

国考面试海关系统套题解析（4）

专注面试搜集整理 公务员面试通关资料 3月7日

1、单位多年以来实行的是定性考核制度，新领导上任后要求改为定量考核，并将制定新考核制度的工作交由你和小王一起负责。但是很多同事不赞同，搭档小王也打了退堂鼓，请问，你该怎么办？

【参考解析】

水本无形，因器成之；管理无形，限之于规则。制定科学的考核制度对完善管理的重要性不言而喻。定量考核是一种将评语转化为分数的考核方法，通过各个考核指标的量化，能够更加客观地反映员工的工作情况，并起到激发大家工作热情的积极作用。当前制定新制度面临的主要问题是小王干劲不足和同事不配合，导致工作难以开展，因此我会先做好小王的思想工作，然后会同小王共同努力完成工作。

首先我会做好小王的劝说工作。告诉他我理解他的心情，毕竟大家对新制度的抵触情绪确实加大了我们的工作难度。但是作为下属，我们必须服从领导安排，与其被动工作，不如坦然接受，想办法做好工作。而同事们对这项制度的不理解和不配合，我们可以理解，这也正是这项工作的意义所在。我们要想办法让大家能够接受这项制度，充分认识到制定实施新制度的必要性和积极意义，相信通过我的劝说，小王会积极投入到工作中来。

其次开展定量考核的意见调查，征集同事意见，并制定定量考核制度。我会和小王分工合作，全面了解大家对新制度的想法。根据同事们存在的疑虑和抵触情绪，我们会向其讲解定性考核与定量考核的区别，并告知定量考核会给大家的工作表现给予更加公平客观的评价，同时，实施定量考核也是实现科学管理的必然趋势。必要时，还可以把兄弟单位推行定量考核的积极效果给大家进行介绍，打消大家的疑虑。在制定制度细则的过程中，要广泛听取同事意见，汲取兄弟单位有益经验，同时结合单位的实际况，确定初步定量考核制度。

最后我会将这一结果呈报给领导，并建议领导先试行一段时间，根据具体情况和反馈意见优化调整，最终使新制度在单位得以有效推行。

2、你是商场的负责人，商场举行“买一赠一”活动，有一个顾客向你反映在商场买东西后没有领到赠品。你与负责此事的正在休假的小王联系，他表示赠品发放的截止时间快到了，忘了给就算了，请问你怎么办？

【参考解析】

诚信乃商家之本，顾客没有领到赠品看似小事，但处理不当就会损毁商场信誉。作为商场的负责人，我会切实维护商业信誉，妥善处理顾客反映的问题。

第一，安抚顾客情绪，进一步确认“买一赠一”促销活动的具体情况，如赠品库存、发放截止日期等，方便后期处理；

第二，对顾客的购物发票进行核实，在确定其具备领取赠品的条件之后，向顾客诚挚道歉，并发放赠品。向其询问对于商场的其他意见和建议，做好记录工作并表示感谢，希望他以后能够再次惠顾；

第三，对小王进行批评教育，商场的促销活动属于要约邀请，拒绝向顾客发放赠品属于违约行为，侵害了顾客的合法权益，处置不当会严重影响商场信誉，希望他能够重视赠品的发放工作，尽快联系同事做好工作交接，将赠品及时发放到顾客手中。

第四，在商场官方网站上发布公告，并在商场主要入口张贴海报，告知未领取赠品的顾客带好购物发票前来领取。在公告中注明赠品领取地点，延长领取期限，确保购物的每一位顾客都能够领取到赠品。

最后在活动结束后，组织商场的工作人员进行一次岗位培训，帮助员工提高业务能力，端正工作态度，为消费者提供更高品质

的服务。在以后类似的优惠活动中，我也会及时关注活动动态，确保促销效果。

3、区政府组织一次打击“黑车”的专项行动，在实行过程中，群众不配合，甚至帮助黑车逃逸。同事们因此认为整治效果不明显。如果领导将行动交给你负责，请你提出一个具有建设性的设想。

【参考解析】

为了有效打击“黑车”非法营运行为，规范市场秩序，我会提出如下建议：

第一，必须严格执法、创新执法、依法行政。打击“黑车”必须多部门联动，公安、交通、安监等部门一定要形成合力。在打击非法营运的过程中，除了要重点解决交通枢纽、地铁站、火车站、城乡结合部等地的黑车乱象外，还要采用跟踪摄像、现场拍照、录音等方法，收集物证、现场笔录、视听资料等违法违章相关证据，确保证据的真实性和准确性，解决取证难、处理难的问题。

第二，挤压“黑车”活动区域。一方面通过前期的宣传、摸底调查工作，对重点和疑似“黑车”司机进行教育和疏导，劝说其不再进行非法营运，并联合人社局做好相关岗位服务和培训工作；另一方面，在实施调研的基础上，交通部门要强化公交服务能力，在尽量不增加财政支出的前提下，对于一些“黑车”频出的区域，选择开辟、调整公交线路。同时在一些交通不便的区域，增派出租车临时车队，或者充分利用现代科技手段，通过宣传与市场推广，扩大打车软件的使用人群，鼓励乘客支持正规营运。当然，对涉及“黑车”的非法营运人员要进行公开处理，并通过媒体进行强有力的报道，表明区政府处理此事的决心，也借此来加大对非法营运者的震慑力。

第三，建立长效机制。要加强和新闻媒体的合作，进行长期宣传，让辖区内的民众认识到非法营运的危害。建立有奖举报制度，使人们自觉抵制和举报“黑车”。同时加强多个部门的日常执法建设，争取标本兼治，早日解决“黑车”乱象。

4、我国快递行业快速发展，但也存在暴力分拣的情况，导致一些快递破损甚至丢失，还存在运输有毒化学物品等情况。请你谈谈对此的看法。

【参考解析】

网络购物给我们的日常生活带来了极大的便利，电子商务不断发展壮大。快递行业作为电子商务产业链条的下游产业，发展速度自然相当迅速，但也出现了一些题中所提到的乱象。对此，我们要在支持快递行业进一步发展以匹配电子商务发展需求的基础上，加大对于快递行业乱象的整治工作，引导其规范健康发展。

促成乱象背后深层次的原因是：当前我国快递行业还没有确立起严格的行业标准和规范，从业人员素质和管理质量参差不齐；与此同时，政府对快递行业的监管还存在法律法规不健全、监督不力、执法不严等问题。

要规范快递行业发展，就需要我们花力气对行业乱象进行有效整治。首先需要转变的就是观念，引入更加理性的市场竞争机制，让市场充分竞争是解决暴力分拣的有效手段。通过充分竞争，鼓励企业提高服务质量，从打价格战转为拼服务质量，提高服务意识；其次加强政府对快递行业的监管，对于具体的包裹检查需要进一步细化细则，减少企业选择的随意性程度。同时加强不定期抽检，保证细则得以贯彻落实，以坚决杜绝有毒化学品等违禁品承运的出现；最后，快递公司也可以通过加强对从业人员的职业道德和服务规范培训引导，健全监督考核制度，引入自动化分拣技术等手段进一步规范运营，不断提升快递服务质量。