

2024年4月28日上午河北省考面试题（网友回忆版）（解析）

分类：公务员面试/河北 来源：fenbi

第1题解析与参考答案：

审题重点

本题是一道社会现象题目，题干中的主要现象是“背篓专线”，面对这条老人背着背篓搭乘地铁去市区买菜的地线，有网友建议，在早晚高峰时段禁止他们使用，对此，重庆轨道交通回应，只要行为物品合规就不干涉。下面结合题目详细进行分析。

审题点1：“在重庆有一条特殊的地铁线——轨道交通4号线，每天都有一群老人背着背篓搭乘地铁去市区卖菜。当地人还给这条地铁线起了个名字，叫‘背篓专线’”

这是题目的背景信息，可以看出来“背篓专线”是一条地铁线，通过这条地铁线老人们可以背着背篓到市区去卖菜，以此换取收入，解决生计问题，所以这条线路对于他们而言至关重要。

审题点2：“但最近有网友建议，在早晚高峰时段禁止乘客携带菜筐等大型物品。该网友表示：高峰时段人流密集、空间有限，携带大型物品可能会占用过多空间，给其他乘客的出行带来困扰，甚至可能损坏公共交通设施。”

这一审题点是针对“背篓专线”网友的建议和想法，在高峰时间段携带大型物品，确实会因为占用过多空间而给其他乘客带来困扰，也存在破坏公共交通设施的风险，所以这种担忧也不无道理，是可以理解的。但是如果禁止携带菜筐，那么这些老人就没有办法到市区卖菜，他们的生计就不能够得到维持，因此显然这种建议是过于绝对、缺乏人性的。对此，我们虽然认为有一定道理，但并不认可。

审题点3：“对此，重庆轨道交通方面回应：只要行为和物品合规，就不会干涉”

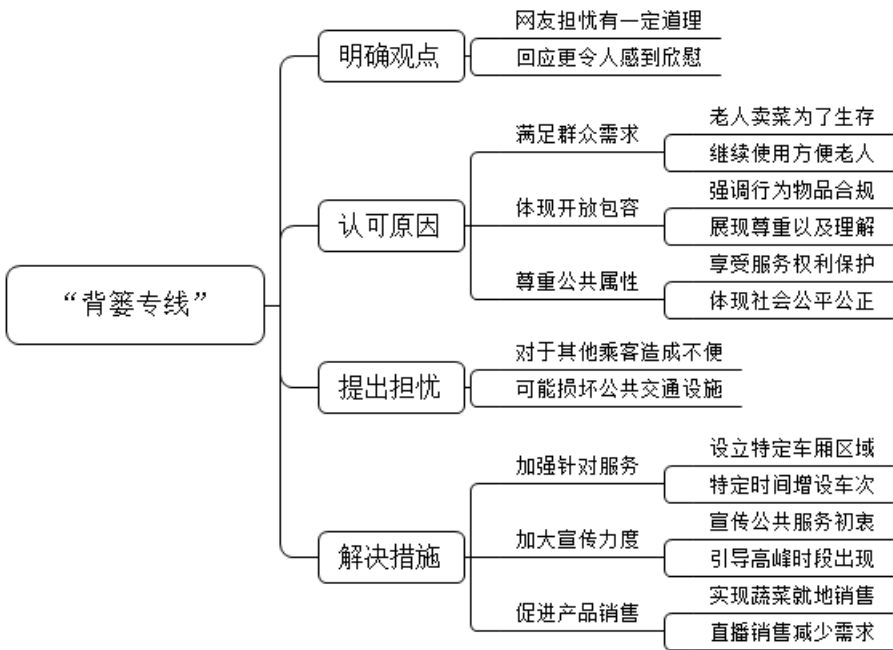
对于网友的建议，重庆轨道交通予以回应这种从制度规定出发认为只要行为和物品合规就不予干涉的回应，体现了政府的开放和包容，展现了对于乘客需求的尊重和理解，也符合公共交通服务的本质。另外，这样的处理措施展现了公共交通的公共属性，体现了社会公平公正，所以是令人感到非常欣慰的回应。

审题点4：“对此，请谈谈你的看法”

题目要求针对问题谈看法对此就可以结合上述审题点对于重庆轨道交通的回应与肯定，对于网友的担忧表示理解，之后再结合轨道交通的运行和老人卖菜的需求提出意见建议。首先，需要地铁提供个性化的服务，破解老人卖菜需求和乘客空间需求的矛盾；其次，也需要通过大力宣传，增进彼此的了解，避免隔阂和矛盾；最后，还需要通过拓展销售方式，从根源上解决到市区卖菜的问题。

综合上述分析，本题的答题思路是：首先，表明观点；其次，深入剖析认可回应的理由以及理解网友的原因；最后，提出有效解决措施。

思维导图



参考答案

我认为网友的担忧有一定道理，但是重庆轨道交通的回应更令人感到欣慰。这条地铁线路确有许多意义：

首先，满足了群众现实需求。老人们利用背篓搭乘地铁到市区卖菜，是为了能够通过这一方式获得经济收入，他们通过这一方式努力为生活奋斗，如果禁止他们上车，会对他们的生活产生影响，允许他们继续使用，能够满足他们售卖蔬菜的现实需求，是一项利民之举。

其次，体现了政府的开放包容。重庆轨道交通没有一刀切地禁止乘客携带大型物品，而是强调了只要行为和物品合规，就不会进行干涉。这体现了一种对乘客需求的尊重和理解，同时也符合公共交通服务的基本宗旨，即为广大乘客提供便利。

最后，尊重了公共交通公共属性。地铁是公共交通工具，每个人都有使用服务的权利，这也是公共交通设立的初衷，在不违背公共交通规则的情况下，允许他们使用是对享受公共交通服务权利的保护，体现了社会的公平公正。

之所以有网友提出担忧，主要是考虑到高峰时段，地铁车厢内的空间本就有限，如果大量乘客携带大型物品，确实可能会对其他乘客的出行造成不便。此外，大型物品还可能损坏公共交通设施，增加运营成本。

我认为需要找到一个既合理又可行的解决方案。

首先，加强针对性服务。地铁方面可以通过充分调研，在高峰时段设立特定的车厢或区域，供携带大型物品的乘客使用。另外，根据菜农前往市区售菜的时间段，在保证安全的情况下，增设车次，缓解高峰时段的拥堵情况。

其次，加大宣传力度。通过官方网站以及张贴海报等方式，向广大市民宣传公共服务设立的初衷，以及地铁车乘坐的相关要求，增进不同群众之间的了解和包容。另外，也要积极引导乘客在高峰时段尽量避免携带大型物品出行，对确有需求的乘客，希望可以做好大型物品的防护。

最后，促进产品销售。可以结合乡村振兴，引进企业到蔬菜生产地投资建厂或者收购，实现蔬菜的就地销售。此外，还可以通过大规模培训的方式，帮助老人们进行直播销售，减少老人们携带大型物品搭乘地铁的需求。

其他
本题在答题中，还可以调整答题思路，先对网友的担忧表示理解，之后再说明重庆轨道交通方面的回应体现了人性化的管理思路，考虑到了当地老人的实际情况，让老人们能够通过地铁维持生计。接下来，说明如何找到平衡点，既考虑到高峰时段地铁车厢的拥挤状况，又照顾到老人的特殊需求。比如，加强车厢内的管理和引导，确保乘客有序进出，避免拥挤和混乱，还可以通过宣传增强老人们的文明出行意识，鼓励他们在非高峰时段出行。

第2题解析与参考答案：

审题重点

本题是一道人际关系类题目。题目存在多个矛盾，不仅涉及工作，也涉及人，因此要将诸多矛盾进行合理排序，进行逐一解决。接下来结合题目具体分析：

审题点1：“小张积极肯干，工作能力也强，深受领导重视。领导给小张同时安排好几项工作，同事们也常找他帮忙，这导致小张工作负荷过大，在一次重要工作中出现失误，没能完成工作”

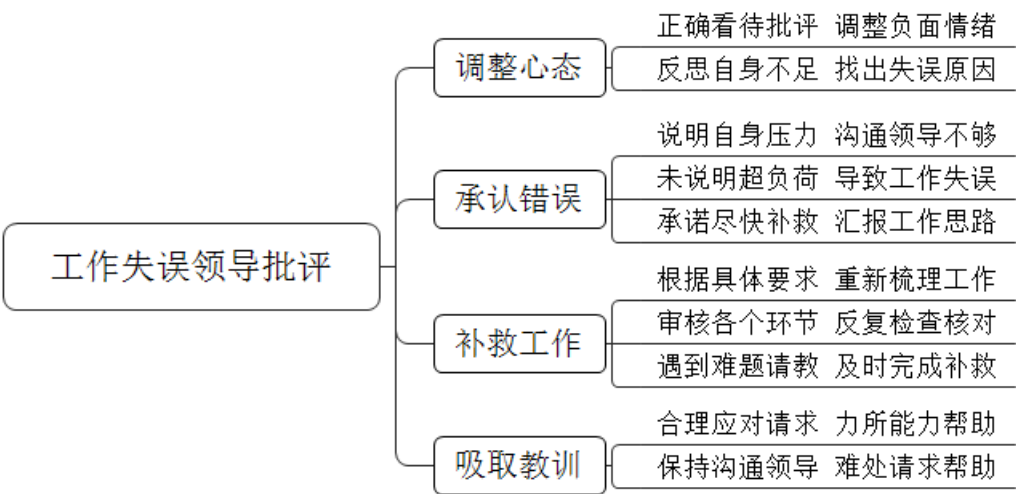
小张的工作态度端正，工作中的表现也比较突出，因此领导同时安排好几项工作，既是一种肯定，也是一种信任。但这对小张却产生了负担，而其他同事也经常找小张帮忙，这必然使小张难以应对。因此，出现了第一个矛盾，在一次重要工作中出现了失误，没能完成工作。那么我们就需要积极找到失误点，及时进行补救。另外，从题干我们可以看出，小张工作失误深层次的原因是未协调好领导安排的工作和同事请求帮忙的事项，导致精力分散，出现了工作上的纰漏。同时，领导同时安排多项工作会产生很大的工作压力，小张却未与领导汇报，讲明难处。这些情况都体现了小张在协调沟通方面的不足，这些问题也需要在答题的时候予以解决。

审题点2：“小张因此受到了领导的批评，很是苦恼。如果你是小张，你怎么办”

小张被领导批评，很苦恼，这是本题的第二个矛盾点。对于领导的批评，我们需要积极调整心态，消除不良情绪的影响的同时进行自我反思，另外也要主动向领导承认错误。现考生的身份明确，作为小张，想要解决题干中的问题，需要将矛盾按照轻重缓急进行合理排序。我们需要先处理第二个矛盾，也就是情绪的问题，再来解决第一个矛盾，也就是工作失误的问题，最后反思自身不足并进行提升。

因此本题的答题思路是：首先，调整心态，消除苦恼情绪；其次，与领导承认错误，向领导做出补救工作的承诺；再次，做好工作的补救，认真梳理并进行仔细校对；最后，进行反思提升，提升协调能力和汇报的意识。

思维导图



参考答案

如果我是小张，我会这样解决当前问题。

首先，积极调整自身心态。对于领导的批评，我会理解领导的良苦用心，不会因为领导的批评而产生负面情绪，尽快从苦恼的情绪中走出来。同时，我也会反思自身的不足，认识到自己未能协调好工作和同事请求的关系，对工作安排不够合理。另外，要重点对这次工作失误进行复盘，仔细分析问题产生的原因。

其次，诚恳向领导承认错误。我会向领导说明自己的工作压力，在工作开展的过程中汇报也不足，未能及时向领导说明自己近期的工作负荷较重、平时也经常给同事帮忙，致使工作负荷超出了承受能力，导致在工作中出现了失误。之后，向领导保证一定会弥补自身暴露出的不足，并向领导承诺会尽快进行工作补救，简要汇报工作补救的大致思路，征求并记录领导对于该项工作的一些建议，明确补救的方向。

再次，及时做好工作的补救。我会根据该项工作的具体要求、领导的建议以及自己前期的复盘，重新梳理工作流程，合理分配工作时间，审视工作的各个环节，尤其是对政策的理解和数据的核算方面，进行反复的检查核对，确保准确无误。若遇到专业性问题我会及时向经验丰富的同事请教，寻求他们的建议和帮助，及时完成补救工作、汇报领导。

最后，吸取此件事情的教训。在以后的工作中，我会更好地处理好自身工作和同事的请求，在力所能及的情况下为同事提供帮助，当自己的工作负荷已经超限时，要勇于向同事表达当前的情况，拒绝的同时尽力提出一些建议。此外，也要与领导保持良好沟通，当工作负荷大、压力重时，要及时向领导汇报，讲明难处，请求领导帮助，避免再次出现类似的问题。

其他

本题在解决工作失误的时候，也可以采用合理假设的方式分析出现工作失误的原因。如果是数据不准确导致工作失误，那么我会将重新确定下基础数据的来源是否准确，之后再次整理相关数据，并对数据重新进行计算和审核，也会请其他同事帮助复审，确保数据的准确无误，将工作顺利补救。如果是因为会错了领导的要求导致工作失误，那么我会重新与领导进行沟通，询问领导对于这项工作的具体要求和需要完成的工作任务，然后重新制作一份工作计划，交给领导审阅，确保方向无误后，加班加点把此项工作完成。

第3题解析与参考答案：

审题重点

本题是一道漫画类题目。题目是关于宾馆服务质量的一则漫画，因此需要进行对漫画解读并提炼出观点，接下来进行分析，最后提出解决措施。接下来结合题目具体分析：

审题点1：“漫画题：左边的图画着宾馆里面正在凿墙；中间的图画着宾馆外边写着优质服务；右边的图画着一个人拉着行李箱进去的时候服务员对他喊‘等一下，我们正忙着呢’”

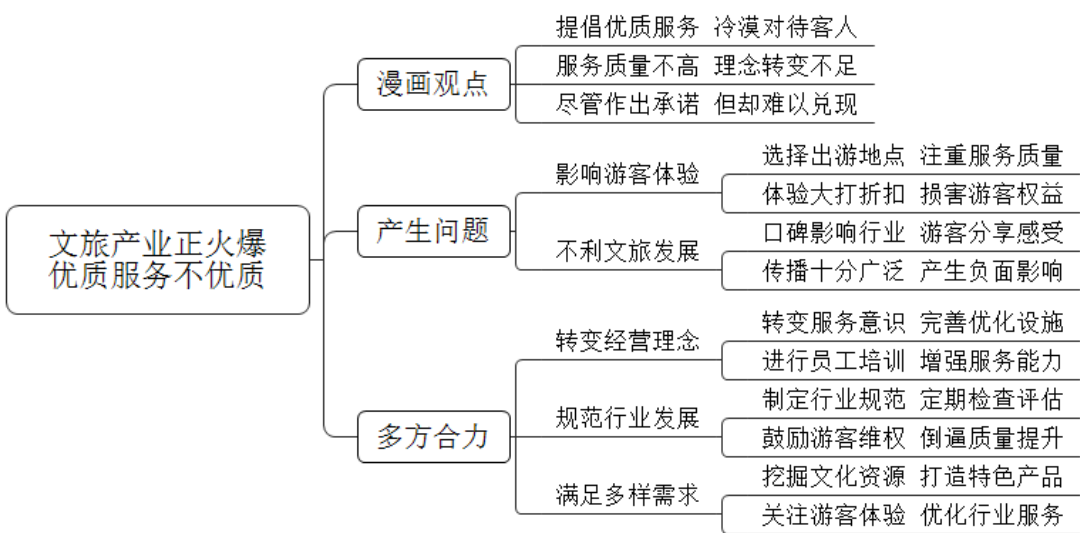
漫画左侧和中间的两人是宾馆的工作人员，正在忙着悬挂优质服务的牌子，右侧是一位顾客准备入住宾馆，而宾馆的工作人员却对顾客冷漠对待，表示正在忙。漫画具有一定的讽刺意味，优质服务的牌子是宾馆的宗旨，并未真正理解优质服务的含义，客人来了并没有及时提供优质的服务，而是忙着挂上优质服务的牌子，以为牌子挂好了就已经实现了优质服务的效果。牌子上的字和宾馆工作人员的行为形成了强烈的反差，主要反映了当前很多服务行业服务理念不到位的问题。而这样的现象直接会影响顾客的消费体验，从长远看也会不利于行业的良性发展。

审题点2：“请结合近期火爆的文旅产业，谈谈你的看法”

题目要求结合文旅产业，因此可以结合文旅产业服务质量不稳定的问题进行阐述。对于此题，可以先对漫画进行描述，提出观点，接下来结合“审题点1”中的问题进行分析，结合到文旅产业，可以明确分析对游客和文旅产业的影响。最后提出对策，首先，漫画反映了行业的服务理念问题，可以对应提出提升服务理念的对策。其次，这种情况未能得到有效治理也可以考虑到监管方面的因素，可以抓住政府部门这一主体，从监管的角度提出对策。最后，在解决文旅产业服务质量的问题后，可以适当进行升华，从文旅产业长远发展的角度提出对策。

因此本题的答题思路是：首先，解读漫画并提出观点，明确当前文旅行业存在服务质量不稳定的问题；其次，分析问题，这种现象不仅损害了游客权益，也会影响文旅行业的发展；最后，提出对策，从行业服务质量提升、政府做好监管和文旅产业长远发展三方面提出合理建议。

思维导图



参考答案

漫画所描绘的场景在近期文旅产业火爆的背景下显得格外引人深思。漫画中的宾馆正准备挂出“优质服务”的牌子，给人一种积极、专业的印象，似乎在向顾客承诺一种高品质的服务。然而，右边的图中一个拉着行李箱的客人进入宾馆，却遭到服务员以“正忙”为由的冷漠对待，这与优质服务的承诺形成了鲜明的对比。漫画从深层次揭示了当前文旅行业重硬件、轻服务的问题，许多旅游热点地区文旅相关的行业的服务理念

转变不足，优质服务成了口号，未能深入人心，就如漫画中所展示的那样，尽管宾馆挂着“优质服务”的牌子，但实际上却难以兑现这一承诺。

这一现象会带来诸多不利影响。第一，影响游客的旅游体验。旅游地的商家如若都保持这种“金玉其外败絮其中”的营业策略，那么必然会使慕名而来的游客的旅游体验大打折扣。第二，不利于文旅产业的健康发展。在互联网飞速发展的今天，很多游客会通过互联网“种草”景点、进行评价，具有广泛的传播性，相关服务不到位产生的负面评价会对文旅产业产生长远的不良影响。

因此，在文旅产业快速发展的背景下，我们还是要多方合力提升服务。

首先，完善要素保障，转变经营理念。商家应在完善硬件的同时树立“以游客为中心”的理念，提升服务意识和水平，如可以在非高峰期进行硬件设施的安装、完善。在此基础上定期对员工进行服务培训，强调优质服务的重要性，提升员工的服务意识和专业能力。

其次，建立监督机制，规范行业发展。相关部门应制定更为严格的行业标准和规范，加强对行业的服务行为的监管力度，进行定期检查和评估，督促不符合标准的企业进行及时整改。同时，鼓励游客对文旅行业中的乱象积极举报、提供线索，倒逼行业提升服务质量。

最后，挖掘特色资源，满足多样需求。发挥当地的特色优势，充分挖掘文化资源，打造特色旅游产品，注重文旅产品的差异化和个性化，提升游客的游玩体验。同时，关注游客的体验反馈，不断优化文旅行业的服务，满足游客多样化需求之类的。

其他

在分析方面，可以剖析深层次原因。第一，思想认识不到位，由于从业者的服务理念滞后，不重视游客的服务体验，未能认识到服务质量是促进行业发展的重要因素，因此未能提供与承诺相匹配的服务。第二，监督管理不足，相关部门缺乏对行业服务方面的管理规定和监管细则，缺少强有力的指导和监督。第三，游客维权意识不足，很多游客在遭遇服务质量不佳或其他损害自身权益的行为时，未能积极维权，及时进行投诉举报，导致相关行业有恃无恐，未能有效改进服务。

欢迎使用公开真题库 (<https://www.gkzenti.cn>)