

北京市考东城区面试题（结构化小组）（网络版）2026年1月31日上午

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】

我区计划试点由志愿者参与辖区小吃摊的管理工作。这一举措引起了部分群众的质疑，主要理由如下：

第一，志愿者缺乏专业的管理能力，难以胜任；

第二，志愿服务多为阶段性参与，难以实现小吃摊管理的常态化、长效化；

第三，志愿者无执法权限，面对小吃摊的违规经营行为无法有效处置。

你作为此项试点工作的负责人孙主任，请你对上述三个观点逐一进行反驳。

【问题1参考答案】

首先，非常感谢大家对这项试点工作的关注和提出的宝贵意见。作为负责人，我非常理解大家的担忧，但我也想从几个方面来回应这些质疑，说明志愿者参与小吃摊管理的可行性和优势。

关于第一个观点，认为志愿者缺乏专业管理能力，难以胜任。我想强调的是，我们设计的志愿者参与模式并非让志愿者完全替代专业管理人员，而是作为现有管理体系的补充和延伸。我们会为志愿者提供系统的岗前培训，内容涵盖食品安全基础知识、卫生标准、沟通技巧以及常见问题的处理流程等。这些培训将由市场监管部门、卫生监督部门的专业人员授课，确保志愿者掌握必要的管理知识和技能。同时，我们还会为每位志愿者配备一名经验丰富的片区管理员作为导师，进行“传帮带”，在实际工作中提供即时指导和支持。因此，志愿者的角色更像是管理者的“眼睛”和“耳朵”，协助发现、记录和初步沟通问题，而非独立进行复杂的专业判断或处罚。他们的参与，恰恰能将专业管理力量从大量日常巡查、劝导等事务性工作中解放出来，专注于更核心的监管环节。

关于第二个观点，担心志愿服务是阶段性参与，难以实现常态化、长效化管理。这一点我们已有周密的制度设计。我们计划建立一支稳定、可持续的志愿者队伍，主要面向社区退休干部、热心居民、大学生社会实践团队等群体进行招募，并采取灵活的排班和轮值制度。我们会与社区、高校建立长期合作机制，确保志愿者来源的稳定性和接续性。更重要的是，我们将建立一套完善的志愿者管理和激励机制，包括服务时长记录、星级评定、适当的交通和误餐补贴，以及社区层面的精神表彰等，提升志愿者的归属感和持续参与的热情。此外，我们还将开发配套的小程序或管理平台，志愿者可以将巡查发现的问题实时上传，形成电子台账，确保管理信息的连续性和可追溯性，不会因为人员轮换而中断。我们的目标是形成“专业队伍为主、志愿力量为辅、社会协同共治”的长效管理格局。

关于第三个观点，指出志愿者没有执法权，面对违规行为无法有效处置。这确实是需要明确界定的关键点。我们的试点方案严格限定了志愿者的职责边界：他们的核心工作是宣传、劝导、记录和报告。具体来说，志愿者主要负责向摊主宣传食品安全和市容环境卫生规定，对轻微的不规范行为（如未佩戴健康证、摊位周边卫生稍差等）进行友善提醒和劝导。如果发现涉嫌违法经营的严重问题（如使用非法添加剂、无证经营等），志愿者的职责是立即通过专用渠道向片区执法管理人员报告，并协助固定证据、维持现场秩序，而不会直接进行处罚或强制措施。这种“柔性劝导”与“刚性执法”相结合的模式，实际上更有利于构建和谐营商与管理关系，减少直接冲突。志愿者的存在，能起到很好的普法宣传和日常监督作用，从源头上减少违规行为的发生。而当需要执法介入时，专业力量可以依据志愿者提供的信息，进行精准、高效的处置。

总而言之，这项试点工作的初衷，是探索一种更开放、更包容、更具韧性的社会治理模式。我们相信，通过精心组织、严格培训和明确权责，志愿者的热情、耐心和贴近群众的优势，能够与政府部门的专业管理能力形成有效互补，共同提升我们辖区小吃摊的管理水平和服务品质，最终惠及每一位市民和经营者。我们也诚挚欢迎广大群众继续监督，并提出建设性意见，帮助我们不断完善这项工作。

【问题2】

你是BY景区工作人员，景区内一辆观光旅游大巴的导游因未按约定与司机结算费用产生纠纷，双方发生激烈争执，导致车辆无法正常发车，不仅耽误了游客后续行程，还扰乱了停车场秩序，引发游客不满，现场氛围紧张。此时，领导安排你来处理此事，你会怎么做？

【问题2参考答案】

面对景区观光大巴导游与司机因费用结算纠纷引发的激烈争执，导致车辆无法发车、游客行程延误、停车场秩序混乱的紧急情况，作为景区工作人员，我深知此事不仅关系到当事双方的矛盾化解，更直接影响到游客的体验、景区的形象乃至公共秩序的安全稳定。因此，我将秉持‘以人为本、快速处置、化解矛盾、恢复秩序’的原则，立即采取行动，力争在最短时间内平息事态，保障游客权益，维护景区正常运营。

首先，我会迅速赶赴现场，途中通过电话或对讲机简要了解纠纷基本情况，并通知景区安保人员先行到场维持秩序，防止事态升级。抵达后，我会第一时间表明身份，以冷静、平和的态度介入，分开争执双方，避免肢体冲突。同时，我会用扩音器或提高音量向在场游客致歉，说明景区正在积极处理，请大家保持耐心，有序

等候，并安排工作人员引导其他车辆通行，疏散围观人群，恢复停车场秩序，确保现场安全畅通。

其次，我会将导游和司机带至相对僻静的办公室或调解室，分别听取双方陈述，了解纠纷的具体细节，如费用结算的约定金额、支付方式、争议焦点等。在倾听过程中，我会保持中立，不偏袒任何一方，同时记录关键信息。若双方情绪仍激动，我会先进行情绪安抚，强调合作共赢的重要性，指出争执不仅影响个人信誉，更损害景区形象和游客利益，引导他们理性对待问题。

接着，在掌握事实基础上，我会依据景区相关管理规定和合同条款，提出调解方案。如果纠纷源于误会或沟通不畅，我会协助双方澄清事实，促成和解；如果涉及费用支付争议，我会建议先由司机按约定发车，保障游客行程，费用问题由景区暂为垫付或担保，事后通过协商或法律途径解决。同时，我会联系旅行社或相关管理部门，核实约定内容，确保调解有据可依。整个过程我会注重沟通技巧，力求达成双方都能接受的解决方案。

然后，在纠纷初步化解后，我会立即协调司机发车，并安排导游随车服务，确保游客后续行程顺利进行。对于延误的游客，我会代表景区真诚致歉，并根据实际情况提供补救措施，如赠送小礼品、折扣券或调整后续行程安排，以平息游客不满，挽回景区声誉。同时，我会将处理结果及时向领导汇报，并建议完善景区车辆运营管理机制，加强导游与司机的协议规范，避免类似事件再次发生。

最后，我会以此事为鉴，反思景区应急处理流程中的不足。建议建立常态化的纠纷调解机制，加强工作人员应急培训，提升现场处置能力；同时，强化对合作车辆和导游的监管，明确费用结算流程，从源头上减少矛盾。通过这次事件的处理，我深刻认识到，作为景区工作人员，不仅要有应急处突的果断，更要有服务游客的温情和化解矛盾的智慧，这样才能在维护秩序的同时，传递景区的正能量，赢得游客的信任与好评。

【问题3】

你是辖区城管工作人员小王，接到巡逻人员反馈，有一名自行车租赁经营者多次将自行车违规堆放占用机动车道。该行为已经多次被市民举报，严重影响了过往行人与车辆正常通行，且现场当事人辩称涉事自行车为其亲戚所有，拒绝配合。现在领导安排你到场处理，你会如何与当事人进行沟通？请现场模拟。

【问题3参考答案】

这位先生您好，我是辖区城管工作人员小王，这是我的工作证件。今天过来是想和您沟通一下关于这些自行车占用机动车道的问题。我理解您刚才提到这些自行车是您亲戚的，这个情况我们也会认真记录核实。不过咱们先一起看看现场情况：这些自行车确实已经摆到了机动车道上，占用了整整一个车道的位置。您看现在正是交通高峰期，过往的车辆到这里都得减速变道，刚才就有几位骑电动车的市民差点和变道的汽车发生刮擦，确实存在不小的安全隐患。

我知道您经营自行车租赁也不容易，可能是为了方便顾客取还车才临时停放在这里。但咱们换个角度想想：如果每一位经营者都因为‘临时’‘方便’的理由占用公共道路，那整条路的交通秩序就会受到影响。咱们市正在创建文明城市，整洁有序的市容环境需要每一位市民共同维护。您看旁边的人行道其实有足够的空间，只要规范停放，既不影响您的生意，也能保障行人和车辆的安全通行。

关于您亲戚的自行车这个情况，我建议您可以先联系亲戚把车辆移走。如果是长期无人认领的车辆，我们也可以协助联系相关部门进行规范处理。但眼下最紧急的是要先把机动车道清理出来。这样吧，我帮您一起把这些自行车搬到人行道指定停放区域，咱们按照‘车头朝外、摆放整齐’的标准来摆放，既美观又方便顾客使用。如果您需要更多规范的停车指导，我们城管部门也可以提供专门的咨询服务。

其实我们之前也接到过几次市民的反映，大家都希望有一个安全畅通的出行环境。如果今天咱们不能妥善解决这个问题，按照相关规定，这些违规停放的车辆可能需要进行暂扣处理，到时候您亲戚来取车会更麻烦，还可能面临罚款。我相信您也不希望看到这样的结果。咱们互相理解、互相配合，把问题在萌芽阶段解决好，既维护了城市形象，也保障了您的正常经营，您说是不是这个道理？

这样，我现在就帮您一起搬车。如果您在经营中还有其他困难，比如需要协调更多的停车区域，或者对城市管理规定有什么不明白的地方，都可以随时向我们反映。我们城管部门既是管理者，更是服务者，目的就是帮助大家规范经营、共同营造美好的城市环境。咱们一起努力，让这条街既繁荣有序，又安全畅通，您看好吗？