

海关系统往年试题及示范解析

华国教育

2019年2月25日海关系统面试试题

1. 为了促进地方外贸工作，领导派你到地方挂职锻炼，但在地方工作一段时间后，你发现他们只让你参与一些调研统计类的事务性工作，并不安排重要的工作给你。这次又让你和小王去做一项调研工作，小王戏称你是来镀金的，不重视你的建议，领导也很生气，对你的工作能力表示怀疑，你怎么办？

【测评要素】 人际交往意识与技巧

【参考解析】

作为被领导派驻到地方并肩负重要使命的公务员，没能得到派驻单位的公平对待，也没能完成领导交待的工作任务，同时还被领导怀疑工作能力，心里面肯定会有不愉快。但是遇到问题一定要解决，不能破罐子破摔，积极主动的把困难克服掉，把问题解决掉才是我的风格，我将从以下几个方面入手，解决好这件事情：

第一，我会让自己冷静下来，不能急躁，调整心态。首先，要相信领导的眼光和组织的任用，既然一开始派我来，必然是对我信任在先的；其次，要相信地方同事的素质和品格，既然都经过了层层选拔而成为同事，必然都是有着过硬的素质和高尚的品格的，不可能无缘无故给我出难题；最后，要相信自己的能力，人非圣贤，孰能无过，遇到问题能够积极面对，主动解决才是我此时此刻应该做的，决不能轻言放弃或者置之不理。

第二，思考被派驻到地方以来自己的心态变化和经手的事情，多找找主观原因。是否及时调整了心态，积极融入到了新的集体当中去，和新同事新伙伴相处融洽？自己经手的事情或者与同事合作的事情是否处理妥当？是否在工作之外做了让同事不满的地方？是否某件事情在同事中间造成了误会？另外，主动请教一下老同志也是很有必要的。

第三，消除误会的最好方法就是主动沟通，但是也要注意选择合适的时间和方式，比如和同事就可以不用拘泥于单位里，主动参与同事们下班后的集体活动，聊聊家常，

肯定会拉近和大家的关系，让大家更全面的了解我，至于和领导，就可以在领导不太忙的时候多去汇报工作，甚至某些必要的时候也可以请领导提供一些帮助和指导。当然，针对自身实际工作中的具体问题，也要有针对性的去解决，提高工作效率。

第四，吃一堑一定要长一智，问题解决以后善于总结经验教训是个好习惯，尤其对于领导和同事们提供的好建议，一定要学以致用，对于不适合自身的东西以及自身存在的不足之处，一定要加以改正，继续保持乐观积极，争取做一名让领导和组织放心，与同事相处融洽，让人民满意的合格公务员。

2. 你单位每年都会在年终对优抚对象的身份进行拍照审核查验，保证优抚对象依然健在，防止冒领优抚金，但是很多优抚对象居住分散，年龄大腿脚不方便，而且年终时间紧、任务重，参与审核的人手也短缺。对此，你怎么办？

【测评要素】 解决问题能力

【参考解析】

针对我单位人手不足，时间紧、任务重，审核对象年龄大，腿脚不便，居住分散的特点，我将从以下几个方面入手，逐个解决优抚对象年终审核工作中的重点和难点，按时、保质保量完成好审核任务。

第一，结合上级下发的需审核名单和工作任务，对所有即将参与该项工作的人员培训到位，保证每个参与人员熟练掌握工作要点和方法，**通知辖区内涉及到的居委会等片区负责人召开工作部署会议**，将实施该项工作的意义和重要性讲解到位，并要求**各居委会负责人负责本片区宣传工作和提前对需审核人员进行通知**，对跟随监护人居住在外地的审核对象，提前搜集到本人或监护人联系电话，争取最大限度将宣传工作做到位，为下一步的审核工作打好舆论基础。

第二，将所有优抚对象进行分类，将居住集中，相邻且腿脚方便的优抚对象通过当地居委统一召集到居委会，由**单位工作人员统一采集照片，审查证件**；对居住分散，腿脚不便的优抚审核对象，通过联系其监护人，运用手机微信视频、电脑视频通话、传真等电子通讯设备，核查优抚对象是否健在，传递相关证件和照片，对实在没有智能手机且腿脚不便的少量审核对象，要不辞劳苦，亲自登门，不能对工作任务打折扣。同时一定不能忘记单位每天留有工作人员，负责接待主动到访的审核对象，做到每天一汇总，由易到难，逐步缩小工作量。

第三，每天召开**碰头会**，将每天的工作进度进行汇总，**建立台账**，遇到的困难和收到的优抚对象的要求或者建议进行汇总，以备下年使用和工作汇报，同时将遇到的困难及时商量解决，及时改进。如果实在遇到难以克服的困难，及时向领导汇报，比如请求领导帮助协调车辆或者临时调拨人手，不能因为面子问题而对工作质量打折扣。

最后，每项工作在完成以后，记得开好总结会。对工作积极的同志予以表彰，对积累下的先进工作经验和方法予以总结和发扬，将审核结果建立台账，用于今后的科学化、动态化管理。表达对领导支持工作的感谢，同时请领导给与指导建议。

3. 新闻报道称 95 后一般在职时间为七个月，远远低于 80 后和 90 后，被称为离职闪电军。对此，你怎么看？

【测评要素】 综合分析能力

【参考解析】

我认为，95 后出现频繁跳槽的现象是社会主义市场经济高度发展、我国社会主义法治体系高度完善、教育事业高度发展的必然产物，但是，站在 95 后自身职业发展的角度来看，这不利于锤炼自身扎实的工作能力，同时也不利于自身事业的深入和长远发展。

95 后频繁跳槽现象产生的原因有很多，但主要体现在这几个方面：首先是社会主义市场经济高度发展，出现了大量的就业机会和宽松的创业条件，同时，网络信息平台的高度发展让找工作和创业不再是难事；然后是 95 后刚刚步入社会不久，大多单身，生活压力小，从小成长环境相对 80 后 90 后优越，从小树立了开心至上的择业理念，不愿意再一味的为了挣钱而忍气吞声迎合别人，稍有不如意，甩手就走，不开心就换工作，换老板，缺乏深思熟虑，对自己不够负责；再就是我国的教育事业虽然让学生懂得了知识，但是无论是基础教育还是职业教育，在就业指导方面均很少涉及，只在高等教育阶段有相关课程，95 后最大的年轻人也才 24 岁，社会经验和工作经验相对较少，如果没能在上学时获得就业指导，将很可能出现迷茫和莽撞，盲目择业，盲目跳槽，不利于自身的长远发展。

在这样的背景下，只有多方面共同努力，才能帮助 95 后的年轻人们树立正确的择业观和责任意识，让我们的企业留住人才，进而推动我国社会主义经济的又好又快发展。首先，企业在今后的招人用人留人工作上必须多花心思，注重提升公司的工作环

境、员工的待遇和福利，注重管理制度、晋升制度等的合理化，人性化，以及与员工相处方式，应该是相互尊重、地位平等的，只有这样才能留住人才，获得经济效益，推动企业健康发展。其次，政府应该进一步完善立法，保障劳动者和企业的合法权益均不受侵害，对规定和划分劳动关系主体之间的义务和权利等相关法律做出进一步完善和优化；再者就是建议我国的教育事业，进一步优化课程设置，不仅交给新一代劳动者知识和技能，也切合实际的给予就业指导，使年轻人步入社会之初多一些方向感和责任担当意识，少一些迷茫和自我为中心意识。

最后就是忠告我们的95后们，酸甜苦辣都有营养，成功失败都是收获，放开手脚大胆去闯的同时一定不要忘记锤炼自身过硬的本领，跳槽不能是为了一时兴起的冲动，而应该是为了自身更好的发展和崇高的理想追求。对工作多一分坚持，对自身多一分负责。总之，预祝我们的祖国越来越好，我们的企业越来越强，我们的教育越来越科学，我们的年轻人越来越优秀，一代更比一代强！

4. 你们单位要组织一次全省执法资格考试，但是省内要参加考试的几个市州都比较分散，且只有部分地区具有联网上机考试的条件，其他单位需要运送纸质试卷，但是天气预报报道近日本省普降大雪，高速公路可能要封路，参与组织考试的人手也不足，可能会导致试卷运送不到，你会怎么办？

【测评要素】 应变能力

【参考解析】

组织全省执法资格考试是为了让执法人员能够熟悉执法流程，明确执法相关法律法规，依法行政，而出现了题中的这种情况，如果处理不好将会影响执法资格考试的正常展开，我会从以下几个方面来处理此事：

第一，解决人手问题。针对人手不足的问题，我会在领导的指示下，联系各州市下属单位以及当地组织部。请求他们能够给予人力支持，并安排考试负责人，以此保证充足的人手。然后组建工作群，将此次全省执法资格考试的通知、方案下发到每位工作人员手中，安排好各地的协调工作，细化工作任务，比如安排考试场地、监考工作等等。

第二，确定考试模式。由于此次参加考试的几个市州都比较分散，且只有部分地区具有联网上机考试的条件，那么此次考试分为纸质考试和联网上机考试两种方式。

联网考试的地区按照以往的模式正常开展。而针对参加纸质考试的地区，为了避免出现下雪封路导致试卷运送不到的情况，我会联系当地的考试负责人，将试卷通过电子文档密卷的形式发给他，请他代为打印，下发。

第三，做好后续工作。每个州市的考试工作人员组成包括当地工作人员和两名**本单位外派人员**，共同做好**考场监管、巡查、协调、收取试卷**等工作。并在考场中随时准备应对突发事件，保证考试能够顺利开展。

考试结束之后，我会将考试结果汇报给领导，并在领导的指示下将各州市参考人员得分、排名进行公布。同时，我还会建议领导，针对考试中出现正确率较低的知识点进行视频培训，以此巩固考试效果，切实提高大家的执法能力。

华图教育

2018年3月19日海关系统面试试题

1. 你是一名村官，所在村有很多闲置的农场和厂房，你决定把村里的这些闲置农场、厂房建成农家乐，搞生态旅游。村支书非常支持你，但是也有村干部和村民不太理解甚至反对。现在村长把这项工作交给你，请问你会怎么推进？

【测评要素】 解决问题能力、计划组织协调能力

【参考解析】

农家乐作为一种新兴农村商业项目，是依靠农村特色资源，发展本村经济的一项很好的途径，有利于村民更好的致富，更好的建设农村。面对村干部和村民的不赞同我会认真对待，找准原因、解决顾虑、推进项目。

第一，前期调研，了解原因。我会利用走访或发放问卷的方式向村民、村干部了解他们不支持的原因有哪些，针对性地开展下一步的工作，他们可能担心的是占地赔偿问题、农家乐有没有很好的市场很好的效益、有没有专业的人来做、他们能做什么工作能获得什么利益等问题。另外，我还会走访了解我们村的一些情况，包括厂房、土地的使用和闲置情况，村民的收入来源，学习附近农家乐的经营经验等，全方面了解相关情况。

第二，结合实际，制定方案。结合农家乐建设经验，根据我村闲置厂房，土地的情况，制定接地气、符合实际、有市场需求的具体的农家乐推进方案，同时将涉及到的**土地占用补偿**建议一并写成报告汇报村书记。寻求村书记的支持，建议书记召开村干部会议，向村干部说明我们的想法，寻求村干部支持。

第三，会上讨论，完善方案。我会向村干部说明农家乐建设的必要性和将会产生的效益，其他村子做农家乐取得了何种效益，村民生活、村容村貌获得了怎样的改变。以及占地补偿等问题一并解答村干部，与村干部们交换意见。

第四，学习先进经验。我会组织村干部和村民代表到本地一些做得比较好的农家乐、发展得较好的地区进行实地考察，见贤思齐，让村民们实际感受到开展农家乐项

目对村子的好处，有助于村民增收致富，促进村子基础设施的完善，创业带动就业，促进环境更加整洁优美等，通过眼见为实，亲身感受方式让村干部和村民们在思想上有一个彻底的改变，并请村民们回去以后和家里人传达一下自己的见闻，争取更多人的支持。

第五，考察结束，组织一次全体村民大会，发扬民主，全体讨论。我会通过视频、PPT、现场讲述的方式向村民们讲解农家乐项目各种好处。对于村民们担心的占地问题、经营风险问题，我也会告诉大家具体如何管理，如何经营，大家应该如何做。

第六，我会对市面上专业的旅游开发公司进行全面的调查了解，选择有资质的优秀企业一起合作开发该项目。结合我村特有的人文风貌、乡土人情，帮助企业完成前期规划设计。建设中和村官部全力配合做好相关的项目审批，占地赔偿等事宜。积极的宣传，扩大影响力和知名度，我会注意保障村民的权益，让村民得到实实在在的好处。

最后，农家乐项目要想做好，需要我们运用市场经济的思维，强化宣传和管理。但全体村民的支持和参与更加重要，我想，只要我们心往一处想，劲往一处使，依靠智慧和勤劳，我们就一定可以把农家乐办好！

2. 小李是单位的新人，喜欢发表自己的意见，但往往缺少建设性，很多时候不太切合实际。时间久了，领导认为小李不行，同事也对他有看法，小李因此情绪比较低落。领导现在让你带他去做企业宣讲，请问你要怎么办？

【测评要素】 人际交往意识与技巧、解决问题能力

【参考答案】

面对上述情况，如果是我，第一我会主动找到小李，和他沟通，小李是单位的新人，我会主动关心他的生活情况，看有没有需要我帮助的，我一定提供力所能及的帮助。对小李爱提意见的行为，我会予以鼓励和肯定，这说明小李有充分的工作积极性，爱思考，爱动脑。

第二，针对小李意见不切合实际，领导同事不支持的情况我会表示理解同时帮助他认识到自己的问题，对于新人来说，一切工作还不熟悉，经验还不够丰富，所以意见缺乏建设性；爱提建议，但是做的准备工作还不够，没有充分的调研，没有和他人进行有效的沟通，意见不够接地气，不符合单位实际；提建议不够慎重，没有深思熟

虑，这些是他需要注意的问题。

第三，我会建议他刚到单位，不了解情况时应该**谨言慎行，少说多做**。多和单位的业务能手、老同事、领导请教，建议小李平时加强和大家的沟通、交流，多参加活动，这样也可以让同事更了解小李。做好经验的积累，以后**提建议要注意充分调研**，可以先**形成书面材料，和同事们交流完善后再向领导提出**。以后我也会找机会帮助他尽早的适应新单位，在工作之余，我愿意将以前积累的经验、材料分享给小李。

第四，我会鼓励他放下负担，继续积极工作，以实际行动向他人证明自己，利用这次企业宣讲认真学习，完成任务。我会和小李认真地做好企业的宣讲工作，注意分工合作，让小李发挥他的特长和能力，并告诉他具体的注意事项，希望通过我的帮助可以让小李在接下来的工作中充分地展现自己的工作能力。

第五，活动结束后，和小李分工完成好活动的新闻稿件和活动总结，我会对小李在宣讲活动中的辛苦表示感谢，对他的能力和负责任的态度表示肯定。我会通过汇报工作的方式告诉领导，小李在此次宣讲会中承担了哪些工作，同时取得了何种效果，让领导全面、客观地把握小李目前的工作状况。

我想单位中每一个人都必然经历过从新人到老人的转变，即便作为老同事，对待如小李一样的新人，我们也一定要秉承包容之心，善良之意，以举手之劳帮助新人成长，长江后浪推前浪，新人一定会越来越好。

3. 海关大厅每天业务繁忙，排队办理业务的企业也比较多。但同时大厅外有一个公交车站，很多市民会借机进入大厅避暑避雨或者休息或者咨询如何坐车等。你作为海关大厅的工作人员，请问你会怎么处理这种情况？

【测评要素】 解决问题能力

【参考解析】

海关大厅每天业务繁忙，但还有很多市民进入大厅避雨、休息、咨询如何坐车等，这无疑会给正常的工作带来一定的影响。我作为海关的工作人员，既要尽力保障大厅秩序、工作效率不受影响，又要妥善帮助好这些非办理业务的市民。具体我会这样做：

第一，维持秩序。我会和我的同事们维持好大厅的秩序，通过**广播叫号，播报当前业务的排队进度，有序引导群众取号、排队，安抚前来办理业务的群众的情绪**。

第二，提高办事效率。建议领导增派一定人手。安排人员**提前将海关相关服务、**

审批事项的办理流程和所需材料向群众公示，发放办事指南手册，让群众提前根据手册内容做好准备，安排工作人员提前对办理业务的人员的资料进行审核，确保其资料齐全、填写正确，减少反复排队的现象。针对工作量大、排队人多的问题，我也会建议领导增设潮汐窗口，增派经验丰富的人员办理业务，提高工作效率，减少大厅群众的排队时间。

第三，针对到大厅避雨和休息的乘客市民，尽管会对我们的正常工作带来一些影响，但是对他们前来我处避雨休息也表示理解，微笑对待，尽可能地为他们提供必要的服务和帮助，针对乘车的问题进行耐心解答，把他们经常问的线路问题整理打印出来，贴在公交站台旁边的醒目位置。同时尽可能把他们引导到大厅的偏厅，将影响降到最低，我会向他们表示希望他们可以配合我们的工作，耐心等待，不要喧哗。有需要我们提供帮助的，我们一定第一时间提供力所能及的帮助。

第四，在群众等车的过程中，可以利用机会向群众宣传我们的海关政策，让群众关注我们的微信公众号，宣传海关的业务办理、服务宗旨等基本情况，加强市民朋友对海关的了解，树立海关的良好形象。

第五，创新工作方式。建议领导深化“互联网+”政务服务改革，加大投入和研发，用互联网的技术在大厅设置自助办理业务的机器，建设网上办事大厅，让群众在自己的家里就可以办理我们海关的相关业务，

最后，为了民众出行的便利考虑，我会建议领导，尽快针对公交车站附近配套设施不足的问题和本市公交公司的负责人对接，建议公交公司增设配套设施、增派人员加强管理和服。为了今后工作更好的开展，海关部门要加强同地方政府部门间的沟通和合作，促进共同发展。

4. 高铁、支付宝、共享单车和网购并称中国的“新四大发明”，影响着国人的生活，很多外国人对此非常羡慕，对此，请问你怎么看？

【测评要素】 综合分析能力

【参考解析】

我国的“新四大发明”最近很火，网上的报道也非常多，现在外国人都投来了羡慕的目光，作为一名中国，我为祖国取得的好成绩而感到无比的自豪。新四大发明使我们的生活更加便捷。高铁的快，缩短人与人之间的距离，提高了我们出行的效率。

支付宝、网购让买与卖更便利，人们足不出户就可以购买商品，安全又快捷。共享单车节约和环保，解决了人们出行的最后一公里问题。所以，新四大发明才会获得国人如此青睐，才会让外国人如此羡慕。

新四大发明的产生得益于国家体制的优越，我们更能集中力量办大事，国家对科技创新的重视和投入，越来越多高新技术产业获得国家的扶持和帮助，改革开放力度越来越大，新技术新思想涌入，互联网事业的蓬勃发展，部分企业家对市场把握精准，还有越来越多人才投身科技创新的浪潮中，国人用勤奋和智慧实现了技术上的弯道超越。我想未来的发展我们还要有危机意识，继续努力，才能走得更好，具体来说我认为有以下几点：

第一，发挥制度优势，政府主导，加大扶持力度。政府应出台新四大发明等相关产业的扶持计划，出台政策，为高新技术产业、创新型企业争取更多福利，如税收的优惠、政策性补贴等，金融贷款，创业帮扶等。加强知识产权保护，加大教育投资。

第二，企业自强。自身要进一步加大科技投入，加强对核心技术的研发，不能让外国企业牵住牛鼻子；加强人才引进、培养，提高技术人才待遇和福利；加快企业走出去，让新四大发明也能造福外国人，同时创造出更多外汇。针对缺点和不足进一步完善，让好事更好，比如说共享单车的乱象，停放混乱、影响市容等问题加快解决。

第三，我们每个人也要更多的关注本国制造，支持民族品牌，树立品牌自信。尽自己所能向身边人、向外国人宣传我们好的产品。

今年是改革开放四十周年，这四十年，在几代人的努力下，我们取得了长足的进步，经济总量跃居第二，国家地位大幅上升，多个领域世界领先。中国有勤劳、奋进的传统，有十三亿人的磅礴之力，在各界的不断努力下，我相信我们让外国人羡慕的绝不仅仅只有这新四大发明，相信在不久的将来，会有更多的中国产品将走在世界前列。

2018年3月20日海关系统面试试题

医院使用电子平台实现信息共享，有病人反映有些医院并不承认别家医院的检查结果，而且电子病历已经造成隐私泄露，甚至有患者接到广告骚扰电话。你作为卫计局工作人员，请问你该如何解决？

【测评要素】 解决问题能力

【参考解析】

电子平台本是造福大众的，出现了这样的问题反而对就医的患者造成了很大的危害，对此我们卫计局是高度重视的，为此，我打算：

第一，对事件进行一个调查，通过线上问卷调查和电话回访投诉平台患者，了解信息共享平台存在问题的严重程度，比如到底是个别医院，还是大部分医院不承认别家医院的检查结果，患者隐私泄露到何种程度，有没有涉及到经济损失等。

第二，联系各大医院的相关负责人了解一下情况，在有必要的情况下，请示领导，召集各大医院的相关负责人开一个座谈会，就电子平台信息共享的问题与大家讨论，并制定规则，达成共识。

第三，请我们单位的网络技术部门进行网络诊断，看是否能够从网络层面查找患者信息泄露的根源。待我们通过调查找到原因以后我们也会从以下几个方面去改善：

第一，各大医院进行**自查自纠**，避免个别工作人员恶意泄露患者信息的事情发生，卫计局成立**督查调查小组**，一经发现此类事情要进行严肃处理。

第二，卫计局召开会议并制定政策，统一规划部署，规范电子平台的使用，并在各大医院统一实施，建立统一认证机制。

第三，设立专门**网络维护组**，建立**强力防火墙**，并组建专业技术团队对电子平台网络安全进行实时维护和定时网络安全更新。

第四，卫计局要利用**医院宣传册、广播屏幕、滚动词条**等有效途径广泛宣传，提醒广大广大群众保护个人隐私。

通过此次事件我们也会汲取一些经验教训，对于我们推广的一些便民设施一定要定期回访定期维护，以确保此类事件不再发生。

2. 小罗是负责村里扶贫项目的工作人员。村里要发展新能源发展，建设光伏电站，会占用一部分扶贫资金。村民不愿意配合建设，觉得有危险，也不愿意电站建设占用自己家的屋顶。村干部觉得扶贫资金应该用在别的地方，领导让你和小罗一起处理，但是小罗有畏难情绪不想干，请问你会怎么处理？

【测评要素】 应变能力、解决问题能力

【参考解析】

我认为扶贫资金必须专项专用，我们一定要想尽办法将建设光伏电站这个扶贫项目顺利推行下去。精准扶贫的落实对于我们全面推进建成小康社会具有重要的战略意义。所以针对题中出现的这些情况我会做如下处理：

第一，我会先和同事小罗谈一谈，对他的畏难情绪表示理解，体谅他的难处，也知道他干这个扶贫工作不容易。但是，他是村里扶贫项目的工作人员，劝说村干部和村民配合建设光伏电站本就是他的本职工作，就算他不想干也逃避不掉，还不如调整心情好好干。更何况，早点帮助村民脱贫致富，也是他工作成果的重要体现，是证明自己能力和价值的方式。

第二，项目的推进还需要村干部的帮忙。村干部是离群众最近的人，最了解群众的情况，我会和小罗一起找到村干部开一个座谈会，向村干部介绍光伏电站项目的前景和为村里的盈利还是非常可观的，我们在村里建设光伏发电也是想要帮助村民们致富，他们的担心我们也是理解的，所以我和小罗也会将该项目的安全性报告让村干部了解，同时也恳请村干部能够帮助做村民的工作。

第三，我会请村干部协助召开村民大会，首先对村民的担心表示理解，之后针对他们担心的问题一一解答，比如说会不会有污染，对他们身体是否有辐射，并邀请知名的电力专家出席，就安全性问题给村民做详细的解答，请他们放心，并承诺会合理设计，不会损坏居民的房顶也不会影响他们的居住。之后我也会向村民介绍光伏发电项目为他们带来的巨大的益处，让他们对这个项目有一个全面的认识和预期。

第四，我们会开通村民热线，鼓励村民们监督举报施工过程中的问题，并欢迎村民提出意见和建议，让村民们都成为工程的监督员、好参谋，对于村民们发现的问题

或者好的建议我们也会酌情考虑。

相信通过以上的做法，我们这个建设光伏发电的扶贫项目一定会顺利进行下去，给村民们带来福音。

3. 海关热线 12360 与铁路购票热线 12306 经常被群众混淆，海关经常会收到一些群众来定火车票，在春运期间尤为严重，而且网上搜索引擎在搜索 12360 时，也会时常出现错写 12306 的情况。如果你作为海关 12360 热线接线员，请问你会如何解决？

【测评要素】 解决问题能力

【参考解析】

作为一名海关 12360 热线接线员我一定会热心服务群众，认真解答群众咨询的海关业务。

第一，遇到群众打错电话要订购车票的情况，我一定会耐心、亲切地向群众解释我们是海关热线，并提醒群众火车票订购电话是 12306。

第二，海关要通过自媒体、“三微一端”、网站、广播、电视等载体进行有效的宣传，以小视频、动画短片、字条字幕等形式提醒广大群众注意区分海关热线和其他相似热线的区别。

第三，向领导建议和火车订票热线 12306 合作，互相设置智能语音提示功能和自动转接功能，比如一位买火车票的乘客错误拨打了海关热线，在电话接通人工服务会有提示：“这里是中国海关 12360 热线，咨询海关业务请按 1，转接铁路购票热线电话 12306 请按 2”。

第四，与互联网公司或网络搜索平台进行沟通合作，希望他们对搜索工具进行完善，提高搜索的准确，完善网络上关于海关的信息，避免再出现网上搜索引擎在搜索 12360 时，时常出现错写 12306 的情况。

4. 十九大报告中，习近平总书记将人民获得感、幸福感、安全感并列提出，作为一名公务员，谈谈对获得感的理解以及如何让群众有获得感？

【测评要素】 综合分析能力

【参考解析】

2015 年 2 月 27 日，习近平总书记在中央全面深化改革领导小组第十次会议上指出，要科学统筹各项改革任务，推出一批能叫得响、立得住、群众认可的硬招实招，

把改革方案的含金量充分展示出来，让人民群众有更多“获得感”。

我认为“获得感”首先是要人民感受到改革带来的红利，比如说物质生活水平提高了，人民群众有房住，人民平均收入增加了，人民群众能享受优质教育，看病不再难，养老有保障等，这些都是看得见摸得着的，可以让老百姓实实在在感受到的“获得感”。我们无数的共产党员，国家干部也都在为此而不断努力着，比如说袁隆平的杂交水稻，比如克强总理的“黑眼圈”，比如全国医院的“医改”，从中都能看到能够让人民有获得感我们在不断地努力作为。

另外，在精神层面上我认为也要让人民有“获得感”，我们要让每个人都有梦想、有追求，同时活得更更有尊严、更体面，能够享受公平公正的同等权利。比如政府加大政务信息公开透明化，公民监督权进一步加强、“向上向善好青年”、“中国感动人物”等一系列榜样力量的评选活动等，都能从精神层面给予人民“获得感”。

作为公务员我们要不断努力，让人民有更多的“获得感”。

第一，继续加大医疗投入，建设更多好医院，建立完善的医疗网络，提供更人性化的医疗服务。比如各大医院建立联网机制，共享电子病历，或者创建 APP，让患者可以通过 APP 进行网上挂号、查阅电子化验单等。

第二，加大投入提高教育水平，让学生得到更好的教育，培养创新力。比如学校应多注重实践教育、注重学生德智体美劳全面发展，实行地域限制，避免部分地区生源过量流失。

第三，“获得感”是“给”也是“得”。政府要改变单纯“给予”，改变急功近利心态。要踏踏实实干工作，坚持为人民服务、坚持为人民办好事，做实事。