

2019 年 5 月全国事业单位招聘考试《综合能力》（A 类）

假如你是 C 市急救指挥中心信息调度科科长助理夏至，请根据背景材料完成下列任务。

一、材料二中的访谈记录反映出 C 市急救调度工作存在一些问题，请就此提出改进建议。（30 分）

要求：建议具体、可行，针对性强。字数在 250 字以内。

【解析】

作答任务：本题主要考察考生的计划与控制能力，需要考生利用系统分析的方法对机关工作进行分析，发现 C 市急救调度工作当中所存在的所有问题，然后根据问题，联系机关实务理论，提出解决问题的建议。作答范围为材料二。

作答要求：1. 建议具体可行：提出的建议在字数允许的范围内要尽量细化，具有可操作性。2. 针对性强：建议要和问题有针对性，能把问题全部解决。3. 字数尽量控制在 200—250 字之间。

【参考答案】

1. 完善人才队伍建设：招聘人员，建立员工调配和激励制度，合理安排工作时间；安抚员工情绪，定期进行身体检查与心理疏导；通过培训提升员工的服务意识与沟通能力；做好员工的考核及评价工作；

2. 建立应急处理制度，完善工作流程，合理调度救助资源；

3. 加大监管：对违规拨打求助电话的行为予以处罚；设立监督举报电话，鼓励群众对调度中心的工作进行监督；

4. 加强宣传教育：向群众说明“微急救”公众号使用方法，讲解调度原则，帮助群众了解正确的急救知识与求助程序；进行普法宣传，杜绝乱打电话的行为。（237 字）

二、根据材料三中的调研情况，C 市急救指挥中心拟举办宣传推广活动，以提高“微急救”公众号的使用率。（40 分）

1. 针对市民的疑惑，列出最需要解答的五个问题。

要求：指向明确、简明扼要；字数在 150 字以内。

【解析】

作答任务：该题主要考察学生信息归纳能力及文本删减能力。作答任务为针对市民的疑惑，列出最需要解答的五个问题。首先，题干主体要针对市民，所以要站在市民的角度考虑

问题。其次要素词为疑惑，那么就要注意关于不信任、质疑等表述。最后，将相关要点归纳分类，得出答案。作答范围为材料三。

作答要求：1. 指向明确：列出的问题必须是市民疑惑、不清楚的地方。2. 简明扼要：答案语言表述需要简练。3. 字数注意不超过 150 字。

【参考答案】

1. “微急救”基本情况：关于功能介绍、使用效果、使用流程及责任机构。
 2. 费用支付：具体支付方式和收费标准。
 3. 专业保证：急救服务是否专业；是否提供全面的急救知识
 4. 技术支持：“一键定位”是否准确及预计到达时间是否准确，是否具备反馈提示。
 5. 信息安全：用户信息是否安全，监管是否到位。（136 字）
2. 列出“微急救”公众号宣传推广的下一步工作重点。

要求：有针对性，切实可行，分条列项作答；字数在 100 字以内。

【解析】

作答任务：本题考察的核心能力是计划控制能力，要求考生在明确当前问题的基础上，更好地开展宣传推广工作。通过阅读给定材料发现，之前的宣传工作在宣传内容、宣传方式、后台技术和服务系统等方面存在问题。因此，下一步的宣传工作重点需围绕这几个方面来书写。

作答要求：1. 有针对性：工作重点要针对前期宣传工作中存在的问题来提。2. 切实可行：工作重点具有可操作性。3. 分条列项作答：答案分条呈现，要点之间避免重复。4. 字数注意不超过 100 字。

【参考答案】

1. 线上线下立体宣传，覆盖各年龄段，增加粉丝量、提高使用率；
2. 宣传成功案例，增设使用方法、收费方式、急救知识等内容；
3. 完善定位、信息保护等技术；
4. 完善急救服务体系，提供高效便捷的服务。（91 字）

三、面对材料四中目前的状况，你会做好哪些方面的工作，以妥善处理此次投诉事件。（35 分）

要求：角色定位准确，考虑周全，有理有据；字数在 400 字以内。

【解析】

作答任务：本题主要考察沟通协调能力和计划控制能力，需要考生应用“管、服”二元

结构的相关知识解决问题。根据沟通协调能力的知识点，首先要安抚郭先生情绪并做好心理疏导工作，通过匹配信息化解矛盾进而解决问题；其次，运用计划控制能力相关知识点，将本次案例作为典型案例，形成长效机制。作答范围为材料四。

作答要求：1. 角色定位准确：在本题中的角色是急救指挥中心信息调度科科长助理夏至。2. 考虑周全：要点全面，标本兼治。3. 有理有据：对策要切实能够解决投诉问题。4. 字数注意在 400 字以内。

【参考答案】

我将做好以下几个方面的工作以妥善处理此次投诉事件：

首先，对郭先生表示歉意；安抚郭先生情绪；做好信息匹配工作，讲解工作人员的工作方式目的与出发点是为了救援，最终实现获救，让他充分理解；对其健康表示关心，最终化解矛盾。

另外一方面，安抚陈冬情绪，肯定其工作，表示同理心理解，但对其工作行为与方式不恰当的地方会帮助其改正，让他能做到施救用语恰当，符合规范。

其次，对工作人员开展业务培训，规范接电流程，提高沟通协调业务能力等业务素养。

再次，以陈冬事件为案例，召开全体调度员工作会议，安抚员工情绪，肯定工作价值，提高价值认同，形成正能量工作氛围。组织业务研讨，落实岗位职责，规范岗位行为，倡导职业文明。健全监督管理制度，形成长效机制。

最后，反馈结果，将事件处理结果汇报综合办公室，征询同意后向公众进行公示。（346 字）

四、科长赵雪梅将在全省“巾帼文明岗”创建工作经验交流会上发言，请你根据材料五，为她撰写一份发言稿。（45 分）

要求：紧扣材料，主题明确，层次分明，语言得当；字数在 700 字以内。

【解析】

作答任务：此题主要考察文字表达能力，由题目可知这篇应用文写作的文种为发言稿。发言稿的格式较为简单，只需要标题和称谓即可。但要注意这篇发言稿较为特殊，是在全省“巾帼文明岗”创建工作经验交流会上的发言，因此考生要注意此题中发言内容对于工作的总结性。根据应用文“凭”“事”“断”的写作方法，首先要在第一部分“凭”中交代背景，也就是介绍单位情况和所获得的荣誉，其次在第二部分“事”中分条列点将本单位所作的工作罗列出来，最后第三部分的“断”进行简单总结。此题的作答范围为材料五。

作答要求：1. 紧扣材料：发言稿中的具体内容不能凭空编造，来源于材料五。2. 主题明确：讲话稿主体部分的内容要紧紧围绕经验交流这一主题。3. 层次分明：凭、事、断结构完整，层层递进。4. 语言得当：会议上的发言语言尽量书面化。5. 字数注意控制在 700 字以内。

【参考答案】

巾帼不让须眉，传递正能量

各位参会代表：

大家好！我是 C 市急救指挥中心信息调度科科长赵雪梅，很荣幸今天能在这里进行发言。信息调度科负责 120 报警电话受理、急救车辆与急救人员安排、110 指挥中心转办的社会紧急救助服务、区县二级指挥平台业务指导、院前急救统计、通信网络信息管理等工作。下面，我将结合实际工作情况谈几点认识。

一、狠抓学习和培训。一方面我们多次组织外出学习，将学习到的电话指导施救规范用语运用到工作中；另一方面，格外重视内部培训，学习急救系统先进典型案例及理论。另外我们科还承担区县救助站的培训任务。

二、完善制度建设并加强落实。根据我们科的工作实际，制定并完善了交接班制度、绩效管理制度、网络派单操作规范，同时持续改进联动出诊流程，使响应率达到 100%。开办每周例会发现工作中存在的问题并持续改进。

三、注重团队建设。采取以老带新的方式，结合我们科以女同志为主的特点，开展相关的团建活动，定期组织体检，关爱女性职工健康，对患病职工进行慰问，起到激励作用，树立榜样，落实岗位职责，规范岗位行为，倡导职业文明。

四、举办公众开放日活动。举行公众开放日活动及知识讲座，让参加活动的市民掌握呼救的正确方法和急救技能。

五、积极参与社会公益活动。我们的同志与扶贫对象对接，积极参与义务献血和各类捐款活动。

我们能获得今天的荣誉离不开上级领导的关心和支持，也离不开每一位同事的辛勤付出。当然，我们的工作还需不断完善，还需继续强化业务知识和业务水平，我们也将继续关爱员工健康，关注员工成长。我今天的分享到此结束，谢谢大家！（645 字）

更多考“事”信息、时政热点、真题演练，敬请关注华图教育事业单位公众号！



您对您这份资料满意吗，扫码告诉我们

