

2010年国家公务员面试真题答题思路：应急应变面试题公务员 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/647/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_9B_BD_c26_647928.htm

1、你是超市工作人员，你所在超市有个政策，一些人可以免费得到一些超市的东西，有人举报超市存在假冒产品，而且该领物品的人没领到，这时你的领导也在场，你怎么办？（2010年3月3日国家公务员面试黑龙江国税面试真题）参考解析：作为一名超市工作人员，遇到这种情况，首先要沉着应对，不能慌了阵脚。第一，我会向领导做好解释工作，请领导不必担心，我会处理好。第二，我会向举报人员表示感谢，谢谢他对我们超市的关注和负责，并做好耐心的解释说明工作，即我们产品的进货途径是安全的，所有产品也都是经过质监部门检验的。第三，同时，不过本着对产品对群众负责的态度，我们会迅速核实他所举报的产品，请质监部门的工作人员来做检测。及时将检测工作的结果予以公告：如果没有任何假冒产品，我们会向他们及时作出澄清，如果确实存在假冒产品，我们会及时将其下架，并且会加强自身进货渠道的把关，同时配合相关部门做好假冒产品的源头调查工作。第四，对于该领物品的人没领到的问题，我会向群众做好解释工作，由于最近领礼品的群众众多，而我们超市工作人员有限，导致礼品不能及时发放，还请群众们多多谅解。同时我们也会合理调配人手，协调好时间和程序，做好礼品的统筹发放工作。希望群众们不要着急，没有领到的我们都会补发给他们。第五，这件事情处理完毕之后，我会向我的领导做好汇报工作，同时也会把自己工作中的失误向领导承认错误，需要承担的责任和弥

补的损失我也会尽自己所能把它完善好。希望能够得到领导的指示和帮助，把以后的工作做得更好。

2、元月份我国普降大雪，内蒙古地区有辆列车中途被雪灾困在低洼地区，大雪掩埋了半截车厢，车上的食物、饮用水、药品都已经严重不足。这时，你作为列车长，你会怎么办？（2010年3月6日下午重庆国税面试真题）

【考查能力】应急应变能力，计划组织协调能力

答题要点：1. 遇到这样的情况，作为列车长，必须保持沉着，及时通报上级领导。同时，组织工作人员有序开展工作，为乘客服务。2. 迅速明确事态状况，向所有工作人员，特别是旅客。及时通报天气、车况等基本情况。根据职责将列车上的工作人员分成各工作小组，主要包括联络组，安抚组，维持秩序组，医护组等。联络组负责与指挥中心保持联系，随时了解气象状况，并向外界请求支援；安抚组负责将信息及时传递给乘客，安抚乘客情绪；维持秩序组负责保持列车上的良好秩序，避免引起骚动；医护组则负责对部分病患乘客进行医护。3. 等待过程中，作为列车长，要组织协调各小组工作，随时关注事态发展，对突发状况及时进行处理。特别是注意尽一切可能就近联系到相关的食物、饮用水和药品，以便保证车上的供应。4. 此次事件处理完毕后，总结关于类似事件的处理方法，形成应急预案，以备日后工作参考。

3、校车安全演习，车上的小孩子以为真的出了安全事故，不停的哭喊，还用逃生锤弄碎了玻璃，围观的群众也以为发生了安全事故，纷纷议论，你是这次演习的负责人，该如何处理？（2010年3月4日上午国家公务员面试真题）

考查能力：应急应变能力、解决问题的能力

华图答题要点：作为一个负责人，对学生进行安全演习发生惊

慌失措砸玻璃的情况，我是有不可推卸的责任的。但是现在更重要的是眼前的问题，如何安抚学生的情绪、如何保证学生的安全、如何控制这样的场面才是最为重要的。所以，我会第一时间启动本次演习的应急预案。首先，依照应急预案，确保演习现场的秩序，并组织人员隔离演习现场。同时，组织老师制止学生砸玻璃的行为，并安抚学生的情绪，告诉他们这只是一次演习，让他们不要惊慌。如果有学生受伤的话，则由专人负责联系在场的医护人员。如果没有学生受伤，则在尽快的时间内，稳定所有学生的情绪，并清点学生的人数，防止在混乱之中，有学生丢失。其次，在确定没有学生受伤和没有学生丢失的情况下，我会和家长做好解释工作，请求他们谅解，并请他们放心，告诉他们所有的学生现在都安然无恙；若有学生受伤，也会和受伤学生的家长做好沟通工作，再次地表示歉意，并把孩子已经送往医院前去治疗的消息告诉他们，让家长安心；对于公交公司的损失，我们也会承诺赔偿，事后会请专人和公交公司沟通，并请司机朋友谅解；对于围观群众，做好疏导和解释工作。事后，作为学校负责人，学生的演习发生这种事情，我会主动向上级主管部门汇报相关的情况，请求上级的处分。同时我会总结问题的原因，是平时对学生的安全意识培养不够还是平时开展相关的安全活动太少？总之，针对问题的原因加以改进，以后更好地开展工作。

4、单位新上了一套办公软件，但使用过程中出现了一些问题，影响了效率，你作为该软件上马的负责人，准备如何处理？（2010年3月7日上午国家公务员面试真题）

题型分析：应急处理类 考核能力：应急事件的处理能力 答题要点：1. 作为该软件的负责人，使用过程中出现

了一些问题，影响了效率，对于此问题我作为该软件上马的负责人负有不可推卸的责任，我必须主动、及时地予以解决，避免对单位的工作产生不利影响。

2. 对使用过程中出现的情况进行详细的调查，了解发生的原因。如果是单位人员对使用方法不了解导致的问题，要组织对工作人员在相关知识方面的培训；如果是设备方面的问题，则安排专业人员对设备进行修整；如果是软件运行方面的问题，则安排技术人员予以解决。
3. 如果经过多方努力和一段时间的使用实践，该软件的使用仍然有问题并影响工作效率，证明该软件本身并不适合在单位使用，对此要经过谨慎的验证，予以更换，并向单位同事进行解释。
4. 经过此事件后，总结关于引进新软件时需要加强的几方面工作，包括人员培训、设备调试及后期跟踪服务等，以便日后能更好地开展工作

相关推荐：
2010年国家公务员考试面试真题汇总 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com