

海关系统考情考务分析

华国教育

海关系统考情考务分析

中华人民共和国海关是国家的进出境监督管理机关，2018年4月，出入境检验检疫管理职责和队伍已划入海关。

第一节 海关系统考务分析

1. 面试形式

海关系统面试形式以结构化面试为主，如果是材料题，则为考生提供题签；如果不是，则主要采取听题答题的模式。

2. 面试时间和题量

海关系统一般考4道题，答题时间20分钟。每道题单独思考作答，不单独计时，剩余3分钟/5分钟提醒。面试考试时间一般为二月底或三月初，备考周期约40-70天，备考周期相对较长，给予了广大考生充分备考的时间。

3. 考官人数

一般有7位/9位考官，其中一名为主考官，一般由组织部门、人事部门、用人单位中具有三级以上面试考官资质的人员担任。

4. 考场布置

考场为考生提供桌子、椅子、草稿纸和笔。每个考场还安排了计时员、记分员、监督员。

5. 其他要求

深圳海关最后一天面试一般使用材料套题，提前10~15分钟让考生在备考室阅读材料，然后再回答4道题。

第二节 海关系统考情分析

我们对海关系统近四年的面试试题进行了梳理和分析（见下图），发现它考察的题型既常规又稳定，从目前来看，只考了现象认知、职业认知、突发事件处理、规划事件处理、工作关系处理这五种题型。并且从比例上来说，各题型的考察频率差别并不大，基本上可以推测出每套题的题型分布为：现象认知或职业认知、工作关系处理稳定在1道题；突发事件处理必考1道题，偶尔会考察2道；规划事件处理可能会考1道，也可能不会考察。

但详细说，海关系统的面试题又呈现什么特点呢？

命题特点一：突发事件处理题——身份设定变化多，事件既突发又日常

要处理好突发事件处理题，重点需要把握两个方向，其一是你处理问题的角色或身份，因为我们知道角色不一样，拥有的资源、权限不一样，解决问题的能力也就不一样；其二是精准把握题中的矛盾点，也就是题中要解决的问题有哪些？先解决谁？后处理谁？

在海关面试中，突发事件处理题为考生设定了多元化的角色，既包括与岗位相关的角色，如海关大厅的工作人员、海关12360热线接待员、海关国际邮政监管部门的监管人员等等；也包括与岗位关联不大的角色，如手机维修站的工作人员、旅游公司经理等。这里需要提醒考生的是，如果给你设定的角色与海关岗位相关，就意味着该题目中要处理的事是海关日常工作中可能会遇到的，这就需要考生提前对海关的工作实务、工作内容做些了解。

再来看题目要求考生处理的事件，既有突然发生的，如【2017年3月7日海关系统面试试题】你是某单位的公职人员，你外出办公事的时候，碰见交通事故，有人受伤，你用公车把他送到了医院。但是有媒体报道说你公车私用，产生了不良影响，领导让你去解决这个问题，你该如何去做？

也有平时就存在、甚至存在已久的问题，如【2018年3月19日海关系统面试试题】海关大厅每天业务繁忙，排队办理业务的企业也比较多。但同时大厅外有一个公交车站，很多市民会借机进入大厅避暑避雨或者休息或者咨询如何坐车等。你作为海

关大厅的工作人员，怎么处理这种情况？

但是，从历年试题来看，海关更偏爱对日常存在已久的问题进行解决。无论问题属于突发还是存在已久，最根本的落脚点都是解决题中矛盾。

命题特点二：现象认知题——紧扣社会热点，紧跟最新政策

现象认知作为面试必试题不容忽视，它也是考官评价考生优劣的重要依据，此题得分的高低对面试成绩有着决定性的影响。这类题经常作为第一题出现，并且难度较大，如果能答好这道题，可以为后面的答题增加许多信心，考生在备考中要加大关注力度。

现象认知要分析的内容既与社会热点密切相关，如【2019年2月25日海关系统面试试题】新闻报道称95后一般在职时间为七个月，远远低于80后和90后，被称为离职闪电军。对此，你怎么看？

也有与国家最新理论、最新政策密切相关的，如【2018年3月20日海关系统面试试题】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，谈谈对获得感的理解以及如何让群众有获得感？

这类题对考生的理论水平和系统思维能力都有较高的要求。如果考生平时不关心时政热点，缺乏对社会问题的观察与思考，那么这些缺点必然会在答现象认知题时暴露出来。对于一些习惯了“两耳不闻窗外事”的考生来说，认知类题型的难度可想而知。

命题特点三：工作关系题——沟通对象多样，沟通事件复杂

工作关系处理题主要在于解决人与人之间的矛盾，它所沟通的对象是多样的，要沟通的事件是复杂的。比如：

【例1】对于海关机场和XX办事处的投诉率比较高这一统计结果，主管领导来责问你，你怎么办？（2018年3月23日海关面试试题（深圳））

此例中，你的角色是下属，你要与领导就“海关机场和XX办事处的投诉率比较高这一统计结果”这一事件进行沟通。

【例2】你们单位要举办合唱比赛，原指挥老李在外面支教暂时回不来，因此由小王担任本次比赛的指挥。但是在这个过程当中，老李经常远程指挥小王，后来老李又

表示自己能在比赛前赶回来。小王很为难，心里感觉不舒服，不想再担任指挥。同时团员们也对这个排练没有信心。假如你作为团长，你该怎么办？（2018年3月21日海关面试题）

此例中，你是团长，你的沟通对象是下属，包括老李、小王及其它团员；沟通事件与合唱比赛有关，具体来看包括指挥人选确定、小王情绪调整、增强团员们的信心等。

【例3】小李是单位的新人，喜欢发表自己的意见，但往往缺少建设性，很多时候不太切合实际。时间久了，领导认为小李不行，同事也对他有看法，小李因此情绪比较低落。领导现在让你带他去做企业宣讲，你要怎么办？（2018年3月19日海关面试题）

此例中，你是小李的同事，既要帮助他调整好低落的情绪，又要带他去做企业宣讲。

【例4】你是一名村官，所在村有很多闲置的农场和厂房，你决定把村里的这些闲置农场、厂房建成农家乐，搞生态旅游。村支书非常支持你，但是也有村干部和村民不太理解甚至反对。现在村长把这项工作交给你，你会怎么推进？（2018年3月19日海关面试题）

此例中，你是一名村官，沟通对象多样，既包括同事村干部，也包括服务对象村民；你的任务是说服他们支持将村里闲置农场、厂房建成农家乐。

面对这些复杂的沟通对象和事件，考生在备考时要充分掌握基本的为人处世原则与沟通技巧，要善于从多个维度的关系分析问题与解决矛盾，充分发挥自己的沟通协调能力，换位思考、解除误会，促进单位成员以及与兄弟单位之间的和谐，建立良好的人际关系。

命题特点四：规划事件处理题——活动形式丰富，喜欢设置条件

海关面试中，规划事件处理题考察的相对较少，没有特别偏爱某种特定的形式，比如2017年3月9日考了调查，题目如下：对于城市公用电话亭，有人说要拆因为利用率不高；也有人说要保留，因为如果有人遇到了紧急情况可以应急，领导让你针对此组织一次调查，你会怎么做？再比如2019年2月26日考的宣传，题目如下：非洲猪

瘟疫引起社会恐慌，民众不敢吃猪肉，为了应对这一情况，你机场海关准备对非洲猪瘟进行一次宣传活动，并配合现场执法进行，由你负责，你准备怎么开展？

但是，在考察考生活动组织能力时，还总喜欢设置一些条件，比如【2018年3月21日海关系统面试题】市政府计划把中小学的体育场馆向市民开放，可以让市民在周末及公休日期间进行运动，市民也对这个政策表示支持，但是教育局和相关的学校表示忧虑。假如你是政府办公室的工作人员，请问你会怎样推进这项工作？此例中，推进体育馆向市民开放的过程中必须要优先打消“教育局和相关学校的忧虑”。

华图教育

海关工作实务转述

华国教育

海关工作实务转述

以下内容，来自一位上岸的海关学员

每到国考季，海关都是其中最惹人瞩目的一个系统，岗位多、待遇好，对很多考生来说都很神秘。笔试结束，进入面试之后，离成为国家工作人员又更近了一步，报考海关岗位的考生们一定还很关心海关岗位到底做什么？海关面试该如何准备？下面我就从海关工作实务整体介绍、海关轶事、海关工作实务案例、海关的服务精神以及备考建议这五个方面为广大考生介绍海关。

一、海关工作实务整体介绍

海关是国家的进出关境（简称进出境）监督管理机关，实行垂直管理体制（海关的隶属关系，不受行政区划的限制）。

中国海关总署是中华人民共和国国务院下属的正部级直属机构，统一管理全国海关。全国海关目前共有 47 个直属海关单位（广东分署，天津、上海特派办，42 个直属海关，2 所海关院校），742 个隶属海关和办事处（含现场业务处）。

海关工作的总体要求是“把好国门、做好服务、防好风险、带好队伍”；基本任务是**进出境监管、征收关税、查缉走私、编制海关统计并承担口岸管理**等职责。

1. 进出境监管

监管进出境的运输工具、货物、行李物品、邮递物品和其他物品，这是海关最基本的任务。

2. 征收关税和其他税、费

“关税”是指海关代表国家、按照《海关法》和进出口税则，对准许进出口的货物、进出境的物品征收的一种间接税。“其他税、费”是指海关在货物进出口环节，按照关税征收程序，征收的有关国内税、费。目前主要有增值税消费税及船舶吨税等。

征收关税和其他税、费是当前海关的重要任务之一。

3. 查缉走私

由于我国社会、经济、文化、道德等方面原因，走私形式严峻。查缉走私成为当前海关的主要任务之一。

4. 编制海关统计

海关统计，是国家进出口货物贸易统计，是国民经济统计的组成部分，是国家制定对外经济贸易政策、进行宏观经济调控、实施海关严密高效管理的重要依据。

新入职的关员一般承担一线任务，工作较忙，经常加班，报考的同学要有心理准备哦。明确志向，不忘初心。

二、海关业务工作趣事

关于海关工作有很多好玩的事，发生在出入境管理工作中的尤其多一点，因为要和旅客打交道，故事难免多。有的旅客开开心心地出境旅游，坐了长途国际航班刚抵达，在过国外海关时却因为做了“不该做”的事情而惹上麻烦；有人因为“态度不端”被缩短逗留期；有的因为随意拍照而被查扣手机；有的甚至因为随便开了句玩笑而过后收到法院传票；还有的因为现金不足等原因被拒绝入境……所以，在这里，各位考生下次在过海关时，还是要做好各种准备，小心遇到大麻烦！

讲一个我同事前两年遇到的事情！一位旅客过境时携带电池电源转换装置，被查到！因为归类不符，有骗税嫌疑。我同事对业务不熟悉，所以被扣留了旅客的装置。这位旅客朋友内心不悦，带上全套样品，去找我们海关申述了。到了海关，突然这位旅客看到一位熟人，正是我们领导。二人稍微寒暄后，就谈到了今天发生的事情。领导马上安排了另外一位专业人士来协助鉴定，结果，原判不符，重新归类，骗税嫌疑被撤销了。所以，精通业务非常必要，避免闹出来笑话。

三、海关工作实务案例

接下来，我想跟同学们分享一个海关执法部门经常会接触到的一个工作实务案例，那就是**海关联合查验**。

先讲**海关查验**。查验，是国家赋予海关的一种依法行政的权力，也是通关过程中

必不可少的重要环节。

海关实施查验可以是彻底查验，也可以是抽查，操作方式可以分为人工查验和设备查验，海关可以根据货物情况以及实际执法需要，确定具体的查验方式。人工查验包括外形查验、开箱查验。外形查验是指对外部特征直观、易于判断基本属性的货物的包装、运输标志和外观等状况进行验核；开箱查验是指将货物从集装箱、货柜车箱等箱体中取出并拆除外包装后对货物实际状况进行验核。

海关查验的目的，一是通过核对实际进出口货物与报关单证来验证申报环节所申报的内容与查验的单、货是否一致，通过实际的查验发现申报审单环节中是否有瞒报、伪报、申报不实等走私违规事情或其他进出口问题。二是通过查验可以验证申报审单环节提出的疑点，为征税、统计和后续管理提供可靠的监管依据。

查验的地点一般在海关监管区内的进出口口岸码头、车站、机场、邮局或海关的其他监管场所进行查验。对进出口大宗散货、危险品、鲜活商品、落驳运输的货物，经进出口收发货人的申请，海关也可在作业现场予以查验放行。在特殊情况下，经进出口收发货人或其代理人申请，海关审核同意，也可派员到规定的时间和场所以外的工厂、仓库或施工工地查验货物。

查验流程一般有这样几个步骤：

一是海关确定查验后，由现场接单关员打印《查验通知单》，必要时制作查验关封交报关员。

二是安排查验计划。由现场海关查验受理岗位安排查验的具体时间，一般当天安排第二天的查验计划。

三是海关查验货物时，进口货物的收货人、出口货物的发货人或其授权报关员应当到场，并负责协助搬移货物，开拆和重封货物的包装。海关认为必要时，可以径行开验、复验或者提取货样。

四是查验结束后，由陪同人员在《查验记录单》上签名、确认。查验记录由海关执行查验任务的关员填写，查验记录的内容一般包括查验时间，地点、进出口货物的收发货人或其代理人的名称、以及申报货物的情况、被查验货物的运输包装情况、货物的名称、规格、型号、原产国别、提取货样情况以及查验结论等。查验关员和陪同查验的报关员应在查验记录上签具全名。

查验记录是进出口货物现场查验的真实反映，是我们海关和进出口货物收发货人或其代理人共同认可的正式记录和书证。能为海关征税、统计、和后续管理提供可靠依据，也是海关查处违规案件、处理纳税争议的有力证据。所以查验执法过程必须严格执行。

那什么有是**联合查验**呢？2018年海关总署同公安部、交通运输部、质检总局联合印发了口岸查验单位一次性联合检查实施方案。将联合查验的工作流程和注意事项进行了明确。《实施方案》着眼于加快建设开放型经济新体制，深入推进口岸执法领域“放管服”改革，改善贸易自由化便利化条件，减少重复检查，加强执法互助，降低企业制度性交易成本，着力营造稳定公平透明、可预期的外贸营商环境。

《实施方案》确立“建立跨部门一次性联合检查机制”、“明确口岸联合检查主体”、“依托跨部门信息共享和交互平台实现指令对碰功能”等任务内容。根据《方案》，对进出口货物的联合检查，各口岸查验单位协商、确定具体检查时间和地点，按各自检查重点和方式，实施一次开箱、一次作业。本着集约化、便利化、科技化、法治化、国际化的原则，提出了在口岸通关环节加强对进出境货物、物品、运输工具的信息互换、执法互助和监管互认，遵循“能联尽联”原则，建立健全检查人员集约、检查时间集中、检查对象便利、检查结果可查、检查信息共享的联合检查机制。避免多部门检了又检、查了又查，确保通得快、管得住。

《实施方案》明确了具体的组织实施步骤，按照“分步实施，先行示范，带动整体”的推进思路，逐批渐进式扩展联合检查的实施范围，同步推进检查服务平台系统建设、场地改造、设备共享。**跨部门一次性联合检查已经覆盖到全国所有口岸。**

口岸检验检疫部门、税务部门、食品药品监督部门、公安部门、海事等部门经常会协同海关对进境集装箱货物联合查验，检关“联姻”联合查验模式逐渐步入“新常态”。有实施“三个一”的目标要求，也就是进境货物通关业务的“一次申报、一次查验、一次放行”。此举是新形势下对通关新模式的探索，将进境货物报检、报关传统的“串联”流程改为“并联”流程，重点突出了通关过程的事中、事后监管，有效提升了进境货物通关效率。

查验工作，会同有关口岸部门联合执法，成为海关工作的主要任务。围绕这一工作实务，可以衍生出很多面试题。**举几个我模拟出的试题例子：第一题，某口岸联**

检单位结合口岸现状对通关新模式进行探索，探索一次性联合检查，实施“三个一”的目标要求，也就是进境货物通关业务的“一次申报、一次查验、一次放行”，对此，请谈谈你的看法。**第二题**，为保护环境，打击洋垃圾走私，你单位计划联合环保局、检验检疫等部门开展联合执法，对本地现有固体废物监管场所进行资质核查，并对相关作业场所的软硬件设施进行逐项核查，坚决将“洋垃圾”拒之于国门之外。作为此次联合执法行动负责人请问你怎么开展工作？**第三题**，你单位在和外单位共同开展联合执法中，群众不太配合检查工作，外单位同事性格急躁，执法语言不够文明，行为较为粗暴，与群众发生了强烈的肢体对抗。周围又有许多群众纷纷拿出手机拍摄，作为此次执法行动负责人，请问你会怎么做？**第四题**，由于工作原因，海关部门经常会与其他单位展开联合执法。在一次联合行动中，确定你为行动的副组长，海事部门的小刘为组长，但你发现组员们对小刘存在一些意见，认为他为人傲慢，所以对小刘的工作不太配合。作为工作组的副组长，请问你会怎么做？

我这里示范一下前面**第一题**的作答，第一题的主题是一次性联合检查，问的是你的看法，测查的是认知能力。参考解析来喽：

我认为口岸部门联合实行一次性联合检查会产生很多积极意义。随着改革开放的深入推进，当前我国通关的人流、物流连年持续增长，给我国的海关和口岸部门工作带来不小的挑战，为了更好的满足旅客对于通关效率的需求，探索一次性联合检查，采取这种新型作业模式，不仅梳理和简化了以往的通关流程，也给出入境的旅客们带来了感受到的便利，是海关和检验检疫部门践行服务型政府理念的体现。

具体来说有如下好处：一是各部门联合查验有利于加强执法互助，减少重复检查，节约执法部门的人力物力财力；二是有利于提升效率，企业或旅客只需接受一次联合检查，通关时间会大大缩减；三是各部门联合执法可以起到互相监督、互相帮助、信息共享作用，使政府部门的执法活动更加规范化；四是执法程序的简化和改革对于外贸营商环境的改善大有帮助。

我认为要想做好一次性联合检查工作，还要注重几个方面：一是要以“三个一”为抓手，在建立合作机制的基础上，进一步深化部门间的合作，完善信息共享的机制，进行各项作业模式的创新和优化；二是要逐步扩大“三个一”范围，加大宣传力度，积极引导企业参与试点，让广大旅客和出入境人士了解该作业模式，更好的配合我们

海关工作；三是要积极争取地方政府支持，及时总结一次性联合检查的方法经验，加强与地方政府的汇报沟通，赢得地方政府的支持，做好“三个一”这一利民、惠民、惠企的德政工程。

四、关于海关的服务精神

在网上，关于物流、报关方面的论坛，到处都在骂海关，态度差、效率低、刁难人；

实际生活中，一个做外贸的同学也向我抱怨，说你们海关怎么样脸难看、事难办……

我想说说我自己的感受。

作为一个有思想有道德有文化有纪律的新时代四有新人，我相信很多年轻关员都不会像大家描述的那么官僚。当然，在工作繁忙（请相信，海关工作绝对不清闲，绝对不是喝茶看报纸的生活）的时候，在有很多报关员都犯同样的错误的时候，在很多旅客都不太配合的时候，难免会有不耐烦，餐厅服务员也会有脸色难看的时候吧，更何况，关员辛辛苦苦征来的税，一分不少地上缴国库啊！至于有些老关员，可能是因为性格问题，因为熏陶的环境问题，会有一些老油条、做事怠慢的人，或者一些脾气暴躁张口骂人的人，而且，我不否认，一些海关的在报关员面前还是会觉得高人一等。但这样的人会越来越少，社会在进步，海关也是。其实，海关的服务态度真的在逐渐改善，各方面的舆论监督也不容许海关态度差、效率低，可惜海关的进步没有人看得到。想想看，网上那么多骂海关的人，有多少人是真正跟海关打过、被海关怠慢过的呢？还不是有人起头，然后大家就跟着随口骂一下，反正不用负责任！

机关工作需要一定的业务能力才能更好的胜任岗位，另外我们还要有较高的情商，学会实干巧干，还要有一定的服务精神，放低姿态，这样才能更好的在单位中立足，有更好的发展。

五、面试备考小建议

关于面试准备是大家最为关心的，针对海关岗位的面试，从题目考察形式上，主要采取结构化面试的形式，从近几年的命题方向来看，每场面试都是 20 分钟内设置 4

个题目的问答。

测查能力上主要考察认知能力、执行能力和人际能力，题型考察上主要以工作关系处理、规划事件处理、突发事件处理、职业认知和政府认知为主，也会辅之以其他小题型的考察，如材料题--2014年和2018年涉及。

在专业性上，海关系统的面试在近四年的题目中都有一题是和海关系统的日常工作相关。但是并非全专业化知识，而是在场景中考察，更考察对海关日常工作的了解情况。

作为面试的过来人，针对面试备考，个人建议可通过如下几点来准备：

第一，热点积累。推荐阅读半月谈当年的热点解析，面试的综合分析一般都会涉及当年的社会热点，如果备考时间充足，建议去看当年政府工作报告或者十三五规划原文，当然如果笔试阶段申论备考认真的话，一般也会涉及热点这块儿；

第二，题型准备。国考题型一般分为综合分析、组织管理、应急应变、人际关系和情景模拟五大块儿。

第三，模拟实战。如果是第一次参加这种结构化面试，建议报班，报几个人小班教学那种最好，这种模拟答题的氛围有了，答题机会也更多，也方便随时和老师沟通改进答题水平。另外就是选择大机构，师资力量和教学服务更有保障。

第四，熟人借力。找上岸的熟人或真正在编的单位朋友，一对一继续模拟答题（有条件的建议这么做），他们有实际的面试经验，如果能找到你报考的那个系统的人更好，因为国考各系统面试大多会加入单位的专业知识。

第五，海关岗位面试题可能会有1-2题专业性比较强，也就是贴近海关工作。比如：2018年3月20日国家公务员海关系统面试真题第三题：“海关热线12360与铁路购票热线12306经常被群众混淆，海关经常会接到一些群众来定火车票的电话，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？”这一题就和海关岗位联系很强。所以备考海关面试还是要有一定的针对性、专岗性。这方面可以经常看一下海关的网站和公众号了解一下，另外就是参加华图专岗培训的课程，会有一些岗位老司机带你了解岗位上的那些事。

在我看来，抱着试试看或者消极应对的考生都不会有很好的结果，考生还是要高

度重视所面对的考试，无论压力有多大、阻碍有多大，我们还是愿意去尝试去努力付出。持有这种心态的考生，往往最终都会获得一定的成就。因为只有这样在人生任何一个重要关口，都能有力把握时机、挑战自我，追求理想。要有自己的目标，对自己有信心，而且不惧辛苦。正因为如此，这些积极备考的考生往往也是公务员考试中的佼佼者，更是海关系统还有其他单位需要的栋梁之才。

公务员考试是很难，如何科学的备考是所有考生首先需要弄清楚的问题。

摆正心态，多做题多请教，找对了方法，就可以事半功倍。

另外，决心也很重要，考生不仅要有能力还要有毅力与恒心。日复一日地积累，平时多关注时事政治，循序渐进地进行学习，有志者事竟成，结果终究不会让人失望的。

规划好自己的人生，把握住机遇，每一个人都可以靠自己不懈的努力改变命运，成就理想人生。

海关系统往年试题及示范解析

华国教育

2019年2月25日海关系统面试试题

1. 为了促进地方外贸工作，领导派你到地方挂职锻炼，但在地方工作一段时间后，你发现他们只让你参与一些调研统计类的事务性工作，并不安排重要的工作给你。这次又让你和小王去做一项调研工作，小王戏称你是来镀金的，不重视你的建议，领导也很生气，对你的工作能力表示怀疑，你怎么办？

【测评要素】 人际交往意识与技巧

【参考解析】

作为被领导派驻到地方并肩负重要使命的公务员，没能得到派驻单位的公平对待，也没能完成领导交待的工作任务，同时还被领导怀疑工作能力，心里面肯定会有不愉快。但是遇到问题一定要解决，不能破罐子破摔，积极主动的把困难克服掉，把问题解决掉才是我的风格，我将从以下几个方面入手，解决好这件事情：

第一，我会让自己冷静下来，不能急躁，调整心态。首先，要相信领导的眼光和组织的任用，既然一开始派我来，必然是对我信任在先的；其次，要相信地方同事的素质和品格，既然都经过了层层选拔而成为同事，必然都是有着过硬的素质和高尚的品格的，不可能无缘无故给我出难题；最后，要相信自己的能力，人非圣贤，孰能无过，遇到问题能够积极面对，主动解决才是我此时此刻应该做的，决不能轻言放弃或者置之不理。

第二，思考被派驻到地方以来自己的心态变化和经手的事情，多找找主观原因。是否及时调整了心态，积极融入到了新的集体当中去，和新同事新伙伴相处融洽？自己经手的事情或者与同事合作的事情是否处理妥当？是否在工作之外做了让同事不满的地方？是否某件事情在同事中间造成了误会？另外，主动请教一下老同志也是很有必要的。

第三，消除误会的最好方法就是主动沟通，但是也要注意选择合适的时间和方式，比如和同事就可以不用拘泥于单位里，主动参与同事们下班后的集体活动，聊聊家常，

肯定会拉近和大家的关系，让大家更全面的了解我，至于和领导，就可以在领导不太忙的时候多去汇报工作，甚至某些必要的时候也可以请领导提供一些帮助和指导。当然，针对自身实际工作中的具体问题，也要有针对性的去解决，提高工作效率。

第四，吃一堑一定要长一智，问题解决以后善于总结经验教训是个好习惯，尤其对于领导和同事们提供的好建议，一定要学以致用，对于不适合自身的东西以及自身存在的不足之处，一定要加以改正，继续保持乐观积极，争取做一名让领导和组织放心，与同事相处融洽，让人民满意的合格公务员。

2. 你单位每年都会在年终对优抚对象的身份进行拍照审核查验，保证优抚对象依然健在，防止冒领优抚金，但是很多优抚对象居住分散，年龄大腿脚不方便，而且年终时间紧、任务重，参与审核的人手也短缺。对此，你怎么办？

【测评要素】 解决问题能力

【参考解析】

针对我单位人手不足，时间紧、任务重，审核对象年龄大，腿脚不便，居住分散的特点，我将从以下几个方面入手，逐个解决优抚对象年终审核工作中的重点和难点，按时、保质保量完成好审核任务。

第一，结合上级下发的需审核名单和工作任务，对所有即将参与该项工作的人员培训到位，保证每个参与人员熟练掌握工作要点和方法，**通知辖区内涉及到的居委会等片区负责人召开工作部署会议**，将实施该项工作的意义和重要性讲解到位，并要求**各居委会负责人负责本片区宣传工作和提前对需审核人员进行通知**，对跟随监护人居住在外地的审核对象，提前搜集到本人或监护人联系电话，争取最大限度将宣传工作做到位，为下一步的审核工作打好舆论基础。

第二，将所有优抚对象进行分类，将居住集中，相邻且腿脚方便的优抚对象通过当地居委统一召集到居委会，由**单位工作人员统一采集照片，审查证件**；对居住分散，腿脚不便的优抚审核对象，通过联系其监护人，运用手机微信视频、电脑视频通话、传真等电子通讯设备，核查优抚对象是否健在，传递相关证件和照片，对实在没有智能手机且腿脚不便的少量审核对象，要不辞劳苦，亲自登门，不能对工作任务打折扣。同时一定不能忘记单位每天留有工作人员，负责接待主动到访的审核对象，做到每天一汇总，由易到难，逐步缩小工作量。

第三，每天召开**碰头会**，将每天的工作进度进行汇总，**建立台账**，遇到的困难和收到的优抚对象的要求或者建议进行汇总，以备下年使用和工作汇报，同时将遇到的困难及时商量解决，及时改进。如果实在遇到难以克服的困难，及时向领导汇报，比如请求领导帮助协调车辆或者临时调拨人手，不能因为面子问题而对工作质量打折扣。

最后，每项工作在完成以后，记得开好总结会。对工作积极的同志予以表彰，对积累下的先进工作经验和方法予以总结和发扬，将审核结果建立台账，用于今后的科学化、动态化管理。表达对领导支持工作的感谢，同时请领导给与指导建议。

3. 新闻报道称 95 后一般在职时间为七个月，远远低于 80 后和 90 后，被称为离职闪电军。对此，你怎么看？

【测评要素】 综合分析能力

【参考解析】

我认为，95 后出现频繁跳槽的现象是社会主义市场经济高度发展、我国社会主义法治体系高度完善、教育事业高度发展的必然产物，但是，站在 95 后自身职业发展的角度来看，这不利于锤炼自身扎实的工作能力，同时也不利于自身事业的深入和长远发展。

95 后频繁跳槽现象产生的原因有很多，但主要体现在这几个方面：首先是社会主义市场经济高度发展，出现了大量的就业机会和宽松的创业条件，同时，网络信息平台的高度发展让找工作和创业不再是难事；然后是 95 后刚刚步入社会不久，大多单身，生活压力小，从小成长环境相对 80 后 90 后优越，从小树立了开心至上的择业理念，不愿意再一味的为了挣钱而忍气吞声迎合别人，稍有不如意，甩手就走，不开心就换工作，换老板，缺乏深思熟虑，对自己不够负责；再就是我国的教育事业虽然让学生懂得了知识，但是无论是基础教育还是职业教育，在就业指导方面均很少涉及，只在高等教育阶段有相关课程，95 后最大的年轻人也才 24 岁，社会经验和工作经验相对较少，如果没能在上学时获得就业指导，将很可能出现迷茫和莽撞，盲目择业，盲目跳槽，不利于自身的长远发展。

在这样的背景下，只有多方面共同努力，才能帮助 95 后的年轻人们树立正确的择业观和责任意识，让我们的企业留住人才，进而推动我国社会主义经济的又好又快发展。首先，企业在今后的招人用人留人工作上必须多花心思，注重提升公司的工作环境

境、员工的待遇和福利，注重管理制度、晋升制度等的合理化，人性化，以及与员工相处方式，应该是相互尊重、地位平等的，只有这样才能留住人才，获得经济效益，推动企业健康发展。其次，政府应该进一步完善立法，保障劳动者和企业的合法权益均不受侵害，对规定和划分劳动关系主体之间的义务和权利等相关法律做出进一步完善和优化；再者就是建议我国的教育事业，进一步优化课程设置，不仅交给新一代劳动者知识和技能，也切合实际的给予就业指导，使年轻人步入社会之初多一些方向感和责任担当意识，少一些迷茫和自我为中心意识。

最后就是忠告我们的95后们，酸甜苦辣都有营养，成功失败都是收获，放开手脚大胆去闯的同时一定不要忘记锤炼自身过硬的本领，跳槽不能是为了一时兴起的冲动，而应该是为了自身更好的发展和崇高的理想追求。对工作多一分坚持，对自身多一分负责。总之，预祝我们的祖国越来越好，我们的企业越来越强，我们的教育越来越科学，我们的年轻人越来越优秀，一代更比一代强！

4. 你们单位要组织一次全省执法资格考试，但是省内要参加考试的几个市州都比较分散，且只有部分地区具有联网上机考试的条件，其他单位需要运送纸质试卷，但是天气预报报道近日本省普降大雪，高速公路可能要封路，参与组织考试的人手也不足，可能会导致试卷运送不到，你会怎么办？

【测评要素】 应变能力

【参考解析】

组织全省执法资格考试是为了让执法人员能够熟悉执法流程，明确执法相关法律法规，依法行政，而出现了题中的这种情况，如果处理不好将会影响执法资格考试的正常展开，我会从以下几个方面来处理此事：

第一，解决人手问题。针对人手不足的问题，我会在领导的指示下，联系各州市下属单位以及当地组织部。请求他们能够给予人力支持，并安排考试负责人，以此保证充足的人手。然后组建工作群，将此次全省执法资格考试的通知、方案下发到每位工作人员手中，安排好各地的协调工作，细化工作任务，比如安排考试场地、监考工作等等。

第二，确定考试模式。由于此次参加考试的几个市州都比较分散，且只有部分地区具有联网上机考试的条件，那么此次考试分为纸质考试和联网上机考试两种方式。

联网考试的地区按照以往的模式正常开展。而针对参加纸质考试的地区，为了避免出现下雪封路导致试卷运送不到的情况，我会联系当地的考试负责人，将试卷通过电子文档密卷的形式发给他，请他代为打印，下发。

第三，做好后续工作。每个州市的考试工作人员组成包括当地工作人员和两名**本单位外派人员**，共同做好**考场监管、巡查、协调、收取试卷**等工作。并在考场中随时准备应对突发事件，保证考试能够顺利开展。

考试结束之后，我会将考试结果汇报给领导，并在领导的指示下将各州市参考人员得分、排名进行公布。同时，我还会建议领导，针对考试中出现正确率较低的知识点进行视频培训，以此巩固考试效果，切实提高大家的执法能力。

华图教育

2018年3月19日海关系统面试试题

1. 你是一名村官，所在村有很多闲置的农场和厂房，你决定把村里的这些闲置农场、厂房建成农家乐，搞生态旅游。村支书非常支持你，但是也有村干部和村民不太理解甚至反对。现在村长把这项工作交给你，请问你会怎么推进？

【测评要素】 解决问题能力、计划组织协调能力

【参考解析】

农家乐作为一种新兴农村商业项目，是依靠农村特色资源，发展本村经济的一项很好的途径，有利于村民更好的致富，更好的建设农村。面对村干部和村民的不赞同我会认真对待，找准原因、解决顾虑、推进项目。

第一，前期调研，了解原因。我会利用走访或发放问卷的方式向村民、村干部了解他们不支持的原因有哪些，针对性地开展下一步的工作，他们可能担心的是占地赔偿问题、农家乐有没有很好的市场很好的效益、有没有专业的人来做、他们能做什么工作能获得什么利益等问题。另外，我还会走访了解我们村的一些情况，包括厂房、土地的使用和闲置情况，村民的收入来源，学习附近农家乐的经营经验等，全方面了解相关情况。

第二，结合实际，制定方案。结合农家乐建设经验，根据我村闲置厂房，土地的情况，制定接地气、符合实际、有市场需求的具体的农家乐推进方案，同时将涉及到的**土地占用补偿**建议一并写成报告汇报村书记。寻求村书记的支持，建议书记召开村干部会议，向村干部说明我们的想法，寻求村干部支持。

第三，会上讨论，完善方案。我会向村干部说明农家乐建设的必要性和将会产生的效益，其他村子做农家乐取得了何种效益，村民生活、村容村貌获得了怎样的改变。以及占地补偿等问题一并解答村干部，与村干部们交换意见。

第四，学习先进经验。我会组织村干部和村民代表到本地一些做得比较好的农家乐、发展得较好的地区进行实地考察，见贤思齐，让村民们实际感受到开展农家乐项

目对村子的好处，有助于村民增收致富，促进村子基础设施的完善，创业带动就业，促进环境更加整洁优美等，通过眼见为实，亲身感受方式让村干部和村民们在思想上有一个彻底的改变，并请村民们回去以后和家里人传达一下自己的见闻，争取更多人的支持。

第五，考察结束，组织一次全体村民大会，发扬民主，全体讨论。我会通过视频、PPT、现场讲述的方式向村民们讲解农家乐项目各种好处。对于村民们担心的占地问题、经营风险问题，我也会告诉大家具体如何管理，如何经营，大家应该如何做。

第六，我会对市面上专业的旅游开发公司进行全面的调查了解，选择有资质的优秀企业一起合作开发该项目。结合我村特有的人文风貌、乡土人情，帮助企业完成前期规划设计。建设中和村官部全力配合做好相关的项目审批，占地赔偿等事宜。积极的宣传，扩大影响力和知名度，我会注意保障村民的权益，让村民得到实实在在的好处。

最后，农家乐项目要想做好，需要我们运用市场经济的思维，强化宣传和管理。但全体村民的支持和参与更加重要，我想，只要我们心往一处想，劲往一处使，依靠智慧和勤劳，我们就一定可以把农家乐办好！

2. 小李是单位的新人，喜欢发表自己的意见，但往往缺少建设性，很多时候不太切合实际。时间久了，领导认为小李不行，同事也对他有看法，小李因此情绪比较低落。领导现在让你带他去做企业宣讲，请问你要怎么办？

【测评要素】 人际交往意识与技巧、解决问题能力

【参考答案】

面对上述情况，如果是我，第一我会主动找到小李，和他沟通，小李是单位的新人，我会主动关心他的生活情况，看有没有需要我帮助的，我一定提供力所能及的帮助。对小李爱提意见的行为，我会予以鼓励和肯定，这说明小李有充分的工作积极性，爱思考，爱动脑。

第二，针对小李意见不切合实际，领导同事不支持的情况我会表示理解同时帮助他认识到自己的问题，对于新人来说，一切工作还不熟悉，经验还不够丰富，所以意见缺乏建设性；爱提建议，但是做的准备工作还不够，没有充分的调研，没有和他人进行有效的沟通，意见不够接地气，不符合单位实际；提建议不够慎重，没有深思熟

虑，这些是他需要注意的问题。

第三，我会建议他刚到单位，不了解情况时应该**谨言慎行，少说多做**。多和单位的业务能手、老同事、领导请教，建议小李平时加强和大家的沟通、交流，多参加活动，这样也可以让同事更了解小李。做好经验的积累，以后**提建议要注意充分调研**，可以先**形成书面材料，和同事们交流完善后再向领导提出**。以后我也会找机会帮助他尽早的适应新单位，在工作之余，我愿意将以前积累的经验、材料分享给小李。

第四，我会鼓励他放下负担，继续积极工作，以实际行动向他人证明自己，利用这次企业宣讲认真学习，完成任务。我会和小李认真地做好企业的宣讲工作，注意分工合作，让小李发挥他的特长和能力，并告诉他具体的注意事项，希望通过我的帮助可以让小李在接下来的工作中充分地展现自己的工作能力。

第五，活动结束后，和小李分工完成好活动的新闻稿件和活动总结，我会对小李在宣讲活动中的辛苦表示感谢，对他的能力和负责任的态度表示肯定。我会通过汇报工作的方式告诉领导，小李在此次宣讲会中承担了哪些工作，同时取得了何种效果，让领导全面、客观地把握小李目前的工作状况。

我想单位中每一个人都必然经历过从新人到老人的转变，即便作为老同事，对待如小李一样的新人，我们也一定要秉承包容之心，善良之意，以举手之劳帮助新人成长，长江后浪推前浪，新人一定会越来越好。

3. 海关大厅每天业务繁忙，排队办理业务的企业也比较多。但同时大厅外有一个公交车站，很多市民会借机进入大厅避暑避雨或者休息或者咨询如何坐车等。你作为海关大厅的工作人员，请问你会怎么处理这种情况？

【测评要素】 解决问题能力

【参考解析】

海关大厅每天业务繁忙，但还有很多市民进入大厅避雨、休息、咨询如何坐车等，这无疑会给正常的工作带来一定的影响。我作为海关的工作人员，既要尽力保障大厅秩序、工作效率不受影响，又要妥善帮助好这些非办理业务的市民。具体我会这样做：

第一，维持秩序。我会和我的同事们维持好大厅的秩序，通过**广播叫号，播报当前业务的排队进度，有序引导群众取号、排队，安抚前来办理业务的群众的情绪**。

第二，提高办事效率。建议领导增派一定人手。安排人员**提前将海关相关服务、**

审批事项的办理流程和所需材料向群众公示，发放办事指南手册，让群众提前根据手册内容做好准备，安排工作人员提前对办理业务的人员的资料进行审核，确保其资料齐全、填写正确，减少反复排队的现象。针对工作量大、排队人多的问题，我也会建议领导增设潮汐窗口，增派经验丰富的人员办理业务，提高工作效率，减少大厅群众的排队时间。

第三，针对到大厅避雨和休息的乘客市民，尽管会对我们的正常工作带来一些影响，但是对他们前来我处避雨休息也表示理解，微笑对待，尽可能地为他们提供必要的服务和帮助，针对乘车的问题进行耐心解答，把他们经常问的线路问题整理打印出来，贴在公交站台旁边的醒目位置。同时尽可能把他们引导到大厅的偏厅，将影响降到最低，我会向他们表示希望他们可以配合我们的工作，耐心等待，不要喧哗。有需要我们提供帮助的，我们一定第一时间提供力所能及的帮助。

第四，在群众等车的过程中，可以利用机会向群众宣传我们的海关政策，让群众关注我们的微信公众号，宣传海关的业务办理、服务宗旨等基本情况，加强市民朋友对海关的了解，树立海关的良好形象。

第五，创新工作方式。建议领导深化“互联网+”政务服务改革，加大投入和研发，用互联网的技术在大厅设置自助办理业务的机器，建设网上办事大厅，让群众在自己的家里就可以办理我们海关的相关业务，

最后，为了民众出行的便利考虑，我会建议领导，尽快针对公交车站附近配套设施不足的问题和本市公交公司的负责人对接，建议公交公司增设配套设施、增派人员加强管理和服。为了今后工作更好的开展，海关部门要加强同地方政府部门间的沟通和合作，促进共同发展。

4. 高铁、支付宝、共享单车和网购并称中国的“新四大发明”，影响着国人的生活，很多外国人对此非常羡慕，对此，请问你怎么看？

【测评要素】 综合分析能力

【参考解析】

我国的“新四大发明”最近很火，网上的报道也非常多，现在外国人都投来了羡慕的目光，作为一名中国，我为祖国取得的好成绩而感到无比的自豪。新四大发明使我们的生活更加便捷。高铁的快，缩短人与人之间的距离，提高了我们出行的效率。

支付宝、网购让买与卖更便利，人们足不出户就可以购买商品，安全又快捷。共享单车节约和环保，解决了人们出行的最后一公里问题。所以，新四大发明才会获得国人如此青睐，才会让外国人如此羡慕。

新四大发明的产生得益于国家体制的优越，我们更能集中力量办大事，国家对科技创新的重视和投入，越来越多高新技术产业获得国家的扶持和帮助，改革开放力度越来越大，新技术新思想涌入，互联网事业的蓬勃发展，部分企业家对市场把握精准，还有越来越多人才投身科技创新的浪潮中，国人用勤奋和智慧实现了技术上的弯道超越。我想未来的发展我们还要有危机意识，继续努力，才能走得更好，具体来说我认为有以下几点：

第一，发挥制度优势，政府主导，加大扶持力度。政府应出台新四大发明等相关产业的扶持计划，出台政策，为高新技术产业、创新型企业争取更多福利，如税收的优惠、政策性补贴等，金融贷款，创业帮扶等。加强知识产权保护，加大教育投资。

第二，企业自强。自身要进一步加大科技投入，加强对核心技术的研发，不能让外国企业牵住牛鼻子；加强人才引进、培养，提高技术人才待遇和福利；加快企业走出去，让新四大发明也能造福外国人，同时创造出更多外汇。针对缺点和不足进一步完善，让好事更好，比如说共享单车的乱象，停放混乱、影响市容等问题加快解决。

第三，我们每个人也要更多的关注本国制造，支持民族品牌，树立品牌自信。尽自己所能向身边人、向外国人宣传我们好的产品。

今年是改革开放四十周年，这四十年，在几代人的努力下，我们取得了长足的进步，经济总量跃居第二，国家地位大幅上升，多个领域世界领先。中国有勤劳、奋进的传统，有十三亿人的磅礴之力，在各界的不断努力下，我相信我们让外国人羡慕的绝不仅仅只有这新四大发明，相信在不久的将来，会有更多的中国产品将走在世界前列。

2018年3月20日海关系统面试试题

医院使用电子平台实现信息共享，有病人反映有些医院并不承认别家医院的检查结果，而且电子病历已经造成隐私泄露，甚至有患者接到广告骚扰电话。你作为卫计局工作人员，请问你该如何解决？

【测评要素】 解决问题能力

【参考解析】

电子平台本是造福大众的，出现了这样的问题反而对就医的患者造成了很大的危害，对此我们卫计局是高度重视的，为此，我打算：

第一，对事件进行一个调查，通过线上问卷调查和电话回访投诉平台患者，了解信息共享平台存在问题的严重程度，比如到底是个别医院，还是大部分医院不承认别家医院的检查结果，患者隐私泄露到何种程度，有没有涉及到经济损失等。

第二，联系各大医院的相关负责人了解一下情况，在有必要的情况下，请示领导，召集各大医院的相关负责人开一个座谈会，就电子平台信息共享的问题与大家讨论，并制定规则，达成共识。

第三，请我们单位的网络技术部门进行网络诊断，看是否能够从网络层面查找患者信息泄露的根源。待我们通过调查找到原因以后我们也会从以下几个方面去改善：

第一，各大医院进行**自查自纠**，避免个别工作人员恶意泄露患者信息的事情发生，卫计局成立**督查调查小组**，一经发现此类事情要进行严肃处理。

第二，卫计局召开会议并制定政策，统一规划部署，规范电子平台的使用，并在各大医院统一实施，建立统一认证机制。

第三，设立专门**网络维护组**，建立**强力防火墙**，并组建专业技术团队对电子平台网络安全进行实时维护和定时网络安全更新。

第四，卫计局要利用**医院宣传册、广播屏幕、滚动词条**等有效途径广泛宣传，提醒广大广大群众保护个人隐私。

通过此次事件我们也会汲取一些经验教训，对于我们推广的一些便民设施一定要定期回访定期维护，以确保此类事件不再发生。

2. 小罗是负责村里扶贫项目的工作人员。村里要发展新能源发展，建设光伏电站，会占用一部分扶贫资金。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己家的屋顶。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？

【测评要素】 应变能力、解决问题能力

【参考解析】

我认为扶贫资金必须专项专用，我们一定要想尽办法将建设光伏电站这个扶贫项目顺利推行下去。精准扶贫的落实对于我们全面推进建成小康社会具有重要的战略意义。所以针对题中出现的这些情况我会做如下处理：

第一，我会先和同事小罗谈一谈，对他的畏难情绪表示理解，体谅他的难处，也知道他干这个扶贫工作不容易。但是，他是村里扶贫项目的工作人员，劝说村干部和村民配合建设光伏电站本就是他的本职工作，就算他不想干也逃避不掉，还不如调整心情好好干。更何况，早点帮助村民脱贫致富，也是他工作成果的重要体现，是证明自己能力和价值的方式。

第二，项目的推进还需要村干部的帮忙。村干部是离群众最近的人，最了解群众的情况，我会和小罗一起找到村干部开一个座谈会，向村干部介绍光伏电站项目的前景和为村里的盈利还是非常可观的，我们在村里建设光伏发电也是想要帮助村民们致富，他们的担心我们也是理解的，所以我和小罗也会将该项目的安全性报告让村干部了解，同时也恳请村干部能够帮助做村民的工作。

第三，我会请村干部协助召开村民大会，首先对村民的担心表示理解，之后针对他们担心的问题一一解答，比如说会不会有污染，对他们身体是否有辐射，并邀请知名的电力专家出席，就安全性问题给村民做详细的解答，请他们放心，并承诺会合理设计，不会损坏居民的房顶也不会影响他们的居住。之后我也会向村民介绍光伏发电项目为他们带来的巨大的益处，让他们对这个项目有一个全面的认识和预期。

第四，我们会开通村民热线，鼓励村民们监督举报施工过程中的问题，并欢迎村民提出意见和建议，让村民们都成为工程的监督员、好参谋，对于村民们发现的问题

或者好的建议我们也会酌情考虑。

相信通过以上的做法，我们这个建设光伏发电的扶贫项目一定会顺利进行下去，给村民们带来福音。

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定火车票，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？

【测评要素】 解决问题能力

【参考解析】

作为一名海关 12360 热线接线员我一定会热心服务群众，认真解答群众咨询的海关业务。

第一，遇到群众打错电话要订购车票的情况，我一定会耐心、亲切地向群众解释我们是海关热线，并提醒群众火车票订购电话是 12306。

第二，海关要通过自媒体、“三微一端”、网站、广播、电视等载体进行有效的宣传，以小视频、动画短片、字条字幕等形式提醒广大群众注意区分海关热线和其他相似热线的区别。

第三，向领导建议和火车订票热线 12306 合作，互相设置智能语音提示功能和自动转接功能，比如一位买火车票的乘客错误拨打了海关热线，在电话接通人工服务会有提示：“这里是中国海关 12360 热线，咨询海关业务请按 1，转接铁路购票热线电话 12306 请按 2”。

第四，与互联网公司或网络搜索平台进行沟通合作，希望他们对搜索工具进行完善，提高搜索的准确，完善网络上关于海关的信息，避免再出现网上搜索引擎在搜索 12360 时，时常出现错写 12306 的情况。

4. 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，谈谈对获得感的理解以及如何让群众有获得感？

【测评要素】 综合分析能力

【参考解析】

2015 年 2 月 27 日，习近平总书记在中央全面深化改革领导小组第十次会议上指出，要科学统筹各项改革任务，推出一批能叫得响、立得住、群众认可的硬招实招，

把改革方案的含金量充分展示出来，让人民群众有更多“获得感”。

我认为“获得感”首先是要人民感受到改革带来的红利，比如说物质生活水平提高了，人民群众有房住，人民平均收入增加了，人民群众能享受优质教育，看病不再难，养老有保障等，这些都是看得见摸得着的，可以让老百姓实实在在感受到的“获得感”。我们无数的共产党员，国家干部也都在为此而不断努力着，比如说袁隆平的杂交水稻，比如克强总理的“黑眼圈”，比如全国医院的“医改”，从中都能看到能够让人民有获得感我们在不断地努力作为。

另外，在精神层面上我认为也要让人民有“获得感”，我们要让每个人都有梦想、有追求，同时活得更更有尊严、更体面，能够享受公平公正的同等权利。比如政府加大政务信息公开透明化，公民监督权进一步加强、“向上向善好青年”、“中国感动人物”等一系列榜样力量的评选活动等，都能从精神层面给予人民“获得感”。

作为公务员我们要不断努力，让人民有更多的“获得感”。

第一，继续加大医疗投入，建设更多好医院，建立完善的医疗网络，提供更人性化的医疗服务。比如各大医院建立联网机制，共享电子病历，或者创建 APP，让患者可以通过 APP 进行网上挂号、查阅电子化验单等。

第二，加大投入提高教育水平，让学生得到更好的教育，培养创新力。比如学校应多注重实践教育、注重学生德智体美劳全面发展，实行地域限制，避免部分地区生源过量流失。

第三，“获得感”是“给”也是“得”。政府要改变单纯“给予”，改变急功近利心态。要踏踏实实干工作，坚持为人民服务、坚持为人民办好事，做实事。