2019年国家公务员考试面试试题（2月22日上午统考 考生回忆版）

**一、你是教育局工作人员，有个小学新装修，但学生出疹子，发烧，家长去局门口闹，虽然有环保检测报告证明不超标，人家不信，你要怎么解决?**

　　【测评要素】应变能力

　　【评分要点】

　　1.冷静应对，稳定家长情绪，让家长派出代表了解孩子的生病时间，医院诊断结果等；

　　2.实地走访学校，与校长和老师了解实际情况；

　　3.做好此类事件发生的预防工作，比如让学校在教室增加绿植，在学校多增加绿化，给孩子定期做体检等等。

　　【参考解析】家长堵在教育局门口，如果不及时解决，会让事态恶性发展，所以我会从以下几个方面解决：

　　①连同治安管理部门控制现场的秩序。再向家长表明了身份之后，表示理解家长的心情，所以请他们派出代表到部门办公室告知我们具体情况，比如孩子发病的时间，具体的症状，医院给出的诊断结果等，并做好详细的记录，并告知他们会在3个工作日以内给出具体结果；

　　②亲自到学校了解感受学校的具体情况，并向上课的老师咨询空气和学生的情况。电话与空气检测部门了解学校的具体情况，确保检测结果的真实有效；

　　③根据实际情况，提出对策，比如建议让学校在教室摆放绿植，增加学校的绿化，定期安排学生进行体检等，将建议和调查结果上报领导查阅，并请求领导指示；

　　④将调查的详细情况，以及解决方案告知家长，解决家长的后顾之忧。

　　通过这件事情，我们也应该意识到，孩子的事情无小事，为了防止类似的事情发生，我们可以时不时地对学校进行检查，预防此类事情可能发生。

　　**二、某村推行互联网加农业，想开设网店，打造一村一品一店，领导要你前期调研，你怎么保证数据准确性?**

　　【测评要素】计划组织与协调能力

　　【评分要点】1.确保调查内容的科学性，比了解该村的农产品是否有特色，在网上的行情如何，该村的网络设施和网店的人员配备情况等；

　　2.确保调查对象的针对性，应该调查与开设网店相关的人员，如村民和村支书，顾客等；

　　3.确保调查方法的多样性，对不同的对象用不同的调查方法。

　　【参考解析】该村推行互联网+农业，开设网店，是为了发展农村的经济，改善村民的生活条件，领导让我前去进行调研，我一定要确保调研的结果科学、准确，我主要会从以下几个方面进行：

　　①通过实地走访的形式，向村民，村支书了解村里农产品的品种、质量、产量以及村里网络、电脑、会用电脑人员等详细情况，并去土地里实际查看农产品的具体实情；

　　②通过电话访问的形式，向电商、企业了解该村这种农产品在网上的销售情况、是否有合作的意向等；

　　③通过网络问卷调查或者去人流量较大的地铁站、商场、购物中心等地方发放问卷调查的方式，了解市民通过网络购买此种农产品的意向，以及愿意购买哪些农产品等；

　　④联合专业的统计分析团队，对调查到的数据进行科学分析。

　　我想通过以上的调查方式，应该可以最大限度的确保调查结果的准确性。

　　**三、小王和手下四个同事做一份文件，但是漏洞百出，小组成员松懈怠慢，领导让你接手小王的工作，小王对此很不满，其他同事也有意见，你怎么办?**

　　【测评要素】人际交往意识与技巧

　　【评分要点】1.能够化解小王的不满，肯定小王的工作能力，适当的抬高小王，让小王能够将前期的基本工作与我对接好；

　　2.做好小组成员的思想工作，让成员了解我的工作能力和做好事情的决心；

　　3.联合同事将工作做好，并再三确定文件没有漏洞后，向领导汇报。

　　【参考解析】领导将这项工作交给我，我应该尽全力确保工作做好，但小王和其他同事都有意见，如果处理不好，会影响工作的开展，所以我会以下几个方面开展工作：

　　①小王之所以不满，可能是担心会在领导心中留下不好的影响，所以我应该打消他的顾虑比如我会对小王提起他以前做的某项工作得到了领导的大力表扬，领导平时也会经常夸赞小王，所以领导不会应为这一次工作就否定小王的工作能力的；

　　②其他同事有意见，可能是对我这个人的工作能力，以及工作方式的担心，我会组织大家一起开个会议，并将我接下来的工作打算告知大家，并鼓励大家一起把工作做好，相信同事看到我的工作安排和工作努力之后应该会暂时放下对我的意见，把工作做好；

　　③再将文件做好之后，我会组织同事一起进行交替检查的方式，确认文件无误，并且请有做过类似事情的老同事帮我们审查下，并听取他的意见，再三确认无误之后再上交领导查阅。

　　相信通过以上的几个方面的努力我应该可以得到同事的信任以及领导的满意，为以后更好的合作做好铺垫。

　　**四、现在推行不见面审批，但是有的单位盲目追求不见面审批，所有业务都改成了线上办理或者邮寄，对此你怎么看?**

　　【测评要素】综合分析能力

　　【评分要点】1.客观认识这一做法出现的背景。如贯彻落实中央深化“放管服”改革部署的重要举措；

　　2.分析这一做法的意义和影响，如可以加快群众的办事效率，节约资源等等；

　　3.客观分析题干做法的问题，给出合理的对策。如这是一刀切的懒政行为，会导致审批流程出现漏洞，远离群众等。

　　【参考解析】采取不见面审批的形式，能够简化群众的办事流程，是用信息跑路来代替群众跑路，是贯彻落实中央深化“放管服”改革部署的重要举措。

　　用网上办事，邮寄材料的方式，能够让群众不出门就把事情做好，节约群众的时间，简化了办事的流程，提高了办事效率，能为群众提供更好的服务；并且用线上路程代替纸质流程能够节约资源，保护环境，是非常好的举措。

　　但是个别政府把所有的流程都换成了线上办理或者邮寄的方式，这是一刀切的懒政行为，并不是真正意义上的服务好群众，比如不会上网的老人，直接切断了他们的办事通道，又比如就在政府办事大厅旁边的群众也要采用快递的方式邮寄资料，这是另一种意义上的资源浪费，并且对于一些材料和程序复杂的业务，只有在现场听工作人员解释之后才能办理好，这时采用网上办理的形式，反而会增加他们的困难。

　　所以要想做到真正意义上的服务型政府，首先应该采用专家论证，集体讨论的方式，确定哪些业务可以用网上办理的方式，哪些业务是不能采用线上办理的方式；所有的业务都应该有线下的办理窗口，如果是特别简单的流程可以在服务大厅设置服务机器，然后设置专门的工作人员告诉他们办理的流程，遇到不会的老人要热心的帮助他们办理等等。

　　在服务型政府转型的过程中，能有一些形式的创新，如果是好的方式我们应该随时监测他的群众满意度情况，如果能够得到大众的满意在进行全面推广，但是一定不是打着服务群众的幌子，自己偷工减料做好面子工程。

　　**五、单位开展电子政务技能大赛，我们部门排名落后，内部会议上同事有些意见。**

　　甲：都是形式主义，我都没去准备!

　　乙：我们老同志对电子政务了解很少。

　　丙：比赛时我太紧张，没发挥好。

　　丁：工作太忙，没时间准备。

　　请问你怎么办?

　　【测评要素】人际交往意识与技巧

　　【评分要点】1.理解同事出现意见的心情，但能够从大局观的角度分析电子政务技能大赛的重要性，并鼓舞同事的士气；

　　2.主动连同同事一起分析此次比赛排名落后的原因；

　　3.针对落后的情况作出改变，在下班之余主动的帮助同事一起学习电子政务技能等。

　　【参考解析】电子政务技能是政府信息化进程中，政府工作人员必须要提高的工作技能，现在我们部门同事对于部门成绩落后的情况，积极性不高，我作为同事在认识到重要性的同时应该鼓舞士气，让大家用积极的态度去面对它，所以我会从以下几个方面去做：

　　①对同事们提出的意见和遇到的困难表示，因为我们部门的工作确实是比较忙，大家平时的准备时间不多，而且也没有比较熟悉政务技能的同事，所以大家会出现这些抱怨的情况，也是正常的；

　　②虽然比赛我们的成绩不好，但是我们应该认识到我们与其他部门的差距，如果遇到需要通过电脑处理的流程不能在我们部门掉链子，所以我们大家不应该因为一次比赛就被打击到。所以我会鼓励大家，我们一起分析这次失利的原因，打击一起努力，下次有比赛我们一定能够脱颖而出；

　　③通过分析之后，如果是我们没有人指导，我们可以请求领导支持，让熟悉电脑的同事过来给我们指导，我们可以在下班之后组成兴趣班，一起学习技能；特别是对电脑不太熟悉的老同事，我要主动去帮助他们，并且在学完技能之后，可以拉着同事们一起回顾训练等；

　　④我们可以自己组织一次比赛，对我们组进步比较大的，表现好的，我们自己出钱进行奖励，下班之后还可以组织团建，增加团队之间的互动和交流。

　　相信通过以上的努力，应该可以提高我们团队的电子政务技能，而且能够增强我们团队的向心力，以后遇到困难也可以一起解决，一起进步。

　　以上面试题来源于考生回忆，仅供参考!