

2015 年国家公务员 面试真题详解

公考通网校

www.chinaexam.org



公考通 APP



微信公众平台

2015 年国家公务员面试真题详解

2015 年 2 月 2 日下午国家公务员面试真题（外交部）

1. 我国的对外政策宗旨为维护世界和平，促进共同发展，而外交人员的共同价值观是“忠诚、使命、奉献”。请谈一下你的理解。你会怎么做？

【试题类型】综合分析类题目

【出题思路】旨在考查考生理解问题、分析问题的能力，能否联系自身，体现与岗位的匹配性。

【参考答案】我国的对外政策宗旨是“维护世界和平，促进共同发展”，这是由我国的性质决定的，也和我国的国际地位与切身利益密切相关。中国近代史是一部屈辱史，我国人民饱受战乱与穷困之苦，这让中国人民深刻认识到和平的可贵，也使得中国外交必然将“维护世界和平，促进共同发展”作为自己追求的目标。而作为社会主义国家，我们的国家性质也从另一个层面决定了我国外交必然以和平与发展为自己的目标。结合当今世界的形势，和平与发展是当今时代的主题，而处于社会主义初级阶段的中国，尤其需要优化国际环境，维护国土安全、领土完整，才能获得中国发展的最后繁荣。

要实现“维护世界和平，促进共同发展”，离不开外交人员的努力与付出，尤为重要，外交人员必须树立和秉持共同价值观——忠诚、使命、奉献。可以说，这是一个外交官，一个从事外交和外事工作的人员必须具备的三个基本品质。

忠诚，是对自己的国家要忠诚，要有忠诚感、忠诚度。对自己的国家忠诚，前提是爱国。巴甫洛夫说：“科学没有国界，科学家却有国界。”裴多菲说：“我是你的，我的祖国！都是你的，我的这颗心、这灵魂；假如我不爱你，我的祖国，我能爱哪一个人？”一个真正热爱祖国的人，在各方面也都将是正直的人。对自己的国家忠诚，又不仅仅是爱国，还要求思想和行为都是为国家的利益考虑，时时刻刻铭记“一切为了祖国”，只要祖国需要，头可断、血可流、生命可以抛弃。外交人员面对着更加复杂的环境与诱惑，更需要具备对祖国的忠诚、对人民的忠诚。只有秉承着精忠报国的理念，才能真正在外交工作中充分发挥自己的聪明才智。

使命，是要有使命感。有使命感的人，会珍惜工作，珍惜生活，珍惜生命；而一个缺乏使命感的人，他就缺少了激情与动力。马克思曾经说过：“作为一个确定的人，现实中的人，你就有规定，就有使命，就有任务。”而作为一名外交人员，更是需要明确自己的使命，有强烈的使命感，要明白自己肩负着国家的利益、人民的利益。事实上，在外交部，上级下达的命令不可更改，即使难度再大，破除万难也必须完成，因为一旦完不成，就意味着后果不堪设想。

奉献，是要有奉献精神。人们心目中的外交工作，似乎笼罩着灯红酒绿的光环，似乎只要提到外交就代表高雅、浪漫。但是实际上外交工作情况复杂而艰苦。很多地方，尤其是发展中国家，比如非洲一些国家，条件比较差，不仅是物质条件艰苦，还可能面临着疾病和战乱的威胁；有的外交官长期只身在海外工作，要克服寂寞和远离家人的孤独心情。种种情况，都需要我们的外交人员具备奉献精神，甘于奉献、勇于奉献、乐于奉献。只有具备奉献精神，才能立足本职，无怨无悔，才能扎实前行、不断进步。

要成为一名合格的外交人员，需要从以下几方面做起。如果我成为一名外交人员，我也将从这几方面做起。

第一，秉持“维护世界和平，促进共同发展”的宗旨，牢固树立“忠诚、使命、奉献”的价值观，将其根植骨血之中，融入血脉之中。

第二，以更高的外语标准要求。毕竟无论任何工作都需要通过语言沟通，而外交工作更是需要跟世界交流、跟世界对话。这就需要我们的外语水平不仅仅是能够沟通，而且能够如母语般运用娴熟。

第三，培养国际视野及相关知识。外交工作需要跟世界交流，需要广博的知识，也需要认识世界、分析问题有高度有深度。这就对我提出了更高的要求。

要成为一名合格的外交官，就要始终如一地秉持“维护世界和平，促进共同发展”的宗旨，踏实践行“忠诚、使命、奉献”的价值观，时刻牢记一言一行代表国家形象、国家尊严。

2. 你和小王一起工作，小王比你年长，你们的沟通出现了问题，工作中小王不配合你，你怎么办？

【试题类型】人际沟通类题目

【出题思路】考查考生人际交往的主动性，角色定位是否准确，沟通是否有效。

【参考答案】我与同事小王合作共同完成工作，及时沟通并保持良好的工作和人际关系，能够提高工作效率。

率，有利于工作的顺利完成，并能促进整个单位的和谐关系。然而现在我俩的沟通出现了问题，他不配合我的工作，出现这种情况不仅关系到我们工作的完成，更关系到单位的团结，我会保持冷静，不急不躁，理智地处理问题，以良好的心态看待。

首先，我要反省自己身上存在哪些问题，可能是由于我工作态度不够积极主动，工作能力有所欠缺，工作作风不够细致严谨，导致在工作中出现失误和疏漏，影响了工作的完成进度；也有可能是由于我在工作中缺乏和小王的有效沟通，使他不能及时了解我的工作情况和进度，无法做好配合和协调工作。

通过查找原因，我会在接下来的工作中端正工作态度，通过开展自我反省与自我批评的方式深刻剖析自我，以严谨负责之心对待工作。不断加强学习，改善工作方式，从而提高工作效率，更好地完成工作。同时，我也会在工作中多向领导请教、和同事交流、向书本学习、向实践求真知，勤学、勤问、勤思考，在实践中锻炼和完善自己。

为了更好地促进我与小王之间的交流，我需要第一时间找到小王，主动地解决问题，就我们之间存在的误会进行澄清，如果我之前确实有做得不对的地方我会真诚道歉，请求小王的谅解，我会时刻注意自己的言行举止。同时，我也会虚心向小王请教，多多学习他在工作中积累的经验，毕竟他在完成工作方面有自己独到的见解。在我们双方坦诚相待之后，我会就我们共同的工作项目询问小王的意见，并把自己之前做的相关调研资料与小王一起研究，以期能够做好这项工作。在完成工作的过程中，我也要及时请示领导，将工作的进展情况汇报给领导，并根据领导的意见及时调整方案。

此外，良好的同事关系必然需要长时间的沟通和联络。没有交流，双方也会因此产生距离。所以，我要认识到联络的重要性，一如既往，在日后的工作中和生活中都要与小王保持和谐的人际关系，我会在工作中多与同事交流，主动提供帮助；生活之余，打篮球、聚餐唱歌，采用多种团队活动方式，增强我们之间的凝聚力。

通过这件事情，我认识到，同事是我们在工作中一笔宝贵的财富，相识容易，相处不易，且行且珍惜。

3. 中法建交 50 周年，组织拍摄一部宣传片，你怎么做？若活动开始前，发现视频中有一页图文不符，你怎么办？

【试题类型】组织管理类题目+应急应变类题目

【出题思路】考查考生组织活动的 ability、应对突发事件的能力、心理稳定性。

【参考答案】国务院总理李克强在出席中法建交 50 周年纪念活动闭幕式时指出：“50 年前，中法两国建立外交关系，开启了中法关系新的历程。而 50 年来，中法关系发展为国与国之间交往树立了典范。”在中法建交 50 周年之际，拍摄一部宣传片可以更好地展示两国悠久历史和灿烂文化，也更能加深两国人民之间的相互了解和友谊，夯实中法友好关系的民意基础。为了确保宣传片拍摄成功，我将从以下几个方面着手：

第一，策划宣传片的主题，务必突出中法建交 50 周年。撰写策划案，包括宣传片拍摄过程中人员分工、拍摄内容的确定、每项工作时间节点控制、经费预算等。撰写完成后递交领导审批。

第二，做好宣传片拍摄前的资料收集及拍摄内容的确定工作。其中主要侧重收集信息为中法建交 50 周年大事记及纪念活动；中法政治、经济、人文和国际事务等领域合作取得的成果；中法两国人民的友谊、中法两国的悠久历史及灿烂文化等。资料收集工作一方面要注意务必凸显中法建交 50 周年的主题，另一方面要注意控制时间节点在一周内，以确保后续工作的顺利开展。

第三，邀请知名摄影师进行宣传片的拍摄。这一过程中注意邀请有经验、有创意、技术精湛的摄影师进行拍摄，对拍摄内容、风格、宣传片呈现形式等都要与摄影师进行仔细沟通，避免因沟通不畅出现偏差。

第四，整个拍摄过程中做好外部联系及后勤服务工作。我们会提前与这些单位或部门进行沟通与协商，向其讲明我们宣传片拍摄的目的、意义、需求，请求其配合与支持。

第五，拍摄完成后，请专业人士做好宣传片的后期剪辑工作。务必确保宣传片的 effect，凸显中法建交 50 周年的重大意义。

在活动开始前，发现视频中有一页图文不符，我会保持冷静，迅速全面考虑所有可能的情况，力求完美地解决问题，最大限度避免不良影响的出现。

第一，我会考虑时间是否充裕，如果时间充裕，来得及对图文进行调整，那么马上让技术人员进行调整，确保最后呈现的宣传片无误。

第二，时间不足以对宣传片进行调整，我会考虑图文不符的严重程度。如果只是一个字的错误，并且错的字并不重要，那么可以先放一下，首先保证活动的顺利进行。当然，活动后我会对不符的图文进行调整，确保最后的效果。

第三，如果图文不符的影响非常严重，直接影响到主题的呈现，那么我会考虑立刻向领导反映这一情况，并向领导申请，宣传片放映稍稍向后延迟，以争取时间差对图文不符的情况进行调整。当然，这种情况下我会考虑到已经到达现场的人员的情绪，适当安排一些活动，比如先由我们的摄影师进行宣传片的介绍等。

最后，我会进行深刻反省。为何会出现图文不符的情况？是不是自己工作中还存在着不耐心、不细心？以后一定要坚决杜绝这种情况。总之，做工作要秉持实事求是的原则，不回避问题；但是与此同时，当突然状况发生的时候，也要保持清醒的头脑，具备一定的灵活应变的能力，迅速解决问题。

4. 雾霾出现的原因是什么？怎么治理？具体措施有哪些？

【试题类型】综合分析之现象类题目

【出题思路】旨在考查考生判断问题、分析问题、解决问题的能力，对于社会上出现的一些热点问题，能否从宏观上和微观上进行把握。

【参考答案】近年来，我国大部分地区都出现了大范围的重度污染，这种雾霾天气不仅给气候、环境、健康、经济等方面造成显著的负面影响，如提高死亡率、使慢性病加剧、影响生殖能力、改变人体的免疫结构、影响交通出行，更会影响政府的公信力和城市的形象。

产生雾霾天气的原因是多方面的：从气候上来看，我国冬季气压低、空气不流动、空气湿度低、地面灰尘大，这些因素共同造成了雾霾天气久置不散；从人类活动来看，热电排放、工业尤其是重化工生产、汽车尾气、冬季供暖、居民生活（烹饪、热水）以及地面灰尘等也是雾霾的主要来源；从人口分布上来看，我国约94%的人口聚居于仅占43%左右国土面积的“黑河—腾冲线”的东南方，气候的寒冷使得人们不得不以煤炭为主要的取暖资源。当然，从根本上来说，雾霾的出现是大自然向粗放发展方式亮起的红灯，我国在以往的发展阶段中已然形成了重化工业支撑的粗放式快速发展模式，我国的GDP增长是以牺牲环境为代价的有毒增长，先污染后治理的老路显然需要当代的我们为之付出代价。

雾霾天气范围扩大，环境污染矛盾突出，我们必须加强生态环境保护，下决心用硬措施完成硬任务。解决雾霾问题，需要全社会共同努力。

第一，制定排放标准，健全污染防治相关法律。英、美等国的经验表明，法律是进行雾霾治理的有力工具。政府应从全局的高度进一步细化完善《大气污染防治条例》，并严格执法，加大惩治力度。

第二，推动能源生产和消费方式变革，建立资源节约型、环境友好型社会。降低煤炭在一次能源中的比重，提升天然气等清洁能源的使用比例。加大节能减排力度，控制能源消费总量，推进资源性产品价格改革，建立健全居民用水、用气阶梯价格制度。

第三，相关部门加强问责，建立区域联防联控机制。破除地方保护主义，改变大气污染治理各自为政的局限，形成整体治理观念，实施区域联防联控。政府部门要加强环境污染的权责划分，明确各个工作人员的职责，杜绝环境保护等相关部门形同虚设的情况。

第四，呼吁人们树立生态理念。从观念上提高对生态的重视程度，增强整改生态污染的紧迫感，使生态文明深入人心。公众在条件许可的情况下，尽可能采取低碳环保的出行方式，培养节约节能的生活方式。

同呼吸、共命运并不是一句空洞的口号，它需要我们不断努力，一同实践，谱写湛蓝的篇章！

2015年2月4日下午国家公务员面试真题（中央办公厅老干部局）

1. 我国拟规定：室内公共场所一律禁烟。《公共场所控制吸烟条例（送审稿）》正向社会征求意见，送审稿明确：①禁止所有烟草广告、促销和赞助；②所有室内公共场所一律禁烟；③没有设立吸烟点的公共场所外区域全面禁烟；④禁止通过自动售货机等任何方式向未成年人售烟；⑤电影电视剧播放吸烟镜头最高罚3万元。对于“最强禁烟令”，你怎么看？

【试题类型】综合分析类题目

【出题思路】旨在考查考生对热点问题的关注程度，分析问题及解决问题的能力。

【参考答案】世界卫生组织已将烟草依赖作为一种慢性病列入国际疾病分类，并确认烟草是目前人类健康的最大威胁。我国每年因吸烟致病死亡人数约在 120 万。因此，禁烟势在必行，无论是出于对自身健康的考虑还是对他人健康的尊重。

自 2011 年 1 月起，中国内地在所有室内公共场所、室内工作场所、公共交通工具和其他可能的室外工作场所完全禁止吸烟。然而大家普遍发现，虽然禁烟令已经推出多年，可效果并不佳，究其原因，主要有以下几点：

第一，劝阻难。公民在禁止吸烟场所或者区域内发现吸烟违法行为的，可以要求吸烟者立即停止吸烟，并向该场所的经营者或者管理者投诉，要求劝导。但是市民在劝阻吸烟时往往遭遇别人白眼、甚至辱骂。

第二，罚款难。遇到有人在控烟场所吸烟，若经营场所负责人亦劝阻无效，可向具有行政执法权的职能部门反映，处以 50 元的罚款。不过，“罚款 50 元”说起来容易，执行起来却困难，主要是取证不易，手机拍照等均不能作为证据。

第三，执法难。据不完全统计，广州有超过 200 万的烟民，而执法主体之一的爱卫会下属工作人员仅十几名，城管部门执法人员也十分有限，执法难的问题确实让人担忧。

第四，利益难断。根据前瞻产业研究院发布的《中国烟草制品行业产销需求与投资预测分析报告》，2008—2012 年，中国烟草制品行业销售收入呈现逐年增长的态势。2012 年之后，烟草行业的同比增长虽有所下滑，但幅度并不大。个别省份的烟草行业更是其主要的纳税大户。

第五，民众对吸烟危害的认识仍有不足。在制定禁烟条例的城市中，公众大多对此置之不理，对吸烟的危害不甚了解。

出台“最强禁烟令”是希望能为我们的全面控烟工作打开新的局面，而这需要我们全社会的共同努力。

首先，加大宣传力度。禁烟宣传不能局限于传统方式，要扩大宣传的渠道与方式。“最强禁烟令”中“禁止所有烟草广告、促销和赞助”、“电影电视剧播放吸烟镜头最高罚 3 万元”等要求，就是希望将禁烟行动扩至其他领域，希望电影、电视剧、广告等这些宣传面较广的媒体可以起到带头作用。

其次，加快完善禁烟条例。如今各地纷纷推出本地的禁烟条例，希望从制度的源头予以把控。习总书记也告诫官员干部以身作则，不要在公共场所吸烟，不得把香烟作为礼品。同时中共中央办公厅、国务院办公厅 2013 年 12 月印发了《关于领导干部带头在公共场所禁烟有关事项的通知》。《通知》要求，各级领导干部不得在学校、医院等公共场所吸烟，在打造无烟党政机关的同时，各级党政机关公务活动中也严格实行“无烟化”。这不仅是对“八项规定”的实践，更重要的是希望我们的党员干部能起到以身作则、模范带头作用。

再次，加大监督力度。公共场所禁烟政策的制定、实施、检查和监督大多是由卫生管理部门来进行，决策制定者同时又是决策执行者和监督者，没有形成有效的“以权力制约权力”的机制。因此，我们也应适时探讨如何形成一个独立的监督部门，来保障禁烟令的有效实施。

当然，要想真正将禁烟工作落到实处，还需要很多部门的共同努力，例如烟草行业本身也应该加快改革。希望全社会都能关注禁烟工作，积极参与进来，这样我们社会的环境才会更加美好。

2. 上级临时安排你做一项工作，你怎么执行？

【试题类型】应急应变类题目

【出题思路】旨在考查考生处理突发事件、解决问题的能力及与人沟通的能力。

【参考答案】工作中，领导临时安排工作是经常会发生的事情，我一定要把工作做好，及时完成任务。

首先，我会仔细倾听领导对此次工作的安排，并做好详细的记录工作，尤其是工作的上交时间、重要性等方面，如有没听懂的地方要及时与领导进行沟通，第一时间解决。

其次，我会按照工作的紧急程度，协调好临时工作与手头现有工作。若临时工作是比较紧急的任务，那我会优先处理，并列出计划表，第一时间解决好；如果领导临时安排的工作并不着急，反而是手头现有工作比较着急，那我会优先解决手头的工作；如果两项工作都比较紧急，那我会合理安排，避免出现顾此失彼的情况。

再次，确定好工作紧急程度后，我也会加班加点尽快完成。认真查找相关资料，同时也可以适当寻求同事的帮助，如果工作确实很紧急，冲突工作也较多，确实完不成，也会及时向领导汇报，避免因自身问题影响工作的开展。

最后，工作完成之后也一定会做好检查工作，避免因临时任务而出现纰漏，同时做好后续的跟踪工作。

3. 你单位和其他单位合作，你给对接单位发邮件的时候，忘记发附件了，对方单位派人来咨询，此时你怎么办？

【试题类型】应急应变类题目

【出题思路】意在考查考生解决问题的能力及与人有效沟通的能力。

【参考答案】合作于合作双方都有重要意义，在合作的过程中，绝不能因为个人疏漏而影响整个单位的未来发展。因此，面对题干中的情况，我会及时解决。

首先，对方派人来咨询，我会热情接待，向其解释清楚，同时诚恳地向对方道歉，争取得到对方的谅解。

其次，我会跟对方派来的人员进行详谈，了解现在的情况，如果此次忘记发附件并没有造成损失，但影响未来的合作，那在道歉的同时我也要适当地多和对方沟通，尽量促成合作，但绝对不能牺牲本单位的利益；如果此次忘记发附件已经造成了一定的损失，我会及时了解损失，尽量弥补，解决好此次事件。和对方沟通好后，及时将附件补发给对方，并在邮件中再次致歉。

再次，弥补好过失之后我会找个恰当的时机去跟领导承认错误，及时承担责任，不能推诿。

最后，要认真总结。在以后的工作中要多细心，多留意，多从自身检讨，避免再发生类似的事件。

4. 你们单位打算组织一场提高工作效率的经验交流会，领导让你组织，你怎么办？

【试题类型】组织管理类题目

【出题思路】意在考查考生能否提出有效的计划和切实可行的措施，能否全面考虑各种要素。

【参考答案】提高工作效率是打造高效廉洁型政府的要求，有利于单位整体能力的提升，我会组织好本次的提高工作效率经验交流会。

第一，做好会议计划。确定召开会议的时间、地点以及会议流程等。我会将时间定在某个工作日的下午；因为是提高工作效率的经验交流会，所以我们除了要求各科室必须派人参加外，同时会邀请工作效率较高的同事做现场的经验交流；准备会议所需资料、物品，以节省为原则做出预算。

第二，做好会议流程，确定好会议主题，并将这些信息及时告知与会人员。要求各位与会人员都准备好发言稿，并要求发言稿一定要有事例支撑，避免发言稿流于形式。

第三，与会议筹备人员做好沟通工作，确保每一位工作人员都明晰自身职责，各司其职，保证会议的顺利进行。

第四，按照会议流程进行会议。首先，请领导发言；其次，请先进代表作经验分享，并鼓励大家积极提问；再次，可请先进代表适当给大家做现场示范指导，这样有利于经验交流；最后，可将与会人员分为若干小组，让其进行自由讨论，针对先进工作中的效率问题，提出自己的意见，并最终进行汇总式发言。

第五，会议进行中，随时做好会议记录工作，确保会议按计划进行，同时会议现场要注意会议的积极性，要多鼓励大家踊跃发言，这样才能确保我们此次经验交流会的实用性。

第六，会议结束后，做好会议记录的总结，并要求与会者对此次会议做一总结及传达，务必保证单位每位同事都有一定了解。同时对会议上先进代表所提出的提高工作效率的方式方法做一汇总，并积极下发给单位每一个人，要让大家有所了解。收集各参会代表对此次会议组织方面的意见，以备后期改进工作。

2015年3月2日上午国家公务员面试真题（湖北法官助理）

1. 结合自己的岗位谈谈如何正确履行公权力。

【试题类型】自我认知类题目

【出题思路】考查考生对岗位的基本认知。

【参考答案】法官助理的主要工作是协助法官对一些案件进行调解，主持或者参与庭前准备，撰写法律文书。法官助理也属于国家公务人员的范畴，对此我的理解是：公就是立党为公、务就是求真务实，员就是我们百姓中的一员。正确履行公权力可从以下几方面做起：

首先，要有服务群众的意识。要时刻想着群众，急群众之所急，想群众之所想；要有“换位意识”，真心实意为群众办实事、解决问题；要端正态度，增强责任感，提高服务水平。我们的一切权力都是人民赋予的，

权力姓公不姓私，权力意味着责任和担当，只有本着“权为民所用，利为民所谋”的原则，才能正确地使用权力，才能造福人民。

其次，要正确行使权力。正确行使权力就是按照宪法、法律规定的职权来行使自己手中的权力，不滥用职权、不超越职权。

最后，要把握工作原则，熟知法律知识。要求每个工作人员，都能够做到以事实为根据，以法律为准绳。作为法官助理，不仅需要通晓法律知识，还要深入了解案情，维护公平。

2. 国际油价下跌，国家上调成品油税率，有人认为这是与民争利，你怎么看？

【试题类型】综合分析之社会现象类题目

【出题思路】考查考生能否综合、全面、客观地分析问题。

【参考答案】在国际油价下跌的背景下，国家上调成品油税率，使用财税手段进行宏观调控，主要目的是为了调整能源结构，鼓励和支持清洁能源的开发利用，提高能源使用效率；同时也引导消费者节约能源，缓解交通压力。

同时，对部分具有高耗能、高污染、高消费等特点消费品提高税收，既符合国际通行做法，也有利于促进资源节约，抑制对能源过度消费。

只是对于百姓而言，我国成品油价格一直比发达经济体价格高出很多，很多人也希望在国际油价下跌中，分享一杯价格下跌的“羹”，可没想到国家先后两次提高成品油消费税，因此有人认为国家在与民争利。

首先，涉及类似这种提高油价等事关民生的一些政策时，不能由一个部门说了算，而应该走相应的社会听证程序，把提高税率的理由告诉民众，提高透明度，消除民众疑虑，从而取信于民，得到民众的理解和支持。

其次，政府要通过多种渠道，运用多种方式大力宣传和鼓励百姓低碳出行，这样才能缓解交通压力，和雾霾压力。

最后，政府应该拿出所收税的一部分用于治理环境污染、促进节约能源、鼓励新能源发展、改善油品质量、安装节能减排设施等。

3. 很多公用电话亭成为摆设，领导让你负责处理，怎么做？

【试题类型】组织管理类题目

【出题思路】考查考生的计划、组织、协调能力和解决实际问题的能力。

【参考答案】很多公用电话亭成为摆设，领导让我来负责处理这件事情，那么首先我会向电信单位对电话亭的区域范围，电话亭总数，使用现状，维护成本等做一个简单的调查，并结合周边居民对公用电话亭的态度，将调查结果做个报告并出给我的处理意见，可以适当保留一部分，拆除一部分，之所以这么做，是因为：

一、公用电话亭的形式已经不适应时代发展了。几十年前，我们的父辈打电话，要特意跑到邮局去，跟家人说上几句话，相比于用信件来回好多天却还说不清楚相比，真是又快又方便，那时是适应时代需求的。可是今天，整个社会环境已经不同了，几乎每个人都有电话，有的家庭连座机都已经不用了，更不可能出门去找电话亭了，从这一点看，可以大幅减少电话亭的数量。

二、电话亭的基础设施建设及维护成本大而使用的人少，投入和产出不成正比，所以可以选择一点重点地区、重点部位、有效益的电话亭进行维护，比如学校、医院、车站的流动性强，人员密集的地区，可以选择保留。

三、公用电话亭作为公共通信设施，也有其不可忽视的重要作用，一旦移动基站信号中断，发生突发事故，电话亭能发挥作用，由此，可以借鉴一些发达国家的经验，对其改造升级，增加便于服务，比如查看交通、电子地图，提供 Wi-Fi 热点，市民手机充电等新形势下广大群众需要的服务。

以上就是我对公用电话亭的处理意见，保留重点地区的电话亭，而使用率不高的可以拆除。

4. 小区楼前有空地，经常有停车的，影响了小区居民生活，你如何协调？

【试题类型】人际沟通类题目

【出题思路】考查考生的人际沟通能力、协调控制能力及解决实际问题的能力。

【参考答案】小区楼前空地上经常有停车的，导致小区居民进出不是很方便，不仅影响了小区居民生活，而且还有可能导致意外交通事故的发生，容易带来安全隐患。

针对这样的问题，我会进行实地调查了解居民的意见。根据掌握的情况，邀请居民代表、居委会和物业三方参加座谈会，共同协商解决问题。

首先，了解下居民停放车是一种长期占道行为，还是居民临时性停车现象。如果是长期的占道行为，那么可以在空地上做出“禁止停车”的字样来提醒居民，物业的工作人员进行定时巡查，一旦发现有乱停放车辆行为要及时纠正，并对居民进行必要处罚。如果只是临时的停车，则要告诉停车居民乱停车的危害和对他人的影响，督促其维护小区的治安环境。

其次，了解一下小区的停车位是否方便、是否够用。如果是由于小区的停车位紧张而造成的问题，那么就要和物业进行协调，增加小区的停车位，而且尽可能在居民区内安排临时的停车位，以避免乱停放车辆行为的出现。只有这样才能从根本上解决问题。

再次，了解一下小区物业对于这块空地的界定，是否有明确的禁止性规定。如果小区内没有关于随意停车的禁止性的规定，那么就希望居民，居委会和物业三方，尽快制定出相关管理文件，以便做到有制度可依。

最后，加大对居民的宣传，宣传乱停放车的危害。希望每个人都能遵守小区规定，维护小区形象。

当然在此次任务完成后，我会继续努力创新工作方式方法，提高工作效率，争取能够更好、更快地完成领导交代的工作任务。

2015年3月7日下午国家公务员面试真题

（发改委、广电总局、水利委员会等）

1. 某市汽车站设立爱心基金，给丢钱包或忘带钱的乘客买车票，帮助旅客回家，旅客可事后返还相关费用。但是事后费用返还率仅有10%，由于受帮助的群众不能及时返还资金，使得爱心基金资金链断裂，造成基金紧张、入不敷出。对此你怎么看？

【试题类型】综合分析之现象类题目

【出题思路】考查考生对社会热点事件的看法，分析问题和解决问题的能力。

【参考答案】该市汽车站设立爱心基金帮助旅客回家，是传递社会正能量的积极作为，是体现社会公德的文明表现。然而事后费用返还率仅有10%，由于受帮助的群众不能及时返还资金，使得爱心基金资金链断裂，造成基金紧张、入不敷出这样的现象值得我们深思，如何让热心接力棒实时传递是一道难题。

一方面，汽车站设立爱心基金帮助旅客回家，给忘带钱或丢失钱包的乘客以温暖，我们应该将这样的积极行为努力传递；另一方面，人们在受益之后，也应该努力给他人带来便利，使爱心延续。我认为可从以下几方面着手：

首先，媒体宣传是基础。正如新闻联播中对烟台一中学生的爱心行动的播报，使人们了解、知晓爱心基金的来源，并且告知要将便利传递需要公众积极参与。通过多渠道告知市民我们可以享受爱心基金，但同时也有义务归还资金，要认识到权利与义务的对等性，要让爱传递。另外，有时没有及时归还现金也许是因为归还地点对于受益人而言不便利，如偶然一次搭车，想要归还却没有时间，针对这种情况，我们可以提高爱心基金盒的覆盖率，规定不必在同一地点归还资金。

再次，扩宽资金渠道是关键。作为公共出行工具，公交车的费用并不高。因此，建议公交公司可以与企业合作，如在爱心基金盒上标上合作企业的LOGO，这是一件有利于提高企业形象的事宜，相信很多企业都是乐于参与的。当然，资金的来源还有很多，如社会爱心人士的捐助等。

最后，提高公众自觉性是核心。一个简单的资金归还问题体现出来的是一个市民的自觉性和道德素养，而自觉性的提升有赖于“自律”与“他律”。提高公民的道德水平，使其自觉做到返还车费；同时也要在“他律”上做文章，如建立社会信用体系，使不守信之人受到惩罚。

2. 假设你是某部门小王，一天董主任找到你说：“小王，我们近期要加强宣传工作，今后需要每周在我市日报发表两篇专栏，这个任务交给你了。”

小王：对不起，办不到，以往每周发一篇就已经是尽全力了。

董主任：根据我的经验你是可以办到的。

小王：对不起根据我的经验肯定办不到，我现在也没法给你解释为啥办不到。

董主任：你不办我就换别人办。

小王：你换人吧。

请你指出小王做得不好的地方有哪些？如果你是小王你如何处理这件事？请把考官当作题中的领导进行现场模拟。

【试题类型】 人际沟通、情景模拟类题目

【出题思路】 考查考生的角色定位能力，交流沟通能力、解决问题能力及语言表达能力。

【参考答案】 我认为，小王做得不好的地方主要有以下几个：

第一，与领导沟通的态度不好。作为下属应当尊重领导，这是工作人员最基本的职业素养。小王沟通交流的语气语调明显不好，没有体现出尊重领导，如“办不到”“你换人吧”。

第二，没有尊重和理解领导的决定。领导安排工作通常都会从大局出发，所以小王不应该以“办不到”为由直接拒绝，而应该和领导做进一步沟通，了解情况。

第三，妄自菲薄的工作态度。领导认为小王可以胜任这项工作，自然有领导的考虑，而小王却一直在否认这一点。我认为工作人员需要的不仅是工作能力，更重要的是对自己的信心。在工作中可能会遇到困难，但可以寻求其他人的帮助，而非一味地妄自菲薄，更不能以此来搪塞领导，拒绝工作。

情景模拟：

董主任，您好。您说的情况我仔细琢磨了一下，也清楚您的用心良苦。由一篇增加到两篇稿件，一方面锻炼了我的工作能力，另一方面也加强了对单位的宣传，更重要的是增强了咱们单位与日报社的联系，从长远来看很有必要，也很重要。

我很乐意接受这份工作。一方面这是我的职责，另一方面也可以锻炼自己。可是，我也有些自己的想法，希望董主任能帮我把下关。

我认为，这份工作在执行上有一些切实的困难：第一，我自信自己的工作能力应该是没问题的，还有提升的空间，以前写一篇稿件，游刃有余，现在增加到两篇，恐怕心有余而力不足。第二，短期内的新闻素材可能很难搜集到位，我一个人的力量也有限，所以在这方面恐怕不能做得很到位。

所以，我觉得，工作肯定是可行的，但我需要帮助，俗话说得好，人心齐泰山移，众人拾柴火焰高。您看，能不能在单位宣传一下，让其他部门的同事给予一些配合，发现好的新闻点或有新闻素材的，就跟我联系下，我去执行。此外，董主任，您是老前辈，也是领导，我清楚自己身上不足，所以在执行工作的时候少不了向您请教，希望您能予以帮助。当然，在今后的工作中，我也会加强学习，不断提升自己的工作能力，争取承担更多的工作。

这就是我的一些想法，董主任您看一下可行不可行。如果没问题的话，我就按照您的安排去执行了，保证完成任务。

3. 你是某市文化局的一名工作人员，去年发动社会多方面力量为某县 25 所农村学校配置了音乐器材和教室，后期回访发现，很多学校音乐老师奇缺，音乐教室被废弃或挪为他用，器材被闲置。请问你如何处理？

【试题类型】 组织管理类题目

【出题思路】 考查考生的组织协调能力及解决问题的能力。

【参考答案】 音乐课程不仅能使学生学到音乐方面的知识，还有助于培养学生审美意识，陶冶学生的情操，使学生更加热爱生活。然而农村学校的音乐器材和教室却没有发挥应有的作用，阻碍了农村音乐教育的顺利开展。

作为市文化局的工作人员，首先我会深入各个学校，调查清楚这一现象产生的原因，对症下药。

如果仅仅是由于缺少音乐老师，我们将与教育部门联合招募音乐教师志愿者，尽快恢复音乐课。同时，要在各个农村学校内选拔一些有一定基础的老师，参与我们统一组织的音乐老师培训，掌握基本的音乐知识和授课内容，以保障课程的长期开展。

此外，学校的音乐教室被废弃或挪为他用，器材被闲置，也在一定程度上说明农村学校对音乐课的重视程

度还不够。因此我会在各个学校加大宣传力度，使老师们认识到音乐课的重要性，使学生们提升对音乐的兴趣。可以组织城市学校的音乐老师与农村学校的老师进行经验交流，送课程下乡，也可以组织城市学校的学生乐队或合唱团到农村学校进行联谊活动等。

未能在工作之初就意识到可能缺少音乐老师这一问题，说明我们的工作还不够细致，应当多听取农村学校的意见，早做沟通，使存在的问题及时得到解决。同时，这也说明了及时回访的重要性，因此我会持续关注农村学校的课程开展情况，保证音乐教室和器材能够物尽其用，不辜负社会各界对农村学子们的关爱。

4. 为关爱残疾人，政府准备开通残疾人服务热线，帮助残疾人解决困难，领导让你来组织，你认为工作的重难点是什么？

【试题类型】组织管理类题目

【出题思路】考查考生的组织管理能力、解决问题的能力，能否抓住工作的重难点。

【参考答案】开通残疾人服务热线，帮助残疾人解决困难，改善残疾人的生活状况是我们的工作愿景。我将认真组织这项有意义的工作，努力解决残疾人的实际困难。

我认为工作的重点主要有以下三点：

第一，要切实解决残疾人的实际困难，在服务内容上不能想当然。因此我会通过市残联调查了解残疾人在社会生活中存在哪些方面的困难，然后将内容资料汇总后呈交给领导，确定我们服务热线的内容范围，例如家政服务、心理疏导、家庭纠纷调解等等。

第二，要保证热线服务的及时性和有效性。在确定了服务内容后，需要和不同区县的专业服务机构达成合作，保证在接到热线求助之后能就近让所在区县的单位或部门上门服务。同时可以招募大学生志愿者，在经过培训之后提供力所能及的服务。

第三，要对残疾人体现足够的尊重和重视。对接热线的工作人员做好前期培训，保证其掌握适当的沟通方式和熟练的业务知识，从而在与残疾人或其家属沟通更为顺利。对提供具体服务的工作人员或志愿者要做好培训和沟通，在业务过关的同时更要体现对残疾人的关爱。

工作的难点应当在于将热线服务推广落实。因此在热线开通之后，要在各个社区加大宣传力度，对于重点服务对象可以上门宣传，希望他们能够积极融入社会，接受帮助，使我们的热线服务真正发挥作用。

总之，要做好充分的准备工作，在热线服务开展的过程中也要不断听取意见，不断完善做法，使这项有利于社会和谐的工作能够长期开展下去。

5. 你局下属事业单位招聘，招聘完后有应聘人员在网发帖说招聘存在舞弊，在网上流传开来出现恶劣影响，部分应聘人员及家属在本单位聚众闹事，领导安排你处理此事，请问你如何处理此事？

【试题类型】应急应变类题目

【出题思路】考查考生的反应能力、情绪控制能力和解决实际问题的能力。

【参考答案】第一，我会安抚应聘人员及家属的情绪，稳定现场的秩序，防止事态的进一步升级和恶化，避免对单位的形象和公信力造成不利的影响。

第二，我会安排应聘人员和家属到单位的休息室，与应聘人员进行面谈，如果是因为其对评分标准和成绩核算不够了解，详细地向他们介绍此次招聘的流程、评分标准、打分原则和成绩核算方法，并强调此次打分秉承了公平公正的原则；如果他们认为存在舞弊现象，向他们了解他们所掌握的情况，请其出示相关的证据，在没有证据的情况下希望他们不要散播相关的不实言论，我们会对相关情况进行核查，调查结果也会第一时间向社会公布。

第三，对于应聘人员在网发帖说招聘存在舞弊并产生恶劣影响的问题，我会及时联系发帖人，向其说明如果未经查实私自发布抹黑我单位形象的言论，并被多次转发，会产生严重的法律后果。同时向他表明我们会对相关情况进行核查，要求其删除帖子。

第四，对事业单位招聘的过程进行核查，向相关负责人了解整个招聘情况，调取相应的视频或录音资料进行调查，对应聘人员的分数进行再次核实，形成初步的调查结果。

第五，对调查结果进行分类处理，如果并不存在舞弊现象，通过政府网站或相关媒体向社会说出声明，强调此次下属事业单位招聘的公平公正性；如果确实存在舞弊现象，追究相关责任人的责任，并重新组织招聘过

程，欢迎社会公众对我单位的工作进行监督。

第六，将此次事件处理的过程向领导汇报，并在以后的工作中增强自己应对突发事件的能力，妥善处理群众反映的问题，本着公平、公正的原则处理好类似问题，维护好我单位的形象。

2015年3月7日国家公务员面试真题（海关）

1. 你负责研发一项技术，是单位的新任务，同事小林掌握的一项技术是这项新研发工作急需的。但小林平时与同事相处不太融洽，领导对此也存在顾虑。假如你是这项新研发工作的项目负责人，请问你该怎么办？

【试题类型】人际沟通类题目

【出题思路】考查考生人际沟通的意识与技巧，是否具有工作意识和清晰的角色定位，能否通过有效的沟通方式来协调领导、下属、同事等多方面的关系。

【参考答案】同事是我们工作当中必不可少的重要帮手，尤其是我的同事小林对于此次研发技术起着至关重要的作用，虽然他平时与同事相处不太融洽，但是这并不证明同事小林不好相处，我要借着此次机会拉近小林与同事们的距离，让他更好地发挥作用。

第一，面对领导的顾虑，我会先和领导沟通，明确表示作为这个项目的负责人，我有责任也有义务把这个项目做好，我会与小林沟通，让他发挥作用，请领导放心。

第二，小林平时与同事相处不太融洽其实很有可能是因为小林性格比较内向，融入集体比较慢，因此我们要多给他一些机会。因此我会找一个恰当的时机，与小林沟通，我会为他介绍我们单位这次项目的相关信息，比如项目背景、项目的可行性和创新性、项目的时间节点和分工安排，也多询问小林的看法，认真倾听，详细记录，将自己在工作中的一些看法与心得和小林分享。

第三，如果小林很有自己的看法，那么我会定期召开项目讨论会，在会上鼓励小林踊跃发言，对于小林建设性的意见或建议要及时给予肯定，关注其他组员对小林的态度，更要倾听其他项目组成员的看法，给予肯定或建议。

第四，借着完成项目的机会，我们可以多多组织一些工作之外的活动，比如在项目讨论会议后或者加班之后，可以组织项目组成员一起聚餐或者唱歌等团体活动，我会鼓励小林主动和同事们多交流，以增加彼此的了解。

作为项目负责人，我也会虚心向小林请教，多多学习他在工作中积累的经验，毕竟他在完成工作方面有自己独到的见解。希望通过沟通我们能做好这项工作。在完成项目的过程中，我也会及时请示领导，将项目的进展情况汇报给领导，并根据领导的意见及时调整方案。

2. 政府准备开设“阳光热线”来进行政务公开和与民沟通，需要领导和相关专家来参与，在线解读相关政策并回答群众提问。“阳光热线”的影响面大，专业能力要求高，突发情况会比较多，假如让你来牵头组织这项工作，你将如何开展？

【试题类型】组织管理类题目

【出题思路】旨在考查考生的计划组织协调能力，全面筹划、调配资源的能力。

【参考答案】政府开设“阳光热线”进行政务公开、与民沟通，能够更好地了解群众的需求，解决实际问题，这是打造阳光政府的具体体现。为了更好地进行在线解读相关政策并回答群众提问，我们有必要考虑周全，针对“阳光热线”影响面大、专业能力要求高，突发情况多等问题做好前期针对性的准备工作。

第一，我会和领导进行沟通，详细了解此次任务的具体情况，比如时间周期、人才资源等。搜集相关资料，向开展过类似活动的其他机关单位学习。由于此次活动影响面大，事关群众的需求，为了更好地解决群众的问题，可以前期在网络上组织问卷调查，了解群众最为关心的事项；同时，搜集最近颁布的政策，根据政策的制定部门做好人员的确定。

第二，撰写计划，草拟方案。开设阳光热线主要以网络互动平台的方式进行，我会与网站制作方面的技术人才沟通，明确网络互动平台以在线提问和视频直播的方式进行。确定互动的环节包括政策解读和群众提问两个环节，预计用时一个半小时左右，根据前期搜集的资料，明确相关政策和问题，有针对性地邀请互动人员，既包括政策相关部门的官员，同时也可以邀请大学的教授学者等专业人士，尤其是具备政民互动经验的人员，

确保我们互动人员的专业水准。统计机关单位的参与情况，制定嘉宾互动的时间表，并做好信息的对称。

第三，为了确保活动的顺利进行，确定主持人，与其沟通，明确整个流程。同时，准备好在线直播所需要的相关物品，比如摄像机等，与网站管理人员沟通，做好技术支持工作。并且将此次直播活动的具体时间、参与方式、互动嘉宾等活动内容以视频宣传、广播宣传、电视宣传等方式广泛通知，鼓励大家踊跃参与。

第四，由于在线直播这种互动形式难免会出现一些技术或者互动内容的问题，为了避免突发事件，我们需要与网站工作人员沟通，做好调试、彩排，必要时备好备用设备；更要网站管理人员或者导播在直播时适当对群众的问题进行筛选，防止出现重复问题或者情绪化现象。

时刻关注直播的进展，由于群众的问题比较多，有些问题难以立即回答，我们要做好记录工作，后期将问题的答复展示在网站上供群众了解。设置评论板块，了解群众对于直播的看法，便于后期的整改提高；一时交流不是最终目的，我们要形成长效机制，丰富网站的内容，确保阳光热线活动的常态化。

3. 小李是商品配送人员，由于工作失误，把洗衣机上一个英文标签弄错了，导致把高配置洗衣机配送给了预定低配置洗衣机的顾客。因为两款洗衣机外观相同，所以一直没有顾客发现问题前来投诉。假如你是该商场的销售人员，在月末整理销售清单时发现这一问题，这时你应该怎么办？

【试题类型】 应急应变类题目

【出题思路】 考查考生的反应能力、情绪控制能力和解决实际问题的能力，能否针对当前的危机快速提出可行的措施，是否具备良好的职业道德素养。

【参考答案】 我必须高度重视这件事，因为它事关消费者的利益，关乎公司的形象。虽然目前并没有顾客发现问题前来投诉，但并不代表我们就可以默不作声，装作不知道。一旦出现问题，势必是一场严重而又紧急的公关事件。

第一，我会第一时间与小李沟通，将我所发现的情况一一如实向他反映，并且建议他主动和他的分管领导沟通，承认错误，切不可掉以轻心，抱有侥幸心理。

第二，我也会与我的销售主管沟通，看看领导的指示是什么，请示后续工作的具体开展情况。如果获得公司领导的授权，我会快速反应，部署工作。

第三，清理销售清单，统计错误配送的洗衣机的数量和相关顾客的具体信息，做好整理工作，同时也要计算出相应的损失。

第四，联络顾客，主动道歉，若洗衣机仍未使用，询问顾客是否愿意返还，我们会表达歉意，更会向顾客送上一份精美的礼物表达我们的谢意。如果洗衣机已经开始使用，那我们要为受损失的顾客重新配送正确的洗衣机，将原来的低配洗衣机返厂。

第五，持续关注顾客后续的反应，尤其是洗衣机的质量问题，做好售后服务的工作。

第六，根据公司的制度，小李需要承担部分的责任，毕竟是他的失误导致的配送问题，对小李的领导也要进行相应的处罚。当然，这件事也应该引起我们足够的重视，洗衣机的英文标签要配上相应的中文解读，更要针对公司的产品向全公司的人员开展相应的业务培训工作，切实提高我们的能力。

4. 2014 年 12 月 4 日是我国设立的第一个国家宪法日，但政府在调查过程中发现，公众对宪法的了解情况并不乐观：受访者中，84.3%的受访者未完整读过《宪法》，其中 33.2%的人从未读过，51.1%的人读过但未读完，完整读完的人数仅占 15.7%。请问你怎么看待这一现象？

【试题类型】 综合分析之现象类题目

【出题思路】 旨在考查考生判断问题、分析问题、解决问题的能力，对于社会上出现的一些热点问题能否从宏观上和微观上进行把握。

【参考答案】 我国以立法形式设立国家宪法日，有利于在全社会加强宪法宣传教育，弘扬宪法精神，树立宪法权威，保证宪法实施，推进法治中国建设。

然而最近政府在调查过程中发现，公众对宪法的了解情况并不乐观，一份调查问卷反映出当前群众宪法意识薄弱，这极其不利于帮助人们树立法治观念、规范人们的行为，有悖于构建文明社会、法治社会的理念。为什么只有 15.7%的受访者完整读完宪法？为什么有 84.3%的受访者未完整读过《宪法》？究其原因，与教育和宣

传脱不了干系。

因此，为了更好地增强宪法意识，维护宪法权威，我们务必要深入开展宪法宣传教育。

第一，切实增强公职人员宪法观念。完善国家工作人员学法用法制度，把宪法法律列入党委（党组）中心组学习内容，列为党校、行政学院、干部学院、社会主义学院必修课，使各级领导干部、国家工作人员和公职人员深刻认识到，维护宪法法律权威就是维护党和人民共同意志的权威。

第二，政府部门要加强普及宪法工作的领导，宣传、文化、教育部门和人民团体要在普法教育中发挥职能作用，更要通过多种途径，在社会上开展丰富多彩的宪法宣传活动，以扩大影响。

第三，深入开展宪法宣传，关键在于教育。把宪法教育纳入国民教育体系，从青少年抓起，在中小学设立知识课程，开展多种多样的实践活动，使青少年从小树立宪法意识，维护宪法权威。

第四，重视舆论宣传，充分发挥舆论媒体的宣传作用。不论是党媒还是都市化媒体，都应该发挥自己的舆论作用，以通俗易懂的方式讲述宪法故事，运用大众化语言，在生动活泼的宣传中引导人们树立宪法意识。

习近平总书记指出，法治权威能不能树立起来，首要看宪法有没有权威。因此，当务之急就是要充分维护宪法尊严，增强宪法意识。

2015年3月7日国家公务员面试真题（边防检查总站）

1. 社会矛盾激化，冲突多，政府想要加强社会管理。有人认为强化社会管理要依法治国，有人认为要强化服务以人为本，你怎么看？

【试题类型】综合分析类

【出题思路】考生对时事的认识和把握，是否能够从宏观和微观两个方面认识问题、分析问题并解决问题。

【参考答案】随着改革开放的不断深入，经济社会的迅速发展使我国原有的社会结构和经济结构均发生了深远的变化，改革处于攻坚期和深水区，面对日益突发的社会矛盾，有人认为要坚持依法治国，有人则认为要强化服务以人为本，在我看来，二者并不矛盾，以人为本是核心，依法治国是保障。

强化社会管理需要依法治国做强有力的后盾支持。坚持依法治国能够通过法律法规界定主体的权限，帮助人们树立法治观念，规范人们的行为，有助于构建文明社会、法治社会，促进社会规范有序进行；坚持依法治国能够厘清政府的工作权限和工作职责，有利于打造科学政府，法治政府；坚持依法治国能够确保公民各项基本权利得到保障，有利于维护公平正义，促进社会和谐。

强化社会管理的核心要义归根结底是要坚持以人为本。社会管理的基本任务包括协调社会关系、规范社会行为、化解社会矛盾等，方方面面都围绕人展开，说到底是对人的管理和服，旨在解决人的困难，实现人的发展。社会管理涉及广大人民群众切身利益，加强社会管理就是要维护最广大人民的根本利益，就是要从老百姓最为关心的衣食住行等问题入手，因此，政府必须要坚持以人为本，执政为民。

这其实已经很好地反映了当前加强社会管理的整体原则，既要坚持依法治国，也要注重以人为本。以法治手段创新社会管理，健全社会管理的法律体系，完善各项规章制度，完善社会管理主体立法。坚持依法治理，加强法治保障，运用法治思维和法治方式化解社会矛盾。我们不仅要科学立法，严格执法，文明执法，规范执法，更要大力普及宣传法律，营造全民守法的法治氛围。为政之道在于安民，安民之要在于察其疾苦，加强社会管理就要始终把群众满意作为政府工作的出发点和落脚点，着力解决民生领域存在的突出问题，从学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居等当入手，顺应群众期待，才能最大程度地减少不和谐因素。

加强社会管理还需要充分发挥各类主体在社会管理中的作用，加强党委领导，发挥政府主导作用，鼓励和支持社会各方面参与，实现政府治理和社会自我调节、居民自治良性互动，实行多元主体共同治理，更好发挥社会组织在公共服务和社会治理中的作用。

除此之外，政府要切实加快推进社会管理职能的现代化，调整政府的管理职能，更要切实增强服务意识，维护人民主体地位，完善党和政府主导的维护群众权益机制，形成科学有效的协调、诉求表达机制。

社会管理不仅需要政府的高度重视，更需要全民的参与互动，这样才能打造文明法治的社会主义和谐社会。

2. 服务大厅服务很好，有茶水报刊，老人爱到大厅里聊天休息，却又影响了群众的办理工作，作为大厅工作人员，你该怎么办？

【试题类型】应急应变类

【出题思路】对于现实问题的理解和把握，是否具备解决实际问题的能力，能够结合实际源于题干高于题干给出具有针对性的解决措施。

【参考答案】政务大厅是直接面向群众的重要场所，是帮助群众解决实际问题的渠道，因此面对当前出现的情况，我们务必要高度重视，认真解决。

老人们爱到大厅里聊天休息，确实能够反映出来我们服务大厅服务到位，深受群众的喜爱，但是现在老人们爱聊天已经影响了其他群众正常的工作办理，那我作为大厅工作人员，在现场目睹这一现状的话，我会第一时间找到这位老人问问他是否需要帮助，和颜悦色地与他沟通，希望他能够理解其他群众，注意一下聊天的音量。

第二，老人在大厅里偶尔休息的话，其实是可以理解的，因为有时候等候时间会令上了年纪的老人们难以适应，会出现身体疲惫，但是要是长时间休息的话，也会影响他人，所以我会与我的直接领导请示，看是否可以采取多种宣传的方式，在服务大厅摆放醒目的条幅、展板、或者利用电子屏幕，给老人们分发小册子，以幽默轻松温馨的口气传达体谅他人，合理使用大厅设施的信息。

第三，招募退休老人，看看是否可以在服务大厅增设老人爱心志愿者，这样在有老人聊天过度的时候，可以采取直接沟通的方式，毕竟同龄人会多一些共同语言，也会在劝说的时候更加被理解和认同。

采取以上措施后，也要时刻关注后续的反馈，更要将整改措施落实到位，以便及时调整策略。

3. 群众针对大厅服务提出了3点建议：中午只有1个窗口工作，排队时间长；手续繁杂，办理流程长，效率不高；饮水如厕不方便，建议增加饮水机和卫生间，对此你怎么办？

【试题类型】应急应变类

【出题思路】对于现实问题的理解和把握，是否具备解决实际问题的能力，能够结合实际源于题干高于题干给出具有针对性的解决措施。

【参考答案】政务大厅是直接面向群众的重要场所，是帮助群众解决实际问题的具体渠道，因此面对群众的意见和建议，我们务必要高度重视，认真解决。

为了更好地提出整改的措施，我们有必要采取前期调研的方式，充分运用访谈、问卷和实地观察等多种调研方式，全面了解群众所反应的问题，以便接下来提出具体的解决办法。

第一，针对群众反映的“中午只有一个窗口工作，排队时间长”的问题，可以拓展网上服务，开通网上预约、网上受理等服务，运用电话预约、开通微信平台、开通微博平台，运用公众平台定期发布政务服务信息和各种动态，与市民进行直接沟通；增加窗口服务人员，尤其是在高峰期时，灵活调节工作人员的数量，择机增设；在服务大厅推出自助查询机，采用多种宣传方式，比如小册子、展板、电子屏幕等方式让群众多角度了解办事流程及相关规定。

第二，针对手续繁杂，办理流程长，效率不高等问题，我们有必要考虑进一步创新流程，减少不必要的受理资料，缩短受理与解决的时间，实行一个窗口受理、一站式服务，减少中间环节，简化审批程序，既能提高办事效率，也能得到群众的认可和拥护；强化工作人员服务意识，可以采取开展业务培训的方式，甚至有必要采取轮岗，使办事人员能够全方位掌握办事流程，提高办事效率。

第三，针对群众反映的喝水如厕难等问题，我们也需要给予足够的重视，在财政经费允许的前提下，做好充分的调研论证，结合办事人员的比例和办事大厅的规模，适当考虑在服务大厅增设卫生间，加强对于卫生间的管理，通过多种宣传方式呼吁群众文明如厕；增加饮水机的数量或者将饮水机共享，也可以考虑适当放置一次性可回收的杯子，真正做到便民利民。

采取如上措施后，也要时刻关注后续的反馈情况，更要将各项整改措施落实到位，以便及时调整策略。

4. 有人打电话向你咨询问题，这个问题并不在你的工作范围之内，你给了他负责此事的其他部门的电话，他打过去之后一直无人接听，又给你打电话，特别生气，声称要投诉你，你怎么办？

【试题类型】人际沟通类

【出题思路】人际交往的主动性，角色定位是否准确，沟通是否有效。

【参考答案】公务员的职责就是为人民做好事，服好务，要将群众的利益作为一切工作的出发点和落脚点，面对群众的问题，就是要秉承热心、细心、诚信、真心的原则来处理和应对，具体来说，我会从以下几个方面来处理：

第一，我要平心静气，防止冲动。我会保持沉着冷静的心态去影响和感染对方，从而主导现场气氛，达到较好的工作效果。切忌态度情绪化，面对群众的投诉，如果我的脾气跟着急躁，会激化矛盾，使双方越来越不理智，导致误会更深，对问题的处理没有任何帮助。

第二，当群众生气时，我会耐心地让对方把话说完，不打断，不抢话，真心实意地用柔和的表达方式诚恳致歉，毕竟是我们没能及时解决对方的问题，没能及时接到电话还是存在工作上的一些漏洞，以期平复对方的情绪。待对方平稳些后，我也会表示可能是我们单位对口的工作人员现在正处于业务高峰期，所以没能及时接到电话，希望对方能多一分理解，如果对方着急的话我会把问题记录下来，转交给我们的同事，或者也可以采取转接到同事那边。

第三，由于这个问题并不在我的工作职责范围之内，所以我可能未必会完全了解，我会询问这位群众，如果不着急的话我会帮他吧问题记录下来，然后询问其他同事的意见，并且也多查询我们相应的规章制度和相关政策，以群众能够接受的方式解释给群众。

其实从这件事情就能够看出来，自己在面对群众的咨询问题，没有给予专业的解答而让群众不满意，这也暴露了我业务不精的问题，那我就要时刻鞭策自己，贯彻落实首问责任制，平时在工作中要多向同事和领导请教学习，提高自己的业务水平。

换位思考，如果我是群众，在寻求帮助时受到冷遇或者没有得到满意答复，我也会有不满情绪。所以，这件事也是对我今后工作的指导和鞭策，我会积极改正不断提升，用自己的实际行动来获得群众和领导的认可。

2015年3月8日国家公务员面试真题（海关）

1. 你和小张合伙开一家淘宝网店，前期投入很大，找到了很得力的助手，也费了很大劲才找到可以租的房子，一开始小张很积极，后来就对网店经营不上心了，导致员工士气不是很高，人心涣散，房东也嫌你们把房间弄得又脏又乱，不想续租，请问你该怎么办？

【试题类型】人际沟通类

【出题思路】考查人际沟通协调技巧、问题解决意识和能力。

【参考答案】万事开头难，创业尤为艰。我们经常会做事情的开始遇到来自各方面的困难或压力，其实这个时候更考验我们对于理想目标的坚持，也更是对我们能力的提升和对性格的磨炼。合伙开网店是弥补个人不足的同时发挥渠道优势的理想创业项目，对于我而言，一旦选择了，必定是经过深思熟虑之后的决定，那么我绝对不会因为遇到一些困难而放弃，我会通过恰当的方式寻求大家的继续支持和配合，当然，我们也有可能根据客观实际情况看是否需要调整我们的创业规划。

第一，小张是我的合伙人，人心齐，泰山移，所以我们一定要达成共识。我会找一个一起吃饭的时机，在吃饭之余和小张诚恳地聊聊我的想法，毕竟，当我们一起在学校学习的时候就志同道合，这样的默契得之为艰；当我们一起创业一起招人寻租的时候，我们同甘共苦，这样的情谊来之不易，我希望能延续。当然，更主要的是通过我们之间的谈话，我希望能够让小张重拾信心，重燃斗志，重新投入到网店的运营之中。

第二，员工是我们的得力助手，一个好汉三个帮，因此我们要众人齐心。我会找一个网店业务的非高峰时段，组织大家坐在一起，以茶话会的形式和大家谈一谈。主要是了解一下大家对网店目前境况的看法，听一听大家对自己工作的顾虑以及对未来职业的规划，并开诚布公地说明我们遇到的困难，明确网店今后的发展规划，希望获得大家的支持。

第三，办公场地和仓储环境的整洁是我们的分内之事，“一室之不治，何家国天下之为？”租的几间屋子都打理不了，何谈网店的升级和扩大，因此我要向房东表示诚恳的歉意。我会找个时间，在自己力所能及的范围内购置一些礼品，当然如果可以，最好是我们网店代理的产品，登门拜访房东，表达内心的歉意，的确是平时工作的疏忽所致，并向房东保证一定及时清理和保持清洁，希望房东能原谅和愿意续租。

第四，事出必有因，我也要在积极地去了解大家内心想法的基础之上，和小张一起分析网店目前发展的境况，在业务规模、产品宣传、订单收发、售后服务等方面做出相应的调整，以提高网店的知名度和好评率，还

应该完善我们的激励机制，加大绩效奖励额度，以提高大家的积极性，与此同时，我自己也应该有主人翁的责任意识，全身心投入，以身作则，做好榜样，这样大家才能心服口服，也更愿意和我一起继续努力奋斗。

古语有云，行百里者半九十。由此可见，成功贵在坚持，无论遇到多少困难，只要我们可以不忘初心，继续坚持，办法总比困难多。同时，我们也应该心往一处想，劲往一处使，那各种问题也定能迎刃而解，我们的网店也能蒸蒸日上，我们之间的情谊也能更加坚固。

2. 某海关的报关大厅排队人多，所以改成电话预约，但群众反映改变后电话一直打不进去，反而降低了效率，领导把这个事情交给你去办，请问你如何处理？

【试题类型】应急应变类

【出题思路】考查考生对突发事件的应对能力、问题解决的有效性、角色定位的准确性、人际沟通协调的技巧。

【参考答案】报关是履行海关进出境手续的必要环节之一，而报关的效率也直接影响到进出口贸易货物的通关速度和相关企业的经济效益，提高报关的行政效率也自然而然地成为报关大厅的重点工作之一。改成电话预约本意是为服务对象提供便利，打不进去反而降低了效率，这是我们不希望看到的结果，因此，我们一定要高度重视，并积极采取行动，妥善地处理好报关的预约问题。

第一，我会先听取领导的指示或意见，收集信息，了解情况。我会第一时间通过询问接访同事、查看记录、回访群众等方式，了解群众所反应的问题，并做好详细记录，如难以打进电话的时间段、打进电话的提示音是占线还是无法拨通还是无人接听等。

第二，要根据记录信息及时做好预约热线的检修排查工作。我会请技术人员检修线路和设备，以确保来电能通；同时还要安排好值班事宜，做到工作时间有人司其职，以确保来电有人接听，如果有必要，也应该延长工作时间，安排好加班人员，以最大限度地电话预约报关提供便利。

第三，我也会在征得领导同意后，完善大厅预约报关流程和开通网络预约。如果可以，申请开设专门预约报关窗口，公布预约报关流程和明确所需材料及相关证件，当然也应该优化排队机制，维护大厅秩序，做到忙而不乱，有条不紊。同时，还可以请网络技术人员在本单位官方网站开通网络预约通道，让需要报关者足不出户就完成预约工作，以减少来回次数和报关工作量。

归根结底，报关工作效率直接影响通关效率，也间接影响到经济贸易的效益。我们在完善各项预约渠道的同时也应该大力宣传，促进预约报关方式多样化，更应该及时检修维护，确保各个渠道能畅通无阻，那么通关工作也能井然有序。

3. 某酒店一个客人被困电梯中，给前台打电话求助，情绪激动，酒店电梯维修人员无法修好，从外面叫的维修人员在赶来的路上遇到了堵车，你作为前台服务人员，应该怎么办？

【试题类型】应急应变类

【出题思路】考查考生对突发事件的应对能力，多项事物的协调能力，角色定位的准确性，人际沟通协调的技巧。

【参考答案】确保客人的安全与舒适是酒店的服务宗旨和目标，而作为前台服务人员，更是直接与客人面对面接触，更应该第一时间解决好顾客的各种问题。客人被困电梯，这有可能危及其生命安全，我要及时向大堂经理或酒店负责人汇报这一信息，看是否有直接指示，自己一定不能懈怠，要冷静分析，积极配合，尽快将客人从电梯中解救出来。

第一，在初步了解了相关情况之后，我会第一时间通过电梯紧急电话和被困客人取得联系，在诚恳地表示歉意之余，更应该多安抚客人，请他先平复心情，冷静下来，告诉他维修人员正在赶来，同时请客人不要在电梯中来回走动，更不要采取拍打电梯门、壁等过激行为，从而避免事态恶化。

第二，我要和同事交接好前台工作，确保前台其他工作不耽误，同时与酒店电梯维修人员协商，建议他们与从外面叫来的维修人员取得联系，从而把目前的电梯情况可以向外叫维修人员说明清楚，如果对于外叫维修人员来说情况并不复杂，可以通过电话指导本酒店维修人员进行维修解救，如果也有难处，那么也可以在来酒店的路上先考虑周全，制订好相应方案。

第三，我也要和外叫维修人员保持联络，及时了解堵车情况，以便了解能到酒店的大体时间，从而确定在无法通过电话解决问题的情况下，我们是否继续等待其到来。如果堵车情况严重，一时难以疏通，我会请示大堂经理或酒店负责人，看是否需要拨打报警电话，请公安、消防等出警协助。

第四，在整个过程中，我要时刻与被困客人保持联系，告知电梯外的救援进度，同时，尽量通过聊天的方式，缓解其等待的焦急心理。

在维修好电梯将客人解救出之后，我也要代表酒店第一时间向客人表示歉意。等此事结束，我要马上回到前台，交接好工作，继续为其他客人服务。

4. 某机构日前公布的统计数据显示，现在有的蓝领比如月嫂、快递员的工资比白领还高，请问你怎么看？

【试题类型】综合分析类

【出题思路】考查考生对社会问题本质的把握度，现象分析的全面性，语言表达的逻辑性和条理性。

【参考答案】三百六十行，行行出状元。而如果能够在一个行业或某个职位上做出成绩，那么获得相应的较高报酬也是理所当然的。数据显示，有的蓝领比如月嫂、快递员的工资比白领还高，那一定是他们尽职尽责、勤奋奉献的结果，但这绝对代表不了哪个行业的职位好或者待遇优，我们，尤其是处于憧憬与迷茫并存的求职期的我们，应该对职业、对工资有一个理性的认识。关于题目中的现象，我想表达以下几个方面的看法。

首先，高工资是对高工作付出的回报，这是值得肯定的。当前，我们国家分配方式仍然是以按劳分配为主，特别是在某些领域或岗位，完全是按照工作量计酬，比如月嫂等家政服务大多是按时间统计工作量，快递员等物流服务基本是计件算工资，想要多得，就必须多劳。因此，部分月嫂或者快递员的高收入完全是他们自己辛勤劳动的成果，是无可厚非的，也是毋庸置疑的，这对其他从业人员以及其他行业员工工作积极性的调动有着很重要的意义。

其次，部分蓝领的高收入可以转变社会上对于行业认识的传统观念，是值得提倡的。长期以来，我们大多数人都是戴着有色眼镜看待不同行业的工作，认为区分蓝领、白领就是最直接的体现，我们总觉得蓝领工作脏、环境乱、待遇差，尽量避而远之，总觉得白领工作悠闲、环境舒适、待遇丰厚，都在争先恐后。然而，事实告诉我们，白领也有压力，蓝领也能高薪，这无疑会改变人们对于行业或岗位的认识，甚至会影响到人们的择业观念，使人们评价工作更客观，选择工作更理性。

当然，这并不意味着我们都应该去追求蓝领工作，而是应该对蓝领工作有一个全面的认识，然而要让求职者、要让全社会对行业、对工作岗位有更理性的认识，还需要多方面的共同努力。

一方面，这需要外在的引导到位。不管是大学生就业指导还是社会再就业指导过程中，一定要针对求职者的个人特点和所学所长，而不应该盲目随大流、追热门、赶时髦，过多的地去灌输“金领”“铁饭碗”“高薪薪酬”等观念，应引导求职者正确地认识到工作的实质，认识到各行各业甚至各岗位都需要辛勤劳动，也都能获得回报。

另一方面，这还需要自身的观念转变。尤其是传统行业刻板印象和一劳永逸思想观念的转变。其实，工作本身并无高低好坏之分，只有适合与否，所以在求职过程中，研究生也好，农民工也罢，在梳理求职动机时，要更多兼顾自身的能力特长以及兴趣爱好，这样才能在工作岗位上更快地去适应、去创新。

行业无贵贱，术业有专攻。高工资收入除有赖于良好的社会分配机制外，更多地在于自身的爱岗、敬业和奉献。作为求职者，在选择职业的时候，如果能有正确的求职动机，在入职之后，如果能有理性的职业规划，那么我想，无论在哪个岗位，都能做处成绩，也定能获得相应的回报。

2015年3月8日国家公务员面试真题（出入境检验检疫）

1. 狗的嗅觉灵敏，是人类嗅觉的几十万倍，因此许多地方检验检疫使用检疫犬，但有专家提出异议，认为检疫还需要靠人员和设备，请问你怎么看？

【试题类型】综合分析类

【出题思路】考查考生认识问题、分析问题、解决问题能力。

【参考答案】检疫犬作为一种新的检疫查验手段，在改善旅游检、查验方式，防止境外有害生物传入等方面发挥了重要作用。一方面，检疫犬的应用可以弥补传统的人工查验和X光机透视检查的不足，通过建立“人

“一机一犬”查验新模式，有效地减少漏检现象的发生，提高查验的准确率和检出率，防止国外有害生物传入。另一方面，该项工作填补了我国工作犬在检验检疫领域应用的空白，使我国成为继美国、加拿大、澳大利亚、新西兰、日本之后开展检疫犬应用的国家，进一步提高了我国检验检疫工作的有效性。旅客通关速度也随之加快。据官方数据显示，旅客开包率已由过去十年的30%下降到10%。

但是检疫犬本身在配置中也由于人为、环境等方面的因素出现了一些问题：

第一，工作前的散放不充分，导致检疫犬在现场随意大小便，或者检疫犬兴奋性过高或过低时，就会出现嗅认不仔细、张口嗅、漏嗅的情况，这些不仅影响了工作效率，还有损于窗口形象。

第二，由于入境旅客人数相对集中，且大多出于对检疫犬的好奇，盯着驯犬员及检疫犬议论纷纷。若驯犬员的心理素质差，就会出现紧张，不知所措。这时，检疫犬也会随着驯犬员的紧张而紧张，嗅认不够仔细等问题就会随之出现，若驯犬员看到检疫犬工作不认真，就会越来越着急、越紧张，这样恶性循环，相互影响就会导致检出率下降。

检疫犬在检验检疫工作中发挥了重要作用，但是真正做好检验检疫工作，必须从根本举措上入手，为此，需要做到以下努力：

首先，加强高质量培训力度，科学训练，严把质量关，做好待训检疫犬的选配，加强与警犬基地、军犬基地等单位合作，建立稳定、纯种的待训犬基地，关键是重视检疫犬驯导员的选拔、培养和管理，确保检疫犬的质量。

其次，坚持横向联系，争取多方面支持。在日常工作中遇到的一些问题和困难，作为检验检疫部门，应该多寻求市委、市政府领导的支持，而且还可与其他部门，比如农业局、卫生局、经济开发区、出口加工区及机场等单位建立起密切协作关系，全方位保证检验检疫工作的顺利开展。

最后，关键是开拓创新，与时俱进，抓住机遇。检验检疫领导部门注意研究形势变化给检验检疫带来的各种影响，摒除因循守旧观念，解放思想，积极适应形势发展需要，面对挑战迎难而上，抓住机遇，锻炼队伍。

2. 中国游客出境游，经常携带中药，但在出境海关处往往被限制甚至不予通关，现在单位打算进行宣传活动，制作宣传出境限制物品的视频，领导让你搜集典型案例，用做拍摄素材，你打算怎么做？

【试题类型】组织管理类

【出题思路】考查考生组织管理能力、合理配置资源能力。

【参考答案】出入境检验检疫部门主要对出入境的货物、人员、交通工具、集装箱、行李邮包携带物等进行包括卫生检疫、动植物检疫、商品检验等的检查，以保障人员、动植物安全卫生和商品的质量，不能有丝毫散失。

此次视频拍摄主要是针对中药基本常识的，我会进行有序地部署和安排：

首先，我会先与法制与稽查处业务科室负责人联系，认真详细地核实具体什么品种，数量多少，哪些特殊情况可以带或者不可以出入境的，并对中药进行分类，分类时按照图文并茂的要求展开，将拍摄到的、网络上的或单位已存的图片进行展示，并在图片下面配以文字说明，包括中药名号、数量规格、禁带的级别等，整理成完整的图片图集。

其次，通过各种渠道查阅检验检疫局之前的工作纪录，找到已存档的中药相关的视频材料，比如稽查处当时进行处罚的视频资料。

再次，如果上述所搜集到的图片及视频资料搜集不全的话，我会一方面跟踪稽查处进行现场拍摄，另一方面跟我的同事进行模拟拍摄，由同事分别装扮成出入境人员及工作人员进行模拟演习，并在演习结束进行详细的现场阐释。

最后，通过上述三种途径的图片和视频资料的搜集，我们进行剪辑、排序、美化，配之文字或声音，形成完整的播放视频，在进行美化剪辑过程中可以跟信息部门合作使用高科技的软件，将视频资料做到尽善尽美。

3. 游客从东南亚带了一块木料，木料上有虫蛀的洞，按规定要予以销毁。游客是一名老艺术家，情绪激动，说木料珍贵，指责说销毁是破坏他的艺术创作，现在你是现场工作人员，要与他沟通，你会怎么说，请现场模拟一下。

【试题类型】情景模拟类

【出题思路】考查考生与人沟通的有效性，角色定位的准确性。

【参考答案】这位艺术家您好！您先别着急，先听我讲两句话。我知道您千辛万苦从东南亚带来的上乘质量的木材雕琢的艺术品，是您的心血之作，现在让您销毁您内心一定有万般的不舍和愤怒。但是，艺术家，您再稍微冷静想想，艺术品无价，但是比起您的生命安全和我们国家很多同胞的安全的话，这件木头可能会成为一个无法挽回的隐患。

您可能没注意刚才经过我们专门仪器检测发现您所带木头含有危害性的虫子。这种虫子一方面具有很强的繁殖能力，不仅会损害您的艺术品，而且会扩散到您家里的家具里面，造成难以想象的损失。另一方面这种虫产于东南亚，属于外来物种，很可能携带传染性的细菌、病毒，这种病毒细菌一旦扩散后果不堪设想。我想您一定不希望您这一个小小的物件带来这么大的危害，请您理解我们的苦衷。

虫蛀的木头其实是可以避免和根治的，这里我给您介绍两个方法：一种是擦木蜡，我说的木蜡是指含有橙油成分的木蜡，擦过之后，因为橙油是天然的辟味剂，木头就有了橙子油的味道。虫子就会远离木器。到商店选购适量六六六乳剂、六六六可湿性粉剂、敌敌畏及乐果等药物，按产品说明书的要求进行稀释，用刷子蘸上药液涂刷木头，也可用六六六粉糊等药堵塞虫洞，然后将衣柜紧闭，不久可将虫杀死，在施药过程中，注意防止中毒。另一种采用木材物理保管法，包括干存法、湿存法（水淋法）和水存法三种。干存法是使木材含水率迅速降低到木材气干的程度，木材在干燥状态下保管。而湿存和水存法是使木材经常保持很高的含水率的状态下来保管。干存法适合对成材（板方材）的保管，同时也可用于原木保管。而湿存法和水存法适用于原木的保管。

您要是能理解我们的工作就太好了，这样您跟我们的检验人员再进行进一步的检验，也麻烦您了。

4. 根据上题情境，老艺术家突然晕倒了，这时正值通关高峰期，人群中有人大喊：“出大事了，有人倒下了！”导致人群混乱，影响正常通关工作，请问该怎么办？

【试题类型】应急应变类

【出题思路】考查考生情绪控制、应对突发事件的能力。

【参考答案】保证出入境人员通关的顺利，确保其生命财产安全是我们职责所在。这时艺术家出现这种情况，我会第一时间跟我们兄弟部门卫生保健中心同事联系，寻求其科学的医疗救助。并在现场这样跟周围围观的群众这样说：“各位，请不要惊慌，我们已经电话求助医疗部门了，发生这样的事情大家都不希望，我们一定会妥善处理的。当务之急，大家处在这里不仅不利于各位的顺利通关，而且容易带来更多的混乱，影响其他旅客的通关，希望大家赶紧散开，按照我们工作人员指示排队有序通过。如果大家当中有人懂医学，也非常感谢您能帮我们一起来救治这位艺术家，不胜感激。”待人群散去，保健中心同事到达进行诊断。如果情况不严重，经过简单处理没有问题，那我们会请艺术家在此地休息，并跟他商量是否需要联系其家人。如果保健中心同事无能为力的话，我们马上寻去相关医院、卫生部门，帮助艺术家脱离生命危险。

这次事件说明我们现场工作人员需要加强与通关人员的沟通及现场秩序维护工作。多渠道宣传出入境相关法律法规。

5. 检验检疫部门联合多个国家举办轻工产品博览会，所有产品都要通过检验检疫，工作比较多，且许多国家相关检验标准不明确，现在，领导让你负责这项检验检疫工作，该如何确定检验标准？

【试题类型】组织管理类

【出题思路】考察查考生处理问题的能力。

【参考答案】首先，检验标准不论各个国家明确与否，针对这次博览会，都必须有一个可以操作的检验标准，这一点，在举办轻工产品博览会之前相信有关部门与各个国家有过沟通协调。

其次，对于标准不明确的问题，可以分类进行处理。一是相关产品双边都有检验标准的，以双方中标准较高的为参考进行检验检疫；二是对于我方有而对方没有的，可以在再前期沟通协调的基础上以我方标准为依据进行检验检疫；三是对于我方没有而对方有的，可以提前对对方的标准进行调查研究，如果符合我国类似产品或临时制定的标准的，可以以对方的标准进行检验检疫；四是对于双方都没有标准的，可以在前期工作组沟通

的基础上，以我方制定的临时标准为依据，进行检验检疫。

总之，我要保证所有的产品都能通过检验检疫，参加轻工产品博览会。

2015年3月9日国家公务员面试真题（铁路公安）

1. 铁路部门为提高退休人员生活质量，准备制定相关提升福利待遇的政策，领导让你做一次信息采集，了解退休职工的需求，你应该怎么开展这次活动？

【试题类型】组织管理类

【出题思路】考查考生的组织管理能力、合理配置资源能力。

【参考答案】铁路公安每一位成员都是紧紧围绕保障铁路稳定、改革、发展和运输安全畅通这一中心工作，确保铁路运输畅通和广大旅客群众的生命财产安全，维护了铁路治安秩序的持续稳定。退休人员为旅客群众奉献一生，如今可以安享退休生活，提高他们福利待遇也是对他们付出的认可、回报，也激励在岗公安同志勤勉工作，更加踏实做好本职工作。做好对其需求的了解为制定福利政策提供事实依据。

我决定采用走访和问卷调查两种形式进行，走访主要是挨家挨户真正走进退休人员家里去看看他们的生活状况，问问他们的生活诉求，并提前设置一些关于他们吃穿住用行、包括精神方面需求的问题可以在访谈的时候进行有针对性的询问，询问过程中做好详细记录，包括纸质、录音、视频等记录方式，确保需求反映真实、全面。问卷调查主要是对退休人员发放问卷，问卷内容主要有对现在生活状况的满意程度，对生活方面的诉求以及希望我们的工作再有哪些改进等方面问卷内容，根据调查内容我们调查组人员科学设置问卷问题，为了力求全面，不仅包括封闭型问题，还可以设置开放型问题。

调查过程中我会一方面安排访谈组同事提前与退休人员联系好，带着问题和记录工具与退休人员面对面交流，获取信息。并跟访谈组同事说明要注意方式方法，对老人尤其是听力不好或吐字不清的一定要有耐心。另一方面安排问卷组同事打印问卷，发放问卷，回收问卷，整个过程中注意发放到位，不仅仅给退休人员，还可以给退休人员家人，注意解释说明填写问卷注意事项，不明白的解释说明怎么填，注意问卷回收全面。整个过程中，我主要对同事所遇到的问题进行决策，为他们获取信息做好后勤保障。

调查结束后，我们团队聚集起来对数据采用统计软件如 SPSS、Excel 等，做好数据统计、搜集、分析，并根据所得数据锁反映的问题给予相应建议、意见，汇总成完整的调研报告上报呈请给上级领导，供领导参阅。

2. 一名交警在工作中语言风趣，调侃，电视台多次对他进行采访，引起大家议论，你怎么看？

【试题类型】综合分析类

【出题思路】考查考生对社会某现象综合分析能力，考查思维深度、全面性。

【参考答案】全面加强队伍执勤执法规范化建设，提高执法水平，促进警民关系和谐，转变执法理念、执法方式、执法手段、执法态度，提升为民服务质量和水平，提升执勤执法水平，提高公安机关执法公信力和亲和力，这些都是公安干警必须坚守的职责。

一名民警在处理案件时，采用幽默风趣的处理方法，有一定可取之处。第一，积极转变工作思路，将服务理念贯穿于工作中，敢于创新，为交警树立榜样。使用了更多贴近时代、更加人性化和亲民的温馨用语，转变了交警严肃有余、活泼不足的刻板形象，更多展现当代交警的俏皮和幽默形象。第二，使用了更加人性化和亲民化的语言，改变了交警严肃的面孔，有助于减少执法中的矛盾。第三，标语贴近口语化，诙谐幽默，不生硬、不说教，在起到警示作用的同时，更容易被广大群众所接受，更加引吸人们的眼球，使群众在轻松愉快中理解了交通违法的危害并严格执法。

幽默的方式固然可以在一定程度上起到正向引导作用，但真正提高公安干警为民服务意识、能力要做的还很多：

第一，狠抓执法主体建设，着力提高民警的执法能力

夯实“执法为民”的思想根基，深入开展社会主义法治理念教育和创先争优活动，坚持管理与服务并重，牢牢把握公正廉洁执法这条公安工作的生命线，从思想源头解决执法不规范、不公正、不廉洁的问题。着力提高执法素质和业务技能，对民警上岗，及职务警衔晋升实行严格训练，提高执法能力、执法水平。

第二，狠抓规范执法，不断提升公安执法效能

规范执法办案区域的建设和管理，讯问室、询问室、候问室实现全程录音录像、实时动态监督，有效堵塞了管理漏洞，保障执法安全。全面应用执法办案系统，比如公安机关全面启用网上执法办案系统，实行执法信息网上录入、案件审核审批网上进行、法律文书网上生成、执法流程网上管理、执法活动网上监督，较好地解决了程序违法的问题，提高了办案效率，降低了办案成本。

第三，狠抓执法监督，及时纠正民警的执法偏差

完善案件审核把关机制，积极推行法制员派驻制度，严格落实案件主办民警、专兼职法制员、办案部门领导、法制部门和局领导的五级审核把关制，责任到人，实行一案一审一评。同时，加大突出执法问题专项整治力度，比如组织开展了涉案人员非正常死亡、警车和涉案车辆管理、涉案财物管理等专项整治行动，排查整改一批执法问题和隐患。深化警务回访调查，依托电话回访、网络互动手段，对到公安机关报过警、办过事、上过访的群众，进行电话回访抽样调查，及时发现和整改群众反映强烈的突出问题。

3. 铁路局要组织一次防火演习，同时还要保证乘车秩序和旅客安全，领导交给你组织，你应该怎么组织？

【试题类型】组织管理类

【出题思路】考查考生的组织管理能力、合理配置资源能力。

【参考答案】铁路是人流量大，安全隐患比较多的地方，尤其是出现公共突发事件时所产生的负面影响尤其大，通过演习，提高我们铁路公安干警的业务素质，有利于我们更好地履行维护车站治安秩序的工作职责，增强群众的防火意识，增强群众中火灾来临之际的逃生技能。

为了保证演习顺利进行和车站治安秩序不受影响，我决定采用倒班制，就是值班民警在车站维护好治安秩序保障旅客顺利乘车，歇班的民警参加演习，之后再行调换。

演习主要分为两个阶段开展进行。第一阶段我们所参加演习人员提前汇集起来，邀请专家对防火知识的讲授及逃生技能的传授，这样保证我们中演习中知道具体怎么做。

第二阶段正式开展防火演习。组织专人提前布置好现场，比如进行火灾隐患的提前布置；布置好现场后，我们演习人员准备到位，等火灾出现，我们立马按照之前专家所教授的知识技能有序安排撤离，确保人民生命财产不受损害。在保证安全上，主要有两方面，一是演习民警的安全，在演习时要注意方法避免误伤。二是车站内旅客的安全，我们需要用隔离带戒严出一片区域以供演习使用，同时疏散看热闹的群众，演习时如果出现杀伤性武器要注意安全不要伤到其他旅客。当然，120救护车要在车站广场随时待命，一旦有人受伤可以第一时间送往医院进行救治。

演习结束后，做好整个场面的器械设备的规整整理，并把演习过程拍成视频或文字记录上传至官方网站，或者通过火车站大屏幕滚动播出，增强旅客们的防火意识。

4. 在以前工作中，你会遇到一些工作很辛苦很累的情形，请讲述你近期组织的一场花费了很大精力和时间的活动，谈一谈你是如何克服困难完成任务的。

【试题类型】自我认知类

【出题思路】考查考生的自我认知能力、应变能力。

【参考答案】我在车站派出所实习期间，曾经有一次一位客运人员在火车到站后下车交给我一个人，说这是名精神病患者现交给我们车站派出所处理。

我在接到这个人后第一时间带他见所长，并把情况作了汇报。所长安排我和另一名同事共同看着这名精神病患者，以免发生意外，他则从患者身上摸到手机去设法联系他的家人。因为我第一次实习就碰到这样的事，而且他当时没有犯病只是神情有些呆滞，也就没有对他用约束性警械，因此我很紧张，全身肌肉都是绷紧的，我很害怕他会突然暴躁或攻击我，因为我无法推测一个精神病患者下一秒会做什么，就这样一直紧张得目不转睛盯着他到凌晨两三点钟他的家人才过来把他接走。

这次的事对我来讲是次难得的人生经验，铁路公安在车站履职过程中会遇到形形色色、不同情况的人，有些是危险的犯罪分子，有些是类似精神病人的对旅客生命、财产存在威胁的情况，尤其需要公安干警及时快速有效解决。如果我有幸参加铁路公安的工作，下次再遇到这样的事相信我可以做得更好。

5. 老人丢包，调监控发现他的包被别人拿了，安检人员同时也捡到一个包，老人看包内有大量现金就说是他的，描述视频内容并说该怎么办？

【试题类型】视频类

【出题思路】考查考生对公安专业知识的掌握程度。

【参考答案】丢东西的是 50 多岁的中年人，穿着绿色的褂子，拿中年人包的是个年轻小伙子，身高在 180 左右，穿着牛仔裤运动鞋，圆寸的发型。

遇到这种情况，我会拿出钱包内的身份证与失主进行对比，发现不是本人，如果失主仍旧说钱包是他的那就按相应的法律法规处理，如果失主承认钱包不是他的那就根据之前视频里嫌疑人体貌特征追捕嫌疑人追回钱包，同时调取之前的监控将安检人员捡到的钱包及时找到失主并归还。

2015 年 3 月 10 日国家公务员面试真题（广东国安厅）

1. 在农村开展一项“书香书屋”文化普及活动，让你负责，你怎么做？

【试题类型】组织管理类

【出题思路】考查考生的综合分析能力、组织管理能力。

【参考答案】“书香书屋”是为满足农民文化需要，在行政村建立的、农民自己管理的、能提供农民实用的书报刊和音像电子产品阅读视听条件的公益性文化服务设施。其任务是着力解决农民群众“买书难、借书难、看书难”的问题。帮助农民在家门口就能学习知识、获取信息，促进农民读书用书，开启智慧，活跃和丰富文化生活，净化农村出版物市场，改善农村文化环境，提高农民整体素质。

开展这项工作首先要做好调研、及时请教、层层推进。通过走访相关村社，了解相关组织机构，引导广泛参与。要切实熟悉本服务区域内读者的基本构成，人口的年龄结构、知识结构和基本读书情况以及民俗特点，通过走访调研制定相关方案。整合利用农村的村委会、相关社团组织，集中力量，成立了创建活动领导小组，明确创建活动由各村村支部、妇工委、团委等相关部门协办，并提前召开村级创建工作协调会，与相关同志讨论部署创建工作。

科学制订方案，推动创建活动有序开展。为使创建活动扎实、有步骤地开展，将其划分为四个阶段。第一阶段为试点先行阶段，以若干村庄为试点，开展创建活动。第二阶段为全面启动阶段，由有条件村社自主进行创建申报，并进行经验推介，交流学习，扩大创建活动影响力。第三阶段为扎实推进阶段，在前期开展的基础上，加快创建、加快申报、加快验收，全面推进创建活动。第四阶段为基本覆盖阶段，对落后村社进行摸底，通过帮扶等形式，帮助其创建书香书屋，完成创建活动合格率达到百分之九十以上的目标。明确创建标准，设计书香书屋创建评分表，采用百分制的方式，从基本设施、藏书统计、成效三大部分，确定了若干项切实可行的考核要求及分值，提高创建活动的科学性。

做好前期宣传，营造良好阅读氛围。通过各种方式，营造浓厚的宣传氛围，提高广大群众的创建意识，使创建活动深入人心，在辖区内形成村村争相创建的良好局面。广泛进行载体宣传。充分运用横幅、宣传栏、电视频道等宣传载体，多方位、全角度宣传创建活动的目的意义，激发广大村民参与创建活动的积极性。宣传的活动项目可以多样化，要带有乡土气息的一些简单活动。可以采用新书推荐宣传、QQ 群的管理与宣传、集市贸易日的宣传、人群聚集点的一宣传、大喇叭的宣传、体育比赛表演、学科学用科学实用技术（种地）比赛、播放影视片、宣传画展览、专题讲座（养殖、种植、医疗、保健、法律等专家）等方式。

书香书屋工程建设重点之一是配好书。要按照科学性、经济性、通俗性、地域性和实用性的要求，确保配送图书、音像制品既符合农村的实际，又贴近村民们的需求。书籍的范围包括政治类、科技类、生活类、文化类、少儿类、综合类、音像制品和电子出版物。另一重点是完善书屋管理制度、配备专门的图书管理员，在制度建立上要广泛征求村民意见，具体开放时间在书屋明显处向村民告知。读者应自觉爱护书屋的书报刊，不得折页、撕割、挖取、划杠、划点、批注、涂改或遗失，违者将视其情况按相关制度加价赔偿。书屋内严禁吸烟，不准随地吐痰、乱扔垃圾、高声喧哗，衣着不整者，谢绝入内。图书管理员必须严格履行岗位职责，全心全意为读者服务，做好图书宣传和阅读辅导工作。管理员负责对书屋的所有图书进行统一编号、分门别类陈列摆放；统一登记造册，及时为读者办理图书借、还手续。管理员还要具有一定的政治敏锐性，关心时事，了解党委、政府的中心工作。

建立验收表彰制度，确保取得创建成效。在创建活动中，要严格规范书香书屋的验收程序，确保每一村庄的书香书屋都名副其实，并加强对书屋的后续管理，确保创建活动得到持续、有效地运行。针对暴露出来的问题，我们要及时整改、加强交流，持续宣传，通过乡村广播站等平台向各村社及时通报创建活动情况，邀请媒体参观报道；加强帮扶力度，号召社会力量进行赞助等举措，推动创建活动深入开展。

2. 要以典型事例为内容拍摄一部法治宣传片，你认为需要注意哪几点？

【试题类型】组织管理类

【出题思路】考查考生的综合分析能力、组织管理和控制协调能力。

【参考答案】制作一个能反映当前法制建设的典型案例形象片，是当前我市社会发展和法治建设的需要。实践证明，这一举措具有深远的社会效果和现实意义。宣传片虽然只有短短十几分钟，但内容却涵盖了当前法治建设的热点，生动形象，易于百姓接受，能够更好地将现实中的典型案例艺术化地呈现在观众面前，不仅有着极强的教育意义还有着良好的审美效果。

宣传片的制作首先要明确主题，吃透选取的典型事例，真正的领会典型事例的精神实质和社会影响，通过典型事例更好地向公众传达相应的法治观念，因此前期要实地走访、多方请教，切实了解和吃透典型事例，并结合当前法制建设的相关进程确定宣传片的主题和表达方式，做好规划，上报领导审批。

制作过程中还要特别注意以下几点：

一是明确宣传片的制作主体和片长。一般由市县政法委、人民政府和司法部门联合制片，聘请当地知名广电总台大型节目活动中心担纲摄制，片长控制在十五分钟之内。

二是要选取有知名度、符合法治节目特色的演员和编导，在艺术制作上要精益求精，突出典型案例精神、符合当地特色，以便更好地宣传、服务法治社会建设。制作过程还需听取有关专家意见，并及时听取群众反馈，确定文案和解说词。

三是具体步骤要做好协调控制。法治宣传片通常不会特别求实的宣传，而是概念宣传居多，因此画面要求考究，移动轨、摇臂、超广角镜头等设备的使用都会比较普及。本片要充分运用影视艺术化表现手段，采用高清拍摄技术，对典型案例所代表的法治精神进行多视角、多层次、立体式的扫描和采撷，镜头要语言丰富多彩、美轮美奂，解说内容要凝练精到、文采飞扬。

四是要做好后期处理，不断扩大宣传效果。宣传片制作完成以后可以聘请有关专家进行审核、校正，之后通过当地广播电视台，司法、行政部门官方微博、干警微博微信、社区网络等转发传播，积极向群众宣传法制建设和法治思维。

宣传片作为国内重要的法治公益微电影有着积极的社会效果，我们要善于利用新媒体执法，不断尝试新思路和新方法，全面利用网络和新媒体的力量，维护社会公平和法治，努力健全社会信用体系，改善经济社会运行环境，促进国家法治建设和进一步深化改革。

3. 某地政府制定贫困县脱贫激励机制，以经济上的奖励鼓励贫困县脱贫，你怎么看？

【试题类型】综合分析之现象分析类试题

【出题思路】考查考生的综合分析能力、辩证思维能力。

【参考答案】消除贫困，改善民生，实现共同富裕，是社会主义的本质要求。改革开放以来，我国扶贫开发工作取得举世瞩目的成就，走出了一条中国特色扶贫开发道路。但是，贫困地区发展滞后问题没有根本改变，贫困人口生产生活仍然十分困难。为此一些地区为了激励脱贫制定了相关的经济奖励计划，这是值得肯定的。

走出贫困，需要发掘当地的内生动力，仅仅经济鼓励是不够的。扶贫工作不仅要“输血”更要帮助其“造血”，扶贫工作不仅要有政策更要讲究落实和创新。为此扶贫工作还需进一步拓展，创新扶贫开发模式：

一是扶贫项目资金管理实行“四到县”。要进一步完善财政扶贫项目资金管理体制，进一步明确省、市和县级事权，即明确脱贫任务到县、省财政扶贫资金切块下达到县、项目审批权限下放到县、项目资金管理使用责任到县，概括起来就是任务、资金、权力、责任“四到县”，省市承担财政扶贫资金监管责任。县一级要完善公示公告等制度，加强项目资金管理。同时，将建立省市两级监管制度，还将通过购买服务的方式，引入第三方对扶贫资金使用管理情况开展监督。

二是为进一步完善社会扶贫机制，将酌情建立省级社会扶贫信息服务平台，构建社会帮扶力量与扶贫对象面对面直接沟通衔接的桥梁与纽带，引导社会力量对贫困村、贫困户进行精准化帮扶，通过带信息、带项目、带市场、带技术等多种途径，帮助贫困村贫困人口脱贫致富。通过广泛动员社会各界捐款捐物，帮助贫困村和贫困人口解决面临的现实困难；组建扶贫志愿者网络，促进社会力量参与扶贫；建立社会扶贫表彰制度，对扶贫成效明显、贡献突出的给予表彰。培育多元化扶贫主体，以干部驻村联户扶贫为重点，继续巩固扩大定点扶贫、企村结对、富县帮穷县。

三是为确保贫困户持续发展不返贫，要进一步完善贫困县管理机制和建立脱贫激励机制。其中，贫困县管理机制，将强化扶贫开发和脱贫成效的考核，夯实县级扶贫责任；各贫困县要落实对扶贫开发的组织领导、统筹规划、政策投入等，切实把有限的资源集中到扶贫开发这个重点上。要结合国家目前正在制定的贫困县退出意见，研究出台相应的考核验收办法。财政扶贫资金分配要与年度脱贫任务挂钩，对脱贫成果突出的市、县要给予资金奖励，并保持扶贫政策基本不变；当年脱贫的贫困户，可以继续享受三年帮扶政策，确保其持续发展不返贫。

四是开展省级试点项目提高精准扶贫效率。要以国家精准扶贫若干项重点工程为主，安排一定试点配套资金，开展旅游扶贫、光伏扶贫、电商扶贫、金融扶贫等省级试点项目。旅游扶贫，将在总结和运用好兄弟省市旅游扶贫培训试点项目和工作经验基础上，首先在国家已经确定的旅游扶贫贫困村开展。光伏扶贫，将结合移民搬迁点建设，直接补助贫困户发展光伏产业，或通过扶持光伏电站带动贫困户增收。电商扶贫，试点建立面向贫困村和贫困户的电子商务网络平台。金融扶贫，探索建立县级扶贫担保基金，或通过农业风险基金、就业创业担保基金等，加大贫困户小额贷款投放额度。各级扶贫部门也将积极与金融、旅游、林业等部门密切合作，整合资源，发挥各自优势，为开展试点项目奠定基础。

总之扶贫工作不是单纯的经济刺激能解决的问题，他需要进一步完善相应的体制机制、更好地落实好国家的相关政策，因地制宜、实事求是。一方面要通过经济刺激鼓励广大贫困县脱贫，另一方便要进一步完善体制机制，建立健全考核机制、约束机制和退出机制，让贫困县的政策更多地有利于贫困地区的发展，更多地帮助贫困人口受益。

4. 由你起草的一份活动草案在征求意见时，各科室没有提出意见，然而在开会时有科室提出了不同的意见，你怎么办？

【试题类型】应急应变类试题

【出题思路】考查考生的人际沟通意识、应急应变能力和把握时局的能力。

【参考答案】起草一份活动草案不可避免会有些争议，因此我要及时征求大家意见，尽量集思广益。在这个过程中，首先要正确领会领导的意图，对活动的开展的具体要求和目标有个明确的认知，同时及时向老前辈和有经验的同事请教，尽量避免走弯路。

在征求意见时各科室没有提出意见，反而在开会时候有科室提出了不同意见。针对这种情况，首先要维持好会场秩序，在保证会议效率的前提下，即时听取相关科室的不同意见，鼓励大家集思广益、发表看法，对于能够立即解决的问题及时更正、形成方案，同时也要考虑领导的要求，使方案的修改符合大局、符合目标。对于一时难以达成共识的地方，我们本着求同存异的原则，搁置争议、共同协商，不耽误组织的大的目标和规划，在具体的实施中在做修改、订正。允许会议上大家发表不同意见不意味着一味退让，要在广泛争取民意的基础上，结合组织目标和行动规划，尽快形成方案，报领导审批。方案一旦审批，就只有执行！

针对这种征求意见时候没意见而一到开会就有意见的怪象我要深入的反思，以避免将来出现类似不畅现象。正确领会领导意图和请教老同事这是工作的必然要求，以后也会遵循此原则，至于活动草案在征求意见时，各科室没有提出意见或许还是自己的工作不到位：是不是征求意见草案的通知没有下发到位导致了大家对此不了解？是不是前期没有做好宣传造成了同事们没能及时保留想法、提出意见？是不是大家对我平时的工作不满意，因此配合度不够？种种原因都值得本人反思，并从中找出改进的方案。

对此，下次决议的时候可以事先声明，有什么意见征求的时候就交上来，可以匿名形式，减少大家发表意见的阻力。同时前期征求意见的过程也可以请求领导出面向大家发出号召，说明事情的严肃性，请大家认真对待。做好开会前务虚工作，邀请相关领导在场（事先沟通一下具体内容，说明开展工作的意义），开会前先逐

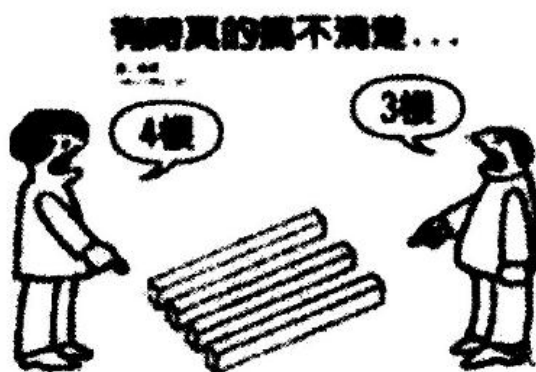
一当面用对话的方式征求一轮意见，说明会后出纪要，严格执行，没有特殊理由不得更改，这个时候态度要非常好，是讨教的方式去征求意见。待正式开会，决议定了以后，正式发文，抄送各部门、各科室，附件加上会前会后每个人的意见内容，没有特殊理由必须执行；有特殊理由自己组织相关讨论会议，向领导阐明更改的理由。

执行力对于一个组织极为重要，尽管这个执行第一次或许是有所怨言，但是后面流程顺畅了，每个人对议题就都会认真考虑。第一次执行的时候，为了减小翻盘的可能性，可以先单独一个一个去沟通，尽量让决议变得合理，后期不要出大的问题被群体否决掉。

此外，还要特别注意得到相关主管领导的支持，要和大领导说明这个事情的益处，必须要得到大领导的全力支持，并且要领导达到一个共识：即意见可以听取但是不能耽误工作效率，决议一旦形成就必须无条件执行下去。目的是为了在单位内建立一个良好的议事态度和秩序。

2015年3月12日国家公务员面试真题（国税系统）

1. 漫画题：请根据这幅漫画展开联想。



【试题类型】综合分析类

【出题思路】考查考生分析问题的能力，想象力丰富，合理联想。

【参考答案】这幅漫画描绘了两个人在两个相反的方向观看同一堆木头，得出的结论却不尽相同。这是告诉我们在现实生活中对待同一事物，观察的角度不同，得出的结论也不尽一致。

古语有云：“横看成岭侧成峰，远近高低各不同。”正是对这一漫画的正确理解。在现代社会中，随着经济的发展，文化交流也越来越多，很多焦点也逐渐成为人们的争论点，如韩剧的入侵，随手拍的出现，电子阅读的好坏之争，等等，这些焦点的出现，人们的各式看法本身也都是“仁者见仁智者见智”的。这就需要我们看待事情的过程中应该学会全面客观的看待一个问题，就如韩剧入侵一样，一部分年轻人认为韩剧的出现可以丰富我们的电视荧屏，但是也有一部分人认为韩剧的入侵会影响国内电视剧市场的发展。可是我们看待这个问题应该两者兼顾，更重要的是如何将韩剧文化的优势之处融入到我们国产电视剧中，真正的发扬“国货”才是最重要的。对待同一问题的不同看法，却让我们知道，看待问题也应该学会全面客观的看待，既要看到事物的长处，也要看到其不足，这样才能形成一个客观全面的态度。

当然，对待问题的不同看法也和每个人的性格、学识有很大的关系，我们不求每个人都有全面客观的态度，不求每个人都有辩证的思维，但是我们应该做到包容。现在的中国社会浮躁情绪充斥，人们对于很多问题都存在着各式看法，在这个过程中，我们不可能改变所有人的想法，也不可能去说服所有人自己意见一致，但是我们可以做到包容，学会宽容，这本身也是一种进步。这也是我们和谐社会的基本要求，求同存异。

事实上，这幅漫画也告诉我们对待同一事物我们有时也应该学会换个角度考虑问题。曾经有两个欧洲人去非洲推销皮鞋，由于天气炎热，非洲人都赤脚，第一个推销员看到非洲人都赤脚，立刻失望起来：这些人都赤脚，怎么会要我的鞋呢？于是放弃，沮丧而回；而另一个推销员看到非洲人都赤脚却惊喜万分，这些人没有皮鞋穿，这皮鞋市场大得很，于是想方设法引导非洲人买皮鞋，结果满载而归。这就是思维不同产生的天壤之别，通过这个例子也是告诉我们做任何事情时也要学会适当变通，换个角度想问题，就会别有洞天。

总之，在工作中，我们既要学会辩证地看待每一个问题，要学会客观、全面，同时也要学会包容他人不同

的想法，尤其是在同事沟通中，要学会互相谅解，当然也要学会在适当的时候换个角度想问题，不要执拗，这样才能做好我们未来的工作，走好我们未来的人生。

2. 国税局和教育局计划筹建一个青少年税法宣传基地，普及税法知识，如果你是组织者，你该怎么办？

【试题类型】组织管理类

【出题思路】考查考生是否能够提出有效的计划，全面考虑各种要素，措施切实可行。

【参考答案】为进一步宣传普及税收政策、法规，让我们的青少年更好的认识税收，理解税收，提高税收法律素质，让税法教育深入到课堂，现今国税局和教育局计划筹建这样一个青少年税法宣传基地，如果我是组织者，我会这样做：

第一，筹建税法宣传基地，首先可以和本地的高中联系，选择重点高中的固定教室作为我们的税法宣传基地，这不仅可以给我们的宣传提供一个固定的场所，也可以让我们的税法宣传更贴近青少年的世界。

第二，选择好地点之后，我们要对宣传基地进行布置，因为是对青少年进行宣传，所以我们的基地布置尽量贴近他们的生活，可以采取色彩鲜明的颜色，并配有税收知识的动漫图片以丰富基地的基本设置，同时配有相应的基本设备，如桌椅、投影等，以备税法知识宣传课中可以用得到。

第三，准备税法知识的宣传手册等相关资料，这些资料的准备一定要找专人配以图片，尽量新颖，也可以适当做些动漫，在基地循环播放以吸引青少年的注意。

第四，在做好基本准备工作后，我们需要跟各类中小学进行联系，邀请部分学校派代表参加基地的开幕式，在开幕式上可以举办小的游戏活动，如税收谜语竞猜、“税收知识”现场学、“一站到底”税法知识大比拼等，以此期望开个好头，让更多的学校对此基地有一定的了解，并愿意在后期跟我们基地继续合作，定期给我们的青少年宣传税法知识。

第五，我们也要定期对基地的基本设施以及宣传内容进行修改，以新的方式内容吸引更多青少年的加入，也可以适当举办小的活动评选出税法知识宣传小标兵，可以把他们带入我们的实际工作中去实地考察与感受，这样才能使我们的税法宣传基地有长效性。

总之，希望通过青少年税法知识宣传基地的建立，为税法知识的宣传阵地建设奠定基础，营造更加积极的税法宣传氛围。

3. 科长有一项工作交给老张，老张说三天能完成，但是老张因事出差，这项工作就交给你来做，结果你一天就完成了，老张知道了这件事就很生气，你该怎么做？

【试题类型】人际沟通类

【出题思路】考查考生与人沟通的能力，主动沟通，有效的化解方法。

【参考答案】出现题干中的情况，老张知道后很生气是可以理解的，因为毕竟在工作中出现这种情况可能会影响老张在领导心目中的印象。但是作为同事，我们应该积极主动的化解这一矛盾，避免因为这个矛盾影响我们彼此的关系，进而影响以后的工作。因此，我会这样解决问题。

首先，我会找个恰当的时间，主动找到老张，诚恳的向他道歉，向他说明因为当时时间紧急，领导要求也比较急，所以我也是通过熬夜和找其他同事帮忙才勉强完成任务。而且任务的完成效果也并不是特别的好，还有很多地方需要请教老张，希望得到他的帮助。

其次，我会和老张多请教工作中的问题，要注意态度的谦虚诚恳，这样尽量化解老张的情绪。同时也是从交谈中学习更多的工作经验，尤其是对此次工作老张的一些看法，并把自己做的工作也适当地向老张阐述一下，希望得到他的指点，也可以查缺补漏，如果发现自己完成的工作确实存在疏漏一定要在第一时间弥补好。

再次，在接下来的工作中，我要注意与同事的沟通工作，要经常跟同事沟通、探讨，这样不仅可以提高我们同事的工作能力，更重要的也有助于提升我们同事之间的感情，增加信任感。

总之，在日常工作中，同事之间难免磕磕碰碰，但是我们要敞开心扉，与同事坦诚相待，这样才有利于我们和谐团队的发展。

4. 你是一个工作勤恳、认真负责、各项表现都很优异的人，在年终绩效评选会上，同事纷纷举荐你，你被

提名为优秀员工，但是这个时候平时与你有矛盾的同事小王指责你，说你太过表现自己，和同事工作配合有问题，顿时气氛尴尬。领导让你发言，请现场模拟一下。

【试题类型】情景模拟类

【出题思路】考查考生与人沟通的能力，说话的方式方法，及时解决问题。

【参考答案】各位同事，张科长，大家好！

很感谢张科长给我这个机会发表一下自己的看法。

首先很感谢各位同事刚刚的举荐，这不仅是对我工作的认可，也是对我个人的支持。但是我身上还有很多不足之处，就像小王刚刚提到的，在工作中由于性格的原因，有时我过于急躁，可能没有很好地和同事们配合好，这里我也要向大家道歉，希望大家不要介意。

小王，我知道在前几天的合作中，由于工作要得比较急，所以我的急躁脾气也冒出来了，导致工作中有时说话不太礼貌，尤其是到汇报工作的时候，还没跟你最后定好稿就直接汇报工作了，这些都是我的不对，也希望你能够谅解我。其实我这几天就想找机会跟你好好沟通一下了，但是一是工作有点忙，二是还没找到合适的借口，也不太好意思跟你道歉，在这里当着这么多同事面，我要真诚的跟你说声对不起，希望你能原谅我！

你不跟我计较了吧？太好了，就知道你不会跟我一般见识的。

至于这个评选，我认为比我优秀的同事还是很多的，尤其是小张，他的工作成绩也是非常突出的，而且他的上一次项目都是带病完成的，这种工作精神也是值得我们学习的，因此，我推荐小张。这就是我的看法了，谢谢各位。

2015年3月13日国家公务员面试真题（国税系统）

1. 现代社会经济高速发展，生活节奏加快，但是也有的人说要慢下来，你怎么看？

【试题类型】综合分析类

【出题思路】考查考生全面客观地看待问题、分析问题的能力。

【参考答案】现代社会经济高速发展，无论有心还是无意，人们的生活节奏也在随之加快，人们在适应这样的生活节奏，也在主导着这样的生活节奏，但有人说要慢下来，对此，我们要辩证地看待。

首先，我们生活在这个社会中，自然会受到这个社会的影响，当社会经济高速发展之时，我们面对的是瞬息万变的生活信息，无论是否愿意，我们不得不惊讶地发现，一旦我们的脚步慢于社会发展的速度，就会渐渐脱离社会的主流，逆水行舟，不进则退，为此我们不得不紧跟社会发展的速度而忙碌的生活，从这个角度来说，我们的生活节奏必须要快，必须跟上时代的脉搏。

其次，社会是人们生活的载体，但是社会同样是由人构成的。虽然看起来个人在被社会裹挟着不断前进，但实际是被千千万万个个体构成的潮流所带动。于是有些人是时代弄潮儿，而大部分人可能在被迫前行，并在忙碌的追逐中渐渐迷失，甚至忘记了生活的本义是什么，所以有人提出生活要慢下来，这种慢既是对社会高速发展的一种无言抗争，也是对个人生活的一种反思。

再次，无论是要快，还是要慢，都可以看成是一种对个人和社会关系的思考，个人可能会慢下来，而社会依然会高速前进着，不会因某个人的放慢而放慢；社会可能会慢下来，但依然不乏一些快节奏的人走在社会的最前面。关键是要看自己在社会中扮演怎样的角色，或许大部分人为了自己的生活而奔波之时，他们可以更自由的选择什么时候快，什么时候慢，而一些人，例如公务员，他们肩负着带领更多人走向更加幸福的社会责任，需要一直走在社会的最前沿。

当然，我们也应看到，人是生活的主人，而不是生活的奴隶，当我们快速的追求物质生活的保障的时候，不可以将自己对生活的理解和追求抛之脑后，忘却生活的真谛。所谓的慢，应该是精神的富足和知止的安乐。如果精神上富足安乐，或许生活就不会那么的忙忙碌碌了！

总之，生活节奏是快还是慢，选择在自己，在积极而忙碌的生活中，时刻能够不迷失，不麻木，精神上富足安乐，这样才是生活应该有的节奏！

2. 单位要组织培训，你们单位开会的情况如下，根据下面谈话内容中的问题提出三条对策：

小李：“每次培训都是填鸭式的，没有新意。”

老张：“都是网络教学，老同志电脑水平差，培训效果不好，”

小王：“每次都是那几个业务骨干，都听烦了。大家都不想参加了。”

【试题类型】组织管理类

【出题思路】考查考生的计划组织能力，有针对性地解决问题。

【参考答案】现今各单位都会定期组织培训，主要是为了更好地让员工提升工作能力，但是出现题干中小李、老张、小王的烦恼也可以说是组织培训中最常出现的现象，针对不同的问题，我提出以下对策：

第一，针对小李提出的“填鸭式培训”、“没有新意”的问题，我们应该改变传统的单纯以培训师讲授为主的培训模式，在教学环节上注重改变教学模式，增加师生互动，以注重解答学员工作中实际遇到的问题为主导；创新培训模式，以竞赛或者寓教于乐的方式增加培训的趣味性和方式多样性。

第二，针对老王提出的老同志不能很好适应网络教学的问题，要注重平时培养老同志的电脑使用水平，可以开设相关课程，专门弥补老同志在这一方面的不足；同时在网络教学以外，注意传统培训讲义等资料的后备，方便不习惯网络教学的同志使用。

第三，针对小王提出的培训师的单一性问题，要注重挖掘新的业务骨干，发掘新的典型，同时注重带动其他入学习的积极性和主动性，安排一些普通学员分享个人经验和问题，这样更能唤起学员心声，增加互动和交流；除本单位骨干以外，可以聘请专业讲师传授课程和经验，拓宽学员知识面和理论水平。

3. 小张是单位的文秘，单位新领导对他写的一个工作报告不满意，告诉了主任，主任批评了他，说他没能正确领会领导的意思，但是工作都是由领导在传达，小张很委屈，如果你是小张，你该怎么办？

【试题类型】人际沟通类

【出题思路】考查考生的心态的把控，解决问题的能力，与人沟通的能力。

【参考答案】对于领导的不满和主任的批评，如果我是小张，或许我也会一时委屈，但首先我会虚心的接受，之后会冷静下来积极的查找问题所在，并努力在以后的工作中避免类似问题的出现。

第一，我会虚心接受领导的不满和主任的批评，重新检查自己所写的工作报告，根据领导和主任的意见尽快修改，以便尽快圆满完成任务。

第二，我会冷静下来，定位好自己的角色和职责，作为文秘，为领导写好工作报告等文稿是我的本职工作，况且我们应该多学会如何与新领导进行沟通，去适应新领导的风格，这样才能更好地作好文秘工作。因此，我会学习新领导以往使用的文稿、工作报告，揣摩新领导的习惯和作风，并将这些心得用于自己以后的写作。

第三，我会积极请教同事，尤其是之前为领导写过文稿的同事，借鉴经验，弥补不足。

第四，我会在以后的文稿写作中，多和领导进行沟通。如果领导交代的工作我理解的不是很清楚，那么我会尽量将自己的疑问委婉的向领导询问，尽量领会领导的意图，如若确实不是很清晰，我也会将领导的意思定位好后，征求主任的意见，将初稿交由主任过目后再提交领导，保证文稿的质量。

总之，我会虚心接受批评，知错能改，相信在我积极的学习和摸索中，会很快适应领导的写作要求，提交高质量的文稿。

4. 小王是税务窗口的办事人员，突然接到幼儿园电话说让赶快去接孩子，孩子发烧了。这时窗口前来办事的群众不满意，说已经等了 20 分钟，场面有些混乱，也有人拍照，你作为大厅值班人员，你怎么办？

【试题类型】应急应变类

【出题思路】考查考生解决突发问题的能力。

【参考答案】面对突发情况，我作为值班人员要尽快安抚群众情绪，控制场面，同时尽快协助解决问题。

第一，我会向群众解释，希望群众能够少安毋躁，保证不会影响到群众的时间。

第二，我会找到其他同事先去将排队的群众做好序号的整理，并及时找到小工了解事情的具体情况，如果小王的孩子情况较严重，也确实找不到家人替代他去孩子，我会安排其他休息的工作人员替代他，并让二人做好交接，让他及时到幼儿园照看孩子；如果孩子情况还好，家里也有人照顾，我会让小王做好接下来的工作，让他安心工作。

第三，如果排队群众较多，我会安排群众拿好序号牌稍作休息，等候其他窗口办理业务。如若有群众有其

他急事要办，那我会询问是否可以将资料留办或者后期预约时间再过来办理，并真诚道歉。

最后，此次事件处理好之后，我们后期也要对办事人员有所要求，上班窗口办理业务期间，是不可以办私事的，如果确实紧急的事情，一定要提前和同事沟通，避免给我们的群众办理业务带来问题。

2015年3月14日国家公务员面试真题（国税系统）

1. 一个蜂蜜罐打翻了，香甜的蜂蜜洒出来，一群苍蝇闻香都飞来吸食蜂蜜，沉浸在蜂蜜的香甜中，却不料被蜂蜜粘住了，再也飞不起来了，请谈谈你的看法。

【试题类型】综合分析类

【出题思路】考查考生全面客观地看待问题、分析问题的能力。

【参考答案】第一，做人勿贪小便宜，不要为眼前的蝇头小利所惑，要将目光放长远。苍蝇因为贪食蜂蜜而被困无法飞起，是因为苍蝇只看到了蜂蜜的香甜，却忽略了其可能成为葬身的毒药。这就警示我们凡事要坚决杜绝利益诱惑，绝不被一时之利蒙蔽，要牢牢记稳脚跟，坚守立身原则。而作为公职人员，更要时刻秉持“慎权、慎欲、慎独、慎微”原则，牢固树立公务人员的责任意识、服务群众意识。其实被蜂蜜困住的苍蝇恰如现在党风廉政建设下被打倒的“老虎苍蝇”。这些“国家的干部”“人民的公仆”在为官之初又何尝想到会有这一日，他们沉浸在权钱美色的诱惑和享受中渐渐被粘住了手脚，被迷惑了大脑，最终陷入腐败的深渊无法自拔。或许他们中有人也曾经雄心万丈、心怀天下，想要名垂青史，最终却因深陷名利而被钉在历史的耻辱柱上，为人们所唾弃。

第二，要避免如苍蝇一般可悲的结局，一是要求我们每一个人看待事情应该更加全面和透彻，并且正确认识自己。蜂蜜固然甜美，但也黏性十足，对于一个人来说这同然不算什么，但是对于弱小的苍蝇来说却足以成为其丧命之所。我们只有知道什么对于自己是危险的、不可为的，才能在看似美好的诱惑面前管住自己的手脚，清醒自己的头脑，正确看待名利诱惑。二是要有强大的信念，才不会被羁绊、被动摇。名利虽然为每个人所追求，但君子爱财取之以道，不义之财、不义之名一定要坚定拒绝，绝不止步。

第三，做人处世如此，社会发展也是如此。我们要谋求当前发展，更要考虑万世之利。正如我们的经济发展过程中，要坚持经济发展与环境保护并行，不能以牺牲环境为代价，否则就会出现很多环境问题，经济发展最后也会受到制约。因此，我们说“既要金山银山，又要绿水青山”，就要有长远的眼光，走可持续发展的科学道路，这才是长久之计。

总之，人生路上有很多诱惑，但我们不能被诱惑所蒙蔽，要坚持自己的信念，坚持理想，树立正确的价值观念，坚持走在康庄大道上。

2. 税务局想要开通微信平台，以更好地供纳税人了解纳税服务以及办理业务，你作为税务大厅工作人员，领导派你去了解一下，纳税人感兴趣的内容以及想要了解的信息，你怎么开展工作？

【试题类型】组织管理类

【出题思路】考查计划组织协调能力、信息获取能力。

【参考答案】纳税是每个公民应尽的义务，对于领导交代的了解纳税人感兴趣的内容和想要了解的信息，以开通微信平台，我会仔细准备、切实调查，并最终提出合理方案。

第一，我会与负责微信平台制作的同事合作，事先制作好税务平台的微信二维码，以便在调查过程中就将微信平台宣传出去，鼓励广大纳税人先添加微信关注，为后期平台的完善与推广做好铺垫，也可省去部分重复劳动。

第二，我会确定调查对象，因为主要想了解纳税人感兴趣的内容和想要了解的信息，所以我的调查对象主要是纳税人以及税务局的工作人员。

第三，在具体的调查中，我会将纳税人划分成不同的群体，例如以年龄段划分、身份划分等，集中在中青年这类广泛使用微信平台的人群；除此之外，我会考虑与大中小学合作，将学生作为调查人群，因为他们既在学习纳税知识，也逐将成为纳税人，对于他们的调研是无可免。

第四，对税务局工作人员的调查主要采取收集信息及访谈的形式，也配以调查问卷，可以了解纳税人平时集中询问的话题。

第五，我会针对不同的调查对象设置不同的调查问卷以获取调查信息。同时，为了保证调查的顺利进行，我会申请部分调研资金，准备相关礼品等以调动被调查对象参与调查的积极性。

最后，我会将调查所得到的数据整理成报告，并对纳税人所关心的问题进行分类，以促进微信平台的完善。

3. 科长在周五需要小邓提交一个报表。副科长与小邓对话，大体如下：

副科长：今天周三了，局里周五就要审查专项整治报告，周四能不能将报告交上来我先看看？

小邓：下面的县局数据还没提交，报表周四交不上来。

副科长：你催一催，尽量在周四做好。

小邓：我催了，他们不交我也没办法。

副科长：那交不了怎么办啊？

小邓：科长说周五交，现在不是还没有到时间么，再说吧。

问题：请你谈谈两人对话中都存在哪些问题？如果你是小邓，你如何跟副科长说？

【试题类型】人际沟通类

【出题思路】考查与领导交际的能力、语言表达能力和解决问题的能力。

【参考答案】两人对话明显是一个逐渐走向恶化的对话。在对话中，明显能够感觉出两人的言语和态度都有问题。

首先，小邓的问题是造成对话无法愉快进行下去的主要方面，一方面小邓的对答中丝毫没有体现出下级对上级应该有的尊重态度，另一方面，小邓的言语也没有体现出对工作的积极性和负责性，同时，副科长关心任务的完成情况，并主动提出亲自把关的要求，而小邓也没有领会领导的关怀之情。

其次，副科长虽然关心工作，但是对于小邓面临的问题他并没能给出合理的建议和解决方案。

因此，如果我是小邓，我会首先端正自己的态度，对待工作，我会积极主动的跟下面各县局进行沟通，说明此事的重要性，以及上交数据的节点，并要求其要提前上交，这样才能保证后期的核对工作，同时，我也会定期督促对方可以按时上交工作量，这样才能保证工作的有效开展。

而副科长对此事表示关心也是对我工作的指导，我应该表示感谢，另外也会适时的提出困难，以求副科长的帮助。作为下属，我们要尊重服从领导的安排，同时要积极主动的向领导汇报工作，这样才有利于我们工作的进一步开展，同时也利于领导了解我么工作的进展情况，方便后面安排工作。因此，出现题干中这样的情况，我会这样和副科长说：

“副科长，我最近在积极完成这项工作，我会尽量在周四交上来，但是下面的县局数据还没提交，我也很着急。我也多次催促他们了，可能是他们最近太忙，也可能是我人微言轻，下面的人不重视，您看您能不能出面催一下他们，相信有您出面他们应该会很快将数据提交上来的。我会在数据提交上来的第一时间把报告完成，并给您先看看，希望您到时多指正，您看行吗？”

2015年3月14日上午国家公务员面试真题（吉林银监会）

1. 互联网金融快速发展，出现了网络银行，2014年发放了第一笔贷款，有人说它会给传统银行带来不利的影响，你怎么看？

【试题类别】综合分析现象类题目

【出题思路】考查考生对于金融时事的理解和把握，是否能够综合地看待金融热点事件，是否能够从各个方面对金融事件进行分析。

【参考答案】2014年可谓是互联网金融年，在这一年，互联网金融得到了前所未有的关注和发展，互联网跨界金融催生了网络银行这样一种新兴产物，而在2014年第一批5家民营银行落地天津、上海、浙江和广东等地区，其中阿里和腾讯两家网络银行的出现确实会给传统银行带来不小的冲击。

网络银行，顾名思义，就是指依靠现代数字通信、互联网、移动通信，通过云计算、大数据等方式在线实现为客户提供存款、贷款等一系列全方位的互联网金融服务机构。它具有传统银行不曾有的高效、便捷等优势，并且不受时间、空间、物理性网点等限制，在互联网线上通过一个移动终端就可以完成银行主体业务中结算转账支付、售卖理财产品等中间业务；网络银行无须营业网点，更是能够节省运营成本；网络银行拥有庞

大的数据支持与客户优势；以阿里为代表的网络银行在具备吸收公众存款的功能之后，能够凭借天猫、淘宝、支付宝和余额宝这些面向全国甚至全球的平台，吸纳存款资金，仅仅是活期存款就能够对传统银行构成巨大的威胁和冲击力，并且在资产端和负债端都有优势，会和银行进行更直接的竞争。传统银行业务的核心即是存、贷、汇三个字，现如今，随着网络银行的兴起，尤其是在 2014 年发放了第一笔贷款，意味着互联网金融对传统银行业务的冲击已经进行到了最核心的领域。

所以说网络银行的出现确实会给传统银行带来威胁，但伴随而来的更多是挑战。面对网络银行汹涌来袭，对于传统银行来说，唯一的出路就是创新、谋变、改革。

传统银行应以积极主动的姿态拥抱互联网金融，充分重视和开拓互联网金融，不论是整体战略、机构设立还是创新产品服务，都要利用互联网进行金融创新升级。比如在“存”和“汇”领域，通过布局直销银行应对来自网络银行的冲击；发展网络贷款业务，加快线上业务全面布局；提高办事效率、简化办事流程、提高金融服务水平，真正打动金融消费者。

监管机构一方面要大胆鼓励金融创新，另一方面要做好风险管控的工作。基于推动互联网金融行业健康规范发展的目标，坚持适度监管、分类监管、协同监管、创新监管的原则，针对不同的网络金融业态，要明确不同的监管方式和监管重点，更要充分发挥对银行等机构的监管手段，比如市场准入、现场检查、非现场监管、信息披露、约谈高管等等。

2. 你是新入职的人员，领导总是给你安排一些琐碎的工作，你认为和自己的才能不符，请问你怎么办？

【试题类别】人际沟通类题目

【出题思路】考查考生在面对琐碎工作时的心态和处理人际关系的能力，考生是否具备清晰的自我定位。

【参考答案】从题干信息得知，我还是一名新人职的人员，新人嘛，肯定有很多需要学习提升的地方，领导有意锻炼我的能力磨炼我的心志，故而将一些比较琐碎的工作交给我来做，这也是人之常情，当然也许银监会的工作本身可能就比较琐碎，对此我十分理解。但是从题干中得知，我产生了琐碎的工作和我本身才能不符的念头，这其实是一种错误的看法，恰恰暴露了我心高气傲、眼高手低的问题，我不能一味任由自己继续错下去，对此我应该采取以下处理方式：

第一，调整心态，找准自我定位。其实在我们的日常生活中，不难发现，我们身边的任何一份工作都有其与众不同的地方，工作没有烦琐简便之分，能够区别开来的就是我们在面对同样一份工作时是否能够显现出相应的能力和素质，是否能够找准自我定位。因此，我们应正确面对工作，即便是比较琐碎的工作，只要我们能找准自己的定位，正确认识自我，是可以做出一番成绩的。

第二，加强学习，尽快适应岗位。我会出现这样的想法大抵是因为自己还是新人，没能迅速融入环境，不了解岗位，更没有好好地契合岗位，提升自己的能力。这就启示我要转变工作方式，提高工作效率，在工作开始之前做好详细的规划，在工作进行之中创新方法，在工作完成之后勤做总结，运用时间管理方面的知识，急事要事优先做，重复性的工作要及时提炼和总结。日积月累，长此以往，希望我能够胜任岗位。

第三，多方请教，认真完成工作。当领导安排给我琐碎的工作时，我应该及时了解领导对于这项工作的想法和要求，在完成工作的过程中要及时请示领导，将自己对于工作的一些想法汇报给领导，以期得到领导的指点；我更要向周围有经验的同事虚心请教，倾听同事的想法；与此同时，扩宽视野，增长见识，整合多种信息资源，为更好地完成工作奠定夯实的基础。

老子说过“天下之难事必作于易，天下之大事必作于细”，只有把小事做好，才能具备做好其他事情的实力，我必须谦虚谨慎，才能成为一名真正意义上的银监人。

3. 请你谈一谈对影子银行的理解，以及它可能存在的风险？

【试题类别】综合分析类题目

【出题思路】考生的综合分析能力和专业素养，对时事的关注程度。

【参考答案】所谓影子银行，是指具有部分银行功能可以提供信贷却不受监管或少受监管的非银行金融机构。它是游离于银行监管体系之外、可能引发系统性风险和监管套利等问题的信用中介体系。如果按照围绕有无金融牌照和监管是否充足划分影子银行的范围的话，我国的影子银行主要包括三类：一是不持有金融牌照、

完全无监管的信用中介机构，包括新型网络金融公司、第三方理财机构等；二是不持有金融牌照、存在监管不足的信用中介机构，包括融资性担保公司、小额贷款公司等；三是机构持有金融牌照，但存在监管不足或规避监管的业务，包括货币市场基金、资产证券化、部分理财业务等。影子银行发展很快，机构众多，规模较小，杠杆化水平较低。

影子银行在运行过程中缺乏透明性以及监管上存在盲区，使其积累了大量的潜在风险。影子银行会引发多种风险：第一，影子银行存在较高的信用风险，在宏观调控的时候，银行的信贷活动受到控制，银行首先保证供应的自然是风险较低的那些贷款。一些信用风险较高的信贷需求在银行那里得不到满足，就会转向影子银行，这无疑会带来较高的信用风险。第二，流动性风险，影子银行的特点就是用短期负债支持长期资产，由于资产的期限明显长于负债的期限，一旦出现资金的大规模流出，就容易陷入流动性危机。第三，影子银行存在操作性风险，影子银行是金融市场参与者为规避监管而催生的产物，显然在规范性、透明度、监管度上都远远低于正规银行。相对正规银行已经相当成熟的审贷流程来说，影子银行的资金运用并没有完整而严格的制度可循，不排除在操作过程中因为人为原因而引入更多的风险，甚至出现违法乱纪的情况。第四，影子银行还存在信息不对称及不透明风险，影子银行不同于传统商业银行，其一般采用的是批发业务模式，由于不能获取比较完整的信息，不能有效地进行个体风险的鉴别与控制，从而形成信息不对称以及不透明的风险。

鉴于影子银行存在多种风险，监管部门需要加强对于影子银行的监管，防范影子银行体系可能带来的系统性风险，维护整个金融体系的稳定，加强影子银行体系的行为与过程的监管，保护金融消费者权益。坚持依法监管，出台适当的影子银行体系的监管法律、法规，规范影子银行正常运行。

4. 英语题：分享一件让你骄傲的事情。

【试题类别】自我认知类题目

【出题思路】对自己的情况是否有正确的理解、英语表达能力。

【参考答案】Many things happen in our lives, some of them that make us proud we'll never forget, Here I would like to share one of my experiences with you, which is extremely unforgettable, my volunteer adventure in a small village, I took a teaching vocation in a state-level poverty-stricken county with the Youth Volunteer Association in my third year in college, responding to the call of my school, We spent a month there teaching, What we had experienced in this month impressed me deeply, We were not only transferring our knowledge, but also successfully raised funds, and persuaded some children back to school again,

However, the process was not smooth at all, When we went into the poverty-stricken county, the scene was completely different from what we had expected, Broken windows, corrupted desks, and ramshackle houses were all beyond our imagination, Many children who did well in school were forced to quit due to the economic pressure of their families, One of the children, XiaoBin, whose father was perennial bedridden, and mother remarried, dropped out of school and went to work in order to let his brother continue his study, To tell the truth, before contacted with these children, I was being under my parents' wings, Although heard of a lot of similar cases before, it was still a shock when it happened just in front of me, When I sit beside them, talked to them face to face, looked at their pure and innocent eyes, I eagerly hoped I could do something to help them, So our team and I took counsel with other friends, used our living allowances, to help , students buy books and school supplies, However, our power is quite limited, there was little we could do about students quitting school because of their poverty, We could only post the situation on the internet, to raise money for charity from our colleges and institutions, At the end, we succeed in helping five children back to school by using the money raised from our friends, classmates and teachers, In the process of teaching, we found that poverty was not the only reason for children to quit school, Some parents didn't send their children to school not because they were too poor, but because they thought that studying could not make money, on the contrary, it was a waste of money, To change these thoughts,

we had a few of home visits, to express our perception of studying, and give them good examples for studying. Finally, after a week of effort, we successfully persuaded some children back to school.

This volunteer event makes me feel very proud. At the same time, it's also a harvest for me for learning a lot. I know there are millions of children who can't afford the tuition fees in our country. There still is a long way to go for education of our country, I will make the best of what I can do to help.

5. 谈谈外汇汇率下降对我国就业、国际贸易、消费的影响。

【试题类别】综合分析类题目

【出题思路】考生的综合分析能力和专业素养。

【参考答案】所谓外汇汇率下降是指一定数额的本币能兑换的外币数额比前期多，即外币币值下降、本币币值上升，也就是外币的价值和汇率的涨跌成反比，其实也就是人民币升值。当外汇汇率下降之后，它会给我国的就业、国际贸易和消费都带来相应的影响。

人民币升值有利于进口，不利于出口。因为当外汇汇率降低，人民币升值时，人民币更值钱了，在进行国际贸易的时候，对比过去，在物价相对稳定的情况下，我们用同样的人民币可以兑换更多的外币，可以购买更多的外国商品了，这就刺激我国国民大量购进外国商品。因此有利于进口。但是对于外国生产者和消费者来说，他们拥有的是本国货币，而外汇汇率下降时，他们的货币不值钱了，想买中国货，就得花费更多的本国货币，也就是花费更多于中拥有的财富。这样，外国购买中国货就会相对减少，因此中国的商品出口难度加大，是不利于出口的。

当外汇汇率下降时，我国的就业也会受到波动。人民币升值会不利于出口，那么我国的各大企业在国际对外贸易中处于劣势地位，出口减少，进而影响效益，影响企业正常的运营，就业量紧缩，就业水平就会下降。

人民币升值会增加消费，因为手里的人民币更值钱了，相比从前同样的数量可以购买价值更高的商品了，人民币在国际贸易中的购买力增强了，对于我国的消费者而言，对进口品消费必定增加，而对非贸易品消费相比之下一般会减少。

所以，当外汇汇率下降时，我国就业水平会下降，在国际贸易中，有利于进口，不利于出口，也会刺激消费，尤其是进口商品的消费水平会增加。

2015年3月17日国家公务员面试真题（国税系统）

1. 有人说扶持小微企业发展需要政府的支持，尤其是税收相关优惠政策，而也有人说小微型企业要注重自身管理能力和品牌创新，对此，你怎么看？

【试题类型】综合分析之观点类

【出题思路】考查全面客观地看待问题、分析问题的能力。

【参考答案】小微企业是社会主义市场经济主体的重要组成部分，对繁荣市场、促进就业、改善民生、维护社会稳定等方面具有重要作用。近年来，在“保增长、调结构、促改革、惠民生”大背景下，支持小微企业发展，进一步释放改革红利，对刺激经济发展尤为重要。同时，支持小微企业特别是科技型小微企业的发展是非常重要的。因此，我认为题干中所阐述的两种都有其道理。

第一，目前我国小微企业已经突破1000万户，占企业总数的99%。小微企业对稳定就业、扩大内需、改善分配关系、增加中等收入阶层比重都有实际意义。因此我们有责任有义务来支持小微企业的发展。

第二，我国的小微企业发展确实存在着创新不足，管理粗放等这些基本问题。由于我国小微企业本钱少，实力相对较弱，往往科研创新就会投入不足，同时，现今的小微企业还有个体经营的烙印，往往会出现随意性、一言堂等情况，管理上也确实存在很大问题。因此，小微企业的发展既需要政府的大力支持，同时也需要其内力发展。

首先，政府的支持不可能是资金的直接投入，只能是政策上的支持，税收政策就是其中最重要的部分。税收方面的支持主要是分为三个方面：一是税种的完善。这就需要完善增值税、改进所得税、营业税等，通过这些税种政策的完善，可以对小微企业减免一定的税收，如中央降低了中小企业所得税税率，加大职工教育经费

税前扣除比例等，都是希望从税种的角度予以辅助；二是利用信息化手段为小微企业享受税收优惠提供便利。由税务机关做好帮助工作，帮助我们的小微企业享受免税情况统计分析，做好跟踪服务等工作；三是加强宣传与监督，营造落实小微企业税收优惠政策的良好舆论环境，同时为落实小微企业优惠政策提供组织保证。

其次，政府在融资、用工等方面也要予以支持。现今小微企业发展贷款部分是最难的，央行通过扩大贷款规模和小微企业贷款在银行贷款总额中的比例，并适度提高对小微企业的不良贷款率容忍度来提高对小微企业的信贷支持，以帮助我们的小微企业寻求到资金上的辅助；而在企业对员工培训方面，政府也予以一定的支持，将中小企业员工的培训问题列入政府的工作日程，在政府承担主要资金、企业和个人少出一点的情况下，建立三方出资的培训基金，让职工素质得到提升。

当然，企业想要有质的发展一定还要其内里提升，这就需要其通过管理与创新两个方面着重努力。一是完善企业制度，小微企业应该逐步建立起完善的现代企业制度，使企业的决策权、执行权、监督权分离，明确角色分工，各司其职，共谋发展，坚决摒弃“一言堂”的家长式管理方式；二是小微企业应该坚持创新，既要同行业中其他的小微企业之间联合起来搞创新，在节省成本的同时共同分享创新成果，同时也与高校、科研院所结成战略联盟，形成产学研一条线。并主动培养人才，建立人才梯队，这样才能从内力上得到有效的发展。

总之，要想活跃我国的经济市场，就需要小微企业的人力发展，希望有朝一日小微企业可以真正成为我国市场经济的涓水细流，增加声色。

2. 材料题：你是办公室的员工，周一上午刚上班，遇到以下几件事情：

(1) 上午 8:10，县里让你通知赵副局长下午去参加县里的表彰大会，但是赵副局长和办公室主任已经去市局开会，不在单位。

(2) 上午 8:20，有新来的公务员，单位正局长让你联系办公室主任，举办新同事欢迎会。

(3) 上午 8:30，你给赵副局长打电话，通知去县里开表彰大会，但是赵副局长说下午省里的领导下来视察调研，他得陪同，不能参加表彰大会。

(4) 上午 8:40，你给办公室主任打电话，但是他没接电话。

(5) 上午 9:10，有几个老干部来单位办理退休医疗报销手续，需要主任签字才可以。

问：你要如何安排？

【试题类型】材料题

【出题思路】考查考生解决问题的能力，能否分清轻重缓急。

【参考答案】面对题干中的情况，我要分别解决：

第一，县里 8:10 的通知，我会先请县里的工作人员留下联系方式，并保证尽量通知。在通知赵副局长后，因其下午有事，不能参加表彰大会，因此，我会给县里的工作人员回电话，客观阐述情况，并询问是否可以找他人代参加，如果可以，我会立即联系核实人选替代赵副局长参加表彰大会；如若必须本人参加，那我也会及时将这一情况向赵副局长说明。

第二，下午省里的领导要下来视察调研，那我也要询问是否有需要准备的地方，也方便及时着手准备，并安排局长、副局长的陪同工作。

第三，举办新同事联欢会是很有必要的，正局长让我联系办公室主任，由于其电话没有接通，我会先将新入职的公务员安排到会议室，让他们稍作休息，并继续联系办公室主任，也可以通过赵副局长联系到办公室主任，因为二人是一起去市局开会的。由于办公室主任去市局开会，可能一时之间回不来，我可以找其他同事先跟新进公务员聊聊天，表示欢迎。我会安排好各项准备工作，并找恰当时机向正局长汇报情况。

第四，老干部来单位办理退休医疗报销手续，需要主任签字才可以，因为主任现在不在，我会将老干部的手续留下来，或者请他们先回去，等办公室主任回来以后，或者签好字后我再打电话通知他们，避免他们在这等的时间过长。

总之，在工作中，我们要学会根据工作的轻重缓急合理安排事务，以保证各项工作顺利完成。

3. 你是办税大厅的一名工作人员，现在局长提议在办税大厅装置监控摄像头，有人不同意，认为会侵犯隐私，领导征求你的意见，你怎么办？

【试题类型】综合分析类

【出题思路】考查分析问题、解决问题的能力，是否具有服务的意识与技巧。

【参考答案】建设服务型政府，各级部门都应该严格要求自身，提高自身服务能力，做好便民措施，出现题干中的情况，领导征求我的意见，我是这样认为的：

首先，我会感谢领导对我的重视，我会客观地提出自己的意见。

其次，人们之所以认为会侵犯个人隐私，主要是没有界定好安装摄像头的作用。我认为其主要是为了起到监督工作人员的作用，从而更好地服务每一位群众；同时安装摄像头也有利于在出现问题争端时界定问题的责任归属。因此，从这个意义上来说我认为安装摄像头是值得肯定的。

但我们接下来需要考虑的是如何在实际操作中避免争议言论的出现。

第一，我们要做好动员、宣传的工作。如果是我们单位内部的工作人员有抵触情绪，那我们就要加强内部的教育宣传工作，说明安装摄像头的重要意义，并明确上班时间我们员工的行为守则，避免出现打小差、上班玩游戏等情况的出现。

第二，对外我们也要做好宣传工作，告诉办税用户我们安装摄像头的用意，同时制定调取摄像内容的要求，要明确在何种情况下才能调阅摄像记录；明确调阅摄像记录必须经过相关部门的允许，出示公安部门的文件。尽量打消办税用户们的疑虑，保障其个人隐私权利。

最后，我也会建议领导做好设备的定期维护，尽量完善我们的基本服务设施，提高我们的服务能力，打造服务型单位。

4. 小李作为新录用的公务员，刚开始工作特别忙，可是其他同事却很闲，他向领导反映了这个问题，可是领导认为小李不对，不予理会，你作为小李的好朋友，请问你怎么劝服他？请情景模拟。

【试题类型】情景模拟类

【出题思路】考查角色定位能力、人际沟通能力及解决问题的能力。

【参考答案】小李，最近怎么样啊？好久都没见你了，看你情绪不高的样子，走，我请你吃饭去。

快来坐下！说说你最近怎么啦？……

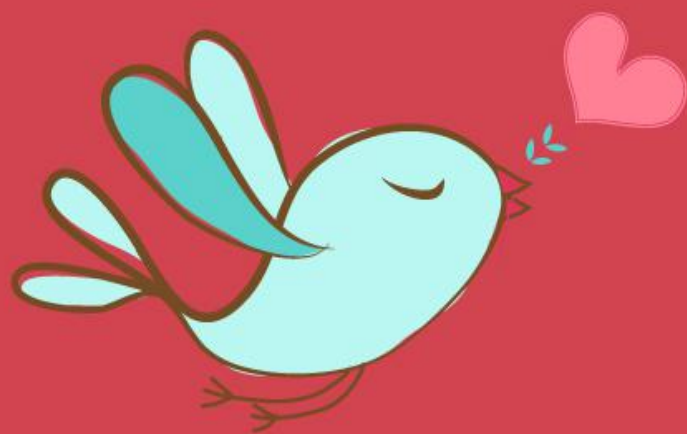
哦，原来是这样啊！也是啊，你那么忙，其他同事很闲，有情绪很正常，你是不是也没跟你们领导好好说清楚啊？其实，刚进单位，我们肯定对工作不太熟悉，就像我那时刚上班，一天到晚地加班，不是领导让我加班，而是对工作不熟悉，效率有点低而已，但是我经常跟同事请教，问问题，时间长就好了，你也别太当回事，还是想想怎么能尽快适应工作节奏吧！

你说对吧？

我觉得啊！你还是先别的情绪，换个角度想问题就好多了！再说你们单位那么多同事呢，你要学会主动跟人家打交道啊，就像咱们以前在学校的时候一样，没事找他们打个球，闲聊一下，先打成一片再说，平时多谦虚，多问问人家工作怎么做的，多取取经！

还有你最好找个恰当的时间去跟你们领导道个歉，你刚到单位，工作本来就没怎么做好呢，你就去找领导抱怨，人家领导肯定不高兴啊，你还是主动去道个歉，说你脾气太急了，也希望领导多包容，态度诚恳些，领导不会介意的，再说，以后跟领导要学会适当汇报工作，如果真的是工作太多，做不过来，也要学会委婉一些，别那么直的跟领导说，这样不太好啊！

行了，别郁闷了，好好沟通就是了，多大点事啊，来，正好菜上来了，赶紧吃饭，吃完回去先把手头的工作做好啊！等你过几天适应了，咱们约同学一起打球去哈！



美好的事情即将发生...

something wonderful is about to happen



公考通