

重庆市考面试题（地税局）（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】

说五个你喜欢的网络词汇，并说明原因。

【问题1参考答案】

在当今这个信息爆炸的时代，网络词汇如同雨后春笋般涌现，它们不仅仅是语言的简化，更是时代文化的缩影。作为一名公务员考试面试老师，我认为选择网络词汇时，应当考虑其背后的文化内涵和社会价值。以下是我喜欢的五个网络词汇及其原因。

首先，‘正能量’这个词深深打动了我。它代表着积极向上的力量，能够激励人们在面对困难和挑战时保持乐观和坚强。在公务员的工作中，传递正能量是非常重要的，它能够帮助我们在服务群众时保持热情和耐心，同时也能够感染他人，共同营造一个和谐的社会氛围。

其次，‘逆行者’这个词在近年来特别引人注目。它指的是在危机时刻挺身而出、逆行而上的英雄们。这个词体现了公务员应有的担当和勇气，无论是在自然灾害面前，还是在日常工作中面对复杂问题时，公务员都应当像逆行者一样，勇于承担责任，保护人民的利益。

第三个词是‘接地气’。这个词形容的是能够贴近群众、了解群众需求的行为或语言。公务员工作的核心就是服务群众，因此，我们必须做到接地气，深入基层，倾听群众的声音，这样才能更好地解决实际问题，提高服务质量。

接下来是‘工匠精神’。这个词强调的是对工作的精益求精和不断追求卓越的态度。公务员的工作同样需要这种精神，无论是政策制定还是服务执行，都应当追求最高标准，确保每一项工作都能够经得起时间和人民的检验。

最后，‘互联网+’这个词代表了科技与传统的结合，是推动社会进步的重要力量。在公务员工作中，我们应当积极拥抱新技术，利用互联网+的思维来优化工作流程，提高工作效率，更好地服务于人民。

总的来说，这些网络词汇不仅仅是流行语，它们背后蕴含的价值观和工作态度对于公务员来说具有重要的指导意义。通过理解和运用这些词汇，我们可以更好地适应时代的发展，提升自身素质，更好地服务于人民。

【问题2】

清明上坟引发火灾，群众不愿离开，因为车辆还在附近，消防人员如何劝导，请现场模拟？

【问题2参考答案】

在面对清明上坟引发火灾，群众因车辆在附近而不愿离开的紧急情况时，消防人员的劝导工作显得尤为重要。这不仅关系到群众的生命安全，也关系到火灾的及时控制和扑救。因此，消防人员在劝导时应当采取既坚决又体贴的方式，确保群众能够理解并配合撤离。

首先，消防人员应当以平和而坚定的语气向群众说明当前火灾的严重性和紧急性。可以这样表达：‘各位乡亲，现在火势正在迅速蔓延，情况非常危险。为了大家的安全，请立即撤离到安全区域。我们理解大家对车辆的担忧，但生命比财产更重要，请大家先确保自身安全。’这样的表述既传达了紧迫感，又体现了对群众情感的尊重。

其次，消防人员应当提供具体的帮助和解决方案，以缓解群众的顾虑。例如：‘我们已经安排了专人负责引导车辆安全撤离，请大家放心跟随我们的指引，我们会尽力保护大家的财产安全。同时，我们也已经通知了相关部门，会尽快控制火势，减少损失。’通过提供实际的帮助和解决方案，可以有效减少群众的抗拒心理。

最后，消防人员应当强调集体行动的重要性，鼓励群众相互帮助，共同应对危机。可以说：‘在这个关键时刻，我们需要大家的配合和理解。只有大家齐心协力，才能更快地控制火势，保护我们的家园。请大家互相提醒，帮助老人和小孩先行撤离，我们一起度过这个难关。’这样的呼吁能够激发群众的集体意识，促进有序撤离。

总之，消防人员在劝导群众撤离时，应当以生命安全为首要考虑，通过平和坚定的语言、具体的帮助方案和集体行动的呼吁，有效引导群众配合撤离，确保火灾救援工作的顺利进行。

【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】

面对乡亲们的请求，我认为首先需要理解他们的需求和期望。梨花授粉是一项季节性很强的工作，对于果农来说，及时的授粉直接关系到一年的收成。因此，乡亲们的请求是出于对丰收的渴望和对我们单位的信任。作为公务员，我们应该积极响应群众的合理需求，但同时也要考虑到单位的实际情况和资源的合理分配。

首先，我会与单位领导沟通，汇报乡亲们的请求和我们的初步想法。在得到领导的支持后，组织一次小范围的会议，邀请相关同事参加，讨论如何在不影响正常工作的情况下，尽可能多地帮助乡亲们。我们可以考虑分批分次前往不同的村庄，或者协调更多的志愿者参与进来。

其次，我会主动联系那些提出请求的乡亲们，了解他们梨园的具体情况和授粉的紧迫性。通过实地考察，我们可以更准确地评估需要帮助的程度，从而制定出更加合理的帮助计划。同时，这也是一个与乡亲们建立良好关系的机会，让他们感受到政府的关怀和支持。

在实施帮助的过程中，我会注重团队的合作和效率的提升。我们可以邀请有经验的果农或农业专家来指导授粉工作，确保授粉的质量和效果。同时，也要注意保护梨花和梨树，避免在授粉过程中造成不必要的伤害。

最后，我会总结这次活动的经验和教训，为以后类似的活动提供参考。通过这次活动，不仅帮助了乡亲们，也增强了我们单位与群众之间的联系，体现了公务员服务人民的宗旨。

【问题4】

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4参考答案】

在当今社会，电信服务已经成为人们日常生活中不可或缺的一部分。移动公司作为服务提供商，其服务质量和客户满意度直接关系到企业的形象和长远发展。题目中描述的情况，即客户手机被无故扣费，且客服解决效率低下，反映了移动公司在服务过程中存在的问题，这不仅损害了客户的利益，也影响了公司的声誉。针对这一问题，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。

首先，从问题的表象来看，客户手机被无故扣费，这直接关系到客户的财产权益。这种情况的发生，可能是由于系统漏洞、操作失误或是套餐规则不明确等原因造成的。无论原因如何，移动公司都应当承担起责任，及时查明原因并给予客户合理的解释和赔偿。此外，客服解决效率低下，反映出公司在客户服务流程和管理上存在不足。客服作为公司与客户沟通的桥梁，其响应速度和服务质量直接影响到客户体验。因此，提升客服团队的专业素养和服务意识，优化服务流程，是解决问题的关键。

其次，从深层次来看，这一问题暴露出移动公司在内部管理和客户服务体系建设上的不足。一方面，公司可能缺乏有效的内部监督机制，导致问题发生后无法及时发现和解决。另一方面，客户服务体系的构建可能不够完善，缺乏快速响应和有效解决问题的机制。因此，移动公司应当加强内部管理，建立健全的监督和反馈机制，确保问题能够被及时发现和处理。同时，完善客户服务体系，提升服务效率和质量，是提升客户满意度的必要途径。

针对上述问题，我认为移动公司可以采取以下几项对策：一是加强技术研发和系统维护，减少系统漏洞和操作失误的发生，从根本上避免无故扣费的情况。二是优化客户服务流程，建立快速响应机制，确保客户问题能够得到及时有效的解决。三是加强客服团队的培训和管理，提升服务意识和专业素养，提高服务质量。四是建立健全的客户反馈和监督机制，及时收集和处理客户的意见和建议，不断优化服务。通过这些措施，移动公司不仅可以解决当前的问题，还能够提升整体服务水平和客户满意度，为企业的长远发展奠定坚实的基础。