

2019 年度湖北省事业单位联考《综合应用能力 A 类》

真题卷解析（上半年）

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。

【参考要点】

1. 扩充人才队伍。发布公告招聘调度员，执行调休、倒班制度，合理安排调度员工作时间和强度（减轻调度员工作压力）。
2. 关注身心健康。邀请心理咨询师对调度员进行心理检查和疏导，缓解急躁、抑郁等负面情绪；定期组织员工体检，配备常用药品。
3. 提升业务能力。加强对调度员地方方言、地理知识、急救指导、电话问诊等方面的业务知识培训（提升员工的服务意识与业务技能）。
4. 加强宣传教育。通过媒体宣传、公众开放日等方式宣传急救调度的相关原则、流程等相关信息，杜绝乱打电话的行为；引导公众正确使用“微急救”公众号进行求助。

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。

【参考要点】

1. 功能服务：“微急救”业务功能、呼救模式、使用效果及电话服务是否有影响。
2. 费用支付：支付方式、收费标准和信用影响。
3. 信息反馈：急救服务预约反馈、急救知识发布。
4. 技术支持：地址定位、预计到达时间是否准确，后台技术支持是否稳定。
5. 信息安全：用户信息是否安全，责任机构及其监管是否到位。

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，分条列点作答；字数在 100 字以内。

【参考要点】

完善急救服务体系，提供高效便捷的服务。

1. 扩大宣传。线上线下宣传，增加粉丝量；分享成功案例，引导使用。
2. 丰富内容。增加使用方法、收费方式、急救知识等信息展示。
3. 技术保障。完善定位、信息反馈、信息安全等后台技术支持和监管。

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。

【参考要点】

为妥善处理此次投诉事件，我将做好以下几个方面的工作：

首先，居中调解。主动联系郭先生，了解其恢复情况并代表同事诚恳表达歉意；同时说明调度员语气坚定是为了帮助求助者稳定情绪，引起重视，其出发点是为了更好地帮助获救，希望郭先生充分理解和体谅。找一个合适的时间跟陈冬进行沟通，肯定其工作，表达理解其本意的同理心，安抚陈冬情绪，也希望他继续改进工作行为方式，规范施救用语。

其次，鼓励士气。以陈冬事件为案例，召开全体调度员工作会议，肯定大家工作价值，提高价值认同，消除调度员负面情绪，营造积极的工作氛围。

然后，优化工作。组织业务研讨，对工作人员进行沟通协调能力培养，提升业务专业素养，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。通过多方宣传，呼吁公众体谅和配合调度员工作，并对调度员的服务工作进行理性监督。

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。

【参考要点】

体现职业文明，提供优质服务

各岗位的同志们：

大家好！非常荣幸能作为 C 市急救指挥中心信息调度科的代表来发言。近三年来，我们信息调度科多次获“全国青年文明号”、“全省五四红旗团支部”等荣誉称号，还在今年的全省急救指挥中心调度技能大赛中获得一等奖。荣誉的获得缘自我们日常的付出与坚持，下面我愿分享我们信息调度科的工作经验，与各单位相互学习，共同进步。

一、加强学习与培训，我们每个季度都有安排人员外出学习，将其他单位较好的经验带回来分享；同时

也加强单位内部的学习与培训，树立先进典范，开展事迹宣讲，学习典型案例，学习理论知识，提高业务技能。

二、完善各项制度，目前已成熟的制度文件有三份，另有四份文件在完善和修订中，这些都是我们在日常工程总结和细化的经验成果，按照制度办事可以大大地提高效率、规范流程，每个人落实岗位职责，规范岗位行为。

三、加强与群众的联系，一方面是深入群众，了解街道的地理分布情况，将地图熟记于心，在与群众沟通时耐心细致，准确获得求助者的详细信息；另一方面让群众了解我们，举办公众开放日，举办相关讲座，让群众了解急救流程和知识。

四、注重团队建设，加强以老带新的团队建设，注重开展结合女职工特点的团建活动，提升团队的活力与凝聚力。

五、开展爱心活动，一是参加社会公益，与贫困对象结成对子，组织义务献血、捐款等活动；二是关爱女性职工，组织一年一次的妇科体检；对患病职工进行走访慰问。

在以后的工作中，我们还将继续努力，把工作做好，进一步地推广规范用语，进一步规范工作流程，立足岗位，体现职业文明，为社会提供更好的服务。谢谢大家！