

公共管理要有“质量意识”

城市的公共管理，既要抓“看得见”的硬件，也要强“看不见”的软件，不仅要完善设施，更要提升服务

候车大厅商业设施挤占了太多空间，站内排队等车时间太长，站外“黑车”横行堵塞交通……近日，北京南站的一些问题，引发社会广泛关注。对此，北京市交通委、北京铁路局、北京市丰台区政府、北京南站管委会等迅速行动，在北京南站召开现场会，研究运输保障、交通秩序治理和服务提升等措施。

从公交集团增开高铁专线多样化线路，到引导出租车驾驶员前往南站运营；从加大对出租汽车行业监管力度，到改善打车等候区和旅客候车环境，北京市各部门握指成拳、协同联动，目的就是通过精细化管理，提升公众在北京南站的出行体验。政府部门的迅速响应，体现了对民意的尊重，也展现出解决问题的诚意和决心。相信经过整治，公众反映的问题将逐步得到解决。

这样的情况，也引发了人们对城市公共场所、公共设施管理的深入思考。客观上说，北京南站车次多、客流大，管理起来难度也必然更大。不过，北京南站的建筑面积约32万平方米，如果能对空间进行更科学规划、对设施进行更合理布局，候车大厅拥挤的情况应会有一定程度缓解。同时，加强与出租车公司、网约车平台等的联动，也可以有效挤压“黑车”的生存空间。北京南站既是中国首座高标准现代化的大型综合交通枢纽，也是展示北京城市形象的窗口。正因此，下大力气提升北京南站的服务质量，既是满足群众便利出行的现实需求，也能进一步提高城市的治理水平。

衡量一座城市的魅力，不仅要看设施够不够现代化，还要看有没有考虑到人们的具体需求。如果设计不甚合理、管理不太细致、服务不够贴心，即便硬件设施再好，也无法让群众满意。正因此，城市公共场所、公共设施的管理，既要抓“看得见”的硬件，也要强“看不见”的软件，不能只追求设施的规模，更要提升服务的质量。

在设计上做到人性化，在细节上体现人情味，在服务水平上强化以人为本，在管理上对接公众需求，才能让硬件设施发挥最大效能，为群众提供更高质量的服务。

城市的核心是人，关键是十二个字：衣食住行、生老病死、安居乐业。人民的美好生活需要不断升级，对城市公共场所、公共设施的运营管理提出了更高要求。一方面，城市管理者应该走出“规模思维”，更多具有“质量意识”，筑牢服务的“里子”，才能撑起硬件的“面子”。另一方面也要看到，类似火车站等公共设施的管理涉及不同的部门，不能依靠哪一个部门单打独斗，这就需要共治共管、共建共享，避免九龙治水，形成治理合力。

硬件之外还有软件，设施之外还有服务，规模之外还有质量，北京南站带来的社会思考和政府行动，为提升城市治理水平提供了一个契机。让硬件更过硬，让软件更贴心，公共设施才能更好服务公众，我们的城市才能更加和谐友善。