

## 2018 武汉市直事业单位 A 类综合真题

### 材料 1:

改革开放以来,我国实现了从旅游短缺型国家到旅游大国的历史性跨越。旅游业全面融入国家战略体系,走向国民经济建设的前沿,成为国民经济战略性支柱产业。2017年,我国人均出游已达3.7次。在出境游方面,2017年出境旅游市场为1.29亿人次中国已持续多年保持世界第一大出境旅游客源国,全球第四大入境旅游接待国。到2020年,旅游市场总规模达到67亿人次,旅游投资总额2万亿元。旅游业总收入达到7万亿元,对国民经济的综合贡献度达到12%以上。有关旅游的各项法律法规逐步完备。依法治旅,依法促旅快速推进,形成了以旅游法为核心,政策法规和地方条例为支撑的法律政策体系。

《中华人民共和国旅游法》2013年10月1日公布实施,建立了国务院旅游工作部际联席会议制度,出台了《国民旅游休闲纲要(2013-2020年)》,《国务院关于促进旅游业改革发展的若干建议》(国发{2014}31号)等文件,各地相继出台了旅游条例等法规制度。

但是不容忽视的是,中国旅游环境治理问题依然很多。那些风景优美的旅游地,它的口碑是否能和颜值相匹配,想必游人未去时多多少少都会存疑。有“彩云之南”美称的云南,发生轰动全国的丽江旅游被当地人故意毁容事件、云南省副省长陈舜以普通游客的身份来了一次“微服私访”,所见所闻却让他大受刺激——在一家旅游购物商店,游客享受到“一对一”服务,即人盯人,游客购物达不到一定金额,

不能走出店门。

事实上，除云南外，近年来全国各地披露的旅游欺诈和投诉也并不少见。强制购物、导游骂人等事件常在云南旅游新闻中被曝光，从青岛天价大虾到三亚买石斑鱼商家“吃秤”四两，再到西安、安徽山寨“兵马俑”，不禁让人疑问旅游业到底怎么了？

### 材料 2:

2017 年，为全面整治旅游市场秩序，净化旅游消费环境，维护游客合法权益，国家旅游局联合公安、工商等部门持续开展了全国旅游市场秩序综合整治“春季行动”“暑期整顿”和“秋冬会战”，掀起了一场“延续时间最长、动员力量最广、监督力度最大、处罚企业最多、各方反响最好”的旅游市场整治风暴。目前，“秋冬会战”已经结束，标志着持续全年的旅游市场秩序整治“四季行动”圆满收官。（缺）

### 材料 3

H 是国内著名旅游目的地城市，旅游资源丰富，门类齐全，为深入贯彻国家、省旅游局对旅游市场秩序整顿工作的总体部署，进一步整顿规范 H 市旅游市场秩序，提升旅游服务质量。H 市文物旅游局在 3 月 6 日召开市旅游行业监管工作会议暨研讨培训班，H 市各景区负责人、各大饭店、旅行社负责人、旅游协会和市内高校、职业院校旅游旅游专业学科带头人等旅游行业相关人员 100 余人参加会议，旅游局局长

王文涛做了讲话。

会议认真传达了 2017 年全国、全省旅游市场整治工作会议精神，深入学习了《国务院办公厅关于加强旅游市场综合监管的通知》、《H 市文化旅游系统清除城乡垃圾整治旅游环境工作方案》，全面总结了 H 市星级饭店、旅行社行业存在问题以及下一步工作思路，安排部署了今后一个时期 H 市旅游行业精准监管工作。

会上，王文涛局长深入分析了 H 市旅游行业面临的机遇和挑战，号召 H 市旅游行业坚定发展信心，全力以赴做好 2018 年 H 市旅游工作。他从建立和完善旅游行业诚信评价机制、等级退出制度、旅行社接待奖励办法、星级饭店改造提升，加大检查稽查力度、加大培训力度等方面通报了今后行业监管工作的新办法、新举措。为 H 市“全域旅游示范市”创建工作贡献力量。

在开班仪式上，旅游局副局长谭有新作了讲话，谭局长对本次培训班的开班表示祝贺，他强调旅游业作为 H 市经济转型升级的重要领域，对旅游人才的培养非常重视。谭局长提到，在旅游发展的关键时期，通过本次培训班的召开，希望学员们能够看清趋势，看到短板，看透路径，要学而有得，学而有思，学而有行。

开班仪式后，进行了关于旅游环境治理的专项研讨培训会，首先对该

市旅游市场监管情况进行专题研讨讨论，随后邀请旅游专家进行授课。

#### 材料 4

研讨会上，会务组为参会人员发放了研讨材料，材料部分内容如下：

案例 1：“本来想带孩子去看看天安门和长城的，却成了‘噩梦一日游’。”今年国庆节，来自湖北的萧先生一家报了个 120 元的北京一日游，上车后发现被坑：导游要求加钱，八达岭长城变成了水关长城，游览时间被缩减，四个购物点必须凭购物小票才能上车……最后一车人被扔在水立方附近散伙。一天下来不但没来得及去看天安门，甚至误了回家的火车。

案例 2：今年“十一”黄金周，是国家旅游局公布 5A 景区最大承载量并实施限流的首个黄金周。部分景区公布了限流公告，引导消费者理性出游。但调查发现，黄金周期间仍有部分景区超量接待，使得“限流令”流于形式。还有一些热点景区因为限流，导致“黄牛”大行其道，给游客买票带来困扰。

案例 3：11 月的深秋，上海市郊的枫叶正到了最红的时节，越来越多的游人慕名前往观赏。然而美景在侧，不文明现象也屡屡发生：有游客拉着树枝拍照，造成树枝弯折甚至光秃；沿路垃圾随处可见；伸手摘下枫叶留念的游客也不在少数……

北京八达岭长城，一对年轻情侣掏出钥匙在墙砖上刻名字，身后不远处就是“禁止刻画”的指示牌。女游客刻字时，男游客还拿出手机拍照。有游客上前提醒，两人置若罔闻。据了解，长城上，一些上世纪

七八十年代的刻字至今无法修复。

一名男子却在贵州潜龙洞景区内，三脚踢断了一根 30 厘米左右的钟乳石。

案例 4:

上海市民沈明去年底在布拉旅行 app 上购买了一张年费高达 3999 元的“黑金卡”。按照承诺，持卡消费者可以享受“保障出行”“快速退款”等六项会员服务，然而，沈明的 VIP 服务却打了水漂。她预订了越南的一款行程，并支付费用 12276 元。订单显示成功，依据会员用户“境外机票+酒店产品提前 30 个工作日预约，均保障出行”的协议约定，沈明提前 30 天预约出行计划时，却被客服告知预约失败。旅行成了泡影，布拉旅行承诺的“快速退款”也没有兑现。

案例 5: 有网友爆料称，在青岛市乐陵路 92 号的“善德活海鲜烧烤家常菜”吃饭时遇到宰客事件，该网友在微博上称“点菜时就问清楚虾是不是 38 元一份，老板说是，结账时居然告诉我们 38 元一只”。

来自深圳的旅客阿鹏称，在云南丽江古城遭遇酒托被坑 5000 元，据阿鹏回忆，有名女子通过手机软件向他打招呼，自称游客，互加好友后，阿鹏被两个女子带往一个酒吧，点了 6 瓶红酒，消费 5000 元。

案例 6: “黄金周”的第 4 天，刘涛和家人自驾到河北省白羊峪景区爬长城。在景区门口，一些附近的村民就纷纷凑到刘涛的车前，引导刘涛停车并收取停车费。刘涛质疑停车的地方并不是景区停车场，为什么要收取费用？村民回应称：“这是我们村，大队管不着停车收费。”无奈之下，刘涛只能交了这没有任何收据的停车费。

案例 7：夏季旅游旺季，不少信众到名山古刹礼佛。然而，为牟取暴利，一些黑导游与假僧人暗通消息，忽悠游客买“天价香”。过程是这样的：旅行开始后，黑导游便把游客的姓名、年龄、身份证号、大概的衣着相貌等基本信息，暗中告诉目的地景区的假僧人。当游客到达景区后“碰巧”遇见煞有介事算命的“高僧”，而且对自己“一算一个准”。这样，假僧人很快赢得游客的信任。之后，“高僧”便向游客推荐烧香的寺庙、购香场所。近年来一些地方甚至出现“香头”，“香头”是组织者的角色，从香客手上收取旅行费，引导人们上香请愿，从中赚取差价。

案例 8：近日，一段关于五星级酒店的客房清洁视频引起网络热议。视频曝光了某酒店“用马桶刷刷杯子”“床单不及时更换”“马桶里洗抹布”等卫生问题。

案例 9：以下是网友总结的全国 50 个（摘录 14 个）不同景点的旅游“陷阱”在网络引发很多转载和评论

1. 不要接近峨眉山的和尚；（烧香就是烧钱）
2. 不要接近崂山的道士；（要求捐的香火钱数目不小）
3. 不要买九寨沟的犛牛肉；（牛肉卖出天价，好多是马肉）
4. 不要买三峡船上的玉器珠宝；（因为买过后多不知为何种材质）
5. 不要在西双版纳参加“抢亲”游戏；（洞房就是“陷阱”）
6. 不要在西安的古玩一条街购买古物；（多以假乱真）
7. 不要在大理购买所谓“老乡”的便宜珠宝；（假货居多）

8. 不要在阳朔的酒吧里消费；（结账时会发现价格高得惊人）
  9. 不要招惹泰山景区的当地人；（山上山下好汉多）
  10. 不要参观少林寺时走“捷径”
  11. 不要逛十三陵“\*\*\*”玉石店；（品质参差不齐）
  12. 不要单独去海南旅游；
  13. 不要在坝上草原骑马；（骑马容易下马难）
  14. 不要在吐鲁番买葡萄；（贵得离谱）
- （缺）

材料 5：（缺）

材料 6

参会人员 10：门票经济只是旅游消费的很小部分。现在的旅客来地正旅游景区景点的文化内涵和人文内涵。更加讲究精神层面的体验和感受，开发休闲的娱乐项目，发展体验式个性化旅游产品。逐步实现旅游产业供给的陪构性升级。哎，以观光旅游为基础。以休闲度假旅游为主导的综合性旅游产品体系，吸引更多的游客进入景区。进行选择性消费，增吸引力。

（缺）旅游为主导的综合性旅游产品体系，吸引更多的游客进入景区进行选择性消费，增强景区的吸引力。

参会人员 11：景区门票价格无序上涨的根本原因，是一些地方过分的依赖“门票经济”，导致一些利用公共资源建设的旅游场所价格形

成机制不合理，按照我国预算法规定，所有的国家投资建设项目都应纳入到预算范围之内，要公开透明，而我国很多景点都是政府投资的，要加强财务公开和监督。

参会人员 12：提议对景点门票涨价开展专项治理，对涨价行为实行严格的批准程序，并加强监管。

参会人员 13：我觉得门票还是有自己的积极作用的，不能一棒子打死，比如针对现在客流太多，景区承受力有限的问题，可以通过涨价控制客流。

参会人员 14：有研究表明，旅游产业链效益约为门票价值的 7 倍，包括食宿、交通、购物及间接创造的社会财富。换言之，如果游客门票消费 1 元，那么用于其他消费的支出，则在 7 元左右。推高了门票价格。

参会人员 15：另外近些年来景区“黄牛党”也很猖獗，由于我们景区的售票制度，还是采用现场排队购买，景区游客和票量信息不透明，就必然会导致票贩子囤积居奇，转手高价卖出。这样也在实际上

参会人员 16：也许我们可以通过推行门票预约制度，在某种程度上遏制了“黄牛党”的倒票行为，还能够让游客提前掌握景区的门票信息和客流量，就不必担心到了景区才发现没票。

参会人员 17：当前，市旅游局正在全力推进全域旅游，也是对我是新阶段旅游战略的再定位，从景点旅游模式走向全域旅游模式，需要实现从门票经济向产业经济转变。（漏个字）在，其他一些旅游城市景区走降价之路，比如我们紧邻的 s 市甚至干脆免票开放，而做吃住

行玩购一体产业链，从我调研的结果看，效果很好，也分流了一部分打算到我市旅游的游客，我们要引起重视。

参会人员 18：我发现最近几年我市几个重点旅游景区乱涂鸦现象特别严重，综观这两年有关“旅游不文明行为”的各种新闻评点，涂鸦几乎百分之百入选，在我们景区管理来看也是让人头疼的顽疾。

参会人员 19：这个问题是很难治理，就像牛皮癣一样，但是又必须正视，我觉得要从游客的心理上多挖掘解决办法，游客大多有“涂此存照”的心理，还会引发“跟风心理”往往是前面有人开了头，后面的人就会争相效仿

参会人员 20：建议在符合法律规定的前提下，不仅要在媒体上曝光，还可以在纪念碑这样的景区涂鸦“重灾区”或重要景点旁边立牌曝光，以警示后来者。

参会人员 21：我觉得要加大法律的惩处力度才是根本，特别是一些涂鸦如果涉及破坏公共财物及文物古筑的违法行为不应该过分迁就，而是要执法必严，违法必究。

一、材料 4 中揭示了旅游业中的诸多乱象，请进行归纳，并分析产生此类现象的原因。

要求：分析全面，语言简洁，不超过 300 字

二、为了解广大游客和市民对 H 市旅游市场欺客宰客的情况的看法，会务组决定进行一次网络调查，在旅游局等网站进行问卷征集，请你

为会务组设计一个调查问卷，要求问题不少于 6 大主要方面，力求全面准确获得信息。

要求：格式正确，结构完整，内容全面

三、材料 5，假如你是参加培训会议的某景区的负责人四水，上级要求你们进行整顿，请就如何整顿和管理景区提出可行性的对策。

要求：考虑周全，操作性强，语言简练

四、拟写一份开班仪式的讲话稿，不超过 800 字



格木教育