

广东省考面试题（无领导）（网络版）2022年7月5日下午

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】

【背景材料】

中消协发布《2021年网络消费领域消费者权益保护报告》。报告指出，2021年，网络消费领域侵害消费者合法权益的情形仍然不容忽视，主要表现为部分商品和服务存在质量缺陷、侵害消费者个人信息安全、虚假宣传等多种情形，具体如下：

1. 部分商品和服务存在质量缺陷，在新型电商业态，如直播营销、社交软件营销中更为突出。
2. 侵害消费者个人信息安全，利用数据、算法等技术手段非法收集、分析、使用消费者个人信息的行为多有发生。
3. 伴随着网络消费新业态的发展，特别是网络直播营销的发展，不法网络交易经营者虚假宣传的表现更加多样化。
4. 一些商家借打折来诱导顾客消费，有的大幅度提高“原价”，有的在满减优惠上做文章，兜兜转转仍是原价，存在虚假折扣和虚假价格问题。
5. 网络经营者广泛使用不公平格式条款，如使用自我免责条款、限制消费者各项权利的条款、加重消费者义务或责任的条款。
6. 利用预付式消费损害消费者权益，拒绝提供合理退出渠道，拒绝消费者转让其合同债权，或者为消费者转让债权设置不合理障碍。
7. 物流环节损害消费者权益，快件丢失或投递延误、物流信息不准确、擅自将快递存入快递柜或者代收点、无正当理由拒绝送货上门、快递乱收费现象等时有发生。
8. 妨碍消费者寻求售后保障，滥用无理由退货权的排除规则、因商品质量缺陷而退换货要求消费者自行承担退换货运费等问题频现。
9. 妨碍消费者就商品或服务进行如实评价，或利用技术手段阻止消费者做出真实评价或为消费者设置的消费者评价时间限制不尽合理等。

【任务】

任务1：请从9项中选出最需要解决的3项问题，并说明理由。

任务2：小组讨论从9项中选出最需要解决的3项问题，每项提出1-2条对策。

任务3：考生对讨论过程和最终结论进行总结陈词。

【要求】

1. 阅读材料，思考时间10分钟。
2. 请考生按照考号从小到大进行个人陈述，每人3分钟。
3. 请小组成员进行自由讨论，并达成一致意见。讨论时间6人及以下30分钟，7-9人40分钟。
4. 请考生按照考号从大到小依次进行总结陈词，每人2分钟。

【问题1参考答案】

在当今快速发展的网络消费时代，消费者权益保护显得尤为重要。中消协发布的《2021年网络消费领域消费者权益保护报告》揭示了九大问题，我认为其中最需要解决的三项问题是：侵害消费者个人信息安全、虚假宣传、以及物流环节损害消费者权益。

首先，侵害消费者个人信息安全的问题日益严重。在数字化时代，个人信息如同货币一样宝贵，非法收集和使用消费者个人信息不仅侵犯了隐私权，还可能导致更严重的经济损失和社会问题。因此，保护个人信息安全是维护消费者权益的首要任务。

其次，虚假宣传在网络消费中尤为突出，尤其是在直播营销等新型电商业态中。虚假宣传不仅误导消费者，破坏了市场公平竞争环境，还可能导致消费者对网络消费失去信任，影响整个行业的健康发展。因此，打击虚假宣传，维护市场秩序，是保护消费者权益的关键。

最后，物流环节损害消费者权益的问题也不容忽视。快递丢失、延误、乱收费等现象频发，直接影响消费者的购物体验 and 权益。物流作为网络消费的重要环节，其服务质量直接关系到消费者的满意度和信任度。因此，规范物流服务，保障消费者权益，是提升网络消费环境的重要措施。

针对这三项问题，我认为可以采取以下对策：对于侵害消费者个人信息安全的问题，应加强法律法规的制定和执行，严厉打击非法收集和使用个人信息的行为；对于虚假宣传，应加大监管力度，建立更加严格的广告审核机制；对于物流环节的问题，应完善物流服务标准，建立有效的投诉和处理机制。

在小组讨论中，我们一致认为这三项问题最为紧迫，并提出了相应的对策。通过加强法律法规、加大监管力度和完善服务标准，我们可以有效地保护消费者权益，促进网络消费的健康发展。