

2026 年度事业单位招聘考试《综合应用能力》（A 类）

模拟卷 3-参考要点

假如你是 B 市总工会职工服务中心的工作人员小周，请根据给定材料，完成下列任务：

（一）你认为 B 市 H 区总工会职工服务中心工作人员小王在工作过程中存在哪些问题？并作简要说明。（20 分）

要求：全面、准确，分条作答。不超过 300 字。

【参考答案】

小王的不妥之处：

1. 缺乏责任心：缺乏为群众服务的意识，没有积极的帮助来访对象解决诉求，没有站在服务对象的立场考虑问题。

2. 情绪把控能力较差：在办理业务的过程中抱怨服务对象提出帮忙复印的合理诉求；服务对象提出的合理意见没有虚心采纳且态度立即转变，使得来访者的办事体验较差。

3. 业务素养低：缺乏与群众沟通的技巧，在工作窗口张贴的提示语易引起歧义，引发群众不满；正常上班时间没有及时到岗且随意吃零食，没有体现窗口工作人员应有的专业素养，给本单位造成不良影响。

4. 违反工作流程：在帮助服务对象办理社保的过程中，没有严格的遵守服务中心的办事流程，让兰先生将材料放在服务中心帮助代办，这些行为均不符合服务中心的正常工作流程。

（二）爱心超市在运行一段时间后出现了很多问题，引起了职工的不满，职工服务中心就“爱心超市”存在的问题准备进行专项治理，现广泛征集整改意见，请你根据实际情况提出主要整改措施。（20 分）

要求：条理清晰，方案切实可行，不超过 400 字。

【参考答案】

整改方案的主要措施如下：

1. 加大宣传力度：通过扩大宣传范围，让更多的困难职工了解这项惠民项目，能够享受购物优惠，缓解生活困难。

2. 开展培训工作：通过职业培训与技能培训，提升超市工作人员的服务素质和服务质量，树立他们的服务意识。

3. 改善基础设施：扩大超市营业面积，跟更多的企业及社会力量进行合作，多渠道丰富商品数量，满足职工群体的不同诉求。

4. 完善制度：合理规范超市经营时间，方便职工购物。对超市员工的工作进行监督，按时上下班；定期清理过期产品，完善进货销货台账制度；规范会员卡使用，统一优惠标准；简化工会会员卡办理流程，方便职工。

5. 监督监管：对“爱心超市”运营中的不规范行为，职工可通过电话机意见箱的形式进行监督举报，维护超市的良好运营；同时加强 H 区总工会职工服务中心自身的内部监督。

（三）兰先生离开 B 市 H 区总工会职工服务中心后，在中心的官网进行了投诉，同时也将自己的经历发到了微博上，引起了网民的广泛共鸣，大家集体吐槽中心的服务质量太差。面对这样的情况，领导责成你去解决此事，挽回服务中心形象，你将如何解决？

（25 分）

要求：角色定位准确，条理清晰，应对得当，350 字以内。

【参考答案】

第一，与兰先生进行及时沟通。

1. 聆听并安抚：在兰先生方便的情况下主动打电话并进行道歉，耐心聆听兰先生的诉求，安抚其情绪。

2. 化解矛盾：告知兰先生小王作为新入职员工在工作过程中确有失职，中心已对其进行批评教育，保证不会再有此类事情的发生。

第二，发布网络公开回应。

在官网、官方微博等平台及时做出公开回应，对于因我中心工作人员在工作中存在的问题表示歉意；澄清整个事件，告知网友整个事件的缘由及中心的处理结果；另外，说明此事件属于个别事件，希望广大网友继续对中心的工作进行监督。

第三，待事件处理之后，将处理结果上报领导。

（四）根据材料四，在 B 市举办面向企业及职工的公益法律服务活动过程中，为了让更多的法律工作者能够志愿参与到此项活动中来，请你拟写一封致全市所有法律工作

者的倡议书。(35分)

要求：格式正确，层次分明，措辞得体，语言流畅，800字以内。

【参考答案】

致全市所有法律工作者的倡议书

尊敬的各位律师，广大法律工作者：

B市H区总工会职工服务中心法律专项服务是工会专为维护职工和农民工利益而开展的一项重要工作，目的是通过组织的介入，尤其是通过免费的政策咨询、委托调查、司法代理等方式方法，引导和帮助职工或农民工运用法律手段来维护自身的合法权益不受侵害。

尽管工会法律援助工作目前已经相对较为火热地开展了起来，并已经在职工维权方面发挥出了不小效力，但相比于每年发生的大量职工和农民工权益受侵害事件来说，却仍然可以说是杯水车薪，相距甚远。因此，工会法律援助工作目前仍然存在较大的服务扩展空间，甚至可以说仍然是任重而道远。B市H区总工会职工服务中心综合服务窗口虽有常驻律师，但由于律师数量有限且所涉专业有限，所以导致大量的职工的合法权益没有办法在第一时间得到维护，没有办法帮助其解决实际困难，针对这些情况，H区总工会职工服务中心准备进行一系列法律援助活动，在帮助职工群体解决个别诉求的基础上，深入企业，让更多的企业了解法治的重要性及保障职工各方面权益对于企业生产及社会稳定发展的重要性，基于此，我中心诚邀本市所有专业领域的法律工作者能够利用自己的业余时间参与到本次法律支援活动中来。本次活动将从2018年9月-2018年11月举办三个月；本次活动将在B市H区总工会职工服务中心及B市28家企业等地点进行；我们诚邀跟本市职工权益维护的所有法律专业的律师参与到本次公益活动中来。。

职工法律援助是政府法律援助的重要组成部分，是司法行政部门拓展法律援助网络、服务和保障民生的重要切入点，也是律师等法律服务工作者履行法律援助义务、承担社会责任的重要途径。深入开展职工法律援助工作，对构建和谐劳动关系、保持社会稳定、促进经济发展具有重要意义。希望广大律师群体能够积极参与到本次活动当中来，发挥你们的能量，帮助职工解决实际问题，营造良好的劳动市场氛围。

H区总工会职工服务中心

xx年xx月xx日