2023 年度湖北省事业单位联考《综合应用能力 A 类》

考题解析

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。

【格木解析】

政府服务掌上办

大家好！我叫“A 市 12345”移动 APP。我力量无穷，可以咨询政策和公共信息、投诉请求，反馈意见建议等；我机制完善，已建立系统的运行机制，明受理范围明确，建立了职责明晰、优势互补、科技支撑、高效便捷的 12345 与 110 高效对接联动机制；我服务到位，提供全天候人工服务，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，确保反映问题和诉求及时处置办理；我有始有终，已实现全媒体接收和反馈。赶快用手机下载我吧！

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。

【格木解析】

3.您好，由于当前咨询人数较多、坐席忙，我们深表歉意，感谢您的耐心等待

4.您好，这里是“12345”市民热线服务，我们的通话将会被全程录音，请您详细描述一下您的问题，如若没有这边就先挂机了，祝您生活愉快。

5.抱歉，为了更加准确反馈并解决您的问题，麻烦您再简要梳理一下问题好吗？谢谢。

7.您的心情我十分理解，但是我们的工作有固定的流程，还请您理解，我会如实反映问题并尽快给您一个满意的答复。

8.您急切的心情我能理解，我们会尽快反映您的问题并在*个工作日内给您一个满意的答复。

9.感谢您的监督，我已对您的建议内容详细记录，稍后会如实向上级反馈。

10.请您稍等，我帮您查询一下。您反馈的问题我这边已经查询到结果，目前已经移交到有关部门处理，您可以在网址上查询进程。

11.感谢您的监督，给您带来的不便我们深表歉意，请您描述一下要投诉事情的经过，我会如实反馈。

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。

【格木解析】

调查结果分析：一、问题：1、群众满意度低，无法解决问题，医疗卫生、社会保障方面尤为显著。2、宣传力度不足，群众使用率较低。3、接通回复难，业务水平较低，服务态度差，存在信息泄露。二、成绩：及时响应，解决群众难题，服务温暖民心。

对策：1、优化平台。拓展人工咨询渠道，增加接线员数量；增设机器人回复话术，合理分流；设立紧急反馈渠道，快速反映；提高安全性能，保障群众隐私。2、加大宣传。借助报纸、电视、网络等形式，明确投诉范围、反馈方式、处理流程，提高热线使用率。3、加强培训。针对回复内容、工作流程等对接线员组织专业培训，增强医疗卫生、社会保障事项服务，提高业务水平，端正服务态度。4、完善机制。将群众满意度纳入考评，强化问责机制，对推诿塞责情况及时监管，实施奖惩管理，树立榜样模范，惩处违规行为。

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。

【格木解析】

关于 3 月 2 日群众投诉事件及处理结果的专题报告

A 市政务服务数据管理局:

2023 年 3 月 2 日，某群众投诉“12345”在线平台问题处理不及时、虚假办结等问题，情况说明如下:

3 月 2 日，群众在“12345”官方微博投诉，称其在“12345”在线平台多次反馈关于购房税金的相关问题，每次都是显示已经通过电话/短信告知处理意见已经办结，但至今未接到任何形式的处理结果反馈，而平台却显示已处理、已办结或临时工、系统故障，互相踢皮球等。该群众将事件经过、投诉原文和相关截图发布在朋友圈中，引起网友热议。群众要求提供系统故障或处理反馈的相关证据。随后，官博对群众投诉进行回应，并将问题进行上报。

收到群众投诉后，我市 12345 政府服务热线受理中心对此事高度重视，指示系统维护单位马上进行检查，最终确定事件原因确为系统设备老旧产生的系统故障。已联系投诉群众说明原因，取得其谅解，目前群众的诉求已经办理完毕并获得其好评。12345 官方微博、公众号等也发布了情况说明。

此事反映我市 12345 市民服务热线平台服务工作存在不足。未来我们将提高站位和定位，做好群众服务。同时也建议领导以此事为契机对于“12345”线上平台系统进行全面升级，更好地服务群众。

A 市 12345 政府服务热线受理中心

XX 年 XX 月 XX 日