# 展鸿2018年湖北省事业单位统考笔试试卷（A类） 《综合应用能力》押密卷（一）

【注意事项】

1.本卷为**全主观题**，请用黑色字迹的钢笔或签字笔在**答题纸**上作答，直接在**试卷**上作答无效；

2.请在**试卷、答题纸**上严格按要求填写姓名、填涂准考证号；

3.本卷总分150分，考试时间为120分钟；

4.**特别提醒：请在答题纸规定的区域内作答，超出答题区域作答无效**。

【背景材料】

**材料一**

1.如今，人们的节假日增多了，在节假日里选择外出旅游的人也越来越多。旅游不仅让人们在欣赏山水风景、人文景观的过程中开阔眼界，增长知识，而且还可以陶冶情操。不过，国人的素质似乎并没有跟上经济发展的步伐，越来越多的不文明行为出现在旅游的过程中，可谓是大煞风景。

2018年清明节的第二天，在位于B市市区的国家4A级景区花戏楼里，几位小朋友正在家长的帮助下攀爬到景区的假山上照相，讲解员唐某无奈地说，节假日以来，抽烟、乱扔果皮纸屑、随地吐痰等各种不文明行为在景区里可谓屡见不鲜。而在亳州刚开放不久的谯望楼，景区负责人梁某介绍，个别游客并没有爱护新大楼，昨天在展厅里还出现了解小便的现象。

节假日出来玩是为了寻开心，实在犯不着玩命。可是在河南新乡八里沟景区，一些游客为了逃票，竟然不顾生命危险，从农家山顶顺小路攀爬进入景区,记者还没来得及劝导，他们就顺着小道扬长而去，嘴里还说着“没事儿没事儿”。此外，景区树木茂盛，野果繁多，这也“吸引”了众多家长给孩子爬树摘果，不仅破坏了自然风光，人身安全也得不到保障。虽然景区加大了监督、劝导的力度，但类似的现象还是屡禁不止。

八里沟景区经理张琳介绍，景区里安排了68名保洁员，20名文明劝导员，但是乱扔垃圾、不遵守景区引导规则等现象还是很多。“带孩子一起出游的散客明显增多，都不好管了，再说我们也没执法权啊，劝导没用啊。”张琳说。

在杭州萧山瓜沥航坞山烈士铜像纪念广场，3名20岁左右的年轻男子在与烈士铜像合影时，攀爬上了铜像台，有人坐在铜像头部，更有一名男子直接脚踩烈士铜像的头顶。对于这几名小伙子在烈士铜像纪念广场的所作所为，不少网友则已经表示出了愤怒，直斥“如此侮辱亵渎烈士，人神共愤，无知不是你们犯错误的理由！”

2.2015年3月份，国家旅游局制定实施《游客不文明行为记录管理暂行办法》（后简称《办法》），损毁、破坏旅游目的地文物古迹等六大类游客不文明行为将被记录，并通告银行、个人征信等机构。5月6日，国家旅游局在官网首页开设“游客不文明行为记录”专题页面，4名游客因不文明行为榜上有名。其中攀爬红军雕塑照相的李文春被列入为期10年的“全国游客不文明行为记录”。此外，网站还罗列了10大不文明旅游事件，如福州森林公园，市民为取景“桃花雨”拼命摇树；在动物园对鳄鱼扔石子，导致鳄鱼被“虐死”。对此，青岛海底世界营销部主管闫政认为，对于景区来说，当然是欢迎一些规范能够严厉执行，对于不文明行为有些约束，特别是对于恶劣行为有些震慑，这对于景区安全接待、文明接待工作也能减轻压力。

青岛佳华海景旅行社国内部负责人张伟认为，《办法》的出台并不彻底杜绝不文明旅游行为，无论是将游客列入黑名单还是进行处罚，也都不是最终目的。希望借此让工作人员或者是导游能起到提前提醒和劝导的工作，减少不文明事件的发生。

新《中华人民共和国旅游法》明确规定：游客乱涂乱画最高可罚500元、并处以10日以内拘留，但为此受处罚的游客又听说过几个呢？有网友调侃，孙悟空在如来佛祖的手上写了个“到此一游”，就在五行山下被压了五百年，可比我们狠多了！中国海洋大学旅游系副教授董志文认为，文明旅游同样需要加强执法。

3.针对国人的不文明旅游行为，有记者采访了相关专家。

中青旅控股股份有限公司李广认为，当下中国游客不文明旅游现象大量涌现的原因之一，是民族自信心的不足。比如说巴黎卢浮宫前的“泡脚事件”，其实泡脚的大部分都是西方人，因为当地工作人员并不禁止泡脚，大家习以为常。但为什么到中国人身上就成了不文明行为?“我觉得这是过分把焦点放在‘中国人’的字眼上了，另一个焦点放在了‘旅游’，都是片面的，这个问题的核心是‘文明’。”李广说。

中国游客不文明行为的成因复杂，在北京第二外国语学院法政学院法学系申主任看来，传统风俗习惯等因素尤其不容忽视。比如说中国人大声叫嚷这事，这和中国人的地域生活方式密不可分。“在我们的山沟沟里面，那可能要隔着沟对话，大嗓门就练出来了。自然他走出去的时候，不会很快就想到这是一个多大的问题。”申主任说。

“中国游客不文明行为产生的原因之一，是我国公民的整体文明素质不高，与世界发达国家公民相比还有一定的差距，特别是部分出境游客文化素质偏低。”中国外交部副部长张业遂表示，另外，部分旅游经营者在服务质量、行前教育方面存在较大问题，对游客不文明行为疏于引导和管束。

旅游是一种将消费者的需求、认同、情感和文化串联起来的经济活动，是一国国民文明素养的集中展示。以“礼仪之邦”自傲的“中国人”在景区留下的不应该只是消费力，还应该展示中国人的良好文明素质和国家形象。

**材料二**

2015年的 “十一”黄金周，38元一只的“天价虾”高居舆论榜首。今年年初，雪乡宰客事件又被曝光，景区宰客现象再次成为人们的热点话题之一。

所谓宰客，就是让顾客以远远超过其真实价值的价格购买商品或服务。由于此种交易明显的不公平性，往往同时伴随着暴力或暴力威胁，否则不足以逼迫顾客“就范”。

2018年年初，一篇题为《雪乡的雪再白也掩盖不掉纯黑的人心！别再去雪乡了》的文章引发网友广泛关注。作者说，自己预订了两晚三人火炕房，到达后被商家要求只能住一晚，第二晚要去和其他游客一起睡大通铺。作者决定只住一晚，在退费问题上又遭到店家刁难，而后还遭遇了在游客中心60元买一包泡面、导游推荐的游玩项目名不副实等问题。黑龙江大海林林业地区旅游局负责人介绍，经查，文章中提到的赵家大院确实存在价格欺诈行为，已对其处罚5.9万余元，同时发现赵家大院在卫生及消防方面也存在问题，已责令其限期整改。

雪乡指黑龙江双峰林场雪乡，因当红综艺节目《爸爸去哪儿》在此取景而走红，近几年来吸引了大批游客前往。这篇痛斥“雪乡宰客”的文章在网上引起巨大反响。5.9万余元的罚款以及责令限期整改，对于一家家庭旅馆而言，惩处可谓不轻。针对网友爆料，当地监管部门迅速跟进调查，并对存在价格欺诈的店家及时予以处罚，如此作为值得肯定。

虽然当地有关部门确认该旅店存在价格欺诈行为，按规定责令其整改并处罚，携程也对这家旅店做出下架处理。但说实话，如果不是文章引起强烈反响，恐怕不会得到如此迅速高效的解决。雪乡变成黑村，难道只是“刁民”的问题？旅游业从野蛮生长到逐渐规范有序，这几乎是国内多数旅游城市、风景名胜的必由之路。换言之，部门监督和行业管理的水平决定了一个地方旅游市场的治乱之道。但凡地方政府部门下决心、花力气做好行业管理，这个地方的旅游服务水平就不会差到哪里去，而如果政府部门治理无方，营商环境糟糕，也别指望旅游从业人员的素质得到提高。无论是青岛大虾事件，还是丽江频频曝光的旅游陷阱，乃至三亚“治不完、理还乱”的旅游乱象，都说明了这个道理。双峰林场所在的有关部门一方面对涉事旅店进行处理，另一方面还表示要对网帖中存在不实信息“考虑走法律途径解决”，也不难感受其管理风格之“彪悍”。顾客原本是去看风光无限的林海雪原，结果灰头土脸打道回府，哪怕说几句过头话，有关部门首先也该反思自己哪里存在问题和不足，而不应急于挑细节问题进行反击。照这样的管理思维，能不能管好当地旅游业，不能不打个大大的问号。

旺季旅游，一个“标间”要价上千元，吃一顿饭“出一次血”，这样的“待遇”想必不少游客在不少热门旅游地区都“享受”过。在被灌输“旺季就是贵”的思维下，在不得不趁假期或应景季节去旅行的现实中，许多人虽有怨气和吐槽，却只能乖乖就范。网络上此类痛并快乐着的游记不胜枚举，很多人对此见怪不怪。甚至，一些地方的管理者都觉得这种情况“很正常”，以商家“明码标价”“买卖自由”作为管理不作为的挡箭牌。对于这种“司空见惯”，我们难道不该问一句：从来如此便对吗？说白了，旺季与淡季有差价是一回事，欺诈宰客与公平交易是另一回事，性质完全不同的问题不能被恶意混淆。买卖与交易更得讲契约和诚信。客人提早以相对低的价格订了房，到了店里却被告之“没房”，或是“要么加钱要么走人”，这是蛮横的毁约！在某些景点，各家饭店的价格“天下乌鸦一般黑”，饥肠辘辘的游客没有选择权，这是赤裸裸的宰客！一些知名景区的“黑车”长期泛滥，甚至在西安还有一家“假兵马俑博物馆”，地方管理者难道是白吃饭的吗？如果管理者在该作为的时候不作为，甚至个别管理者还与不法商家存在不当交易，毁掉的将是某地的旅游生态！游客也会用脚投票，比如，当越来越多的人发现去三亚的合理与不合理花费比出国海岛游还高，人们凭啥不选择“开洋荤”？如果“杀鸡取卵”的事干得太多，杀鸡的人终将自食苦果。

雪乡因缘际会出了名，让四面八方的游客蜂拥而至，但“爆红”之后，雪乡的表现让人失望。价格欺诈、服务态度蛮横等现象的存在，让人看到当地旅游服务质量亟待提升，暴露出当地相关主管部门在监管方面有所欠缺，致使当地旅游市场野蛮生长、乱象频现。一夜“爆红”或让雪乡有些猝不及防，但当地相关部门应当及时跟进监管，让当地旅游服务质量配得上当地的美景，对得起外来的客人，而不能让慕名而来的游客看到一个傲慢而“野蛮”的雪乡。

对于雪乡来说，冬季是旺季，随着雪乡名气越来越大，游客越来越多。面对蜂拥而至的游客，当地旅游主管部门应该加大监管力度，尤其是对于赵家大院这样的民宿，应当适当提高准入门槛，加强日常监管，督促他们提高服务质量。还应当引入“黑名单制度”，对宰客欺客情节严重的商家，要纳入黑名单，限制他们进入旅游业。“雪乡宰客”事件被曝光，更应该成为当地整治旅游市场的一个良好契机。不能只是等到游客曝光、等到“宰客”事件成了热议的新闻事件，才出来对问题打“补丁”，而且还不进行深挖，不对当地旅游市场进行集中整治。

随着旅游消费转型升级加速，游客越来越重视旅游体验，旅游商家如果对游客抱着“宰一个是一个”的心理，不但会影响游客的旅游体验，侵害游客的正当权益，最终也会让游客用脚投票，商家自己也会成为受害者。解决“雪乡宰客”问题，不能只是对曝光个案进行处理，不能只是进行短期整治，而应当彻底整顿当地旅游市场，形成常态化、长效化的监管机制，才能为慕名前来的游客营造良好的旅游消费环境，让“雪乡”成为所有游客的“家乡”。这才是景区健康发展及长久生存之道。

**材料三**

近年来，“门票”已然成为景区赚钱的法宝，不少景区在“门票”上花足了心思。

河北省秦皇岛市老龙头景区，经物价部门核定景区门票价格为60元/人。但景区负责人却擅自增加90元/人的“套票”,并以“60元只是进门票价,90元包括里面所有景点”为由,诱导游客购买。而实际上，60元门票包括全部景点,多出的30元是景区内一座5D电影院的门票。

内蒙古兴安盟阿尔山国家森林公园景区,违反自愿原则,将景区观光车票(105元/人)与景区门票(180元/人)捆绑销售。云南省宁蒗县泸沽湖女神洞景区,违反“由消费者自由选择”的规定,将客运索道(70元/人)和滑道(40元/人)以110元/人的价格捆绑销售。河北省秦皇岛市将该市长寿山－五佛山景区门票价格由60元调整至80元，涨价幅度为33%，甘肃省于前年10月10起将麦积山门票价格从70元调整为110元，一次性调涨幅度达57%。

对于景区门票，国家旅游局早已出台了相关规定，景区门票原则上实行一票制，特殊参观点单独设立门票必须严格审批。将普通门票和特殊门票或相邻的门票合并成联票，联票价格要低于各种门票价格之和，不得捆绑向游客强行销售联票。要上调门票价格，必须提前2个月向社会公布，同一门票价格3年内不能有两次以上上调。门票价格在50元以下（不含50元），一次提价幅度不得超过原票价的35%；50元（含50元）至100元的（不含100元），提价幅度不超过30%；100元（含100元）至200元的（不含200元），提价幅度不超过25%；200元以上的（含200元），提价幅度不超过15%。然而，规定实施以来，仍有不少景区存在随意涨价、强行要求游客购买联票等现象。

一直以来，我们都在倡导建立文明的旅游市场。这里所说的文明旅游市场，不仅包括游客的文明旅行，也包括景区商家、店家的不违规销售。然而，无论是不文明的旅游行为，还是“欺客”、“宰客”的现象，都很少受到处罚。究其原因，相关监管、执法部门难辞其咎。

北京第二外国语学院旅游法律与产业规制研究中心主任韩玉灵认为，要加快实施旅游企业“黑名单”制度，改变旅游经营者违法成本过低的局面，“以前你失信违法了我就罚你，罚款金额不高，你不怕；现在你一失信我就曝光你，让游客用脚投票，用市场来否决你。”韩玉灵说。

然而，大多数地方旅游部门的官方网站首页只是设置了“机构简介”“信息发布”“政务公开”“办事大厅”等栏目，却很少见“黑名单”“我要投诉举报”等栏目。即便有设置，或者有按规定对旅游企业不良信息的曝光，也都并不显眼，游客查询和运用都很不方便。法无罚则不立，不理想的施行，让法律的威慑作用大减。

【任 务】

**假如你是某区旅游局刚入职的工作人员，请根据所给材料完成以下任务：**

一、给定材料一中谈到了一些国内旅游中的不文明现象，请你予以简要罗列，并概括不文明现象频频出现的原因。（35分）

要求：分条列项，准确全面，简明扼要，字数在300字以内。

二、假如你单位接到游客投诉，某景区违反相关规定，擅自增加“套票”，欺骗消费者，领导派你去处理，你怎么办？（35分）

要求：写出具体的处理思路，逻辑清晰，措施得当，字数在300字以内。

三、为倡导文明旅游，鼓励市民文明出行，你单位准备向广大市民发出“文明出游你我同行”的倡议，请你起草该倡议书。（35分）

要求：内容具体，语言流畅，结构完整，有号召力，不超过500字。

四、乱扔垃圾、随地吐痰、欺客、宰客等不文明、不道德的旅游现象严重威胁着旅游市场的健康发展。为促进文明旅游市场的形成与发展，请你结合给定材料，写一份简要的建议书呈报领导。（45分）

要求：

（1）写出具体内容即可；

（2）内容完整，建议具体，针对性强；

（3）字数在500字左右。

# 展鸿2018年湖北省事业单位统考笔试试卷（A类） 《综合应用能力》押密卷（一）**参考答案**

一、给定材料一中谈到了一些国内旅游中的不文明现象，请你予以简要罗列，并概括不文明现象频频出现的原因。（35分）

要求：分条列项，准确全面，简明扼要，字数在300字以内。

**【参考答案】**

国内旅游中的不文明现象主要有：攀爬铜像、假山等景物照相；公共场所抽烟、乱扔垃圾、随地吐痰、大小便；逃票，不遵守景区规则；为满足自身欲望，虐待动植物。

造成该现象的原因有：

1.民族自信心不足，妄自菲薄，认为中国人就是没素质。

2.不同国家、不同地区间的文化存在差异，传统风俗习惯不同，对于一些行为的理解不同。

3.我国公民的整体素质偏低，文明意识差，忽视旅游景区的行为规范。

4.部分旅游经营者的服务质量不高，缺乏行前教育，对游客不文明行为疏于引导和管束。

5.相关部门的监督管理不到位，缺乏对文明旅游的宣传和教育。

6.相关的法律法规不完善，对不文明旅游行为的执法力度不够。（275字）

二、假如你单位接到游客投诉，某景区违反相关规定，擅自增加“套票”，欺骗消费者，领导派你去处理，你怎么办？（35分）

要求：写出具体的处理思路，逻辑清晰，措施得当，字数在300字以内。

**【参考答案】**

第一，我会立即赶赴该景区事发现场，进行调查取证工作，看该游客所述是否属实。

第二，我会自己仔细听取景区负责人与该游客的说法，然后检查景区公示的门票价格是否存在多个标准，是否符合核定门票价格。

第三，如果存在“套票”的情况，应核查该景区“套票”是否经过上级部门审批，如果确实有审批，那应该向该游客做好相关的解释工作，并询问景区是否存在强行售票的行为，如果有，应责令景区负责人予以整改。如果该景区未经审批，擅自增设“套票”牟利，应进入景区检查其是否有违规建设的娱乐设施，如果确系存在违规情况，应请示领导，联合发改委等其他部门进行多部门执法，严厉整治该景区。

第四，将本次事件的处理情况写成报告，呈报领导审阅。（299字）

三、为倡导文明旅游，鼓励市民文明出行，你单位准备向广大市民发出“文明出游你我同行”的倡议，请你起草该倡议书。（35分）

要求：内容具体，语言流畅，结构完整，有号召力，不超过500字。

**【参考答案】**

**文明出游你我同行**

各位亲爱的市民：

你们好！

近年来，随着人民的生活水平不断提高，越来越多的市民选择走出家门，欣赏美丽的山水风景、人文景观。但与此同时，我们也发现，在旅游过程中，不文明的现象也比比皆是，比如，刻画文物、大声喧哗、随地吐痰等。这严重降低了旅游质量，影响了国家的形象。为此，区旅游局向大家发出以下倡议：

一、加强学习，提高文明旅游素质。继承并弘扬中华民族传统美德，遵守基本道德规范，学习文明礼仪，明辨旅游中的是非、美丑，不断提升思想道德境界。

二、积极参与，塑造文明旅游形象。市民在旅游活动中不随地吐痰，不乱扔废弃物，不在公共场所大声喧哗；保护文物古迹，不乱涂乱画，拍照遵守规定；尊重服务人员的劳动，尊重各地风俗。

三、旅游从业者应自觉规范经营行为，恪守职业道德，不“欺客”不“宰客”，努力提高自身文明素质，做文明旅游的实践者、传播者，引导游客尊重旅游目的地的文化习俗。

文明出游，并不是一个口号、一句空谈，它需要您和我、景区、旅行社以及每位游客的共同努力。我们呼吁所有出游或即将出游的公众，从我做起，从现在做起，为展示文明风采，树立文明形象，共建文明社会，文明出游吧！

区旅游局

×年×月×日

（494字）

四、乱扔垃圾、随地吐痰、“欺客”、“宰客”等不文明、不道德的旅游现象严重威胁着旅游市场的健康发展。为促进文明旅游市场的形成与发展，请你结合给定材料，写一份简要的建议书呈报领导。（45分）

要求：

（1）写出具体内容即可；

（2）内容完整，建议具体，针对性强；

（3）字数在500字左右。

**【参考答案】**

近年来，我区旅游业快速发展，旅游总人数不断攀升。然而，富了“口袋”却没富“脑袋”，一些诸如随手乱扔垃圾、随地吐痰、大声喧哗、欺客宰客的不文明、不道德现象频繁发生，不仅严重扰乱了旅游市场的正常秩序，更损害了我区的文明形象。游客和景区是旅游中的两个关键要素，必须予以规范与引导，才能保障旅游市场的健康蓬勃发展。为此，现提出以下建议，供领导参阅：

一、加强价值观的引导，大力弘扬社会主义核心价值观。文明、诚信是社会主义核心价值观的重要内容，要鼓励游客积极践行文明旅游，引导旅游企业诚信经营，自觉抵制“损人利己”“唯钱至上”的不良观念。

二、加强景区的建设。一是完善景区管理的规章制度，凡是违反的都要予以惩罚；二是加强人才队伍建设，引导和管束不文明、不道德的行为。

三、加强监督管理。设立监督举报热线，并且定期检查，特别是节假日应组织人力加大对景区的突击检查力度，严格监管各类不文明、不道德的现象。

四、加大执法力度。理顺权责关系，联合其他职能部门进行综合执法，对于不文明、不道德的事件发现一起惩处一起。

五、加强制度建设。加快实施游客“黑名单制度”和旅游企业“黑名单制度”，增加做出不道德、违法行为的成本，震慑人心。（500字）