

# 部委党群及参公单位面试题（网络版）2018年3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材料】

材料：张老师是某学校的退休教师，他去教育局反映学校有乱收费的问题。张老师先去三楼找教育科，教育科说不属于他们管，让张老师找财务科，财务科说应该是纪检部门办理，结果纪检部门的办公室锁着门，外面贴了张纸说去开会了。张老师很不满意，在楼道发脾气，大吵大闹，说教育局的工作人员只会“踢皮球”。

## 【问题1】

你是教育局办公室的工作人员，现在领导让你处理张老师的问题，你会怎么做？

## 【问题1参考答案】

面对张老师反映的学校乱收费问题以及他在教育局的不愉快经历，作为教育局办公室的工作人员，我会采取以下措施来处理这一情况，确保问题得到妥善解决，同时维护教育局的形象和张老师的合法权益。

首先，我会立即上前安抚张老师的情绪，向他表示理解和同情。我会耐心倾听他的诉求，了解他反映的具体问题和之前的遭遇。通过这种方式，我能够建立起与张老师之间的信任，为后续的沟通和问题解决打下良好的基础。

接着，我会向张老师解释教育局内部各部门的职责分工，说明之前他遇到的情况可能是因为各部门对职责范围的理解不同或是沟通上的误会。我会向他保证，教育局非常重视每一位市民的反馈，尤其是涉及到教育公平和学校管理的问题，我们会认真对待并尽快处理。

然后，我会根据张老师反映的问题，迅速联系相关部门负责人，协调他们共同处理此事。如果纪检部门确实在开会，我会记录下张老师的联系方式，并承诺在会议结束后立即通知纪检部门的同事与他联系。同时，我会确保张老师的问题被正确归类并转交给负责此类投诉的部门，避免再次出现“踢皮球”的情况。

在处理过程中，我会保持与张老师的沟通，及时告知他问题的处理进展。如果问题复杂，需要更多时间调查，我也会如实告知，并请求他的理解。通过透明的沟通，可以减少张老师的焦虑和不满，增强他对教育局工作的信任。

最后，我会将此次事件的处理过程和结果向领导汇报，并提出改进建议。例如，建议在教育局内部加强部门间的沟通协调机制，明确各部门的职责边界，避免类似问题再次发生。同时，可以考虑在教育局的显眼位置设置指示牌或提供咨询服务，帮助来访者更快找到正确的部门，提升服务效率和质量。

通过以上步骤，我相信不仅能够有效解决张老师反映的问题，还能够提升教育局的服务水平，增强公众对教育局工作的满意度。在处理此类事件时，我们始终要以人民为中心，急群众之所急，想群众之所想，真正做到为民服务。

## 【问题2材料】

材料：张老师是某学校的退休教师，他去教育局反映学校有乱收费的问题。张老师先去三楼找教育科，教育科说不属于他们管，让张老师找财务科，财务科说应该是纪检部门办理，结果纪检部门的办公室锁着门，外面贴了张纸说去开会了。张老师很不满意，在楼道发脾气，大吵大闹，说教育局的工作人员只会“踢皮球”。

## 【问题2】

张老师还是很生气，要找你们的主要领导，但主要领导正在开会，你是会场的工作人员，你要如何劝张老师不要进入会场？请现场模拟。

## 【问题2参考答案】

尊敬的张老师，您好！我是会场的工作人员，看到您这么着急，我能理解您此刻的心情。您为了反映学校乱收费的问题，不辞辛劳地来到教育局，这份责任感和对教育事业的关心值得我们每一个人学习。请您先坐下来，喝杯水，平复一下心情，我们慢慢聊。

张老师，我知道您今天跑了好几个科室，但问题还没有得到解决，这让您感到非常沮丧和不满。作为工作人员，我首先要向您道歉，让您遇到了这样的不便。我们的工作确实还有需要改进的地方，特别是在接待群众来访时，应该更加耐心和细致，确保每一位来访者都能得到满意的答复。

关于您反映的学校乱收费问题，这是一个非常严肃的问题，我们教育局一定会高度重视。但是，现在主要领导正在参加一个非常重要的会议，这个会议关系到全市教育工作的部署和推进。如果您现在进入会场，不仅会打断会议的进行，还可能影响到全市教育工作的安排。我想，这也不是您希望看到的结果。

张老师，我向您保证，会议结束后，我会第一时间向主要领导汇报您的情况，并安排专人与您对接，确保

您反映的问题能够得到及时和妥善的处理。同时，我也会记录下您的联系方式和反映的具体问题，确保不遗漏任何细节。如果您方便的话，也可以留下您的联系方式，我们会尽快给您反馈。

张老师，您的理解和配合对我们来说非常重要。我们深知，每一位来访的群众都是带着信任和期待来到教育局的。我们会尽最大努力，不辜负这份信任。请您相信，我们一定会认真对待您反映的问题，并给您一个满意的答复。

再次感谢您对我们工作的理解和支持。如果您还有其他问题或建议，随时可以告诉我们。我们会不断改进工作，更好地为大家服务。张老师，您看这样可以吗？

### 【问题3材料】

材料：张老师是某学校的退休教师，他去教育局反映学校有乱收费的问题。张老师先去三楼找教育科，教育科说不属于他们管，让张老师找财务科，财务科说应该是纪检部门办理，结果纪检部门的办公室锁着门，外面贴了张纸说去开会了。张老师很不满意，在楼道发脾气，大吵大闹，说教育局的工作人员只会“踢皮球”。

### 【问题3】

就张老师反映问题这个事件，你觉得你们单位可以进行哪些整改？

### 【问题3参考答案】

面对张老师反映问题这一事件，我认为我们单位可以从以下几个方面进行整改，以提升服务质量和效率，确保类似问题不再发生。

首先，我们需要建立明确的问题受理机制。当前的情况表明，张老师在反映问题时遇到了部门之间的推诿，这反映出我们在问题受理机制上存在不足。因此，我们应当设立一个统一的问题受理窗口或热线，由专人负责接收和分类各类反映问题，确保每一个问题都能被及时、准确地转交给相关部门处理。这样不仅可以避免群众在多个部门之间奔波，也能提高问题处理的效率。

其次，加强部门间的沟通与协作至关重要。张老师的经历暴露出部门之间存在信息壁垒和协作不畅的问题。我们应当定期召开跨部门协调会议，明确各部门的职责边界和协作流程，确保在面对群众反映的问题时，各部门能够迅速响应，形成合力，而不是互相推诿。同时，建立内部信息共享平台，实现问题处理的透明化和可追溯性。

再次，提升工作人员的服务意识和专业能力也是整改的重点。张老师的情绪爆发部分源于工作人员的态度和沟通方式。我们应当加强对工作人员的培训，特别是在服务态度、沟通技巧和应急处理方面，确保每一位工作人员都能够以耐心、细致的态度接待群众，及时解决问题。同时，建立服务质量考核机制，将群众满意度作为考核的重要指标，激励工作人员不断提升服务水平。

最后，完善监督和反馈机制是确保整改效果的关键。我们应当设立专门的监督部门或岗位，对问题处理的全过程进行监督，确保每一个问题都能得到妥善解决。同时，建立群众反馈渠道，鼓励群众对我们的工作进行评价和建议，及时发现和纠正工作中的不足。通过这种闭环管理，我们可以不断优化工作流程，提升服务质量。

总之，通过建立明确的问题受理机制、加强部门间的沟通与协作、提升工作人员的服务意识和专业能力以及完善监督和反馈机制，我们可以有效解决张老师反映的问题，提升我们单位的整体服务水平和群众满意度。

### 【问题4材料】

材料：张老师是某学校的退休教师，他去教育局反映学校有乱收费的问题。张老师先去三楼找教育科，教育科说不属于他们管，让张老师找财务科，财务科说应该是纪检部门办理，结果纪检部门的办公室锁着门，外面贴了张纸说去开会了。张老师很不满意，在楼道发脾气，大吵大闹，说教育局的工作人员只会“踢皮球”。

### 【问题4】

单位准备开展提高服务能力的培训会，领导让你组织，你会怎么开展工作？

### 【问题4参考答案】

在组织提高服务能力的培训会时，我会首先明确培训的目标和意义。这次培训不仅是为了提升我们单位的整体服务水平，更是为了解决像张老师反映的问题，避免类似‘踢皮球’现象的发生。因此，培训会的核心应该是增强员工的服务意识，提高解决问题的效率和质量。

接下来，我会进行详细的准备工作。这包括与各部门负责人沟通，了解他们在服务过程中遇到的困难和问

题，以及他们对培训内容的期望。同时，我也会收集一些典型的服务案例，特别是那些因为服务不到位而引发投诉的案例，作为培训的素材。通过这些准备工作，可以确保培训内容既有针对性，又能解决实际问题。

在培训内容的设计上，我会注重理论与实践的结合。理论部分包括服务理念、沟通技巧、问题解决流程等基础知识；实践部分则通过角色扮演、案例分析等方式，让员工亲身体验和学习如何更好地服务群众。特别是对于那些容易引发群众不满的‘踢皮球’现象，我们会重点讲解如何避免和正确处理。

培训的形式也会多样化。除了传统的讲座和讨论，我们还会邀请有经验的同事分享他们的服务心得，甚至可以考虑邀请群众代表来谈谈他们对服务的期望和感受。这种互动式的培训方式，能够更有效地激发员工的学习兴趣和参与热情。

最后，我会制定一个详细的培训效果评估计划。通过问卷调查、实际操作考核等方式，及时了解培训的效果，并根据反馈进行调整和改进。同时，我们也会建立长效机制，定期组织类似的培训和交流活动，确保服务能力的持续提升。

## 【问题5材料】

材料：张老师是某学校的退休教师，他去教育局反映学校有乱收费的问题。张老师先去三楼找教育科，教育科说不属于他们管，让张老师找财务科，财务科说应该是纪检部门办理，结果纪检部门的办公室锁着门，外面贴了张纸说去开会了。张老师很不满意，在楼道发脾气，大吵大闹，说教育局的工作人员只会“踢皮球”。

## 【问题5】

有人认为，群众反映的问题不一定对，所以不必过于重视。对此请问你怎么看？

## 【问题5参考答案】

首先，我认为这种观点是片面的，甚至是有害的。群众反映的问题，无论大小，都是他们对政府工作的直接反馈，是我们改进工作、提升服务质量的重要依据。作为公务员，我们的职责就是为人民服务，解决他们的实际问题。因此，对于群众反映的问题，我们应当给予足够的重视，认真对待，而不是因为认为问题不一定对就忽视或轻视。

从历史上看，许多重大的社会问题和政策调整，往往源于群众的反映和诉求。比如，著名的“小岗村”改革，就是农民群众对当时农村政策不满的直接反映，最终推动了全国农村改革的深入发展。这个例子告诉我们，群众的意见和反馈，往往是推动社会进步的重要力量。

此外，群众反映的问题，即使不完全正确，也反映了他们对某些问题的关切和困惑。作为公务员，我们应当通过耐心解释和积极沟通，消除他们的疑虑，而不是简单地以“问题不一定对”为由置之不理。这样不仅能够增强政府与群众之间的信任，还能够及时发现和解决潜在的问题，避免问题扩大化。

最后，我想强调的是，重视群众反映的问题，不仅是我们的职责所在，更是我们践行“以人民为中心”发展思想的具体体现。只有真正把群众的小事当作自己的大事，把群众的难事当作自己的急事，才能赢得群众的信任和支持，共同推动社会的和谐与进步。