2018年度湖北省事业单位联考《综合应用能力A类》

考题解析

假如你是C市旅游质监所的工作人员，请根据背景材料完成下列任务。

一、根据材料1，请你归纳并说明C市2015～2017年旅游投诉在哪些方面发生了变化。（30分）要求：分类恰当，说明准确，语言简洁。字数在200字以内。

【参考要点】

1. 投诉总量递增：2015年投诉总量比较少，2017年投诉总量比较多。

2. 投诉渠道增加：2016年新增了网站投诉、市长热线投诉，2017年增加了微博微信投诉渠道。

3. 线上投诉增多，线下投诉减少：信函、现场投诉递减，网站、微博微信等投诉量递增。

4. 投诉对象增多：新增了对民宿及农家乐、旅游基础设施的投诉。

5. 投诉起因增多：新增了因旅游体验差等引起的投诉。

6. 赔偿方式增多：增加了精神损失赔偿、公开道歉、提起公益诉讼等赔偿方式。

二、根据材料2，请你概括C市B县旅游质监所投诉处理科小王在接待投诉时存在的主要问题，并指出问题的具体表现。（35分）要求：准确、全面、分条作答。字数在300字以内。

【参考要点】

1. 态度恶劣。接待群众言语粗暴、态度蛮横，表达不当，态度不端正；

2. 缺乏责任心。面对问题推卸责任，逃避问题，没有积极帮助群众解决问题。

3. 缺乏耐心。针对群众反映投诉电话打不通等问题表现不耐烦，没有认真听取群众意见。

4. 缺乏沟通技巧（服务意识）。没有及时安抚群众情绪，沟通方法太简单粗暴，缺乏主动性和人文关怀。

5. 工作不规范。在接待投诉的时候没有按照规章制度做好记录；

6. 作风不实。面对群众说要投诉自己的时候妄下结论、敷衍了事、盲目承诺，存在形式主义问题。

三、C市旅游局对近期本市旅游投诉增多的问题很重视，要求市旅游质监所就旅游监管工作做专题汇报。请你根据材料3，列出该所已经开展的工作，以及应对当前困难需要旅游局协调其他部门解决的事项。（35分）要求：要点全面，逻辑清楚，语言简洁，分条列项。字数在400字以内。

【参考要点】

（1）已经开展的工作：

1. 及时处理。责令工作人员公开检讨，并加强规范学习；

2. 深入研究。对旅游投诉处理方面的变化进行专门数据分析。

3. 加强旅游纠纷调解和旅游投诉处理的制度建设：①落实首问责任制，明确职责范围，采取针对性处理方式；②实行 12301 旅游投诉电话 24 小时值班制，制定应急工作预案；③建立沟通协调机制，加大“反馈谈话”的力度，发现问题及时反馈，督促整改。

4. 成立旅游纠纷调解委员会，现场协调解决投诉问题。

5. 加强市场监管：①加强对市场秩序的监管和检查，明察暗访；②加大整治安全问题的力度，更新基础设施，督促景区提升服务质量。

6. 加强宣传教育：通过官网等官方媒体提示游客出行需要注意的事项；对旅游从业者开展教育培训。

（2）需要协同解决事项：

1. 设立旅游警察，协助解决游客纠纷。

2. 增加旅游质检所人员编制，配备工作人员。

3. 获得技术和财政资金支持，打造电子监管系统。

4. 搭建市级的 110 社会联合行动平台、加入旅游质监互助协作体系。

四、东山湖景区“美食游乐嘉年华”活动试运行期间暴露出一些问题，网上有很多评论，C 市旅游质监所也接到了一些投诉。为确保后续活动圆满举办，所领导要求你与景区负责人进行一次反馈谈话。（50 分）

1．请列出本次反馈谈话的主要内容。要求：定位准确，内容全面，条理理清晰。字数在 500 字以内。

关于“美食游乐嘉年华”活动问题的反馈谈话

东山景区负责人：

贵景区推出的“美食游乐嘉年华”活动，试运行期间，游乐项目新颖，广大游客为景区“点赞”。但活动期间，游客大量涌入景区，远远超出了景区的预想和最大承载量。暴露出很多问题，我所收到部分游客投诉，反映体验感差。为确保后续活动圆满举办，现将游客投诉的问题反馈如下。

第一、景区管理缺失：游乐项目缺乏先进管理手段，浪费游客排队时间；没有管理人员疏导人流量；治安管理不足，存在偷窃行为；景区餐厅质次价高，餐具供应不足，游客质疑餐厅卫生。

第二、配套服务设施不完善：游客反映景区停车困难，缺少停车位；景区内缺少路标、指示牌；游客上厕所排长队，景区垃圾清理不及时；景区没有门票预订服务，未发布预警提示，造成景区人满为患。游乐项目护栏损坏，游乐项目存在安全隐患；游乐项目没有年龄限制，现场缺少救护人员。

第三、工作人员业务素质欠缺，没有服务意识：缺乏耐心，推卸责任。

希望贵景区主动回应游客关切，采取有效措施加以改进和提升，不断优化游客的旅游体验，我们也会

竭尽全力协助景区解决现存问题，提升服务水平，共同为营造我市良好的旅游形象发力。

旅游质检所

X 年 X 月 X 日

2. 针对景区客流过大的问题，提出指导性意见。要求：意见具体、可行，分条作答。字数在 200 字以内。

【参考要点】

1. 加大技术投入：提供门票预订服务，及时发布人流量预警提示，控制人流量。

2. 强化人才队伍：配备救护人员，增加工作人员，并对景区工作人员开展教育培训，提升服务意识（提高其处理游客投诉的工作能力，掌握与游客沟通的技巧）。

3. 完善景区管理制度：①设置游乐项目安全须知，限制游客年龄；②设立应急预案，防止突发事件；③游乐项目设置快速通行证，让游客在特定时间到达指定景点，减少游客排队时间。

4. 加强治安管理：（开展专项整治）打击景区商家质低价高、盗窃等违法行为，维护景区的治安。

5. 完善配套设施：①增设卫生间，安排保洁员及时清运垃圾；②维修游乐项目防护栏等；③设置景区路标、指示牌，方便游客游玩。