

公务员申论考前大冲刺之仿真题(十二)-公务员考试 PDF转换
可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/26/2021_2022__E5_85_AC_E5_8A_A1_E5_91_98_E7_c26_26347.htm

一、注意事项 1.申论考试，与传统作文考试不同，是对分析驾驭材料的能力与对表达能力并重的考试。 2.作答参考时限：阅读资料40分钟，作答110分钟。 3.仔细阅读给定的资料，然后按申论要求依次作答，答案书写在指定位置。

二、给定材料 1. 1984年12月26日，经国务院批准，中国消费者协会正式成立，经各方面协商产生了领导机构理事会，制定了《中国消费者协会章程》，成立大会(即第一届一次理事会)在北京召开，王任重为名誉会长、李衍授为会长，王江云为秘书长。中国消费者协会的成立标志着中国政府已经把保护消费者权益问题提到了重要议事日程，从此开始了中国消费者保护运动的新纪元。在中国消费者协会成立之前，河北省新乐县(现为新乐市)、广州市、哈尔滨市先后成立消费者协会(委员会)并开展了工作。截止2003年底，全国县以上消费者协会已达3, 254个，其中省、自治区、直辖市31个。在农村乡镇、城市街道设立消协分会26, 129个，在村委会、居委会、行业管理部门，高等院校、厂矿企业中设立监督站、联络站各类基层网络组织达89, 425个，义务监督员、维权志愿者9万余名。1987年7月9日，由中国消费者协会、中华全国新闻工作者协会、中国消费者报社联合举办的首届全国维护消费者权益好新闻评选揭晓。举办好新闻评选活动，旨在鼓励和促进新闻单位做好维护消费者权益的报道，推动我国保护消费者权益工作的开展。从1986年中消协、全国记协、中国消费者报社共同举办“全

国首届维护消费者权益好新闻评选活动”开始，至1996年，共举办了八届。1998年，为配合“为了农村消费者”年主题的宣传，中消协和全国记协又共同举办了“‘为了农村消费者’新闻大赛”。与此同时，许多地方协会也与有关部门联合组织了本地的维护消费者权益好新闻评选。通过这项活动，调动了新闻单位和记者做好保护消费者权益报道的积极性，使保护消费者权益的报道更具力度和影响力。

2. 熟肉制品变质可以说是常事，由于误食这些变异的肉制品而导致中毒的事件也并不少见。对此，有关部门的负责人提醒消费者：食品质量的投诉应及时、举证应准确，否则，上了当、受了骗还没有人来承担损失。

前不久，江苏省苏州市卫生监督所接到张女士投诉，称其父亲在苏州某卤菜店买熟鸡半只，晚上食用后，于后半夜出现发烧、呕吐、腹泻等症状，入院治疗，花去医药费近600元。张女士向商家索赔1000元未果，便向卫生监督所投诉。苏州卫生监督所对剩余食品进行了致病性微生物的检测，结果检出了致病菌，按理卤菜店应该给予张女士之父赔偿。但卤菜店店主说：“同一天卖出的该品种的鸡有几十只，为什么其他人吃了没事，就你一人发生问题呢？凭什么说这鸡是我店里卖的呢？”苏州卫生监督所派员对该店进行现场监督检查，也未查出其他对消费者有利的证据，协调失败。正确、及时地向有关部门投诉，有助于消费者保护自己的合法权益，免受不必要的损失。这起投诉案值得其他消费者注意，如消费者未向经营者索要发票，且在出事后先与经营者协商，协商不成后再向卫生部门投诉，失去了及时取证的可能性。另外，被投诉方如不予配合，并要求作为弱势人群的消费者举证，就会使消费者处于被动地位

。还有，有些消费者提出经济赔偿要求，经消费者协会等部门调解不成后，怕麻烦仍然不愿向法院主张自己的权利，只想降低赔偿要求而草草了事。针对此情况，有关人士认为，消费者在投诉时，应注意以下几点：首先，消费者要增强自我保护意识，消费时应索取发票，以取得投诉的原始凭证。食物中毒或食源性疾患的调查取证有极强的时间性，消费者应在发生中毒后，立即向卫生部门投诉，不给不法商贩以可乘之机。此外，一些管理部门支持消费者请求赔偿的权利有一定的限制，如由食物中毒引发的经济赔偿问题，卫生部门只能进行协调，协调不成，消费者应大胆地向法院提起诉讼。

3. 消费者提高自我保护意识，绝不仅仅是一句应时口号，确确实实需要付诸行动。上半年，各地质量技术监督部门在处理产品质量投诉过程中发现，一些用户、消费者对有关质量方面的法律、法规不甚了解，商品知识欠缺，缺乏自我保护意识，致使商品在发生质量问题进行申诉后，给调解工作增加了很大困难。福建省安溪县消费者吴某1998年8月购买了广东某企业生产的燃气热水器，未按说明要求将热水器分室安装，致使其兄洗澡时因一氧化碳中毒死亡。湖南省邵阳市一消费者购买的微型面包车在车辆保修期内始终未到厂方指定的地方做维护保养，车辆在超过保修期后，因双方对质量责任认定不一，使用户提出的赔偿要求无法实现。用户、消费者缺乏自我保护意识，主要表现在以下几个方面：用户在签定购货合同时，不注意质量条款的要求，以致于在发生质量问题后找不到确定质量责任的依据；消费者不注意索要保管有效的购物凭证；一些消费者不仔细阅读说明书，不按说明书要求安装、使用商品；消费者未按要求到厂家指定

的部门进行维护、保养、维修等等。4. 消费索赔这一概念是大力提倡消费者权益保护后才流行起来的。由于不少消费者对这一概念并不十分清楚，使得一些消费者本应得到的权利被不自觉地放弃了。

一、延时服务可以索赔 一般消费者都知道，接受了一个部门或其他类似的服务，延时不付费时会被强行收取滞纳金。但如果先期付了费，却没有按时得到应得的服务，可以得到损失赔偿。对延时服务的索赔可分为两种：一是事后索赔；一是事中索赔。前者较易，但由于服务已过，可能造成消费者收集证据的困难；后者较难，但通常会更有利于问题的解决。

二、耽误使用可以索赔 买了不合格的产品，给消费者造成延误使用的损失，也常常被消费者所忽视。我国一些省市对消费者的这一权益给予了明确的认可，从而使消费者可以据此进行索赔。

三、免费赠品也可索赔 买一赠一之类的行为不是民法上纯粹的无偿赠予，而是一种有偿的要约行为。消费者按要要求购物，实际上就与商家达成了“买一赠一”的合同，这一合同成立后，商家便有义务提供赠品。这些赠品必须符合国家有关标准，是合格的产品，而不能欺骗消费者。

5. 2006年CRT彩色电视接收机产品质量国家监督抽查结果：CRT彩色电视接收机，即阴极射线管彩色电视机，早已成为我国最主要的家用电器之一，具有图像色彩丰富、亮度高、对比度强、可视角度大，使用寿命长等优点，深受广大消费者的喜爱。为了维护消费者的合法权益，进一步促进CRT彩色电视接收机行业的健康发展，国家质检总局组织对CRT彩色电视接收机产品质量进行了国家监督抽查，共抽查了浙江、四川、上海、山东、内蒙古、辽宁、江苏、福建、安徽、广东等10个省、直辖市24家企业生产

的25种产品，产品抽样合格率为80%。抽查结果表明，市场占有率较高的大中型企业抽样合格率为95%，产品质量较好。小型企业抽样合格率为20%，产品质量存在问题较多。

2006年足球、篮球、排球产品质量国家监督抽查结果：足球、篮球、排球三大球运动已成为竞技体育、群众健身、学校教学最广泛的运动项目。按其品质分为优等品、一等品和合格品，根据球的制作工艺分贴皮球和手缝球。篮球按其大小分7号、6号、5号。足球分5号、4号、3号；排球分5号、4号、3号。为了维护消费者的合法权益，促进足、篮、排球产品行业的健康发展，国家质检总局组织对足球、篮球、排球产品质量进行了国家监督抽查。共抽查了上海、山东、江苏、河北、广东、天津、河南、辽宁、福建等9个省、直辖市38家企业生产的38种产品，产品抽样合格率为81.6%。其中抽查了12种足球，抽样合格率为50%；抽查了21种篮球，抽样合格率为95.2%；抽查了5种排球，抽样合格率为100%。

6. 牡丹交通卡是市交管局与工行北京分行联合推出的一张IC卡，主要用于对北京市的机动车驾驶者进行智能化管理，包括违章记分和罚款。工行北京分行规定，因遗失等原因补领牡丹交通卡的，需交纳补卡费100元。但法院说，只需30.80元。为此，去年4月，喻山澜以不当得利为由，将上述两被告起诉至宣武区法院，要求第二被告北京市工行停止执行自定的牡丹交通卡补办收费标准，同时将新的补办收费标准按有关规定报物价部门审批；要求第一被告宣武支行返还不当得利及利息。当年7月底，宣武区法院作出判决，驳回喻山澜的起诉。8月初，喻山澜上诉至市一中院。二审法院认为，第二被上诉人在庭审中出示证据证实牡丹交通卡的成

本为30.80元，对多收的69.20元则不能证明收费的法律依据，据此作出判决：撤销宣武区法院的一审判决；中国工商银行宣武区支行返还喻山澜补卡费69.20元及利息。

7. 近期XX网收到的投诉中，消费者对电信服务、手机、网上购物、网络游戏的投诉比例高达70%，对银行汇款、刷卡消费投诉有所上升。电信服务投诉主要集中在资费问题上，对各地电信运营商推出的五花八门的资费套餐、话费卡、资费优惠活动，消费者如雾里看花，使用起来往往出乎自己的意料、一头雾水。手机投诉则以手机质量较差，且发生故障后经营者不能及时提供应有的售后服务居多，有的手机因等待备件维修达半年之久，手机死机故障较多。网上购物投诉主要表现为消费者汇款后未收到所购商品、网上购买的商品质量打折扣，部分未办理合法经营手续不法分子利用网络欺诈消费者，这些网站不留电话、地址，仅留一个电子信箱和接收汇款的个人帐户，以低价为诱饵引诱消费者上钩，消费者将购物款汇出后，如石沉大海，再也无法联络到对方。在此提醒消费者：按照国家规定，开展网络经营的公司必须在当地通讯管理部门办理互联网经营许可证（ICP经营许可证），并在当地工商管理部门登记备案，否则即是非法经营，在非法网站购物的投诉，消费维权部门是不予受理的。网络投诉主要表现为消费者对网络游戏的收费、制定的规则不满，元旦前后全国各地的20多位消费者投诉北京一家网络公司删除游戏卡中的充值时间，给消费者造成经济损失。网络游戏作为一个新兴的产业，急待政府有关部门出台相关法律法规，以规范经营者的经营行为，维护消费者的合法权益。最后，还要提醒消费者：投诉时一定要按照投诉须知的要求写明投诉人姓名、

联系方式，被投诉单位的全称、产品/服务、联系方式等项目。曾有一位消费者投诉大众，但未写明是哪个大众，因此为无效投诉。

8. 美国Avis(艾维斯)出租车公司，从1952年成立至1962年一直亏损，到1962年底亏损已达125万美元。当时的出租车业每年有25000万美元的市场，其中Hertz(赫兹)租车公司占有绝对性优势，其营业额为6400万美元，而AVIS只有1800万美元。为改变这种状况，艾维斯公司请纽约最受好评的DOB广告公司为其设计广告。DOB公司经过周密调查，反复研究，提出了一项伟大的广告策划：We Are No. 2(我们是第二)。企业在广告宣传中，往往都是或明或暗地标榜自己是第一、最优、更好等等，从来没有人公开说自己是第二，不如别人。这无疑是一个非常独特的创意。艾维斯公司认可了这个策划，认真向全国80多个分公司负责人解说这个广告。运用多种媒体进行宣传，并要求全体人员努力实践广告所反映的精神。现在，每逢有重要集会，公司人员都会像幼儿园儿童那样齐声高喊：“Avis只是租车界的NO. 2，所以我们要加油！”Avis新奇、清晰的广告定位极大地吸引了广大消费者，Avis广告宣传中诚恳、自谦的精神有力地赢得了消费者的信任和赞扬。公司内部全体员工思想和行动得到了空前的统一，每一个人的工作更加努力。自称“第二”，结果却出现了努力拼搏争第一的局面。从品牌对消费者作用的心理定律来看，这个案例中的品牌策略，是可以同样引起消费者注意的，加之实际工作质量的提高，可以使该心理定律流程得以顺利地发生。这个例子生动地说明了，不能做强势品牌的情况下，弱势品牌，只要能引起消费者的注意，继而是该心理定律流程顺利地发生，是完全可以有所作为的。

9. 2003年8月，盐城用户薛爱军参加了中国联通江苏省盐城市分公司开展的“欢乐拇指”活动，即交5元月基本费，联通公司当月即免费赠送100条短信。但是，盐城联通公司计费系统在对薛爱军发送的99条短信免费后，却对其发送给中国移动用户的第100条短信收取了0.15元的信息费。随后，在薛爱军向中国联通用户发送第102条短信时，又对本该收取的0.1元信息费作了免费处理。薛爱军发现后，认为盐城联通公司未能按序对第100条短信实行免费，遂诉至法院，要求判令联通公司公开赔礼道歉并退还多收的费用0.05元。但盐城联通分公司认为，按序免费并非自己的承诺内容，自己已经按照承诺对薛爱军当月共100条短信进行了免费处理，因此拒绝同意薛爱军的诉讼请求。盐城市亭湖区人民法院审理认为：盐城联通公司在自己的活动细则中，虽然没有明示“按序免费”，但按照《合同法》第62条第5款规定：“(合同)履行方式不明确的，按照有利于实现合同目的的方式履行。”联通公司在事前根本无法知晓薛爱军当月将要发送多少短信，只有按序免费，才能有利于合同目的的实现。此外，由于用户向联通用户、移动用户发送短信的资费标准存在差异，如果联通公司不是按序对用户前100条短信予以免费，而是实行选择性免费，客观上可能导致联通公司只对资费标准较低的短信实行免费，从而在事实上违背合同的公平诚信原则。最终，盐城市亭湖区人民法院判决：中国联通盐城市分公司向薛爱军支付两条短信的资费差额0.05元。至于薛爱军要求盐城联通公司公开赔礼道歉的请求，法院认为：因为本案是服务合同纠纷，联通公司的行为并未侵害薛爱军的人格尊严，故对其要求道歉的请求不予支持。

10. 2006年3月5日，武汉市工商局

发布“315”宣言：支持市民“较真”，对故意拖延或无理拒绝消费者正当维权申请的厂商，将给予严惩，提升“刁商”的失信成本！目前一些不良商家在对付消费者维权时，总抱有“等你投诉后再说”的侥幸心理，进行“拖”和“赖”；只要消费者不较真，纠纷就会不了了之。去年市工商局消保处“12315”专线接到的10万多条申诉咨询中，近三成都是商家本应当场解决却故意刁难推诿的。有部分较真的消费者也尝到了甜头。熊女士花980元从蔡甸新福路某手机专营店购得手机一部，时常出现黑屏、死机等现象。多次提出退换货未果后，熊女士自掏腰包将手机送检，结果检验出该手机为假冒商品。随后在工商部门介入下，熊女士很快就拿回了980元购机款和360元的检测费；而该店被工商记入失信企业“黑名单”。工商部门表示，三包期内消费者提出修理、更换、退货、补足商品数量、退还货款或服务费用、赔偿损失等要求，商家不得故意拖延或无理拒绝，否则将依照消法等规定予以违法所得一倍以上五倍以下（如无违法所得的处以1万元以下）的罚款。

11. 针对减肥保健品市场违规现象比较严重的问题，日前，中国保健协会发布减肥保健品消费警示，并表示将配合政府有关部门对该市场进行整治。根据该协会对今年6到8月全国27个省区多家都市类报纸发布的减肥保健品广告监测显示，此类产品广告违规现象严重：95.16%的减肥保健食品存在标示问题，近七成的产品还违规使用专家和消费者名义和形象，且通过绝对性语言承诺功效。中国保健协会秘书长徐华峰指出，根据规定，保健食品广告必须标注产品名称、批准文号、广告批准文号、保健食品标识、保健食品不适宜人群、“本品不能代替药物”的忠告语等内容，但是

竟有95.16%的此类产品在这方面都存在问题。除此之外，在减肥产品广告中经常出现一些绝对性语言，如“安全”、“不反弹”、“无毒副作用”等；承诺减肥功效的多用几小时、几天能达到什么效果、能减多少斤的字样。这类广告语也是国家严格禁止的，但这类违规也高达69.35%。还有，在减肥广告中违规使用专家和消费者名义和形象，“根据《保健食品广告审查暂行规定》第八条规定，明令禁止此类广告，但是此类广告违规仍然比较严重，达到67.34%。其中，消费者形象出现的频率要高于专家。”徐华峰表示，对于此次的监测结果，该协会将上报国家相关执法部门，并配合政府有关部门对该市场进行整治。

12. 2005年11月21日，阎先生在上海欧尚超市有限公司以432元的价格购买了大明虾5盒。12月12日，阎先生向超市所在地上海市杨浦区法院提起诉讼，称所购大明虾包装上标称重量和实际不符，且皆为过期食品，超市的行为已构成欺诈，要求超市按消费者权益保护法第49条规定，对所购大明虾进行退货并另行赔偿432元。而超市则认为，大明虾盒上标志“1”并非指一公斤，而是指一件，且阎先生也不能证明现在所出示的物品就是11月21日所购商品。超市并未伪造生产日期，不构成欺诈。审理中，承办法官通过计算机系统查询，发现阎先生自2004年4月21日至2005年12月12日，仅在杨浦区法院就作为原告提起了18起民事诉讼，被告均为辖区的商家，诉讼请求也均是认为商家构成欺诈，要求按消费者权益保护法第49条规定退一赔一。法院经审理后认为，阎先生在20个月内，仅在上海市杨浦区即提起18起以退一赔一为目的的诉讼，该情况足以说明：阎先生的购物、诉讼行为，已经不是一般意义上的普通消费者的

消费，而是以诉讼为方法、以营利为目的的非消费行为，不属于消费者权益保护法调整范围。阎先生采取有意购买再进行诉讼的行为，造成物品变质、腐臭，该损失应由其自负。据此，法院判决驳回了阎先生要求超市退货并按一倍货款进行赔偿的诉讼请求。13. 根据1995年颁布实施的《部分商品修理更换退货责任规定》，凡列入《实施三包的部分商品目录》和生产、经销者明示对其产品实施三包规定的，其销售者、修理者和生产者承担对产品修理、更换和退货的义务。

《规定》第八条规定：三包有效期自开具发票之日起计算，扣除因修理占用和无零配件待修的时间。三包有效期内消费者凭发票及三包凭证办理修理、换货、退货。第九条规定：产品自售出之日起7日内，发生性能故障，消费者可以选择退货、换货或修理。退货时，销售者应当按发票价格一次退清货款。第十条规定：产品自售出之日起15日内，发生性能故障，消费者可选择换货或者修理。换货时，销售者应当免费为消费者调换同型号规格的产品。第十一条规定：在三包有效期内，修理两次，仍不能正常使用的产品，凭修理者提供的修理记录和证明，由销售者负责为消费者免费调换同型号同规格的产品或者退货。第十二条规定：在三包有效期内，因生产者未供应零配件，自送修之日起超过90日未修好的，修理者应当在修理状况中注明，销售者凭此据免费为消费者调换同型号同规格产品。第十三条规定：在三包有效期，符合换货条件的，销售者因无同型号同规格产品，消费者不愿调换其他型号、规格产品而要求退货的，销售者应当予以退货；有同型号同规格产品，消费者不愿调换而要求退货的，销售者应当予以退货，对已使用过的商品按本规定收取折旧

费。三、申论要求 1. 结合给定资料并联系实际情况，用不超过300字的篇幅列出购买商品时，应该注意哪些关键环节，从而能达到更有效的保护自己的消费权利。要求有条理性，内容全面、具体。(35分) 2. 根据上述材料，自选某一角度，自拟题目，写一篇不少于1500字的文章。要求主题正确，观点鲜明，逻辑清晰，结构合理，有说服力，文字简明、流畅。(65分) 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com