**2014年2月19日铁路公安国家公务员考试面试真题解析**

1. 火车站安装摄像头，对此你怎么看？

　　【题目类型】综合分析

　　【考查能力】综合分析能力

　　【参考解析】

　　“安全出行、方便出行、温馨出行”是铁路部门应该履行的宗旨，火车站的安全不仅关乎社会秩序和治安水平，更关乎民众的生命财产安全。近年来，贵阳、苏州、徐州等多个城市开始为火车站安装摄像头，这一举措既是“生命高于一切”理念、“生命至上”的人本精神的落实，也是相关铁路部门提高安全管理和服务水平的行动，应该肯定和倡导。

　　首先，火车站安装摄像头有利于为乘客保驾护航，给犯罪分子警示作用。火车站人流量大，治安环境异常复杂，偷、摸、扒窃、诈骗甚至抢夺案件时有发生，摄像头的安装可以方便工作人员对情况进行重点监控，在最短的时间内发现和打击各类违法犯罪行为，从而保障乘客的生命、财产安全。

　　其次，火车站安装摄像头有利于铁路工作人员运用科技手段，完善应急预案，防范风险，提升科学执法水平。如治安大队可以加强场站内的武装巡逻和便衣巡查，将易燃、易爆、有毒的物品堵截在车下，并有效打击火车站公交广场场站内的各种违法犯罪行为。

　　当然，火车站只注重“安全环境”是远远不够的，我们应该思考如何全面提升铁路部门和工作人员的综合管理、服务水平，以及如何推广这一举措。

　　一方面火车站的服务内容应该全面提升，如卫生环境、服务环境等都应注重。加强卫生环境，始终保持良好的卫生状况，做好候车室绿植养护，渲染节日氛围，为旅客提供舒适的候车环境。倡导工作人员能够加强售票组织，认真落实“两笑一请”服务措施，倡导微笑服务、热情服务，规范文明服务用语，推广“多说一句话”服务，及时发现和捕捉旅客所急所需，主动帮助旅客解决出行中遇到的困难和问题。积极做好重点旅客的帮扶工作，将进站口设置重点旅客服务台，积极开展 “帮一把、送一程”，确保重点旅客顺利进站乘车。

　　另一面，增加专门拨款的投入，完善各地火车站的硬件设施。有关部门可以拨出专款安装摄像头，加强铁路和地方部门联动能力，加强协调沟通，政府重点支持车站广场改造、站舍改造和站区综合治理。

　　安全攸关性命，随着我国经济社会的发展，铁路部门的运输任务越来越繁重，保持适度的警醒远胜于无知的狂欢。毕竟，无论对于旅客还是铁路，安全出行、平安归来都是大家共同的愿望。

　　2. 新火车站配套设施不完善，列车时刻提示牌出现错误，许多乘客行程受到影响，旅客滞留堵塞，群众对此十分不满，引发骚乱。请问该如何处理？

　　【题目类型】应急应变

　　【考察能力】考察考生面对突发事件的处理能力

　　【参考解析】

　　作为一名铁路工作人员，保证火车站秩序良好和旅客安全、顺利出行是我的职责所在，如果不能使旅客正常出行，不仅会影响旅客的工作生活，也会导致火车站的秩序混乱，从而影响更多的旅客。因此，我会迅速调整好自己的工作状态，立即着手解决。

　　首先，我会安抚旅客们的情绪，通过广播的形式向旅客们承认列车时刻提示牌出现错误，并对旅客们的行程受到影响表示歉意，承诺会尽快解决问题，希望旅客们能耐心等待。同时，我会请其他同事到候车室给旅客们发放应急的食物、水果、饮用水等，以保证旅客们的身体状况良好；并将已经错过火车的旅客引导到应急候车室，记录他们的目的地。

　　其次，立即联系负责公布列车时刻的同事，询问列车时刻提示牌出现错误的原因、何时能修复以及短时间内是否有列车到达我站。如果能短时间内恢复正常，则及时告知旅客，请他们关注时刻提示牌，按时检票到站台候车。如果短时间内不能恢复，则与该同事商议是否可以以其他形式提示旅客火车时刻，如人工贴出纸质提示牌，并请该同事负责解决，尽快恢复正常提示。如果有列车在短时间内到达我站，迅速请其他同事组织该车次的旅客检票到站台候车。

　　再次，对于滞留旅客，在记录他们的目的地之后，迅速和火车调度室联系，询问到达这些地方的最近车次到达我站的时间、是否有空余座位等详细情况，并组织旅客候车。对于不能安排尽快出发的旅客，也会询问其能否选择其他交通方式出行，并全额退票。如果给旅客造成了损失，也会在合情合理的范围内给予一定的补偿。

　　最后，在将滞留旅客安排出行且恢复正常提示火车时刻后，我会代表火车站的工作人员向旅客们表示歉意和感谢，并承诺会做好我们的本职工作，不再发生类似的事情，希望他们能一如既往地支持我们的工作。

　　凡事预则立不预则废，这次工作的失误也引起了我的反思，我们应当尽快完善火车站的配套设施，并对日常工作中可能发生的紧急事件做好应急预案，以避免类似状况再次发生。

　　3. 你作为铁路刑警正在巡逻，此时村主任向你反应情况，称有一名王大爷因身患疾病，子女不管，要卧轨自杀。此时，你怎么办？

　　【题目类型】应急应变

　　【考查能力】考察考生面对突发事件的处理能力

　　【参考解析】

　　对于村主任及时反映的这一紧急情况，涉及到群众的生命安全，所以我要立即开展行动，分秒必争。

　　首先，我要向村长了解王大爷此时的大致位置，第一时间通过对讲机向其他正在铁路沿线巡逻的同事们说明这一情况，扩大沿线巡逻范围。并且，我会立即上报领导，请求安排多名同事在群众可能进入铁轨的几个区域搜寻王大爷。此外，我会联系王大爷的子女，向他们说明情况的紧急性，请他们配合寻找老人。因为老人身体患有疾病，我会拨打120来对老人进行身体方面的处理。

　　如果发现了王大爷，此刻还处于安全的情况，那么我会与其他同事安抚好老人的情绪，连同其子女、家人劝说老人。

　　如果发现王大爷已经到达铁轨，处于非常危险的状况，那么我会立即通知即将进站的火车，请求减速行驶甚至刹车，为我们的行动争取时间。如果火车已经来不及减速，很快就要进站，那么我会联系站台工作人员采取强制的紧急刹车，并立即将老人带离轨道，并对身体上可能出现的状况及时救治。

　　老人情况基本稳定的情况下，我会将老人带回至休息室。对于他的子女，我们也会进行严肃的批评教育，并请村主任对于后续的情况继续保持关注。

　　今后，为了更好地避免此类情况的出现，我们应该对铁轨沿线进行严密的巡查，对于群众密集的路段设置隔离带；各方铁路工作人员畅通联络；在站台、站内配备救援和医疗急救等物资，对可能出现的突发状况做到及时应对、有备无患。