

2018 年上半年全国事业单位联考《综合应用能力测试》A 类真题 (答案与解析)

一、参考答案

(1)接到的总投诉次数呈递增趋势。从 2015 年总投诉 583 起到 2017 年的 698 起。

(2)信函投诉、电话投诉、现场投诉总次数呈明显的下降趋势。这三种类型的投诉从 2005 年到 2017 年总次效分别下降了 73 起、102 起、105 起。

(3)游客投诉渠道增加。2016 年增加了网站投诉、市长热线投诉；2017 年增加了微信微博投诉、110 平台等其他渠道投诉。

(4)涉及的投诉原因增加。如：2016 年的精神损失赔偿，2017 年的民宿、农家乐、旅游基础设施、旅游体验差等。

二、参考答案

(1)态度恶劣。面对游客的投诉，小王不使用礼貌用语平息游客怒火，反倒说游客是在这里胡闹，质问游客到底想怎样；当游客说要见小王的领导时，小王却搬来领导的话“吃亏就长记性了”。

(2)不积极解决问题，推脱责任。对于自己职责范围之内的事情，不能及时、合理解决问题，却把责任推脱给旅行社和游客自身。

(3)处理事情不公正，缺乏公正意识。原本是旅行社采取粗暴的手段强制游客购物，责任完全在旅行社，小王却说是游客自己愿意掏钱，一个愿打一个愿挨。

(4)见风使舵。当游客说要把聊天记录曝光的时候，小王意识到问题的严重性，马上转变态度，说一定会积极解决这个问题，有违职业操守。

三、参考答案

(1) 已经开展的工作包括：

第一、组织了全所人员加强对旅游投诉接待规范的学习。

第二、落实了首问责任制，根据游客咨询和投诉的实际情况，采取不同的方法处理。

第三、实行了 12301 旅游投诉电话 24 小时值班制，并指导景区作了应急工作预案。

第四、在个别景区成立了旅游纠纷调解委员会，现场协调解决投诉问题。

获取更多备考资料及真题解析请进 QQ 群：1033235833

第五、从旅游消费行层面和旅游企业层面加强监管，加大景区治理力度，提升景区服务质量。

第六、在预防投诉方面做了努力，如在旅游高峰期，到景区对从业人员开展教育培训。

第七、加大了“反馈”谈话的力度，对于投诉较多的景区。及时向其负责人反馈，督促其主动回应游客提出的问题。

(2) 需要协助解决的事项包括:

第一、有些投诉，旅游管理部门没有足够的权限处理，需要协调公安、工商、物价等部门协助。

第二、技术监管方面，建立电子监管系统，需要技术和财政资金支持。

第三、在部门体制管理、搭建联合行动平台等方面，需要相关部门协助。

四、1. 参考答案

首先，向景区负责人询问该景区“美食游乐书年华”活动试运行的具体情况，如游客数量、游乐设施是否安全、景区是否有制定工作应急预案等情况，从而更有针对性的进行这次反馈谈话。

其次，针对市旅游质监所接到的游客投诉问题，与该景区负责人进行沟通。如:景区服务差、垃圾多、游乐项目的安全设施不到位、停车难、餐饮卫生及安全、指示牌过少等问题。

再次，针对上述问题.询问景区负责人是否知其原因，了解其原因后，共同商讨制定解决措施，帮助景区改善服务水平，提升游客体验满意度。如:增设停车位，设置引导员，减少停车难问题；对景区服务人员进行培训，改善服务态度差的问题；加强对公共卫生及安全的监管,对游客负责;安排专业维护人员定期对游乐项目设施进行检修和维护,提升安全性;增加指示牌数量，让游客能够更好的游玩。

最后，传达市旅游质监所对该景区问题的重视，总结此次反馈谈话的主要内容，督促景区尽快解决游客提出的问题，并针对各项问题形成长效机制，提升景区的服务质量。

四、2. 参考答案

第一、国家旅游局应积极制定并出台有关景区游客承载量的实施管理办法，加大落实与考核力度，约束各景区的游客接待数量。

第二、景区应充分利用“互联网+”新时代的技术和手段，分析旅游大数据，尽量消除此种现象的发生。

第三、在游客高峰期，景区应认真优化游线结构、增设应急出入口、增派工作人员等方式，加快人流周转，维持景区正常运行。

第四、景区平衡化，重点是提高大多数对游客吸引力不强的景区的发展，实现游客的主动分流。

更多考“事”信息、时政热点、真题演练，敬请关注云南华图事业编公众号！



华图事业单位
SYDW.HUATU.COM