等其他事项。

3. 小张是单位新同事,工作积极热情,但经常出错导致工作返工,导致他情绪很低落,领导让你帮助他,你会怎么和他说?请现场模拟。

【参考答案】

小张啊,现在也中午了,没什么事的话咱们一起出去吃个饭。正好咱们领导前几天要我与你们几个新来的同事多交流一下,了解一下大家的工作情况,借这个机会咱们敞开心扉聊聊吧!

通过这段时间的工作,你感觉怎么样啊?能适应吗?我知道你最近可能会因为工作有时要返工这个事情心情低落。但是,这些都是可以改善和解决的,你刚来很多业务不熟悉,有不明白的,容易出错这是正常的,所以不要有心理负担啊!而且这段时间我们大家也都看到了,你自从入职以来都一直积极主动,充满工作热情,这是一件特别好的事情,你一定要保持啊!咱们不能被眼前短暂的困难打击到,对吧?

小张,我相信以你积极主动的态度能够很快熟悉工作,通过一段时间的学习和努力,一定能够让自己得到很大的提高。这段时间工作上有什么不明白的,你就多问我,你也可以根据你的情况做一些思考总结,有针对性地进行提高。咱们定期交流一下工作想法和工作技巧,这样你的问题一定能够得到解决的。

你要相信,工作中的问题都能够慢慢解决的,战胜困难就能够提高自己。所以,小张啊,你还年轻,具有很大的潜力,要放下思想包袱,保持积极主动的状态,通过不断的学习和努力,一定能够让自己具有更加优秀的能力的。你说呢?

面试真题二十七

1. 当前,每到节假日旅游景点都会人数爆满,有人认为景区应限制节假日旅游的人数,有人认为旅游是公民个人的权利,不应限制。对此,你怎么看?

【参考答案】

随着人们经济能力的提升、生活理念的转变以及交通越来越发达,越来越多的人都会在假期选择旅游,通过观赏美景,体验风土人情,来缓解工作、生活压力。但很多景点也因此出现了人数爆满的现象,同时还会引发长时间堵车、景区环境破坏等问题,这就直接导致旅游质量下降,根本达不到我们最初旅游的目的。基于此,我认为,景区在节假日还是有必要限制人数的,这样才能保证旅游的美好心情。

一方面,这是为游客的安全着想。景区的承载能力是有限的,超过了限度,就会威胁游客生命安全,一旦发生事故,后果更不堪设想。例如,几年前,九寨沟就因人数过多,发生了大量旅客长时间滞留景区的事件,还出动武警来维持秩序。

另一方面,也是为了美景的长期保存着想。尤其是很多自然景观或历史文化价值较高的文物,其损毁是不

可再生的，如果超过了旅游承载力，就会导致环境或文物的永久性破坏。例如，敦煌壁画，如果进入洞窟观看人数过多，洞窟的二氧化碳就会过多，对壁画的损害就越严重，其实，这几年因人数增多敦煌壁画已经出现损耗的现象，但作为人类共同的文化财产，又不能完全封闭不对大家开放，故而只能限制人数。

当然，景区还是应该在充分改善条件、加强管理，提高承载能力的基础上，限制数量，尽可能保证更多游客的旅游权利：

第一，景区可以在假期前提前预售景区门票，通过网络售票的形式，做到心中有数，限制人流，最大程度的在节假日保证景区旅游人数的稳定。避免景区过度拥挤，出现游客滞留之类的问题。

第二，旅游部门或景区应及时发布景点客流信息，让游客知道景点人流状况，及时做出调整。

第三，希望劳动部门督促有关单位或企业，切实落实好带薪休假、2.5天小长假的政策，把统一扎堆休假变成在职人员自主安排带薪休假，从根本上解决景点游客多时太多、少时太少的问题。

2. 为迎接建党 95 周年，领导让你拟定一个主题，在单位组织一次活动，你怎么开展？

【参考答案】

为纪念中国共产党建党 95 周年，我准备开展一次以“学党史、感党恩、跟党走”为主题的知识竞赛活动。通过开展党的知识竞赛，回顾党的奋斗历程，弘扬党的光荣传统，并进一步深化“学党章党规、学系列讲话，做合格党员”学习教育。

首先，策划比赛方案，确定本次竞赛的时间、地点、内容、形式、奖项等，本次竞赛的题目内容围绕党史、党章、党规以及习近平主席系列讲话进行设定。参赛人员由各部门派出一个代表队。竞赛形式采用现场知识竞答。方案经领导通过后，形成文件，传达给各部门。

其次，动过动员会、单位内部联系平台，宣传栏广泛宣传发动，提高党员参与率，吸引广大党员积极参与到庆祝建党 95 周年“学党史、感党恩、跟党走”知识竞赛活动中来。同时，统计人数，确定参赛人员以及出席领导，准备活动所需物品，如：奖品、证书、所需设备等。

再次，竞赛过程中，先由主持人向选手详细介绍必答题、抢答题、风险题以及最后加赛题的答题规则和竞赛流程。由各部门的党员组成不同代表队展开角逐。同时，在每个答题环节设置观众有奖竞答，集知识性、竞技性、趣味性于一体，使全体员工都能全身心地投入到此次比赛中来。充分利用这次活动让广大党员深刻了解和掌握党的基础知识，提高党员自身政治理论素养。评出奖项名次后，由出席知识竞赛活动的领导为获奖选手颁奖并对比赛进行总结点评。

最后，比赛结束后，整理好比赛现场，并将此次比赛的现场照片结合文字编辑成新闻，在单位内部再次进行宣传，营造学党史的热烈氛围。

3. 局长出门前嘱咐你将一盆万年青搬到阳面，你觉得万年青不喜阳，于是没搬，局长回来后发现你没搬批评了你，你怎么办？

【参考答案】

对于领导的批评，我会虚心接受。并认真反思自己在这个事件中做的不妥的地方，我其实犯了两个错误：

第一，我并没有去了解领导让我把万年青搬到阳面的目的到底是什么，只是主观理解领导想让万年青晒太阳。

第二，当我认为领导的决定有不妥之处时，并没有及时和领导沟通，就主观臆断的采取了措施。这也是十分不正确的。

认识到自己的错误之后，我会私下找领导进行解释，向领导说明自己没有搬万年青的原因，其实是因为考虑到万年青喜阴不喜阳，并非是忘了领导临走前的嘱咐。同时向领导说明我也认识到自己的错误，在自己有一些其他的想法的时候，没有和领导进行沟通，在今后的工作中，我会做好沟通交流工作，有疑问及时解决，确

保正确贯彻领导的指示。

面试真题二十八

1. 某乡镇单位的 5 名本科毕业生近一年内都离职了，单位有人说，既然留不住，不如不招收本科毕业生。对此，你怎么看？

【参考答案】

在乡镇经济文化迅猛发展的今天，乡镇建设的人才流失问题成为发展的突出困境。尽管国家大力倡导和引进高知识人才服务基层，但是离职率仍然不容忽视，因此我认为应该谨慎看待乡镇人才缺失的问题，要从改变不足、创造条件的角度去努力，而不是逃避问题，不再接收本科生。

我认为单位 5 名本科生扎根基层的困难主要源于以下几个方面：一是农村的环境确实相对艰苦。没有良好的配套设施，没有良好的居住条件，和城市的生活水平和工作条件有一些差距，乡镇公务员的工资待遇也不高，有些原本愿意长期工作的人才在面对难以解决个人婚姻问题、捉襟见肘的工资待遇、孩子受优良教育受阻等问题时被迫离开基层。二是晋升空间窄，抱负施展难。大量的乡镇公务员想要实现抱负难度很大，有些往往刚下基层时怀有服务基层、扎根基层的宏大抱负。然而，受工作性质、

服务能力以及从政环境等因素的制约，乡镇公务员的抱负往往难以实现。三是工作压力大。乡镇基层工作千头万绪，纷繁复杂，上到党和国家政策在基层地贯彻执行，下到乡村百姓鸡毛蒜皮的小事，都需要基层公务员落实。

因此，要快速推进乡镇建设，就必须解决基层人才的困境，注重培养、引进入才，破解乡镇发展中的难题。

首先，高校应该加强引导，使高校毕业生转变思想观念，城市虽然有大量的工作机遇，但是基层工作在社会发展中占据重要地位，到乡镇发挥自己的价值，学有所成，学有所用，为群众生产生活服务，为乡镇建设增砖添瓦。

其次，政府应进一步制定和完善一系列优惠政策引导和鼓励高校毕业生当村干部，下乡就业，到农村村委会任职或是从事支农、支教和参与扶贫工作，并且对于返乡就业创业的高校毕业生在就业、

资金、税收等方面出台优惠政策，为到村任职的大学生建立完善的社会保障体系，使大学生能够安心扎根农村建设。

最后，着力改善乡镇工作环境和生活条件，提升乡镇公务员的工资待遇标准。消除他们的后顾之忧，留住人才为乡镇建设的稳定发展出一份力。

2. 副县长要到你乡检查秸秆焚烧的情况，需要抽查三个村，领导让你来负责前期接待的准备工作，你如何安排？

【参考答案】

此次副县长对秸秆焚烧情况的抽查，是对我乡新农村建设情况的考验与指导。因此领导要我负责接待，我要提前做好充分的准备：

首先，我会通过查阅相关部门资料，确认我乡各村秸秆焚烧问题解决的现状，并且通知到各村村委，由村委的宣传部门工作人员筹备本村秸秆焚烧情况的资料，包括往年秸秆焚烧的情况、现今处理农业生产中秸秆的途径和方法、政府对群众焚烧秸秆的态度等，以报告和图表的形式做出整理，并且按照所属村进行归类整理，便于副县长下乡抽查时便捷的查阅。

其次，联系确认副县长下乡考察的具体时间、路线以及随同人员情况等信息，并根据具体的人数和习惯要求等，安排好住宿和下乡车辆。通过了解副县长考察的工作日程，由各村提前安排熟悉秸秆焚烧情况的陪同干部，做好充分的准备。

最后，将安排好的人员、物资等信息进行汇总，提前报告给领导，并根据领导的意见和建议进行及时的调整，力保万无一失。

3. 同事小郭有事要外出，让你帮忙跟领导请假，但你忙着工作忘记了，领导找不到小郭，等他回来后批评了他，你向领导解释，领导却认为你是在帮他开脱，小郭也因此生你的气，疏远了你，你怎么办？

【参考答案】

答应帮同事请假却忘记，使得同事被领导批评，这是我的责任，我会详细向领导说明情况，争取同事的谅解。

首先，我会再次向领导承认错误，说清楚事情的原委，并强调我并不是帮小郭开脱，确实是自己忙着工作忘记了帮小郭请假，这是我的责任，希望领导谅解小郭，以后工作中我会提升责任意识和工作的条理性，做好任务的兼顾。

其次，我会找到小郭，向他道歉，并向其说明自己已经跟领导解释清楚，由于自己的一时疏忽忘记帮他请假，导致领导批评了他，为此我感到非常抱歉，希望可以争得他的原谅。

最后，在以后的工作中，我会做好工作的统筹规划，当出现需要我帮忙的突发性任务时，我会做好记录，并在第一时间协助领导或者同事完成好交代的任务，做一个有担当、有条理的有心人。

面试真题二十九

【材料】

近日，《半月谈》杂志记者在多个时段拨打多地的政府热线电话，发现不少热线电话存在等待时间过长的情况，要么长时间占线，要么拨通后无人接听。在拨打东北某中心城市的市长公开电话时，记者连续拨打 100 多次无法接通，也没有任何语音提示信息。不少群众向记者反映，用半小时甚至 1 小时以上才能打通政府公开电话的现象十分普遍。作为百姓与有关部门沟通的渠道之一，热线电话难打通、难沟通、难办事等问题，不仅使得热线电话难以发挥应有效力，也给政府公信力带来了负面影响。

与不通的热线电话一样，不少政府部门的“僵尸”网站也被群众所诟病。近年来，各级政府部门都建立了自己的网站，在利用网站及时公开信息的同时，也为老百姓办事提供了诸多便民服务。然而，由于种种原因，一些政府网站出现了内容长时间不更新、网页链接打不开、“政民互动”不畅通等问题。第一次全国政府网站普查情况显示，部分基层政府网站不合格，少数网站问题严重，个别栏目“开天窗”，甚至 5 年不更新。除了热线电话和政府网站之外，不少群众反映很多政府部门窗口也存在办事指引不清、效率低下、服务态度冷漠的现象，“庸懒散浮拖”的问题亟待整治。

【问题】

1. 针对材料中反映的这种现象，你怎么看？

【参考答案】

政府热线电话打不通、部门网站变“僵尸”、部门窗口办事不力等问题的存在，反映了某些政府部门为民服务意识的缺乏及行动上“庸懒散浮拖”的作风问题。

无论是政府热线电话还是部门网站，其设立的初衷都是为了转变机关作风，提高办事效率，方便为群众多办事、办好事、办实事，为群众提供更加便捷的服务。以使群众通过拨打热线电话即可解决一些迫切需要解决的问题；通过政府部门网站即可了解最新的政务信息，得到“全天候，零距离”的政务服务，达到不出门就办好事的目的。然而，不仅“热线”变“冷线”，网站变“僵尸”，不能服务人民，为群众带来便利，作为与群众零距离接触的许多部门窗口也存在办事指引不清、效率低下的问题。这是源于某些政府部门只是打着便民的幌子，搞形式主义，并没有真正树立起为民服务的意识，同样，也没有真正发挥这些便民举措的作用。

所以，要解决上述问题，我认为可以从以下几方面着手：

一是要加强窗口工作人员的思想教育和抓好相关培训工作，重点突出坚定服务信念、践行根本宗旨、加强道德修养，对于党员还要坚持不断提高党性修养，增强党员干部的政治素质、精神信仰和纪律观念，牢固作风建设的思想基础。

二是坚持对政府部门的“慵懒散浮拖”问题及时曝光、查处，从而达到震慑和教育的目的。

三是要建立整顿其作风建设的长效机制。建立与干部监督、制约制度相配套的业绩考核制度、惩戒激励制度，规范群众评议干部作风的科学评价体系和监督评议程序，从制度上扎紧作风建设的笼子。

四要抓好执纪问责，建立健全作风建设的监督制约机制。特别是要有作风建设的领导体制，促使窗口单位负责人更好地担负起作风建设方面的领导责任，对群众口碑差，服务态度不良的人员敢于果断地警示和处理。

2. 据群众反映，你单位存在热线电话打不进，窗口服务态度差等问题。假如你是单位负责人，你会如何解决？

【参考答案】

热线电话打不进、窗口服务态度差等问题不仅有损本部门在群众心中的地位和形象，更为群众带来不便，无法发挥其服务于民的作用。为此，我会尽快进行解决，具体来说，我会这样做：

首先，我会对群众反映的问题进行核实。我将通过拨打本单位热线电话的方式对热线电话打不进的情况进行核查；同时，通过工作期间对窗口工作人员的暗访，了解相关工作人员的工作态度问题。通过调查掌握的情况，判断群众反映的问题是否真实存在。

其次，明确问题产生的原因。在问题核实的基础上，我将针对热线电话打不进和窗口服务态度差这两大问题进行调查，明确产生这些问题的原因。经过调查、分析，之所产生上述问题，原因可能有这样几个方面：一是拨打热线电话或前来办理业务的群众较多，而工作人员有限，不能一一进行回复与处理；二是工作人员工作上存在“慵懒散”的问题，工作效率低下；三是工作职责不明确，导致互相推诿；四是为民服务意识的缺失。

最后，针对问题产生的原因，提出解决措施。一是对群众普遍询问的问题通过电话语音回复及部门网站自动回复的方式，节省工作人员的重复工作时间，做到对群众进行一一回复。二是建立健全热线及窗口服务运行机制，确保热线的接听、窗口问题的接收到反馈问题的处置、考核等方面有一套完善的流程，同时，引入第三方评价，定期收集群众的意见作为考核的一项重要指标。三是明确各自的工作职责，并通知给窗口工作人员，确保责任到人。四是对工作人员进行定期培训、教育，强化其服务意识和理念，以优质的服务来推动工作。

3. 某日，一位群众激动地来你单位讨说法，称因为热线电话打不通，自己跑了好多趟，也没办成事。假如领导让你负责接待，你怎么办？

【参考答案】

政府热线电话、部门窗口作为沟通政府和民众的桥梁，其根本目的都是方便群众办事，为群众办好事、办实事，出现热线电话打不通、跑了好多趟也办不成事的现象，是我们的失职，面对这位群众的声讨，我会做好接待工作，积极帮其解决问题。

第一，我会立即对这位群众的情绪进行安抚。首先请他坐下来喝杯水，为我们工作的失职向其表达歉意，待其情绪稳定后，我会详细地询问他遇到的问题、要办理的业务，将具体的细节了解清楚，承诺会尽快帮其办理好事务，同时也会将热线电话打不通的问题解决好。请他耐心等待。

第二，如果这位群众的问题，是我能够当场帮助解决的，我会马上联系相关的工作人员，将问题进行反馈，当场将问题解决好；如果这位群众的问题，无法当场解决，而是需要一段时间，我会将具体办理流程及所需时间告诉这位群众并请他留下电话号码，待问题解决后，我们会第一时间联系他，并为此再次向其表示歉意。

第三，待事情解决后，我会将此事的处理情况详细地汇报给领导，同时将热线电话打不通的问题反馈给相

关部门，建议其尽快解决。

面试真题三十

【材料】

近日，河南省驻马店市实验中学为培养学生的诚信意识，锻炼学生的实践能力，在该校开办了以诚信教育为主题的校园“诚信超市”。该超市设置在楼梯间内，里面水笔、文件夹、橡皮、铅笔等学习用品一应俱全，学生通过“个人诚信”来完成“买卖”。

据了解，开办“诚信超市”是该校践行诚信校训的一项新举措，超市由学生在老师的指导下自主管理、自主经营，没有收银员，实行自行选购和自行付账。而在学校内，同学们对“诚信超市”普遍认可，认为超市可以自主缴费，比较新颖，而且对于他们的诚信也是一个考验，同时还锻炼了他们的理财能力。

【问题】

1. 对于材料中提到的“诚信超市”，你怎么看？

【参考答案】

学校出资设立的“诚信超市”，不以营利为目的，而是为了培养学生的诚信意识，这种创新式的培养方式改变了课堂上单纯的理论说教，更加注重对学生行为的教育，因此，学校的这种教育方式值得点赞！

一方面，目前社会诚信水平的降低，对价值观和道德观正处于形成过程中的青少年和儿童来说都会造成负面的影响，在这种社会背景下，学校更应加强对学生的诚信教育。但实际上，多数学校因为片面追求升学率，过度重视学生的学业成绩的提高，而忽视了对学生的德育，从而对学生的诚信教育也得不到落实。上述“诚信超市”的设立，则为学生诚信意识的建立搭建了一个良好的平台，使诚信渗透在学生的日常生活中，给学生带来潜移默化的教育。

同时，没有实践载体的诚信教育是苍白的，行动是最好的老师。从这个意义上来说，“诚信超市”实则是一次教育理念和方式的革新，它改变了传统的注重课堂理论教育的教育模式，而以具体的实践活动来对学生进行教育，让学生逐渐形成良好的行为习惯，自觉树立诚信理念。

另一方面，对学生来说，不仅诚信意识增强了，还有许多额外收获。学生在教师的指导下，自主管理、自主经营，从联系供货商，到进什么货、摆货查货等，都由学生完成。对于学生的经营管理能力和社会实践能力都是很大的提升。

但诚信教育不是孤立的，不只是学校的教育就能培养的，它的实施在于学校、家庭和社会的互相协同。学校的诚信教育需要家长的配合，社会的支持。在诚信教育中，教师们应自觉地把家长引入其中，实现家校协同教育，让学生体验到诚信无处不在。所以诚信的培养要从远处着眼，近处入手，要让学生养成讲诚信的习惯。

2. 假如你是“诚信超市”的负责人，有同学向你反映称，学生小赵拿了文具没有付钱就走了。请问你怎么处理？

【参考答案】

作为“诚信超市”的负责人，我有责任对这位同学反映的问题进行核实、解决，具体我会做出如下处理：

首先，我会向这位反映问题的同学承诺我会对此事进行解决，也请他不要再告诉其他同学。由于是别的同学向我反映的情况，现在无法核实当时的具体情况，如果因为这位同学的误解而冤枉了小赵，会给他带来不必要的伤害。另外，即使情况真实，我也会采用对其进行诱导教育的方式，避免使其产生自卑心理，为他在同学们的交往以及学习中带来不便。

其次，我会在课下或者放学后，找到小赵，本着积极引导帮助激励的原则与他沟通。为避免伤害其自尊心，我会以收集同学们对诚信超市的意见的名义，询问其一些问题，与其进行交流，比如，我会问他是否经常去诚

信超市购物？购买后如何统计金额？如何付款？有没有发现过不文明的现象？自己发现不文明现象会怎么办？以及对诚信超市的付款方式有没有自己的建议？通过询问这一系列问题，从侧面提醒他诚信的重要性，如果同学反映的情况属实，他也会对自己的行为进行反思，了解到诚信的重要性。

最后，通过我们的沟通和交流，我相信即使小赵真有不文明行为，他也会进行自我反思，认识到自己的错误，并立马把钱还回去，而我也会在那位同学面前替他澄清，避免影响他的自尊心及他以后跟同学的正常交流。

3. 在“诚信超市”内，一同学拿走货架上的东西正要转身离开的时候，正好看到你，那位同学羞愧地红了脸。作为校方人员，你会如何处理此事？

【参考答案】

学生时期是价值观形成的关键时期，作为校方人员应积极引导学生正确价值观的形成，当学生出现错误的观念时，应该在维护学生自尊心的同时以合理的方式进行解决，对于题中遇到的事情，我会这样进行处理：

首先，我不会直接对其进行批评，而是以宽容的心态去看待此事。我会对这位同学进行善意地提醒，询问他是不是忘了付钱，或者是不是身上的钱不够，我可以先替他付款。因为从这位同学羞愧地红了脸可以看出，他已经认识到了自己的错误，并且为自己的过失感到不知所措。如果我一味地指责，可能会适得其反，达不到教育的目的，而此时适度的宽容，反而能够激励学生进行自我反思。

其次，诚恳地与这位同学进行沟通、交流，同时注意照顾好学生的尊严和情绪。针对此次事件我会委婉地告知这位同学无论在任何时候都应该注意一些关键的细节，不能因为一时的疏忽和遗漏给自己的生活带来不好的影响，这样反而会得不偿失。

最后，此事不仅反映了诚信超市存在经营不到位的问题，也反映出部分学生诚信意识的缺失。作为校方人员，我会对“诚信超市”经营过程中的疏漏及时查漏补缺，努力为学生营造良好的学习氛围；同时，更加注重加强学生诚信方面的教育，通过校园广播、班会等形式宣传诚信的重要性，并在学校开展评选活动，从而达到诚信教育的效果。

面试真题三十一

【材料】

当前，大数据时代为人们带来便利，但网银、网购、社交网站等常见的互联网场景，都需要提供个人身份证、电话、工作单位及家庭住址等重要信息。而目前，政府对于这些海量信息的监管仍存在盲区。所以，我们不得不面对隐私泄露泛滥的尴尬现实：公务员考试刚报名，卖“答案”的就来联系；孩子刚出生，卖奶粉的就发来信息；新房尚未交付，就有搞装潢的来电……

个人信息泄露，轻则要面对垃圾短信或诈骗电话的骚扰，重则将面临财产损失甚至威胁个人生命安全。据《中国网民权益保护调查报告（2015）》统计，仅2015年，网民因个人信息泄露、垃圾信息、诈骗信息等现象导致的总体损失约805亿元。不仅如此，个人信息被盗还会带来无穷无尽的麻烦和心理阴影。比如陕西一名男子，因遭人冒用身份，“被吸毒”长达10年，出行住店处处受限；再如，济南20多万条婴幼儿信息遭泄露，地址精确到小区门牌号，让家长“一想到黑手可能伸向孩子就不寒而栗”。

个人信息安全，尤其是网络时代的个人信息如何保护，对世界各国来说，都是一个新课题，我国对于个人信息的“安全堡垒”也正在逐步加固，但是与现实的安全风险、公众的满意程度比，这种“加固”还需要提速增效。

【问题】

1. 请谈谈你对当前我国个人信息安全的看法。

【参考答案】

大数据时代为人们带来便利，同样也增加了信息泄露的风险，当前，中国网民的个人信息泄露问题严重，不仅使无数网民陷入垃圾短信或诈骗电话的骚扰，甚至面临财产损失和威胁个人生命安全。

因此，我认为，我国个人信息安全问题亟待解决。

当前，个人信息泄露并被非法占用，从用户的角度看，与缺乏信息安全保护意识不无关系，用户在购物、支付、租房等过程中登记的信息；在“云服务”中储存的数据；在浏览网站、玩网游时产生的大量上网行为数据等都有可能造成个人信息的泄露，而大众在过于追求调络带来的便利的同时，极有可能忽视个人信息的保护问题，造成个人信息的大量泄露。

从企业的角度看，企业在数据采集的过程中未经授权，在用户不知情的情况下，将其个人信息进行整合；并且在拿到信息后对一些数据进一步或深层挖掘，在一定程度上侵犯用户的权益；此外，在后期数据保存过程中，缺乏对数据保护方面的投入，导致信息被黑客获取，造成信息的滥用。

因此，网络时代对个人信息的保护应从用户个人信息安全意识的提高及企业监管的加强两方面着手：

一方面，大众在享受互联网生活的同时，理应对自身信息进行保护，如不明链接不点、密码分级管理等，提高自我信息安全保护意识。

另一方面，对普通用户而言，面对无孔不入的互联网生活，仅靠自我提醒很难保证万无一失，因此，国家还应加强立法，完善相关法律法规，从根本上保障个人隐私，并对违法现象进行严厉打击。此外，企业也应在创新的同时保证信息、数据安全，保护用户个人信息。

2. 为进一步保护群众财产安全，提高群众安全感和满意度，你所在派出所准备深入辖区开展保护个人信息安全宣传活动。假如领导将此交给你负责，你怎么做？

【参考答案】

个人信息安全宣传活动，有利于提高群众的安全感和满意度，进一步提高群众的防范意识，作为本次宣传活动的负责人，具体来说，我会这样开展：

第一，联系辖区内各社区居委会，在开展本次宣传活动之前，协助公安民警做好活动的前期宣传工作，让更多的居民参与到本次宣传活动中来。

第二，组织民警深入社区，举办个人信息安全普及讲座，多层次多方面的为群众讲解保护个人信息的重要性：一是保护个人隐私。工作生活中不要轻易留下个人身份证号码、家庭住址、电话等重要信息，以防被不法分子利用。二是如发现手机突然没有信号，或者收到银行发来的银行卡信息变更提示，千万不可掉以轻心。！应及时与营业厅和银行取得联系，询问详细情况，一旦发现有被挂失补办时，更要谨慎对待！三是对于长期不使用的银行卡、信用卡，最好注销掉；信用卡透支额度不宜过大，以尽可能减少被盗刷后的损失。四是一旦发现信用卡被盗刷，应及时报警，并注意保留证据。

第三，在社区广场进行定点宣传。采取显示屏投放信息安全主题的动画片，以图文并茂的形式，提高广大市民的信息安全意识和防范水平，普及信息安全知识。同时策划、出版信息安全主题漫画小手册分发给辖区群众，并现场回答群众提出的问题。

第四，采用社区回访的方式，组织民警对本次信息宣传的效果进行调查、统计，以确保本次宣传活动起到预期的效果，同时，为了切实提高群众信息安全保护意识，建议定期深入辖区进行信息安全宣传及现场答疑活动。

3. 有专家认为“解决好个人信息的安全漏洞，已非简单‘打补丁’就能堵上，亟须系统整顿、源头治理。”对此，你如何理解？

【参考答案】

维护个人信息安全是场持久战，也是前所未有的遭遇战，当前，个人信息泄露的渠道众多且网络犯罪的“进

化”程度，有时会超过法律法规的制定速度，因此，单纯的“打补丁”即问题出现后进行解决的办法显然存在滞后性，无法从根源上彻底解决信息安全问题。要解决好个人信息安全的漏洞，需要从产生问题的源头出发，多方用力、系统整顿。

从源头来看，许多手机 APP 未经授权采集用户信息，有些经营机构罔顾法律买卖用户数据，更为可怕的是“内鬼”，在警方查获的犯罪嫌疑人中，有电信公司人员，也有快递公司、银行、医院、学校、工商局的工作人员。信息安全问题涉及面之广、黑色产业链条之长，绝非简单的“打补丁”就能解决，而是亟须系统整顿。

当前，我国对于个人信息的“安全堡垒”正在逐步加固，但是与现实的安全风险、公众的满意程度比，这种“加固”还需要提速增效。具体包括：

一是加快相关法律条例的研究跟进、系统配套，加强相关部门的“握指成拳”协调共治，进一步明确运营商、银行、电商等的权责，提高对信息泄密者的处罚成本，切实保障个人信息、展开依法维权。

二是从技术上寻求防护对策。组织国内相关专家研讨个人信息安全问题。设立项目基金支持个人信息安全相关理论、技术、实践的研究，对新一代信息技术应用中的个人信息安全风险提出建议和对策。

三是在理念上提高网民的安全意识。加强对群众个人信息安全的宣传、教育，提高权利人自身的信息安全保护意识。

面试真题三十二

1. 公务员法明确规定，公务员要遵守纪律，恪守职业道德，模范遵守社会公德。请结合报考岗位谈谈你的理解。

【参考答案】

众所周知，无规矩不成方圆。为了保障各项事务顺利进行，我们每个人在工作、生活中都需要遵守一些公德、道德、纪律等规则。作为依法履行公职、纳入国家行政编制、由国家财政担负工资福利的公务员更是如此。因此，《公务员法》明确规定，“公务员要遵守纪律，恪守职业道德，模范遵守社会公德”。三者之间，使用“遵守”“恪守”“模范遵守”，是层层递进的关系，也反应出对公务员更高、更严格的要求。

作为一名年轻人，我立志服务人民，为建设社会主义事业贡献自己的力量，因此报考了这次的兵团公务员。对于《公务员法》的这一项规定，我是这样理解的：

首先，遵守纪律。人不以规矩则废，党不以规矩则乱，遵守纪律是公职人员的法定义务。党的十八大以来，中央高举反腐败的旗帜，坚定推进党风廉政建设和反腐败斗争。而公务员更应该在遵纪守法方面严格要求自己，不管是国家法律，还是党的纪律都是必须遵守的刚性行为准则。因此，在今后的工作中，我既要尊崇法纪，认真学纪律、懂规矩，又要经受住诱惑，守得住清贫，提高拒腐防变能力，还要坚守党性，培养廉洁正派的工作作风。

其次，恪守职业道德。各行各业都有其特定的职业道德，而公务员由于地位和作用的特殊性决定了其不仅要遵守一般群众应该遵守的道德规范，还要践行更高层次的职业道德’规范。因此，身为一名公职人员，既要遵守普遍性职业道德中的爱岗敬业，忠于职守；还要遵守忠于国家，服务人民，恪尽职守，廉洁奉公的公务员职业道德。既要时刻具备公仆意识，又要有“全心全意为人民服务”的责任和担当。

最后，模范遵守社会公德，由于公务员作为代表各级政府履行职能、执行公务、行使权力的主体，代表着政府形象，其道德修养对群众有着巨大的示范和引领作用。因此，提高个人品德素质，以身作则地引导社会风气十分重要。无论是在工作中，还是生活中，我都会认清自己行为的社会性，从自身做起，模范遵守社会主义核心价值观，积极做一名社会公德好、家庭美德优、政治品德高的人民好公仆。

2. 团组织“送知识下连队”宣传活动，分给你的宣传主题是饮食与健康，你会如何开展？

【参考答案】

“送知识下连队”宣传活动可以丰富连队职工多方面的文化知识。连队官兵每天的训练任务重，消耗大量体力，饮食上容易多油多盐，可能会导致消化系统疾病。宣传饮食与健康知识，可以帮助他们培养科学合理的饮食习惯，让他们从营养科学、搭配合理的饮食中吃出战斗力。

首先，我会与负责其他内容主题的人员进行协商，确定下连队宣传活动的地点、时间，并保证与其他宣传内容的有序衔接。

其次，提前通过深入连队调查问卷等方式，了解连队官兵饮食习惯、对健康饮食的了解程度、常见的消化疾病、食堂饮食安全卫生和营养搭配情况等信息，并根据这些信息有针对性地制订宣传方案。宣传内容上，围绕饮食与健康内容，收集健康饮食、常见疾病预防等相关知识，制成PPT、海报、宣传册等资料。邀请营养专家及中医院的专家进行授课和现场咨询。另外联系连队方面，配合进行通知宣传工作。

再次，采取多种宣传方式。邀请专家开展合理膳食、饮食健康等知识讲座。请营养专家和中医专家对连队饮食进行合理分析，并根据连队训练周期表，科学合理制定每天的菜谱，保证士兵每天的热量和营养均衡摄入。另外，除了发放宣传册，可以准备《中国居民平衡膳食宝塔》趣味拼图，供现场游戏；现场组织健康饮食知识有奖问答；请专家对连队食堂进行炊事培训等。

最后，做好人员分工、场地设置等准备工作，做好秩序维护等紧急预案工作。活动结束后要及时向领导汇报工作情况，并认真总结经验教训，为以后类似的活动提供借鉴。

3. 某日，你曾接待过的一位群众冲到你们办公室，误将你的同事认成是你，拉起他就骂，指责上次的政策讲解错误，服务态度不好。假如你在现场，你怎么办？

【参考答案】

这种情况下，我首先会及时站出来，向这位群众说明他认错人了，避免同事无辜受到委屈，也趁机安抚群众情绪，缓解紧张氛围。

其次，向群众赔礼道歉，安抚群众情绪。跟群众进行交流沟通，了解群众生气的原因。服务态度方面，要及时承认，真诚致歉，请求群众原谅，并保证在以后的工作中坚决改善。政策讲解方面，了解一下是否是自己政策方面没有讲清楚，还是政策讲解有误导导致群众白走了冤枉路，针对问题重新讲解，并请熟悉该政策的同事帮忙，保证群众能够获得清晰准确的信息。对给群众造成的困扰和可能产生的损失，再次致歉，并尽量想办法弥补并解决群众的问题。

再次，因为这件事情是因我而起，让同事无辜受到牵连，我会利用业余时间请同事吃饭喝茶，向同事致歉。

最后，总结经验教训。一方面，增强职业道德理念，牢记为人民服务的宗旨，时刻保持热情、耐心的工作态度，以群众满意为自己工作的衡量标准；另一方面，强化业务知识和能力，涉猎更多领域的政策知识，保证政策讲解等业务方面准确、易懂。另外，遇到自己实在不确定的政策，要本着认真负责的态度及时请教其他同事，保证让群众能准确地了解政策。

面试真题三十三

1. 单位打算在北京、上海、广州三个城市开展一次兵团特色农产品推介会，领导让你负责，你会怎么做？

【参考答案】

开展兵团特色农产品推介会，有利于拓宽农产品销售渠道，提升新疆特色林果产品的市场影响力。考虑到这次推介会要到三个城市开展，规模较大，我会重点做好以下几项工作：

第一，制订详细的策划方案。我会根据北京、上海、广州这三个城市的实际情况，初步选取推介会召开的地点，在预算经费允许的范围内尽量选择交通便利、展厅知名度较高、容纳量大的场所来进行。三个城市的召

开时间要有一定的间隔，便于组织筹备和及时调整方案。初步确立方案后，及时上报领导加以确认。

第二，做好充分的准备工作。我会邀请各部队、各兵直企业积极参与，并向其说明本次推介会的地点、意义等，由各参与团队上报农产品种类，并做好分门别类的筛选和整理，以便于推介会现场展厅的分类。根据气候和产品种类提前谋划产品运输方案。制作新疆特色农产品宣传资料，包括图文展板、影音资料、宣传手册等。

第三，加强推介活动的宣传，吸引合作商的目光。我会通过自我推荐和媒体宣传的方式，邀请并核准参与本次推介会的合作商，包括北上广各地大型的农产品批发市场、食品商贸公司等，确立参与名单并上报领导，根据领导的意见及时制作邀请函，并根据具体的时间、地点正式下发各参与合作商，诚挚欢迎他们的到来。并且，推介会当天邀请媒体记者进行跟踪报道。

第四，做好推介会场所的布置工作。推介会现场主要分为三个部分：兵团特色农产品形象展示区，主要以图片与宣传片结合，重点宣传、推介特色农产品；综合展示销售区，集中展示此次参展的特色农产品，并设置品鉴平台，促进多方交流、以展促销；洽谈签约区，主要为签约仪式和合作洽谈的活动场地，便于合作的正式落实。

第五，做好推介会的安保和组织协调工作。提前做好应急预案，安排好安保人员，根据推介会的参会人数及时调整安保措施，必要的时候采取人员分流，确保会场秩序。

第六，做好总结。整理活动记录，总结推介会取得的成果和组织过程中的利弊，上报领导，为加强改进奠定基础。

2. 很多人认为，公务员工作没有什么难度，什么人都可以当公务员。请结合你所报考的岗位谈谈看法。

【参考答案】

公务员不同于一般社会职业，承担了多种社会角色，如社会发展、社会管理的责任；社会关怀、社会服务的义务。公务员素质的好坏直接关系到国家的政务水平和群众利益。因此，公务员的工作并非没有难度，什么人都可以胜任，相反需要具备较高的素质，需“德能勤绩廉”素质兼备。

《国家公务员通用能力标准框架（试行）》提出，公务员必须具备九种基本通用能力，包括：政治鉴别能力、依法行政能力、公共服务能力、调查研究能力、学习能力、沟通协调能力、创新能力、应对突发事件能力、心理调适能力。这其中的每一项都体现了对公务员的严格要求。就拿调研一项来说，不仅需要能够具备选取核实调研方式、调研范围的能力，而且需要具备较高的资料分析、数据分析整合的能力，在这个过程中，都需要工作人员去不断的修正策略、改进沟通的方式方法等，显然这离不开专业的思想意识和行动素质。

如果从我自身报考的岗位来看，我觉得公务员的工作更加是充满着挑战，需要我们不断地去学习和实践，完善自身。我报考的岗位是监狱管理局的狱警，从狱警的工作来说，由于接触的服务对象的特殊性，其实也就加大了工作的难度，不仅需要有基本的沟通能力，更要能够针对服刑人员的心理状态调整恰当的沟通方式。而这就需要具备牢固的法律基础，较强的心理学知识，足够充沛的精神，能够在工作中有敏锐的洞察力，从而及时观察和反馈服刑人员的状态，并给予他们一定的帮助和引导。因此，工作的难度不容小觑，需要我们细心耐心，敢于迎难而上，不断提升个人的职业素质，做一名合格、优秀的公务人员。

3. 你在工作中积极主动，领导经常表扬你，同事认为你是在讨好领导，对你有看法。你会怎么办？

【参考答案】

工作中如何处理好与领导、同事的关系，是一门必修课。当出现题目中说到的情况时，我会这样做：

首先，对于领导的表扬，我认为是对我工作的一种肯定和鼓励，我不会因一点表扬和成绩沾沾自喜，而要继续努力做好个人的工作，始终保持积极主动的工作态度和执行力，不断完善工作的技巧和方法，提升个人工作的能力。

其次，对于同事对我的看法，我会客观看待，不会因同事对我的误解而失去工作的热情，同时，也会认真分析出现误解的原因，可能是在平时的工作中与同事的交流和沟通比较少，使得有的同事对我的了解不够，因此产生了误解。因此，在以后的工作中，我会主动加强与同事之间的交流，遇到自己不懂的问题，及时向其他同事请教，对于同事工作上或者生活上需要我帮助的时候，我也会第一时间尽我所能去帮忙，我相信时间长了，一定能够加深同事们对我的了解，提升我和同事之间工作配合的默契度。

最后，在以后的工作中，我会严格要求自己，脚踏实地，勤学多问，多向同事和领导请教，并且积极参加单位组织的活动，提升自己融入团队的能力，提高个人职业素质。

面试真题三十四

1. 今年的建党 95 周年活动得到了广泛支持，很多人通过微信、微博等方式转载相关报道，对于这种宣传正能量的现象，你怎么看？

【参考答案】

很多人通过微信、微博等方式转载今年的建党 95 周年活动的相关报道，反映出民众对于中国共产党取得的伟大成就充满了热情、感恩与祝福，也反映出很多人正在正确看待并且勇当“微时代”传播正能量的使者。

近几年来，社会进入互联网时代，人们互相交流的渠道明显扩展，尤其微博、微信等工具的兴起，使得人们在信息传递和交流中更加方便和自由。同时，在相对宽容的网络环境下，微信、微博等网络社交平台趋于成为一种万花筒似的传播方式，信息内容令人眼花缭乱，信息的真实性也难以分辨。更严重的是一些人借助微信、微博平台自撰或转发一些不利于国家形象或社会公德的非正面信息，散布一些不良情绪或消极能量，甚至导致不同程度的网络谣言。针对这一情况，国家也出台了《全国人大常委会关于维护互联网安全的决定》《互联网信息服务管理办法》等规定。因此，在复杂的网络环境下，一部分人能够让微信、微博成为传递正能量的使者，十分可贵。就像今年为了庆祝我们建党 95 周年，很多地方发布形象生动的微信、微博专题文章和视频，浓缩了建党以来的光荣历史和成就，亿万网民通过积极转载和评论等方式，在自己的电脑前、手机上留下了对党的期待，对未来的希望。

我认为，充分发挥好微信、微博弘扬正能量的作用，应做到：第一，继续完善网络安全规范方面的法律法规，对发布或传播虚假信息等违法违规行为进行严格查处；第二，网宣教育部门在积极鼓励 and 有效支持的前提下，应对微博、微信等加以引导和规范。如努力倡导和大力推广极富公益功能的微信公众号等；第三，各级政府和社会组织借助和运用好微信、微博等虚拟平台，应传播更多的有益信息和实用知识；第四，掌握着发布和传播信息功能的网友要坚强自律，体现社会道德和社会责任，言论自由要坚守法律底线、明晰道德边界。

2. 单位准备开展“每月_本书”的读书活动，领导让你负责，你会怎么组织？

【参考答案】

单位开展“每月一本书”读书活动，是为了激发员工读书兴趣，在单位营造浓郁的学习氛围。我会从以下几个方面开展好这一活动。

首先，通过问卷调查等方式了解和收集单位员工的读书倾向、读书习惯等信息。

其次，制订“每月一本书”读书活动方案，包括活动安排和时间截点。确定每个月的读书主题，如：思想道德、专业知识、法律法规、文学艺术等。根据主题确定书籍类型和具体书目。活动时间可以从 5 月份到 8 月份，分为三个阶段，第一个阶段为个人阅读并撰写心得体会，第二个阶段为部门内部交流，第三个阶段为分享大会，各部门推选优秀选手分享交流，现场投票选举产生前三名。具体书籍方面，单位可以甄选优秀读物，向员工统一推荐。也可以让员工自行推荐相关主题的优秀书籍。

再次，做好活动宣传和落实工作。通过单位内部公示、宣传栏、层层传达等方式，提高员工主动参与读书

活动的积极性。也可以将读书活动纳入考核机制，通过抽查、考试，举办读书报告会、研讨会、知识竞赛等形式，检验职工的学习成果。

最后，读书活动期间，做好工作汇报，并根据实际情况及时调整方案。做好摄影、录像等记录工作，活动结束后发布到单位网站进行传阅。

3. 你负责单位的考勤工作，有位科长经常迟到，并让你不要记他迟到，你该怎么办？

【参考答案】

考勤体现着一个单位的纪律性，应该严肃对待。我负责单位的考勤工作，遇到这种情况我会采取以下做法：首先，对于这位科长的要求我会委婉地拒绝，向其说明单位即将实行电子考勤系统，每个人的考勤记录将会自动记录，并不是我记不记就能解决的，而且周围有那么多同事都看到了他的迟到情况，如果我故意不记也容易产生不好的影响。希望科长能够理解我的做法。

其次，私下与科长和周围的同事沟通，了解科长最近经常迟到的原因，是路况不好还是家庭等其他方面的原因。如果的确是有客观情况，我会委婉地向科长说明科长多次迟到虽然在情理上理解，但是规章制度还是要遵守的，我会建议科长向单位说明具体的原因。如果主要是科长自身的原因，我会委婉地向科长表明按时上班，准时出勤是单位的规章制度，每个人都应当严格遵守。

最后，我会通过每次上班前提前以半开玩笑短信等方式提醒科长，帮助科长养成按时上下班的良好习惯。

4. 单位组织党员学习活动，领导和受邀的党校老师都已经到会场了，但同事们都没有来，你发现是你用短信通知的时候把时间弄错了，本来是下午 16 点，却通知成了下午 6 点，你该怎么办？

【参考答案】

出现这种情况，是由于我的工作失误造成的，我会积极、及时地采取补救措施，保证好学习活动的正常进行。

首先，我会向领导道歉并说明情况，是自己失误将时间通知错了，会马上重新通知同事们，争取会议在半个小时后能够正常进行。请领导协助自己安抚党校老师的情绪，这段时间让其他组织者准备好水果、茶水，让领导和党校老师先休息一下。

其次，请活动组织者帮忙，一起电话联系各部门领导，说明情况，请求他们帮助通知参加学习的同事尽快赶到会场，并就因学习而耽误工作向各部门领导致歉。短信和电话通知各位参加学习活动的同事，致歉，说明情况，并重新通知时间。了解他们是否能够在半个小时内赶到，并记录下不能及时赶到的同事信息，为他们提供后期的学习资料，方便他们自主学习。

再次，通过电话重新通知，相信大部分同事能够及时赶到。这样可以先将学习活动正常开展起来。学习活动期间做好拍摄和录像，以及学习资料的备份，为不能参加学习活动的同事提供自主学习的材料。

最后，向领导汇报学习活动的具体情况，并再次为自己的失误道歉。及时思考总结，并铭记这次工作失误的经验教训，避免以后出现此类问题。

面试真题三十五

1. 近日，某机构公布了最新一批“中国虚假大学警示榜”，73所野鸡大学被曝光。这是该机构2013年以来第5次披露虚假大学名单，累计数量已达400多所，涉及全国20多个省份，野鸡大学数置惊人。对此，你怎么看？

【参考答案】

当前，野鸡大学已成为中国社会的一大痼疾，对整个社会的公信力带来了巨大的创伤。

“野鸡大学”不断滋生的背后，原因并不复杂：一是有利可图。在骗子们的眼里，“大学”不仅是金字招

牌，更是一块肥肉。只要拿“大学”当幌子、作诱饵、揽生意，就会有人趋之若鹜，就会有人上当受骗，当然也就有利可图。二是有机可乘。“野鸡大学”在线上线下打广告、做“推广”，堂而皇之地招学生、卖文凭，与相关政府部门监管缺位、查处不力有很大的关系，这使得骗子们有机可乘，给了“野鸡大学”生存的空间。三是学历崇拜。“野鸡大学”横行，有着很深的文化根源。在某种程度上讲，“野鸡大学”滋生不绝的背后，有着崇拜文凭、迷信学历的教育观和人才观。且不说升学、求职、就业，就是晋级、升职、考核等，文凭和学历都是必不可少的硬条件。“野鸡大学”也因此有了赖以滋生的文化土壤。

可见，要把“野鸡大学”打回原形，遏制其野蛮生长，还需多管其下：

第一，加强宣传。在高考结束填报志愿阶段，学校、政府教育部门要及时向学生及家长宣传，提醒其报考大学时要仔细甄别、求证，一定要到当地高等院校招生办公室公布的正规网站报考。同时，要持续公布已发现的“野鸡大学”名单，不让考生和家长受蒙骗。

第二，加大打击力度。对现实中大量存在的不具招生资格、没有办学资质、涉嫌非法招生的“野鸡大学”，政府教育部门还应进一步强化和加大相应的打击惩治力度，以便尽可能地减少其“混淆视听”、招摇撞骗的机会和可能。

第三，培养正确的教育观、人才观。要想有效遏制“野鸡大学”泛滥，还须进一步铲除滋生“野鸡大学”的社会文化土壤，努力构建“不唯文凭”“重学历更重能力”的理性人才观和相应的科学的人才评价考核体制机制。

2. 单位在官网推出了群众满意度问卷调查活动，但是问卷的关注程度不高，提交的问卷数量少，质置堪忧。如果领导让负责处理此事，你怎么办？

【参考答案】

单位官网推出的群众满意度问卷调查活动，出现关注度不高、质量不高等问题，不利于单位全面了解群众对我单位服务的意见。如果领导让我负责处理此事，我会这样做：

一是深入了解网站调查问卷关注度低，提交问卷数量少的原因。比如，网站调查问卷设置是不是不够醒目，没有引起公众关注；调查问卷的问题设置是不是太多，群众填写耗费太多时间等。针对原因，进一步完善网站问卷的设置。比如，可以将调查问卷设置得更加醒目，填写程序设计得更为简单方便。

二是加大宣传。除了持续在官网进行宣传，我还会将填问卷的时间、网址等相关信息制作成海报、宣传单等资料，在单位办事大厅向前来办理业务的群众进行宣传。如果群众有时间，可以在办事大厅的查询电脑上进行问卷调查的填写，并安排相关工作人员指导群众登录单位官网，并自主填写提交问卷调查表。

三是推出多种调查问卷的方式。比如，可以在办事大厅设置纸质版调查问卷，或者在办事窗口设置对办事人员的满意度调查。以辅助网上调查问卷的形式，搜集到更多质量更好的问卷反馈。

3. 你和新人小王共同负责一个项目，刚开始时你们合作默契，但一段时间后，小王情绪低落。

你从同事那里了解到，小王抱怨你对他不信任，总是交给他一些琐碎的任务。你怎么办？

【参考答案】

同事对我的不理解，不利于工作的顺利开展。为此，我会想办法打开同事的心结，获得同事的理解，确保工作能够顺利完成。具体来说，我会这样做：

首先，真诚地与小王交谈。我会找一个合适的机会找到小王，并与他谈心交流。向小王说明项目开展的初期确实有许多琐碎的任务，也正是因为他能帮助配合我，这些琐碎的任务才能在短时间内保质保量地完成，感谢小王的付出。同时，我会进一步对小王的工作能力表示肯定，表明自己对他的赞赏和信任。此外，听取小王的意见和建议。通过彼此真诚的交流，打消小王的不良情绪。

其次，适当调整任务分工。我会仔细对工作开展情况进行梳理，根据前期工作的开展情况，并结合小王的

能力、优势及意愿，适当地调整接下来的工作安排，将一些较为重要的工作安排给小王，希望他能在规定的时间内完成，以此提高小王工作的积极性。

最后，互帮互助共同完成任务。在接下来的工作中，我会加强与小王的沟通和交流。当他在工作中遇到困难时，我会及时伸出援助之手，帮助他解决。当我在工作中遇到问题，我也会向小王请教或是与他协商，充分尊重他的意见，齐心协力，携手完成工作任务。

面试真题三十六

1. 领导临时给你安排了一项其他部门的紧急工作任务，可是你现有的工作已经饱和，而且对这项工作也并不了解。你怎么办？

【参考答案】

面对这种情况，我会这样处理：

首先，我会如实向领导说明我现在的情况。我会告诉领导目前我的工作已经饱和，并且对这项紧急工作任务不是特别了解。如果领导相信我可以处理好，那么，我会接受领导给我的紧急工作任务，并及时调整自己的工作安排，必要时希望领导能够安排其他同事提供一定的帮助。

其次，接下任务后，合理规划，尽快处理。第一，整理自己的工作任务，请示领导将手里的紧急工作安排给其他同事来完成，以免耽误本部门工作的顺利开展。剩余的工作我可以利用午休或晚上加班时间来完成。我会把主要的精力放到领导安排的紧急工作上，抓紧时间快速熟悉新工作任务的相关内容，不懂的及时请教领导、咨询相关同事。第二，对新的任务足够熟悉后，尽快开展相关工作，在工作过程中和其他部门的相关同事积极沟通，加班加点完成工作任务。第三，完成紧急任务后，及时向领导汇报，等待领导反馈，并利用等待时间抓紧处理之前未完成的工作；第四，如果领导反馈良好，我会继续按照之前的节奏着手自己的工作，如果有需要调整的地方，我会及时进行完善，以免影响紧急任务的进度。

最后，在所有工作完成后，我会及时总结此次工作经验，以便自己在将来面对突发情况时做好应变，同时，督促自己在精力、时间富余时给自己充电，多学习一些工作相关的知识及技能，以便处理紧急工作时更加得心应手。

2. 单位领导让你带领志愿者下乡开展低碳环保宣传活动，如果由你负责，你会怎么做？追问：在宣传过程中，有群众举报个别志愿者随地扔垃圾，认为你们的宣传活动只是做样子。你怎么办？

【参考答案】

下乡开展低碳环保宣传活动，是为了给乡亲们普及环保理念，从点滴做起，自觉保护乡村环境。作为活动负责人，我会这样开展：

首先，向志愿者做好活动前的动员说明工作。因为此次低碳宣传活动的目的地是乡下，很多志愿者可能没有去过乡下，我会事先向他们说明乡下的现状，如生活条件、交通建设等可能不比城市，既然大家成为本次活动的志愿者，就要不怕脏、不怕累，做好心理准备，积极投身到宣传活动中。

其次，向志愿者做好相关说明后，我会向他们介绍此次宣传活动的周期、内容等相关事宜。因为活动地下在乡下，往返需要时间，因此宣传活动会持续3天，需要大家带好随身物品，且以轻便为原则；就具体活动安排来说：第一天，召集乡民进行集体动员活动，结合乡下的实际情况，让村民了解低碳生活，如何在乡村进行低碳生活，等等；第二天将志愿者分组，深入田间地头、乡亲家里，结合乡村生活实际，具体指导如何实现秸秆环保化处理、怎样用水用电既省钱又环保等；第三天，让乡亲们与志愿者进行自由交流，了解更多关于低碳环保的相关内容，让乡民从观念上和行动上贯彻低碳环保理念。

最后，活动结束后，作为负责人，我会将我们单位的联系方式告知乡亲们，让他们可以随时咨询与低碳环

保相关的问题，如发展怎样的乡村经济既赚钱又能不影响环境等，我们不但会给出解答，还会根据情况对乡亲们进行实际指导。总之，通过活动让乡亲们了解低碳环保，特别是它对我们生存的积极意义，让乡亲们愿意尝试并坚持低碳环保的生产生活方式。

追问：

面对群众的举报，我会认真倾听，在核实情况后，做出处理。

首先，我会向举报群众了解具体情况。我会问群众在哪里、什么时间看到志愿者随地扔垃圾，让他描述志愿者的外貌特征，并做好记录，以备核实时比对。同时，我也会征得群众同意，是否愿意与我一起找到这名志愿者，核实情况，如果情况属实，我们会对志愿者进行批评教育；如果是误会，我们会让志愿者当面向群众解释清楚，在此过程中，群众利益不会受到影响。如果群众实在不愿亲自参与，我会让群众看我们的集体照，通过看照片的方式，找出那个志愿者。

其次，在群众配合下，找到这名志愿者，酌情处理。找到扔垃圾的志愿者后，我会向他说明群众反映的情况，请他如实回答是否随地扔垃圾。如果志愿者是在携带垃圾时不小心将垃圾遗漏，我会督促他下次注意，将垃圾收好直至放到垃圾箱处；如果是志愿者临时将垃圾放置在统一位置，以后后续集中处理，不巧被群众看到误以为志愿者随地乱扔垃圾，我会将了解到的情况及时反馈给群众，并让这名志愿者亲自向老乡解释清楚。

总之，我一定会认真对待群众反映的问题，查明真相，秉公处理。

3. 在单位举办的提高服务水平和意识的座谈会上，有群众反映单位办事效率低，服务态度差，其他群众也随声附和。作为座谈会的主持人，你怎么办？

【参考答案】

作为座谈会的主持人，面对群众的当场反映，我不能置之不理，也不能敷衍了事，而是会结合我单位参加座谈会工作人员的职责进行灵活处理，相信与会的各部门人员也会积极配合我，顺利进行这场与群众面对面的座谈会：

首先，为避免现场出现尴尬局面，我会这样回应反映问题的群众。我会在群众表达清楚意图后，让他们保持冷静，不要过于激动，我会跟与会群众说，我们举办本次座谈会就是为了提高服务水平和意识，大家反映的问题正好契合会议主旨，也是对我们工作中存在问题的反馈，我们会认真对待，不会逃避，也不会敷衍了事，希望有问题的群众依次发表意见，我们会认真做好记录，及时进行解决。我相信群众听了我的话，会看到我们的态度，做出配合。

其次，在群众依次发言后，我会做出积极回应。我会向群众说明，出席今天会议的都是我们单位各部门的负责人，大家反映的问题，窗口负责人、大厅接待负责人都已经听清楚，也做了会议纪要，相信他们会给大家做出简要回复，并在会后进行针对性整顿。

最后，在各部门负责人发言后，我会及时观察群众的反映，如果群众仍有疑虑，我会让其接着发言，以便让群众看到我们真诚沟通的态度；如果群众比较满意同事的发言，我会依照会议既有安排进行下面的流程，确保会议顺利完成。总之，我会依据会议氛围、群众反响灵活应变，达成此次座谈会的目的。

面试真题三十七

1. 有人说，拥有良好的心态，方能找准人生定位。对此，请谈谈你的看法。你对自己的人生定位是什么？

【参考答案】

第一问：

拥有良好的心态，方能找准人生定位。对于这种说法，我很赞同。一个人拥有良好的心态，便能认清自身情况，安于自己的位置，不去嫉妒富人，不去鄙夷穷人，而是根据自身能力去实现自己的价值。

当今，工匠精神成了我们热议的话题，诸如高凤林、胡双钱这些几十年驻守在自己的岗位、兢兢业业工作的大国工匠确实值得我们为其点赞、向其学习。他们用自己专业的技艺、负责任的工作态度保质保量地完成一项项工作任务，这些成功源自他们对于自身职业的热爱、对于工作的高度负责，当然也离不开他们良好的心态。正是一种良好的、平和的心态，可以让他们在自己的岗位上默默坚守几十年，将人生定位为做一名平凡的技术人员，零误差完成一次次火箭焊接、飞机零件加工，最终成为大国工匠。

反观这些年，一些人因为父辈财产积累或者占地拆迁而成为同辈年轻人中的“富二代”“拆二代”，这些人中不乏积极上进者；但也有炫富、挥霍者，盲目、浮躁的心态让他们在财富面前迷失了人生的方向，或是挥霍无度，或是铤而走险，有的能够迷途知返，有的最终却走上了违法犯罪的道路，让人唏嘘不已。家庭环境、社会氛围也许影响了他们对于自己人生的判断，但起决定作用的还是自己的心态。

拥有良好的心态，能够让人在财富面前不自我膨胀；在艰苦境遇中坚守追求，迎难而上；在普通的工作岗位上甘于平凡，不断奋斗。

第二问：

我对自己的人生定位是立足当下，做好自己。每个人的一生都是由各个阶段组成的，在学生时代，我要求自己努力学习，不嫉妒那些自身资质很优秀的同学，而是以他们为榜样，尽自己最大的努力，做到最好的自己。如今，我即将告别自己的学生时代，如果能够通过这次考试，我将走上公务员岗位。我的人生定位依然是立足当下，做好自己。具体来说，就是立足于我的岗位职责，认真做好经手的每一个工作任务。我知道，我报考的岗位属于基层行政岗，杂事多，薪资不高，但是既然选择了这个岗位，就要端正自己的心态，不去艳羡那些找到高薪清闲工作的同学，不被可能出现的不正当利益所迷惑，把群众的满意，领导的放心当作是对自己的独有回报，甘于平凡、甘于清贫，立足当下，做好自己。

2. 假如你是某单位的公职人员，你的亲戚朋友经常向你打听单位内部情况，遇到事情还让你找关系帮忙，你怎么办？

【参考答案】

如果我是一个公职人员，遇到题目中的情况，我会这样处理：

首先，对于亲戚朋友经常向我打听单位内部情况，我会表示理解，毕竟每个人都是有好奇心的，普通百姓更是对公职人员的工作内容、单位情况充满好奇感。但是，我不会为了满足亲戚朋友的好奇心就将向他们透露单位内部情况。我会向亲戚朋友说明，谢谢他们对于我工作单位的关心，但是国家有相关规定，公职人员不能随意将单位内部情况告知亲戚朋友，公职人员有对工作内容进行保密的义务。况且，我的工作职责有部分内容涉及单位机密，更是不能随意向外透露。相信亲友会理解我的工作要求，不再过问我单位内部的情况。

其次，面对亲友遇到事情让我找关系帮忙的情况，我会这样解决。第一，我会先跟亲友了解情况，看看他需要寻求什么帮助，如果是在我的能力范围内可以解决，并且不会触碰我的工作底线，那么我会真诚为他提供帮助。第二，如果亲友的事情超出了我的能力范围，我会这样向其说明，在我的能力范围内确实无法解决他的问题，但是我也不能利用工作便利为他找关系帮忙，这是不允许的，也是触犯我们工作规定的，我会尽量向相关同事打听他求助事情的处理办法，让他尽量少走弯路，找对部门，我也会在条件允许的情况下，陪他一起到相关部门进行咨询，直到他的问题得到解决。

3. 你是某单位的新人，入职后，主动承担了很多的工作任务，领导非常肯定你的工作能力，但同事们都对你不屑一顾。恰巧单位准备组织一次文体活动，领导便把此项工作交由你负责，你会如何开展？

【参考答案】

领导将此项工作交由我负责，是对我能力的肯定，我会努力完成领导的交代，同时，也会利用这次组织文体活动的机会让大家重新认识我，改变同事们对我的不良印象。

首先，我会给自己做好心理建设。反思同事对我不屑一顾的原因，找到原因后积极改正。同时，由于同事们对我有误解，可能会在沟通工作中对我态度冷淡，我会理解同事们的心情，微笑面对，并用自己真诚积极的态度赢得同事们的配合，让他们通过这次活动重新认识我。

其次，以积极认真的态度投入到活动筹备过程中。我会邀请单位内组织过相关活动的同事与我一起负责策划统筹工作，我会以真诚的态度邀请同事们与我组成活动筹备组，向大家说明，虽然我是总负责人，但是我是第一次负责这样的活动，会多听取大家意见，尊重每一个人的想法，同时，我也会在私下里了解这些同事的相关情况，便于拉近彼此距离，更好地沟通工作。筹备组成立后，我们会通过整理先前的资料，上网查找最近广受欢迎的文体活动，单位内网发布相关消息征集大家的意见，选定具体的活动形式。在主要活动内容选取上，我会充分尊重大家的意见，以民主投票的方式敲定最后的活动内容，如趣味运动会，为的就是让大家能够玩得开心。

再次，在活动形式确定后，我们会具体决定活动时间、计算经费、筹备相关物品，确保活动顺利进行。由于文体活动涉及场地既有单位内，也有单位外，我们也会做好安全保障、突发状况应对的相关措施，确保大家安全地参与活动。

最后，活动结束后，我会真诚感谢一起组织活动的同事，相信他们通过这次的接触，也会对我有一定了解，如果同事们愿意，我会利用休息时间组织大家聚餐，一来感谢大家这段时间的辛苦，二来增进彼此了解，培养同事情谊，以便之后更好地在工作中进行沟通合作。

面试真题三十八

1. 张北县政府信息公开平台日前发布了“草原天路”收取门票每人50元。收费消息发布后，关于这条公路是县级公路还是风景名胜区，收费是否合法合规，一度引起社会争议。22天后，该收费政策就被叫停。请谈谈你对此事的看法。

【参考答案】

“草原天路”收费无法可依，流产是必然。根据现有法律可知，我国并未有市级风景名胜区一说，同时“草原天路”属于县级公路，不属于《公路法》规定的可收费的公路范畴。尽管张北县针对天路收费做出种种回应，但收费政策终被叫停，可见政府无法可依的鲁莽做法最终抵不过民生与法理。

事实上，“草原天路”早在2012年已建成，直到2014年被自驾游和摄影爱好者发现才逐渐有名气，出名之后，张家口方面就以控制游客数量、保护景区生态环境为由，打起了收费的主意。类似的做法在我国多地旅游景区都有出现，如凤凰古城，出于保护古城目的进行捆绑收费，从而导致游客减少，严重影响了古城内外居民的生活、商户的生意，最终不得不在持久的反对声浪中取消收费。相反，杭州西湖景区实行免费，却直观上降低了游客的旅游成本，游客逐年增加，使杭州市餐饮、旅馆、零售、交通等服务行业都获得了新的发展空间，为杭州创造了大量的就业岗位和经济效益，促进了城市的整体经济发展。

“靠山吃山”本没有错，但是借助收取门票的方式反哺投入，就能解决人满为患、起到生态保护的作用，未免决策过于草率。张北县与其紧盯着门票收入，不如借助“草原天路”稀缺的旅游资源，对其进行全面的保护和开发可行性研究，依法依规实施保护和开发，在发展纵深游、提供更贴心的旅游服务上使劲，想办法把游客引进来、留下来，有消费才能搞活当地各产业链，打造“草原天路”的旅游品牌，形成良性发展。

2. 当前，我国农业后继乏人问题凸显，农村人口中“70后”不愿种地，“80后”不会种地，“90后”不提种地，村里的地没有成规模流转，大都是老人、妇女在家种。针对这一问题，请谈谈如何解决。

【参考答案】

近年来，随着城镇化进程的加快和农村劳动力的转移，农业后继乏人问题凸显。新生代农民认为种田很苦，

不赚钱，因而不愿待在农村种田的情况，在很多地方农村都不同程度地存在。而一些地方政府重工轻农，只重视城镇化建设而忽视农村发展的工作思路，无疑也加剧了农业发展“后继乏人”现象。

面对目前农业发展中“后继乏人”的困惑，如何处理好城镇化进程加快和农业发展“后继乏人”的关系，显得尤为重要。我认为，至少应做以下几方面的努力：

第一，立足农业长远发展，把农业发展纳入城镇化建设规划之中，在提高城镇化发展水平的基础上，大力提高农村集约化经营规模，从源头上切实解决农业发展的瓶颈制约。

第二，规范土地流转，为农民土地流转提供更好的服务，加快推进确权登记颁证，建立农民经营承包权流转市场，有序推动土地流转。加快土地向种田能手集中，将一些低效益的农田流转给专业种植大户，使土地的效益得以充分发挥。

第三，加大农业基础设施投入，加快农田水利建设，保障灌溉，提高防灾抗灾能力；将农田去块成方，修建机械路，建立连片种植的农田等，加强建设满足机械化生产需要的附属设施；加快推广农机作业，降低农业生产强度，解决农村劳力低效作业的问题。

第四，解决农业融资难困境，各银行金融机构应采取灵活方式确定农业经营承贷主体，按照“宜场则场、宜户则户、宜企则企、宜社则社”的原则，简化审贷流程，确保其合理信贷需求得到有效满足，贷款额度要满足农业现代化经营资金需求。

第五，提高农民待遇，改变农民收入低、劳动辛苦的现状，大力培育职业农民，随着农民职业化的实现，使职业农民在教育、医疗、住房、户籍及其他社会保障等方面享有同城市人一样的待遇，让职业农民成为一个体面、有尊严、收入有保障的岗位，这样才会吸引更多的年轻人。

面试真题三十九

1. 当前，我国部分外卖网站引导商家虚构地址、上传虚假实体照片，甚至默认无照经营的黑作坊入驻。网络订餐作为种新兴事物，正在遭遇严重的信任危机。对此，你怎么看？

【参考答案】

2015年10月食品安全法出台，该法明确规定网络食品交易第三方平台提供者应负起食品安全管理责任，对人网经营者实名登记，并对需依法取得许可证才能经营的食品经营者的许可证进行审查，发现违法行为应立即停止提供网络交易平台服务。然后现实却正相反，一些网络平台不仅没有承担起应有之责，反而为黑作坊作遮掩，置消费者权益于不顾，政府有关部门应严厉打击这类行为。

网络订餐平台作为一新兴事物，政府对其的法规出台、监管力度往往滞后。尽管在食品安全法出台后，网络订餐总算有法可依，然而由于这些订餐平台主体法人资格往往跨省跨地区，并且人员流动频繁，市场监管部门监管起来难度颇大，对人网餐饮店标准审核流程的把握更是难上加难。而网络订餐平台的工作人员法律意识淡薄，在“人网量考核+提成”的利益刺激下，上述现象的出现也就不足为奇。

食品安全与群众切身利益息息相关，要杜绝上述现象的出现，切实督促网络平台承担起自己的监管职责，仍旧需要政府监管部门下大力气，加大力度。一方面，要做到线上与线下监管同步、约谈与检查同步、查处与曝光同步，集中整顿和日常监管相结合，对网络订餐违法违规行为加大核查力度，对工作不见成效、人网无证照餐饮单位清理不彻底的平台进行重点查处，做到发现一起查处一起。另一方面，增强网络订餐平台的主体责任意识，让其明白平台如果成为黑作坊的庇护所，只会使其陷入信任危机，在网络订餐平台竞争如此激烈的情况下，这一做法只能使其失去竞争力。此外，还应提醒消费者自身加强自我保护意识，在网络订餐时选择证照齐全的，发现违规违法行为要积极举报，共同维护网络订餐安全。

2. 根据下面这幅漫画，谈谈你的看法。



【参考答案】

漫画中显示景区有一棵树已经被一群游玩的人压得喘不过气来，树干已经被上面的人群压弯了腰，躯干也快要折断，表现出难以承受的痛苦表情，树上显示了单日最大承载量。而站在树下的景区管理人员为了在黄金周能挣更多的钱，还在不断地让游客爬上这棵树。

通过漫画，我们可以看出，自从推出十一黄金周以来，全国各大热门景区的最大承载量一直饱受考验，尽管 2013 年《旅游法》就有游客数量不得超过景区最大承载量的规定，但节假日里“过度拥挤”依旧是景区的主题词，最大承载量的约束被证明只停留于纸面。

究其原因，最关键在于景区“超载”的背后更多是追求最大利益的冲动。在当前旅游景区收入结构单一的情况下，游客接待量越大就意味着越多门票钱，假日出游需求集中爆发，各大景区在追求业绩冲动下缺少严格执行最大承载量的动力，往往是“靠假日挣够一年的钱”。而且景区最大承载量这一数据基本上也是由各景区自己统计得出，出于利益追求，这一数据的真实性往往大打折扣。再加上尽管旅游法中明确规定，对于未及时采取疏导、分流等措施，或者超过最大承载量接待旅游者的景区，责令停业整顿。但由于核定标准不一、违法举证难等实际困难，这一规定很难发挥作用。事实也是如此，如此前西湖、天柱山、九华山等景区均在假日出现过“超限”，但截至目前，全国范围内很少见因“超限”受罚或摘牌的案例。

四万游客滞留九寨沟饥渴难耐、上海外滩跨年踩踏事件……这些因游客超限、拥挤不堪带来的严重后果不容我们忽视，景区承载量直接影响游客体验与生命安全。因此，多方面调控景区承载量刻不容缓，一方面，政府相关部门应尽快明确权责关系与问责机制，对“超载”景区进行处罚与问责，实行负面清单管理，保障最大承载量相关政策不打折扣的落实；另一方面，景区管理部门不能心存侥幸，必须提高安全意识，重视游客拥挤问题，可以通过大数据等方式实现限量售票、分时参观、优化路线，以智能化即时控制景区游客量。此外，政府需加快旅游业供给侧改革，通过扩大有效的景点供给、时间供给，加强景区间竞争，让游客有更多选择权，倒逼景区重视游客体验度。

面试真题四十

1. 某贫困县水土流失严重，生态环境建设面临资金严重短缺的困境。为此，县政府从该县公务员和事业单位人员每年的工资中扣除 1 个月工资总额 10% 作为“绿化费”，用于种植公司的承包费。对此，你怎么看？

【参考答案】

该县为改善生态环境，提高绿化率，带动公职人员全面参与植树的做法值得肯定，但从公职人员工资中强扣绿化费的行为不免有些走样，这种用行政手段来强制完成“义务”，乱设政府收费项目，变相克扣工资的情况，让“植树”背后的美好用意都消弭殆尽。

从法律层面看，我国当前没有任何一部法律法规规定公民须缴纳绿化费，法律法规没有赋予政府可以向公民征缴绿化费的权力。我国劳动法明文规定：“工资应当以货币形式按月支付给劳动者本人。不得克扣或者无故拖欠劳动者的工资。”即使以植树造林的名义克扣职工工资，仍有违“支付给劳动者本人”与“不得克扣”的相关规定，因而即便植树初衷可以理解，但强扣公职人员的绿化费的做好却涉嫌违法，有侵犯公民财产权之

嫌。

从国家政策来看，国家明文规定 2013 年后全国统一取消和免征包括绿化费在内的 33 项行政事业性收费，并强调“不得以任何理由拖延或者拒绝执行”。因此，该县捆绑收费、强制收费的政策确实是不妥当的，违反了国家规定。

从义务植树的理念来看，用强扣“绿化费”的方式强制完成的植树，实际上与“义务”初衷相违背。义务植树，重在“义务”二字，捐款植树理应秉承自觉自愿原则，同时义务植树倡导的是全民参与，身体力行，而该县收取绿化费用以支付植树公司代替义务植树的做法，使得原本应尽植树义务的个人与单位变成了花钱买义务，可谓失去了义务植树本来的意义。

因此，对于该县强制收取绿化费的行为，我认为，一方面上级部门应加强监管，对实施违规违法行为的责任人实行严厉的问责，使各级政府不能乱为，避免此类政府强行扣缴绿化费现象再出现，促进政府依法行政与公民权益保护。另一方面但相关部门也需要正视强扣“绿化费”背后的“基层困局”。上级主管部门应因地制宜，给困难地区更多的资金支持、技术扶持和人才支援，让困难地区在民生服务上，有能力、有技术、有资金。化解基层单位的燃眉之急。

当然，政府也应加大宣传力度，引导和发挥社会力量践行植树环保理念，并发挥好公务员的带头作用，推进全民义务植树活动，让每一个公民身体力行建设美丽中国，充分发扬人栽树、后人乘凉的精神，为绿化、为生态保护贡献自己的一分力量。

2. 华为集团任正非曾说：“很多找工作的人问我，来公司工作有没有双休？需不需要加班？我笑而不语，客气地请他们离开了公司。”对此，你怎么看？

【参考答案】

任正非的话告诉我们，在职场中应具备牺牲奉献的精神，不要只看重眼前的利益得失，而是看重工作带给自己的磨练和能力提升的机会，应舍得付出，敢于付出，无欲地付出，自然会得到回报。

“钱多事少离家近”，是多数人心中理想的工作。很多人在初找工作时，将薪水当作工作好坏的衡量标准，将加班与否、双休与否视为公司是否人性化的前提条件。这些想法固然没有错。但有句话说得好，该奋斗的年龄，不要选择了安逸。有些事情，不是看到了希望才去坚持，而是坚持了才有希望。人生的目标不能仅仅是满足生存需求，还要有更美好的高层次追求，有更高层次的动力牵引。将薪水安逸作为目标的人是不可能摆脱平庸的生命状态的，也永远不可能真正有成就感。

很多人总在抱怨自我付出了那么多，得到的回报却是那么少。其实付出与回报是人生的一台天平。如何对待付出与回报，这是人生价值观念的真正体现。因此，在工作中不要太多计较得失，加班表面上是吃亏了，但可以让我们的得到更多的磨练，积累更多的经验，这些才是真正的回报，用经济是无法衡量的。工作就是付出努力，进而使自己的人生变得丰富饱满。一个工作的好坏或者是否值得去做，不是由他能带来的特质上的奖励决定的，而是取决于他是否能使我们的才能用在真正有利于社会的服务上，是否能使我们的品格得到提高，是否能使我们的人生得到褒奖，如果答案“是”，那么即使这份工作的薪水很低微，也能够为你赢得丰富多彩的人生！

我很认同这样一句话：一开口就在讲困难，成长已经远离你；一付出就在想回报，机会已经远离你；一做事就在想个人利益，收获已经远离你；一有起色就谈条件，未来已经远离你；成功的秘诀，就在于“多付出，我愿意！”只有付出才有回报。

面试真题四十一

1. 政府现在在帮扶困难家庭的时候会和企业合作帮忙找工作，给企业钱，对于政府购买服务帮助残疾人困

难户有人说这是一种创新的方式，有人说，这是庸政懒政，你怎么看？

【参考解析】残疾人是我们社会的弱势群体，我们有责任，有义务，有必要对残疾人的生活多加照顾，对于政府购买服务帮助残疾人困难户的这一行为，首先，我要为政府的以人为本，服务残疾人的精神点赞，而对于这项政策的争议，我认为，我们不能简单地肯定，也不能简单地否定，应该全面分析，理性对待。我有以下几点看法：

一、术业有专攻。残疾人的康复工作是一项专业性很强的工作。政府应该把这些工作交付给有经验的专业机构，专业人员完成。而不是一味地大包大揽，那样只会好心办坏事。所谓闻道有先后，术业有专攻。由专业人员、机构来照顾残疾人，这既是对残疾人员的负责，也是我们资源合理配置。

二、创造新热点。政府购买服务来帮助残疾人，创造了大量的内需，有助于我国的经济增长，在带旺残疾康复业的发展的同时也带动相关产业的发展，康复设施的制造业需要更多的劳动力进行生产，康复机构也需要更多的专业人员，这就创造了大量的就业岗位，创造了新的经济增长热点。

三、提高关注度，更为重要的是，通过政府的示范性行为，社会各界势必会提高对残疾人康复业的关注度，人民群众会更多地了解关注残疾人员的康复工作，有更多的民间资金会注入残疾人康复业，诞生更多的专业机构，培训出更多的专业人员，同时，残疾人康复业由于竞争的加剧，行业制度会越发地完善，服务质量也会越发地提高，这无疑对于我们的残疾兄弟来说，是一件大好事。

四、发挥己所长，在政策创新的同时，我们不能把这作为自己懒政的借口，不做甩手掌柜，应该发挥我们政府所长，建立完善的监督体系，跟踪体系，反馈体系。监督机构的服务，使之有序进行。同时也注意倾听残疾兄弟反馈的意见，及时合理调整，让服务更贴近群众需要，做好群众与机构的沟通桥梁。

最后，我认为，我们身为人民的公仆，要敢于创新，勇于创新，让政策更贴近人民生活，但也不能以此做为自己懒政借口，做甩手掌柜，要发挥自己所长，做好监督反馈工作，只有把科学的工作方法和热情的工作态度有机结合，才能更好地服务人民。

2.你是信访局办公室的李岩，有群众打电话过来，说信访科没人接电话，你说这个事要找信访科，不归我们管；对方说，没人接才打过来。你说：开会去了，他们不在，一会再打吧。对方：这个事情很急，局长要报告，把手机号给我吧。你说：我怎么知道你是不是局里的，怎么能给你手机号呢？要不你跟你局长说明天再交材料吧。问：李岩哪里做得不对，假如你是李岩，你会怎么做？

【参考解析】我认为李岩主要存在以下几点问题：

一、有懒政之嫌。对于不属自己的工作范围的事情不予理睬，置群众的诉求于不顾。

二、处理问题简单。对于群众反映的问题，简单粗暴地以“一会再打”来敷衍了事，而不提供具体的解决方法，使群众的问题难以解决。

三、没有以人为本。没有站在群众的立场想问题，对于群众反映的困难，只会要求群众自身改变，而没有充分发挥好自身的主观能动性，帮助群众解决问题。

如果我是李岩，遇到题本的情况，我会按照以下方面进行处理：

一、说明情况。我会耐心地向说明情况，信访科全科去开会了，如果他的问题不是很紧急的话，可以过段时间再打电话到信访科。

二、沟通联系。如果问题比较紧急，同时也需要直接向信访科人员反映的话，我会通过单位内部的联系方式，设法通知信访科的人员，告知他们这一情况。如果是可以由我代为转达的，我会认真记录群众反映的问题，待信访科开会完毕后再转交给他们。

三、给予方便。如果群众需要电话号码的话，我会在不泄露他人的隐私的前提下，提供给群众所需的办公电话号码。同样，如果群众需要邮寄材料的话，我也会转告信访科人员知道，如果信访科人员仍在开会，我会

代为签收，事后在转交给信访科。

最后，我认为，作为一名人民公仆，我们要想群众所想，急群众所急，本着为人们服务的心态，积极地为人们群众办实事，办好事。

3.你是市政府工作人员，农产品准备网上销售，需要邀请外来电商企业，你们市的电商企业要参加洽谈会，你怎么办？

【参考解析】假如，遇到题本的情况，我会这样处理：

一、耐心说明、了解情况。首先，我会对于企业对我们的工作的支持表示感谢，同时，也会向他说明，这次活动是为了我市农产品对外销售，主要针对外来的电商企业，并且询问他想参加洽谈会的原因。

二、具体问题、具体分析。我想企业想参加洽谈会的原因，无非以下几点：第一点，如果企业是误以为这次洽谈会包括了市内市外的电商企业，我会对他耐心解释说明本次洽谈会的情况，并请他不用着急，很快就会举办针对市内销售的洽谈会。第二点，如果企业是想参与到农产品的市外销售中来，我会仔细了解企业的情况，并把此事报告领导，请求领导批示。第三点，如果企业是因为其他商业目的，我会劝说企业以大局为重，以我市农产品销售为先，让我市的农产品对外销售工作顺利进行。

最后，如果这次有幸入选公务员，我在以后的工作会认真了解群众的情况，了解他们的想法，并且及时地把这些情况报告给领导，不仅做到上传下达，还要做到上知下想，使政策更贴近人民群众的生活。

4.你们市经过科学规划论证，把主干道的树砍了，扩宽路面，群众不满意阻拦，人聚集，越来越多，阻碍交通了。你是工作人员，你怎么处理？

【参考解析】假如，遇到题本的情况，我会这样处理：

一、安抚情绪。首先，我会保持镇定，不因场面混乱而自乱阵脚。我会好言相劝，请群众保持理智，以合理的方式表达自己的诉求。同时向群众说明此次砍树是经过科学的规划、慎重的考虑做出的。

二、消除影响。待群众的情绪稳定以后，我会向群众保证会向上级汇报他们的诉求，妥善处理好此事，同时也是为了他们的生命安全着想，请他们先离开马路，不要影响交通秩序。对于那些少数的、不停劝阻的群众，我则会告诫他们，他们现在的行为可能已经触碰了法律的红线，扰乱了社会秩序。同时也会向交警部门求助，恢复交通。

三、听取诉求。在安置好人民群众以后，我会请群众推选代表，表达他们的诉求。我会认真听取并记录群众的诉求，并也向他们解释此次砍树的原因。并且，我会留下代表们的联系方式，以备日后之需，也烦请他们对其他群众，多加解释此事政府的苦衷。

四、汇报情况。我会尽快将人民群众的意见整理成书面报告的形式，汇报给上级，并向领导建议，可以邀请群众代表来参加座谈会，互相协商。

最后，我认为，作为一名公职人员，要始终把群众利益放在第一位，要始终把群众满意作为第一标准，要始终把群众的呼声作为第一信号。认真听取群众意见，使政策更贴近人民群众生活。

5.你是市政府工作人员，现在举办某镇最美医生评选，现场有人向你反映基层医生又累，待遇又不好，如何答复，你怎么解决？

【参考解析】假如，遇到题本的情况，我会这样去做：

一、表达敬意。首先，我为基层医生如此艰难的条件感到震惊，也为基层医生能在如此困难的条件下，仍然如此尽职尽责工作而感到感动。我会亲自向每一位基层医生真诚地道一声，您辛苦了，聊表自己的敬佩之情。

二、不忘本职。在向每位医生表示敬意之后，我不会忘记自己的本职工作，我会向基层卫生部门的有关人员，传达此次活动的意义，要求体谅，烦请他们认真开展此次工作，把我们基层医生的这种不辞辛苦，敬业奉献精神传播出去，向社会传递正能量。

三、调查了解。在完成自己的本职工作后，我会利用自己的闲暇时间，与基层医生、基层卫生部门多交流，充分调查基层医生的工作环境、收入待遇，了解造成我们基层医生工作重、工资低的原因。

四、总结汇报。在了解原因后，我会认真思考，这些原因根源是什么，怎样才能改善这情况。在不影响自己本职工作的前提下，形成书面报告，向领导反映。

最后，我认为身为公职人员，在完成自己本职工作的同时，不能抱着“各人自扫门前雪，不管他人瓦上霜”的心态，要充分发挥自己的主观能动性，为和谐社会的建设添砖加瓦。

面试真题四十二

1.在非机动车道设置人工护栏，由交警绿灯时打开，你怎么看？

【参考解析】人工护栏的设置有利于规范非机动车在道路上行驶，维护正常的交通秩序。对于人工护栏的设置我们应该采取辩证的观点，一分为二的去看待，全面分析，客观看待。

第一，人工护栏的设置有其好的一面。首先，利用规定强制非机动车遵守道路规定，对非机动车乱闯红灯的情况能起到立竿见影作用，对于道路上的正常行车秩序有很好的规范作用；其次，较好的保护了过马路人群的生命安全，在行人过马路时就不会有突然闯入的非机动车给行人造成惊吓，从而加大了行人的安全保障；同时，有利于社会遵守秩序，规范行为的良好风尚的形成，“红灯停，绿灯行”，有利于倡导人人遵守，人人规范的道路安全意识，培养良好的遵守交通秩序的风气。

第二，人工护栏的设置还有需待完善的地方。首先，交警在绿灯时打开，这不但增加了交警同志的工作任务，还使得资源没有得到优化配置；其次，在绿灯打开护栏时，交警还未来得及躲避至人行道，一群非机动车起步加速，这也加大了交警工作的安全隐患；同时，这种强制性的措施并未让驾驶员真正从心底培养自觉意识，被迫的行动并不能真正解决实际困难。

第三，为了规范道路驾驶行为，维护社会安全，社会和谐需要人人共创，政府不仅要出台相关配套政策，规范驾驶员的不良行车行为，还应加强全民的宣传教育，让遵守交通秩序的意识内化于心，外化于行，媒体也应做好宣传能手的作用，赞美规范行为，宣扬正能量，形成良好的交通秩序风气，使得和谐社会人人共享。

2.时间顺序安排题目，14 点上级领导检查，你接待；14：30 父母从老家过来，要你去火车站接；房东要你 15 点去续签，而且你对合同有不满之处，需要去修改；单位退休干部要 15 点来报销医保，需要你去接待；女友生病了，想让你下午请假陪她去医院。

【参考解析】我们时常会遇到生活与工作发生冲突的情况，这是不可避免的，是正常的，重要的是我们如何去对待它，面对它。

第一，调整情绪。面对这样生活和工作出现冲突的情况，我们要客观冷静的去分析，不能因此而降低对工作的积极性，甚至懈怠，退缩，应该拿出年轻人不怕困难，敢闯敢拼的锐气，正确处理和平衡好工作与生活的天平。

第二，按照事情的轻重缓急来处理，具体问题具体分析。首先我会打电话给我的家人告诉他们我工作上急事可能不能去接他们，或者让我有空的同事去接我的父母，同时向女朋友说明情况，让我的朋友或者女朋友的朋友或家人带她去医院看病，我相信我的家人和女朋友能够理解我的工作，并且积极支持，配合我。在等待上级领导来检查工作的時候，对合同不满意的地方进行修改，同时按时热情接待上级领导检查。如果报销医保接待可以由其他同事代办，那么我会请同事帮忙，并向其说明我的情况，希望得到理解，我去续约合同；如果报销工作接待非我不可那么我会联系房东动之以情，晓之以理，同房东商量改期续约。最后，在完成领导交代的工作后，我会同父母、女友汇合，请他们一起吃饭，感谢他们的理解和支持。

第三，提升自我。在日常工作中我们应该不断加强学习，见贤思齐，向优秀学习，丰富自身科学文化素质，科学平衡好工作与生活，让我们的工作与生活两不误，相互促进，相辅相成，努力成为一名经得起考验，人民满意的公职人员。

3.小张是行政服务人员，工作认真勤恳，有一次群众不按要求办事，小张提出，群众认为小张故意刁难，投诉了他，小张感到情绪不好，你是同事你怎么劝导，现场模拟。

【参考解析】考生现在进行现场模拟，如果有冒犯的地方，希望各位考官包涵，理解。

嘿，小张，你怎么了？看你的心情不太好，是没吃饭还是遇到了什么困难呀？如果不介意的话，跟兄弟说说呗。

噢，原来是因为群众投诉你的事情啊。我是非常理解你的，你的工作态度和工作效率可是在我们单位数一数二的，就连领导也经常表扬你，你可是我们的榜样啊，不能因为这点小事就影响了自己的工作激情，对不？虽然群众投诉了你，那可能是因为他们不了解相关的政策啊，你作为工作人员，你可以先保持冷静，并且耐心的和他们解释啊，使他们了解你不是故意刁难他们啊。及时的消除误会，使大家都能高高兴兴，和和气气的对不？所以你就不要再消沉了，打起精神，积极的迎接接下来的工作，使我们的领导，同事，都能看到你的态度，让他们知道你的心态可是非常好的。

越是成功的道路，越是充满艰辛和挫折。我们不能逃避任何问题，要积极的去面对它，迎接它，让我们的人生大放异彩。对对对，就是这样的笑容，别人看了才舒服嘛。

4.你是办税大厅工作人员，单位在推广手机办税，但使用率很低，你要怎么提高？

【参考解析】手机办税有利于推动纳税服务网上建设厅的发展，有利于积极响应“互联网+税务”的时代潮流，对此，我会认真负责的开展工作以提高其使用率

第一，积极调研，了解情况。了解这次推广手机办税的方式方法，推广的效果，领导想要达到的效果，在纳税人员中分小组发放问卷进行调查了解，使用率低的原因，倾听纳税人的呼声，对于他们的意见和建议做好详细的记录，以便对症下药，同时可以借鉴兄弟单位的优秀经验和本单位类似活动的实践经验，做到心中有数。

第二，注重培训，优质服务。加强税法宣传教育，同时加强对员工的业务知识能力的培训，做到口径一致，标准统一，耐心详细周全地为纳税人讲解如何在手机上进行办税，并且让他们了解到在手机上办税会为他们带来哪些好处，最大限度地满足纳税人的正当需求。

第三，加强宣传，深入人心。对于手机办税的信息可以通过单位的官网，电视，报纸，以及微博微信等新媒体大力推广，扩大其影响力，让更多的人了解手机办税最新消息。还可以在人流量大处设置宣传点，给大家发放小册子，便于群众形成基础的手机办税的基础知识体系。

可以在现场手把手教他们如何在手机上办理纳税服务，并且留下联系方式，随时解答他们的疑惑。

第四，完善工作，优化使用。对于手机上进行办税要时刻保护纳税人的信息安全，定期优化和维护相关程序，同网监部门进行联合，共同营造和谐美好的网上办税氛围，避免某些不法分子非法盗取纳税人信息的事情发生。

最后，民之所忧，我之所思，民之所思，我之所行。作为一名税务人员，我们要时刻倾听纳税人的呼声，解决纳税人的困难，满足纳税人的需求，加强学习，提升自己的工作能力，以便我更好的为纳税人服务。

面试真题四十三

1. 某市政府将政府文件放在网上来征求群众意见，然而群众提出的意见很少。你认为导致这种现象的原因可能有哪些？

【参考解析】通过网络问政于民、问计于民，可以直接触及民意，推动决策的科学化和民主化。但是，面

对政府在网上征集意见，群众的参与热情并不高，提的意见很少，究其原因，我认为主要有以下几点：

第一，不知道在哪里可以反映意见。网络具有传播快的特点，但是网络并不意味着能一“呼”百应。在网上征集意见对普通百姓而言是一个新兴事物，对于基层民众更是可望不可及。加之地方政府宣传不到位，导致许多市民根本“不知道在哪里可以反映意见”，无法积极参与。

第二，担心征求意见只是走过场。当下，不少走过场的听证会“伤透”了公众的心，让群众不相信政府是在诚心诚意征求意见，而把征求意见看成作秀、走形式。群众会认为这些文件都是政府部门定的，征求意见也只是走过场而已，形成一种“说了也白说”的惯性思维。

第三，文件内容与公众生活关系不密切。某些地方政府的文件内容，比如，关于企业管理规定，关于城市排水管理办法等文件，与公众生活关系不密切，加之行文晦涩难懂，又涉及太多的专业性和原则性的内容，普通市民没有发挥余地，减少了群众参与的热情。

第四，公民意识淡薄。部分群众存在一种“事不关己，高高挂起”的心态。大多群众对于征求意见的内容与自己切身利益相关时，才会去关注。没有把公共议题当成为社会、为大家谋福利的好事，缺乏参与公共议题的意识。

为此，政府应该通过网络征求民意在事前就应该做好充分的宣传，拓宽征集意见的渠道，不仅让群众普遍知晓此事，更应让群众知晓通过什么途径表达意见。同时，还需调动公众参与的积极性，认真倾听普通百姓的心声。我相信，带着诚意和决心的举动一定会赢得群众的认可与信任。

2. 近日，你单位开展了以“为民、务实、清廉”为主题的群众路线教育实践活动，为了了解最终的落实情况，领导让你对此进行调研，请问你如何安排？

【参考解析】开展调研活动，既是统计此次群众路线教育实践活动的有效成果，更是找出在落实中存在的突出问题，为今后的群众路线教育实践活动奠定坚实的工作基础。我会按照领导要求进行深入细致的调研。

我会采用发放调查问卷的方式，对群众路线教育实践活动的重点对象和重点问题进行调查。其中，调查的重点对象为本单位领导班子，纪检监察部门、窗口单位、服务部门的党组织负责人。调查的重点问题是以上人员在为民、务实、清廉三方面的表现。采用本人填写调查问卷，附加服务对象的意见、上级领导意见的方式进行调查。

第一，为民服务方面，调查领导干部的群众意识是否强烈，是否了解群众疾苦，政绩观是否端正等。是否作出了有利于促进民生改善、人民生活富裕的决策部署，是否真正实现、维护、发展了基层群众的根本利益。

第二，工作务实方面，调查领导干部办事效率是否高效，工作思路是否连贯，工作方法是否科学，工作作风是否民主。创新意识、进取精神、责任意识是否强烈。是否切切实实为基层群众办了一些实事好事，解决一些制约当地经济社会发展的突出问题，化解一些基层群众生产生活中的矛盾纠纷。

第三，清廉自律方面，调查领导干部是否遵守党纪国法，是否追名逐利、攀比待遇，是否以权谋私、消极腐败，是否违规配车、违规占用住房，是否挥霍公款，是否私设小金库，是否道德败坏、腐化堕落等。是否解决了“门难进、脸难看、事难办”、“不送不办、小送办半、大送快办”等恶劣现象。

调查结束后，我会撰写一份全面、具体、客观的调查报告。把基层群众反映的问题分类整理，分出共性与个性问题，形成专题报告，逐个分析原因，给出措施建议。对于调查中发现的各类重大问题，我会总结出典型案例，展现细节，用具体事实讲清问题。另外，我还会保存好调查问卷，并做好各次会议的记录。将这些原始资料作为附件与调查报告一并上报，使每一个问题都有出处，做到有据可查。

3. 之前你的上级一直对你很信任，但是近你发现很多事情他直接向你的下级通知，而你的下级也经常直接向你的上级汇报，你该如何处理？

【参考解析】如果出现了这种问题，我一定要反思自己，尽早弄清情况。如果因为工作原因，很多时候我

不在场，不能直接听取领导的指示和向下属安排工作，那么出现这样的状况是情有可原的。在今后，我要合理安排时间，争取做到到领导的指示和对下属的工作状态了然于胸。

如果是上级越级对下级安排任务，并要求下级向上越级汇报工作，那说明我的工作出现重大失职，我一定要好好反省。是否态度不端正，对领导的安排充耳不闻；是否借口多多，在调配人力资源等方面夸大困难，不支持领导工作，影响了工作进程；是否督导不力，安排工作任务缺乏明确的绩效考核制度，导致效率低下；是否威信不够，不能身先士卒带动团队的士气，导致由我直接安排的工作，执行力度不足；是否业务不精熟，在工作中遇到瓶颈或难题时，不能提出行之有效的解决方案；是否不够民主，在听取下属汇报工作，提出建议时，掺杂了过多的主观意见和情绪，不利于调动下属的积极性。

想通了不利于工作开展的症结所在，有的放矢地加以改进，更好地融入团队，更有效地运行团队，相信我会重新得到上级的认可和下属的支持的。

4. 你负责组织有奖竞赛，报名系统出故障了，现场混乱，你怎么处理？

【参考答案】首先面对现场的混乱要保持清醒的头脑，迅速形成一个应急计划，想出应对措施。

针对混乱的人员可以采取，如高声喊话，或用扬声器喊话，呼吁大家安静下来，向在场人员解释原因，建议他们在休息区域等候一小会，报名工作一会将会继续进行。在他们休息的时候可以给他们提供报纸、饮用水等物品。对于年纪比较大的人员，可以由工作人员或其他的报名人员专门看护、陪同；在恢复报名系统的同时要将恢复的情况向报名人员说明，并告知大概会用多长时间修复。

同时，采取及时、有效的措施恢复报名系统。一方面可以请求相关技术人员协助，另一方面可以电话咨询系统维护人员或相关业务人员，必要时可以要求他们立刻赶赴现场。如果修复时间较长的话，一方面可以使用备用的报名系统，或者临时报名系统，另一方面可以通知部分人员在另一时间段前来报名。

事后进行总结反思，比如是否因为报名人数突然增多导致系统瘫痪，则以后采取分流报名措施；是否因系统不稳定造成系统故障，如果是则更新升级更为稳定的系统。并将这些经验教训运用到其他的工作流程方面。

面试真题四十四

1. 当前网络募捐有约 44%的人参与，约 24%的人对此不信任，32%的人认为是欺诈性的，你怎么看待网络募捐？

【参考解析】随着互联网的快速普及和我国社会募捐事业的广泛发展，网络募捐开始走入公众的视野，由于成本低、受众面广、效率高等特点，其影响力也越来越大。但是目前我国网络募捐还存在诸多问题，我们需要理性看待。

不可否认，自“互联网+慈善”模式极速兴起后，在“募捐”这一慈善工作上的效率提高了不少，网络以放射性的传播方式，既给求助者提供了快速传递信息的平台，又便捷了爱心人士的捐款途径，可谓一举几得。但是，互联网向来都是一把“双刃剑”，现阶段网路募捐仍存在一些不容忽视的问题，比如立法不健全、发起人主体资格模糊、事件真实性难以辨别、善款使用和管理不透明等等。此外，网民素质的良莠不齐，网络监管的不到位也会给相关诈骗分子以可趁之机，不少人以各种子虚乌有的名义利用社交媒体发出募捐活动，通过各种炒作手段渲染气氛来达到骗捐、诈捐的目的，而且成功率相当高。如果任由其发展，势必会减弱网络募捐的积极意义，让广大的爱心人士不再信任，最终也会阻碍我国慈善事业的进一步发展。

因此，网络募捐作为民间公益和慈善事业的一种有益探索和补充，作为一种新生事物，需要政府以包容的心态给予它一定的发展空间，同时也需要从立法、行政等多个角度加强对网络募捐的规范，使之趋利避害，真正为民行善。

一是充分发挥政府部门的公信力，大力引导。有了官方强制监管以及审核统一的“募捐”网络平台，在很

大一定程度上都会提高募捐信息的权威性与真实性，这在规范网络募捐平台的秩序可以起到关键的作用，同时也给“网络募捐”加上了一道强而有力监管枷锁。

二是加强立法规范，让网络募捐的阵地更加有序、更加有效、更加有力。同时，对网络募捐的主体资格设定必要的门槛，给予合乎条件的个人和团体必要的募捐主体地位，对参与网络公益募捐的行为进行一个准确的定位和定性。

三是公开善款使用情况，主动接受社会各界的广泛监督。只有网络募捐安全可靠，真正让受助对象获益，才能广泛传播公益慈善理念，营造人人关爱、人人互助的良好社会风尚，使网络慈善成为大众的普遍情怀。

2. 为更好做好物业服务工作，你局拟针对辖区各小区开展一次物业管理法律法规知识宣传工作，以增强物业服务企业、业主依法守约意识，作为负责人，你该如何组织？

【参考解析】响应依法治国号召，多方位、多渠道地深入宣传物业管理法律法规，有利于普及物业管理相关法律知识，增强物业服务企业及社区民众的法律意识，促进物业管理工作再上新台阶。作为负责人，我一定做到高效认真负责完成此项工作。

首先，兵马未动，粮草先行，做好准备工作。第一，抽调单位骨干成立宣传小组，依小区数量进行分组，确保各小区都有宣传人员，同时联系各小区居委会工作人员，由其协助展开宣传工作。第二，制定宣传方案，确定本次活动宣传主题为“物业关系你我他，知法守法需大家”。第三，以“线上+线下”的方式收集物业管理法规知识，如《物业管理条例》、《住宅专项维修资金管理办法》等。第四，利用社区公告栏、论坛等下发活动通知，说明本次活动的重要意义，号召社区居民及物业服务企业积极参加。

其次，多样方式，协调进行，依活动方案开展本次宣传活动。

第一，在小区内人流量比较大的公园、活动室等向社区居民分发印有《物业管理条例》、《物业管理知识问答》的宣传手册，深入宣传物业管理法律法规及相关文件精神。

第二，在小区广场内摆放宣传展板，设立露天咨询点，就小区业主广泛关心的物业纠纷如何处理、物业专业维修资金如何使用、业主的权利义务、业委会如何成立等问题给予详细解答。

第三，邀请本社区物业公司代表以现场演讲的方式向居民进行庄严承诺，保证提供周到物业服务，给居民创造更舒心、更好的生活环境。

最后，吸收借鉴，改善提高，使辖区物业管理服务工作更加有序。将本次活动过程中的图片影像上传到单位网站，以扩大活动的宣传效果，同时将相关的物业管理法规知识上传到单位网站，以供有需要的民众下载。

3. 你和小张以前同级，之后竞争上岗，你当了领导，小张心中不满，经常找理由请假，引来同事议论纷纷，说你与小张有私怨，你怎么办？

【参考解析】作为新当选的领导，首先我要感谢大家对我的信任，将我提拔到一个领导的职位，我会一如既往地努力工作，绝不骄傲自满。同时更要处理好与同事之间的关系，不能因此而产生不良情绪，更不能将情绪带到工作中，只有营造一个温馨团结的工作氛围才能使工作做得更好。

对于小张的不满，首先我要自我反省，是不是自己当选领导后，由于工作繁忙，忽略了对同事的关心，或者在说话的时候语气有些生硬，让同事感觉我高高在上而影响了我们之间的关系。如果是的话，我会及时改正，并在合适的场合与小张沟通，请他予以原谅；对于小张的请假问题，要及时调查清楚，看小张是否因为家庭原因等客观情况才请假的，如果是这样的话，要及时在工作和生活中对小张予以帮助，这样才能使他更踏实地工作。如果经过调查，小张请假经常是主观原因造成的无故请假，那我会找合适的时间以合适的方式与他交谈，并向其讲清工作请假制度。我相信在我们的共同努力下，我们的关系会更上一层楼，同事们看到我们融洽的关系也会消除顾虑和猜疑，同心协力更好地为单位工作。

融洽的同事关系是顺利开展工作的保证，发生这件事我作为领导是有很大责任的，毕竟是因为上任后没有

处理好与同事之间的关系，今后我一定更加注意处理好与下属之间的关系。虽然现在我是领导，也要虚心向小张学习，积极听取同事的意见和建议，使工作能更好地开展。

4. 你是某安全生产监督企业的代表，由你带队到一家企业进行检查时，发现该企业有重大安全生产隐患，你按照规定责令其停产，但是企业负责人说，停产会影响订单和职工工资收入，你怎么办？

【参考解析】企业是安全生产工作的主体，消除事故隐患，实现安全生产，关键在企业。企业如果不能真正理解安全生产的含义，这对安全生产将是严重的伤害。

这位企业责任人之所以不配合我们的安全检查，其原因就在于他认为停业整改在一定程度上会降低企业的经济效益。因此，作为安全生产执法人员，我会从企业长远发展的角度，从确保安全的角度、从维护企业法人利益的角度对其做好说服工作，晓之以理、动之以情，征得负责人的理解，在安全生产问题上达成共识。

首先，我会通过说服教育，让这位负责人意识到安全生产与经济效益二者是相辅相成、不可分割的整体。

我会告诉企业负责人，大家投资办企业的目的是获得回报，创造良好的社会和经济效益，而企业的效益是由职工创造的。因此，作为企业主，我们应关心他们，关爱他们，怀着感恩的心对待他们。

一方面，一旦发生事故，对于企业来说，是一时的，是一个人的事；对社会来说，是一个家庭的，少数人的；而对于当事人来说，则是毁灭性的，对死者家庭来说，是灾难性的。

另一方面，忽视安全成产，不仅不可能提高经济效益，而且会给企业带来数额巨大的经济损失。近年来，各级政府都进一步加大了对安全事故的处罚力度，每发生一起一般安全事故，企业要赔付的工伤保险补偿和死亡赔偿金的总额不得少于人民币二十万元。再加上罚款数额，直接经济损失将超过三十万元。

因此，作为企业的主要负责人，我们要本着对自己负责，对职工负责态度，不断加大对安全生产的投入，积极改进和完善安全防护设施和保护装置。

相信通过之前的说服教育，应该能为这位负责人敲响警钟，提高他的安全防范意识。

之后，我会按照相应的执法程序，为企业下发整改通知单，并指导企业消除存在的安全隐患。

从这件事情的发生，我们更应该深刻的领会“严格执法、热情服务”这八个字的含义，只有在执法过程中真正做到“理性、平和、文明、规范”，才能不断推进执法规范化建设，从而营造更为和谐的执法环境。



美好的事情即将发生...

something wonderful is about to happen