社区设置民宿管理员,24小时值守提供综合服务,化解纠纷保障治安环境——

基层治理新样本:43家民宿共享“综合前台”

实习生 **魏诗睿** 本报记者 **刘首辰** 文/摄

这个盛夏旅游旺季,周颖晚上终于可以睡个安稳觉了。

她是道里区斯大林街道地段北社区党委书记,辖区内的哈尔滨金安美豪国际公寓的两栋楼,集聚了43家民宿共300余间客房,这里一度让辖区工作人员“有些头痛”——每逢旅游旺季,大量外地游客入住,居民与游客时不时会出现小纠纷和摩擦,并引发相关投诉,导致“物业、社区、派出所的电话都没消停过”。

既要照顾游客情绪助力哈尔滨旅游形象提升,又要满足楼内居民正常休息不受打扰的诉求,怎么办?“化解基层矛盾,沟通机制是关键!”派出所和社区在“头脑风暴”后,推出了“综合前台”服务机制——两位民宿管理员24小时轮流值班,负责为民宿住客提供综合服务,并现场即时化解居民与游客摩擦。

上个冰雪季哈尔滨旅游火爆后,这40余家民宿共享的“前台接待”上岗。至今,地段北社区和辖区派出所已经很少再接到来自金安美豪国际公寓的投诉。

申跃纯(右一)提示入住游客扫码登记。

公寓楼里来了民宿管理员

增加游客体验,即时处理客民纠纷

“您好,您是要入住民宿的游客吗?请先来扫码登记。”欢迎来到哈尔滨金安美豪国际公寓,有问题请直接联系我,我会第一时间为您服务。”8日上午,记者在哈尔滨金安美豪国际公寓大厅看到,65岁的申跃纯佩戴着“民宿管理员”红色袖标,正热情地接待前来入住民宿的外地游客,并提示游客入住注意事项。

“这栋公寓民宿较多,每天都有大量外地游客办理入住,我们既要服务好、接待好游客,同时也要协助派出所保障治安。”申跃纯告诉记者,像帮游客拿行李,介绍一些本地特色美食、景点,以及入住期间出现房间跑冒滴漏等问题,他都第一时间帮游客联系业主、物业进行维修。“像前不久有位小游客来入住,登记时我发现其是未成年人。为了安全起见,我电话联系了对方家长,确保没问题后,帮助其登记办理入住。”如果出现游客有扰民现象,申跃纯和另一位管理员也及时进行沟通协调劝阻,避免居民、游客发生正面冲突,由此化解游客与物业、房东、民宿经营者之间的矛盾,减轻民警、社区工作人员的压力。

任明威在大楼内有14间民宿,已经营多年。“以前游客办理入住时间不固定,有的一早来,有的半夜来,游客是否入住、带了什么人进来,我们的确很难实时核实。”任明威告诉记者,按照派出所和社区的要求,民宿经营者需要核实入住人员信息,保障治安。自从有了两位管理员,即便上个冰雪季民宿入住火爆之时,他也觉得很轻松。

“以前,游客半夜进出动静大,难免会打扰到楼内居民休息。纠纷出现,居民找物业,物业找房东,再找我们协调,严重时还要来现场处理,有段时间累得我都不想干了。现在有了管理员在现场及时处理,更利于将矛盾大事化小、小事化了。”任明威表示,随着公寓管理越来越规范,他准备再多扩增几间民宿。

申跃纯(左一)热情接待入住民宿的外地游客。

说服43个老板达成一致意见

社区书记挨个联系异议者,一直沟通到半夜

哈尔滨金安美豪国际公寓内约有400多间公寓房。随着近几年哈尔滨旅游火爆,更多公寓变了“身份”——楼内八成公寓房、300多个房间变成了民宿。如何规范管理、如何化解纠纷?诸多问题,一度非常凸显。

“根据管理要求,外地游客入住需办理登记,实时录入治安管理信息系统,并传报公安机关。”刚刚退休的兆麟街派出所民警杨世春告诉记者,虽然游客到现场只需要扫码登记,但民宿不像酒店有前台工作人员专门从事这项工作,而派出所警力有限,很难做到24小时登记核对。“这期间还涉及一些居民投诉、民宿治安规范管理等问题,所以当时我们就找到社区,研究如何解决这个问题。”杨世春说。

“我们社区的民宿几乎都集中在这座公寓的两栋楼内,集中管理相对方便,但难点在于谁来管理、如何管理。”周颖告诉记者,通过社区派出所牵头,社区、物业、业主以及民宿经营者一同沟通商议,由民宿经营者共同出资,雇用两名人员提供管理服务。

通过线上、线下五六次协调开会,300多间民宿的43位经营者,大部分同意共同出资机制。“即便如此,还是有少数经营者不太愿意出资。规范民宿管理迫在眉睫。当时临近冬季旅游旺季,公寓将有大量外地游客进出,所以必须马上落实。”周颖只能下起笨功夫。她经常在下班时间甚至周末时间,挨个联系民宿经营者,苦口婆心讲道理、劝慰,好几次沟通持续到半夜。

经过三个多月的协调,民警和社区工作人员终于说服所有经营者,同意在不涨价的前提下,拿出每单一小部分资金雇用管理员。“在招聘人员环节,派出所充分把关,对应聘人员进行了信息核查,确保人员可靠。”周颖说。

金安美豪国际公寓民宿扫码区。

多方共建守护和谐民宿

减轻管理压力,优化治安环境

“管理员上岗,也给物业解决了难题。”哈尔滨金安美豪国际公寓大厅物业工作人员王女士表示,物业正常工作范围主要围绕业主,的确很难抽出人力去管理、服务游客,加上出现纠纷时,物业也很难从中协调。“民宿管理员是24小时在岗,游客们出现问题都会第一时间找他们,即便出现投诉,有管理员在也会缓解我们的压力。”王女士说。

现场,一位居民表示,自从有了管理员,不仅民宿经营变得更加规范,也提高了公寓整体的治安环境。记者了解到,管理员现场要求每一位入住旅客扫码登记,不久前,还协助公安机关抓获一名外地来哈的网上逃犯。

同时,经营者还配合社区、派出所上传录入民宿信息,每个楼层安装摄像头并与公安部门联网,提升民宿管理规范和社区公安部门监管能力,减轻了社区民警、社区网格员的工作负荷。“以前这两栋公寓楼需要4个网格员管理,现在一个网格员就能干过来。”周颖介绍,派出所、社区、物业、民宿经营者合力共建,使金安美豪国际公寓成为民宿管理新标杆。今年以来,还有其他社区来这里借鉴经验,学习新业态的新管理方式。

“目前金安美豪国际公寓的管理越来越规范,我们还建立了民宿管理档案,房间统计健全,并实现一间一码,目前已经实现入住游客扫码率100%,而且每个楼层也有防火安全标识等消防设施。”兆麟街派出所民警刘琦告诉记者,下一步,在民宿管理方面,派出所还将联合社区,协调公寓扩大业委会成员,并号召民宿经营者增设监控摄像头,在现有基础上进一步完善民宿管理,汇聚各界力量一同维护社区治安环境,保障居民正常生活,服务好每一位游客,提升社区民宿新业态形象。

抓基层 打基础 强落实 见实效

实干笃行向振兴

(上接第一版)

“哈市冰雪游火爆出圈,根本在于习近平总书记‘冰天雪地也是金山银山’重要指示的科学指引,在于全体党员干部牢记嘱托、感恩奋进、‘一茬接着一茬干,一棒接着一棒跑’的厚积薄发”。“大考”过后近半年的思考与总结,这已经成为全市广大党员干部的普遍共识。

但其间更令人始料未及和感动惊喜的,在于党风政风带动社风民风的转变,为哈尔滨打开了一片更加广阔的天地。

人心向背,正是一股磅礴的力量,让那个冬天的冰城真正跑出了加速度、拼出了精气神,推动这座城市在寒冷的冬季盛放无限生机。

“尔滨”有范

汇聚磅礴力量绽放“四季繁花”

当红专街早市已是满满的“兔耳朵”和浅色羽绒服,为了保障每天早晨6时准时到市场开展工作,经纬市场监管所所长郑松跟家人商量后,在市场附近租了房子,将家搬到了辖区内,方便每日巡查走访。

“尔滨热”,是对干部队伍能力素质的一次全面考验和检验。面对规模空前客流、极端严寒天气等挑战,各级干部沉着冷静应对、积极主动作为,专业素养和工作状态得到了各方广泛认可。

彼时,早市花饽饽门店前已经排上了长队,“大雪人饽饽”“亚冬会吉祥物饽饽”等系列产品持续热卖。这里成为南方“小金豆”来哈尔滨旅游的四季打卡地。

“创意来自大伙的头脑风暴!”花饽饽店主隋涛说,冰雪季期间,哈尔滨相关部门组织召开多场专题会,帮助大家突出经营特色、打造文旅品牌。

社区、市场监管所组织卖油条、卖豆腐脑、卖烤地瓜的摊主“头脑风暴”,针对游客需求,“油条论根卖”“豆腐脑加糖”“烤地瓜发勺”等一系列创新举措在早市闪亮登场。

不仅解决了实际问题,摊主们朴实的操作手法和幽默的沟通方式,还不断被善于“造梗”的网友们广泛传播。网上与网下、市民与游客、官方与民间,在“你需要啥、我就整啥”的高效互动中热浪频涌。

与之呼应的,《礼迎天下客 冰雪暖世界》《遇见冰雪遇见暖 不负美景不负情》《春风有信 再约“尔滨”》,一封封热情洋溢的公开信,像是哈尔滨致市民、游客的篇篇“情书”,贯穿整个冰雪季,让人们在这暖意融融的城市里生发出“我也要为它做点啥”的亲人般的念头。

一个月免费接待13拨游客的本地市民“培姐”、喊话哈尔滨文旅局的沈阳“着急姐”、无数次走进冰雪大世界最终“落户”冰城的“重庆摇摇兔”……

“尔滨”的转变在一个个事件、一个个人物的塑造中,形成了巨大的磁场。“风暴眼”,是历经能力作风建设锤炼、正在经受考验的党员干部们,沉着应对、冷静出招。外围风带,是广大群众和游客,热烈激昂、爆梗不断。这个强大的气旋业已生成,所到之处皆为话题。

东北人家的寻常生活,成为南方游客大爱的人间烟火,正是“尔滨”基层干部能力提升作风转变与市民群众实践创造碰撞出的火花,也正是对习近平总书记关于必须坚持人民至上的重要论述的忠实践行——人民是历史的创造者,群众是真正的英雄。

良性正向的政民互动引发全网热议,“尔滨热”见证了全市广大干部从传统观念到创新思维的转变。在市民、游客、网友的满目期盼和接续创造中,全市上下坚持在能力上锻长板、补弱项,以游客需求为导向,最大限度满足游客需求——

机场设置32个更衣室,为远道而来的游客换装提供便利;市建筑艺术广场、哈尔滨冰雪大世界园区新建温暖驿站,为游客提供暖和的休息场所;中央大街地下过街通道铺设近千平方米地毯,防止游客滑倒摔伤;哈尔滨地铁集团在部分车站设置便民服务台,增加临时更衣间、热水取用点、休息处等特色服务……一项项细致入微的暖心服务,体现了各行业各部门“没有最好,只有更好”的服务承诺。

思路一变天地宽。以人民为中心、以游客为中心的理念从冬延续到了夏。6月初,江上沉浸式演艺《遇见·哈尔滨》在太阳岛岸畔启幕,让观众通过一场秀走近哈尔滨、爱上哈尔滨;7月初,“冰雪小世界”开馆,这座逆季节运营的沉浸式冰雪光影互动体验馆,让游人“一秒穿越冬夏”,开馆当天便迎来如潮游客。

打出消费场景搭建、情绪价值提供、核心IP输出组合拳,解锁文化街区、历史建筑、文博场馆新玩法,持续拉高“冰城温度”,让“头回客”变成“回头客”,哈市不断巩固拓展冰雪游火爆“出圈”综合效应,将“流量”变“留量”,让好风景变成好前景,好资源形成好财源,成为新时代东北全面振兴、全方位振兴的一场生动鲜活的实践。

振兴作答

真抓实干凝聚奋进力量

“这个夏天,让我们共迎宾朋、共设盛宴,再约‘尔滨’……”7月6日,哈尔滨市再发《致市民的一封信》,向市民发出号召:“让我们继续用热情、真诚、文明和美誉,共同诠释爽迎天下客、夏凉情愈浓的迷人‘尔滨’。”

以客为尊,字短情长。“一封信”的字里行间,流露着这座城市强烈的自豪感和自信心。

习近平总书记指出,中国式现代化,民生为大,中国共产党要做的事情就是让老百姓过上更加幸福的生活。

“咬定目标不放松,敢闯敢干加实干,努力走出一条高质量发展、可持续振兴的新路子,奋力谱写东北全面振兴新篇章。”牢记习近平总书记殷殷嘱托,哈尔滨广大干部正以时不我待的紧迫感,全身心投入到改革振兴之中。

“看到中央媒体这样密集报道‘尔滨’干部能力作风之变,非常振奋,干劲更足。”“尔滨”火了,与有荣焉,不少党员干部打心里感到自豪。他们表示,一手助推城市发展,一手托住民生福祉,身上担子更重,责任感也更强,干事创业的热情彻底被这“两把火”激发出来了。

全市上下抢抓机遇、趁势而上,心无旁骛谋发展的劲头在各领域火热呈现。

冰雪旅游“出圈”,冰雪产业扎根。前不久,波司登集团与哈市签署合作协议,拟在平房区投资10亿元建设“波司登产业基地”。从企业选址、创新研发到产品销售、开拓国内外市场,当地政府为企业提供了全方位服务。“‘尔滨’的服务太温暖了!”这家企业黑龙江分公司总经理徐新驰感慨地说,“我对企业扎根哈尔滨充满信心,我们将继续书写政企合作的‘冰雪奇缘’。”

当“深圳经验”遇上“冰城作风”会有怎样的“化学反应”?1天公司注册成立、11天土石方工程动工、63天展览馆封顶、101天地下室结构封顶……位于哈尔滨新区的深哈产业园科创总部项目跑出“深圳速度”,提前完成占地面积22万平方米的项目建设。“我们‘带土移植’深圳经验,创造‘哈尔滨效率’。”深哈产业园投资开发有限公司董事长潘少松说,“现在,哈尔滨干部干事创业很有一股‘深圳劲’。”

2023年底,国务院办公厅发布的一篇反映全国各地推进“互联网+政务服务”改革成效报告显示,在32个重点城市一体化政务服务能力评估中,哈尔滨连续三年被评为“非常高”组别城市,是东北地区唯一进入最高组别的城市。

7月初,中央大街继冬天“铺地毯”后,又在过街通道加装起了扶手;市民提建议“街上背景音乐太单一能不能换换”,管理处马上筛选百首歌曲轮替使用;老街多个点位“中英俄”三语播报服务”安排上了;62处历史建筑设置了二维码,没有讲解员也能探寻老建筑的“前世今生”……

中植方洲苑等小区燃气老旧管网更新改造实施了“一户一策”施工方案;阳明滩大桥下桥口至机场高速出入口拆除违建、修整护栏“微改造”成了口袋公园;全市地毯式清理“僵尸车”违法占道,消除风险隐患、释放停车资源,更加精细化的城市管理在润物无声地进行着。

防洪纪念塔广场晚间的灯光秀成了年轻人最新“打卡地”,音乐公园等各大城市广场的群文活动、音乐“快闪”引人驻足,哈尔滨大剧院不断上演国内外爆款剧目让小伙伴们有了“家门口就能看到世界级演出”的幸福感。

城市的点滴变化,第一时间可感可及的是生活在这里的人。既有系统思维,又下绣花功夫,应对“火爆”时的非常规手段、突破性创造,最终都要融入日常、化作经常,成为哈尔滨城市治理的应有之意。

“出圈”不易,长红更难。如何把“流量”变“留量”?这是时代留给“尔滨”的一道必答题。

冰雪为证,振兴作答。哈尔滨举全市之力以“始终坚持迎着群众期盼改”的决心和永葆“作风建设永远在路上”的清醒和坚定,乘势而上、勇毅前行,让解放思想、提升能力、转变作风成为干部的行动自觉,抢抓发展机遇、凝聚奋进力量,让“尔滨现象”四季长红、长盛不衰。