



国家公务员面试真题及真题解析

应急应变

1. 你带领志愿者去扶贫，志愿者工作方式不对，群众抱怨不愿配合工作，不信任你，志愿者也不愿继续工作，你怎么办？（2010 年黑龙江省招公务员面试真题）

【考查要点】应急应变能力。

【题型分析】应急应变类题目主要是考查考生解决问题的能力，要解决问题，就必须对需要解决的问题进行界定，界定问题可以从题目设定的场景出发，分析事情的紧急、轻重、利害、进展情况，确定要解决的任务，然后从问题出发给出解决对策，在解决问题时要注重解决措施的全面性、针对性、可实施性，本题在解决问题时可以采取层层假设的方法来体现全面性、针对性、可实施性。在问题解决之后，要注意体现考生防微杜渐的意识，进行总结提升，即：如何在以后的工作中防止此类事情再发生，在处理这件事情的过程中有何经验教训等。

【参考答案】带领志愿者去扶贫，志愿者工作方式不对，群众抱怨不愿配合工作，不信任我，志愿者也不愿继续工作，遇到这样的事情，我会这样来处理：

第一，要调整心态，保持最佳的工作状态，不能因此就对工作气馁，对群众抱怨。志愿者年轻，不了解基层情况，实践经历不够丰富，工作方法不对而与群众之间出现一些摩擦，作为带队的负责人，我是有不可推卸的责任的，我一定要努力化解大家之间的矛盾，充分调动和发挥志愿者的工作积极性，并取得群众的支持，把扶贫工作落实到位。

第二，我先要与抱怨的群众进行耐心细致的交谈。通过开座谈会的形式，安抚大家的不满情绪，并向群众收集意见。同时向群众传达两个意思，一是感谢群众这段时间对我们工作的配合，扶贫工作是为了带领大家过富裕的生活；二是对于志愿者因方法不当给大家带来的不便向大家道歉，并承诺将征集的意见进行研究，我们会尽快的转变方法，期待更好的合作，努力完成工作。



15198775361，张老师 15087159640，刘老师 15912489835 宁老师 18314570762 校长专线：18787494382

第三，与支援者进行沟通。首先肯定大家的工作热情。作为年轻人愿意下基层，为基层百姓的生活富裕做出自己的贡献，作为带队人，我为大家的工作激情而感到骄傲，希望大家可以继续保持这种热情，不要忘了我们来扶贫的目的；其次让大家明白，工作中有难题是在所难免的，关键是能够找到问题所在，用一种积极的态度去面对；最后将群众的意见告知大家，共同讨论出适合双方的工作方式。

第四，在工作之余，组织群众与志愿者的联欢活动，慢慢消除紧张情绪，化解矛盾，以更好的开展工作。

在之后的工作中，要随时保持同志愿者和群众的联系，对他们反馈的消息及时处理，力求使扶贫工作更有实效的开展。

2. 春运期间，人流量很大，停车场有辆小车尾气着火了，假如你是停车场负责人你要怎么办？（江西省 2009 年 3 月 1 日公务员考试真题）

【参考答案】

作为停车场负责人遇到这种情况，应该保持冷静的态度，迅速启动应急预案，明确分工，及时报警。在消防人员还没赶到的情况下，控制火势，保障大家的生命财产安全。

安全组应迅速切断电源，用灭火器对准着火部位的火焰正面猛喷；秩序组全力疏散周围群众远离现场，以免发生爆炸事故，并维持停车场的秩序，协助消防机关分配人员进行灭火；搜救组负责救护现场受伤人员。需要注意的是各个小组成员要佩带好个人防护装备，最大限度地保障自身安全。等待消防赶到后，全部工作人员要协助好消防人员做好灭火和救人工作。

等到尾火扑灭，我会协助积极配合警官做好做好相关调查工作，追究责任。同时对于此次工作中的经验和问题进行总结，查找问题根源完善设备和应急预案，避免类似的事故再次发生。

3. 在歌手大赛颁奖典礼上，有的班级坐的靠后，同学们不满，作为大赛组织者，你怎么办？（2010 年 5 月 29 日天津市公务员面试真题）

【参考答案】

歌手大赛颁奖典礼的顺利举办，一方面能够对表现优秀的选手以鼓励和嘉奖，另一方面也能够让更多的观众领略到优秀选手的优美歌喉，给予美的享受。作为大赛的组织者，有义



15198775361，张老师 15087159640，刘老师 15912489835 宁老师 18314570762 校长专线：18787494382

务尽自己的最大努力使此次颁奖典礼圆满落幕。

如题目中出现有的班级由于座位靠后引起同学们的不满，我会及时了解具体情况和要求，可能因为该班级座位靠后造成距离较远、视线不清影响了颁奖典礼的观看；可能由于前排观众情绪高涨出现站立的行为阻挡了后排同学的视线；也有可能由于现场秩序混乱、嘈杂声影响了后排同学的正常观看，从而引起学生的不满。如果不及时加以处理的话，可能会引起同学的骚乱，影响整个颁奖典礼的正常秩序，甚至可能由于混乱造成安全隐患。

所以，一方面我要采取措施稳定现场后排同学的情绪，控制现场局面；另一方面请典礼工作人员维护现场秩序，保证后排同学的正常观看。

首先，我会亲自来到后排同学的位置，说明由于此次颁奖典礼的同学众多，所以后排同学可能由于距离较远视线受阻，在此向同学们致歉。并且说明每次集体活动的座次安排都是按照一定次序轮流就座的，下次再有此类集体活动各个班级的座次都会相应调整变化，请同学们理解和支持我们的工作。而且此次活动的录像会以班级为单位来发放，各班级可以利用第二课堂或者团队活动的时候自行组织观看，以保证同学们都能领略到优秀学生的风采；同时，我会请典礼的工作人员分头到前排维护同学们的观看秩序，督促同学们不要站立喝彩，以免影响到其他同学的正常观看；此外也会派工作人员在各个安全出口维持秩序，组织同学们有秩序的离场如厕或者进出，尽量避免人数过多或者无序走动，影响同学们的正常观看和典礼秩序井然。

此次活动后，对于现场出现的问题我应该深刻反思并且全面总结。首先，在以后类似活动的组织过程中，对于活动可能出现的突发状况应合理预期，以便及时采取有效的处理方案，避免手忙脚乱；其次，如果在较大的活动现场，学生众多，应提前在现场中后部位置安置同步视频或者大屏幕，保证后排观众的正常观看；再次，对于大型活动中各个班级的位次安排可以改横向安排为纵向安排，保证各个班级能够相对公平；最后，在活动组织的过程中，能够保证秩序井然，避免出现学生不满或者发生安全隐患。

4. 某工厂发生泄漏事件，在当地农民中造成了不良影响，上级安排你处理这件事。你怎么处理？（2010年10月30日贵州省公务员考试面试真题）

【参考答案】

发生泄漏事件，不仅会污染空气，给群众的生命健康带来安全隐患；还会影响农作物的



15198775361，张老师 15087159640，刘老师 15912489835 宁老师 18314570762 校长专线：18787494382

正常生长造成农作物减产，给农民带来经济损失。对此事我认为应该高度重视，妥善处理。

时间就是生命，灾情就是命令。接到通知我会马上行动起来，解决好以下几个问题：一是挽救农民的人身财产损失；二是查明事故原因，快速控制局势，防止泄漏事件扩大；三是安抚农民情绪，消除流言，保持当地社会秩序稳定；四是追究相关负责人责任，赔付农民损失。具体来说：

我会立刻向化工行业管理部门以及上级主管部门报告，启动应急预案，第一时间赶赴现场，途中迅速思考应急对策，立即通知消防、公安、医疗、卫生、环保、交通等各部门。到达现场后，迅速组织现场指挥部，统筹安排、联动协调、合理分工，下设抢救组、调查组、思想动员组、报道组等工作组，全方位开展以下工作：

第一，以人为本，反应迅速，措施得力，方法科学，尽最大可能保证群众的生命财产安全。公安交警迅速对工厂周边的道路实施临时交通管制，通往工厂的各个路口都有值班交警把守，除公安消防、卫生救护等车辆外，其余车辆一律不得通过；视污染程度，要求附近农民关闭门窗或将农民分批次疏散撤离到安全地带，千方百计、全力以赴抢救中毒者；对有可能或已经危及社会的泄漏事故，以及因路途较远、条件所限而无力处理的事故，及时向相关管理部门及当地政府请求救援。

第二，调查泄漏事件发生的原因，尽快查明事故真相。果断采取措施封锁工厂，拉开警戒线，就地先行抢险，控制危害源，制止泄漏，防止泄漏事态恶化，并通过走访慰问群众等方式核实当地群众的损失，做好统计工作。

第三，安抚农民情绪，做好农民的思想工作，保持稳定，维护好当地秩序；及时向公众通报有关情况，发布泄漏事件的相关消息，澄清谣言，消除农民的恐慌情绪。

在整个工作中要及时向领导请示报告现场情况。处理好现场工作后，结合事故原因追究相关负责人的责任；完成赔付农民损失等后续工作；完善突发事件应急机制，健全应急预案，进一步加强安监工作，避免类似事故灾难再次发生；写出事故调查报告，汇报给领导。对我个人而言，我将认真总结经验教训，肯定成绩、找出不足，不断提高处理突发事件的应急应变能力，圆满完成领导交办的每一项任务。



15198775361, 张老师 15087159640, 刘老师 15912489835 宁老师 18314570762 校长专线：18787494382

5. 领导临时安排你去送内地来的两位考官，中途出现交通事故，非得等交警过来才可以离开现场，你如何处理？（2010 年 8 月 22 号上午新疆公务员面试真题）

【参考答案】

领导安排我送内地来的两位考官，如果途中出现交通事故，而且非得等交警过来才可以离开现场，这时我要保持清醒的头脑，穷尽办法解决面临的问题。

交通事故发生之后，在确定两位考官身体无恙的情况下，如果要等交警过来才可以离开现场，可能由于时间的耽搁影响两位考官接下来的正常工作。这时，一方面我要想办法将两位考官安全的送到目的地，另一方面要和领导保持沟通，并且及时通知目的地的工作人员，便于酌情安排工作。具体来说：

事件发生后，我会安抚两位考官的情绪，并为发生的意外情况向两位考官致歉。如果附近便于打车，可向出租车司机详细交待具体目的地地址之后将两位考官先送达工作现场，同时与工作现场的工作人员取得联系做好接应工作，自己留下来等待交警处理问题，保证接下来工作能顺利进行；如果当时地点较为偏僻不便打车，应及时与领导取得联系，说明现场情况，在时间允许的情况下请领导另派车辆和护送人员，将两位考官安全送达工作现场，并和工作现场人员取得联系说明可能发生误点状况，请其灵活处理；如果确实因为地处偏僻，不便打车和时间不允许的情况下，我也会一方面和领导报告现场情况，另一方面与目的地工作人员取得联系，说明可能迟到的原因，请现场的工作人员妥善处理。在交警到来之后，向交警说明问题，请求同意将两位考官安全送达目的地后，再折回配合交警做好后续工作。

在解决此次突发状况之后，我对今后的工作应该能够有所借鉴。再次接到类似工作任务后，应提前出发并对车辆进行检查，在途中谨慎驾驶，避免由于车辆故障或者赶时间而造成意外发；我也应该事先问清楚目的地工作人员的联系方式，一旦发生突发状况能够及时取得联系，并且妥善协调处理。

6. 高考马上开始了，有部门专门组织了公交车去接考生，但大雨瓢泼，还有很多学生没到，只剩 30 分钟开考，你怎么处理？（2009 年 7 月 4 日陕西省公务员面试真题商洛市政府）

【参考答案】



15198775361，张老师 15087159640，刘老师 15912489835 宁老师 18314570762 校长专线：18787494382

高考乃人生重大事情，作为任何一个老师和有关部门都应不惜采取一切措施，力争高考如期进行。

首先，我应该按照自己的权限范围，在第一时间内将交通障碍情况向高考应急领导小组报告，立即启用高考突发事件应对预案。

然后，将还没有按时到达考场的人数、姓名、考场、出发地点统计好，呈交给领导小组。如果未到学生可以按时赶到考场，安抚好学生的情绪，做好学生的引导工作，组织有序进入考场。如果误时，按照上级要求做好延时工作。如果在合理时间内赶到考场确实困难的，请示领导小组，看可否就近安排学生在附近制定考场考试或者增设考场，以方便学生按时考试，同时做好监考老师的抽调与培训等工作。如若均不行的话，按照省招院的统一指示，严格执行应对预案，做好协助工作。

事件处理结束后，要将整个事件处理的过程和结果写成书面报告向上级汇报，同时总结自己在处理问题时的经验教训，以便以后遇到类似问题予以参考。

7. 作为乡政府工作人员，执行某项工作时，受到群众抵触，你怎么办？（2010年10月19日青海省公务员面试真题）

【参考答案】

作为一名乡政府工作人员，在日常工作中打交道最多的就是群众。执行工作时，出现受到群众抵触的情况是很正常。对于这样的情况，我会做如下处理：

首先，我必须自身保持冷静，不能慌乱和急躁，而要保持耐心和温和的态度去与群众进行交流，安抚群众情绪，认真倾听群众意见。让他们平静下来，共同解决问题。

然后我会迅速地认真的反思自己，看是不是在执行这项工作时，工作的态度和方法有问题，以至于群众对我不满，如果是这个原因遭到群众的抵触，我会及时调整自己的工作思路和工作方式，主动向群众进行道歉，争取大家的谅解和工作的配合。如果是我执行的这项工作本身存在有问题，可能会影响到群众的利益。那么我会认真听取群众反映的情况，然后再次认真核实，以大局为重，以群众的利益为第一位，向上级领导提出建议调整工作。如果是因为群众对于工作的具体内容不够了解，而存在误解，那么我会与群众就实际问题进行沟通，耐心的向群众说明情况，并讲清楚国家的具体政策，从而获得群众的理解和支持。

通过这件事情我会认真的反省自己，作为一名政府工作人员应当端正自己的态度，群众



15198775361，张老师 15087159640，刘老师 15912489835 宁老师 18314570762 校长专线：18787494382

之事无小事，要将群众的利益放在第一位，要想群众之所想急群众之所急，对于群众所反映的情况一定要认真对待，同时对待群众一定要耐心，群众不理解的一定耐心的说服教育，最终获得群众的理解与支持。

8. 你是一个游乐场的负责人，游乐场人很多，门口发生拥堵现象，还有很多旅游团在门口等候。针对这种情况，你怎么处理？（2009 年 6 月 19 日青海省公务员面试真题）

【参考答案】

作为游乐场的负责人，面对这种情况，要保持冷静的心态，不能慌乱，快速反应迅速处理，积极准备应对人流量增大的事宜，避免事态不可控。

首先要启动应急预案，加强引导，提高流通速度。将入口所有的通行门全部打开，使游客能尽快进入游乐场。其次，及时与售票人员联系，控制发票数量和参展人员流量。再者，加强安全保卫工作，增派人手，防止因参展人员过多而引起混乱。并向游客们做好解释说明工作，请大家理解与配合游乐场管理处的工作。再者，随时关注好游客的情绪和状态，准备常用药品等医疗设备，防止因拥挤而导致老人、儿童等特殊人群发生意外突发疾病。

最后，等整个工作完成后，作为负责人我要对整个活动进行总结反思，对出现的问题及时进行解决，避免类似情况发生。并根据处理过程中的经验和教训完善游乐场的各项制度和应急预案，保证在类似事件再次出现时，可以迅速展开行动，控制现场。

9. 在一次听证会上，参会群众提出了很多问题，而来自回答的两名某部门工作人员却无法回答，一直很沉默，群众情绪激动，如果你是会场主持方，请问你怎么办？（2011 年 1 月 15 日四川省监狱系统公务员面试真题）

【试题类别】 应急应变类

【考察要素】 应急应变能力、情绪控制能力。要求考生面对意外事件的压力，能迅速地做出反应，并寻求合适的方法，使事件得以妥善解决。

【答题思路】 分析情况—确定任务—解决问题—总结提高

【参考答案】

召开和民众关系密切的绿地建高楼的听证会，反映了法制建设的进步，也将有助于征民意、集民智，从而帮助政府相关部门制定合理科学的决策。作为会议主持方，我有义务有责



15198775361, 张老师 15087159640, 刘老师 15912489835 宁老师 18314570762 校长专线：18787494382

任让这个会议保质保量完成。

对于题目中出现的这种状况，首先要做的就是及时控制现场的局面，疏导现场的矛盾，避免将矛盾升级。具体做法如下：

及时安抚群众情绪，可以宣布会议中场休息，将冲突的双方进行隔离，然后对引起群众不满的原因进行分析，具体情况具体对待；

如果是由于我们的一些代表确实是由于态度冷漠，没有端正好自己的态度，那么应当及时对这些代表进行沟通，明确此次会议的重要性，力劝他们对民众道歉；

如果是由于会场噪音较大，代表坐在上面没有听到民众的提问，群众因此产生误会，应当做好相关的解释，并争取得到民众的理解和体谅；

待双方的情绪平复后，对开听证会中需要注意的一些规定，再次进行重申，希望群众在提问的时候按照程序进行。同时，代表在作答时必须耐心、细心，给人们群众一个满意的答复。

最后，待会议结束后，总结此次听证会的一些经验和不足，提升自己作为会议主持人的应急应变能力，同时对会场一些突发事件形成一些应急预案。为类似的会议顺利召开打好基础。

10. 你所在监狱的张某，李某因为屡次犯错，你叫他们到外教育，这个时候监狱突然起大火，而且你发现是重要部门起火，你会怎么办？（2011年1月16日四川监狱系统面试题）

【试题类别】应急应变类

【考察要素】心理素质、处理矛盾和解决问题的能力

【答题思路】分析情况——确定任务——解决问题——总结提高

【参考答案】

（分析情况）我正在做教育批评工作，但监狱起火，而且是重要部门起火，情况紧急，如不及时处理将威胁内部人员的生命财产安全。所以，一方面我要完成本职工作；另一方面我要本着以人为本的原则，迅速做出判断，给出应对措施，保障大家的生命财产安全，将损失降到最小。

（确定任务）面对这种情况，我需要妥善处理被教育的两人，还要控制场面、灭火救援、



15198775361，张老师 15087159640，刘老师 15912489835 宁老师 18314570762 校长专线：18787494382

调查起火原因。

（解决问题）首先，我会将被教育的两人转移至安全位置，并找专人看守，以防两人趁机逃跑或引起其他不必要的麻烦，待救援工作完成后，找时间继续进行对他们的教育工作。

其次，我会马上将情况报告给领导及起火部门的领导，同时拨打电话，请求消防部门和医疗部门的支援。之后启动紧急预案，迅速调集力量，有序地开展灭火救援行动。具体来说，可以采取分组统筹协调的方法：

指挥组，统一协调灭火救援工作，根据现场变化情况，及时调整力量部署，判断火灾燃烧范围和发展趋势、把控火灾现场及周边情况等。疏散救援组，配合消防人员和医护人员疏散和抢救被困人员、对伤员进行现场救治工作，控制事态发展，最大限度地减少人员伤亡和火灾损失。秩序组，根据需要在现场周围设立警戒线，维持秩序，防止混乱中出现其他情况，保障灭火救援行动道路畅通。通讯联络组，做好通信联络保障工作，负责现场的通信联络，及时向上级反馈灭火救援的进展情况。事后，成立事故调查组，对火灾事故进行调查，并对事故造成的损失和可能存在的隐患进行评估，追查相关责任人。

（总结提高）火灾扑救完毕后，要尽快查出事故原因，形成调查报告，上报领导，对相关责任人作出相应的处理；并对本次的事故进行总结反思，完善监狱应急预案，提高防火防灾意识，避免火灾的再次发生。

11. 在面试路上碰到有人偷盗你怎么办？（河南招警）

【题型】应急应变

【考察要素】面对压力时的应变能力和自我情绪控制

【解题思路】

本题除了应急应变之外，还设计了两难情境。对此，这里给出的解题思路是“阳光结局”，即同时解决掉两个问题。其它的方面，参照应急应变的一般思路就可以，即体现出当机立断、迅速行动就可以了。

【参考答案】

面对这种情况，我应该立刻出手，抓住盗窃犯，同时亮出自己是警校学生的相关身份。如果没有此相关身份，也不妨声明自己是见习警察，以震慑犯罪分子，鼓舞在场群众。

迅速组织周围的群众，令其一部分看护罪犯，自己或一部分群众电话报警，同时交代好



15198775361，张老师 15087159640，刘老师 15912489835 宁老师 18314570762 校长专线：18787494382

其它注意事项。

在警察赶到后，自己迅速赶往考场。可以跟警察说明情况，请他们予以协助，以便于迅速赶往考场。甚至还可以请警察和自己同去向考场人员说明情况，以争取考场工作人员的理解和支持。我想参加考试是不成问题的，如果耽搁时间不多，也就不需要申请延时了。耽搁一点点时间，对自己考试影响也不会很大。

12. 召开一个专家座谈会，会上单位领导与一位专家发生激烈争辩，专家愤然离场，作为座谈会的组织者你如何处理？（2010年5月9日北京市公务员面试题）

【思路点拨】

这道面试题属于应急应变类题型中的一般性突发事件题目，考查考生的情绪稳定性、计划组织能力、分析问题能力、沟通协调能力和应变能力。题目中虽然提到组织者这一主题，但是和普通的计划组织题目相比，此类题目既考查考生计划组织及反应能力，又考查考生的抗压能力和心理承受能力。因而，考生在回答此题时一定要保持镇定冷静的心态；同时，考生应当注意题目中给出的角色定位——组织者。在答题中，应该以角色定位为基础，选择恰当的处理突发事件的方式。

【参考答案】

面对题目中出现的这种突发情况，首先我要保持冷静，及时妥善处理。作为一名组织者，我应该统筹整个会议流程，协调各个与会主体之间的关系，确保会议顺利进行。

首先，我要示意会议主持人中断会议进行。休息期间安抚领导情绪，维持好现场秩序，同时派了解现场情况并具有较好沟通协调能力的同事去劝说专家，尽量让专家回到座谈会。

其次，迅速浏览会议记录，了解矛盾所在以及争辩的原因，如果是非原则性的问题，应当与会议主持人沟通，调节当事人情绪，用幽默或轻松地方式化解双方矛盾，相信当事人会配合主持人，继续座谈会的讨论。如果是原则性的问题，应当回避此话题，在座谈会后寻找解决的办法，以工作为重，以单位团结为重，尽量化解两方的矛盾。

最后，做好这次座谈会的总结工作，反思自己的工作是否存在不足之处，如果确有不足，应当在以后的工作中避免类似问题的出现。

【答题误区】

对于这种应急应变题型，考生容易犯以下几种错误：



15198775361, 张老师 15087159640, 刘老师 15912489835 宁老师 18314570762 校长专线：18787494382

其一，不能准确的定位。有的考生听到题目后，下意识就以会议主持人自居，此题将考生假定为组织者的角色，而非主持人，或者其他参会人员，因此听到题目之后，应当迅速分析作为一名组织者在此时应当承担的职责是什么。

其二，有些考生在遇到应急应变的题目时，思路开阔，能够很好的把握各个矛盾方应解决的问题，但是却把自己变成了“超人”，所有的工作都由自己完成，一会安抚领导情绪，一会与专家沟通，一会做会议纪要，一会又继续主持会议。这样的答案固然体现了考生细致入微的分析能力，但是却忽略了自我定位以及协调合作的意识。记住，你不是“超人”。

其三，考生不会具体情况具体分析。有的考生在回答时只能概括笼统的说出一种解决问题的方式，然而题目中只假定了角色，并没有详细说明争吵的原因，因此完全可以假设几种矛盾分歧的可能，使得答案更加丰满，同时体现出考生缜密严谨的分析能力。

13. 你在服务大厅工作，突然网络出现故障，大厅很多老百姓情绪激动，你怎么办？

(2010 年 6 月 11 日上午上海公务员考试面试真题)

【考查要素】 考查考生的应变应急能力、人际协调能力

【解题思路】 分析情况——确定任务——解决问题——总结提高

【参考要点】

服务大厅作为为老百姓服务的场所，其工作的顺利进展对于服务老百姓来说意义重大。作为一名服务大厅的工作人员，遇到这种情况，我应该保持一颗清醒的头脑，不能慌张，迅速思考解决问题的方法。

首先，由于大厅内老百姓情绪激动，我会通过广播的形式安抚老百姓的情绪，请老百姓耐心等待，不要慌张，不要焦急，我们工作人员一定会及时解决问题，继续为大家提供高质量的服务。

其次，我会马上联系单位负责网络的工作人员，询问相关情况，如果是由于网络公司的原因而导致的大范围网络中断，我会马上联系网络公司，询问修复时间事宜，如果修复时间较长，我会向老百姓解释清楚情况，作出道歉，告知其网络恢复的时间，请老百姓待网络修复好之后再办理业务。如果只是我单位内部网络问题，我会联系负责网络的工作人员马上展开排查，争取在最短的时间内使网络恢复正常。同时请老百姓耐心等待，告知事件进展，网络很快就会恢复正常。不管是哪种情况，我都会和同事一起，全力安抚群众情绪，维持好



15198775361，张老师 15087159640，刘老师 15912489835 宁老师 18314570762 校长专线：18787494382

大厅的秩序，避免产生踩踏事故或群体事件。相信通过我们的努力，一定可以排除困难，将事情解决好。

总而言之，我会本着负责任的工作态度，热情周到的服务态度，真心为百姓着想，不断提升自己的应变应急能力，推动服务工作的顺利进展。

14. 一次你和乡长有急事下村，路上车子被很多村民围了，要求乡长解决问题，此时你怎么办？（2010年5月15日湖南省选调生面试真题）

【参考解析】

我陪乡长一起去处理紧急事情，路上被围，影响了正常工作计划的进程，面对这样情况，我应保持冷静，不能自乱阵脚，本着“轻重缓急”、“群众利益无小事”的原则来解决现在的突发状况。一方面，要以乡长要处理的紧急事情为重，保证这次下村的目标达成；另一方面，要妥善处理围车村民的问题，防止矛盾升级。具体来说，包括以下几点：

第一，我是陪乡长一起去处理紧急事情的，乡长作为在基层工作多年的有经验的人员，处理问题会更有主次，在这样的情况下，我要把握好自己的角色，全力配合好乡长解决所面临的紧急情况。

第二，尽量安抚村民的情绪，态度诚恳地向村民解释此次下村确有急事需要处理，征得村民的同意，让乡长先去处理急事，必要时可以请乡长下车给村民一个交代，向村民交代事情的重要性。由于是有紧急的事情去做，所以乡长没有足够的时间来倾听村民们的情况，我会留下来倾听、记录和处理问题。

第三，在这样情况下，村民容易你一言我一语，说来说去很难把问题弄清楚，我会请他们派出几个表达能力强，对问题最了解的代表详细说明情况，耐心认真地倾听村民反映的问题，了解来龙去脉，做好详细记录，并向群众保证政府会按照规定竭力为群众把困难解决好。在他们说明情况的时候，我会适时提出一些问题，引导他们把问题的实质说出来，以便更全面更准确的掌握相关信息。

第四，如果群众的问题是合法的，且是我能力及职责范围内能够解决的，或者自己联合有关部门能够解决的，马上联系相关部门积极帮助村民解决困难；如果是合法但超过我能力范围之外的，及时向领导汇报有关情况，争取尽快解决；如果问题的解决需要一定时间，要诚恳地向村民解释清楚，请群众耐心等待，并给群众确定一个答复时间，在规定的答复时间



15198775361，张老师 15087159640，刘老师 15912489835 宁老师 18314570762 校长专线：18787494382

内，给群众合理的答复；如果群众的问题或要求是不合法的，我会耐心向村民解释国家的相关法律法规；如果经解释劝解仍无理取闹，寻求司法途径解决。

第五，村民的问题得到有效处理之后，要及时将结果告知村民。

将事情处理好以后，一方面我会及时向领导汇报有关情况，另一方面我会总结这次事件的原因、经验和教训，以便以后避免类似事件的发生。

这次事件也折射出了我们在群众工作中是存在一些问题的，一是我们的工作没有能够真正深入群众、了解群众，切实的解决群众所关心的问题；二是群众的诉求渠道较少，没有太多的方式来满足他们的切实需要，政府和群众的沟通机制不畅；三是我们的一些基层单位村委会没有履行好自己的职责，才导致了此次事件的发生。因而，在今后的日常工作中，要时刻想人民群众之所想，急人民群众之所急，要心系百姓，按照政策为人民群众解决问题，真正做到权为民作用、情为民所系、利为民所谋。

15. 假如你在会议上播放一个幻灯片，结果播放时发现播放碟片坏了，请问你该如何处理？（2011 年 1 月重庆事业单位面试真题解析）

【试题类别】 应急应变类

【考察要素】 面对突发事件时的心理稳定性及处理矛盾、解决问题的能力。

【参考解析】

第一，幻灯片在会议上无法播放，会影响会议的正常进行，导致信息分享和传递受阻，遇到这种突发情况，我应该沉着冷静，本着灵活处理的原则，妥善应对。将幻灯片的内容准确全面地传达给与会人员，确保会议的顺利进行和会议的效果。

第二，遇到这种突发状况，首先我会再次尝试，确认播放碟片是否确实坏了，还是播放仪器出了问题。

如果是播放仪器的问题，仔细检查设备，希望能找到出故障的原因，进行相应解决。如果问题不能自行解决，马上向相关技术人员求助，在最短时间内修好。如果播放仪器不能立即修好，可以启用备用仪器。

如果确是播放碟片的问题，看有没有备用碟片，如有可以播放备用碟片；如没有备用碟片，看能否请专业技术人员在短时间内修好，先进行会议的其他议程，修好后播放。

如果碟片无法修好，也没有准备备用仪器和碟片，则将幻灯片的内容进行言语解说，保



15198775361，张老师 15087159640，刘老师 15912489835 宁老师 18314570762 校长专线：18787494382

证幻灯片的内容能够准确全面地传达给与会人员。

我会诚恳向与会人员致歉，请大家谅解。虽然言语解说没有幻灯片播放直观生动，但不会对与会人员对内容的了解和领悟产生太大影响，仍然能达到我们这次会议预期的目的和效果。

第三，会议结束后，一要主动向领导承认错误并作深刻检讨，二要反思出现这种状况的原因，及时总结经验教训。出现这种状况的原因一是粗心大意，没有提前进行几次操作，确保碟片能够播放；三是没有准备充分，没有想到准备备用碟片和仪器。在今后的工作中，不管从思想上还是行动上都要认真谨慎、细致周到，避免这种状况的再次发生。

16. 近期某地发生多次泥石流等自然灾害，领导让你抢险救灾，排除险情，你怎么做？

(2010 年 8 月 18 日云南省公务员面试真题)

【参考答案】

灾情就是命令，时间就是生命。泥石流等自然灾害会对人民的生命财产安全造成极大威胁，所以我会本着以人为本、轻重缓急的原则开展抢险救灾工作。我会保持冷静，指定救人和重建的工作安排。

首先，我会第一时间赶赴灾区，与当地政府取得联系，了解目前灾情严重的地区，赶赴一线救灾抢险现场了解抢险救灾情况，对参加救援的解放军武警官兵基层民兵表示慰问和感谢，要求大家想方设法搜救失踪人员，争分夺秒抢救人民生命。成立抗洪抢险救灾临时指挥部，并成立搜救、清淤、群众安置、卫生防疫、基础设施恢复等工作组。

其次，各组各司其职，搜救组组织当地部队官兵、武警战士、民兵等进行搜救工作，抓紧搜救失踪人员，采取现场搜、上游查、下游找 3 种搜救方式，千方百计搜救失踪人员；千方百计寻找和抢救可能幸存的人员，只要有一线希望，就要做百倍努力。卫生防疫组在当地医院全力救治伤员，组织强有力的医疗技术队伍，确保受伤群众得到及时救治和良好的护理；做好防疫工作，确保大灾之后无大疫。群众安置组要妥善安置转移群众，对处于灾害隐患地区的群众进行及时转移，安置好转移出来的群众，确保他们有饭吃、有水喝、有衣穿、有房住、有病可以得到及时医治。清淤小组及时清理受阻江道河道，做好清淤工作，保持江水畅通；必要时爆破专家精确计算爆破的范围程度，实施爆破引流，减轻灾情。基础设施恢复组第一时间排除险情，打通生命线。抢通道路和国道，确保救援人员和物资的顺利开进。



华图教育
HUATU.COM

2016 年国家公务员考试笔试培训热点手册

招生专线：尹老师

15198775361，张老师 15087159640，刘老师 15912489835 宁老师 18314570762 校长专线：18787494382

地区外围公路抢修之后，加紧地区内公路的抢修恢复。气象部门要关注雨情水情，防止发生次生灾害；要继续做好监测预警和临灾避险工作，一旦监测有成灾迹象，要毫不犹豫地把受威胁的群众转移出来，最大程度保证生命安全。在整个活动的组织中，随时向上级领导进行工作汇报，告知抢险救灾工作的进展状况，随时听取上级领导指示。

抢险救灾工作完成后，完善突发自然灾害的应急预案，及早谋划恢复重建工作，交通运输部门疏通道路，电力部门恢复供电，使受灾群众早日过上安居乐业的生活。