

# 城市管理,需有大格局和人情味



本报评论员  
胡天立

对待流动摊贩的态度,反映了一座城市的格局。在敞开大门、欢迎外地人的同时,要让他们在这里努力奋斗、实现梦想,需要提供更多的关怀。

近日,在杭州流动摆摊的一对外地夫妻变身夜市小吃街商户的故事,得到了不少网友的关注。

这对夫妻刚开始在菜场停车场摆摊时,由于缺乏相关证件,又属于占道经营,两口子与临平城管之间总会上演“你追我逃”的故事。这一带这样的流动摊贩有50多家,不时上演的“追逐戏码”不仅有损城市形象、增加交通安全隐患,还会让摊贩们的小本买卖“鸡飞蛋打”,城管与摊主们都是一肚子苦水。

经过多方考量与商议,最终临平城管与附近的街道选定了一块相对独立的地块,为流动摊贩们打造了一条200米左右的“夜市小吃街”,摊主们登记报备健康证、卫生许可证等后,做起了合法的买卖。50多个摊贩与临平城管之间达成的暖心结局,见证了城市管理对流动摊贩“从堵到

疏”的治理转变。

夜间摆摊不仅是灵活用工的“夜间模式”,也是市井烟火的补充延续。流动摊贩的出现与百姓们对夜间路边消费的需求,说明了夜市摊贩存在的客观理由,也照见了摊贩们在城市谋生的诉求。

城市管理与流动摊贩之间存在的“天然矛盾”如何消弭?城管人员不能沿用过往简单粗暴的执法方式,让流动摊贩心生畏惧。单纯的驱赶只会让城市管理陷入周而复始的“死循环”。城市管理部门要换位思考,让自己当一回摊贩们的“一家人”,倾听诉说,了解诉求,真正拉近彼此的距离,用有温度的管理方式找到解决问题的办法。当执法有了温度,解决管理难题通常就会“四两拨千斤”。

在这一点上,河南许昌的城管队伍探索出了“胖东来”式的管理模板:不仅为流动摊

贩们找了歇脚的地方、支起过夜的帐篷,还提供解渴的清水、照明的电灯。担心摊主们睡不踏实,城管又在场地周围装上了监控摄像头。如此一来,更多的流动摊贩自愿聚集到合法的摆摊位置,不仅方便城管进行综合管理,也形成了商业的规模集聚,实现了双赢。

无论是临平的夜市一条街,还是许昌的温馨营地,都显现出城市管理的新视角:全新定位城管与摊贩彼此的角色,让两者共同承担城市管理的职责,为城市的规范整洁通力合作,为市井街坊充满烟火气共同努力。

对待流动摊贩的态度,反映了一座城市的格局。在敞开大门、欢迎外地人的同时,要让他们在这里努力奋斗、实现梦想,需要提供更多的关怀。杭州一直都是这样一座讲人情味的城市。

## 不能只开到眼里 更要开到心里



本报评论员  
王彬

一个好的菜场,不能只开到顾客眼里,还要开到顾客心坎里。能不能提供、保持高品质和高性价比的蔬菜,这才是一个菜场的核心竞争力。

近日,潮新闻·钱江晚报记者帮接到读者报料:去年开业曾红极一时的杭州萧山区江寺桥农贸市场只剩下三个摊位还在卖菜,其他全部改成封闭空间做外卖生意。曾经“众星捧月”,如今却“跌入谷底”。一个农贸市场在短短一年半时间,就经历了这么快的浮沉,实在令人唏嘘。

这家农贸市场当初的“流量”“人气”,为何没能留下来?这是一个值得思考的问题。记者采访发现,当初所谓的“流量”和“人气”,其内核无非是怀旧的装修风格,是大家曾经的美好回忆。因此,靠着高颜值的怀旧风,市场短暂撑起一阵热度,但当这股新鲜劲过去后,顾客发现这个市场没有更多的吸引力时,自然很快就“凉凉”了。

事实也确实如此,当“怀旧风”的潮水退去后,大家发现,这家菜市场不仅比那些社区菜蔬小店距离小区远,而且菜场里面卖的菜,价格比周边很多小店都要贵。如此看来,改造装修终究是一个营销噱头。

那什么才算真正的品牌营销?简单地说,就是要考虑周边居民消费的实际需求,提升核心竞争力。农贸市场归根结底是老百姓买菜的地方,首要的问题不在于颜值高不高,而在于“内在”美不美。只有把“内在”修炼到家,才能经得起市场和社会的检验。

具体地说,你能不能提供、保持高品质和高性价比的蔬菜,这才是一个菜场的核心竞争力。比如,从蔬菜、水果、肉类到海鲜、面食、熟食,提供的食材是否更全面;食材是不是更新鲜、更原产地、更优质和更安全;能不能对准群众的实际需要,提供更细致更到位的服务;与周边同类市场或者小店,是否形成差异化的竞争……然后,在这个基础上让顾客实现视觉和精神上的愉悦。

此前,杭州有一个网红菜场进行了独特的探索。在这家菜场里面,藏着一家“火锅店”,顾客可以现场买菜现场烫火锅。如此顺应群众需求的创新,无疑给广大农贸市场的经营者提供了一个正向的借鉴和思考。

一个好的菜场,不能只开到顾客眼里,还要开到顾客心坎里。其基本追求便是:更贴近民生,更注重品质,更有烟火气,让菜市场更有人情味,给顾客提供便利。江寺桥农贸市场尝试的失败,其实是一件好事,它能够让人们及时反思,如何真正抓住顾客的心、让顾客真心满意。到那时,菜场重新走红也就水到渠成。

## 安全警示牌 不是免责挡箭牌



本报评论员  
陈江

警示牌,不是安全免责的挡箭牌。作为管理方,还是要加强安保措施,与周边学校建立联系,将工作做得更人性化、细微化。这样才是更为稳妥的方法。

近日,上海某办公楼前的一块安全警示牌引发争议。安全警示牌上写“未成年人不允许入内”,并在学生放学时间设专人值守。由于该办公楼门前的通道旁就是地铁10号线4号口,而西面有两所学校,因此,一到上学及放学高峰,保安便会上前阻拦,示意学生和家绕道而行。

为了这块安全警示牌,网友们吵翻了天。有部分网友在留言中认同物业管理方的做法,觉得为了孩子安全考虑,可以理解;也有人认为物业的管理方式简单粗暴,将“未成年人”单独划出,有歧视之嫌;还有家长吐槽:这种画地为牢的管理方式,剥夺了未成年人的公共通行权,希望有关部门加以干涉。

报道发出后,相关部门马上核实情况,并责令广场物业负责人当场撤掉违规告知牌。

实际上,在生活中的不少公共场所,我们经常可以看到类似的安全警示标识牌。比如,在河边或者是鱼塘之类的水域旁边,设立“当心落水”的警示牌,警示人们不要玩水,防范危险;或者在一些景区公园及生态园,会有“爱护环境”的标识牌,提醒人们保护环境、爱护动物等。不可否认,这些警示牌的使用,确实能在一定程度上减少意外的发生。

具体到“未成年人不得入内”警示牌,它的初衷可能是好的。该写字楼常有大量车辆进进出出,孩子们年龄尚小,从安全角度考虑,设立警示牌提醒相关人员注意,应该说管理方尽到了一定的提醒义务。但“未成年人不得入内”的表述语气生硬,而且将一个群体特别区分标注,非但没有让人感到给予关照保护,反而有了吓唬人、歧视人的嫌疑。

退一步而言,即便管理方设置了这样一块安全警示牌,一旦发生安全事故,有关方面就真的能够免责吗?事实并非如此。对管理方来说,不能认为只要挂出了安全警示牌,自己就尽到了责任,解决了安全问题。坦白说,为了减轻公共场所的管理难度,设立一块“未成年人不得入内”的警示牌,某种程度而言,其实是一种“懒政”。这种“一刀切”的禁令显然有点简单粗暴。

总之,“未成年人不得入内”警示牌,不是安全免责的挡箭牌。即便设置了警示牌,管理方也不能规避公共场所安全管理保护的责任和义务。作为管理方,还是要从加强安保措施上下功夫,与周边学校建立联系,将工作做得更人性化、细微化。这样才是更为稳妥的方法。