

## 热点事件：又见“丁义珍”窗口，弯腰办事何时休

### 一、热点概述

“丁义珍式”办事窗口，是指电视剧《人民的名义》中，丁义珍设计的光明区信访局窗口。该窗口低矮，且没有椅子，来访群众只能站着弯腰低头和窗口里面的工作人员交谈。电视剧播出后，“丁义珍式”办事窗口成为流行语，用来形容那些设计不合理、让办事群众感到不便的服务窗口。

据《南方都市报》报道，近日，天津市西青区大昌机动车检测中心被指出现“丁义珍式”办事窗口，相关视频中，多名办理业务者半蹲在窗口前进行沟通，与电视剧《人民的名义》里的桥段极其相似。

### 二、专业点评

#### 1. 中国青年报：

其实，办事群众在“丁义珍式”窗口前的尴尬与不适，本不难被体察到。类似情况之所以不时出现，最关键的还是办事机构缺乏服务意识，没有真正把老百姓的感受放在心上。对此，主管部门不妨进一步细化服务规范，确保群众感受和反馈在相关考评机制中占有合理比重，从而倒逼办事机构不断改进服务水平，不再“选择性忽视”群众的不适体验。

#### 2. 潮新闻：

不得不说，一些服务窗口虽然天天将服务好老百姓挂在嘴边，但实际作为离公众的要求还有很大的距离，随着时代的进步，群众也对办事环境的友好程度提出了更高的要求，社会各机构的服务窗口要跟上老百姓的需求。服务窗口应以人为本，以便于服务便于沟通为服务理念，以这个标准衡量，天津这家机动车检测中心服务窗口的整体规划设计与群众希望还有很大距离，充满了生硬和冷漠。检测中心认为是缺了两把椅子的问题，但实质上是群众对这种落后、生硬的与群众相处的方式的不满。

#### 3. 钱江晚报：

亲民服务不该只是一句口号，而需要在细节中体现出来。没有配置椅子、让群众半蹲着办理业务、隔着厚厚的玻璃……所有这些都不是服务窗口该有的服务细节，这样的设计对办事群众很不友好。虽然该机动车检测中心是民营机构，但它承担了提供公共服务的功能，自然需要依照这样的标准来进行要求。一个机动车检测中心的服务窗口根本没有必要捂得这么严实，拆掉中间那扇玻璃，不仅可以增加沟通的便利，还能拉近办事群众的人心。

### 三、出题方向

#### (一) 你怎么看

1. 近日，在天津市西青区的一家名为“大昌检测”的机动车检测公司内，出现了一个与热播反腐电视剧《人民的名义》中相似的“丁义珍式”窗口。这一窗口的设置引发了市民的不满和调侃，也引起了社会的广泛关注。对此，你有什么看法？

◎审题判断——你怎么看？（社会现象类）——答题结构【点题-危害-原因-对策-结尾】

◎解题思路

**第一步——点题：**

天津市西青区出现的“丁义珍式”窗口，无疑是对当前社会服务意识淡薄问题的一次直观反映，与热播反腐剧《人民的名义》中的讽刺场景不谋而合……

**第二步——危害：**

(1) 损害公众利益。该窗口的设计明显不符合人体工程学原理，市民在办理业务时需弯腰低头，极不便利，这不仅增加了办理业务的难度，也极大地降低了市民的服务体验……

(2) 引发社会信任危机。作为提供公共服务的企业，“大昌检测”的这一行为不仅损害了其自身的企业形象，更让公众对整个机动车检测行业的公正性和服务质量产生了质疑……

**第三步——原因：**

(1) 服务意识淡薄。在快速发展的市场经济环境中，部分公共服务机构如“大昌检测”在服务设计上仍停留在传统观念中，缺乏以用户为中心的服务理念。他们往往更注重经济效益，而忽视了服务质量和服务体验的提升，导致在服务设施的设计上缺乏人性化考虑……

(2) 监管缺失。相关监管部门的监管力度和监管标准直接影响着服务设施的质量和水平。然而，在“大昌检测”事件中，相关监管部门显然未能及时发现并纠正这一不合理设计……

(3) 标准执行不严。在公共服务领域，对于服务设施的标准和规范执行不够严格，导致出现不符合要求的设计……

**第四步——对策：**

第一，提升服务意识。公共服务机构应树立以用户为中心的服务理念，将用户体验作为服务设计的核心考量。在设施设计上，应注重人性化、便捷化原则，确保市民在办理业务时能够享受到舒适、便捷的服务。同时，应加强对员工的培训和管理，提升服务质量和服务水平……

第二，强化监管力度。政府应加强对公共服务机构的监管力度，完善监管体系，确保服务设施的设计和服务质量符合相关标准和规范。同时，应建立健全投诉举报机制，鼓励市民对不合理设计和服务质量问题进行举报，以便及时发现并纠正问题……

第三，鼓励公众参与。通过建立公众参与机制、开展满意度调查等方式，了解市民对服务设施和服务质量的意见和建议，以便及时调整和优化服务策略。同时，可以引入第三方评估机构对公共服务机构的服务质量进行评估和监测，以提高评估结果的客观性和公正性……

**第五步——结尾：**

“大昌检测”的“丁义珍式”窗口事件，是对公共服务领域的一次深刻警醒。通过强化监管、提升服务意识和鼓励公众参与，我们有望共筑一个更加人性化、高效化、透明化的服务新风貌，让公共服务真正成为市民的贴心助手，为经济社会发展注入新的活力……

## (二) 你怎么办

1. 近日，你单位因服务窗口设置不合理被群众举报，现上级部门要求限期整改，作为负责人，你会怎么做？

◎审题判断——你怎么办（计划组织）——答题结构【破题-准备阶段-实施阶段-总结阶段-结尾】

◎解题思路

**第一步——破题：**

服务窗口作为单位与群众之间的桥梁，其设置的合理性直接关系到群众办事的便捷度、满意度以及对单位形象的认知。因此，上级部门要求限期整改，这不仅是对群众诉求的积极回应，更是对我们单位提升服务质量、优化办事流程的一次重要契机。作为负责人，我将全力以赴，确保整改工作顺利进行，以实际行动回应群众关切……

**第二步——准备阶段：**

(1) 深入调查与分析。通过现场调研、问卷调查、座谈会等方式，广泛收集群众对服务窗口设置不合理的具体反馈和意见，了解现有窗口设置存在的问题，如窗口数量不足、业务流程繁琐、服务效率低下等……

(2) 制定整改方案。根据调查分析结果，结合单位实际情况，制定切实可行的整改方案；方案应包括但不限于增加窗口数量、引入智能化服务设备等措施；并确保整改方案既能够解决当前问题，又能够提升整体服务水平，增强群众满意度……

**第三步——实施阶段：**

(1) 布局调整。根据整改方案，我将组织专业团队对服务窗口进行合理布局调整。通过增加窗口数量、优化窗口布局、设置指示牌和导引标识等措施，提高服务窗口的便捷性和辨识度。同时，还将根据业务量和民众需求，动态调整窗口功能和服务内容，确保服务窗口的高效运转……

(2) 技术引入。积极引入智能化服务设备和技术手段，如自助服务终端、在线预约系统、电子排队叫号系统等。通过智能化服务设备的引入，提高服务窗口的自动化水平和处理效率，减轻窗口人员的工作负担，提升民众的办事体验……

(3) 监督执行。设立专门的监督小组，对整改过程进行全程监督。通过定期检查、随机抽查、群众反馈等方式，确保各项整改措施得到有效落实……

**第四步——总结阶段：**

(1) 加强宣传与沟通。一方面，通过媒体、公告栏、官方网站等多种渠道，及时向群众通报整改情况和取得的成效；另一方面，设立投诉和建议渠道，鼓励群众积极参与监督，共同推动服务水平的提升……

(2) 总结与反思。组织团队进行总结会议，分析整改过程中的经验教训并将整改过程中的成功做法和经验教训纳入单位管理制度，为今后的工作提供参考……

**第五步——结尾：**

通过以上步骤，我相信能够有效解决服务窗口设置不合理的问题，提升群众满意度，同时增强单位的服务能力和管理水平……