

5.1 应急应变

题目 1: 你是某单位的公职人员，你外出办公事的时候，碰见交通事故有人受伤，你用公车把他送到了医院。但是有媒体报道说你公车私用，产生了不良影响，领导让你去解决这个问题，你该如何去做？

答题要点：

- (1) 能够在面对突发状况时，能够站在公职人员的立场上，反映迅速，并能沉着冷静的应对。
- (2) 多项事宜有序处理。
- (3) 联系本单位宣传部门，通过网站、官方微博等澄清此事，说明情况。
- (3) 感谢媒体监督，并解释事情来龙去脉，希望澄清并公开道歉。
- (4) 通过弘扬正能量，以事实为依据，不放纵媒体的歪曲报道，避免出现误导公众、损害政府形象的情况。

题目 2: 近期你们快递公司的很多客户收到大量广告，怀疑是你们公司泄露了客户资料，在公司门口拉横幅表示抗议，还吸引了记者前来报道。如果你是快递公司主管，针对这件事你会怎么做？

答题要点：

- (1) 能够在面对突发状况时，反映迅速，并能沉着冷静的应对，控制住场面。
- (2) 能够理清事务的处理顺序，注意事情的轻重缓急。能够选择恰当、合理、有针对性、可行性的处理方式。
- (3) 安抚客户情绪，控制场面。
- (4) 接待记者保证报道公正。
- (5) 加强管理，长效避免。