

# 甘肃省考张掖市面试题（一）（网络版）2025年4月19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】

为推动养老服务型社会建设，某县社区建设了一家养老服务食堂。对此，有人认为此举具有良好的推广价值，有人则担忧其难以持续长久运营下去。你怎么看？

### 【问题1参考答案】

养老服务食堂作为基层养老服务体系的重要探索，其出现既体现了社会对老年群体的人文关怀，也折射出公共服务供给模式创新的现实需求。对于这一新生事物，我们应当以辩证的眼光看待，既要肯定其积极意义，也要正视潜在挑战，通过科学规划和制度保障，推动其健康可持续发展。

养老服务食堂的推广价值首先体现在其社会效益上。在老龄化加速的背景下，许多独居、空巢或行动不便的老人面临“吃饭难”问题。社区食堂以就近、便捷、实惠的方式，为老年人提供营养均衡的餐食，不仅解决了基本生活需求，更营造了“老有所依”的温暖氛围。其次，食堂往往成为社区交往的公共空间，老人在这里相聚、交流，有助于缓解孤独感，促进社会融入，这与“积极老龄化”的理念高度契合。此外，食堂还能带动社区志愿服务、邻里互助等柔性治理机制的发展，增强社区凝聚力。从更宏观的视角看，这种“政府引导、社区承办、社会参与”的模式，为多元化养老服务体系的建设提供了可复制的基层样本。

然而，可持续运营的担忧也并非空穴来风。一是资金压力，食堂运营涉及场地、人力、食材等成本，若单纯依赖财政补贴或低价收费，长期可能难以为继。二是服务精准度问题，老年人的饮食需求差异大（如低糖、软食等），食堂是否能持续提供个性化、高品质的餐食，考验着管理能力。三是覆盖范围有限，一个食堂往往只能服务周边小范围老人，如何惠及更广泛群体仍需探索。更深层的挑战在于，养老服务食堂不能孤立存在，它需要与健康管理、文化娱乐、居家照护等其它服务衔接，形成协同效应，否则容易流于“单点突破而系统乏力”。

要让养老服务食堂行稳致远，关键在于构建“可持续生态”。在顶层设计上，应明确政府、市场、社会多元主体的责任边界：政府可通过购买服务、税费优惠、场地支持等方式“扶上马”，同时建立动态评估机制，避免“一补了之”；市场力量可参与供应链管理、品牌化运营，提升效率；社会组织与志愿者则可补充人力、注入温情。在运营模式上，可探索“梯度收费”（对困难老人补贴、对普通老人平价、对社会开放微利）、“时间银行”“互助、与餐饮企业合作”等创新路径。此外，数字化赋能也不可或缺，例如通过线上订餐、健康数据联动等方式，提升服务精准度和管理效能。

归根结底，养老服务食堂不仅是一处用餐场所，更是观察社会治理水平的窗口。它的成败，取决于我们能否以系统思维破解“公益性与可持续性”的平衡难题。唯有坚持需求导向、强化制度保障、激发社会活力，方能让这一暖心工程真正扎根社区、长久惠民，为养老服务型社会建设写下生动注脚。

## 【问题2】

小何是你的帮带对象，但他一直在与群众交流方面存在困难，不知道如何向群众沟通。现在，你刚好负责一项惠民政策的落实工作，需要入户向群众解释相关政策内容。你准备带上小何一同前往，并借此机会进行现场示范，你将会怎么做？

### 【问题2参考答案】

面对小何在与群众交流方面存在的困难，我作为他的帮带老师，决定借助这次入户解释惠民政策的机会，通过现场示范的方式，帮助他提升沟通能力。我的做法将围绕“事前准备、现场示范、事后复盘”三个核心环节展开，确保小何能够在实践中观察、学习和成长。

首先，在出发之前，我会与小何进行一次深入的沟通。我会向他说明这次入户工作的目的不仅是落实政策，更是他学习群众沟通技巧的宝贵机会。我会详细讲解此次惠民政策的核心内容、受益人群以及群众可能关心的重点问题，并与他一起模拟几种常见的群众提问场景，让他提前熟悉政策要点。同时，我会分享一些与群众沟通的基本原则，比如态度要亲切、语言要通俗、倾听要耐心，并鼓励他放下心理包袱，把这次经历看作一次学习而非考核。

其次，在入户过程中，我将采取“示范-观察-参与”的渐进式引导方法。最初的一两户，主要由我主导与群众交流。我会刻意放慢节奏，在解释政策时使用生活化的语言和具体的例子，避免使用专业术语；在回答群众疑问时，我会先耐心听完对方的全部诉求，再条理清晰地给予回应，并适时通过点头、微笑等肢体语言表达理解和尊重。在此过程中，我会请小何在一旁仔细观察，并小声提示他注意沟通的细节。随后的几户，我会邀请小何逐步参与进来，比如先让他负责发放宣传资料，接着鼓励他补充一两个政策要点，最后尝试让他独立回答一些比较简单的问题。我会在他身边给予及时的支持和鼓励，如果出现卡壳或表述不清的情况，我会自然地接过话题进行补充和修正，避免他感到尴尬。

最后，在结束当天的入户工作后，我会与小何进行一次细致的复盘总结。我会先请他谈谈自己的感受和收

获，哪些环节他觉得做得比较好，哪些地方还感到困惑或紧张。然后，我会结合具体实例，对他的表现给予积极肯定，比如表扬他今天在某个时刻的倾听很认真，或者某次解释用了很贴切的比喻。同时，我也会委婉地指出可以改进的地方，例如如何更主动地打开话题，如何将复杂的条款转化为群众听得懂的利益点。我会与他共同制定一个简单的后续练习计划，比如为单位内部多进行情景模拟，或者鼓励他主动参与一些接待群众的工作，将今天的所学转化为常态化的能力。

通过这样一套完整的“传、帮、带”流程，我希望能让小何不仅理解惠民政策的内容，更掌握与群众沟通的心法与技法。我相信，一次精心设计的现场示范，胜过十次空洞的理论说教。当小何能够放下畏惧，真正走到群众中间，用真诚和朴实的话语搭建起沟通的桥梁时，他不仅会成为政策合格的宣传员，更会成长为一名群众信赖的贴心人。

### 【问题3】

在辖区开展工作过程中，你所在的单位面临诸多挑战，例如工作量大、群众诉求多样等，导致部分问题未能及时有效解决。因此，有群众说你们工作不负责任，并表示将进行投诉。如果你是该单位工作人员，你会怎么做？

### 【问题3参考答案】

面对群众对我们工作的质疑和即将投诉的情况，我深感责任重大，也理解群众的感受。作为单位工作人员，我会以积极、诚恳、务实的态度来应对这一局面，将群众的批评视为改进工作的契机，通过有效沟通和实际行动，重新赢得群众的信任与支持。

首先，我会立即与表示要投诉的群众进行深入沟通，耐心倾听他们的具体诉求和不满。在沟通中，我会保持平和、尊重的态度，不回避问题，不推卸责任，真诚地向群众表达歉意，说明我们确实在工作中存在不足，导致问题未能及时解决，影响了他们的体验。同时，我会详细记录群众反映的问题细节、他们的期望以及投诉的具体内容，确保信息准确无误。通过这样的沟通，我希望能够缓解群众的情绪，让他们感受到我们解决问题的诚意。

其次，在了解群众诉求的基础上，我会迅速梳理和分析问题产生的根源。这可能涉及工作量分配不均、工作流程不够优化、资源不足或个别工作人员责任心不强等多方面因素。我会将群众反映的问题与单位内部的工作情况进行对照，找出关键环节的短板。例如，如果是因为工作量大导致响应延迟，就需要考虑如何优化任务分配或引入技术支持；如果是群众诉求多样导致处理复杂，就需要思考如何建立更清晰的分类处理机制。通过全面分析，为后续制定解决方案奠定基础。

接下来，我会根据分析结果，积极推动问题的解决。一方面，对于群众反映的具体问题，我会协调相关同事或部门，优先处理，争取在最短时间内给出明确答复或解决方案，并及时向群众反馈进展，让他们看到我们的行动。另一方面，针对单位工作中存在的普遍性挑战，我会向领导提出改进建议，如优化工作流程、加强人员培训、建立群众诉求快速响应机制等，从制度层面提升整体工作效率和服务质量。同时，我还会建议单位定期公开工作进展和问题处理情况，增强透明度，主动接受群众监督。

最后，我会以此事为鉴，推动单位建立长效的群众沟通和反馈机制。例如，设立定期接待日、开通线上反馈渠道、开展满意度调查等，让群众的声​​音能够更顺畅地传达给我们，也让我们能更早发现和解决问题。此外，我还会加强自身和同事的责任意识教育，强调群众工作无小事，鼓励大家以更饱满的热情和更严谨的态度投入工作。我相信，通过真诚的沟通、切实的改进和持续的优化，我们能够逐步化解群众的误解，提升单位形象，最终实现群众满意度和工作效能的双重提升。