2019 年度湖北省事业单位联考《综合应用能力 A 类》
考题解析（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解，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！