

青海省考面试题（网络版）2017年6月30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】

你经过服务窗口时有群众和办事人员在争吵，群众嫌办事人员效率太低，你怎么处理？

【问题1参考答案】

在面对群众与办事人员在服务窗口发生争吵的情况时，首先需要明确的是，作为公务员，我们的职责是服务群众，维护良好的服务秩序，确保公共服务的高效和公正。因此，处理此类突发事件时，应当迅速、冷静、有效地介入，化解矛盾，恢复正常的服务秩序。

首先，我会立即上前，以平和的态度介入双方的争执中。通过礼貌的问候和自我介绍，表明自己的身份和来意，旨在缓解紧张的气氛。我会耐心倾听群众的诉求和办事人员的解释，确保双方都有机会表达自己的观点和感受。这一步骤至关重要，因为它不仅有助于了解问题的根源，还能让群众感受到被尊重和重视。

接着，我会根据了解到的情况，迅速分析问题的症结所在。如果群众的不满确实源于办事效率的问题，我会首先向群众表示歉意，并解释可能的原因，如系统延迟、人手不足等客观因素，同时承诺会尽力加快处理速度。如果是由于沟通不畅或误解导致的争执，我会协助双方澄清事实，消除误解，促进相互理解。

然后，我会采取具体措施来解决问题。例如，如果确实存在效率低下的问题，我会协调增加窗口或调配更多人手来加快处理速度；如果是流程复杂导致的问题，我会记录下群众的建议，反馈给相关部门，探讨简化流程的可能性。通过这些措施，不仅能够即时解决问题，还能够从长远角度提升服务质量。

最后，我会跟进处理结果，确保问题得到妥善解决，并向群众表示感谢，感谢他们对公共服务的监督和支持。同时，我也会与办事人员沟通，总结经验教训，鼓励他们在今后的工作中更加注重效率和沟通技巧的提升。

总之，处理此类事件时，关键是要保持冷静和同理心，既要维护群众的合法权益，也要考虑到工作人员的实际情况。通过有效的沟通和及时的干预，可以化解矛盾，提升公共服务的满意度，展现政府部门的良好形象。

【问题2】

单位要上新系统，新员工觉得新系统好，老员工觉得老系统好，你怎么决策？

【问题2参考答案】

在面对单位上新系统时，新员工和老员工对新旧系统的偏好不同，这是一个典型的组织变革中的适应性问题。作为决策者，我的目标是在确保工作效率和团队和谐的前提下，推动系统的顺利过渡。这不仅关系到技术的更新换代，更涉及到人员的管理和组织的文化适应。

首先，我会组织一个由新老员工代表共同参与的讨论会，目的是充分听取双方的意见。新员工可能更熟悉新系统的操作和优势，而老员工则对旧系统有着深厚的使用习惯和情感依赖。通过这样的沟通，可以更全面地了解新旧系统的优缺点，以及员工们的真实需求和顾虑。同时，我也会邀请系统开发或供应商的专业人员，对新系统的功能、操作流程以及预期效益进行详细介绍，帮助老员工更好地理解新系统的价值。

其次，基于收集到的信息，我会考虑制定一个分阶段的过渡计划。这个计划包括对新系统的试点运行、对老员工的系统操作培训、以及设立一个反馈机制来收集使用过程中的问题和建议。通过试点运行，可以在小范围内测试新系统的稳定性和适用性，同时也让老员工有更多的时间去适应和接受新系统。培训则是帮助老员工克服技术障碍，减少对新系统的抵触情绪。反馈机制的建立则是确保在过渡过程中能够及时发现问题并作出调整。

最后，我会强调团队的整体利益和长远发展。在决策过程中，我会明确传达上新系统的必要性和预期目标，比如提高工作效率、降低运营成本等。同时，我也会关注员工的情感需求，通过团队建设活动等方式，增强团队的凝聚力和对新系统的认同感。在实施过程中，我会定期评估过渡的效果，确保新系统的引入真正带来预期的效益，同时也关注员工的工作体验和满意度。

总结这次决策过程，我认为关键在于平衡技术更新与人员管理的关系。通过充分的沟通、合理的过渡计划和持续的关注与调整，可以最大限度地减少变革带来的阻力，实现新旧系统的平稳过渡。这也提醒我，在未来面对类似的组织变革时，要更加注重人的因素，通过有效的管理和沟通，引导团队朝着共同的目标前进。

【问题3】

以“自律”为题演讲。

【问题3参考答案】

尊敬的各位考官，大家好！今天，我演讲的主题是‘自律’。

自律，是一种自我约束、自我管理的能力，它不仅仅是一种行为习惯，更是一种精神品质。在这个快速发展的时代，自律成为了我们每个人不可或缺的素质。它像一盏明灯，照亮我们前行的道路；像一把钥匙，开启成功的大门。自律让我们在面对诱惑时能够坚守原则，在遇到困难时能够坚持不懈。

首先，自律是实现个人目标的基础。无论是学习、工作还是生活，没有自律，就很难有持续的动力和明确的方向。比如，一个学生如果没有自律，就很难按时完成作业，更不用说取得好成绩了。同样，一个职场人士如果没有自律，就很难按时完成任务，更不用说获得晋升了。自律让我们能够按照计划行事，逐步接近目标。

其次，自律是提升个人品质的途径。自律的人往往更加注重自我修养，他们会在日常生活中严格要求自己，不断提升自己的能力和素质。这种自我提升的过程，不仅能够让我们专业领域取得成就，更能够在人格上得到升华。自律让我们成为更好的人。

最后，自律是社会进步的基石。一个由自律个体组成的社会，必然是一个秩序井然、和谐稳定的社会。自律让每个人都能遵守规则，尊重他人，共同维护社会的公平正义。这样的社会，才能持续发展，不断进步。

各位考官，自律是一种力量，它能够让我们在人生的道路上走得更远、更稳。让我们从现在开始，培养自律的习惯，提升自律的能力，用自律书写人生的精彩篇章。谢谢大家！