

---

1. 政府有很多的手机应用办理业务，有些手机应用很少人用，你怎么看？

(2018年6月11日上午广东省公务员考试面试真题)

**【审题分析】**

1. 主题：政府业务办理
2. 事件：政府的有些手机应用很少人用
3. 任务：谈看法
4. 身份：无特定角色要求，建议站在政府系统工作人员立场
5. 条件：政府有很多手机应用办理业务

**【测评要素】**

综合分析能力、信息获得能力、解决问题能力

**【题型分类】**

政府认知

**【评分参考】**

1. 能够指出手机应用办理业务背后的实质，是建设服务型政府、便民利民的一大措施。
2. 结合实际阐述手机办理应用办理业务的积极意义，分析在办理业务中可能存在的一些问题。
3. 结合问题对政府手机应用提出具体化的建议，注意分条罗列，对策可操作性强。

**【参考答案】**

政府利用手机应用进行业务办理，是建设服务型政府、便民利民的一大措施，对此我表示支持与肯定。

现阶段，随着信息化时代的到来，网络和手机的普及是对政府执政能力的一大考验。政府部门提出手机应用办理业务，一方面能够化考验为机遇，运用互联网的高效快捷，缩短为群众办理业务的时间；另一方面能够让群众足不出户办理业务，充分体现便民利民。“粤省事”手机小程序的出现，就是手机应用办理业务的一大体系，通过“粤省事”，用户可以足不出户查询、办理相关业务，让百姓获得感和幸福感更足。

但是，题干当中提到的有些手机应用很少人用，也说明我们在推动便民服务

---

过程中存在一些问题：一方面，可能由于技术水平的不足，手机应用可能出现与部分手机不匹配、卡顿、闪退等问题；另一方面，可能是政府部门对手机应用的宣传不足，导致群众对手机应用使用方法不了解。

所以，为了更好的利用手机应用方便群众办事，我认为，可以从以下几方面提高：

第一，加大宣传力度。可以在官方网站、微信等网上平台和办事窗口前对政府相关手机应用进行宣传，说明清楚其可以办理业务范围及流程，积极鼓励群众运用手机应用进行业务办理。

第二，提高技术水平。“工欲善其事，必先利其器”，在政府工作中，要让群众自觉选择运用手机应用办理业务，必须让群众看到手机应用的好处，因此手机应用的设计、技术等水平至关重要。

第三，完善办理流程。手机应用的出现是为了方便群众办理业务，如果在手机应用办理流程复杂，需提交资料繁多，则可能导致群众的另一种不方便。因此，业务办理过程中提交材料、表格填写等流程都需考虑到便民、利民。

总而言之，手机应用办理业务是政府职能建设的一大改进，可以看见这不是一蹴而就的，在以后的过程当中对手机应用进行实施维护更新，以便更好服务于民。

2. 为了弘扬工匠精神，省里举办高技能专业技术人员表彰会，各个市都要选拔表彰会候选人，要激励一线员工参加，你认为市政府的工作重点是什么？

(2018年6月11日上午广东省公务员考试面试真题)

**【审题分析】**

1. 主题：高技能专业人才表彰
2. 事件：为弘扬工匠精神，省里举办高技能专业技术人员表彰会，各个市都激励一线员工参加候选人选拔
3. 任务：为激励一线员工参与表彰会候选人选拔应重点开展的工作
4. 身份：市政府工作人员
5. 条件：（1）弘扬工匠精神；（2）高技能专业技术人员；（3）激励一线员工参加

---

### 【测评要素】

计划组织能力、沟通能力、解决问题能力

### 【题型分类】

规划事件处理

### 【评分参考】

1. 能够分析召开高技能专业人才表彰大会的重要意义及分析鼓励一线员工参选候选人的工作重点。
2. 可分几个重点论述：如：宣传工作（广而告之，鼓励一线人员参选候选人）；具体政策落实（如：参选资格，选拔标准，人员数量，注意事项）协调保障工作（关于落实一线员工参选的后勤保障，协调工作时间）。
3. 后期总结，及后续的协同宣传效果扩大化。

### 【参考答案】

大力弘扬工匠精神，培育大国工匠，不仅是国家的需求更是时代的呼唤。省里举办高技能专业技术人员表彰大会，不仅是对高技能人才工作能力的肯定，更能树立典型带动全省产业工作者学习进步，意义重大。作为本市在激励一线工作人员参选候选人的工作中，我认为重点有以下几个方面：

第一，成立评选办公室。我会向领导申请成立一个高技能人才评选办公室，主要从人才办、人社局、宣传部门等部门抽调同事进行配合。

第二，做好评选规章、办法的制订工作。依据省里的表彰规定，并参考之前类似的政府评选工作经验，制订与本市相符的评选办法，尤其是要激励工作在一线的有突出贡献的员工参选，考工作时间、所取得的荣誉、技术特长、个人素质等多方面进行综合评定，突出强调参选人要有良好的职业道德、敬业精神，并在实践工作中解决过关键技术、关键难题。而且为了鼓励一线员工积极参加，也将告知只要通过了市级的评选，市政府即会颁发相关的高技能人才证书以兹表彰。

第二，做好通知及宣传工作。一方面，评选办公室直接向企业下发通知，让他们根据评选标准积极推举候选人；另一方面，做好大规模的宣传工作，可通过市政府的“两微一端”（微信、微博、新闻客户端）、移动媒体、街头横幅、社区展板等方式进行宣传，并在政务网开设专栏，宣传相关流程，鼓励

---

全市产业工作者进行报名、全市民众积极参与投票。

第三，评选机制要做到严格、公平、透明。此次评选将分为几个阶段进行，即：办公室资格审核初选——专家组评选——公众网络票选——最终确定名单公示。尤其是在专家组评选环节，组织专家学者、业内知名人士进行考核，公众网络票选环节亦将在线上做到实时的对公众进行数据的告知。最终确定的名单亦会面向社会进行公示。

第四，做好协调、保障工作。一方面，做好候选人的资料准备工作，如文字、图片、视频等资料，提供给省表彰会组委会以供使用。另一方面，做好人才前往参加省表彰大会的时间、注意事项等通知，相关的交通、食宿安排工作。

相信通过认真准备，严格落实，此次工作一定会圆满完成。而在整个活动的举办期间，本市可以配合开展弘扬工匠精神的宣传工作，将宣传效果扩大化，带动全市向一线高技术人员学习，形成良好的社会氛围。

3. 我们要做一项对老年人的社保年审的工作，要对腿脚不灵活、行动不便的老人采取上门服务的工作，你怎么做？

(2018年6月11日上午广东省公务员考试面试真题)

#### 【审题分析】

1. 主题：社保年审
2. 事件：老年人社保年审对腿脚不灵活、行动不便的老人采取上门服务的工作
3. 任务：做好上门服务工作
4. 身份：无特定角色要求，建议站在相关部门工作人员的角度
5. 条件：老人腿脚不灵活、行动不便，要上门服务

#### 【测评要素】

计划组织能力、沟通能力、解决问题能力

#### 【题型分类】

规划事件处理

#### 【评分参考】

---

1. 能够阐述对腿脚不灵活、行动不便的老人社保年审采取上门服务的重要意义，提出自己对以人民为中心开展工作的理解。

2. 对老年人社保年审的上门服务提出具体办法，选择有效的方式、方法开展工作，如前期的摸底排查、具体实施流程、合理调配工作人员和志愿者等。

3. 评估老年人社保年审的上门服务工作的进展情况，解决出现的问题，总结经验教训，为今后持续开展此类惠民利民工作奠定基础。

### 【参考答案】

对腿脚不灵活、行动不便的老年人的社保年审工作采取上门服务的形式，不但弘扬了中华民族爱老敬老的传统美德，急老人之所需，想老人之所想，将主动服务送到每位行动不便的老年人身边，更是践行十九大精神、真正落实以人民为中心开展各项工作的实际行动，是服务型政府的集中体现。针对于此次上门服务工作，我会从以下几个方面展开：

第一，做好情况的摸底了解。让各个街道办对其所管辖范围内的社区居委会做调查工作，主要是了解辖区内腿脚不灵活、行动不便的老年人的人数，坚持做到一层一层的排查，一户一户的登记，确保不漏不缺，全面覆盖。然后召集各街道办负责人开会，对情况进行统一汇总，以供后期工作安排做参考。

第二，成立工作小组。此次工作，由街道办牵头，成立服务小组，并且考虑到工作量大，以社区工作人员为主要成员，可以适当招募亲和力强、有一定老年人服务工作经验的志愿者予以配合。并指定详细的审核细则和服务规范，比如核实姓名、年龄以及辅助填写认证表格等，在整个过程中服务态度必须热情、亲切。

第三，做好宣传工作。在辖区以社区居委会为中心，以楼长和网格格长为单位，对上门服务的相关工作进行广泛宣传，让更多的老年人知悉了解。并且在这一个过程中，将关于我们工作的监督热线、邮箱等公布给民众，充分发挥民众的监督力量，做好工作人员和志愿者上门服务的监督管理工作，一经群众举报工作人员或志愿者存在态度恶劣的情况，即给予严厉处罚。

第四，试运行及反馈调整。所有准备工作做好之后，此次的上门服务工作可以进入试运行阶段，这一阶段主要是做好群众意见和建议的搜集反馈工作，对于工作中出现的问题要讨论研究解决方案，进一步完善服务方案，更好的做好便民、惠民。

---

相信通过以上的努力，此次的上门服务老年人工作能够圆满完成。

4. 你单位要和兄弟单位组织举办“读书交流会”，我们单位却很少人参加，你作为负责人应该怎么做？

(2018年6月11日上午广东省公务员考试面试真题)

**【审题分析】**

1. 主题：读书交流会
2. 事件：单位和其他单位联合举办“读书交流会”，参与度不高
3. 任务：针对单位活动参与度不高提出解决对策
4. 身份：活动负责人
5. 条件：单位和兄弟单位联合举办

**【测评要素】**

综合分析能力、组织管理能力、沟通能力、解决问题能力

**【题型分类】**

工作关系处理

**【评分参考】**

1. 开篇点题，点明参加读书交流会的重要意义。
2. 分析单位同事对读书交流会参与度不高的原因。
3. 针对参与度不高的具体原因提出相应的解决措施，注意分条罗列，对策与前文原有相对应，并且可操作性强。
4. 提出激励措施，形成良好文化氛围。

**【参考答案】**

举办单位间的读书交流会，不仅能够丰富同事的文化生活，更能促进与其他兄弟单位的沟通交流。对于我们单位却很少人参加的情况，我会进行如下处理：

首先，可以通过询问单位同事，了解相关情况，了解同事对读书交流会参与度不高的原因。

其次，根据了解的情况，提出针对性的解决措施。第一，如果是大家对于我们单位这一活动了解得不多，说明宣传还不到位，以至于很多同事都不知

---

道，这种情况下需要加大宣传力度，通过宣传栏、QQ群、微信群或者邮件等方式，做好宣传工作，同时让大家明白参加读书交流会的意义。第二，如果是大家缺乏兴趣的话，可以客观阐述活动带给大家的益处，不但可以在单位形成良好的文化氛围，还能陶冶自己的情操，丰富业余生活，使大脑得到足够的休息，劳逸结合，提高工作效率，同时还可以借助这个平台认识兄弟单位的同事，拓宽交际圈，促进沟通交流。第三，如果是有些人担心太忙没有时间参加活动的情况，可以建议这些同事选择一些字数较少的图书或与工作相关的书，这样不但可以参与活动还可以提高自己的业务水平，一举两得。

最后，可以对积极参与的同事或者部门进行适当奖励，使更多同事能够更加积极主动地参与这项活动中并从中受益，变被动为主动读书，使单位逐渐形成良好的文化氛围，促进各项工作更好地开展。