

## 2021年3月28日天津市社工党务考试面试题（考生回忆版）

### 1. 志愿者如何实践雷锋精神，请谈谈你的看法？

#### 【解析】

雷锋精神是指爱岗敬业、甘于奉献、乐于助人和服务于民的精神。在当今社会我们会看到很多不良的社会现象，经常老人倒了没人扶，问个路还要收费，其实诸如此类的社会现象都反映了在当下社会，消费主义和享乐主义的盛行。我认为作为志愿者，在今天更应该发挥雷锋精神，坚守住内心的一片清明，不要被世俗所左右，应该做到爱岗敬业，甘于奉献，乐于助人，服务于民。

首先，志愿者应该发挥爱岗敬业的精神，做好自己的本职工作。在今天我们志愿工作仍然复杂而繁重，在志愿的工作之中，我们必须发光发热，履行自己的工作职责，做好自工作中的每一件小事儿，把群众的问题积极处理好。只有在工作中充分发挥自己的能量，才能在工作中充分发挥自己的能力，才能更好的为群众办好事，才能更好的做好我们的本职工作。因此，在工作中志愿者应做到爱岗敬业，尽职尽责。

其次，在工作中志愿者还要做到甘于奉献，服务于民。甘于奉献是我们为民服务的根本要义。在工作中甘于奉献，才能更好体现为民服务的精神，才能更好的践行初心与使命。如果一个志愿者，连为民奉献都做不到的话，那么他必定是一个不称职的干部，也必然会脱离群众。因此，我们必须发挥甘于奉献的精神，在工作岗位上积极奉献自己的青春与热血，积极把我们的青春投入到我们的工作之中，主动为民众排忧解难，想民之所想，急民之所急，解民之所困，办民之所需。

最后，志愿者也应该在工作和生活中发挥乐于助人的精神。乐于去帮助他人，他人也会乐于帮助我们。所以，无论是工作之中还是生活中，志愿者都要发挥乐于助人的精神，积极帮他人。在生活之中，我们要乐于帮助朋友与家人，在工作之中我们要乐于帮助我们的群众与同事。只有充分的发挥乐于助人的精神，民众才能有更多的幸福感，获得感安全感，我们在生活与工作中才能更好的体会到更多的幸福。

雷锋曾说“人的生命是有限的，可是，为人民服务是无限的，我要把有限的生命，投入到无限的为人民服务之中去。”雷锋精神体现了中华民族的传统美德，我们要积极发扬雷锋的爱岗敬业，甘于奉献，乐于助人，服务于民的精神，不忘初心，牢记使命，努力提升群众幸福感和获得感与安全感。

**2.社区举行打新冠肺炎疫苗的宣传讲座，但存在社区流动人员和老人儿童多的情况，请问你如何组织？**

**【解析】**

为了适应疫情防控需要，提高居民免疫能力，普及新冠病毒免疫及预防相关知识，让更多社区居民了解接种疫苗的重要性，关于此次宣传讲座我会通过以下几方面开展：

第一，结合社区人员构成的特殊性设计初步方案提交领导审批，重点包括：一方面，采用地面讲座和网络同步直播的方式解决流动人员较多的情况，且直播时进行录播，未参与者可以通过回放学习。另一方面，讲座中增加老人义诊和儿童趣味奖品来提高吸引力。

第二，讲座前做好筹备工作。

首先，确定主讲人与义诊人员。与社区卫生服务医院协商，社区医生担任讲座的主讲人，并告知举办时间，询问是否打印资料等，同时，邀请他们讲座当天做义诊服务。

其次，准备讲座所需物资。如：搜集新冠疫苗相关资料制作成宣传页；制作条幅海报；购买儿童文具、气球等。

第三，讲座前做好宣传及到场预约工作。一方面，在社区公告栏张贴讲座通知、人流量大的地方发放传单；通过社区业主群、微信公众号发布新冠病毒免疫及预防相关知识及讲座通知。另一方面，对于有意向参与讲座人员做好统计。

第三，当天开展讲座并开启同步网络直播。

首先，到场人员组织签到，并发放新冠病毒免疫及预防相关知识宣传单页。主持人开场，并介绍此次主讲老师。

其次，主讲老师开讲并答疑。主讲内容主要包括：疫苗的安全性，什么人适合接种疫苗，怎么接种，注意事项等。主讲老师讲解结束后，进行答疑环节，对象包括现场的社区居民和参加网络直播的居民。

最后，讲座抽奖活动和义诊活动。到场人员可通过提前制作的小程序参加抽奖，并颁发奖品。到场所有老人，均可免费参加义诊，如：免费测量血压等，由社区医院医生帮忙会诊。

第四，讲座结束后，做好收尾工作，整理会场，护送并感谢医生团队等。将此次活动录制的视频回访网址推送到公众号或业主群。整理新闻稿上传到社区官网扩大宣传并总结此次讲座的得与失，为下次开展工作提供借鉴。

**3.在服务大厅，你发现有记者暗访，提醒工作人员注意仪表态度，但群众发现后群情激**

愤，请问你如何处理？

【解析】

服务大厅是政府的服务门面和服务窗口，工作人员保持良好的仪容仪表和工作态度，是我们应该一以贯之的要求。碰到题目当中这个问题，既要妥善化解群众的不满情绪，又要尽可能在群众和记者心目当中留下好的印象，不能给单位抹黑，具体我会这么做：

第一，安抚群众的情绪。可以通过喊话的方式先让大家冷静下来，跟群众进行解释：“我们作为政府单位，服务宗旨就是全心全意为人民服务，就是要热心、耐心、细心得为群众解决问题，倾听大家的诉求，接受群众和媒体的监督。我们也一直要求我们的工作人员在工作期间保持良好的仪容仪表和服务态度，如果我们的工作有让群众不满意的地方，大家也可以及时指出，我们非常乐意不断的改善和精进我们的工作。

第二，让现场尽快恢复正常的办事秩序。引导群众以办事为重，希望大家不要受到记者的影响，按顺序依次到服务窗口办事，如果现场群众较多，未叫号的群众可在等候区等候休息，叫号后再到对应窗口办理业务。告诉大厅保安，帮助维持现场秩序，同事，引导人员对新来的群众做好引导工作，服务窗口办事人员按部就班做好服务工作，注意办事效率和服务态度。

第三，主动与记者沟通。跟记者说明，感谢他们对我们工作的关注，我们欢迎他的到访，我单位也一直欢迎媒体和群众监督，愿意诚恳接受他们的建议。跟记者交流可以询问对方意愿，到接待室，聊天环境更方便，希望不要因为他们的暗访影响到大厅正常的办公秩序。主动询问记者是哪家媒体，希望对方出示证件，核实身份。如果对我们工作有意见，希望直接提出，我们一定会加以整改，对于服务大厅工作较好的地方，也希望记者客观真实的报道，帮助我们做以宣传。

总之，服务群众是我们的本职工作，工作人员良好的仪容仪表、服务态度十分必要，所以日常要加强培训、管理和监督。同时，接受媒体监督和群众监督也是我们应该做的，要妥善处理与媒体的关系，正确引导舆论，发挥媒体监督对工作的正面作用。