

2016 年 10 月 29 日事业单位公开招聘分类考试

综合应用能力(A 类)试卷

【注意事项】

- 1.本试卷全部为主观题,题本由背景材料与试题两部分构成。
- 2.本试卷满分为 150 分,考试时间为 120 分钟。
- 3.请在题本、答题卡指定位置填写自己的姓名,填涂准考证号。
- 4.所有题目一律使用现代汉语作答在答题卡指定位置。未按要求作答的,不得分。
- 5.监考人员宣布考试开始时,你才可以开始答题。
- 6.监考人员宣布考试结束时,考生应立即停止作答,将题本、答题卡和草稿纸都翻过来留在桌上,待监考人员确认数量无误、允许离开后,方可离开。

严禁折叠答题卡!

【背景材料】

材料 1:

城市公共自行车是城市轨道交通和地面常规公交的重要补充和延伸,是为市民提供绿色出行,解决市民“最后一公里”出行的重要公共产品。为进一步完善城市的公共交通体系,M 市公共自行车服务系统自 2015 年 1 月 1 日起开通试运营,采用的是“政府包办,分区运营”模式。这一工作由 M 市交通局下属的事业单位——公共自行车管理服务中心(以下简称“中心”)负责。

M市公共自行车采取分辖区管理的办法,在城区每个辖区内人流密集处,如公交站、社区、学校、商场等设置若干公共自行车服务站点。每个站点配有停车桩和读卡器,并投放 10~15 辆自行车,诸多站点共同组成一个网络,通过公共自行车租用管理系统来管理。

年龄在 16 周岁到 70 周岁的市民,可凭借本人身份证或其他有效证件,由本人到有人工服务的站点或中心办理租车卡。办卡时需填写办卡申请表,签订相关协议,交纳相应保证金。如遇租车卡损坏、遗失或退卡等情况,必须由本人持有效证件,到中心办理相关手续。租车时,市民只需在读卡器上刷一下租车卡,即可取车;在本辖区内任何一个站点,都可刷卡还车。自行车每天使用不限次数,每次 2 小时内免费,单次超过按 1 元/小时收取超时费;超过 24 小时未还车视为违约并追究违约责任。

在试运行的一年时间里,M市累计建成公共自行车服务站点 268 个、投放公共自行车 3750 辆,累计发放租车卡 2.5 万张,日均租借自行车约 1 万辆次。公共自行车因其低碳环保、节能减排、绿色出行的特点得到了广大市民的支持。该市计划到 2018 年年末,以“城区先行,覆盖全市”为目标,实现全市公共自行车全覆盖,全面建成功能完备的公共自行车租用管理系统,更好地服务于 M 市市民,提升城市形象。

材料 2 :

下面是《M 市晚报》2016 年 3 月 15 日的一则报道 :

2016 年 1 月 1 日起,又有一批公共自行车“上路”了,2 小时内免费,2 小时以上每小时 1 元,这对市民来说很实惠,但几个月使用下来,市民的抱怨也多了起来,而最具争议的问题是公共自行车要不要加锁?

一些市民认为,租了公共自行车以后,路上难免临时想办点小事,而现在站点还不够多,不带锁的公共自行车中途该如何保管真是个难题,最好还是带锁。

家住梧桐花园的市民李先生借了辆公共自行车准备去地铁站,途经银行,突然想起要存钱,估计也就三五分钟,可公共自行车不带锁,附近又没有站点,李先生只好将自行车停在银行门口,时不时就扭头透过玻璃门盯着车,生怕车子被偷。“如果自行车带锁,就可以锁好了停在银行的非机动车停车处,那可就省心多了。”李先生说。

市民张女士也认为应该带锁,“我每周都借好几次公共自行车,有时路过市场,想进去看看买东西都不敢,有一次索性推着自行车进去逛。万一被人偷走了,要赔 980 块呢!我也看到有人自带锁的,可又违反规定。我还是建议公共自行车投放时就配好锁具。”在近千元的赔偿金和麻烦之间,张女士纠结后选择了不怕麻烦,经常走很远还车,买好东西后再回去借一次。另外一种声音则认为公共自行车就是不应该配锁。

市民乐先生认为:“有锁只是方便了那些想霸占公共自行车的人。带锁后,有些人会图方便,怕高峰期车紧张借不到,还车后锁上,拔钥匙走人,留下一辆带锁的公共自行车。这样别人看得见借不着,他却可以保证随时有车借,周转率就会下降,那还能叫公共自行车么?岂不成了个别人的私家车了?再说,配了钥匙,就有可能弄丢、弄折,更麻烦!而且我觉得有锁没锁对小偷来说没什么差别,以小偷的技术,什么锁打不开啊?”

市民林先生则认为:“带锁后就会有人乱停乱放,对公共自行车的爱惜程度肯定会有所下降。不带锁对公共自行车的维护比较有利。”

针对市民热议的“公共自行车是否加锁”的问题,记者采访了中心工作人员,该人员表示“设置公共自行车主要是为了解决市民出行的最后一公里问题,提供“点对点”的服务,而不是让市民骑着去办事。如果需要中途停靠,也应该先找站点还车,办完事再重新租用,而且现有车辆中大部分已经使用多年,面临报废更新,再加装车锁会增加重置成本。目前,中心没有对现有自行车加装锁具的计划。”

材料 3:

M市公共自行车服务系统运行以来,引发了市民热议,以下是某网站部分网友的评论:

网友“幸福海苔”:很好,便民,地铁、公交、自行车三位一体,合理又环保,为我们带来便利。网友“琪琪”:非常喜欢它的款式,第一次看到这些公共自行车的时候就喜欢得不行,它的颜色真的很赞,清爽鲜艳的草绿色给人带来活力和动力,寓意着轻松出行,健康环保。不过,这么漂亮的车子,有人竟然往上面粘贴小广告,缺不缺德啊!

网友“dawe1235”:坐公交到站点,骑上公共自行车,就能到目的地,比开车方便,不用找车位,不用交停车费。但时间久了,自行车骑起来咯吱咯吱响,有些车座上还有破洞。自行车还是露天停放,下雨就这么淋着,车座上都是水,屁股都坐湿了。想想自行车是铁做的,这么淋雨真的没事吗?

网友“噤里啪啦”:超级方便啊!家门口、单位附近、公交站旁都有站点,但就是车太少,不早起就借不到啊!

网友“午夜星空”:有的站点经常借不到车,有的站点总是还不上车,另外,有时候每走几步就一个站点,有时候走大半天还遇不到一个。就不能合理规划一下啊?

网友“梦之叶”:方便实惠,只有一两站路的时候骑骑自行车还是挺好的,尤其堵车的时候,而且在2个小时内还是免费的,就是希望站点更多一点。

网友“前进行”绿色出行,就是自行车骑起来有点重,感觉不轻便。

网友“小贷”:我家小区附近现在有覆盖,不过单位附近没有,所以还得自备交通工具上班。

网友“飘荡云天”:站点离我们校门口较远,不太方便。

网友“1+1”:能不能投放一批双人自行车啊,那样我就可以和老公一起骑车运动了,想想都开心!

网友“大张婆”:最近发现有人偷车,警察叔叔快来管管吧!

网友“太阳之子”：车子少，退卡换卡还要跑服务中心，上次租车卡丢了，为办挂失把我腿都跑断了，路又远，手续还要这要那，麻烦

网友“风从东方来”：有了公共自行车是好事，但有时也烦人，有天晚上十点多加班骑公共自行车回去，到了站点怎么也还不上，打夜间服务电话，根本就没人接！

网友“我姓陈”：讲下昨天的遭遇，计划从自家附近的公共自行车站点取车，前往工人文化宫附近。站点没车，等半天，才租到一辆车。当到了工人文化宫门前的站点想还车时发现，把车推入车槽后系统无反应。连续尝试了三个车槽，都无法顺利还车。后来，附近施工的一个小伙子帮忙，把车使劲往车槽里撞，系统才提示还车成功，我都担心把车槽弄坏了。

网友“晨晨妈”：可不可以安上儿童座椅啊，我就可以每天送孩子去幼儿园啦。

网友“米琪琪”：我家门口倒是有个站点，组织网建设，因为停车桩区域常年被一些私家车占用，搞得公共自行车无处放，所以也无车可租。有关部门能不能管管啊？

网友“大雪无痕”：很多车零部件都不齐全，车铃、脚蹬不是丢失就是破损，车座歪斜，车闸不灵，怎么这么长时间都没人检修呢？再有，系统经常故障，动不动就多扣费。

网友“清风徐徐”：反映个情况，位于地铁 2 号线中山路站 C 出口的公共自行车站点仅有 12 根停车桩，早高峰时段常常不够用，早晨从小区骑公共自行车到地铁口，停车桩早用完了，难道还要骑个车满世界再去找站点？想弃车吧，没锁，担心丢了交赔偿金；停到其他站点吧，费时费力。

网友“小凳子小邓子”：公共自行车确实不错，不过，现在骑自行车的环境不好，马路越修越宽，非机动车道却越来越窄，很多时候要在人行道上骑车，现在骑自行车，又要躲汽车，还要让行人，体验严重不爽。

网友“金樱子”：前几天，我带外地来的朋友到东湖景区游玩，景区的观光自行车都租完了，老板就找来一辆公共自行车租给我们，租给我们的价格可是1个小时20块啊！这是利用公共资源牟利啊，外地朋友直说M市人真有经济头脑，听得我脸上火辣辣的。

网友“缘分天空”：东城、西城、南城三个区的自行车分别是橙色、绿色和红色，式样不一，租车卡也一直不能通用，影响了车辆的使用效率。卡不能通用，真的很麻烦。本身办卡就很麻烦，身上几张公共自行车卡，万一丢了还要补办，什么时候能“一卡通”就好了。

网友“小燕子”：强烈要求考虑一下我们小个子人的感受！车座对我来说都太高了，我也不能随身带个扳手吧，能不能安排一些小一点的车型啊？

网友“飞刀”：昨天我看到一个爸爸，把车拿给他七八岁的小孩骑，这也太危险了！人家明明规定16岁以上的成年人才能骑。这不是玩命吗？

网友“菜菜”：这样的问题多了去了，酒后骑车，生了病骑车，身体不方便也骑车，闯红灯、上机动车道上去骑车，这不都是给自己找麻烦吗？

材料 4:

这天，M市望山街道望川社区居委会主任来到中心反映意见。

“前天我们社区的居民看到公共自行车预设站点的公示后，觉得我们社区的人要比望麓社区的人多得多，但是新站点却设在马路对面的望麓社区，这很不公平。希望能够把站点设在我们望川社区这边。”

工作人员解释道：“我们也曾设想过，在望川社区设点，但是望川的十几家商户坚决不同意。说会影响他们的生意。”

“那么稍微往南一点呢？”

“不可以的，都会侵占盲道的。”

“那么往南再挪一点吧”

“不行啊,那里有绿化带,在那设点会破坏行道树。”

“那为什么不移动绿化带?”

“这个需要和规划、园林、市政、通信、电力等多个部门协调,因为绿化带地下管线非常复杂,会有很多困难。”

“要不就再往南挪挪?”

“再往南,就与南边的路川站相隔太近,只剩下四五百米,同时与北边的东坡站太远,并且这对于望麓社区的居民来说也不方便。”

“那设在朝阳食品厂门口,怎么样?”

“那片地是人家食品厂的用地。以前也有过类似的情况,在人家的用地上设点,施工受到阻挠,不得不停下来,还又重新选了址。”

“那在我们社区北边增设一个站点呗。这样我们两个社区的人都方便了”

“我们也想多设点啊。但资金不是有限么?我们得统筹考虑分布的情况啊。在这么近的间隔设两个点也说不过去呀!”

材料 5:

为了有效提高 M 市公共自行车管理服务水平,中心工作人员前往 H 市进行调研,H 市人口数量、城市规模、经济发展水平与 M 市相似,以下是 H 市公共自行车租用管理的相关情况介绍。

H 市拥有国内最完善的城市公共自行车系统。2013 年,美国某专业户外活动网站评选出 16 个全球最好的公共自行车系统,H 市名列前茅,到 2015 年底,H 市总计拥有 3504 个服务站点和 841 万辆公共自行车,平均每万人的公共自行车拥有量达到了 121 辆。2015 年,H 市公共自行车的累计租用量超过 1 亿次,平均日利用率是每辆车 3.75 次。

H 市公共自行车系统由控制中心、信息发布系统、区域调度中心和公共自行车服务站点组成,控制中心主要承担数据的搜集、交换和处理、并通过发布实时数据对各服务站的车辆进行调度,起到了总体规划的作用。信息发布系统由网站、手机微信、APP 平台、广播电台等构成。公众可通过上述媒介,随时了解公共自行车实时可借还数量,合理选择出行方式。区域调度中心根据控制中心指令,实时完成各站点之间的车辆调度,实现公共自行车在区域站点之间动态流动。公共自行车服务站点负责提供租还车业务。除了人工服务之外,H 市还实现了部分站点自主操作,智能管理。承租人无须工作人员辅助、只需刷 LC 卡,即可自助完成租还车业务。另外,该市还设置了 24 小时服务站点,30 分钟内就有工作人员为市民提供帮助。在一些主要站点,还配备了维修调度人员和服务人员,极大提高了自行车的流转率和利用率。H 市还为公共自行车配备了高科技、人性化新型防盗装置,有效防止了车辆被盗。

H 市制定了相应的规章制度。《H 市公共自行车租用服务公约》《H 市公共自行车安全骑行要则》和《H 市公共自行车损坏、遗失赔偿标准》,对承租者的相关权利和义务都提出了明确的要求。

H 市在全市范围内实现了公共自行车的“通租通还”。承租者可以在任意一个服务站点租车、还车。持有公交 IC 卡的本市市民,可凭借公交 IC 卡租借公共自行车;无公交 IC 卡的市民和外地游客,可凭本人身份证和其他有效证件申请 Z 卡(即新增的公交 IC 卡卡种),缴纳合理费用后,租借公共自行车,Z 卡的整个办理过程快捷方便,前后不到一分钟。

H 市形成了规范的租还车管理程序。租车时由工作人员与承租人一起查验车况。包括车身、车架、刹车系统等部件安全性能,确认车况完好后,承租人在租车凭证上签字确认,即可租车,该凭证也作为还车凭证,如果在智能租车点,只需在自行车锁止器上面刷一下 IC 卡,绿灯亮后即表示借到了车;还车时,也只需先把车推进“车况受检区”停留约 3 秒钟,摄录机就会自动给车拍照,检查车辆是否完好,然后把车推入锁止器,即完成了还车程序。

H 市还制定了科学合理的收费标准。在该市所有服务站点刷卡租车,实行“阶梯式收费”,前 1 小时免费,1~2 小时为 1 元,2~3 小时为 2 元,3 小时以上每小时为 3 元。阶梯式收费方式起到了督促承租人及时还车,能够避免个人长时间无故占用自行车行为,这样既提高了公共自行车使用效率,又帮助租车的市民养成了“随用随租”的好习惯。

【任务】

假如你是 M 市公共自行车管理服务中心的一名工作人员,根据背景材料,完成下列任务。

一、为进一步提高 M 市公共自行车管理服务水平,中心拟广泛听取社会各方面的意见。

请你根据材料 3 中网友的评论,概括本市公共自行车使用和管理方面存在的问题。(35 分)

要求:准确,扼要,分条列项。字数在 250 字以内。

二、M 市拟新增和调整公共自行车站点,请根据材料提出站点设置应考虑的因素。(35 分)

要求:考虑周全,分类合理,语言精练。字数在 150 字以内。

三、市民李先生看到《M 市晚报》对中心工作人员的采访报道后,于 3 月 17 日给市交通局局长信箱”写信,再次要求加装车锁。交通局责成你中心进行答复。中心研究决定暂时不加装车锁。请以中心名义给李先生写一封回信。(40 分)

要求:目的明确,理由充分,语言得体,格式规范,字数在 450 字以内

四、中心拟制定《M市公共自行车使用管理办法》，由你负责撰写“承租人行为规范”部分。请你借鉴H市的经验做法，结合本市情况，围绕租车、用车、还车三个环节，列出公共自行车承租人的行为规范要点。（40分）

要求：要点齐全，分条列项，语言规范。字数在350字以内。

2016年10月29日事业单位公开招聘分类考试

综合应用能力(A类)试卷参考答案

一、【参考答案】

使用方面:

第一,自行车数量不足,停车桩有限,不能有效满足市民的使用需求;

第二,车型单不能满足市民的多样化需求;

第三,站点分布不合理且覆盖面有限;

第四,租车服务系统常出现故障,造成还车难、多扣费等;

第五,非机动车道被挤占,自行车通行困难。

管理方面:

第一,车辆后期维护不到位,自行车质量堪忧;

第二,办卡、换卡、退卡程序繁琐,卡不能全城通用;

第三,后期服务不到位,出现问题时,不能及时给市民提供帮助;

第四,缺乏使用监督管理机制,易出现违却用车、车辆被盗、公车私用的现象。

二、【参考答案】

站点设置应考虑的因素有:

一是人口密度,优先选取距离公交站、社区、学校、商场和办公楼聚集区等人流较稠密区域附近;

二是符合市政规划要求,不得挤占绿化带、盲道以及别家用地;

三是考虑资金状况,统筹设置站点数量和分布,确保距离合理。

三、【参考答案】

李先生：

您好!感谢您使用我市公共自行车,为绿色出行作贡献。您提到由于自行车不带锁而导致出行不便一事,我们非常理解,但是在综合多方考量之后,加装车锁一事暂时还不能施行:

一是从服务目的来看,设置公共自行车主要是为了解决市民“最后一公里”问题,方便市民在小区和地铁站等地之间便捷往返,当前提供的服务已能做到。如有额外出行需求,可以在还车后另行前往。

二是从租借风险来看,加锁给少数人私用、滥用公用车以可乘之机,造成乱停乱放和对车辆、钥匙的不爱护,从而影响公共自行车的正常使用。

三是从成本核算来看,现有车辆多已使用数年,面临报废更新,加装车锁会增加重置成本,当前推行条件还不够成熟。

我们的服务系统还在不断完善中,会积极考虑各方建议,感谢您对我市公共自行车的关注,祝您生活愉快!

M市公共自行车管理服务中心

×年××月××日

四、【参考答案】

第一条本市市民可凭租车卡或公交 C 卡到公共租车点租借公共自行车,外地游客可凭借个人身份证或其他有效证件到各公共自行车承租办公点办理临时租车卡,进行租车。

第二条承租人租车时需与租车点工作人员共同查验车辆是否完好,确认后在租车凭证上签字租车,该凭证也可作为还车凭证。若在智能租车点,承租人直接刷卡租车,还车时将车推进“车况受检区”停留 3 秒钟,待摄录机动拍照检查车辆后,把车推入锁止器实现还车。

第三条在本市所有服务站点刷卡租车,实行“阶梯式收费”,2 小时内免费,2~3 小时收费 1 元,3 小时以上按 2 元/小时收取超时费;超过 24 小时未还车视为违规并追究责任。

第四条承租人用车期间,要遵守本市租赁规定,所租自行车不能用于商业租赁,不能长时间占有,不能让未满 16 周岁的人骑乘。