

陕西省考面试题（第一套）（网络版）2023年5月14日上午

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】

当前智能客服大行其道，但却出现智能客服“听不懂人话”、回答驴唇不对马嘴等现象，消费者体验感不好。你怎么看？

【问题1参考答案】

在数字化浪潮的推动下，智能客服如雨后春笋般涌现，成为企业与消费者沟通的新桥梁。然而，智能客服‘听不懂人话’、回答驴唇不对马嘴的现象，确实让消费者的体验感大打折扣。这一现象，既是技术发展的阵痛，也是服务升级的契机。

首先，智能客服的出现，无疑是技术进步的体现，它能够24小时不间断服务，处理大量标准化问题，极大提升了服务效率。但问题在于，当前的技术尚未能完全理解人类复杂多变的语言和情感，导致服务体验不佳。此外，部分企业为了追求低成本，过度依赖智能客服，忽视了人工服务的重要性，进一步加剧了这一问题。

其次，这种现象的影响不容小觑。它不仅损害了消费者的体验，还可能影响企业的品牌形象和客户忠诚度。长远来看，如果问题得不到解决，可能会阻碍智能客服乃至整个服务行业的健康发展。

针对这一问题，我认为可以从以下几个方面着手：一是加强技术研发，提升智能客服的理解和响应能力；二是优化服务流程，实现智能客服与人工服务的无缝衔接；三是建立健全反馈机制，及时收集和处理消费者的意见和建议。

总之，智能客服的发展道路虽然曲折，但前景光明。只有不断优化技术和服务，才能真正实现智能客服的价值，为消费者带来更好的体验。让我们期待，在不久的将来，智能客服能够真正听懂‘人话’，成为消费者信赖的伙伴。

【问题2】

全面从严治党，要从教育和制度两方面双管齐下。你怎么理解？

【问题2参考答案】

全面从严治党，是党的十八大以来党中央作出的重大战略部署，是新时代党的建设总要求的重要组成部分。教育和制度作为全面从严治党的两个重要抓手，相辅相成，缺一不可。教育是基础，制度是保障，二者双管齐下，才能确保党始终成为中国特色社会主义事业的坚强领导核心。

首先，教育是全面从严治党的基础。通过教育，可以增强党员干部的党性修养和纪律意识，筑牢思想防线。历史上的延安整风运动，就是通过教育统一了全党思想，为夺取抗日战争和解放战争的胜利奠定了坚实基础。今天，我们开展的‘不忘初心、牢记使命’主题教育，也是通过教育引导党员干部牢记党的宗旨，坚定理想信念。

其次，制度是全面从严治党的保障。制度具有根本性、全局性、稳定性和长期性。党的十八大以来，党中央制定和修订了一系列党内法规，如《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党党内监督条例》等，为全面从严治党提供了制度遵循。这些制度的建立和完善，有效地规范了党员干部的行为，防止了权力的滥用。

教育和制度双管齐下，才能形成全面从严治党的强大合力。教育可以内化于心，制度可以外化于行。只有将二者结合起来，才能确保党员干部既不想腐、也不能腐、更不敢腐。正如习近平总书记所强调的，要‘坚持思想建党和制度治党同向发力’，这样才能推动全面从严治党向纵深发展。

总之，全面从严治党的道路上，教育和制度如同车之两轮、鸟之双翼，缺一不可。我们要以教育筑牢思想根基，以制度扎紧制度笼子，共同推动全面从严治党取得新的更大成效，为实现中华民族伟大复兴的中国梦提供坚强保证。

【问题3】

同事因犯错误挨了批评，心情不好，后面工作敷衍，态度不认真，领导让你做他的思想工作，你怎么处理？

【问题3参考答案】

首先，我会选择一个合适的时机和场合，比如下班后或者午休时间，找一个安静的地方，与这位同事进行一对一的交流。这样做的目的是为了避开公共场合让他感到尴尬或不舒服，同时也能够让他感受到我的诚意和关心。

在交流的开始，我会先表达对他近期工作状态的关心，比如说：‘最近看你心情不太好，是不是因为上次的事情还在困扰着你？’这样的开场白既能够让他感受到我的关心，也能够自然地引出话题。我会耐心倾听他的想

法和感受，不中断他，让他有机会表达自己的情绪和困惑。

在倾听的过程中，我会适时地给予理解和同情，比如说：‘我能理解你现在的心情，任何人遇到这样的情况都会感到难过。’这样的回应能够让他感受到被理解和支持，有助于缓解他的负面情绪。

接下来，我会帮助他分析问题的原因和后果，比如说：‘其实每个人都会犯错，关键是如何从错误中学习和成长。如果我们因为一次批评就放弃努力，那可能会错过更多进步的机会。’通过这样的方式，我希望能够帮助他看到问题的另一面，激发他的积极性和责任感。

然后，我会鼓励他重新振作起来，比如说：‘我相信你有能力做得更好，领导也是因为看重你才会对你提出更高的要求。’这样的鼓励能够增强他的自信心，帮助他重新投入到工作中。

最后，我会提出一些具体的建议，帮助他改进工作态度和方法，比如说：‘我们可以一起制定一个工作计划，或者你有什么需要帮助的地方，我也可以尽力支持你。’通过提供实际的帮助和支持，我希望能够让他感受到团队的温暖和力量。

在整个交流过程中，我会保持耐心 and 同理心，避免使用批评或指责的语言，而是通过理解和鼓励来帮助他走出低谷。我相信通过这样的沟通，他能够重新找回工作的热情和动力。