

# 2023年2月11日长寿事业单位考试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

A市交通管理部门的主要职责是：

- （一）贯彻执行有关交通运输工作的法律、法规、规章和方针、政策、研究起草有关交通运输工作的地方性法规、规章草案，拟订相关政策，并组织实施。
- （二）拟订综合交通发展战略，优化交通运输结构布局，综合平衡全市交通运力，协调道路、水路、铁路和航空等多种交通运输方式衔接，促进多式联运发展，构建综合交通体系。
- （三）负责编制综合交通发展规划，轨道交通和地方铁路网络选线专项规划、交通配套设施专项规划，以及公路和城市道路、公共交通场站、岸线利用、航道等基础设施专项规划，并组织实施。负责指导审核各区交通中长期发展规划和交通专项规划。
- （四）负责交通行业统计管理、经济运行监测和分析工作，组织开展综合交通调查和建设项目交通影响评价。拟订交通行业发展经济政策和调控措施，研究提出交通行业固定资产投资年度计划的建议，编制交通基础设施维护（养护）年度计划。
- （五）负责协调推进交通行业重大改革。负责交通行业成本规制、特许经营管理，参与制定交通行业的价格和收费标准，并组织实施。负责交通行业行政审批制度改革工作。牵头非营业性客车额度拍卖管理工作，按照有关规定，组织实施机动车额度管理工作。
- （六）负责交通行业安全生产监督管理工作。组织协调交通运输安全应急工作，组织指导交通行业突发事件、灾害事故和服务供应事故的应急处置。
- （七）负责推进交通行业科技进步、社会信用体系建设、数字化转型、信息化管理工作。负责交通行业环境保护、节能减排、污染防治的监督管理工作，组织开展交通专项规划的环境影响评价。拟订交通行业地方技术标准和规范，并组织实施。

### 材料2

据A市交通管理部门发布的一份关于该市网约车投诉情况的统计报告显示：

- 2020年共接到网约车投诉565起，其中信函投诉169起，电话投诉205起，现场投诉191起。因经济纠纷、虚假宣传提起投诉190起。要求退款退费、经济赔偿490起。
- 2021年共接到网约车投诉665起，其中信函投诉150起，电话投诉172起，现场投诉165起，网站投诉90起，市长热线转来投诉88起。因经济纠纷、虚假宣传提起投诉218起。要求退款退费、经济赔偿497起，要求精神损失赔偿101起。
- 2022年共接到网约车投诉698起，其中信函投诉98起，电话投诉101起，现场投诉86起，网站投诉187起，微博微信投诉128起，市长热线、110平台等其他渠道转来98起。因经济纠纷、虚假宣传提起投诉140起，乘坐体验差129起。要求退款退费、经济赔偿387起，要求精神损失赔偿176起，公开道歉67起。

### 材料3

为进一步促进网约车行业规范化发展，提高网约车驾驶员诚信服务经营行为，A市交通管理部门与各网约车公司建立信用值服务质量考核平台，通过网约车驾驶员诚信服务体系机制考核，提升网约车驾驶员营运服务水平。以下是信用服务质量考核平台（以下简称平台）工作人员小张整理的部分有关网约车服务的投诉。

投诉编号	投诉内容
1	<p>投诉人：赵女士 被投诉人：孙先生（司机）</p> <p>投诉详情：赵女士 6 月 4 日预约了网约车，目的地是某热门景区。由于当天为休息日，前往景区的路段堵车严重。距离目的地还剩 3 公里时，司机要求赵女士下车步行，称前方过于堵车，自己还有下一个预约单，如果超时需要赵女士承担司机的超时费。赵女士对平台规则不熟悉，遂下车步行超半小时才到达目的地。事后赵女士查阅平台规则，发现并未有乘客承担司机超时费的规定。</p> <p>投诉需求：要求司机孙先生退还全程车费并扣除司机信用值。</p> <p>处理结果：已退还赵女士车费并扣除司机信用值。</p>

2	<p>投诉人：陈先生 被投诉人：周先生（司机）</p> <p>投诉详情：陈先生于7月6日下午1点左右预约网约车服务，到达目的地后，陈先生漏失两部手机在车上，下车后约5分钟就联系平台要求与司机联系，但是未得到回复，且当天约3点半，两部遗失手机均已关机。陈先生认为平台对于客户损失无作为，无法对客户提供基础的财产安全保障，对于签约的司机也无法正常联系，造成了万元的损失及重要资料的遗失。</p> <p>投诉需求：陈先生要求找回遗失的物品，追究平台的安全管理责任，若无法追回，则赔偿损失并协助在当地报警处理。</p> <p>处理结果：经核实，相关遗失物品已邮寄至乘客并确认签收。司机与平台的安全管理责任问题，已进一步上报等待处理。</p>
3	<p>投诉人：林先生（司机） 被投诉人：吴女士</p> <p>投诉详情：司机林先生接了某订单，协议出发时间为9月29日20:00分。乘客吴女士在20:50分仍未到达，林先生遂取消订单重新接受了另外的订单，遭到了乘客吴女士的投诉。林先生认为此订单为乘客责任导致取消，然而在经客服确认为乘客责任后，平台追责页面仍显示为车主责任，并扣除了林先生60元爽约金。</p> <p>投诉需求：要求修改并完善平台相关体制机制，并返还爽约金60元。</p> <p>处理结果：经核实，确因乘客迟到取消订单，已返还爽约金，并就平台规则漏洞进行了上报处理。</p>

4	<p>投诉人：郑女士 被投诉人：杨先生（司机）</p> <p>投诉详情：郑女士于10月2日在平台上与司机杨先生约定晚上10：30分出发，当晚10：30分司机电话联系郑女士称因堵车问题会晚点到。11：05分郑女士上车，司机表示按规定路线走会多收取30元过路费，称郑女士可以取消订单线下给钱，郑女士表示拒绝后，司机选择了绕道而行，由于天色已晚，考虑自身安全，郑女士多付了绕道的费用随后提前下车。</p> <p>投诉需求：要求司机退还绕道的费用，并对司机迟到、要求线下付钱、绕路等行为作出处罚。</p> <p>处理结果：退还绕道的费用，扣除司机信用值。</p>
5	<p>投诉人：关先生（司机） 被投诉人：李先生</p> <p>投诉详情：关先生与乘客李先生约定10月8日早上8：00出发。乘客随身携带较多行李，遂要求关先生至XX小区XX号楼楼下进行接送，关先生到达小区门口后，小区保安出于安全考虑并未允许关先生进入小区接送乘客，关先生电话联系乘客未果，等待30分钟后，于8：30取消订单，随后遭到乘客投诉未按时接送，并扣除信用值。</p> <p>投诉需求：撤销信用值处罚。</p> <p>处理结果：无法联系乘客核实情况，待处理。</p>

6	<p>投诉人：唐先生（司机） 被投诉人：平台管理员</p> <p>投诉详情：11月1日唐先生接到一笔前往外市的订单，订单来回路程累计需要20小时，订单金额高达3500元，根据平台规定，网约车实行先乘坐后付费。然而行程结束后，乘客迟迟未付款，且唐先生无法联系上乘客，遂向平台管理员反映此事，但平台管理员称其也无法联系上乘客，此事一直被搁置。</p> <p>投诉需求：要求平台自动扣除需要支付的车费。</p> <p>处理结果：因乘客并未开通自动扣款，平台无权自动扣除车费，已协助司机做报警处理。</p>
---	---

#### 材料4

为贯彻实施《A市道路运输管理条例》，推动A市网约车行业持续健康发展，A市交通管理部门起草了《A市网约车客运管理办法》（修订征求意见稿），面向社会公开征求意见。广大市民积极建言献策：

市民1：请问为什么A市对网约车司机注册有户籍限制，从任何角度来看该政策都没有合理性与发展性，户籍限制一刀切反而导致不少外地司机通过各种手段违规运营，更不利于监管。我认为网约车可以取消户籍限制，采取另外的政策控制监管，比如信用制度、居住证年限、家庭情况审查等。

市民2：A市满大街均是非法网约车，不仅车身明目张胆张贴租赁车广告，而且驾驶员也没有营运证。本人认为，非法网约车泛滥造成交通堵塞，严重挤压合法网约车生存空间，并且管理缺失，造成了严重的安全隐患，相关部门应当立刻加大打击力度，从源头平台开始处理非法网约车。

市民3：日前，许多城市已有以智能网联汽车为运营载体的新型网约专车上路，开展商业试运行。这种新潮的出行方式，迅速吸引了90后、00后等年轻群体，也成为了热点新闻，引来更多人关注。尽管现阶段，无人驾驶网约车仍处在商业试运营时期，招来了大众诸多质疑，也触及了现行公交车、出租车、网的车等司机群体的既得利益，在商业扩张层面出现了一定困难和阻碍，但作为代表未来科技前沿、时尚前沿、商业模式前沿的出行“神器”，必将逐步成熟完善，深度走向市场，成为市民出行新主流。为此，建议A市有关职能部门进一步增强交通发展的前瞻性和市场传播拓展的敏锐性，更好地回应群众出行新需求，敢于尝试，大胆容错，加快审批进度，推动无人驾驶网约车先行落地。

市民4：我是一名网约车司机，我们网约车司机和外卖员一样都是做一单赚一单的钱，近日因身体原因我需要住院接受手术治疗，无法继续接单，但还得每月交给网约车租赁公司租金，压力极大。强烈建议政府可以给我们老百姓一定的帮助，遇到如此特殊的情况下网约车司机的租金、车贷可以往后顺延，让我们这种没有社会保障的人员可以有一个缓冲的时间。

市民5：A市不少地区处于建设中，许多马路还未及时安装路灯，夜晚黑漆漆的，许多女性都不敢走这条路。我有两个建议，一是尽量为女性乘客优先匹配女性司机，二是为网约车加装摄像头或是录音设备，对情况异常的



车辆能够做到随时预警！

市民6：我认为现阶段网约车司机的素质参差不齐，平台仅仅考核驾驶证、营运证等是远远不够的，一些具有犯罪违法记录，或者被列入老赖的司机，应当禁止准入网约车行业。政府部门也应当有所作为，比如将信用值服务质量考核平台与全国信用信息共享平台挂钩，对有不合规、不合法行为的司机记录在案，严重的进入国家征信系统黑名单。

市民7：我觉得平台不仅仅要考虑乘客的权益，也应该照顾到网约车司机的权益。有不少乘客存在迟到、随意取消订单、醉酒呕吐等不文明行为，平台针对这些行为也应该出台管理办法。

市民8：如果对乘客迟到进行处理的话，司机没有按时到达是否也应当予以处理？

市民9：建议推行司机和乘客双向选择机制，加强司机和乘客的双向信用值评分管理，细化执行各高低分的奖惩制度，杜绝超低分人员的参与，实现安全文明驾乘。

#### 材料5

为提高广大网约车司机的安全出行意识，助力创建文明城市、文明交通，有效降低交通事故和交通违法数量，给A市市民提供更加便捷、安全、舒适的出行方式，由A市交通管理部门和M网约车公司共同发起的“守法规知礼让、安全文明出行——共创美好城市”倡议活动正式拉开大幕。

M网约车公司总经理表示，M网约车公司作为网约车行业的重要一分子，始终坚持不断提高全员交通安全法治意识、安全意识和文明行车意识，并不断出台相关举措，将安全落到实处，夯实安全防线。M网约车公司在上级主管部门的指导下坚持合法合规运营，已于年初完成了人证、车证的100%双合规。

“争做文明交通的倡导者，争做文明交通的践行者，争做文明交通的推行者！”在活动现场，刚刚当选为“A市安全大使”的网约车自己秦师傅向A市全体司机发出倡议，号召大家一起遵守交通安全法律法规，养成良好的安全驾驶习惯，为共建美好城市贡献自己的力量。

据了解，“安全大使”是M网约车司机公司根据“零有责事故、零交通违法、零危险驾驶客诉”等多项指标综合考核选拔而出的优秀网约车驾驶员，除了安全大使，M网约车公司还面向全市司机评选出了“年度安全车队”。

活动现场，M网约车公司对A市年度安全车队颁奖，“我们希望充分调动广大司机的安全驾驶积极性，为顾客安全出行保驾护航，共同营造和谐文明的交通环境。”相关负责人表示。


1. 第一题：根据材料2，请归纳并说明A市2020—2022年网约车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。
2. 第二题：材料3记录了信用值服务质量考核平台关于网约车的部分投诉，请分别归纳出乘客和司机投诉的问题。（35分）  
要求：分类说明，条理清晰，简明扼要。字数在300字以内。
3. 第三题：材料4记录了广大市民提出的意见和建议，请概括材料4中网约车行业存在的问题，并提出对应的优化措施。（45分）  
要求：分条列项，准确全面，条理清晰。字数在400字以内。
4. 第四题：为规范服务行为，提高服务质量，提升行业形象，请根据上述材料，为A市交通管理部门拟写一份面向全市网约车驾驶员的安全驾驶倡议书。

要求：内容全面，针对性强，层次分明，语言得当，不超过600字。（40分）



## 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