

# 2021 年 10 月 23 日全国事业单位联考 A 类 《综合应用能力》试题（网友回忆版）及参 考答案

## 材料一

B 市公园管理中心（以下简称中心）是 B 市园林绿化局归口管理的事业单位，负责市属公园和其他所属机构的规划、建设、管理、保护、服务、科技工作，并实施监督。中心内设综合管理科、服务管理科、安全应急科等 8 个科室，下辖 11 个市属公园管理处。

2021 年，中心以推动高质量发展为主题，以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目的，计划重点抓好以下几项工作：一是全面提升公园综合治理能力和治理水平，建立完善共建共治共享机制，引入社会力量参与公园治理，二是切实解决好游客诉求，加大对不文明行为的治理力度，推动公园精治共治法治水平提升。三是把握好公园公益属性本质，推出特色文化品牌活动，发挥公园科普阵地作用。

服务管理科是中心的主要业务科室之一，负责市属公园举办文化活动和展览展陈的审批、筹划、组织、协调，并监督实施；负责组织制订市属公园服务管理等方面制度；负责监督管理市属公园商业经营、服务接待等活动；负责指导市属公园特色旅游纪念品研发等方面的工作；负责监督指导各类社会组织、特约监督员在市属公园内开展工作，全科人员 3 人，包括科长周青、工作人员老张和小刘。小刘是从某大学园林专业毕业的研究生，年纪轻、脑子活，专业能力强。科长周青经常给小刘压担子，让他独立完成一些重要工作，目前小刘已成长为科里的业务骨干。

## 材料二

当前，游客量的增加、利益诉求的多样化，给公园管理带来了一定的压力。为发挥市民作用，实现“人民公园人民建、人民公园人民管”，中心在全市启动了市民园长选聘工作。市民园长是指经个人申请、公园管理机构选聘任用，为公园管理和服务工作提供志愿服务的人员。选聘公告发出后，报名人数众多。中心会同各公园管理处对报名人员进行了资格审核及统一面试，最终选出了 15 位市民园长，在进行了岗前培训后，向其颁发了聘书和工作证。据选聘工作负责人介绍，此次选聘的市民园长主要为退休人员，也充分考虑了应聘者的年龄、精力、工作时间、管理经验等条件。

如今，首批选聘的 15 位市民园长已经在 5 家公园任职 6 个月，为了解他们的履职情况，中心安排工作人员对这 5 家公园进行走访，其中锦绣公园由小刘负责。小刘跟随锦绣公园市民园长张倩，记录了她普通的一天。

### 8: 30 准时到办公室

早上 8 点 30 分，张倩准时出现在锦绣公园南门西侧的市民园长轮值服务站，门口的牌子上，公布了当日轮值市民园长的姓名、联系电话。服务站内，备有游客急需的简单药品，以及轮椅等器材。

### 8: 40 开始上午的巡园工作

别好“市民园长”红袖章，张倩开始了例行巡园，“各位游客好，我是市民园长，背包不能这样挂在小树上，麻烦取下来。”巡至公园北侧，张倩停下了脚步，原来是看到围坐石桌打牌的几位老年人将携带的背包挂在了身边的树枝上。“包没地方放，建议在石桌旁立个挂架。”“大姐您这个建议好，我一定向管理处反映。”张倩耐心倾听她们的意见，认真记录。随后这几位老人纷纷起身，将挂在树上的背包取下，放在了地上。

巡园过程中张倩遇到一位相熟的大姐，她过去牵着大姐的手，边走边聊。大姐说：“张园长，我上次跟你说过了湖里水脏的问题，解决得很好呀，现在鱼和水草都能看得清楚。”

走到小果园边，看到桃树都挂果了，有位婆婆牵着孙子，拿竹竿在敲打，果子没落下来，叶子倒掉了不少。旁边浇花的园丁上去劝说，婆婆嫌他“管得宽”，张倩走了过去，轻声细语地对婆婆说：“这些桃树刚打了农药，只能观赏，无法食用。”婆婆一听立刻带着孙子离开了。

### 9: 00 查看微信群消息

张倩的手机里有一个“义务督导群”，已经被她置顶了，群里面都是她组织的志愿督导队成员。“我上任后第一件事就是‘招兵买马’，毕竟我只有一双眼睛、一双耳朵，忙不过来。”据介绍，“义务督导群”成员已从最初 10 人增加到现在的 30 多人，以退休人士、热心居民为主。“这些都是我的‘家人’，我们有时结伴巡园，有时各自在锻炼时顺便看看，他们发现公园里有什么问题都会在群里说，我看到后立即去解决或向园方反映。”张倩说。

### 9: 30 参加“市民园长服务日”活动

张倩与几位志愿者一起，向游客发放调查问卷，了解游客的需求和建议。张倩介绍说：“每个月有一天‘市民园长服务日’，之前通过这一活动我和同伴们收到了 60 多条意见建议，都第一时间向园里反映了。一些问题已经解决，比如修理路灯、设置急救箱等。还有一些是短期无法解决的，我们会耐心再跟游客解释。”

中午休息时，小刘和张倩聊了一会。

小刘：如果游客不配合，您会怎么处理？

张倩：一开始确实有些人不配合，认为我没权力干涉他们，说我多管闲事。但有时候帮助他们解决难题了，也就配合了。就拿广场舞噪音来说，曾让周边居民头痛不已。有些广场舞队伍和我们玩“躲猫猫”，一看我来了就把声音调小，我一走，声音又调大了。经过多次沟通，他们也觉得这样不太好，可声音小了，跳舞时确实听不见。为了解决这个难题，我试了很多次，发现同样的音量，如果喇叭朝向湖面，噪音会通过湖面放大、反射，如果将喇叭背向湖面或者朝上，对居民区的干扰就小很多。有了这一经验，我们经常教广场舞队伍如何摆放音响，这样双方的问题就都解决了。

13: 15 开始下午的巡园

午后公园里的人不算多，张倩的巡园重点转向园区卫生和设备设施，看到地上有垃圾，张倩就捡起来扔进垃圾箱，途中看到有张座椅翘起来了，张倩拍了照片，准备反馈给园方修理。

14: 00 处理市民矛盾

“义务督导群”里有消息说，公园北角草坪旁有市民在争吵，张倩急忙赶到现场。

经了解，事情的起因是赵女士遛狗没栓绳，吓哭了黄奶奶家的小孙女，黄奶奶踢了狗一脚，张倩先把黄奶奶拉到一边，轻声劝说她别在宝宝面前生气，不然小孙女就更害怕了，她解释说，锦绣公园是我市允许宠物狗入园的三家公园之一，但赵女士没按规定给狗栓绳实属不该，园方会批评教育并加强监督。张倩又过去对赵女士说，这一老一小的，伤着谁都是个大事儿，再说不栓绳也不符合规定，请她务必改正，经过张倩的调和，双方互相道了歉，各自离开了。

15: 30 参加例行工作会议

在当天锦绣公园管理处召开的工作例会上，张倩向管理处提交了增设挂物架、维修有安全隐患的座椅、更换健身广场破损的塑胶地面等 6 条建议。公园管理处张主任对这 6 条建议逐一回复，提出了改进措施并承诺了完成时限。

18: 30 加入锻炼队伍

一天的工作结束后，张倩也加入了锻炼的队伍，她说：“我一般会在公园待到晚上八九点，一边锻炼，一边继续盯着，什么都不耽误。”

晚上七点，公园的人渐渐多了起来，小刘和其中几位聊了聊。

王女士：市民园长这种形式很有意思，他们可以把游客的真正想法和需求带给管理方。

高大爷：我们小区的老韩也在这当市民园长。我俩以前经常一起在这偷偷钓鱼，老韩当上园长后，自己再也不钓了，也不让我钓。算啦，都是老哥们儿了，就听他的。

对于锦绣公园这段时间发生的变化，公园管理处张主任是看在眼里的，他向小刘介绍说：“自从市民园长上任以来，我们园区不文明现象明显减少，游客投诉较去年同期减少了一半，通过市民园长反映的问题，解决率在 85%以上。之前，游客往往有对立情绪，公园管理人员会遇到劝阻难点，话说轻了人家不听，话说重了容易引起冲突，现在市民园长多了市民属性，他们会更加将心比心，劝阻更有效。”

## 材料三

公园是市民休闲活动的场所，也是展示城市文明形象的重要窗口，然而，一些不文明行为成为公园里的不和谐音符，为营造良好的公园秩序，调动市民共同参与管理的积极性，中心在其官网开设了《不文明游园行为曝光台》专栏。并开放了留言互动功能、鼓励市民积极投稿反映本市公园中的不文明行为，稿件经审核采用后给予投稿者一定的奖励。

自曝光台开设以来，各公园的不文明行为有所减少，市民对公园管理的满意度有了较大提升，但与此同时，也引起了一些议论。对此，中心领导让小刘去详细了解曝光台专栏的运行情况，以下是小刘开展这项工作的笔记：

### 一、访谈了曝光台的两位工作人员，记录如下：

1. 曝光台审核员小杜：曝光台确实发挥了很大作用，很多市民只要发现不文明行为就会给我们发照片和视频，积极性很高。可是这里面也有问题，有一位市民几乎天天发相同的内容，增加了我们的工作量，而且他还经常打电话要我们马上给出审核意见。我向他解释了按规定是三个工作日内给予回复，但也没啥作用。另外现在我们要求实名登记投稿，他却担心个人信息会让被曝光人知道，所以一直不登记。如果没署实名的投稿就一概拒收，我们又担心会打击群众参与的积极性。

2. 曝光台负责人钱科长：当初设立曝光台的目的，一方面是为了及时发现公园管理问题，另一方面也是为了增加一个与市民直接沟通的途径，调动市民的积极性，目前看来，应该说目的都达到了，但曝光台的投稿内容还有不少问题。其实市里的《公园不文明行为清单》中对于 16 种不文明行为有明确界定，曝光台只对这些行为进行曝光，这在官网上和公园大门口都有说明，但是仍有市民把交通违章、市容市貌等方面的不文明行为发给我们，增加了审核的工作量。另外，还有不少市民发过来的照片和视频因审核不通过，没有被采用，就指责我们是在忽悠人。

投稿说明？大  
家都清楚吗？

投稿范围怎么  
强调？

工作量！

## 二、查看了曝光台专栏留言互动区，摘录如下：

1. 网友“三只眼”：公园设立曝光台，出发点是好的，乱扔垃圾什么的，曝光是可以的，但是有人就连别人在公园吃零食也去拍照投稿，甚至发到了朋友圈里，这就过了。

2. 网友“madong”：对不文明行为的曝光，重点在不文明行为，而不是发生不文明行为的个人。如果在曝光过程中透露了他人的个人信息，侵犯了他人权利，这不是以“恶”治“恶”吗？这本身就是不文明行为吧？还可能涉嫌违法吧？

3. 网友“微尘”：我每天上班都要穿越百花公园，以前经常会看到一些不文明现象，最近确实好多了。

4. 网友“小刺猬”：有同事告诫我最近别去南湖公园，说那里有几个专门进行偷拍的人，让人防不胜防。

5. 网友“清者自清”：我听说有人用编辑过的假照片进行举报，还获得了奖励，这不是助长造假风气吗？不清楚曝光台对投稿的审核有什么规定，一定要严格审核，不能给这些心术不正的人创造条件啊！

6. 网友“李教授”：管理是一门艺术，关键就在于平衡，好比人的体温，36.5℃刚刚好，过高或过低都会影响健康。曝光台发挥了重要作用，这一点是值得肯定的，但还有一些问题值得思考。

投稿问题？

管理问题？

值得深思！

<p><b>三、走访了几家公园，主要情况如下：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各个公园大门口和一些显眼位置都放置了《公园不文明行为清单》宣传展板，有的上面还注明了曝光台栏目的投稿渠道。</li> <li>2. 在个别公园确实发现了一些拿着相机转悠的人，他们没在看风景，也没在锻炼，却一直盯着其他游客，但没发现有恶意偷拍的行为。</li> <li>3. 不文明行为清单里列举的行为，在个别公园仍有发生。</li> </ol>	<p>公园还能做些什么？</p>
--	------------------

小刘将了解到的情况向中心领导进行了汇报，领导指示，要对现在的问题进行整改，更好地发挥曝光台的作用。

## 材料四

当前，很多公园已经成为科普活动的重要场所，为提升公众的科学素质发挥了不小的作用。近年来，B市月湖公园一直在积极创建省级科普教育基地，通过开展科技合作、举办科普讲堂、增设科普宣传牌等方式，让广大游客在休闲娱乐的同时，了解更多的科学知识。为更好地发挥公园的科普宣传阵地作用，提升科普活动效果，中心领导安排小刘到月湖公园做一次现场调研。

小刘来到月湖公园，这里正在举办“穿越之旅·光影隧道”航空科普活动，小刘与部分现场观众进行了交流。

崔先生：听说公园举办航空科普活动，赶紧带孩子来体验一下。这个主题选的很好，但现场组织活动的人员太不专业，孩子们提出的一些问题，他们也答不上来。

曹女士：组织管理科普活动确实不易，我看工作人员忙前忙后，满头大汗，但还是架不住现场人太多，发放飞机小拼图的时候没有工作人员引导，大家都在抢。

赵大爷：来公园时遇到了科普宣传，看着挺热闹，但听了一会不太感兴趣。上次那个活动也是，从地球起源、岩石矿物，一直讲到地球演化历史，更听不懂了。怎么不多举办一些我们老年人关心的科普活动，比如养生、保健、中医药之类的。

小岳：现场售卖的科普产品有点太敷衍了，构造简单，品种单一，没什么科学内容的呈现，实用性也不够。

离开活动现场，小刘又在公园里转了转。他来到一个儿童科普展示区，看见标示牌上的图片资料很少，几乎全是文字介绍，还有些不常见的专业术语，又没有标注拼音，有的字连他自己都不认识。小刘还发现展板上的“近期活动预告”介绍的是一个月前的活动内容，而据小刘了解，这个展区下周即将举办一个大型科普活动，活动方案科里早就审批通过了，在这里却没有看到预告信息。

从儿童科普展区出来，小刘看见有几个游客在扫码关注中心推出的“科普公园”公众号，他听到有位游客说：“这上面也没什么实质内容呀，最新的消息还是几个月之前的。”另一个游客说：“你可以关注 S 市的科普公众号，他们前两天推出了‘夏日云课堂’‘科普云游会’等一系列课程，里面关于园林文化、趣味植物、神奇动物等方面的科普视频，拍得可有意思了。”

## 材料五

2021 年 10 月 18 日上午，中心接到 B 市园林绿化局转来市民杨先生的投诉信，投诉南山公园禁止私人自行车进入却出租双人自行车，而且公园内时常有儿童驾驶着迷你电瓶车横冲直撞，危险性较高，杨先生要求南山公园允许私人自行车进入，并加强规范管理，领导让小刘了解情况，妥善处理杨先生的投诉。

10 月 18 日 15: 30，小刘电话联系了投诉人，杨先生说，10 月 16 日他和几名骑友相约去南山公园，当他们兴致勃勃地来到公园北门时，保安表示私人自行车一律不得入园，要想在园内骑行，只能到公园内租借双人自行车，杨先生对园方的这一规定很不理解，面对保安的阻拦，他们只得把自行车停在北门外非机动车停车场，租用双人自行车 3 辆，每辆车缴纳了 300 元押金，骑行过程中，他看到有五六岁的小孩子在公园中开着迷你电瓶车，虽然有家长坐在车里或者跟在后面，但小孩的掌控能力差，公园里有的路窄，有个小孩差点撞到散步的老人。骑行到东门附近，杨先生为避让行人，刹车时发现车闸有问题，不得不用脚把车停住，他们来到东门租车点，想还完车后步行游玩，工作人员表示，虽然这里与北门租车点属于同一家公司，但车辆信息没有联网，如果在这里还车，无法退还押金，北门那边会继续计时扣费，杨先生和朋友只好骑回北门把车还掉。来到停车场取车时，发现周围的车停得乱七八糟，他们的自行车被堵在了里面，费了好大劲才推出来。杨先生还提到，公园里的巡逻车和接驳用的电瓶车速度很快，不礼让游人。

10 月 19 日 8: 30，小刘来到南山公园北门，看到北门外的非机动车停车场上横七竖八地停放着不少自行车、电动车，现场没有管理人员，北门租车点小广场上停着一排迷你电瓶车和双人自行车，租车点旁有一则游客须知，提醒游客骑行或驾驶前检查车况，发现问题及时通知工作人员等，一个小男孩在父亲的陪伴下，驾驶着迷你电瓶车行驶在路上，歪歪

扭扭，时不时会开进草坪里。小刘也看见几辆接驳车和巡逻车一个劲儿地按喇叭，路上的行人左躲右闪。

9: 00，小刘找到南山公园管理处范主任。范主任说：“南山公园占地面积大，如果步行，需要3个小时才能游览完，双人自行车和迷你电瓶车主要用于代步。为保证游客的安全，根据《B市公园管理条例》第四十三条“除老年人、或残疾人、儿童等使用的手摇、手推轮椅车和儿童车外，其他车辆未经允许不得进入公园”。

在《南山公园游园须知》第二十二条中规定，不允许私人自行车入园，对于园里统一提供的双人自行车，我们也有一些管理措施：“公园内的双人自行车只有50辆，保证了园区车辆密度不超标；安装了限速装置，最高时速10公里；限定了行驶区域与路线，安全性有保障，如果发生意外，由外包的经营单位统一负责赔偿，我们会将杨先生反映的车况问题和退费问题反馈给经营单位，要求他们限期整改，关于私人自行车停放的问题，随着游客数量的大幅度增长，原本宽阔的北门非机动车停车场变得越来越拥挤，我们也在积极争取有关部门的支持，但短期内难以扩建，我们将增配专人，协助保安共同维护停车秩序。”范主任还说，园方出租的迷你电瓶车也限定了行驶区域与路线，设计时速不超过5公里，左右都有刹车，而且张贴有租赁须知，禁止十周岁以下儿童驾驶。之后园方会加大巡查力度，确保不出现违规驾驶的情况。同时会加强对巡逻车和接驳车司机的教育和管理，严格将时速控制在10公里之内，确保行车安全。

10: 00，小刘找到双人自行车经营单位负责人周先生。周先生表示他们一直是每周五检修，刚才接到范主任的电话后，已经决定增加检修次数，确保车况良好。周先生还表示，1个月前就已经开始联网设备的安装、调试，本周内能实现公园内各租车点间的通借通还。

10: 30，小刘再次电话联系了杨先生，对他投诉的问题进行了回应和解释，杨先生表示理解。

11: 30，小刘回到单位，将相关情况向中心领导进行了汇报、领导对小刘的工作表示满意。

15: 00，中心领导带着小刘到南山公园，召开南山公园全体工作人员参加的现场会，通报了这起投诉的调查处理情况，要求大家认真梳理公园管理中存在的问题，各尽其责，立行立改，为广大游客提供更加安全、舒适的游园环境。

## 问题一

**假如你是 B 市公园管理中心服务管理科的工作人员小刘，请根据背景材料完成下列任务：**

**走访活动结束后，中心拟召开座谈会，要求大家根据各自了解到的情况进行发言，总结“市民园长在公园治理方面发挥的作用”，请根据材料2，列出你发言的内容要点。（30分）**

要求：紧扣材料，要点明确，分条作答，不超过 250 字。

## 问题二

请你根据材料 3 中了解到的情况，对下列问题进行思考。

谈谈对文中“管理是一门艺术，关键就在于平衡，好比人的体温， $36.5^{\circ}\text{C}$ 刚刚好，过高或过低都会影响健康”这句话的认识。（15 分）

要求：认识准确，分析全面，层次分明，不超过 150 字。

## 问题三

请你根据材料 3 中了解到的情况，对下列问题进行思考。

草拟一份面向市民的《不文明游园行为曝光台投稿注意事项》。（25 分）

要求：准确、全面，分条作答，不超过 200 字。

## 问题四

为更好地发挥公园的科普宣传阵地作用，请你根据材料 4，提出针对性的改进措施。（35 分）

要求：措施具体，切实可行，条理清晰，不超过 350 字。

## 问题五

现场会结束后，中心拟就杨先生投诉问题的处理与整改情况向市园林绿化局作书面汇报。请你根据材料 5，拟写这份书面报告。（45 分）

要求：定位准确，考虑周全，层次分明，语言得当，不超过 650 字。

## 参考答案

### 问题一

“市民园长”发挥了市民作用，缓解了公园管理压力，具体如下：

1. 维护了园区环境。做好巡园工作，有效劝阻游客损坏园林植物等行为，减少了不文明现象；巡查园区卫生和设备设施，及时反馈维修，督促公园限时改进，营造良好园区环境。
2. 提高了服务水平。收集游客需求和建议，及时反馈解决，提升了游客满意度；帮助市民解决难题，并且做好解释，降低了投诉，提高了问题解决率。
3. 优化了园区管理。组织志愿督导队，动员市民参与其中，及时发现问题；监督违规行为，有效化解矛盾，维护了园区秩序；具有市民属性，以身作则，提升了劝阻有效性。

**参考答案说明：**本参考答案从“维护了园区环境”“提高了服务水平”“优化了园区管理”这三个方面归纳出了“市民园长在公园治理方面发挥的作用”的内容要点，并做到了分类、分条撰写。各条要点之间彼此独立，没有交叉。

### 问题二

公园管理要把握好度，不作为或过度曝光均不合理。不文明行为通过曝光台确实能减少，同时有助于发现管理问题，增加与市民的直接沟通，调动其积极性。但出现正常行为被曝光，透露个人信息，偷拍，造假获取奖励等过度曝光问题，不仅侵犯他人权利，更涉嫌违法。因此要杜绝恶意偷拍，更好发挥曝光台作用让管理更健康。

**参考答案说明：**答案按照释义——整理主题相关要素——对策的逻辑进行作答，整体没有交叉，逻辑顺畅。

### 问题三

不文明游园行为曝光台投稿注意事项

在大家踊跃投稿下，不文明行为减少，但需关注投稿内容相关注意事项。

第一：投稿需实名，三个工作日给予回复，相同内容无需重复发送。第二：投稿内容需与《公园不文明行为清单》相吻合。第三：投稿照片视频需合规，不得造假，恶意偷拍，暴露他人隐私。

以上要求不符则不能通过审核，望谅解。让我们携手营造文明公园。

**参考答案说明：**（1）格式方面，本参考答案写到了“标题+正文”（2）正文部分，一方面从内容来看，围绕着“曝光台投稿”这一主题，本参考答案的开头先写到了发出注意事项的缘由。主体部分从“投稿形式”“投稿范围”“照片视频规定”等几个方面给出了具体的内容。另一方面，形式上，本参考答案做到了分段、分条撰写，整体上条理较为清晰。

## 问题四

一、加强队伍建设。1.提升专业素质。开展技能培训，掌握专业术语，锻炼应对多种情况的能力。2.增加人员数量。建立健全科普志愿者队伍，在多个科普环节发挥引导作用。

二、精选科普内容。1.增强内容趣味。内容贴近生活，做群众听得懂的科普。2.吸引更多群体。根据不同人群关心的话题，做有针对性的科普。

三、提高形象品质。1.优化售卖产品。围绕科学内容，设计多种构造复杂、实用性强的科普产品。2.认真设计展示牌。增加展示牌的图片资料，拼音标注不常见的专业术语。

四、及时发布信息。1.更新线下展板。定期进行过时信息清理，增添即将举办的活动内容。2.丰富线上公众号。添加实质内容和最新消息，适时推出包含文化、动植物等方面的科普课程。

**参考答案说明：**答案从“加强队伍建设”“精选科普内容”“提高形象品质”“及时发布信息”等不同的对策进行了分条撰写。各条要点之间在内容上是并列关系，无交叉。

## 问题五

关于市民杨先生投诉问题的处理与整改情况的报告

B市园林绿化局：

10月18日，我中心接到市园林绿化局转来市民杨先生的投诉信，于19日将事情调查处理清楚并和群众反馈完毕，具体处理情况如下：

一、了解情况。致电杨先生，并派专人实地走访，经核实投诉问题属实，具体有：1.公园禁止私人自行车进入却出租双人自行车；2.儿童驾驶迷你电瓶车横冲直撞，危险性高；3.自行车检修不及时，车闸故障；4.车辆信息没有联网，押金及车辆退还不便；5.停车场无人管理，车辆乱停乱放；6.巡逻车和接驳车速度快，不礼让游人。

二、督促整改。与南山公园管理处主任及经营单位负责人沟通，了解整改情况。具体如下：1.加强管理。限制车辆数量、最高时速、驾驶年龄、行驶区域与路线；加强对巡逻车和接驳车司机的教育和管理；明确外包经营单位的赔偿责任。2.限期整改。增加车辆检修次数，确保车况良好；安装并调试联网设备，本周内实现各租车点间的通借通还。3.完善队伍配备。增配专人，协助保安共同维护停车秩序；加大巡查力度，确保不出现违规驾驶的情况。

三、回应解释。再次致电杨先生，对他投诉的问题进行回应和解释，并获得了杨先生的理解。

四、形成长效机制。召开现场会，通报调查处理情况，要求梳理管理中存在的问题，各尽其责，立行立改。

特此报告。

B市公园管理中心

xxxx年xx月xx日

**参考答案说明：**（1）格式方面，本参考答案写到了“标题”“主送机关”“正文”“落款”。（2）正文部分，一方面从内容来看，围绕着“杨先生投诉”这一主题，参考答案的开头先写到了接到投诉这一事件，主体部分根据材料逻辑给出了具体的内容。另一方面，形式上，本参考答案做到了分段、分条撰写，整体上条理较为清晰。