

海关面试题（网络版）2018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】

医院使用电子平台实现信息共享，有病人反映有些医院不承认别家医院的检查，而且电子病历已经造成隐私泄露，甚至有广告电话打入。你作为卫生计生局工作人员，请问该如何解决？

【问题1参考答案】

面对医院电子平台信息共享中出现的问题，作为卫生计生局的工作人员，我认为应当从以下几个方面着手解决，以确保电子医疗信息的共享既高效又安全。

首先，我们需要明确电子平台信息共享的初衷是为了提高医疗服务的效率和质量，减少重复检查，降低患者负担。因此，对于部分医院不承认别家医院检查结果的问题，我们应当通过制定统一的医疗检查标准和互认机制来解决。这需要与各级医疗机构沟通协调，确保所有医院都能遵循同一套标准，从而在保障医疗质量的前提下，实现检查结果的互认。

其次，针对电子病历隐私泄露的问题，我们必须加强电子病历系统的安全防护措施。这包括但不限于加密技术的应用、访问权限的严格控制、以及定期的安全审计。同时，我们还需要建立一套完善的隐私保护制度，明确各个环节的责任人，确保患者信息的安全。对于已经发生的隐私泄露事件，应当及时调查原因，采取措施防止类似事件再次发生，并对责任人进行严肃处理。

此外，对于广告电话骚扰患者的问题，我们应当与通信管理部门合作，加强对医疗机构和第三方服务提供商的监管，严禁将患者信息用于商业目的。同时，建立患者投诉机制，鼓励患者举报此类行为，一经查实，依法严肃处理。

最后，我们还需要加强对电子平台信息共享政策的宣传和解释工作，提高公众对这一政策的理解和支持。通过举办讲座、发布宣传资料等方式，向公众普及电子病历的好处以及我们为保护隐私所采取的措施，从而增强公众的信任感。

总之，解决电子平台信息共享中的问题需要多方面的努力和协作。只有通过制定合理的政策、加强技术防护、严格监管和有效沟通，才能确保电子医疗信息共享的健康有序发展，真正惠及广大患者。

【问题2】

小罗负责村里的扶贫项目，村里要搞新能源发展，建设光伏电站，会用到一部分扶贫资金。村民不愿意配合建设，觉得有危险，也不愿意电站建设占用自家的房顶。村干部觉得扶贫资金应该用在别的地方。领导让你和小罗一起处理，但是小罗有畏难情绪不想干，请问你会怎么处理？

【问题2参考答案】

面对题目中描述的情况，我认为首先需要明确的是，作为公务员，我们的职责是服务群众，解决实际问题。在处理村民不愿意配合建设光伏电站的问题时，我们需要从多个角度出发，综合考虑村民的担忧、村干部的意见以及小罗的畏难情绪，采取有效措施，确保项目的顺利推进。

首先，我们需要深入了解村民不愿意配合的具体原因。村民担心光伏电站建设有危险，可能是因为对新能源技术不了解，或者是对项目建设过程中可能带来的不便有所顾虑。针对这一点，我们可以组织专业的技术人员到村里进行科普宣传，通过举办讲座、发放宣传资料等形式，向村民普及光伏电站的安全性和环保性，消除他们的疑虑。同时，我们也可以邀请已经建设光伏电站的村庄代表来分享经验，让村民看到实实在在的好处。

其次，关于村民不愿意电站建设占用自家房顶的问题，我们可以考虑采取经济补偿的方式，给予村民一定的租金或分红，让他们从项目中获得直接的经济收益。此外，我们还可以探索其他建设模式，比如集中建设在村集体土地上，减少对村民个人生活的影响。通过这些措施，既尊重了村民的意愿，又能够推动项目的实施。

对于村干部认为扶贫资金应该用在其他地方的意见，我们需要认真听取并分析其合理性。如果村干部的建议确实符合村里的实际情况和发展需求，我们可以考虑调整资金使用计划，确保扶贫资金发挥最大效益。同时，我们也要向村干部解释光伏电站项目的长远意义，比如如何带动村集体经济发展、如何促进村民增收等，争取他们的理解和支持。

最后，关于小罗的畏难情绪，作为同事和合作伙伴，我们需要给予他足够的关心和支持。可以与小罗进行深入沟通，了解他的具体困难和压力，帮助他找到解决问题的方法。同时，我们也可以分担一部分工作，减轻他的负担，共同面对挑战。通过团队合作，我们可以增强信心，克服困难，确保项目的顺利完成。

总之，处理这一问题需要我们既要有耐心和细心，又要有智慧和勇气。通过多方面的努力，我们一定能够找到平衡各方利益的解决方案，推动光伏电站项目在村里的顺利实施，为村民带来实实在在的好处。

【问题3】

海关热线12360与铁路购票热线12306经常被群众混淆，海关经常会收到一些群众来订火车票的电话，在春运期间尤为严重，而且网上搜索引擎在搜索12360时，也会时常出现错写12306的情况。如果你作为海关12360热线接线员，请问你会如何解决？

【问题3参考答案】

面对海关热线12360与铁路购票热线12306被群众混淆的问题，作为海关12360热线接线员，我认为应当从以下几个方面着手解决，以提升服务效率和群众满意度。

首先，加强宣传引导是基础。我们可以通过多种渠道，如海关官方网站、社交媒体平台、公共服务广告等，广泛宣传12360热线的服务内容和正确号码，特别是在春运等高峰期前加大宣传力度。同时，与铁路部门合作，在12306的购票页面、短信提醒等地方明确标注两个号码的区别，减少群众的混淆。

其次，优化搜索引擎结果是关键。我们可以与主流搜索引擎合作，优化12360的搜索关键词，确保在搜索12360时，首先显示的是海关热线的正确信息。对于常见的错误输入，如12306，搜索引擎可以设置提示，引导用户正确输入12360。此外，海关官网的SEO优化也不容忽视，确保官网在搜索结果中的排名靠前。

再次，提升接线员的服务能力是保障。作为接线员，面对误拨电话的群众，我们应当耐心解释，并主动提供正确的联系方式。可以设立快速转接机制，对于确实需要铁路服务的群众，能够迅速转接到12306，减少群众的等待时间。同时，定期对接线员进行培训，提升他们的沟通技巧和服务意识，确保每一位来电群众都能得到满意的服务。

最后，建立反馈机制是长效。我们可以设立专门的反馈渠道，收集群众对于热线服务的意见和建议，特别是关于号码混淆的问题。根据反馈不断调整和优化服务策略，形成良性循环。同时，与铁路部门建立定期沟通机制，共同研究解决号码混淆的问题，提升公共服务的整体效率。

总之，解决12360与12306混淆的问题需要多方面的努力和协作。作为海关12360热线接线员，我将以高度的责任感和服务意识，积极参与到这一过程中，为群众提供更加精准、高效的服务。

【问题4】

党的十九大报告中，习近平总书记将人民获得感、幸福感、安全感并列提出。作为一名公务员，谈谈你对获得感的理解以及如何让群众有获得感。

【问题4参考答案】

阐释破题：获得感是指人民群众在经济社会发展中实实在在的受益感，是衡量党和政府工作成效的重要标准之一。它不仅仅体现在物质生活的改善上，更包括精神层面的满足和社会地位的提升。作为一名公务员，深刻理解并努力提升群众的获得感，是我们工作的核心目标和价值追求。

阐述论证：获得感的提升，首先来自于经济社会发展的成果能够公平惠及每一位群众。这意味着在政策制定和执行过程中，要注重均衡性和普惠性，确保不同地区、不同群体都能享受到发展的红利。其次，获得感的增强还依赖于公共服务质量的提升。无论是教育、医疗、住房还是就业，优质的公共服务能够让群众感受到生活的便利和尊严。最后，获得感的深化还需要良好的社会治理和环境。安全、和谐、公正的社会环境，能够让群众在生活中感受到更多的安心和满意。

结合落实：作为一名公务员，要让群众有获得感，首先要深入基层，了解群众的真实需求和期待。通过调研和走访，收集群众的意见和建议，确保政策的制定和实施更加贴近群众的需求。其次，要优化服务流程，提高服务效率。利用信息化手段，简化办事程序，减少群众等待时间，提升服务体验。再次，要加强政策宣传和解读，确保群众对政策有充分的了解和认识，避免因信息不对称而导致的误解和不满。最后，要建立健全反馈机制，及时解决群众反映的问题和困难，确保群众的诉求能够得到及时有效的回应。