

2014 年国家公务员 面试真题详解

公考通网校

www.chinaexam.org



公考通 APP



微信公众平台

2014年2月10日国家公务员面试真题（国家安全局）

1. 对于公务员难当你怎么看？

【试题类型】综合分析之观点类

【出题思路】本题考查考生能否客观全面地看待问题，能否理解题目的本质。本题的关键在于找到公务员难当的症结所在，并给出相应的对策，尤其要注意和中央当前的各项禁令相联系。

【参考答案】在我国能当公务员是光宗耀祖之事，“学而优则仕”“十年寒窗无人问，一朝为官众人知”，这些话无不凸显着中国的官本位思想。人们对公务员的理解都是工作稳定、福利待遇优厚、社会地位极高。而且由于拥有某种特定公共权力，即使不违法寻租，也可以利用其身份占据更多社会资源和社会地位，比如说养老工资等。每逢节假日都会收到各种礼金礼卡，受邀参加各种宴会等，只有公务员的身份能享有的特权是其他社会成员所不具备的。然而这并非是合理的，也并非正常现象。因此在2013年中央纪委等部门出台了一系列禁令。这些禁令的出台一方面让很多官员的灰色收入减少，另一方面也对官员的约束越来越多，所以让价值观念本来就有偏差的官员觉得公务员越来越难当，但是我们必须认识到手中握有的权力越大，承担的责任也越大。只有权责相当才能保持平衡，从而促使公务员更好地了解自己的职责，更好地为国家、社会作出贡献。

所以，我认为这些禁令的出现并非是让公务员越来越难当，而是让不该有的“官本位”回复到“社会本位”；这些禁令的出现并非是与他们过不去，而是为了建立一支清正廉洁、高效勤政的公务员队伍。公务员是人民的勤务员，是为公共事业、社会大众服务的人员，要求这个群体的人格守原则、杜绝腐败、无私奉献本是情理之中之事，认为公务员越来越难当、不习惯这种官场生态的人，也自然会被淘汰，最后剩下的人才是社会所需的真正的公务员。

另外，我们还应该认识到，“禁令”中关于单位福利的规定，应当是针对那些违规违法发放的财物。但是，目前在不少地方一些单位连最为基本的福利也无法保障，很多地区连续几年工资未涨，这在当今快速发展的社会中，使得本就两袖清风的普通职员，生活质量更难保障。这种现象同样值得我们反思。

总而言之，享受一切该享受，这是权利；禁止一切额外福利，这是制度。如果将所有待遇都一刀切也不符合常理，违背了党中央下达禁令的初衷，所以各级地方政府要根据当地的实际情况，切实落实好各项规定。并且同时接受民众监督，从而在实现高素质团队的构建的同时也服务好我们的民众。

2. 你单位组织联欢活动，请问你怎么组织？

【试题类型】组织管理类

【出题思路】对组织管理能力及信息获取能力的考查。主要考查考生做事是否有规划、有条理，是否能够利用已有资源合理完成工作。作答组织管理类题目的关键在于，要预先确定活动的主体、参与对象和具体形式。

【参考答案】单位组织内部联欢活动，首先我会跟领导做好沟通，确定我们联欢活动的主要形式、内容及规模预算等，根据现有资源为单位同事及领导组织一次性价比最高的活动。另外，我会跟以往做过类似活动的同事请教策划经验，收集一些效果较好的活动形式和节目。有了整体的思路以后就着手开展组织工作：

第一，我会根据单位办公的情况，选取非工作日的下午来做这场活动，另外联欢会的场地也应根据单位参与人数的情况来确定。一方面要注意音响效果，另一方面要注意场地大小规模。

第二，我会通过多种途径选取符合联欢内容的节目，选择节目时注意形式上要有娱乐性，内容上要积极阳光、具有一定教育意义，类型上语言类及非语言类的节目相结合。报名方式可以采取推荐报名、指定报名、自愿报名相结合的方式，鼓励各个部门配合我们做好这次联欢活动，并在征集节目的同时也提供一些奖励措施，鼓励大家做好节目的编排，

第三，对于联欢活动的具体流程及细节，为了达到更好的效果，要预备两套备选方案，以防突发事件的发生。活动举办过程中，将语言、非语言及游戏互动等环节安排好顺序，同时邀请部门领导讲话，带动联欢气氛。另外，对于组织此次活动的工作人员要进行科学分工，做到专人有专责，以保证活动的正常开展。工作人员主要可以分成三个部分：筹备小组、演绎小组、接待小组。筹备小组主要负责音响设备、服装道具、礼品、茶点饮料的采购，发放邀请函、安排座次等。演绎小组主要负责节目的选拔和彩排演练以及主持人的选择和串场。接待小组主要负责现场秩序的维护、领导的接待等后勤保障工作。

第四，活动开展前要对场地进行布置，张贴宣传展报，让更多的同事有兴趣参与进来，带动大家的积极性

和参与热情。要避免联欢会开展得生硬、刻板、机械，过程要灵活自然，让所有同事都可以在放松的同时观看到更多的好节日。做好后勤保障工作，给大家带来一场真正愉悦身心的联欢。

第五，我们可以根据现场的情况，组织大家同唱一首歌，比如企业之歌、脍炙人口积极向上的歌曲等，可以引起大家的共鸣，从而也增强单位的凝聚力和向心力。

第六，联欢活动结束后要打扫场地、归还设备。把联欢会当中最精彩的图片收集起来并编辑图文，发放到单位的网站或者内部共享群，以供同事们观看和回忆。

3. 你作为书店负责人，有一位顾客来找书，突然停电，请问你怎么办？

【试题类型】 应急应变类

【出题思路】 考查考生面对突发事件的处理能力以及判断问题的轻重缓急能力。其中对一般突发事件的考查，侧重于考查突发事件可能出现的各种情况及与之相对的解决方法。

【参考答案】 作为书店负责人，保持书店的正常经营和服务好顾客是最基本的要求。

在顾客来找书时突然停电，屋里变得非常暗，这时不但不能通过电脑的查询系统帮忙查看书籍的存放位置以及确认是否有货，而且屋内昏暗使得从书架上取书本也十分不方便。此时，我会在安抚顾客的同时，迅速查看情况。

如果通过检查发现，是电路跳闸了，我会迅速处理，使书店的电路恢复正常，然后帮助顾客查询书籍的存放位置，如果暂时无货，在征求顾客意见的基础上，我会及时联系调货，争取尽快把书送到顾客手中。

如果通过检查发现，电路正常，那么可能是临时停电，这时可以根据以往的停电经验来判断一下停电的时间，并告知顾客大概在哪个时间段可以再过来，并保证在顾客过来时，把顾客所要的书籍给找好，直接交给顾客。

如果根据以往经验，发现这次停电的时间点与以往不同，可以通过电话联系电力部门，询问停电的大致情况，如果停电的时间很短，则可以让顾客稍等，如果停电的时间较长，则可以让顾客留下联系方式，等来电之后，电话告知顾客。

总之，让顾客满意，是书店的宗旨。同时为了书店的长期发展，我也会考虑备用发电设备，以备不时之需。

4. 在工作中同事对你产生误解，你应该怎么做？

【试题类型】 人际沟通类

【出题思路】 人际沟通能力，主要考查考生是否能够通过恰当的方式解决人际沟通的障碍。解题的关键在于理清人际关系矛盾的各种起因或状态以及与之相对的各种对策。

【参考答案】 处理好与同事之间的关系，是工作正常开展的前提和基础，也有利于整个单位和谐工作氛围的形成。

如果在工作中，同事对我产生了误解，我会认真反思，及时处理，尽快消除误解，恢复融洽的同事关系。

我会在下班时间或者双休日，邀请同事一起吃顿饭或者喝杯咖啡，在相对和缓的氛围中，了解同事对我产生误解的原因。

如果是因为我沟通不到位，致使同事不了解情况，产生了误解，我会向同事致歉，在谈笑中向同事解释清楚，并在以后的工作中多注意此类问题。我会不断增强自己灵活处理问题的能力，做到具体问题具体分析，增强沟通技巧，把握好沟通时机，借助便利合适的沟通媒介，做好与同事的及时沟通，保持融洽的同事关系。

如果通过了解，发现确实是我在工作中存在着考虑不周的情况，我会向同事表达感谢，并认真听取同事的建议，及时予以改正。可能我的初衷和想法是好的，但是我却没有能够从全局出发，和单位的整体思维和流程不匹配，只考虑到本职岗位，没能站在全局的角度看问题、想办法、做决策。我也会以此为戒，在以后的工作中，增强自己的系统性思维和全局意识。

通过这件事，我也意识到，在以后的工作中，要注意与同事之间的及时沟通和交流，多听取同事的建议，并注意增强自己的全局意识和灵活处理问题的能力，在融洽的工作氛围中更好地完成工作。

1. 作为一名乘警，做好列车巡视及宣传工作是你的职责，有人说，在列车车厢安装视频监控设备，有助于更好地帮助乘警开展工作，对此，你怎么看？

【试题类型】综合分析之社会现象类

【出题思路】本题重点考查考生的综合分析能力。考生应从有人提出可“在列车车厢安装视频监控设备”这一表象中，看到列车治安问题隐患的本质，并深入分析其原因对策。

【参考答案】“安全出行、方便出行、温馨出行”是铁路部门应该履行的宗旨，火车站的安全不仅关乎社会秩序和治安水平，更关乎民众的生命财产安全。近年来，贵阳、苏州、徐州等多个城市开始为火车站安装摄像头，这一举措既是“生命高于一切”理念、“生命至上”的人本精神的落实，也是相关铁路部门提高安全管理和服务水平的行动，应该予以肯定和倡导。

首先，火车站安装摄像头有利于为乘客保驾护航，给犯罪分子警示作用。火车站人流量大，治安环境异常复杂，偷、摸、扒、窃、诈骗、抢夺甚至抢劫案件时有发生，摄像头的安装可以方便工作人员对情况进行重点监控，在最短的时间内发现和打击各类违法犯罪行为，从而保障乘客的生命、财产安全。

其次，火车站安装摄像头有利于铁路工作人员运用科技手段，完善应急预案，防范风险，提升科学执法水平。如治安大队可以加强场站内的武装巡逻和便衣巡查，将易燃、易爆、有毒的物品堵截在车下，并有效打击火车站公交广场场站内的各种违法犯罪行为。

当然，火车站只注重“安安全环境”是远远不够的，我们应该思考如何全面提升铁路部门和工作人员的综合管理、服务水平，以及如何推广这一举措。

一方面火车站的服务内容应该全面提升，如卫生环境、服务环境等都应注重。加强卫生环境，始终保持良好的卫生状况，做好候车室绿植养护，渲染节日氛围，为旅客提供舒适的候车环境。倡导工作人员能够加强售票组织，认真落实“两笑一请”服务措施，倡导微笑服务、热情服务，规范文明服务用语，推广“多说一句话”服务，及时发现和捕捉旅客所急所需，主动帮助旅客解决出行中遇到的困难和问题。积极做好重点旅客的帮扶工作，将进站口设置重点旅客服务台，积极开展“帮一把、送一程”，确保重点旅客顺利进站乘车。

另一面，增加专门拨款的投入，完善各地火车站的硬件设施。有关部门可以拨出专款安装摄像头，加强铁路和地方部门联动能力，加强协调沟通，政府重点支持车站广场改造、站舍改造和站区综合治理。

安全攸关性命，随着我国经济社会的发展，铁路部门的运输任务越来越繁重，保持适度的警醒远胜于无知的狂欢。毕竟，无论对于旅客还是铁路，安全出行、平安归来都是大家共同的愿望。

2. 你所在的火车站列车时刻提示牌出现错误，许多乘客行程受到影响，造成大量人员在火车站内无秩序，群众对此十分不满，引发骚乱。请问该如何处理？

【试题类型】应急应变类与人际沟通类的结合

【出题思路】本题重点考查考生的应急应变能力和人际沟通能力。考生应思考在列车时刻提示牌出现错误之后主要应从哪几个方面解决旅客最迫切的需求。

【参考答案】作为一名铁路工作人员，保证火车站秩序良好和旅客安全、顺利出行是我的职责所在，如果不能使旅客正常出行，不仅会影响旅客的工作生活，也会导致火车站的秩序混乱，从而影响更多的旅客。因此，我会迅速调整好自己的工作状态，立即着手解决。

首先，我会安抚旅客们的情绪，通过广播的形式向旅客们承认列车时刻提示牌出现错误，并对旅客们的行程因此而受到影响表示歉意，承诺会尽快解决问题，希望旅客们能耐心等待。同时，我会请其他同事到候车室给旅客们发放应急的食物、水果、饮用水等，以保证旅客们的身体状况良好；并将已经错过火车的旅客引导到应急候车室，记录他们的目的地。

其次，我会立即联系负责公布列车时刻的同事，询问列车时刻提示牌出现错误的原因、何时能修复以及短时间内是否有列车到达我站。如果能短时间内恢复正常，则及时告知旅客，请他们关注时刻提示牌，按时检票到站候车。如果短时间内不能恢复，则与该同事商议是否可以以其他形式提示旅客火车时刻，如人工贴出纸质提示牌，并请该同事负责解决，尽快恢复正常提示。如果有列车在短时间内到达我站，则迅速请其他同事帮忙组织该车次的旅客检票。

再次，对于滞留旅客，在记录他们的目的地之后，我会迅速和火车调度室联系，询问到达这些地方的最近

车次到达我站的时间、是否有空余座位等详细情况，并组织旅客候车。对于不能安排尽快出发的旅客，也会询问其能否选择其他交通方式出行，并全额退票。如果给旅客造成了损失，我也会提请上级领导，看能否在合情合理的范围内给予一定的补偿。

最后，在将滞留旅客安排出行且恢复正常的列车时刻提示后，我会代表火车站的工作人员向旅客们表示歉意和感谢，并承诺我们会做好自己的本职工作，不会再让类似的事情发生，希望他们能一如既往地支持我们的工作。

凡事预则立，不预则废，这次工作的失误也引起了我的反思，我们应当尽快完善火车站的配套设施，并对日常工作中可能发生的紧急事件做好应急预案，以避免类似状况再次发生。

3. 你作为铁路刑警正在巡逻，火车站附近村庄的村长向你报案，说，村子里有一名王大爷，有几个子女，但是子女却不照顾老人，对于养活老人，相互推诿，老人很难过，正在火车道上卧轨，准备自杀。你如何处理？

【试题类型】 应急应变类与人际沟通类的结合

【出题思路】 本题重点考查考生的应急应变能力和人际沟通能力。考生应思考在出现老人卧轨之后主要应从哪几个方面解决老人最迫切的需求。

【参考答案】 对于村长及时反映的这一紧急情况，涉及群众的生命安全，所以我要立即开展行动，分秒必争。

首先，我要向村长了解王大爷此时的大致位置，第一时间通过对讲机向其他正在铁路沿线巡逻的同事们说明这一情况，扩大沿线巡逻范围。并且，我会立即上报领导，请求安排多名同事在群众可能进入铁轨的几个区域搜寻王大爷。此外，我会联系王大爷的子女，向他们说明情况的紧急性，请他们配合寻找老人。因为王大爷年事已高，老人家的身体可能不是很好，我会拨打 120 来对老人进行身体方面的处理。

如果发现了王大爷，此刻还处于安全的情况，那么我会与其他同事安抚好老人的情绪，连同其子女、家人劝说老人。

如果发现王大爷已经到达铁轨，处于非常危险的状况，那么我会立即通知即将进站的火车，请求减速行驶甚至刹车，为我们的行动争取时间。如果火车已经来不及减速，很快就要进站，那么我会联系站台工作人员采取强制的紧急刹车，并立即将老人带离轨道，并对老人的身体上可能出现的状况进行及时救治。在老人情况基本稳定的情况下，我会将老人带回至休息室。对于他的子女，我们也会进行严肃的批评教育，并请村长对于后续的情况继续保持关注。

今后，为了更好地避免此类情况的出现，我们应该对铁轨沿线进行严密的巡查，对于群众密集的路段设置隔离带；各方铁路工作人员畅通联络；在站台、站内配备救援和医疗急救等物资，对可能出现的突发状况做到及时应对、有备无患。

4. 考官向考生提供一份材料，材料内容为一份报案登记表，内容为：有一名群众在候车室等车时，因听到检票通知着急上车，将自己的行李落在了候车室里。待到达目的地后该群众打电话报警，说行李中有重要物品，一定要买票回去寻找行李。你将此情况汇报了领导。请问如何解决好这一情况？

【试题类型】 组织管理之对策类

【出题思路】 本题重点考查考生的组织管理对策能力。考生应思考在出现群众贵重物品之后主要应从哪几个方面解决群众最迫切的需求。

【参考答案】 作为一名铁路人民警察，本职工作就是为乘客服务。车站人流量比较大，各种突发状况时常发生，铁路警察的基本工作就是当乘客遇到困难需要帮助时，竭尽全力帮助解决，为乘客营造一个安心、舒适的乘车环境，这是一名人民警察应该具有的政治觉悟和思想觉悟。

一名群众因为着急上车而将行李落在了候车室，到达目的地后报警，说行李中有重要物品一定要买票回去寻找，电话中我会认真做好记录，安抚好该名群众的情绪，在将此事汇报领导后，我会根据领导的安排做如下措施解决此事。

如果领导安排其他干警解决此事，我会全力做好协助工作，将报案人的详细信息提供给同事，给予力所能及的帮助。因为在任何一个单位，同事之间只有相互配合，才能够高效率地开展工作，才能更好地为人民服务。

如果领导安排我处理此事，我会做以下处理：

第一，第一时间和该名群众取得联系，具体了解该名群众丢失的行李的颜色、形状，行李遗忘的候车室、具体位置以及行李中的相关物品，做好详细记录。同时向该群众说明解决问题的具体方案，告知他警方会尽最大可能在第一时间帮他找回丢失的行李，如果警方都无法找回，个人买票回去寻找也没有太大的意义，争取取得群众的理解和支持。

第二，与此同时，到该乘客候车室寻找行李，一旦找到后，及时电话通知该群众，使其放心；如果在落下的候车室没有找到行李，可以通过广播等方式进行寻物启事，为防止乘客误拿，提醒，广大乘客检查自己的行李，如果发现后上交到车站警务室，可以获得一定的物质奖励；同时还可以通过调看监控录像，了解行李被哪位乘客误拿，通过了解其体貌特征，以及乘车路线，掌握去向，尽量追回。

第三，行李找到后，及时告知该群众，并通过邮寄方式将丢失的行李交到该群众手中，并提醒群众出门在外要保管好自己的行李，注意人身及财产安全。

如果该群众确实非常着急，一定要亲自回来寻找，并且已经买好票的话，那就安排同事做好接待，让乘客与警方一同寻找丢失的行李。

事情处理完毕后，我会形成书面报告，向领导汇报。为防止类似事件的再次发生，在车站以图片、广播和口头提示的方式，提醒乘客注意保护好个人行李，以防丢失，如果不小心丢失，及时和警务室取得联系，并将警务室的具体地址和联系电话在车站各个地方进行公布。

5.（视频题：电脑播放，仅限一遍）候车室卫生间门外，一男子进入卫生间后将小孩留在门口，但小孩被他人抱走了。问题：犯罪嫌疑人的体貌特征与疑点？如果让你负责找回孩子你要怎么做？

【试题类型】视频类

【出题思路】本题重点考查考生的视频观察、记忆和分析能力。

【参考答案】车站是犯罪高发的场所，由于人流量大、鱼龙混杂、管理困难，加上来往乘客有时粗心大意，这就给犯罪分子可乘之机。作为一名铁路警察，能否尽早预防犯罪以及能否在犯罪行为发生后及时追凶破案就成为了关键。

犯罪嫌疑人的外貌特征及存在的疑点是可以提供破案的线索，是追击犯罪嫌疑人，及时破案的关键所在。案例中犯罪嫌疑人的体貌特征可以从性别、身高、衣帽、外貌特点以及犯罪嫌疑人的典型习惯等方面观察。

如果让我负责找回孩子，我会按照以下步骤进行：

首先，我会成立专案小组，出动警力在车站全面布控，将犯罪嫌疑人体貌特点以及被抱走的小孩特点通过电话、对讲机等方式告知所有在岗警员及铁路工作人员。

其次，将专案小组分成不同小队，分工协作。

第一，重点布控候车室。由于事发地点是候车室卫生间，候车室流动性相对不强，除了上车人员，候车室一般只进不出，所以对候车室要进行全方位排查，尤其是对携带小孩和大型行李箱的乘客进行重点检查；

第二，对事发之后已经驶离的列车进行重点排查。及时与驶离的列车长取得联系，将犯罪嫌疑人的特点和被抱走的小孩特征告知列车长，请列车乘警及时排查；

第三，对火车站广场进行全面排查，分配警力分区负责，分片排查；

第四，与此同时，安抚好丢失小孩的男子的情绪，让该男子提供更多的信息，并让该男子协助警察通过视频监控所有进出车站的人员。

如果及时发现了犯罪嫌疑人，并成功抓捕，解救被抱走的小孩，那么我会将事情处理过程向领导汇报；如果犯罪嫌疑人已经离开车站，并且没有乘驶离站列车离开，那么我会及时将该情况向上级部门反映，经过请示后，在网上追缉，并让其他省、市公安机关协助破案，相信在铁路警察的大力追缉下，犯罪嫌疑人定无藏身之地，必将及时归案。

通过这件事可以得到启示，车站是拐卖儿童的高发区，为避免此种事件再次发生，铁路公安要加派巡警，车站工作人员要及时提醒携带小孩的乘客，不要把小孩一个人丢在公共场合，同时通过提示标语和广播等方式提醒乘客，相信通过铁路公安人员的共同努力，该类案件将不断减少直至消失。

2014年2月19日国家公务员面试真题（海南海事局）

1. 目前海事搜救工作如果确定遇难人员无生还可能，就会放弃搜救。有人认为，应当尊重中国传统的观念，只要有一线希望就应当全力救援。你怎么看这个问题？

【试题类型】综合分析之社会现象类

【出题思路】本题重点考查考生的综合分析能力，关键要处理海事搜救工作中的传统观念该坚持还是丢弃的问题。

【参考答案】“海上搜救”是使用营救设备寻找、营救海上遇难人员的活动，是由国家参加的一种国际协作。国际社会对搜救工作的重要性和道义责任极为重视并制订了许多公约和规定。

国家也制定了相关的海上搜救应急机制，力求迅速、有序、高效地组织海上突发事件的应急反应行动，救助遇险人员，控制海上突发事件扩展，最大限度地减少海上突发事件造成的人员伤亡和财产损失。可见，海上搜救工作的意义重大。但是重要并不意味着海上搜救要不计成本，我们的最终目的一定是在降低搜救成本的同时尽可能地提高救助成功率。

海上搜救相比于陆地搜救有更多的不可预测性，因此它的难度也更大，我国交通管理部门也一直致力于制订出海上搜救工作如何能在第一时间做出的最佳方案。我认为可以从以下几个方面来努力降低搜救成本。

第一，海上搜救的求救渠道一定要畅通。海上搜救中心的求助电话要保证24小时都有人在维护，早求救1分钟也许就能够少一分危险，挽救更多人的生命，因此电话的随时畅通才能在第一时间得知遇到危险的海上人员的状况。

第二，对于海上搜救系统的技术方面要加大投入。定位设备一定要能在接到求救信号后第一时间定位到尽可能准确的位置，通过定位可以极大地缩小搜救范围，缩短救助时间，进而提高救助效率。海上搜救系统技术的提高，不仅增大了救助成功率，还大大降低了搜救成本，充分利用了搜救资源，更为国家节约了大量的人力和财力。

第三，海上搜救仅靠个人的力量是远远不够的，全社会都应该联动起来。应该多选拔一些各方面条件都符合的海上搜救志愿者。很多时候搜救队并不一定能第一时间赶到搜救现场，经常生活在海边的居民可能会更及时得知消息，而且他们的海上经验也比较丰富。如果这样的志愿者能更多地加入到搜救工作中来，无疑会降低海上搜救的人力和财力成本。

总之，我认为海上搜救工作关系到很多人的生命安危，不仅是求救人员的，还有救助人员的。因此我们在进行海上搜救工作的时候一定要合理、快速、高效地进行，用最最小化的成本来救助更多的人。

2. 某地区靠船渡方式送孩子上下学，前一段时间，经常发生儿童落水事件，为此单位准备开展“水上交通安全进校园”活动，让你来组织，你怎么做？

【试题类型】组织管理类

【出题思路】本题重点考查考生的组织管理能力，宣传类的组织管理活动成为了现在公务员面试中的新宠，宣传本身不是活动的具体形式，而是目的，因此还是要选择一个具体的活动形式来作为宣传活动的载体。

【参考答案】学校组织“水上安全教育活动”对于提高学生安全防范意识和实践应对能力是有非常重要的意义的。这次安全教育活动我打算将讲座和知识竞赛这两种方式结合起来进行。

首先，我们可以邀请专业人员来校为师生们开展交通安全知识讲座，让大家打破一些日常认识误区，增加对水上安全知识的了解。

在讲座前，我会安排好讲座的时间和地点，并且搜集一些水上安全事故的事例以及图片，印成《水上安全宣传小手册》，在讲座当天发放。同时，做好通知工作，让全校师生尽可能多地来参加。

在讲座中，我会做好整场讲座的协调工作，将讲座分为讲解和问答两个环节，协调好活动的整个流程以及时间的控制。并且申请其他工作人员来协助我维护现场秩序和发放手册。

在讲座结束后，我会借此机会开展交通安全知识竞赛，以考卷的形式来进行，并在知识竞赛后评选出最优秀的人作为宣传大使，目的是让所有的学生都能够提高安全知识学习的积极性，把水上安全知识牢记心间。

最后，把该活动的成果以文档、视频等形式储存，呈报给上级领导审阅，为以后的安全教育活动提供借鉴。同时，把图片资料张贴到学校的公告栏，时时刻刻提醒学生水上安全的重要性。

3. 海上发生了两船相碰事件，海事部门已经就此次事故做了责任划分，但是有一方对结果表示不满，认为自己不应该承担责任。于是纠集了一群船员及家属到海事局办事大厅闹，声称不给解决就跳海。你怎么解决？

【试题类型】 应急应变类

【出题思路】 本题重点考查考生的应急应变能力，关键在于如何在法律框架内满足闹事者的合理利益诉求。

【参考答案】 面对事故一方对调解协议不满，聚众到海事局办事大厅闹事的这样一种情况，我认为处理好此类情况需要考虑以下两个方面：

第一，要考虑到如果这势态无法控制，将会影响整个办事大厅工作的正常开展，甚至会给局机关带来负面的社会影响，因此要当机立断作出准确的判断，诚意地邀请这一责任事故方到局机关的调解室，倒上热茶，好言相劝，稳定对方的情绪，相信对方是通情达理的人，希望能够通过沟通、协商等友好平和的方式解决。

第二，进一步了解事故一方的具体情况，既然存在着对调解协议不满，就要找到不满的根源，原因是在事故双方定责的问题上，还是在最后的赔偿问题上，了解清楚不满的源头，才能更好地有针对性地解决问题。如果是在事故定责上存在着不满，本人作为局机关的调解代表，本着负责任的态度，要耐心告知并解释《海事诉讼特别程序法》《海商法》关于海事事故的定责的规定，告诉对方既然之前已经在调解下达成了双方的和解，证明这样的结果是双方能够理解接受的；如果是在最后的赔偿问题上存在不满，也需要根据相关的资料以商量的态度解决这个问题。相信本着尊重对方的态度来解决问题，肯定能达到最好的效果。但也需要考虑最坏的结果，如果实在不行的话，只能上诉法庭，进行判决，当然，我们海事部门会提供相应的法律援助。

总之，根据问题的根源，具体情况具体分析，并以一种平和的语气商讨，我相信矛盾一定能够得到妥善的解决。

这件事情告一段落后，我会认真地总结。在以后的工作中，更要加强工作流程和工作内容的宣传，并及时搜集民意，在了解民意的基础上依程序修改规章制度，为民众提供更加令他们满意的服务。

4. 领导让一位老同志来带小张工作，但是某次工作由于小张粗心大意导致领导批评了这位老同志，从此之后，这位老同志任何工作都亲力亲为，不再交给小张完成。如果你是小张，你怎么处理？

【试题类型】 人际沟通类

【出题思路】 本题重点考查考生的人际沟通能力，考查的维度是如何处理与老同志、领导之间的人际关系矛盾。

【参考答案】 一个良好和谐的人际环境是我们得以顺利开展工作的前提和基础，所以我必须营造一个良好的人际环境，这样才有利于以后工作的展开。

遇到上述情况，我对老同志不愿意与我再合作表示理解，毕竟是由于我个人的原因没有把事情办好，影响了工作，老同志对我有意见也是正常的。在这种情况下，我会主动和领导汇报上次那件事情并说明情况，主动承担起这件事情的责任，并且以此为戒，从中吸取经验和教训。

首先，我会仔细分析我没有办好事情的原因，看是不是因为我的工作态度不够端正，在处理事情的时候不够仔细认真，导致没办好事情，或者是因为我的工作方法缺乏创新，工作方式不够科学合理导致没办好事情，抑或是我在工作中我行我素，缺乏和老同志之间的沟通，最终导致没办好事情。

其次，我会主动去找这位老同志，检讨自己在这项工作中存在的失误之处，获得他的谅解。在以后的工作中，我会端正自己的态度，认真做好每项工作，不断改进和创新我的工作方式、方法，提高我自己的办事能力和效率，我会始终以诚恳的态度向老同志学习请教，积极地参与到每项工作中，并尽最大努力分担老同志的工作。在生活中，我也要多多关心老同志，多为老同志着想。我想老同志一定会原谅我这次工作中的失误，愿意与我再次合作，我们俩一定会成为工作中的好同事，生活中的好朋友。

最后，在以后的工作中我一定会加强和领导同事之间的沟通，遇事多向领导和同事请教，主动分担同事们的工作，对同事们要多一些理解、少一些抱怨，多一些帮助、少一些责备，多一些关心、少一些冷漠，营造一个良好的工作氛围，为工作的顺利开展做好铺垫。

1. 现在小学教师招聘实行统一招考，然后录取教师按照成绩高低排名，自主选择学校，即排名靠前的可以优先选择学校，你怎么看？

【试题类型】综合分析之社会现象类

【出题思路】本题重点考查考生的综合分析能力，考生关键要透过“排名靠前的可以优先选择学校”的表面现象看到当今社会教育的困境。

【参考答案】小学招聘老师实行统一招考，这是我国提高教师招聘层次的一次探索，有利于社会上符合教师条件要求的有志之士进行报考，挑选优秀的老师。排名靠前的老师可以自主选择学校，这点是值得商榷的。

一方面，排名靠前的老师自主挑选学校，在一定程度上反映了对于招聘老师的人性化安排，这样可以调动教师教学的积极性，发挥老师的教学能力，带动学校的发展。

但是，另一方面，我们还必须看到，自主选校最直接的后果还可能导致有些硬件设施不够好的学校没有人愿意去，进一步影响了该学校的发展，违背了我们进行统一招聘老师的目标，也可能会对某些学校的学生和家长带来不利的影响，进一步加重教育资源的不公平性。同时实行教师统招需要大量配套条件，如考试报名、命题、组织考试、阅卷等，这些细则该如何制定，也是我们要考虑的问题。

为此，要着重从以下几个方面解决：

第一，为确保统一招聘工作顺利进行，先要进行仔细摸底调查，准确掌握当地教师队伍的编制、自然减员等情况，合理制订每年的招聘计划，同时在编制内统筹考虑国家“特岗计划”“定向培养农村中小学教师计划”及“三支一扶”支教人员等政策性安置计划的落实。

第二，着力解决教师队伍结构性矛盾，重视英语、信息技术、艺术、体育、科学等紧缺学科教师的补充，以满足学校特别是农村学校开设课程的需要。

第三，由相应教育行政主管部门在编制内统筹管理，由学校根据需要按期聘用，动态调整，以此促进教师资源优化、均衡配置。

第四，岗位的安排是老师的自主选择，难点在于老师进入岗位后的发展。报考岗位和自己所学专业的结合还需要一定的时间，我们必须结合老师进入岗位后的情况和本校的发展状况，进行相关的岗位培训，让老师尽快地适应岗位，促进自身的长远发展。

总之，对教师招聘进行科学化安排，在成绩出台之后的工作岗位的安排是重点。对老师的岗位安排，教育部门不仅仅要考虑老师的专业和教学水平，同时还要考量本地的教育资源的均衡性，保证本地区的教育资源的平等，促进学生的全面发展，真正做到教书育人。

2. 你是高新开发区创业办负责人，高新区要与你市的学校开展创业合作，要到高校进行摸底调查，你怎么确保得到真实的资料？

【试题类型】组织管理之微观重难点类

【出题思路】本题重点考查考生的组织管理能力，尤其是侧重对微观重难点的把握。

【参考答案】转变工作理念，促进校企合作，为大学生创业搭建良好的平台，是高新区创业办的主要工作职责，因此我会在思想上高度重视这次调研活动，统筹安排，力争拿到第一手的资料数据，为更好地服务于高校创业提供依据。

第一，在进行调研活动之前，我会在本单位内部召开一次座谈会，对此次调研的重要性进行阐述，统一思想认识，并且鼓励同事对此次调研活动提出一些好的意见或建议，最终形成一个明晰的调研计划来，包括调研的时间、地点、参与人员、调查对象以及调研样本的选取等。

第二，在高校进行摸底调查的时候，要事先与校方的就业指导中心进行接洽沟通，获取其配合和支持。

第三，在调查过程中，如何获得高校创业者的真实有效信息是此次调研的重点和难点。在调研方式上采取多种方式相结合，现场问卷、网络问卷、随机访谈等穿插进行，以确保获得真实的数据信息；在调研对象上，我会重点对高校的即将毕业的学生和就业指导中心的工作人员进行有针对性的访谈，因为他们是对高校创业情况感知最为深刻的群体。在调查过程中，我们的工作人员一定要严格要求自己，注意讲话沟通的语气，务必保护被采访对象的隐私，打消其杂念，对于反馈的信息（如被采访者的需求、对我们工作的建议和意见等）一定要及时做好详细记录。

第四，调查结束后，要对调查问卷进行回收，对调查的数据和内容进行汇总与处理，可以用专业的数据处理软件或找专业人士进行处理。对调查结果反映的问题和相关建议形成书面文件提交给领导。同时也会对此次调研过程中出现的不足进行总结反思，以便日后更好地开展工作。

3. 你是本单位秘书处新进人员，在上一次的单位大会中，由于你的失误，将参会人员名单弄错，遭到了领导批评。年底单位要举办表彰大会，这次会议的组织领导不打算让你参加，你怎么沟通？

【试题类型】 人际沟通类

【出题思路】 本题重点考查考生的人际沟通能力，考生要对“你的失误”与“领导不打算让你参加会议”两者之间的关联进行把握。

【参考答案】 遇到这样的情况，我的心情非常复杂：一方面，自己作为秘书，职责之一就是会议筹备，如果不能参加本次年终表彰大会的准备工作，会让自己产生挫败感，进而影响到未来工作、另一方面，自己确实过去的工作中犯过错误，领导有这样的想法也不无道理，自己应当为自己的错误负责。总而言之，我应当以本职工作为重，处理好这件事。

首先，我会翻阅上次的文件备忘录，回顾上次会议筹备工作的漏洞是怎么发生的，做好总结工作。同时对本次年终表彰大会的基本情况予以熟悉，最好是找同事询问一下本次工作安排。

其次，我会将我的一些工作想法告知给参与筹备工作的朋友，提出我的个人建议，尤其是如何保障会议不要再出现类似的纰漏。如果可能的话，希望朋友能够向领导推荐我，介绍我对工作的准备，传达我对这份工作的热情。

最后，在合适的时机，我会向领导主动请缨，诚恳地承认我在以前工作中的过失，并且希望能够从最基本的工作做起，参与到本次表彰大会的筹备工作中来。如果可以获得领导信赖，哪怕只是挂横幅、摆桌椅这样最细小的工作，我也会认真对待，干出新意来。但是即便没有获得参与筹备工作的机会，我还是会把本职工作处理好，争取早日获得成长。

在未来的工作中，我会以此事勉励自己，多和领导汇报自己的工作心得，减少自己所犯的错误，争取能够在更多的工作中发挥自己的能力。

4. 你单位要和德国一家企业举办为期一天的研讨会，在开会前，你方德语翻译遇到车祸，会议资料都在他手里，你作为负责人，怎么办？

【试题类型】 应急应变类

【出题思路】 本题重点考查考生的应急应变能力，考生要对“车祸”与“研讨会”两者之间的关联性进行把握，分清主次情况。

【参考答案】 此时我要冷静地分析目前遇到的紧急情况：其一是德文翻译的人身安全；其二是研讨会的正常召开。

首先，我会在第一时间和医院取得联系，了解翻译的受伤状况，如何接受治疗，是否通知家人，是否有随行人员等一系列细节。

其次，我会立即通知单位其他的德文翻译做好准备，或者像兄弟单位借调德文翻译，或者请懂德文的同事代为翻译整个会议。

再次，查找会议资料的备份。研讨会商讨的细节十分庞杂，不可能没有任何备份资料。我会尽可能将能够找到的会议资料搜集起来，然后请会议组织者和技术人员一道帮忙进行整理。

最后，研讨会召开前，在和领导汇报后，向与会的德国方面代表表示诚挚的歉意，并且适当调整会议议程。如果有些资料一时无法准备，我们会在会上作简要说明，并在会将资料寄送给德国方面。

之后，我会和单位同事一同看望那位德文翻译，并安慰他的家人，希望他能够早日返回工作岗位。通过这次事件，我了解到在突发状况下，只要冷静应对，就一定能够战胜困难！

2014年2月19日国家公务员面试真题（广东出入境边防检查）

1. 某高校举行大学生义务劳动，将其与学分相挂钩，并且对于在义务劳动中表现不好不合格的学生，予以

不颁发学位证的惩罚，对于这种现象，谈谈你的看法。

【试题类型】综合分析之社会现象类

【出题思路】本题重点考查考生的综合分析能力，考生需要透过“义务劳动与学分挂钩”的表象看到义务劳动在当今社会匮乏的实质问题。

【参考答案】针对当前青年大学生普遍存在动手能力差、劳动意识弱的特点，某高校举行大学生的义务劳动，其出发点是好的，但将义务劳动的表现与学分、学位证相挂钩，这一做法是不可取的。因此，对这一现象需要进行全面分析。

当代大学生基本为90年代出生，即“90后”，这一代人的生活环境普遍较优越，多为独生子女，这一成长环境容易造成“90后”娇生惯养、依赖性强，但是自立意识差、实践能力弱的特点。因此，某高校举行大学生的义务劳动活动，其出发点即是为了培养学生热爱劳动的意识、勤于劳动的习惯，有利于弥补“90后”青年学生普遍存在的短板。

然而，该校的实际做法却存在过于刻板、难以落实的弊端。

第一，义务劳动与学分挂钩，虽然体现了学校对义务劳动的重视，也使学生增强对义务劳动的重视程度，但是与学分挂钩，本身已含有强制意味，有悖于引导、启发、鼓励学生热爱劳动的初衷。

第二，该校对在义务劳动中表现不好不合格的学生予以不颁发学位证的惩罚，这一办法更不具备可行性和可操作性。主要漏洞在于：首先，义务劳动的“表现不好、不合格”这一标准难以确定衡量，虽然单纯从劳动数量来说可以计量，但是劳动态度和劳动质量难以测评，更容易诱发学生的投机取巧心理，为达到标准而“故意劳动”。某地就曾出现过敬老院老人在重阳节被“志愿服务”的大学生洗脚九次的报道。其次，学位证主要体现了学校对学生知识学习成果的认可，在现实中，也是学生毕业后寻找工作的一个非常重要的凭证。以不颁发学位证来惩罚义务劳动不合格的学生，惩罚方式不合理，惩罚程度过重，容易引发学生叛逆心理。

对大学生的教育工作要以引导、启发为主，高校在培养学生劳动意识和劳动能力这方面可进行多方面的努力。学校可以与家长多进行沟通交流，建议家长不要过度宠爱子女，假期在家期间可多安排子女从事日常家务活动，如自己的衣物自己洗，饭后洗刷碗筷等，从日常小事培养劳动意识和能力。学校对于义务劳动实践课程的设置上，更要注重从实践内容的丰富性、切实性和趣味性等方向对学生进行引导。如义务劳动方式可设置为比赛形式，激发学生兴趣；与相关企业合作，比如农业生产类实践活动，使学生体会从播种到收获的成就感等。

“十年树水，百年树人”。高校教育重在方式方法的有效创新。因势利导，这样才能使青年人内心自愿，行动自然，成长自信。

2. 你所在的城市打算规划新城区，而你作为市文化局的一名负责人，谈谈你对于保护古建筑的方案。

【试题类型】组织管理类

【出题思路】本题重点考查考生的组织管理能力，考生应对保护古建筑的方案在城市整个规划中的地位进行整体性把握。

【参考答案】随着城市化进程的不断深入，各地都在规划新城区以适应城市的不断发展。但在实施中，必将面临古建筑的规划与保护问题，毕竟城市古建筑承载着一个城市的历史与文化。作为文化局的负责人，我将秉承“发展与传承”的原则采取有效措施来保护本市的古建筑。

首先，在前期规划过程中应当综合考虑，对于古建筑的基本状况充分了解，比如建筑类型、地基状况、破损程度以及对环境的适应条件等。这此都将影响到规划的合理性与科学性，只有了解了古建筑的基本特征才能在规划中去适应古建筑，而不是让古建筑来迁就城市的发展。

其次，在实施过程中也要及时观察与纠偏，如果在实施过程中古建筑出现了裂痕等异常状况，那么相关施工部门就应当采取积极有效的措施解决，不能留下安全隐患，因为这既不利于古建筑的保护也不利于城市的发展。

最后，为了更好地传承古建筑的历史文化以及保护其历史价值，在周边所规划的新建筑也应当与古建筑的风格融合，相得益彰，这样才能更好地体现出现代与历史的交融之美。同时在后期的外观设计以及维护上也应当考虑到古建筑的美观。

我相信在城市规划中只要做好前期调研以及规避实施中可能出现的问题，那么古建筑一定能够得到有效的

保护，让其文化与价值得到进一步的传承与发展。

3. 你们单位最近组织了一次红色革命老区参观活动，然而在活动中有游客对你们拍照并说你们单位公款旅游，而周围的群众也围了上来，如果你是此次活动的组织者你会怎么办？

【试题类型】应急应变类

【出题思路】本题重点考查考生的应急应变能力，考生应对这种一般性突发事件可能出现的各种情况作出假设并对应提出解决问题的方法。

【参考答案】单位在红色革命老区参观时，本意是让单位员工学习革命先烈的精神，遇到游客误解我们是单位公款旅游，并对我们拍照，如果不能妥善解除误解，不仅会让群众对公务员队伍产生误解，而且如果所拍的照片传到网上后被恶意传播，更是会造成极恶劣的社会影响。我作为此次活动的组织者，必须冷静处理、消除误会、避免消极后果产生。

首先，我会感谢拍照的游客对公务员队伍的监督，“以史为镜，可以知兴衰；以铜为镜，可以正衣冠；以人为镜，可以知得失”，群众的监督就是我们政府机关检查自己行动的明镜。

紧接着，我会耐心地向拍照的群众解释，为了倡导习总书记提出的“中国梦”，我们单位开展了“学习老一辈革命精神，打造新时代中国梦”的学习活动，此次活动就是为了本单位的同志们能不忘老一辈浴血奋战的艰苦精神，在新时代里能牢记艰苦朴素、廉洁奉公，为群众奉献自己的力量，圆老百姓的“幸福梦”。

其次，我会向群众说明就如同企业需要定期举行团队建设活动一样，公务员队伍也会定期举行团队建设活动，增加单位凝聚力。此次活动的经费是严格按照公务员出行标准而定的，如果您感兴趣，欢迎监督我们接下来的所有参观行程。

再次，除了邀请拍照游客和在场群众监督我们接下来的参观行程外，我也会恳请群众不要信谣传谣，偏听偏信，这样不仅影响党和政府的公信力，也会给他们自身的信誉带来影响，中国社会需要“诚信”这样的正能量。

通过以上举动，我相信一定能够解除在场群众对我们的误会，拍照的群众也不会把照片恶意传到网上，扭曲事实。

不仅如此，这次事件会让我深刻意识到，作为政府公务人员，我们的一举一动都会影响群众对政府的印象，我们应该从自身做起，加强自身的作风建设。

2014年2月20日上午国家公务员面试真题

(公安部办公厅、国家保密局、气象局)

材料：停车难题，已成为扰乱城市交通秩序的顽症。一种新的停车模式——“错时停车”已从去年起在北京、南京、武汉等地实施，但是在近一年的发展中，错时停车并没有如人所愿地解决停车难的问题，而是在实施中频频受阻。

在车多位少的情况下，车位成为一种有限而稀缺的资源。错时停车能让车位循环利用，既能为相关单位增加收入，也能在一定程度上缓解居民停车难题。一方有需，一方可供，这是一项两全其美的事情，完全可以进行市场化运作。

但在目前，因车位所属的社会单位追逐利益最大化，双方在价格协商、停车管理责任认定等方面，遇到了一系列问题，而居民已经习惯了遇到事情就寻求政府部门出面协调解决。其实，社区居民完全可以召集居民会议，或由业主大会共同决定，开展对小区的自我管理，向周边社会单位提出进行错时停车，以市场运作的方式解决停车难题。

1. 停车政策执行得有好好坏，对此你有什么看法？

【试题类型】综合分析之社会现象类

【出题思路】这是针对北京市实施错时停车这一重要惠民政策发展过程中所产生的问题而出的一道综合分析题，也是国考中比较常见的一种社会现象类题目，考生要想答好此类问题，就必须特别关注我国的一些重大社会热点问题。2011年北京停车费大幅上涨之后，不少市民被高额的停车费和老旧小区无车位所困，为缓解停车难问题，政府号召部分党政机关、企事业单位将停车场对外开放，实施“错时停车”，供周边居民夜间停放

车辆。2011年9月至10月北京市向公众征求意见的《北京市机动车停车管理办法（征求意见稿）》明确提出，鼓励单位和个人提供错时停车，提高停车场利用率。一些机关企业单位或者小区的物业管理部门在“错峰”时间向外单位或小区居民出租空闲车位。北京市制定出台城区“错峰停车”的政策，然而在执行过程中，这种旨在缓解“停车难”的新政却极易引发停车纠纷。

【参考答案】随着汽车在百姓生活中的普及，机动车辆数量增多，机动车停车难问题开始显现出来。自从2011年北京停车费大幅上涨之后，不少市民被高额的停车费和老旧小区无车位所困，为缓解停车难问题，政府号召部分党政机关、企事业单位将停车场对外开放，实施“错峰停车”，供周边居民夜间停放车辆。

错峰停车政策作为政府缓解停车难题而推行的一项重要惠民政策，将其落实和执行好，能更好地解决市民停车难题。停车资源本来就是社会公共资源，在自身有富余的情况下，拿出来和社会共享，这是一个服务型政府的应有之义。

错峰停车也有其不足之处，比如：(1)“车多位少”，供不应求，错峰停车场处境有点“尴尬”，承诺的开放车位并不能完全提供给市民；(2)停车场管理不完善，再加上缺少监督，错峰停车位很容易被挤占；(3)政策尚不健全，尤其是没有鼓励政策，可能导致一些机关单位的停车场宁可闲置，也不开放利用。因此，要解决相应的问题，首先，政府要出台“错峰停车鼓励办法”，对实施期间的细节问题进行明确规定，同时让实施“错峰停车”的单位得到实在的优惠。其次，北京市应统筹使用社会停车资源，配套相关的政策进行合理分配。最后，加强宣传、管理和监督，真正实现资源利用的最大化。

虽然当前错峰停车政策取得了比较好的效果，一定程度上缓解了停车难问题，给市民带来了实实在在的好处，但也应该看到其中的不足，并对不足进行完善，我相信，通过政府和市民共同努力，错峰停车政策一定可以得到有效执行。

2. 现在政府想向全市推广错峰停车这项政策，成立了合作小组，你认为什么信息是最重要的，你如何获得这些信息？

【试题类型】组织管理类

【出题思路】考查考生能否依据工作目标，预见未来的要求、机会和不利因素，并给出计划；看清相互依赖的冲突各方之间的关系；根据现实需要和长远利益作出恰当选择；度时作出决策，协调好各方面的工作，以及活动过程中需要把握的重点和难点问题。同时要注意活动结束后的总结收尾，为后续工作做好准备。

【参考答案】现在政府想向全市推广错峰停车这项政策，成立了合作小组，我认为停车场的规范管理信息是最重要的。

错峰停车涉及多方利益，实际操作比较困难，诸如错峰停车该不该收费，费用标准如何制订，停车不走怎么处置等都是问题。停车场对错峰停车需明确收费标准，以保证有序、规范地实施停车资源错峰利用。利用闲置空地开设经营性临时停车场需考虑其消防条件以及对周边交通、环境的影响。

将好的政策进行全面推广普及是非常有必要的，信息的搜集工作很重要，务必要做到全面准确，我会执行如下：

首先，向领导请示，了解此次活动的具体安排，然后制订一份详细的方案，具体包括：参与资料搜集的小组成员的具体分工、所需物资以及经费预算等，报相关部门审批。

此次搜集工作，主要分为对正规停车场的资料收集和临时停车场的资料收集。对正规停车场的资料收集方式主要采取发放调查问卷、网上调查、街头拦截调查、入户调查、与居委会座谈以及实地拍摄等形式进行，所搜集的内容有：收费标准、停放时间、公民对错峰停车的认识、建议以及未来的规划。对临时停车场的信息收集，可通过网络调查、街头访问等形式进行，了解临时停车场对附近居民生活的影响、居民对临时停车场的改进建议等问题。

在整个调查的过程中，希望我们的工作人员注意说话的语气和方式，佩戴身份证件，对居民的拍摄要征得同意，同时入户采访时如需录音和拍照也要经住户的同意，保证我们的工作可以顺利进行。

信息搜集到之后，要进行分类整理汇总，形成一份有条理有逻辑的资料，为决策提供依据。

3. 你是交通局工作人员，之前和社区合作错峰停车时发生了问题且处理的效果不好，现在局里派你和社区

合作负责此次项目，你怎样落实？

【试题类型】 应急应变类和人际沟通类的结合

【出题思路】 北京部分小区试行错时停车政策。停车难题，已成为扰乱城市交通秩序的顽症。为提高停车场利用率，一种新的停车模式，即错时停车，已从去年起在北京部分热点区域试行。但错时停车并非一帆风顺，停车位管理方、停车位原承租人及错时停车承租人三者间不断发生矛盾。

【参考答案】 政府和社区合作错时停车，意在鼓励社区、社会单位根据实际情况，将自己的车位在出现使用空白时相互提供，以达到停车位循环使用、停车资源优化配置的目的。现在作为交通局工作人员，局里派我和社区合作负责此次项目，我将认真落实此次项目，保障项目顺利开展。我会从以下几点展开解决题中出现的问题：

第一，我会尽快赶赴现场，向社区合作负责人和相关责任人了解具体情况，请小区负责人调取小区内部停车视频录像、各车主的联系方式以及当时在场人员的笔录，对事情有宏观和微观性了解，对不同情况分门别类，将出现的所有问题汇总进行分析处理。

第二，我会回到交通局调取出现问题路段的视频，进一步确定纠纷和争论实情，为进一步工作做好准备。

第三，根据前期分类，有针对性地展开工作。如果是错时停车制度存在漏洞和盲区，如因停车定价、车位分配以及停车时间等问题发生争执，那我会及时上报领导请求进一步指示，出具细则，完善和健全相关制度。如果是社区管理存在漏洞，如安保执勤人手不足，导致车辆被碰擦而引发的纠纷，我将结合社区和交通局视频及现场证据，在职权范围内协同社区管理者和相关人员妥善处理。如果涉及司法程序，我将把我力证据提交司法部门。如果是由于错时停车时间到了，但是租用车位的车主还没有将车开走，导致业主无法停车的情况，我会建议社区管理者登记每个车主的联系方式，制定罚款制度等处罚措施，规范车主行为。如果是由于车位的原承租方和错时停车承租人并未签署或达成协议，应广而告之，下不为例，在单位和社区内部进行相关条例和注意事项的宣告，开设宣传栏或横幅，悬挂在显眼位置，避免类似事件的再次发生。在以后的工作中，我会建议机动车所有人在错时停车时应尽量与停车管理方签署书面协议，对双方应尽的权利、义务、责任及收费标准予以明确规定，以防相互间因权利义务规定不清而产生不必要的纠纷。必要时，在交通拥堵路段增派援手或招募志愿者，共同完成工作。

最后，每一项政策的出台都不可避免地要经历实践的检验，相信在我们单位和社区单位的通力合作之下，政府错时停车便民政策的落实将为广大市民朋友们带去真正的福音。

4. 单位接到市政府通知，落实错时停车政策，你单位打算向公众开放你们多个停车位，这项工作由你负责，你怎么做？

【试题类型】 组织管理类

【出题思路】 这是一道考查学生综合分析、协调执行能力的宏观组织管理型题目，也是公考中较常见的考查学生解决实际问题能力的题目。近年来，我国城市交通发展迅猛，城市交通工具的管理日益受到人们的关注。为方便市民出行，有序缓解城市交通压力，提高城市公共资源利用效率，许多城市都实施了错时停车政策。但这一积极政策在实施过程中出现了一系列问题，本题就是考查考生对这一社会问题的认知能力。对此类问题的解答，需要考生对此社会热点问题有一定关注。

【参考答案】 近年来，随着城市交通的迅猛发展，停车难问题日益受到人们的关注。根据上级单位要求，我单位打算向公众开放多个停车位，这一举措，有利于切切实实地解决部分市民的停车难问题，有利于提高单位资源利用效率，缓解城市交通紧张。同时，这一做法，也有助于提升本单位形象，是一项利民之举。为了切实贯彻执行市政府要求，将错时停车政策落到实处，作为负责人，我将采取以下措施。

首先，我会通过实地调研、上网查阅以及向相关负责人了解情况等方式，大致掌握本单位车位的使用情况。同时，通过设立市民热线、网络平台等方式，认真听取广大车主的建议和意见，真实了解其停车需求。在掌握以上信息的同时，我还要积极联系交通部门了解相关交通状况，并向曾实施过该政策的单位汲取经验教训。

其次，我会认真领会市政府要求，结合本单位实际情况，作出科学的工作安排。我会围绕错时停车政策，组织开展一次本单位的内部讨论。组织大家集中讨论，开放本单位哪些车位，采取何种形式开放，如果收费，又该如何界定收费标准，如何做好车位相关设施维护，以及如何应对故意超时占位等问题，初步形成错时停车

的规范管理制度和维护制度。

再次，充分利用网络平台、新闻媒体、广播、条幅等信息媒介，向社会公布本单位初步拟定的《关于我单位停车位面向社会开放的管理规定》，并号召广大车主针对本信息提出进一步完善的建议。在本规定的实施过程中，不断根据实际情况，进行调整和完善。

总之，在贯彻和落实错时停车政策的过程中，我要本着认真负责的态度，以加快停车场建设规划和停车管理政策制定的工作为中心，提高政策落实的科学性和有效性，将为人民服务踏踏实实地办好。

2014年2月20日海关面试真题（北京、西安、河北、广州、深圳）

1. 小王牵头和你共同完成一个课题，但小王中途却去参加了外单位的面试招聘，失败后情绪低落，导致影响了目前一起负责的工作进度，领导和同事对你和小王很冷淡，请问你怎么办？

【试题类型】 人际沟通类

【出题思路】 本题重点考查考生的人际沟通能力，该题主要需把握人际关系“很冷淡”背后的原因层次分析。

【参考答案】 在工作中正确处理好与同事和领导之间的关系有利于我们工作的顺利开展以及和谐工作氛围的营造。如果出现题目中所说的情况：对于我们课题目前进度落后的情况，我会感到情绪低落是在所难免的，但是我不能因为这次的失误而影响了后续工作的情绪，我会认真反思，及时吸取经验和教训。

首先，对于此次项目，我自身存在一定的问题，比如没有提前和小王沟通到位，遇到小王临时缺席，没有提前做好应急预案。因此，我会针对这个课题，再次找小王沟通，共同分析目前存在的原因，并加以改进，争取赶上进度。同时在今后的工作当中，我一定会多和同事进行沟通交流，特别是遇到共同完成的任务时，我更要及时做好沟通和应急方案，避免类似事件的再次发生。

其次，对于小王来说，相信领导批评也不是出于他主观意愿的，但是由于他临时参加了外单位的面试招聘，使得原本共同完成的工作没办法及时跟进，也存在一定的过错。针对这种情况，我会找个合适的时机跟他好好沟通，不仅认真倾听他的解释，更要委婉地跟他指出自身的问题，帮助其改进。

再次，对于领导和同事，他们对我们寄予厚望，因为我们没有协调好工作导致进度落后，他们更多的是失望。对于我们态度冷淡，也是可以理解的。在今后的工作中我们会更加努力地工作，避免下次再出现类似的失误，让他们看到我们的改变和成长。

总之，在工作中，人与人之间出现摩擦和矛盾并不可怕，可怕的是矛盾积累多了就会成为误会。因此，我们更应该协调好跟同事和领导之间的关系，营造和谐的人际关系。

2. 你是新上任的小区物业经理，前任经理和你说你们的排水系统到了使用年限，可能有危险，但是至今没有小区住户反映情况，请问你怎么工作？

【试题类型】 人际沟通类

【出题思路】 主要考查考生是否能够通过恰当的方式解决人际沟通的障碍，要紧紧抓住“排水系统到了使用年限”与“排水系统无问题”之间的矛盾展开分析。

【参考答案】 作为一名新上任的小区物业经理，对于新的工作环境和工作内容都还不是很了解，前任经理的工作经验以及对工作环境的认知肯定比我更加丰富，我应该虚心听取他的意见和建议。如果遇到题目中所说的情况，我会采取以下步骤进行解决：

首先，我会和前任经理做好沟通，听取他意见，根据他所提供的资料进行判断。同时作为新任领导，我也会认真听取其他老同事的意见，征求他们对于此事的处理方案。

其次，我会让负责排水系统的专家认真核查小区的排水系统是否达到使用年限。如果经过专家认真检查和科学的评估之后，发现排水系统还没有到使用年限，只是前任经理的判断误差。针对这种情况，我也不会懈怠，我会让相关同事定期进行排水系统使用年限复查以及安全隐患的检查，防微杜渐，防患于未然。

如果排水系统真的达到使用年限，虽然现在没有出现问题，但是仍然存在安全隐患，万一临时出现问题，会直接影响单位的生活和生产排水。那么针对这种情况，我会让同事进行充分的调研，更换新的排水系统，并且在今后的工作当中仍然要注意新系统的排查和维护。

最后，毛主席曾说过“没有调查就没有发言权”，因此在今后的工作当中，做任何事情之前我们都应当做好充分的调研和分析，任何一个细微之处都不应该被忽视，这样才能够为科学的决策提供依据。

3. 为了适应时代的发展，你们单位要开设一个政府网站，发布政务工作，由于敏感度较高，所以比较受关注，领导把这项任务交给你，你怎么办？

【试题类型】组织管理类

【出题思路】本题重点考查考生的组织管理能力，对开设政府网站的整体性把握。

【参考答案】为了让广大市民能够更好地明白市政工作，领导要我开设政府网站，发布政务工作。这项任务十分重要，我要踏实地完成。

首先，我要寻找技术部门提供技术支持，并且通过开会的形式，将工作人员分为采编组、技术组、美工组。其中采编组负责收集政务信息，技术组负责网站平台的设计和维护，美工组负责网站的形象优化。在会上，我将与各工作人员共同讨论开发网站所需要的物品，如电子设备等。会后制订出详细的计划，开设网站所需要的经费预算我会附在计划书之后，上呈领导审批。

其次，在网站的构架和维护过程中，可能会出现一些阻碍性情况，我们也要一一解决。第一，有可能会因为网站内容敏感度较高，市民关注度过高，以至于网络瘫痪，事先我们会准备好较优的服务器，并且聘请专家担任技术顾问；第二，在网站的使用过程中，有可能会更新较慢，引发市民不满的情况，我会严格监督采编组的工作进度，保证政务工作新闻的时效性。其他的情况我也会与工作人员一起群策群力，将其解决。

最后，我会定期在网上发布问卷，调查对网站的满意度，并向领导反映，让领导对这个网站的作用和效果有全面的掌握。

4. 现在网民比较关注一些热点新闻，但是一些新闻有结论，一些没结论，网友戏称这些没有结论的新闻为“烂尾新闻”，对于这些烂尾新闻，你怎么看？

【试题类型】综合分析之社会现象类

【出题思路】对于社会热点的综合分析，我们应该透过现象理解其反映的本质问题，进而分析其产生的社会影响，还需要在分析其产生背景或原因的基础上提出相关建议。

【参考答案】这是一个信息爆炸的时代，也是一个真相隐藏的时代。随着信息时代的发展，人们对于社会热点事件越来越关注，并且对于事件背后隐藏的真相也越来越期待。然而，部分地方政府或行政机关处理很多热点事件的情况是“表态多，行动少”“调查多，公布少”，从而出现了一些“烂尾新闻”，这从根本上体现的是少数地方政府和机关的消极态度。所以，我们应当予以重视，广纳良策，以期改善。

毋庸置疑，“烂尾新闻”带来的不利影响是多方面的。

一方面，“烂尾新闻”容易导致相关政府或行政单位公信力下降。热点事件刚发生时，相关政府或行政单位会承诺“第一时间”“严肃查处”，然而往往是开头轰轰烈烈，结尾畏畏缩缩，经常虎头蛇尾，最后不了了之。普通群众只能听到各种口号，却一直在云里雾里，犹如水中望月、雾里看花一般，诸如“表哥”“表叔”等事件最终结束得不明不白。

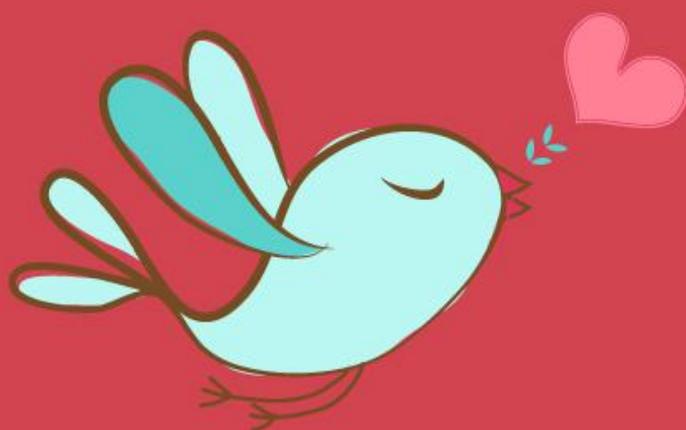
另一方面，“烂尾新闻”有损相关法律法规的公正与威严。一般而言，“烂尾新闻”的存在止是对相关人员违法违规行为的姑息与纵容，是执法小严、执法不力的结果。在法律日趋完善的今天，却出现有法不依、违法不究的脱象，法律威严何在，法律公信何在，正因如此，我们对于当前存在的“烂尾新闻”现象一定要加入重视程度，应客观分析，多措并举，使真相离我们越来越近。为此，我有如下建议：

第一，相关政府或行政单位应及时转变思想观念。对舆情的积极关注固然重要，但是对问题的积极处理更必不可少。对事件的处理不应停留在开开会、见见面、表表态的层面，更应该加大力度，多调查，多核实，多治理。

第二，应该健全和创新相关机制。应确保整个事件调查和处理过程的透明和公开，同时各相关部门要形成合力，纪检、司法、执法等部门应各守兵职、各尽其责、多方合作，推动问题的解决。

第三，权力应在阳光下运行，我们也要加入监督监管力度。丰富监管主体，拓宽监督渠道，引入诸如媒体、网民等社会力量加强监督，只有这样，才能促使各级机关和相关执法人员恪尽职守，从而解决问题。

总而言之，“烂尾新闻”不应是常态，我们不仅要多管齐下尽力避免“烂尾新闻”的出现，更应该从每一个公共热点事件的处理中总结反思，建立预案机制，完善预防措施，从而顺利推动工作得发展，稳步推动社会的进步。



美好的事情即将发生...

something wonderful is about to happen



公考通