

重庆市考面试题（司法局）（网络版）2016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】

某市设立诚信日，有一部分市民有意见，你对此怎么看？

【问题1参考答案】

设立诚信日，无疑是一项富有创意的举措，它如同一缕春风，旨在唤醒市民心中的诚信意识，构建更加和谐的社会环境。然而，任何新生事物的出现都可能伴随着不同的声音，部分市民对此持有异议，这反映了社会多元化的现实，也为我们提供了深入思考和改进的机会。

分析市民的异议，原因可能多方面。一方面，诚信日的设立可能被部分市民视为形式主义，担心其流于表面，缺乏实质性的内容和效果。另一方面，市民可能对诚信日的具体实施方案和预期目标不够了解，导致误解和疑虑。此外，诚信日的设立可能会触及某些市民的个人利益或习惯，引发抵触情绪。

针对这些原因，我们可以采取一系列对策。首先，加强诚信日的宣传和教育，通过多种渠道向市民普及诚信日的意义和目的，增强市民的认同感和参与度。其次，设计丰富多彩、贴近市民生活的活动，让诚信日不仅仅是口号，而是能够真正触动人心、改变行为的日子。再次，建立健全的反馈机制，及时收集市民的意见和建议，不断优化诚信日的活动内容和形式。

诚信日的设立，是对社会主义核心价值观的生动实践，它不仅仅是一个日子，更是一种精神的传承和发扬。通过我们的共同努力，诚信日将成为连接政府与市民的桥梁，成为推动社会诚信体系建设的重要力量。让我们携手并进，以诚信日为起点，共同书写诚信社会的新篇章。

【问题2】

移动公司推出优惠套餐，客户手机被无故扣费，客户找客服解决却迟迟没有得到答复，最后经过多次交涉才得到解决。请分析题目中出现的问题并提出对策。

【问题2参考答案】

在公务员面试中，面对移动公司优惠套餐客户被无故扣费且客服解决不力的案例，我们需要从多个角度进行深入分析，并提出切实可行的对策。这不仅考察了考生的问题分析能力，也检验了其解决实际问题的能力。

首先，从客户的角度来看，无故扣费直接损害了消费者的合法权益，影响了客户对移动公司的信任。客户在发现问题后，通过正常渠道寻求解决，却遭遇推诿和拖延，这不仅加剧了客户的不满情绪，也可能引发更广泛的负面社会影响。因此，移动公司应当高度重视客户的投诉，及时响应并解决问题，以维护良好的客户关系和公司形象。

其次，从移动公司的内部管理来看，客服部门在处理客户投诉时效率低下，反映出公司在客户服务流程、员工培训等方面存在问题。可能是客服人员缺乏足够的权限或培训，无法有效解决问题；也可能是内部沟通机制不畅，导致问题在多个部门间推诿。移动公司需要优化客户服务流程，确保客服人员有足够的权限和资源来快速响应和解决客户问题，同时加强内部沟通协调，避免问题在部门间拖延。

再次，从监管的角度来看，电信行业作为公共服务行业，其服务质量直接关系到广大消费者的利益。监管部门应当加强对电信企业的监督，确保其服务质量和收费透明度。对于无故扣费等侵害消费者权益的行为，应当依法予以查处，保护消费者的合法权益。

针对上述问题，我们提出以下对策：一是移动公司应建立快速响应机制，确保客户投诉能够得到及时有效的处理；二是加强内部管理，优化客户服务流程，提升客服人员的服务能力和权限；三是监管部门应加大对电信企业的监管力度，确保其服务质量和收费行为的合规性；四是建立健全消费者权益保护机制，为消费者提供更多的维权渠道和支持。

总之，通过多方面的努力，可以有效解决移动公司优惠套餐客户被无故扣费的问题，提升服务质量，保护消费者权益，促进电信行业的健康发展。

【问题3】

现在正值梨花盛开，你们单位同事利用周末休息去帮附近一个村的梨园人工授粉，其他邻村的乡亲知道后也要求你们去帮忙授粉，你怎么办？

【问题3参考答案】

面对邻村乡亲们提出的帮忙授粉的请求，我认为首先需要理解他们的需求和期望，同时也要考虑到我们单位同事的实际能力和资源的合理分配。这是一个展现公务员服务群众、促进农村经济发展的好机会，但同时也要

需要我们妥善处理，确保既能帮助到有需要的群众，又不影响单位的正常工作秩序和同事们的休息时间。

首先，我会与提出请求的邻村乡亲进行沟通，详细了解他们的具体需求和梨园的规模、授粉工作的紧急程度等信息。通过沟通，可以更准确地评估我们是否能够提供帮助，以及帮助的程度和方式。这一步骤至关重要，因为它直接关系到后续工作的可行性和效果。

其次，我会将了解到的情况向单位领导汇报，听取领导的意见和建议。领导的支持是我们开展这项工作的前提和保障。在汇报时，我会提出一个初步的计划，包括如何组织同事参与、如何合理安排时间、如何确保工作效率等，以便领导做出决策。

如果领导同意支持这项工作，我会组织一次小型的动员会，向同事们说明情况，征求大家的意见。考虑到同事们已经利用周末时间帮助了一个村的梨园授粉，我们需要尊重每个人的意愿，不能强制要求。同时，我会提议采取轮换的方式，让有意愿的同事参与，确保大家的工作和生活平衡。

在实施过程中，我会注意协调好各方资源，确保授粉工作的顺利进行。比如，可以与当地农业部门联系，获取技术支持和指导；也可以动员更多的志愿者参与，扩大帮助的范围。此外，我会记录下这次活动的经验和教训，为今后类似的活动提供参考。

最后，我会对这次活动进行总结，向领导和同事们反馈结果。无论最终能够帮助到多少乡亲，重要的是我们展现了公务员的责任和担当，同时也增进了与群众的联系。这对于提升政府形象和促进社会和谐都是非常有益的。