

山西省考吕梁市面试题（网络版）2025年5月10日 下午

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】

某地路边的一些卖菜商贩占道经营，存在一定安全隐患，政府计划予以取缔。然而，这一举措却遭到居民强烈反对。对此现象，你怎么看？若你是管理者，你会怎么办？

【问题1参考答案】

对于某地路边卖菜商贩占道经营引发的政府计划取缔与居民强烈反对这一现象，我认为这并非简单的管理与被管理的对立，而是城市治理现代化进程中一个典型的民生与发展、秩序与温情的矛盾缩影。它折射出城市管理在追求规范有序的同时，如何兼顾底层民众生计与社区居民便利的深层课题。政府的初衷在于维护公共安全与市容秩序，其合理性毋庸置疑；居民的反对则源于对生活便利与情感依赖的现实考量，其诉求同样值得倾听。这提醒我们，任何一项公共政策的制定与执行，都不能是单向度的“命令-服从”，而应是在多元利益诉求中寻求最大公约数的协商与平衡艺术。

深入分析这一现象，其背后交织着多重复杂因素。从安全与秩序角度看，占道经营确实可能带来交通拥堵、环境卫生、消防隐患等问题，尤其在人口密集区域，政府出于公共安全责任进行规范管理，具有法理上的正当性和现实必要性。从民生与便利角度看，这些路边菜摊往往是城市“毛细血管”般的存在，它们价格亲民、购买便捷、充满烟火气，不仅满足了周边居民，特别是老年群体和上班族的日常需求，也维系了许多低收入家庭的生计。居民的反对，反对的或许并非“管理”本身，而是“一刀切”的取缔方式可能带来的生活成本上升与社区活力的消逝。这反映出当前部分城市治理中存在的“简单化”倾向——习惯于用“禁”和“堵”来解决问题，而疏于在“疏”和“导”上做精细文章，未能充分预见和评估政策的社会成本与情感反响。

倘若我作为管理者，面对这一棘手局面，我将秉持“民生为本、疏堵结合、精细治理”的原则，着力在刚性执法与柔性服务之间找到平衡点，努力实现市容整洁、安全有序与民生便利、社会温情的多赢。我的具体思路将围绕以下几个方面展开：首先，全面深入调研，掌握真实情况。我会带领团队深入街头巷尾，与商贩、居民、社区干部进行面对面交流，全面了解占道经营的具体点位、时段、规模，以及居民的真实需求与反对的具体原因，同时科学评估安全隐患的具体类型与风险等级，为决策奠定坚实的事实基础。其次，推动协商共治，寻求解决方案。我将组织召开由城管、市场监管、社区、居民代表、商贩代表等多方参与的协商会，不是简单地宣布决定，而是共同探讨问题、商议对策。核心思路是从“取缔”转向“规范与疏导”，例如，可否在非交通高峰时段、非主干道的背街小巷划定临时经营区域与时段？可否联系周边闲置场地或利用社区空间设立“潮汐式”便民市场？可否引入第三方公司进行规范化管理，收取适当卫生管理费用？让各方在对话中增进理解，在协商中凝聚共识。再次，实施分类管理，体现政策温度。对于确有严重安全隐患且无法通过规范消除的点位，要坚决依法整治；对于多数能满足居民需求、通过加强管理可以降低风险的，则着力于提升规范化水平，如统一配备消防器材、划定经营红线、实行卫生责任制等。同时，积极为符合条件的流动商贩寻找“新家”，协调商场、超市提供优惠摊位，或发展社区团购等新模式，帮助他们实现平稳过渡。最后，建立长效机制，巩固治理成果。解决方案落地后，需明确管理责任，加强日常巡查与柔性执法，建立居民反馈渠道，定期评估效果并根据实际情况动态调整。更重要的是，要将这种“倾听民意、协商共治”的模式制度化，作为未来处理类似民生议题的范例，推动城市治理从“管理”向“服务”的深刻转变。

总之，城市是人民的城市。治理占道经营这类“城市病”，考验的不仅是管理者的决心，更是其智慧与情怀。唯有放下身段倾听民声，俯下身子解决民忧，在法理、事理与情理中寻得最佳结合点，才能书写出既有秩序、又有温度的城市治理新篇章，让我们的城市在规范中不失活力，在发展中永葆温情。

【问题2】

某交通事故发生后，工作人员因对事故情况掌握不全面，调查还需要一段时间。但在此期间，家属急于了解情况，情绪十分激动。作为负责人，你会如何处理？

【问题2参考答案】

面对交通事故发生后家属情绪激动、急于了解情况而调查尚需时日的复杂局面，作为负责人，我深知这既是对应急处置能力的考验，也是对人文关怀与沟通艺术的挑战。我的核心处理原则是：以真诚抚慰情绪，以透明建立信任，以专业推进工作，最终在依法依规的前提下，实现家属诉求与调查进程的平衡。我将通过耐心倾听、坦诚沟通、有序安排和持续跟进，努力化解矛盾，争取家属的理解与配合，为事故的妥善处理奠定坚实基础。

首先，我会立即与家属进行面对面沟通，这是稳定局面的关键一步。我会选择一个相对安静、私密的环境，邀请主要家属代表参与，避免在公开场合激化情绪。沟通伊始，我不会急于解释或辩护，而是以真诚的态度表达对事故的痛心与对家属的关切，给予他们充分倾诉的机会。倾听过程中，我会保持目光接触、适时点头，用“我理解您的焦急”“这确实令人难以接受”等语言表达共情，让家属感受到被尊重与被听见。通过倾听，

我不仅能了解家属的核心诉求——是急于知晓责任认定、赔偿程序还是亲人伤情细节，也能评估他们情绪激动的具体原因，为后续沟通找准切入点。

在充分倾听后，我会进行坦诚而清晰的阶段性信息通报。我会向家属说明，事故调查是一项严谨、复杂的工作，涉及现场勘查、技术鉴定、多方询问等环节，必须确保全面、准确才能得出公正结论，仓促发布不完整信息反而可能误导公众、损害各方权益。同时，我会明确承诺：调查将依法依规、客观公正地进行，任何结果都会及时、透明地向家属通报。对于家属可立即知晓的信息，如伤员送医情况、已采取的应急措施、当前调查进展（如已完成的步骤），我会如实告知；对于尚无法确定的内容，如具体责任比例、赔偿金额等，我会如实说明“暂无法确定”，但会解释后续鉴定流程与时间框架。这种“已知的如实告知，未知的坦诚说明”的方式，既能避免信息真空引发猜疑，也能体现工作的严谨性。

随后，我会建立一套有序的沟通与支持机制。一是确定固定的联络渠道，指定专人（或我本人）作为家属的联系窗口，定期（如每两天）向家属通报调查进展，哪怕进展微小，也保持信息流动，让家属感到未被遗忘。二是提供必要的辅助支持，如协助家属与医院沟通伤情、解释保险理赔初步流程、引导其保留相关票据等，在职权范围内解决其实际困难。三是对于家属提出的合理诉求，如希望查看不涉密的基础证据材料、参与某些不干扰调查的环节，我会在符合规定的前提下积极协调，增强其参与感与信任感。若家属情绪仍难以平复，我还会考虑引入第三方力量，如请求公安部门协同劝导、邀请其信任的亲友或社区工作者参与沟通，共同疏导情绪。

最后，我会持续跟进并推动调查工作高效进行。在安抚家属的同时，我会督促调查团队加快工作进度，在保证质量的前提下，通过优化流程、加强协作等方式缩短调查周期。我会定期向家属反馈调查的推进情况，如“鉴定报告已提交”“专家复核已完成”等，用具体行动表明重视。待调查结果初步形成后，我会及时组织正式通报会，向家属全面、细致地解释结论依据，并耐心解答疑问。整个处理过程中，我会注意言行一致，所有承诺都务必落实，避免“说一套做一套”引发二次矛盾。通过这种有温度、有节奏、有成效的应对，我相信能最大程度平复家属情绪，赢得他们对工作的理解与尊重，最终推动事故处理向着公正、和谐的方向发展。