

山西省考朔州市面试题（网络版）2025年5月17日 上午

扫描下方二维码下载妙学吧APP 刷海量题库掌握最新热点



QQ扫码直接下载
微信扫码到应用市场下载
支持所有机型

【问题1】

在食品展销会现场，一位消费者接连品尝了多家参展企业提供的试吃食品。没过多久，她便出现呕吐、腹泻等不适症状。当消费者要求涉事企业承担责任时，这些企业坚称自家产品绝无问题，相互推诿责任，甚至发生争吵，现场秩序十分混乱。如果你是现场的工作人员，你会怎么处理？

【问题1参考答案】

面对食品展销会上消费者因试吃出现不适症状，而涉事企业相互推诿、现场秩序混乱的突发情况，作为现场工作人员，我深知这不仅关系到消费者的健康权益，更影响到展会的公信力与公共安全。我会秉持以人为本、依法依规、快速处置的原则，立即采取行动，稳定现场秩序，查明事实真相，妥善化解矛盾，维护各方合法权益。

首先，我会迅速启动应急响应机制，第一时间控制现场局面。我会立即联系现场安保人员，协助疏散围观群众，避免事态扩大，同时开辟应急通道，确保后续医疗救援和调查工作能够顺利进行。我会以冷静、坚定的态度向涉事企业和消费者表明，现场混乱无助于解决问题，请大家保持理性，配合工作人员开展工作。我会将消费者转移到相对安静的区域休息，并安排专人陪同安抚情绪，了解其具体症状和试吃过的企业信息，为后续调查提供线索。

其次，我会同步开展紧急救助与初步调查工作。消费者的健康是第一位的，我会立即拨打120急救电话，简要说明情况，请求专业医疗人员到场救治，并陪同消费者前往医院检查治疗，确保其生命安全得到保障。同时，我会迅速向展会主办方和市场监管部门报告情况，请求他们派员介入调查。在等待专业部门到来的过程中，我会对涉事企业提供的试吃食品进行现场封存，要求相关企业暂时停止试吃活动，但注意方式方法，避免引发新的冲突。我会分别与涉事企业负责人进行初步沟通，告知他们配合调查是法定义务，任何推诿和争吵都可能承担不利后果，要求他们提供产品的合格证明、进货凭证等材料。

再次，在相关部门介入后，我会全力配合开展深入调查与责任认定。我会将前期掌握的消费者陈述、现场封存的样品、企业提供的资料等完整移交给市场监管和卫生监督部门，协助他们进行抽样检测和溯源调查。真相是厘清责任的基础，必须依靠科学检测和权威调查。在此期间，我会做好沟通桥梁，及时向消费者反馈调查进展，也向企业传达调查要求，避免因信息不对称产生误解。如果最终检测结果确定是某一企业或多家企业的产品问题，我会督促涉事企业依法承担赔偿责任，并向消费者诚恳道歉；如果涉及多家企业责任难以分割，我会建议通过调解或司法途径解决，并告知其相关法律程序。

最后，我会以此事件为契机，推动完善展会管理长效机制。事件处理后，我会向主办方提交详细报告，建议未来加强展前审核，对参展企业资质和产品合格证明进行严格查验；在展会期间，增设明显的食品安全提示，引导消费者理性试吃；完善现场应急处理预案，配备必要的医疗人员和设备。同时，可以考虑引入食品安全责任保险，为消费者提供更多保障。通过这次事件的处理，不仅要解决当下的纠纷，更要举一反三，提升整个展会活动的风险防控能力和服务水平，重建公众对展销活动的信任，营造安全、有序、诚信的消费环境。