

## 综合 A 类参考答案

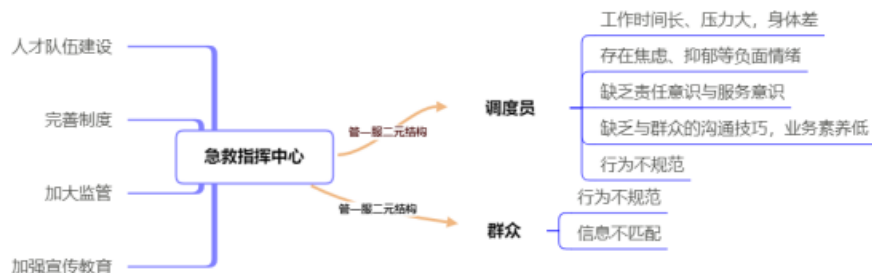
一、材料二中的访谈记录反映出 C 市急救调度工作存在一些问题，请就此提出改进建议。(30 分)

要求：建议具体、可行，针对性强。字数在 250 字以内。

### 【解析】

本题主要考察考生的计划与控制能力，需要考生利用系统分析的方法对机关工作进行分析，发现 C 市急救调度工作当中所存在的所有问题，然后根据问题提出解决问题的建议。

### 【思维导图】



### 【参考答案】

我将提出以下几个方面的建议：

1. 人才队伍建设：招聘人员，建立员工调配和激励制度，合理安排工作时间；安抚员工情绪，定期进行身体检查与心理疏导；通过培训提升员工的服务意识与业务技能，提高与群众沟通的方式技巧；

2. 完善制度：建立应急处理制度，完善工作流程，合理调度救助资源；

3. 加大监管：对违规拨打求助电话的行为予以惩罚；设立监督举报电话，鼓励群众对调度中心的工作进行监督；做好员工的考核及评价工作。

4. 加强宣传教育：向群众说明“微急救”公众号使用方法，帮助群众了解正确的急救知识与求助程序；进行普法宣传，杜绝乱打电话的行为，营造良好的社会氛围。

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）

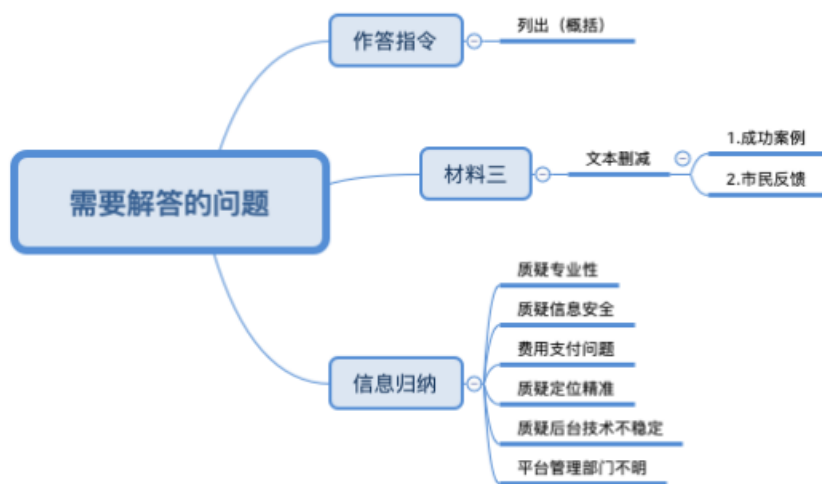
1. 针对市民的疑惑，列出最需要解答的五个问题。

要求：指向明确、简明扼要；字数在150字以内。

【解析】

该题主要考察学生信息归纳能力及文本删减能力。作答任务为针对市民的疑惑，列出最需要解答的五个问题。首先，题干明确主体要针对市民，所以要站在市民的角度考虑问题。其次要素词明确为疑惑，那么就要注意关于不信任、质疑等表述。最后，将相关要点归纳分类，得出答案。

【思维导图】



【参考答案】

最需要解答的五个问题：

1. “微急救”信任问题：关于功能介绍、使用效果、使用流程及责任机构。
2. 费用支付：具体支付方式和收费标准。
3. 专业保证：是否可提供专业性的急救服务。
4. 技术支持：“一键定位”是否准确及预计到达时间是否准确，是否具备反馈提示。
5. 信息安全：用户信息是否安全，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，分条列项作答；字数在 100 字以内。

### 【解析】

本题考察的核心能力是计划控制能力，要求考生在明确当前问题的基础上，更好地开展宣传推广工作。通过阅读给定材料发现，之前的宣传工作在宣传内容、宣传方式、后台技术和服务系统等方面存在问题。因此，下一步的宣传工作重点需围绕这几个方面来书写。

### 【思维导图】



### 【参考答案】

1. 提升宣传效果：线上线下立体宣传，确保各年龄段全覆盖，增加粉丝量、提高认同度与使用率；2. 丰富宣传内容：宣传成功案例，增设使用方法、收费方式、急救知识等内容；3. 加强技术支持：完善定位、信息保护等功能；4. 继续优化系统：完善急救服务体系，提供高效便捷的服务。

## 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。

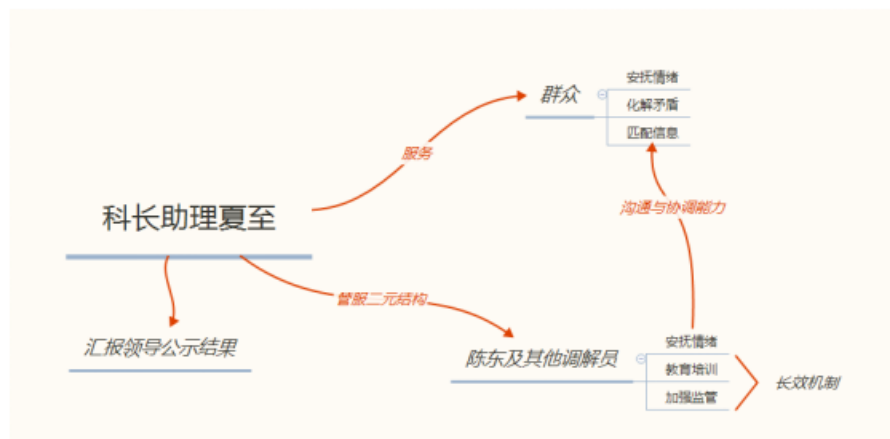
(35分)

要求：角色定位准确，考虑周全，有理有据；字数在 400 字以内。

### 【解析】

本题主要考察沟通协调能力和计划控制能力，需要考生应用“管、服”二元结构的相关知识解决问题。根据沟通协调能力的知识点，首先要安抚郭先生情绪和心理疏导工作，通过匹配信息化解矛盾进而解决问题；其次，运用计划控制能力相关知识点，将本次案例作为典型案例，形成长效机制。

### 【思维导图】



### 【参考答案】

我将做好以下几个方面的工作以妥善处理此次投诉事件：

首先，对郭先生表示歉意；安抚郭先生情绪；做好信息匹配工作，讲解工作人员的工作方式目的与出发点是为了救援，最终实现获救，让他充分理解；对其健康表示关心，最终化解矛盾。

另外一方面，安抚陈冬情绪，肯定其工作，表示同理心理解，但要求其对工作行为方式进行规范改进，做到规范施救用语。

其次，对工作人员进行沟通协调能力培养，提升业务专业素养，再完善接电流程。

再次，以陈冬事件为案例，召开全体调度员工作会议，安抚员工情绪，肯定工作价值，提高价值认同，形成正能量工作氛围。组织业务研讨，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

**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。**

【解析】这道题目为应用文写作，由题目可知这篇应用文写作的文种为发言稿。发言稿的格式较为简单，只需要标题和称谓即可。但要注意这篇发言稿较为特殊，是在全省“巾帼文明岗”创建工作经验交流会上的发言，因此考生要注意此题中发言内容对于工作的总结性。根据应用文“凭”“事”“断”的写作方法，首先要在第一部分“凭”中交代背景，也就是介绍单位情况和所获得的荣誉，其次在第二部分“事”中分条列点将本单位所作的工作罗列出

来，最后第三部分的“断”进行简单总结。此题的文字书写量为 700 字以内，但也要注意字数不宜过多。



#### 【参考答案】

#### 巾帼不让须眉，传递正能量

各位参会代表：

你们好！我是 C 市急救指挥中心信息调度科科长赵雪梅，很荣幸今天能在这里进行发言。信息调度科负责 120 报警电话受理、急救车辆与急救人员安排、110 指挥中心转办的社会紧急救助服务、区县二级指挥平台业务指导、院前急救统计、通信网络信息管理工作。近年来，我们共获得国家级荣誉一次，省级荣誉三次，市级荣誉四次。下面，我将结合实际工作情况谈几点认识。

一、狠抓学习和培训。一方面我们多次组织外出学习，将学习到的电话指导施救规范用语运用到工作中；另一方面，格外重视内部培训，学习急救系统先进典型案例及理论，形成比、学、赶、帮、超的氛围。另外我们科还承担区县救助站的培训任务。

二、完善制度建设并加强落实。根据我们科的工作实际，制定并完善了交接班制度、绩效管理制度、网络派单操作规范、考核细则、培训管理办法、组织管理办法等相关制度，同时持续改进联动出诊流程，使响应率达到 100%。开办每周例会发现工作中存在的问题并持续改进。

三、注重团队建设。采取以老带新的团队方式，结合我们科以女同志为主的特点，开展

相关的团建活动，定期组织体检，关爱女性职工健康，对患病职工进行慰问，起到激励作用，树立榜样，落实岗位职责，规范岗位行为，倡导职业文明。

四、公众开放日活动。举行公众开放日活动及知识讲座，让参加活动的市民掌握呼救的正确方法和急救技能。

五、积极参与社会公益活动。我们的同志与扶贫对象对接，积极参与义务献血和各类捐款活动。

当然，我们工作还需完善。我们仍要继续对员工工作进行协调，规范施救用语，提升救援能力，继续强化业务知识业务水平，关爱员工健康，关注员工情绪。

我们能获得今天的荣誉离不开上级领导的关心和支持，离不开急救指挥中心信息调度科的管理，也离不开每一位同事的辛勤付出，我们将继续完善工作。我今天的分享到此结束，谢谢大家！