

# 山西省考长治市面试题（网络版）2024年5月18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】

数字化时代，消费平台有好差评机制，打差评是消费者的权利，但也有一些质疑的声音，主要有以下几点原因：

- 1、差评只是宣泄情绪，没有办法真正解决问题，对商家的约束不明显；
  - 2、差评会引起商家和买家的纠纷；
  - 3、好评就可以反映商家服务的好坏，而且好评促进商家正向发展，所以只保留好评机制就可以了；
- 请你针对上述取消差评的说法，逐一反驳并论述理由。

## 【问题1参考答案】

在数字化时代，消费平台的好差评机制作为消费者反馈的重要渠道，其存在具有不可替代的价值。针对取消差评的说法，我认为应当从以下几个方面进行反驳。

首先，差评并非仅仅是情绪的宣泄，它实际上是消费者对商品或服务质量的直接表达。这种表达为商家提供了改进的具体方向。如果缺乏差评机制，商家将难以准确识别服务中的不足，从而错失改进的机会。差评的存在，迫使商家正视问题，提升服务质量，长远来看，这对商家和消费者都是有益的。

其次，关于差评会引起商家和买家纠纷的问题，这实际上反映了平台在管理机制上的不足，而非差评机制本身的问题。平台应当建立健全的纠纷调解机制，确保差评的真实性和公正性，避免恶意差评和不当回应。通过完善机制，可以有效减少纠纷，保护商家和消费者的合法权益。

最后，认为好评就可以反映商家服务的好坏，且好评促进商家正向发展，因此只保留好评机制的观点，忽视了消费者反馈的全面性。好评和差评共同构成了消费者对商家服务的全面评价。只有好评的机制会导致信息不对称，消费者无法全面了解商家的真实服务质量，从而可能做出错误的消费决策。差评的存在，为消费者提供了更为全面的信息，有助于做出更加理性的选择。

综上所述，差评机制在数字化消费平台中扮演着不可或缺的角色。它不仅为消费者提供了表达不满的渠道，也为商家提供了改进的方向。通过完善平台的管理机制，可以有效减少差评带来的负面影响，发挥其积极作用。因此，取消差评机制的建议是不合理的，我们应当致力于优化和完善这一机制，而不是简单地取消它。

## 【问题2】

邻居王奶奶得知你被录用为国家机关单位人员后，便让你帮忙解决看病难，装修吵，以及一些家长里短的问题。由于你不负责此项工作，解决不了，只能帮她反映到社区。过了一段时间之后，王奶奶看情况没有改善，便说你这人有点官威了，还开始疏远你。现在正巧碰到了王奶奶，你该怎么和王奶奶进行沟通？请进行现场模拟。

## 【问题2参考答案】

王奶奶，您好！看到您我特别高兴，正好我也想找个机会和您聊聊。首先，我要真心实意地向您道歉，之前您找我帮忙的事情，我没有能够直接帮您解决，可能让您感到失望了。我完全理解您的感受，作为邻居，您信任我，才会向我求助，而我却没有达到您的期望，这确实是我的不足。

我想和您解释一下，作为国家机关单位的一名新录用人员，我的工作职责确实不直接涉及社区管理的具体事务。但这并不意味着我不关心您反映的问题。实际上，我已经将您的情况详细反映给了社区，并且一直在关注进展。可能社区处理这些问题需要一定的时间，或者有其他更复杂的情况，导致您还没有看到明显的改善。这一点，我确实应该更及时地向您反馈和沟通，让您了解情况。

王奶奶，我特别珍惜我们之间的邻里关系。您一直对我很好，我也一直把您当作自己的亲人一样看待。我不想因为这些事情影响到我们之间的感情。如果您愿意，我可以继续帮您跟进这些问题，或者我们一起去社区，看看有没有更好的解决办法。我相信，只要我们共同努力，问题总会得到解决的。

同时，我也想听听您的想法和建议。您觉得除了向社区反映，还有没有其他途径可以解决这些问题？或者，您有没有什么特别的需求，是我可以帮忙的？我愿意尽我所能，为您提供帮助。

最后，王奶奶，我想再次表达我的歉意和感谢。感谢您一直以来的信任和理解，也请您相信，我从来没有所谓的“官威”，我只是一个普通的公务员，一个愿意为邻居们做点实事的年轻人。我希望我们还能像以前一样，和睦相处，互相帮助。如果您有任何需要，随时都可以找我，我一定会尽力而为。