

2019面试热点之四十六：指路小纸条

专注面试搜集整理 公务员面试通关资料 2019-11-02

指路小纸条

【模拟题】天津火车站的“指路小纸条”走红网络。天津站将始发、途经该点的公交车、地铁班次及所有站点信息，打印成五颜六色的小纸条挂在出站口的墙面上，供需要的旅客直接取走。获得旅客和网友点赞。对此，你怎么看？

【参考解析】

（点页面下方“[阅读原文](#)”收听语音版）

作为现代社会重要的交通工具之一，火车已经成为旅行出差的首选。随着火车站的交通系统日益完善，错综复杂的乘车信息也往往让乘客晕头转向。天津火车站的“指路小纸条”获赞背后折射出的是旅客对精细化服务的认可。

俗话说，细节之处见真章。第一，“指路小纸条”方便旅客出行。火车站交通复杂，旅客经常会出现坐反方向、坐过站，“指路小纸条”上标注的始发、途经班次及所有站点信息很清楚，极大地方便旅客出行；第二，“指路小纸条”体现了精细化服务。如今电子地图、智能导航已成出行必备，“小纸条”附带二维码方便青年群体使用，路线站点信息也给出行“犯晕”的中老年人带来福音。根据不同的群体采用差异的方式提供服务，“指路小纸条”为我们诠释了精细化服务的内涵。

天津火车站的“指路小纸条”获赞再一次向我们传达了一个理念，以群众的需求为导向，解决群众遇到的难题。在简政放权的背景下，优化服务成为了各单位考核的重要内容。智能化设备批量推广、收费站“微笑哥”的服务，让我们啼笑皆非。究竟这些服务能否最大程度地惠及群众、满足群众的需求仍是我们应该深刻思考的问题。

如何将服务落实到群众的心坎上，我有两点建议：

第一，转变服务思维。群众遇到的困难就是我们提供服务的方向，换位思考群众的现实需求，以解决问题为导向，精准地提供服务。

第二，落实宣传推广。“指路小纸条”所体现的服务理念可以作为精细化服务的案例，在各个机关单位开展学习研讨，不是照搬照抄地模仿，而是根据本单位实际情况落实精细化服务。

（回复201901,201902.....看往期热点）