

海关系统考情考务分析

华国教育

海关系统考情考务分析

中华人民共和国海关是国家的进出境监督管理机关，2018年4月，出入境检验检疫管理职责和队伍已划入海关。

第一节 海关系统考务分析

1. 面试形式

海关系统面试形式以结构化面试为主，如果是材料题，则为考生提供题签；如果不是，则主要采取听题答题的模式。

2. 面试时间和题量

海关系统一般考4道题，答题时间20分钟。每道题单独思考作答，不单独计时，剩余3分钟/5分钟提醒。面试考试时间一般为二月底或三月初，备考周期约40-70天，备考周期相对较长，给予了广大考生充分备考的时间。

3. 考官人数

一般有7位/9位考官，其中一名为主考官，一般由组织部门、人事部门、用人单位中具有三级以上面试考官资质的人员担任。

4. 考场布置

考场为考生提供桌子、椅子、草稿纸和笔。每个考场还安排了计时员、记分员、监督员。

5. 其他要求

深圳海关最后一天面试一般使用材料套题，提前10~15分钟让考生在备考室阅读材料，然后再回答4道题。

第二节 海关系统考情分析

我们对海关系统近四年的面试试题进行了梳理和分析（见下图），发现它考察的题型既常规又稳定，从目前来看，只考了现象认知、职业认知、突发事件处理、规划事件处理、工作关系处理这五种题型。并且从比例上来说，各题型的考察频率差别并不大，基本上可以推测出每套题的题型分布为：现象认知或职业认知、工作关系处理稳定在1道题；突发事件处理必考1道题，偶尔会考察2道；规划事件处理可能会考1道，也可能不会考察。

但详细说，海关系统的面试题又呈现什么特点呢？

命题特点一：突发事件处理题——身份设定变化多，事件既突发又日常

要处理好突发事件处理题，重点需要把握两个方向，其一是你处理问题的角色或身份，因为我们知道角色不一样，拥有的资源、权限不一样，解决问题的能力也就不一样；其二是精准把握题中的矛盾点，也就是题中要解决的问题有哪些？先解决谁？后处理谁？

在海关面试中，突发事件处理题为考生设定了多元化的角色，既包括与岗位相关的角色，如海关大厅的工作人员、海关12360热线接待员、海关国际邮政监管部门的监管人员等等；也包括与岗位关联不大的角色，如手机维修站的工作人员、旅游公司经理等。这里需要提醒考生的是，如果给你设定的角色与海关岗位相关，就意味着该题目中要处理的事是海关日常工作中可能会遇到的，这就需要考生提前对海关的工作实务、工作内容做些了解。

再来看题目要求考生处理的事件，既有突然发生的，如【2017年3月7日海关系统面试试题】你是某单位的公职人员，你外出办公事的时候，碰见交通事故，有人受伤，你用公车把他送到了医院。但是有媒体报道说你公车私用，产生了不良影响，领导让你去解决这个问题，你该如何去做？

也有平时就存在、甚至存在已久的问题，如【2018年3月19日海关系统面试试题】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，怎么处理这种情况？

但是，从历年试题来看，海关更偏爱对日常存在已久的问题进行解决。无论问题属于突发还是存在已久，最根本的落脚点都是解决题中矛盾。

命题特点二：现象认知题——紧扣社会热点，紧跟最新政策

现象认知作为面试必试题不容忽视，它也是考官评价考生优劣的重要依据，此题得分的高低对面试成绩有着决定性的影响。这类题经常作为第一题出现，并且难度较大，如果能答好这道题，可以为后面的答题增加许多信心，考生在备考中要加大关注力度。

现象认知要分析的内容既与社会热点密切相关，如【2019年2月25日海关系统面试试题】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？

也有与国家最新理论、最新政策密切相关的，如【2018年3月20日海关系统面试试题】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？

这类题对考生的理论水平和系统思维能力都有较高的要求。如果考生平时不关心时政热点，缺乏对社会问题的观察与思考，那么这些缺点必然会在答现象认知题时暴露出来。对于一些习惯了“两耳不闻窗外事”的考生来说，认知类题型的难度可想而知。

命题特点三：工作关系题——沟通对象多样，沟通事件复杂

工作关系处理题主要在于解决人与人之间的矛盾，它所沟通的对象是多样的，要沟通的事件是复杂的。比如：

【例1】对于海关机场和XX办事处的投诉率比较高这一统计结果，主管领导来责问你，你怎么办？（2018年3月23日海关面试题（深圳））

此例中，你的角色是下属，你要与领导就“海关机场和XX办事处的投诉率比较高这一统计结果”这一事件进行沟通。

【例2】你们单位要举办合唱比赛，原指挥老李在外面支教暂时回不来，因此由小王担任本次比赛的指挥。但是在这个过程当中，老李经常远程指挥小王，后来老李又

表示自己能在比赛前赶回来。小王很为难，心里感觉不舒服，不想再担任指挥。同时团员们也对这个排练没有信心。假如你作为团长，你该怎么办？（2018年3月21日海关面试题）

此例中，你是团长，你的沟通对象是下属，包括老李、小王及其它团员；沟通事件与合唱比赛有关，具体来看包括指挥人选确定、小王情绪调整、增强团员们的信心等。

【例3】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，你要怎么办？（2018年3月19日海关面试题）

此例中，你是小李的同事，既要帮助他调整好低落的情绪，又要带他去做企业宣讲。

【例4】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，你会怎么推进？（2018年3月19日海关面试题）

此例中，你是一名村官，沟通对象多样，既包括同事村干部，也包括服务对象村民；你的任务是说服他们支持将村里闲置农场、厂房建成农家乐。

面对这些复杂的沟通对象和事件，考生在备考时要充分掌握基本的为人处世原则与沟通技巧，要善于从多个维度的关系分析问题与解决矛盾，充分发挥自己的沟通协调能力，换位思考、解除误会，促进单位成员以及与兄弟单位之间的和谐，建立良好的人际关系。

命题特点四：规划事件处理题——活动形式丰富，喜欢设置条件

海关面试中，规划事件处理题考察的相对较少，没有特别偏爱某种特定的形式，比如2017年3月9日考了调查，题目如下：对于城市公用电话亭，有人说要拆因为利用率不高；也有人说要保留，因为如果有人遇到了紧急情况可以应急，领导让你针对此组织一次调查，你会怎么做？再比如2019年2月26日考的宣传，题目如下：非洲猪

瘟疫引起社会恐慌，民众不敢吃猪肉，为了应对这一情况，你机场海关准备对非洲猪瘟进行一次宣传活动，并配合现场执法进行，由你负责，你准备怎么开展？

但是，在考察考生活动组织能力时，还总喜欢设置一些条件，比如【2018年3月21日海关系统面试题】市政府计划把中小学的体育场馆向市民开放，可以让市民在周末及公休日期间进行运动，市民也对这个政策表示支持，但是教育局和相关的学校表示忧虑。假如你是政府办公室的工作人员，请问你会怎样推进这项工作？此例中，推进体育馆向市民开放的过程中必须要优先打消“教育局和相关学校的忧虑”。

华图教育