

□本报新闻观察员 洛谭



# 注重“用户体验” 公共服务更惠民

民警董沛珍在我市首创临时居民身份证快捷办证法,缩短了制证时间,赢得群众的肯定。

董沛珍能这样做,是因为她懂得换位思考,注重“用户体验”。

此前,居民申领临时身份证,申领者不仅需要在户籍室和派出所户政大厅来回跑三四趟,而且要等至少三天。董沛珍大胆创新,实现了一证一办,使制证时间从三天缩短到一天。董沛珍还进行了工作方法创新,通过同城快递将临时居民身份证直接寄到市民手中。既减少了中间环节,又让市民少跑了腿。

眼下,“用户体验”一词很流行。无论是互联网企业,还是手机制造商,开口闭口都要谈“用户体验”。说白了,

注重“用户体验”,应成为公共服务部门的一种服务理念和工作思路,只有这样,才能让更多的群众得实惠、享便利,提高幸福指数。

“用户体验”的重点在于了解用户的习惯、喜好、需要等,并设计推出有针对性的产品或服务。

其实,公共服务也要注重“用户体验”。

随着电视连续剧《人民的名义》的热播,剧中被李达康批评的光明区信访局低矮的窗口给观众留下了深刻印象。低矮的服务窗口之所以引起群众不满,是因为其设计者忽略了“用户体验”。

公共服务部门提高用户体验,关键在于了解并满足群众的需求。这就需要把百姓需求作为工作重点,通过换位思考、换位体验,了解群众的所思所想所盼,真切感受群众在办事过程中的种种难处,从而不断改进工作,尽可能地提高效率 and 提供便利,为他们排忧解难。

目前,董沛珍的临时居民身份证快捷办证法,已在全市公安户籍部门推广,上万名市民享受到了便利。好的工作方法当然应该惠及更多人,但更重要的是,注重“用户体验”应该成为公共服务部门的一种服务理念和工作思路,只有这样,才能让更多的群众得实惠、享便利。



我也有话说

## 为洛阳代言,你也行!

22日,“洛阳话大妈”毕清风、警官主持人王剑、小童星梁周露宝,通过晚报新浪官方微博,向网友近距离展示牡丹文化节盛况,为洛阳代言。

我也想为洛阳代言。其实,从某种意义上说,人人都是洛阳代言人。

如18日晚报刊登《救我命的洛阳好人,我想给你们做身好衣裳》一文:十年前,洛阳的李秀莲夫妇,帮助遭遇假钞欺诈的滑县人王玉戈;现在,王玉戈到洛阳寻找恩人。

王玉戈十年中铭记李秀莲是

洛阳人。李秀莲夫妇为洛阳人助人为乐的崇高风范代言。

牡丹文化节期间,中外游客游龙门、逛关林、赏牡丹时,不可避免要接触洛阳人。我们的行为举止,影响到游客对洛阳的记忆。

因此,作为洛阳人,要传承敦厚、诚实、善良、好客的传统美德。在赏花时,不乱停乱放车、不乱扔垃圾……接待外地游客时,彬彬有礼,能帮的帮一把……总之,规范自己的言行,不为城市抹黑,就是一种文明。只要你想,你也可以为洛阳代言! (文修)

## 赏花莫“伤花”

近日,在我市一些牡丹观赏园,我看到了一些不和谐音符:有人对警示和文明标语视而不见,摇动花木为看“落英缤纷”;有人在草坪上或坐或躺乱扔垃圾……种种行为看似在赏花,其实是在“伤花”,不仅给环卫工人带来麻烦,也破坏了赏花的氛围,煞了他人的风景。

赏花表现是文明程度的一面镜子。

赏花别“伤花”。游玩时多一些自律,少一些放纵;多一点文明,少一点粗俗。做一个爱花惜景之人,让自己行为成为美景的一部分。 (梁正)



欢迎投稿至邮箱lywbpl@163.com,或扫上面的二维码,关注微信公众号“河洛评谭”进行投稿。稿件一经采用,即奉稿酬。

用户在哪儿 我们就在哪儿

洛阳网微信公众号

80万 粉丝

我们在哪儿 用户就看到哪里

洛阳新闻国旅

### 重庆武隆、恩施大峡谷、宜昌三峡 品质夕阳红专列5月10日开行

**A线** 武隆天坑、仙女山、蚩尤九黎城、龚滩古镇、乌江画廊、黔江芭拉胡、恩施土家女儿城,宜昌两坝一峡,车溪、屈原故里 秭归专列6日游 1390元起

**B线** 恩施大峡谷、腾龙洞、女儿城、西陵峡、车溪、秭归屈原故里 鄂西风情专列6日游 1390元起

特别安排:专业领队,全陪导游,随团医生等为您的出行保驾护航!我们只选择经典,为您呈现深度休闲,纯玩品质专列之旅。

地址:洛报集团定鼎南路办公区3号楼310室 咨询电话:63232782 15937973586

许昌市唯一 L-HEN-CJ00062

# 洛阳老酒 咱家的酒

24小时 订购热线:13903793198 13938805773