

人民日报：

## 直面真痛点 南站定不“难”

2018-07-31 07:12:02 来源：人民日报

[https://www.guancha.cn/society/2018\\_07\\_31\\_466235.shtml](https://www.guancha.cn/society/2018_07_31_466235.shtml)

睡前聊一会儿，梦中有世界。大家好，今天我们来聊一聊北京南站的事儿。

据人民日报7月30日消息，“深夜‘正规出租黑车’泛滥，一单就要300元！”“太多的商业设置，挤占了大厅太多的空间。”……这几天，不少网友纷纷吐槽北京南站存在的一些问题。有网友直言，“北京南站怎么就成了‘北京难站’？”甚至有人戏称：干脆，请上海虹桥站接管了北京南站吧！



网友一出招，职能部门便接招。7月29日，北京市交通委、北京铁路局、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。

不仅接招，更要“解招”。从公交集团增开高铁专线多样化线路，到引导出租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……众多部门聚指成拳、协同联动，目的只有一个，通过精细化管理，让北京南站不再“难”。



北京南站，其实历史很悠久，1897年就有了。不过，现在的新北京南站，是2008年重新启用的。这个中国首座高标准现代化的大型综合交通枢纽，可谓在万众瞩目中含着“金钥匙”出生。因为地处要枢、人流众多，也一直备受关注。

北京南站的“槽点”，既有主观原因，也有客观原因。如果设计先天存有缺陷，再加上管理滞后，场地被众多商家分割，再大的候车空间也会变得逼仄。再比如，正规出租车漫天要价，既有深夜运力不足的问题，也同样暴露出监管缺位。以问题为导向，直面城市痛点，一一聚焦难点，定点清除乱象，使站内外井然有序，乘客才能有更好的出行体验。

“面子”是城市的风貌，而“里子”则是城市的良心。只有筑牢“里子”，才能撑起“面子”。对于首都北京来说，北京南站既是城市的面子，也是城市的里子，还是城市的窗口。外地乘客风尘仆仆来到这里，看到乌泱乌泱的人群、面对等不来的出租车，还被一张口就要价几百元的车费……这样的遭遇，势必让乘客感到不适。也正因为这样，及时“捕捉”公众不满，迅速加以改进，提升服务质量和水平，不仅是为了满足群众出行的更高要求，也是为了提升北京的城市形象和治理水平。



学者贝淡宁说过，“一般来说，对一个城市魅力的评价不仅仅是美学判断，也是对那座城市居民生活方式的道德判断。”将其延伸开来，不难得出一个结论，衡量一座城市的魅力，不仅要丈量大楼的巍峨，更要度测人心的细微；不仅要看见现代化设施的表面，还要体察设施经纬之间的细部。

简言之，就是既要看“看得见”的硬件，也要看“看不见”的软件，比如在设计上有没有做到人性化，在细节上有没有体现人情味，在服务水平上有没有强化以人为本，在管理水平上能否配得上公众的正当需求？如果设计不合理、管理不完善、服务不贴心、细节不到位，即便硬件设施再好，也只会带来服务质量与硬件设施不匹配的错位，无法让老百姓满意。

“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。”当前，在城市管理中遇到的挑战多，治理者承担的压力大。不过，我们也处于信息技术手段空前丰富的时代，只要以民心为基点，以民生为坐标，以民意为镜子，在规划、管理、服务中倾听民众呼声、注重民众体验，那些公共管理的难点、痛点，也一定能突破、能消除。

城市治理从来都不是孤立的，特别像北京南站，牵扯到的部门多，需要梳理的关系多，必须打通的关节多，服务的对象也多，这就更需共治共管、共建共享，调动各方积极性。集思广益，凝心聚力，让硬件更硬，让软件更软，公共设施才能更好地服务公众，我们的城市才能更加和谐宜居。这正是：齐抓加严管，南站定不难。