

2023 年度湖北省事业单位联考《综合应用能力 A 类》

考题

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 120 分钟。其中，阅读给定资料参考时限为 40 分钟，作答参考时限为 80 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】

材料一

A 市 12345 政府热线受理中心，为 A 市政务服务数据管理局直属单位，主要承担综合咨询答复、受理、转派、人工回访等各类政策和公共信息咨询、生产生活中遇到的非紧急类求助、涉及政府公共管理和公共服务的投诉请求；收集对本市经济发展、社会管理和城市建设等多方面的意见建议；承担 12345 政务服务便民热线系统平台的建设、维护和迭代开发工作；协助开展对热线受理事项承办单位的考核、通报等具体工作；组织开展政府服务热线有关评估、业务培训、群众意见收集等工作，定期对工作中的热点信息和社情民意进行统计、汇总、分析等。

材料二

2018 年 5 月 23 日，中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》，提出将各部门非紧急类政务热线以及网上信箱等网络渠道整合，纳入 12345 统一政务咨询投诉举报平台统一管理，简并“统一接收、及时分流、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、行政问责”的运行机制。

2021 年 1 月 6 日，国务院办公厅发布《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（以下简称《意见》），要求加快推进各地区归并后的热线统一为“12345 政务服务便民热线”，提供“7×24 小时”全天候人工服务。同时，优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理。《意见》还明确了热线受理范围：受理企业和群众各类非紧急诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等，不受理须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

2022 年 5 月 16 日，国务院办公厅发布了《关于推动 1234 政务服务便民热线与 110 报警服务台高效对接联动的意见》，明确要求各地以对接联动机制顺畅运行为目标，以分流联动事项高效办理为重点，以平台数据智能应用为支撑，加快建立职责明晰、优势互补、科技支撑、高效便捷的 12345 与 110 高效对接联动机制。

A 市 12345 政府服务热线受理中心切实贯彻落实国家有关政策，经过多年的发展，实现了全媒体接收和全媒体反馈，具体如下图所示：

图片缺

材料三

近年来，A 市 12345 政府服务热线受理中心为了推进 12345 政务服务便民热线服务工作更加科学化、制度化、规范化、标准化，创新出台了《A 市 12345 政务服务便民热线服务规范》，规定了 12345 政务服务便民热线服务规定的术语和定义、基本要求、工作机制、受理范围及诉求事项分类、工作流程、分析研判、知识库管理、考核、服务评价与改进等，并准备制定文明服务用于规范。以下表格为该规范部分节选内容：

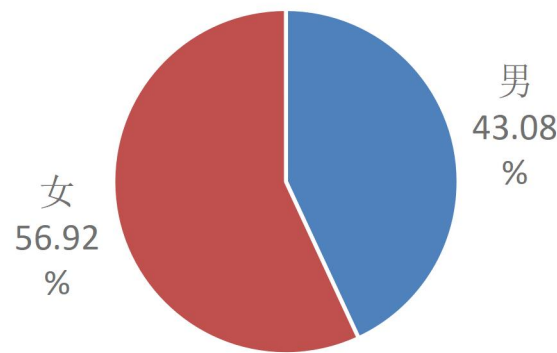
序号	情况	用语规范
1	出应语	您好，很高兴为您服务，请问有什么可以帮您？ 元旦及传统新年期间：新年好，很高兴为您服务！ 五一及国庆假期：节日好，很高兴为您服务！
2	出应语后诉求人无应答/静音 (间隔 3 秒)	1，您好，您已拨进 A 市 12345 政务服务便民热线， 请讲！（停 3 秒） 2，感谢您的来电，但我听不到您的声音，请您挂断 重拨，谢谢！（稍停后可挂机）
3	诉求人责怪应答慢时	
4	骚扰电话无具体内容/在线辱骂/闲聊时	
5	诉求人反映问题内容较多较复杂，不能迅速完整详细的记录时	
6	诉求人要求找领导时	先生/女士，您可以告诉我是什么问题吗？如果我能帮上您的，我一定会尽力的。
7	诉求人仍要求找领导时	
8	诉求人比较着急，需求安抚时	
9	诉求人对热线/热线成员单位提出建议时	
10	当诉求人来电咨询处理结果时 (已有结果)	

11	诉求人对自身服务不满意或投诉诉求人来电投诉其他同事时	
12	诉求人反映的问题不属于 A 市管辖范围内时	先生/女士，非常抱歉，您反映的问题不在 A 市的管辖范围内，您反映的问题属于 XX 省 XX 市的管辖范围，现在为您转接，好吗？

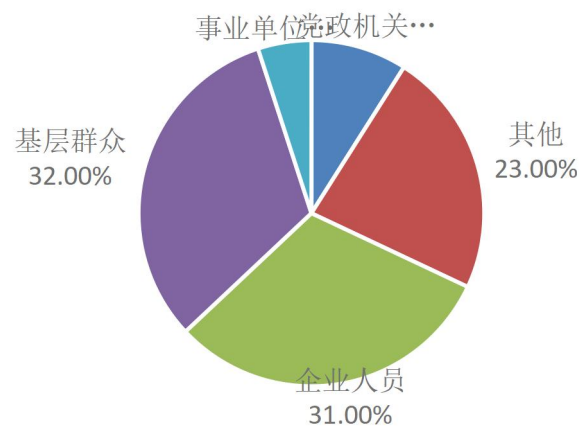
材料四

为进一步促进热线规范化运作,提升为民服务水平,A 市 12345 政府服务热线受理中心于 2022 年 12 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日针对过去 1 年内接受过热线服务的群众开展了“A 市 12345 政务服务便民热线满意度”问卷调查。调查问卷共有 8 道单选题, 2 道多选题和 1 道主观题。通过不记名调查问卷的形式, 对于 A 市 12345 热线当前的宣传推广, 业务水平、办事效率、服务态度、热点事项等方面进行调查, 调查期间共收到有效答卷 735 分。以下是调查结果统计基本情况:

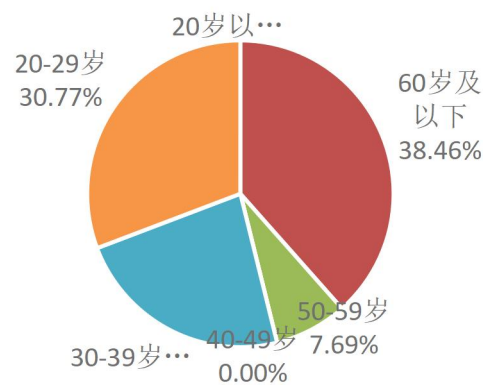
1, 您的性别 (单选题)



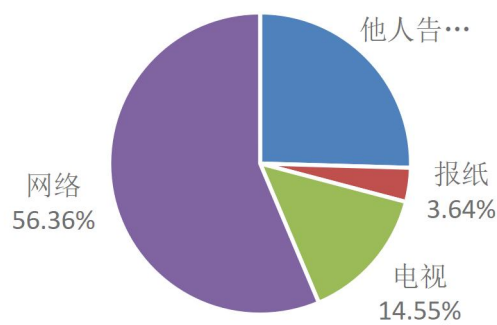
2, 您的职业 (单选)



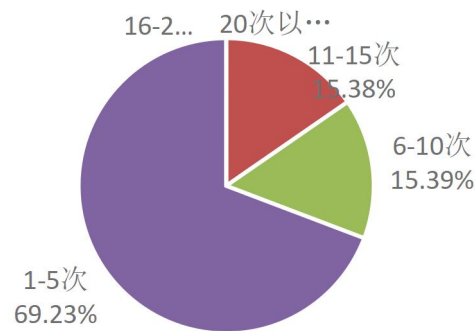
3，你的年龄（单选题）



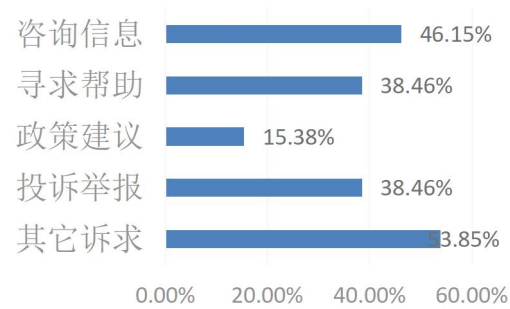
4，您是从何种途径得知 A 市 12345 政务服务便民热线的？（单选题）



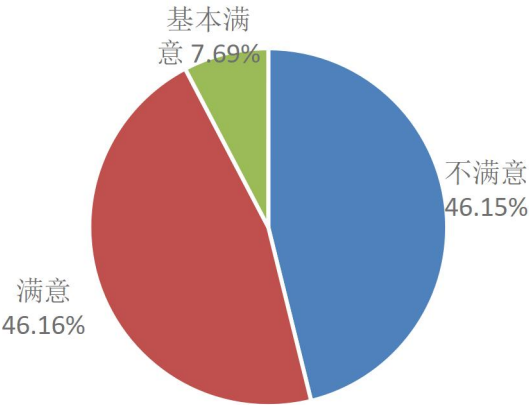
5，您近 1 年内拨打 A 市 12345 政务服务便民热线的次数是？（单选题）



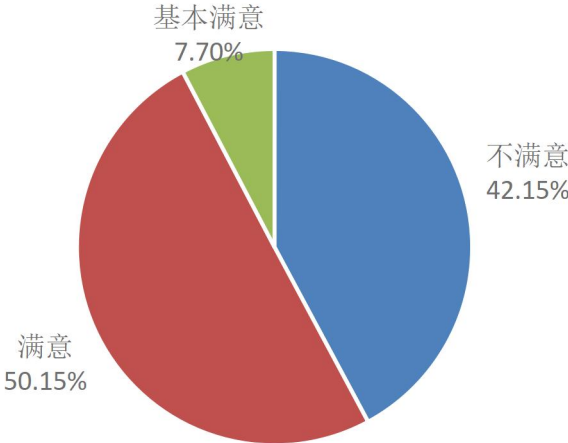
6，您拨打 A 市 12345 政务服务便民热线的目的是？（多选题）



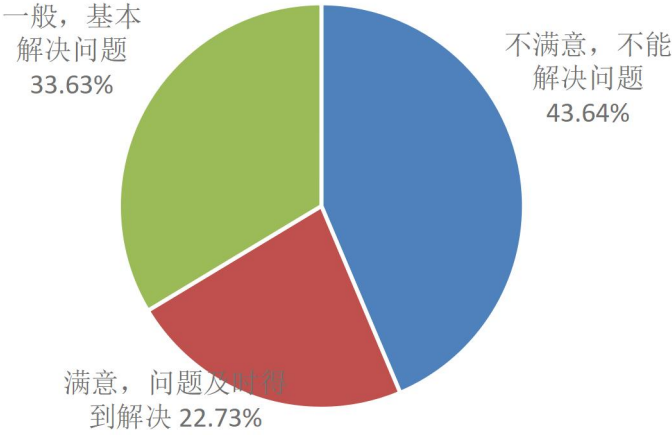
7，您对接线人员的工作态度满意车翰度如何？（单选题）



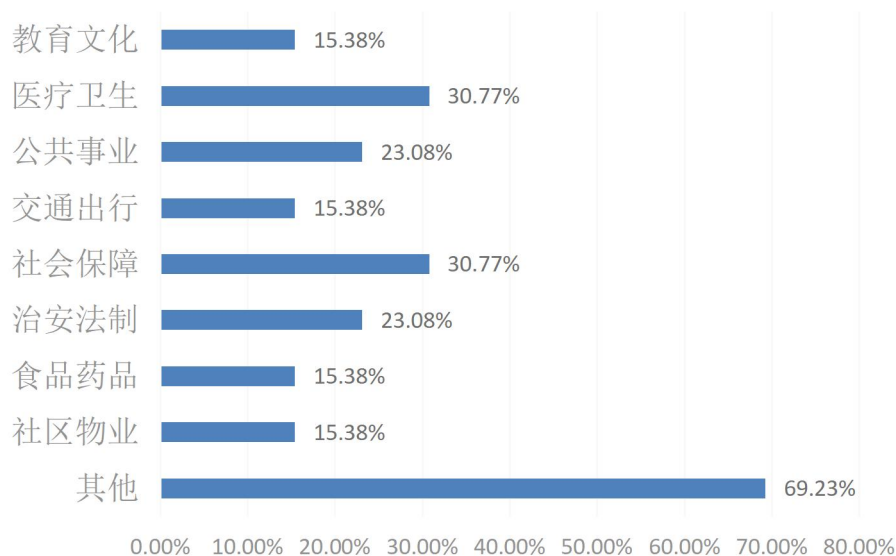
8，您对接线人员业务熟练情况满意程度如何？（单选题）



9，您对反映的诉求处理结果怎样？（单选题）



10，您希望 A 市 12345 政务服务便民热线能增强哪些方面的业务服务？（多选题）



多选题计算方法为：多选题选项百分比=该选项被选择次数/有效答卷分数；该数据为选择该选项的人次在所有填写人数中的所占的比例。

11，您对 12345 政务服务便民热线的疑问、意见、建议或评价（主观题）

以下是摘录的部分群众的作答：

群众 1：其实不太清楚哪些事情投诉有用，哪些不归你们管。

群众 2：12345 是不是和 110 一样的紧急热线啊？听说在搞热线归并，只归并了电话名，建议加强一下宣传为度。

群众 3：12345 好动打通！疫情防控期间，关于疫情防控政策，打开搜索引擎搜索，基本上所有的结尾都会附上“A 市疫情防控咨询电话：XXX-12345”。那会儿公司有紧急会议需要出差想咨询防疫政策，打了几次，都是机器人回答“疫情转控政策、弹窗等问题可到 12345APP 或者微信小程序留言……”，然后就直接挂机。

群众 4 想加道 A 市的 12345 会泄露个人信息么？投诉了关于开发商的网问题之后开发商给我打了电话。

群众 5：我想问问，12345 记录然后反馈给有关都门后，对处理结果不满意，是重复拨打电话吗？还是怎么做？现在都是投诉哪里就哪里自查，但很多都是各种推诿，对事情进展根本没有帮助。

群众 6：回复内容过于“套路化”“模板化”了，有几次都说“已联系当事人处理”“已上报上级部门，等待审批”等，并没有给具体详细的说法。

群众 7：打电话给 12345，发现接钱员对政府部门工作和问题处理流程不太清楚，也好像不大耐烦的样子。

群众 8: 做得不错!有几次我看见路边水管爆了、电线掉下来等问题,一通电话过去,人很快就来把事情解决了,给相关部门点赞!

鲜众 9: 我是 A 市 B 区一企业的负责人。我公司按照合同约定须 2022 年 11 月 22 日前向购货方发货,但因当时 B 区正在实施疫情管控,公司又不具备闭环生产条件,面临无法交货而违约赔偿的情况,我打电话求助 12345。市、区两级 12345 热线立即帮我们提速处理,协调了区经信、交通、卫健、综合执法及属地街道等部门,第一时间究成人员出行,园区放行、车辆通行、货物运输、核酸检测等。从我找打 12345 求助到货物运出、问题解决,不到 24 小时,我们的货物如期发出,既避免了违约损失,维护了公司信誉。还接到了新的订单。感谢 12345! 12345 是服务民生的热线,是温暖民心的热线!

材料五

2023 年 3 月 1 日, A 市政务服务数据管理局李局长到 A 市 12345 政府服务热线受理中心调研指导工作,李局长详细询问了热线平台的运行状态、话务接听和工单办理工作情况,实地参观了话务大厅,认真查看了热线工作系统,通过动态监控大屏了解热线运行服务等相关情况。他非常关注热线话务接通率和服务水平,对近期热线接通率持续稳定上升表示充分肯定。同时,对下一步工作提出了具体要求。一是要站位高和定位准,热线反映的是民生,更是群众急难愁盼的问题,要清晰认识到 12345 热线是党委、政府和人民群众的“连心桥”,高度重视群众的诉求,切实解决群众反映的实际问题,提升群众的获得感和满意度,充分发挥好“总客服”“总参谋”和“总枢纽”作用,要做好党团建设工作,凝聚青年员工向心力,打造 A 市亮点、优秀品牌。

2023 年 3 月 2 日,有群众投诉 A 市 12345 在线平台,称其通过 12345 反映问题,“每次都是显示已经通过电话/短信告知处理意见,已经办理,实际上并未处理”。该群众还把投诉原文和相关截图发布在朋友圈中,很多人转发后引起广大网友的热议,还引发了媒体的关注。

投诉原文如下:

通过 12345 反映同一问题,每次都是显示已经通过电话/短信告知处理意见,已经办结,课时每次都未曾办理,最后这里来个系统故障.....

投诉群众与 A 是 12345 官方微博的对话截图具体内容如下:

A 市 12345 官方微博: 您好,请问反映什么问题?

群众：请问这里和你说了有用吗？对 12345 已经失去信任，接二连三的自己办结，通过正常途径反应，先不说结果如何，连一个消息都得不到，真是长见识了。政府部门相互踢皮球的技术的确炉火纯青。2 月 26 日晚已经最后一次通过电话反映。

A 市 12345 官方微博：请您提供来电号码

群众：133XXXX8900，去好好查查，是不是反应了整整一个月，哪怕有任何一个部门给我来过电话，短信，我都认了。明目张胆地睁眼说瞎话。

A 市 12345 官方微博：请问是否是关于购房税金的问题？

群众：是，请问将近一个月的时间，为什么都会显示已经办结？只要拿出电话/短信联系我的证据来，我便公开道歉、认错，两次都告诉我需要 5-15 个工作日答复，特别是 26 日，这效率真高，2 小时就办结了。

A 市 12345 官方微博：经查询，您的诉求部门正在处理，若有结果平台会与您联系。

群众：我现在的的问题是——请问电话、短信告知，在哪里？？

A 市 12345 官方微博：你好，该情况平台已上报，将由工程师审核是否为系统故障。

群众：说得好，不是临时工，就是系统故障，我反映了一个月了，那就是一个月系统都有故障，即使是真的，这说明什么？一个月内你们发现不了系统故障？

收到群众投诉后，A 市 12345 政府服务热线受理中心对此高度重视，指示系统维护单位马上进行检查，最终确定事件原因系统设备老旧导致的系统故障，已联系投诉的群众，说明了原因，取得其谅解，目前群众的诉求已经办理完毕并获得其好评，此外，还通过单位官方微博、公众号等发布了情况说明。

【任务】

假如你是 A 市 12345 政府服务热线受理中心综合管理科的工作人员李明。请你根据背景材料完成下列人物：

一、根据材料一、材料二，A 市 12345 政府服务热线受理中心近期新上线了“A 市 12345”移动 APP，该 APP 分类设置了市场监管、城市管理、卫生健康、交通服务等 11 个诉求版块，群众可以根据自己的诉求内容点击进入相应版块，以“文字+图片+地图定位”的方式填写并提交诉求，后续还可实时查看办理进度和进行满意度评价。现请你为推广“A 市 12345”移动 APP，撰写一篇适合发布于单位公众号且富有故事性的宣传短文。（30 分）

要求：紧扣主题，表述清晰，适于宣传，不超过 200 字。

二、请为材料三中缺失的用语规范进行补充。（35 分）

要求：标明序号，分条列项，有针对性，措辞得当，不超过 400 字。

三、根据材料四“A 市 12345 政务服务便民热线满意度”问卷调查的情况，对调查结果进行分析，并提出对策建议。（40 分）

要求：条理清晰，有针对性，对策建议切实可行，不超过 350 字。

四、现单位准备就材料五中的事件，向上级主管部门作汇报，请你拟写这份专题报告（45 分）

要求：定位准确，考虑周全，层次分明，语言得当，不超过 600 字。

所有题目必须在答题卡上作答！