

在哈尔滨“出圈”过程中,红专街早市火了。坦言“有不少差距”的早市,如何应对游客宠爱——

## 一个“普通”早市的“自我成长”

■本报记者 周辰

避暑游高峰期,红专街早市再次人潮涌动。清晨8时,临近撤市时间,依旧有不少拖着行李箱、背着双肩包的男女老少涌入。游客们带着欣喜和好奇,想要在一天的开始,品尝一下哈尔滨这座城市的味道。人们在市场里穿行、排队、打卡,也许是想尝尝传说中的锅包肉、黏豆包,喝上爽口的冻梨汁,吃一口肉蛋堡、地道红肠……更也许,就是单纯想来逛一逛。在红专街早市,所有想象都会被一个个极具烟火气的小吃摊,具象化成活色生香的哈尔滨味道与生活。一个普通的早市,突然变成游客眼中的“白月光”。聚光灯下,红专街早市如何应对这份独有的宠爱与信任?“必须承认,市场是在起点不高的情况下,借助哈尔滨旅游‘出圈’,一下子火了。我们无论从环境管理、经营秩序维护,还是业态与产品方面,都有不少差距。”一位市场管理人员坦言,市场现在还有很多不足,但“正在逐步成长、修复,发现问题投诉赶紧处理……大家很珍惜这份偏爱,希望早市能变得越来越好。”



红专街早市产品花样频出。本报记者 周辰摄

### 传统早市注入时尚新味道

早晨七八时,红专街早市热气腾腾:肉蛋堡、油炸糕滋滋作响,香气四溢;刚出锅的排骨肉包松软流油,让人忍不住直咽口水;黏豆包煎得金黄酥脆,撒上一层绵白糖,软糯香甜……还有羊汤烧麦、豆浆油条、小笼包等等。

与去年冬天火爆期相比,夏天的红专街早市又变了样。一些时尚的餐食品种纷纷冒出来:西米露、酸奶杯、茉莉豆浆、大米糕、冻梨汁……就连哈尔滨人不会在早餐吃的酸菜汤肉花卷、土豆饭包、烤冷面,也被捧上了早市餐桌。还有烤红肠、鲜酿格瓦斯、巧克力油条……哈尔滨本地人走进来,也会看花眼。

不同于传统早市,红专街早市上,早餐、小吃、饮品摊区已取代了大量的果蔬食材摊位。王力和媳妇来红专街早市卖油条有四五年了,早市上最火的巧克力油条就是他家最早开始做的。“顺应年轻人爱尝鲜的劲儿,之前我们推出了很多品种,除了普通油条,还有巧克力油条、蔬菜汁和面的绿油条、火龙果和面的红油条、蜂蜜奶油油条。后来把最经典的三种固定下来了,就是普通油条、巧克力油条和蜂蜜奶油油条。”王力说,因为油条花样多,附近居民也来排队买。

“端午节后,早市人气明显旺起来,进入暑期,以家庭为单位的游客量增长明显,大家分工排队买东西。而且,来逛的年轻人特别多,每天少说有上万人。”红专街早市高谊街以西片区的负责人李丹说。



为游客提供免费行李寄存服务。本报记者 孙岩摄

### 从十几个小摊到190个摊位爆满

李丹负责管理红专街早市有16年了。“以前,我负责的这片摊区冬天也就十来份。去年冬天,早市火了,190个摊位一下子被抢空,一家挨一家。”李丹说,早市业户们紧随市场需求,主动调整业态。

好多游客涌进早市吃早餐,让食品摊位快速增长。目前,超九成摊位卖食品,卖旅游纪念品的摊位也在增长。“以前这半段早市上,卖俄罗斯商品的业户就一家,现在增到六七家。”李丹说。

“既有业户顺应游客需求转变经营品目,我们没限制那么多,主要从管理上约束。比如,转到食品领域的摊位,要求上岗人员都有健康证。”李丹认为,商户“转型”后的内容品质,需要消费者投票,市场自行淘汰。“在市场管理上,我们每天早上会配合市场监管部门,对业户尤其是经营食品的业户进行日检,比如肉类、油品的进货检疫票据,俄罗斯食品需要进口合格单据;使用明火作业的早餐摊还要检查燃气罐的使用安全,还要求每个摊位都配备小型的灭火器,这些都要进行日检……”

为了提升市民游客满意度,早市开始业态提档升级。李丹说,早市今年特意引进了一些哈尔滨特产大品牌,一家“秋林里道斯”店刚刚开门,“哈肉联”也要落地。“游客在来逛早市的时候,就能顺手把哈尔滨有名气的特产带回家。”



为游客准备免费的绿豆汤。本报记者 孙岩摄

### “影响早市名声,就是给哈尔滨丢脸”

小刘和爱人在一起经营着“六姐蛋堡小吃摊”。每天午夜起床,备料做馅,准备各种食材,“肉现切、现绞、现和馅,这样的蛋堡才好吃。”

凌晨一两点钟,蛋堡摊儿就出现在市场摊区——红专街紧临中央大街,有人夜归,也有人拖着行李刚到,有的顾客一下子就买了10多个蛋堡。六七点钟的高峰时段,小刘家的“六姐蛋堡小吃摊”前经常排起长队。

有食客将小刘现场叫卖蛋堡的视频发到网上,吆喝声里吉祥话连成了串儿,“六姐蛋堡祝您和家人一切顺利,祝万事如意,好运连连,好事连连……”话里透着喜感,更带着祝福与感恩。

红专街早市火了,“红姐油条”摊主王力心里添了一份责任感。“来早市的人多了,我们是真高兴。就怕做不好,影响红专街早市的名声,给哈尔滨丢脸。”怎么维护这块金字招牌?王力说,“我家的油条,我能保证油、面都是好的,得让游客和市民吃得放心。主要是忙不过来,因为不同颜色的油条,要求的油温不太一样。不能摆花样,要先保证质量和口感。”

早市上没有公厕,沿街商户主动将店内厕所变为“公厕”,供游客市民使用。“游客们来了,大家都高兴,多打扫几次卫生也愿意。”李丹笑着说。

### “解决投诉的最好办法就是赶紧处理”

“最怕接到投诉,因为影响的是哈尔滨形象。对我们来说,是压力也是动力。最好的办法,就是赶紧处理。”通江街街道办事处早市管理员孟伟平展示聊天记录,里面都是之前处理过的投诉记录。

前不久,在网上发现了一个关于“商户餐具不卫生且收费”投诉帖子,管理人员迅速与游客取得联系,反复核对后,对方发现是记错了地点——事情并非发生在红专街早市。“针对这位消费者遇到的相似情况,我们也进行了一系列排查,对全市场摊区的业户进行了提醒。”孟伟平还接到一些投诉,反映早市撤市太早。“对此我们也进行了调整,撤市时间调整到9时。红专街白天还要通车,再晚就不可以了。”

有业户服务意识跟不上,投诉内容被核实时,市场管理方依规予以清退。市场管理员老韩告诉记者,春天的时候就清退了一个早餐摊老业户,“他家是看什么卖得好就抢着卖什么,而且还出现过强买强卖现象,影响特别不好。”

目前,在红专街早市两端入口处分别设置了游客服务中心,为市民游客提供存包服务、咨询和指引,也接受市民游客的投诉。街道办还在辖区广泛征集志愿者,至今已有600余名居民加入到志愿服务队伍中。每天至少有6人到早市开展志愿服务,服务内容从帮助业户摆摊架到为游客寻找遗失物品。“希望通过我们的努力,力争让每一位来到红专街早市的人都有一个美好的体验。”孟伟平说。

### 让顾客有更好体验,改进一直在进行

过去,我们这个市场设两三个垃圾桶就够用了。现在增加了20个垃圾桶,市民游客随时有可丢垃圾的地方,每天一撤市都是满满当当的。保洁人员也在加强,早市一开市,环卫人员就进场清扫,扫完一圈从头再来一遍,尽可能保证垃圾不落地。”负责高谊街以东片区管理的老韩说。

在这个一大早客流量就过万的市场摊区,实现垃圾不落地并不是一件容易的事儿。“垃圾桶放少了,市民游客会把垃圾扔在地上;垃圾桶多了,也会挡道儿……”老韩说,后来他们想了个招儿——让业户在每张桌子上粘一个塑料袋,引导市民游客随手就把垃圾扔到里面,减少垃圾落地。

9时,记者在现场看到,红专街上的早餐摊位都已经撤

完,垃圾清运工作迅速展开,对垃圾渗出的液体,工作人员用清水一遍遍冲洗干净。“不能有臭味,夏天会滋生蚊虫细菌。”

为接住流量、接好流量,红专街早市在一点点改进和调整。比如,摊位都摆放在人行道上,把马路让给来逛早市的游客和市民。所有早餐摊的摊主都统一着装,穿围裙,戴上印有红专街早市标识的帽子。一步步规范,形成红专街早市的“名片”。

在红专街早市上,有美食,有故事,有珍惜,有温暖……背后是一座城市张开双臂的热情与认真——希望让每一次期待都不被辜负,对每一份坦诚都有热烈回应。

中共哈尔滨市委宣传部  
哈尔滨市文明办



社会主义核心价值观  
爱国 自由 富强 民主 文明 和谐  
敬业 平等 公正 法治 友善

# 诚信



哈尔滨市精神文明建设指导委员会办公室  
查佩仙设计