
2015年5月17日天津事业单位面试真题解析

1. 今年春节期间去日本消费超过60亿，马桶盖被买到断货，对于这个现象你怎么看？

【考察要素】观察问题是否深刻、到位，语言表达能力，逻辑清晰

【参考解析】春节期间一则新闻十分发人深省，那就是很多国人跑到日本去购买马桶盖，甚至导致产品脱销。我认为这件事情不是一件单纯的经济新闻，更需要全面深刻地剖析：

国人纷纷出国购物，一方面反映出我们的经济实力确实不容小觑。这种举动在一定程度上给国际社会传达了一种信号：大国正在崛起，中国对国际市场起着举足轻重的作用。

另一方面，则显示出我们的民族底气不足，有钱之后在国外挥金如土，容易让别人误以为没有见过世面，这不利于树立华人形象。另外，也不排除这种行为会使大量资金流向外国。

为此，我认为应该对这种现象进行合理的引导：

第一，对于广大消费者来说，去国外掷金无疑反映出消费观念还不是十分健康。一些国人由于经济条件好转，富了口袋，但是相对地，脑袋却没有富起来。很多人的消费观念还比较落后，有一定的崇洋媚外的情绪，认为外国的产品就一定是名牌，品质就一定会有保障。殊不知，其实这次在日本抢购的马桶中，大多数都是中国制造。

这就需要政府在广大消费者中进行宣传教育，通过公益广告、主题讲座、发放传单等多种方式，帮助群众树立正确的消费观念，引导公众理性消费，一方面可以适当提高自己的生活水平，另一方面也要发扬传统的勤俭节约美德。

第二，国人对自主品牌的不信任，体现出国内的生产者和销售者在生产经营环节做得还不是很到位。有个别厂家看人下菜碟，如果是外销的产品则会格外注重品质。如果只是内销的产品，则会对自己的生产工艺、产品质量把关不严，甚至会出现以次充好的现象。

这就需要提高生产者、经营者的自律，使之明白，君子爱财取之以道，只有诚信为本才能在市场经济中盘活资源，搞活企业。政府一方面可以正向引导相关企业提高产品质量，提升服务，另一方面，也可以通过税收等调节手段倒逼企业进行改良。

第三，相关质量监督管理部门和工商行政管理部门需要加强管理，制定统一的质量标准，与国际接轨，使得国内百姓都能够轻松享受到良好的质量和服务。对于有不良记录的企业要敦促其限期整改，必要时使用处罚手段规范其生产、流通流程。

第四，在这个过程中，媒体也应该发挥其社会功能。可以通过各种舆论途径来引导民众、规范企业、监督政府。从而形成一个良性互动的局面，使得我们的经济更加健康稳定，更加充满活力。

2. 近期发生的“清洁门”事件，你单位想组织一个整改活动，你想怎么组织？

【考察要素】组织管理能力、计划协调能力

【参考解析】日前，多家快捷酒店曝出“清洁门”丑闻，一些酒店的卫生状况令人堪忧。保洁人员直接使用客房的毛巾擦洗地面甚至马桶，在社会上引起了强烈的反响。在这种关键时期，单位迅速组织整改活动，能够重树群众对政府的信心。必须要高度重视：

第一，要迅速形成整改方案，成立整改小组。由于事关重大，我们会邀请单位的权威领导担任整改小组负责人，并广泛吸收各科室业务骨干、媒体、群众代表及相关社会学者等组成专门整改小组，力争迅速把酒店的卫生问题解决到位。虽然曝光的涉事酒店是个案，但考虑到行业的整体风气，这次整改的范围会扩大到本市所有快捷酒店及星级酒店，后期还会进一步扩大范围，加大对家庭旅馆及招待所的检查整顿。整改大致分为三个阶段。

第二，自查阶段，时间为半个月。整改方案一旦落实，我们会召集全市快捷酒店经营者及相关主管部门进行座谈会。在会议上明确提出这次整改活动的重要意义、具体要求、时间节点安排以及注意事项等。要求各酒店按照要求开展自查活动，加强自身的卫生管理，加强对保洁人员的工作流程规范，加强对酒店卫生条件的巡查，要从源头杜绝“清洁门”等类似不卫生、不文明的现象。并明确后期一旦检查不合格将要收到严厉的处罚，使得酒店管理人员能够高度重视这一问题。

第三，抽查阶段，时间为半个月。为保证检查效果，将采取不定期抽查、暗访等方式进行。整改小组将兵分几路，以辖区为单位，对辖区内的酒店进行突击式检查。全面了解该酒店的卫生状况，并以客房卫生为突破口，广泛检查酒店的餐饮卫生、大堂卫生、清洗服务等多项服务，努力做到无死角抽查。对于抽查合格的酒店可以发放合格证书，鼓励他们一定要保持这种服务状态；对于检查不合格的酒店，要开出罚单，必要时候勒令其停业整顿，作出检讨并赔偿顾客相应损失。

第四，整改活动不是一蹴而就的，也不应该一哄而散。我们应该联动多部门，对酒店卫生管理勤抓、常抓、狠抓，形成长效机制。使得类似“清洁门”的丑闻不再出现。

3. 单位要在网络上评选优秀员工，一个同事要刷票，你应该怎么办？

【考察要素】人际交往能力、解决问题能力

【参考解析】利用先进平台评选优秀员工本身即可以激发员工的工作热情，又可以加强与群众的互动，是一件双赢的事情。而同事要求刷票这就违反了这次评优活动的初衷，但如果强硬拒绝，又可能伤害了同事的自尊心，所以我会考虑以下几个方面：

第一，我会首先和这位要求刷票的同事进行沟通，询问他的目的是什么。也许这位同事并不是要求恶意刷票，只是希望能够有机会为自己拉票。在一个评优活动中，组成亲友团为自己拉拉票，这是再正常不过的事情了。如果允许，我也会为这位同事投上一票。

第二，如果这位同事确实想要通过不正当的竞争为自己刷票，那我就有必要和他进行一次诚恳的沟通交流。同事找到我帮助他恶意刷票，这说明平时我俩的关系还比较好，而我正好可以利用和他的良好关系对他进行劝说。为了不影响他的心情，也为了不把这事情扩大，造成恶劣影响，我会在私下找到这位同事跟他进行一次沟通。由于我俩的关系比较要好，所以我可以开诚布公地与他谈心，一方面我会对他这种急切的心情表示理解，毕竟每个人都希望别人能够认可自己。另一方面，我也会对他平时的工作表现进行表扬，使他相信，即使没有拉票，凭借他良好的服务态度和工作能力，他也能够被评选上。同时，我还会对他讲明这次评优活动的初衷，如果使用了刷票的手段，即使最终被评选上，也会觉得不光彩，内心会受到煎熬。更有甚者，这种做法一旦败露，会给自己和单位带来不必要的麻烦。我的同事只是成功心切，并无坏心，他听了我的劝告之后，一定会放弃刷票的念头。

第三，我会联系技术部门，加强技术管理和监督，保证这次评优活动的公平公正公开。同时还要注意整个活动的环节透明公开，让每一个参评者都收到公正的待遇，让每一位参与者都能够自主地投出自己宝贵的一票。

第四，建议领导对在这次评优活动中涌现出来的优秀员工要进行奖励或表彰，以资鼓励，并能够以此带动气氛，在全单位形成一种争先创优的良好工作氛围。

4. 你是政府服务大厅的值班人员，一位老同志来大厅办事，情绪激动，说：“由于你们没有告诉清楚，导致他今天办业务所带资料未带全，要求找领导进行理论。”你应该怎么处理？请现场模拟一下？

【考查要素】应急应变能力、语言转换能力和角色定位能力

【参考解析】这位老同志，您好，请您先别着急，有话慢慢说。您看，您的情绪这么激动，我都听不太清楚您的诉求，没法帮助您了。而且现在这天气这么热，情绪着急对您的身体也不好，所以请您先控制一下情绪。不管什么原因，我都先代表我的同事向您道个歉，然后咱们坐下来慢慢说好吗？

您请喝水。刚才听了您的话，事情的经过我也差不多了解了，首先请您放心，我们一定会重视你所谈的问题，尽快地处理这件事情。您先坐在这里休息一下，我去服务大厅了解一下相关情况，符合要求的一定会及时帮您办理业务。

老同志您好，刚才我询问了窗口办理业务的同事，我们按照规定已经把您办理业务所需要的材料清单张贴在办事大厅的通知栏里，可能是您当时没有看清楚。刚才工作人员不能给您办理，也只是按照规章制度办事，是对您的一种负责任，否则以后有什么问题，还得给您添麻烦。希望您能理解，配合我们的工作。

我刚了解到，您现在缺少的材料只是一份复印件。这样，您把证件给我，我去跑腿帮您复印，等材料齐全之后，我再陪您一起办理剩下的手续。您看这样可以吗？

您好，我已经把您的材料全部都交给了我的同事，按照流程，您的这项业务在三个工作日之内就会生效，请您随时关注我们的信息。如果您不放心，可以给我留一个电话号码，我保证一旦办好了，马上第一时间通知到您本人。另外这是我的工作证件请您看一下，您以后还有什么需求也可以打电话咨询我。希望您对我们的服务感到满意。再见！