



录。

前缀的话，我没有任何错。”也许她确实不认为自己错了，只是社会文明尺度在提高，她没有跟上。

2010年世博会期间，全国各地的游客到上海观光，不少人都对上海地铁的井然秩序印象深刻。而上海地铁“教育”下成长起来的一代人，自然而然把守序、克己、礼让的地下文明带到地上，提升了城市的“软件”。

如果说公民素质是地铁教育的“1.0产物”，那么公民意识就要算是“2.0产品”了。还记得在“凤爪女”事件发生前，有乘客拍到一名女子在上海地铁里嗑瓜子，旁边的上海阿姨制止未果，她便默默将女子抛下的瓜子壳一一捡起。另一个大众津津乐道的例子，是一个上海胖阿姨在地铁里为一个被欺负的女生出头，用身体护住她，制止打人者继续行凶。

这两个例子都反映了一件事，那就是上海地铁乘客渐渐萌发公民意识。所谓公民意识，是一个国家的民众对社会和国家治理的参与意识，体现在具体行为上，就包括自觉维护公共环境、在公共场合扶助弱势群体等等。而2012年上海地铁上兴起的“随手拍解救被拐儿童”公益行为，则是上海地铁乘客公民意识的爆发式体现，表达对社会治理的参与意愿。

如果说都市人受到地铁潜移默化的影响，变得越来越文明，**上海地铁本身也在被乘客所改变，越来越人性化。**

## 城市治理的地下延伸

如果说都市人受到地铁潜移默化的影响，变得越来越文明，上海地铁本身也在被乘客所改变，越来越人性化。细心的乘客发现，针对“低头族”，轨道交通站厅台阶处贴上了“上下楼梯请勿看手机”的提示语；站台每扇门框上都贴了唯一的数字编码，方便人们描述位置；很多不超过6米的台阶也安装了自动扶梯；最近地铁还布设了免费WiFi。

地下空间是城市的延续，也是对城市治理和公共服务的另一重考验。地下安全、消防、地下环境维护、秩序管理、突发应对等等，都是城市治理的新任务。

很多人在台北101大厦看跨年烟火，感受最深的不是烟花的绚烂，而是台北人看完表演搭地铁（捷运）回家时表现出的秩序感。烟花表演结束后，100多万人被分流到最近的几个捷运站。当天捷运运行24小时，工作人员在每个捷运站入口疏导乘客，指挥大家有序进站。

他们会指导乘客行进或停止，也会开开玩笑安抚人们的紧张情绪。“我向大家保证，今晚每个人都能搭捷运回到家，如果回不了家，我就邀请他住我家哦。”通过高音喇叭传来的安抚，让排队的人们非常安心。地铁站附近还设有积极救护帐篷，空中升起红十字气球，因人群密集空气混浊而感到不适的乘客会被送到那里获得帮助。

上海地铁也在不断进化，从建设导向变为运营导向，越来越注重对人的服务。举个例子，最初地铁规划时没有站内厕所，后来考虑到乘客需要修建，厕所虽然占地不大，但需要考虑的问题很多，比如管道会否跟其他数据管线冲突，排风、排污等也都是问题。现在上海地铁男厕和女厕的比例也根据国际通行标准，女厕位多于男厕位。

如果说上海地铁是城市的一面镜子，照到的一定是城市的文明与丽质。■