

2019 年 519 事业单位联考《综合应用能力》(A 类)

考试时间: 120 分钟 总分: 150 分

注意事项

1. 本科目满分 150 分, 时限 120 分钟。
2. 请在本科目答题卡的指定位置按要求填写(涂)姓名和准考证号。
3. 请用黑色字迹的签字笔或钢笔在答题卡的指定区域内作答, 超出答题区域的, 作答无效。在题本上作答无效。
4. 所有题目一律使用现代汉语作答, 未按要求作答的, 不得分。
5. 监考人员宣布考试结束时, 考生应立即停止答题, 将题本、答题卡和草稿纸整理好放在桌面上, 待监考人员清点无误后, 方可离开。

【背景材料】

材料一

C 市急救指挥中心是市卫生健康委员会下设的事业单位, 承担全市社会急救医疗的组织协调、调度指挥、应急处置和急救培训任务, 中心下设综合办公室, 信息调度科等 6 个科室, 综合办公室负责中心的文秘、信访、接待、档案管理、对外宣传、安全保卫, 与全市应急联动系统和急救网络单位之间的协调等工作。信息调度科负责 120 报警电话受理、急救车辆与急救人员安排、110 指挥中心转办的社会紧急救助服务、区县二级指挥平台业务指导、院前急救统计、通信网络信息管理工作。科内成员包括科长赵雪梅、副科长李明、科长助理夏至及 28 名调度员, 科内女性成员占 90% 以上。

110 联动工作月报会：

科里加强了对调度员的教育和培训，持续改进联动出诊流程，今年响应率达到 100%。110 社会紧急救助联动工作领导小组办公室通报表扬了我们。

最近工作安排：

1. 在周例会上强调两件事：一是调度员团队建设方案得到中心领导认可，加强以老带新的团队建设，注重开展结合女职工特点的团建活动；二是进一步强调工作责任心和职业道德。

2. 开展先进事迹宣讲活动（第 9 次）。邀请急救系统先进典型进行宣讲。

3. 开展典型调度案例分析会，要求全员参与。调动大家学习案例的积极性，尽快把典型案例发下去，让大家提前学习准备。

4. 组织理论学习。安排两次理论学习会，学理论的劲头不能降低。

加紧落实：

在全省急救指挥中心信息调度经验交流会上，我们的制度体系获得高度认可。省卫健委领导要求我们尽快形成制度汇编，供其他兄弟单位参考。目前已成熟的制度文件包括：《调度员交接班制度》《调度员绩效面谈管理办法》《调度员 110 联动网络派单任务受理操作规范》；需要进一步修订完善的制度文件包括：《信息调度科日常 120 受理规范及考核细则》《调度员培训日常管理办法》；需要制度的文件还有：《信息调度课学习型组织管理办法》。

一点感想：

1. 风灾期间，马大姐等 6 名女同志主动要求加班，连续

加了二十多天班，这个很不容易。科里对她们进行了表扬，将她们树立为先进典型，并号召大家向她们学习，在先锋模范的感召下，科里形成了比、学、赶、帮、超的浓厚氛围，其他同志而也都一个顶俩，加班加点，没有怨言。

2. 我们科以女同志为主，为展示当代女职工蓬勃向上、乐观进取、奋发向上的精神风貌，中心要求我们开展升级“巾帼文明岗”创建工作。我觉得我们确实有这个实力，这么优秀的团队，就应该好好宣传。下一步我们要将创建工作与日常调度工作结合起来，经常性地组织业务探讨，落实岗位职责，规范岗位行为，倡导职业文明。

（二）副科长李明

汇报工作：

这次去 W 市学习收获很多，特别是 33 种紧急病情的电话指导施救规范用语，这个要和大家分享一下。这次出去学习，我们团队学习热情高，授课老师很满意。

与急救培训科进行协调，今年要在全省 120 调度岗位技能培训中加上电话指导施救的培训内容，持续提升电话施救能理。

下一步要继续强化调度员电话问诊等业务知识的学习，开展岗位大练兵活动，进一步提高调度员的业务水平。

最近很多人没有调休了，大部分调度员已经疲于应对，有些甚至出现了倦怠情绪，这样下去要出问题，需要和中心沟通一下，要加强人员的调配工作。

几个重要的问题：

典型调度案例分析会上，让张丹介绍在求助者位置表述不清的情况下如何处理，最好是让大家商量出来一个模版。

特别强调：调度救护车的时候，一定要向随车医护人员说

明救助者的病情状态。

实战演练中出现的问题必须在下周例会上进行讨论，这次雨佳他们几个表现其实挺好的，响应及时、服务到位，要给予表扬。

几点感想：

这几年急救模式变化很大，但因为培训到位，科里的工作过渡得很顺利，较好地实现了生命急救目标。

我们科工作性质特殊，肩负着抢救危及生命、护佑市民健康的重任，被误解、被埋怨也在所难免。我们这些调度员充分发扬了中国女性的传统美德，隐忍大度、顾全大局，凭借女性特有的耐心和细致，抢救了一条又一条的生命。

（三）科长助理夏至

今天，张丹接到一个6岁孩子拨打的电话，说他爷爷病重，但语无伦次，讲不清楚病情和地址。张丹一遍安慰孩子，一边引导他，及时进行了救助。这孩子可能是有史以来年龄最小的电话求助者，他家地方又不好找，张丹能够询问出来，确实将女同志耐心细致的特点发挥到极致，也体现出扎实的业务功底，不愧为我们的“服务明星”。她入职才两年，但是对调度工作非常热爱，积极向同事们学习急救专业知识和调度技能。尤其是在城区地理方面，下来很多苦功夫，不仅把街区图背得滚瓜烂熟，而且自己也徒步走街串巷，深入了解街道、社区的具体分布，成了“活地图”。这个月的绩效面谈会上要好好表扬一下她。

最近，中心举行了公众开放日活动。参加活动的市民参观了调度指挥中心大厅，了解了呼救派车的整个流程，掌握了正确拨打120的方法和呼救后需采取的正确做法等。我主讲了“急救在您身边”的讲座。活动取得了较好的效果。参观

者李大姐说，以前大家对 120 急救不太了解，通过参加这次活动，不仅了解了 120 急救工作的酸甜苦辣，还学习到很多急救知识，掌握了不少急救技能。

（四）工会委员刘丽

我们的同志积极参与各项社会公益活动：与扶贫对象村的 2 名贫困学生、3 位孤寡老人结成了对子；参加中心扶贫帮困活动 4 次；义务献血 10 人次；开展各类捐款活动，金额总计 6580 元。

关爱女性职工，组织一年一次的妇科体检；对患病职工进行走访慰问；充分结合女性职工多的特点，组织职工开展形式多样、内容丰富的文体活动，增强了科室的凝聚力。

【任务】

假如你是 C 市急救指挥中心信息调度科科长助理夏至，请根据背景材料完成下列任务。

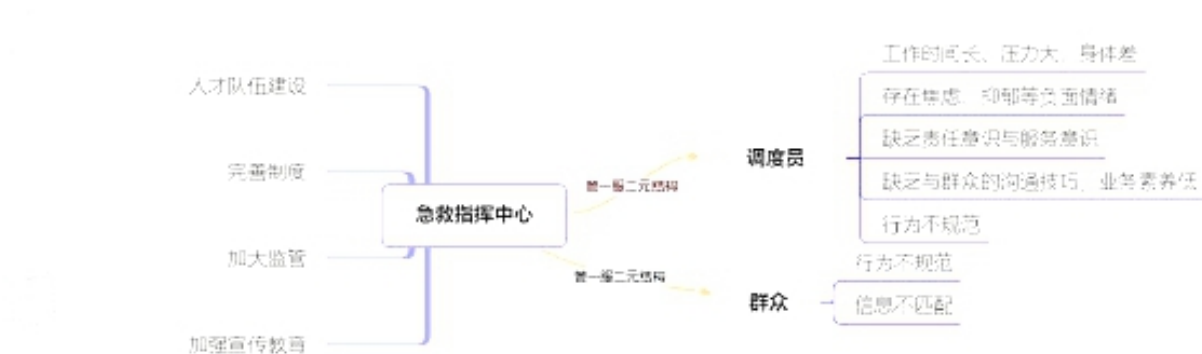
一、材料二中的访谈记录反映出 C 市急救调度工作存在一些问题，请就此提出改进建议。（30 分）

要求：建议具体、可行，针对性强。字数在 250 字以内。

【解析】

本题主要考察考生的计划与控制能力，需要考生利用系统分析的方法对机关工作进行分析，发现 C 市急救调度工作当中所存在的所有问题，然后根据问题提出解决问题的建议。

【思维导图】



【参考答案】

我将提出以下几个方面的建议：

1. 人才队伍建设：招聘人员，建立员工调配和激励制度，合理安排工作时间；安抚员工情绪，定期进行身体检查与心理疏导；通过培训提升员工的服务意识与业务技能，提高与群众沟通的方式技巧；

2. 完善制度：建立应急处理制度，完善工作流程，合理调度救助资源；

3. 加大监管：对违规拨打求助电话的行为予以惩罚；设立监督举报电话，鼓励群众对调度中心的工作进行监督；做好员工的考核及评价工作。

4. 加强宣传教育：向群众说明“微急救”公众号使用方法，帮助群众了解正确的急救知识与求助程序；进行普法宣传，杜绝乱打电话的行为，营造良好的社会氛围。

二、根据材料三中的调研情况，C市急救指挥中心拟举办宣传推广活动，以提高“微急救”公众号的使用率。（40分）

1. 针对市民的疑惑，列出最需要解答的五个问题。

要求：指向明确、简明扼要；字数在150字以内。

【解析】

该题主要考察学生信息归纳能力及文本删减能力。作答任务为针对市民的疑惑，列出最需要解答的五个问题。首先，题干明确主体要针对市民，所以要站在市民的角度考虑问题。其次要素词明确为疑惑，那么就要注意关于不信任、质疑等表述。最后，将相关要点归纳分类，得出答案。

【思维导图】



【参考答案】

最需要解答的五个问题：

1. “微急救”信任问题：关于功能介绍、使用效果、使用流程及责任机构。
2. 费用支付：具体支付方式和收费标准。
3. 专业保证：是否可提供专业性的急救服务。
4. 技术支持：“一键定位”是否准确及预计到达时间是否准确，是否具备反馈提示。

5. 信息安全：用户信息是否安全，监管是否到位。

2. 列出“微急救”公众号宣传推广的下一步工作重点。

要求：有针对性，切实可行，分条列项作答；字数在 100 字以内。

【解析】

本题考察的核心能力是计划控制能力，要求考生在明确当前问题的基础上，更好地开展宣传推广工作。通过阅读给定材料发现，之前的宣传工作在宣传内容、宣传方式、后台技术和后台系统等方面存在问题。因此，下一步的宣传工作重点需围绕这几个方面来书写。

【思维导图】



【参考答案】

1. 提升宣传效果：线上线下立体宣传，确保各年龄段全覆盖，增加粉丝量、提高认同度与使用率；2. 丰富宣传内容：宣传成功案例，增设使用方法、收费方式、急救知识等内容；3. 加强技术支撑：完善定位、信息保护等功能；4. 继续优化系统：完善急救服务体系，提供高效便捷的服务。

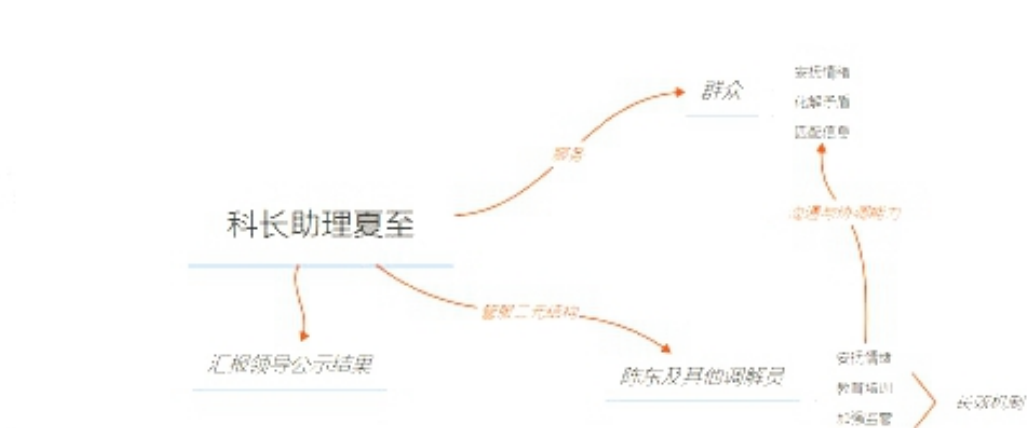
三、面对材料四中目前的状况，你会做好哪些方面的工作，以妥善处理此次投诉事件。（35 分）

要求：角色定位准确，考虑周全，有理有据；字数在 400 字以内。

【解析】

本题主要考察沟通协调能力和计划控制能力，需要考生应用“管、服”二元结构的相关知识解决问题。根据沟通协调能力的相关知识点，首先要安抚郭先生情绪和心理疏导工作，通过匹配信息化解矛盾进而解决问题；其次，运用计划控制能力相关知识点，将本次案例作为典型案例，形成长效机制。

【思维导图】



【参考答案】

我将做好以下几个方面的工作以妥善处理此次投诉事件：

首先，对郭先生表示歉意；安抚郭先生情绪；做好信息匹配工作，讲解工作人员的工作方式目的与出发点是为了救援，最终实现获救，让他充分理解；对其健康表示关心，最终化解矛盾。

另外一方面，安抚陈冬情绪，肯定其工作，表示同理心理解，但要求其对工作行为方式进行规范改进，做到规范施救

用语。

其次，对工作人员进行沟通协调能力培养，提升业务专业素养，再完善接电流程。

再次，以陈冬事件为案例，召开全体调度员工作会议，安抚员工情绪，肯定工作价值，提高价值认同，形成正能量工作氛围。组织业务研讨，落实岗位职责，规范岗位行为，倡导职业文明。健全监督管理制度，形成长效机制。

最后，反馈结果，将事件处理结果汇报综合办公室，征询同意后向公众进行公示

四、科长赵雪梅将在全省“巾帼文明岗”创建工作经验交流会上发言，请你根据材料五，为她撰写一份发言稿。（45分）

要求：紧扣材料，主题明确，层次分明，语言得当；字数在 700 字以内。

【解析】这道题目为应用文写作，由题目可知这篇应用文写作的文种为发言稿。发言稿的格式较为简单，只需要标题和称谓即可。但要注意这篇发言稿较为特殊，是在全省“巾帼文明岗”创建工作经验交流会上的发言，因此考生要注意此题中发言内容对于工作的总结性。根据应用文“凭”“事”“断”的写作方法，首先要在第一部分“凭”中交代背景，也就是介绍单位情况和所获得的荣誉，其次在第二部分“事”中分条列点将本单位所作的工作罗列出来，最后第三部分的“断”进行简单总结。此题的文字书写量为 700 字以内，但也要注意字数不宜过少。

应用文

应用文写作	题型	发言稿
	文种	发言稿
	身份	C市急救指挥中心信息调度科科长赵雪梅
	目的	全省“巾帼文明岗”创建工作经验交流会发言
	要求	紧扣材料，主题明确，层次分明，语言得当
写作	先 背景	C市急救指挥中心信息调度科简介，工作内容，取得的荣誉 一、狠抓学习和培训，急救规范用语，先进事迹，理论学习，形成氛围，救助站培训任务 二、完善制度建设并加强落实，包括交接班制度、绩效管理办法、操作规范、考核细则、培训管理办法和组织管理办法，联动出诊流程，例会 三、注重团队建设，老青帮，团建，定期体检，激励作用，树立榜样，落实岗位职责，规范岗位行为，倡导职业文明 四、公众开放日活动，知识讲座，急救方法和急救技能 五、参与社会公益活动，扶贫，义务献血，各类捐款活动
	事 经验	工作还存在不足，以后努力方向
	断 总结	

【参考答案】

巾帼不让须眉，传递正能量

各位参会代表：

你们好！我是 C 市急救指挥中心信息调度科科长赵雪梅，很荣幸今天能在这里进行发言。信息调度科负责 120 报警电话受理、急救车辆与急救人员安排、110 指挥中心转办的社会紧急救助服务、区县二级指挥平台业务指导、院前急救统计、通信网络信息管理工作。近年来，我们共获得国家级荣誉一次，省级荣誉三次，市级荣誉四次。下面，我将结合实际工作情况谈几点认识。

一、狠抓学习和培训。一方面我们多次组织外出学习，将学习到的电话指导施救规范用语运用到工作中；另一方面，格外重视内部培训，学习急救系统先进典型案例及理论，形成比、学、赶、帮、超的氛围。另外我们科还承担区县救助站的培训任务。

二、完善制度建设并加强落实。根据我们科的工作实际，制定并完善了交接班制度、绩效管理制度、网络派单操作规范、考核细则、培训管理办法、组织管理办法等相关制度，

材料二

长期以来，C市急救指挥中心工作繁忙，每天接听的电话总数达三千多个。调度员满负荷工作，高度紧张，压力很大，每天还会接到一些误拨电话和骚扰电话，工作节奏被严重干扰。尽管如此，调度员们有时还会被投诉，投诉主要集中在“服务态度不佳”“救护车到达不及时”“反复确认信息，耽误救助时间”“不按求助者的要求送患者去指定的医院”等方面。因此，部分调度员出现了急躁、抑郁等负面情绪，有的还产生了辞职的想法。为此，中心请来心理咨询结构为调度员们进行疏解。以下是心理咨询师对部分调度员的访谈记录：

甲：太累了！神经一直绷着，像上了发条。坐在电脑前，右手始终不敢离开鼠标，电话铃声一响，立马就说“120-xx号，请讲”。虽然有“微急救”公众号，但是大家还是习惯电话求助，我每天要接一百个电话。我不是本地人，有的求助者说的方言听不懂，描述的症状也五花八门，总是担心自己的判断不准确。压力真的好大，感觉已经吃不消了。

乙：工作太忙、没有规律、根本顾不上家，更没有什么节假日。我干这行已经三年了，一日三餐都不正常，经常胃疼、腰疼、手腕疼、嗓子哑更是常事。我们做调度员的，80%以上都有咽炎。我本来是个路盲，地名地形对我来说就是天书，以前一接电话，听人说东南西北就发懵，现在好多了，C市地图已经“印”在我脑子里了，为此我可没少下功夫。

丙：我们中心大厅墙上有“生命相托，分秒把握”八个大字。领导们也一直强调我们岗位的特殊性，别人的工作可以等一等、放一放，可我们这是救命活儿。有些人觉得干我们这行久了，就看淡了生死，但事实并不是这样，要是没救助成功，我就总觉得是自己没尽到责，过不去自己的心理关，

同时持续改进联动出诊流程，使响应率达到 100%。开办每周例会发现工作中存在的问题并持续改进。

三、注重团队建设。采取以老带新的团队方式，结合我们科以女同志为主的特点，开展相关的团建活动，定期组织体检，关爱女性职工健康，对患病职工进行慰问，起到激励作用，树立榜样，落实岗位职责，规范岗位行为，倡导职业文明。

四、公众开放日活动。举行公众开放日活动及知识讲座，让参加活动的市民掌握呼救的正确方法和急救技能。

五、积极参与社会公益活动。我们的同志与扶贫对象对接，积极参与义务献血和各类捐款活动。

当然，我们工作还需完善。我们仍要继续对员工工作进行协调，规范施救用语，提升救援能力，继续强化业务知识业务水平，关爱员工健康，关注员工情绪。

我们能获得今天的荣誉离不开上级领导的关心和支持，离不开急救指挥中心信息调度科的管理，也离不开每一位同事的辛勤付出，我们将继续完善工作。我今天的分享到此结束，谢谢大家！

所有题目必须在答题卡上作答！

下班回家了心情都不好。

丁：经常一接到电话，什么都没来得及问，对方就催我们派车，还说来晚了就要投诉。有时候还要挨顿骂，但我们也只能忍着。求助者总希望一打电话救护车就能马上到，这种心情我们很理解，但事实上不可能啊。120 急救有时是“一阵儿活”，赶上任务扎堆了，用车就会很紧张。再说从接单到派车需要一定的响应时间，路上还可能会堵车，我们也只能干着急。

戊：有次上晚班，电话一接通，对方就急促地连喊“快点，快点过来！有人倒地上了。”我问地址时，对方说“火车站”，当我问是哪个火车站时，他愤怒地质问“火车站你都不知道，是不是 C 市人啊？你这种素质，怎么干活的？”有时求助者描述的地方大概在哪我们知道，但就是不能问他“是不是在 XX 地”，因为求助者在慌张的情况下，很容易下意识地说是。我们会尽量引导求助者描述准确位置，但却被误解为耽误时间，有时还会被投诉。我们组陈冬那么认真尽职，因为一句话就被投诉了，这样谁不委屈啊！

己：很多求助者打电话时情绪很激动，加上慌乱紧张，不敢实施任何急救，可有些疾病的最佳抢救时间就是这几分钟啊！有次我试图指导一位男士对他母亲进行心肺复苏，他却吼道：“你就是个接电话的，说那么多干嘛，赶快派车啊！我又不是医生，我哪儿会啊！”然后就挂了电话。其实我已经派车了，但还想抢时间，对他进行施救指导，可惜他不听，结果老太太错过了黄金抢救时间，去世了……

庚：电话再多我也不烦，工作再累我也不怨，但最讨厌那些乱打电话的人。经常有小孩打电话来，接通就咯咯地笑，家长也不管管。有的电话问保健知识，有的求安慰，还有让

给送药的，不给送就骂。什么开车撞到狗啦、夫妻吵架啦都不算稀奇，更夸张的是有的人喝醉酒打来电话说一些污言秽语。有时候我接了上百个电话，近一半都与急救无关。给我们增添麻烦事小，挤占了生命通道才事大，就没办法治治他们么？

辛：有时候救护车到了，却联系不上救助者，有时候人倒是找着了，可人家又不要车了。有位老太太半年内打了一百多次电话，我们派的车，大多数时候她都不上。明知道很可能跑空，可又不敢不派，她有高血压、心脏病，又是独居，万一出事了呢？出车的同事抱怨我们不仔细甄别，可电话里哪知道真假啊！另外，调度原则是就近就急，我们会根据所在位置、患者病情和医疗资源状况等因素来安排接诊医院，但有些人只愿去三甲医院，或者自己想去的医院，拒绝接受安排，还以为我们有什么猫腻。

材料三

2018年3月29日清晨，小吴突发腹部绞痛，室友小傅通过C市“微急救”微信公众号的“帮他人呼救”功能，替小吴“一键呼救”了120热线。C市急救指挥中心电脑显示屏上立刻出现了救助者的地址、呼救原因和联系电话等详细信息。调度员用最短的时间与小傅核实报警信息后，立即调派了距其最近的医院出诊。8分钟后，医护人员随救护车到达了小吴的住处，将他接到医院进行诊治，实施了手术治疗，小吴得到了成功救治。

这是C市急救指挥中心“微急救”公众号上线后，接到的第一例市民微信报警。“微急救”公众号具备“精准定位一键报警”“急救微课健康指导”“AED（自动体外除颤器）点位

一键导航”“车辆甄别规范服务”“在线支付”五大功能，可以实现“为本人呼救”“为亲友呼救”“为他人呼救”三种呼救模式，保障各种情况下的求助者都能得到周到的服务。“微急救”的上线旨在完善C市院前急救服务体系，为市民提供更加便捷、高效的急救服务。但“微急救”上线以来，实际使用情况不容乐观。目前C市“微急救”公众号的关注人数仅为7610人，进行求助的只有11人次。为此，急救指挥中心要求信息调度科调研“微急救”使用率低的原因。以下是信息调度科通过街头访问获得的部分信息：

白小姐（20岁）：“微急救”？不太清楚啊，网上没见过介绍啊。不过我觉得这离我有点远哎，我用不着120。

关女士（年龄不愿透露）：急救这么专业的事儿，在微信上能学到什么啊？有没有效果也不知道，这可是生死攸关的大事儿啊！

李女士（52岁）：前段时间倒是在电视上看到过，但我儿子说得在微信上注册，还要把住址、电话、健康状况什么的都写上，那多不安全啊！我最怕那些卖保健品的给我打骚扰电话了。

陈先生（35岁）：“微急救”刚推出时我就关注了，但一直没用过。如果我用“为他人呼救”功能帮别人呼叫，结果他们拒不缴费，会不会让我付费，或者影响我的信用记录？

王女士（40多岁）：我可不敢用微信叫120，听不到声音，哪知道人家真的派车没有，万一耽误了可不得了！

孙先生（55岁）：好像在报纸上看到过这事，但听说那个“一键定位”不能准确定位到病人家，再说要是我预留的地址和发病的地址不一致，派急救车时会不会搞错啊？

张小姐（24岁）：我之前看到过报道，说“微急救”的后

台技术支持不是很稳定，尤其是她预计的到达时间不准！而且我想了解的一些急救知识，上去看了下，也没找到。

周女士（68 岁）：我的老年机能安装吗？别的手机我也不会用啊，打电话不是挺好的吗？以后是不是没有 120 电话啦？那可太不方便了！

蒋先生（42 岁）：“微急救”是个平台吗？谁负责管理？万一我们的信息泄露了，谁来负责？

材料四

2018 年 12 月 10 日 23 时 31 分，调度员陈冬接到一通求助电话。

“赶紧派救护车来，我太难受了，要晕倒啦。”求助者说完这句话，电话就挂掉了。陈冬赶紧回拨电话，询问对方：

“您的详细地址是哪里？”

求助者声音虚弱：“我在家里……快派车来吧……”

“您家的具体地址在哪里？”

“温馨家园 5 号楼 501！”

“附近有明显标志物吗？”

“电视塔旁边。”

陈冬一边在地图上查找，一边调度车辆，填写 120 急救单。

“好的，您哪里不舒服？”

“我头晕，站不起来，还特别想吐。”

陈冬进一步询问原因，求助者说：“我在洗澡，突然就不舒服了。”凭着多年的工作经验，陈冬敏锐地判断可能是煤气中毒了，她追问说：“您开窗了吗？”

“没有，太冷了，窗都关着呢。”

“您还能动吗？”陈冬问。

求助者表示勉强能动，陈冬立刻告诉他：“请马上把窗打开，把头伸到窗外！您很快会听到救护车的声音。听到声音之后再挂电话。”

求助者嘟囔了一句：“啊？天这么冷！”

陈冬着急地说：“您赶紧的啊，别怕冷啦，还要不要命了！另外赶紧把门打开！”

“啊？这么冷的天，还要开窗开门？”

陈冬想让求助者在失去意识之前赶紧自救，于是提高声调说：“都什么时候了，您还怕冷，这种情况死亡率很高的！”

“哦，好吧……”

一周后，中心综合办公室接到市民郭先生的投诉，反映有调度员接电话时态度不好，语气生硬，还说出了“死亡率很高”之类的话，给当事人造成巨大的心理压力，要求处分调度员。综合办公室对郭先生反映的情况进行了核实，确认是陈冬接听了电话，根据当时的情况和相关规定，作出了不予处分的决定，但要求信息调度科妥善处理此事，建议科里与投诉者沟通，由陈冬向其道歉，并于五个工作日内向综合办公室反馈该事件的后续进展。

信息调度科科长助理夏至负责处理这件事情，当夏至将处理意见告诉陈冬后，陈冬情绪激动，表示不能接受。“我不道歉！救人怎么还救出错了？我加重语气完全是为了他好啊，希望他引起重视，再说冬季煤气中毒的死亡率高也是事实，又不是故意吓唬他，磨磨唧唧不抓紧时间自救可能连命都没啦！”

陈冬的事情很快在科里传开了，大家对此事意见不一。有人认为道个歉也没什么大不了的，就是一句话的事儿，何必让投诉者揪着这个事情不放，到时候负面影响可能会更大。

但大部分人认为陈冬没有错，院前急救指导是调度工作中的重要环节，如果求助者不配合，调度员就无法开展这项工作。调度员的语气坚定，是帮助求助者稳定情绪，跟态度不好完全是两回事。甚至还有些人认为这样的处理完全就是息事宁人、委曲求全，调度工作本来压力就大，还经常受委屈，外人可以不理解，自己人不能心里没数，让陈冬去道歉的做法，实在太让人寒心了。

这起投诉事件对信息调度员们的情绪影响很大，科里这几天士气低落，工作氛围比较差，夏至对目前的状况有些担心。

材料五

近日，C 市急救指挥中心信息调度科被授予省级“巾帼文明岗”荣誉称号。“巾帼文明岗”是以妇女为主体，在生产、经营、管理和服务等工作岗位上创建的体现高度职业文明，创造一流工作业绩的城乡一线妇女集体。省文明办、省妇联将于下个月联合召开全省“巾帼文明岗”创建工作经验交流会，C 市急救指挥中心被选为发言单位。为准备发言材料，夏至搜集整理了如下材料：

一、信息调度科 2018 年部分工作数据：

	统计指标	第一 季度	第二 季度	第三 季度	第四 季度
日常工作	呼叫总量 (万人次)	28.9	26.3	28.2	29.1
突发	群体性突	9	13	15	16

事件	发伤亡事件（次）				
	救治伤员（人次）	223	263	305	330
学习 培训	外出学习（人次）	1	6	2	3
	内容培训（次）	18	16	18	17
	承担区县救助站培训任务（次）	1	3	2	2

二、近三年信息调度科所获主要荣誉一览表

2016 年	全国青年文明号
2016 年	全省五四红旗团支部
2017 年	全省双创工作志愿服务先进单位
2017 年	全市先进基层党组织
2017 年	全市优秀青年志愿服务队
2018 年	市三八红旗手（赵雪梅）
2018 年	全市突发公共卫生事件应急处置工作先进团队
2018 年	全省急救指挥中心调度技能大赛团体一等奖

三、2018 年工作记录摘录：

（一）科长赵雪梅