

国考面试海事局套题解析（2）

专注面试搜集整理 公务员面试通关资料 3月1日

【背景材料】

由于自行车廉价、便捷、健身、环保、节能等特点尤为突出，我国现已有众多城市主动将自行车纳入公共交通领域，意图让公共自行车交通与公共交通实现“无缝对接”，破解城市“最后一公里”难题，从而达到低碳出行，缓解交通压力的效果。为此，某市也拟通过政府购买服务的方式，将公共自行车项目委托给专业的企业进行系统建设和运营管理，提高公共服务供给能力。该市城管办、各区政府、住建局、交通运输局是工作管理协调小组的成员单位，城管、交警、公交等多部门也将参与到此项工作中。虽然由公司进行运营，但是并非撒手让承办公司自由发展，市政府也对运营公司提出了一系列要求，规定了承办公司在公共自行车及配套设施的购置方面，要严格执行政府采购制度，保证供应量，并制定了公共自行车管理服务细则，设立投诉电话，接受群众监督，让政府购买服务真正惠及千家万户。

该市公共自行车项目运营一段时间后，政府要组织多个部门对承办公司的运营工作进行评估。来自住建局的小李和交通局的小王各提出了一个评估方案，各有优劣。小李面临职称评审，更希望自己的方案获批，因此他“暗示”小王手下留情，但最后还是小王的方案获得了认可。

在对公共自行车的使用情况进行调查时发现，市民们对公共自行车的反响特别热烈，但同时也反映出公共自行车在运行一段时间后出现的问题。市民反映，刚开始自行车质量不错，但是经过每天风吹日晒，连续使用磨损后，很快就出现了生锈损坏、零件脱落的情况，甚至还存在安全隐患等问题，但是维修却跟不上。有的市民在使用自行车后，把自行车锁在了车墩上，有的自行车前轮被人用一个细钢丝锁锁在柱子上，甚至人为破坏了控制器屏幕，致使自行车无法使用。另外，办理自行车租借特别繁琐，退卡挂失不能跨区办理，而且租赁点明显不足，不少车桩不是没车，就是存满状态，还车的时候得骑过好几个站点才能还，有时停车位还存在被其他物品或车辆占据的情况，导致公共自行车使用过程中面临诸多尴尬。

该市公共自行车承办公司在接受采访时，也谈及企业运营中的一系列难处。随着公共自行车使用量的不断上升，自行车维修保养量较大，由于人手不足，使管理服务颇为棘手，不能保证为市民提供及时到位的服务。随着使用量进一步上升，还会使人力、网络运营维护等费用支出走高，导致运营成本增加，运营压力很大，甚至难以维系，如果没有政府的大力支持是寸步难行的。然而，目前自行车租赁业务的投资收益效果很差，如果没有足够的资金投入，后期的管理维护等服务将面临严峻考验。

1、现在很多城市都推行政府购买公共服务，但是实施效果多数不好，有的甚至半途而废。对此，你怎么看？

【参考解析】

政府购买公共服务是近年涌现的一种创新型行政管理举措，也是我国向其他发达国家学习借鉴的一种政府管理模式。政府购买服务可以节约财政资金、提高资金使用效率、降低行政成本、提高行政效率，同时引入了竞争机制，提高了政府的透明度，将有效抑制腐败。但是，某些地方政府不顾自身实际、盲目跟风，不顾当地具体情况就闭着眼睛搞新花样，一腔热血地加入到政府购买公共服务的行列，结果往往事与愿违，实施效果差强人意，有的甚至半途而废。

我认为造成这一问题的主要原因在于当地政府对购买公共服务的认识、理解有误。购买公共服务是一剂良方，但并不是包治百病的万能药。在医疗、教育、慈善事业、公共交通等很多领域，民间力量确实发挥着巨大的作用。政府逐步放开市场准入，释放改革红利，凡社会能办好的，尽可能交给社会力量承担，这本是一桩好事。但是这期间有一个过程，如果这一进程加快，无异于拔苗助长，效果会适得其反。还有一个原因就是懒政、惰政思维作祟，地方相关部门没有沉下心来专心研究本地区实际情况，找出存在

问题背后的真正原因，就邯郸学步地用”购买服务“的单一方式来解决所有问题，这不能不令人担忧。

购买社会公共服务能够激发政府能力、社会动力、市场活力，但它首先需要政府自身进行转型和改革。政府要从万能政府逐步转化到有限政府的角色，调整好自身心态，敢于以壮士断腕的勇气进行自我削权，改进消极懒政的工作作风，努力打造公正廉洁高效的新服务型政府。此外，政府要适当借助互联网力量，帮助民众扩宽参与公共事务的渠道，要敢于依民力、恃民心、用民智。

2、本市晚报记者对市民进行了采访，市民反映公共自行车在使用过程中存在很多问题，如果你是一名政府工作人员，针对我市公共自行车存在的问题，你会如何调研？

【参考解析】

要达到通过调研摸清公共服务问题症结，为进一步改进服务提供决策依据的目的，我会从如下几点展开调研工作：

第一，成立专项工作小组，制定详尽的调研方案，做好前期准备工作。本次调研的目的是了解我市公共自行车在使用过程中存在的具体问题，因此调研的主要对象可以包括广大市民、管理人员、公共自行车生产与运营单位等，可以通过实地走访、问卷调查、公众意见征集等多种途径全方位了解具体情况。

第二，做好内容设计，把握调研重心。可以抽样调查公共自行车的毁损折旧情况，向运营维护单位了解维修管理成本提升情况，了解公共自行车租借网点分布是否合理，对于改善管理、优化网点、简化租赁程序方面市民的具体意见和相关要求。同时，还可以了解使用高峰期网点运营车辆调度问题，条件允许的话，还可以对公共自行车运营管理较好的兄弟城市了解运营管理经验。

第三，注意沟通手段，力保数据真实。可以对参与调研的人员就数据采集注意事项做好前期沟通，整个调查过程中要注意与调查对象的沟通方式，力保引导调查对象讲真话、说实情。

最后，根据调查获取的相关信息进行比较分析，据此撰写调研报告，内容包括我市公共自行车运营中存在的突出问题及改进建议，呈报有关部门的领导审阅，以便为推动相关问题解决提供决策支持。

3、领导安排小李和小王共同完成试点项目的评估工作，并让小王做负责人，但是小李固执己见，对于小王的任何提案都坚决反对，因此影响了工作进程。如果你是小王，你会如何处理？

【参考解析】

面对题目中反映的问题，我会这样处理：

第一，端正自身心态，理性协调解决。面对小李对我的工作不支持、不配合的态度，我首先要考虑自己在工作主动性、工作安排和工作配合上，存不存在问题。如果有问题，要及时和小李沟通，向其真诚致歉，拿出解决问题的诚意，尽量赢得小李的支持和理解。

第二，把握问题症结，找准沟通方式。工作中出现观点分歧很正常，但小李对我的任何意见都坚决反对，显然是不正常的。我要考虑到是否和前期工作安排中产生的误会有关，可以寻找合适的时机和小李私下沟通，一方面对其评估方案没有得到认可表示遗憾，肯定其方案的合理之处，对其的失落情绪表示理解；另一方面请其尊重组织决定，配合我继续做好项目评估工作，讲明工作不能及时完成的严重后果，恳请其给予理解和支持。

第三，做好多方准备，力保工作进度。在和小李的配合中，我会想法设法激发小李工作热情，尊重小李感受和意见，体现良好的主动性和配合度，力争协作不受影响。但如果一力沟通后，小李依然我行我素拒不配合，可能会给后续评估工作造成巨大影响的话，我也会以工作为重，首先向我方领导如实反映情况，注意对事不对人，争取领导的支持，保证工作进度不受干扰和影响。

4、有市民在网上发帖称锁车桩存在雨天漏电致人死亡的情况，此消息在网上大量转载。现在正值雨季，导致人心惶惶，市民不敢在使用公共自行车。你作为运营公司的一名工作人员，领导让你去处理，你会怎么办？

【参考解析】

我首先我会在第一时间着手调查，了解具体的实际情况究竟如何，查明网站帖子中所说情况的真伪。我还要立即通过单位的官方网站，各大论坛与贴吧、微博、微信平台等来发布公告，告诉大家我们运营公司已经得知此事，上级领导十分重视，我们会立即开展调查取证工作，查明事实真相，还请大家在事实真相水落石出之前，不要盲目转载和转发未经核实的信息。

其次，我会通过多方途径来展开调查，确保在最短时间内了解清楚具体情况。一方面搜集新闻消息并和相关部门联系，了解我市或其他城市是否存在雨天漏电致人死亡的案例；另一方面，安排技术人员对网帖反映的锁车桩进行安全检查，核实评估安全风险。如果确实存在问题，要第一时间进行安全整改，并及时向社会告知；如若经过核实是不实消息，要通过媒体迅速向公众公布调查核实结果，打消公众疑虑。同时，请相关执法部门配合调查谣言出处，依法追责。

通过这一案例的处理，今后我们也要吸取教训，加大自行车公共服务质量和配套设施安全性的相关宣传，继续培育市民的绿色出行意识。

5、公司针对公共自行车运营情况做了一个市场调查，发现在使用人群中老年人的比率越来越高。假如你作为公司的负责人得知了这一调查结果，请说说你接下来的工作思路。

【参考解析】

基于这一结果，我认为公司接下来要在如何更好地服务老年人，方便老年人出行，保障其安全方面多下功夫。

第一，做好安全宣传，履行安全提醒义务。由于老年人的身体因素影响，老年人骑乘自行车往往存在更大的安全隐患。在办理借车卡环节，需要求承办人向老人告知安全风险，提醒老人注意骑乘安全。建议70周岁以上的老人最好选择其他出行方式，如其执意办理，可要求其出具健康证明或签署免责声明。同时，适时搜集相关数据呈报政府主管部门，希望针对老人骑乘年龄给予官方指导意见。

第二，做好配套服务，体现服务意识。针对老年群体使用量不断加大的现状，可根据老年人使用习惯和安全需求，联系生产厂家生产配套车辆。比如为便于掌控，保证安全，可以适当降低车体比例，针对老年人骑车买菜较多的情况加固或扩大车筐，甚至条件允许的话推出符合安全规程的公共老年代步车等。

第三，积极引导，鼓励错时出行。针对调查结果反映的问题，一方面要继续加大宣传，鼓励社会各年龄群体加入绿色出行行列；另一方面，可以在街道社区的配合下，做好针对老年人的相关宣传，针对上下班高峰期交通拥堵、公共自行车一车难求的现状，鼓励老年人为保证自身安全、提高公共资源利用效率形成错时使用习惯。