

08年公务员录用考试申论标准预测试卷(三) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/495/2021_2022_08_E5_B9_B4_E5_85_AC_E5_8A_c26_495266.htm

一、注意事项 1．申论考试是对考生阅读理解能力、综合分析能力、提出和解决问题能力、文字表达能力的测试。 2．本试卷由给定资料与作答要求两部分构成。考试时限为150分钟。其中，阅读给定资料参考时限为40分钟，作答参考时限为110分钟。满分100分。 3．仔细阅读给定的资料，按照后面提出的“作答要求”依次作答。考生应在答题卡指定的位置作答，未在指定位置作答的，不得分。 二、给定资料 1．2005年9月5日，刘奶奶去某银行缴上月水电费时被告知，银行从9月份开始，代收水电费一律不收取现金，用户可以办银行卡缴费。刘奶奶已80高龄，从未使用过银行卡，再则，刘奶奶认为银行卡缴费不如现金缴费方便。但银行称，用银行卡代收水电费是规定，已贴出公告，不办卡者银行今后就不再为他代收水电费了。 2．最近，北京的宋女士收到河南某出版社从铁路托运来的两包书。两包书都用一面贴有化学纤维的防水特制牛皮纸里外包了三层，并用专用的化纤绳以井字捆得结结实实。当宋女士准备把这两包书转寄到外地时，却在邮局碰了钉子。邮局的工作人员告诉她，按照“规定”，邮件超过10公斤就要装箱，否则不能邮寄。无奈，宋女士只好花了18元买了两只邮局专卖的专用纸箱，将书装箱寄出。宋女士想不通，同样的包裹，为什么铁路可以托运而邮局就不能邮寄呢？中国消费者协会有关人士介绍，国家邮政部门对包裹包装要求的第二款明确规定：书籍、簿册等物品，可以用纸或布包装，捆扎前上

下加夹厚纸板或木板，以保护内件，避免损坏。包裹重量的限定为28公斤。宋女士去邮寄物品的这家邮局的“规定”与国家规定不符，属于典型的不平等的格式合同条款，限制了宋女士对邮件包装材料的选择权。随着市场经济的发展，人们可以选择的产品和服务品种越来越多，但随之而来的各种“条款”、“规定”也多起来。这其中有大量侵犯消费者合法权益的不平等格式条款和显失公平的行业惯例，严重侵害消费者利益，也就是所谓的“霸王条款”。特别是一些公用企业和具有独占地位的经营者，沿袭计划经济体制下的规定，或仅从行业自身利益出发制定格式合同，对消费者权利多方限制。其中以电信、铁路、电力等行业最为突出。比如，市场上销售的一些电话充值卡上标明，卡内金额过期作废，或到期后余额将被封存，必须再次购买新卡才能使用封存的余额。如此循环往复，就好像一个“圈套”，强迫消费者要么继续消费，要么蒙受损失。像邮政、电信等至今仍然带有浓厚垄断色彩的经营者，由于他们出售的商品或提供的服务是“独此一家，别无分店”，消费者没有充分的选择余地，要消费，便只有硬着头皮接受他们单方面拟订的不平等条款。

3. 据中消协统计，消费者对格式合同及其不平等条款的投诉主要集中在四类：一是电信、供电供水、供气供暖、公共运输等垄断行业；二是保险等具有一定独占地位的经营者；三是对商品房、家装、家具等标的额较高的消费品；四是对旅游、中介等服务行业。上述四个领域的“霸王条款”，主要表现是：合同制定方设置为自己免责的条款，明确指出发生任何后果概不负责；在格式合同条款中限制或排除对方的正当权利，只约定消费者的义务，不约定消费者的权利；

拟定合同时有意为自己设置不合理的权利，而减轻自己的义务；在消费者选择争议的解决途径时限制消费者的选择权等。这些格式合同有着共同的特点，一是格式合同的提供者往往利用其优势地位，在格式合同中列入一些不平等条款，消费者由于自身的弱势地位，对格式合同只能被动接受。二是经营者利用单方面制定的通知、声明和店堂告示等，逃避法定义务、减轻自己的责任，甚至将不平等条款强加给消费者。比如，‘ ‘ 商品售出概不退换 ’ ’、‘ ‘ 打折商品概不 ’ ’三包’ ’、‘ ‘ 本店对此次有奖销售活动拥有最终解释权 ’ ’等等。

4．长期以来，消费者对饭店不允许用餐者自带饮料等格式条款颇有微词。中国消费者协会3月12日表示，饭店的一些格式条款有违行业惯例，是损害消费者合法权益的违法行为。随着中国市场经济制度的逐步成型，绝大部分商品和服务的市场正由卖方向买方市场转化，但中国的消费者在很多情况下仍被厂家或商家的不合理的规定糊弄和胁迫。

5．中国消费者协会公布了首批“霸王条款”，涉及到商品房、物业、装修、金融保险、旅游、住宿、餐饮、邮政、公共运输等各个方面。说起“霸王条款”，消费者们并不陌生，比如某月手机因欠费停机，但停机不停费，月租费照收不误；买商品房，面积大小开发商说了算；商店、超市张贴的“贵重物品自理，丢失概不负责”、“本店商品售出概不退换”，等等，都属于此类。《消费者权益保护法》明文规定，经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式做出对消费者不公平、不合理的规定，也不得以此种方式减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。

6．(新华网北京2006年3月4日电)中国消费者协会日前启动“2005年度十大

不平等格式条款”评选活动，20个候选“霸王条款”都与群众利益息息相关，引起出席两会的代表委员们的关注。所谓“霸王条款”，就是一些经营者单方面制定的逃避法定义务、减免自身责任的不平等格式合同、通知、声明和店堂告示或者行业惯例等，限制消费者权利，严重侵害群众利益。“霸王条款”之所以遭到广大消费者的痛恨，是因为个别商家利用信息不对称、供求关系不平衡，将不平等的消费条款强加给消费者。很多时候，由于消费者是以个人形式面对集体形式的商家，存在心理弱势，往往不得不自认倒霉，花了冤枉钱还得受窝囊气。近年来，消费者通过打官司等方式反击“霸王条款”的新闻屡屡见诸报端。参加两会的代表、委员也多次“声讨”，但“霸王条款”至今仍在一些行业和领域盛行，甚至愈演愈烈。究其原因，除了一些商家无视法律和社会正义之外，新华社记者在对一些“霸王条款”的调查中发现，有的部门多次表示要加强对“霸王条款”的治理，但迟迟不见行动；也有个别部门采取漠视态度，得过且过；还看一些领域的“霸王条款”找不到责任部门，或部门之间相互推诿。可以说，政府职能部门监管不力是“霸王条款”长期横行的根本原因。“霸王条款”与我国日趋成熟的消费市场格格不入。事实上，“霸王条款”不仅损害消费者权益，也不利于商家自身的长远发展。如果商家不是更多地考虑提高产品和服务质量，而是把脑筋放在如何限制消费者上，这样的企业肯定走不了太远。要让“霸王条款”在市场上消失，光靠消费者自身或是消费者协会的力量远远不够。政府相关部门应当切实负起职责，以群众利益为出发点，依据法律规范商家拟定的各种消费条款，对经批评教育仍不纠

正的商家施以经济、行政处罚，铲除“霸王条款”生存的土壤，让消费者花钱花得扬眉吐气。7. (上海证券报2006年03月15日)今天是“3·15国际消费者权益日”。今年“3·15”消费者最关心哪些问题?中国社会调查所对北京、上海等城市1500位公众的调查显示：45.3%的被访者最关注霸王条款和不平等合约。在众多的“霸王条款”中，理财领域的“霸王条款”也很引人注目。某著名网络近期在网上展开的一项金融维权调查中，八成多的网友表示在2005年的投资理财过程中有被侵权的经历。而在相关的领域选择中，除了股市之外的其他各个领域，最受网友深恶痛绝的“霸王条款”分别是在保险、房产、银行和汽车领域中。在保险领域，寿险代理人夸大宣传以及寿险条款释意不清无疑是人们最为关注的，由于目前大部分的保险条款晦涩难懂，加上都是格式条款，投保者无疑处于绝对的弱势地位；房产领域的“霸王条款”在房地产市场处于高峰的时候，并没有引起投资者的关注，但随着楼市进入盘整后逐渐显现出来，除了新楼盘之外，二手房以及商铺的问题同样很严重；银行的“霸王条款”虽然从数额上看并不大，但是由于涉及面广，从银行单方面更改条款开始收费，到在银行中被银行营销人员误导，购买了自己并不适合的理财产品，逐渐开始受到了人们的关注；至于汽车领域的问题，则是一些经销商将卖车与车险捆绑起来，导致消费者在遇险时索赔无门。同时，购车合同内玄机重重，也使得消费者免不了吃哑巴亏。最近，深圳6名投保人将一家著名的保险公司告上了法庭，无疑使人一下子看清了重疾险的“真面目”，原来“保险伞”竟然是一个大“陷阱”：事实上，赔付的条件是你不仅要得条款规定的病，还

要按规定的方法诊断与治疗，甚至还要按规定的症状去生病，而获得赔付实际上意味着被保险人基本上已进入高危或死亡状态。至于信用卡的“陷阱”也是由消费者发现并在媒体上披露的。其实，无论信用卡是否处于激活(即开通)状态都要收取年费。不少消费者在办理信用卡时都认为，如果没有开通就不会收费，银行的工作人员也不会提醒你，但这在有关的条款中已经说明了。到了收费的时候，你就不得不交了。这种“霸王条款”对于那些申请了信用卡副卡的用户来说无疑是很值得关注的，因为一旦申请了，无论开通与否都要收费。而且，目前一些信用卡是根据自然年计收年费的，而非按实际的“年”收取的。从有关房产纠纷来看，五大新动向值得关注：一是退房；二是因变更小区平面布局引发的纠纷多；三是房屋装修质量问题明显增多；四是售后包租纠纷增多；五是因贷款办不出引发的纠纷增多。值得注意的是，其原因基本上都是由于买房者在签署合同时对于格式条款基本上没有修改并附加有关的协议。近几年来，中消协受理的汽车消费投诉量占当年投诉总量的比例逐年大幅增加。由于没有统一、规范的格式合同，目前的购车合同绝大多数是由经销商单方面制定的，保护的只是经销商自己的权益。签了购车合同，交了定金，可交车日期一推再推，退车又不退定金，消费者往往会维权无门。加上一些经销商将汽车的购买与车险捆绑，消费者稍不留神或许就会栽摔得“头破血流”。特别是不少经销商会以“保得多就赔得多”为诱饵误导车主超额投保，从中赚取更多的代理费。实际上，保险公司赔多少完全根据汽车出险的实际情况而定，并不会因为你保得多就赔得多。

8. 经济学家、北大中国经济研究中心常务

副主任海闻教授认为，所谓霸王条款之所以能够长期存在于消费领域，原因有二：首先是生产者和经营者处于垄断地位，消费者别无选择；其次是信息不对称，消费者不知道自己可以选择什么。海闻认为，要解决这一问题，关键是打破垄断，要打破垄断，就必须引进市场竞争，只要有了充分的市场竞争，消费者就可以对其产品和服务进行自由选择，在这种情况下，谁再制定霸王条款，谁就会失去消费者。对于那些不能够引进市场竞争、自然垄断的行业，政府就必须站在消费者立场上对其进行管制才能使消费者的利益得到有效的保护。海闻消费者目前遇到的最大问题是生产者或者经营者都是有组织的，而消费者虽然人数众多，但是因为很少有人愿意去抗争，很难形成有组织的力量去对抗生产者或者经营者，因此消费者始终是弱者，所以政府必须对生产者和经营者的显失公平的行为进行制约。对于消费者用法律武器来维护自己的权益，海闻指出，消费者完全可以这样做，但是只有给侵权者以比较重的惩罚或者使其支付数额比较巨大的赔偿，才能对垄断企业形成威慑，否则不但对侵权者不起作用，也不利于鼓励和提高消费者维权的积极性。

三、作答要求

(一)请用不超过200字的篇幅，概括出给定资料所反映的主要问题。要求：概括全面，层次分明，条理清楚，表述简洁。(20分)【参考答案】当前存在的种种“霸王条款”严重违背了市场经济资源配置规律，侵犯了消费者的利益，造成了事实上的不平等，人民群众反映强烈，影响了社会的和谐。“霸王条款”是由于行业垄断、利益驱动、信息不对称、监督不力等造成的。完善社会主义市场经济体制，维护公平的社会经济秩序，必须治理和克服“霸王条款”。

(二)请就如

何解决给定资料所反映的主要问题提一些建议措施。 要求：体现针对性和和可操作性，思路清晰、条理清楚，不超过300字。(30分)【参考答案】 1．引进市场竞争机制，彻底打破垄断，弱化某些行业“老大”的传统垄断地位与垄断优势，努力促成消费者与经营者的“势力均衡”。 2．完善相应法规，强化政府监管，规范企业行为，切实维护消费者利益。 3．政府要加强与行业协会的协作，共同监督。 4．加强消费者的维权意识。通过媒体等多种途径向消费者宣传“霸王条款”的表现形式及维权方法和途径，提高消费者的维权意识。 5．加强反垄断立法工作，强化对不平等格式条款的强制性规范，严肃处理对不平等格式条款拒不改正、拖延推诿的经营者。 6.工商部门组织指定“霸王条款”的行业或商家，以建立“公平竞争的市场环境”为目的的开展服务教育学习。

（三）根据给定资料，自选角度，自拟标题，写一篇1200字左右的文章。要求：中心明确、内容充实、条理清楚、联系实际，行文流畅。【参考答案】略。 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