

哈尔滨:一根热线【绣花针】，穿起民生【万根线】

新华每日电讯记者 杨思琪

“我家下水井堵塞,能不能尽快清掏?”“老旧小区改造完地下管道返水,怎么解决?”“我们小区暖气不热,帮我们督办下行不行?”……在黑龙江省哈尔滨市,这些百姓身边的操心事、烦心事、揪心事,正在通过12345政务服务便民热线(以下简称12345热线)尽快得到解决。

走进位于哈尔滨市民大厦的12345热线电话受理大厅,电话声此起彼伏。100名工作人员轮流不间断提供服务,全年“7×24小时”快速受理诉求。借助网络小程序开通的“e冰城”App受理渠道,可以随时随地接受民生诉求。

寒冬时节,城市供暖是最大的民生实事。不久前,在哈尔滨市松北区融创中国三期居住的王先生反映,家中室内温度只有16摄氏度。接到来电后,12345热线第一时间将问题转交给松北区政府。工作人员上门核实,对过滤网进行清洗,随后室内温度回升,成为“暖屋子”。

一根热线“绣花针”,穿起民生“万根线”,用心用情把老百姓的身边事办实办好,正在撬动一场城市治理的深刻变革。

近年来,通过创新体制机制,优化服务流程,哈尔滨市12345热线工作领导小组、各区县(市)和各有关单位12345热线工作领导小组或工作专班相继成立,聚焦群众反映较为集中事项,建立未办结事项台账,协调有关方面加快解决。哈尔滨市城管局、交通局、物业集团、供热办以及市属22家大型供热企业,派出多名业务骨干进驻受理大厅,现场处理协调复杂疑难事项。

“解决好百姓‘急难愁盼’问题,是基层工作的有力抓手,也是出发点和落脚点。”哈尔滨市市长张起翔说,重塑12345热线运行机制,把热线作为问政于民、问政得失、群众满意不满意的“连心桥”“晴雨表”“温度计”,成为获取和解决群众诉求的有力渠道。

去年10月,哈尔滨市平房区居民钟先生的健康码变成“黄码”,对照确诊病例轨迹等发现自己并未有交集,便致电12345热线,希望尽快恢复“绿码”。随即,12345热线、平房区工信局等快速核查信息,完成调码,居民恢复正常工作、生活得到保障。

“涉疫无小事,必须提高效率。”疫情防控期间,12345热线及时梳理群众涉疫来电,哈尔滨市疫情防控调度会将这些诉求问题作为重要内容,及时调度区县、部门找差距、补短板,明确责任单位要在2个小时内进行处理,在最多不超过1个工作日出具处理结果,从而压缩交办流转环节,快速高效解决好群众在疫情防控、就医购药、核酸检测等过程中面临的各项问题。

“多亏了12345热线的帮助,让我免去走法律途径,省时又省力。”前不久,市民徐先生将私家车停放在道里区一家银行门口,结果车被附近施工单位的砖头砸坏,自己多次协商未果。在12345热线反映此事后,督办人员立即协调,帮助徐先生及时获得了理赔。

“提升热线接通率、解决率、满意度,把12345政务服务便民热线办成群众的希望线、幸福线、兜底线。”哈尔滨市营商环境建设监督局局长迟有勇说,哈尔滨市不断强化队伍建设,加强管理培训,并通过“一把手”带队走热线,加大督办力度,完善业务流程,充分发挥热线的政务服务、便民服务、政务监督、辅助决策作用。

如今,12345热线平台积累的海量数据,正在为城市治理提供数据支撑。通过对热点数据进行分析,目前已经形成涉及老旧小区改造、供热、物业、工资拖欠等专项数据报告,为政府监督管理、科学决策提供有力支撑参考。

据统计,2022年,哈尔滨市12345热线共接听市民来电268.63万件,同比上涨12.46%,受理微信、App诉求51230件,同比上涨4.03倍,涉及疫情防控、供热、物业、消费维权、私建乱建、小区公共设施维修等诸多领域,其中工单交办事项已办结90.93万件,办结率达98.96%。

(原载1月9日《新华每日电讯》)

爬冰卧雪砺意志 不畏艰险练精兵

市公安局航运分局开展冰上应急救援实战演练

本报讯(朱恒兴 记者 王晓)春节将至,冬季旅游将进入高峰期,各类文旅活动频繁,易发生人员和车辆坠冰事件。按照全市统一部署和工作要求,为进一步提升冰上救援处置能力,全面做好冬季冰上救援工作,近日,哈尔滨市公安局航运分局围绕季节特点,紧盯易发冰上安全事故,组织开展了松花江冰上水域应急救援实战演练。

此次实战演练模拟意外坠冰人员遇险场景,以团队救援为重点,航运分局江上救护打捞队民警与辖区派出所协同配合、组织有序,依次开展抛绳救援、漂浮担架接近救援、抛投救生圈救援等演练科目。

各参演队伍与民警克服寒冷天气带来的不利影响,充分展示了不怕艰险、不惧困难、敢打敢拼的优良作风,快速高效地完成了各项预定救援科目。切实做到了救援方案科学、人员分工明确、装备运用合理、措施灵活有效、安全防护到位。

通过此次演练,重点检验了航运分局民警冰上救援的个人技能和团队协作能力,进一步规范了冰上救援职责分工和冰域应急救援处置程序,达到了预期效果。航运分局将进一步总结经验,补短板、强弱项,打基础、提能力,为更好遂行松花江冰上水域应急救援任务做好充分准备。

以发展促文明 以文明求发展

最美主塑《逐梦》:开启“梦雪奇缘”

长100米、高33米,用雪量2.6万立方米,70余位雪雕师用时一周完成



第35届太阳岛雪博会的主塑《逐梦》。

本报讯(记者 张鸣霄 文/摄)从太阳岛上堆雪人“萌芽”的中国雪雕艺术,是哈尔滨人独创的冰雪智慧。太阳岛雪博会就是这种智慧缔造的自然之美与人文之美的完美合奏。

有人形容雪雕是一项“全手工艺术”,全凭制作者的手上功夫,机器设备都只是辅助堆雪、铲雪的工具。雪雕艺术创作者在哈尔滨零下二十摄氏度的严寒天气里,全凭双手雕刻出一座座精美绝伦的雪雕。

张宁阁是我国第一代雪雕艺术创作者的杰出代表,他见证了太阳岛雪博会的诞生和成长。30多年来,他带领团队参与设计了20余件太阳岛雪博会的主雪塑,雪雕创作已成为他生活的一部分。如今,即便已是花甲之年,他仍奋斗在创作一线,不畏严寒,只为每年给游客送上一份冬日限定版礼物。

今冬,第35届太阳岛雪博会以“冰雪之都,梦雪奇缘”为主题,以雪雕艺术为载体,带给游客艺术观赏、博览活动及游乐参与的融合体验。张宁阁带着他的团队再次为雪博

会献艺。他的团队制作的《逐梦》是第35届太阳岛雪博会主塑,长100米、高33米,由张宁阁带领70余位雕刻师用时一周完成,用雪量近2.6万立方米。主塑以敦煌飞天少女为原型,结合中国航天元素,穿越历史长河踏雪而来,表达了全国人民共同奔向幸福未来的美好憧憬。“广大游客可以驻足在主题面前,感受超尺寸艺术雪雕作品带来的震撼”,张宁阁说。

《逐梦》被广大游客赞誉为“最美主塑”,因为《逐梦》一改往届以人为主题的造型设计,创新运用雪雕艺术结合中国传统装饰语言,以敦煌壁画中的飞天少女为原型——向后扬起的飘带和衣角,表示飞天正在起舞,同时结合月球、天宫等中国航天元素,向默默坚守的“飞天筑梦人”致敬。主塑在创意设计上将中国优秀传统文化融入雪雕创作之中,让精心雕琢的雪雕作品更具有生命力和感染力。

因主塑属于大型雪塑,所以对雪雕师的技术要求很严格。雪雕作品越大,雪雕师

们越难把握各部分的比例关系,画画是在做加法,而雪雕雕刻则需要做好减法。因此,雪雕师的经验和手感十分重要。每年雪博会试开园是12月末,但在六七月份,张宁阁和他的团队就已经开始构思、设计主塑手稿,做好定位排尺。到了雪博会现场,按照手稿比例划分,从上到下雕刻。心要细,下手准,干净利索,把握好整体和局部细节之间的呼应关系,才能赋予雪雕作品以灵气和生命。

据太阳岛雪博会工作人员介绍,主塑《逐梦》每天的工作量非常大,团队协作尤为重要。哈尔滨零下二十几摄氏度的严寒天气,雪雕师们每天都要工作将近十个小时,同时要克服疫情带来的种种影响,顶风冒雪昼夜施工,口罩和帽子也经常在不知不觉中被打湿、上霜。33米高、100米长的雪块,厚度甚至比楼房还厚,雪雕师们每天在雪雕上要爬上好几个来回,还要克服恐高,即便如此辛苦,也没有人有任何怨言。相反,雪雕师们沉浸在雪雕制作中,享受作品

完成后的愉悦感和成就感。

这份执着从何而来?雪雕师们说“是哈尔滨人对冰雪文化的执着与情结”。雪雕师们始终怀揣着对冰雪艺术的热爱,用巧手将大自然给予的白雪塑造成宏伟壮观的人文景观。一座座雪雕作品,成为哈尔滨这座冰雪城市冬季冰雪旅游的打卡之地。

35年的艺术沉淀,造就了如今的太阳岛雪博会。来哈尔滨,来享受雪雕师们巧夺天工的艺术盛宴吧!



扫“冰城+”
二维码看视频



冰雪六十年 共赴新征程

雪屋涮火锅 游客体验“冰火两重天”

黑龙江省首届冰雪露营大会开幕



游客在天鹅湖庄园的雪屋餐厅涮火锅。

本报讯(孙姬 高帅 记者 刘殊媛)冰雪之冠,誉在龙江。1月7日,由黑龙江省文化和旅游厅、哈尔滨市文化广电和旅游局指导,道里区文化体育和旅游局、自驾黑龙江承办,黑龙江省数字经济研究会、黑龙江省旅游协会、黑龙江省自驾游与露营协会、哈尔滨市登山户外运动协会支持的黑龙江省首届冰雪露营大会,在哈尔滨天鹅湖庄园隆重开幕。

据了解,黑龙江省首届冰雪露营大会是为深入贯彻“冰天雪地也是金山银山”理念,落实黑龙江省发展冰雪经济、数字经济、文化创意经济的战略布局,充分发挥黑龙江省冰雪资源优势,创新冰雪旅游新模式,结合时下最流行的露营新业态,首次举办省级“冰雪+露营”旅游大会,将引领黑龙江省冰雪露营产业健康发展,吸引更多人来黑龙江省体验别样的冰雪文化。此次黑龙江省首届冰雪露营大会,除了带给游客别样的冰雪精致露营体验外,还举办了雪地汽车越野计时赛、亲子定向越野赛、天鹅湖庄园冰钓大赛、激情烟花秀等系列活动,为哈尔滨冰雪旅游增添了别样风采。

冰雪露营是新兴业态,天鹅湖庄园打造的冰雪露营基地,是贯彻落实冰雪经济、创意经济发展的具体实践。在开幕仪式上,哈尔滨市道里区文化体育和旅游局为天鹅湖庄园授予了道里区冰雪露营基地的荣誉称号。

据悉,天鹅湖庄园依托毗邻哈尔滨机场的地理优势,全面打造哈尔滨冰雪旅游第一驿站,踊跃融入、积极助力全国首选冰雪旅游目的地和国际冰雪旅游度假地建设。今年冬季,天鹅湖庄园将“冰雪+露营”完美融合,推出了“室外冰天雪地,室内热水朝天”这种冰火两重天极致的新体验,增添了南方游客冰雪旅游打卡的新地标,提供本地市民冬季周末度假的好去处。同时,天鹅湖庄园倾力打造“琉璃邨”特色冰雪文化IP,首次推出雪屋餐厅,结合庄园冬季草莓采摘等农旅项目,推出一系列冰雪美食饕餮盛宴。

下一步,天鹅湖庄园还将继续深耕冰雪经济、数字经济、创意设计经济,陆续推出元宇宙文旅农场、冰雪琉璃邨文创乐园等产业项目,助推哈尔滨市打造冰雪文化之都、创意设计之都建设。



“太空兔”“空降”小区

本报讯(记者 刘述波)近日,4只戴着太空镜、手捧爱心、举着小红旗的冰雪“太空兔”在松北区水木天成小区一亮相,便引起了小区居民们上前围观,很多小朋友还纷纷驻足与其合影留念。

1月6日,记者在水木天成小区内看到,4只彩色冰雪“太空兔”每个宽1.8米、高1.3米,“太空兔”的姿态各不相同,有的手捧一颗“红心”,有的举着小红旗,还有的与火箭相伴。

华瑞物业负责人告诉记者,这4只太空兔是物业员工曹聪丽独立完成的。当初在设计时,一方面是考虑为迎接即将到来的兔年,另一方面展现我国逐梦太空50载。为此,就决定用冰雪卡通“太空兔”的形式在小区予以展示。

冰雪旅游搅热冰城租车市场

赏冰玩雪、看冬捕、泡温泉等丰富多彩的冬季旅游活动大幅提升春节前租车率

本报讯(记者 刘希阳)冰雪节刚一开幕,来自云南的孙先生就带着一家人来到哈尔滨,刚下飞机就开上提前预订的车辆,开启假期冰雪游。记者从神州租车了解到,今年冰雪季哈市租车率明显上升,较过去3年春节前平均租车率提高20%以上,租车用户以旅游和本地代步为主。

“之前就想一家人来哈尔滨赏冰玩雪,今年终于成行了。”租了一台SUV,开起来也能安全些。”孙先生打算开车看冬捕、泡温泉。市民王先生最近也在租用车辆出行,“还是想减少乘坐公共交通工具,办理了长租车,一个月两千多块钱,比每天坐通勤或打车要贵一些,但也能接受。”

记者从神州租车了解到,近期神州租车在哈市租车率环比疫情管控放开前明显上升,并高于往年。从租车用途来看

主要分三类,其一为外省来黑龙江旅游的游客,以哈尔滨为中转,进行本地游及周边游;其二为本地租车代步用户,一般为按季度长租;其三为返乡过年人员,租期一般持续到春节后。

从车型选择上看,游客多选择中大型SUV和7座商务车,如GL8、广汽传祺M8等;而本地用户及春节返乡人员,则选择中高端轿车以及经济型车较多。

针对游客客流增加带来的用车需求,神州租车根据哈市气候特点,为所有车型配备了雪地胎,并且提供救援、自助取还车、异地还车等服务。根据统计,游客常去的市区内景点包括冰雪大世界、太阳岛雪博会、中央大街等。一些游客还以哈市为中转,市内游后前往雪乡、亚布力、镜泊湖和漠河北极村等,还有部分资深旅游爱好者前往呼伦贝尔等地。

