



## 社区来了民宿管理员 24小时值守综合服务 化解纠纷保障治安

# 基层管理新样本 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集聚了43家民宿共300余间房，这一度让社区工作人员“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，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，又要让楼内居民正常休息不受意外打扰，怎么办？“化解基层矛盾，沟通机制是关键！”派出所和社区推出了“综合前台”服务机制——两位民宿管理员24小时轮流在岗，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的摩擦。

从去年冬季哈尔滨旅游火爆起，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很少再接到来自金安美豪国际公寓的投诉了。



金安美豪国际公寓民宿扫码区。



民宿管理员帮助游客扫码入住。

### 公寓楼来了民宿管理员

左手增加游客体验，右手即时处理客、民纠纷

“您好，您是要入住民宿的游客吗？请先来扫码登记。”“在走廊等候电梯或者在房间内不要大声讲话、蹦跳，以免影响到这里的居民。”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”的红色袖标，正热情地接待前来入住民宿的外地游客，并提示游客入住的注意事项。

“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、接待好游客入住，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，以及有的游客入住期间如果出现房间跑冒滴漏等问题，他要第一时间帮游客联系业主、物业进行维修。“前不久有位小游客来入住，登记时我发现对方是未成年人。为了安全起见，我要来了对方家长的联系方式，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会及时进行沟通协调劝阻，避免居民、游客发生正面冲突，由此化解物业、房东、民宿经营者等多方连锁矛盾，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



民宿管理员24小时在岗，服务入住游客。

实。”任明威告诉记者，按照社区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，即便去年冬季民宿入住火爆，他也觉得很轻松。

“以前，游客半夜进进出出动静大，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，现场就能即时处理，更利于矛盾大事化小、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。

### 说服43个老板达成一致

社区书记挨个联系异议者，沟通持续到半夜

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，约有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，一度非常突出。

“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。“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？”斯大林街道地段北社区党委书记周颖告诉记者，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工资，雇佣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。“虽然只有少数经营者不太愿意出资，但这事儿就成不了。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，沟通一直持续

到半夜。

经过3个月多的协调，社区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，每单拿出一小部分资金雇佣管理员。“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。

### 多方共建守护和谐民宿

减轻各方管理压力，优化公寓治安环境

“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，也优化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，公寓经营者还配合社区、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，还有其他社区来到这里借鉴经验，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，各界力量汇聚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。