

应急应变

1.你们接到举报，去一个关于老年人保健品的营销现场实施例行检查，结果到了现场遭到很多老年人的阻挠，他们都认为保健品很好，你怎么办？（2017年6月24日上午甘肃省省直

公务员考试面试真题）

【主要测查能力】 应急应变

【审题】

审清主要任务：看完题目后，通过关键词句“保健品”“例行检查”“遭到阻挠”“怎么办”，我们知道此题设置了一个突发的场景，需要你立刻解决眼前的问题。此题的答题重点应该是既安顿好现场的老年人们，又要完成既定的检查任务。体现出面对突发事件时控制及解决问题的步骤及方法。

【思路引领】

对当前的突发情况进行分析，分析自己当前的身份和事件的严重程度。这是思考的过程，无需答出来。	通过“接到举报”可知此时答题身份为政府的工作人员。现场有老年人阻挠你们的正常执法。
确定在此次突发事件中，最紧迫的任务是什么以及最重要的任务是什么。这是思考的过程，无需答出来。	此时最紧迫的任务是要安抚老年人们的情绪，使他们配合此次检查活动；最重要的任务是要完成此次针对保健品的例行检查。
通过前两步的思考和析，注意轻重缓急，依次提出可操作的具体解决方法以解决当前的问题。	可先晓之以理动之以情地对老年人进行劝说，通过对假冒保健品危害的解说，让他们意识到此次检查的重要性，然后开展检查工作。
对于出现的突发情况，在事后要反思，做好总结。	完成任务后要对此次工作进行总结，以备以后更好地完成此类检查工作。

【真题解析】

首先，我会利用现场的音响设备表明自己的身份，并安抚在场老人的情绪，组织工作人员维持现场秩序。同时，我也会要求现场的组织者帮助我们一同安抚老人情绪。我会也向组织者说明此次检查的内容，请他积极配合工作，暂时停止此次活动。

其次，我会耐心向大家讲述此次检查的意义。我会先和老人们拉近关系，比如我会告诉他们，我父母也很注意养生。所以，我理解叔叔阿姨们的心情。接下来，我会告诉他们讲一

下检查的意义，并也请他们配合我们工作。并且告知老人们，如果这家企业确实是合法经营，这一产品也没有问题，我们也会支持大家来参与这项养生活动。在安抚老人们的情绪之后，我会向组织者了解今天到场的老人的数量，接下来会安排工作人员将老人们分散成若干小组。由工作人员领着老人们到能够休息的场所，给老人提供一些茶水，并询问老人今天活动现场的一些情况，做好记录。我也会将活动组织者带到另一个地方单独询问，对其公司信息和产品信息进行核查，并对当天活动的内容进行详细的了解，同时也做好详细的记录。

如果通过调查，这个公司具有合法经营资格，并且在销售过程中没有违法行为。我就会向组织者要求收取部分产品回去检验，并且向在场的老人表示歉意，让活动继续开展。

如果通过调查，发现这家企业只是在活动现场的宣传中有一些不实的信息，我就会对其进行批评教育。同时，告知其如果再被发现，就将依法依规对其进行严肃处理。

如果这家企业的销售资质存在问题，并且在宣传中有严重的虚假信息。我就会立刻向上级请示，申请对这家企业进行相应的处理。这时，我就会安排工作人员一边安抚老人情绪，一边安排大家有序离开，并告之老人们后期会给予明确的回复。并在活动场所门口安排人员，告之前来的人员活动取消。接下来，我会将所有产品经行封存，联系单位同事，安排运输工具带回，以便下一步的检测。然后，我就会将组织者带回单位。在单位向他们了解其公司地址和企业法人，安排人员到其公司进行检查，找到相关负责人，一并带回单位依法进行问询，做好记录。我会将所有的调查结果向领导进行汇报，请领导进行下一步工作的指示。

2.领导派你去别的单位办事，要求你今天必须给予答复。你到单位后发现你要联系的人都不在，而单位里其他人都很忙，你打算怎么办？（2017年6月24日上午甘肃省天水市公务员考试面试真题）

【主要测查能力】 应急应变

【审题】

审清主要任务：看完题目后，通过关键词句“要求”“必须”、“不在”、“很忙”、“怎么办”，我们知道此题设置了一个突发的场景，需要你立刻解决眼前的问题。此题的答题重点应该是和该单位的人进行有效的沟通，在规定的时间内及时的答复领导。体现出面对突发事件时控制及解决问题的步骤及方法。

【思路引领】

对当前的突发情况进行分析，分析自己当前的身份和事件的严重程度。这是思考的过程，无需答出来。	通过“派”可知此时答题身份为领导委托的联系专员。而需要联系的人却不在，还必须及时的答复领导。
确定在此次突发事件中，最紧迫的任务是什么以及最重要的任务是什么。这是思考的过程，无需答出来。	此时最紧迫的任务是了解要联系的人的具体情况，将领导委托的事及时完成，并答复领导。
通过前两步的思考和分折，注意轻重缓急，依次提出可操作的具体解决方法以解决当前的问题。	亮明身份，争取和联系人沟通，了解其时间安排；无法解决，及时告知领导，完成任务。
对于出现的突发情况，在事后要反思，做好总结。	阳光心态，积极争取各方力量保质保量完成任务。总结反思，提升自己。

【真题解析】

作为一名合格的工作人员，在我们的工作中遇到各种各样的突发状况是非常正常的，具备一定的应对突发状况时的应变能力是不可或缺的，当我遇到题目中所述的状况时，我打算从以下几个方面想办法解决：

第一，我会找到办公室里的工作人员，对他表达歉意之后询问是否可以耽误他几分钟的时间帮我一下，得到他的允许之后，我会说明我的身份，表明我的来意，出示我的工作证件，问他是否可以提供一些帮助给我，比如说我需要联系的人去了哪里，多久能回来。如果说我要联系的人只是临时去参加一个简短的会议，一会便回来了，那我会等他回来；如果不确定什么时候能回来，我想请求是否能给我一个联系方式，或者请他帮忙联系一下，确定一下时间；如果短时间不能回来，请他询问我是否方便过去，请他提供详细的地址和会面的时间，我会按时赶到的。同时，对帮助我的同事表示感谢。

第二，如果尽最大的努力后仍然联系不到，我会及时向领导汇报情况，听从领导指示和安排。如果领导能够与该单位的领导取得联系，及时做出调整，专门派人来协助我完成工作，我会感激不尽，一定保质保量地完成工作。

相信通过以上的努力，这项任务我一定可以出色完成。另外，我也从中得到一些启示，在工作中一定要充分发挥自己的主观能动性，遇到问题想尽各种总办法去解决，一定都会有好结果的。