

# 国考面试海关系统套题解析（5）

专注面试搜集整理 公务员面试通关资料 3月8日

## 【材料（大意）】

**材料1：**去年，国务院进一步推动行政审批权的下放之后，在全国引起了建设地铁轨道交通的热潮。D市城市人口为400万，由于新建的开发区离市民居住的老城区较远，造成老城区市民上下班的不便，容易出现交通拥堵，D市政府为了促进城市的发展和市民出行的方便，正在修建一条贯穿市区到开发区的地铁线路。

**材料2：**对于修建地铁，市民有不同的看法。一些人认为建造地铁是一个面子工程，会使城市变成一个大工地，占用机动车道，让原本就很拥挤的交通变得更加拥堵，造成更多人的出行不便；还有一些人认为，地铁一修就是好几年，影响范围大，建成之后的效果又是一个未知数。

**材料3：**地铁建设过程中，成立了一个项目协调小组，你是该小组的综合负责人杨林。该项目小组工作量大，人手少，你的组长工作忙、事情多，不能关心到组内的全部情况。还有一个同事王伟主要负责接待工作，但是由于家中事多，经常迟到早退，导致原本工作量就很大的任务不断积压。你自己的工作也很繁忙，同时还帮助王伟承担了一部分他的工作，导致你手忙脚乱，经常出错，组长因此批评了你。

**材料4：**一天早上，只有你一个人在值班。这时有个残疾老人到你办公室投诉，情绪激动，他说自己住在地铁施工的主干线上，离地铁施工现场很近，说你们地铁建设造成了他出行不便，生活受到很大干扰。他还扬言说你们不解决好就到市政府去告状。同时，你又接到市委办公室电话，他们反映说地铁施工造成一处水管爆裂，一大部分居民出现了停水等供水问题，群众反应强烈，市委办公室让你马上处理，做好安抚和解释工作，

## 1、如果你是杨林，针对你们小组的情况，你会如何改善现在的工作氛围？

### 【参考解析】

作为地铁建设项目协调小组的综合负责人，面对工作量大、人手少的情况，我会认真改善组内工作状态，做好项目协调工作。

首先，面对组长的批评，我会虚心接受，承认自己的错误，并认真反省自己出错的原因。地铁建设项目协调小组工作量较大，人手较少，在之前的工作中，我作为综合负责人，没有帮助组长了解组内的全部情况，也没有做好工作安排，导致自己手忙脚乱，经常出错，影响了工作进度。因此我会及时整理现在项目组工作的情况，向组长汇报，让组长了解项目组现在的工作进展和组员的工作情况。

其次，我会和王伟交流，询问他家的具体情况，向他表明如果需要帮助，我会尽我所能帮他。在工作方面，希望他能保证工作时间，协调好工作和家庭之间的关系，避免迟到早退，同时在进行接待工作的时候，要详细记录好接待人员反映的问题及解决的过程，

再次，我会在详细了解组里各个成员现阶段的工作情况后，根据每个人实际情况计算好工作时间和工作量，科学分配工作任务，并订立工作汇报制度，要求每人每天在下班前汇报自己的工作情况，保证工作质量。同时，我会将近阶段地铁施工协调工作形成一个计划，向组长汇报，并在接下来的工作中适时向组长说明本项目协调小组工作人员的工作情况。

最后在日常工作中，面对大量的工作，我会制定自己的工作计划，提高自己的工作效率和工作能力，细致了解协调过程中所出现问题的处理程序，通过适时延长工作时间，解决前期积压工作。针对地铁建设施工中出现的问题要耐心细致的协调，避免差错，做到及时妥善、解决，确保地铁建设施工按时完成。

## 2、如果你是杨林，你如何做好残疾老人的接待工作？

### 【参考解析】

第一，良好的对群工作态度是赢得群众理解的基础，我会热情接待老人，对地铁施工给他的生活造成的不便表示歉意。老人出行不便还亲自来反映问题，说明这个问题对他的生活确实造成了严重困扰，我会对他解决问题的急迫心情表示理解，让老人感受到我们对他反映问题的重视。同时，向老人表明我们会尽全力减少地铁施工对其生活的影响。

第二，待老人情绪稳定后，我会详细了解老人所反映的情况。询问他所在小区的位置，确定地铁具体的施工路段；询问地铁施工具体给老人的生活带来了哪些不便；老人有没有向施工方反映，他们是怎样回复的；以及老人对这个问题有什么意见和建议。在询问老人的同时，我会做好详细的接访记录。

第三，在向老人了解情况的同时，也要适时向老人做好沟通宣传工作，讲明地铁施工的根本目的还是为了便民利民，解决群众出行难得问题，地铁施工结束之后，老人的出行也会越来越方便。由于地铁建设施工量大，难免会影响周边居民生活，但这些影响是暂时的，在努力解决相关问题的同时，也恳请老人对我们的市政工程建设给予必要的理解和支持。

第四，向老人表示我们会第一时间把老人反映的问题向有关部门反映，及时派人进行现场勘查，会同市政管理部门和施工方拿出解决方案，尽量把工程施工对周边居民生活的影响降到最低限度。同时请老人留下联系方式，后续有什么问题可以及时电话沟通，我们也会把处理结果及时反馈。时候，及时把相关情况向领导和有关部门反馈，配合做好后续处理工作。

### 3、如果你是杨林，请结合材料4，谈一谈你如何处理市委办公室反映的问题？

#### 【参考解析】

我会通过以下几点着手处理：

第一，详细询问事发地点及现场的具体情况，了解哪些社区出现了供水问题，及时联系地铁协调小组其他成员，安排好值班人员，及时赶赴抢修现场。

第二，及时通知供水公司和交管部门，说明具体情况，请供水公司派技术维修人员抓紧抢修，并预计抢修时间；请交管部门对来往车辆行人进行现场分流，避免因为水管爆裂造成交通拥堵。

第三，迅速联系受停水影响的街道社区，请社区工作人员配合我们做好居民安抚工作。在社区宣传栏及时张贴通知，一方面向居民讲明停水原因并为对此给居民生活造成的不便诚恳道歉；另一方面讲明我们正全力组织抢修工作，告知供水大概恢复时间，恳请群众谅解。如果抢修周期较长，可以考虑联系有关部门调派供水车，尽量保证抢修期间群众的生活用水。

第四，供水恢复后，组织地铁施工人员清理路面，并进一步查找事故原因，对相关责任人进行处理，并召开地铁施工安全会议，加强现场班组的安全管理，避免类似事件再次发生。

### 4、对于当前城市中的“地铁建设热潮”现象，你怎么看？

#### 【参考解析】

当前，部分二三线城市的发展规模越来越大，对城市的交通运输能力要求也相应提高。修建地铁最根本的目的就是为了提高公共交通运载能力和质量，改善和缓解城市规模快速膨胀所带来的交通压力。部分城市通过地铁修建，极大缓解了城市交通拥堵这一城市病，提高了城市的宜居指数和现代化程度。不少地方政府正是看到这一点，才会竭力抓住机遇建设地铁，但也随之出现了诸多问题。

第一，地铁建设周期长、投入大，每公里造价高达5亿左右，依靠地铁运营收入难以解决资金问题，需要政府进行巨额财政补贴。然而部分城市对地铁项目投入的必要性缺乏严谨论证，好大喜功，背离城市财政投入能力和项目必要性盲目跟风推进地铁建

设。近期，国家发改委叫停了部分城市的地铁项目就反映了这一问题的严重性。

第二，部分地方政府对地铁的建设缺乏合理规划，尤其是人文和环境规划。一些地方往往只考虑线路的规划，忽略了地铁沿线的文化遗产保护，导致城市在实现现代化的同时，失去了原有的味道。此外，很多地方在建设地铁期间，没有将社会效益和环境效益相结合，地方的生态环境遭到了破坏。

第三，地铁施工期间带来了严重的扰民问题。一些施工单位为了加快进度，不分昼夜的施工，影响了周边居民的正常作息，使得民众怨声载道，使便民项目变为扰民项目。

因此，作为地铁项目的主要责任方，政府首先要对地铁项目精心论证，科学规划，上级发改委和交通主管部门在行政审批权下方之后，依然需要给予必要指导，地铁项目的规划设计要充分考虑到经济、环境、人文等因素影响，倾听社会各方意见，做到科学论证、精准施工；在地铁建设过程中，要形成相应的作业规范，不断改进施工技术，学习有益经验，在保证施工进度同时，最大限度减少对居民生活的影响；同时，还要畅通群众意见投诉渠道，做好施工同步宣传，争取市民对工程建设理解和支持，真正把地铁工程建设为赢民心的惠民工程。

