

2024 年 3 月 24 日铁路公安面试题

（网友回忆版）

第 1 题:

为确保廉洁司法，某地法院实行《院长督办令》和《说情报告规定》，构建“开前门堵后门”机制。“开前门”即为当事人反映情况开辟正常的信访渠道,当事人若认为办案人员司法不公或执行不力等，均可来信或来访向相关院领导反映。“堵后门”即严肃办案纪律，对违反相关规定的干警予以严厉惩戒。该规定明确干警在办案过程中，遇有说情、打招呼或其他可能影响公正司法的情况，均应按流程向院长报告。对此请谈谈你的看法。

第 2 题:

社区要开设一个民意调查点来了解社情民意，为群众化解矛盾，真正做到深入群众将矛盾化解在基层。领导交给你负责，你会怎么开展？

第 3 题:

某地利用“七杯茶”调解法调解群众矛盾，把老百姓因矛盾产生的怒气、怨气都巧妙地化解在喝茶过程中，以此调解矛盾、化解纷争。在调解中会厘清事实、讲明利害、消除隔阂、达成和解；也会结合农村生活实际，动之以情，晓之以理，调解效果明显。

所谓“七杯茶”，具体可以拆分为以茶达协议、以茶找支点、以茶拆面子、以茶暖人心、以茶说人生、以茶述纠纷、以茶置梯子。请为这“七杯茶”排序，并说说你以后与群众唠家常时具体如何端好这“七杯茶”？

第 4 题:

受台风天气影响，江面不稳，导致一船只在运货途中将部分货物散落海中丢失，货主和船主发生争执，双方家人争执不下，你作为出勤民警，会怎么处理？

第 1 题参考答案

某地法院的“开前门堵后门”机制，以文件的形式将相关要求落到纸面上，体现了确保司法廉洁的决心，具有一定创新性，实践意义较强。具体来说：

其一，能够更好的保障群众合法权益。题干中“开前门”的部分明确了法院领导在廉洁司法中的主体责任，在群众信访和法院院长之间搭建了桥梁，为群体提供了可以直接对话法院领导的机会，让司法不公或执行不力等问题可以直接暴露在院长眼前，更好地为群众撑腰。此举在简化信访流程、提高监督效率的同时，能对全院干警起到一点的警示、威慑作用。

其二，能够更好的保护办案人员。“堵后门”的部分不仅进一步细化了广大干警的办案纪律，将不履行报告义务更紧密地与违反廉洁司法规定联系在一起，对办案人员提出了更加明确的要求，更重要的是能够为干警决绝请托说情提供了更合理的渠道、更坚定的理由，有利于时刻保持干警对说情、打招呼、送礼等行为的警惕性。

为了将“开前门堵后门”机制落到实处，当地法院可以采取如下举措：

首先，在“开前门”方面，一是要构建稳定可靠的信访渠道，可以通过设立院长专线、院领导公开接待日等方式广泛接收群众来信来访，并确保“件件有回应”；二是要切实开展调查工作，结合群众反馈的线索，全面审查案件卷宗、庭审记录等办案痕迹，综合判断是否存在司法不公或执行不力等情况，给出客观、公正的处理结果，对应做好信息公开工作。

其次，在“堵后门”方面，一方面要完善配套的工作机制，科学设定干警履行报告义务的具体流程，结合实践经验来补充需要报告的具体情形，明确“其他可能影响公正司法的情况”到底有哪些，并将各部门负责人作为追责主体，发挥部门内部的监督作用；另一方面，我们要严格执行惩戒措施，对于不按规定报告违规情况的干警，不仅要予以警告、通报批评等处分，还要与绩效考核体系挂钩，直接反映在职级、薪金水平上。

第2题参考答案

建设社区民意调查点能够充分了解社情民意，及时化解矛盾纠纷，如果我来负责的话，我会从以下几个方面开展。

首先，做好前期准备。我会通过查阅资料、社区走访、查看投诉举报工单等方式，了解社区基本情况、群众矛盾纠纷突出的领域，明确工作方向。我也会上网学习其他地区建设民意调查点的经验，为开展工作提供借鉴。

其次，开展建设工作。

其一，做好空间布置。在地点上，选取社区中人流量大、居民活动频繁的场所，如社区文化中心、基层服务站等作为办公地址，方便居民参与其中。在设施上，准备桌椅、办公用品、宣传材料等，设置“民意调查点”明显标识，为居民提供社情民意调查表、意见箱，让群众能够找得到、用得好。

其二，明确运行机制。在职责范围上，由街道办事处牵头，联合辖区内教育、卫生、公安、民政等相关职能部门共同参与调查点的服务工作，涵盖群众关心的教育、医疗、户籍、社会福利等内容，全面了解群众想法、解决群众问题。在工作机制上，确定每周周五为民意调查点开放时间，由专人到现场办公；由群众现场填写民意调查表，向工作人员反映情况，提出意见建议和存在问题，对于现场能够立即解决的，由工作人员现场解决，现场无法解决的，记录后转由各相关职能部门深入处理，并在规定时间内向群众反馈处理结果。

其三，制定保障制度。一方面，加强人员保障。要求各个职能部门要安排专人参与民意调查点轮换值班，并要对工作人员开展专项培训，让工作人员了解工作职责、熟悉工作流程、加强沟通技巧。另一方面，加强监督问责。明确定期召开联席会议，通报未能及时处理群众意见和问题的部门和人员，对于在工作中存在推诿塞责、故意拖延等不当行为的部门和人员，按照规定移送纪委监委部门问责。

最后，加强推广提升。我会在请示报告领导后，通过社区微信群、公告栏进行宣传，告知社区居民民意调查点的地点、工作时间、涉及业务、工作流程等。后续我也会了解民意调查点运营情况加强整改提升，让民意调查点契合群众需求。

第3题参考答案

对于题干中的“七杯茶”，我的排序结果是以茶暖人心-以茶说人生-以茶述纷争-以茶找支点-以茶拆面子-以茶置梯子-以茶达协议。

之所以这样排序，主要是基于纠纷调解工作的阶段性，从“七杯茶”调解法的具体应用过程可知，群众矛盾的调解不是一蹴而就的，是先化解负面情绪、营造稳定的沟通环境，再层层递进地还原经过、拆解问题，最终达成一致的和解协议。根据这样的流程，以茶暖人心就是整个调解工作的开始，我们为双方当事人递上一杯茶，着力化解紧张的氛围，进而以茶说人生，与当事人拉近关系、深度共情；在此基础上，我们引导当事人讲述纷争的过程，抽丝剥茧，寻找解决化解纷争的支点，这就是以茶述纷争、以茶找支点；而调解后期，针对中国人普遍要面子的特点，我们以茶拆面子，再顺势置梯子，提出有效的解决方案，最终在茶香的环境下“达协议”，圆满化解纠纷。

“七杯茶”给我带来了很大启示，在未来的群众工作中，我会通过如下方式来端好这“七杯茶”：

一是让“茶文化”成为自己的工作特点，在接待来访群众时，要首先为群众沏上一杯茶，体现热情、坦诚的工作态度；在组织调解时，可以在调解室放上一张茶桌，请当事人坐下来慢慢品茶，心平气和地沟通交流；

二是要与群众深度共情。仅仅口头上说“理解”是不够的，还需要全面了解群众过往的工作、生活经历，明白群众为什么苦、为什么忧，做群众的“知心人”，逐步拉近与群众之间的距离，为解决实质性问题打好基础。

三是要善于发现问题。在引导群众讲述事件经过时，要结合不同的时间节点、关键证据，快速梳理事件经过，将主要的分歧和争议作为解决问题的支点，撬动这个支点，打开化解纠纷的通道。

四是要学会换位思考。尤其是对于群众“好面子”的特点，要在拆掉面子的第一时间置好梯子，为群众提出妥善的解决方案，给群众可以下来的“台阶”，并将后续的做法落在纸面上，不让群众难堪。

第 4 题参考答案

针对题干中的情况，我会通过如下几个方面着手处理：

首先，维持现场秩序。我会向双方家人表明身份，制止双方争执，请双方少安毋躁、保持距离，说明一味争执无异于化解矛盾，承诺会给双方一个满意的交代。

其次，全面了解情况。一方面，我会向双方询问货船的起止路线、承运的货物种类、已经支付的船资比例等情况，并请双方分别提供承运合同、船上的监控录像、丢失的货品清单等资料，充分还原事件经过。另一方面，我会根据《民法典》中对承运人责任和货物赔偿额的相关规定，明确双方的举证责任，请双方就货物运输前的约定、货物的价值等关键证据进行证据补充。

其次，深入化解纠纷。

如果双方在事前对货品丢失的赔偿责任、赔偿金额有明确约定，我会以相关合同条款或聊天记录为依据，引导双方明确“赔不赔”“赔多少”等问题，组织双方达成和解协议，明确履行赔偿责任的方式和期限。

如果双方在事前没有签订承运合同，或合同中对现有的情形约定不清，双方对赔偿条款存在较大分歧，我会邀请擅长处理合同纠纷的律师、经验丰富的人民调解员，共同组织调解活动，就“事件是否属于不可抗力”“双方是否存在过错”“货品到底价值多少”等争议焦点进行讨论，必要时可以委托价格鉴定机构协助确定货品的市场价值，引导双方就赔偿问题达成一致。

最后，后续相关工作。后续我会持续关注事件动态，督促各方履行赔偿责任，确保事件得到妥善处理，我也会反思事件中暴露出的问题，例如很多群众风险防范意识低，在事前不会签订纸质合同，或者不关注合同中不利于自己的格式条款等，并在未来的工作中提高对普法工作的重视，借助单位微信公众号、微博等渠道以案释法，引导广大群众合理维权。