

湖南省考面试题（网络版）2018年6月26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】

针对网约车司机，现在出台政策要对他们开展理论、人文、英语的培训考核，有人说符合当前社会发展趋势，有利于提升素质；有人说没有必要浪费精力，只要有驾驶证，技术好就可以了；还有人说要提高网约车的准入门槛。对此你怎么看？

【问题1参考答案】

在当今社会，网约车作为共享经济的重要组成部分，已经成为人们日常生活中不可或缺的出行方式。针对网约车司机开展理论、人文、英语的培训考核，我认为这一政策既符合社会发展趋势，又体现了对服务行业从业人员素质提升的重视。然而，这一政策的实施也需要考虑到司机的实际负担和行业的可持续发展。

首先，从社会发展趋势来看，随着全球化进程的加快和国际交流的增多，网约车司机作为城市形象的窗口，其服务质量和综合素质直接影响到乘客的体验和城市的形象。因此，通过理论、人文、英语的培训考核，不仅可以提升司机的专业素养，还能增强其跨文化沟通能力，更好地服务于国内外乘客。

其次，有人认为只要有驾驶证，技术好就可以了，这种观点忽视了服务行业的人文关怀和综合素质的重要性。网约车不仅仅是交通工具，更是一种服务体验。司机的人文素养和沟通能力，往往能给乘客带来更加舒适和愉快的乘车体验。

至于提高网约车的准入门槛，我认为这是一个值得探讨的方向。通过提高准入门槛，可以筛选出更加优秀的司机，提升整体服务质量。但同时，也需要考虑到司机群体的多样性和行业的包容性，避免过高的门槛限制了行业的发展。

为了平衡各方利益，我建议可以采取分阶段、分层次的培训考核方式。例如，对于新入行的司机，可以设置基础的理论和人文培训；对于有一定经验的司机，可以提供更高层次的英语和服务技巧培训。同时，政府和平台可以合作，提供培训补贴，减轻司机的经济负担。

总之，网约车司机的培训考核政策是一项有益的尝试，它不仅能够提升司机的综合素质，还能促进整个行业的健康发展。我们应该以开放的心态看待这一政策，同时也要关注其实施过程中的实际问题，确保政策的顺利推进和行业的可持续发展。

【问题2】

单位设置政务APP服务公众号，要设计公众号的标识方案，征求群众意见，领导交给你组织，你会怎么做？

【问题2参考答案】

组织设计政务APP服务公众号标识方案并征求群众意见，是一项既体现公共服务理念又展现单位形象的重要工作。作为负责人，我将从以下几个方面着手，确保活动顺利进行并取得实效。

首先，明确标识设计的核心要素和公众号的服务定位。政务APP服务公众号的标识不仅要美观大方，更要体现政务服务的权威性和亲民性。因此，在设计前，我会组织团队深入分析公众号的服务内容、目标群体和单位文化，确保标识设计能够准确传达这些信息。

其次，广泛动员和征集设计创意。我会通过单位内部通知、社交媒体平台、社区公告等多种渠道，向公众广泛征集标识设计方案。同时，也会邀请专业设计团队参与，确保设计的专业性和多样性。在征集过程中，会明确提交作品的格式要求、截止时间和评选标准，确保活动的公平性和透明度。

再次，组织专家和群众代表共同评审。征集到的设计方案将由专家团队进行初步筛选，确保设计的专业性和可行性。然后，通过线上投票或线下展示的方式，邀请群众参与评选，充分听取公众意见。这一过程不仅能够提高公众的参与感，也能确保最终选定的标识能够得到广泛认可。

最后，公开结果并反馈意见。评选结束后，我会及时公布最终选定的标识方案，并对参与活动的公众表示感谢。同时，也会对未被选中的优秀作品给予肯定和鼓励，保持公众的参与热情。此外，还会通过公众号或其他渠道，向公众解释标识设计的理念和意义，增强公众对政务服务的认同感。

总之，组织设计政务APP服务公众号标识方案并征求群众意见，是一项系统工程，需要精心策划和周密安排。通过明确设计要素、广泛征集创意、组织公正评审和公开反馈结果，我相信能够设计出一个既符合单位形象又深受群众喜爱的标识，进一步提升政务服务的形象和效率。

【问题3】

在窗口大厅内，有位群众前来办事需要用到20元零钱，但是群众未带现金，想跟大厅人员沟通用微信转账，但是工作人员不愿意，两人因此产生了矛盾，群众不满意说要曝光发到网上，请问你会怎么办？

【问题3参考答案】

面对窗口大厅内群众与工作人员因20元零钱问题引发的矛盾，作为公务员考试面试老师，我认为首先需要明确的是，公务员的职责是为人民服务，解决群众的实际问题是我们的首要任务。在处理此类突发事件时，我们应当保持冷静，迅速介入，既要维护好政府形象，也要切实解决群众的困难。

首先，我会立即上前了解具体情况，倾听群众的诉求和工作人员的解释。通过沟通，明确问题的核心在于群众因未带现金而需要微信转账换取零钱，而工作人员可能出于财务规定或个人原因不愿意进行此类操作。这时，我会向群众解释工作人员可能面临的财务规定限制，同时也会向工作人员强调服务群众的灵活性和重要性。

其次，我会尝试寻找双方都能接受的解决方案。例如，可以建议群众使用大厅内的自助服务设备，或者引导其到附近的银行或便利店换取零钱。如果条件允许，我也可以自掏腰包暂时帮助群众解决零钱问题，以缓解现场的紧张气氛。这一过程中，我会始终保持耐心和友好，确保群众感受到我们的诚意和努力。

最后，为了防止类似事件再次发生，我会建议单位在窗口大厅内设立便民服务点，提供零钱兑换服务，或者安装支持移动支付的设备，以适应现代社会的发展需求。同时，也会对工作人员进行服务意识和应急处理能力的培训，提升整体服务水平。

总之，处理此类事件需要我们既要有原则性，又要有灵活性，既要遵守规章制度，又要以人为本，真正做到急群众之所急，想群众之所想。通过妥善处理，不仅能够化解矛盾，还能提升群众对政府服务的满意度。