

目录

第一章 2021 年社区工作者面试真题	1
一、2021 年 1 月 3 日江苏省淮安市清江浦区社区工作者面试真题.....	1
二、2021 年 1 月 16 日江西省新余市社区工作者面试真题.....	3
三、2021 年 1 月 17 日山西省临汾市古县社区工作者面试真题.....	5
四、2021 年 2 月 6 日江苏省连云港市连云区徐圩街道社区工作者面试真题.....	6
第二章 2020 年社区工作者面试真题	9
一、2020 年 5 月 23 日内蒙古赤峰市元宝山区社区工作者面试真题.....	9
二、2020 年 5 月 28 日广西南宁市青秀区社区工作者面试真题.....	10
三、2020 年 5 月 29 日广西南宁市青秀区社区工作者面试真题.....	12
四、2020 年云南省昆明市呈贡区社区工作者面试真题.....	14
五、2020 年 11 月 2 日上海市黄浦区社区工作者面试真题.....	16
六、2020 年 11 月 6 日上海市浦东新区东明路社区工作者面试真题.....	17
七、2020 年 11 月 20 日辽宁省丹东市振安区社区工作者面试真题.....	19
八、2020 年 12 月 27 日湖北省潜江市社区工作者面试真题.....	21
九、2020 年 12 月 30 日湖北省宜昌市夷陵区社区工作者面试真题.....	23
十、2020 年 11 月 30 日甘肃省平凉市静宁县社区工作者面试真题.....	24
十一、2020 年 12 月 26 日山西省大同市广灵县社区工作者面试真题.....	26
第三章 2019 年社区工作者面试真题	28
一、2019 年 1 月 9 日下午浙江省嘉兴市南湖区新兴街道社区工作者面试真题.....	28
二、2019 年 1 月 19 日上午浙江省台州市路桥区社区工作者面试真题.....	29
三、2019 年 3 月 24 日山东省济南市槐荫区社区工作者面试真题.....	31

四、2019年3月24日山东省济南市市中区社区工作者面试真题·····	32
五、2019年3月24日山东省济南市历城区社区工作者面试真题·····	33
六、2019年吉林省梅河口市社区工作者面试真题·····	34
七、2019年吉林省公主岭市社区工作者面试真题·····	35
八、2019年7月20日上午陕西省延安市延川县社区工作者面试真题·····	36
九、2019年9月广东省广州市黄埔区社区工作者面试真题·····	38
十、2019年11月2日浙江省湖州市南太湖新区社区工作者面试真题·····	40
十一、2019年11月4日浙江省宁波市余姚市阳明街道办事处社区工作者面试真题·····	42
十二、2019年11月9日浙江省杭州市建德市乡镇（街道）联合公开招考面试真题·····	44
十三、2019年上海市浦东新区社区工作者面试真题·····	45

第四章 2018年社区工作者面试真题····· 48

一、2018年7月江苏省南京市六合区雄州街道招聘社区网格员面试真题·····	48
二、2018年江苏省宜兴市社区事务工作站招聘社区工作者面试真题·····	49
三、2018年1月11日浙江省杭州市余杭区社区工作者面试真题·····	50
四、2018年浙江省慈溪市古塘街道办事处招聘编外人员面试真题·····	51
五、2018年4月15日浙江省丽水市缙云县社区工作者面试真题·····	53
六、2018年4月22日浙江省丽水市景宁县行政审批中心招聘编外人员面试真题·····	55
七、2018年1月26日上午新疆社区工作者面试真题（公安类）·····	56
八、2018年1月26日下午新疆社区工作者面试真题（公安类）·····	56
九、2018年1月27日广东省化州市政管办招聘综合服务窗口工作人员面试真题·····	57
十、2018年1月14日广东省广州市天河区环保局公开招聘街道专职环保员面试真题·····	59
十一、2018年4月江苏省南京市江宁区秣陵街道公开招聘网格员面试真题·····	60
十二、2018年广东省广州市白云区环境保护局招聘环境保护监督检查员面试真题·····	61

十三、2018年上海市浦东新区社区工作者面试真题..... 63

十四、2018年1月20日安徽省六安市金安区社区工作者面试真题..... 65

十五、2018年6月16日浙江省余姚市兰江街道社区工作者面试真题..... 67

第五章 2017年社区工作者面试真题..... 69

一、2017年12月2日浙江省湖州市吴兴区工会面试真题..... 69

二、2017年8月12日下午浙江省宁波市江北社区面试真题..... 71

三、2017年9月9日下午新疆巴州社区事业岗面试真题..... 72

四、2017年9月10日下午新疆巴州社区事业岗面试真题..... 74

五、2017年天津市滨海新区图书馆招聘工作人员面试真题..... 76

六、2017年12月19日上午上海市宝山区大场镇社区工作者面试真题..... 78

七、2017年12月19日下午上海市宝山区大场镇社区工作者面试真题..... 80

八、2017年4月28日上午上海市浦东新区祝桥镇社区工作者面试真题..... 82

九、2017年12月5日上海市徐汇区天平街道社区工作者面试真题..... 83

十、2017年上海市闵行区社区工作者面试真题..... 84

十一、2017年9月16日浙江省台州市黄岩区社区工作者面试真题..... 86

十二、2017年海南省三亚市天涯区社区工作者面试真题..... 88

十三、2017年6月21日北京市东城区社区工作者面试真题..... 89

十四、2017年9月9日上午新疆巴州社区事业岗面试真题..... 91

十五、2017年9月17日上午山东省德州市德城区社区工作者面试真题..... 93

十六、2017年10月27日上午福建省厦门市集美区社区工作者面试真题..... 94

十七、2017年10月22日天津市社区工作者面试真题..... 95

十八、2017年11月26日湖北省武汉市武昌区“红色物业”面试真题..... 97

十九、2017年河北省张家口市宣化区社区工作者面试真题..... 99

二十、2017年12月24日上午山东省济南市历下区社区工作者面试真题…………… 101

二十一、2017年12月24日上午山东省济南市槐荫区社区工作者面试真题…………… 103

二十二、2017年9月6日下午浙江省宁波市镇海区庄市街道社区工作者面试真题… 104

二十三、2017年内蒙古呼和浩特市新城区招聘合同制工作人员面试真题…………… 106

二十四、2017年12月28日上午山东省济南市历城区社区工作者面试真题…………… 107



闻思教育
WENSIEDU.CN

第一章 2021 年社区工作者面试真题

一、2021 年 1 月 3 日江苏省淮安市清江浦区社区工作者面试真题

1. 卖红薯的老人挡住了车道，城管执法人员为了规劝老人停止占道贩卖红薯的行为，自掏腰包把老人剩下的红薯全买了，让老人早点回家。对于城管的做法，网上有人说好，有人说不好。你怎么看？

【参考答案】

城管执法人员将挡住车道的老人的红薯都买了，既可以让老人早点收摊回家，还可以解决因老人挡住车道带来的交通拥堵问题，是一种人性化执法的体现，也是一种灵活的工作方式，是值得我们点赞的行为。

有人认为城管执法人员的行为是好的，是因为城管执法人员的这种行为不仅体现了温情执法，更体现了执法人员对老人的关爱、对弱势群体的帮扶。这给日渐冷漠的社会人际关系注入了一股热流，让人们看到了人与人之间的互帮互助，传播了敬老爱老的社会正能量，对建设文明社会有积极的意义。所以，这是一种好现象。

而有的人认为这种行为不好，是因为城管将老人剩下的红薯都买了，若没有合适的处理渠道，可能会造成浪费，而且如果长期使用这种方法，也会给城管执法人员造成经济上的负。另外，这样的事如果被其他人知道，可能有的人就会见样学样，也学着老人挡车道卖东西，或者要求城管执法人员买东西，可能会给城管执法工作带来一定的困扰。所以，这种做法不好。

而在我看来，这种行为本身和其出发点是好的，也是有其积极意义的。但是，我们也要对其可能产生的负面影响做出妥善处理，比如，可以向公众说明这位老人的特殊情况，当时车道上比较拥挤，所以执法人员才采取了这种灵活的措施。若有人故意模仿老人的行为，执法人员是不会姑息的，会严格按照规定执法。同时，执法人员还可以向广大人民群众宣传交通法规及摆摊经营的规定，让人们自觉遵守规定，在合适的地方摆摊，从根本上杜绝这种现象的出现。

2. 因为气温骤降，一新建小区的水管被冻住了，小区居民用水成了难题，居民多次向物业和开发商反映，但物业和开发商总是互相推诿，一直没有解决问题。现在社区领导让你去处理此事，你会怎么做？

【参考答案】

作为社区工作人员，解决居民遇到的问题是我们的义不容辞的责任。因此，面对题中的情况，我会这样做：

首先，我会到新建小区了解情况。通过实地查看，了解小区水管被冻住的具体情形，并拍照记录下来。同时，我会向小区居民了解情况，如他们是否有和物业及开发商反映情况的记录，买房时是否提前说明关于水电方面的责任由谁来负责，是否有签订相关的服务协议，等等。此外，我还会去找物业和开发商了解情况，询问他们对于居民反映的问题的态度是什

么，在居民反映后是否有为解决问题做出努力，双方为何相互推诿，了解物业和开发商的难处。

其次，在了解了详细情况之后，我会召集居民代表、物业负责人、开发商负责人召开协商会，在会上充分听取居民的诉求，了解物业和开发商一直没有解决问题的原因。在三方说明情况之后，我会对三方目前面临的困难表示理解。但是，也会向物业和开发商说明当前的情况已经严重影响了居民的生活，所以，今天我们必须商量出解决方案。若居民之前签订的服务协议有关于这方面服务的明确

规定，我会督促物业和开发商尽快拿出解决方案，采取有效措施解决居民用水难的问题。若服务协议没有明确规定相关责任方，或者按照规定，水管被冻住的问题涉及其他相关方，如自来水管理公司，我会按照社区服务的相关规定，联系自来水管理公司，请其对这一问题进行解决，并督促开发商和物业配合自来水公司，尽快解决水管被冻住的问题。

再次，在解决水管被冻住的问题的同时，我会和物业、开发商商议，在小区内增设售水机，暂时解决居民的饮用水问题。对于在这期间给居民带来的不便，我会向大家道歉，请大家多担待。

最后，在解决了以上问题之后，我会告诉物业和开发商，即使协议没有明确规定，或者就算服务不属于自己承担的范畴，作为服务单位，也应该主动解决小区居民生活中遇到的问题，体现服务意识，不能只担名不做事，即使解决不了，也要及时向街道或社区反映情况，大家合力解决。在之后的工作中，我也会关注这件事的进展，及时解决社区居民生活中遇到的问题，营造和谐的社区环境。

3. 因为新冠肺炎疫情，2020年注定是极不平凡的一年，习近平总书记也在新年贺词中向所有平凡的英雄致敬。请说一下疫情中让你感动的一幕，并结合社区工作，谈谈这一事例对你有什么启示。

【参考答案】

就像习近平总书记在新年贺词中说的那样，我们国家的疫情防控做得好，离不开每一位平凡的英雄的努力。在抗击疫情的过程中，有很多画面都让我们很感动。比如，钟南山院士连夜从广州赶往武汉，到抗击疫情的最前沿；支援武汉的医护人员因为长时间的工作，口罩和护目镜在脸上留下了深深的印迹；基层的工作人员为了做好防控工作，在寒风中坚持为大家测量体温，采买生活物资……但最让我感动的则是这样一则报道：边境派出所的两位基层民警为了做好疫情防控，在寒风中以车盖为桌吃盒饭，当别人问他们觉得辛不辛苦的时候，他们却说已经习惯了，而且在大家需要的时候，他们必须第一个向前冲。

这两位民警的事迹给了我很大启示：一是在工作中要不怕吃苦。同样是基层工作人员，他们这种不怕吃苦的精神，让我感动。不怕吃苦的精神也是我们社区工作者必须要具备的。社区工作者与群众接触得最多，只有具备不怕吃苦的精神，才能深入了解社区群众的困难，才能深入实践，为群众解决难题。二是要勇于担当。作为社区工作者，我们也是群众的服务员，要为群众提供好的服务，维护群

众的利益。因此，在群众需要我们的时候，我们必须像这两位民警一样，冲向一线，保障群众的利益和国家的利益，这样才能履行好我们作为社区工作人员的职责。

二、2021年1月16日江西省新余市社区工作者面试真题

1. 老张找你办事，但是这个事不在你的业务范围内，老张情绪激动地说找了很多部门，都是推来推去的。如果你是社区工作人员，你会怎么办？

【参考答案】

作为社区工作人员，我应该具备担当意识和服务意识。如果居民老张来找我办事，无论此项事务是否在我业务范围内，我都会热情接待老张，并尽力帮助他顺利办理事务。

首先，我会热情接待老张，了解具体情况。我会请老张坐下来，让他平复下心情。为了解除误会，我会向老张了解一些情况，如他需要办理哪些事项、去了哪些部门等。我会根据老张所要办理事务的类型，向老张说明他应该去哪个部门办理。同时，向老张做好解释工作，告诉他之前去过的部门没有权限办理他所要办理的事项。在必要的情况下，我还会向老张展示包含各部门职责范围的文件，让他清楚各个部门负责的业务范围。

其次，我会向老张表明自己会帮助他顺利办理事务，请他不要担心。尽管老张需要办理的事务不在我的权限范围之内，但是我会帮助老张找到对应的办事部门，并与相关的工作人员取得联系，了解老张办理这项事务的流程和需要准备的资料。随后，我会让老张提前准备好材料，在网上预约好办理的时间，让老张在预约的时间前往相关部门办理事务。在老张办理完事务之后，我还会与老张取得联系，了解办事过程是否顺利、是否还需要其他帮助等。

最后，我会向社区居民宣传各类事务的受理部门及网上预约和办理的办法，让居民能够高效办理日常事务。同时，告知社区居民社区居委会的咨询服务热线，及时为居民答疑解惑。

2. 新余市委书记蒋斌说，党员干部要起带头模范作用，密切联系群众。请问，你是怎么理解这句话的？在工作中你会怎么去做？

【参考答案】

当前，中国特色社会主义事业正处于新时代的关键时期，发展与挑战并存，机遇与陷阱皆有，我们面前既有平坦大道，也有崎岖的山路，这就需要我们全体党员干部都必须发扬党的优良作风，时刻发挥党员干部的先锋带头模范作用，密切联系群众。

在新的历史条件下，从党员的身份来看，提高共产党员为人民服务的本领，就要求共产党员在各自的岗位上真正起到先锋模范作用。从党的根本宗旨来看，全心全意为人民服务是我们党的根本宗旨，每个党员干部要时刻牢记党的宗旨并自觉实践党的宗旨，紧密联系群众，倾听群众心声，反映群众所想，解决群众所困，真真正正做到“从群众中来，到群众中去”。

为了起到带头模范作用，密切联系群众，我会这样做：

第一，发扬敬业务实、求精创新的精神。我会做好自己的本职工作，主动增强业务能力，要干得比其他同事更利索，干得比其他同事更出色，让自己成为其他党员干部行动的标杆。

我还会发扬创新精神，在努力为群众做好事情的同时，也要根据时代的需要，不断进行创新，不断提升自己的工作效率。

第二，不断增强宗旨意识。全心全意为人民服务的宗旨意识关系着党的服务形象，关系着民心的凝聚，关系着党的执政根基，是共产党人最紧迫、须常抓不懈的必修课。为了增强宗旨意识，我会坚决践行党的群众路线，树立科学合理的权力观，只有正确运用手中的权力，自觉接受人民群众的监督，努力提高为人民服务的本领，才能真正成为人民的公仆。

第三，要敢于担当责任。我会在工作中带头攻难关，勇于担当责任。一方面，始终保持敢为人先的锐气、蓬勃向上的朝气，面对困难能迎难而上、面对危机能挺身而出、面对失误能担责而进；另一方面，彰显出披荆斩棘、攻坚克难的本领，在涉险滩、攻难关的硬仗中做中坚、当表率，担负起“逢山开路、遇河架桥”的重任。

3. 如果社区安排你来组织一场核酸检测应急演练，你该怎么组织这个活动？

【参考答案】

在社区组织一场核酸检测应急演练活动，能够进一步加强常态化疫情防控工作，及时高效地做好突发疫情下全员新冠病毒核酸检测工作，提高社区的防控应急处理能力。具体而言，我会这样组织这场活动：

首先，我会召集社区工作人员、物业工作人员、医务人员成立应急演练工作小组，确定好具体的活动方案。确定应急演练的时间为下周六下午两点半，演练的地点为社区活动中心，演练的具体内容为新冠病毒核酸采样、运输、检测、结果反馈等工作。另外，我还会提前做好人员分工，让小组成员各尽其职，主要分为综合协调、人员引导、检测采样、秩序维护、后期保障等专项工作小组。

其次，我会通过社区公众号推送、发放宣传单页、社区微信群转发、打电话等方式，将这次活动的具体安排通知到位，让居民报名参加此次应急演练活动。在报名结束后，我还会通过打电话的方式，进一步确认参加演练的居民数量，并提醒居民在演练时要做好个人防护，遵守演练流程。在演练前一天，我会和演练工作小组成员布置好场地，按照核酸检测的相关要求，划定等候区、缓冲区、采样区、应急救治区及样本采集转运区等多个区域，在每个区域放好海报、遮阳伞、桌凳等物品，并用警示隔离带分割出专用通道。

再次，在活动当天，我会让每位工作人员再次熟悉演练活动的流程和具体分工等，确保整个演练活动有序进行。整个应急演练活动分为以下两个阶段：第一阶段，社区主任发表动员讲话，明确此次活动的意义。第二阶段，引导居民按照“测温-登记-采样-样品收集-样品交接”的程序进行演练，并站在贴好的间隔1米的警示线外。在入口处，我们会设置体温检测通道，体温检测正常的人员由工作人员依次引导进入等候区。在等候区完成信息的采集、登记和绑定，并在采样点完成样本的采集。检测线路全程单线闭环不交叉。在第二个阶段，我们会结合核酸检测的工作重点，设置队伍集结、体温测量、核酸检测、临时隔离、物品消杀等重点演练环节。除此之外，为保证整个演练过程快速、高效、精准，我会在现场做好紧急情况的处理工作，遇到问题要及时解决。

最后，在演练结束后，我会向社区领导汇报预演活动的过程和效果，根据领导的意见进一步优化核酸检测的流程，为下一步持续做好疫情防控工作积累更多的经验，为突发疫情防控工作做好全面部署准备。

三、2021年1月17日山西省临汾市古县社区工作者面试真题

1. 有人认为了解靠走、登记靠手、沟通靠口的传统的社区工作方式有些捉襟见肘。对此，你怎么看？

【参考答案】

我认为题中的说法有一定道理，但并不是很全面。传统的社区工作方式的形成有其特定的背景，在过去经济发展、科技发展都比较落后的时候，人们没有手机、电脑这些电子产品，如果社区工作人员想要了解社区的情况，只能采用“了解靠走、登记靠手、沟通靠口”的工作方式。而且，传统的工作方式可以加强社区工作人员和社区居民的联系，增强

干群之间的黏性，提高彼此之间的熟悉度，对于营造和谐、有爱的邻里关系和社区环境是有重要意义的。

而有人认为传统的社区工作方式捉襟见肘，也有其道理。这是因为，当前我们处在一个快速发展的时代，做工作讲求效率和速度。传统的社区工作方式相对来说效率比较低，获取信息的速度比较慢，当前人们的生活节奏变得很快，工作很忙，人际关系变得更复杂，对于传统的熟人似的沟通，人们也不再热衷，居民在和社区工作人员打交道的时候，更希望能够快事快办，以节省时间去做其他的事情。从这个角度来说，传统的社区工作方式确实有些不足。

因此，我认为社区工作人员应该跟上时代步伐，创新工作方式，提高工作效率，但也应保留一些传统的措施，保留社区的温情。具体来说，社区可以改进工作方式，在了解情况的时候不仅要靠走，还可以利用微信、短信、电话等方式和居民沟通；登记情况时，也要善于借助电脑或其他办公设备，可以让居民自助登记，提高工作效率；沟通的时候不仅要靠口，还可以借助文字，将和居民相关的事项、对居民问题的回复提前打印出来，张贴在社区公告栏里，或在社区官网上进行通知说明，以扩大覆盖面。此外，在提高效率的同时，社区还可以适当举办集体活动，以增加居民与居民、居民与社区之间的了解，让大家熟悉周围的人，熟悉自己生活的社区，提高自身对社区的归属感，邻里之间也会变得更加和谐友爱。

2. 作为社区工作人员，你到贫困户老刘家宣传惠民政策，但是老刘不配合，很不耐烦，让你赶紧离开。你怎么办？

【参考答案】

向贫困户宣传惠民政策，可以让贫困户根据自身条件申请相关的补助，帮助贫困户渡过难关，提高其生活水平。在遇到题中的情况时，作为社区工作人员，我会这样做：

首先，我会先安抚老刘的情绪。为了避免刺激老刘，我会先将惠民政策的宣传放一放，和他聊聊天，消除他的抵抗心理。请老刘先不要激动，告诉他，如果不想听，我不会强行向他宣传，请他放心。

其次，等老刘平静下来后，我会主动找话题和老刘聊天，了解他最近的生活情况，看他最近的情绪不太高涨，询问他最近是不是生活上遇到了什么难事。如果他遇到了什么难事，可以和我说一下，适当地倾诉有利于缓解人沉郁的心情，我会尽我所能帮助他，请他不要有心理负担，先渡过眼前的难关再说。就算是我个人无法为他提供有效帮助，我还可以联合社区其他人，人多力量大，总会有解决办法的。

最后，在和老刘沟通之后，若老刘真的遇到了困难，我会借此机会向其宣传上面的惠民政策，说明他的情况刚好符合政策申请的条件，向他详细说明政策的规定及申请需要提交的资料，帮助他申请，解决他目前的困难。相信老刘也会看到我的诚意，耐心地听我讲解惠民政策。

四、2021年2月6日江苏省连云港市连云区徐圩街道社区工作者面试题 真题

1. 请进行自我介绍，其中要说明报考本岗位的原因和自身优势。

【参考答案】

各位考官好，很高兴我有机会站在这里向各位考官介绍自己，希望我今天能把自己最真实的一面展示给大家！我今年22岁，学历是本科，所学专业是社会学。我出生在一个普通的工人家庭，从小就养成了吃苦耐劳、踏实肯干的作风。我平时喜欢看一些有关传统文化和地域风情的图书。在业余时间，我喜欢跑步、打羽毛球、游泳等，爱运动的习惯让我的身体非常健康。在大学期间，我积极学习社会学专业的相关知识，不仅取得了优异的成绩，还担任了班级的学生干部，曾连续三年获得国家奖学金、学校一等奖学金。在大四实习期间，我选择了去社区居委会进行实习，基本了解了社区居委会的工作职责、工作内容、工作标准等。实习的经历让我更加明确了自己的职业定位，那就是成为一名社区工作者。

我报考本岗位的原因有以下三点：一是因为我的专业方向。我前面介绍了我的专业是社会学，在大学期间学习了一些有关社区和社会的理论，在毕业后，我就想脚踏实地去实践，而社区就是我实践的“沃土”。二是因为我的兴趣所在。我性格活泼开朗，善于与人打交道，我的左邻右舍都特别喜欢我。同时，我特别喜欢与社区的老人沟通，尽自己所能去帮助他们，这会使我感到充实和满足。社区工作者的职业特点就是要与社区居民沟通，更要与老人打交道，这样的工作性质正是我喜欢的。三是因为我父母的期望。我是家中的独生子，父母总是希望我工作的地方离家近一些，我现在应聘的工作地点离家差不多一公里，这样可以经常在父母身边，我也能更加安心地工作。

如果谈到我自身的优势，主要有以下三点：一是个人的性格优势。一方面，我吃苦耐劳，

在社区举办大型活动的时候，我非常乐意加班加点地积极完成；另一方面，我性格开朗，善于与社区居民沟通交流，在了解居民需求、解决居民问题的时候效率高、成效好。二是我的专业优势。我所学习的专业与我报考的岗位是吻合的，我在学校学习了大量的理论知识，如城市社会学、经济社会学、社会问题、社会统计学、定量研究方法等，这些理论知识的积累有助于我在社区开展研究，做好数据统计。三是我的习惯优势。我从记事起就养成了良好的作息习惯，能够做到早睡早起，按时完成每天的学习或工作任务，绝不拖沓。

如果能够顺利成为一名社区工作者，我想我一定能尽快适应工作，在不断学习和锻炼中为社区工作做出一份贡献。

2. 你作为街道拆除违规建筑的负责人，在拆除街边违章建筑时，该违规建筑的女主人情绪激动并手拿农药，扬言今天要死在这儿。请问，你该怎么办？

【参考答案】

拆违工作很难，但总要有人来做。既然我是拆除违规建筑的负责人，就要顺利完成街道的拆除违规建筑的任务。面对题中的情况，我会尽快与违规建筑的女主人做好沟通，避免产生更坏的影响。

首先，我先让施工的人员暂时停止拆除工作和相关机器的运作。然后，我会态度温和地劝说违规建筑的女主人，让她先稳定情绪。我会劝她放下药瓶，告诉她，她喝农药不但解决不了问题，还会伤害自己，让家人担惊受怕，得不偿失。

其次，我会请这位女士去一个安静的地方做进一步沟通。我会耐心倾听这位女士的诉求，并根据情况作出积极的回应。如果这位女士的诉求是拒绝拆除违规建筑物，我会表示理解她的心情，并说明违规建筑不仅会影响街道的整体环境，还存在较大的安全隐患，依法拆除违规建筑的初衷是维护社区居民的生命安全。如果这位女士的诉求是增加补助金额，我会向她讲解街道拆除违规建筑物的补偿标准，根据她的房屋面积和家庭人口，她现在获得的补偿金是符合规定的。为了公平起见，不可以随意增加补偿金额。另外，我还会进一步了解这位女士的家庭情况，询问她是否存在困难。如果她真的存在经济困难，我会建议她申请最低保障金，也可以寻求社会公益机构的支持，这会在一定程度上缓解她面临的压力。

最后，相信经过我的劝说，这位女士会同意拆除违规建筑物。我会将事件处理的过程和结果汇报给领导，并听从领导的意见。之后，我还会将整件事情的处理结果公布于众，让其他群众知晓此事是按照相关规定进行处理的，避免其他违规建筑的主人盲目效仿、恶意威胁、从中获利。同时，在后续的拆迁过程中，我会提前做好个别违规建筑物主人的思想工作，避免这类极端的事件再次发生。

3. 疫情防控期间，你在某一天工作结束后正要下班，接到一个居民电话，该居民称某小区有人从中风险地区回来，而且有与亲友聚餐的经历。请问作为街道工作人员，面对此事你该怎么办？

【参考答案】

社区是疫情防控的第一道防线，是外防输入、内防扩散最有效的防线，也是遏制疫情扩散蔓延的重要战场。因此，我会重视居民的这通电话，尽快查清事实真相，让这位居民放心。具体而言，我会这样做：

第一，我会延迟下班时间，仔细倾听这位居民反馈的情况，请他说明这一消息的来源，并提供从中风险地区回来的这位居民的具体信息，如住址、性别、来源地等。同时，告诉这位居民，请他先不要将这一信息进行传，以免引起不必要的恐慌，待我核实完情况后会给一个满意的答复。

第二，我会根据这位居民反馈的情况，核实信息的正确性。我会联系该小区的工作人员，让他们打开社区信息登记表，利用数据筛选的方式，确定是否有从中风险地区回来的居民。如果社区工作人员知晓这一情况，我会向社区工作人员了解情况，确定这位居民登记的信息情况，核实其是否进行了核酸检测、是否进行了为期 14 天的隔离。若这位居民按照规定进行了隔离，我会让社区工作人员继续加强对中风险地区输入人口的管理，持续做好疫情防控工作。如果社区工作人员并不知道这一情况，我会和社区人员一起核实情况，督促这位居民配合社区做好核酸检测、隔离等工作，并对社区进行全面的消杀。此外，我们还会对小区近 14 天以内的人员输入情况进行排查，进一步严格管理社区的核酸检测和隔离工作。

我会给向我们说明情况的这位居民回电话。如果情况属实，我会向他说明，社区已经采取了进一步的隔离和消毒的措施，后期我们也会重点关注他所说的这位居民。如果情况不属实，我会感谢他的反馈，并根据小区的登记情况和查询结果，向他解释这个消息不属实，请他不要继续传播此事。随后，我会在该小区官网上发布声明，将事实阐述清楚，防止引起小区居民的恐慌。

第四，我会吸取教训，密切关注各个小区的疫情防控情况。一方面，我会安排工作人员及时收集居民反馈的消息，发现不明消息，要及时查明事实真相，尽快给居民一个满意的答复。另一方面，我会要求各社区居委会严格落实疫情防控的登记管理制度，切实做好外来人员的隔离和管理工作，维护每位居民的安全。

第二章 2020 年社区工作者面试真题

一、2020 年 5 月 23 日内蒙古赤峰市元宝山区社区工作者面试真题

1. 有建筑队在小区附近施工，噪声太大影响居民休息，居民多次找有关部门协商解决未果。领导派你去解决，你怎么办？

【参考答案】

出现了居民多次找有关部门协商解决未果的情况，我一定会积极从中调解，尽可能让施工队和小区居民双方都能满意。具体来说，我会按照以下步骤进行处理：

第一，我会前往施工地点，向施工队了解情况，询问施工队目前开展的施工项目是什么，以及是什么性质的项目。若该项目属于抢修、抢险作业或是为满足生产工艺要求必须连续作业的项目，则要求施工队负责人出示县级以上人民政府或相关主管部门的证明；同时，也要询问负责人是否已将此项目的相关信息告知周围居民。若该项目不是紧急项目，这次施工属于施工队擅自行动，我会联络当地或更高一级的环境保护行政主管部门，请他们对施工队噪声扰民这一情况进行处理，处理方式包括责令改正或处以罚款。

第二，若该项目是紧急项目，我会向小区居民说明具体情况。我会告诉居民们，施工队现在施工的项目是一个紧急项目，是用于抢修、抢险作业或是为满足生产工艺要求必须连续作业的项目，施工方持有相关部门开具的证明文件。虽然施工会产生噪声，但是这一工程的意义重大，属于特殊情况。施工队已经提前与小区进行了沟通，可能是小区没有做好传达工作，居民不知道这一情况，才会出现多次协商均未果的情况，并代表小区向居民道歉。我会督促施工队尽快完成工程，让噪声扰民的情况尽快结束；同时，我也会建议施工队采取一些降噪措施，如加装一些环保吸音板。另外，我还会建议施工队合理安排施工时间，产生噪声的施工操作尽量在白天完成，避免噪声对居民夜间休息产生影响。

第三，若该项目不是紧急项目，我也会向居民说明处理情况。我会告诉居民，施工队的行为是违规行为，我们已经联系了当地的或更高一级的环境保护行政主管部门。经过调查核实，相关部门已经对该施工队开具了处罚通知单并进行了处罚；同时，我们也与施工方达成了协定，施工队将会按照规定的时间进行施工，不打扰大家的夜间休息。后期，我们也会对附近建筑工地的施工情况进行监督，请居民们放心。之后再类似情况，居民也可以及时联系社区，我们会帮助他们进行解决。

第四，在处理完成后，我会总结本次事件处理的流程及收获的经验，并撰写成纸质报告书，递呈领导审阅，为下次处理类似的居民投诉做好经验积累。

2. 社区服务中心用微信给老人发福利，有些老人没能领取到福利。对此，你怎么看？

【参考答案】

这一情况反映出我们在做工作时考虑得不周全，工作做得不细致。更深一步讲，这也反映出当代老年人在科技时代面临着被边缘化的尴尬处境。因此，我们在创新社区工作方式的同时，也要考虑居民的实际情况，要考虑周全，要让所有老年人能享受到福利。

目前，在社区服务中，微信已经成了开展社区工作的重要工作方式之一。社区居民可以在社区的微信公众号内留言以反馈意见、发表建议，社区工作者也可以通过微信群了解居民的真实意见；同时，居民也可以利用社区微信群互帮互助，这既能帮助居民解决一些生活中的困难，也能拉近居民之间的关系，有助于营造和谐友好的社区氛围。但是，与此同时，也有很多老年人被排除在外。部分高龄老年人的身体已经不支持他们使用智能手机，一些相对低龄的老年人也可能因为没有接触过智能设备而不自觉地被边缘化。诚然，使用微信给老年人发福利能避免冒领、避免老年人排长队领取等问题，但是这对于不使用微信的老人来说，是不公平、不友好的。我们的社区服务要脚踏实地，考虑到每位老人的现实情况，将福利发放到所有老年人的手中。所以，我们应该从以下几方面入手，努力做好社

区服务工作：

首先，定期探望社区老年人。对于社区里不会使用微信的老人，我们要组织志愿者、社区工作人员定期进行探望，使他们感受到社会、社区的关怀，感受到晚年生活的美好。

其次，为社区老年人提供咨询服务。社区中那些不会使用微信的老人在生活中遇到与社区服务相关的问题时缺少询问的途径，那么我们就要提供咨询服务，及时解答老年人的疑惑，更好地了解老年人的需求。

再次，可以建立线下议事点、福利发放点。针对老年人不会使用微信、难以领取福利的情况，我们可以设立线下议事大厅，老年人可以通过线下集会的方式来参与社区议事，同时要将领取福利的时间和地点通知到每位居民，为老年人提供在线下领取福利的平台。

最后，对于当今社会存在的老年人逐渐被边缘化的问题，党和政府也要坚持以人民为中心的发展思想，持续推动充分兼顾老年人需求的智慧社区建设，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，真正让老年人能与时俱进地享受便利的科技生活。

二、2020年5月28日广西南宁市青秀区社区工作者面试真题

1. 两个车主因为停车位发生争执，一名社区工作者前去调解，车主说社区工作者刚来，不了解问题，让社区工作者别插手。假设你是这名社区工作者，你会怎么做？

【参考答案】

我作为社区工作者，有责任化解社区居民发生的纠纷，即便我不了解问题所在，我也会做好沟通协调工作，确保争执得到解决。具体来说，我会按照以下步骤处理此次争执：

首先，我会走过去，请两名车主都先冷静下，向他们说明这样争执下去不是解决问题的办法，还会耽误他们的事情。若两名车主不听从劝解继续争吵，我会采取一些方法打断他们的争吵，例如，请同事帮助我把两名车主拉开，避免两人越吵越凶，激化矛盾。

其次，我会分别与两名车主沟通，依次向他们询问发生争吵的原因。若两名车主回答的情况相同，只是由于观点不同而发生争吵，我会根据现场的情况给出处理方案；若两名车主

各执一词，我会前往监控室并调取停车场的监控进行查看，确认真实的情况，并根据真实情况给出处理方案。若小区的停车位是公用的，那么我会按照先到先得的原则安排先到的车主停车，并帮助另一名车主在附近寻找合适的停车位；若小区的车位是租用制的，两名车主对于租用时间有争议，我会查阅小区车位租用规定中对租用日期的详细规定，确定这个车位今日的使用权属于谁；若小区的车位是购买制的，这次发生矛盾是因为其中一位车主不知道情况而产生的误会，我也会将这一车位属于另一位车主的情况解释清楚，帮助他们消除误会。

再次，我会将我的处理方案分别告知两位车主，并对他们进行劝解。大家同住在一个小区里，虽说不是低头不见抬头见，但总归也是有一份邻居情谊的，为了一个停车位就产生争执，有伤和气。相信大家听完我的解释，会理解对方，并最终接受我的处理方案。

最后，我也会总结处理本次事件的经验，并在社区努力营造礼让、和谐的氛围，让社区居民养成礼让、谦和的好习惯，减少类似冲突发生的次数。

2. 社区举办安全日活动，居民报名的积极性、参与度都不高。你会怎么做？

【参考答案】

社区举办安全日活动是为了提高社区居民的安全意识，降低发生意外的概率，保障社区居民的生命安全。针对居民参加活动的积极性、参与度不高的情况，我会在调整活动内容后再开展宣传活动，让居民认识到有安全意识的重要性，进而提高他们的积极性和参与度。

首先，我会弄清楚居民参与积极性不高的原因。我会在线下询问路过的居民对本次安全日活动的看法，是否有兴趣参加安全日活动，不感兴趣的原因是什么，是活动形式比较老旧、活动宣传内容没有新意，还是报名参加活动的人较少，他们不想成为“出头鸟”等。同时，我也会在线上发放一些调查问卷，向社区居民了解他们感兴趣的安全知识、话题等内容。

其次，我会整理调查结果，并对安全日活动做针对性调整。对于活动形式老旧的问题，我会改变活动形式，将单纯的安全知识讲座改为安全知识趣味问答、避灾自救实际操作演示等；对于活动宣传内容没有新意的内容，我会替换宣传内容，将老旧的安全宣传标语替换成能吸引人们注意力的标语或是能引起人们疑问的问题；对于居民不想做“出头鸟”的情况，我也会带领工作人员一起在社区内招揽居民，增加报名人数，以此激发更多人参加活动。另外，也可以组织人员拍摄一些安全知识宣传片，并制作成广告，投放在社区的电子广告栏中，扩大安全日活动的宣传范围。

再次，确定安全日活动的內容。我会根据居民感兴趣的方面去选取内容。安全日活动可以包括防震知识趣味问答；地震、火灾、水灾的自救演练活动；“你不知道的冷门安全知识”宣传活动，这些知识可以包括空气中一氧化碳含量超标的表现、84 消毒液和洁厕灵混合会产生剧毒气体等。

最后，我会反思自己的工作，在之后的工作中，力求每一次活动都能抓住大家感兴趣的点，并围绕这些关注点举办各类活动，让居民切实感受到社区对他们的关爱，维护广大居民的切身利益。

3. 有一项管理社区微信群的工作，同事们都觉得太麻烦，不愿意接手。领导决定让你负责这项工作，你会怎么做？

【参考答案】

建立社区微信群，能让社区居民在线参与社区事务，既能够方便居民反映问题，又能够方便社区工作人员及时掌握社区内的情况，从而提高办事效率，这是一项利在长远的举措，意义重大。若领导让我负责这项工作，我会注意以下几个方面：

第一，社区微信群人数众多，需要设置管理人员，制定发言规定，以此对社区微信群进行规范管理。我会在微信群中设置几名管理员，管理员人选由居民投票选出，这样选出的管理员是能够代表居民意愿的，可以方便大家一起监督和管理社区微信群，让整个微信群的氛围更好。同时，我也会制定在微信群发言的规定，要注意引导微信群讨论事项的走向，避免出现“议事变八卦”的情况。具体来说，可设立发言章程、发言规则和话题限定范围，在保证方便居民生活的基础上，尽可能地规范该平台，鼓励居民在既定规则下，对自己感兴趣的社区事务畅所欲言，并提出行之有效的方案。

第二，保持社区微信群的活跃度，让整个社区能通过微信群联系起来。这样既可以方便社区与居民之间、居民与居民之间相互熟悉和了解，又可以让整个社区的氛围好起来。我也会经常开展一些社区活动，让大家的关系能从线上延续到线下，增加微信群的社交功能。

第三，仅将微信群当作社区的议事平台，实际上缩小了参与者的范围，可能会将一些不能熟练使用智能手机或不用微信的居民排除在外。因此，在忙于线上工作的同时，我也不会忽略线下的工作，会定时对那些不经常参与社区事务的居民进行入户走访，对一些重点关注对象，如失孤老人等进行实地的关心与慰问，力保让每位社区居民都能感受到社区的温暖。

第四，及时上报居民反映的切实需要解决的问题；同时，我也会定期向领导反馈微信群的动向，便于为领导制定下一步社区发展策略提供参考。

三、2020年5月29日广西南宁市青秀区社区工作者面试真题

1. 某居民投诉李先生半夜大声放音乐影响休息。你去与李先生沟通，他不配合并且态度恶劣，你怎么办？

【参考答案】

半夜大声放音乐扰民的行为是一种公德心缺失的行为，因此，我会仔细查证实情，解决此事。具体来说，我会按照以下步骤进行处理：

首先，我会向李先生说明我本次前来的目的是了解这件事的具体情况，而非对他进行处罚。我会安抚李先生激动的情绪，待他平静下来后，再询问李先生最近在夜间放音乐的原因。是心情不好，想要听音乐放松一下，还是他不清楚国家有相关的法律规定，才做出在半夜大声放音乐的行为。

其次，在知道其大声放音乐的原因后，我会与他进行进一步沟通。若是他最近心情不好，我会对他表示理解，谁都有心情不愉悦，想要听听音乐舒缓情绪的时候；若是他不清楚我国

的相关规定，我会告诉他，根据《中华人民共和国环境噪声污染防治法》第四十六条，使用家用电器、乐器或者进行其他家庭室内娱乐活动时，应当控制音量或者采取其他有效措施，避免对周围居民造成环境噪声污染。他的这种大声放音乐的行为虽然发生在自己家里，但是已经对其他居民的生活造成了影响，是违法行为。另外，我也会劝李先生换位思考，当他想好好休息时，如果邻居大声放音乐打扰他的休息，想必他也会很郁闷，希望邻里之间能够互相理解、互相照顾。如果李先生仍然不配合，我会告知他，若拒不配合，依照相关法律，可由公安机关给予警告或处以罚款，希望他能认清现状。

最后，在与李先生沟通完之后，我也会再次与投诉居民沟通，告诉他，我们已经完成了劝解工作，他能好好休息了。如果他再有其他需求，可以及时与我们沟通，我们会尽心竭力地为他解决问题。

2. 社区里的李奶奶摔伤了腿，社区领导要求你去照顾李奶奶，你怎么办？

【参考答案】

社区的李奶奶摔伤了腿，我会根据李奶奶的伤势采取不同的照顾方法，保证李奶奶能得到完善的护理。因此，我会按照以下步骤开展工作：

首先，看望李奶奶，了解李奶奶现在的恢复情况如何，以及李奶奶目前的自理能力如何。若李奶奶目前完全无法行动，我会请日间照料中心的工作人员全天候在李奶奶身边陪护，帮助她解决各种生活难题。我会在没有工作的情况下，陪在李奶奶身边，为她提供心灵上的慰藉。

其次，若李奶奶目前尚有一定自理能力，我会在每天的吃饭时间前往李奶奶家，为她做饭、打扫房间。同时，让李奶奶有问题随时拨打我的电话，我会立刻赶往她家为她排忧解难。另外，我也会在没有工作或工作可以在线处理时，在李奶奶身边陪护，帮助她尽快恢复身体。

再次，一段时间后，我也会带李奶奶定期去医院复查，判断其腿部的恢复程度。等到她的腿伤完全恢复后，我也会学习一些复健知识，帮助李奶奶恢复行走能力。另外，我也会在李奶奶恢复健康后，购买一些补钙的保健品上门慰问她，强化李奶奶的体质，防止其再次摔伤或旧伤复发。

最后，在李奶奶完全恢复后，我会总结本次陪护照顾工作的全过程，将这其中收获的经验 and 反思得到的教训撰写成纸质报告，向领导进行汇报，并建议开展一些面向老年人的体育锻炼活动，强化社区中老年人的体质，降低老年人们受伤的概率。

3. 社区要举办留守儿童慰问活动，领导让你和小李负责。你发现小李买了一批没有生产厂家标识且快要过期的零食，你怎么办？

【参考答案】

社区举办留守儿童慰问活动是为了体现社区对留守儿童的关心和爱护，使留守儿童感受到社区带来的温暖，帮助他们健康成长。因此，在发生这一情况后，我会按照以下步骤进行处理：

首先，明确此事的性质。不论小李的行为是有意的还是无意的，这批零食都是不能发放给留守儿童的。因为没有生产厂家标识的零食大多属于“小作坊”生产的劣质零食，再加上其快要过期了，如果留守儿童吃了这些零食，可能会出现肠胃问题。因此，我会迅速清点本次购买的所有零食，将其中的无生产厂家标识的或是快过期的食品都筛选出来，并予以销毁。

其次，和小李讲明道理。我会告诉他这件事会带来的危害：一方面，食用劣质食品会使留守儿童的肠胃受到损害；另一方面，我们如果发放劣质食品，也会使社区的公信力受到影响。如果小李购买这批零食的行为是有意的，是为了节约成本而购买劣质零食，我会严厉告诫他以后不要再做类似的事，要诚心诚意去对待每一位社区居民。如果李购买这批零食的行为是无意的，只是因为粗心大意而购买了一批劣质零食，我也会提醒他做社区工作要细心、细致，在微小之处体现自己的工作成效。

再次，重新购买零食。我会与小李一同前往超市，购买那些由正规厂家生产的且保质期较长的零食，也可以购买一些小玩具。之后，我们会携带这些物资去慰问留守儿童，用零食和玩具使他们开心起来，让他们感受到社区对他们的关心和爱护。

最后，我也会将本次慰问活动的全过程整理成书面报告，并交给领导审阅。之后，我也会与小李一同反思，做到总结归纳经验、自我检讨、实现成长。

四、2020年云南省昆明市呈贡区社区工作者面试真题

1. 你认为社区工作者应该具备什么素质？你为什么认为自己能胜任这个职位？

【参考答案】

社区工作者要树立正确的世界观、人生观和社会工作价值观，以爱岗敬业、淡泊名利、无私奉献的精神投入社区工作，要具备为人民服务的精神，这对社区工作者来说是最重要的，因为态度决定一切。社区工作随机性强、突发事件多，小则日常事务会占用许多个人时间，大则甚至会牺牲个人的利益。所以，事业心、责任感、进取心和无私奉献的精神是一个合格的社区工作者所必备的。只有具有奉献精神的人，才能真正把心思放到工作上，想出新点子、新办法，才能扎扎实实为居民办实事，为居民谋福利。

社区工作者要熟悉待人接物的礼仪，要有口齿清晰、逻辑完备的表达能力，要有学习能力和反思能力。社交礼仪和表达能力都是社交能力的一部分。它是组织实现社区管理目标的一种必备条件，是创造良好人际环境的重要手段，也是社区工作者广结善缘，争取社区公众理解、支持的基本条件。另外，社区工作者也要有较强的心理承受能力，这是由社区工作的性质决定的。社区工作者要和各种各样的人打交道，要建立和协调上下左右、四通八达的关系网络，所以，必须要有宽宏大度、容人容事的气量，能容忍他人的弱点和不足，容纳他人的不同观点；要以豁达乐观的态度，冷静地对待和处理工作中的困难及挫折。

我之所以认为自己能胜任这个职位，有以下两个原因：第一，我从小就在社区中长大，我的父母都是社区工作者，他们从小就教育我要多为别人着想，要学会奉献，因此，在过去

二十多年的成长经历中，我一直遵循此道，养成了谦和、冷静的性格。我相信，在这一职位上，我能更好地展现自己无私的特质，成为一名优秀的社区工作者。第二，我的学习能力、表达能力都很强，待人接物方面会做得比较周到。我平时热爱读书，高考时也以优异的成绩考上了某所双一流大学，之后我也不断充实自己，养成了自我“充电”的好习惯。同时，在大学的时候，我也担任过团支部书记，帮助同学们解决了很多实际问题、调解了许多同学之间的矛盾，同学们都说我是个干社区工作的好苗子，我也一直相信这一点。

如果我有幸成为一名社区工作者，在之后的工作中，我也会认清自身位置，认清自身价值，放平心态，学习社区工作相关文件，理解社区工作的重要意义，理解社区工作者存在的意义和价值，本着从群众中来到群众中去的态度，把理论运用到实践中去，成为一名让他人信服的社区工作者。

2. 领导给你安排了任务，你加班完成了，但出现了失误，于是领导批评了你。你怎么办？

【参考答案】

我在完成任务的过程中出现了失误，领导批评我是很合理的，我要心平气和地接受批评，并不断改进。具体来说，我会按以下步骤处理此事：

首先，自我反思。我没能在规定的工作时间内完成领导安排的任务，反映出我的工作效率不高；在加班完成任务的过程中，我有以高标准、严要求去对待未完成的工作，导致工作出现了失误，反映出我对工作的重要程度认识不够。领导因为这两点批评我是完全正确的做法，我要从批评中吸取教训。同时，我也要明白，领导是为了我好，他希望我能成为一名更优秀的单位成员，才会指出我的错误以帮助我成长。

其次，向领导承认错误。我会找到领导，向领导说明自己在这次工作中存在的问题，如工作效率不高、对工作不认真等，我已经认识到了错误所在，希望领导能原谅我，看我之后的表现。

再次，弥补工作失误。工作出现失误，如果尚可挽回，我会尽全力弥补工作失误带来的影响；如果已经不可挽回，我也会向受影响的单位同事或群众表示歉意，承认自己的工作失误，之后会严格要求自己，避免下次再犯错误。

最后，提升工作质效。在之后的工作中，我会提高工作效率，并认真对待工作内容，避免在工作中再次出现类似失误。同时，我也会不断学习、提升，逐步提高自己的工作能力，使自己成为一名更称职的社区工作人员。

3. 习近平总书记指出：“奋斗是艰辛的，艰难困苦、玉汝于成，没有艰辛就不是真正的奋斗，我们要勇于在艰苦奋斗中净化灵魂、磨砺意志、坚定信念。”谈谈这句话对你的启示。

【参考答案】

这句话是习近平总书记在2018年春节团拜会上的讲话中提出的，其意在指引我们要坚定意志，在艰苦奋斗中实现个人成长。这句话对我的启示主要有三个方面，具体来说：

第一，我们要想取得成就，必须要奋斗。从党的十九大至今，“奋斗”成为习近平总书

记讲话中一个重要的关键词，他强调“幸福都是奋斗出来的”。一个民族的伟大复兴，不是一个人、不是少数人能完成的，需要千千万万普通人的参与。我们每个人都有自己的梦想，而新时代就是实现梦想的时代。实现梦想，就需要我们每一个人响应号召，理解平凡岗位的意义，珍惜当下来之不易的一切，把奋斗精神融于岗位、融于日常。正如习总书记所说：“艰难困苦、玉汝于成。”

第二，奋斗是艰苦的，我们要做好艰苦奋斗的精神准备。保持艰苦奋斗，不仅意味着在物质层面保持艰苦朴素、勤俭节约的生活作风，更意味着在精神层面保持着战胜一切艰难险阻、一往无前的思想态度。秉持着艰苦奋斗精神，中国共产党带领全国人民赢得了新民主主义革命的胜利，探索出了符合本国国情的中国特色社会主义道路，让中国发生了一次又一次划时代的历史巨变。让“中国号”巨轮在时代浪潮中行稳致远，更需要继续发扬艰苦奋斗精神，励志笃行、以身践行。

第三，在奋斗的过程中，我们要坚定信念。百年来，共产主义远大理想激励了一代又一代共产党人英勇奋斗，成千上万的烈士为了这个理想献出了宝贵生命。“砍头不要紧，只要主义真”“敌人只能砍下我们的头颅，决不能动摇我们的信仰”，这些视死如归、大义凛然的誓言生动表达了共产党人对远大理想的坚贞。理想之光不灭，信念之光不灭。在奋斗的过程中，信念的力量是无穷大的，不论面对怎样的艰辛，只要有坚定的信念，就一定能够成功。

总的来说，这是一个伟大的时代，这个时代来自无数人的艰苦奋斗，也将成就未来的艰苦奋斗者。在未来的社区工作中，我也会秉持艰苦奋斗的精神，无论面对多么艰苦的工作条件、多么复杂的工作难题，我都会坚定奋斗的信念，牢记为民初心，在克服困难的过程中淬炼自己、提升自己，让自己真正成为新时代的奋斗者。

五、2020年11月2日上海市黄浦区社区工作者面试真题

1. 做一个自我介绍。

【参考答案】

我来自普通的工人家庭。我的父母勤劳、善良，我的为人处世在很大程度上受到父母的影响，我一直坚持与人为善，在大学四年我也是这样要求自己的。

大学期间，我光荣地加入了中国共产党，还充分利用课余时间参加了丰富多样的社会活动。比如，有一次我报名参加了中华世纪坛的讲解志愿者活动，凭借平时积累的知识，我在面试现场流利地回答了面试官提出的相关问题，最终从300多名报名者中脱颖而出，成了志愿者中的一员。

在专业方面，我的成绩优异，多次获得国家奖学金，而且我的实践经验丰富，熟悉社区工作。我对涉及基层党建、信访、民生等领域的工作很了解，对相关国家政策也有较深的领悟。相信凭借我扎实的专业基础，在步入岗位后能够很好地执行并落实好相关政策。

在个人特质方面，我具备高度的责任意识和服务意识。在以往的工作中，对于领导交代

的各种繁杂的任务，我都不敢有丝毫的懈怠和马虎，能够以高度的责任感去完成，落实到位。在工作中遇到问题，我会主动地与领导、同事进行积极沟通，快速解决问题，不积压问题。

我认为，我能够胜任社区工作者这一岗位，在今后，我会继续发挥我的优势，带着热情和激情为人民服务。

2. 你报考社区工作的优势和劣势有哪些？

【参考答案】

我认为我报考社区工作的优势有以下几点：

第一，我具备较强的政治素质和理论素养。在大学入学的第一年，我就光荣地加入了中国共产党，成为一名中共党员。平时，我会积极参加学校举办的党员学习活动，这对我在今后的工作中更好地理解上级下发的政策，助推政策很好地落实有很重要的积极影响。

第二，我具备扎实的专业基础。在校期间，我的各门功课成绩优异，我也连续多次获得学业奖学金，并在知网等大型学术网站和期刊上发表过多篇学术论文。在读研期间，我还积极参与导师组织的课题，这使我的理论水平更上了一个台阶。

第三，我具备较强的组织协调能力和沟通能力。在校期间，我担任学生会副主席一职，策划、组织过很多大型的文艺会演、体育活动等，均获得院校老师、同学的一致好评。在此过程中，我锻炼了自己的计划组织协调能力和与人沟通的能力。

然而，人无完人，在某些方面我也有不足之处，就是社会经验不足。由于自己的身份是学生，把过多的时间用在了钻研理论知识上，所以跟职场人相比，经验略显不足。但是，我觉得经验是可以积累的。如果我将来能够有机会走进社区，我一定会积极、虚心向经验丰富的同事学习，在实践中积累社会经验，将理论和实践很好地结合起来。

追问：我看你的简历上写的是家在徐汇区，那以后徐汇区招社区工作者。你会不会去？

【参考答案】

不会。我之所以报考黄浦区，是因为我自己的房子买在了黄浦区，徐汇区是父母所在房子的地址。所以，从交通上来讲，我报考黄浦区更便利。此外，抛开这些因素，就算我一直在徐汇区居住，我也不会让交通因素变成我报考社区工作者的“拦路虎”，我比较追求稳定，不是那种喜欢追求新鲜、刺激的性格。如果我从事一个岗位，决不会轻易变动，我会一直在一个岗位上干下去，距离因素与工作岗位相比，对于我来说显然是微不足道的。

六、2020年11月6日上海市浦东新区东明路社区工作者面试真题

1. 你为什么报考本岗位？

【参考答案】

首先，受家庭环境的影响，我的父母都是基层工作人员，所以我也想像父母一样，为人民群众服务。而社区工作者恰恰是以服务群众为重点，我觉得这份工作能给我带来自豪感。

在新冠肺炎疫情期间，社区工作者的作用突显，正是因为有了他们，各个小区的防疫工作才能井然有序地进行下去。

其次，从性格特点方面来说，我认为我的优点在于做事踏实、细心，不好高骛远，这也源于父母对我的良好教育。而社区工作者接触的群众多、接触的事情繁杂，正需要细心、踏实的人，只有这样，才能保证高效、优质地完成社区工作，办好领导交代的每一项任务，让群众满意。

再次，从专业知识来看，我毕业于某 211 大学，本硕专业都是社会工作。7 年的本硕学习经历使我掌握了扎实的专业基础。比如，我了解社区工作的三种模式，地区发展模式、社会策划模式、社会行动模式，还能清楚地分清三种模式的概念、目标、操作方法，理解三种模式分别适用的范围、注意事项等。同时，我还掌握了许多开展社区服务工作的方法和技巧，能很好地与人沟通，等等。扎实的专业基础使我有能力从事社区工作，并在今后很好地开展社区工作。

最后，如果我有幸考上社区工作者这一岗位，我一定会以一颗敬业的心和扎实的业务知识，认真履行好自己的岗位职责，增强“以人为本、服务居民”的责任意识，提升服务居民的工作能力，多倾听群众的呼声，把群众工作做深、做细、做实，增强居民对社区的认同感和归属感。

2. 某小区为了解决停车难问题，决定拓宽道路。对于这一决定，有些没有停车需求的居民表示反对，认为拓宽道路会破坏绿化。如果领导让你去做调解工作，你会怎么调解？

【参考答案】

社区是城市的细胞，而小区又是社区的细胞。如果小区的问题解决不好，那建设和谐社会、文明城市就无从谈起。因此，我会重视每一位居民的想法和诉求，在了解清楚小区拓宽道路的方案后，开展有针对性的调解工作。

首先，我会听从领导对小区拓宽道路的看法，并详细记录其中的关键信息。我还会详细研究小区拓宽道路的方案，对居民关心的绿化问题进行重点标注，为解决居民关心的绿化问题提供依据。

其次，我会将没有停车需求的居民召集到社区居委会的会议室，共同协商、调解小区拓宽道路一事。根据前期了解到的情况及现场居民的反馈，发现居民担忧的是拓宽道路会破坏绿化这一问题。对此，我会向现场的居民做好解释说明工作。一是向居民介绍拓宽道路的缘故。小区停车难的问题较为突出，一到晚上道路两侧就会有车辆停放，堵塞了道路，严重影响了居民的正常出行，如果拓宽了道路，就能让车辆有地方停，这既是在拓宽所有居民的活动空间，也是在保护居民的生命安全。二是向居民承诺，拓宽道路不会减少小区整体绿化的面积。相关的工作人员会对小区整体的绿化带进行

科学规划，充分利用空地种植绿植，增加小区的绿化面积。同时，为了优化小区的环境，在小区的健身设施旁边还会增设“可进入式绿化带”，以便于居民在其中活动。在做好解释说明的工作后，我还会倾听现场居民的意见，根据具体情况撰写调解协议。如果居民还有疑

问，我会客观地为他们解答疑问；如果没有疑问，我会让现场的居民表明态度，并提出要求。最终，我会与现场的居民达成一致意见，他们同意拓宽道路，我也会代表小区向居民做出两项承诺：一是将楼宇之间的绿化带管理好；二是监督拓宽道路的施工过程。这两项承诺属于拓宽道路方案的内容，我还会和现场的居民代表在调解协议上签字，顺利结束调解工作。

最后，我会将调解的过程和结果汇报给领导，等待领导的进一步指示。在接下来的工作中，一方面，我会持续关注居民的动态，及时发现并解决居民的问题；另一方面，我会从这次调解工作中吸取教训，在做决定前要充分听取所有居民的意见，争取在得到居民的认可后再执行。

七、2020年11月20日辽宁省丹东市振安区社区工作者面试真题

1. 习近平总书记曾详细列出干部特别是年轻干部需要提高的七种能力，其中包括调查研究能力。作为年轻干部，你如何提高自己的调查研究能力？

【参考答案】

调查研究是谋事之基，成事之道。我们要坚持从实践中来，到群众中去，进行全面深入的调查研究，更好地解决各类问题和困难，切实做好各项工作。作为年轻干部，我会这样提高自己的调查研究能力：

首先，强化问题意识。调查研究的目的是解决问题、化解矛盾，因此我会强化自己的问题意识、坚持问题导向。坚持问题导向搞调研，就要有明确的调研目的，带着问题下基层，掌握调研活动的主动权。只有这样，我们才能快速获得想要调研的第一手资料，才能了解问题的真实性，切实为解决问题提供帮助。

其次，问计于民，深入基层一线。调研不是在机关单位凭经验、拍脑袋、看材料、听汇报，也不是在现场走流程、做表面功夫。调查研究应深入基层一线，问计于民，眼睛往下看，脚步往下迈。只有迈开步子，走出院子，去车间码头，到田间地头，进行实地调研，同真正明了实情的各方面人士沟通讨论，才能通过“交换、比较、反复”，取得真实可信、扎实有效的调研成果，从而得到正确的结论。

最后，由表及里，重视分析研究。“三分调查，七分研究。”调查的是问题的真相，研究的是问题的本质。调查研究只有由表及里，重视调查，更重视分析研究，透过纷繁复杂的现象抓住事物的本质，找出它的内在规律，由感性认识上升为理性认识，才能从根本上保证党的路线方针政策和各项决策的正确制定与贯彻执行。因此，我们要对调查出来的问题进行梳理分类，分清共性和个性问题、主要问题和次要问题、全局问题和局部问题、反复性问题和偶然性问题等，在此基础上，具体问题具体分析。只有这样，才能不断提高调查研究的能力。

2. 你单位要举办一次以推进社区工作高质量发展为主题的研讨会。请你结合“细节、协

作、整体”这三个关键词，发表一个三分钟讲话。

【参考答案】

各位同事，大家好。今天我们召开此次研讨会，是为了讨论如何让我们的社区工作能够在现有的基础上再进一步，以更高的质量和更优的服务赢得社区居民的信任和点赞。不过，要推进社区工作高质量发展，还需要我们大家团结协作，从不同方面入手，整体推进。下面我来说一下我的想法：

社区是与人民群众联系最紧密的组织，是群众生活的场所，提高社区工作质量，必须以社区居民为中心。这就要求我们在日常工作中要做好以下几点：

要更加细心，要注重细节，平时多走访群众，倾听居民群众的呼声，精准把握居民的需求。只有抓住居民普遍关心的突出问题，才能提高城市精细化管理、精准化服务水平。

要完善社区党组织的功能和体制，通过党组织规范化、标准化建设，保障社区党建和服务的空间、资源，发挥党组织、党员的模范带头作用，以党建引领社区治理向纵深发展，让更多的党员参与到社区治理中来，培养更多的居民骨干。

要创新体制机制、方式方法，采取多种措施、凝聚各方力量，着力提升群众参与基层社会治理的能力，让居民有更多的参与感，为社区工作建言献策，共同推动社区工作的质量不断提高。

好了，以上就是我的想法，大家有什么意见建议，我们都可以讨论，我很乐意接受大家的指正，也希望其他同事能够畅所欲言。

3. 单位开通了专门接受群众咨询或投诉的服务热线，但是现在有群众投诉，说你们的热线电话怎么打都打不通。领导让你去处理此事，你会怎么处理？

【参考答案】

单位开通专门接受群众咨询或投诉的服务热线，是为了更好地为群众服务，接受群众的监督。因此，面对题中这种情况，我会十分重视，认真调查，给群众一个交代。

首先，我会和投诉的群众沟通，向他了解一些详细的情况，比如，他是在什么时候拨打的我们的电话，拨打了几次，拨打的号码是否正确，电话是没人接还是占线，等等，并且将其反映的情况详细记录下来。此外，我还会询问这位群众拨打电话的原因，是想咨询什么问题还是反映什么情况，我会在沟通的时候对其咨询的问题进行解答，或者将其反映的情况记录下来。同时，我也会请这位群众耐心等两天，等我们将情况查清楚后会给他打电话，告诉他我们处理的结果。

其次，在向群众了解完情况后，我会去核实情况。我会亲自拨打服务热线，看是否能够接通。若电话能够接通，不存在设施故障，我会询问负责接通电话的同事，为何群众打电话接不通，是因为打电话的人多占线，还是因为群众打电话的时候无人值守。若是因为人多占线，我会建议领导增加电话数量；若是无人值守，我会将失职人员的名单记下来，报请领导按照规定对其进行处罚。若电话接不通，而电话旁也有人值守的话，我会请技术人员过来查看是否电话存在故障，若电话存在故障，请技术人员及时维修故障，确保电话可以接通。

最后，将情况核实并处理后，我会告诉投诉的群众我们处理的结果，并欢迎他继续监督我们的工作。之后，我还会将此事的详细情况写成通告，发布到官网上，为我单位的疏忽向群众致歉，并欢迎群众以后继续关注我们的工作，我们也会不断改进，为大家提供更好的服务。

八、2020年12月27日湖北省潜江市社区工作者面试真题

1. 作为社区工作者，你和同事上门走访，但居民有抵触情绪，你会怎么办？

【参考答案】

作为社区工作者，在和同事上门走访的过程中，遇到居民有抵触情绪的情况，我会在了解原因之后，采取合适的做法对其进行劝解，推进走访工作。

首先，了解居民有抵触情绪的原因。我会语气和善地询问居民有抵触情绪的原因，比如，住户很爱干净，不想让外人进入自己家里，怕弄脏了地面；家中有需要安静休养的病人，不想被打扰；有准备高考的孩子需要安静的学习环境；对我们的工作不信任，认为我们上门走访是搞形式主义等。我还会私下询问这户居民的邻居，了解这户居民平时的为人处事风格、生活习惯等，做到全方面了解。

其次，根据了解到的原因进行解决。如果居民是因为很爱干净产生抵触情绪，我会在下次走访的过程中，主动带上鞋套或者一次性拖鞋，确保不给住户增加心理负担；如果住户家里有特殊人群需要安静的环境，那么，我会询问住户什么时间方便，在协商好的时间进行上门走访，而且会最大限度缩短走访时间，简明扼要地进行沟通；如果住户对我们的工作有误解，认为我们走访是搞形式主义，我会耐心地向他解释我们的工作内容等，让他知道我们上门走访并不是搞形式主义，是想多了解民意，并将上级部门下发的政策更好地传达给每户居民，希望他能够理解并配合我们的工作。

最后，进行反思。今后在开展走访工作时要注意自己的一言一行，在最大限度不打扰居民的同时，还要实现走访的目的，根据居民的意见改进工作，提升工作质量和工作效率，打造服务型社区。

2. 请围绕“冬季用电安全”在社区开展一个宣传活动，你会怎么做？

【参考答案】

开展用电安全的宣传活动能够提高居民的安全意识、防患未然，杜绝安全事故的发生，意义重大。如果由我来开展此次活动，我会这样做：

首先，明确宣传目的。我会组织同事成立宣传小组，讨论此次宣传工作如何进行，说明此次宣传活动的目的、意义，提高大家工作的积极性，各位成员要各司其职。

其次，具体开展宣传活动。本次宣传活动主要通过在社区宣传栏张贴安全用电宣传标语，挨家挨户发放宣传单、入户走访讲解、在微信群发放通知等形式进行，向社区居民说明用电

不当会引发火灾。由社区工作人员对居民家中的做饭、取暖、烧水等设备进行全面排查，重点讲解家庭日常用电、用火的操作基本常识和注意事项，明确在房屋内及周围堆放可燃杂物的现实性危害，并对家庭防火知识、初起火灾的补救方法、逃生自救知识等做重点介绍，针对居民的疑问进行答疑。同时，还要对孤寡老人、困难户家庭的用电安全隐患进行重点排查，确保用电安全。此次宣传活动共准备 3000 余份用电安全宣传册，将其全部发放给社区居民，方便居民在我们走访之后，能够通过查询宣传册的方式，进一步提

高安全用电的意识和防火自救能力。

最后，定期走访，巩固宣传效果。我会在宣传活动结束一个月后内，和同事再次进行走访，了解居民关于安全用电知识的掌握情况，对其存在的问题进行记录，便于下次更好地开展用电安全宣传活动。

3. 王奶奶投诉楼上租户回家晚，影响她休息，而且房屋漏水，但房东说漏水应该租户自己解决，不为王奶奶维修。请问你会怎么解决？

【参考答案】

作为社区工作者，我有责任和义务为社区内的居民提供服务。遇到题中的情况，我一定会对王奶奶施以援手，为王奶奶逐一解决她所反映的问题。

首先，我会询问王奶奶楼上租户一般是晚上几点回家，是楼上住户关门声音过大还是晚上到家后弹钢琴等发出过大的声音。在了解完情况后，找到楼上的住户进行针对性调解。如果是楼上租户关门声音过大，我会告诉他，楼下住的是一位老奶奶，她平时一个人居住，且心脏不太好，希望住户能够多体谅一下，并约束自己的行为，关门的声小点，如果关门声音过大导致老奶奶受到惊吓住院，可能会引发纠纷，造成不必要的麻烦。如果是住户回家后弹钢琴等发出的声音过大，我会告诉他相关规定，在 22 点之后发出过大的声音算扰民，他在规定允许的范围内进行业余活动，也希望他能多体谅老人，比如，可以买弱音踏板进行降噪，并感谢他做出的让步。

其次，我会到王奶奶家实地查看漏水的位置，了解是房屋本身质量出现问题还是其他原因导致房屋漏水。然后，找到房东说明情况，如果是房屋本身质量出现问题，我会告诉房东如果他不尽快修缮，那么不仅会对老奶奶的生活造成影响，还会对他的房屋造成影响，甚至对楼下的其他住户造成影响，希望他能从大局出发，尽快联系人员修缮房屋。如果不是房屋质量出现问题，我也会劝说房东，考虑住户是行动不便的老人，他是否可以从关怀老人的角度出发，帮助老人修缮房屋，若老人因房屋漏水而滑倒，他心里肯定也不好受。若房东坚持不对房屋进行维修，那么我会将这一情况上报领导，协商解决方案，由社区出钱帮王奶奶修缮房屋，竭尽全力帮助老人解决问题。

最后，作为社区工作者，我一定会尽心尽力解决居民的问题和遇到的困难，特别要关注无人照看的老人，及时为他们送去温暖，让他们感受到社区的关爱。

九、2020年12月30日湖北省宜昌市夷陵区社区工作者面试真题

1. 根据社区工作者的职责，用“宣传员、信息员、调解员、安全员”四个词说一段话。

【参考答案】

社区工作者是上级政策的宣传员、收集社情民意的信息员。社区工作者要宣传宪法、法律和国家的政策，教育居民依法履行应尽的义务，围绕每个时期的工作任务，提出宣传教育的意见，指导本社区党员、群众学习科学、技术、法律等知识，提高其道德素质等。社区工作者还要负责本社区网上的信息编辑、报送工作，登录相关网站，报送、查看、接收有关信息，及时向社区领导汇报政务网站有关本社区的信息等，做好民意信息搜集工作。

社区工作者是居民矛盾的调解员、守护社区安全的安全员。社区工作者要及时排查、调解各类社区纠纷。当社区居民产生矛盾时，要第一时间进行干预和介入，防止社区居民矛盾激化，做好调解协议书和调解笔录、登记回访的工作。社区工作者还是本辖区内安全生产的直接责任人，要认真贯彻执行有关安全生产的法律和方针政策，坚持“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，监督检查本辖区内各项安全生产工作的落实和执行情况，查处各类安全生产违法违规行为等。

总之，社区工作者的工作既多又细，要想做一名优秀的社区工作者任重道远。如果我有幸加入社区工作者这个行列，我一定会牢记职责，从本职工作出发，努力做好服务群众的基层工作。

2. 你是社区工作者，有人多次在业主群里反映小区内的王阿姨遛狗不系牵引绳。你会怎么办？

【参考答案】

作为社区工作者，我有义务为社区居民处理纠纷、解决困难。有居民在小区遛狗不系牵引绳，会对居民的人身安全造成威胁，我一定会积极解决处理此事，积极创建和谐的社区居住环境。所以，我会这样处理这件事：

首先，积极回应。我会先在群里向反映情况的居民表示歉意，说明我会尽快对他反映的情况进行核实，三天之内会给他一个满意的答复。

其次，调查了解情况。我会和同事针对业主反映的情况进行调查了解，不仅要亲自向反映情况的群众了解情况，也会向小区内的其他居民了解情况，包括王阿姨遛狗不系牵引绳是经常性行为还是偶尔为之、王阿姨遛的狗体型大小、是什么品种的狗、大家对王阿姨遛狗不系牵引绳这一行为所持的态度等。然后，我会找到王阿姨，和王阿姨进行沟通，询问她是否知道小区内关于遛狗要系牵引绳的规定，看她是故意为之，还是不知道相关规定，并告诉王阿姨，她的这一行为已经引起居民的强烈不满，如果她不改正行为，不仅会影响邻里关系，还会违反相关规定。由于通狗不系牵引绳引发了较多的事故，如咬伤儿童、撞到老人等，政府对此非常重视，也加大了对这方面的管理力度。希望她能够明白事情的严重性，按照规定遛狗，否则，其他居民可以向派出所反映，事情闹到那个地步就不好了。

最后，亲自上门找到反映问题的业主，告诉他处理过程和结果，说明王阿姨会按照规定遛狗，并在微信群向所有业主反馈处理情况。另外，还要在小区宣传栏和微信群加大宣传，使大家遵守相关规定，规范自己的行为，共同营造和谐社区。

十、2020年11月30日甘肃省平凉市静宁县社区工作者面试真题

1. 困难是成功路上的绊脚石。请你解释一下这句话。

【参考答案】

困难确实是我们成功路上的绊脚石，这是无可否认的。困难是我们成功路上的阻碍，可能会使我们停滞不前，甚至迷失了前行的方向。但是，如果我们以积极阳光的心态面对困难，在面对困难时反思并改正不足，寻求自我发展的机遇，同样会取得最后的成功。因此，成功路上的绊脚石也可以变成垫脚石。

困难是遇见机遇的前提条件。困难往往出现在我们开展工作的过程中，或者是实施方案的过程中，这些困难可能是前期准备不充分、操作过程不严谨、考虑不周全导致的。要想继续开展工作，就需要我们转变思路、换个角度，从多方面入手抓问题、找办法，这种情况下其实是有利于我们发现机遇，获得成功的。平昌冬奥会短道速滑的金牌获得者“追风小子”武大靖，在2012年初入国家队时并不被看好，没有参赛机会，但是他抓住了给女队的主力队员当陪练的机会，用不断地练习来弥补天赋的不足，终于在进入国家队的第二年，从陪练变身主力，开始身披国字号战袍驰骋国际赛场，最终成为世界杯、世锦赛和冬奥会的大满贯得主，一年三破世界纪录，改写了中国男子短道速滑的历史。

解决困难是实现自我提升的垫脚石。在学习、生活或者工作中，我们都难免遇到瓶颈期，尤其是在处理日常工作时，经常会遇到无从下手的情况，如果我们能稳下心神、回头研究每一步工作的情况，定能发现问题并完美解决。与此同时，我们在这一过程中也能积累知识、掌握技能，所以说，解决困难的过程就是实现自我提升的过程，是不可多得的机遇。在大学期间，我报名参加大学生演讲比赛，刚开始的时候不会制作PPT、自我定位找不准、演讲稿内容空洞离题，我虽然想过放弃，但最终依然咬牙坚持了下来。我在课余时间向有经验的学长、学姐请教，上网查询演讲的视频资料，从零开始学习PPT制作，最终取得了演讲比赛二等奖的成绩。这也体现了克服困难，才能将绊脚石转化为垫脚石。

要想真正将绊脚石转化为垫脚石，不能只靠嘴上说说，而需要我们多方努力：既需要放平心态找原因，遇到困难稳下心神，挖出问题根源所在，找到解决之策；也需要提升能力应对困难，夯实基础，全方位提高自我能力。

2. 某社区举行文艺演出时发生了踩踏事件，作为工作人员你怎么解决这件事？

【参考答案】

如果在文艺演出时发生了踩踏事故，我会尽力确保居民生命和财产安全，将踩踏事件损

失降到最低。具体而言，我会立即采取以下措施进行应对：

第一，紧急疏散。立即组织现场工作人员暂停观众进入，开通演出会场的所有疏散出口，设定疏散安全路线，有序将观众和演出人员安全地疏散到安全区域。同时，立即开启应急疏导广播，进行循环广播。广播内容主要包括：人员过度拥挤区域和分流区域的地点、方向、标志，分流路线等。此外，在疏导过程中，我会耐心劝说观众，消除其恐惧心理，稳定其情绪，使观众能够积极配合，按照既定路线有条不紊地进行分流，防止有人故意制造恐慌气氛，避免再次发生事故。

第二，现场处置。在事故现场安排人员做好现场劝导和维护，及时控制住现场事态的发展，维护现场秩序，禁止无关人员滞留在演出会场。现场如有人员受伤，我会及时拨打急救电话，同时也应在专业医务人员到达之前，进行紧急救助，为医护人员救治伤者赢得时间，还要在关键区域配备警戒人员。

第三，调查处理。疏散完毕后，调取监控视频、收集相关资料，着手调查事故发生原因，进行责任认定。出现这样的踩踏事件，不管基于什么样的原因，作为演出现场的工作人员，我都难辞其咎，负有不可推卸的责任。在事后，我会将此事件的处理情况向领导进行全面汇报说明，并进行深刻的自我检讨，接受组织的处罚。

3. 如果领导安排你在社区开展一次针对下岗职工的调查工作，你会如何开展？

【参考答案】

在如今就业形势十分严峻的情况下，摸清下岗工人的情况，拓宽下岗工人的就业渠道，对稳定就业、缓解各种矛盾、促进社会和谐具有重要意义。我将从以下几个方面做好这次针对下岗职工的调查工作：

首先，我会查阅相关资料，初步了解社区内居民的下岗状况。在征得领导同意的前提下，我会和单位内有经验的同事组成调查小组，共同讨论出调查方案。在方案中明确调查活动的范围是整个社区，调研的对象是社区内的下岗工人，调查方式是电话访问、网络问卷、实地访谈等多种形式，调查的主要内容是下岗工人的具体情况，包括下岗原因、就业情况、职业需求、再就业的制约因素、收入来源、物质需求等。方案还要明确参与调查的工作人员、调查活动所需经费等，之后将完整的方案送领导审批，在领导同意后开展调研工作。

其次，方案审批通过后，召集参与调查的工作人员开会，根据调查方式的不同分为三个调查小组，并强调在调查过程中要注意保护被调查者的隐私。第一小组充分利用社区居委会原有的居民档案，通过对应的联系方式找到下岗职工，通过电话的形式了解情况。第二小组通过社区公众号推送、社区微信群转发等方式，让社区内的下岗职工填写网上的调问卷，以此来收集下岗职工的情况。第三小组给社区内的下岗职工打电话，预约进行上门访谈，面对面了解他们的基本情况和心理状态。

最后，在调查结束后，我会依次收集各小组的调查数据和文字信息，将信息进行整理和汇总，对数据进行统计，对问题加以分析总结，形成书面的调查报告，呈送领导审阅。

十一、2020年12月26日山西省大同市广灵县社区工作者面试真题

1. 请你说一下自己的优缺点，以及入职后你会怎么做。

【参考答案】

我的优点是做事细心、有耐心，而且共情力、执行力比较强。我的缺点是独立性较差，做事时往往缺少主见，在团队中比较倾向于听从别人的指挥。我应聘的是社区工作岗位，若有幸通过面试，在入职后我会这样做：

首先，我会熟悉社区单位的相关制度和自己岗位所要负责的工作内容。只有了解单位的各项制度，才可以明确工作中要遵循的各项底线，工作中谨言慎行，不做违反规定的事情。熟悉岗位工作内容可以对自己的工作做到心中有数，提前做好准备，以便尽快上手，为单位分担任务。

其次，我会在工作中充分发挥我的优势，将工作做得更好。做社区工作，接触最多的就是社区居民，而社区居民遇到的问题比较琐碎、繁杂。因此，在工作中，我会细心做好每一项工作，耐心倾听居民的诉求，找到问题的核心矛盾，安抚居民的情绪，用有效的方法解决居民遇到的难题。

最后，我会多和同事交流工作经验，分享工作心得。同时，我还会不断熟悉社区环境，主动发现问题，为社区居民提供更好的服务。

2. 社区的一些老年人辨别不清物品的真伪，总是买到假冒伪劣产品或遇到其他问题。针对这一情况，社区准备举办相关内容的讲座，帮助老年人提高辨别力。如果让你组织，你会如何开展？

【参考答案】

近年来，随着我国老龄化进程加快，消费领域中的老年消费问题日益突出。一些不法商家利用老年人信息更新迟缓、认知辨别能力弱等特点，通过虚假宣传、设置消费陷阱等手段，骗取老年人财产的现象屡见不鲜，这不仅给老年人带来了金钱上的损失，也带来了精神上的伤害。开展相关的讲座，向老年人普及理性消费知识，有利于提高老年人对商品的辨别能力，强化他们的自我保护意识和维权意识。如果领导交给我来组织此次讲座，我会这样开展：

首先，做好讲座前的准备工作。我会提前调查了解老年人在消费方面遇到的问题，比如，购买的保健品是假冒伪劣的，在金融理财方面遭遇诈骗，在养老问题上被欺骗，或旅游出行遇到黑心旅游团，等等。这样可以提高讲座内容的针对性。此外，确定好讲座的时间为周六上午，地点在社区活动中心，确定好讲座的主持人和主讲人，制作宣传手册，以及讲座需要的其他设备设施，并根据准备工作发布讲座通知。

其次，做好讲座前的宣传工作。我会通过社区宣传栏和社区微信群向社区居民发布关于社区开展提高老年人辨别能力的讲座的通知，说明开展讲座的意义和目的，以及讲座的主要内容及其他信息，动员社区的老年人及其家人积极参加讲座活动。

再次，在活动当天，我会和其他工作人员一起，维持讲座现场的秩序，引导居民有序入场。在主持人开场后，由区工商局工作人员及资深专业人士围绕与老年消费者密切相关的保健食品、金融理财、旅游出行、养老生活等消费领域的突出问题，结合侵犯老年消费者权益的典型案或消费陷阱等进行讲解。在讲解过程中要配以视频，充分引用生活中的案例，用通俗易懂的语言，向老年人介绍鉴别真假物品的方法，并重点分析在日常生活中如何维护自己所享有的知情权、公平交易权、损失赔偿权等权利，使居民掌握如何明明白白消费、正正当当维权，提高甄别能力和维权意识，让老年人及其家属了解如何防范常见问题、如何处置常见问题等。

最后，在讲座结束后，我们还会向大家发放常见问题手册，以便让大家回去后可以随时翻阅，加强记忆。同时，我们也会做好活动现场的善后工作。在活动结束后，定期对居民进行回访，了解讲座效果和居民的意见建议，为之后举办类似活动提供借鉴。



第三章 2019 年社区工作者面试真题

一、2019 年 1 月 9 日下午浙江省嘉兴市南湖区新兴街道社区工作者面试真题

1. 当前中国社会老龄化严重，李克强总理在《政府工作报告》中提出：积极应对人口老龄化，发展居家、社区和互助式养老，推进医养结合，提高养老院服务质量。面对严峻的养老问题，请结合社区实际，谈谈你的看法和建议。

【参考答案】

从老龄化进程和经济社会发展进程的交互作用看，作为发展中的人口大国，我国老龄化进程与转型发展中的诸多矛盾和问题交织，未富先老、未备先老、未老被老等现象仍不同程度存在。特殊的国情决定了我国必须探索出一条具有中国特色的积极应对人口老龄化的道路。

社区养老正是针对严重老龄化问题所提出的一种新型养老方式。如今，以家庭为核心，以社区为依托，以老年人日间照料、生活护理、家政服务和精神慰藉为主要内容，以上服务和社区日托为主要形式，并引入养老机构专业化服务方式的居家养老服务体系已成为应对养老问题的重要力量。

我认为，推动社区养老模式持续健康发展，可以采取以下方式：

第一，政府主导下，通过构建市级指导、区级统筹、街乡落实、社区参与的四级居家养老服务网络，实现老年人在其周边、身边和床边就近享受居家养老服务。

第二，要加强“养”和“医”的结合，鼓励社会力量兴办医养结合的养老机构，充分发挥“互联网+”的优势，打造社区多功能智慧养老服务平台，如在网上公布养老机构、养老服务等相关信息，并在此基础上推行网上预订、购买等配套服务。同时，线下实体养老企业也要推出类似的网站、APP（应用程序），让居家养老服务提供商充分整合下游服务资源，实现居家养老低成本、高质量的目标。

第三，加大力度培养从事社区养老服务的养老护理员，特别是助医、康复、理疗等专业人才，着力提高服务人员整体素质。同时，大力补充医护人员、社工、专业管理人员的缺口，力求提供高质量的护理和照料服务，并重点建设社区卫生站，招纳更多的全科医生，让基层医生更好地发挥家庭医生的作用。

2. 冬季气候干燥，容易引发火灾等安全隐患问题。你所在社区准备开展一次消防安全宣传活动，如果领导让你负责，你将如何组织这次活动？

【参考答案】

开展此次消防安全宣传活动是为了提升社区居民的消防安全意识，认真做好冬季防火工作，使消防安全意识更加深入人心，让居民掌握必要的消防安全知识，帮助居民提高火场逃生技能。如果领导让我负责，我会通过以下方式开展：

首先，明确此次消防宣传的重点内容，包括消防安全的重要性及消防安全的相关知识，如防火灭火知识、火场逃生技能、消防设施和灭火器材的使用方法、疏散指示标志识别、求救报警方法等。

其次，通过多种方式开展宣传活动。开展以“消除火灾隐患，构建平安社区”为主题的消防安全宣传教育周活动，在小区悬挂横幅、张贴消防标语，营造氛围；通过电子显示屏、社区公告栏和发放安全资料等全方位、多渠道的宣传方式，将消防宣传延伸到辖区的各个角落；在社区文体中心召开消防安全知识讲座，邀请所在街道的消防工作人员，结合以往冬季火灾案例、人身财产损失的统计数据等，向广大居民说明消防安全的法律法规和安全知识，用通俗易懂的语言，向居民详细讲解火灾的危害性、在火场中如何进行逃生和日常生活中如何预防火灾等方面的知识；向社区居民发放“居民家庭用火小常识”宣传册；在消防大队专业人士的指导下，组织开展消防灭火和逃生疏散演习活动，切实提升居民在面对火灾时的自救自救能力；等等。

最后，采取双向选择，在居民中选出社区消防安全宣传大使，做好后续宣传工作。同时，把活动中的精彩照片、相关资料在社区公告栏进行展示，达到持续宣传的目的。此外，我还会收集居民对此次活动的感想和反馈意见，把此次活动的实施过程及效果整理成书面报告，并上交领导。之后，我会持续关注社区预防冬季火灾的状况，保障社区居民的生命财产安全。

二、2019年1月19日上午浙江省台州市路桥区社区工作者面试真题

1. 社区想要做一个“牵手计划”来扶危济困，作为社区工作者，你会怎么开展脱贫攻坚工作？

【参考答案】

“牵手计划”能够把社区和扶贫村进行资源对接，有利于更好地开展扶贫工作。作为一名社区工作者，我会尽我所能，改善贫困户的生活，帮助他们脱离贫困。

首先，我会对扶贫村进行充分的调查。我会调查该村村民贫困的原因，是因病致贫，还是下岗失业造成贫困，或是因为其他特殊原因成为无业游民导致坐吃山空形成贫困，或者是自然灾害、自身种植不利，导致粮食产量下降形成贫困。

其次，针对这些原因进行处理。如果贫困户是因病致贫，我会帮助他们申请大病补助，减轻他们的生活负担，并在社区内号召捐款，增强他们的资金周转能力，坚定他们对抗病魔的决心。如果贫困户下岗失业，没有生活来源导致贫困，我会帮他们分析他们所拥有的生活技能，优化简历，提升个人能力，帮助他们重新找到工作或帮助他们进行个人创业。如果贫困户因为劳改结束或其他原因没有受过教育，找不到工作，成为无业游民，我不仅要扶贫，还要扶智。我会帮他们报考成人学校，学习知识与技能，并培训其职业技能，协助其寻找工作。如果贫困户是因为粮食减产而贫困，我会邀请农业局的专业人士去当地进行实地考察，帮助他们提升抵抗自然灾害的能力。我还会与该村村主任进行交流，帮助他们建设绿色无公

害蔬菜大棚，并在社区开设绿色蔬菜便民市场，在丰富社区居民餐桌的同时，为扶贫村的蔬菜打开销路。

最后，持续跟进脱贫工作。在帮助贫困户脱离贫困后，我会积极跟进此事，多次进行回访，在贫困户遇到困难的时候积极帮助他们解决，避免出现返贫的情况。

2. 领导让你组织居民进行一次户外参观活动，你会怎么做？

【参考答案】

组织居民参加户外参观活动有利于居民增长见识，提升生活质量。领导让我组织这次的活动，是对我能力的肯定。为了不辜负领导的信任，我会这样做：

第一，做好活动的筹划及准备工作。响应习近平总书记对垃圾分类工作的指示，我确定此次户外参观活动的主题为“做好垃圾分类，共创持续发展”。我会查询垃圾分类的相关资料，调查垃圾分类工作做得比较优秀的地区并打电话与该地区沟通此次我们想要去参观学习的意向，与参观所在地的工作人员进行对接，沟通此次户外参观活动的流程，让参观所在地的工作人员做好准备。由于此次居民人数众多，所以此次户外参观活动限定 20 人，采取提前报名的形式。我会在户外参观活动开始前，做好该活动的宣传工作，通过社区公众号推送宣传文章、线下通过发放传单的形式宣传本次活动的意义、具体安排情况及报名形式，呼吁广大居民积极报名参加活动。

第二，我会确定此次活动的流程。首先，我会带领社区居民去垃圾分类处理得较好的地区参观。整个参观活动分为三个环节：第一环节，垃圾分类优秀经验分享会。我们会请该村的村干部、居民代表从垃圾分类管理、分类投放、收运处置、宣传教育及督查考核等方面，详细介绍该村的先进经验。为了提高居民的学习兴趣，让居民了解更多垃圾分类的知识，会设置模拟垃圾分类的小游戏，让参观者在玩乐中体验生活垃圾分类的趣味性。第二环节，实地参观该地区的垃圾清运系统化处理站点，了解垃圾从居民家中到垃圾处理厂后端的整个分类处理、分类运输流程，以及该村的再生资源回收兑换模式、积分兑换超市等。第三环节，带领社区居民观看该村的垃圾再生馆，了解垃圾是如何变废为宝的。

第三，做好活动的后勤保障工作。在活动过程中，我会准备好零食和茶水，安排好车辆，做好服务工作，让社区居民能够轻松愉悦地享受此次户外参观活动。

3. 社区内有位老大爷生了重病后脾气很差，他和邻居因为一件小事发生了争吵，你要怎么做工作？

【参考答案】

老大爷生了重病，身体和心理的压力使他脾气很差是非常正常的，他和邻居因为小事发生争吵，不仅不利于营造社区和谐的氛围，还不利于老大爷休养身体。

首先，我会查看老大爷的身体情况，如果老大爷身体不适，我会及时将其送往医院，如果需要住院的话，我会先行垫付医疗费用。如果老大爷身体状况良好，我会让他们依次说明此次争吵的起因，耐心听完双方的说法后，向双方解释这只是一件小事，双方各让一步，这

个矛盾就化解了，不要因为这件小事影响自己的生活。

其次，我还会委婉地劝慰老大爷要为自己的身体着想，平心静气，不要为了一些小事大动肝火，这样不仅伤心伤身，而且子女要是知道这件事情肯定也会非常担心，保重身体最重要，不要与邻居们生气。我会建议老大爷培养兴趣爱好，如下棋、养鸟等。我还会和老大爷的邻居说明老大爷的身体情况，希望邻居能够体谅老大爷，并在以后的生活中多多包涵、多多忍让。

在今后的工作中，我也要多关注这位老大爷。我会关心他、照顾他，在老大爷需要帮助的时候及时伸出援手，按时带他复诊，鼓励他用更加积极的心态对待生活。

三、2019年3月24日山东省济南市槐荫区社区工作者面试真题

1. “居民事居民议，居民事居民办。”对此，请谈谈你的理解。

【参考答案】

“居民事居民议，居民事居民办。”突出了居民在自我管理中的主体地位，是社区居民自治的生动体现。

居民是社区的主体，是社区公共利益的共同维护者。居民自治就是通过民主协商的方式，由居民共同解决社区的公共事务和公益事业方面的问题。“大家的事情大家办”，这种方式可以充分发挥社区居民的主人翁意识，增强社区居民的公共意识，有助于化解社区难题，从而推动社区协调发展。

居民自治是城市基层管理中很重要的环节。实现社区居民自治是社区工作的重要内容。要充分发挥居委会作为基层群众性自治组织的作用，推行居民自治的基层民主协商制度，积极打造社区与居民、物业、政府职能部门之间的沟通交流、议事商讨、解决问题的平台。平等参与议事的居民越多、互动越强，决策就越容易得到认可。因此，要畅通居民说事的渠道，将“请群众来社区说”和“登门入户听群众说”两种方式相结合，广泛收集民意，了解社区当前需要改善的地方和迫切需要解决的问题等。最终实现社区需求由居民表达、社区问题由居民讨论、社区事务由居民参与的目的。

2. 居民王嫂的丈夫因车祸去世，她很受打击，于是对儿子严苛要求，甚至暴力教育，导致儿子叛逆，成绩下滑严重。作为社区工作者，你打算怎么解决？

【参考答案】

作为社区工作者，我会根据王嫂家中的实际情况，帮助王嫂解决目前的困难。我打算从以下几个方面着手：

首先，我会鼓励王嫂走出丧夫之痛。请她的家人、邻居、朋友多与王嫂走动，鼓励她把痛苦的情绪宣泄出来；多邀请王嫂参加社区组织的各种活动，借助运动、聊天、娱乐等方式转移注意力，调节情绪。

其次，我会帮助王嫂解决生活中的困难，转变对儿子的态度。上门走访了解王嫂生活中存在哪些困难，告诉她，社区会尽可能地提供帮助。提醒王嫂，对儿子来说，父亲的去世也是一个很大的打击，这段时间不能对孩子太严厉，更不能采取暴力教育的方式。暴力教育不仅不能解决问题，反而会加重孩子的心理压力，影响孩子的成绩。

最后，我会帮助王嫂的儿子转变态度，提高学习成绩。我会到王嫂家走访，和王嫂的儿子交朋友，耐心倾听他的想法，表示我对他的理解，也要劝说他理解王嫂，王嫂对他严厉只是希望他更加努力地学习。我会鼓励他通过合适的方式与王嫂交流，顺利度过叛逆期。我还会和他学校的老师取得联系，向老师说明他们家的情况，请老师多给予孩子一些关注。如有需要，可以请学校的心理老师对孩子进行心理疏导，避免孩子因为失去父亲和母亲暴力教育的双重打击产生心理问题，走人歧途。

除此之外，在日常工作中，我会密切关注社区当中像王嫂一样的特殊群体，及时了解他们的困难和需要，有针对性地帮助他们解决实际困难。

四、2019年3月24日山东省济南市市中区社区工作者面试真题

1. 公共场所的卫生纸和塑料袋、小区花坛里的花等公共物品，很多人随便就拿走，有失社会道德。请联系实际，谈谈你的看法。

【参考答案】

将公共场所的卫生纸、塑料袋等物品占为己有，大街上、道路边的花等物品顺手拿回家，无人看管的一些公共物品，不论自己用不用得着，只要有就拿回家。这种行为反映了很多人身上存在占便宜、不守规矩的陋习，说明他们的文明素养有待提高。

将公共财物占为己有的行为看似是小事，实则影响深远。一方面，这种行为反映了某些人只想索取不想付出的心态，这种习惯若长期存在，不仅会消磨人的斗志，也容易让人产生贪念，滋生腐败。近年来查处的腐败案件中就有不少官员因为占便宜而套取资金或截留救助款的案例。另一方面，这种顺手牵羊的行为，不利于社会和谐，与现代文明不相匹配，如出国旅游团经常爆出一些中国游客的“坏毛病”，非常有损我国的大国形象。

对于这类问题，我认为可以从以下四个方面着手解决：第一，有关部门、公众媒体、学校要做好教育和宣传，让大家意识到这种行为是不文明的，是有极大危害的；第二，做好基层的文化建设，在街道社区、农村基层开展丰富多彩的活动，加大文明氛围的建设力度；第三，在公众场合做好温馨提示，提醒大家要注意文明，在人流密集地区加大志愿者的投入，加强监督和管理；第四，个人也要做出努力，从我做起，从小事做起，为更快建立文明和谐的社会贡献自己的力量。

2. 社区工作很多，非常繁忙，如果你已经制订好了工作计划，突然有了紧急任务，你应该如何做好时间管理？请结合社区工作来谈一谈。

【参考答案】

我认为社区工作的特点就是繁杂、任务量大、突发状况多，所以从事社区工作需要具备良好的统筹协调能力和应急应变能力。

如果我遇到题干中的情况，我会采取有效措施确保工作任务的完成。首先，我会调整工作计划，优先完成紧急任务，以其他工作任务的完成时间节点不变为前提，压缩每项任务的工作时间。其次，设法提升工作效率，充分利用社区资源和同事的工作成果，避免重复工作。最后，有效利用时间，把午休时间也利用起来，晚上多加会儿班，争取把工作提早完成。

当然，我们要善于思考和改进。我从题干这种情况中也得到了一些启发，比如，制订工作计划的时候，要充分考虑到可能出现的突发问题，养成提早准备的习惯；工作要有一定的前瞻性，把问题想到前面，把问题想得更周全，尽可能减少突发状况的发生。

五、2019年3月24日山东省济南市历城区社区工作者面试真题

1. 在复杂多变的国内外形势下，习近平总书记多次强调“要在战略上保持定力，锲而不舍地做好自己的事情”。请结合社区工作事务繁杂的特点，谈谈你对这句话的看法。

【参考答案】

习近平总书记的这句话是在告诉我们，无论当前国际国内形势如何风谲云诡，我们都要集中精力办好自己的事情，这是应对各种风险挑战、咬定目标奋力争胜的关键。

作为社区工作者，我们在面对繁杂的社区工作事务时，保持定力具有重要意义。所谓“定力”，就是一种坚定、稳重、执着的力量。社区工作繁杂，基层矛盾也越来越复杂多样，社区工作者面临的挑战也越来越大。越是这种情况，越要保持定力，把握好社区建设目标，这样才能踏踏实实地做好社区工作。

在今后的工作中，我会采取一些措施来增强自己的定力，具体包括以下三个方面：第一，增强大局意识，顺应时代发展要求；第二，从社区建设和居民利益出发，扎扎实实做好自己的工作；第三，加强对前沿知识的学习，不断丰富自己的知识储备，提升自己的工作能力，以充分的准备应对可能出现的困难。

2. 小海因为家里最近添了个弟弟，父母照顾不了自己而心情郁闷，学习成绩也下滑了。如果你是社区工作者，你该怎么帮助他？

【参考答案】

作为社区工作者，我要及时帮助社区居民解决他们遇到的困难。对于小海的情况，我会从以下几方面来解决：

首先，理解小海的心情，做好他父母的工作。每个孩子都渴望得到父母的关注。想要帮助小海，就要从根源上解决问题，所以首先要做好他父母的工作。我会打电话与小海的父母沟通，让他们认识到，有了二胎之后千万不能忽略小海的感受，在日常生活中要照顾好小海，

多和小海沟通，及时疏导小海可能出现的心理问题。

其次，我会到小海家走访，主动接近小海，和他交朋友。如果他的父母同意，我会带他参加社区活动，多和同龄小孩接触，缓解他的郁闷心情。对小海学习上的问题，我也会尽可能提供帮助。等我和小海熟悉之后，我会做他的思想工作，使其明白生二胎并不会影响爸爸妈妈对他的爱。我还会告诉小海，爸爸妈妈给他生弟弟是一件好事，因为弟弟是爸爸妈妈送给他的一份非常珍贵的礼物，手足之情是世界上最独特的一种感情，弟弟的到来会让他的生活更加丰富多彩。通过以上措施，让小海的情绪恢复稳定。

最后，为了帮助小海这一类孩子，我会在社区内开展亲子活动：一是通过开展讲座的形式，向社区中的父母尤其是有二胎的父母传授正确的育儿观，并说明正确育儿观对孩子和家庭的重要性，让父母对孩子们一视同仁，增强孩子们的自信；二是通过开展亲子娱乐活动加强家庭成员的情感交流，让孩子切实感受到父母对自己的关爱。

六、2019年吉林省梅河口市社区工作者面试真题

1. 在参加社区活动的人群中，老年人比较多，年轻人比较少。你是一名社区工作人员，面对这种情况，你会怎么办？

【参考答案】

年轻人是社区的重要组成人员，也是社区焕发活力的重要因素。因此，面对题中的情况，我会这样做：

首先，我会向年轻人了解他们不参加社区活动的原因。我会通过实地采访社区年轻人、在社区官网上发电子问卷等方式了解他们的想法。不参加社区活动是没时间参加，还是觉得社区的活动没有新意，使他们没有参加的兴趣。

其次，在了解到年轻人不参加的原因之后，我会做出有针对性的改变。比如，提前向年轻人征集他们感兴趣的活动的，了解他们希望以什么样的形式举办活动，在什么时间比较方便参加活动，等等。之后再举办社区活动的时候，要兼顾年轻人的兴趣和老年人的兴趣。此外，我还会在每一次举办活动的前一周，将活动的内容和形式等发到社区官网上，征求大家的意见，并结合大家的建议进行改进，争取每一次的活动都能调动大家参与的积极性。

最后，我相信经过改进之后，会有越来越多的年轻人参与社区活动。同时，我也会帮助年轻人明确参加社区活动的意义，参加社区活动不仅可以多交一些朋友，扩大个人的交际圈，还可以增进社区成员之间的感情，尤其是可以增加老年人与年轻人之间的交流，让我们的社区焕发活力。

2. 社区举办评选“最美网格员”的活动，领导让你组织活动，你会怎么做？

【参考答案】

评选社区“最美网格员”，是对网格员工作的肯定，可以激发广大网格员的工作激情，

让大家在之后的工作中更加认真负责。如果由我来组织，我会这样做：

首先，我会确定评选方案，参评人员为我社区的所有网格员，参评方式可以是自荐，也可以是他人推荐。无论是自荐还是他人推荐，都要写上推荐的理由及相关的工作事迹。参评时间为三天，三天之后我会将所有参与人员的名单和事迹公布在社区的官网上，并在下面设置投票区，社区居民可以为自己支持的网格员投票。此外，针对社区内不会上网的人员，我会设置线下投票箱，在公示栏将参评的所有人员的信息进行公示，社区居民可以为自己支持的人投票，投票期限为一周。

其次，在投票时间结束后，我会统计线上和线下的票数，综合二者的票数，选出得票数最高的人作为“最美网格员”的候选人。在得出结果后，我会根据信息去实地采访这位候选人，了解他对自己工作的看法，近距离观察他工作的情况。此外，我还会去他所负责的网格区做调查，采访网格区中的居民，了解居民对他的评价，以及对他工作的认可度。如果这位网格员的工作确实做得到位，也确实赢得了大家的好评，那么我会将结果上报领导，获得领导的认同，授予其“最美网格员”的称号。

最后，在确定“最美网格员”后，我会将评选结果信息进行公示，公示时间为七天，以便接受大家的监督。

七、2019年吉林省公主岭市社区工作者面试真题

1. 某旧小区为提高居民生活质量，要安装电梯，高楼层住户积极回应，低楼层住户不愿回应，邻里之间矛盾激化。如果你是社区工作者，领导让你解决，你怎么处理？

【参考答案】

加装电梯是惠民利民的好举措，有利于解决老人出行的问题。作为社区工作者，我会尽全力解决好社区居民的矛盾，使这一工作尽快落实。

首先，我会和低层住户进行沟通，向低层住户了解他们反对的原因。经了解，除了低楼层住户用不到电梯这一原因，加装电梯还会涉及加装费用和后期的维护费用，他们不想自己享受不到便利还要多掏钱。此外，还有人反映加装电梯会影响自己家的采光，所以不同意加装电梯。

其次，在了解了底层住户反对的原因之后，我会将高层住户和低层住户召集到一起。大家共同讨论，确定解决办法。比如，针对加装电梯及后续维护需要的费用问题，可以不让小区一层与二层的住户出钱，费用由三层以上住户依照楼层不同按系数分摊，电梯不停靠二层，其他楼层住户使用电梯卡刷卡乘梯。针对影响采光的问题，可以将加装的电梯定为玻璃材质，将每户厨房处作为电梯入室通道，这样就解决了低层住户所担心的采光问题。我想，在这些问题解决之后，低层住户会同意加装电梯。

最后，我会劝说居民，大家都是为了居家便利，既然有了惠民政策，邻里间更应该互相谅解，换位思考。而且，远亲不如近邻，邻里之间还是需要好好相处的，有矛盾要及时想办

法解决，不能影响彼此之间的感情。

2. 在中华人民共和国成立 70 周年，举国欢庆之际，社区要举办庆祝活动。请你至少想两个举办活动的方式。

【参考答案】

为了庆祝中华人民共和国成立 70 周年，我社区举办庆祝活动的方式有如下两种：

第一种方式，组织庆祝中华人民共和国成立 70 周年文艺会演活动，演出以庆祝中华人民共和国成立 70 周年为主题，通过朗诵红色家书、歌曲、舞蹈、钢琴演奏等丰富多彩的形式，让大家重新领会红色精神，让新时代年轻人不忘初心，传承红色基因，为中华人民共和国成立 70 周年献礼。

第二种方式，组织社区党员开展“忆党史、学党章”教育活动。时间在周末，地点在社区文体中心多功能室内，社区党委书记带领社区党员一起重温党的历史，学习党的十九大会议精神。通过党史、新党章的讨论学习，让大家更加深刻地认识到党的历史是一部光辉灿烂的革命史，也是一部绚丽壮观的发展史，学习党史具有重大的现实意义。

八、2019 年 7 月 20 日上午陕西省延安市延川县社区工作者面试真题

1. 请谈谈你对习近平新时代中国特色社会主义思想的理解。

【参考答案】

习近平新时代中国特色社会主义思想是我们党最新的思想理论成果，是对马克思主义的进一步深入理解和总结，是基于当前的国内形势和国际形势变化而提出的。从国际来看，虽然和平、发展、合作、共赢的时代潮流没有变，国际力量对比总体上有利于保持世界和平。但发达国家贸易保护主义、孤立主义、民粹主义、逆全球化思潮抬头仍然存在。并且，伴随着我国的日益发展壮大，“树大招风”效应日益显现，面临的外部阻力和战略遏制日益增多。从国内来看，虽然我国经济长期向好的基本面没有变，人民生活继续改善的态势没有变，社会总体和谐稳定的态势没有变。但同时，经济下行压力加大，产能过剩和需求结构调整矛盾突出，环境污染问题依然严重，改革处于爬坡过坎阶段，人民群众在生产生活方面还有不少困难。习近平新时代中国特色社会主义思想就是在这种背景下产生的，是为

了解决新时代坚持和发展什么样的中国特色社会主义、怎样坚持和发展中国特色社会主义的问题而提出的。

习近平新时代中国特色社会主义思想的内容主要包括明确坚持和发展中国特色社会主义，总任务是实现社会主义现代化和中华民族伟大复兴，在全面建成小康社会的基础上，分两步走，在 21 世纪中叶建成富强、民主、文明、和谐、美丽的社会主义现代化强国；明确新时代我国社会主要矛盾是人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾，

必须坚持以人民为中心的发展思想，不断促进人的全面发展、全体人民共同富裕；明确中国特色社会主义事业总体布局是“五位一体”、战略布局是“四个全面”，强调坚定道路自信、理论自信、制度自信、文化自信等方面的内容。

我认为习近平新时代中国特色社会主义思想具有划时代的意义，它不仅深入回答了时代之问，不断引领时代前进，是新时代精神的精华，还对共产党执政规律、社会主义建设规律、人类社会发展规律作出了深入认识，开辟了马克思主义中国化的新境界。

作为一名社区工作人员，为了能在今后的工作中更好地理解和运用习近平新时代中国特色社会主义思想，我会从以下几方面采取实际行动：

一是作为一名新时期的社区工作者，我要把城乡社区建设成和谐有序、绿色文明、创新包容、共建共享的幸福家园，必须坚持内外兼修，多措并举，把习近平新时代中国特色社会主义思想的理论指导落实到实际行动上，努力争做一名合格的社区工作者。

二是要转变自己的观念，加强自身建设。习近平总书记曾说：“打铁还需自身硬”，作为一名社区工作者，我要加强对习近平新时代中国特色社会主义思想的学习，提高政治素养，认真践行社会主义核心价值观；要学法、知法、懂法，还要学会用法，并且遵守国家的法律和法规，树立良好的道德观念和行为规范，引导社区居民热爱社区、同建社区。

三是要真抓实干，密切联系群众。“群众利益无小事，事事连政治”，通过学习习近平新时代中国特色社会主义思想，增强自己为社区群众服务的意识，始终把最大多数群众的利益放在首位，通过实地走访困难群众、搞好社区文娱活动等途径，鼓励群众积极参与其中，增进与群众的了解，与群众打成一片，真正成为群众的贴心人。

2. 现在社会上普遍存在“空巢老人”这一问题，你所在的社区内也有许多的“空巢老人”，他们大多为独居者，无儿女陪伴在身旁。你作为社区工作者，应该采取哪些措施帮助这些“空巢老人”？

【参考答案】

针对我们社区内“空巢老人”众多的问题，在了解到这一情况后，我一定会明确自己的工作职责，第一时间去帮助这些老人，改善他们的生活，保证他们的身心健康。具体来说，我会通过以下措施来帮助这些“空巢老人”：

第一，开展对社区内老年人健康状况、家庭情况和服务需求等的调查工作。我会联合其他同事，通过实地走访的形式，了解社区内“空巢老人”的基本情况，包括“空巢老人”的数量、家庭情况、身体状况、子女联系方式等。在调查时，我会做好登记，建立社区“空巢老人”的资料库，以方便后期的管理。对于一些符合政府资助标准的老人，要帮助老人申请政府资助，做好资助对象申请和审核工作。同时，加强与“空巢老人”子女的联系，希望他们能够有时间多回来看看自己的父母。

第二，组织开展文体娱乐、社会交往、互助养老、志愿服务等活动。我们会组织志愿者和社区内的“空巢老人”开展结对帮扶工作，向“空巢老人”提供上门服务，包括生活照料、卫生清洁、生活咨询等，让“空巢老人”感受到社区的关爱。此外，我们也会依托社区综合

服务中心、老人活动中心的设施，设立一间综合性的社区居家养老服务中心，并根据老年人的实际需要设置助餐配餐、康复护理、日间照料、短期托养、文化娱乐等功能室，经常在社区中心组织一些唱歌、诗朗诵等娱乐活动，丰富老人们的精神生活。

第三，联合医疗卫生机构，为社区“空巢老人”提供便捷的医疗服务，做好老年慢性病防治和康复护理，定期针对老年人开展常规的身体检查，并建立健康档案，时常关注老人们的身体健康。同时，开放绿色诊疗通道，建立家庭医生签约服务。

第四，根据本社区老人的实际情况，向上级部门申请采取政府购买养老服务形式，委托专业养老机构、养老服务组织，推出“居家养老服务包”，为本社区的“空巢老人”提供无偿、低偿的居家养老服务，包括助餐、助洁、助浴等。

九、2019年9月广东省广州市黄埔区社区工作者面试真题

1. 李克强总理在《政府工作报告》中指出，政府要带头讲诚信守契约，决不能“新官不理旧账”。但在实际工作中，这种情况仍然存在。对此，你怎么看？

【参考答案】

将“新官不理旧账”写入《政府工作报告》，说明该问题具有普遍性，已引起最高层领导及政府的重视。李克强总理在做政府工作报告时，批评“新官不理旧账”现象，是有的放矢、对症下药之举，也是得民心、顺民意之举。我们知道政府代表着最权威的形象，政府如果失信于民，则德治难行、权威不立。信守承诺是政府自身建设的内在要求，政务诚信也对社会诚信具有风向标的作用。

如果政府一直不解决“新官不理旧账”的问题，那么危害是巨大的。一是“新官不理旧账”会损害政府的权威与公信力。二是“新官不理旧账”是典型的官僚主义和形式主义，误导干部树立错误的政绩观。三是“新官不理旧账”暴露出某些政府部门缺乏法律意识和契约精神，甚至会危害法律的公正性。

之所以产生“新官不理旧账”的问题，具体有以下几方面的原因：一是个别官员政绩观扭曲，法律意识淡薄、契约观念欠缺。比如，某些官员新上任后，只想创造自己的政绩，担心过往的旧账是烂账、糊涂账，影响自己的政绩。二是缺乏客观约束，立法机构还未建立完善的责任追究制度，对个别官员的这种行为惩戒力度不够，导致不少领导干部钻了空子。

为了促使政府信守承诺，解决“新官不理旧账”的问题，我们可以采取以下的可行性措施：一是改革政绩评价体系，把旧账清理纳入对新官的绩效考核之中，促使其秉承“一张蓝图绘到底”的理念，接好前任的“接力棒”。二是充分利用好内外部监督。上级部门要在官员新旧交替时密切关注，明察暗访；本级政府的其他同志要努力做到积极提醒、相互监督；当地群众要积极利用好网络等新媒体进行监督。三是落实好重大决策终身责任追究制度及责任倒查机制，要和接任者交代好旧官未完成的工作，已完成但又出现问题的，双方也要配合处理好。

2. 有居民向社区投诉称，他楼上的业主把房子改成了群租房，给大家造成了不良影响。社区领导让你来处理这件事情，你应该怎么做？

【参考答案】

社区工作就是要解决社区居民反映的问题，维护社区居民的正当利益，为他们提供更好的服务，从而过上幸福的生活。现在社区内有居民反映自家楼上业主改造房屋的问题，并且领导也将这个事情交给我来负责，我一定会尽自己最大的努力解决该居民反映的问题，争取给他满意的答复。

首先，我会根据居民反映的改造房屋问题进行核实。一是向投诉居民了解详细情况，明确群租房的位置、业主姓名、居住人员数量，以及对邻居造成了哪些实质性的影响。二是走访周边邻居，实地查看核实群租房的具体情况，如是否是群租房、具体居住人数等。

其次，根据核实到的情况，我会采取不同的处理方式：如果不是群租房，第一步，我会主动联系投诉居民，向他说明调查情况，并承诺会进行协调，避免被投诉房屋的居住者打扰邻居们的生活，打消他的疑虑。第二步，及时找到被投诉房屋的业主，请他们在家时一定注意不要大声喧哗，以免影响邻居的日常生活，维护和谐稳定的社区居住环境。

如果确实是群租房，第一步，我会主动找到被投诉房屋的业主，向其说明将房屋改成群租房是违法违规行为，不仅影响邻居的日常生活，也会威胁邻居的居住安全。同时，向其下达限期整改通知书。此外，向其说明，如果不配合整改，社区将采取停水停电措施，并将联合相关职能部门进行强制性拆除。第二步，阶段性地了解被投诉房屋的整改情况，积极主动地帮助业主疏散居住者，拆除房屋内的隔断，并做好租房者的思想工作，协助租房者联系新的出租房屋或找搬家公司，协助业主找装修工人等。第三步，及时向领导汇报处理情况，并向领导建议在辖区内开展一次群租房排查整治工作，通过排查、宣传教育、集中整治，做到早发现、早处置，减少政府的管理成本和群众的损失，保障群众的生命

财产安全。

最后，解决完居民反映的问题后，我会先找到反映问题的群众，给予他一个满意的回复，然后将整件事情的处理过程写成文字报告，不仅要汇报给领导，也要自己留存，为以后处理类似事件提供借鉴。

3. 假如你是社区的工作人员，在下班的途中遇见小区内两名业主发生争吵。经了解发现，争吵原因是其中一名业主的狗将另外一名业主的狗咬伤了。为此，受伤小狗的主人开出了天价的索赔要求，另外一名业主不愿意配合。此时，你会怎么做？

【参考答案】

作为一名社区工作者，我的职责和任务就是要解决社区内出现的一些问题，包括社区居民的纠纷问题。面对题目中的情况，我会按照以下步骤来处理：

首先，我会立即上前，表明自己社区工作者的身份，制止双方的争吵，并通过适当劝说，稳定双方的情绪。大家在同一个社区居住，彼此都是邻居，事情已经发生了，争吵于事无补，委婉地劝说大家心平气和地沟通，这样才能解决问题。

其次，在向双方了解情况之前，我会建议受伤小狗的主人先让家属把小狗带到宠物医院救治。然后，再分别向双方了解事情发生的起因经过，对该事件有一个基本的认知，便于开展接下来的调解工作。

再次，我会将双方请到社区工作室，并根据我们本地区的养狗条例对双方进行调解。一是向双方出示本地区的养狗条例。参照法律条例对比两名业主遛狗时的具体行为，如是否存在未拴狗链、是否出现由未成年人牵领等不规范的遛狗行为，判断此事件的过错方。二是就天价索赔进行说明。告诉索赔方，对方是否需要进行赔偿以及赔偿金的数额需要双方共同商议。同时，也向双方列举一些法庭上对此类案件的判决。三是给出建议。鉴于事发突然，双方都不是有意为之，建议双方各退一步，各自承担一部分被咬伤小狗的医疗费，将大事化小，小事化了，最终达成和解。

最后，我相信争执双方能够和平解决赔偿问题，我也会将此次事件的处理过程作为今后处理类似事件的经验，在今后工作中，用亲切的态度、规范的言行、快速的行动力解决类似问题。

十、2019年11月2日浙江省湖州市南太湖新区社区工作者面试真题

1. 小王在政府平台留言称自己家庭贫困，但实际上他年轻力壮，却在家里啃老，社区给他介绍工作，他也不去，你会怎么在平台回复他？

【参考答案】

当前，随着诸多惠民帮扶政策的不断实施和落地，贫困群众的生活水平得到了显著提高。但是有些贫困户却因此滋生了“等靠要”的懒惰思想，不仅没有把政府的关怀化作改变贫穷落后面貌的动力，反而不思进取，指望通过政府的救济躺在“贫困户”的名头上睡大觉。对于这种“懒汉式”的贫困现象，必须予以抵制，否则将助长这种懒惰的习气，甚至败坏整个社会风气。

因此，面对小王在政府平台的留言，我会这样进行回复：

首先，晓之以理，动之以情地指出小王思想上存在的错误。一是让其明白作为已经成年的子女，应该独立地适应生活，担当责任，并通过自己的努力改善当前家庭贫困的状况；二是劝告其不要过度依赖父母、依赖政府，他正值年轻力壮时，应该尽力帮助年迈的父母分担肩上的重担；三是引导其树立以观念落后为耻、以争当贫困户为耻、以懒惰为耻、以“等靠要”为耻的思想认识。

其次，回应目前小王已享受到的帮扶政策。指出为解决小王家庭贫困问题，社区工作人员已多次入户为他介绍工作，但都被他以不同理由拒绝。同时，向他说明国家扶贫更多的是扶志和扶智，不是养懒汉，希望他能早日振作起来，在政府、家人的关心和支持下，通过自身的不懈努力，早日带领家人过上幸福、美满、安定的生活。

最后，询问小王具体的就业意向，鼓励其积极乐观面对就业。向其承诺政府将通过多种

途径，积极向社会广泛收集就业信息，如有合适的岗位，将优先安排其就业。在就业的过程中，政府和社区的工作人员也会给予其适当的帮助，如提供就业指导、职业培训等。

2. 社区鼓励大家参与清理小广告活动，但是群众整体参与度不高，你该怎么重新动员？

【参考答案】

社区鼓励群众参与清理小广告活动，是为了给群众营造一个良好的生活与居住环境，进一步增强群众共同维护社区卫生的意识，从而提升社区整体文明形象。此次活动无论是对社区还是对群众自身而言，都具有重要意义，群众本该积极参与，但当下却出现了群众整体参与度不高的情况。对此，为保证活动的顺利进行，我会采取有效措施，积极动员群众参与。

首先，我会对社区中乱贴小广告的现象进行实地调查，并向相关工作人员了解以往社区组织此类活动的情况，总结以往的成功经验。此外，我还会通过电话询问或登门访问的方式了解群众对社区组织的清理小广告活动参与度不高的原因，是对此次活动了解不足、没有兴趣，还是工作太忙，没时间参与。

其次，我会根据了解到的情况，有针对性地进行动员。第一，如果是因为群众对清理小广告活动不了解、不重视，则要加大宣传力度，积极调动社区退休老干部、志愿者等进行逐户宣传，或是通过社区宣传栏、QQ群、微信群等渠道进行宣传，让群众明白参与清理小广告活动的意义。第二，如果是因为群众缺乏兴趣，可以召开动员大会，在会上客观阐述活动带给大家的益处，同时广泛征求民意，建立奖惩机制，充分调动群众参与活动的积极性。第三，如果有些群众因为工作太忙没有时间参加活动，则可以采取轮流参与的方式，组织群众分批次参与活动，以便于群众合理分配时间。

最后，相信在我的努力下，能够动员社区群众参与到清理小广告活动中来，共同维护美好整洁的家园。在活动过程中，我也会全程跟进，及时解决群众的问题，同时总结活动经验，为以后组织群众动员工作提供参考。

3. 当前“代经济”盛行，吃饭叫外卖，出行网约车，喝酒叫代驾。你对“代经济”作何评价？

【参考答案】

随着互联网时代的到来、生活节奏的加快，以“代服务”为主的各类新兴消费项目开启“代经济”新模式。作为社会分工精细化的产物，“代经济”在一定程度上迎合了消费升级的大趋势，不仅意味着劳动生产率和经济发展水平的提高，还有助于增加就业机会，为市场注入新活力。但是否任何形式的“代经济”都值得提倡，我认为还需辩证看待。

一方面，“代经济”之所以盛行，一是由于生活水平的提高，人们有实力让自己从烦琐的日常生活中解脱出来；二是互联网技术的发展和智能手机的普及，扫清了技术障碍，降低了服务成本；三是如今的社会分工更加专业化，而“代经济”能够让更专业的人来解决各种各样的问题。例如，代办公司业务、代办车辆年审等，这些服务或具有一定的专业性，或需

要耗费大量的时间和精力，如果能够提供代替服务，对于服务提供方和接受方而言都有很大的好处。由此可见，“代经济”的本质，是经济发展、互联网技术普及背景下，服务愈发多样、高效、便捷的一种体现。

另一方面，当前大众对于日益流行的“代经济”有较多非议，认为其会催生“懒人经济”，尤其是现在不少年轻人并不具备经济能力，却想着事事有人代劳，甚至为此过度地提前消费，迷信享乐主义，最终导致个体能力退化，无法适应社会竞争。除此之外，“代经济”也存在着交易复杂、安全保障差等问题，如代写论文、代打人等，这些服务存在道德风险，甚至挑战了法律的红线。

因此，对于“代经济”这一科技进步和社会发展衍生出的新消费模式，还需合理引导。第一，相关部门要对“代经济”相关行业建立监管措施，对于一些违反道德的服务要加以限制。第二，服务提供平台要通过技术、监管等手段，加强对用户隐私的保护。第三，消费者也应把好第一道关，不能过度依赖“代经济”，“懒”要有度，美食、美景、美好生活还需自己亲身体验。只有多方形成合力，才能让“代经济”这匹“黑马”在正轨上奔跑，从而进一步发挥其丰富市场经济活力的作用。

十一、2019年11月4日浙江省宁波市余姚市阳明街道办事处社区工作者面试真题

1. 请谈谈你对“勿以恶小而为之，勿以善小而不为”这句话的理解。

【参考答案】

这句话出自《三国志》，告诉我们不要认为坏事很小就去做，不要认为好事很小就不去做。因为小的坏事积少成多，一样会造成严重后果；而小的好事日积月累，也可成就大事。

对我来说，这句古训就是一个座右铭，时刻警示着我。我认为，这里的“善”可以是一个积极的、充满正能量的想法，也可以是一件很微小的好事；这里的“恶”可以是一个消极、负面的情绪或者不好的念头，也可以指代一次不好的行为动作。

“合抱之木，生于毫末；九层之台，起于累土；千里之行，始于足下。”任何事情都是由无数的小细节组成的，任何宏伟壮丽的大事业也决然离不开日常小事的积淀。

在工作中，“行小恶”反映了一种不想尽责的心态、一种侥幸心理。长年累月一定会导致不好的结果，对自己的职业生涯造成影响。“行小善”则表现的是一种对工作细节的重视，做事态度谨慎，可以避免犯错误。长期“行小善”将形成良好的习惯，并做出良好的工作成绩。在日常生活中，我会时刻注意警醒自己，对于邪恶的、违反法律法规的事情坚决不做，即使可能没有人发现，甚至可以从中捞取一定好处，我们也不能碰触。

我们应该坚持去做任何“善”事，即使这件事很微小；不去做任何微小的“恶”事，即使这件事看起来并没有多大影响。因为量变引起质变，一旦形成习惯，就会对我们产生巨大

的影响。只有坚守这条古训，我们才能一直处于好的心境和状态之中。

2. 单位一名同事在上班时上网玩游戏，你多次劝导无效，后来该同事被领导批评，他以为是你向领导告的状。你会怎么处理？

【参考答案】

首先，我会在工作之余找到该同事，并与其沟通，化解误会，维持和谐的人际关系。我会对该同事因受到领导批评而心情不好表示理解。任何人在面对批评时，都可能会产生失落情绪，基于此，在与该同事的沟通过程中，我会注意采用委婉的语言及亲和的语气，拉近我们彼此之间的距离。

其次，我会和该同事说明情况，做出解释，告诉他，我并没有向领导告状。同时，帮助他分析事情的利弊。在工作时间玩游戏本就不符合单位的规定，也是对自己工作不负责任的表现。长此以往，不仅会影响自己的工作前途，也会给群众、单位领导留下不好的印象，甚至影响单位形象。这次被领导批评对他来说恰恰是一个警醒，希望他在以后的工作中不要因为游戏而分心，工作时间高效率、高质量地工作。

再次，沟通过后，在以后的工作中，我也会时刻注意该同事的工作状态。如果以后再遇到他在工作时间玩游戏之类的行为，我依然会对其进行耐心劝导。若多次劝导无效，必要时也会与部门领导进行沟通，让同事做到以工作为重。

3. 社区大妈聚集在广场上跳广场舞，给社区居民的生活带来一定程度的影响，因而遭到社区居民的投诉。作为一名社区工作者，你会怎么处理？

【参考答案】

广场舞是一项全民参与度极高的文娱活动，可以起到强身健体的作用，但现在大妈跳广场舞对小区居民的生活造成了困扰。作为社区的工作人员，我一定会及时处理问题，平衡好大妈跳广场舞和居民正常生活之间的矛盾。

首先，我会采用随机采访、发放调查问卷等形式，对社区里的老人、学生、上班族等不同人群进行调研，以了解社区居民的日常作息、活动场地及对广场舞问题的意见和看法。

其次，我会向跳广场舞的大妈们了解相关的情况，比如，跳舞人数、活动时间、场地安排。在肯定她们跳舞健身的基础上，向她们讲明广场舞的音量过大、时间过晚、场地不适宜，已或多或少影响到了小区其他住户的生活，比如，有的上班族需要休息、上学的孩子要做作业等。相信经过我的说明，大妈们会全力配合我的工作，为社区营造一个好的环境。

再次，针对时间问题，我会根据大妈们的跳舞时间、人数等基本情况，结合小区居民的休息时间，和她们一起协商制订出更合理的计划。针对噪声问题，我会建议她们跳舞时调小音量或者采用无线耳机等设备，这样既能够实现健身的目的又不会打扰到其他人，也就能跳得更加欢畅、更加舒心。针对场地问题，一方面，合理规划小区内现有的场地，使跳广场舞的场地尽量远离居民区，同时也给其他居民进行娱乐活动留出空间，另一方面，向大妈们推荐更适合跳舞的公园等场所。

最后，我会向投诉的居民反馈事件处理结果，同时，开通社区热线电话，听取居民的意见，及时解决问题。我也会和其他同事开展一次以“文明健身，共建和谐社区”为主题的宣传活动，倡导社区居民文明活动，共同维护社区的良好环境。

总之，作为社区的工作人员，我会努力为大家营造一个良好的生活环境。

十二、2019年11月9日浙江省杭州市建德市乡镇（街道）联合公开招聘面试真题

1. 小区要进行房屋改造，有些居民不理解，认为它会影响以后的拆迁；还有些人认为这会影响他们的出行。作为一名社区工作者，你该怎么做？

【参考答案】

在小区将要进行房屋改造的时候有居民提出了一些疑问，这对于房屋改造工作的顺利进行是有负面影响的。因此，为了消除居民们的误解，作为一名社区工作者，我会采取以下方式进行处理：

首先，我会通过召开说明会的方式进行答疑解惑。我会查阅相关政策、规定，对居民们不理解的方面给出解释或是解决方案，并确定好说明会的时间、地点。

其次，我会邀请这些不理解小区房屋改造政策的居民参加说明会，并在会上为他们答疑解惑。我会告知居民，房屋改造是政府出台的政策，与之后的拆迁没有关系，现在进行改造是为了改善居民们的生活条件，如果之后有需要拆迁的房子，也会严格按照拆迁补偿的规定对居民们进行补偿，请大家放心。对于那些认为房屋改造会影响他们出行的居民，我会为他们出示房屋改造工程的规划书，告诉居民们我们已经设计好了安全、便利的通道，以求最大限度地不干扰居民的正常生活。我会向居民们承诺，按期完成房屋改造工程，请居民们对我们的工作进行监督。

再次，在说明会结束后，我会按照说明会的承诺形成书面的承诺文件，并携带承诺书去每一户不理解工程的居民家中进行承诺书的签订工作，请居民们放心，若今后出现需要拆迁的情况，我们会按照相关规定对居民们进行补偿，房屋改造工程也会尽力不干扰居民们的出行与正常生活，以承诺书为证。

最后，我会对房屋改造工程进行监督，保证以最高效、最实用且不打扰居民生活的方式完成改造工程，给居民们一个满意的答复。

2. 如果你在值班的时候发生了一些重大事故，例如，重大交通事故或者一些紧急的事情。作为一名街道工作人员，你要怎样去处理？

【参考答案】

在我值班的时候，如果出现了重大交通事故等需要我进行紧急处理的事件，我会按照以下步骤进行处理：

首先，我会赶往现场，并了解事件的严重程度，如果出现人员受伤的情况，我会立刻联

络急救中心派遣足够数量的救护车进行援救，随后联络交警、公安等相关职能部门对事件进行权威处理。

其次，如果有人员受伤，我会尽我所能对人员进行救治，使用一些急救措施，例如，止血、人工呼吸等。如果没有人员受伤或在紧急救治完成后，我会通知一同值班的同事或下个班次的同事协同我控制现场秩序，疏散围观群众，保护好现场，以便进行责任判定。

再次，我会一边维持秩序一边等待救护车和职能部门抵达。在他们抵达后，协助医护人员将伤员运送至救护车上，随后协助交警、公安等职能部门对事件相关人员进行调查取证，完成责任判定。另外，在协助处理的时候，我要发挥街道工作人员与群众关系密切的优势来帮助职能部门进行处理。因为事件较为紧急，当事人和职能部门的人员可能都有一些情绪，可能会产生一些不必要的冲突，我要做好协调工作，保证事件能够顺利处理完。

最后，在紧急事件处理完成之后，我会将本次事件的发生时间、起因、过程、结果、当事人相关信息做好记录并存档，同时上交一份材料给领导过目。我会总结我在处理本次事件时可能存在的一些不足之处，并总结经验、吸取教训，为下次处理类似事件提供经验。

十三、2019年上海市浦东新区社区工作者面试真题

1. 请谈谈你为什么选择社区工作者岗位。

【参考答案】

选择社区工作者的岗位是因为社区工作者面对的是整个社区的居民，处理的事情也大多和居民相关，这要求社区工作者必须具备专业的技巧和方法，具有高度的社会责任感和荣誉感，具有务实求真的态度，能够对社区事务和社区中复杂的人际关系进行有效有序的协调，使社区保持健康的状态和良性的发展。

我大学学的是社会工作专业，在校期间，我掌握了扎实的社会工作理论和知识，能熟练运用社会调查研究技能，具备社会工作实务能力，对社区社会工作领域的知识掌握得尤为牢固；而且我在实习的时候，也是去了一家社区社会服务机构，和群众打过交道，有一定的实务经验。

此外，社区是社会最基层的组织，对社会的稳定发展具有重要的作用，没有社区的稳定，就没有社会和国家的稳定。因此，我作为一名刚毕业的大学生，如果能够进入社区这个基层组织，为和社会和国家的稳定贡献自己的微薄之力，这将是我的荣幸。我也会尽自己全力，真正做到全心全意为人民服务。

2. 社区内有众多电动汽车，但是社区内却没能配备足够的汽车充电桩，因此小区居民要求加装汽车充电桩。对此，你怎么办？

【参考答案】

作为社区工作人员，我有责任为社区居民提供更好的生活环境和便利的生活服务。因此，面对小区居民要求加装汽车充电桩的诉求，我会根据我们社区的实际情况进行处理。

第一，我会和单位同事一同对我社区内居民拥有的电动汽车和充电桩的情况进行调查，了解电动汽车的数量、充电桩的数量和分布情况，以及居民给车辆充电的时段及时长。通过走访，了解小区内加装充电桩诉求的居民人数。

我会请专业的人员对我社区内的电动车辆和充电桩的比例进行测算，看我社区内目前拥有的充电桩是否可以满足车辆的充电需求。如果可以满足，只是因为居民都是在晚上充电，而白天没有或只有很少车辆充电，导致居民觉得充电桩不够用的话。那么，我会向居民说明情况，并建议社区内的居民提高充电桩利用率，错时充电。如果是充电桩数量不足导致不能满足居民充电的需求，那么我会请专业人员测算出需要加装的充电桩的数量、我社区内加装充电桩的合适的位置、加装需要的经费等。我会将这些信息汇总，制订出具体的加装充电桩的方案，上交给领导。

总之，作为社区工作人员，我会尽全力解决居民的诉求，满足社区居民对美好生活的追求，营造和谐美好的社区生活环境。

3. 为了更好地美化社区环境，社区准备组织社区垃圾分类的宣讲活动。如果由你负责这项活动，你会怎么做？

【参考答案】

组织垃圾分类的宣讲活动，有利于倡导绿色生态、健康环保的生活方式，是积极响应国家关于垃圾分类的号召，能提高居民的垃圾分类意识，使居民了解垃圾分类的重要意义。因此，如果由我负责此次活动，我会这样做：

首先，确定本次宣讲会的主题是“垃圾不落地，城市更美丽”，并将宣讲会需要的宣传资料提前准备好。宣讲采用视频宣讲、派发宣传知识手册和宣讲后的实践活动相结合的方式。宣讲时间定在周六。

其次，在宣讲会当天，先由社区工作人员向大家解读政府下发的垃圾分类试行文件，并说明进行垃圾分类的重要意义。再由社区的垃圾分类专家通过视频的方式，向大家展示垃圾有哪些种类、家庭产生的厨余垃圾怎么处理、如何在衣食住行中践行垃圾分类等问题。同时，让大家就“你对垃圾分类的理解是什么”这一问题展开讨论，并逐一发言。

再次，在宣讲结束后，由现场的社区工作人员和志愿者带领大家，走进小区捡拾路面及绿化带垃圾，如被人丢弃的碎纸屑、塑料袋、生活垃圾、烟头等，以自身实际行动引导社区居民关注环保、热爱家园，提高文明意识，不乱扔垃圾。

最后，在整个活动结束后，向居民发放宣传手册，倡导大家从日常生活人手，争当垃圾分类的倡导者、参与者、践行者，有效处理生活垃圾。同时，我们也会将宣讲视频，以及在实践活动中拍的照片发到社区官网，扩大宣传效果，营造人人关心垃圾分类、践行垃圾分类的良好社区氛围，不断提高社区居民自觉爱护环境卫生的意识，养成垃圾分类的好习惯，让垃圾分类观念走进千家万户，走进居民的心里。



第四章 2018 年社区工作者面试真题

一、2018 年 7 月江苏省南京市六合区雄州街道招聘社区网格员面试题

1. 如果小区广场有广场舞扰民了，作为社区网格员，你该怎么处理？

【参考答案】

作为一名社区网格员，我的工作就是要主动排查上报居民矛盾、不安定因素、安全隐患等各类动态信息，为群众服务。广场舞扰民是因为双方沟通不到位，作为一名社区网格员，我要制订一个切实可行的规则，让双方达成共识，尽力解决此事。

首先，要让矛盾的双方坐下来谈，作为社区的网格员，要尽量让双方在一个和谐的氛围中进行谈话，谈话中将双方的诉求进行统一整理。最终方案既要保证跳广场舞的阿姨们能够拥有丰富的业余生活，也要保证不跳舞的居民能拥有安静的休息环境。通过调查了解跳广场舞的群众和其他群众的诉求，然后进行社会行为管理。

其次，通过沟通，调整跳广场舞的时间及高音喇叭的音量，跳舞时间与他人的休息时间不要产生冲突；将社区广场舞区和休息区分开，中间加设绿化隔音带；协调降低休息人群对吵闹行为的噪音标准，也可以建议爱跳舞的阿姨们购买无线耳机。

最后，签订社区公民协议。举办大型公民协议活动，对签订协议的公民给予表彰，希望有更多的人效仿。培养热心、有声望的群众作为社区领袖，在平时维护社区和谐。签订人自觉自愿为了社区和谐以及自己和他人的身心愉悦，调整跳广场舞群众的活动时间，营造社区友好的邻里氛围。

2. 你认为社区网格员的职责是什么？

【参考答案】

社区网格员是在一个社区的社区网格化管理组织中承担具体任务的工作人员。们可以是领导干部、社区负责人、社区一般工作人员、教师、医生、警察等。

社区网格员的主要工作职责有以下几点：第一，采集录人人人口、房屋、事件等各类基础信息；第二，及时排查上报矛盾纠纷、不安定因素、安全隐患等各类动态信息；第三，开展法制和治安防范宣传，服务帮助空巢老人、孤寡老人、残障人士、留守妇女儿童等特殊群体；第四，协助社区及相关部门救治、管控肇事肇祸精神病人，协助公安、司法行政部门对服刑在教人员、刑满释放人员、社区矫正人员进行帮教和管控；第五，为群众代办相关部门延伸的基本公共服务事项；第六，协助社区开展其他社会服务管理工作；第七，完成上级综治部门和网格管理机构交办的其他工作任务。

如果我所在社区是农村社区，还应该主动开展辖区内各类矛盾纠纷的调处、化解工作；及时排查上报跨两个以上农村社区的较大矛盾纠纷、较大不安定因素和安全隐患等各类动态

信息；采集人口、房屋、事件等各类基础信息；定期开展法制和治安防范宣传；服务帮助农村空巢老人、孤寡老人、残疾人、留守妇女儿童等特殊群体；协助有关部门做好村庄环境整治、科技服务、农技咨询等服务工作；协助农村社区开展其他社会服务和社会管理工作；为群众代办相关部门延伸的基本公共服务事项；完成上级综治部门和网格管理机构交办的其他工作任务。

二、2018年江苏省宜兴市社区事务工作站招聘社区工作者面试真题

1. 领导安排你与另一名同事在3天内共同完成一项工作，但他想请假一周准备研究生考试。面对这种情况，你要如何处理？

【参考答案】

面对这种情况，我会主动和同事进行沟通协调，保证按时完成领导交办的任务。

首先，我会主动向同事了解他的情况，对他要考研究生的情况表示理解，问清楚他考试的时间，以及他如果打算请假一周打算怎么样安排复习等。从过来人的角度给同事提供一些复习的建议和意见。

其次，了解完情况后，我会结合领导交办的任务的紧急程度，与同事进行真诚的沟通，说明这次工作的重要性，看他能否在完成工作任务后再请假准备考试。我也会体谅同事，尽量少让他加班，我多承担一些任务，保证工作可以如期完成。与同事商定后，我会结合工作情况、时间安排、各自专长，合理分配任务。除了完成我自己必须完成的任务外，我还会尽量加班加点完成其他部分的工作，使得我们可以在规定时间内完成工作。

最后，在任务完成后，我会和同事一起向领导汇报工作，特意说明同事克服了考研备考的困难，积极完成工作，方便同事接下来向领导请假，准备考试。

2. 你所在社区要策划一个关于“关爱儿童，正规用药”的宣传活动的，如果此事由你负责，你会怎样开展？

【参考答案】

对于儿童来说，误用药物轻则会产生不良反应，重则可能发生药物中毒，产生无法挽回的严重后果。儿童的用药在很大程度上依赖于家长的认识，因此，向家长们宣传普及儿童安全用药的知识，教育孩子们正规用药，具有很重要的社会意义。我会从以下几点入手做好这次的宣传活动：

第一，宣传活动的准备阶段。制作宣传策划书，邀请执业药师、媒体、家长、儿童等相关参与人员。制作宣传手册，并及时联系印厂印刷。对当天维持现场秩序的志愿者进行培训。进行现场布置，提前调试多媒体设备。

第二，活动的实施阶段。首先，邀请执业药师进行现场讲座。由主持人给家长播放安全用药教育视频，由社区工作人员发放安全用药白皮书，让家长们认识到儿童安全用药的重要

性，叮嘱家长们认真观看并对照“儿童用药安全自检四部曲”海报进行用药自检。其次，在家长对儿童用药安全有了详细认识之后，社区工作人员会给家长科普家庭小药箱的管理知识，在发放“家庭小药箱”的宣教材料的同时，指导家长清理家里的过期药品，安全地使用、保存和处理药品，叮嘱家长在生活中一定要规范地给儿童用药。最后，在亲子互动环节，执业药师和家长共同指导孩子们对“药不是糖”填色纸进行填色，辨析化学品与食品的瓶子，辨识药品与糖果，教会孩子们认识危险物品的标志并远离危险物品，防止误食造成严重后果。

第三，活动的结束阶段。发放宣传活动评估问卷，对宣传的效果进行了解。建立微信群，定期在微信群中推送儿童用药相关的安全知识，巩固培训效果。联系媒体报道当天社区的宣传活动，扩大活动的影响范围。

三、2018年1月11日浙江省杭州市余杭区社区工作者面试真题

1. 你怎么看待社区工作者？你为什么要报考这个岗位？

【参考答案】

现在，我国的社区工作者不再是我们传统意义上的居委会的行政工作人员。社区工作是在一定区域范围之内，运用专业的社会工作方法对社区居民进行服务的一种职业活动。

社区工作者是活跃在我国社区建设工作第一线的社会工作人员，是从事社区社会工作的专业人员。他们在日常工作中扮演中间人、调停者、辩护人、教师、技能者、治疗专家和活动家的角色，对保障基层社会稳定发挥着特殊的作用。

我大学学的专业是社会工作，社区社会工作刚好和我的专业对口。我能够在这样一个岗位上奉献自己，帮助别人，真正地实现个人的价值；能够在岗位上运用我所学到的个案工作、小组工作、社区工作的知识，是一件令人感到荣幸而自豪的事情。在做社会工作的过程中，我可以接触到很多我不熟悉的群体，了解我没有经历过的故事，让我的生命得到有价值的延伸，真正地 from 他们身上学到助人自助的精神，促进自己的成长。现在国家正大力发展社区社会工作，让我对社区工作的未来充满希望，我希望可以一直从事这样一份帮助别人也成就自己的工作。

2. 你一个人值班，接到一个口齿不清的群众打来的求助电话，你应该怎么办？

【参考答案】

首先，我会准备好纸笔，以便随时记录与对方沟通时了解到的有效信息。打开电话或手机的录音功能，以便后期可以查找相关有效信息。稳定对方的情绪，让对方保持冷静，判断事情的严重性，看是否需要联系警方或采取危机干预。

其次，我会尽量引导对方放慢语速，使我能够听清楚重要词语，然后将词语连成句子。对时间、地点、人物等关键词进行提问，同时和对方保持语音通话。如果对方表达能力差，但是又有紧急情况，可以采用封闭式提问，引导其说出有用的信息。如果情况危急，问清地

址后，我会马上安排救援队人员过去。如果情况没有危及生命，我会耐心引导对方，积极倾听，不打岔，给对方留出表达的时间，给出指导性意见。谈话中要始终保持客气、耐心的态度。当对方说话中断时，要及时回应，证明自己在听，不要在谈话时长时间停顿。

最后，我会将此类情况的处理措施总结备案，供之后的同事参考。也可以就此类情况组建沟通技巧学习小组，提升整个部门员工的工作能力和水平。

3. 为了宣传环保理念，社区要与环保局共同开展一次座谈会，你应该如何组织？

【参考答案】

此次座谈会是环保局领导和社区工作者的一次重要谈话机会，既能在保护环境的同时促进该社区卫生环境的转变，也能够拉近政府和基层社区之间的距离，更好地促进社会治理。

第一，会议前的准备工作。我会成立环保座谈会会务组，由小组成员对会议的前期准备工作安排、完善，责任到人。明确会议的目标，通过环保局领导的讲话和参会成员的反馈，及时沟通该地区环保工作的进度及今后工作的方向。确定参会时间和场地，时间要通过沟通确定，不要影响大家的正常工作，场地要足够容纳参会人员，选择位置时要考虑到交通的便捷程度。制作会议邀请函，上面要包含会议的时间、地点、日程、注意事项等信息。确定参会人员名单，并发放邀请函。准备好会议当天所需的物资和设备，提前布置会场，调试多媒体设备，并邀请媒体进行采访。

第二，会议中间的统筹协调工作。工作人员组织现场签到。首先邀请环保局局长、副局长进行讲话，表明这次会议的中心议题是帮助社区解决在社区治理中遇到的环保问题，为大家介绍政府关于环保的相关政策、补贴、一般问题的处理办法。之后由社区代表发言，就社区治理中遇到的问题与环保局各科室的领导进行沟通交流，能够当面解答的，各领导要当面解答，不能当面解答的，要在一个工作日内给予答复。会谈过程中要做好会议记录，完整地记录大家所提的问题、建议。

第三，会议后期的工作。我会安排司机妥善将参会人员及领导送走。打扫会场卫生，将设备、物资妥善安置。将当天拍摄的照片、视频等资料上传到环保局官网、官方微信公众号上进行宣传。将会议记录总结并递呈领导，会议当天没有当面解答的问题，要督促工作人员及时答复。对整个会议流程进行总结，对不足的地方进行反思，提出解决措施，供今后的同事参考。

四、2018年浙江省慈溪市古塘街道办事处招聘编外人员面试真题

1. 有人说成功对人有益，有人说失败对人有益，你怎么看？

【参考答案】

对于“成功对人有益”和“失败对人有益”这两种说法，我认为应该全面、客观、辩证地看待。

成功是对努力的一种回报、一种肯定，能使人们认识到自身的价值，对个人来说也是一种动力，能够激发人们继续创新、学习、努力的勇气，能增强个人的自信心。而失败对人也有益，“梅花香自苦寒来”，人们可以从失败的经历中总结经验教训，不断提升自己，从而为今后的成功打下基础。成功和失败在一定条件下是可以相互转化的，成功者若是居功自傲、不思进取，那么时间长了，最终会面临失败的结局；同样，失败者若是能够坚韧不拔、卧薪尝胆，像越王勾践那样，最终也是会取得成功的。因此，失败和成功哪个对人更有益，这要取决于个人，每个人都有不同的理解。

面对暂时的成功或失败时，我们应该怀有一颗平常心。面对成功，不骄傲，不断努力，以获得更大的成就；面对失败，也要不断地自我激励，要不卑不亢，不断地从失败中总结经验教训。只有这样，我们才能不断进步，转败为胜，最终获得成功。

2. 在工作中，若你和同事有不同意见，出现矛盾，有人建议你向领导报告，你会怎么做？

【参考答案】

和谐的人际关系有助于工作的开展，是构建良好工作氛围的前提。若出现题中我和同事意见不合的情况，我一定会尽力解决，努力营造和谐的人际关系。

首先，我不会第一时间向领导报告，我会先找到该同事，通过自己的努力化解矛盾。我会态度诚恳地询问该同事的意见，肯定他意见的合理之处，然后把我的想法讲给他听，看我的意见是否有可取之处。

其次，我也会寻找合适的时机，询问其他老同事的意见。由于老同事资历深、经验足，面对我和这位同事意见不统一的情况，他们也许能够提供更为中肯的建议。希望经过多方协商，能够达成统一意见。

再次，反思自身不足。此次与同事出现矛盾，可能是由于自己之前的工作方式存在问题，给同事带来了麻烦，无形之中得罪了同事；可能是自己平时在沟通的过程中自我意识太强，忽略了同事的感受，所以同事对我有意见；可能是自己对此次工作考虑不周全，提出的意见不够成熟，所以与同事产生了分歧。因此，在以后的工作中，我会不断学习，努力提升自己的工作能力，也希望同事今后能对我的工作多提意见，不吝赐教。

最后，我相信，通过以上的努力，我会很好地解决和同事之间的矛盾。若实在解决不了，再考虑如实向领导汇报，请领导来协调矛盾，确保今后能够更好地开展工作。我也会吸取经验教训，平时多提升自己各方面的水平。

3. 现有如下任务需要处理：领导让你撰写一份工作计划，要求明天交；同事身体不舒服，急需去医院，但是单位里其他领导都不在；单位的采购人员已跟你约好，今天要去商场。你怎么安排今天的各个事项？

【参考答案】

面对题中的情况，我会按照事情的轻重缓急妥善协调时间，做好安排，确保每项工作都能够按时完成。

首先，同事身体不舒服，急需去医院，这件事情相对来说比较着急，而且单位其他领导又不在，需要优先处理，去之前我会跟单位的采购人员联系好，说明情况，并告知其我已经列好了需要采购的物品清单，一些注意事项我都已经交代给了小周。小周平时做事比较认真，相信他一定会很好地代替我和单位的采购人员一起完成采购任务。

其次，我会先向上级领导汇报同事生病的这一情况，并说明我会按时上交工作计划，不会耽误工作进度，然后陪同同事去医院，联系他的家人，其间做好陪护工作。

最后，我会利用下班时间，加班加点地撰写工作计划，通过查阅相关资料，充分借鉴上季度的工作

总结，以最快的速度完成工作计划的撰写，并在明天按时上交领导审阅。在今后的工作中，我会不断提高自己的工作能力和工作效率，妥善处理工作中的各种问题，合理安排时间，确保各项工作顺利开展。

五、2018年4月15日浙江省丽水市缙云县社区工作者面试真题

1. 社区准备开展一个活动，让大家学习身边的人做好事，学习文明行为。你会如何组织这个活动？

【参考答案】

此次社区开展的让大家学身边的人做好事的活动，可以增进邻里之间的感情，促进社区的精神文明建设，同时也能够体现社区对居民的真挚关怀。若是由我来负责组织此次活动，我一定会尽力组织好。

首先，制订活动方案。为了充分调动社区居民参与活动的积极性，在活动之前，我会针对社区居民做一个调研，了解他们对此活动的形式、内容是否有好的建议，将了解到的信息全面汇总，形成一份活动策划方案，做好人员分工、准备活动需要的物品、确定活动举办的时间、租借活动场地等准备工作。

其次，组织开展活动。这次活动主要以播放好人好事视频、请先进模范人物上台讲述自己的经历为主。活动结束后，先由领导上台进行讲话，对此活动的意义进行说明。讲话结束后，进入正式的活动环节，先由主持人播放事前收集好的好人好事的视频，比如雷锋、焦裕禄的先进事迹，最近三年感动中国的先进人物事迹等。视频播放完后，我会请本社区的先进人物上台进行演讲，请他们详细讲述自己的事迹及感受。演讲结束后，我会为他们颁发我们精心准备的奖状及奖品，定他们助人为乐的精神，并鼓励社区居民向他们学习。活动末尾，为了加深大家的感情，我还会组织一些趣味小活动，让大家在轻松的氛围中度过这段时间。活动期间安排相关人员做好拍照、录像工作，活动结束后将视频发到社区官网进行展示，让大家感受集体的温暖。

最后，总结活动经验。活动结束后，我会认真总结此次活动的经验和不足之处，并形成一份总结报告，为以后开展类似活动提供借鉴。

2. 小区居民向社区工作者反映，隔壁邻居胡先生经常打麻将到深夜，自己家里还有小孩要参加高考，邻居影响了孩子休息。如果你是社区工作者，你要怎么解决？请把考官当作胡先生，现场模拟。

【参考答案】

胡先生，您好，我想耽误您几分钟时间和您谈谈。最近我发现您经常跟朋友打麻将到深夜，对于您的这种娱乐方式，我表示理解和尊重，毕竟人们的工作压力都很大，打麻将可以放松身心，也可以加深朋友之间的感情。但是如果打麻将到深夜，就不太好了。您看您休息这么晚，保证不了睡眠时间，第二天上班肯定没有精神，会影响工作。况且，您和朋友打麻将时肯定是有声音的，虽然你们已经尽量很小声了，但咱们这个楼的隔音效果其实并不是很好，您旁边的邻居家里有个即将参加高考的小孩，如果您打麻将到深夜的话，也是会影响到邻居家孩子的学习和大人休息的，如果时间长了，就容易使邻里关系不和睦。俗话说，远亲不如近邻。如果邻里关系因此闹得不愉快，大家心里其实都不痛快。您看，隔壁小区本来有两家人的关系之前是很好的，但就是因为没处理好生活中的小事，两家后

来的关系变得非常不好，所以希望咱们大家吸取他们的经验教训，出现了问题就积极解决，这样才能化解矛盾。希望您呢，从今天开始控制下打麻将的时间，超过十点钟就不要打了，咱们也尽早休息，以饱满的精神状态迎接第二天的工作。在此，我先谢谢您对我们工作的理解以及配合。我就不打扰您了，我先走了，再见！

3. 请你针对本县二孩政策的执行情况做一个调研。

【参考答案】

二孩政策的放开可以缓解中国的人口老龄化问题，对于孩子来说，这可以减少独生子女的孤独感，并能分担他们未来的养老压力。因此，对于此次二孩政策的执行情况，我会认真做好调研工作。

首先，成立专项调研小组，制订详尽的调研方案，做好前期准备工作。我会积极组织调研小组，确定调查对象、调查方式等内容。本次调查主要是了解二孩政策执行过程中存在的问题、人们对二孩政策执行的建议等。本次调查会通过发放调查问卷、进行实地走访的方式展开。我会制订详细的调查工作计划，合理安排小组分工，保证大家各司其职。

其次，落实调研工作。一方面，我会和小组的工作人员一起到县里的二孩家庭进行实地走访，调查了解二孩政策实施的情况，具体包括其经济实力是否能跟得上、孩子的教育问题是否能得到解决、二孩是否给家庭带来了困难（若有，则请其说明困难的具体表现）、二孩抚养过程中各种手续办理程序是否复杂等情况，以及询问有二胎的家庭对于更好地落实二孩政策有什么好的意见和建议。另一方面，我还会在本县人民政府网站首页针对二孩政策执行过程中大家需要解决的问题做一个详细的调查问卷，以便更广泛地收集信息资源，为进一步解决问题做好准备。

最后，将调研内容进行整理和归纳，并写一份详尽的调查报告。根据调查数据和实地走

访得到的数据，对今后如何更好地实施二孩政策提出合理建议，并交由领导审阅。

六、2018年4月22日浙江省丽水市景宁县行政审批中心招聘编外人员面试题真题

1. 谈谈你对“最多跑一次”改革的看法。

【参考答案】

“最多跑一次”指的是群众和企业到政府办事，在申请材料齐全、符合法定受理条件时能够“最多跑一次”就办理成功。我认为这项改革能够很大限度地减少群众办理业务时的跑腿次数，提高群众对服务工作的满意度。

办事难一直以来都是群众抱怨的问题，群众和企业到政府部门办事一直都是跑断腿、磨破嘴，打不完的电话、盖不完的公章，苦不堪言。究其原因，表面看是政府服务窗口审批事项太多、太繁杂，办事流程不科学，实则是权力运行出现了问题。“最多跑一次”的提出，不仅可以优化政府部门的工作流程，方便群众、企业办事，还可以倒逼政府进行职能转变。对政府部门来说，这既是工作要求，又是服务标准；对群众和企业来说，这既是诉求，也是监督政府工作的依据。这种做法体现了政府全心全意为人民服务的决心，是对为人民服务宗旨最生动的诠释，能够提高人民对政府的认同感。

要想让“最多跑一次”的工作做得更好，可以从以下几方面做出努力：打通办事环节，建立办事规范和办理流程，清理繁杂的手续；设立网上政务服务平台，建立咨询投诉举报平台；深化改革，提升服务质量，完善政务办事服务指南。

2. 假如今天给你面试的考官是你以后行政审批中心的领导，你在汇报工作时，领导的朋友刚好进来，接下来你会怎么做？

【参考答案】

假如今天的考官是我以后的领导，当我在汇报工作时，领导的朋友刚好进来，那么我会这样做：

我应该秉持工作优先的态度，不能因为领导朋友的到来就将工作汇报得不仔细。我会先请示领导，是否停止汇报，若是领导让我先停止汇报，我也对此表示理解，并与领导约定下次汇报的时间；若是领导让我继续汇报，那我会详细地继续向领导进行汇报，汇报完后请示领导的意见。

七、2018年1月26日上午新疆社区工作者面试真题（公安类）

1. 有人说，警察职业是光荣的；也有人说，警察职业是危险的。请谈谈你的看法。

【参考答案】

我认为警察职业既是光荣的，也是危险的。

警察职业是光荣的，是因为警察不是普通的公民，不仅代表个人，也代表国家、政府的形象，是群众利益的守护者。作为警察，就必须担当起守护百姓、保障百姓生命财产安全的职责，就必须坚决履行维护社会治安、维护国家长治久安的使命。每一位人民警察都因这份担当和使命而光荣。

警察职业是危险的，是因为警察为了履行自己的使命，为了保障人民群众的生命财产安全，需要和各种各样的违法犯罪人员打交道，比如毒贩、人贩子、恐怖分子等。警察为了维护人民群众的利益而打击违法犯罪，会使这些人员的利益受损，而这些人员中不乏穷凶极恶之人，他们可能会报复警察及其家属，使他们的生命财产安全受到威胁。因此，警察职业也是危险的。

每一名警察，在选择这份职业的时候，就已经做好了承担这份职业的光荣和危险的准备。为了守护国家安定、保障群众生命财产安全而贡献自己的力量是每一位警察的毕生追求。我们应该为每一位选择警察这份职业的人点赞。如果我有幸成为一名警察，我会向那些优秀的公安民警学习，为维护我们国家的安定和谐而努力。

2. 你和同事参加一项紧急任务，同事不小心出车祸受伤了，你怎么处理？

【参考答案】

首先，面对这种情况，我会本着生命第一的原则，赶紧拨打120急救电话，将同事先送往医院治疗，并通知同事的家属，告知同事的伤情及其被送往的医院，请他们尽快赶往医院照顾同事。

其次，我会继续赶往任务地点，并在路上将发生车祸的事向领导进行汇报，听取领导下一步指示。如果领导安排我独自完成任务，我会按照之前定好的计划逐步落实，保证任务完成的质量。如果领导安排了其他同事协助我，我会先行赶到任务地点，开展工作，等同事赶到之后，将任务的具体情况和进程向他说清楚，共同完成任务。

最后，在完成任任务并向领导汇报结果之后，我会买一些营养品，去看望出车祸的同事，告诉他任务已经顺利完成，让他安心养伤，争取早日康复。

八、2018年1月26日下午新疆社区工作者面试真题（公安类）

1. 内蒙古某地开展扶贫活动，一个月开展了5次，一次花费20万，你如何看待这一现象？

【参考答案】

开展扶贫活动是为了帮助当地的困难群众脱贫，是我们党坚持全心全意为人民服务的根本宗旨的重要体现，是党和政府的重大职责，是让广大群众共享改革发展成果的具体体现。

对于题中出现的内蒙古某地一个月开展了5次扶贫活动，一次扶贫活动花费20万的情况，我认为这是某些扶贫干部不作为、懒作为的表现，他们只是为了应付上级部门的检查，用给贫困群众发钱的方式显示他们完成了扶贫工作。

之所以出现这样的现象，我认为原因如下：第一，某些干部思想不端正，没有树立为人民群众服务的意识，置群众利益于不顾，认为扶贫和自己没有多大关系，所以在做扶贫工作时比较敷衍。第二，相关监督管理部门对基层扶贫干部的工作没有做到有效监督，对扶贫工作敷衍、懈怠的行为没有严厉的惩罚机制，以致部分基层扶贫干部打“擦边球”，大搞“面子工程”。

而要改变这一现象的可行措施有：第一，广大基层干部要牢固树立为人民服务的意识，把人民群众的利益放在工作的首位，认真调查困难群众的情况，根据群众的实际情况制定有效的扶贫政策和措施，切实为脱贫攻坚付出自己的努力。第二，上级监督管理部门要根据扶贫工作制定严格的监督考核标准，对扶贫干部的工作实行动态监督，对他们的工作结果进行细化考核。要对搞“面子工程”的干部进行严厉惩处，坚决杜绝这种没有实效的工作行为。

2. 领导要一份紧急文件，但你坐车去单位时把文件弄丢了，你会如何做？
【参考答案】

首先，面对这种情况，我会先向领导汇报，接受领导的批评，并向领导保证，一定会按时将紧急文件交给他，请领导放心，这不会耽误领导办事。

其次，我会立即查看紧急文件是否有备份，如果没有备份，我会立即联系我乘坐的那辆车的司机，请他帮忙查看一下文件是否落在他的车上。如果落在了车上，我会请他帮忙保管或者放在一个固定地点，并立即打车前往取回文件。如果有备份，我会立即给在单位的同事打电话，请他帮忙打开电脑上保留的紧急文件的备份并去打印室重新打印一份，等我赶到之后再仔细检查打印好的文件，确认无误后马上交给领导。

最后，我会进行总结反思。之所以出现这种情况，还是因为自己不细心。在之后的工作中，我会保持细心谨慎，稳妥保管自己手里的每一份文件，防止再出现类似的失误。

九、2018年1月27日广东省化州市政管办招聘综合服务窗口工作人员面试真题

1. “在服务中体验生活，在微笑中享受快乐”，你怎么理解这句话？如果应聘成功，你要如何去规划今后的工作？

【参考答案】

我认为“在服务中体验生活”是指，我们在为群众提供服务的过程中，能够接触到各种各样的人和事，这些人是我们做工作要与之打交道的人，这些事是群众生活中常发生的事。透过这些人和事，我们可以更加贴近群众的生活，可以从这些事里收获一些经验或生活的智慧，从而去处理自己生活中遇到的类似的事情，也可以总结处理类似事情的方法，在处理群众事务时为他们提供更好的服务。

“在微笑中享受快乐”是指，我们面对任何一名服务对象，都要微笑以对，以积极的心态为他们提供帮助。这样，群众在面对我们的微笑时，就会感觉比较放松，就更愿意和我们建立良好的关系，在问题解决后，也更容易感到快乐；而在帮群众解决完事情后，他们放松了，也会对我们微笑，我们也能从中感受到帮助他们的快乐。

如果我应聘成功，我会在平时的工作中多向老同事请教，向他们学习服务群众的方法以及在处理群众日常事务时的一些注意事项等内容，以便更快地融入工作。同时，我还会在下班时间多和群众聊天，了解他们的日常生活，拉近和群众的距离。此外，在工作之余，我还会向群众征集对我们工作的意见和建议，看我们的服务有哪些需要改进的地方，从而改进工作方法，提高工作效率，为群众提供更贴心的服务。

2. “领导动动嘴，下属跑断腿”，这句话你怎么看？
【参考答案】

我认为出现“领导动动嘴，下属跑断腿”这一现象，有以下两方面的原因：

第一，领导是掌握大局的，处于决策的地位，关于单位的每一项政策或措施，都需要领导发号施令。而下属处于执行的地位，领导决定的每一项政策或措施，需要下属去执行、去落实。但在执行和落实的过程中，为了完成上级交代的任务，需要处理很多琐碎的事务，需要和其他部门沟通合作，下属就需要花费很多时间和精力去做这些事情。

第二，我认为出现这种情况，还有可能是领导和下属之间沟通不畅导致的。比如，有些领导的官本位思想严重，交代下属去完成一件事情，但没有向下属说明完成的标准和要求，让下属去揣摩自己的意图；而有的下属在执行任务的过程中，没有和领导及时沟通具体的细节，认为按照领导的吩咐完成任务就行，不必在意细节，这就导致工作的质量不高，甚至需要返工，浪费很多不必要的时间和精力。

而要在工作中避免这种“领导动动嘴，下属跑断腿”的现象，我们应该做好以下几点：首先，领导要在布置任务的时候，向下属说明自己想要达到的目标和执行的标准，让下属有准则可以参考，这样才能在执行过程中不断改进工作，达到最终想要的效果。其次，下属要在执行任务的过程中，及时向领导汇报工作进度，也要及时和领导沟通工作过程中出现的问题，以便领导掌握任务情况，再根据任务完成情况进行调整。最后，作为下属，我们在工作过程中，要发挥主观能动性，不断改进工作的方式方法，精简执行过程中一些不必要的过程，提高工作效率，避免出现“跑断腿”的情况。

十、2018年1月14日广东省广州市天河区环保局公开招聘街道专职环保员面试真题

1. 影响大气污染的因素有哪些？你对治理大气污染有什么看法？

【参考答案】

我认为影响大气污染的因素除了沙尘暴等自然原因之外，更多的是人类活动。

第一，燃烧煤炭会产生大量烟尘，还会产生一氧化碳、二氧化碳、二氧化硫等气体，这些气体浓度的增高，会对大气环境造成破坏，如二氧化碳过多会造成温室效应；第二，工业生产过程中排放的污染物会直接或间接地造成大气污染，如石化企业排放的硫化氢、二氧化碳、二氧化硫、氮氧化物等；第三，交通运输过程中，汽车、船舶、飞机等交通工具排放的尾气也是大气污染的主要来源；第四，农业活动中，田间施用农药也会造成大气污染，部分农药会以粉尘等颗粒物的形式逸散到大气中，进入大气的农药会被悬浮的颗粒物吸收，并随气流向各地输送，造成大气农药污染。

治理大气污染，可以改善环境质量，改善人们的生活环境，减少环境污染对人体、对人们生活的危害，提高人们的生活质量。具体可从以下方面来做：

第一，改进技术。针对燃烧煤带来的环境污染，可以改进燃煤技术，对原煤进行脱硫。此外，还可以寻找替代煤的清洁能源，如太阳能、风能等。

第二，改变产业结构，推进技术创新。对排放废气超标的企业进行整改，淘汰产能落后的产业，发展少污染甚至无污染的新能源产业；对传统的重工业进行技术革新，开发新的生产技术，降低这些行业对环境的污染程度。

第三，针对汽车尾气排放，可以推广新能源汽车，用以电力作为动力源的车代替以汽油或柴油作为动力源的车，来减少汽车尾气的排放量。此外，还可以加强绿化建设，利用植物的除尘功能改善大气环境。

第四，针对农业生产造成的污染，可以通过减少农药的使用量，研究新的高效低毒的农药，改进农药的使用方法等措施，减少因农药产生的污染。

2. 高速公路上，一辆装载液态硫黄的货车侧翻了。如果你是环保员，你会怎么处理？

【参考答案】

面对这种情况，我会从以下方面着手进行处理：

首先，我会立即拨打120急救电话，将现场因货车侧翻而受伤的司机及随行人员送往医院进行救治。联系该路段的高速公路工作人员，请他们暂时封闭该路段，防止更多的车辆行驶至此；疏散在此路段经过的其他车辆，让他们迅速行驶到安全地带，降低货车侧翻带来的影响。

其次，由于装载液态硫黄的槽罐车属于危险品运输车辆，硫黄属于易燃易爆物品，救援过程稍有不慎就可能引发爆炸，一旦发生爆炸，后果更是不堪设想。因此，我会联系公安

干警和消防工作人员，请他们做好现场警戒，采用水枪、水炮等装备对泄漏部位和整个罐体实施稀释冷却，并对槽罐车泄露点的液体硫黄进行冷却处理。在形成稳定状态的固体硫黄后，用吊车将侧翻的事故车辆吊起摆正，并在消防车的护送下，将事故车辆转移至安全地点进行进一步处理。

最后，在现场事态得到控制以后，我会联系我们单位的领导，将现场的情况向领导汇报，请领导指派专业的工作人员前来支援，控制硫黄对环境的污染，我会协助本单位人员做好环境保护方面的工作。

十一、2018年4月江苏省南京市江宁区秣陵街道公开招聘网格员面试题

真题

1. 如何练就网格工作“一口清”？

【参考答案】

网格化管理是依托统一的城市管理以及数字化的平台，将城市管理辖区按照一定的标准划分成为单元网格，并通过加强对单元网格的部件和事件巡查，建立的一种监督和处置互相分离的管理形式。

而要做到网格工作“一口清”，网格工作人员需要做到以下四个方面：第一，要有踏实的工作作风，社区网格工作人员要想了解社区的基本状况和社区居民的基本信息，就要不断付出行动，每天下网格进行调查走访，详细了解网格内的基本情况，如户数、人数等。第二，社区网格工作人员还要熟知自己的本职工作，包括党建、党风廉政、精神文明、综合治理、民族宗教、信访等。第三，社区网格工作人员可以建立民情日志，对征求到的意见进行梳理，对居民诉求登记协调解决，对解决不了的突出问题及时汇总上报，做一个为群众服务的贴心人。第四，社区网格工作人员不仅要会收集信息，还要学会分析收集到的信息，学会运用先进的数据分析工具，对自己负责的网格内的情况进行整理，更好地做好自己网格内的工作。

2. 居民在摆早点摊时违规使用散煤，你怎么办？

【参考答案】

面对这种情况，我会对该居民进行劝导，告诉他，现在都提倡使用清洁能源，使用散煤不仅不符合城区的污染防治条例，而且还会产生二氧化硫等污染气体，给城区的环境造成污染。此外，煤炭不完全燃烧时产生的一氧化碳等气体对人体也有危害，如果使用的时候不注意的话，可能会引发煤气中毒事故，给自己和他人的安全带来威胁。因此，希望他能够及时更新设备，使用清洁能源。如果在此过程中有什么困难的话，他可以及时联系我们，我们会尽力帮他解决更换使用清洁能源过程中的问题。在劝导完这位居民之后，我会继续完成我的工作，查看是否还有其他商户违规使用散煤。

此外，针对仍然有商户使用散煤的情况，我们会在加大巡查力度的同时扩大宣传。通过

举办宣传活动、进行安全教育讲座、派发宣传手册等形式，使大家都了解我们现行的污染防治政策、了解使用散煤的隐患以及之后对于仍不使用清洁能源、不接受整改的商户的处罚方式。积极督促大家进行整改，让他们使用安全无污染的能源，共同维护城市的环境，打造美丽和谐的社区。

十二、2018年广东省广州市白云区环境保护局招聘环境保护监督检查员面试真题

上午：

1. 建筑工地有工人焚烧轮胎取暖，被执法单位处以5日行政拘留。对此，你怎么看？

【参考答案】

建筑工人焚烧轮胎取暖，本意是取暖，并没有要恶意污染环境，虽然做法有些不合适，但执法单位对其处以5日行政拘留的做法，似乎有些过激。

工人焚烧轮胎的目的是取暖，其违法程度并不严重，所造成的大气污染也比较轻微，而且这些工人有可能并没有意识到这种做法会污染空气，并不像有些化工企业不惜以污染环境为代价故意破坏环境从而牟取暴利。所以，我认为在没有引起火灾的情况下，对其处以行政拘留5日的顶格处罚的做法有些过激，既缺乏法律依据，也不够人性化。

但是工人的这一做法毕竟是不妥的，我认为对于这种做法，应该采取一些更为合理的方式进行处理。第一，应采取提醒、纠正、劝导、制止、批评教育的方式，根据劝导结果再决定是否采取强制措施进一步处理。第二，建筑工地应积极采取措施保障工人的基本需求得到满足，比如为工人提供电暖气、发放暖贴等物品，同时还要加强对工人环保意识的教育工作。第三，工人自身也要树立环保意识，避免采取不正当的做法自行取暖。

2. 辖区内居民乱倒垃圾，没有将垃圾倒入指定地点，如果你是执法者，你会怎么做？

【参考答案】

居民乱倒垃圾的行为不仅会污染环境，也会影响辖区居民的出行和正常生活。若我是执法者，我一定会努力解决好这一问题，为辖区居民营造一个干净健康的生活环境。

首先，寻找原因。我会通过观察的方式找出居民乱倒垃圾的原因，是辖区内设置的垃圾桶太少，无法满足居民倒垃圾的需求；还是垃圾桶设置的地点不方便，距离居民居住地点太远，给居民倒垃圾带来麻烦；或是垃圾桶满了，却没有环卫工人及时处理，导致居民无法将垃圾倒入桶中。

其次，根据原因采取有针对性的解决措施。若是因为垃圾桶的数量太少，我会联系辖区相关部门的管理者，向他们建议增加垃圾桶的数量，为居民提供充足的垃圾桶；若是垃圾桶设置的地点太远，我会建议将垃圾桶设置在离居民居住地近的地点；若是垃圾桶满了没有人

及时处理，我会建议相关人员积极督促环卫工人按时按点处理垃圾，确保垃圾桶可以有充足的承载量等。此外，我还会建议辖区管理人员在辖区内进行宣传教育，提高居民保护环境的意识，共建和谐小区。

最后，反思总结。不管出于什么原因，居民乱倒垃圾肯定与我们的工作做得不到位有关，作为执法人员，我们今后要多观察、多总结，发现不合理的行为就要及时思考治理对策，保证工作做到位。

下午：

1. 部分政府部门存在对环境监测数据进行造假的行为。对此，你怎么看？

【参考答案】

环境监测数据可以显示空气质量的好坏，有助于相关部门采取措施对环境进行整治。监测数据存在造假行为，严重损害了政府和环保部门的公信力，也会影响相关部门做出正确的判断，从而加剧环境的恶化。因此，监测数据造假行为的性质非常恶劣，必须要严厉制止。

出现环境监测数据造假现象的原因多是一些地方政府为了减轻考核压力逃避责任，片面追求政绩且责任意识薄弱。因此，对于这一行为，第一，相关部门要给予足够的重视，对篡改、伪造或指示篡改、伪造监测数据的人员要予以惩处，追究其法律责任，只有将处罚上升到法律层面，才会有更高的约束力。第二，在推动落实方面，还应出台配套的细则以及具体有效的措施，尤其是在推动监测“四个统一”方面，要按照细则具体展开实施。第三，在开展调查方面，环保部门还要对各地自动监测质量开展交叉检查、飞行检查和“回头看”检查，从而确保数据的客观、准确。第四，相关部门要对各级单位开展思想工作，提升相关人员的责任意识，帮助他们形成正确的思想观念，还要向他们说明数据造假的严重后果。

总之，数据真实可靠是监测工作的底线，绝对不能触碰。环保人员要像对待生命一样对待监测数据，通过各种手段确保数据的真实性和准确性。对伪造数据的行为，相关部门要坚决予以严厉处罚，以儆效尤，绝不姑息。

2. 你和同事正在对汽车尾气排放进行定点检查，遇到一位司机不下车、不配合检查工作，你会怎么做？

【参考答案】

对汽车尾气排放进行检查，可以使相关部门根据检查结果制定合理的治理方案，有利于提升环境质量。若遇到题中司机不下车、不配合检查工作的情况，我会这样做：

首先，向司机师傅表明自己的身份，并出示证件，告诉他，我们是在执行任务，以取得他的信任。我还会告诉司机师傅这项检查的各种益处，以及汽车尾气带来的危害。我们可以根据检查结果采取措施治理环境，并且相信他也一定不希望自己的家人每天生活在被污染的环境中，只有每个人都积极配合，我们才能更好地开展工作，让他意识到这是一项有益于百姓的工作，希望他能够主动配合。

其次，若司机仍然不配合我们的工作，我会采取强制执行的方式，向他说明不配合的后果以及相应的惩罚措施，如强制罚款等，让他意识到问题的严重性，并使其配合检查。

最后，联系相关部门对司机群体进行宣传教育，并叮嘱他配合检查是每名司机的职责所在，让他在今后要积极配合检查工作，共同营造良好的社会秩序。

十三、2018年上海市浦东新区社区工作者面试真题

1. 你认为社区工作者应该具备哪些素质？请结合自身实际，谈谈你是否具备这些素质。

【参考答案】

社区工作是社会工作的重要领域之一，社区工作者是指在社区从事专业性和职业性工作人员。我认为社区工作者应具备以下基本素质：

第一，过硬的政治素质。我认为社区工作者应该树立远大的共产主义理想，坚持贯彻党的方针、路线和政策。作为一名中共党员，我坚决拥护中国共产党的领导，时刻牢记全心全意为人民服务的宗旨，有着良好的政治素质。

第二，较高的思想素质。我认为社区工作者应该树立正确的世界观、人生观和社会工作价值观，以爱岗敬业、无私奉献的态度和精神投入社区工作。从我自身来讲，我喜欢助人自助的过程，因为这可以通过自身努力帮助有需要的人，在帮助别人的活动中获得职业成就感。

第三，高水平的业务素质。我认为社区工作者应该刻苦学习各项专业知识，从理论与实践的结合中探索和积累社区工作经验，并具有开创社区工作新局面的思维和工作能力。我的专业是社会工作，良好的理论基础可以更好地指导我完成以后的工作。

第四，良好的职业道德。我认为社会工作者应该热情服务、遵纪守法、廉洁奉公、秉公办事、不谋私利、不徇私情，维护好广大居民的合法权益。在平时的生活中，我时刻以一位正式的社区工作者的标准要求自己，培养自己的职业素养，坚决抵制不良之风。

我相信这一职业的前景是美好的，并且我也一直在为成为一名优秀的社区工作者而努力。如果我有幸能成为一名社区工作者，我会珍惜这份职业，干好自己的本职工作，不断地提升自己的能力，从而推动社区发展。

2. 有位居住在底楼的居民在社区内开了一个小卖部，因货物太多，他就私自在小区里搭建了一个仓库，每天半夜都会有卡车来仓库卸货，影响了其他居民休息。你会怎么办？

【参考答案】

底楼居民开小卖部，私自在小区内搭建了一个仓库，并且每天半夜有卡车过来卸货，影响了社区居民的正常休息。作为一名社区工作者，我会尽快解决问题，维护小区内居民的正常生活秩序。

首先，与开小卖部的底楼居民进行沟通。我会告知开小卖部的居民，半夜卡车卸货发出

的声响严重影响了附近居民的正常休息，希望他在不影响社区居民休息的时间内卸货，保障其他居民的正常生活。

其次，私自在社区里搭建仓库不符合社区规定，这种做法既影响社容社貌，破坏社区环境的美感，又会成为社区内的安全隐患，不利于社区老人及儿童的正常活动。我会请开小卖部的居民尽快找专业人员拆除违建的仓库，并联系小区物业，帮他找到合适的地点存放货物。

最后，我会收集社区居民对于居住在底楼居民开小卖部的想法和建议，并组织一次社区会议，向想要小卖部、水果店的社区居民说明相关的规定，提醒社区居民要严格遵守法律的相关规定，杜绝乱搭乱建行为，切实维护社区生活秩序。之后，我会将其他居民的意见反馈给他们，在不影响大家正常休息以及社区环境、社区安全等方面的前提下，确保小卖部或其他店铺能正常营业。

3. 社区领导让你组织一次会议，快到会议开始时间的时候，领导已经来了，而一些与会人员却没到。遇到这种情况时，你怎么办？

【参考答案】

在快到会议开始时间的时候，出现了领导已到，而与会人员缺席的局面，作为会议负责人，我要想办法解决问题，以保证会议的顺利进行。

首先，清点人数，确定还未到达会议现场的人员，汇总出一份名单。我会与这些未到场的人进行电话联系，如果缺席的人员大部分是由于交通状况或者天气情况而不能按时参加会议，我会向领导汇报他们的实际情况，并询问领导接下来的工作安排。如果未能按时到达会场的与会人员是因为个人有非常重要的事情而不能参加会议，我也会及时地向领导进行汇报，说明其未到场的缘由。

其次，维持好会议现场秩序。如果领导考虑到缺席人员较多，影响会议效果而推迟或改变会议时间，我会及时将信息传达给已到场的与会人员，并做好解释说明和秩序维护工作，另行通知会议的时间，并提醒大家保持通讯畅通。如果领导宣布会议如期举行，我会在会议结束之后，让做会议记录的工作人员把会议的主要内容传到未能如期参加会议的人员的邮箱，让他们对会议的情况有基本的了解。

最后，总结经验，认真反思。会议结束之后，我会虚心接受领导的批评，并对此次的工作失误进行认真反省，总结经验教训。在今后的工作中，我会更加注重细节，下次在组织会议前会注意提前和与会人员进行沟通，避免再次发生此类事件。作为社区工作者，我要在工作中不断总结，在实践中不断提升。

4. 社区附近正在进行违章建筑的拆除工作，很多小吃店都被拆了，居民抱怨说小吃店没了不方便。对此，你怎么办？

【参考答案】

拆除违章建筑不仅可以改善社区环境，而且也会提升居民的生活质量，这一直是政府密切关注的问题。但是社区周围的小吃店被拆除，的确在一定程度上影响了居民的正常生活。作为一名社区工作者，我要尽量满足居民的合理诉求，因此我会做到以下几点：

第一，我会利用发放宣传资料的方式让群众了解拆除违章建筑的目的，即使居民不能理解拆除违章建筑的做法，我也会端正态度，安抚他们的情绪。此外，要把做好居工作作为接下来的工作的出发点，切实帮助居民排忧解难，热情、耐心地倾听居民的呼声，了解居民的诉求。

第二，在了解到居民的诉求以后，针对居民们反映的小吃店拆除后生活不方便的情况，我会进行实地走访，将距离小区较近并且仍在营业的正规小吃店的信息整理在一起，通过组织社区会议、印制宣传册等形式将这些店铺信息分享给居民，满足他们的合理需求。

第三，在解决完短期内居民的诉求后，我会将此情况汇报给领导，并建议领导在不影响居民生活的前提下对周围的小吃店进行统一化管理，建立长效机制，避免再次发生类似情况。这样不仅能够解决居民的生活问题，方便他们的日常生活，也能规范社区周围环境，营造良好的生活氛围，真正提升居民生活的幸福感。

十四、2018年1月20日安徽省六安市金安区社区工作者面试真题

1. 小王刚进单位工作，由于做事比较马虎，领导经常批评他，老同事有事情需要人手也不找他。针对这种情况，如果你是小王，你如何处理？

【参考答案】

良好的工作氛围有助于更好地提升工作能力，面对领导批评我、同事们需要人手也不找我的情况，我会静下心来查找自身的原因，并以一颗平常心看待这件事情。

首先，领导经常批评我，肯定是有原因的。我做事比较马虎，这种坏习惯不但影响自己的工作效率，也会影响集体的工作进度，给大家带来麻烦。所以，领导批评我是为了能让我更好地进步，更快地成长，是为我考虑的表现。我不会因此而对领导产生抵触情绪，而是会接受批评，并且认真听取领导的建议，争取不再犯错。

其次，对于同事们需要人手也不找我的这一情况，我也会认真对待。同事们可能是认为我刚进单位工作，对工作流程和业务还不熟悉，如果什么事情都找我做，会在无形之中给我造成很大的压力。同事们这样做也是为我考虑，我不应该因此自暴自弃，而应该通过私下请教老同事的方式，尽快提高工作能力，从而更好地适应工作。我也会在完成本职工作的前提下，主动向同事们询问有没有需要我帮忙的地方，并表示我很愿意帮助他们分担一些工作。

最后，在以后的工作中，我会时刻提醒自己注意处理问题的方式方法，学习和同事、领导沟通的技巧和方法，努力营造互助、融洽的工作氛围，更好地发挥团队的力量。

2. 习近平总书记提出，关于社区建设要把重点放在城乡融合上面。你如何理解这句话？

【参考答案】

推动社区建设，是深化城市管理体制改革的迫切要求。习近平总书记提出的关于社区建

设要把重点放在城乡融合上面，是科学的思想观点，有利于开创新形势下城乡建设的新局面，推动社区建设的发展。

随着农村人口大量涌入城市，农村居民在文化程度、生活习惯等方面与城镇社区居民产生了较大的差异。而城乡融合模式一方面可以帮助农村居民更好地融入城市、适应社区的生活；另一方面还可以推进新农村建设，使之与城镇协同发展、互惠一体，从而更好地促进城镇社区的发展。然而，在社区服务体系进入城乡统筹的新阶段，城乡管理交叉、街乡职能定位不明容易导致无人管理、重复管理的情况的发生，社区事务容易出现一种谁都管但实际上谁都不管的局面，这会严重影响社区建设的进程。因此，城乡融合显得尤为重要。

为了能够使城乡更好地融合，从而推动社区建设，我们应从以下几方面做出努力：

第一，丰富社区活动，激发城乡居民的日常交往热情，通过线上或线下居民间的互动走访形式联络双方感情，激发居民的参与热情，从而加强居民对社区的认同感和归属感。

第三，加强城乡融合的建设工作，坚持为民服务的原则，积极发展社区媒介，鼓励居民通过多种方式实现沟通和交流，达到资源共享的目的，提高居民参与社区建设的积极性。

第四，第三，加强城乡之间的统筹工作，以城带乡、优势互补，做好城乡融合协调发展的工作，进而促进社区建设更好地发展。

3. 随着社会的发展，越来越多的农村老年人来到社区生活，并且经常和社区的居民发生纠纷。你怎么看待这个现象？

【参考答案】

越来越多的农村老年人来到社区生活，这是城乡一体化的表现，但农村老年人却与社区居民经常发生纠纷，若不妥善处理此事，会使双方的矛盾不断加大，不利于双方的发展。因此，我们一定要重视这个现象。

越来越多的农村老年人选择来到社区生活的主要原因有：一方面，大量农村青年涌入城市求学或打工谋求生计，受传统观念的影响，农村老年人也会选择来到城镇的社区与子女同住；另一方面，随着农村经济的发展，农村老年人想在晚年的时候去更大的地方享受生活、开阔眼界。

但是农村老人毕竟在农村生活了多年，在思想和生活习惯上会与社区居民有非常大的差异，所以经常发生纠纷。比如，大部分农村老年人在农村生活时起得比较早，吃完早饭就去田里干农活，而社区居民习惯晚起，不吃早饭、贪睡；再如，农村老年人在生活上比较节俭，而社区居民花钱大手大脚。这些思想和习惯上的差异若不能够很好地融合，纠纷会越来越严重。

因此，我认为要改善这一现象，需要多方合力。

首先，农村的老年人要转变自己较为传统保守的思想观念，可以通过多参加社区活动或者与周围邻居畅谈的方式尽快了解社区居民的一些生活习惯和爱好，使得自己在衣、食、住、行、娱乐和人际交往方面，能够与社区居民很好地融合。

其次，社区居民或者农村老年人的子女要主动帮助这些农村老年人转变思想，可以在平时多找农村老年人谈心，与他们分享生活经验。也要多体谅农村老年人，毕竟他们心中传统

的思想已经根深蒂固，要想与社区居民很好地融合，需要一段适应时间。

最后，社区委员会可以通过开展文艺汇演、下棋比赛等方式，提高开展社区活动的频率，为社区居民和农村老年人提供沟通交流的机会。只有各方一起努力，各个环节相互配合，并长久地坚持下去，这一问题才会得到很好的解决。

十五、2018年6月16日浙江省余姚市兰江街道社区工作者面试真题

1. 生命本来没有美丑之分，但是人们却总习惯对外表丑陋的生命保持冷漠的态度。针对这一现象，谈谈你的看法。

【参考答案】

我认为，爱美之心，人皆有之。人们对美丽的事物总是多几分宽容，而对外表丑陋的事物则会持冷漠的态度。虽然说这是人之常情，但长久来看，并不利于社会的发展。虽然现在社会上很多事情都要看“颜值”说话，但是我们还是要学会保持理性，学会透过表象看本质，不根据外表的美丑决定待人待事的态度。

有时候，越是美丽的事物，越是有害。如罂粟，众所周知，罂粟虽然有一定的药用价值，但是从其果实中提取的汁液，却可以加工成鸦片、吗啡、海洛因等毒品，这些毒品让世界很多人及其家庭备受折磨，受到危害。相反，有的事物可能外表不是很美观，不符合人们对美的定义，但是却很有价值。如冬虫夏草，它虽然看上去像一个虫子，但却有止咳化痰、抗菌、强心降压等功效，具有很高的药用价值。

因此，我认为我们在评价或判断人和事物的时候，要学会观察其本质，在了解了其内在的品质，对其有了全面的认识之后，再做出我们的判断。当前社会，有些人过分推崇“颜值”，认为“颜即正义”，只要长得好看，就算做错事也可以被原谅，长得不好看的，即使做了好事，也会被质疑。这是一种扭曲的价值观，不利于建设美好、和谐的社会。

所以，如果我有幸进入社区工作，我会努力改变这种现象，联合其他社区工作人员积极宣传社会

主义核心价值观，弘扬真善美，让生活在我们社区周围的人们树立正确的待人接物的观念，提高人们对思想品质的追求，弱化这种推崇“颜值”的不良社会风气，为和谐美好社会的建设做出努力。

2. 同事将自己的经验视为宝藏，不愿意与你分享。面对这种情况，你会怎么做？

【参考答案】

工作经验是我们在工作中积累的宝贵财富，对每个人来说都是很重要的。同事将自己的经验视为宝藏，不愿意与我分享，这是人之常情，我不会埋怨，我会理解同事的做法。

在工作上，我与同事之间是竞争合作的关系。同事不愿意与我分享经验，可能是因为觉

得我们之间存在竞争关系，需要保存个人实力和优势；也可能是因为在工作的相处过程中，我与同事之间存在一些误会，让对方觉得我们相处得并不愉快，因此不愿意与我分享工作经验。

面对这样的情况，首先，我会向同事学习经常积累工作经验的习惯，并把自己的一些经验进行整理，主动与同事分享，让这些经验帮助我们共同进步、成长。其次，如果我和同事之间存在一些误解，我会主动找同事沟通，解除彼此之间的误会。同时，明确交流经验对我们彼此的好处，让同事明白我们可以在交流过程中发现彼此在工作上的优缺点，能够及时补齐短处，继续发挥长处，促进彼此在工作中共同进步。

在之后的工作中，我会继续保持和同事进行分享交流的好习惯。同时，还会推动我们和其他同事之间的交流，让大家都不吝啬分享自己的工作经验，让大家能吸收他人优秀的经验，共同进步，也推动

我们单位的工作更上一个台阶。

3. 针对现在立体停车位利用率不高的问题，请谈谈你的看法，并提出一些改善的建议。

【参考答案】

立体停车位占地面积小，在一定程度上能够增加停车位的数量，有效缓解城市停车难的问题。但是目前立体停车位的利用率不高，我认为主要有以下几方面的原因：

首先，立体停车位是一个新事物，要想让其真正发挥作用，就得让广大群众了解它、接受它，而目前大多数群众只是听说过，但并不了解。其次，关于立体停车位，人们看到的关于它的报道大多都是事故报道，这让人们对它的安全性产生了怀疑，即使周围有立体停车位，群众也不敢轻易使用。此外，在立体停车位停车，对车主的技术要求也比较高，稍微不注意就会碰到其他车辆，因此人们更倾向于在地面停车位泊车。而且立体停车位的设施需要维护，停车费较高，导致人们更不愿意在此停车。

针对以上原因，我们可以采取以下措施，来缓解立体停车位目前存在的一些问题，让立体停车位真正发挥其应有的作用。

第一，加大对立体停车位的宣传力度，包括设置立体停车位的初衷、它具有的优势以及如何利用立体停车位等，还可以进行现场演示操作，并邀请人们参加，让大家对立体停车位有更直观、更深入的了解，以提高立体停车位的使用率。

第二，生产和建设立体停车位的单位要保证设施的安全性和稳定性，并在开始的一段时期内安排专门的操作人员，帮助车主停车，这样会缓解车主的担忧，提高车主使用立体停车位的积极性。

第三，对于建设好的立体停车位还要做好维护工作，在设置收费标准方面可以参考车主的意见，设置合理的收费标准，从而提高立体停车位的使用率。

第五章 2017 年社区工作者面试真题

一、2017 年 12 月 2 日浙江省湖州市吴兴区工会面试真题

1. 苏格拉底说，成功的人不一定是最有才华的人，而是善于抓住机会的人。你怎么理解这句话？如果你能够通过这次面试，今后你会怎样做？

【参考答案】

我很赞同苏格拉底所说的这句话，才华固然是一个人走向成功不可缺少的因素，但若不善于抓住机会，再好的才华也会被埋没，使得才华无处可施。因此，我们一定要善于抓住机会，让自己的才华能够更好地发挥作用。

众所周知，比尔·盖茨是个非常有才华的人。1974 年，第一台个人电脑问世的消息激发了他的全部激情，于是他决定从世界名校哈佛大学退学，投入这一场计算机的浪潮之中。他认为这是百年不遇的机会，他想要抓住这次机遇。退学后，他和好朋友保罗成立了自己的公司，后来凭借自己的努力把公司越做越大，也就是后来我们众所周知的微软公司，年仅 26 岁的盖茨一举成名。

从这个例子可以看出，只有那些善于抓住机会的人，才会离成功更近一步。而如果要想成功地抓住机会，就不能守株待兔，而是要充分尊重和把握客观规律，敏锐洞察事物变化，适时而动，让自己的行动更具有目的性，更合乎时代的要求。著名诗人李白的能力和才华都非常出众，这点不容置疑，但是他一辈子都没能实现自己的政治理想，是因为他没有抓住机遇。所以，一个人成功与否，很大程度上取决于是否能够抓住机遇，而不只在于能力的高低。

如果今天我能够通过面试，在今后的工作中，我一定会深刻记住这句话，并在实践的过程中，充分发挥自己的主观能动性，在提升自己才能的同时，主动去抓住机遇，争取创造更多的价值，努力为人民服务。

2. 现在很多农村都有文化礼堂，但功能仅限于娱乐，太过单一。为了使文化礼堂得到更好的利用，你有什么其他好的建议？

【参考答案】

文化礼堂是群众进行娱乐活动的场地，是巩固农村思想文化阵地的重要保障，如果利用得好，可以成为沟通群众感情、提升群众文化素养和推进精神文明建设的好场所。但许多农村的文化礼堂功能太单一，仅限于娱乐，没有充分发挥礼堂的作用，这可能是由礼堂的空间设置不合理或村民对礼堂的文化性意识不到位造成的。因此，为了使文化礼堂得到更好的利用，我有如下建议：

第一，充分发挥礼堂的空间优势，在条件允许的情况下进行重新设计和规划，主要包括文化讲堂和文体活动场所的建设，努力打造一个集教学型、礼仪型、娱乐型、长效型于一体的农村文化综合体。在文化礼堂的布局上，要注重强化整体意识，统一风格、统一管理要求，

统筹规划好文化资源，可以在礼堂内增设“文化墙”“文化窗”“文化长廊”等展陈载体，并定期开展文化活动，如诗歌朗诵、诗词大会、知识抢答等，通过这些方式来提高文化礼堂的利用率。

第二，文化礼堂还可以用来开展故事会、组织群众观看道德模范事迹短片、举办经典诗歌比赛、举办红歌比赛、办展览、开村里集体会议、举办宣传活动等，丰富其用途，提高其利用率。

总之，要充分做好文化礼堂的改造工作，并发挥其用途，可通过张贴宣传标语、利用多媒体宣传等方法，在农村做好文化礼堂文化性教育意义的宣传工作，提高村民对其文化性的意识，让村民重视其文化性；让文化礼堂能够真正发挥其文化性的特点，注重文化性和现代文明的融合，着力展示其在内容、活动开展等方面的特点，有效推动农村文化建设。

3. 现在微信、微博普及，传播速度快，如果农民会使用这些软件，便可以宣传他们的农产品，提高销售量，但很多农民不会使用这些软件。你如何发挥工会的优势，帮助他们通过微信、微博销售农产品？

【参考答案】

在当今中国，农民占了相当大的比例，很多农民都不会使用微信、微博等软件，若他们能够使用好这些软件，通过软件宣传农产品，便可以大大提高销售量，促进农村经济的发展和农民生活水平的提高。因此，教会农民使用这些软件是十分重要的。具体来说，我会这样做：

首先，召集工会的工作人员商讨方案，包括如何提高农民使用微信、微博等软件的积极性，请工会同事给农民进行具体的讲解，请志愿者手把手地教农民使用软件，同时分配好各个人员的具体工作。

其次，按照制订的计划开展教授工作。一方面，先召集全村农民，向他们说明当今微信、微博便捷的功能，让农民深入地意识到使用微信等软件进行销售的便捷性及益处，让他们从心底里认同并接受这些软件。另一方面，请软件使用的培训讲师上台进行讲解，通过图文介绍和视频播放的方式，讲解使用软件的步骤及注意事项，并向农民进行现场展示。展示后，我们也会给每位农民分发一份这些软件的使用指南，方便他们后续查阅。

再次，验证使用效果，提高农民的媒介素养。我们会请之前联系好的工会志愿者挨家挨户地到农民家中，手把手地再教他们使用一遍。他们在使用的过程中出现任何疑问都可以随时请教我们的志愿者，志愿者也会再次进行耐心讲解。志愿者验证使用效果的同时，还会将一些关于如何提高农作物销售量的技巧、方法等方面的订阅号和相关文章发给农民，并建立互助交流微信群，每日分享提高农作物产量的文章，并请专家在群里讲授一些这方面的知识。

相信通过我们的努力，农民能够很好地使用微信、微博等软件，以提高农产品的销售量。

二、2017年8月12日下午浙江省宁波市江北社区面试真题

1. 俗话说，治病需要防患于未然，“治病先防病”这一思想应在社区中普及。如果你作为社区工作人员，怎样在社区工作中做到治病方面的“防患于未然”？

【参考答案】

作社区工作人员，在社区中做到治病方面的“防患于未然”，既能帮助社区居民减少医药方面的花销，还能降低社区各种疾病的发生率，是一举两得的事情。因此，我会从以下方面入手，在社区中做到治病方面的“防患于未然”。

首先，我会通过入户调查或发放问卷的方式，了解我们社区的居民平时会预防哪些疾病、预防这方面疾病的知识和常用的方法；了解大家除了自己知道的疾病预防知识，还想了解其他哪些方面的疾病预防知识。之后向社区医院的医生进行请教，了解居民平时使用的预防疾病的方法是否科学，对预防疾病是否有效，以及正确的预防方法是什么。就居民想了解的其他方面疾病的预防知识，向医生询问是否有预防的方法，有的话该如何预防，没有的话在就医时有什么注意事项。

其次，为了更好地达到治病先防病的目标，我会在社区中多开展这方面的宣传工作。比如，将了解到的预防疾病的知识进行整理，和医务人员一起，将常见的疾病及其预防方法编写成手册，在社区中进行派发；利用在社区进行治病先防病的宣讲活动、举办健康讲座、张贴预防疾病的海报等形式向居民宣传疾病预防的知识，讲解疾病预防的好处，帮助大家树立疾病预防的意识，真正做到防“病”于未然。

最后，为了保障社区居民的健康，我还会和社区医院合作，定期为社区居民做免费体检和医疗健康咨询，关注居民的身体健康，为居民的健康筑起一道防线。

2. 现在暑假来临，社区让你开展一场关于学生暑假安全教育的讲座活动。你作为社区工作人员，该如何开展？

【参考答案】

开展暑假安全教育活动，可以提高学生的安全意识，使学生学会一些自救的方法，让学生在遇到危险时能采取一定的措施，保护自己，真正把安全教育落到实处。

首先，我会通过在社区中张贴通知、在社区家长群里发布通知等方式，告知社区里的家长，社区要在本周六上午开展一场关于学生暑假安全教育的讲座活动，地点在社区大礼堂，请大家带着孩子踊跃参加。

其次，我会上网搜集学生在暑假期间容易遇到的安全问题，比如溺水事故、交通事故、触电烧伤等，然后针对这些问题，列出预防的措施以及遇到这些问题时该如何处理的方法，进行整理并制作成安全手册。同时，我还会搜集关于这些问题的新闻报道，结合真实的案例进行教育。

再次，在讲座活动过程中，我们会结合真实的案例向大家讲解暑假期间学生可能会遇到

的各种问题，在日常生活中如何预防这些问题的发生，以及在遇到这些问题时该如何自救或者向他人求救。比如，关于如何预防溺水，家长要加强对孩子的防溺水教育和监护工作，引导孩子熟练掌握游泳的技巧和自救的本领，提醒孩子不准私自下水游泳，不准在无成年人带领的情况下游泳，不准到无安全设施、无救护人员的水域游泳等；相关部门对有安全隐患的沟、塘、井、桥头、排水沟等区域要将责任落实到人，定期排查维护，并在危险水域设立警示牌。我们也会安排工作人员做好现场的秩序维护工作和照片视频的拍摄工作。

最后，在活动结束后，向家长派发我们事先制作好的安全教育手册。将讲座现场拍的照片、收集的案例等放到社区的宣传栏里面，进行长期宣传，希望大家随时保持警惕，避免各种事故的发生。

三、2017年9月9日下午新疆巴州社区事业岗面试真题

1. 在某地的篮球场上，跳广场舞的老年人和打篮球的青年人发生了激烈的冲突，此事还上了新闻。有些人认为这是老年人的错，有些人认为这是青年人的错。对此，你怎么看？

【参考答案】

我认为一个巴掌拍不响，这件事老年人和青年人都有过错。但是具体来说，可能老年人的过错更大一些。这是因为这次冲突发生的地点是篮球场，篮球场的基本用途就是供群众打篮球，那么我觉得青年人在场上打篮球无可非议。从这点来看，老年人在篮球场上跳广场舞就有点不合适，所以老年人有错。

但是，老年人跳广场舞也是一个好事，有利于强身健体、愉悦身心。“老吾老以及人之老”，我们作为青年人也应该尊重、支持老年人的这个选择。如果条件允许的话，我们还可以为老年人跳广场舞提供一些便利条件。因此，从这点来说，和老年人发生冲突的青年人也有错。

我认为很多事情不能简单地以对错来评判，更不能以谁对谁错来定性。我觉得在这次激烈的冲突中，双方都是利益受损者，没有人从冲突中获益。因此，我们要做的不是在冲突发生后评论发生冲突的双方谁对谁错、讨论其中的是非非，而是要反思冲突产生的原因，并且吸取本次冲突的教训，使大家能够在今后更加和谐友好地相处，能够共同协商，合理地利用篮球场、广场、公园等公共基础设施。

我认为，老年人应当在行使自身权利的同时，注意不侵犯他人的合法权益，遵守相关规定与社会公约，比如不在休息时间跳广场舞、控制广场舞的音量、不影响其他人的日常出行与工作休息等。青年人，要理解体谅老人，即使老人有某些不当之举也应该采取温和、恰当、文明、理性的方式来解决，不应该发生正面的言语或肢体冲突。总之，只要大家都加强自律，尊重他人，遵守社会公德，那么我相信此类冲突事件必然会越来越少。

2. 领导让你组织一次“民族团结一家亲”的活动，你会怎么组织？

【参考答案】

如果由我来组织这次“民族团结一家亲”的活动，我会从以下几方面来展开具体的工作：首先，明确本次活动的主题、目的与主要内容，并据此制订具体的活动方案。本次活动的主题为“民族团结一家亲”，因此活动目的是加强各民族间的交流、促进民族团结事业的发展。本次活动主要围绕民族团结展开，可以包括以下内容：我国民族的基本情况概述、历史上民族团结的事迹、当代民族团结的现实意义、促进民族团结的措施与影响等。活动主要在社区开展，请社区居民积极参加。活动地点为社区广场，时间为本周日上午。本次活动主要形式是播放宣传片或纪录片、举办专家讲座、开展趣味知识竞赛或游戏、举行演讲比赛或诗歌朗诵比赛等。总之，要保障本次活动的形式多样性、趣味性，最大限度地调动居民的积极性，号召大家踊跃参加。

其次，根据活动方案，按预定计划开展本次活动，做好活动中的应急、应变工作。由于活动在社区举行，场地有限，如果参与人员众多，极易发生意外情况。因此，作为组织者，我会随时注意活动现场的情况，灵活应对活动中可能出现的突发意外情况，尽一切努力保障活动参与者的健康与安全。

再次，对本次活动的精彩瞬间及时地进行记录，保存影像资料并进行有序归档。我会请有摄影摄像经验的相关人员帮忙，及时捕捉本次活动中的精彩瞬间，以备后续资料的保存与整理。

最后，总结本次活动的经验与教训，并形成工作报告上报领导审阅。活动结束后，我会总结本次活动组织过程中的经验与教训，并条理分明地写成工作报告，然后上交给领导，听取领导的意见与建议，争取下次在举行类似活动时做得更好。

3. 某地居民由于拆迁补偿问题要上访。假如你是负责拆迁的工作人员，你该怎么办？

【参考答案】

假如我是当地负责拆迁的工作人员，遇到群众要上访的情况，我会这样来处理：

首先，做好上访群众的思想工作，了解他们上访的主要原因。我会找到有上访诉求的相关群众，耐心细致地倾听他们的诉求，了解他们选择上访的主要原因。我会向他们说明，如果我们拆迁工作有哪些做得不到位的地方、哪些考虑不充分的地方，希望他们能够向我们反映并提出自己的诉求，如果我们调整之后他们仍然不太满意可以再上访。

其次，针对群众上访的原因，在自己的能力范围内，竭尽全力地帮助群众解决困难。在了解了上访群众的具体诉求之后，如果这些诉求在我职权范围内，那么我会立即帮助他们解决，不让群众再着急等待。如果有些问题我不能解决，我也会向群众解释清楚不能解决的主要原因，求得群众的理解与体谅。

最后，向群众说明即使有些问题目前暂时难以解决，我也一定会代表他们向上级领导及相关部门反映，希望他们能够先给我一点时间。我会向上访的群众说明，上访固然是表达心声的一种方式，但是上访并不是解决问题的最快速、最高效的办法。上级领导接受他们上访，

然后还要根据相关流程与规范调查上访事件的真实性，这中间牵涉很多部门，然后再由相关部门研究解决对策，如此一来就会需要很多时间。因此，我希望群众能给我一个机会，给我一些时间，我会帮助他们向上级部门反映他们的诉求，如果不能帮助他们解决问题，他们可以再选择上访。

4. 你和同事一起去基层进行入户调查，到一户人家后多次敲门都无人应答，此时你听到屋内传来水烧开了的报警声，你该怎么做？

【参考答案】

假如我和同事下基层调查时遇到题干中的情况，我会采取以下措施：

首先，确认屋内是否有人。如果屋内确实有人，我会向对方说明我已经听到水烧开的声音了，请先把开水处理好，小心一点，注意不要引起安全事故，造成不必要的伤害。之后，说明我们的来意。我们是社区的工作人员，这次入户调查主要是想了解一下咱社区群众目前的生活状况、实际困难等，请对方不要误会，配合一下我们的工作，先把门打开。

其次，如果屋内没人，为了保证群众的财产安全，我会立即向物业求助。我会向他们说明目前的详细情况，请他们想办法提供帮助，避免因群众屋内烧开的开水处理不及时造成不必要的损失。如果物业有这户人家的钥匙，那么就可以进去帮忙处理烧开的开水；如果物业没有这户人家的钥匙，那么物业应该有其联系方式，物业可以给他们打电话说明目前的紧急情况，请对方妥善地处理。

最后，如果物业既没有这户人家的钥匙，也联系不上这家人，或即使联系上了但是他们不在附近，一时半会儿也赶不回来，那么我会请物业先把他家的电源切断。切断了电源，慢慢地水壶就不会响了，也能避免造成更大的损失，避免妨碍周围邻居的正常生活。

四、2017年9月10日下午新疆巴州社区事业岗面试真题

1. 有人认为服务居民重要，有人认为维稳重要。假如你是一名社区工作者，你怎么看？

【参考答案】

我认为维稳更加重要，维护社区和谐稳定是社区服务管理的重要功能之一，维稳可以更好地服务居民，保障群众权益。

维护社会稳定的根本目的，就是维护群众根本利益。社区维稳工作以解决影响社区和谐稳定的突出问题为突破口，可以最大限度增加社区和谐因素，促进社区公平正义，保持社区良好秩序，维稳工作是确保社区既充满活力又和谐稳定的重要举措。

维稳工作要做到政治稳定、信访稳定、及时解决纠纷事件、宣传法规政策、做好其他治安工作等。作为社区工作者，在化解矛盾问题的过程中，应时时处处体现对群众各项权益的尊重，不可有丝毫的粗疏和缺漏。社区工作者在维护公共道德时要保证自己有良好的秩序，社区工作者在捍卫社区公正时要展示自己能处事公正，社区工作者打击违法行为时要严格做到

依法守法。这样的维稳，才能更好地服务居民，最大限度地维护群众权益，也才能与群众达成共识。

社区工作者在为群众解决实际问题、办好实事中化解了不少矛盾，增进了一方和谐，不仅居民收获了和谐稳定，而且社区工作者自己也收获了满足与喜悦。维稳不仅是社区工作者的使命与职责，也是个人价值的体现，我们应更好地做好维稳工作。

2. 领导让你组织一场趣味运动会，你怎么组织？

【参考答案】

如果让我负责组织这次趣味运动会，我会把握好以下几个重点方面，开展好工作。

首先，我会组织和召开运动会工作小组会议，向大家进行调查，做好相关信息的收集工作。让大家提出对趣味运动会项目的意见和建议，再根据统计结果选出大家感兴趣、喜闻乐见的项目，比如两人三足、双人夹球接力跑、踢毽子、集体一分钟跳绳等，既能保证运动会的趣味性，也能保证运动形式的丰富性和安全性，还能使大家都参与进来。我也会确定运动会的举办时间为两周之后的周六，地点为隔壁大学的操场。然后，我会制订出此次趣味运动会的方案，并交领导审核，审核通过后，陆续开展采购物资，安排分工，召集志愿者，安排裁判员等工作。

其次，我会号召大家积极参加趣味运动会，将活动通知下发到大家手中，如同事有疑问，我会向其解释说明项目的情况，号召大家报名参加。我会告诉他们，趣味运动会会有许多个人和集体项目，不仅能够强健体魄，而且还能加强同事之间的交流，让共同打拼的同事、朋友再一次携起手来，团结一心、奋力拼搏。为了积极鼓励大家参与此次运动会，确保运动会会有较高的参与度，对于每个项目的前三名，我们也会颁发不同的奖品，激发大家的参与热情。

再次，我会做好运动会现场的保障工作，会安排医务人员，全程进行医疗保障；会请体委工作人员或有比赛经验的老同事担任趣味运动会的裁判员；也会和工作小组还有志愿者共同组织好各项后勤保障工作，维持好现场秩序。

最后，我会做好善后工作。大赛结束之后，我会和工作小组人员还有志愿者一起将场地清理干净，也会将赛事活动中留下的美丽瞬间在微信公众平台上进行推送，让每位同事都能拥有美好的回忆。

3. 你辖区有贫困户占道摆水果摊，相关部门劝说好几次均无效，就对其进行处罚。随后，该贫困户向你哭诉，你该如何解决？

【参考答案】

首先，我会先劝说该贫困户冷静下来，告诉他，只要冷静下来，再慢慢想办法，事情是可以解决的，不要着急。

其次，我会告诉他占道摆水果摊的坏处，一是不方便居民出行，二是水果摊容易制造垃圾，影响街道容貌，也影响环卫工人工作，三是路上人来人往，车流量这么大，他占道摆摊也存在安全隐患。同时，我会询问他为什么不搬走，是因为没有其他地方摆摊，还是因为觉

得这里的位置好，方便做生意。如果是因为前者，我会告诉他，我会向上级反映，可以定时举办义购贫困户水果活动，帮助他销售水果，也可以划出合适的场地，让大家轮流摆摊。如果是因为后者，那我会劝说他尽快搬到允许摆摊的位置，因为允许摆摊的地方离得并不远，也是居民经常会路过的地方，希望他能配合搬离，相关部门肯定不会再追究，他自己也能保证收入来源。

最后，我相信在我的积极劝说下，贫困户会进行搬离。同时，我会和相关部门反映，表明贫困户已经认识到错误，之后会进行改正，因为他们家庭实在困难，希望这次能免除对他们的处罚。总之，我会尽最大努力协调好贫困户群众的摆摊问题。

4. 你有一份紧急材料要向上级递交，途中遇见辖区商户与居民争吵，引起路人围观，导致交通堵塞，你该怎么办？

【参考答案】

面对这一情况，我既要处理好群众的纠纷事件，使交通秩序恢复正常，也要及时将紧急材料交给领导。我会采取以下措施进行处理：

首先，我会先将商户和居民分开，让他们冷静下来。然后，开始疏散群众，避免因围观人数过多导致秩序混乱引发安全问题和交通问题，必要时，可请求交警协助。

其次，如果当时有同行的同事，我会请同事先处理此事，自己独自去递交材料；如果没有同行的同事，可以给同事打电话说明情况，请求同事前来处理此事，并告知商户和居民，因为自己还有其他紧急事件需先行离开。我会把自己的电话留给他们，告诉他们如果有问题可以打我的电话，也会告诉他们，我的同事正在赶来的路上，马上就要到了，同事一定会处理好他们的问题，让他们不要着急，事情会得到合理的解决，然后我会出发将紧急材料递交给上级。

最后，递交完材料，我会向同事询问事件处理情况，了解事情前因后果，做好后续工作，还会总结经验教训，寻找避免此类事件在自己辖区内再次发生的有效方法。

五、2017年天津市滨海新区图书馆招聘工作人员面试真题

1. 家长带孩子来看书，但孩子很吵闹，你是图书馆的工作人员，你会怎么办？

【参考答案】

图书馆需要保持一个安静的氛围，当遇到有少数家长带领小孩进入后，并没有正确地引导小孩翻阅图书，导致出现小孩追逐、吵闹等不文明现象时，我会采取以下措施：

第一，及时制止。我会去劝阻那些吵闹的孩子，并找到孩子的家长，向家长说明图书馆的规定，希望孩子的家长负起责任，要教育孩子不要在公共场合打闹喧哗。

第二，如果家长不听劝阻，或者家长管不住自己的孩子，我会礼貌地请家长带着自己的

孩子离开，如有必要，我会请图书馆的安保人员前来协助。

第三，为了防止再次发生此类事件，我会建议领导在图书馆里增设各类文明阅读的提示牌，增派管理员、志愿者引导人们文明阅读，并将图书馆的功能区进行划分，独立出儿童阅读室。开展面向读者的阅读指导和社会教育活动，帮助读者提高文明意识，使他们不仅能够自觉遵守相关规定，而且能积极教育、引导自己的小孩保持安静，共同创造安静、舒适、文明的阅读环境。

2. 作为文广局的工作人员，如果由你负责开展社区书屋活动，你会怎么做？

【参考答案】

开展社区书屋活动是为了响应全民阅读的号召，让居民享受阅读的快乐。为了使社区书屋活动能够顺利开展，我会从以下几个方面来开展工作：

首先，做好前期准备工作。一方面，跟居民沟通，争得大家的协助，采用调查问卷的形式，了解居民的读书需求，引导大家积极参与；另一方面，征求领导和老同事的意见，查询相关资料，制订具体方案的同时向上级主管报备。

其次，多渠道解决书籍来源较少的问题。第一，可以向上级主管部门申请将此活动作为重点示范工程加以资助，并希望有关部门给予力所能及的帮助；第二，联系一些公益组织和媒体，通过网络媒体宣传来募集书籍，邀请媒体采访，帮助筹建社区书屋；第三，可以和较大的出版社或电商平台合作，以某种商业模式来捐助社区书屋，如平台上某些种类的书每卖出一本就进行一定金额的捐助；第四，在主管部门的帮助下，可以跟条件较好的图书馆开展合作，将置换下的书籍重新使用。

最后，确立一系列管理制度，形成社区书屋管理的长效机制。对借阅、归还、损坏、赔偿等情况都进行具体规定，实行定期回访制度，使社区书屋长久地运行下去，使更多的居民发现阅读的乐趣。

3. 你认为纸质书刊会不会被电子书代替？

【参考答案】

我认为电子书并不能取代纸质书刊，到目前为止，还没有哪种电子阅读产品能具有纸质书的所有优点，如可以随时标注、节电、质感等。尽管现在网络发展，电子读物盛行，但纸质书带给我们的阅读感受是替代不了的。

首先，电子书虽然可以完全复制纸质图书的内容，但是无法取代纸质图书带给读者的阅读体验。客观上讲，纸质书的实用性、便携性远远落后于电子书，成本比电子书高很多，但是纸质书却具有电子书没有的审美功能。一本书摆在那里，就给人一种踏实厚重的感觉；一排排书摆满书架，就是知识的具象。虽不可否认，当今社会更加看重信息的传播效率和数量，但不是所有人都会因此完全放弃审美的需求。

其次，纸质图书能创造更好的阅读体验，这是无需多言的。越来越多的人不仅会为了图书内容买单，更会为了获取更好的阅读体验而选择购买纸质书。翻阅所产生的愉悦感是滑屏

不能比的；阅读同一部书，纸书能同时调动人的触觉、听觉（纸张摩擦）、味觉（墨香），相比之下，电子书就没那么全方位了。

最后，很多书本收藏人士痴迷于纸质书，闻着书墨香，才有阅读时的恬淡宁静。电子书与传统书相比，对人体伤害大，成为很多人士避之不及的原因之一。所以，阅读纸质书的人数并没有因为网络资源的增加而有所减少，也很少有人表示有了电子书便放弃纸质书。

六、2017年12月19日上午上海市宝山区大场镇社区工作者面试真题

1. 前不久，北京市十余名家长反映朝阳区红黄蓝幼儿园的幼儿遭遇老师扎针、喂不明白色药片等虐待行为，一时间引爆网络。对最近频繁出现的幼儿园虐童事件，你怎么看？

【参考答案】

幼儿教育是人类的启蒙教育，其发展应该是健康的、美好的、积极向上的。然而，近年来不断发生的虐童事件，严重刺痛了公众的心，让人愤怒和不解，给教师这个神圣的职业抹了黑。究其原因，主要有以下几点：一是幼儿教师的教育观念存在偏差，爱心缺失；二是幼儿教育资源配置不合理；三是幼儿教育管理的缺位。幼儿教育事关幼儿的成长、社会的和谐，我们必须深刻认识到虐待儿童的危害性，客观分析其根本原因，从源头上解决问题。我认为可以从以下几个方面入手：

第一，加强教育，提高幼儿教师职业道德水平和从业能力。幼儿教师的入职前培养和入职后培训，都要将职业道德摆在首位。各幼儿园领导对幼儿教师的职业道德教育要亲力亲为、常抓不懈、警钟长鸣。另外，幼儿教师的心理问题，也是引发虐童事件的一个重要诱因，所以需要幼儿教师的健康问题给予更多关注。

第二，加强对幼儿园的规范管理，着力抑制幼儿园虐童事件的发生，明确幼儿园的办园标准和限制条件，提高幼儿教师的准入门槛，注重对幼儿教师综合素质的考核，为幼儿教师提供更好的薪资和福利待遇，提高社会对幼儿教师的尊重和认可程度。只有从根本上加强幼儿教师队伍的建设，才能杜绝虐童事件的发生。

第三，促进相关法律制度的完善。加强相关法律法规及规章制度的完善，可以借鉴日本、美国等在儿童保护方面立法相对较为完善的国家的优秀经验，结合我国当前的国情，尽快制定符合中国特色的儿童保护法、防止儿童被虐待的处理办法以及针对虐待儿童的人做出判罚的标准等。

第四，注重社会参与，强化幼儿教育的社会责任。幼儿教育的发展要靠政府和社会的协同，政府、社会、幼儿园和家庭应各负其责。因此，呼吁全社会支持幼儿教育，参与幼儿教育管理，履行幼儿教育义务和责任，监督幼儿教育教学行为，从一定程度上可以减少或者抑制虐童事件的频繁发生。

2. 当前，随着“旅游热”浪潮的不断涌动，全国各景区人流量也在持续增长。于是就有

一些人员趁机在热门景区乱发小广告，谋取一定的利益。对此，你怎么看？

【参考答案】

随着人们生活水平和消费水平的提高，越来越多的人选择外出旅游，由此引发的“旅游热”也愈演愈烈。于是就有一些人借助庞大的人潮乱发小广告，谋取利益，并且情况越来越严重。这些人不但会严重影响旅游景点的正常秩序，干扰游客的正常游览，而且也给景区的环境治理和治安管理带来了极大的挑战。因此，我们必须深刻地认识到其危害性，认真分析其原因，有针对性地进行治理。

人们在景区内发小广告主要有以下几个原因：第一，利益驱使。很多人在景区发放小广告就是为了赚钱，他们发放小广告的目的大多是拉游客报短期旅行社，通过这种形式谋取利益。有的甚至形成了一条完整的“产业链”，常常出现“宰客”的现象，严重影响景区的正常秩序。第二，需求引导。有需求才会有市场，之所以有人会在景区发广告，是因为很多外来游客对当地景区不熟悉，而且有些景区间隔较远，游客自己去不方便，于是便有了相应的需求。第三，景区内部监管不严，缺乏有效的管理机制，没有安排专门的人员进行巡逻和监管，致使这种情况愈演愈烈。

景区秩序的维护和环境的治理需要各方共同努力，可以从以下几个方面进行：

第一，景区相关负责人应该加强对此行为的监管和打击力度，加强景区各区域的巡逻和管理，遇到乱发小广告的人员要及时进行处罚，绝不姑息，增加其发小广告的成本；加强景区工作人员的识别能力，以防有关人员浑水摸鱼，在遇到可疑的人员时，一定要及时进行“盘问”，若有问题，要拒绝让其进入景区。另外，景区也要将景点明确地展示出来，让游客能够一目了然。

第二，相关部门要积极协助景区做好秩序维护和治安管理等工作。尤其在节假日的时候，要增派人手积极协助，共同维护景区的秩序；也要对景区开展专项整治工作，对乱发旅游小广告的行为要予以打击，从根源上遏制其发展。

第三，游客自身要有防骗意识，提前做好旅游攻略，不要贪图便宜，要积极抵制此类行为，遇到发放小广告的人员要及时联系景区有关人员进行处理，共同营造和谐、干净的景区环境。

3. 当你工作久了，对所从事的工作感到乏味了，你会怎么办？

【参考答案】

首先，我会及时调整心态。我之所以会对自己现在所从事的工作感到乏味，是因为受心理影响。我会认真地反思自己，积极寻找产生这种心态的原因，认真梳理这段时间工作上遇到的困难，及时地与领导和同事沟通，尽快解决这些问题。并且，我会给自己更多积极的心理暗示，尽快调整心态，以更加热情的态度去努力工作。

其次，我会利用空余时间多跑步、多听音乐、多看书，在发展一些兴趣爱好的同时也能愉悦身心；我也会经常与朋友、同事聊聊天、逛逛街，分享交流一些生活经验，使自己保持一种舒适、快乐的状态；我还会多出去旅游，增长自身的见识，开阔视野，及时地转移自己

的注意力，充分利用空余时间放松自己，为之后积极投入工作积蓄力量。

最后，我会更加专注于工作，在工作中多向经验丰富的老同志学习，认真钻研业务，提高工作技能，及时弥补自身存在的不足，努力提高自己的工作能力和工作质量。另外，在完成自己工作的同时，我也会多多帮助同事，努力使自己忙起来，让自己的生活充实起来。

七、2017年12月19日下午上海市宝山区大场镇社区工作者面试真题

1. 北方冬天天气寒冷，很多群众都选择到大商场等有暖气的公共场所“蹭暖气”，有人认为应该抵制该行为。对此，你怎么看？

【参考答案】

商场等公共场所开放暖气，为群众提供一个温暖的去处是发挥其社会功能的一种表现，不仅能够吸引群众到商场消费，而且让群众有更好的购物体验，从而获得一定的经济收益。很多群众都选择到大商场“蹭暖气”，必然有其原因。

群众到大商场“蹭暖气”，可能有几方面的原因：一是小区内部供暖不足，达不到供热标准，群众无法忍受家中的寒冷，于是到大商场“蹭暖气”；二是部分群众可能家庭收入较低，而采暖费用过高，缴纳不起采暖的费用，所以选择到供暖充足的大商场等公共场合“蹭暖气”；三是部分小区暖气管道老化、供暖时间延误，而社区居民找不到合适的负责人进行投诉，短期内无法解决，于是便另寻他路。所以，只有从根源上解决群众的问题，才能有效改善“蹭暖气”的情况。因此，可以从以下几个方面进行解决：

一是政府相关部门要加强管理。政府相关部门在供暖的前期、中期、后期都要进行有效的监督和管理。在供暖前，要安排相关人员走访小区内部的供热站，了解供暖情况，了解小区内部的暖气管道设施，对出现问题的管道及时处理；在供暖周期的中期及后期，相关部门则应不定时走访小区居民，了解供暖存在的问题，并进行解决。

二是政府相关部门要合理调整暖气价格。相关责任部门要根据供暖的总成本，对暖气费用进行一定的控制，使更多的群众能够负担得起暖气费用，让暖气深入千家万户。

三是严格责任管理。对于小区内部相应事项负责人要进行严格管理，责任落实到个人，让他们能够真正担负起责任，为群众更好地服务。另外，也要畅通群众监督渠道，鼓励群众对不负责任的人员进行举报，进而让政府能够真正为群众办实事。

当然，在此我们也呼吁群众在公共场所“蹭暖气”的同时，要注意避免出现乱丢垃圾、损坏公共设施等不文明的行为，要积极遵守相关规定，为自己和他人营造一个文明和谐的公共环境。

2. 你所在的小区有居民反映，小区内经常有人高空抛物，有时会扔到道路上，影响小区的环境卫生，有时则会扔到楼下私家车的车顶上，造成私家车损坏。假如你是小区物业的管

理人员，你会怎么处理？

【参考答案】

高空抛物不仅仅是一种不文明现象，更是“悬在城市上空的痛”。对于小区居民反映的情况，我一定会认真调查，尽快进行处理。

首先，我会认真记录该小区居民反映的相关情况，包括物品被抛掷的大致区域、抛掷的物品种类以及抛掷的大概楼层等信息，为之后开展调查奠定基础。然后，我会调取小区内的相关监控进一步确认高空抛物的区域、抛掷物品的相关楼层及人员等线索，并安排工作人员，进行细致的调查和取证，最终确定高空抛物的相关住户及人员。

其次，我会带领工作人员前往有高空抛物行为的住户家中进行走访，一方面告知其高空抛物会带来的危害，如会砸伤楼下的行人、损坏他人的车辆、破坏小区的环境卫生及公共秩序等；另一方面则会劝诫其尽快改变行为方式，采取合理的方式处理相关物品。当然，如果该住户拒不听取相关劝诫意见，我会告知其相关的法律法规，让其知道高空抛物造成事故之后所要承担的法律后果，如有必要，我会联系公安部门的工作人员进行处理。

最后，在劝诫相关住户之后，我也会安排人员监督这些住户的情况，防止高空抛物行为的再次发生。并且，我也会在小区的公告栏中张贴相关通知，让所有小区居民都能够了解高空抛物的危害，进而避免做出高空抛物的行为，做文明的小区居民。

3. 社区工作者是指在社区党组织、社区居委会和社区服务站专职从事社区管理和服务、并与街道（乡镇）签订服务协议的工作人员。你觉得做社区工作者应该具备哪三个特质（品质）？

【参考答案】

社区工作者主要负责社区的管理和服务，是直接面向群众的。我认为社区工作者应该具备以下三个特质：

第一，较强的群众工作能力。社区工作的方方面面都离不开群众，所以做好群众工作是社区工作者的首要工作。社区工作者只有在熟悉群众、了解群众的基础上，运用自己所掌握的社区工作的理论知识和社区工作的专业方法，才能真正建设成“管理有序、服务完善、和谐友好”的现代化新型社区。

第二，奉献精神。社区正在逐步发展，对社区工作者的要求会越来越高。社区工作者的根本使命就是上为政府分忧，下为群众解难。而社区工作者不仅仅代表个人，还代表着党和政府形象。社区工作者要有为民服务的热心，只有吃得了苦、受得起累，想群众之所想，急群众之所急，热爱社区，具有强烈的事业心和责任感，才能真正为社区居民提供优质服务。

第三，创新思维和创新精神。所谓社区建设，就是要改善社区原有的状况并去建设社区原来没有的东西，这就必然要求创新。我国的社区建设还存在很多不足，现有经验和模式还不够科学严谨，每走一步都需要探索，如果没有创新精神就不可能进步。社区工作者只有确立创新思维、树立创新精神，才能不断实践、不断创新，在社区的天地里大有作为。

八、2017年4月28日上午上海市浦东新区祝桥镇社区工作者面试题

1. 你所在的小区开了一间棋牌室，有居民反映该棋牌室扰民，领导让你负责处理此事，你应该怎么做？

【参考答案】

棋牌室能够丰富社区居民的娱乐生活，本是一件好事，但是该棋牌室扰民的问题却让这件好事变了味道。作为社区工作者，我会采取以下措施处理此事：

第一，我会走访反映问题的群众，详细了解棋牌室扰民的具体情况，如扰民的时间段、对小区居民的日常生活有哪些影响等。

第二，结合居民反馈的意见，对棋牌室进行实地考察，了解棋牌室的开放时间、接待人数、扰民程度等，做到心中有数。

第三，找到棋牌室的经营者，向其说明棋牌室扰民的问题，并要求他采取措施，及时解决。首先，我会建议他调整棋牌室的经营时间，并且要求他注意在晚上十点以后控制棋牌室的声光环境，避免影响小区居民的正常休息。其次，我还会建议他对棋牌室进行装修，通过加装隔音板等方式缓解扰民问题。最后，我会向他发出警告，如果他不能在规定的期限内解决扰民问题，我会联系业主委员会，通过民主决议的方式决定是否关闭棋牌室。

第四，在以上工作完成后，我会撰写报告，向领导汇报我的工作情况。另外，我还会建立长效监督机制，随时监督棋牌室扰民的后续情况，一旦发现问题就及时处理。

2. 你所在的小区内有很多小广告，你单位要开展清理小区广告的工作，领导让你负责，你会怎么做？

【参考答案】

清理小区内的小广告，有利于为小区营造一个干净整洁的环境。作为社区工作人员，我一定会将此事处理妥当。

首先，我会确定此次整治范围为居民小区、楼道、背街小巷、沿街店面；确定清理工作集中在周末进行。在活动开始之前，我会面向社区招募志愿者，号召大家一起为改善社区环境出一份力。

其次，在活动进行当天，我会组织社区工作人员和志愿者一起拿着刷子、铲子等工具，对墙壁、门窗、地面、箱体、电线杆以及其他建筑物上的各类喷绘、张贴的小广告进行全面清理。具体而言，我会将所有参与这次行动的人员分成若干个小组，并给每个小组划分各自负责的区域，通过精心组织、周密安排，对非法小广告进行集中清理。同时，社区还通过广播告知居民群众，及时发现并制止故意贴小广告的行为，并及时向社区举报屡教不改的人。

最后，活动结束后，我会组织召开总结会议，感谢大家的付出并对整个活动进行总结。此外，社区将不定期地检查，发现乱张贴涂写的行为及时制止，形成长效机制，进一步巩固

社区小广告清理工作的成果。

九、2017年12月5日上海市徐汇区天平街道社区工作者面试真题

1. 作为天平街道的社区工作者，你在工作中会碰到哪些难题？你会怎样解决？

【参考答案】

天平街道的社区工作者会在日常工作中遇到各式各样的问题，我仅以以下三个问题为例，说明我的解决办法。

问题一：社区车位紧张，有的居民因争车位产生纠纷。

作为一个社区工作者，我会根据自己的职责范围，做如下处理：

一是积极与上级街道有关部门沟通，请求在本社区划定新的车位，或者在社区附近划定异地协调停车位，暂时缓解车位紧张的局面。

二是在社区开展缓解车位紧张征求意见的座谈会，广泛听取社区居民的意见和建议，集思广益，推动化解居民间的纠纷，营造和谐的社区氛围。

三是组建一支由社区积极分子为主体的居民自治车位管理小组，指导他们制定相关管理制度，加强对社区车位实施规范化管理，实现居民的自我管理、自我服务。

问题二：居民对小区信息栏贴的很多小广告深恶痛绝。

作为社区工作者，我认为，要治理小广告，可以从以下三个方面入手：

一是联系上级部门，加强联动监管。

二是发动群众参与，实现群防群治。

三是开辟广告专区，合理引导治理。

问题三：社区内私搭乱建现象严重。

作为社区工作者，我认为，要治理社区内私搭乱建现象，可以从以下四个方面入手：

第一，向上级、领导汇报社区的违建情况，争取各方支持，形成治理社区违建的统一思想，制定社区治理违建的工作方案，成立遏制社区违建工作小组，统筹开展相关工作。

第二，通过召开社区居民代表治理社区违建专题座谈会，听取居民代表意见和建议，统一居民思想，号召居民自行拆除自家违章建筑。

第三，请街道、城管、消防等相关单位，来社区开展关于违建的法制宣传，让社区居民正确认识到违建所带来的管理、消防、安全等多方面的问题。

第四，考虑到居民私搭乱建，一定程度上是为了缓解居住压力，所以，我也会帮助有居住困难的居民申请保障性住房。对于拒不拆除违建的居民，我也会建议社区加大工作力度，力争将问题尽快解决。

2. 作为天平街道的社区工作者，你所在的辖区有居民无证经营，你该怎么办？

【参考答案】

面对小区居民的无证经营问题，我会采用“劝、治、罚”的手段进行处理。

首先是“劝”。我会找到当事人，对他进行说服教育，动之以情，晓之以理，向他说明无证经营的违法性和可能产生的危害；诫之以法，耐心劝导，增强当事人的守法经营意识，劝他停止经营活动。

其次是“治”。如果劝导的效果不佳，我会联合业主委员会对当事人无证经营的行为进行商讨，经过民主决议等程序，对其提出警告，并要求当事人在限制期限内停止经营。

最后是“罚”。“罚”是最坏的打算，我会向工商管理部门举报当事人的违法经营行为，希望工商管理部门依法对其进行处罚，并关停其经营场所。

综上，无论是采取哪种手段，最终都是为了维护居民日常生活秩序、保障合法经营者利益，为深化社区文明建设创造良好的环境。因此，我会及时对此次工作进行总结，为以后的社区工作积累经验。

十、2017年上海市闵行区社区工作者面试真题

1. 请根据自身情况，谈谈你做社区工作者有哪些优势。

【参考答案】

就我自身而言，我认为针对这个岗位，我主要有以下三点优势：

第一，思想素质优势。作为一名中共党员，我具备较强的思想素质，具有全心全意为人民服务的精神。我认为，这对于社区工作者来说是最重要的。态度决定一切，这就要求我们认清自身位置，认清自身价值，这能帮助我们放平心态，明白社区工作者存在的意义和价值。

第二，专业优势及较强的学习能力。我大学学习的是社会工作专业，具有专业优势。同时，我有较强的学习能力，在校期间各门功课成绩优异，多次获得奖学金。如今的社会发展日新月异，时代要求我们与时俱进，作为刚毕业的大学生，我们最大的优势就是具有较强的学习能力，能够在以后的社区工作中，不断学习，快速进步。

第三，经历优势。在校期间，我曾担任学生会干部，获得了多项荣誉称号，并组织过多场活动，获得了大家的一致好评。我认为我具有较强的组织、协调、沟通能力。在以后的社区工作中，我也会继续发挥自己的组织、沟通能力，努力为社区工作贡献自己的力量。

当然，我自身也存在很多不足，需要继续改进。我觉得我应聘这个岗位最大的不足就在于缺乏经验，一是缺乏社会经验，二是缺乏工作经验。但是，我觉得经验是可以积累的，所以，如果我将来能够有机会走进社区，我将会不断积累经验，提升自己的工作能力。一方面，通过为社区居民服务，我能够有机会与更多的人打交道，从而积累社会经验；另一方面，通过担任相关职务，处理各种具体事务，我也能够积累工作经验。这样，我就能迅速弥补自己的不足。

不论怎样，作为一名社区工作者，关键还是要把群众放在第一位，时刻谨记为人民服务的信念。只有把维护群众的利益作为我们一切工作的出发点，我们才能真正地做好社区工作。

2. 你的直属领导有事不在，你该如何接待突然到访的上级领导？

【参考答案】

领导在没有提前通知的情况下突然到访，可能是想了解我们平时的工作状态。直属领导恰好有事不在，面对这样的情况，我会以沉着冷静的态度，尽力将接待工作做好。具体来说，我会从以下几个方面去做：

首先，将领导请到会议室，明确上级领导此次到访的目的。只有将领导到访的意图弄清楚，才能够更有针对性地为此次的接待工作做好准备。鉴于此次领导是突然到访，我们没有任何准备，所以在了解清楚领导到访的意图后，我会立刻请求同事做好相应准备。

其次，电话告知直属领导。上级领导突然到访，恰好直属领导有事不在，这时候就需要电话告知，并根据直属领导指示，进一步做好接待工作。

再次，协调同事，配合接待工作。在明确直属领导指示和上级领导到访意图后，请同事配合我完成接待工作。如果上级领导是来视察工作，那么我会将近期的工作情况做一个简单的汇报；如果领导只是来了解我们平时的工作状态，那么我会带领导进行巡视，并介绍基本情况。在接待过程中，我也会请上级领导为我们的工作提出意见和建议，以便我们在日后的工作中加以改进。

最后，在接待工作结束后，我会做好总结工作。面对领导的突然到访，我们多少会有些手足无措，为了避免以后遇到此类情况，出现慌乱，我会将此次工作形成文字性报告。这样一方面可以为以后遇到此类情况提供借鉴和参考，另一方面也便于在直属领导回来后，更好地汇报工作。

3. 请结合实际，谈谈你对“中国梦”的理解。

【参考答案】

“中国梦”是中华民族的梦，也是每个中国人的梦。我认为，“中国梦”有两个层面的含义，一是国家的，二是个人的。第一方面的核心是国富民强，第二方面的核心是把个人梦想与国家目标相结合，共同追求、共同实现。作为一名刚毕业的大学生，我首先要确定自己的人生目标和价值，寻找与国家目标的契合点，努力实现个人发展推动国家发展。

作为国家培养出的当代青年大学生，我们应深感使命光荣、责任重大。我认为，在以后的工作和生活中，我们要做到以下几点：

首先，要树立远大的志向，以远大的志向为前进和发展提供能量。激情飞扬的青春活力是推动发展的“正能量”。我报考社区工作者这一岗位，也是为了能够让自己感染更多的人，为我国的社区建设贡献力量。

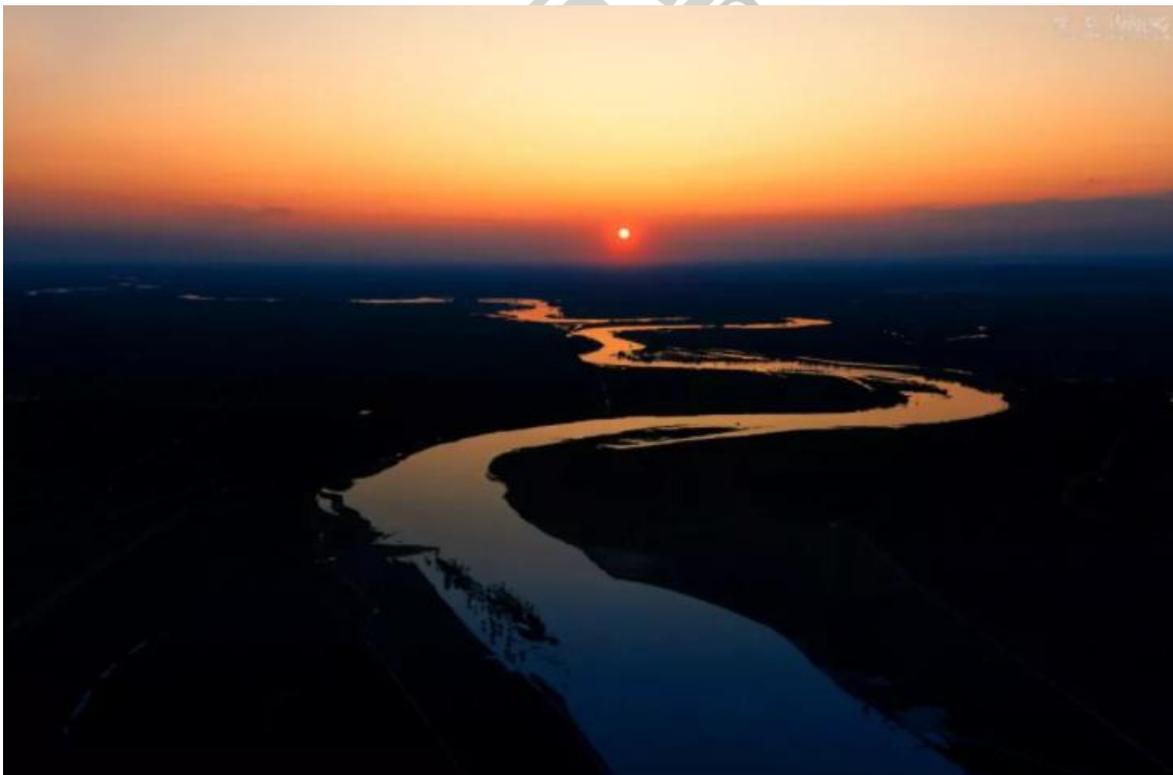
其次，要做到自强，树立拼搏精神。青年人最大的优点是有拼劲，充满活力和朝气；有激情，始终鼓足创新前行的动力；有锐气，敢于挑战障碍，不拘一格。如果我有幸进入社区

工作，我也会发挥自己不怕困难、勇往直前的精神，全身心投入到社区工作中。

最后，要做到自立，承担建设社会的重任。在科技和教育迅猛发展，社会信息化不断推进的背景下，当代青年有较多的机会学习、运用和创新现代科学技术。目前，我国的社区建设还较为落后，社区治理也存在问题，这时候就需要新一代的青年，将自己学到的知识、技术运用到实际的工作中，从而更好地为社区服务，加强社区建设，为实现中国梦助力。作为一名应届毕业生，我选择报考社区工作者，是因为我一直将能够为人民服务看作一件光荣的事。我认为，社区工作者这个岗位能够让我更好地实现自己的人生价值，实现个人的“中国梦”，从而实现国家的“中国梦”。

十一、2017年9月16日浙江省台州市黄岩区社区工作者面试真题

1. 学生问教授：“图中的河流为什么是弯曲的？”教授说：“河流不一定是笔直的。”请谈谈你对教授这句话的看法。



【参考答案】

我认为教授是想告诉我们，走弯路是自然界的常态，走直路反而是非常态，因为河流向前时会遇到各种障碍，无法逾越，只有绕道而行，绕过障碍，才能最终抵达遥远的大海。

人生也如河流，坎坷挫折是常态，不必悲观失望，也不必长吁短叹，停滞不前。直闯不

过，就换个法子，另辟蹊径，照样能抵达人生遥远的大海。不摔跤，没有疼痛的感觉，又怎么知道如何防止摔跤；不迷路，没有尝过无路可走的滋味，又怎么知道怎样认清方向；没有经历黑夜，又怎么会产生追求光明的欲望；没有经受过暴风雨的侵袭，又怎么会有雨过天晴、阳光明媚的梦想。

走直路，虽便捷稳当，但却错过了路边的风景，留下诸多遗憾；走弯路，虽费时费力，但沿途欣赏美景，又会有山重水复、柳暗花明之趣。所以，弯路有时非走不可，弯路有时就是财富。山不转，路转；路不转，人转。人生路上不免会碰到困难，拐个弯，绕一绕未尝不是好方法。

2. 为了创建文明的网络环境，领导让你组织一个关于文明上网的专项活动，你会怎么组织？

【参考答案】

为提高全民网络素质、营造良好网络环境，促使公民理性上网、安全上网，我计划在本周末组织社区工作人员在辖区内开展文明上网专项活动，传播网络文明。

首先，做好活动前期的准备工作。我会通过上网查资料、向有经验的老同事咨询、去图书馆查阅文献等多种渠道，了解有关信息，并以此作为开展活动的参考。另外，我会对辖区内的居民进行走访，并发放调查问卷，收集居民的意见和建议。

其次，在活动进行阶段，我会采取以下措施：

第一，充分利用社区的LED显示屏、宣传展板等宣传工具，引导居民不断增强网络安全与道德意识，自觉抵制网络不良信息。向在网吧上网的居民就文明、安全上网的规则进行宣传，以提高居民的自我约束能力和自我保护意识，并明确告知管理人员“未成年人不得进入网吧”。

第二，在社区活动中心举行文明上网签名活动。组织社区居民在“文明上网、绿色上网”的横幅上签下自己的名字。我会安排人员向大家耐心讲解沉溺网络的危害，并发放宣传资料。在社区电子阅览室里，现场指导青少年要文明上网，不迷恋网络、不进入不健康网站，合理控制上网时间。

第三，工作人员到辖区网吧发放《文明上网倡议书》，并在每个网吧张贴文明上网标识标语。随后对网吧进行检查，重点检查网吧内是否存在容留未成年人上网、上网人员是否进行实名登记、消防设施是否齐全有效、安全通道是否畅通等方面的情况。

最后，我会做好活动总结，将活动报告上交领导审阅，并建议领导建立长效机制，营造绿色文明的上网环境。

3. 近年来，保姆行业极度火热，但是却出现了一些“山寨金牌月嫂”。对此，你怎么看？

【参考答案】

近年来，随着家政市场的日趋成熟，月嫂这一职业备受青睐，许多地方竟然出现了“一嫂难求”的局面，尤其是一些“金牌月嫂”更是炙手可热。然而，在“金牌月嫂”成为“香

饽饽”的同时，一些“山寨金牌月嫂”也相继出现，该情况不但侵害了业主的合法权益，而且也扰乱了家政市场的秩序，必须引起重视。

“山寨金牌月嫂”之所以大行其道，原因有以下几点：一是供需矛盾使然。由于“金牌月嫂”供不应求，一些家政公司简化培训流程，讲究“速成”，还有些家政服务机构看到有利可图，纷纷高薪聘请月嫂，可这些人专业素质参差不齐，自然会导致乱象丛生。二是利益使然。有些月嫂培训机构毫无责任意识，“给钱就发证”，至于月嫂是否具备一定的专业素养，他们却根本不管，如此一来，导致了許多“山寨金牌月嫂”混迹于市，令人防不胜防。三是监管部门监管不到位。目前，“山寨金牌月嫂”招摇过市，大行其道，而这些人并没有被及时处理，这就导致了“金牌月嫂”群体鱼龙混杂。

打造“金牌月嫂”不能“饥不择食”。“金牌月嫂”作为家政行业的靓丽名片，必须注重它的含金量，不能注水掺假。人们常说做生意要以诚立市，月嫂市场何尝不是如此？业主请来的“金牌月嫂”名不副实，服务不到位，不仅会使业主多花冤枉钱，而且也会产生许多纠纷。

为了改善这个问题，我认为可以这样做：第一，月嫂服务机构和月嫂培训机构，一定要端正自己的经营动机，明白急功近利无异于杀鸡取卵。第二，监管部门要守土有责，坚决取缔那些不具备培训资质的培训机构，同时对月嫂服务机构进行规范，做到有章可循。第三，对已经具有“金牌月嫂”资格的月嫂进行资格认证，重新考试，只有这样，月嫂市场才能健康有序地发展。

十二、2017年海南省三亚市天涯区社区工作者面试真题

1. 李克强总理认为小吃街摆摊的问题不能一刀切。你认为李克强总理的理念是否与当前三亚“创文巩卫”的做法有冲突？

【参考答案】

李克强总理提出小吃街问题不能一刀切，主要是希望基层政府部门能够多从百姓角度考虑，尽量寻求更多人的“共赢”；三亚的“创文巩卫”活动，主要是希望在全市民的共同努力下，创造良好的生活环境，提高人民群众的健康水平。李克强总理提出的理念与三亚“创文巩卫”的最终目的都是营造和谐美好的社会，所以两者并没有冲突。

小吃街问题是一个比较棘手的问题，很多人都靠经营小摊为生，如果以强硬的手段关闭所有小吃店，那么会使很多以此为生的市民失去经济来源。所以，李克强总理强调要“以小窥大”，通过简政放权、放管结合、优化服务，破除制约社会生产力发展和就业创业的不合理束缚，以主动服务的精神激发市场活力。三亚“创文巩卫”是在有关单位领导的带头下，全民齐心协力，深入开展环境卫生的整治活动，通过这个活动，可以增强全市人民的卫生意识，形成人人参与创建全国文明城市、巩固国家卫生城市的良好氛围。

“创文巩固”是开展卫生整治，但并不意味着不允许摊生意发展，李克强总理强调小吃街问题是希望相关部门能够解决好基层创业的问题。这是实施创新驱动战略的有力举措，是政府职能的重大转变，这有利于处理好政府和市场的关系，有利于激发市场的活力和社会的创造力。同时，这个举措也是在法律法规许可的范围内进行的，最终都是为了让群众更满意，让社会更美好。

2. 有市民通过 12345 热线投诉你所在单位，领导让你去处理这件事，你该怎么做？

【参考答案】

市民投诉我所在的单位，可能是因为单位没有及时地处理市民的问题。所以，我一定会及时与该市民联系，了解详细情况。

首先，通过有关部门了解该市民投诉的是本单位哪方面的事情，将详细情况记录下来，同时，记录好该市民的联系方式。

其次，打电话联系该市民，诚挚地向他道歉，向其说明因为我们工作的失误对他造成了影响，希望他能够谅解。然后，和该市民进行沟通，表示他的心情我们能理解，用恰当和善的语言表示我们愿意倾听该市民的意见，然后一一记下市民的问题。如果我能当场给该市民解答，我一定会详细地向该市民解释清楚，并且向该市民表示，下次我们一定做好这方面的工作。如果该市民问及一些我不了解的问题，我也一定会站在该市民的角度，想办法及时地给该市民一个说法。比如，我会请相关同事帮助我向该市民做出解释，或者告诉该市民，我会将他反映的问题上报领导，让他留下我的联系方式，我一定会在承诺的时间内给他答复。

再次，认真地将该市民反映的问题整理好，如果确实存在问题，我会及时请示领导，根据领导的指示做出调整。如果不存在问题，那么我会做好解释工作，让市民能够全面地了解本单位的工作内容。

最后，我会联系该市民，将结果反馈给他，感谢他对我们工作的监督。同时，在相关网站上做好通知，让广大市民都能知道我们工作的调整，也希望他们之后能够一起监督我们的工作，为我们的工作提出宝贵的意见。

十三、2017 年 6 月 21 日北京市东城区社区工作者面试真题

1. 现在社会工作专业的大学生很多，但是毕业后从事社区工作的人却很少。对这一现象，你怎么看？

【参考答案】

社会工作专业的学生在毕业后从事社区工作的较少，我认为有诸多现实原因。首先，社区工作行业的待遇偏低。随着物价水平的不断上涨和家庭经济负担的加重，部分社区工作者的收入难以支撑目前的生活，面对生活的压力，不少社会工作专业的毕业生另择他业。其次，

工作比较辛苦。社区工作大多在基层，工作内容千头万绪，接触到的人和物形形色色，久而久之社区工作人员的工作积极性、主动性都会有所减弱。最后，发展空间小、社会认同度低。目前，社会上对社区工作职业并不了解，甚至一些社会工作专业的毕业生也没能正确地看待自己工作的价值。

我认为要改变这种现象，需要从以下三个方面入手：第一，提高政府对社会工作的关注和支持，目前，社区工作发展最大的难题就是资金问题，可以从社区工作人员的待遇和行业的扶持资金入手；第二，加大宣传社区工作的力度，让市民对社区工作有更多的了解，对社区工作者的价值有更全面的认识，从而帮助社区工作更广泛、更有效地开展起来；第三，鼓励社会工作专业毕业生就业，帮助社会工作专业毕业生正确看待专业意义和岗位内容，鼓励更多的社会工作专业毕业生走向社区工作者岗位，让更多有专业素养的人才在合适的岗位上开展工作。

2. 你作为一名社区工作人员去入户调查，调查对象是一位老人，到达时发现住户家里冒出白烟。出现这个状况，你怎么处理？

【参考答案】

作为社区工作人员，当我到达住户家并发现住户家里冒白烟时，我会秉持着保障居民人身安全的原则，在第一时间拨打 119 火警电话，请求消防部门的援助，同时拨打 120 电话，在必要时对老人进行救助。

首先，我会拉响警铃，提醒整楼居民有危险情况，疏散居民，让大家在楼外等候。向居民表明自己的身份，请他们帮我一同将老人从屋内背出，并询问老人是否有身体不适的情况。

其次，我会进一步查看冒白烟的来源，如果是较小的火势，我会采用灭火器科学灭火；如果是燃气泄漏，我会打开窗户、房门，帮助气体扩散，并注意防范明火；如果是家中的消毒剂等化学药品变质引发的白烟，我会告诉大家实情，不要惊慌，等待消防人员来处理。等消防人员到来后，我会将房屋内的大致情况告知他们，请他们对房屋进行详细的检查，查找冒烟的源头，确保无安全隐患后，再让居民返回。我还会让救护人员给该老人做一次详细的检查，保证老人的人身安全。

最后，详细询问消防人员家中冒白烟的具体原因，将原因告知老人，并嘱咐老人以后多注意。我会总结这件事给我的经验教训，尤其是老人独自在家的安全问题，然后写成书面报告向领导汇报，并将需要注意的事项做成通知，张贴在小区的布告栏中，请居民注意防范。

3. 社区工作人员小李在处理居民事务时，造成居民不满，有居民来上访。作为领导，遇见这种情况你怎么处理？

【参考答案】

首先，面对居民因不满而上访，我会在第一时间安抚居民情绪，为下属小李处理居民事务不当的情况向居民道歉，并保证一定会让小李进行改正，不会再发生类似的事情。之后，我会进一步询问居民具体事务的情况。如果没有办理完成，我会协助其办理事务；如果已经

办理好了，我会感谢居民对我们工作的监督，也请其继续监督我们的工作。

其次，在把居民送走后，我会找小李谈话，仔细询问他最近的工作和生活状况。如果他家中遇到困难，致使他最近情绪不稳定，工作不在状态，我会帮助他解决生活中的困难，让他能够回归到正常的工作和生活；如果是他工作能力的问题，没有及时有效地处理好工作中的问题，我会帮助他安排相应的业务培训，提高他的业务能力；如果是他的工作态度问题，我会和他好好谈话，让他重新认识到社区工作的意义和价值，激发他工作的积极性。

最后，我作为领导会在以后的工作中为他树立榜样，做到尽职尽责。同时，也要让小李认识到自己的不足，让他诚挚地向居民道歉，并承诺以后改正，感谢居民对我们工作的监督。

十四、2017年9月9日上午新疆巴州社区事业岗面试真题

1. 近日，有居民向小区物业反映，自己居住的小区有住户在楼下种菜，公共绿地变成菜园，影响了其他业主的生活。假如你是小区物业的工作人员，遇到这种情况该如何处理？

【参考答案】

小区绿地属于全体业主共有，根据相关条例，城市规划区内现有和规划的公共绿地、居住区绿地等不得被侵占和破坏。所以，小区住户在楼下公共绿地种菜的行为是不被允许的，任何业主都无权私自占有小区公共资源。假如我是小区的工作人员，我会这样来处理：

首先，对前来投诉的居民表明态度，我们会重视他所反映的情况，一定会解决好这件事情，给小区居民一个满意的答复。

其次，调查了解具体的情况。我会找到在楼下种菜的住户，了解他种菜的原因。若是该住户由于崇尚“自给自足”的生活方式而选择种菜，并没有意识到问题的严重性，那么我会耐心地向他们解释这种行为的不妥之处，并告诉他们这会影响到其他业主的生活，不利于邻里关系的和谐发展；若是由于住户的家庭经济状况较差，买不起菜，那么我会在向他们说明道理后，联系社区相关部门，帮助他们解决困难。

最后，做好小区绿化带规划工作。我会联系物业相关工作人员对小区绿地进行维护，发现绿地被占现象要及时制止，并在后期加强对小区绿化带的维护管理，可以单独开辟出来一块地专门让居民种菜使用。我还会在小区宣传栏张贴公告，倡导小区居民要养成自觉维护绿化带的意识，共同维护公共绿地；制定对破坏绿化带行为的惩罚措施，开通举报热线，鼓励居民对破坏公共绿地的行为进行监督。

2. 你所在单位计划组织开展“两学一做”主题活动。如果由你负责，你将如何开展？

【参考答案】

开展“两学一做”主题活动，是落实党章关于加强党员教育管理要求、面向全体党员深

化党内教育的重要实践，是加强党的思想政治建设的重要部署。因此，我一定会尽力开展好“两学一做”主题活动，让职工能够真正领悟到其主旨精神。

首先，制订活动方案，确定这次主题活动的形式为演讲，并做好宣传工作。我会召集单位各部门的负责人召开会议，充分调动党员同志的积极性，并让各负责人回去之后在自己部门中选出三位工作人员参加演讲比赛，同时讨论成立评委组，确定评选的细则，并设置一、二、三等奖。比赛时间定在周五下午，地点为单位大礼堂，由单位演讲小能手作为活动主持人，演讲要围绕“如何从自身出发践行《中国共产党廉洁自律准则》”展开。演讲结束后，由主持人为大家讲述革命先辈的典型事例，以及那些贪污腐败的反面事例，通过正反对比，让大家能够在这些典型事例中吸取经验教训，从而树立优良传统。

其次，做好活动现场的相关工作。演讲前一天分配好活动现场的工作人员，做好当天的引导工作和音箱、麦克风等音响设备的检查工作，还要安排好人员组织签到、拍照录像、维护好现场秩序、做好服务性工作，确保活动能够有条不紊地进行，避免出现差错。

最后，在活动结束后，由单位领导颁发奖状，并合影留念。将活动现场的照片以及视频资料上传到单位网站，留作纪念，并让参与观看的同事写观后感，以强化活动效果。

3. 你是某小区物业工作人员，社区内有人晚上装修房子，造成严重扰民。于是居民向你投诉，装修业主却说自己着急结婚。遇到这种情况，你该如何处理？

【参考答案】

装修房子是每家每户都要经历的过程，但是噪声太大产生的扰民问题，是我们必须重视的。作为一名社区工作者，我应该及时化解邻里之间的矛盾，营造一个稳定和谐的社区氛围。

首先，主动与周围的居民沟通。装修的噪声严重影响了他们的休息，对此我表示十分理解，也能感同身受，请他们不要着急，不要私下与装修家庭产生矛盾甚至是口角和肢体冲突。我会代表居民与装修房子的业主进行沟通，告知他因装修带给他人的困扰，请对方注意控制音量，并调整装修时间。

其次，与装修业主进行沟通。向业主了解装修的进度和情况，并告诉他装修声音过大不仅严重影响了周围居民的日常生活，而且也让周围邻居产生了不满情绪。我会告诉该业主，我已经代表居委会对周围居民进行了劝说，因为装修赶进度，不可避免产生一些噪声，大家也都能够谅解，但是请注意调整装修时间、降低装修音量，避免破坏邻里之间的和谐关系。因此，一方面，我会与装修业主协商装修时间，让其避开居民早、中、晚的休息时间；另一方面，建议装修过程中能够有意识地控制音量或安装一些隔音设施。

再次，向业主宣传《中华人民共和国治安管理处罚法》中有关生活噪声污染的规定，提醒对方在已竣工交付使用的住宅楼进行室内装修活动，应当限制作业时间，并采取其他有效措施，以减轻、避免对周围居民造成的环境噪声污染。行为轻微的，进行警告；如果被警告后仍不改正，则会进行相应罚款。

最后，随时关注社区装修动态，倾听居民的反馈意见，并通过公益广告、文明标语、社区宣传专栏等形式进行宣传教育，培养居民的文明意识，增强多为他人着想意识，自觉做到装修不扰民。

4. 你是政府的工作人员，在和同事入户走访居民的过程中，发现一家居民门口有很多鞋子，疑似在开展地下讲经。面对这种情况，你该如何处理？

【参考答案】

地下讲经所散布的宗教极端思想，严重扰乱社会秩序，容易造成严重的现实危害。若是发现有地下讲经行为，必须要在第一时间处理。

首先，我会调查了解情况。我会先和工作人员一起，通过向周围群众打听的方式，询问是否知道这家住户出现这么多鞋子的原因，以及这户人家平时是否存在异常的行为。然后我会和工作人员一起进入这家住户，以走访居民生活为由，观察他们活动的形式以及学习的内容，进而判断他们是否在开展地下讲经活动。

其次，根据了解到的情况采取相应的措施。若经过调查，发现他们并非在举行地下讲经活动，而是正常的居民聚会，那么我会祝他们玩得开心；若发现确实为地下讲经活动，那么我会和工作人员先不动声色地离开，再立即拨打 110 报警，并在暗中观察他们的举动，与警方保持联系，等待警察到来后，一举将他们抓获。

最后，及时反思自己的工作。在平时的工作中，要增加走访居民的次数，并要及时向居民了解情况，要坚决杜绝这种现象的发生，防患于未然。

十五、2017 年 9 月 17 日上午山东省德州市德城区社区工作者面试题

1. 有人说：“一个人做事情要有限制性，才能成功，若盲目而为，无限制，则终会失败。”请联系实际，谈谈你对此的看法。

【参考答案】

这句话告诉我们，人生需要一定的约束，否则将失去目标和方向。没有一定的约束，做事情就不可能成功。

自由都是相对的，有束缚才有自由可言。就像马路上的交通信号灯，看似束缚了车辆与行人的出行，大家只能通过红绿灯的指挥来过马路，不能按照自己的想法随心所欲地穿行。但是如果没有交通信号灯的规范，车辆无规章地行驶，行人乱穿马路，只会给交通带来更大的不便，造成拥堵，使大家的出行受到更大的约束，甚至是遇到各种危险。

对于个人来说，我们的行为是受到道德和法律束缚的。如果个人行为失去了规范，那很有可能导致没有人上班工作，社会充满暴力，最终导致社会秩序混乱。没有限制，人们做事情就会不择手段，这样下去，最终的苦果也只会落到自己身上。一个人的成功需要很多条件，其中必不可少的就是限制。我们需要一个清晰的目标限制我们胡思乱想，需要一个科学的规划来限制我们盲目出力，需要一种笃定的坚持来限制我们见异思迁。正是因为有种种限制，我们才能走向成功之路。

人们只有遵守规章制度、工作纪律，才能保证工作的顺利进行，才会更好地实现个人的理想。对我们来说，年轻人是国家的未来和希望，所以更应该接受国家法律法规的约束，沿着一条正确的道路不断向前，将自己的梦想和祖国的伟大事业紧密相连，珍视岗位，忠诚守责，把个人奋斗融入民族的伟大抱负之中，融入国家的发展战略之中。只有这样，人生才会有更广阔的平台，才会有更美好的前景。

2. 你作为一名社区工作者常常处理社区纠纷，居民对你很满意，但是领导认为你说话满口大道理，并在大庭广众之下批评了你。对此，你会怎么做？

【参考答案】

首先，领导对我的批评是对我的关心和爱护，也是希望我进一步提升工作能力，更好地处理群众纠纷。对于领导的批评我会虚心接受，并加以改进。

其次，领导对我调解纠纷时的说话方式不满意可能是因为接到了一些群众对我的投诉，或是领导没有全面了解我的工作，只是片面听了我的说话方式。无论是哪种原因，都说明我的工作存在不足的，因此我要努力改进。

最后，我会继续以超强的责任心处理社区纠纷，帮居民处理矛盾，在之后的工作中也会注意自己的工作方式，尽量用群众听得懂又比较熟悉的语言与居民交流。我还会继续学习语言表达技巧，将理论知识转化为通俗易懂的语言，运用到工作中，并积极学习地方方言，使自己能更接地气。我也会积极向领导请教处理纠纷的技巧并积极向领导汇报工作，同时向有经验的同事请教学习，从而更好地完成本职工作，争当先进典型。

十六、2017年10月27日上午福建省厦门市集美区社区工作者面试题

1. 习近平总书记说：“慎易以避难，敬细以远大。”作为社区工作人员，谈谈你对这句话的理解。

【参考答案】

习近平总书记强调的这两句话，为我们开展各项工作指明了具体方向，也对我们的工作方式方法提出了严格要求，即要注重细节。这启示我们做困难的事情要从简单的事做起，做复杂的事情要从细微处做起。每一件事情都是由一个个的细节组成的，而每一个事物也都是由细节构成的，因此做好细节是做好整件事的基础和前提。如果我们在细节方面没有做到位，整件事情就可能会得出相反的结果。所以，作为一名新人，我更要养成注重细节的好习惯。

一方面，细想细做。古语曰：“三思而后行。”我们在做工作之前，一定要对工作有一个从整体到局部的认识。面对工作任务，要想清楚工作目的、工作开展之后可能会出现各种情况、遇到困难时的解决办法等。只有预先想到这些，对细节有所把握，我们才能趋利避害，更高效地完成工作。而想清楚后付诸行动，同样要注重细节，小到复印时双面利用纸张

以节省资源，大到组织活动时考虑好各个成员的需求等。

另一方面，细问细答。在工作中，沟通很重要。有效沟通会大大减少工作时间、提高工作效率，而要做到这一点，就要在细节方面沟通好。当遇到不懂的、需要交流的问题时，一定要问清楚来龙去脉和解决问题的具体操作办法。详细了解情况是解决问题的必要前提。反过来，如果有同事找我问一些细节问题，我也会知无不言、言无不尽，切实帮助同事解答疑惑。做到以上两点，我相信自己会很快适应新工作，融入新的团队。

2. 你是某小区工作人员，社区决定和某社会机构合作给小区居民疏导心理压力，开展为期半年的心理辅导活动。请问你会如何开展工作？

【参考答案】

现代人生活压力比较大，心理疏导是刚需，小区和专业机构合作来疏导居民心理压力，既能促进居民心理健康，也有利于打造和谐社区。作为社区工作人员，我会从以下几方面开展工作：

第一，积极宣传心理健康知识。一方面，在社区公告栏张贴通知，告知社区居民我们会邀请专业心理咨询师免费为大家做心理疏导，缓解压力；另一方面，积极开展入户宣传，破除居民不好意思的心理，让其明白心理咨询是正常的事情，鼓励居民进行心理自查。

第二，短期内，举办心理健康讲座，发放心理知识科普小册子，集中宣传心理健康，提醒居民重视自身心理健康。从长远来看，尝试在社区设立心理咨询室，请专业机构派驻心理咨询师每周末来咨询室值班，接待前来咨询的居民，同时建立新媒体传播矩阵，传播心理健康知识，希望居民关注我们的线

上渠道，有问题及时求助。

第三，重视反馈。设置月度考核制度，对我们的心理辅导工作进行月度考核。具体来讲，可以采用问卷调查和入户调查相结合的方式收集社区居民对此项工作的反馈信息，并且每个月都要有相应的工作总结，以便根据反馈意见进行改进，保证心理辅导工作真实有效。

十七、2017年10月22日天津市社区工作者面试真题

1. 有人说，残疾人是社会财富的创造者和参与者。对此，你怎么看？

【参考答案】

我赞成这个看法，残疾人本来就是社会财富的创造者和参与者。

残疾人也是人民大众的一分子，也是我们整个人类的组成部分。造成残疾的原因是多种多样的，有的人可能是先天性因素导致残疾，有的人则是外部因素导致残疾。先天性的残疾有可能是各种疾病导致的，如先天性失明、失聪等。此外，外部原因也会导致残疾，如工人在工程建造过程中因为意外情况受到不可治愈的伤害导致残疾，有人因交通事故导致残疾，

有人因为探索自然导致残疾，等等。

无论是哪种原因导致的残疾，都不能说明他们对社会就是无用的，可能反而是他们推动了社会在某些方面、某些领域的发展。比如，在残疾人奥运会上，正是由于每一位残疾运动员的拼搏和努力，才推动了各国残疾人运动事业的发展。如史铁生，他虽然双腿瘫痪，却是我国优秀作家之一，他的作品家喻户晓，大大推动了我国文学的发展，他虽然身体残疾，但他的思想却是健全而丰满的。此外，还有很多我们知道的古今中外的著名人物，如张海迪、桑兰、海伦·凯勒、霍金等，他们不仅在自己的领域做出了贡献，推动着社会进步，还激励着无数后辈向他们学习，他们的精神在不断发挥着作用，为社会带来积极的力量。

残疾人是我们不可忽视的社会群体，他们和健全人一起，构成了完整的人类世界。残疾人同样是社会财富的创造者、社会进步的推动者，也应该是人类文明成果的共享者。尊重残疾人，为残疾人提供良好的生活、工作条件和交流感情、倾诉感受的平台，是建设和谐社会的重要内容，是弘扬人道主义的应有之义，是体现社会文明和人文关怀的重要标尺，也是我们全面建设小康社会的重要组成部分。

2. 单位要组织一次精准助残的调研活动，领导让你负责，你会怎么做？

【参考答案】

领导把调研工作交给我来做，是对我的信任，调研结果关系我们之后助残工作的方向和重点，因此，我会认真完成好这项工作。

首先，确定调研对象为我市的残疾人员、残疾人服务机构和广大市民。调研方式采用实地走访、现场问卷调查和网上问卷调查三种方式，实地调查和问卷调查主要针对残疾人员和残疾人服务机构，网上问卷调查则是针对广大市民尤其是身边有残疾人的群众。调研内容要根据不同的调研对象设计不同的问卷内容，比如，对残疾人员，我们会直接询问他们的生活状况、生活中存在哪方面的困难、目前最需要解决的是什么问题等；对残疾人服务机构，我们要向他们了解目前为残疾人员提供的服务都有哪些、残疾人员最需要的服务是什么、有哪些地方需要支持等；对广大身边有残疾人员的市民，我们会通过他们从侧面了解残疾人员还需要哪些帮助，如升学、就业等方面。

其次，确定好调研方式和内容后，我会和其他同事成立工作小组，分组进行工作。安排一组人负责进行实地走访和问卷调查，一组负责网上问卷调查。为了保证调研结果的全面性和有效性，我会安排人员尽可能多地了解残疾人同志需要帮助的地方，调研时间将持续一周。在调研活动结束后，对调研数据进行整理和分析，总结出残疾人同志需要帮助的地方，并按照重要性对其进行顺序划分。

最后，根据调研结果撰写调研报告，上报领导，并针对精准助残活动提出有效意见供领导参考。

3. 张某是残疾人，邻居李某家里装修影响了张某家里的采光，张某找到李某理论，李某

看不起张某，辱骂张某是残疾人。张某找到你反映这个问题，你怎么做？

【参考答案】

首先，我会安抚张某，帮助他平复情绪，使其不要因为李某的不当言语而情绪低落，或者认为自己是个残疾人而产生卑怯的心理，并向其保证一定会帮助他解决问题。

其次，我会和李某进行沟通，通过沟通让其认识到歧视残疾人是不对的。残疾人也是我们的一分子，也是我们的兄弟姐妹，对待残疾人，我们应该理解、帮助、爱护他们，尤其是作为残疾人的邻居，更要帮助他们。他们也是靠自己的努力去劳动、去生活、去实现自己虽渺小却又伟大的人生价值，我们更应该尊重他们。另外，矛盾的起因也在李某，因为装修给邻居带来不便，邻居找上门的时候，李某应该向对方道歉，并通过沟通请邻居理解并多多包涵，而不是因为对方是残疾人就看不起人家，嘲笑人家。我还会劝李某换位思考一下，站在邻居的角度想想问题，假如自己也是残疾人，肯定也不想别人嘲笑自己，而是希望别人对自己宽容一点、理解一点。那么，当我们是健全人的时候，面对残疾人，就要以宽容理解的态度对待他们。相信经过我的劝解，李某会认识到自己的错误并改正。

最后，我会让李某向张某道歉，缓和他们的邻里关系，调解他们的矛盾。此外，我还会在以后的工作中，联合相关部门多开展关于尊重残疾人、营造和谐邻里关系之类的宣传活动，让大家对残疾人有正确的认识和态度，珍惜彼此的邻里关系，营造和谐生活氛围。

十八、2017年11月26日湖北省武汉市武昌区“红色物业”面试真题

1. 某事业单位打着公平的名义进行招聘，但实际上却有“内定”现象存在，在社会上产生了很不好的影响。对此，你怎么看？

【参考答案】

在经济形势不乐观，下行压力还在加大的当下，就业难是广大求职者面临的一个严峻问题。而在这个时候对于已经实现公开招聘全覆盖的事业单位招聘来说，被曝存在“内定”的现象，无疑是对社会公平正义的严重挑衅。它不仅侵犯了广大求职者公平就业的权利，更败坏了社会风气。如果不能从根本上消除这种“内定”“世袭”的现象，甚至有可能对社会的稳定造成冲击，最终将不利于社会的和谐。

事业单位招聘之所以仍存在“内定”现象，一方面是因为，“全覆盖”前留下了缓冲期，这个缓冲期给事业单位公开招聘留下了监管漏洞，使其能够大胆地进行违规操作；另一方面是因为，虽然事业单位实行公开招聘，但是一些阻碍机会公平的弊端仍然存在，如设置一些无法改变的“硬性”条件（如家庭出身、年龄等）把应聘者挡在门外，或者搞虚假形式的公开，表面上走走过场，实则已经做好了人员安排。而这种披着公平、公开外衣，实则让特权在隐蔽处实行的事业单位公开招聘制度，不仅是对求职者心灵上的伤害，也是对社会公平正义的践踏。既然是公开招聘，就要杜绝任何的暗箱操作和人情关系，真正地让求职者凭借个

人能力通过考试。事业单位不是家族企业，更不是权力阶层的“一亩三分地”，公众有权参与和管理。我认为要想从根本上打破特权就业魔咒，除了全面推行事业位公开招聘制度，还需创新制度设计，严格问责制度，给脱缰的权力套上法律制度的笼头，确保公开招聘的公信度。在就业“潜规则”根深蒂固、“显规则”肆无忌惮，一时难以彻底打破的环境下，应把事业单位用人全过程向社会和盘托出，自觉接受社会民众的监督。只有多管齐下，让制度具有执行力，才有望砸破权力就业的暗箱，才能让事业单位招聘真正在开的基础上步入公正的轨道。

2. 新年来临之际，某小区物业准备举办一场暖冬乒乓球比赛。如果领导让你来组织，你会怎么做？

【参考答案】

小区举办乒乓球赛既可以强身健体，丰富大家的业余娱乐生活，还可以维护小区居民之间的睦邻友好关系，促进小区环境的和谐有序发展，因此我一定要重视这次比赛的举办。具来说，我会这样做：

首先，我会针对这次比赛做一个详细的策划方案，包括参赛报名的流程及人选、比赛场地的选择、比赛规则的制定、比赛的奖品设置、举办的形式等细节，然后将策划方案给领导审阅，并按照领导的建议对方案进行完善，将其作为组织比赛的指导性文件。

其次，面向社区居民进行一个简单的调研，了解大家的参赛意愿，并根据了解到的实际情况选用合适的报名方法，采取自己报名和相互推荐的方法，请有意参加乒乓球比赛的居民到物业管理中心进行登记报名。为了提高大家参加比赛的积极性，我会为每名参赛的选手准备精美礼物以示鼓励。同时，为了让广大社区居民都知道这次乒乓球比赛的事，我会将比赛的详细信息包括比赛的报名方式、报名时间、地点等在社区宣传栏张贴，让更多的居民都能报名参加。

再次，安排人员购置此次乒乓球赛所需的器材、设施等，在比赛日当天提前将这些东西搬到比赛场地进行布置，并悬挂比赛条幅，吸引本社区居民或者路人前来“观战”，营造娱乐氛围。

最后，待准备工作都做好后，通知所有的参赛人员做好赛前热身准备，并按时开始比赛。比赛采取淘汰制，按照国际上通用乒乓球比赛标准进行，分成男女单打、男女双打及混合双打的形式，每种形式决出冠亚军，并在比赛结束以后现场为他们颁奖，也要为每一位没有获得名次的参赛者赠送一份精美的礼品。同时，安排摄影人员做好比赛实况的拍摄工作，比赛之后将比赛的照片放到宣传栏展示，增强社区凝聚力。

3. 你是某居民小区物业管理人员，如果有户居民向你反映他们家的楼房漏水，你会怎么做？

【参考答案】

作为一名物业管理人员，为小区居民提供周到的服务，解决居住方面的问题是我的工作职责。如果有居民反映家中有漏水的情况，我一定要妥善处理。具体来说，我会这么做：

首先，向反映漏水的居民进一步了解漏水的实际情况，如漏水是否严重，什么位置漏水，是否是自己家的房子装修时天花板的防水没有做好，导致楼上的居民用水渗进自己家里。为了明确问题所在，找到漏水的原因，我会请该居民带我到其家中查看漏水情况，以便采取有针对性的措施。

其次，到居民家里查看漏水的情况，准确查找漏水的位置，对天花板防水情况进行检查，如果是该居民家的房顶装修或天花板的防水没有做好，我会及时帮居民联系房屋装修工对其做好防水处理。如果经检查漏水问题并非出自该居民的家里，可能是其他地方积水时间久了，水沿着缝隙渗透进来，那么我会根据经验顺着单元楼层找到漏水的地方，然后对有可能受其影响和已经受到影响的住户进行协调，希望他们能够共同解决漏水问题。

最后，等漏水问题解决了，后期做好问题的跟踪反馈工作，询问居民家中是否还漏水，帮助居民彻底消除问题隐患，让居民居住得舒心。当问题妥善处理好以后，我会总结工作经验，为以后出现类似的问题提供借鉴。

十九、2017年河北省张家口市宣化区社区工作者面试真题

1. 现在网络非常普及，出现了“互联网+”。如果将“互联网+”与社区工作结合在一起，你认为怎样才能做好社区服务与管理工作？

【参考答案】

“互联网+”是时下的热词，如果将“互联网+”与社区工作结合在一起，可以更好地进行社区建设，改造社区生活，做好社区服务与管理工作。具体来说，我认为可以从以下四个方面去做：

第一，可以建立社区工作者网络工作机制，激活社区工作创新活力，提高社区工作者“学本领、强业务、重服务”的工作积极性。一支管理规范、务实高效、业务过硬、和谐创新的新型社区工作者队伍可以通过网络平台为居民群众提供更加科学、精准、完善的高质量服务，从而推动整体工作水平的不断提高。

第二，可以建设环境服务管理指挥调度平台，使得辖区事件可以及时上报并能够及时得到处理，成为内部加强管理、外部服务居民的“快车道”，促进社区管理和环境卫生治理，打造快捷的为民服务体系，社区干部也应形成一岗多能的服务模式，使工作效率和群众满意度得到大幅度提升。

第三，加强社区信息安全建设，加大监管力度，提高社区服务质量。“互联网+”参与社区服务创新最大的优势来自信息，同样其软肋也在于信息。而要做好信息的安全工作应当确保技术层面信息资源的安全性，同时也要加大对社区网络的监管力度，提高对社区管理者的要求。

第四，可以让传统行业与新兴电商联手，开设新型便利店、菜店、水电缴费点等。社区是人们的居住家园，既要满足人们对“住”的需求，也要满足居民在餐饮、购物、交通等方

面的需求，甚至包括人际交往需求和个人自我价值实现的需求等。

“互联网+社区”应当本着以人为本的标准，以居民体验为中心，以服务为基础，不断汲取优秀社区的先进理念及模式，共同推动社区治理向现代化方向转型。

2. 社区内有居民投诉楼下有人打麻将非常扰民。假如你是社区工作人员，你怎么处理此事？

【参考答案】

麻将扰民事件一直是居民投诉的热点问题。打麻将本是娱乐休闲的活动，但如果影响他人，着实不好。如果我是一名社区工作人员，有人向我投诉此情况，我会从以下几方面着手处理：

首先，向来投诉此事的居民表明态度，我们社区一定会重视他反映的问题，待调查了解以后，会给他一个满意的答复，请他在此期间耐心等待，理解并支持我们的工作。

其次，调查了解居民投诉的具体情况及居民反映的问题是否属实，如果情况属实，则根据情节轻重进行处理。

第一，可以将此事告诉附近德高望重的长者，由长者出面善意地提醒打麻将的居民，既不伤邻里间的和气，也能解决问题。

第二，由社区调解人员对打麻将的居民进行劝说。如果打麻将是为了休闲娱乐，请注意娱乐时间，不要在休息时间打麻将，这样会影响其他居民。

第三，在前两种方法无效的情况下，可以选择直接报警，由民警上门协调。多次打麻将扰民，影响他人休息的行为，可能构成侵权。如果屡劝不改，其他居民可以依法起诉。如果经过社区、街道办、物业的批评教育后，业主仍我行我素，我会帮助投诉居民拨打 110，请巡警或当地派出所民警上门协调。

最后，相信通过以上几种方式，我会给前来投诉的居民一个满意的答复，社区麻将扰民的情况也会得到改善。

3. 现在是深化改革的关键期，作为张家口市的一名社区工作者，你向领导汇报了你的工作思路，领导有了初步设想，并让你协助完成，你如何落实此项工作？

【参考答案】

社区是社会的根基，社区治理是国家治理体系的基础，推动实现社区治理体系和治理能力现代化，对实现全面深化改革目标具有重大战略意义。作为张家口市的一名社区工作者，我要全力配合相关部门开展社区的深化改革工作，领导让我协助完成此项工作，我一定会重视起来，认真完成。具体来说，我会从以下几方面入手：

首先，领导已经有了初步的设想，我会在了解领导的构想之后，围绕领导设想的核心思想，通过发放调查问卷、实地走访等方式开展社区调研活动，了解社区内存在的问题及需要改进的地方，对调研结果进行整理，为工作的具体开展打下良好的基础，并形成文字报告，上交给领导。

其次，根据调研制订具体有效的工作方案，方案中包括具体的工作注意事项及应从哪些方面进行深化改革等，并呈交领导审阅。

再次，待领导审阅后，根据领导意见修改方案中不完善的地方，并向全社区传达此项工作的核心思想，希望各部门倾力合作，共同完成好此项任务。

又次，根据具体的活动方案开展工作，在开展工作的过程中注意各部门的协调合作。除此之外，也要收集群众对此项工作的意见和建议，对收集到的信息进行整理，为后续开展工作提供借鉴。

最后，工作完成后，进行工作总结，反思在工作过程中出现的失误，并总结经验和教训，以便更好地开展社区工作。

二十、2017年12月24日上午山东省济南市历下区社区工作者面试题

1. 如何通过社区工作者的干预行为，对家庭暴力进行处理？

【参考答案】

家庭暴力行为对家庭成员的影响是显而易见的，不仅会侵害家庭成员，特别是妇女、儿童和老人的人身权利，更会造成受害者的心灵创伤甚至理扭曲。社区工作者可以通过以下措施有效干预制止家庭暴力：

首先，在社区设立家庭暴力防治机构。目前，从全国范围来看，大部分省市社区的专门家庭暴力干预机构还没有完全建立。因此，各地社区应该积极建立家庭暴力干预机构。在反家庭暴力体系中，社区社会工作服务机构应挂靠在相应的街道办事处或社区居委会，或者街道（社区）购买由专业社会工作服务机构提供的服务。这样，在家庭暴力发生之后，社区能够采取相应的介入措施，与社区支持系统相辅相成，从而快速有效地解决问题。

其次，提供心理支持。心理支持可以采用热线电话、个案辅导、家庭访问、互助小组等多种方式进行。家庭暴力行为会使受害者产生不同程度的焦虑、恐惧、抑郁、自责、自我价值感低等心理病症，若不及时疏导，会形成严重的心理疾病。因此，社区工作者可以帮助受害者疏导情绪，恢复自我，从家庭暴力的阴影中走出来，重新面对生活。

再次，提供法律援助。在法律层面上援助和保护受害者是反对家庭暴力的重要措施，因而在社区中建立法律援助机构很有必要。其实，社区中配备一定数量的具有专业法律知识的社会工作者就可以很好地完成法律援助的任务。通过法律援助，使受害者树立权利不容侵犯的观念，依法解决家庭暴力问题。

最后，开展宣传活动。在社区中，可以采取以下方式开展反家庭暴力的宣传：在公示栏刊登有关反家庭暴力的常识；发放反对家庭暴力的宣传册；定期召开座谈会，以了解社区内的家庭暴力情况；开展讲座，宣传《中华人民共和国反家庭暴力法》。还可以招募一些有空闲道有思，勤学为公

闲时间的社区志愿者，加入防范家庭暴力的宣传活动中，引导广大社区居民尊重女性权利，远离家庭暴力，由此形成一个防治家庭暴力的良好氛围，预防家庭暴力的发生。

2. 习近平总书记在会见第四届全国文明城市、文明村镇、文明单位和未成年人思想道德建设工作先进代表时强调，人民有信仰，民族有希望，国家有力量，要锲而不舍抓好社会主义精神文明建设。请结合社区工作者的实际工作，谈谈你对这句话的看法。

【参考答案】

习近平总书记亲切会见代表并发表重要讲话，充分体现了他对精神文明建设的高度重视，是对全党全社会推进精神文明建设的有力动员，是我们做好工作的重要遵循。作为社区工作者，要认真学习领会，并进行贯彻落实，将精神文明建设融入社区工作全过程。

对个人来说，一个人失去了理想信仰，也就失去了使命感和责任感，迷失了人生目标；对一个国家和民族来说，贫弱落后固然可怕，但更可怕的是全民精神空虚，如果大多数公民都缺失了信仰，国家和民族就丢失了主导价值。没有了明确准则，再丰裕的物质生活，也难免“金玉其外，败絮其中”。因此，中华民族的伟大复兴不仅要在经济发展上创造奇迹，也要在精神文化上书写辉煌。人民有信仰，民族才有希望，国家才有力量。作为社区工作者，要担负起社区精神文明建设和社区文化建设责任，承担起把党的路线、方针、政策贯彻到社区建设中的重任，承担起用科学的思想引领社区成员的重任。精神文明建设和社区文化建设，建设的是理想信念，建设的是思想道德，建设的是文明风尚，最需要虚功实做，最忌流于形式。如果我成为一名社区工作者，我一定会大兴求实、务实、落实之风，在社区精神文明建设方面努力创造实绩。

首先，加大宣传教育力度。将精神文明建设工作与社区日常工作紧密结合，安排宣传活动，营造浓厚的氛围。尤其会注重宣传社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德，营造社区崇德向善的浓厚氛围，特别是要让中华民族传统美德在广大青少年心中生根发芽。

其次，深化志愿服务活动，促进志愿服务常态化。继续开展好社区公益日、专业志愿服务队进社区、“邻里守望”“关爱空巢老人”“爱心捐助”等志愿服务活动，在社区范围内营造互帮互助的浓厚氛围。

再次，继续深化“共度传统节日”主题活动。围绕春节、元宵、清明、端午、中秋、重阳等多个传统节日，组织开展丰富多彩的、居民乐于接受并参与的文化活动。

最后，充分发挥榜样的作用。在社区评选出先进人物、“五好”文明家庭，并将他们的故事在公示栏、微信公众号进行宣传，起到表率、示范作用，引导和推动全体居民树立文明观念，争当文明公民，展示文明形象。

总之，我们要锲而不舍地抓好社区精神文明建设，努力提高居民的思想道德素质，为国家走向富强提供坚强的思想保证、强大的精神力量、丰润的道德滋养。

二十一、2017年12月24日上午山东省济南市槐荫区社区工作者面试真题

1. 物业和开发商存在矛盾，小区环境遭到破坏，业主向物业反映问题，却得不到解决，居委会和业主在社区工作者的推动下成立了业主委员会，通过反映协商，环境问题得到了解决。

问题 1：上述案例体现了什么样的社区目标？

问题 2：上诉案例体现了几种参与形式？

【参考答案】

第一问：上述案例体现出以下两方面的社区目标：

(1) 促进居民参与，解决社区问题。社区问题的解决主要依靠社区居民，要相信居民有能力处理与他们日常生活密切相关的问题。题干中居委会和业主在社区工作者的推动下成立了业主委员会体现了这一点。

(2) 改善社区关系，提升社区意识。社区关系主要有两种表现形式，其中一种是对内关系。它是指社区内部各组织之间的关系，如居委会、服务站（工作站）、业主委员会、物业公司等，社区工作者致力于推动各个组织建立互信互赖的关系，合力解决社区问题，促进社区凝聚力的形成。题干中成立了业主委员会，通过反映协商解决问题体现了这一点。

第二问：上诉案例体现的参与形式主要有：

(1) 协商。社区进行建设和改造时，邀请受此影响的社区居民一起了解和讨论计划内容，推动居民成为决策过程中的一分子。题干中成立业主委员会协商解决问题体现了这一点。

(2) 共同行动。在决策过程中，社区建设或改造的规划由大家共同决策，并在决策过程中分配任务，让大家共同分担执行责任，形成分工与合作。题干中居委会和业主共同组成业主委员会，通过反映协商来解决问题体现了这一点。

(3) 社区居民自治。社区自己决定什么是本社区重要的事务、何时去做等议题，并负责执行这些决策。居委会和业主成立业主委员会，自己的问题自己解决体现了这一点。

2. “读书在于明理，而非谋生。”请谈谈你对这句话的理解。

【参考答案】

“读书在于明理，而非谋生。”这句话是国学文化大师南怀瑾先生提出的，表达了他对教育的态度和看法。南怀瑾先生认为，读书的目的是让大家明白做人的道理，是为了“做人”，而不是为了“生活”。

现代的教育太过于“功利”。对于很多人而言，读书受教育，就是为了将来的前途，有好的职业、有高的待遇，或是能够赚很多的钱，过很好的生活，甚至有的家长，还把自己一生的失意或一生做不到的事，都寄托在孩子们身上，拼命逼迫孩子们去上学读书，导致了很

多的教育悲剧。而且，学校教育的目的也完全转变成了对考试能力的培养。“分分分-学生的命根”早已成为普遍现象，造成了很多学生存在“高分低能”的情况。很多接受了十几年教育的人，只会做题，不会做人、做事。诚然，我们都希望能够有更好的生活，但是这应该是教育以后的目的，而不是教育本身的目的。我们能够理解家长望子成龙、望女成凤的心态及学校对升学率的追求，但是一味地逼迫孩子们读书学习，不知道“爱之反而害之”，把成绩看作第一重要的事，会危害孩子的一生。

真正的教育，应该是像南怀瑾先生说的那样，目的在于“明理”。因为“智慧”“智识”开发了，就容易懂得“谋生”的“技术”和各种有利“谋生”的“智识”，也就是“读书明理”。近年来推行的素质教育，就是强调这方面的转变，并且已经初见成效。学校在教育中，不能把结果当成目的来看待，要知道学生能力的培养、品行的塑造，远远比考试成绩更重要。只有真正培养出全方位的人才，国家才能真正拥有源源不断的创造力。

当然，单纯转变学校教学的目的还远远不够，作为家长也必须要转变观念，不再只看重分数，不再把自己的意志强加给孩子，而是能够因材施教，发现孩子身上的闪光点；国家方面也应该对单纯的通过考试选拔人才的方式进行修改，让那些有能力、有才华的学生，可以有展示的平台。只有家庭、国家一起做出转变，才能真正让教育回归本质。

二十二、2017年9月6日下午浙江省宁波市镇海区庄市街道社区工作者面试真题

1. 你认为自己有哪些特质可以胜任这份工作？你认为当前最大的挑战是什么？

【参考答案】

我认为自己所具备的一些特质，如善良、勤恳、耐心细致、善于倾听、乐于助人等，都是作为一个社区工作者需要具备的特质，而且我很希望自己能够利用这些特质，把以后的工作做得更好。社区工作者的职业性质决定了其在工作中需要担负的角色和承担的责任。社区工作者要与社区形形色色的人和事打交道，每个人都有不同的问题，或是物质生活方面的，或是心理方面的，这就需要社区工作者必须具备耐心细致的工作品质，善于倾听那些需要帮助的人的心声，善于和他们进行沟通，帮助他们排遣压力、解决问题。除此之外，最重要的是要有一颗善良友爱的心，把寻求帮助的人的事当作自己的事来看待，既要做到对其面临的生活中的问题感同身受，又要为其提供一些切实有效的帮助。

我认为，目前最大的挑战是虽然我具备一名社区工作者的基本特质，但是对于社区工作者具体的工作内容并不是很了解，专业能力和专业知识有些欠缺。假如我有幸能够成为我们社区工作者的一员，我会努力尽快熟悉我们的工作环境、工作内容、工作流程等，尽快适应这份工作，并在平时努力学习专业知识，提升自己的工作能力，以便能够更好地胜任这份工作。

2. 社区的张大妈家里有个有智力障碍的儿子，生活不能自理，为此张大妈经常去你的办公室找你哭诉，一哭就是半天，影响了你的正常工作。作为社区工作者，你该怎么办？

【参考答案】

面对张大妈的哭诉，我很理解，所以我会保持耐心，劝张大妈振作起来，并尽力想办法给她有智力障碍的儿子提供有针对性的帮助，使自己的工作恢复正常。

首先，我会与张大妈进行深入的交流和沟通，帮助张大妈摆脱低落情绪，勇敢地面对现实。毕竟张大妈是她智力障碍儿子的依靠，如果母亲情绪一直压抑，那么儿子也会受到很大影响。

其次，我会通过亲自接触智力障碍少年和询问张大妈这两种方式，充分了解这个智力障碍少年的智力程度和生活自理情况。根据他的情况，联系本社区残疾人帮扶组织，为其做一个帮助规划，共同帮助其进步。

再次，对于智力障碍少年来说，最需要满足的无疑是教育需求。我会为他联系残疾人学校，让他接受系统的教育，相信这对他的智力和社交能力都会有相当大的帮助。

最后，家中有个有智力障碍的儿子，既要负担康复的相关费用，还要在家中留人进行照顾。这样不但会加重家庭负担，而且会缺失经济来源。我会为张大妈家申请低保，并号召社区居民进行捐款，保障他们的基本生活。同时，在小区内进行一次摸底活动，重新了解小区内居民的实际情况，为有困难的居户提供帮助。

3. 为了提高社区居民消防安全意识，增强自救、互救能力，社区要组织一场关于安全消防知识的宣传活动，你准备如何做？

【参考答案】

消防宣传活动能够向大家普及消防安全的相关知识，也能够帮助大家增强危机意识和自我保护意识，提高大家的自救及互救能力。我会将宣传活动分为两个部分：第一部分为平台及现场宣传，第二部分为消防演练。通过知识宣传和实际演练相结合的方式，保证宣传效果。

首先，作为组织者，我会做好消防宣传活动的前期准备工作，包括资料的准备、人员职责的明确、相关人员和场地的联络、宣传方式的详细规划等重要内容。

其次，在宣传活动正式开始后，我会按照规划有序开展，并及时了解宣传活动的进展情况，保证出现问题能够及时解决。针对社区居民的实际情况主要选择三种宣传方式：一是与当地的一些主流媒体做好沟通，通过电视和广播以公益广告的形式报道此次宣传活动，向社区居民播放一些消防知识；二是将消防知识的文字版内容发布到微信公众号和微博上，方便社区居民可以通过电脑、手机终端来学习消防安全知识，并在留言区发表自己的意见和建议，以便及时搜集居民的反馈信息，更好地完善宣传工作；三是在社区宣传栏上张贴消防知识文字、消防安全知识图片等，供社区居民学习。同时，针对小区居民日常用电、气、火较多的情况，派专业人员为社区居民做现场讲解，告诉居民突发火灾时应该怎么报警、自救及互救。

再次，第一部分完成之后，我会即刻着手进行第二部分的工作。为了提高宣传的实效性，

我会聘请一些专业人士或者一些消防队的战士们做教练，走进社区，指导社区居民进行消防演练。并且分周期、分类别地组织好消防演练，确保演练安全、顺利完成。同时，我也会请媒体做好记录报道，使之成为日后宣传的素材。

最后，鉴于消防工作是每个人、每个单位都应该极为重视的工作。在宣传活动结束后，我会认真总结此次活动中的一些经验和教训，形成报告向上级领导和相关部门汇报，并提出加大消防工作宣传和监管的具体建议，为相关部门决策提供参考。

二十三、2017 年内蒙古呼和浩特市新城区招聘合同制工作人员面试题

1. 为了圆母亲的西藏梦，54 岁的宋健辉带着 84 岁的母亲骑行到西藏旅行，历时 17 天，全程 5000 公里。有网友质疑：孝顺还是冒险？对于网友的质疑，你怎么看？

【参考答案】

在当今社会，很少有子女愿意为老一辈人的梦想付出实际行动。宋健辉和他母亲的西藏之旅引起众多网友的热议，一部分原因是这种行为对很多人来说是一件很新鲜的事情，另一部分原因是大家认为宋健辉的母亲年纪较大，这样的旅行会有一些的危险性。我认为，旅行让人生更完整，重要的不是去哪里旅行，而是和谁一起去旅行，在确保老人身体状况允许的前提下，能够和母亲进行这样一次特别的旅行，是非常有意义的。

很多年轻人都有“远方梦”，许多人认为旅行是年轻人的标签，但 84 岁的老人告诉我们，旅行是任何年纪的人都可以有的梦想。宋健辉在知道母亲的梦想之后，用自己的实际行动，帮助母亲去实现她的梦想，这是一件好事，但部分网友却质疑这是一种冒险。这些质疑可能是出自对老人的担心，害怕老人身体吃不消，在路上发生危险。通过了解事实，我们知道宋健辉是在母亲身体状况允许的情况下带她去圆梦，而且宋健辉也多次向母亲强调，如果身体出现不适就立刻回家。

但是，宋健辉和母亲的旅行方式，也存在一定的风险性。因此，我认为这种行为不能轻易效仿。如果自己的父母真的喜欢旅行，也应该理性出行，可以邀请家人一起，选择乘坐安全舒适的交通工具去旅行，这样既可以保证出行的安全，又能在路上与亲人好好交流，增进大家的感情。此外，这件事情之所以会成为网友关注的焦点，我觉得跟当代年轻人与父母之间的关系有一定的联系。现在很多年轻人都是自己在外面闯荡，他们认为只有他们才有梦想和远方，从而忽略了老一辈人的梦想。所以，年轻人出去旅游的时候，也应该问问自己的父母，是否也有想去的地方，尽量带着父母一起旅游。只有做出行动，才是真正地尽孝，才能让自己的父母开心。

2. 呼和浩特市公交公司经过认真调查研究决定开通夜间公交车，主要是针对商场和火车

站等人流密集区，夜间公交车夏季的运营时间为 21 时 20 分发车，22 时 20 分收车。对于这项措施，你怎么看？

【参考答案】

随着经济发展，年轻市民夜间工作、生活的出行需求也不断增加，呼和浩特市公交公司开通夜间公交车，极大地满足了市民的出行需求。因此，我认为这项措施非常有必要。

发展城市公共交通是促进城市可持续发展的必然要求，同时也是提高交通资源利用率、缓解交通拥堵、降低交通污染、节约土地资源和能源的重要手段。公交车不仅方便，而且票价合理，很多人都愿意选择公交车作为出行工具。但现有公交车的运营时间不能满足市民的出行需求，所以呼和浩特市开通了夜间公交车，为晚归的市民提供便捷的交通工具。

通过题目我们可以知道，这次呼和浩特市开通的夜间公交车主要是针对人流量比较密集的地区，而不是全部路线都开通。考虑到冬季天气的原因，呼和浩特市也暂时只出台了夏季夜间公交车的运营，至于冬季要不要开通夜间公交车还没有确定，这些都是根据实际情况决定的，体现了相关部门对这件事非常负责的态度。此外，呼和浩特市的相关部门是通过调研和听取民意之后，才决定开通哪几路夜间公交车，体现了相关部门对市民需求的重视。

开通夜间公交是一件极有益的事，但是，要想让夜间公交车得到充分利用，从最大限度上满足市民的需求，还需要相关部门在夜间公交车开通之后，通过后期跟进了解使用情况。同时，还要根据不同时期的变动，做出相应的调整。只有跟随时代的变化做出符合需求的措施，才能真正地做到为人民服务。

二十四、2017 年 12 月 28 日上午山东省济南市历城区社区工作者面试真题



1. 社区小学生放学早，回家没人管。现在有个社会机构想和社区合作，在社区推出“四点半课堂”项目。如果你是社区工作人员，如何推动这个项目的落实？

【参考答案】

社区“四点半课堂”可以实现学校、社区和家庭的无缝对接，解决小学生放学之后无人看管的难题。我会认真对待这个项目，尽职尽责地完成落实工作。

首先，做好前期的调研工作。我会及时组织街道办事处、社会机构及社区居委会的工作人员到各单元楼做好前期的调研工作，主要调研当前小区内小学生的人数、放学的大致时间、分布范围及居民对于“四点半课堂”项目的建议。之后，我会对这些信息进行整理和分析，为后续该项目的推进奠定基础。

其次，做好前期的沟通交流。我会以前期的调研为基础，召开讨论会，与社会机构该项目的负责人、街道办事处相关职能负责人进行交流，确定“四点半课堂”的场地安排、正式开课的时间、每天的课程设置及时间安排、人员安排、所需物品（桌、椅、图书）及资金等基本条件，形成整体的方案，与各方进行商议，确定最终的项目方案。

再次，做好准备工作。在确定上课地点及场地面积后，我会配合相关负责人及时对上课教室进行装修和整理，提前购买桌、椅、图书资料等，如有条件，也可以安装多媒体屏幕，供学生日常学习使用。之后会印制一些宣传页，并在整个社区内进行发放，同时也会在社区的官方网站、微信公众号上发布相关通知，做好前期宣传工作，以便让更多的家长能够知道“四点半课堂”项目。

最后，做好项目的跟进工作。在“四点半课堂”正式开课后，我会持续跟进整个项目的开展，对于“四点半课堂”项目开展过程中存在的问题，会及时与社会机构相关负责人进行商议并解决，也会在日常与孩子家长进行沟通，听取他们对“四点半课堂”项目的改进意见，以便后续能够进行改善。

2. 你刚来到新单位，单位的老张已经在这个单位工作 20 年了，老张对你有意见，态度很冷淡，你如何处理？

【参考答案】

首先，我会积极调整心态。因为我刚进单位，同事对我态度冷淡、不信任是十分正常的情况，所以我会及时调整心态，避免影响工作。

其次，我会认真反思自己。反思是否是我自身对待老张不热情、不主动，从而导致老张对我疏远；或者是因为我自身能力不足，在之前的工作中做错了事情；或者是因为我刚到新单位，老张对我不太了解，从而对我产生了误会。总之，我会认真进行梳理总结，为开展后续工作奠定基础。

再次，我会抽时间与老张进行沟通，一方面，了解老张对我有意见、态度冷淡的原因，做好记录；另一方面，我会就自己之前做得不到位的地方向老张致歉，希望他可以不计前嫌。另外，我也会让他针对当前我在工作和为人处事中的问题，给出一定的意见和建议。

最后，我会及时进行改正。一方面，我会在之后的工作中，努力学习，多向同事请教，提升个人的工作能力；另一方面，我也会主动与其他同事进行沟通，多参加单位的集体活动，增进同事对我的了解。我相信，通过我的努力，必定能改变同事对我的态度。



闻思教育
WENSIEDU.CN

2022年广东兜底民生服务社会工作双百工程

广东双百社工 面试课程



2021闻思社工面试班24人过22人

班次	班型	上课内容	上课时间	价格	报名优惠 (出成绩后3天内)
双百社工 无私奉献班	非协议 (不可退费)	双百社工 结构化面试	6天6晚 职位保护 赠送住宿 开课时间 咨询客服	5980	4980
	状元协议			13800不过退13800	11800不过退11800
	非状元协议			13800不过退11000	11800不过退9000
	协议A班 (进面可报)			17800不过退17800	14800不过退14800
双百社工 实战演练班	非协议	双百社工 结构化面试	3天3晚 赠送住宿 开课时间 咨询客服	3980	2980
	状元协议			8800不过退8800	8800不过退8800
	非状元协议			8800不过退7000	6800不过退5000