

人民银行面试题（山东人行）（网络版）2020年12月10日

扫描下方二维码下载妙学吧APP 刷海量题库掌握最新热点



QQ扫码直接下载

微信扫码到应用市场下载

支持所有机型

【问题1】

机场等场所设有VIP贵宾休息室，有人认为这是商业行为，无可厚非；也有人认为，应该把公共空间留给老弱病残。你怎么看？

【问题1参考答案】

在当今社会，机场等公共场所设立VIP贵宾休息室已成为一种普遍现象，这一做法确实体现了商业机构对差异化服务的追求，同时也引发了关于公共资源分配的讨论。我认为，这一现象背后反映的是社会服务多元化与公共资源公平性之间的平衡问题。

首先，从商业角度来看，VIP贵宾休息室的设立是企业为了满足不同消费者需求，提供差异化服务的一种方式。这不仅能够为企业带来额外的经济效益，也能够提升品牌形象和服务质量。对于有能力支付额外费用的旅客来说，这无疑增加了旅行的舒适度和便利性。因此，从商业行为的角度来看，这种做法是合理且有益的。

然而，从公共资源的角度来看，机场等场所作为公共空间，其设计和运营应当考虑到所有人群的需求，特别是老弱病残等特殊群体。公共资源的配置应当更加注重公平性和包容性，确保每个人都能享受到基本的便利和舒适。VIP贵宾休息室的设立，可能会在一定程度上挤占公共资源，影响到特殊群体的使用体验。

为了平衡商业利益与公共利益，我认为可以采取以下措施：一是优化VIP贵宾休息室的设计和位置，确保其不会过度占用公共空间；二是在公共区域增设更多便利设施，特别是针对老弱病残的特殊需求；三是探索VIP服务的多样化形式，比如通过移动应用提供个性化服务，减少对物理空间的依赖。

总之，VIP贵宾休息室的设立既是对商业需求的响应，也是对公共服务理念的挑战。我们应当在鼓励商业创新的同时，不忘公共服务的初心，努力实现资源的合理分配和社会的和谐共处。只有这样，我们才能在追求效率的同时，不失公平和温暖。

【问题2】

银行网点开展最美柜员评比，你怎么策划和组织？

【问题2参考答案】

策划和组织银行网点最美柜员评比活动，是一项旨在提升服务质量、增强员工凝聚力和展示银行形象的重要工作。首先，我们需要明确评比的目的和意义，这不仅是对柜员工作的一种肯定，更是激励全体员工提升服务水平、优化客户体验的有效途径。因此，活动的策划和组织应当围绕提升服务质量、公平公正、激励员工和展示形象四大核心展开。

在策划阶段，首先要制定详细的评比标准和流程。评比标准应当全面、客观，包括服务质量、业务能力、客户评价、团队协作等多个维度。流程设计要简洁高效，确保评比活动的顺利进行。同时，要考虑到活动的宣传和动员工作，通过内部通知、海报张贴等多种方式，确保每位柜员都能了解并参与到评比活动中来。

组织阶段，需要成立专门的评比小组，负责活动的具体实施和监督。评比小组的成员应当来自不同的部门，以确保评比的公正性和权威性。在评比过程中，要注重客户的意见和反馈，可以通过设置客户评价表、在线评分等方式，让客户参与到评比中来。此外，还可以邀请第三方机构或专家进行评审，进一步提升评比的公信力。

活动的后期，要及时公布评比结果，并对获奖柜员进行表彰和奖励。奖励形式可以多样化，如奖金、奖状、晋升机会等，以充分激励员工。同时，要通过内部通讯、宣传栏等渠道，广泛宣传获奖柜员的先进事迹，营造学习先进、争当先进的良好氛围。

最后，要对整个评比活动进行总结和反思，收集参与者的意见和建议，为今后的活动提供参考。通过不断的优化和改进，使最美柜员评比活动成为银行文化建设的重要组成部分，持续推动服务质量的提升和员工队伍的建设。

【问题3】

单位组织内部培训，但培训老师光讲理论不互动，而且一直有学生出去接打电话。对此，老师觉得不被尊重，学生觉得学的没用，你怎么办？

【问题3参考答案】

在面对单位内部培训中出现的问题时，我认为首先需要明确的是，培训的目的是为了提高员工的专业能力和工作效率，而这一目标的实现需要培训师和学员双方的共同努力。因此，解决这一问题的关键在于如何有效地沟通和协调双方的需求和期望，以达到培训的最佳效果。

首先，我会与培训老师进行沟通，了解他们的感受和想法。培训老师感到不被尊重，这可能会影响到他们的教学热情和效果。我会表达对他们专业能力的认可，并询问他们在培训过程中遇到的困难和挑战。同时，我会建议他们在教学中增加互动环节，比如案例分析、小组讨论等，以提高学员的参与度和学习兴趣。这样不仅能够提升培训的效果，也能够让老师感受到学员的尊重和认可。

其次，我会与学员进行交流，了解他们对培训内容的反馈和建议。学员觉得学的没用，可能是因为培训内容与他们的实际工作需求不符，或者培训方式不够生动有趣。我会收集学员的意见，看看他们希望学习哪些方面的知识和技能，然后将这些反馈整理后与培训老师分享，以便调整培训内容和方式，使之更加贴近学员的实际需求。

此外，针对学员在培训过程中频繁出去接打电话的问题，我会在培训前明确培训纪律，强调培训的重要性和严肃性，要求学员在培训期间将手机调至静音或关闭，除非有紧急情况，否则不应离开培训现场。同时，我也会建议单位在培训时间安排上尽量避开工作高峰期，减少学员因工作原因不得不离开的情况。

最后，我会建议单位建立培训反馈机制，定期收集培训师和学员的反馈，及时调整培训计划和内容，确保培训的质量和效果。通过这样的方式，不仅可以解决当前的问题，还能够为未来的培训工作提供宝贵的经验和参考。

总之，解决培训中出现的问题需要从多个角度出发，既要考虑到培训师的感受，也要关注学员的需求，通过有效的沟通和协调，找到双方都能接受的解决方案。只有这样，才能确保培训的真正目的得以实现，为单位的发展培养出更多优秀的人才。