

国考面试海关系统套题解析（7）

专注面试搜集整理 公务员面试通关资料 3月10日

1、公用电话亭曾是城市里的一道风景线，但是随着手机的普及，逐渐沦落到了无人问津的地步。有的电话亭被贴满广告，有的电话亭下扔满垃圾。因此有市民认为应该拆除，有市民认为拆除浪费了公共资源。领导让你负责本市电话亭的改造升级工作，你怎么进行？

【参考解析】

如果能够有效的对公用电话亭进行改造升级，不仅可以避免一刀切式拆除带来的公共资源浪费问题。而且可以使曾经的公共设施重新焕发青春，更好的为市民服务。作为公用电话亭改造升级工作的负责人，我会从以下几方面展开改进工作：

第一，在全市范围内征集广大市民对公用电话亭的改造意见，充分听取民意，同时适当了解兄弟城市的改造经验，初步形成改造方案；

第二，联合电信公司对市区所有公话亭进行全面梳理，对于使用率低、零通话、损坏严重无法修复、存在安全隐患或影响行人通行的电话亭集中进行统一拆除和清理，并向公众说明拆除理由，避免引起争议；

第三，对尚能为市民提供便利，且不影响城市布局的电话亭进行功能升级，建设新型电话亭。具体来说，可以把公共电话亭改造成wifi亭、基建亭和信息亭，wifi亭可供市民方便使用计算机、iPad、手机等实现高速上网；基建亭可提供支付缴费服务，为市民提供手机缴费和家庭缴费服务，还可增设手机电瓶车充电功能；而信息亭除了具有wifi功能外，还可设置自助终端，通过自助终端的互动触屏，市民可方便的查询地图、公交线路，或通过一键拨号实现订票等便民服务。

2、你是空调安装员，一次在给顾客安装空调时，顾客的想法与你不一致，如果按照你的安装方案来，空调的制冷效果会更好。但这位顾客固执己见，执意不肯，还打电话到公司投诉了你。遇到这种情况，你怎么办？

【参考解析】

遇到题中的情况，首先我会尽力平复顾客的情绪。顾客之所以会做出投诉我的举动，可能是由于我没有将原有安装方案制冷效果更好的情况解释清楚，工作态度中存在问题。因此，我会就自己的态度问题向顾客表达歉意，并主动提出与顾客进行沟通。

其次，待顾客情绪稳定后，认真听取顾客的安装方案并思考顾客方案的可行性，评估方案是否存在安全隐患，或者是否会给顾客带来损失。如果顾客的安装方案确实存在安全隐患，我会对顾客进行劝说，将可能发生的安全问题以及权威性的调查数据向顾客说明，劝说其放弃自己的方案，期间注意保持态度温和；如果顾客的方案不存在安全隐患，那么我会将原有方案比其他方案制冷效果更好的情况进行详细说明，并建议执行原有安装方案，如果顾客是出于制冷效果外的其他方面的考虑，依旧坚持选择自己的方案，那么本着顾客第一的原则，我会在保证不存在安全问题及不带来任何损失的基础上，为顾客实施安装。

事情处理完毕后，第一时间将问题产生的原因及处理情况向领导汇报，并认真对自己的态度问题进行反思，在今后的工作中注意听取顾客的想法，尊重顾客的意见，提升自己的服务质量。

3、现在的孩子都喜欢白雪公主、美人鱼等西方故事，对花木兰等中国文化及传统故事却知之甚少。对此，你怎么看？

【参考解析】

中国传统故事数量众多，既有神话传说，又有童话故事，这些故事不仅是传统文化的传承载体，也具有丰富的教育意义。然而当今西方故事大行其道，背后暴露的问题值得我们深思。

导致题目中所述问题的诱因众多，第一，题目中的现象本质上是传统文化自信缺失在儿童教育领域的折射，受近代中国饱受列强欺凌的影响，社会上普遍存在文化崇洋现象，对本土文化缺乏自信，这种社会文化风气也会对孩子和儿童教育领域产生不良影响；第二，相关文化和教育部门在课程设置、教材编排、刊物出版等方面对传统文化重视不够，近年来媒体曾反复报道部分教育专家对小学语文教材“贬中崇洋”现象的忧虑；第三，传统文化和故事的家庭教育引导缺失。

要解决问题，也需要社会各界戮力同心：相关部门要尽快出台传统文化保护传承的相关政策，加强传统文化精髓在全社会的弘扬倡导，不断提升国民的文化自信。比如设置青少年传统文化出版物、影视剧、动漫等文化作品的专门奖励基金，降低相关版税，为青少年传统文化作品的成长发展提供良好的政策环境和舆论支持；教育部门要高度重视青少年语文教材编排工作，适当加大传统文化在语文教学中的比重；同时，高度重视家校共建在传统文化传承中的重要作用，引导家长积极配合教育部门开展传统文化的家庭教育。

总之，随着我们国家综合国力的稳步增强和传统文化软实力的影响力不断加大，教育领域的“贬中崇洋”现象会逐渐扭转，我们也有信心做好中国传统文化精髓的代际传承。

4、有位旅客多次违规携带物品被海关旅检科小王查处，于是对小王心生不满，投诉小王违规执法。虽然违规事实不存在，但还是造成了很大的负面影响。领导对旅检科的工作不满意，小王很焦虑，其他同事也因为害怕负面影响而工作积极性不高。假如你是旅检科科长，面对这种情况，你怎么办？

【参考解析】

假如我是旅检科科长，面对题目中的情况，我会积极作出处理：首先，尽量消除由于旅客投诉给部门带来的负面影响。对此，我会想方设法与这位旅客取得联系，与其认真的进行沟通交流，向其说明，我们经过调查发现，小王对其进行查处是在履行自己应尽的职责，并不存在违规执法的情况，小王对其进行查处也不是存心刁难，而是出于对其人身安全的考虑，劝说其通过单位官方渠道对此事做一个澄清，以消除此事带来的负面影响。

其次，工作之余，与小王进行沟通，对小王尽心尽力履行工作职责的表现给予充分的肯定。劝慰小王，我们的工作性质确实会被很多人所不理解，甚至有时会出现恶意投诉，但组织最终会了解真实情况，劝其不要有心理包袱；另外，我们在工作中也要多从旅客的角度考虑，尽量详细的给旅客讲解有关政策，注重工作方法，坚守自己的岗位，尽职尽责，相信旅客们最终会理解信任我们。

最后，针对其他同事因害怕负面影响而不去积极工作的问题，我会利用部门例会将此事解释清楚，并对小王的工作表现给予表扬，以消除大家的顾虑；另外，要让大家认识到大多数旅客对我们的工作是持信任和支持态度的，请大家放心，并重申我们旅检工作对于维护国家安全、社会稳定的重要作用，鼓励大家牢记自身工作职责，严格按标准执行旅检工作。