

真题专项突破之情境处理类问题

1.单位建立了网上工作平台，你是负责该平台的工作人员。该平台试用一段时间后，你发现单位同事仍然用传统的方法传递信息，没有充分使用该平台，而且也没有及时反映使用中的问题。你怎么做？

【参考答案】

面对这种情况，我会这样处理：

首先，查找原因。单位同事们仍然用传统的方法传递信息而没有充分使用网上工作平台，肯定是有原因的，可能是我的宣传工作做得不到位，使得同事们对该网上工作平台不了解甚至不知道；也可能是同事们习惯了传统的方法，没有充分去体验新的网上工作平台的便利和高效；还有可能是该网上工作平台自身存在不足，给同事们的使用带来了不便。

其次，针对原因，具体问题具体解决。经过分析，我会针对不同的原因，采取不同的措施：如果确实是我宣传不到位所致，那么我会通过办公邮箱、单位大厅的LED屏等加强宣传，告诉各位同事单位已开通了网上工作平台，非常高效便利，能够节省大家的工作时间，大家以后都可以通过这一网上工作平台来传递文件信息等；如果是由于同事们本身基于习惯而仍然使用传统的工作方法，那我更要加强宣传力度，让大家了解到网上工作平台的好处。同时，派专人积极地指导各位同事如何使用该网上工作平台，让大家切实体会到网上工作平台的便利和高效；如果说是该网上工作平台本身存在缺陷，比如操作过程过于麻烦等，那么我会请专门的技术人员，一起探讨改进措施，并积极听取同事们的意见和建议，使得网上工作平台更易于操作、更高效。

最后，跟踪了解同事们使用网上工作平台的情况，并对网上工作平台不断进行更新、改进，使之更完善。同时，我也要以此事为鉴，以后开发新的工作平台以后，一方面要加大宣传力度，让同事们都了解新的平台，另一方面要在实际工作过程中不断完善和改进新的平台，提高工作效率。

2.单位请专家来进行理论知识培训，但报名人员众多，预计教室无法容纳。你询问报名人员，他们都说愿意参加，有的还说已经和领导申请过了，领导已经协调好工作并支持自己参加此次培训。你该怎么协调？

【参考答案】

邀请专家对单位员工进行理论知识培训，对于提高员工的理论素养和业务水平有着重要作用。大家都想参加此次培训，说明大家积极要求进步，以实现自我能力的提高，因此，我们应采取各种有效措施充分保持大家学习的积极性。

首先，我要积极地为大家做好解释说明工作。大家愿意参加培训，要求进步的心理是可以理解和值得鼓励的，作为此次培训工作的举办方，我们会尽量满足大家的需要，做好相关的协调工作，但由于场地有限，可能不能保证每一位同仁都能参加培训，这一点也希望大家能够谅解并能配合我们的工作。

其次，与领导进行沟通，说明具体情况，能否根据场地的实际情况在教室后面加几排椅子或者更换一个更大的教室，还可以向领导申请是否可以采取分批培训的方式对大家进行培训以满足大家学习的要求。

再次，如果通过加椅子、更换教室的方式，仍然存在场地不够，不能满足所有同事需求的问题，那么我们要保证已报名人员优先参加培训；对于没有机会现场参与此次培训活动的同事，做好解释工作，承诺我们会录制授课视频，之后会组织大家集中观看学习，请大家放心。

最后，从此次事件中，更加让我认识到做好工作规划和协调的重要性。在以后的工作中，无论做任何工作，我都应当细致认真，充分考虑可能发生的状况，提前做好确认和相关准备工作，把工作做细，防止类似事情再次发生。

3.某市正在进行城市规划，在对一些路段进行道路改造和排污改造时，需要封堵道路，这不仅产生了较大噪音，也造成了上下班拥堵，给周围居民的生活带来了不便。如果你是市政规划部门的工作人员，现在由你负责解决这个问题，你会怎么做？

【参考答案】

城市规划、道路改造是一项促进人民生活便利和城市长远发展的利民举措。现在施工过程中出现了一些影响群众生活的问题，我会尽快找到有效的解决对策，做到既保证施工进度，又最大限度地降低对居民生活的影响。

第一，我会向居民了解情况，询问施工过程中是否存在施工时间不当、设施占用道路等情况；并到施工现场进行实地考察，了解施工现场的隔音措施是否有效、封堵道路规划是否合理。

第二，我会将调查结果进行总结整理，根据总结出的问题，召开一次座谈会，邀请市政建设方面的专家和居民代表参加，向专家征集解决对策，并听取居民的意见，最终制订出合理、有效的解决方案。

第三，我会与施工队进行沟通，让其调整施工时间，尽量在居民外出上班的时候施工，保证施工时间与居民的作息时间错开。同时，做好噪音的隔离措施，给施工机械套上隔音套，并在条件允许的情况下，使用隔音墙使施工区与居民区隔离开。

第四，合理规划封堵的道路，尽量预留出保证居民通行的道路空间；合理摆放施工设施，尤其是大型设备，做到不堵塞道路、不占用道路。

第五，做好施工过程中产生的固体垃圾废物的处理工作和污水的排放工作，做到不影响居民日常生活。

以上措施实施以后，我会跟进解决的效果，随时听取群众的意见，切实解决好施工中的噪音污染和道路拥堵给居民生活带来的问题。同时，我也会继续做好监督工作，并根据具体情况调整方案，以应对施工过程中出现的新问题。

4.某市的官网信息一年内都没有更新，市长邮箱也没有回复过，网民纷纷跟帖嘲笑：官

网是沉睡的官网。办公室主任让你负责网站的改善工作，你认为应从哪几个方面加以改进？

【参考答案】

官方网站不更新、市长邮箱不回复等问题，严重阻碍了政府与群众的沟通。为了能让网站尽快运作，恢复干群的沟通渠道，我会采取以下措施：

第一，通过官网发表声明，对官网没有及时更新、回复群众信息向大家表示歉意，表明政府会积极改进网站存在的问题，同时也希望广大群众踊跃参与，为改进政府工作建言献策。

第二，了解负责网站维护部门的人数、工作内容、遇到的困难以及没有及时更新网站的原因，召开部门会议，征集大家对网站工作的改进意见。

第三，根据了解到的意见，采取实际措施改进网站：一是对全体工作人员进行宣传教育，明确网站工作的重要性，让大家真正树立服务意识；二是制定完善的网站运作制度，明确工作职责，建立完善的奖惩机制，加强对网站工作的监督管理；三是对现有网站工作者进行专门培训，提高大家的网络维护技能；四是建立完整的信息共享系统，部门与部门之间也要加强沟通与交流，避免造成线上线下解答不一致的情况。除此之外，要对网站的工作进行追踪跟进，及时收集民众的反馈意见，继续对网站工作人员提供技术支持。

此外，对于市长邮箱，还应指派专人及时查看，对于重大、复杂的问题应及时上报市领导予以批复。相信通过这些措施，能有效改善网站的现状，使网站能真正发挥它的作用。

5.某小区没有固定停车位，临时停车位也比较少，乱停乱放现象严重，对小区的居民出行及生活造成很大的不便，你是该小区所在社区的工作人员，如何处理？

【参考答案】

近来，小区私家车越来越多，而小区没有固定车位，临时车位也比较少，乱停乱放现象严重，不仅给小区居民出行带来极大不便，也给小区的停车管理带来困难。作为小区的工作人员，我会对小区“乱停乱放”问题进行了解、调查，并提出解决措施，保障小区居民生活的便利、舒适。具体包括以下几个方面：

通过社区广播的形式向大家进行通知，希望有车的用户能够主动来居委会把自己家里拥有车的数量、型号以及家庭住址进行登记，以便为我们划分停车位提供依据。同时向物业询问，物业停车管理是否有管理人员进行停车管理，是否有相应的停车规章制度；

面对以上这些问题，我们的解决措施有以下几方面。第一，解决停车位较少的问题。我们会联系物业公司进行整改，将小区内可以利用且不影响小区居民出行的地方进行规划，合理划分，让居委会向小区居民告知每户居民固定的停车位或联系附近小区的物业进行停车租赁。增加临时停车场的车位，同时固定停车位可以灵活转化，在车少时可作为临时停车位使用。第二，同时建议物业成立管理小组，对区域内停车的地点进行管理。联系业主委员会，对居民进行民意调查，制定相关的停车规定与合理的停车费标准。在执行中，对于不按照规定停车的车主，我们会及时进行沟通，按照停车规定处理。第三，加大宣传，对社区居民进行规则普及。一方面，广大社区群众能自觉遵守规定，有秩序按要求停车。另一方面，积极

引导社区居民能为他人着想，在停车的时候把出行的道路让出来，方便他人方便自己。

对于这次工作，我会认真进行总结，汇报给领导，对小区的基础设施定期进行调查，不断完善，让我们的小区变得和谐、幸福。

6.你是一名公交车司机，有一些衣着很脏的农民工带着锹、镐等工具想上公交车，但车上的乘客不让他们上来，还堵住了车门，双方发生了冲突，你该怎么办？为了避免这种情况再次发生，你会怎么做？

【参考答案】

第一问：

文明乘车是城市精神文明建设的重要内容和体现，而确保每个公民平等乘车的权利是司机的主要职责。因而，面对这种情况，我会这样处理：

首先，我会努力劝阻双方冷静下来，安抚并控制住车上乘客和农民工的情绪，告诉大家打架并不利于解决问题，只有冷静应对、相互协调，才有利于大家的正常出行。

其次，为了方便其他乘客上下车，我会劝解双方先不要堵在车门口，并表示公交车是公共设施，每个人都有乘坐公交车的权利，而且城市的建设和发展离不开勤劳工作的农民工兄弟，他们给城市创造的价值不容忽视，大家都应该尊重他们，他们也确实值得被尊重。大家出门也都有事情要办，希望大家能够互相谦让一下，把车门让开，让所有人快速上下车，我们才能尽快到达目的地，不至于耽误大家办正事。

再次，我也会安抚农民工兄弟的情绪，对他们的愤怒和委屈表示理解，并保证一定会让他们尽快上车，但也请相互体谅一下，希望他们上车后尽量维护我们车内的环境，把工具集中放在靠边的位置，不要影响其他乘客正常上下车。

最后，我相信经过这样一番诚恳的劝阻，大家能够互相谅解，乘车秩序也能得以恢复正常，尽快到达各自的目的地。

第二问：

首先，我会向领导主动反映如上情况，希望相关部门加大宣传力度，引导大家树立人人平等的意识，尊重对城市做出贡献的农民工等群体，可通过公交车和地铁移动传媒、网络宣传和张贴相关海报、发布公益广告等手段来提醒大家平等乘车。

其次，可以在公交车和地铁等主要的公共交通设施的醒目位置张贴相关标语，委婉提醒农民工兄弟自身也要注意个人卫生状况，我会建议相关部门监督用工单位给农民工提供最基本的清洗和更换衣物的条件。

最后，公交公司要对司机进行制度规范，引导司机承担起自身的责任，保证每个农民工兄弟都能行使自由乘车的权利，同时也可以可以在公交车上设置专门的工具放置区域，以免刮蹭到其他乘客。

7.你在做年度报告汇总时，发现基层上报的数据有不真实的地方，你该怎么处理？

【参考答案】

基层上报的数据有不真实的地方，不仅会影响年度报告的权威性和严肃性，而且“失之毫厘，谬以千里”，数据的一点误差都可能会对整个单位的工作产生极大的影响，甚至有可能对上级领导的工作部署造成误导。为了保证能够按时保质完成年度报告，我会对此高度重视，果断处理。

首先，我会将发现存在不真实情况的所有数据进行标注、汇总，并上报领导进行批示，看是否将报告发回重新审核。数据不真实可能有三种情况，一种是由于数据搜集阶段出现问题，应检查原始数据；一种是由于数据核算阶段出现误差，故应再次核算；还有一种可能是出于其他原因谎报数据，对于这种恶意违纪情况应予以严肃处理。

其次，经领导批示后，将报告发回原单位要求重新修改，并要求其提交原始数据，以方便我们对数据进行重新核实，以确保准确性与真实性。

如果再次上交的数据仍然存在不真实情况，并与原始数据存在较大差距，则有可能存在谎报现象，我将此问题再次上报领导，由领导进行相应的处理。

在对各个报告修改审核之后，我会加紧整理，在规定时间内完成整个汇总报告。并在今后工作中，着重强调对报告严谨性和真实性的要求，避免再次出现此类问题。

8.你单位曾多次得到了“保密良好单位”的称号，但此次由于单位网络出现故障，单位内部的某些信息外泄，造成了很大的负面影响，单位领导要你去处理此事，你怎么办？

【参考答案】

机关单位的信息涉及到国家公务活动，在日常注意维护资料的完整与安全十分重要，我单位过去获得“保密良好单位”的称号，说明这方面工作我单位十分重视，也一直进行得较好。但是此次因为临时故障出现部分信息外泄的事故，造成了很不好的影响，我们要认真对待、谨慎处理，将影响降到最小。

首先，找到单位网络运行科的技术人员，向他了解此次故障造成的信息外泄量和外泄范围，根据泄密信息，看看涉及到哪些部门，了解此事在社会上对单位工作和涉及对象造成的影响。

其次，立即采取补救措施，配合保密局工作人员，追查泄密程度和涉及单位工作秘密的人员，依法要求其不准传播、扩散有关的涉密信息，对于擅自传播者和违规者将予以警告和处罚，制止泄密范围的进一步扩大。

再次，如实填写泄密事件报告表，及时向上级主管部门和保密工作部门反映情况，本单位涉及泄密事件的工作人员要主动承担责任。如泄露的信息涉及群众，请示领导后，向因为信息外泄而利益受损的服务对象发布道歉声明，承诺严肃处理，并改进我单位的网络系统，从根源上防止此类问题再次发生。

又次，根据泄密事件中暴露出的隐患和漏洞，制定措施和制度，广泛全面地在全体干部职工中开展保密教育，严防泄密事件再次发生。

最后，将此次事件的影响和处理结果上报给领导，并向上级单位作出检讨说明，根据指

示，在今后的工作中更加严谨、小心，做好单位相关信息的保密工作，不再出现类似的工作纰漏。

9.你是会议组织人员，在会议召开前15分钟突然发现含有会议讨论内容的PPT打不开，你该怎么办？

【参考答案】

会议马上就要开始了，突然发现PPT打不开，说明我作为组织人员，事前的准备工作还存在漏洞，我会勇于承担责任，积极应对这一情况，确保会议正常进行。

首先，查看备份文件能否正常使用。如果备份文件能够正常打开和使用，就可以按时召开会议。如果备份文件也无法打开，就尝试换一台电脑打开，看看是否是电脑自身的问题。

其次，在尝试运行备份文件的同时，积极动用各方资源，解决燃眉之急。请单位网络管理方面的专业技术维修人员来查看，究竟是什么原因导致PPT无法打开。查明原因后，询问有无修复可能及需要多久。如果所需时间在五分钟以内，则耐心等待。如果用时较长，为确保会议能够正常进行，请PPT的制作人先在现场为大家讲解一些报告内容，同时协助他找到他U盘中存档的原始文件以备会议中使用。

最后，在会议顺利结束后，反省这次会议中遇到的状况，我作为组织者负有不可推卸的责任，我会作出书面检讨，承认自己的准备不足，吸取经验和教训，争取下次再开展类似工作时不会出现此类问题。

10.你下乡发放慰问金，记者全程跟踪报道，但是村民表示慰问金的发放存在猫腻，请问你怎么办？

【参考答案】

村民慰问金的发放，体现了政府对农村困难人员的帮助与关怀，能够给困难家庭提供切实的生活支持与保障，也可以更好地树立服务型政府的形象。村民对慰问金发放的质疑，是出于对慰问金实际效用的关注以及对我们的工作的监督，我们应该对此予以重视，并尽快给村民满意的答复。我会采取以下具体的措施来解决该问题：

第一，按照慰问金发放的相关政策，对发放慰问金的住户的资格、数额进行再次核查，之后，要向记者朋友详细地介绍慰问金发放的标准及相关政策。

第二，请记者朋友和我一起，走访参与本次组织慰问金发放的其他工作人员、接受慰问金村民的家庭，尤其是有质疑的村民代表、村委会工作人员等，进一步了解本次慰问金发放的详细信息，包括慰问金发放总额、接受慰问金村民的名单与家庭情况。同时，请记者朋友对相关调查工作予以监督，对走访情况进行跟踪记录。

第三，召开村民大会，向大家说明我们这次的慰问金发放情况：首先，对大家提出的质疑表示感谢，这是村民对我们工作的关注与支持，希望大家能够继续对我们的工作提出意见和建议。其次，向村民展示慰问金发放的相关政策文件、接受慰问金村民的名单及评选标准。最后，欢迎大家继续监督后续发放工作，为保障此次慰问金发放的公平、公正、公开，我们

会对接受慰问金发放的村民名单进行为期五天的公示，并提供监督举报电话，村民对此若仍有疑问，欢迎及时与我们联系，我会安排专门的负责人及时处理村民的反馈信息并予以及时的答复。同时，我们会请记者朋友对此次慰问金发放工作进行现场跟踪报道，所以请大家放心。

第四，公示之后，我们会向记者、村民详细介绍公示结果，同时，感谢大家对我们工作的监督。在今后的工作中，我会提前做好相关资料的收集与整理工作，并关注群众的反馈情况，并将此次事件上报领导，建议制定更加严谨细致的慰问金发放制度以及信息公开制度，防止类似质疑情况的再次发生，将工作做到让人民群众满意。

11.你作为一个项目的负责人，带领农技推广人员为农民推荐种植技术，可由于天气原因，造成农民种植作物减产，因此农民说政府宣传假消息。你怎么办？

【参考答案】

农业技术推广是为了提高农作物的产量和质量，减轻农民劳动强度，为农民增收，可是由于天气原因，造成减产，农民抱怨政府也是人之常情，这种焦虑的心情我们可以理解。因此作为农技负责人我将从以下几方面开展工作：

首先，我会找农业局、气象局减灾处专家对减产的原因进行详细的分析，并对附近采用相同农业技术乡镇农产品的产量进行调查，然后写出调查报告，证明导致减产的主要原因是天气，而不是技术问题，并通过网站、媒体等向所有农民澄清此事。

其次，我会调查一下天气原因造成多少农田减产，使多少农户的收入减少，与农户往年的收入比较减少多少等情况，并联系一些以农产品为主要原料的厂家，与农民签订农产品收购协议，拓宽农产品的销售渠道，尽量降低减产对农民收入的影响，同时联系政府给予减产农户税费减免或一定的减产补助。

最后，对由于天气等变因导致农产品产量下降的原因，提出相应的应急预案，并在以后的农业技术研发中，尽可能估计到各种变因带来的后果，并完善相关的农业技术，同时加大农业技术推广的资金投入，加快农业技术推广的步伐，才能促进农业增效、农民增收。

12.单位要你组织老干部登山活动，但是在登山前3小时，已经准备好快要出发的时候，气象部门预报可能有特大暴雨，你怎么办？

【参考答案】

组织老干部登山活动是为了丰富他们的业余生活，面对可能有特大暴雨的情况，作为负责人，我会临时调整计划，在确保安全的情况下让老干部玩得开心，我会采取以下措施来解决这一问题：

第一，我会第一时间电话联系气象局的信息中心负责人，向他们了解具体情况，如特大暴雨可能发生的区域，特大暴雨的持续时间等，以便进一步安排。

第二，根据我了解的情况，向老干部解释一下特大暴雨的具体情况以及对我们登山造成的不便，说明登山活动暂时取消，并向老干部道歉，请他们理解，同时也向老干部说明我们

可以给大家安排一些临时活动，在他们活动期间我还会随时与气象局联系，如果天气好转，我们将按原计划执行。

第三，征求老干部的意见后，组织大家去单位的老干部活动中心娱乐，举办书法比赛、唱红歌、打保龄球等活动，在这期间我会与气象局的信息中心保持联系，随时了解天气情况。

第四，如果天气情况好转，我们将继续举行登山活动，如果天气情况恶劣，我将联系单位车辆把老干部一一送回家，并再次道歉。

最后，我会将此次活动的内容上报领导，并保证在今后组织外出活动前，我会提前了解天气情况，防止类似事情再次发生。

13.某市营业厅的门口排了很长的队伍，旁边施工队不慎将营业厅的电线挖断，造成突然断电。你是窗口负责人，你将如何处理？

【参考答案】

首先，向客户诚挚地道歉，第一时间向客户讲明断电事实，正常工作要暂停一段时间，并将进一步了解断电情况，知晓恢复供电时间后将及时通告各位客户。

其次，通知相关部门与施工单位进行交涉，确认电路损坏情况；及时通知相关修复单位及时进行修复，并了解恢复供电的大致时间，并及时通知客户恢复供电时间。

再次，如果供电当天可以较快恢复则及时通知正在等待的客户恢复供电的大致时间，请客户耐心地等待，为较着急的客户选择较近的其他营业厅，帮助其尽快办理所需业务；另一方面，如果需要较长时间才能恢复供电，我们也可以告知客户附近的营业厅地址，尽量方便他们办理业务，避免耽误客户。

最后，如果条件允许可以使用备用发电设施，自行发电，供等待的客户进行业务办理，把顾客的损失降到最小。

14.部分群众因为拆迁补偿问题，围堵乡政府大门，领导让你去处理，你该怎么解决？

【参考答案】

群众的拆迁补偿问题一定要及时解决，以维护群众的根本利益。出现这样的问题我会这样解决：

首先，稳定群众的情绪，表明我们解决问题的态度，使群众能够冷静下来，把群众请到会议室，详细了解群众所反映的拆迁补偿问题，并进行详细地记录，同时承诺群众会尽快解决。

其次，根据群众的实际情况，向群众讲解相关的详细的法律法规，这样能使群众更加清楚相关情况，以便后续工作的合理开展；解释清楚之后，先请群众们回家，等待最后的处理结果，同时告知群众我们的办公电话，以便群众能够及时地电话咨询。

再次，依据拆迁补偿的相关法律法规及群众所反映的实际情况，解决群众的实际问题；我们在遵循法律的同时，也要足够人性化地处理拆迁补偿问题，保证群众满意。

最后，我们处理拆迁问题一定要注意方式方法，维护群众的利益，使房屋拆迁补偿问题

能够有效合理的解决。

15.某市正在举行一个国际性的大型活动，却碰到集体讨薪事件堵塞交通，如果你是劳动监察部门工作人员，叫你去处理，你怎么做？（2011年7月13日下午湖北省市直公务员面试真题）

【参考答案】

作为劳动监察部门的工作人员，解决群众集体讨薪是我的责任，同时，维护这个国际性的大型活动的正常进行也是我的义务。我会从以下几个方面处理：

首先，联系这次大型活动的安保负责人和相关交通部门，通知相关情况，调集所有力量来维护现场的交通秩序，引导车辆通行，外围车辆可以选择其他道路；在一些路段设立临时交通警示牌并以广播的方式及时引导其他车辆和市民提前绕行，避免持续拥堵。

其次，及时赶往现场，与讨薪人员进行沟通，表明政府一定会及时地解决大家的问题，请大家选出代表，政府会详细地了解情况并给予解决；同时安排工作人员及时引导讨薪群众有序疏散，我会将讨薪群众的代表请到单位继续进行详细地沟通和交流，了解欠薪的具体原因并详细记录，并作为解决问题的一手材料。

再次，事情不是一朝一夕能解决的，我会先请群众代表先回去，把政府的态度告知其他的讨薪群众；另一方面，将单位的办公电话告知群众代表，如果有必要，我也会将我的私人电话告知群众代表，表明政府解决问题的态度，请他们放心。

最后，将讨薪问题的处理过程和结果及时告知群众，让群众能够及时知晓事情的进展动态，使群众满意。

16.某村因为一起交通事故导致人员伤亡，几百名村民围堵县政府大门，领导派你去处理此事，你如何处理？

【参考答案】

首先，赶往现场，稳定群众的情绪，承诺我们一定会为大家讨回公道，大家这样的情绪不利于问题的解决，我们要采取合理合法的手段理智地解决问题。

其次，邀请伤亡者家属或是村民代表去接待室进行详细的交谈，可以安排工作人员组织其他村民疏散。

再次，向伤亡家属和村民代表详细地了解相关情况，了解事故处理过程中群众不理解的环节，特别详细了解大家存在质疑和不满意的地方，并做好记录；根据所反映的情况，及时联系交通部门，询问处理过程和结果，并将群众反映的问题与相关部门负责人沟通，并表明群众希望得到明确的信息公示，如果条件允许，建议及时向群众公开处理过程和结果，以消除群众的质疑。

最后，在处理群众问题上，一定要重视群众的感受，让群众了解事故处理的全部信息。真正的以群众的利益为重，需要我们基层工作人员做好群众的沟通和解释工作，把服务型政府落到实处。

17.某工厂发生油污泄漏事件，对当地农民造成严重影响，上级安排你去处理这件事。你怎么处理？

【参考答案】

首先，出现工厂的油污泄漏事件，作为负责人必须第一时间赶往现场，出发前联系卫生、交通、公安、消防、环保等部门，并请各部门派负责人到现场处理。在赶往现场途中，联系当地村委，了解相关情况，对事件的严重程度有个大概的把握。全程中要保证及时向领导汇报情况，听取领导指示。

其次，在第一时间到达现场后，立即成立现场指挥小组，各部门人员分工协作。村委干部组织疏散群众，有序安全撤离到安全的地方；卫生医疗部门第一时间组织对身体健康已经受到影响的群众进行紧急救治；如有必要，交警部门封锁交通，阻止不知情群众进入灾害区域；公安部门控制相关责任人，并要求其配合事故调查和救援工作。

再次，待现场处理妥当，立即安排专业消防抢险人员进行抢修，最好能在源头上阻止泄漏。并请环保专家对现场环境指标进行权威测量，听取相关处理建议，及时实施有效措施，减少危害。

然后，在险情得到控制后，要及时向社会媒体通报情况，避免群众恐慌，或因不知情而受害。同时还要对工厂进行全方位的检查，加强工厂安全隐患的排查工作。经过调查确定是人为事故，要将相关责任人移交司法机关处理，同时对农民的受灾情况进行细致调查评估，帮助农民取得赔偿，做好善后工作。

最后，总结该事件发生的根本原因，将此事件的处理形成一份完整的报告供领导审阅。根据此事件处理的相关经验，制定完善的应急预案，以备再次发生此类事件时参考，同时提出建设性建议，避免或减少该类事件发生。

18.公交司机和公交管理部门发生矛盾，公车司机因为没涨工资，导致大家集体罢工，有一天导致这条线路的公车司机集体不上班，严重影响了群众出行，如果你是公交车公司负责人，你怎么处理？

【参考答案】

作为公交车公司的负责人，主要责任就是分配好并协调好各部门之间的工作，当出现题中所述现象，首要任务是尽快恢复交通，保证群众的出行。同时也要维护好公交公司员工的合法权益。

首先，我会将公车司机们聚集在一起开一次会议，详细了解司机对于工资的基本要求，在此基础上，向司机们承诺作为负责人，自己深知司机对于整个公司正常运营的重要作用，公司有义务维护每一位员工的合法利益，保障大家的基本生活。因此，我一定会尽量满足大家的要求，但是现在大家这样集体罢工不仅不利于问题的解决，而且还严重耽误了群众的出行，如果再耽误下去，可能会引起社会的混乱，希望各位司机能够体谅各位乘客焦急的心理，本着为乘客负责的态度，尽快复工，恢复交通。

其次，与政府相关部门取得联系，说明情况，承认错误并进行诚挚地道歉，并说明我们已经进行了处理，司机已经复工，应该能尽快恢复交通；认真听取政府部门相关的意见和建议。

再次，与公司工资管理部门负责人联系，了解公司手册并了解工资增长原则，依据公司工资增长准则向工资管理部门了解本次没有给公车司机增长工资的原因。如果是工资管理部门内部问题，那么将会对其根据公司规章制度进行处理，绝不姑息。另一方面，如果确实是因为公车司机们没有达到应有的标准才没有增长工资，那么事后要请工资管理部门的负责人一起，向广大司机作好解释工作。

此外，我们还会就此事向广大乘客发表致歉声明，对此次事件给大家带来的不便表示歉意，并宣布对相关责任人的处理结果，希望广大乘客能在今后继续监督我们的工作。

最后，我也会自我反省，因为司机们的不满不只是一天形成的，我没有及时地了解到相关的情况是我的失职，那么在以后的工作中我会多加注意，避免类似事件的再次发生。

19.老板跑了，四五十个农民工拿不到工资，去政府单位门口静坐，你领导叫你负责，你该怎么办？

【参考答案】

严厉打击拖欠农民工工资的行为，维护好农民工兄弟的切身利益，是我们的职责所在，面对这种情况，我将采取以下措施处理：

首先，我会先稳定静坐人员的情绪，向他们表明我们一定会尽力帮他们追回所拖欠工资，然后请他们选出三到五名代表和我去单位接待室详谈，其他人员可以安排他们先回去等消息。

其次，详细向农民工代表了解欠薪单位名称、欠薪的具体数额以及被欠薪的人数等情况，认真记录好，并请示领导进一步的安排。

再次，深入欠薪企业进行调查取证，待证据确凿、事实清楚后，迅速向法院作出讨薪维权的申请，并告知农民工可以向法院提起诉讼以维护自己的合法权益。

最后，积极配合法院各项工作，维护好农民工的切身利益。之后在全市各大企业加强普法维权宣传，增强农民工维权的法律意识。

20.政府给企业提供优惠政策，召开座谈会，在会议上企业代表说政策没有落实到，情绪激动，言辞激烈，你是会议的主持人，怎么办？

【参考答案】

详细周密的策划可以将会议的风险降低至最小，但现场总是难以避免各种突如其来的变化，在处理过程中，我们一定要沉着应对，妥善处理。遇到题目中这样的情况，我作为会议的主持人，在稳步推进座谈会进程的同时，妥善解决企业代表的质疑，达到政府惠民的最终目的。

首先，我会请情绪激动的企业代表冷静下来，他情绪激动我能够理解，但是无助于解决问题。同时也请其他企业代表安静下来，不要喧哗起哄，再次说明本次会议的流程，承诺对

于企业代表反映的问题一定会有相应办法解决，会给大家一个满意的答复。

其次，为了能够真正地解决代表反应的问题，也为了能更好地使政策能够帮助企业发展，我会请同事将有异议的企业代表带到旁边接待室，避免在会场造成更大的骚乱，同时我会立刻联系本次座谈会的组织者去接待室有针对性地解决问题。会场上，我会跟其他与会人员详细阐释我们本次座谈会涉及的政府优惠政策的具体细节，然后进一步推进会议的进程。

再次，待会议所有流程结束后，我会跟大家汇报刚才突发问题解决的过程和结果，亦或是企业代表对于政府优惠政策不了解，亦或是政策存在一定的实施滞后性才造成这样的问题。如果哪位与会人员有异议，我也会耐心细致地给予解答。

最后，对于政府给企业提供优惠政策的落实问题，我会在会议结束之后，尽快如实上报给相关部门领导，提供我在本次座谈会上得到的相应数据资料，协助并跟进该问题直到解决为止，确保政府政策实施的到位，企业能够真正地受惠。

21.你是主持人，主持一个拆迁户与政府部门协商的会议，由于达成不了一致意见，会场很混乱，你怎么办？

【参考答案】

近些年来，随着城市建设及郊区城市化建设的快速发展，征用土地、拆迁房屋的现象不断发生，随之而来的征地拆迁纠纷也逐渐增多。由于该类纠纷存在一些复杂原因，对其处理的法律依据也不够完善，所以拆迁问题很棘手难办，甚至严重影响社会稳定。我作为本次会议的主持人，遇到题目中出现的情况，我要保证市民群众和政府工作人员的人身安全，避免出现暴力冲突，在此基础之上，尽力调解双方，减小分歧，促使问题能顺利地解决。

首先，我会极力维持现场的秩序，请大家不要激动，混乱永远不是解决问题的最佳方案，希望大家能够安静下来，心平气和地去解决问题，推进会议能够正常进行。如果对话双方的情绪还是很激动，那么我要暂停会议，利用休会的时间，找双方讲明会议的目的，希望大家都能冷静处理问题。

其次，待会议继续开始后，我会再次申明本次拆迁协商会议的例程和秩序，表明态度，政府绝不会强行征用土地，一定会以保证群众合法利益在先，希望大家能够控制情绪，发扬风格，促使统一意见的达成。就双方没有达成一致意见的症结——拆迁补偿款问题，我会安排拆迁户的代表进一步发表意见，阐述理由并提供相应的数据。如是在政府部门能够接受的范围，一定会尽最大的努力予以解决；如是无理要求，政府部门予以驳回，并给出充分的理由和证据。希望在协商的过程中拆迁户能够表现出该有的诚意，双方求大同舍小异，我会从中尽力地协调双方，使双方尽可能地缩小分歧，最终达成一致的意见。

最后，我会将会议的情况如实地汇报给我的上级领导，并且下次在会议之前要更好地熟悉各方面的情况，避免对会议上出现的分歧始料不及，应对无措。

22.单位网络受到攻击，预计一天内无法恢复，而有一项网络申请不能办理，并今天截止，可能会影响到群众的办理。你是负责人，怎么办？

【参考答案】

遇到题目中这样的情况，作为业务办理的负责人，我要尽可能快地保证网络的畅通和业务的正常办理，恢复正常的工作秩序。

首先，我会立刻联系网络管理中心的技术人员，无论如何要利用各种方式尽可能快地解决网络畅通问题，查找攻击对象，必要的时候可以报警处理。

其次，安排部门内工作人员采取现场办理的方式，为群众办理业务申请。同时与网络维护人员协商，要通过各种方式在网站主页明显位置上公布此信息，或是在单位门口张贴通知并互相告知，让群众能知晓并来现场报名，确保在截止之前将群众的业务办理结束。

再次，我会联系我们业务部门的直属领导，跟他说明网络的情况，虽然已经在尽力解决了，为了以防万一，希望其业务办理能够向后顺延一天。

最后，我会将本次事件向我的上级领导如实地汇报，并从中反思，加强我们单位的网络软件方面技术和应对能力，在以后的工作中我要提前顾及到一些意外情况的发生，做好应急情况的处理工作。

23.下班时间已到，在你刚收拾好东西要离开办公室的时候，有一个上访群众死活拉住你要反映问题，而你晚上要参加一个重要的接待活动，你会怎么做？

【参考答案】

权为民所用、情为民所系、利为民所谋，我们做的任何工作，都是以为人民群众的利益为根本出发点和立足点的。群众有问题、有诉求找到我们，我们理应热情接待，快速解决问题，这是我们身为国家机关工作人员起码的工作态度。遇到题目这样的情况，我会镇定自若，快速思考，衡量利弊，争取群众的事和接待工作都不耽搁。

首先，我会放下手里的东西，热情地接待这位群众，并且跟他说明我晚上要参加一个重要的接待活动，所以希望他能言简意赅地说明问题，相信群众也能理解。

其次，我会认真地倾听他反映的问题，并作好详细的记录，在我的职责范围内的，立刻帮助他办理解决，让其安心回去等待结果。

如果不在我职责范围内的，那么我会直接告诉群众，他应该去找相应部门的工作人员。时间允许的话，我会积极地帮群众联系处理该问题的同事，请其帮忙快速处理好。如果同事已经下班，我会留下群众的联系方式，并且第二天上班时将详细记录转给负责的同事，请他办理后联系该群众。

再次，如果群众反映问题的时间稍长，或在短时间之内没能解决，我会先给同事打电话说明情况，请他们帮我做好前期准备工作，我尽力赶到。情况紧急的话，也可以请其他同事帮忙处理，或是请他在接待活动后或明天再来办理，群众看到我为他服务的热情态度，相信他也能理解我、配合我的工作。

最后，我会在处置妥当这边的问题后，在最短的时间里赶到活动的现场，完成我的接待工作。第二天上班后，督促并跟进群众反映的问题，直到妥善解决。

24.你是综合执法局的工作人员，有一天接到群众举报，说有一些小食品摊在路边，不仅脏乱差，还打扰居民休息。你到场后要取缔小摊，摊主不配合，引起群众围观，当地小区辖区主任也来说情，说这里是政府安排的民生工程，请问你怎么处理？

【参考答案】

遇到题目中这样的情况，我们综合执法部门在处理过程中要坚持两个原则，一是坚决整顿小区的街边摊位乱象，保证社区安静和整洁；二是要努力劝服，并帮助小商贩寻找更好的经营方式，兼顾政府的民生工程，过程中避免暴力执法。

首先，我会和当地小区辖区主任说明我们已经了解到的情况，包括群众举报和实地走访社区的摊位勘察得到的情况，虽然这是政府安排的民生工程，但也要让其了解脏乱问题的严重性和治理工作的必要性，得到他的认可。

其次，我会请辖区主任帮忙疏散围观群众，同时，将小商贩们汇集起来，跟大家说明小区的街边摊位乱象的严重性以及坚决整改的决心。当然我们并不是要阻碍政府的民生工程，而是通过更好的渠道来实施，之后将我们之前商讨出的解决方法告知大家：

第一，辖区相关部门在适当的地点规划一个市场区域，可以让街边摆摊的小商贩聚集起来买卖，并制定严格的场地使用要求和规章，鼓励大家踊跃报名。

第二，摊位主进行系统的登记后方可有资格入驻农贸市场，在开业之前我们部门会将他们聚在一起组织正规的培训，特别是食品安全卫生和职业素质，声明农贸市场的各项规则，希望大家能自觉遵守。

相信大家都是通情达理的人，我们给他们找到更好的经营场地和方式，他们一定能够配合我们执法，收拾摊位回家，等待下一步统一安排。

最后，我们作为综合执法部门的工作人员，会不定时地经常去查访农贸市场的营业情况，如再发现占道经营、阻塞交通、垃圾满地、噪音严重等情况，必严惩不贷。如有不服从安排，仍旧在在小区街边贩卖的小贩，我们会予以严肃的处理，切实保证市民的生活环境安定整洁。

25.施工工地警示牌被风吹倒，小李开车到施工地，导致小李的车遭到损伤。他投诉到施工方，施工方推诿让其找A局，小李给A局打了好几次才有人接听。说不归他们管。他投诉到上级部门，是你接的电话，你怎么处理？

【参考答案】

小李对我下级单位的工作不满，投诉到我们部门，我们应该热情耐心地帮他解决困难，假如是我接的电话，我会尽力解决好小李的问题。

首先，我会替下级部门的工作人员真诚地向小李表示歉意，可能是由于他们工作的繁忙而导致了电话的漏接，也请小李理解。

其次，我会耐心地向他询问事情发生的起因经过，并作好记录。如果小李所反映的事情确属我们单位的管辖范围，我会向其承诺相关部门一定会尽快着手进行调查和处理。因为施工地点缺乏安全警示标志可能还会导致其他市民发生意外，这种潜在的安全隐患应当立即排

除。我可以请小李留下姓名和联系方式，待事情有了进一步的处理决定后第一时间通知小李。如果小李所反映的事情确实不属于本单位的管辖范围，我也会详细地告之小李我们单位的职责范围，并且告之他应该向哪些相关的职能部门反映。

再次，对于小李开车进入施工现场可能造成的人身和财产的损失，如果经相关部门调查之后，证明确属施工方的责任，我建议小李先去找施工方的负责人进行协商，要求施工方进行赔偿；如果索偿未果，在适当的时候可以向司法部门起诉，用法律的武器维护自己的合法权益。

最后，我会和领导协商，对这次接听小李电话的工作人员进行调查，并与其进行沟通，告诉他群众工作的重要性，使他能明确自身定位和工作职责。希望我和单位的其他工作人员都能以此为戒，在以后的工作中注意处理好与群众的关系，做群众的贴心人。

26.在大街上，突然有人拉住你，说你是小偷，你怎么办？追问：你打了 110，警察来了，发现人家被偷的钱包就在你口袋里，你怎么办？

【参考答案】

遇到这种被冤枉的事情，我多少会有些气愤，但是我会稳定自己的情绪，把事情澄清，还自己一个清白。

第一，保持镇定。明确地表示我不是小偷，同时建议与这个人到路旁交流，不应阻碍大街上的交通。在与拉住我的这个人交流过程中注意自己的态度，不能激发双方冲突。

第二，报警，让警察来处理这件事情。如果警察来后，发现钱包在我口袋里，这应该是嫁祸于我，这个时候我就更不能慌乱，向警察表明我的工作身份，表示我不会偷窃，如果是我偷了钱包我也不会主动报警。可以建议测钱包上的指纹，因为我没有拿过这个钱包。

第三，相信警察最后会还我一个清白，以后也要以此为教训避免类似误会再次发生。

27.你和领导去外地参加会议，在飞机上发现忘记带一份重要的文件，领导当场责备你，你该怎么办？

【参考答案】

我作为领导的下属，因为一时疏忽忘记了带领导需要的重要文件，我非常抱歉，也非常难过，我会努力采取挽救措施，承认错误，杜绝类似事件再次发生。

第一，我要真诚地向领导承认错误，请求领导的原谅，并保证会尽力弥补这次错误，以后不再犯类似错误。然后我要对所有文件重新检查一遍，看是否还有其他遗漏的，以免耽误工作。在飞机落地后，我会马上联系单位的其他同事，安排他们通过传真的方式把文件的复印件发送过来。收到文件后，及时告知领导，消除领导的担心。

第二，经过这件事情后，我要积极反思出现错误的原因，总结教训，下不为例。造成这次疏忽可能是我的工作态度太过急躁，做事不够沉稳，今后接到任务时，我要先做好计划，将待办事项、所需物品详细地一一列出，工作中时刻做好记录，防止疏忽。也可能是我在工作过程中，没有及时和领导沟通，只顾埋头工作，对于会议的细节不够清楚，出现错误没有

马上发现，今后我要加强与领导、同事的交流沟通，工作中遇到不懂的地方要及时向领导或老同志请教，也要随时向领导汇报工作的进展，有问题早发现，提早解决。

第三，在今后的工作中，我要更加认真仔细，不放过任何一个细节，从细微处做起，积累经验，不断地完善工作方式，确保每一项工作的顺利完成。并且我不会因此事而对领导产生想法，要一如既往地尊重和支持领导的工作。

28.一位售货员错把 2 万元的电脑当成 1 万元出售，你作为销售经理，该怎么处理这个问题？

【参考答案】

作为销售经理，出现售货员误把 2 万元的电脑当成 1 万元出售的情况，我首先要承担责任，然后找出问题的缘由，采取挽救措施，确保利益不受损失，同时要查找原因，确保类似事件不再发生。

首先，按照公司制度的具体规定，冷静对待，妥善处理这件事情。找到当事的售货员了解真实的情况，根据销售记录，协助售货员查找买电脑人的信息，及时与他联系，说明真实情况并向他表示真诚的歉意。与买电脑人进行协商，看买电脑人是否同意补款或者退货。我们在售货过程中的失误并不是有意的，对于给客户造成的麻烦和不便表示歉意，希望客户能够理解。

其次，如果买电脑人同意补款或者退货，我会代表公司向他表示真诚的谢意，在公司制度允许的范围内，向他提供优惠政策。如果他不同意补款或者退货，我会按照正当的渠道向相关部门提出诉讼，通过法律渠道解决这个问题。

再次，事情解决以后，查找此次失误的原因，是自己在工作中监督不够，在制定价目表的时候出现了差错，还是售货员粗心大意，针对这些原因采取相应的措施，同时追究相应责任人的责任，并如实地向公司领导汇报。

最后，认真总结经验教训，反思自己的工作，时刻以严谨的态度对待工作，以防此类事情的再次发生。

29.你是单位的公关部门负责人，单位让你组织一次产品展销会，邀请了许多嘉宾和媒体，但现场的人寥寥无几，你该怎么办？

【参考答案】

对于我个人来讲，一向做事认真、细致，考虑问题全面，相信在我的工作中不会遇到这种尴尬的现象。但是，如果真的出现这种情况，我会保持镇静，尽我所能采取各种措施，圆满地完成这次产品展销会的任务。

现场的人比较少，我会尽快联系被邀请但未到场的嘉宾和媒体，询问他们的情况，是不知道展销会的具体地点还是时间通知不明确，或是在路上被别的事情耽搁了，同时再次送上诚恳的邀请。

如果是由于交通等原因没法按时到场，可在展销会开幕之前先放一段与展销会主题相关

的视频，或临时安排其他的活动来稍微拖延一段时间。直到大部分嘉宾和媒体到场，展销会按原计划进行。

但也有可能是他们真的来不了了，我也要认认真真地按原计划将此次展销会进行下去。因为这些到场的嘉宾、媒体，他们很有可能是展销会最忠实的客户，我应该尽力做好这些人的服务工作，以便给他们留下好的印象。这样，今后组织类似活动的时候，他们还有可能来参加。对于到场的嘉宾、媒体，我会向他们表示诚挚的欢迎。同时，坚决不让媒体做虚假的宣传。

活动结束后，我要认真总结到场人数不多的原因，是宣传的问题还是人员时间地点通知的不合理，全面深刻地吸取教训，同时，总结个人工作中的不当之处，认真做好检讨。并把这些内容形成书面材料，上交领导，请领导对我个人进行批评、处分。私下里，我也要从个人方面检讨自己在这次活动组织中的表现，发现问题及时改正，以免今后再犯类似错误。

30.你在会上汇报一个方案，汇报了一半，下面议论纷纷，还有人大声说不切合实际，怎么办？

【参考答案】

在会上汇报一个方案，但是未汇报完就引起了许多议论，这说明我的方案可能还有些不尽人意的地方，我要冷静下来，汇报完后，细细体会，改正缺陷，力求方案的完美。另外，在处理人际关系时要注意团结合作、团队精神和自我反省。

首先，对待这样的情况我要冷静地处理。首先我要维护会场的秩序，让大家安静下来，冷静地思考问题。其次让大家把会继续开完，并告诉大家，对于方案可能存在的问题，会后安排具体的时间进行意见收集。

其次，针对同事们对方案有异议，认为不切合实际。开完会后，我要深入调查，积极听取同事的意见，并组织安排一次经验交流会，对这次会议出现的问题进行具体的探讨，针对同事们提出的问题做认真的记录，并进行实际的调查。认真分析方案的具体条件，认真对待同事所提的意见，并向领导汇报听取领导的意见，进一步完善方案。同时也要多向领导汇报工作，与同事多沟通多交流，积极听取同事的意见，脚踏实地，坚持从实践中来到实践中去的工作原则。

最后，针对这次会议出现的情况我会认真总结，并且注意在制定方案的同时与领导和同事进行沟通和交流，以防类似的情况再次发生，同时写好书面总结交领导，为以后工作打好基础。

31. 某地发生一起食物中毒事件，领导交办你去完成，你如何解决？

【参考答案】

食物中毒事关老百姓生命安危，我将竭尽全力处理好食物中毒事件。

首先，我会进行必要的应急处理。要第一时间奔赴现场，为充分统筹利用时间，我会在途中尽早通知卫生、公安、质检等相关部门到达现场。到达现场后，按照相关事故制定的预

案，成立领导组，负责全面的工作。领导下设相关小组开展相关工作，要进行抢救，以人为本、生命至上，千方百计抢救中毒者的生命。

其次，我会迅速查明原因，采取果断措施，堵住中毒的源头，防止中毒人群进一步扩大。对于事故的责任人要严肃处理。

同时，要做好病人家属的思想工作，疏散围观人群，维护社会稳定；及时向外界发布有关中毒事件的情况，避免外界恐慌。

在处理事件的过程中，我会向领导汇报工作进程，特别是自己职权范围内无法解决的重大问题和信息。事件处理完毕后，写出总结报告，重点是分析中毒事件产生的原因，提出加强食品安全工作的建议，防止此类事件再次发生。

32.你们村接到消息会发洪水，你是村委书记，怎么办？

【参考答案】

天灾无情，面对突发性自然灾害，作为党员干部一定要身先士卒。所以，我一定要采取一系列必要措施，确保人民生命财产安全。

立即组织村委会成员、各小组长，把消息迅速地通知到村里各家各户，同时安抚大家的情绪，让村民不要慌乱，做好洪水来临前的准备工作。密切关注天气情况以及村里的河流情况，有情况及时汇报，听取上级的相关指示，上级有相关文件及时下达。如遇洪水立即有序组织村民转移，选择较高的山坡，组织动员一切力量确保人民生命安全。

应变能力是公务员的必备能力之一。当面对突发事件时，务必保持冷静，是每个公务员应具备的能力。尤其是对于作为工作一线的基层干部来说，更要具备处理复杂、突发事件的能力。

33.某县突发洪水，你所在乡镇情况十分危急。恰好你请假在家处理一件重要事情，脱不开身，但领导要你马上赶赴某村开展抗洪工作，并且这时接到上级防汛部门指示，你所在乡村要作为泄洪地段。这个时候又接到紧急会议通知，要求你到县里参加紧急防汛会议。请问，你怎么开展你的工作？

【参考答案】

抗洪抢险是事关人民群众生命财产安全的大事，非常时期，任何事情都要服从和服务于这个大局，我将本着先公后私、先急后缓的原则，舍小家顾大家，站在抢险的第一线，根据领导指示精神，全身心地投入到这场战斗中。

第一，马上把家中的事情交给家里人处理，要服从防洪工作大局，并马上赶赴所在村开展防洪工作。

第二，打电话给乡镇领导，因为所在地段属于全县泄洪重要地段，是防洪工作重点，请另派其他同志参加县里紧急会议。

第三，赶到所在地以后，马上召集村级领导和骨干群众，分工协作，组成防洪指挥小组，并传达贯彻防汛指挥部泄洪命令，要求大家分工行动，坚决执行上级命令，要服从大局，做

好群众解释及疏散工作。有情况随时向上级部门汇报。

第四，在规定的时间内转移、疏散群众，确保人民群众生命安全。

第五，妥善安置疏散群众，保证日常需求。

第六，洪水过后，开展生产自救及防疫工作。

作为一名公务员，必须坚守自己的岗位，在面临重大抉择的时候，要顾全大局，敢于奉献。要以为人本，最大程度地保护人民群众的生命和财产安全。

34.在一次夏令营的活动中，突然性山体滑坡，假设你是这次夏令营活动的领队老师，你会如何处理？

【参考答案】

作为夏令营的一领队老师，必须敢于负责、勇于负责、善于负责，面对突如其来的山体滑坡，我将利用以前所学的救急知识，确保队员的安全。

第一，保持冷静，观察周围形势，带领学生迅速转移到相对安全的地方，转移过程中一定要确保每一位学生的安全。

第二，等山体滑坡过去之后确定大家所在位置，求助救援单位，告知他们我们的具体情况，希望能够尽早得到救援，与学校领导联系，汇报情况征求意见。

第三，在等待救援的过程中维持好学生秩序，做好学生的心理安抚工作，保证学生不慌乱；清点人数，对受伤的学生做一些基本的消毒处置。

以后带领学生参加类似活动的时候要以此为教训，充分做好各方面准备，以备突发事件的发生。组织者、领导者就是要善于在突发性事件中，临危不惧，处乱不惊，无论是在何种环境下，务必保持冷静的心态，以不变应万变，做处理问题的高手。

35.学校里突然暴发流感，作为一名学校领导人，你会采取哪些措施？

【参考答案】

保障学生的健康与安全，是学校担负的一项重要工作内容。特别是流感蔓延，迫使局势更加急迫。作为学校领导必须对此事保持高度的重视，快速并且妥善处理此事。

当务之急是保持学校学生情绪的的稳定，通过广播宣传和组织传达等方式，告诉每一个学生，学校有能力控制流感，并且能够保证大家的健康，消除校园慌乱气氛。在确保全校师生情绪安定下来后，立刻着手展开以下处理措施：

第一，启动校园防护流感应急预案，将流感情况向上级教育主管部门汇报，并组织流感工作小组，亲自担任小组组长。联系卫生防疫部门，对学校的各个场所进行消毒，组织学生打流感疫苗等。

第二，召开全体教师会议，由学校医院医生宣传当地流感的情况、危害性、传播途径、预防措施和治疗措施等等。要求各位班主任散会后做好本班的流感宣传工作，从而使大家对流感病情有一个详细的了解，并可以有效做到个人预防。在流感活动期尽量减少集体活动，以免发生集体感染。

第三，将患流感严重的同学送到级别较高的医院进行治疗，并通知学生家长。对患病不严重的同学进行有效隔离，如与家长协商，让传染上流感病毒但不严重的学生在家治疗或者在校医院进行临床观察和治疗，以防止流感病毒的进一步扩大和严重化。与此同时，时刻关注学生疫情变化，实施晨检和晚检制度，一旦发现有异常的学生及时送医院进行治疗。

第四，注意安抚所有学生和家长的心理，使他们坚定信心和意志。随时公开病情防控信息，杜绝谣言。疫情解除之后，如实向上级主管部门进行总结并汇报。并通过这次事件总结经验，建立更加完备的防控制度和体系，更好地保证学校学生的生活和学习顺利进行。

36.重庆某小学发生雷击事件，造成7人死亡，44人受伤，其中4人重伤。有人说这是老天惩罚，有人说是天灾人祸。请问你对这件事情的看法。

【参考答案】

小学发生雷击事件，对于这一事件有人说是老天惩罚，这是老百姓的迷信思想，显然这部分人还没有提高公共安全的意识。也有人说这是天灾人祸，我们说“三分天灾七分人祸”，凡事都存在人为因素。就这次雷击事件，很大程度上，是人为造成的。

该小学建在山上，并且是雷区，因此当地政府和学校都应预先引起重视，虽然该校装有避雷装置，但是并没有设立任何应急措施，老师和学生也没有较强的防雷意识。如果我们之前有这种安全意识，就不会导致悲剧的发生。

凡事预则立，不预则废。我们都应该有“防患于未然”的意识。特别是当前气候逐渐变暖、自然灾害不断增多的情况下，我们更应该加强自然安全方面的知识。

第一，政府应加大公共安全方面的宣传教育，使市民提高安全意识，要加强对雷电等灾害发生后救护知识的普及工作，让社会公众了解和掌握雷电灾害发生后的一些急救知识。

第二，相关部门应做好安全预防工作，定期对安全防护设施进行检查，确保其正常使用。如遇雷雨天，应减少学生的户外活动，制定弹性上下学时间，避免学生雷天行路。

第三，落实安全监督管理制度，制定好安全预案。

学校的安全防范工作关系到每一位学生和教师的生命安全，这就要求学校每一个部门必须认真做好每一个细节工作，不能有任何疏忽。只有这样才能将安全工作很好的落实，并长期开展下去。

37.村里有两家因为宅基地问题发生械斗事件，你是村支书，如何处理？

【参考答案】

作为村支书，首先要摆正自己的位置，村支书是身处一线的基层领导，是全村的核心，是村民的主心骨。面对械斗事件时，要沉着冷静，妥善处置。

第一，立即带人去现场，把事发双方分别拉开，平复两家的情绪，争取做到无人伤亡。

第二，分别听取两家理由，做好两家思想工作，进行调和，调和过程中要公平公正。

第三，调和不成功，建议采用法律手段解决此事，禁止再次发生械斗事情，否则从严治理解。

维持村里团结和睦是每一位基层领导干部的一项基本任务,贯彻“生产发展、生活宽裕、乡风文明、村容整洁、管理民主”的新农村建设 20 字方针,维护农村的一片和谐。

38.你是一个少数民族乡的分管国土工作的副乡长,你乡的回族村与汉族村因坟地纠纷发生了械斗,事态还在发展,此时乡长要你前去处理,你怎么办?

【参考答案】

民族团结、和谐相处是国家稳定的基石。作为基层领导干部有义务有责任处理好民族纠纷,处理好械斗事件,还乡里平静、和谐。为此,我在处理涉及民族纠纷事件中一定要矢志不渝地遵照党的民族政策及相关法律法规的原则要求,掌握政策,注意方法。

第一,得知消息后,我会率领有关人员第一时间迅速赶赴纠纷现场,立即制止事态的发展,防止流血事件发生,并劝说有关双方各自返回各村,要广大村民相信政府。

第二,开展认真的调查研究,找到纠纷的缘由,并且正确区别两类不同性质的矛盾,明确纠纷的性质是人民内部矛盾。而人民内部矛盾解决的方法只能用教育疏导的办法。

第三,我会在两个村干部的协助下,选出群众代表进行沟通、协调,举行面对面的座谈、询问,尽可能达成共识,对于那些不明真相的群众动之以情、晓之以理、明之以法,要大力宣扬“回汉一家亲”的思想,有理有利有节地进行调节,最好使这两村化干戈为玉帛。

第四,我们一定要掌握好政策,充分发挥少数民族干部群众在处理突发事件中的作用。在双方意见基本一致的前提下,公布处理结果,并提出批评与建议。

民族团结是福,保持各民族之间的和谐共处、共同发展的大好局面,有利于社会主义事业的蓬勃发展。领导干部特别是基层领导干部,一定要坚守促发展、保稳定这个方针,为各民族的团结贡献自己的力量。

39.《某市公务接待规定》规定,单位陪客人用餐的人数不能超过来客的人数。外省一领导要来交流工作经验,你负责接待工作,安排陪餐的人员。这时,正局长对你说,我来陪吧。而主管这方面工作的副局长也对你说,这方面工作我负责,由我来陪吧。又一位局长又对你说,我跟他是老同学,交情深,我来陪吧。请问,你该如何解决?

【参考答案】

接待外省领导用餐,安排出席作陪的人员,是工作需要,是服从于促进地区间的交流和提高这一目的的。安排好陪餐人员,必须在把握原则、遵守制度规定的前提下,选择最恰当、最适宜的人选,做到单位领导满意,来客满意。

第一,根据《某市公务接待规定》,陪餐者不能超过来客人数,外来领导只有一位,作陪的领导也只能有一位,因此,我要在三位领导中选出一位最适宜作陪的。考虑到外省领导来我单位的目的是为了交流工作经验,按照单位领导的分工,应该由主管副局长出面作陪。这样,我首先在心里确定了陪餐人选,准备请主管副局长作陪。

第二,确定了陪餐领导后,我要把自己的人选向正职领导汇报,并说明理由。在向局长汇报中,首先介绍有关接待规定,说明按市里统一规定,只能去一位领导陪同一位来宾;然

后介绍外省领导此行的目的，向局长解释，根据工作需要，由负责这方面工作的主管副局长出面作陪比较适宜。如局长坚持自己去，可委婉地劝说，局长公务繁忙，接待任务较多，从局长身体健康和今后顺利履行公务考虑，此次作陪不去更加有利。最后请局长做出决定，问明局长是否同意由主管副局长陪餐。在征得同意后，向主管副局长宣布这一决定。

第三，对于另外一位副局长，我会主动沟通，积极向他解释，征得他的理解和配合。首先委婉地说明，按接待规定和工作需要，应由主管副局长去作陪，同时局长也已经同意；然后，从情理的角度进行解释，说明：既然副局长和这位外省领导是同学，他来了是很好的机会，你们在私下交流，比公务宴请场合更方便。请副局长确定聚会的时间和地点，我可以安排两位领导在方便的时间和地点会面并用餐，借此机会好好地叙叙旧。

通过这样合情合理的安排和解释，相信一定能够取得各位领导的理解和配合，圆满顺利地完成这次接待任务。

40.你在执法时遇到两个卖假药的药店，一店主拿出 3000 元，求你放他一马；另一店主扬言谁动他的饭碗，就跟谁拼命，你怎么办？

【参考答案】

机关公务人员在执法的时候，会遇到很多违规的行为，而这些行为的实行者想通过不法行为来逃避处罚的情况也时有发生，所以如果遇到上述情况，我要坚持工作原则，为群众的健康着想。

第一，对于第一位店主，我要坚决拒绝他的贿赂，同时对他提出批评教育，他卖假药本身已是违法，现在再对执法人员行贿更是错上加错，然后诚恳地向他阐述假药的危害性，让他深刻认识到自己的过错，并进行自我检讨，主动配合我的工作，依法对所卖假药进行收缴和罚款，最后要鼓励他诚信经营，遵守职业道德。

第二，对于第二位店主，我会保持冷静，不能硬碰硬。先稳定安抚住他的情绪，一味的强硬是不能解决问题的。然后再跟他讲明假药的社会危害性，举个例子比如说他自己亲人生病，由于吃了假药导致病情加重，他会怎么想。我相信通过这样的换位思考他能认清自己的错误，主动作出检讨，我也会给予批评教育，并依法按照规定进行处理。

第三，对于依然坚持卖假药的药店，我要坚决执行自己的职责，对违法者不能姑息，确保药品的质量问题。

第四，针对此事件的发生，我要做好总结工作，并向领导做好汇报工作。就此事进行彻底检查，以防其它药店依然存在该现象。同时，我要时时刻刻对自己严格要求，激励自己不断学习各种处理问题的方法，要经得起考验，抵得住诱惑，努力提高自己的执法水平，严格做到依法办事。

最近，保证食品、药品的质量安全一直成为热议的话题，质量安全关系到群众的生命安全，因此作为执法人员，我一定要依法办事，不能被利益所诱惑，也不能因为恐吓而畏惧，要坚持自己的工作准则，把人民的利益放在首位。

41.你是单位的新人，一次在你准备向领导汇报工作的时候，在门外听见一位同事在向领导说你的坏话，你会怎么做？

【参考答案】

作为一个新人，遇到同事说坏话的情况确实令人尴尬。但是，我会本着一颗平常心去面对，向领导汇报工作时要保持冷静。

第一，努力工作并保持团结在我心中是第一位的。在工作中我要做到有错必认、有错必纠、有错必改，这样才能不断地进步，更好地完成工作。单位的同事之间存在着相互监督的职责，我的同事向领导说我的坏话，这是他对我的工作有不同的意见。他没有直接向我指出，而是找了领导，说明同事是担心和我不好沟通或者怕沟通没有效果。因此在平时工作的时候我一定要积极与同事沟通，及时发现问题及时改正。

第二，我应该选择一个合适的时间，先同领导和其他同事进行沟通，了解我工作的情况和他们对我工作的意见；然后选择一个合适的时间和场合，找提意见的那位同事进行沟通，请他对我工作进行批评。无论对于谁的意见和批评，都应该虚心接受，别人的批评是对自己的帮助。所以我们应该感谢同事对我提出意见。

第三，我还是新人，不太熟悉工作和业务关系，在今后的工作当中我会加强专业知识和技能的学习，努力熟悉工作，提高自己的业务水平。如果同事说坏话是因为不太解了我的工作，那么我会耐心地向他解释说明。

第四，每个人都有值得学习的地方，要时刻看到别人身上的优点，保持谦虚的心，向他人多请教和学习。如果在工作中，我的工作方法出现了问题，我会多向他人请教，多向有经验的同事请教，多向领导请教，不断地学习和改进，取他人之长，补己之短。

人际之间的沟通和交流是非常重要的，消除人与人之间的隔膜，关系到一个团队合作的精神。做好与同事的沟通工作不但能消除隔阂，还有利于我增强业务知识，完善自我。

42.领导交给你和另外一个同事一起负责一个工作，你发现有更好的办法来处理这件事，但是相对而言会加重你和同事的工作量，你该怎么办？

【参考答案】

在工作当中遇到这样的情况，我要认真地思考，仔细地分析，戒骄戒躁，本着团结协作与认真负责的原则和态度来完成此项工作。

第一，在工作中我发现了完成工作的更好的方法，但是却会给同事带来更大的工作量，那我首先要和同事进行沟通，把我的想法和方案告诉同事，共同商议解决问题的具体方法，针对具体的环节进行探讨，集两个人的智慧更好地完善方案。

第二，与同事商讨后报领导审批，经领导同意后我们会按照这个方案尽快地完成工作。

第三，在接下来的工作中，我会主动为同事分担增加的工作量。如果工作量实在太大，我尽可能申请增加人手，希望通过大家的共同努力争取更好更快地完成工作。

第四，通过这次工作，我要总结先进的经验，在以后的工作当中也要积极地配合好同事，

团结合作，共同探讨，取长补短，认真调查研究，把工作深入到每一个细节，在提高效率的同时，争取做到工作量最小化。

用最优化的方式来完成工作是我们应坚持的工作宗旨，工作不能拈轻怕重，不能因为任务量的加大而放弃采用最佳方案。但是在采用新方法的同时一定要与同事做好沟通工作，发扬团队精神，把领导交代的任务出色地完成好。

43.你成为一个部门的领导，上任后发现你们单位在群众中有很多负面评价，主要是前任领导留下的，你会怎么办？

【参考答案】

作为新上任的部门领导，面对群众的负面评价，我要勇于承担。无论原因为何，我都要负起这个责任，解决问题才是关键。因此，我要以积极的心态看待这个问题，用积极的行动去化解群众的误解。

第一，首先了解原因，我会尽快地向单位同事了解情况，多与群众沟通，广泛听取群众的意见，仔细分析出现负面评价的主要原因，并及时加以解决。

第二，如果是我们在日常工作中没有做到及时政务公开，使群众对我们的工作产生了一些误解。那么今后，我会加强政务公开的力度，及时准确地通过网络公布我们的工作动向和主要内容，避免造成误解。在条件允许的情况下，可以设立面向群众的免费咨询电话，方便群众询问和反映问题。

第三，如果是对于群众反映的问题没有及时地解决，造成了群众对我们工作的不信任。那么首先我要召开部门会议，明确每个部门、每个人的工作职责，责任到人，分工明确，并强调群众工作的重要性，在今后的工作中及时有效地为群众解决问题。其次，建立相应的奖惩制度，对于群众满意的工作人员进行奖励，而对于群众反映问题较多的工作人员进行严惩，先进带动后进。

第四，如果是单位中有个别同事对待群众的态度不够诚恳，引起了群众的不满。对于这样的同事，我要加以教育，使他们从思想上认识到群众工作的重要性，转变对待群众的工作态度。在日常的工作中，多安排他们与表现好的同事一起共事，用行动感化他们，相信他们会很快转变的。

在今后的工作中可以采取群众监督热线或网络监督平台等方式，多方了解群众的意见，真心地听取群众的意见，并以此来完善我们的工作。

44.在大街上，突然有人拉住你，说你是小偷，你怎么办？追问：你打了 110，警察来了，发现人家被偷的钱包就在你口袋里，你怎么办？

【参考答案】

遇到这种被冤枉的事情，我多少会有些气愤，但是我会稳定自己的情绪，把事情澄清，还自己一个清白。

第一，保持镇定。明确地表示我不是小偷，同时建议与这个人到路旁交流，不应阻碍大

街上的交通。在与拉住我的这个人交流过程中注意自己的态度，不能激发双方冲突。

第二，报警，让警察来处理这件事情。如果警察来后，发现钱包在我口袋里，这应该是嫁祸于我，这个时候我就更不能慌乱，向警察表明我的工作身份，表示我不会偷窃，如果是我偷了钱包我也不会主动报警。可以建议测钱包上的指纹，因为我没有拿过这个钱包。

第三，相信警察最后会还我一个清白，以后也要以此为教训避免类似误会再次发生。

被人冤枉是时常会碰到的事情，遇到此种事情的时候，要沉着冷静，不慌乱，想办法化解被冤枉的境地，澄清事实，还自己一个公道。

45.你和领导去外地参加会议，在飞机上发现忘记带一份重要的文件，领导当场责备你，你该怎么办？

【参考答案】

我作为领导的下属，因为一时疏忽忘记了带领导需要的重要文件，我非常抱歉，也非常难过，我会努力采取挽救措施，承认错误，杜绝类似事件再次发生。

第一，我要真诚地向领导承认错误，请求领导的原谅，并保证会尽力弥补这次错误，以后不再犯类似错误。然后我要对所有文件重新检查一遍，看是否还有其他遗漏的，以免耽误工作。在飞机落地后，我会马上联系单位的其他同事，安排他们通过传真的方式把文件的复印件发送过来。收到文件后，及时告知领导，消除领导的担心。

第二，经过这件事情后，我要积极反思出现错误的原因，总结教训，下不为例。造成这次疏忽可能是我的工作态度太过急躁，做事不够沉稳，今后接到任务时，我要先做好计划，将待办事项、所需物品详细地一一列出，工作中时刻做好记录，防止疏忽。也可能是我在工作过程中，没有及时和领导沟通，只顾埋头工作，对于会议的细节不够清楚，出现错误没有马上发现，今后我要加强与领导、同事的交流沟通，工作中遇到不懂的地方要及时向领导或老同志请教，也要随时向领导汇报工作的进展，有问题早发现，提早解决。

第三，在今后的工作中，我要更加认真仔细，不放过任何一个细节，从细微处做起，积累经验，不断地完善工作方式，确保每一项工作的顺利完成。并且我不会因此事而对领导产生想法，要一如既往地尊重和支持领导的工作。

作为一名普通的公务员，把事情做好、做到位，是对工作的基本要求。我因为一时疏忽而忘记了带领导需要的重要文件，是我的错，一定要认清错误，表示歉意，亡羊补牢，把自己的事情办好，让领导放心，让领导满意。

46.一位售货员错把2万元的电脑当成1万元出售，你作为销售经理，该怎么处理这个问题？

【参考答案】

作为销售经理，出现售货员误把2万元的电脑当成1万元出售的情况，我首先要承担责任，然后找出问题的缘由，采取挽救措施，确保利益不受损失，同时要查找原因，确保类似事件不再发生。

第一，按照公司制度的具体规定，冷静对待，妥善处理这件事情。找到当事人的售货员了解真实的情况，根据销售记录，协助售货员查找买电脑人的信息，及时与他联系，说明真实情况并向他表示真诚的歉意。与买电脑人进行协商，看买电脑人是否同意补款或者退货。我们在售货过程中的失误并不是有意的，对于给客户造成的麻烦和不便表示歉意，希望客户能够理解。

第二，如果买电脑人同意补款或者退货，我会代表公司向他表示真诚的谢意，在公司制度允许的范围内，向他提供优惠政策。如果他不同意补款或者退货，我会按照正当的渠道向相关部门提出诉讼，通过法律渠道解决这个问题。

第三，事情解决以后，查找此次失误的原因，是自己在工作中监督不够，在制定价目表的时候出现了差错，还是售货员粗心大意，针对这些原因采取相应的措施，同时追究相应责任人的责任，并如实地向公司领导汇报。

第四，认真总结经验教训，反思自己的工作，时刻以严谨的态度对待工作，以防此类事情的再次发生。作为营销主管，就是要把好关，把业务做好，确保公司利益不受损失，体贴下属，谅解他人，承担责任。

47.你是单位的公关部门负责人，单位让你组织一次产品展销会，邀请了许多嘉宾和媒体，但现场的人寥寥无几，你该怎么办？

【参考答案】

对于我个人来讲，一向做事认真、细致，考虑问题全面，相信在我的工作中不会遇到这种尴尬的现象。但是，如果真的出现这种情况，我会保持镇静，尽我所能采取各种措施，圆满地完成这次产品展销会的任务。

现场的人比较少，我会尽快联系被邀请但未到场的嘉宾和媒体，询问他们的情况，是不知道展销会的具体地点还是时间通知不明确，或是在路上被别的事情耽搁了，同时再次送上诚恳的邀请。

如果是由于交通等原因没法按时到场，可在展销会开幕之前先放一段与展销会主题相关的视频，或临时安排其他的活动来稍微拖延一段时间。直到大部分嘉宾和媒体到场，展销会按原计划进行。

但也有可能是他们真的来不了了，我也要认认真真地按原计划将此次展销会进行下去。因为这些到场的嘉宾、媒体，他们很有可能是展销会最忠实的客户，我应该尽力做好这些人的服务工作，以便给他们留下好的印象。这样，今后组织类似活动的时候，他们还有可能来参加。对于到场的嘉宾、媒体，我会向他们表示诚挚的欢迎。同时，坚决不让媒体做虚假的宣传。

活动结束后，我要认真总结到场人数不多的原因，是宣传的问题还是人员时间地点通知的不合理，全面深刻地吸取教训，同时，总结个人工作中的不当之处，认真做好检讨。并把这些内容形成书面材料，上交领导，请领导对我个人进行批评、处分。私下里，我也要从

个人方面检讨自己在这次活动组织中的表现，发现问题及时改正，以免今后再犯类似错误。

展销会可以展示单位的风貌，提升单位自身的知名度。作为公关人员，就是要更多的人来参加展销会，所以我必须施展才华，想出办法，招揽人士光顾，才能够对得起单位的栽培，实现自身的人生价值。

48.你在会上汇报一个方案，汇报了一半，下面议论纷纷，还有人大声说不切合实际，怎么办？

【参考答案】

在会上汇报一个方案，但是未汇报完就引起了许多议论，这说明我的方案可能还有些不尽人意的地方，我要冷静下来，汇报完后，细细体会，改正缺陷，力求方案的完美。另外，在处理人际关系时要注意团结合作、团队精神和自我反省。

第一，对待这样的情况我要冷静地处理。首先我要维护会场的秩序，让大家安静下来，冷静地思考问题。其次让大家把会继续开完，并告诉大家，对于方案可能存在的问题，会后安排具体的时间进行意见收集。

第二，针对同事们对方案有异议，认为不切合实际。开完会后，我要深入调查，积极听取同事的意见，并组织安排一次经验交流会，对这次会议出现的问题进行具体的探讨，针对同事们提出的问题做认真的记录，并进行实际的调查。认真分析方案的具体条件，认真对待同事所提的意见，并向领导汇报听取领导的意见，进一步完善方案。同时也要多向领导汇报工作，与同事多沟通多交流，积极听取同事的意见，脚踏实地，坚持从实践中来到实践中去的工作原则。

第三，针对这次会议出现的情况我会认真总结，并且注意在制定方案的同时与领导和同事进行沟通和交流，以防类似的情况再次发生，同时写好书面总结交领导，为以后工作打好基础。

方案的确定需要自己的调查研究，需要同事们的指点、参与，需要领导们的指示、点拨，方案的制定一定要有可行性、可操作性。唯有此，才能避免出现冷场、乱场的窘境。