

湖南省考面试题（网络版）2017年6月18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】

国家旅游局整治了景区乱象，取缔了一批景区的评级，但是游客反映乱象依然存在，你怎么看？

【问题1参考答案】

面对国家旅游局整治景区乱象后游客反映问题依然存在的现象，我认为这反映了治理工作的复杂性和长期性。整治行动虽取得了一定成效，但深层次的问题和矛盾并未完全解决，需要我们深入分析原因，采取更加精准和持续的措施。

首先，景区乱象的根源在于利益驱动和管理缺失。一些景区为了追求短期经济利益，忽视了服务质量和游客体验，导致乱象丛生。同时，部分地方监管部门存在监管不力、执法不严的问题，使得一些违规行为得以延续。此外，游客的维权意识不强，也间接纵容了乱象的存在。

针对这些问题，我认为可以从以下几个方面入手：一是加强监管力度，建立常态化的检查机制，确保整治成果不反弹；二是完善法律法规，明确景区和经营者的责任，加大对违规行为的处罚力度；三是提升游客的维权意识，畅通投诉渠道，鼓励游客积极参与监督；四是推动景区转型升级，引导景区从门票经济向服务经济转变，提升整体服务质量。

总之，整治景区乱象是一项系统工程，需要政府、景区、游客和社会各界的共同努力。只有通过持续的努力和创新的管理，才能真正实现旅游市场的健康有序发展，让游客享受到更加美好的旅游体验。

【问题2】

老王去税务服务厅办事，发现工作人员态度有问题，拍了照发上网，作为该税务服务厅的负责人，你怎么处理？

【问题2参考答案】

面对老王在税务服务厅办事时遇到的工作人员态度问题，并将其拍照发上网的情况，作为该税务服务厅的负责人，我认为首先需要明确的是，我们的服务宗旨是为人民服务，任何服务态度上的问题都是我们不能容忍的。因此，我会立即采取行动，确保问题得到妥善处理，同时也会借此机会提升整个团队的服务质量。

首先，我会迅速与老王取得联系，了解具体情况。通过电话或面对面的沟通，向老王表达我们的歉意，并感谢他帮助我们发现问题。这一步骤不仅能够缓解老王的情绪，也能够展现出我们解决问题的诚意和决心。同时，我会详细了解事情的经过，包括工作人员的具体行为、老王的感受以及他期望的解决方案。

其次，我会对涉事工作人员进行调查。在调查过程中，我会保持公正客观的态度，听取工作人员的解释，同时也会参考其他同事和现场监控等证据，全面了解事件的真相。如果确认工作人员确实存在态度问题，我会根据相关规定对其进行批评教育或相应的纪律处分，确保类似问题不再发生。

接下来，我会组织全体工作人员进行服务态度和沟通技巧的培训。通过案例分析、角色扮演等形式，强化大家的服务意识，提升服务质量。同时，我也会建立更加完善的监督机制，比如设置意见箱、开通投诉热线等，鼓励群众对我们的工作进行监督，及时发现并解决问题。

最后，我会将处理结果和改进措施通过适当的渠道向社会公开，包括在官方网站或社交媒体上发布声明，向公众展示我们改进服务的决心和行动。这不仅能够恢复公众对我们服务的信心，也能够树立税务服务厅的良好形象。

总之，作为税务服务厅的负责人，我会以此次事件为契机，深刻反思我们的服务工作，不断提升服务质量，确保每一位前来办事的群众都能感受到我们的专业和热情。同时，我也会加强与群众的沟通，建立更加和谐的服务关系，共同营造良好的税收环境。

【问题3】

有个中年人到本县招商局找局长洽谈合作，局长在省里回不来，工作人员小王让这个中年人先回去，明天再来。局长回来后批评了小王，问如果你是小王，怎么接待这位中年人？

【问题3参考答案】

在面对这样的情况时，我认为作为工作人员小王，首先需要明确的是，招商局作为服务企业和投资者的窗口单位，每一位来访的客人都应该得到充分的尊重和妥善的接待。局长虽然在省里回不来，但这并不意味着我们可以简单地将客人打发走。相反，我们应该利用这个机会，展现出招商局的专业和热情，为客人留下良好的印象。

首先，我会热情接待这位中年人，详细了解他的合作意向和需求。在局长不在的情况下，我可以先听取他

的想法，并记录下来，这样不仅可以让他感受到我们的重视，也能为局长回来后的进一步洽谈提供参考。同时，我会向他解释局长目前的情况，并表达歉意，说明局长因为公务在省里暂时无法回来，但我们非常重视他的来访。

其次，我会主动提供替代方案。比如，可以邀请他参观我们的招商项目，或者安排他与招商局的其他相关负责人进行初步的交流。这样不仅能够让他对我们的招商工作有更直观的了解，也能在一定程度上满足他的需求。如果他时间允许，我还可以提供一些关于我县招商政策、投资环境等方面的资料，帮助他更好地了解我们县的招商优势。

最后，我会确保在局长回来后，第一时间将这位中年人的来访情况和合作意向详细汇报给局长，并协助安排他们之间的进一步洽谈。同时，我也会主动联系这位中年人，告知他局长已经回来，并询问他是否方便再次来访，或者是否需要我们提供其他帮助。这样不仅能够弥补之前的不便，也能够展现出我们的专业和周到。

总之，作为招商局的工作人员，我们应该时刻牢记服务至上的原则，无论局长在不在，都应该尽力为每一位来访的客人提供最好的服务。通过这样的接待方式，不仅能够解决眼前的问题，还能够为招商局树立良好的形象，促进更多的合作机会。