

2019 年度湖北省事业单位联考《综合应用能力 A 类》 真题卷（上半年）

重要提示：

为维护您的个人权益，确保事业单位考试的公平公正，请您协助我们监督考试实施工作。

本场考试规定：监考老师要向本考场全体考生展示题本密封情况，并邀请 2 名考生代表验封签字后，方能开启试卷袋。

条
形
码

请将此条形码揭下，
贴在答题卡指定位置。

注意事项

1. 本题本由给定资料与作答要求两部分构成。考试时限为 180 分钟。其中，阅读给定资料参考时限为 50 分钟，作答参考时限为 130 分钟。
2. 请在题本、答题卡指定位置上用黑色字迹的钢笔或签字笔填写自己的姓名和准考证号，并用 2B 铅笔在准考证号对应的数字上填涂。
3. 请用黑色字迹的钢笔或签字笔在指定的答题区域内作答。在非指定位置作答或用铅笔作答的，成绩无效。
4. 待监考人员宣布考试开始后，你才可以开始答题。
5. 所有题目一律使用现代汉语作答。在作答时，不得使用本人姓名，答题中凡出现本人姓名者作违纪处理。
6. 监考人员宣布考试结束时，考生应停止作答，将题本、答题卡和草稿纸留在桌上，在考生座次表对应准考证号、姓名栏内签字确认后方可离开。

严禁折叠答题卡！

【背景材料】

材料 1:

C 市急救指挥中心是市卫生健康委员会下设的事业单位，承担全市社会急救医疗的组织协调、调度指挥、应急处置和急救培训任务，中心下设综合办公室，信息调度科等 6 个科室，综合办公室负责中心的文秘、信访、接待、档案管理、对外宣传、安全保卫，与全市应急联动系统和急救网络单位之间的协调等工作。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、通信网络信息管理工作。科内成员包括科长赵雪梅、副科长李明、科长助理夏至及 28 名调度员，科内女性成员占 90% 以上。

材料 2:

长期以来，C 市急救指挥中心工作繁忙，每天接听的电话总数达三千多个。调度员满负荷工作，高度紧张，压力很大，每天还会接到一些误拨电话和骚扰电话，工作节奏被严重干扰。尽管如此，调度员们有时还会被投诉，投诉主要集中在“服务态度不佳”“救护车到达不及时”“反复确认信息，耽误救助时间”“不按求助者的要求送患者去指定的医院”等方面。因此，部分调度员出现了急躁、抑郁等负面情绪，有的还产生了辞职的想法。为此，中心请来心理咨询结构为调度员们进行疏解。以下是心理咨询师对部分调度员的访谈记录：

甲：太累了！神经一直绷着，像上了发条。坐在电脑前，右手始终不敢离开鼠标，电话铃声一响，立马就说“120-xx 号，请讲”。虽然有“微急救”公众号，但是大家还是习惯电话求助，我每天要接一百个电话。我不是本地人，有的求助者说的方言听不懂，描述的症状也五花八门，总是担心自己的判断不准确。压力真的好大，感觉已经吃不消了。

乙：工作太忙、没有规律、根本顾不上家，更没有什么节假日。我干这行已经三年了，一日三餐都不正常，经常胃疼、腰疼、手腕疼、嗓子哑更是常事。我们做调度员的，80% 以上都有咽炎。我本来是个路盲，地名地形对我来说就是天书，以前一接电话，听人说东南西北就发懵，现在好多了，C 市地图已经“印”在我脑子里了，为此我可没少下功夫。

丙：我们中心大厅墙上有“生命相托，分秒把握”八个大字。领导们也一直强调我们岗位的特殊性，别人的工作可以等一等、放一放，可我们这是救命活儿。有些人觉得干我们这行久了，就看淡了生死，但事实并不是这样，要是没救助成功，我就总觉得是自己没尽到责，过不去自己的心理关，下班回家了心情都不好。

丁：经常一接到电话，什么都没来得及问，对方就催我们派车，还说来晚了就要投诉。有时候还要挨顿骂，但我们也只能忍着。求助者总希望一打电话救护车就能马上到，这种心情我们很理解，但事实上不可能啊。120 急救有时是“一阵儿活”，赶上任务扎堆了，用车就会很紧张。再说从接单到派车需要一定的响应时间，路上还可能会堵车，我们也只能干着急。

戊：有次上晚班，电话一接通，对方就急促地连喊“快点，快点过来！有人倒地上了。”我问地址时，对方说“火车站”，当我问是哪个火车站时，他愤怒地质问“火车站你都不知道，是不是 C 市人啊？你这种素质，怎么干活的？”有时求助者描述的地方大概在哪我们知道，但就是不能问他“是不是在 XX 地”，因为

求助者在慌张的情况下，很容易下意识地说是。我们会尽量引导求助者描述准确位置，但却被误解为耽误时间，有时还会被投诉。我们组陈冬那么认真尽职，因为一句话就被投诉了，这样谁不委屈啊！

己：很多求助者打电话时情绪很激动，加上慌乱紧张，不敢实施任何急救，可有些疾病的最佳抢救时间就是这几分钟啊！有次我试图指导一位男士对他母亲进行心肺复苏，他却吼道：“你就是个接电话的，说那么多干嘛，赶快派车啊！我又不是医生，我哪儿会啊！”然后就挂了电话。其实我已经派车了，但还想抢时间，对他进行施救指导，可惜他不听，结果老太太错过了黄金抢救时间，去世了……

庚：电话再多我也不烦，工作再累我也不怨，但最讨厌那些乱打电话的人。经常有小孩打电话来，接通就咯咯地笑，家长也不管管。有的电话问保健知识，有的求安慰，还有让给送药的，不给送就骂。什么开车撞到狗啦、夫妻吵架啦都不算稀奇，更夸张的是有的人喝醉酒打来电话说一些污言秽语。有时候我接了上百个电话，近一半都与急救无关。给我们增添麻烦事小，挤占了生命通道才事大，就没办法治治他们么？

辛：有时候救护车到了，却联系不上救助者，有时候人倒是找着了，可人家又不要车了。有位老太太半年内打了一百多次电话，我们派的车，大多数时候她都不上。明知道很可能跑空，可又不敢不派，她有高血压、心脏病，又是独居，万一出事了呢？出车的同事抱怨我们不仔细甄别，可电话里哪知道真假啊！另外，调度原则是就近就急，我们会根据所在位置、患者病情和医疗资源状况等因素来安排接诊医院，但有些人只愿去三甲医院，或者自己想去的医院，拒绝接受安排，还以为我们有什么猫腻。

材料 3:

2018 年 3 月 29 日清晨，小吴突发腹部绞痛，室友小傅通过 C 市“微急救”微信公众号的“帮他人呼救”功能，替小吴“一键呼救”了 120 热线。C 市急救指挥中心电脑显示屏上立刻出现了救助者的地址、呼救原因和联系电话等详细信息。调度员用最短的时间与小傅核实报警信息后，立即调派了距其最近的医院出诊。8 分钟后，医护人员随救护车到达了小吴的住处，将他接到医院进行诊治，实施了手术治疗，小吴得到了成功救治。

这是 C 市急救指挥中心“微急救”公众号上线后，接到的第一例市民微信报警。“微急救”公众号具备“精准定位一键报警”“急救微课健康指导”“AED（自动体外除颤器）点位一键导航”“车辆甄别规范服务”“在线支付”五大功能，可以实现“为本人呼救”“为亲友呼救”“为他人呼救”三种呼救模式，保障各种情况下的求助者都能得到周到的服务。“微急救”的上线旨在完善 C 市院前急救服务体系，为市民提供更加便捷、高效的急救服务。但“微急救”上线以来，实际使用情况不容乐观。目前 C 市“微急救”公众号的关注人数仅为 7610 人，进行求助的只有 11 人次。为此，急救指挥中心要求信息调度科调研“微急救”使用率低的原因。以下是信息调度科通过街头访问获得的部分信息：

白小姐（20 岁）：“微急救”？不太清楚啊，网上没见过介绍啊。不过我觉得这离我有点远哎，我用不着 120。

关女士（年龄不愿透露）：急救这么专业的事儿，在微信上能学到什么啊？有没有效果也不知道，这可是生死攸关的大事儿啊！

李女士（52 岁）：前段时间倒是在电视上看到过，但我儿子说得在微信上注册，还要把住址、电话、健

康状况什么的都写上，那多不安全啊！我最怕那些卖保健品的给我打骚扰电话了。

陈先生（35岁）：“微急救”刚推出时我就关注了，但一直没用过。如果我用“为他人呼救”功能帮别人呼叫，结果他们拒不缴费，会不会让我付费，或者影响我的信用记录？

王女士（40多岁）：我可不敢用微信叫120，听不到声音，哪知道人家真的派车没有，万一耽误了可不得了！

孙先生（55岁）：好像在报纸上看到过这事，但听说那个“一键定位”不能准确定位到病人家，再说要是我预留的地址和发病的地址不一致，派急救车时会不会搞错啊？

张小姐（24岁）：我之前看到过报道，说“微急救”的后台技术支持不是很稳定，尤其是她预计的到达时间不准！而且我想了解的一些急救知识，上去看了下，也没找到。

周女士（68岁）：我的老年机能安装吗？别的手机我也不会用啊，打电话不是挺好的吗？以后是不是没有120电话啦？那可太不方便了！

蒋先生（42岁）：“微急救”是个平台吗？谁负责管理？万一我们的信息泄露了，谁来负责？

材料4：

2018年12月10日23时31分，调度员陈冬接到一通求助电话。

“赶紧派救护车来，我太难受了，要晕倒啦。”求助者说完这句话，电话就挂掉了。陈冬赶紧回拨电话，询问对方：“您的详细地址在哪里？”

求助者声音虚弱：“我在家里……快派车来吧……”

“您家的具体地址在哪里？”

“温馨家园5号楼501！”

“附近有明显标志物吗？”

“电视塔旁边。”

陈冬一边在地图上查找，一边调度车辆，填写120急救单。

“好的，您哪里不舒服？”

“我头晕，站不起来，还特别想吐。”

陈冬进一步询问原因，求助者说：“我在洗澡，突然就不舒服了。”凭着多年的工作经验，陈冬敏锐地判断可能是煤气中毒了，她追问说：“您开窗了吗？”

“没有，太冷了，窗都关着呢。”

“您还能动吗？”陈冬问。

求助者表示勉强能动，陈冬立刻告诉他：“请马上把窗打开，把头伸到窗外！您很快会听到救护车的声音。听到声音之后再挂电话。”

求助者嘟囔了一句：“啊？天这么冷！”

陈冬着急地说：“您赶紧的啊，别怕冷啦，还要不要命了！另外赶紧把门打开！”

“啊？这么冷的天，还要开窗开门？”

陈冬想让求助者在失去意识之前赶紧自救，于是提高声调说：“都什么时候了，您还怕冷，这种情况死亡率很高的！”

“哦，好吧……”

一周后，中心综合办公室接到市民郭先生的投诉，反映有调度员接电话时态度不好，语气生硬，还说出了“死亡率很高”之类的话，给当事人造成巨大的心理压力，要求处分调度员。综合办公室对郭先生反映的情况进行了核实，确认是陈冬接听了电话，根据当时的情况和相关规定，作出了不予处分的决定，但要求信息调度科妥善处理此事，建议科里与投诉者沟通，由陈冬向其道歉，并于五个工作日内向综合办公室反馈该事件的后续进展。

信息调度科科长助理夏至负责处理这件事情，当夏至将处理意见告诉陈冬后，陈冬情绪激动，表示不能接受。“我不道歉！救人怎么还救出错了？我加重语气完全是为了他好啊，希望他引起重视，再说冬季煤气中毒的死亡率高也是事实，又不是故意吓唬他，磨磨唧唧不抓紧时间自救可能连命都没啦！”

陈冬的事情很快在科里传开了，大家对此事意见不一。有人认为道个歉也没什么大不了的，就是一句话的事儿，何必让投诉者揪着这个事情不放，到时候负面影响可能会更大。但大部分人认为陈冬没有错，院前急救指导是调度工作中的重要环节，如果求助者不配合，调度员就无法开展这项工作。调度员的语气坚定，是帮助求助者稳定情绪，跟态度不好完全是两回事。甚至还有些人认为这样的处理完全就是息事宁人、委曲求全，调度工作本来压力就大，还经常受委屈，外人可以不理解，自己人不能心里没数，让陈冬去道歉的做法，实在太让人寒心了。

这起投诉事件对信息调度员们的情绪影响很大，科里这几天士气低落，工作氛围比较差，夏至对目前的状况有些担心。

材料 5:

近日，C 市急救指挥中心信息调度科被授予省级“巾帼文明岗”荣誉称号。“巾帼文明岗”是以妇女为主体，在生产、经营、管理和服务等工作岗位上创建的体现高度职业文明，创造一流工作业绩的城乡一线妇女集体。省文明办、省妇联将于下个月联合召开全省“巾帼文明岗”创建工作经验交流会，C 市急救指挥中心被选为发言单位。为准备发言材料，夏至搜集整理了如下材料：

一、信息调度科 2018 年部分工作数据：

	统计指标	第一 季度	第二 季度	第三 季度	第四 季度
日常工作	呼叫总量（万人次）	28.9	26.3	28.2	29.1

突发事件	群体性突发伤亡事件 (次)	9	13	15	16
	救治伤员(人次)	223	263	305	330
学习培训	外出学习(人次)	1	6	2	3
	内容培训(次)	18	16	18	17
	承担区县救助站培训 任务(次)	1	3	2	2

二、近三年信息调度科所获主要荣誉一览表

2016 年	全国青年文明号
2016 年	全省五四红旗团支部
2017 年	全省双创工作志愿服务先进单位
2017 年	全市先进基层党组织
2017 年	全市优秀青年志愿服务队
2018 年	市三八红旗手(赵雪梅)
2018 年	全市突发公共卫生事件应急处置工作先进团队
2018 年	全省急救指挥中心调度技能大赛团体一等奖

三、2018 年工作记录摘录：

(一) 科长赵雪梅

110 联动工作月报会：

科里加强了对调度员的教育和培训，持续改进联动出诊流程，今年响应率达到 100%。110 社会紧急救助联动工作领导小组办公室通报表扬了我们。

最近工作安排：

1. 在周例会上强调两件事：一是调度员团队建设方案得到中心领导认可，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；二是进一步强调工作责任心和职业道德。
2. 开展先进事迹宣讲活动(第 9 次)。邀请急救系统先进典型进行宣讲。
3. 开展典型调度案例分析会，要求全员参与。调动大家学习案例的积极性，尽快把典型案例发下去，让大家提前学习准备。
4. 组织理论学习。安排两次理论学习会，学理论的劲头不能降低。

加紧落实：

在全省急救指挥中心信息调度经验交流会上，我们的制度体系获得高度认可。省卫健委领导要求我们尽快形成制度汇编，供其他兄弟单位参考。目前已成熟的制度文件包括：《调度员交接班制度》《调度员绩效面谈管理办法》《调度员 110 联动网络派单任务受理操作规范》；需要进一步修订完善的制度文件包括：《信息调度科日常 120 受理规范及考核细则》《调度员培训日常管理办法》；需要制度的文件还有：《信息调度课学习型组织管理办法》。

一点感想：

1. 风灾期间，马大姐等 6 名女同志主动要求加班，连续加了二十多天班，这个很不容易。科里对她们进行了表扬，将她们树立为先进典型，并号召大家向她们学习，在先锋模范的感召下，科里形成了比、学、赶、帮、超的浓厚氛围，其他同志而也都一个顶俩，加班加点，没有怨言。

2. 我们科以女同志为主，为展示当代女职工蓬勃向上、乐观进取、奋发向上的精神风貌，中心要求我们开展升级“巾帼文明岗”创建工作。我觉得我们确实有这个实力，这么优秀的团队，就应该好好宣传。下一步我们要将创建工作与日常调度工作结合起来，经常性地组织业务探讨，落实岗位职责，规范岗位行为，倡导职业文明。

（二）副科长李明

汇报工作：

这次去 W 市学习收获很多，特别是 33 种紧急病情的电话指导施救规范用语，这个要和大家分享一下。这次出去学习，我们团队学习热情高，授课老师很满意。

与急救培训科进行协调，今年要在全省 120 调度岗位技能培训中加上电话指导施救的培训内容，持续提升电话施救能理。

下一步要继续强化调度员电话问诊等业务知识的学习，开展岗位大练兵活动，进一步提高调度员的业务水平。

最近很多人没有调休了，大部分调度员已经疲于应对，有些甚至出现了倦怠情绪，这样下去要出问题，需要和中心沟通一下，要加强人员的调配工作。

几个重要的问题：

典型调度案例分析会上，让张丹介绍在求助者位置表述不清的情况下如何处理，最好是让大家商量出来一个模版。

特别强调：调度救护车的时候，一定要向随车医护人员说明救助者的病情状态。

实战演练中出现的问题必须在下周例会上进行讨论，这次雨佳他们几个表现其实挺好的，响应及时、服务到位，要给予表扬。

几点感想：

这几年急救模式变化很大，但因为培训到位，科里的工作过渡得很顺利，较好地实现了生命急救目标。

我们科工作性质特殊，肩负着抢救危及生命、护佑市民健康的重任，被误解、被埋怨也在所难免。我们这些调度员充分发扬了中国女性的传统美德，隐忍大度、顾全大局，凭借女性特有的耐心和细致，抢救了一

条又一条的生命。

（三）科长助理夏至

今天，张丹接到一个6岁孩子拨打的电话，说他爷爷病重，但语无伦次，讲不清楚病情和地址。张丹一遍安慰孩子，一边引导他，及时进行了救助。这孩子可能是有史以来年龄最小的电话求助者，他家地方又不好找，张丹能够询问出来，确实将女同志耐心细致的特点发挥到极致，也体现出扎实的业务功底，不愧为我们的“服务明星”。她入职才两年，但是对调度工作非常热爱，积极向同事们学习急救专业知识和调度技能。尤其是在城区地理方面，下来很多苦功夫，不仅把街区图背得滚瓜烂熟，而且自己也徒步走街串巷，深入了解街道、社区的具体分布，成了“活地图”。这个月的绩效面谈会上要好好表扬一下她。

最近，中心举行了公众开放日活动。参加活动的市民参观了调度指挥中心大厅，了解了呼救派车的整个流程，掌握了正确拨打120的方法和呼救后需采取的正确做法等。我主讲了“急救在您身边”的讲座。活动取得了较好的效果。参观者李大姐说，以前大家对120急救不太了解，通过参加这次活动，不仅了解了120急救工作的酸甜苦辣，还学习到很多急救知识，掌握了不少急救技能。

（四）工会委员刘丽

我们的同志积极参与各项社会公益活动：与扶贫对象村的2名贫困学生、3位孤寡老人结成了对子；参加中心扶贫帮困活动4次；义务献血10人次；开展各类捐款活动，金额总计6580元。

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；充分结合女性职工多的特点，组织职工开展形式多样、内容丰富的文体活动，增强了科室的凝聚力。

【任务】

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。

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。

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。

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。

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。

所有题目必须在答题卡上作答！