

## 天津事业单位区考考情考务分析及试题解析

天津市事业单位区考的面试组织工作一般各个区会自主命题，全年不定期招考。

### 一、天津事业单位区考面试考情考务

#### 1. 面试形式

天津市事业单位区考面试主要采用结构化面试的形式。

#### 2. 面试成绩大致分布

面试成绩大致平均分为 70 分-80 分。

#### 3. 面试考官人数

各个区考官人数多为 7 人左右，部分区如河西区考官人数偶尔为 5 人，旁边会有计时员、记分员、监督员等。

#### 4. 面试考试形式

考场内没有题本，考试形式为考官读题，考生听题。考场中会给出草稿纸和笔让考生在听题和思考时记录。

#### 5. 面试题目类型

各个区面试考试考察题目类型主要为综合分析、人际沟通、应急应变、组织管理。个别区考察另外情景模拟，如：2018 年 11 月 3 日河西面试题目考察了情景模拟，2019 年 11 月 23 日西青区事业单位审计局内审指导中心招聘考察了情景模拟题。

#### 6. 面试题目数量及作答时间

题目数量及时间大多数区均采用 3 道题 15 分钟、4 道题 15 分钟、4 道题 20 分钟，但各区会略有差异。具体如下（仅供参考）：

静海区面试题目数量及面试时间：2018 年为 3 道题 15 分钟，2019 年为 4 道题 15 分钟；

津南区面试题目数量及面试时间：2018 年为 3 道题 15 分钟，2019 年为 4 道题 15 分钟；

西青区面试题目数量及面试时间：2018 年 3 道题 15 分钟，2019 年 11 月 23 日西青区事业单位审计局内审指导中心招聘时为 4 道题 15 分钟；

北辰区面试题目数量及面试时间：4 道题 15 分钟

### 二、天津事业单位区考面试题解析

**【题目 1】**习近平总书记对家庭、家教和家风建设有许多论述，如“家庭是人生的第一个课堂”，“家风是一个家庭的精神内核”等。请谈谈，家风建设在基层工作中的作用。

习近平总书记在公开场合曾多次强调：家庭环境、家庭教育以及家风建设，对于一个人的成长和成才都有着至关重要的作用，它们决定了一个人的行为特点和处事方式。都说“家长是孩子最初的老师”，家风建设在每个人的一生之中都不可或缺。我认为，家风建设在基层工作中同样具有深刻的意义，具体而言有以下几个方面：

第一，基层干部的个人成长往往离不开家风建设。一位合格且优秀的基层干部不是天生的。他们能否在基层的工作中，实现自己的人生价值，很大程度上取决于以往的经历，而这些经历不仅仅是一帆风顺，更有可能充满着荆棘坎坷。如果说，他们不能在过去的家庭教育和家风建设中磨练出坚定和阳光的心智力量，就难以在面对实际的工作考验时，突出重围取得最终的成功。所以说，良好的家风建设可以帮助基层干部更快地成长，更好地适应他们所面对的工作环境，也使得他们能够

在经受现实考验的时候，保有应对困难的决心并找到解决问题的办法。

第二，基层工作团队凝聚力的打造也离不开家风建设。基层工作的开展也不是单打独斗，而有赖于整个工作团队的综合实力。如果想要发挥好整个团队的力量，就离不开内部人员的协调与配合。也就是说，想要完成好基层工作，就必须要让团队里的每个人劲往一处使，拧成一股绳。在一个人的家庭教育和家风建设中，与他人交往的原则和方式同样也是重要的一部分。相互尊重、换位思考、宽容谦逊、勇于认错、反思错误……这些品质对团队工作的高质量完成十分关键，也使得基层工作在推进的过程中更加地顺利和高效。

第三，良好的社会风貌和舆论环境，同样离不开家风建设。家风建设不仅仅有利于基层工作团队的内部，同样也有益于外部工作环境。良好的家教和家风，使得基层工作者与服务对象更加容易相互理解和具备规则意识，从而使得工作中更少遇到意外和阻碍。可以说，基层群众对于实际工作的良好配合，一部分也源自于良好的家风建设。

综上所述，家风建设对于基层工作的贯彻落实至关重要。想要让正能量的家风弘扬在当下社会的每个角落，离不开政府和民众的共同努力。

**【题目 2】**现在，智能化生活为我们带来了诸多便利，但社区内有很多老年人不会用智能化工具，为了让老年人融入智能化生活，请说说你的工作计划。

**【参考解析】**

随着智能化服务的普及，我们每个人都逐步享受到了智能化生活为我们带来的便利。然而，社区里很多老年人对于智能化工具尚不会使用，为此我的工作计划如下：

第一，请示上级领导，组建工作团队。查阅以往类似问题的处理办法，向上级领导客观陈述本阶段工作的实际情况，抽调有宣传工作经验的一线人员，以工作小组为单位，面向社区内的老年人群体进行智能化工具的推广普及工作。

第二，全面了解老年人无法使用的智能化工具的种类，以及在使用过程中所遇到的具体困难。通过问卷调查结合访谈的方式全面收集居民的真实意见。在小区的广场进行随机采访，同时配合上门入户走访的方式，尽可能地了解老年人及其家人对智能化工具推广的想法。

第三，针对本社区的实际情况制定有针对性的宣传方案。对于当下居民使用频率较高的智能化购物、智能化医疗、智能化门禁等服务，系统整理其使用方法，制作简洁清晰的流程图、生动直观的视频动画、实用具体的使用手册。在制作相关宣传物资的过程中，重点考虑到老年人群体的接受能力和学习习惯，做好工作细节。

第四，按照制定的工作方案，安排各工作人员有序推广。在社区内老年人比较密集的场所和时段，比如工作日的活动室、广场等地，将宣传物资进行有针对性地投放。同时，协调社区工作人员对智能化工具的使用方法进行 1 对 1 的解释和指导，争取让在场的老年人能有机会进行实践操作。考虑到部分老年人可能不方便出行，也可以进行定向地上门宣传。

第五，注意收集宣传对象对此次推广工作的意见反馈。与一线工作人员保持密切联系，针对居民的看法进行灵活的调整和改进，以使得此次工作能够更好地达成原定的工作目标和成果。

第六，将此次宣传工作中的成果和问题汇总成报告，交由上级领导审批。对于社区内老年人在使用智能化工具中遇到的新问题保持关注和思考，为以后类似工作的开展做好准备。

我相信，通过我们的一系列努力，可以使得社区内的老年人熟练地使用社区内的智能化工具，也使得他们可以逐步享受到智能化服务带来的便利。

**【题目 3】**你所在的工作单位，同事老王状态消极，同事小张经常请假，导致领导增加了分配给你的工作，你的任务比较重，压力很大，同时，你觉得有些工作没有意义。请问，你怎么处理？

### 【参考解析】

进入工作岗位后，会遇到各种各样的困难，我认为这是挑战也是机遇，如果能够积极有效地加以应对，这对工作的落实和个人的成长都将有很大的帮助。面对题目中所说的困难，我会这么做：

第一，上级领导交给我更多的工作，这是对我的信任，也是对我能力的考验。虽然我为此感到了很多的压力，但还是会尽可能地保持高效的状态，将压力转换成动力，全力以赴地完成好工作任务。如果在推进过程中遇到了麻烦，我也会积极寻找解决办法，请教有经验的同事，保质保量地完成好工作任务。即使最终没能达到领导的预期，我也会在改正错误的基础上，不断反思和提升。

第二，针对老王状态消极，小张经常请假的情况，我作为他们的同事不能满腹抱怨，而是应该给予更多的宽容。我觉得，在工作中难免会遇到一些自己的私人问题，这些状况又难免会影响到日常的工作状态，作为同事的我，应当在本着尊重和理解的基础上，与他们进行适当的交流，就自己能够提供帮助的方面伸出援手。我相信在一段时间之后，他们会处理好自己的问题，调整到平时的工作状态。

第三，对于所完成工作中我认为无意义的部分，我觉得有必要进行慎重的思考。毕竟我的工作经验还不是很丰富，对于一些工作的必要性，理解的也许还不够深刻。我会咨询周围老同事的看法，寻求他们的建议。我也会就自己的一些思考进行系统的整理，在向上级领导请示工作的过程中择机提出，以明确对具体工作落实的处理办法。

基层工作不可能永远一帆风顺，只有不断地直面问题和解决问题，我们才能收获新的成长。

### 【题目 4】群众看得到，但是管不了；政府管得了，但是看不到。对于这一现象你怎么看？

#### 【参考解析】

群众、政府、社会是形影不离的铁三角，政府和社会是三角形的基点，群众是三角形的顶点，政府要了解群众疾苦，为人民服务。题干中的现象表明，一些基层问题群众能够感受的到，但是无能为力，对于政府来讲，虽然有能力和去管，但是不能够了解群众的真实情况。这反映出一些政府人员不能够深入基层，深入群众，长期下去会造成严重的影响。

要想为群众做实事，做好事，就要走到群众中去，只有这样才能够针对性的解决群众的实际问题。群众看得到，但是管不了，政府管得了，但是看不到，会导致群众的问题得不到解决，降低幸福指数，长期下去会认为政府的行为是在作秀，并且群众看得到的问题一般都是小问题，但是不及及时解决的话也会形成大问题，不利于社会的稳定发展。政府部门脱离基层也会疏远与群众的关系，降低政府公信力，不利于服务型政府的建立。要想维护好群众的权益，各级领导干部要坚持深入基层、深入群众，倾听群众呼声，关心群众疾苦，时刻把人民的安危冷暖放在心上，做到权为民所用，情为民所系，利为民所谋。具体可以从以下几个方面做出努力。

第一，加强政府工作人员的思想建设。思想建设是基础，要想让政府人员深入基层、坚持群众路线，就要从根本上提高他们的思想意识。各级政府部门要定期组织工作人员学习党规党章、学习习近平总书记的讲话并且定期开展分批培训，既提高工作人员的思想意识，也提高他们的工作能力，更好的为群众服务。

第二，制定行为清单。行为清单能更好地明确政府工作人员的任务。各级政府部门可以根据自身的特点，邀请单位领导、群众代表以及相关专家通过座谈会、听证会等方式，汇集多方面的意见，制定符合本单位工作人员的行为清单，对于违规的个人，要进行批评教育，严重者要按照规章制度进行处罚。

第三，增加民意反馈渠道。群众看得到，但是管不了；政府管得了，但是看不到。这也反映出群众的问题得不到反馈。可以借助互联网的作用，开通网上反馈渠道，也可以开通反馈热线，对于



群众的问题及时发现，及时处理。各级服务大厅也应设置意见箱，对前来办事的群众进行满意度调查。

第四，监督监管。政府部门既要有内部监督，也要自觉接受群众的监督，部门内部要选拔经验丰富的工作人员组成监督小组，对工作人员进行考核。同时也要设置群众举报热线，让群众参与到政府监督中，对于表现优异的政府部门或工作人员，要树立榜样，鼓励其他人员学习。

相信通过各方面的能力，政府和群众的关系能够越来越亲近，群众的幸福指数越来越高，社会更加稳定，祖国更加繁荣昌盛。

**【题目 5】某区发展生猪养殖业，组织一次研讨会议，从政策，环保，技术等方面进行研究，你负责这次的筹备工作，你怎么做？**

**【参考解析】**

近来，猪肉价格上涨，引发了一些农民的养殖热情，组织一次以“生猪养殖”为主题的研讨会，有助于集思广益，达成共识，共同助力区生猪养殖业科学发展，我会做好充分的准备工作。

第一，确定研讨会主题，计划好会议流程。主题确定为“科学养殖，生猪创收，持续发展”。提前准备好会议流程单，主要包括四个环节：政策说明，由政府代表做主要发言；环保问题，由环保人士做主要发言；技术支持，由农业专家、养殖户做主要发言；集中讨论，大家发挥所长，畅所欲言，互相讨论，协商解决问题。

第二，确定与会人员，做好邀请和接待工作。预计将邀请区主要领导，农业部门、环保局相关人员，生猪养殖领域专家，地区生鲜肉制品企业代表，养殖户代表等等。先形成名单，在领导批示后做好邀请事宜，告知与会人员会议主题，邀请各领域代表做主要发言人。

第三，根据参会人数，确定会议地点。可以选择单位的大会议室，提前做好现场布置工作，比如悬挂条幅，调试音响设备，投影设备，录像设备等。做好主要与会嘉宾的名牌，摆放妥当。还可以准备一些茶水，以供大家中场休息时使用。

第四，准备好会议主持和记录工作。邀请有大型会议主持经验的同事担任主持，告知活动主题和流程安排，希望做好主持准备工作。安排专人负责会议记录，提前准备好录音录像设备。

第五，做好与会人员接待的准备工作。和与会嘉宾取得联系，询问住宿、餐饮等事宜，提前做好接待所住宿和饮食问题，确保研讨会期间的后勤保障工作。

发展生猪养殖业，是惠农、利民、为民之举，需要政策支持，技术引导。只有在科学规划的基础上才能实现科学养殖、生态养殖，促进地方生猪养殖业稳定、健康、长效发展。此次研讨会的召开重要性可见一斑，做好准备工作后，我会形成文件报告，向领导汇报，在领导指示下进行下一步工作。

**【题目 6】现在单位请了一个专家来给我们教课，但是现场很乱，专家中场休息的时候，专家说：大家有点儿不尊重他，现场气氛不好。同事反映说：专家讲的问题，他们用不上，不是他们想要听的问题。你是活动的组织人员，该怎么办？**

**【参考解析】**

单位邀请专家来授课，其目的是为了提高工作人员的业务水平和工作能力，如果题干中的问题得不到解决的话，会影响授课的效果作为此次活动的组织人员，我会这样做：

第一，在专家中场休息的时候，我会与专家进行委婉的沟通。我会给专家拿一瓶矿泉水，认真倾听专家的心声。并且向专家说明，我们单位的工作人员对他是非常尊重的，组织授课前大家对他的呼声是非常高的，对于现场氛围不好问题，我会向专家说明这已经引起了我们的重视，我们会积极的进行解决，安抚好专家的情绪。

第二，合理利用好中场休息的时间与前来听课的工作人员进行沟通。我会仔细询问工作人员对于授课的感受和意愿，并且向工作人员说明这次专家授课的目的和意义，让大家认识到这次授课的重要性，自觉遵守好现场的纪律，为单位树立良好的形象。对于同事所反映的问题，我也会做好记录，并分类整理。

第三，我会再次找到授课的专家，将汇总到的问题进行反馈并沟通。首先，先向专家表示感谢。其次，对于同事们的意愿和感受与专家进行沟通，并且将分类好的记录交给专家，表达出希望在后面的授课中能够更有针对性。相信通过与专家的沟通，专家会根据实际情况做出适当的调整。

第四，在后面的授课中，我会安排专门的工作人员对现场进行管理，对于交头接耳，不认真听讲的工作人员，会采取合理的方式（比如：打手势、眼神示意等）进行制止，对于表现好的同事后期也进行表扬，通过树立标杆激发大家学习的积极性，营造良好的学习环境。

通过这件事情反映出在组织活动的过程中存在一些不足，为了以后更好的工作，可以从以下几个方面做出努力。

第一，活动开始前要做好准备工作。要在单位内部展开调研，了解同事们的心声，做好记录，与专家或者领导提前做好沟通工作。

第二，提高应急应变的能力。在以后组织活动的过程中，对于现场要做好把控工作，发现问题及时解决，以免影响活动的整体氛围。

相信通过不断的改进优化，各类活动的组织会越来越好，单位氛围会越来越融洽。

**【题目 7】一个老大爷来办事，你说缺少材料，但是老大爷说之前接待的工作人员不是这样说的，情绪很激动。你怎么办？**

**【参考解析】**

我作为窗口的服务人员，应当设身处地的理解群众的困难，并在工作职责范围内及时的帮助群众解决问题。

第一，老大爷情绪比较激动，我会先请老大爷到一旁的休息室，然后给老大爷倒一杯水，安抚老大爷的情绪，避免产生不必要的意外，将事态扩大化。

第二，我会等老大爷情绪稳定以后，耐心的询问当时其他的同事是如何说明的，详细的做好记录，同时我要迅速的去查询单位的办事流程，确定一下办理该业务需要携带的材料。

第三，如果是由于老大爷没有听清或者没有很好的理解，而我和其他的工作人员其实说的是一样，那我就详细耐心的向老大爷说明，我跟其他同事其实表述是没有很大差别的，办理该业务确实需要携带该材料，只是他当时没有很好的理解，所以对于他缺失的材料，如果在我的帮助下，通过单位的网站能够查询到，那我就帮助老大爷办理，如果材料十分重要，没有该材料无法办理该业务，那我就给大爷写一个小纸条，备注需要携带的材料，并给大爷一个号码牌，说明如果补齐材料后可优先办理。

第四，如果是由于同事的小失误，没有很好的给大爷说明办理该业务需要携带的证件以及材料，那我就向大爷说明，是该同事的失误，我们单位的办事流程中明确规定了办理该业务需要携带的材料，对于同事的失误，我表示十分抱歉，希望他能够谅解。

第五，如果是由于我没有听清楚大爷的情况，导致我给老大爷办理业务的时候，表述有问题。那我就给大爷诚恳的道歉，我作为单位的新人，对于单位的办事流程不是很熟悉，给他办理错了，造成了一定的困扰，我表示十分抱歉，并根据老大爷的材料，认真帮助老大爷办理该业务。最后，也会向大爷以及领导说明，我一定会好好努力，尽快掌握单位的办事流程以及规章制度，欢迎该大

爷以及群众的监督。

对于出现的这种情况，我一定要认真反思，尽快提高自己的能力，熟练的掌握办事流程，提高单位的办事效率，解决群众的困难。

**【题目 8】**在政府办事大厅，有位群众表示自己有急事，想要插队，和其他办事群众发生争吵，作为在场的工作人员，你怎么解决？

**【参考解析】**

作为办事大厅的工作人员，维护大厅的工作秩序，帮助群众解决问题是我的本职工作。面对题干描述的突发情况，我一定要保持情绪稳定、头脑清醒，及时安抚好大家的情绪，公平公正地解决问题。具体我会这样开展工作：

第一，我会立刻赶到发生争吵的队伍，安抚好大家的情绪，说明只有按秩序进行，才能不耽误大家的宝贵时间，并且我们会想办法安排大家尽快办理业务。

第二，耐心询问有急事的群众的具体情况，确定其办事事项和窗口位置，以及他着急的原因。如果只是以此为借口想要插队办理业务，那么我会耐心地开导他，向他说明如果有序办理很快就能办结，若是因为这个原因大家都吵起来，业务无法办理，那么不单单会耽误他自己的时间，还会耽误大家的时间，希望他能够遵守公共秩序。

第三，如果他的情况特殊，可以证明自己确有急事，我会询问能够办理这项业务的其他同事，能否为这位群众单独办理。如果可以做到，我将协助他们完成此项业务；如果不行，我会帮助他向现场排队的群众说明情况，事急从权，寻求大家的谅解，相信大家都能够理解这位群众的难处。

第四，解决这位群众的问题之后，我会看一下现场排队的情况，如果多个窗口排队人数较多，等候时间较长，我会如实向领导汇报情况，请求加派人手，增设窗口。并且，主动在大厅协助办事群众，先填写表格，完成部分手续，减轻窗口同事的压力。

第五，问题解决之后，我会随时关注大厅的情况，维护好现场的秩序，服务好每一位来此办事的群众。

这件事情之后，我会写一个优化办事流程的建议，建议中写明某些可以简化的流程与方式，并建议开设绿色窗口帮助有特殊情况的群众解决问题，呈报领导，当面说明。此外，我也会多和同事交流，总结经验，提升自己的业务能力，以便可以应付各类突发情况。

**【题目 9】**你单位组织党员外出学习参观。计划两点到，进行两个小时的学习，一个小时的参观，五点结束。但是路上遇到了堵车。你是这次活动的负责人，你怎么办？

**【参考解析】**

首先我会与司机同志进行沟通，并一同了解周围的交通情况，对大体的堵车时间进行预判。如果只是交通流量管制等情况导致的短时间的拥堵，并且能够保证我们能在计划的下午两点前到达目的地，那么我会将情况告知车内的所有同事并安抚他们，让他们耐心的等待。

如果了解到前方是由于重大交通事故等导致的长时间的堵塞或经过司机经验地判断，我们无法保证两点之前抵达目的地，那么我会与司机同志确认我们当前所在的位置，以及到达目的地的距离，如果距离目的地较近，我会带领同事们在保证交通安全及自身安全的情况下，下车步行赶到目的地，保证原计划的顺利进行。

如果距离较远，或是当前的交通环境不允许的话。我会立即与我们所要参观学习的工作单位的工作人员取得联系，告知他们我们当前的情况，并对我们的迟到表示真诚的歉意。然后，与对方工



作人员商议新的工作计划。商议计划时我会根据我们预判的到达时间调整工作计划。我会询问对方工作人员是否可以将参观学习的时间适当延后，确定延后司机是否会影响他们的正常工作安排、作息或者后续工作的展开。

如果条件允许的话，我们可以根据迟到的时间将整体学习参观方案的时间延后。如果会对对方造成影响，那么我们可以根据我们迟到的时长，对学习和参观的时间进行等比例缩减，保障在不影响对方工作安排又能保证我们学习参观效果的情况下，完成我们的工作目的。但如果迟到的时间预计会很长，无法保证学习参观的效果，我会告知对方工作人员我们今日无法开展活动，让他们做好应对准备。无论这个拥堵的时间怎样，计划如何更改，我一定会保证车上的同事们，安静平稳、耐心冷静的进行等待，根据实际情况进行处理安排。

如果计划能够展开，我们到达目的地后会立即与对方工作人员配合，投入到我们本次的学习参观活动中；如果到达目的地后，发现时间已经不适合开展活动，那么我也会与对方的工作人员展开对接，表示歉意，并确定下次可以进行学习参观的时间。最后带领同事们返程，并向领导汇报。

**【题目 10】企业人才流失严重，领导让你对企业进行帮扶，解决企业人才紧缺的问题，你怎么办？**

**【参考解析】**

得人才者得发展。人才对城市的发展至关重要，而企业发展又是城市发展中的关键环节。如果企业人才流失严重的话，势必会影响其自身的长远发展，因此政府帮扶企业引进人才至关重要。领导把这件事情交给我，我会慎重对待，从以下几个方面着手进行。

首先，我会进行一次全面调研。联系人才紧缺的各大企业，咨询相关的人才紧缺状况，进一步了解具体的信息。比如：紧缺的专业人才大概有哪几类、缺口有多少、企业自身能够提供哪些具有竞争性的待遇以及企业自身的竞争优势等等，最好相关企业的人力部门能够制作一些招聘信息来介绍企业自身文化和详细的人才招聘信息。

其次，在了解完具体的信息之后，我会准备组织一次较为大型的人才企业对接会。

第一，我会和企业确定对接会的时间，找寻合适的场地，能同时容纳较多人数的体育场会优先考虑。与此同时还要准备应急预案，当天到场人数若超过预期，提前做好志愿者队伍或者保安来维护现场秩序。

第二，制定相关的招聘流程，提前设计好会场布局，制作宣传单页时对公司的会场位置进行标注，以便于人才有针对性的找寻对口公司。

第三，对接参会主要目标人群。目标人群主要有两类，一是大学应届毕业生，一是借着人才引进计划来津工作的人员。面对这两类人员我会有针对性的将企业信息和招聘信息发放给各大高校就业指导中心和天津户籍管理处的工作人员，借助高校就业指导中心和户籍办让相关人员了解我们的招聘信息和对接会。在将相关细节核定之后整理成一份计划书先由领导审查，看是否考虑全面。核查无误之后便可着手准备。

第四，在招聘会召开前一天布置好会场，请相关企业到位。摆设展台，设置人员通道以便维持后续秩序。志愿者和保安也需要提前进行一些简单的培训，以便于后期工作的顺利开展和及时应对突发状况。在人才招聘会当天一定要随时关注会场的秩序，确保对接会能够顺利进行。

最后，在对接会结束之后注意整理会场，同时后期要及时对企业进行回访，查验本次招聘会的效果。除此之外还会借助线上工具以调查问卷的形式对参加本次招聘的人才和企业进行一个简单的调研，总结经验教训，吸收意见建议，争取以后办的更好。最后我会将招聘会的效果和相关的改进意见汇总整理成一份汇报材料呈给领导审阅，以便后期举办类似活动帮助企业解决人才紧缺的问题。