

青海省考面试题（网络版）2016年7月1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材料】

材料：

近期，不断有网民反映，一些政府部门的热线电话难接通，于是政府相关部门就热线电话问题展开了调查。调查选取网上政务服务中心网站公布的51家省直单位的政务服务热线电话，以及近期媒体公布的民生类咨询举报电话35个，选择3个正常工作时段，逐一拨打以上86个号码。

调查发现，约有1/5电话无法接通或号码错误，另有约1/5的电话需要反复拨打才能接通。拨打与群众生活息息相关的35个民生类热线电话，大部分电话能够在短时间内接通，并对记者提问进行热情解答；多数省直单位热线电话能在短时间内接通，接线人员会询问想要咨询的事宜，并给予回答或告知相应科室电话；少数单位电话长时间占线，有接线人员在问该电话是否为热线电话时，毫不客气地说：“打错了”，有的工作人员则直接说：“我们这里没热线”。

通过调查中发现还存在以下问题：很多单位在114查号台只登记了办公室电话，服务群众的热线电话并没有登记；有些热线电话已经取消或合并，但网上流传的号码依然未变，使群众查找时无所适从；一些热线电话无专人值守，名为热线但实际难以接通或只能转接，无法提供快捷有效的服务；部分电话只有录音功能，无人工服务，无法在第一时间解决群众诉求。

【问题1】

针对这一现象你怎么看？

【问题1参考答案】

政务服务热线作为政府与民众沟通的桥梁，其畅通与否直接关系到政府形象和公共服务质量。近期调查显示的热线电话难接通现象，不仅影响了民众的咨询和投诉效率，也暴露出政府部门在服务意识和管理机制上的不足。这一现象值得我们深思，必须采取有效措施加以改进。

分析这一现象，首先，热线电话难接通反映了部分政府部门对公共服务热线重视不够，缺乏有效的管理和维护。其次，热线电话未在114查号台登记、号码更新不及时等问题，说明信息更新机制存在滞后性。再次，无专人值守、只有录音功能等问题，暴露出人力资源配置不合理，服务意识不强。最后，部分接线人员态度恶劣，更是直接损害了政府形象。

针对这些问题，首先，政府部门应加强对热线电话的管理，确保电话畅通，及时更新号码信息，并在114查号台等公共平台进行登记。其次，建立热线电话专人值守制度，确保民众能够及时获得人工服务。再次，加强对接线人员的培训，提升服务意识和专业能力。最后，建立健全监督机制，对热线电话的服务质量进行定期检查和评估，确保问题得到及时解决。

政务服务热线是政府倾听民声、服务民众的重要渠道。只有确保热线电话的畅通和高效，才能真正做到为民服务、解民之忧。让我们共同努力，打造更加高效、便捷的政务服务热线，为民众提供更加优质的服务。

【问题2材料】

材料：

近期，不断有网民反映，一些政府部门的热线电话难接通，于是政府相关部门就热线电话问题展开了调查。调查选取网上政务服务中心网站公布的51家省直单位的政务服务热线电话，以及近期媒体公布的民生类咨询举报电话35个，选择3个正常工作时段，逐一拨打以上86个号码。

调查发现，约有1/5电话无法接通或号码错误，另有约1/5的电话需要反复拨打才能接通。拨打与群众生活息息相关的35个民生类热线电话，大部分电话能够在短时间内接通，并对记者提问进行热情解答；多数省直单位热线电话能在短时间内接通，接线人员会询问想要咨询的事宜，并给予回答或告知相应科室电话；少数单位电话长时间占线，有接线人员在问该电话是否为热线电话时，毫不客气地说：“打错了”，有的工作人员则直接说：“我们这里没热线”。

通过调查中发现还存在以下问题：很多单位在114查号台只登记了办公室电话，服务群众的热线电话并没有登记；有些热线电话已经取消或合并，但网上流传的号码依然未变，使群众查找时无所适从；一些热线电话无专人值守，名为热线但实际难以接通或只能转接，无法提供快捷有效的服务；部分电话只有录音功能，无人工服务，无法在第一时间解决群众诉求。

【问题2】

由于是空服务热线，拨打电话无人接听，耽误了一位群众的办事效率，领导让你负责接待，你怎么接待？

【问题2参考答案】

面对群众因拨打空服务热线无人接听而耽误办事效率的情况，作为负责接待的工作人员，我首先会以高度的责任感和同理心来处理此事，确保群众的问题得到妥善解决，同时也要借此机会反思和改进我们的服务工作。

首先，我会热情接待这位群众，耐心倾听他的诉求和不满。在接待过程中，我会保持微笑和礼貌，让群众感受到我们的尊重和关心。通过详细的询问，了解他拨打热线电话的具体时间、遇到的困难以及因此造成的影响，确保全面掌握情况。

其次，我会立即核实群众反映的热线电话问题。联系相关部门，确认该热线电话是否确实存在无人接听的情况，以及造成这种情况的原因。如果是技术故障或人员调配问题，我会及时向上级汇报，协调解决，确保热线电话的正常运行。

在核实情况的同时，我会积极帮助群众解决他原本要通过热线电话办理的事项。根据他的需求，引导他到相应的业务窗口或部门，或者提供其他有效的咨询渠道，确保他的问题能够得到及时解决。如果问题较为复杂，我会记录详细信息，并承诺在一定时间内给予反馈。

接下来，我会向群众诚恳道歉，解释造成热线电话无人接听的原因，并说明我们已经采取的改进措施。通过真诚的沟通，争取群众的理解和原谅。同时，我会向他提供其他联系方式，如电子邮件、微信公众号等，方便他以后遇到问题时能够及时联系我们。

最后，我会将此次事件作为一个案例，向上级提出改进建议。建议加强对热线电话的管理和维护，定期检查电话线路和人员值守情况，确保热线电话的畅通。同时，更新和公开正确的热线电话信息，避免群众因信息不准确而遇到类似问题。通过这些措施，提升我们的服务质量，增强群众的满意度。

总之，接待群众时，我们要以解决问题为核心，以群众满意为目标，通过有效的沟通和实际行动，化解矛盾，提升政府服务的形象和效率。

【问题3材料】

材料：

近期，不断有网民反映，一些政府部门的热线电话难接通，于是政府相关部门就热线电话问题展开了调查。调查选取网上政务服务中心网站公布的51家省直单位的政务服务热线电话，以及近期媒体公布的民生类咨询举报电话35个，选择3个正常工作时段，逐一拨打以上86个号码。

调查发现，约有1/5电话无法接通或号码错误，另有约1/5的电话需要反复拨打才能接通。拨打与群众生活息息相关的35个民生类热线电话，大部分电话能够在短时间内接通，并对记者提问进行热情解答；多数省直单位热线电话能在短时间内接通，接线人员会询问想要咨询的事宜，并给予回答或告知相应科室电话；少数单位电话长时间占线，有接线人员在问该电话是否为热线电话时，毫不客气地说：“打错了”，有的工作人员则直接说：“我们这里没热线”。

通过调查中发现还存在以下问题：很多单位在114查号台只登记了办公室电话，服务群众的热线电话并没有登记；有些热线电话已经取消或合并，但网上流传的号码依然未变，使群众查找时无所适从；一些热线电话无专人值守，名为热线但实际难以接通或只能转接，无法提供快捷有效的服务；部分电话只有录音功能，无人工服务，无法在第一时间解决群众诉求。

【问题3】

窗口单位办事效率低，手续繁琐。如果你是一位职员，你有何建议。

【问题3参考答案】

面对窗口单位办事效率低、手续繁琐的问题，我认为应从以下几个方面着手改进，以提升服务质量，满足群众需求。

首先，优化办事流程是关键。许多窗口单位之所以效率低下，很大程度上是因为流程设计不合理，存在冗余环节。因此，建议对现有流程进行全面梳理，简化不必要的步骤，实现流程的标准化和高效化。例如，可以通过引入电子化审批系统，减少纸质材料的提交，实现信息的快速流转和共享，从而缩短办理时间。

其次，加强人员培训不容忽视。窗口工作人员的服务态度和业务能力直接影响到办事效率和群众满意度。建议定期组织工作人员进行业务培训和礼仪培训，提升他们的专业素养和服务意识。同时，建立有效的激励机制，对表现优秀的工作人员给予奖励，激发他们的工作热情。

再次，完善监督机制至关重要。为了确保改进措施得到有效执行，建议建立健全的监督机制，包括内部监督和外部监督。内部监督可以通过设立专门的监督部门或岗位，定期对窗口单位的服务情况进行检查；外部监督则可以邀请群众参与，通过满意度调查、投诉热线等方式，收集群众的反馈意见，及时发现问题并加以解决。

最后，推动信息化建设是长远之计。随着科技的发展，信息化手段在提升办事效率方面发挥着越来越重要

的作用。建议加大投入，推动窗口单位的信息化建设，如开发移动应用、网上预约系统等，让群众可以随时随地办理业务，减少排队等待的时间。同时，通过数据分析，可以更好地了解群众需求，优化服务内容和方式。

总之，提升窗口单位的办事效率和服务质量，需要从流程优化、人员培训、监督机制和信息化建设等多方面入手，形成合力。只有这样，才能真正解决群众办事难的问题，提升政府的公信力和群众满意度。