

海事面试题（广州）（网络版）2021年3月20日

扫描下方二维码下载妙学吧APP 刷海量题库掌握最新热点



QQ扫码直接下载

微信扫码到应用市场下载

支持所有机型

【问题1材料】

材料1:

智慧社区是指通过利用各种智能技术和方式，整合社区现有的各类服务资源，为社区群众提供政务、商务、娱乐、教育、医护及生活互助等多种便捷服务的模式。从应用方向来看，“智慧社区”应实现“以智慧政务提高办事效率，以智慧民生改善人民生活，以智慧家庭打造智能生活，以智慧小区提升社区品质”的目标。

A市“幸福之家”社区上线了一个线上智能服务平台，该平台集网络购物、社区资讯、网上缴费、物业服务、智能停车等为一体，方便了社区居民的生活。为了提高老年人的幸福生活指数，A市准备开展适老化改造，“幸福之家”社区被选为适老化改造的试点社区，需要选出具有创意的改造方案，之后会在全市推广，推动全市适老化改造。

材料2:

第一幕:

领导：咱们社区被选为了适老化改造试点小区，咱们需要确定一个改造方案，老孙、小李你们俩商讨一下。

小李：我认为咱们的适老化改造可以借助社区之前上线的智能服务平台，让老人们也能够感受到科技的力量。

老孙：适老化改造还是要从基础设施和社区环境上着手，让老人不再“磕磕碰碰”，这才是最重要的。

领导：你们的想法都挺好的，但具体哪个方案还是得再探讨一下。

第二幕:

小李：智能服务平台在咱们社区已经很成熟了，老人们通过智能服务平台能得到很好的服务，比如，通过平台进行助老送餐服务，解决老年人的吃饭难题，又或者借助平台进行网上问诊，助力老人身心健康。

老孙：我认为还是实实在在的好，先不说进行社区基础设施改造看得见、摸得着，老人们能够切切实实感受到改变，而且咱们现在已经有别的小区在进行基础设施或者环境的适老改造，我们可以借鉴其他的社区经验呀。

小李：我认为只是改造这些太没特色了，服务基础设施改来改去就那么些，也没见有多大用处。我觉得还是智能化服务平台更好，不然我们两个各自制定个方案再在共同交流一下。

老孙：网上的一些服务对老年人来说参与度太低，老年人大都不会用，风险太大了，我觉得还是不合适。你说分别制定方案，我们时间紧，人手又少，还是先讨论出结果然后集中力量明确分工，齐心协力才能做好。

两人争吵了起来……

【问题1】

老孙问小李，同意不同意他的观点，如果你是小李，请你表态？请现场模拟。

【问题1参考答案】

尊敬的领导，老孙，我理解老孙的担忧和出发点，确实，适老化改造首先要确保老年人的安全和便利，这是基础，也是我们工作的重中之重。老孙提到的从基础设施和社区环境着手，让老人不再‘磕磕碰碰’，这一点我非常认同。基础设施的改造是看得见、摸得着的改变，能够直接提升老年人的生活质量，这一点毋庸置疑。

然而，我认为适老化改造不仅仅是物理环境的改善，更应该包括服务方式的创新和智能化。我们社区已经上线的智能服务平台，确实为居民提供了极大的便利。虽然目前老年人对智能技术的接受度和使用率可能不如年轻人高，但这并不意味着我们应该放弃这一方向。相反，我们应该通过适老化改造，降低智能服务平台的使用门槛，让更多的老年人能够享受到科技带来的便利。

我认为，我们可以将老孙的提议和我的想法结合起来，既进行基础设施的改造，也优化智能服务平台，使其更加适合老年人使用。比如，我们可以在社区内增设更多的智能设备使用指导点，定期举办智能设备使用培训班，帮助老年人熟悉和掌握智能服务平台的使用方法。同时，我们也可以对智能服务平台进行适老化改造，比如增大字体、简化操作流程、增加语音助手功能等，使其更加友好和易于操作。

总之，我认为适老化改造应该是全方位的，既要注重基础设施的改善，也要注重服务方式的创新。我们应该充分利用现有的资源和优势，打造一个既安全又智能的适老化社区。这样，我们不仅能够满足老年人的基本生活需求，还能够让他们享受到科技发展的成果，真正实现‘幸福之家’的目标。

【问题2材料】

材料1:

智慧社区是指通过利用各种智能技术和方式，整合社区现有的各类服务资源，为社区群众提供政务、商务、娱乐、教育、医护及生活互助等多种便捷服务的模式。从应用方向来看，“智慧社区”应实现“以智慧政务提高办事效率，以智慧民生改善人民生活，以智慧家庭打造智能生活，以智慧小区提升社区品质”的目标。

A市“幸福之家”社区上线了一个线上智能服务平台，该平台集网络购物、社区资讯、网上缴费、物业服务、智

能停车等为一体，方便了社区居民的生活。为了提高老年人的幸福生活指数，A市准备开展适老化改造，“幸福之家”社区被选为适老化改造的试点社区，需要选出具有创意的改造方案，之后会在全市推广，推动全市适老化改造。

材料2；

第一幕：

领导：咱们社区被选为了适老化改造试点小区，咱们需要确定一个改造方案，老孙、小李你们俩商讨一下。

小李：我认为咱们的适老化改造可以借助社区之前上线的智能服务平台，让老人们也能够感受到科技的力量。

老孙：适老化改造还是要从基础设施和社区环境上着手，让老人不再“磕磕碰碰”，这才是最重要的。

领导：你们的想法都挺好的，但具体哪个方案还是得再探讨一下。

第二幕：

小李：智能服务平台在咱们社区已经很成熟了，老人们通过智能服务平台能得到很好的服务，比如，通过平台进行助老送餐服务，解决老年人的吃饭难题，又或者借助平台进行网上问诊，助力老人身心健康。

老孙：我认为还是实实在在的好，先不说进行社区基础设施改造看得见、摸得着，老人们能够切切实实感受到改变，而且咱们现在已经有很多别的社区在进行基础设施或者环境的适老改造，我们可以借鉴其他的社区经验呀。

小李：我认为只是改造这些太没特色了，服务基础设施改来改去就是那么些，也没见有多大用处。我觉得还是智能化服务平台更好，不然我们两个各自制定个方案再在共同交流一下。

老孙：网上的一些服务对老年人来说参与度太低，老年人大都不会用，风险太大了，我觉得还是不合适。你说分别制定方案，我们时间紧，人手又少，还是先讨论出结果然后集中力量明确分工，齐心协力才能做好。

两人争吵了起来……

【问题2】

你是社区的工作人员，为了确定合适的社区适老化改造方案，领导安排你开展前期调研。你会收集哪些方面信息，请说明理由，并且说明获取的方式。

【问题2参考答案】

在开展社区适老化改造方案的前期调研工作中，我会从以下几个方面收集信息，以确保调研的全面性和针对性。

首先，我会深入了解社区居民的基本情况，特别是老年人的年龄结构、健康状况、生活习惯和需求偏好。这是因为适老化改造的核心目的是满足老年人的实际需求，提升他们的生活质量。通过社区居委会的档案资料、入户访谈以及问卷调查的方式，可以获取这些信息。入户访谈能够让我们直接听到老年人的声音，而问卷调查则可以在较短时间内覆盖更广泛的群体。

其次，我会调研社区现有的智能服务平台的使用情况，包括老年用户的比例、使用频率、满意度以及遇到的困难。这一信息对于评估智能化服务在适老化改造中的可行性至关重要。通过平台后台数据分析、用户反馈收集以及组织小型座谈会，可以全面了解平台的实际效果和老年人的接受程度。

第三，我会考察社区的基础设施和环境现状，如公共空间的便利性、安全性、无障碍设施的完善程度等。这些直接关系到老年人的日常生活安全和便利。实地考察和拍照记录是获取这一信息的有效方式，同时也可以邀请专业的评估团队进行现场评估。

此外，我会收集其他社区适老化改造的成功案例和经验教训。这有助于我们在设计方案时避免重复错误，借鉴有效的做法。通过网上资料搜集、参加相关研讨会和实地参观学习，可以获取这些宝贵的信息。

最后，我会调研相关的政策法规和资金支持情况，确保改造方案符合政策要求，同时评估项目的可行性。通过查阅政府文件和与相关部门沟通，可以获取这方面的信息。

通过上述多方面的调研，我们将能够全面了解社区适老化改造的需求和条件，为制定出既符合老年人实际需求又具有创新性的改造方案奠定坚实的基础。

【问题3】

你们要在社区开展一项“教你用智能手机”的活动，主要是教老年人使用智能手机。你认为活动的关注点在哪些方面？

【问题3参考答案】

在社区开展“教你用智能手机”活动，旨在帮助老年人跨越数字鸿沟，享受科技带来的便利。活动的关注点应当全面而深入，既要考虑到老年人的学习特点，也要关注活动的实际效果和社会意义。

首先，活动的设计应当以老年人的实际需求为出发点。老年人使用智能手机的需求主要集中在通讯、健康管理、生活服务等方面。因此，教学内容应当围绕这些核心需求展开，避免过于复杂或与老年人生活无关的内容。同时，教学语言要通俗易懂，避免使用专业术语，确保老年人能够轻松理解和掌握。

其次，活动的组织形式应当灵活多样。考虑到老年人的学习能力和习惯，可以采用一对一辅导、小组教学或家庭互助等多种形式。一对一辅导可以针对老年人的个性化需求进行教学，小组教学则能促进老年人之间的交流与互助，家庭互助则能增进家庭成员间的互动，共同学习。此外，还可以通过线上平台提供持续的学习支持，帮助老年人在活动结束后仍能继续学习和巩固。

再次，活动的实施过程中要注重老年人的心理感受。许多老年人对新技术存在畏惧心理，担心学不会或操作错误。因此，教学过程中要耐心细致，鼓励老年人多尝试、多提问，营造轻松愉快的学习氛围。同时，可以通过设置小目标、颁发学习证书等方式，增强老年人的学习成就感和自信心。

最后，活动的评估和反馈机制也不容忽视。通过问卷调查、访谈等方式收集老年人的反馈意见，了解教学效果和活动满意度，以便不断优化活动内容和形式。此外，还可以邀请老年人的家属参与反馈，从家庭角度了解活动的实际影响，为今后的活动提供参考。

总之，“教你用智能手机”活动不仅是一项技能培训，更是一次社会关怀的体现。通过关注老年人的实际需求、灵活多样的组织形式、注重心理感受以及完善的评估反馈机制，我们能够帮助老年人更好地融入数字社会，享受科技带来的便利和乐趣。

【问题4】

在活动结束后的第二天，一位老人手机欠费了，非常激动地找到你，说是在你教用智能手机活动中造成的。请问你怎么解决？

【问题4参考答案】

面对老人因手机欠费而激动的情况，作为活动的组织者，我首先会保持冷静和耐心，理解老人的担忧和不安。老人的情绪反应是出于对智能手机使用的不熟悉和对费用的担忧，这是非常正常的反应。我的首要任务是安抚老人的情绪，并帮助他解决问题。

我会请老人坐下，给他倒一杯水，让他先平静下来。然后，我会耐心地听他详细说明情况，了解他认为是活动中的哪个环节导致了他的手机欠费。通过倾听，我不仅能更好地理解问题的根源，也能让老人感受到被尊重 and 关心。

接下来，我会仔细检查老人的手机使用情况。我会查看他的通话记录、短信记录和流量使用情况，看看是否有异常。如果发现确实是因为在活动中使用了某些功能导致了额外的费用，我会诚实地向老人说明，并承诺帮助他解决这个问题。

如果问题是由于老人对智能手机功能的不熟悉而误操作导致的，我会再次向他详细解释相关功能的使用方法和注意事项。我会用简单易懂的语言，避免使用专业术语，确保老人能够理解。同时，我会提供一些实用的建议，比如如何关闭不必要的后台应用、如何设置流量提醒等，帮助老人更好地管理手机费用。

如果问题是由于活动中的某些环节确实导致了老人的手机欠费，我会主动承担责任，并帮助老人联系运营商，争取减免部分费用或提供其他补偿。我会向老人道歉，并承诺在未来的活动中更加注意类似的问题，避免再次发生。

最后，我会留下我的联系方式，告诉老人如果在使用手机过程中遇到任何问题，都可以随时联系我。我会定期回访，确保老人能够顺利使用智能手机，不再因为类似的问题而感到困扰。

通过这样的处理方式，我不仅解决了老人的实际问题，也让他感受到了我们的关心和负责。这对于提升政府服务的形象和老人的满意度都是非常重要的。