

1. 你是政务大厅工作人员，电脑出现故障，排队等候的群众不满意，你怎么办？（2017年7月16日下午山西省公务员面试真题晋中市党群）

【主要测查能力】 应急应变能力

【审题】

（1）审清主要任务：自己的身份是政务大厅工作人员，对于政务大厅的主要作用以及会产生的影响要有正确的认知，分析自己目前主要面临的主要情况和角色定位。电脑出现故障不能进行正常的办公群众排队等候出现不满情绪也是正常现象，具体应该怎么处理才能消除群众的不满情绪，同时，保证工作的顺利开展，是处理此次事件的基本原则。

（2）了解其他次要任务：应急应变类题目的出现基本上都是对可能发生的情况没有一个正确的预估，所以，在以后的工作过程当中，我们应该如何去做，才能避免此类事情再次发生。

【思路引领】

第一时间向考官表明你对此事件的基本态度或者处理原则，目前面临的基本情况，当前的主要任务	政务大厅是政府与群众联系的直接窗口，是政府的“门面”，在政务大厅出现这种情况会引发群众不满，影响到政府的形象，乃至公信力，作为政务大厅工作人员应该妥善解决。
通过审题知道主要任务后，告诉考官你的具体的解决对策	如安抚情绪，给技术人员打电话，会根据事情具体处理多长时间，采取不同的解决问题的办法。
最后向考官展示下在以后的工作中如何避免这样的事情再次发生	如定期检修、专人维护、创新工作方式方法等

【真题解析】

政务大厅是政府与群众联系的直接窗口，是政府的“门面”，在政务大厅出现这种情况会引发群众不满，影响到政府的形象，乃至公信力，作为政务大厅工作人员应该妥善解决。

首先，要先安抚群众情绪，请大家稍安勿躁。然后，给相关技术部门的工作人员打电话，请他们立即赶赴现场进行维修。与此同时看其他服务窗口是否有空余的电脑，让排队等候的群众转移到其他窗口继续办理业务。或者引导群众到自主办理机上办理相关业务，合理分散办事人群。如果没有空余电脑，且暂时不能进行自动办理就需要询问维修人员需要多久能把设备修好，如果所需要的时间比较短请群众耐心等待，如果所需要的时间较长，问题比较严重就需要跟群众耐心解释，做好群众的信息登记工作，给排队的群众发相应的顺序号牌，并承诺明天来了可以优先办理业务。

政务服务是与群众利益诉求息息相关的重要部分，事后应该对此事进行积极的反思，向领导汇报工作的过程中可以和领导建议希望能对电脑设备进行定期维护和专人检修，保证工作期间设备能正常使用。为了避免出现群众排长队的情况，可以引进叫号机，或者人工发号牌的方式，避免出现群众排长队激化不满情绪。定期的对工作人员进行业务技能的培训，提高工作效率，创新工作方式和方法，尽快解决群众的利益诉求，并保证质量。

只有我们把人民群众放在心上，人民群众才会把我们放在台上，只有切实的解决好每一件民生小事，才能真正践行“为人民服务”的理念。

2. 经验交流会上，两个同事就工作的开展方式各抒己见，认为对方的不科学，僵持不下，其他同事也热烈讨论会议难以进入下一环节，作为会议的主持人，你怎么办？（2017年7月16日上午长治行政考试面试真题）

【主要测查能力】 应急应变能力

【审题】

（1）审清根本任务：根据“作为会议的主持人”可知，主要任务应为维持会场秩序，保证会议顺利进行。

（2）明确直接任务：根据“各抒己见”“认为对方的不科学”“僵持不下”可知，唯有让大家达成共识，才能使得会议顺利进行，以便更好地开展工作。

【思路引领】

第一时间向考官表明你对会议受影响、被中断的基本态度和原则	尽快解决矛盾，保证会议顺利进行
通过审题明确根本任务之后，应想出多种方法尽快将根本任务达成	缓和情绪，找出原因
通过审题知道主要任务后，重点分析主要矛盾产生的原因，向考官展示你分析出的具体的贴近实际的原因并解决	表述不清，代为转达； 角度不同，尽可能换位思考； 根本性区别，保留意见，会后再议
最后向考官展示下自己在日后工作中对待会议分歧的基本态度	尽快协调好各方关系，保证会议进展

【真题解析】

作为会议主持人，面对双方僵持不下、环节难以推进的情况，我会用轻松、幽默的方式，对大家的负责、担当进行肯定，并且缓和一下现场气氛，让双方能够避免情绪化，本着就事

论事的原则进行讨论。在大家情绪缓和之后，我会快速引导大家一起来找出矛盾的根源，以便解决僵持情况。

第一，假如是矛盾点源自于双方表达不清，彼此没有理解对方的意图，那我也会做好“中间人”，将双方的意见合理表达，达成共识，并继续接下来的环节。

第二，假如是双方看待问题的出发点不一样，两者说法都有利于我们工作的开展，那我会做好“融合剂”，将双方的有效意见进行融合，并完整的表达给参会人员，以获得大家的一致认可，并顺利进行会议。

第三，如果确实是双方存在根本性分歧，短时间内无法调和，我会要双方保留意见，先将会议的其他环节进行完毕，在全部流程结束之后或者是在会后，再让双方提供更加充足、科学的资料，共同讨论工作开展的具体方式。

总之，作为会议的主持人，保证会议顺利进行是我的本职工作，尽快协调好各方关系才是保证会议顺利进行的“一剂良药”。