

2013年天津事业单位5月18日面试真题

1.某市有一个生活困难的小商贩，城管将小商贩的物品没收，后来该城管了解其家庭情况后，将他们积压的物品用两万元全部买下，这件事情在网上引起热议，对于这件事情你怎么看？（2013年5月18日天津事业单位面试真题第一题）

【考察要素】综合分析能力 独立思考能力

【答题思路】

综合分析类的题目考察的是考生能否全面、深刻的对某一社会现象进行分析的能力。考生不仅要在答题的过程中体现出自己的独立思考的能力，并且在表述的过程中要做到条理清晰、表达顺畅。题目中给出的城管为小商贩排忧解难的事例，是比较积极的一类社会现象，但同时考生也应该看到，这毕竟不是政府主体的行为，因此，此题如果能够在看到积极面的同时对其背后所映射出的城市公共管理问题展开阐述，效果会更好。

【参考解析】

如今，城管执法是一个特别受到关注的话题，再加上现在的媒体特别发达，这些问题如果没有处理的好，就很容易变成敏感事件在社会上造成各种影响。对于题目中给出的事件，我是这样看待的：

首先，小商贩很可能是在执照不全的情况下，沿街叫卖，对社会公共管理造成压力，这时，城管队员按照相关规定，没收其物品，而并没有出现暴力执法等不文明的现象，这种依法执行公务的态度应该得到理解。另外，当城管队员了解到商贩的家庭情况后，主动花两万元钱将其积压物品全部购买，这从一定程度上帮助小商贩解决了困难，这种体谅群众、关爱群众的行为也是值得鼓励的，我们每一位公民都应该向其学习，在全社会形成这种文明友爱和谐的风气。

其次，这一事件在网络上引起热议，一方面说明老百姓对城市公共管理问题的共同关注，肯定会有很多人对这件事情给予正面的评价。但另一方面，也会有人质疑城管队员的做法是一种“作秀”。之所以会令广大群众产生这样的误解，还在于目前社会上出现了一些负面的甚至是恶性的执法事件，比如前些日子发生的“打死瓜农”等事件。我认为摆在城市公共管理者前面的问题除了帮助个别有困难的商贩之外，还应努力扭转形象。为此，我建议：

第一，建立长效机制，探索更具有普适性的管理制度和方法。这一事件的背后，透露出我国目前在城市公共管理方面存在问题。城市发展过程中，并没有考虑到小商贩的求生诉求

和城市其他市民的购买要求。正是因为有市场需求，小商贩才会有商机，在明知违法的情况下依然选择“铤而走险”。因此，在城市的公共管理中，对于那些沿街、占道摆摊的流动商贩，我们不能简单地一刀切、不能简单地设立“禁摆区”而将商贩驱逐出市区。可以在做调研的基础上，为商贩设立集中的交易区，以保障他们自身的安全以及道路的畅通。同时还可以在交易区内提供多种服务，比如提供专门的市场供求信息、工商、税务、食品安全等部门可以采取现场办公的形式使交易区的准入、准出更加方便、快捷等。这样不仅这一个小商贩的困难我们可以帮助解决，以后类似的问题我们都能够做到有法可依、有法必依。从而更加规范的服务商贩、服务群众。

第二，城市管理者应加强自身建设，做到文明执法。目前我们现行的城市管理制度并不完善，还需要改进。城市之大，在于能海纳百川。如果能以更开放心态接纳流动人口，建立健全人性化的管理制度，划定区域与时段对小摊贩进行疏导，变管理为服务，城管的执法压力肯定会大为减少。同时，如果能加强监督，成立专门的监管中心，依法依规地处理问题，小商贩也肯定能够更多地理解我们的工作。另外，我们还可以引导摊贩成立自治组织实现他们的自我治理与约束。

第三，在全社会范围内做好宣传工作，令广大群众理解我们的做法。目前有些媒体的报道容易产生令公众产生负面的联想，我们也可以主动和媒体建立良性的沟通互动。主动将执法所依据的法律政策、执法的详尽过程以及后续的处理过程等透明公开，广泛接受媒体和社会的监督，从而避免很多人因不明真相而产生误解。

我相信，只要我们正视问题、多管齐下，以更加充满善意的态度执法，建立更加以人为本的管理制度，就一定能够得到人民群众的理解与支持，也能够更好地为人民群众服务。

2.某市自来水受到污染，居民们纷纷买矿泉水饮用，不再饮用自来水，但是经过调查，该市自来水并没有污染可以饮用，但是老百姓知道此事之后还继续饮用矿泉水，对此你怎么处理？（2013年5月18日天津事业单位面试真题第二题）

【考察要素】与人交往的意识与技巧、解决具体问题的能力

【答题思路】

这道题目考查的是人际沟通以及应急应变题目的交叉，且给出的题目场景并不是要求我们立即马上处理的棘手问题，因此，更偏向于对考生解决实际问题能力的考察，这也是天津事业单位结构化面试命题的新趋势。在解决此类问题时，考生一是要按照轻重缓急的原则处理好工作，二是要注意在工作中与人交流沟通的技巧。同时在表述的过程中，要注意条理鲜

明、表达顺畅。

【参考解析】

水是生命的源泉，饮用水的问题更是和老百姓生活息息相关。虽然题目中给出的场景并不是十分火急，但是群众的事情无小事，因此，我一定会在第一时间妥善地解决好这一问题，使百姓的生活迅速回到正轨上来。

生活中完全使用矿泉水，不仅增加了老百姓的生活成本，而且还有一些不妥的地方，经过处理的矿泉水中缺少人体必须的矿物质，长期饮用会导致体内微量元素的缺乏。且目前市面上有一些矿泉水的生产和销售并不达标，也不完全值得信赖。因此，当务之急是使老百姓了解事情的真相。

首先，为了对百姓负责，我会组织事件调查小组，重新对这一事件进行彻底调查。确保城市自来水的确实没有问题，可供老百姓日常饮用。

其次，我会在城市的主流媒体向广大百姓公布情况。一方面公布自来水水质情况，为了使百姓打消疑虑，我们可以在电视媒体上全程播放水质监测过程及报告，同时邀请有声望的专家学者给予科学说明，或者可以邀请相关部门及领导人做好承诺，必要时可以“以身试水”。当然，除了采用主流媒体宣传的方式，为了使更多的人群了解事情真相，还可以采用其他的宣传方式，比如可以给市民的手机推送温馨提示短信息；利用社区资源，以社区为单位做好宣传工作，并可以考虑将节约用水等理念加入宣传的范围，以达到更好地宣传效果；也可以利用网络、报纸、广播等多种媒体。当然要注意和老百姓沟通时的方法和技巧，要学会用老百姓的语言和老百姓沟通，避免出现枯燥的、冰冷的说教。要尽量温和、有趣味，采用老百姓喜闻乐见的方式。另一方面，还要向广大群众公布谣言情况，追查“自来水出现问题”的谣言是怎样散布的，并对不负责的散布谣言者进行依法依规的严肃处理。让广大群众了解实情，从而避免不必要的恐慌和不信任。

再次，在这段敏感的时期，要加强市场监管。有一部分群众可能短期内还是会选择购买饮用矿泉水，这时市场上难免会出现一些不法商贩为了盈利，而制造销售一些不合格的商品。因此，有必要实行更为严格的监管机制。要对商贩进行合法经营、诚信经营的宣传教育，同时对于查出问题的不法商家绝不姑息，要对他们进行严肃处理，并及时列入黑名单，向广大群众定期发布黑名单。还可以制作一些特别节目，利用社区报刊栏、宣传栏等方式宣传一些关于矿泉水的小常识，帮助群众提高鉴别商品的能力。

最后，同时也是最关键的，是要建立长效的水质监测机制。要对城市的自来水系统进行全方位的大检查，特别是一些容易出现问题的环节要特别注意、及时清理。并且建立长效的

机制，由专业的工作人员负责定期对全市水质进行监测，更要建立快速的反应机制，一旦发现问题，能够马上逐级反应，并产生实际的作为，把不良影响减小到最低。同时要能够建立信任机制，要让政府发布的信息，有公信力，不让市民产生怀疑，当然，这还需要各个部门的通力合作。

我相信，这一次事情的处理，会给我们提供很多有益的经验，日后处理类似事件便会有理可依，同时，这件事情也提醒我们，要注意平时工作的方式方法，尤其是作为政府职能部门的工作人员，要时刻注意自己的一言一行，维护政府的公信力，和老百姓之间建立起良好的相互信任感。

3.小张刚入职，与老王共同完成一个项目计划书，小张和老王的意见不同，但是小张在老王不知情的情况下，向领导说明了自己的意见之后，领导采用了小张的意见完成了此次项目计划书，你怎么看小张做的这件事情？(2013年5月18日天津事业单位面试真题第三题)

【考查要素】分析问题能力，以及人际沟通能力

【答题思路】

这道题目考察的人际沟通能力以及综合分析能力。题目的设计虽然过程是人际沟通类型但是答题思路为综合分析题的思路，这也是目前天津事业单位结构化面试命题的新趋势，对考生的要求更高。那么答题的过程中需要说明对小张的看法，包括合理和不合理两方面，以及你今后如何去做，最后展望提升。在答题过程中注意逻辑清晰，语言表达流畅。

【参考解析】

对于小张在完成项目计划工作中的表现以及做法我们应该全面的去看待。

首先，小张在整个事情当中有值得肯定和赞扬的一面。小张作为一名刚入职的新员工，在与老王共同完成项目计划书的过程中表现积极，且遇到问题及时提出来，与同事积极商讨，表现出对工作的负责。此外，小张本着对工作负责的态度，将自己认为正确的意见积极向领导说明，领导给予采纳，并且完成此次项目计划书。这证明小张对工作认真负责，态度端正，认真贯彻落实领导交待的任务。小张的这种积极向上，态度端正，认真完成领导交待的任务等，这些是值得我们学习的。

其次，小张在与老王共同完成项目计划书的过程中，也有做欠稳妥的地方。当小张跟老王面对项目计划书有不同意见的时候，小张在老王不知情的情况下直接告诉领导，这样做会影响老王的工作积极性，并且不利于团队的和谐。因此小张在与老王的沟通方面以及方式方

法需要进一步改进。

当小张与老王在项目计划书上有争议的时候，小张应该多听听老王的意见，毕竟老王是单位的老同事，对单位已经业务都比较熟悉。经过仔细探讨和斟酌之后，如果小张认为自己的正确，那么本着对工作负责的态度，应该用委婉的方式与老王沟通，相信老王一定会以工作为重听取小张的意见，顺利完成任务，在团队和谐的前提下，给领导一个满意的结果。相信这样才能使团队更和谐，工作积极性越高。

那么，我作为一名即将进入公务员队伍的新员工，在做事方面我会像小张一样有一个积极向上的心态，端正态度，认真负责，落实领导交待的任务。与此同时，多与同事交流，搞好同事关系，具体做法如下：

第一，端正态度，贯彻落实领导交待的任务。对于领导交待的任务，应该本着工作第一的原则，不怕苦，不怕累，一丝不苟，认真负责的完成任务。

第二，虚心学习，请教领导同事，提升自己业务能力。在平时的工作中，遇到问题时，一定虚心的向领导和身边有经验的同事请教，加强学习，要学会向书本求知，向实践求真，尽快熟悉工作，掌握并提升自己的业务能力。也只有掌握了业务能力，才能够为真正的融入这个大集体奠定基础，才有可能建立良好的人际关系。

第三，加强沟通，搞好同事关系，创造良好的工作氛围。在平时生活中也多与同事进行交流，关心同事。多参与集体活动，比如：一起吃饭、运动或娱乐，在自然轻松的环境下与同事进行交流。这样就使我们在工作中创造一种在更融洽的、和谐的氛围。

总之，在工作中我会虚心向同事请教，加强与同事之间的沟通，在一个良好的工作氛围中，积极完成领导交待的任务。

4.洪水过后，造成了房屋的危险，我市针对那些鉴定危险的房屋进行修护拆迁，有一栋楼要拆迁，但是其中有一户拒绝搬迁，问你怎么处理？(2013年5月18日天津事业单位面试真题第四题)

【考查要素】考察考生应变以及解决问题能力

【参考解析】

危险的房屋已经丧失结构稳定和其承载能力，为了保障居民居住和使用安全，我市对鉴定危险的房屋进行修护拆迁，以保障群众的生命安全。在拆迁的过程中遇到一住户拒绝搬迁，那么我会本着一切为人民服务的原则，保持冷静的头脑，虚心的倾听民众心声，分析其拒绝的理由，相信他们也一定有难言的苦衷，那么我们做为人民的公仆，一定给予最满意的解决，

最终完成市领导下达的任务。那么我的具体做法如下：

我会在该住户闲暇以及情绪不太激动的时间单独与其沟通和交流，了解他们是因为什么而拒绝搬迁。如果是因为家中有年老的长辈或者家中有病人不方便搬迁，那么我会诚恳的跟居民沟通，说明房屋的危险，一旦有洪水或者暴风雨，可能出现坍塌现象，造成人员伤亡，与此同时，协助相关工作人员帮助该住户搬迁，确保其家属的安全。如果是因为该住户对此次拆迁的补助金存在不公平现象而不搬迁，那么我会调查此次拆迁的补助标准，以及每家每户的补助发放情况，经过调查，如果确实存在不公平现象，那么我们及时将该发放的补助金发放给居民并进行道歉，与此同时追究相关的责任人；经与该住户沟通，如果是因为对换了一个新地区，一个新的环境，缺乏归属感以及共同交流的人少，那么我会跟居民详细的说明新地方的情况，以及未来的规划，新的环境还会多认识一位新的朋友，并且那里也会经常举办居民的集体活动，提升大家的归属感；如果该住户是因为对还迁房的质量心存顾虑，那么我会坚定信心的向该住户说明，此次还迁房的规划、招商、选址以及建设等一系列的工程都是在政府相关文件政策指导下完成，我们有信心保证还迁房的质量。

相信经过与该住户的沟通，他们也一定能够对危险房屋的修护拆迁给予支持，我们也会尽最大努力的为其提供帮助和支持，最终顺利完成此次对危险房屋的修护以及拆迁工作。

在今后的工作中，我一定吸取此次的经验教训，在做工作时，提前为人民所想，提前做好前期的准备工作，保质保量的完成。群众利益无小事，我作为一名公务人员，一定要以群众的利益而着想，一切都是为了人民，为了人民的一切。

2013年天津事业单位5月19日面试

1. 领导总是下班时安排你紧急任务，你总加班，已经喘不过气来，面对这种情况，你怎么处理？（2013年5月19日天津事业单位面试真题第一题）

【考查要素】主要测查考生处理人际冲突域协调各方面人际关系的能力。

【参考解析】

首先，我认为做为一名公务员，我们常常听到一句话：心为民所用，情为民所系，利为民所谋。公务员的职责就是为人民服好务。

工作中出现加班的情况是常有的，领导将紧急任务交给我是对我的信任，也是对我工作能力的肯定，所以这个时候，我一定会服从领导的安排，尽职尽责尽力尽快的去把工作做好。尽管这使得我经常加班，影响了我的生活，但是我不会因此就产生抵触情绪，我依然要以工作为重，积极地尽自己最大的努力来完成领导交给我的每一项工作，以工作为中心，从大局角度考虑，个人利益服从集体利益，以集体大局为重，以积极的心态完成工作。每一项工作都是对我来说都是对个人能力的考验，同时也是对我的锻炼。

其次，对于这种情况我也有必要冷静的分析原因。作为领导，是要统领全局工作的，平时要关心和处理的事情肯定要比我们这些基层的公务员还要多，还要琐碎。也许领导忙了一天，刚巧快下班时才想起来，还有某些事情没有交待我们去做。如果这是阶段性的情况，我应该做得不止是在这种紧急时刻把工作做好，还应该发挥自己的主观能动性，在白天的工作中，提高工作效率，主动去询问领导还有没有事情，我可以帮忙做的，提前把需要完成的工作做好。

如果长期经常加班，我会了解一下是否是因为单位最近的工作任务多，又很紧急，造成短期内的人手不够，还是工作没有安排好，了解情况之后，我会找适当的时机与领导做适当的沟通和协商，据实向他说明我的情况，并提出改进工作方式的合理化建议，请示是否可以在正常的上班时间完成该项工作，如果现有的工作量已超出我的能力范围，请求是否可以加派人手来共同完成工作，或者是否可以找其他同事分工作任务。同时，我会充分理解并服从领导的安排，义无反顾地承担起工作任务，保证不耽误单位的工作进度，保质保量的完成工作任务。

总之，在工作中我们要尽量做到以工作为重，尊重领导，并服从安排，出现问题及时主动的与领导沟通，不能因个人利益而影响工作。对于这些紧急加班任务，我会消除一切不必要的顾虑，服从安排，认真负责的工作，做一个让群众满意，让领导放心的合格公务员。

2.学校安排大家去基层锻炼，有同学表示基层较苦，且枯燥，不愿意去，作为此次活动负责人，你如何应对，请现场模拟做个发言。（2013年5月19日天津事业单位面试真题第二题）

【考查要素】主要测查对事件的综合分析及解决能力，演讲类尤为考察考生的瞬间语言组织能力

【参考解析】

亲爱的同学们：

大家好！先由我跟大家说两句。

站在这里，面对大家我很高兴，也很紧张。因为那么多学生，还是第一次。看到了你们，就想起我即将逝去的青春，感慨万千。

青春是什么，青春是在大雨里狂奔的畅快淋漓，青春也是会当凌绝顶，一览众山小的豪气干云。青春，更是八九点的太阳，有的是希望，有的是畅想。

说了那么多煽情的话，我也知道学生们知道我接下来说的主题，对，就是下基层。学校安排大家去基础锻炼，一部分人觉得基层苦、基层枯燥，是可以理解。但我觉得这正是难得的机会，请问大家去过基层吗？了解基层吗？

我想大家不了解基层，咱们是象牙塔里的金子，也许你说有很多地方要去做，你可以去市区实习锻炼，那样交通上较为方便；你也可以去世界五百强实习，那么可以平添一份傲人的经历。但我说下基层也是一种经历，也是一种别样风情。古人云：“读万卷书，行万里路。”读万卷书讲的是理论知识，我相信咱们的理论知识并不差，而恰恰缺的就是行万里路啊！

下基层是一种人生阅历。基层的苦与枯燥恰恰是对年轻一代人是一种财富，从小大家都是温室里的花朵，当然也包括我。天降大任于斯人也，必先苦其心志，劳其筋骨，饿其体肤。我们的习主席也曾有基层工作经历，榜样的力量是无穷的。每年有很多大学生赶赴基层，奉献基层，师哥师姐们在基层的积累工作经验，在基层经受种种考验，不值得我们去学习吗？

下基层是一笔人生财富。现在很多基层虽苦，但相关扶持政策已经到位了，至少党和国家在鼓励我们青年一代下基层为百姓服务。如果一些致力于成为公职机关服务人员的学生们，下基层更是一笔人生财富，不单单是每次考试加的那几分，更重要的是了解基层，知道怎么和基层群众沟通，知道基层群众想什么，有利于有这样抱负的学生们今后更好开展工作。

本在犹豫的你，还在等什么！踌躇满志，不如把脚步迈稳；心怀憧憬，不如把眼前做好，下基层，在路上，需要你！

3.某市政府在项目建设场地外挂了一个条幅，“谁阻碍工程建设，谁就是千古罪人”，落款为XX政府，对此你怎么看？（2013年天津事业单位5月19日面试真题第三题）

【考察要素】综合分析社会现象类的能力。

【参考解析】

随着城镇建设步伐的加快，拆迁工作越来越多，同时也是考验着政府行政能力和服务意识的关键时刻。针对题干中所说的某市政府在项目建设场地外挂了一个条幅，“谁阻碍工程建设，谁就是千古罪人”这一现象，我们要坚决杜绝此类事情的发生。

虽然题干中条幅上的言语可以足见该市政府部门推进项目建设的决心，但是这样的言论也突显出政府服务意识的薄弱。这样的言论和行为一方面不利于服务型政府的建设和干群关系，另一方面更不利于政府良好形象的树立和公信力的建设。因此建设职能科学、结构优化、简洁高效、人民满意的服务型政府势在必行。

首先，提高公务员的服务意识。进行服务型政府建设的前提是要树立公务员的服务意识，这需要通过员工培训等方式进行。例如对单位内部进行培训和讲座；深入学习服务型政府的理论知识。良好的态度和理念是树立服务型政府的思想动力。

其次，建立和健全群众监督体制，将群众的评价和监督作为服务型政府建立的参考。例如本题中，对拆迁过程中政府态度不近人情的做法，群众可以进行投诉和上访，并有相应的解决机制，为群众和政府的冲突进行调节。这样才能从根本上维护群众的利益，也才能真正的提高群众和政府的配合度，全面推进城镇化建设。

再次，将服务意识和服务态度纳入公务员考核制度中，切实做到有奖有罚，切实推进服务型政府的建设。

只有服务型政府真正落实下来，才能从根本上杜绝题干所说的事情。所以，服务型政府的建设，不仅是政府的责任，也需要群众的监督意识的加强。只有这样，政府才能真正实现为人民服务的宗旨。

4.市政府要对居民免费更换防盗门锁芯，有群众不配合，你作为相关工作负责人，你怎么办？（2013年天津事业单位5月19日面试真题第四题）

【考察要素】

综合分析社会现象类的能力。面对服务对象和群众，要热情细心的倾听意见并解决问题，切实做到从群众中来，到群众中去。

【参考解析】

更换防盗门锁芯的目的是为了维护广大群众的生命财产安全，故而意义重大。有群众不配合可能是存在误会，一定要深入了解群众的意见和建议，切实把换锁芯工作推进下去。如果我是该社区的相关负责人，我会做如下工作：

首先调查群众不配合的原因。我会选择适当的时机，通过走访入户询问群众不配合的原因，热情耐心的倾听群众的意见。并将其详细地记录下来，以期作为寻找措施的参考。至于原因，可能是因为此项政策贯彻过程中没有解释清楚，例如免费换锁等细节；可能是因为群众并不是不支持换锁芯工作，只是工作忙等原因，客观上不能支持我们工作；可能是因为换锁人员服务态度不佳，导致群众不甚满意。

其次，针对以上原因进行相应的解决。如果是因为此项政策贯彻过程中没有解释清楚，那么在条件允许的情况下，我会召开一次宣讲会，向大家解释清楚此次换锁芯的意义所在，希望得到大家的配合。同时我还会在社区宣传栏张贴海报和宣传标语，以期得到大家的配合。可能是因为群众并不是不支持换锁芯工作，只是工作忙等原因，客观上不能支持我们工作，这种情况我会统计此类居民人数，然后申请领导，看能否针对这些平日不便配合工作的居民，采取换时间或集中办理等方式进行换锁。可能是因为换锁人员服务态度不佳，导致群众不甚满意，那么我会和换锁芯人员进行沟通，让他们意识到自己为群众服务的意义和责任。

最后，我相信在我充分的沟通和群众的理解支持下，会将这项利民政策顺利推行下去。