

国家税务总局面试题（网络版）2016年3月2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】

为治理过马路乱象，某地交管部门在交通路口对非机动车道设置伸缩护栏，由交警负责，绿灯开，红灯关。对此你怎么看？

【问题1参考答案】

面对某地交管部门在交通路口对非机动车道设置伸缩护栏的创新举措，我认为这是一项值得肯定的尝试。它不仅体现了交管部门对交通安全的高度重视，也展示了其在治理交通乱象上的积极态度和创新思维。通过交警手动控制护栏的开关，能够在红绿灯转换时有效引导非机动车和行人有序通行，减少闯红灯等违法行为，从而提高路口的安全性和通行效率。

然而，这一措施的实施也面临着一些挑战和问题。首先，依赖交警手动操作伸缩护栏，可能会增加交警的工作负担，尤其是在交通高峰期，交警可能需要同时处理多项任务，这可能会影响到护栏开关的及时性和准确性。其次，伸缩护栏的维护和管理也需要投入额外的人力和物力资源，如果管理不善，可能会导致护栏损坏或失灵，进而影响交通秩序。此外，这一措施是否能够长期有效地改变行人和非机动车驾驶人的交通习惯，还需要进一步的观察和评估。

为了进一步提升这一措施的效果，我认为可以从以下几个方面进行改进。首先，可以考虑引入自动化技术，如安装感应器或使用智能控制系统，以减少对人工操作的依赖，提高护栏开关的准确性和效率。其次，加强对行人和非机动车驾驶人的交通安全教育，提高他们的法律意识和安全意识，从根本上减少交通违法行为。此外，还可以通过增设监控设备，对违法行为进行抓拍和处罚，以增强法律的威慑力。

总之，设置伸缩护栏是一项有益的尝试，它为解决交通路口乱象提供了新的思路。通过不断的优化和完善，结合科技手段和宣传教育，相信这一措施能够有效地提升交通管理的水平，为市民创造更加安全、有序的出行环境。交通安全是社会文明的重要体现，让我们共同努力，为建设和谐交通环境贡献力量。

【问题2】

事件顺序排列：14：00上级领导检查，由你接待；14：30父母从老家过来，要你去火车站接；房东要你15：00去续签，而且你对合同有不满之处，需要修改；单位退休干部要15：00来报销医保，需要你接待；女友生病了，想让你下午请假陪她去医院。

【问题2参考答案】

在面对这样的多任务冲突时，我认为首要的原则是明确各项任务的紧急性和重要性，以及它们对个人和工作的影响程度。作为公务员，我们不仅要处理好个人事务，更要确保工作的顺利进行，尤其是在涉及到公共服务和上级检查等重要工作时。

首先，上级领导检查是一项非常重要的工作任务，它不仅关系到单位的形象，也直接影响到上级对单位工作的评价。因此，我会优先确保14：00的接待工作准备充分，展现出单位的最佳状态。这项工作的重要性不言而喻，必须放在首位。

其次，父母从老家过来，作为子女，我们有责任和义务去接他们。然而，考虑到工作的优先级，我会尝试联系其他家人或朋友，看是否能够委托他们去接站。如果实在无法安排，我会向上级说明情况，看是否能够短暂离开，尽快完成接待任务后去接父母。

关于房东续签合同的事情，由于涉及到合同修改，这需要一定的时间和精力。考虑到15：00的时间点与退休干部报销医保的时间冲突，我会联系房东，看是否能够将续签时间推迟到其他时间，或者通过电子方式先行沟通合同修改的内容，待其他事务处理完毕后再进行面签。

单位退休干部来报销医保，这是一项对老干部的服务工作，体现了单位对退休人员的关怀。我会尽量安排其他同事代为接待，或者与老干部沟通，看是否能够稍作等待，待我处理完上级检查的后续工作后再进行接待。

女友生病需要陪伴，这是一个情感上的支持需求。我会先表达我的关心和歉意，解释当前的工作冲突，并尽量安排其他时间陪伴她去医院。如果情况紧急，我会考虑请假，但会确保工作的交接和安排妥当。

总之，面对多任务冲突，我会根据任务的紧急性和重要性进行合理排序和安排，尽量做到工作与家庭的平衡。在无法兼顾的情况下，优先保障工作的顺利进行，同时寻求家人和朋友的理解与支持。

【问题3】

小张是行政服务人员，工作认真勤恳。有一次群众因为手续不全，小张指出不予办理，群众认为小张是故意刁难，便拨打市长热线投诉了他，为此小张情绪低落。作为同事，你会怎么劝导？请现场模拟。

【问题3参考答案】

小张，我听说你最近因为那位群众的投诉感到情绪低落，我完全理解你的心情。首先，我想告诉你，你的工作态度和认真负责的精神是我们大家都非常认可的。你严格按照规定办事，这本身就是对工作、对群众负责的表现。那位群众因为手续不全而无法办理业务，你指出问题并拒绝办理，这是你的职责所在，你没有做错任何事。

当然，我也能理解那位群众的心情。他们可能因为不了解具体的办事流程，或者急于办理业务，才会产生误解，认为你在故意刁难。这种情况下，我们可以尝试从他们的角度去理解他们的情绪，但这并不意味着我们要违背原则去满足他们的要求。你的做法是正确的，维护了政策的严肃性和公平性。

至于市长热线的投诉，我想说，这其实是一个很好的反馈机制。它让我们有机会了解到群众的需求和不满，也让我们有机会去反思和改进我们的工作方式。虽然这次投诉让你感到委屈，但它也是一个提醒，让我们思考如何在坚持原则的同时，更好地与群众沟通，减少误解。

我建议，以后在遇到类似情况时，我们可以更加耐心地向群众解释为什么手续不全无法办理，以及他们需要补充哪些材料。有时候，群众的不满可能只是因为信息不对称，通过耐心的沟通，很多误会是可以避免的。同时，我们也可以在工作中多积累经验，提高自己的应变能力和沟通技巧，这样在面对各种情况时就能更加从容。

最后，我想说的是，不要因为这次的事情而怀疑自己。你的工作是有价值的，你的坚持和认真是我们团队的重要支撑。我们都在这里支持你，一起面对工作中的挑战。相信通过这次经历，你会变得更加成熟和坚强。加油，小张！

【问题4】

你是办税大厅的工作人员，单位在推广手机移动办税平台，但使用率很低。你将如何提高？

【问题4参考答案】

在推广手机移动办税平台的过程中，面对使用率低的问题，我认为可以从以下几个方面着手，以提高平台的普及率和用户满意度。

首先，深入了解用户不使用平台的原因至关重要。通过与办税大厅的纳税人进行面对面交流，或者设计简短的问卷调查，我们可以收集到用户对于移动办税平台的真实反馈。可能的原因包括平台操作复杂、用户对安全性存疑、或者根本不知道平台的存在。只有明确了问题的根源，我们才能有针对性地采取措施。

其次，针对用户反馈的问题，我们可以采取多种措施来优化平台。如果用户反映操作复杂，我们可以简化操作流程，或者制作详细的操作指南和视频教程，帮助用户快速上手。对于安全性问题，我们可以通过加强平台的安全防护措施，并向用户普及安全知识，增强他们的信任感。此外，增加平台的宣传力度，通过社交媒体、官方网站、甚至是办税大厅的显示屏等多种渠道，让更多的纳税人了解到移动办税平台的便利性。

再次，我们可以考虑引入激励机制，鼓励纳税人使用移动办税平台。例如，对于首次使用平台的用户，可以给予一定的奖励或优惠；对于频繁使用平台的用户，可以设立积分制度，积分可以兑换一定的服务或礼品。这样的措施不仅能提高平台的初期使用率，还能培养用户的长期使用习惯。

最后，建立反馈机制，持续优化平台。我们可以设立专门的反馈渠道，鼓励用户提出使用过程中的问题和建议。根据用户的反馈，不断优化平台的功能和服务，确保平台能够满足用户的需求，提高用户的满意度。

总之，提高手机移动办税平台的使用率，需要我们深入了解用户需求，优化平台功能，加强宣传推广，引入激励机制，并建立持续的反馈优化机制。通过这些措施的综合运用，相信平台的普及率和用户满意度将得到显著提升。