

2023年6月3日綦江事业单位考试A类 《综合应用能力》 试卷



扫描二维码
下载**事考帮** APP

查看更多考试真题与解析

阅读下列材料，作答第1题至4题

材料1

材料一

2023年政府工作报告提出，要把恢复和扩大消费摆在优先位置。大力提振市场信心，把实施扩大内需战略同深化供给侧结构性改革有机结合起来，突出做好稳增长、稳就业、稳物价工作，有效防范化解重大风险，推动经济运行整体好转，实现质的有效提升和量的合理增长。恢复和扩大消费，离不开营造安全放心的消费环境以提高群众的消费意愿和能力。

《“十四五”市场监管现代化规划》指出要加强市场秩序综合治理，营造公平竞争市场环境；坚守安全底线，强化消费者权益保护。推动落实加大竞争领域执法力度，牢牢守住安全底线、维护放心消费环境。

材料2

材料二

良好的消费环境是提振消费信心、促进社会消费的重要一环。规范商圈广告、外摆等事项办理流程 and 标准，优化电商零售发展环境，打造放心消费城市名片……今年以来，全国各地多措并举规范经营行为，进一步营造让消费者放心满意的消费环境，促进消费持续向好。

今年的3月15日，是第40个国际消费者权益，“消费舒心、消费放心”是千千万万消费者共同的心愿。在经济社会不断发展，消费领域新业态、新模式不断涌现的新形势、新背景下，Y市市场监督管理局充分激发消费市场活力，着力营造良好消费环境，持续提升广大消费者获得感、幸福感、安全感。

把消费者安全、放心消费作为第一工作标准，Y市深入开展“铁拳”行动，从严打击市场消费领域各类违法行为，全年查办案件2260件，同比增长67.16%，发布典型案例7批次；探索建立标准化综合执法体系，编制行政执法地方标准和规范4部，依法高效处理消费者咨询、投诉举报20.46万件，为消费者挽回经济损失3754.83万元，切实解决人民群众消费维权的操心事、烦心事。

坚持以人民为中心，Y市建立以市场监管所长为首席调解员的消费纠纷调解工作室，“当场沟通、当场办结”，高效解决消费问题，让消费纠纷调解更直接、更透明；大力引导企业履行主体责任，打通群众消费维权的最后一公里，建立企业先行解决、首付赔偿、“线上+线下”消费投诉处理等机制，已实现“线下购物7天无理由退货”实体店374家，发展ODR“全国12315互联网平台在线消费纠纷解决企业”65家。

强化日常监管和风险防控，全市63583户持证餐饮单位实现“明厨亮灶”全覆盖，共完成食品监督抽检12146批次，守护人民群众“舌尖上的安全”；保障“一老一小一病”的特殊食品安全，经营销售专区专柜实现全覆盖；推进消费品质提升优化，制定重点监管目录，对21大类、167种产商品分别进行1200批次监督抽查，将网店销售商品质量纳入监督抽查，实现生产流通“全过程守护”；“十四五”期间，食品药品安全事件、食药源兴奋剂事件和特种设备安全事故实现“三个零发生”。

有效提升消费者依法维权意识，Y市开展“六进”宣传活动425场次，在3702所学校开展校开展“小手拉大手”宣传活动；推送公益短信121万余条，发布各类消费提示1百余条，让优化消费环境成为全社会的共识。

以创建工作为切入点，完善全市消费者权益保护工作联席会议制度，Y市研究出台《Y市消费环境提升工作实施方案》，明确各职能部门监管任务，进一步提升综合治理水平；制定印发《放心消费示范单位工作程序指导意

见》，为全国创建工作首创，将Y市放心消费创建工作程序“规范化、系统化”，有效构建起放心消费创建与市场主体发展的新纽带，全市创建放心消费示范单位12210户。

2022年，Y市市场监督管理局开启全新征程，踔厉奋发、笃行不息，以求真务实的工作作风，科学严谨的监管举措，持续加大消费者权益保护力度，共促消费公平，全力服务全市经济社会高质量发展。

材料3

材料三

“您有1000积分将在本月月底失效，请尽快兑取礼品”“您获得500奖励积分，可在商城使用”……如今，消费赠积分成为许多商家的促销手段，不少消费者都收到过类似信息。用积分兑换礼品，或是抵扣现金优惠，给消费者带来了实惠，也令商家增加了销量、收获了流量，本来是件“双赢”的好事。可不少消费者却发现，要兑换积分并不想看起来那么容易，其中还藏着不少陷阱。

“我买车赠送了1.2万积分，销售说可以在自家品牌的商场里兑换礼品，但我一直没用。没想到，前段时间因为积分到期，自动清零了。”Y市T区的徐先生表示，在购买某新能源品牌汽车时，销售人员或厂家并没有提醒积分存在使用有效期限制。

徐先生遇到的问题并非个例。积分过期、使用受限、变相消费等问题，让消费者得不到实惠，商家失去信誉、市场，造成了“双输”的局面。

消费积分是不少商家青睐的市场营销手段，初衷是为了强化消费者的购物行为，加密重复购物频率，提升客户黏性，形成较为稳定的消费群体。但大部分商家都对积分制设置了1年到3年不等的有效期，并且一些积分使用还存在限制条件，比如，要求再次消费达到一定额度，才可以使用积分等。

“商家推出积分制本意是为了引导客户消费，如果客户长时间不使用积分或不消费，对商家而言，积分制就失去了意义。”中国人民大学商学院副教授丁瑛认为，设置有效期无可厚非，但商家应当履行对积分有效期提醒的义务，“比如在积分活动开始前和积分即将到期时，分别提醒消费者积分的有效期。”

现实中，有的积分规则十分复杂，有的标注字体很小，还有的存在多个附带使用条件。现阶段，消费积分使用规则基本上由商家单方制定，多属于格式合同。根据民法典、消费者权益保护法等法律的明确规定，经营者在经营活动中使用格式条款的，应当遵循公平原则，以显著方式提醒消费者注意履行期限和方式等内容。

此外，还有不少消费者反映积分兑换的商品质量堪忧，“三无”产品、假冒伪劣产品屡见不鲜，甚至存在诱导消费的情况。“我在网上购物，抽奖中了2000积分，显示可抵扣2000元现金购买某品牌价值2799元的吸尘器，当时感觉运气很好。”Y市宫先生说，“就在我准备支付剩余的799元时，去网上搜索了一下，发现同品牌同型号吸尘器就卖799元，根本没有优惠。”

客户通过消费积分兑换商品，也付出了相应的成本，商家应当对产品作出质量上的保障承诺。如果商家采用套路消费、虚假宣传诱导消费者，则涉嫌消费欺诈。丁教授表示，有的商家在制定积分使用规则时，多是出于自身利益考虑，而忽视了消费者利益，“目前，各商业领域竞争非常激烈，同类产品非常多，商家如果以次充好来骗取消费者使用积分，最终会失去消费者的信任。”

“有时候我们看重的并不是积分本身，而是像商家的诚意”“希望积分兑换的商品能更有用，有的虽然质量还行，但是平日里根本用不上”……不少读者建议，商家在制定消费积分使用办法时，应充分考虑积分能给消费者带来的情感认同和心理满足，进而提升消费者对商家的认同。

有专家表示，市场监管部门或行业协会也应多给消费积分把把脉，发现问题后通过约谈、责令整改、曝光等手

段予以规范，努力营造公平、诚信的市场秩序。

材料4

材料四

随着个性化消费趋势的发展，“定制”俨然已成家居消费行业的热词。大到定制全套家具、小至定制家居软装，不少消费者选择为自己的爱巢量身定做家装，格外“高端大气上档次”。然而，由于对质量、色差、样式等细节约定不够详尽，买家收到货后觉得产品不对自己的胃口，卖家觉得是买家挑剔，不接受退货退款或返工修正，涉及家装建材购买、定做、加工等方面的合同纠纷也时有发生。

2021年4月29日，林女士手头有一套房产要装饰，林女士找到位于Y市Z区某商场的某家居布艺店定做窗帘，并下了订单。订单上写了窗帘的总价款为15000元，预付定金3000元，还有窗帘的安装位置、长度、宽度、总长、单价等。但在安装后，林女士发现主卧和儿童房安装使用的效果与方案设计展示的效果差别大，存在质量瑕疵，一直没有支付货款。并要求商家按照展厅展示效果整改，如果整改达不到该效果，就退货退款。商家不同意，以在定购窗帘时并未明确为理由，并告知林女士要达到展厅展示效果需另外加钱。林女士和商家及商场方经过多次协商未果后，林女士于2022年3月4日，在商家店铺拉横幅维权，商场方以扰乱商场秩序为由报警。派出所接警到现场调查后，建议林女士到区消委会或区市场监督管理局投诉，林女士于2022年3月4日下午，投诉到Y市Z区市场监督管理局。

材料5

材料五

随着居民生活水平的提高，娱乐健身、美容美发、餐饮住宿、教育培训、修理服务等服务行业越来越发达、竞争越来越激烈，以充值卡打折优惠等为噱头的预付式消费成为了以上行业的“惯例”。

所谓预付式消费，就是花一次钱，购买一段时期的服务，例如预先充值办理的健身卡、理发卡、网课卡等。这种消费方式的优势在于能够有效地促进消费、繁荣市场。一方面，消费者可以获得让利打折、项目赠送等实打实的优惠，还省去了每次支付的麻烦；另一方面，经营者可一次性预收顾客定额款项，相当于拥有了固定的客源。

然而，Y市预付式消费频频爆雷，成了侵犯消费者权益的高风险模式，引发的投诉居高不下。无论是去饭店吃饭，还是去理发店染头发，店家一番花式营销，消费者往往经不住诱惑，会因优惠、预缴享折扣，免费赠送等承诺而办理预付卡进行充值消费。可一旦遇到消费问题，预付卡充值容易退钱却难。近期，Y市市场监督管理局收到的相关投诉主要集中在以下方面：一是虚假宣传误导。经营者以免费体验、高额折扣优惠、夸大宣传服务质量等为诱饵吸引消费者办理预付卡，消费者发现经营者不履行事先的定或承诺时，难以退卡。二是手续不规范。办卡时，双方并没有签订书面合同或协议，经营者只为消费者提供一张卡片，一旦发生消费争议，消费者的权利难以保障。三是霸王条款限制权利。部分经营者利用协议设置消费陷阱，限制消费者权利。四是擅自终止服务。部分经营者因经营不善等原因，发生关门歇业、易主、变更经营地址等情形，不能继续提供服务，也未采取其他善后措施，更有不法经营者卷款跑路，预付式消费模式中“卡还在，店没了或钱没了”等问题不仅让消费者很受伤，很无奈，很无助也拉低了市场诚信和消费信心，妨碍了相关行业的健康发展。

针对现存问题，Y市出台《单用途预付卡管理条例》，近日正式施行，通过7日内“未开卡”可全额退款、没提

供商品和服务一次性退余额、“预付费资金”应存入存管银行账户、不退缴不补办条款效等规定，给预付卡戴上了法律紧箍。

与此同时，Y市更加注重对辖区内经营者的经营引导，着力打造健康诚信的消费环境。有针对性地加大宣传教育和舆论引导力度，通过网络、官方微博、微信公众号等发布诚信经营警示提示，围绕“315中秋、国庆、双十一”等重要消费节点，开展市场经营教育活动，倡议各经营者严格规范经营行为，营造良好有序的市场环境。

1. 假如你是市市场监督管理局的工作人员，请根据背景材料完成下列任务。

第一题：根据材料二，总结Y市市场监督管理局在营造良好消费环境方面的举措。（20分）

要求：全面、准确、条理清晰，不超过200字。

2. 第二题：根据材料三，针对消费者享受积分兑换服务过程中存在的问题，提出整改措施。（30分）

要求：分条作答，措施具体可行，针对性强，不超过200字。

3. 第三题：如果领导派你调解林女士与窗帘商家之间的纠纷，请结合材料四，列出沟通内容要点。（40分）


要求：角色定位准确、语言沟通得体、条理清晰，不超过400字。

4. 第四题：为了加强全市经营者诚信建设，保护消费者合法权益，Y市市场监督管理局拟向全市经营者发出诚实守信、规范经营的倡议，请你结合材料五，拟写一份倡议书。（60分）

要求：内容具体、针对性强、用语恰当、通俗易懂，不超过800字。

打开事考帮APP 扫码对答案



1. 点击APP个人中心右上角“”扫码
2. 提交答案即可查看报告与解析