

青海省考面试题（网络版）2018年7月13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】

在办证大厅，有一位群众没有办成业务来向你投诉，他认为没办成事还耽误了他的时间，但其实是因为群众办的业务不属于本单位的业务，作为负责人该怎么办？

【问题1参考答案】

在面对群众因业务未办理成功而投诉的情况时，作为负责人，首先需要保持冷静和耐心，理解群众的情绪和诉求。群众之所以会感到不满，很大程度上是因为他们对业务流程和单位职责范围不够了解，加之时间成本的损失，情绪上的波动是可以理解的。因此，我们的应对策略应当以解决问题为核心，同时注重情绪的安抚和信息的透明传达。

首先，我会立即向群众表示歉意，即使问题的根源在于业务不属于本单位职责范围，但群众的时间被耽误是不争的事实。这种道歉不是承认错误，而是对群众不便的理解和同情。通过这种方式，可以迅速降低群众的抵触情绪，为后续的沟通打下良好的基础。

接着，我会耐心地向群众解释为什么他的业务无法在本单位办理，详细说明本单位的职责范围和业务权限，以及他所办理的业务应当由哪个具体的部门或单位负责。在解释的过程中，我会尽量使用通俗易懂的语言，避免专业术语，确保群众能够完全理解。同时，我会提供具体的建议，比如告诉他如何联系正确的办理单位，或者提供相关的联系方式，甚至可以帮助他预约，以减少他后续办理业务的时间和精力成本。

此外，我会主动询问群众是否还有其他疑问或需要帮助的地方，展现出我们的服务态度和责任心。如果群众有其他相关问题，我会尽力提供解答或指引，确保他能够顺利地进行下一步操作。这种主动服务的态度，往往能够有效缓解群众的不满情绪，甚至可能转化为对我们工作的认可和支持。

最后，我会将这次投诉的情况记录下来，作为改进工作的参考。虽然这次的问题主要是由于群众对业务范围的不了解，但也反映出我们在业务宣传和指引方面还有提升的空间。未来，我们可以通过加强宣传、优化指引标识、提供更详细的业务指南等方式，减少类似情况的发生，提升群众的服务体验。

总之，处理群众投诉时，关键在于以同理心理解群众的感受，以专业知识解答群众的疑问，以主动服务弥补群众的损失，以持续改进提升服务质量。通过这些措施，不仅能够有效解决当前的问题，还能够增强群众对我们工作的信任和满意度。

【问题2】

单位工作任务重，你加班加点完成工作，工作中出现错误，是不是自己的责任？

【问题2参考答案】

在面对单位工作任务重，加班加点完成工作却出现错误的情况时，我认为首先要明确的是，无论工作环境多么紧张，作为公务员，我们都应该对自己的工作负责。错误的发生，虽然可能与工作量大、时间紧迫有关，但归根结底，还是需要个人层面进行反思和承担责任。

首先，我们要认识到，作为公务员，我们的工作直接关系到公共利益和人民群众的福祉。因此，任何工作中的错误都可能对社会产生不良影响。即使是在高强度的工作压力下，我们也应该保持清醒的头脑，确保工作的准确性和质量。这就要求我们在工作中不断提高自己的专业能力和应变能力，以应对各种复杂和紧急的工作任务。

其次，错误的发生往往不是单一原因造成的。除了个人因素外，还可能涉及到团队协作、工作流程、资源分配等多个方面。因此，在承认个人责任的同时，也应该从更广泛的角度分析错误的原因，寻求系统性解决问题的办法。这样不仅可以避免类似错误的再次发生，还能提升整个团队的工作效率和质量。

最后，面对错误，我们应该采取积极的态度进行改正和学习。承认错误并不可耻，关键是要从中吸取教训，提升自己。同时，也应该主动与领导和同事沟通，寻求他们的理解和支持，共同寻找解决问题的办法。通过这样的过程，我们不仅能够弥补错误带来的影响，还能够未来的工作中做得更好。

总之，作为公务员，我们应该在任何情况下都保持高度的责任感和敬业精神。面对工作中的错误，我们要勇于承担责任，积极寻求解决办法，并从中学习和成长。这样，我们才能更好地服务于人民，实现自己的职业价值。

【问题3】

自我控制才能成为强者，谈谈你的理解。

【问题3参考答案】

自我控制，是一种内在的力量，它如同指南针，指引我们在人生的海洋中稳健航行。我认为，自我控制不仅是个人成长的基石，更是成为强者的必经之路。它代表着对欲望的克制、对情绪的驾驭、对目标的坚持，是一种高度的自律和自省。只有那些能够有效控制自己行为和情绪的人，才能在复杂多变的环境中保持清醒的头脑，做出正确的决策，最终走向成功。

历史上，无数伟人用他们的行动证明了自我控制的重要性。比如，古希腊哲学家苏格拉底，即使在面对不公正的审判和死亡的威胁时，依然保持着冷静和理性，用他的智慧和勇气影响了后世。又如，中国历史上的诸葛亮，以其卓越的自制力和深远的谋略，辅佐刘备建立了蜀汉政权。这些例子告诉我们，自我控制不仅能够帮助个人在逆境中保持坚韧，还能在顺境中避免骄傲自满，持续进步。

在现实生活中，自我控制同样重要。无论是工作中的压力管理，还是生活中的健康习惯养成，都需要我们具备强大的自我控制能力。一个能够控制自己情绪的人，能够在冲突中保持冷静，有效沟通；一个能够控制自己欲望的人，能够在诱惑面前坚守原则，不迷失方向。这种能力，是我们在快节奏、高压力的现代社会中立足的根本。

总之，自我控制是强者的标志，是成功的钥匙。它不仅仅是对外在行为的约束，更是对内心世界的深刻理解和掌控。在这个充满挑战和机遇的时代，我们更应该培养和锻炼自己的自我控制能力，以此来应对生活中的各种挑战，实现个人的价值和梦想。正如古人云：‘胜人者有力，自胜者强。’唯有战胜自己，方能成为真正的强者。