

黑龙江省面试题（行政执法岗）（网络版）2025 年4月27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】

随着互联网技术的发展，AI客服的应用场景也越来越广泛，但是人们还是倾向于咨询人工客服。对此，你怎么看？

【问题1参考答案】

对于题目中提到的现象，我认为这反映了当前AI客服发展中一个值得深思的现实：技术虽然日新月异，但人与人之间的连接与沟通，依然有着技术难以完全替代的温度与价值。人们倾向于咨询人工客服，并非是对技术进步的完全否定，而是对服务体验中人性化、灵活性、共情力等核心要素的坚守与呼唤。这一现象背后，是技术理性与人文关怀之间需要不断调适与平衡的深刻课题。

深入剖析这一现象，其成因是多方面的。首先，从情感需求来看，人工客服能够提供共情与理解。当用户遇到问题，尤其是涉及情绪困扰、复杂纠纷或个性化需求时，他们寻求的不仅是问题的解决方案，更是一种被倾听、被理解、被尊重的心理感受。人工客服的即时回应、语气语调的调整、基于经验的安抚，能够传递这种情感支持，而当前大多数AI客服在深度共情和情境化理解上仍有明显局限。其次，从问题解决的灵活性与深度来看，人工客服更具优势。现实中的问题往往千差万别，充满模糊性和意外性。人工客服可以凭借经验、常识和临场判断，进行非标准化的灵活处理，甚至创造性地解决问题。而AI客服依赖于预设的算法和数据库，面对规则之外、语意模糊或需要多步骤推理的复杂问题时，容易陷入“答非所问”或“机械循环”的困境，导致用户体验受挫。再者，从信任建立的角度，人工客服更容易赢得信赖。人们倾向于相信一个真实的人会为其言论和行为负责，这种基于人际互动的信任感，是建立长期客户关系的基础。相比之下，用户对AI系统的决策逻辑、数据安全性以及出错后的责任归属，往往存在疑虑，这种信任壁垒短期内难以完全消除。

然而，我们也不能因此忽视AI客服带来的巨大变革与价值。AI客服在标准化信息查询、7x24小时不间断服务、处理海量并发请求、降低企业运营成本等方面，具有人工客服无法比拟的优势。它代表了服务效率提升的必然方向。问题的关键不在于二选一，而在于如何让两者优势互补，构建人机协同的新型服务体系。这需要我们从多个层面进行思考和努力。对企业而言，应明确AI与人工的职责边界，让AI高效处理常规、标准化的前端咨询，而将复杂、敏感、高价值的服务环节无缝转接给人工专家。同时，要持续投入AI的情感计算、上下文理解等前沿技术研发，提升其服务的“拟人化”水平。对监管部门而言，需加快制定AI客服的服务标准与伦理规范，特别是在数据隐私、算法透明度、用户知情权等方面，筑牢信任的基石。对社会而言，我们应倡导一种理性的技术观，既积极拥抱AI带来的便利，也清醒认识其局限，在享受高效服务的同时，不忘对人性化沟通价值的珍视。

总而言之，人们倾向于人工客服的现象，是一面镜子，映照出技术发展进程中永恒的人文命题。它提醒我们，科技的星辰大海，其航向最终应指向人的福祉与全面发展。未来的理想图景，应是AI的精准高效与人工的温暖灵活深度融合，形成“AI赋能人工，人工升华AI”的良性生态。如此，我们才能在数字化浪潮中，既收获效率的果实，也不遗失沟通的温度，让技术进步真正服务于人们对美好生活的向往。

【问题2】

为了提升大学生国防素养，你市教育局计划开展“国防教育进校园”活动，活动形式分别为：国防知识宣讲、国防电影展映、国防主题运动会。作为活动负责人，请选择一项，并谈谈你如何开展？

【问题2参考答案】

如果由我来选择一项活动开展，我会选择“国防知识宣讲”作为本次“国防教育进校园”活动的核心形式。国防知识宣讲能够系统性地、深入地普及国防理论、国家安全形势、军事科技发展等内容，帮助大学生构建起对国防建设的整体认知框架。相较于电影展映的感性体验和运动会的体能竞技，宣讲活动更能触及思想深处，激发理性思考，引导大学生从国家战略高度理解国防的重要性，从而将爱国情怀与责任担当内化于心、外化于行。

在具体开展这项活动时，我将以“精准、生动、长效”为原则，精心策划与组织。首先，我会进行深入的调研与需求分析。通过问卷、座谈等方式，了解不同年级、不同专业大学生对国防知识的现有认知水平、兴趣点以及知识盲区。同时，与本市军事院校、驻军单位、国防教育专家建立联系，确保宣讲内容的权威性和前沿性。基于调研结果，我会与专家团队共同商定宣讲的核心主题，例如“新时代国家安全观”、“我国周边安全环境与战略应对”、“信息化战争与科技强军”等，确保内容既紧扣时代脉搏，又与大学生的知识结构和关注点相契合。

其次，我会着力打造一支高水平的宣讲团队。这支团队不仅包括军事院校的教授、部队的优秀指战员，还可以邀请退役大学生士兵、参与过国防科研项目的校友等，形成多元化的讲师阵容。在宣讲前，我会组织讲师进行集中备课和试讲，统一宣讲的政治方向和价值导向，同时鼓励他们结合自身经历，用真实的案例、鲜活的

故事、生动的语言来诠释深刻的道理，避免照本宣科。我会特别强调宣讲的互动性，要求每位讲师预留充足的问答时间，鼓励学生提问，在思想碰撞中深化理解。

再者，我会精心设计宣讲活动的组织形式与宣传推广。宣讲活动将采取“主会场+分会场”、“线下+线上”相结合的模式。选择一所高校作为主会场进行示范宣讲，并通过网络直播覆盖全市其他高校。同时，鼓励各高校根据自身情况，邀请讲师团成员举办专场讲座。在宣传上，我会提前通过教育局官网、各高校校园网、微信公众号、校园海报等多渠道发布宣讲预告，详细介绍讲师背景和主题内容，营造浓厚的期待氛围。活动现场，可以配合发放国防知识读本、设立国防知识展板，进一步巩固宣讲效果。

最后，我会高度重视活动的效果评估与长效机制建设。活动结束后，我将通过后续问卷、征文比赛、主题班会讨论等形式，收集学生的反馈，评估宣讲在知识普及、观念转变、情感认同等方面的实际成效。更重要的是，我会将本次活动的成功经验、优质课件、讲师资源进行系统整理，形成一套可复制、可推广的“国防教育宣讲资源包”，提供给各高校长期使用。同时，推动建立市教育局与国防教育单位的常态化合作机制，将“国防知识宣讲”固化为每年秋季学期的“开学国防第一课”，让国防教育的种子在校园里持续生根发芽，为培养担当民族复兴大任的时代新人筑牢思想根基。

【问题3】

有市民投诉城市主干道升级维护过程中，存在渣土车尘土飞扬、洒水车洒水后道路泥泞等问题。你作为城管工作人员，领导让你负责此事，你会如何处理？

【问题3参考答案】

面对市民投诉城市主干道升级维护过程中出现的渣土车尘土飞扬、洒水车洒水后道路泥泞等问题，作为城管工作人员，我深感责任重大。这不仅关系到城市建设的顺利进行，更直接影响到市民的日常生活和城市的整体形象。我将以高度的责任感和务实的态度，全面、细致地处理此事，确保问题得到有效解决，维护好市民的合法权益和城市的良好秩序。

首先，我会立即与投诉市民取得联系，详细了解具体情况。通过电话或面对面沟通，我会耐心倾听市民的诉求，记录下问题发生的具体路段、时间、频率以及造成的具体影响，并向市民表达诚挚的歉意和感谢，感谢他们对城市管理工作的监督与支持。同时，我会向市民承诺，将尽快调查处理，并及时反馈处理进展，争取市民的理解与配合。

其次，我会组织相关人员到现场进行实地勘察。我会带领城管队员、环卫部门及施工方负责人一同前往投诉路段，实地查看渣土车运输情况、洒水车作业效果以及道路泥泞程度。通过现场观察和测量，客观评估问题的严重性和产生原因，例如渣土车是否密闭运输、洒水车作业时间和频率是否合理、排水设施是否畅通等。现场勘察有助于掌握第一手资料，为后续制定解决方案提供依据。

在掌握基本情况后，我会召集相关部门召开协调会议。邀请住建、交通、环保、环卫及施工方等单位参加，共同分析问题根源。会上，我将通报市民投诉内容和现场勘察情况，听取各方意见。经过讨论，明确问题主要在于施工方管理不到位、渣土车未严格落实防尘措施、洒水车作业与道路状况不匹配、部门间协调联动不足等。会议将形成共识，制定整改措施，并明确责任分工和时间节点。

接下来，我会督促落实整改措施。针对渣土车尘土飞扬问题，要求施工方对所有渣土车进行密闭改造，严禁超载，并在出入口设置冲洗设施，确保车辆干净上路；同时，增加道路清扫频次，必要时采取雾炮车降尘。针对洒水后道路泥泞问题，调整洒水车作业方案，根据天气和道路状况科学洒水，避免过度洒水；对于已形成的泥泞路段，及时进行清理和硬化处理，确保道路畅通。此外，加强部门协作，建立信息共享和联动机制，形成管理合力。

整改期间，我会加强监督检查和跟踪问效。组织城管队员进行日常巡查和突击检查，对渣土车运输和洒水车作业进行全程监督，确保整改措施落实到位。同时，建立问题台账，定期汇总整改情况，并向领导汇报。对于整改不力的单位或个人，依法依规进行处罚，确保问题不反弹。

最后，我会及时向市民反馈处理结果。通过电话或公告形式，向投诉市民告知整改措施和成效，再次感谢他们的监督，并邀请他们继续关注城市管理工作。此外，我会以此为契机，举一反三，对全市在建工程进行排查，防止类似问题再次发生。通过媒体宣传，向公众解释道路维护的必要性和已采取的措施，争取广大市民的理解与支持，共同营造整洁、有序的城市环境。