

咨询本地信息、反映旅游诉求,记得拨打 12345

游客你就踏实玩儿 冰城也有“娘家人”

本报记者 刘首辰 文/摄

2023年入冬以来,哈尔滨冰雪旅游再创新高。哈尔滨松花江冰雪嘉年华、太阳岛雪博会、第25届哈尔滨冰雪大世界等景区深受游客青睐,全市景点景区热度持续上涨。

为广大游客尽情享受冰雪旅游欢快的体验感,全市上下多个部门全面开展服务保障工作。其中,有这样一群人,虽不曾与游客谋面,却一直守护在其身后,保障着他们的合法权益。他们就是哈尔滨市12345政务服务便民热线的受理员。

这个冰雪旅游季,市12345热线的受理员每天都在电话另一端,像“娘家人”一样为游客排忧解难,让广大游客感受到身在异乡也能事事有着落。

游客提出退款诉求

商家5小时返还定金

进入冰雪旅游季以来,市12345热线接听的旅游服务诉求来电逐渐增加。

“您好,民生热线8153号话务员为您服务,请问有什么可以帮您?”“女士您好,咱们的诉求是什么?需要协调退款吗?”“您要带孩子去冰雪大世界游玩是吗?身高一米二以下的儿童在成人陪同下可享受免费入园”……走进市12345热线大厅,受理员接听解答游客诉求的声音此起彼伏。

近日,来自厦门的游客向市12345热线反映,因其取消了行程订单改为自驾到哈尔滨旅游,旅行社拒绝退还此前答应退还的300元定金。受理员在了解诉求后,立即以工单形式交办属地政府处理。仅用5个小时,厦门游客就收到了300元退费。经热线回访,游客表示满意。

据市12345热线中心相关负责人介绍,进入冰雪旅游季以来,每天都会接到



哈尔滨市12345热线大厅。

大量游客来电诉求,热线受理人员会在第一时间当场解答或转办责任部门处理,满足游客的合理诉求,让外地游客在冰城感受到优质营商环境带来的温暖。

扩充坐席数量

7×24在线“不打烊”服务

在市12345热线大厅,一台大屏显示着受理员登录数量以及受理员通话、外呼、排队等坐席状态信息,并对应不同的颜色加以区分,其中红色表示坐席正在通话中。“去年12月份最忙的几天,全天大部分时段都是红色的,几乎没有空闲坐席。”热线大厅相关负责人说。

2023年以来,为了满足各方需求,市12345热线着力做好接听工作,引进经验丰富的联通公司受理运营团队,将原有不足百人的受理团队,增至300余人。同时,

对设备提档升级,扩建受理大厅,受理坐席增加至200余个。

市12345热线中心相关负责人告诉记者,入冬以来的冰雪旅游季,热线通过合理调配受理员班次、开通远程坐席、启用智能坐席,实行7×24小时不打烊服务,确保接通率达100%。

据悉,除旅游咨询外,自2023年11月6日第一场大雪以来,市12345热线还积极受理反馈冰雪类诉求,保障游客、市民出行环境更加安全便捷。

重点培训旅游业务知识

全力营造良好营商环境

我市进入旅游旺季以来,市12345热线及时完善旅游行业知识库内容,将旅游业务知识纳入日常培训重点。要求在热线大厅信息公示板上,张贴旅游相关常用知

识,包括热线分类、工单记录要素、各部门职能职责,以及特殊问题的处理办法等,让每一位受理员可以正确受理各项旅游诉求问题。并在每位受理员坐席上,放置哈尔滨市热门景区的票价、营业时间、优惠信息、交通线路等信息材料,提升受理及咨询回复的规范化、标准化、精准化程度。

市12345热线中心相关负责人表示,目前,热线每日都形成专题的“热线日报”,对每日诉求办理情况进行统计、分析,对诉求高发区域予以预警,为各承办单位提供参考数据,切实推动主动治理能力。

同时,对诉求广泛的群体性事项启动紧急预案,通过压实责任主体、压缩办理时限等措施,切实做到快速响应、高速转办,推动游客诉求高效解决,在冰雪季期间全力营造良好的营商环境,积极为打造“冰雪文化之都”贡献力量。

本报讯(记者 李佳琪)从松花江的千里冰封,到冰雪大世界的美轮美奂,凭借优质的冰雪旅游产品供给、热情好客的人民,哈尔滨成为元旦前后最热门的旅游城市。多家平台数据显示,元旦假期后关于哈尔滨旅游的讨论仍在延续,且相关热度已经辐射到省内其他旅游目的地。据零售平台美团数据显示,继哈尔滨之后,齐齐哈尔、大庆等城市的旅游订单量纷纷呈现爆发式增长,出现了“尔滨发光、东北发热”的态势。

“以前的烤肉都白吃了,齐齐哈尔拌肉太香了”“为了这口烤肉我要再冲去齐齐哈尔”……除了冰雪魅力、淳朴民风等东北特色外,美食成了齐齐哈尔吸引游客的关键

“顶流”哈尔滨带着齐齐哈尔、大庆上热门

冰雪游辐射省内其他城市,订单量爆发式增长

词。鲜嫩的食材、特色的酸菜、独有的蘸料吸引了一大批南方游客,专门前往齐齐哈尔品尝美食。大众点评数据显示,元旦假期,以“齐齐哈尔烤肉”为关键词的笔记数和评论数,较去年同比增长503.3%。齐齐哈尔住宿、门票等旅游相关订单量同比增速达160.2%;休闲娱乐相关订单同比增速达866.5%;线上餐饮交易订单量同比增长326.6%;交易商户

数同比去年元旦增长56.5%。来自上海、北京、杭州的游客,位列“齐齐哈尔”订单来源前三位。

除烤肉声名远扬外,齐齐哈尔的“市鸟”丹顶鹤也吸引了一大批游客前往观赏。美团数据显示,元旦假期,黑龙江扎龙国家级自然保护区的搜索量较去年同期增幅达200%。

“带着孩子专程来齐齐哈尔,虽然天气寒冷,但看到丹顶鹤在白雪中飞翔,太震撼了。”一位游客称。

抖音、大众点评等平台信息显示,截至目前,以哈尔滨为代表的东北冰雪游热度仍处高位;美团、携程等平台数据则显示,未来一段时间内,冰雪游相关订单增速仍将维持高水平。

一杯红枣姜水暖到游客心坎里

哈尔滨人掏心窝子的待客之道,感动全国各地的游客和网友



冰城“大花袄”向游客发放姜糖水。

本报记者 王鸿凌

“来来来,倒满,小心烫!”“这是我们从小吃的大虾糖,多揣点,欢迎下次再来!”每天的下午和傍晚,中央大街和红专街交口处就会不断传来一声声暖心问候。几名身穿大花袄的本地人为过路的南方游客一杯一杯(姜糖水)递温暖,一把一把(糖)送甜蜜。哈尔滨人掏心窝子的待客之道,感动了全国各地的游客和网友。

响应政府号召,一碗姜水热茶马上到位

“我的城市终于被人看到了,我看到哈尔滨市政府致哈尔滨市民一封信中写道,一碗姜水热茶,一段顺路搭载……”今年40岁的尹先生在中央大街附近经营餐饮,早就感受到了哈尔滨旅游的这波火热,同时也为自己家乡的“崛起”而感动。“我的店就在中央大街附近,想着有后厨熬姜糖水特别方便,就定下来了。”2023年12月26日,他立刻行动起来,带着后厨和采购员去批发定制了10万个带有检测报告的一次性杯子,以及足量的大枣和黄冰糖。

“为了保证新鲜,我每天都进新的食材,一天大概用到30斤大枣、10斤左右黄冰糖。”尹先生说,黄冰糖口感更好,店里也不缺枸杞和姜。经过后厨的精心熬制,一锅热气腾腾的姜糖水出炉了……

“来来来,都是一家人别客气,倒满

倒满,别烫着。”次日14时30分,尹先生带队开始第一波送温暖活动。

每天600杯姜糖水,哈尔滨天冷人心暖

“请问需要扫码吗?”“我们需要做点啥吗?”刚开始,尹先生的行动遭受了一些人“质疑”,过路的南方游客都会小心翼翼地问,拿到这杯水是否需要做些什么、交换些什么。“免费送的,啥也不用,就是欢迎你们!”尹先生一遍一遍解释着,终于打开了大家的心扉,同时还让店员将视频拍下来发布到抖音上,“就是想让游客们别担心,我们啥也不要,就是免费给大家喝的。”不仅如此,尹先生觉得光送一杯姜糖水好像少了点什么,于是又专门采购了一批哈尔滨本地人从小就吃的大虾糖、酒糖等,在送水的同时还不忘了往游客的兜里揣上几颗糖。

“谢谢,哈尔滨人太热情了。”“我太爱哈尔滨了,谢谢你们让我们爱上这座城市!”从那天开始,每天下午14时30分和17时30分,尹先生都会和团队在此发放姜糖水,每天600杯。就是这样淳朴又真诚的记录,尹先生身穿大花袄在中央大街免费发放姜糖水和糖的视频在抖音上也瞬间走红,引来全国游客和网友的爆赞。

“向你学习,这才是我们哈尔滨该做的。”“我是上海薯条,我要带我老公去哈尔滨。”“感谢这些哈尔滨的年轻人,让哈尔滨重新焕发了昔日光彩”……

当每个哈尔滨人都成为一道光,这座城市不再寒冷

“每天都会被哈尔滨感动着,我也看了很多视频,有爱心车队免费接送‘小金豆’、大姨给游客一缸酸菜、饭店服务员帮游客拉羽绒服,还有很多外地的家乡人说到自己家乡腾飞起来了,那种激动喜悦的心情无法用言语表达。”尹先生说,自己的视频火了之后,越来越多的爱心商家也一起参与进来了,有的饭店老板拿来免费的餐券发放、洗浴中心老板送来百余张免费门票、早市油炸糕经营者还带来了200个油炸糕……还有很多热心商家一起来帮忙发放姜糖水。

山西、山东、河北、广东、四川、海南、河南……来自四面八方的游客,都在尹先生这感受过暖到心坎里的热度。其中还有台湾来的一行游客也深受感动,当尹先生得知对方是台湾同胞时,直接把兜里所有的糖果都揣到对方十多人的兜里。“每天都能遇到各地的家人,但台湾同胞是第一次遇到,就想把好东西都给他们,因为我们都是一家人啊!”尹先生说,“其实每一个哈尔滨人都有一颗炙热的心,这个城市也从来不缺温暖。我们都愿意用自己的行动去做点力所能及的事,让这座城市能与众不同,并且我们的后代也会为身为哈尔滨人而骄傲。”

这份温暖行动,仍将持续……

雪雕大赛七国竞技

第十六届国际大学生雪雕大赛在哈尔滨工程大学拉开帷幕



参赛选手在进行雪雕创作。

本报讯(记者 王越)1月4日,以“冰雪科技 引领未来”为主题的第十六届国际大学生雪雕大赛在哈尔滨工程大学拉开帷幕。作为哈尔滨工程大学冰雪嘉年华的一部分,今年的雪雕大赛国际参赛团队数量创历届最高,来自中国、泰国、英国、意大利、澳大利亚、白俄罗斯、俄罗斯7个国家的57支参赛队入围决赛。

在为期3天的比赛里,57支代表队将在51块长3米、宽3米、高3米的大雪块和6块长2米、宽2米、高1米的小雪块上进行雪雕创作。1月7日,大赛评委将根据选题与立意、创意与创新、创作难度等方面对作品进行评审打分,大赛计划评选出一、二、三等奖若干及艺术家奖。

自2009年第一届国际大学生雪雕大赛举办以来,国际大学生雪雕大赛已经成功举办十五届,国内外参赛队伍数目逐年增加,今年雪雕大赛的总造雪量达4000立方米。15年间,共有来自世界各地的187所高校、6200余名中外大学生在这里挥洒汗水,730余件雪雕艺术作品在校园诞生,比赛的国际影响力逐步扩大。

雪地狂鲨“空降”江畔

6座大型仿真雪雕在斯大林创意雪雕园诞生



雪版索菲亚教堂。

本报讯(记者 张鸣雷 文/摄)雪版索菲亚教堂、雪地狂鲨来了!就在松花江冰雪嘉年华外圈的斯大林创意雪雕园里。

第四届斯大林创意雪雕园西起通江街广场,东至防洪纪念塔广场,东西长800米,依托斯大林公园内自然景观堆雪制作。雪雕园将树木与冰雪、文化与体育有机结合,以创意驱动,给热爱冰雪艺术的市民、游客提供一个展现雪雕技艺、体验冰雪欢乐的互动平台。

目前,斯大林创意雪雕园已打造出了雪版索菲亚教堂、雪地狂鲨等6座极具震撼力的雪雕景观,均为大型仿真雪雕,体量均为去年该园雪雕景观的3至4倍。

近几年,雪雕园不断优化趣味雪雕类型和内容,用作品为城市赋能,鼓励全民参与,力争打造更加丰富多彩的雪雕艺术长廊,进一步丰富我市冬季冰雪文化生活。

黛秀湖公园年货集市开市了

本报讯(记者 霍亮)为让市民、游客感受东北浓郁的年味氛围,助力冰雪季,香坊区城管局、园林局、大庆路街道办、健康路街道办联合在黛秀湖公园开设了“年货集市”专区。1月5日,黛秀湖公园年货集市正式开市。

据介绍,城管部门邀请在乐园街早市和联草街早市出摊经营的业户,在早市闭市后,到黛秀湖公园年货集市经营,业户无须承担任何摊位经营和管理等费用。下一步,还将有更多业户进驻。

“这里不收管理费,成本降低了,我卖的东西会比在早市还便宜。”一位出摊的业户说。记者在集市场看到,在各个摊位上,水果、猪手、冻鸡、冻鱼、海带,甚至还有花椒等调料……各类商品,尽情呈现着东北年货的丰富多彩。

作为哈市大型主题公园,黛秀湖公园每天也会吸引很多市民和游客来此健身游玩。今年冬季,公园的树挂冰瀑和雪人景观更是吸引了很多人来打卡拍照。年货大集就设在冰雪景观附近,前来打卡的民众观景、购物两不误。

此次年货大集的举办,不仅为市民提供了一个便捷、实惠的年货采购平台,更为即将到来的春节营造了节日氛围,也助力了哈尔滨冰雪旅游。

公示

本人狄青兰,公民身份证号:230104196309264022,现为松北区韩增店屯房屋受让人,现房屋编号:3-42-3,原房屋所有人王景春,于2017年3月9日已将该房屋实际交付本人,由本人实际占有。本人自愿承诺,原房主王景春及家人联系不上,该房屋已为本人所有,产权无争议,如本人承诺与事实不符,因该房屋产权发生任何纠纷由本人承担全部法律责任。

如上述房屋所有人存有异议的,请在本公示发布之日起十五日内,向哈尔滨市松北区新镇村民委员会、哈尔滨市松北区征收改造办提出异议申请。

哈尔滨市松北区韩增店、孟家屯项目指挥部
2024年1月6日