

国家统计局调查队面试题（网络版）2016年2月28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材料】

主要是关于快递，第一段是快递的发展背景和一些快递行业的问题。然后是三段小材料，第一段是有毒化学品快递导致快递人员中毒，第二段是有消费者信息泄露，消费者认为是快递泄露了，来闹事，第三段是一个表格，关于2015年快递问题申诉情况，第一是服务态度，后面的就是一些细节问题。

【问题1】

有人说我国快递业要先大后强，有人说要先强后大，你怎么看？

【问题1参考答案】

快递业作为现代服务业的重要组成部分，近年来在我国发展迅速，成为连接生产与消费、城市与乡村的重要纽带。面对快递业“先大后强”与“先强后大”的两种观点，我认为这两种观点并非对立，而是相辅相成的关系。快递业的发展应当是在“大”与“强”之间找到平衡点，实现规模与质量的双重提升。

首先，“先大后强”的观点强调了规模扩张的重要性。快递业的快速发展，确实需要先扩大规模，覆盖更广的服务网络，满足日益增长的快递需求。例如，顺丰速运通过不断扩大服务网络，提升服务能力，成为了国内快递业的佼佼者。然而，规模的扩张如果不伴随着服务质量的提升，就会导致服务态度差、信息泄露等问题，影响行业的健康发展。

其次，“先强后大”的观点则强调了质量的重要性。快递业要想长远发展，必须注重服务质量的提升，加强内部管理，保护消费者信息安全。例如，京东物流通过自建物流体系，严格控制服务质量，赢得了消费者的信任。但是，如果过分强调质量而忽视规模扩张，可能会错失市场机遇，影响行业的竞争力。

因此，快递业的发展应当在规模与质量之间找到平衡。一方面，通过技术创新和管理优化，提升服务质量，解决服务态度、信息安全等问题；另一方面，通过合理的市场扩张，扩大服务网络，满足更多消费者的需求。只有这样，快递业才能实现可持续发展，成为推动经济社会发展的重要力量。

总之，快递业的发展不应简单地追求“先大后强”或“先强后大”，而应在规模与质量之间找到平衡，实现“大”与“强”的和谐统一。这不仅是快递业自身发展的需要，也是满足人民群众日益增长的美好生活需要的必然要求。

【问题2材料】

主要是关于快递，第一段是快递的发展背景和一些快递行业的问题。然后是三段小材料，第一段是有毒化学品快递导致快递人员中毒，第二段是有消费者信息泄露，消费者认为是快递泄露了，来闹事，第三段是一个表格，关于2015年快递问题申诉情况，第一是服务态度，后面的就是一些细节问题。

【问题2】

对影响快递发展的原因做调查，你是负责人怎么确保调查结果的有效性？

【问题2参考答案】

在担任调查影响快递发展原因的负责人时，确保调查结果的有效性是一项复杂而重要的任务。首先，我们需要明确调查的目的和范围，这包括识别快递行业面临的主要问题，如服务质量、信息安全、化学品安全等。通过明确目标，我们可以确保调查的焦点集中，避免资源的浪费。

其次，设计科学合理的调查方法是确保结果有效性的关键。这意味着我们需要采用多种数据收集方法，如问卷调查、深度访谈、现场观察等，以全面覆盖快递行业的各个方面。特别是对于有毒化学品快递和信息泄露等敏感问题，我们需要采取更加细致和专业的调查手段，确保数据的准确性和可靠性。

第三，样本的选择也至关重要。我们需要确保样本的代表性，包括不同规模的快递公司、不同地区的快递服务点、以及不同背景的消费者。通过广泛的样本覆盖，我们可以更好地理解问题的普遍性和特殊性，从而提出更有针对性的解决方案。

此外，数据的处理和分析也需要严谨。我们需要运用专业的统计方法和分析工具，确保数据的真实性和分析的客观性。特别是在处理消费者申诉数据时，我们需要区分问题的轻重缓急，优先解决影响最大的问题。

最后，调查结果的反馈和应用也是确保有效性的重要环节。我们需要将调查结果及时反馈给相关部门和企业，推动问题的解决和改进。同时，我们也需要建立长效机制，定期复查和评估改进措施的效果，确保快递行业的持续健康发展。

【问题3材料】

主要是关于快递，第一段是快递的发展背景和一些快递行业的问题。然后是三段小材料，第一段是有毒化学品快递导致快递人员中毒，第二段是有消费者信息泄露，消费者认为是快递泄露了，来闹事，第三段是一个表格，关于2015年快递问题申诉情况，第一是服务态度，后面的就是一些细节问题。

【问题3】

有人聚众并请到了媒体，还把你公司的大门堵了，说个人信息被泄露，你是快递公司负责人，你怎么处理？

【问题3参考答案】

面对聚众堵门并请到媒体的情况，作为快递公司的负责人，我首先会保持冷静，迅速组织团队进行应对。这种情况不仅关系到公司的形象，更涉及到消费者的信任 and 法律的底线。因此，我的处理策略将围绕以下几个核心展开。

首先，我会立即出面与聚众者进行沟通，表达公司的关切和解决问题的诚意。在沟通中，我会耐心倾听他们的诉求，了解个人信息泄露的具体情况和他们的损失。通过面对面的交流，缓解紧张气氛，避免事态进一步升级。同时，我会明确表示公司将对此事进行彻底调查，并承诺在调查结果出来后给予公正的处理。

其次，我会迅速启动内部调查机制，组织专门团队对个人信息泄露的指控进行核实。这包括检查快递流程中的信息保护措施，审查相关员工的操守，以及排查是否有系统漏洞导致信息泄露。调查过程中，我会确保透明度和公正性，必要时邀请第三方机构参与，以增强调查结果的可信度。

在调查期间，我会与媒体保持适当的沟通，及时通报调查进展，避免不实信息的传播。通过媒体，我会向公众传达公司对个人信息保护的重视和已经采取的措施，以及未来将如何加强信息安全管理，防止类似事件再次发生。

最后，根据调查结果，如果确实存在公司责任导致的信息泄露，我将公开道歉，并依法依规对受害者进行赔偿。同时，我会对内部管理进行彻底整改，加强员工培训，完善信息保护制度，确保消费者的个人信息安全。如果调查结果显示信息泄露与公司无关，我也会通过法律途径维护公司的合法权益，并向公众澄清事实。

总之，处理此类突发事件，关键在于迅速响应、真诚沟通、彻底调查和有效整改。通过这些步骤，不仅可以解决当前的危机，还能够提升公司的管理水平和公众形象，为未来的发展奠定更加坚实的基础。

【问题4材料】

主要是关于快递，第一段是快递的发展背景和一些快递行业的问题。然后是三段小材料，第一段是有毒化学品快递导致快递人员中毒，第二段是有消费者信息泄露，消费者认为是快递泄露了，来闹事，第三段是一个表格，关于2015年快递问题申诉情况，第一是服务态度，后面的就是一些细节问题。

【问题4】

图表分析：快递业本年被投诉占比中“服务态度差”占比更大，约百分之40多，“损毁”、“延误”、“调包”等占比虽然不高，但是增速快。其余几项都没什么显眼。问题是：针对图表所反映的现象，为我国的快递业发展提出一些措施。

【问题4参考答案】

快递业作为现代服务业的重要组成部分，近年来发展迅猛，但随之而来的问题也不容忽视。从图表中可以看出，服务态度差是投诉的主要问题，占比高达40%以上，而损毁、延误、调包等问题虽然占比不高，但增速较快。这些问题不仅影响了消费者的体验，也制约了快递业的健康发展。针对这些问题，我认为可以从以下几个方面着手，推动快递业的可持续发展。

首先，提升服务质量是根本。快递企业应加强对员工的培训，特别是服务意识和沟通技巧的培训，确保每一位员工都能以专业、友好的态度服务消费者。同时，建立完善的服务质量监控体系，定期对服务质量进行评估，及时发现问题并加以改进。通过提升服务质量，可以有效减少因服务态度差引发的投诉。

其次，加强技术投入，提高运营效率。针对损毁、延误、调包等问题，快递企业应加大技术投入，利用大数据、人工智能等技术优化物流网络，提高配送效率，减少人为错误。例如，通过智能分拣系统减少包裹损毁，通过实时追踪系统减少包裹延误，通过加密技术保护消费者信息，防止信息泄露。

再次，完善投诉处理机制。快递企业应建立快速、透明的投诉处理流程，确保消费者的投诉能够得到及时、公正的处理。同时，企业应主动与消费者沟通，了解消费者的需求和不满，及时调整服务策略，提升消费者满

意度。

最后，加强行业自律和监管。行业协会应制定更加严格的行业标准，引导企业规范经营。政府部门也应加强对快递业的监管，对于违法违规行为进行严厉处罚，保护消费者的合法权益。通过行业自律和政府监管的双重作用，推动快递业健康有序发展。

总之，快递业的发展离不开服务质量的提升、技术的支持、投诉处理的完善以及行业自律和监管的加强。只有多管齐下，才能有效解决当前快递业面临的问题，推动快递业实现高质量发展。