



“南方小土豆”：“尔滨”让人安全感十足

平安成为哈尔滨吸引游客的一张名片



调查动机

□ 本报记者 崔东凯 张冲

冰雪大世界外路口，交警们恪尽职守，一站就是八九个小时，因担心游客迷失方向时找不到自己，交警们自发不喝水、避免上厕所；太阳岛雪博会游客服务中心，设立人民调解工作站，聘请了英语、俄语翻译，为国内外游客提供法律咨询、现场化解矛盾纠纷；网红大雪人区域等游客聚集点位，加强巡查，指定专人值守，重点打击出租汽车强行拼客宰客、网约车线下接单等违法违规行为，确保游客出行无忧……

这是《法治日报》记者连日来走进哈尔滨各大旅游景点、大街小巷，探访这座城市热情迎接游客、守护平安时看到的一幕幕。“这个冬天的‘尔滨’不但热情而且很靠谱，安全感十足。”这是很多被称为“南方小土豆”的游客接受记者采访时的评价。

开展巡逻防控 警察就在身边

“看到警灯闪烁的那一刻，我们太激动了，感觉大家不会真的冻成‘冰棍儿’了！谢谢你们，让我们感受到了哈尔滨满满的安全感！”被困在松花江公路大桥桥头的游客们由衷地感慨道。

2023年12月18日是冰雪大世界开园第一天，不到3个小时，预约游乐项目人数达4万人。当日傍晚，正阳河派出所接到报警求助称，有4名游客从冰雪大世界出园后迷失方向，被困在车流密集的松花江公路大桥桥头位置。此时气温接近零下30℃，巡逻民警刘庆、张立超立即赶往现场。他们发现有6名游客，但巡逻车无法承载。为确保游客能够尽快回到温暖的室内，刘庆让游客乘坐巡逻车先行回所，他独自留在刺骨的寒风中等待第二组巡逻车前来支援。等待期间，又有两名游客走过来称找不到下桥口，请求民警帮助。此时，第二组巡逻车也赶到现场，将这两名游客带回所里取暖。

“谁也不敢喝水，就怕上厕所，转身的工夫，游客就找不到你了。”哈尔滨市公安交警支队松北大队民警说。交警们从元旦到现在，连续在冰雪大世界外圈的路口执勤，每人每天在零下20多摄氏度的户外执勤时间都超过8小时。

哈尔滨市公安局巡特警支队政治部主任秦雷告诉记者，入冬以来，支队科学整合调配警力资源，组织全市巡逻民警在热门旅游景区、景点等人员密集区域开展巡逻防控，持续加大社会面巡逻防控力度，严格落实“1.3.5分钟”快速响应机制，发挥街面警务站支点作用，做到相互支援、整体联动、立体巡控，有效震慑各类违法犯罪，让市民游客切实感受到警察就在身边、安全就在身边。

特警上车护乘 提供贴身保护

1月6日，从广西来黑龙江旅游的11名“小砂糖橘”从漠河回到哈尔滨，哈尔滨铁路公安处的民警为他们每人准备了一份极具哈尔滨特色的小礼物，并全程护送他们出站，此举在各新媒体平台点赞超百万。

继淄博烧烤、西安大唐不夜城出圈后，泼天的富贵终于轮到“冰雪世界”哈尔滨了。

近日，“南方小土豆勇闯哈尔滨”“哈尔滨成2024第一个顶流”“11个小砂糖橘勇闯哈尔滨”等话题纷纷登上热搜。中央大街铺上了地毯，难得一见的雾凇安排上了，交响乐团直接在机场表演，豆腐脑里开始放糖……一系列迎宾之举不断刷新大家对哈尔滨的认知，哈尔滨也被网友们以琼瑶风格称为“尔滨”——像一个邻家大哥哥，用满腔“热雪”宠溺着来自“四海八荒”的女粉丝。

这不得不让人想起著名作家张小明说过的一句话：“女人最终想要的只有两样东西，很多的爱和很多的安全感。”既然爱已经有了，那么安全感是否拉满了呢？记者对此进行了实地采访。

今年入冬以来，哈尔滨铁路公安处紧盯冰雪旅游动向，强化信息研判，在重点车站哈尔滨站、哈尔滨西站等增派巡逻警力，加大一线警力投入，强化对进出站口、候车室、站台等重点部位的警力安排；哈尔滨乘警支队在开往漠河、亚布力等地的重点列车上增派“护乘”警力，严防违法行为发生。同时，开展特警上车“护乘”新模式，特警最小作战单元在重点时段登乘热门旅游线路列车开展巡逻，提高见警率和震慑力，全力维护列车运行安全，保障游客出行顺利平安。

1月5日，哈尔滨站派出所民警在南侧进站口巡视时，发现地上有一黑色钱包。现场询问未果后，民警将钱包拿回执勤室并查看，发现包内有一港澳居民来往内地通行证及200余元现金等，民警立即通过车站广播寻找失主。很快，旅客张女士慌慌张张跑到派出所执勤室，经核对钱包正是张女士的。“好在民警捡到，不然明天还要去补办身份证明，耽误行程，哈尔滨警察太帅了！”张女士激动地说。

“冬季护游”开展以来，铁路公安处管内各乘警队、派出所开展志愿服务超百余次，服务旅客近万人，让游客无论是刚到达或是将离开，都能持续感受到出行的平安、有序和温馨。

随着冰雪大世界、太阳岛雪博会等冰雪文化项目陆续开放，哈尔滨机场客流量迎来新高。黑龙江省公安厅机场公安局党委高度重视，提前分析研判，科学调配警力，积极应对客流高峰。机场公安局坚持人性化服务，用心用力为群众解决实际困难，推出“迎一张笑脸、送一句问候、办一件小事、给一点安慰、道一声再见”的“五个一”优质服务举措，让冰城的温暖融入游客心田。

据统计，2023年12月份以来，黑龙江省公安厅机场公安局共保障旅客281万余人次，保障航班1.8万余架次，接受旅客求助日均达万余次，帮助旅客找回遗失物品200余件，挽回经济损失近百万元。

合理配置运力 保障游客出行

“你们是南方来的‘小土豆’吗？去哪儿上车我送你。”随着今年哈尔滨冰雪旅游季的火爆，哈尔滨的道路运输面临着巨大挑战，冰天雪地中，一批哈尔滨热心市民开展志愿活动，自发地用私家车拉乘游客。

“我们的市民真是掏出了100%的热情迎接八方游客。”哈尔滨市交通运输局运输处处长赵锐告诉记者，从12月17日起就关注到有不少私家车、品牌车友会组成志愿者服务队，到各大景点去免费接送南方“小土豆”，这确实在一定程度上缓解了运输压力，但这些志愿车辆都属于个性化的补充力量，真正疏解交通运输压力的主力还是地铁、辅助是公交车、出租车以及网约车。

赵锐介绍，全局已经制定了详细的冰雪旅游旺季交通保障方案，根据冰雪大世界周边客流具有潮汐性、不均衡性的特点，为避免可能出现出现的客流大面积聚集情况，市交通运输局在常规公交专线30台运力基础上，建立三级应急响应机制，按照地铁为主、公交为辅、出租补充的运输模式，保障客流疏散。中央大街、友谊路沿线采取延长公交线路末车时间方式，保障游客出行。

根据冰雪大世界出园高峰时段客流情况，合理配置运力。出租车方面，每日由3户出租车企业派出管理人员在现场维持秩序，安排保障车队前往增援。同时，安排公交大巴进驻出园候车区，专线直达中央大街、防洪纪念馆，进一步疏散客流。网约车方面，设置东门、南门两处乘车“绿点”，通过约车软件，引导游客至“绿点”。同时，在南门区域设立网约车候车暖屋。网约车平台优先向冰雪大世界、太阳岛、中央大街、防洪纪念馆和“两站一场”等地派单，加大运力缓解解乘需求。公交方面，增加冰雪大世界南门专线通道，由南门直达防洪纪念馆(中央大街)。

“为确保游客出行无忧，我们进一步加强了对出租车、网约车的管理。”哈尔滨市交通运输局法制处副处长谢露告诉记者，市交通运输局责成相关区的交通运输综合执法力量在冰雪大世界周边、网红大雪人区域等游客聚集点位加强巡查，指定专人值守，重点打击出租汽车强行拼客宰客、网约车线下接单等违法违规行为，对于查实的违规出租车，先行推送所在公司予以停运学习7至15天，并联系投诉人先行赔付车费，告知处理结果获取理解。对出租车驾驶员营运中出现服务质量问题造成重大社会不良影响的，依法吊销驾驶员从业资格证，并及时将处理结果作为反面典型案例在全行业公示并通过新闻媒体在全社会公开。

谢露说，进入冰雪旅游季以来，全局共出动执法人员1000余人次，执法车辆300台，检查车辆8000余台，共查处各类出租汽车违法违规行为40余起，查扣无资质网约车、私家车非法营运等各类非法营运车辆15台。

电子地图便民 垃圾日产日净

游客不仅爱冰城的浪漫，也爱市井的烟火。清晨5点，哈尔滨的天微亮，网红打卡地雪道里红砖街早市烟火气升腾，熙熙攘攘的人群，整齐排列的摊位，整条街炊烟袅袅，香气扑鼻。

为提升早夜市摊服务品质和环境秩序，哈尔滨市城管局组织各区建立专业保洁队伍，在街路市场摊区经营时段，开展动态保洁，确保垃圾日产日净、雪堆拉运不过夜。落实开办单位和经营企业主体责任，增加市场摊位设施投入，市场两侧设置公平秤、公示板，分段设置垃圾容器，并做到及时拉运。同时，组织各

区及时做好便民服务工作，组织专人对摊位人流量过于集中问题进行有效疏导。

为给国内外游客和市民提供更温暖、更贴心的服务，市城管系统多措并举，打出组合拳，提高“冰雪季”城市服务保障能力，于今年1月正式上线了“2024年城管便民服务一张图”。

据数字城管保障中心主任郭宇亮介绍，游客、市民可通过哈尔滨数字城管微信公众号上的电子地图实时查询距离自己最近的公厕、公园、停车场、充电桩位置等，还能参与城管“随手拍”，共计13项便民、惠民服务功能集成在一幅电子地图上。

入冬以来，为确保冰雪季广大群众正常出行和交通安全，哈尔滨市构建了“机械化与人工清扫相结合、专业化与社会化相结合、市场化与政府主导相结合”的清雪作业体系，高效清除街路和居民庭院积雪，维护城市正常生产生活秩序。

在执法过程中不断提升服务意识，城管执法人员在哈站、机场等重要交通路口开展“护游”行动，为外地游客引路的同时，帮助有需要的老人搬运行李，得到了广大游客称赞。

及时化解纠纷 高效办理公证

今年1月5日，是第40届中国哈尔滨国际冰雪节开幕的日子，哈尔滨冰雪大世界园区客流再次达到高峰。

当天16时，来自重庆的任女士及家属三人在园区内排队时与其他游客发生摩擦，后因天气原因未能乘坐上园区内的大滑梯项目。新区司法局专职调解员王宏图接到了客服部转来的投诉后开始耐心调解，并最终得到任女士等三位游客的理解。随后，冰雪大世界工作人员也为任女士等三位游客提供了一次其他热门项目的VIP快速通道。

哈尔滨新区管委会司法局局长李延超告诉记者，2023年12月28日起，新区管委会司法局分别在冰雪大世界游客服务中心、太阳岛雪博会游客服务中心分别设立了人民调解工作站。司法局与黑龙江大学合作，聘请了3名英语和俄语翻译。为提升调解服务质量，调解工作站将英文译为印尼语转述给当事人，印尼当事人回答问题也需要两次翻译，沟通阻力较大。

李延超说，冰雪大世界调解站和太阳岛雪博会调解站遵循“调解结合、以防为主”的工作思路，一方面积极配合景区和执法部门共同调处矛盾，组织调解员进景区开展旅游矛盾纠纷排查，对排查出来的纠纷进行现场调解。元旦期间，两个景区工作站共调解旅游纠纷33起，及时答复群众法律咨询98件，有效提高了人民调解的自愿率和影响力。

元旦后的一天下午，两位来自印尼的游客在翻译的陪同下焦急地来到哈尔滨新区公证处，申请办理两件出入境所需的证明类公证，因其马上要回国，需要尽快出证。公证处副主任关艳红得知其来意后，先安抚游客别着急，随即安排分工协作办理公证。由于两位印尼游客只懂印尼语，公证员与其交流过程中，需要由翻译将公证相关材料从中文译成英文，再由对方的翻译将英文译为印尼语转述给当事人，印尼当事人回答问题也需要两次翻译，沟通阻力较大。

公证员十分耐心地为其解释了各项材料，帮助他们完成了签字、捺指印等一系列程序，并全程进行了录像，待全部公证办理完毕已是晚上6点多，次日一大早，公证书就送到了印尼游客的手中。两位游客临走前表示：“谢谢你们，在异国他乡为我们解决了难题！”

漫画/高岳

□ 本报记者 张守坤

近日，在广西柳州金沙角小区，一辆救护车被私家车堵在小区门口，寻找车主未果后，救护车只能轧过路面花圃进入，有网友反映整个过程耗时约10分钟。

据媒体报道，患者后来经抢救无效死亡。虽然尚不清楚是否因为堵车导致的这场悲剧，但是在和生命赛跑的紧要关头，这个插曲确实耽误了一定时间，由此引发了社会对私家车停放不当的关注。

现实生活中，私家车堵车这事儿很常见。1月11日上午10点多，《法治日报》记者在天津市河东区晨光道注意到，此时路两边已经停放了不少车辆，这些车辆有些是驾乘人员下车去路边买东西临时停下的，有些则是已经停了几小时甚至几天。晨光道并不宽，只有两条车道，一旦双向来车或者有车从小区出来，隔几分钟就会发生轻微拥堵。

中午12点半，记者在和平时一小区后门看到，一辆私家车长时间停在消防通道上，且没有留联系方式。

下午3点左右，河西区第二中心小学门口的道路上，已经挤满了前来接学生放学的私家车，这些车辆和原本一直停在路两边的车辆一起，使得整条马路几乎水泄不通，大约15分钟的时间里一辆车也没有通过，路口也排起了长队。有家长向记者表示，这种情况经常发生，一到放学时都会堵上，已经习惯了。

下午6:30，记者回到晨光道，此时已经是下班高峰期，但路两旁停放的车辆只增不减，有司机看到停着的车辆以为是在等红绿灯，结果停下来才发现原来一侧路口都是随意停放的车辆，在这种情况下任何车辆想过去都十分困难，半个小时就堵了6次，每次大概三四分钟。

采访中，不少人向记者反映，其所在的城市也总能看到私家车违停堵路的情况。

安徽宿州的一位车主向记者讲述了自己从认真遵守交通规则到有时也会随意停车的心路历程：“现在车太多了，车位不够用，刚开始看路边停着的那些车我还比较鄙视，有次实在找不到位置，我就‘随大流’把车也停在路边了，这么停了几次之后就慢慢成习惯了。只要大家都停路边我就停，管他这里让不让停，反正我也没什么损失。万一真堵着路了，车上留着电话，大不了再来开走。”

然而，从实际来看，乱停放车辆不仅会影响交通秩序，还可能造成更加严重的后果。2017年3月14日，北京市东城区光明楼附近一居民楼发生火灾，迅速赶到的消防车被乱停放的车辆挡住了去路。2020年4月23日，北京市朝阳区华威里一小区多辆私家车起火，也因为应急通道两侧停的私家车太多，消防员只能在车和楼之间接了30多米长的水带救火。

如果因私家车违停导致救治病人、扑灭火灾等不及时而产生严重后果，谁应当对此负责？

在北京市盈科律师事务所高级合伙人、中国交通运输协会法律工作委员会副会长代现峰看来，车主是否需要承担相应的责任，要根据该车辆是否违停停放，违停车辆和人员伤亡、财产损失之间是否存在法律上的因果关系来判断。

代现峰说，如果有充分证据证明车辆违停停放，且医学/司法鉴定方面出具能够证明因车主违停停车延误抢救时间导致伤者死亡的确切鉴定意见，车主就需要承担相应的赔偿责任。如果车辆违停停放，物业公司没有及时发现并对车辆通道进行畅通管理，导致耽误抢救时间，进而导致伤者死亡，那么物业公司也应承担一定的侵权责任，因为保障车辆通道畅通是物业公司的管理义务。

“如果不能确定车辆违停停放是否延误了伤者的抢救时间，同样需要根据具体情况来确定责任。在这种情况下，拦路车辆和小区物业公司可能也需要承担一定责任，但具体的责任大小取决于法院对案件的审理结果，死者家属可以通过提起诉讼来维护权益。”代现峰说。

“如果违停拦路发生在道路上，而道路维护管理存在缺陷是导致交通事故发生的原因之一，那么道路管理部门也应当在过错范围内承担相应的侵权责任。”代现峰说，因为道路的日常维护关系着人民群众的交通安全，道路管理部门或单位对辖区内的道路负有法定道路管理养护职责，有义务确保道路符合安全通行标准以保障车辆驾驶员的安全通行。如果没有尽到相应的义务导致发生相应的事故，应当承担一定的责任。

近日，广东广州一小区门口停了一辆汽车，把原本电动车和行人经过的路口堵了大半，人车来往十分不便，结果没两天车身就被人用钥匙划伤，后视镜被打碎，挡风玻璃支架也被人掰断。小区居民告诉记者，车主找过来时满是气愤，但很多居民觉得心里挺解气，乱停车的人就该付出代价，后来好像因为这里是监控盲区，车主报警也没结果，只能自认倒霉。

“私刑报复”违停私家车固然不可取，但如果遇到紧急情况，不得已通过拖车、报警等方式，为救援通道让路让车发生损毁，目前对于违停占道行驶，或者违停停车的行为，主要通过行政处罚即警告、扣分、罚款、行政拘留方式进行处罚。在不紧急的情况下，对于这些违法行为进行行政处罚是值得的；但紧急情况下，因为部分私家车主的违法行为，造成一定严重后果的，除了接受行政处罚外，还应就自身过错行为承担相应侵权责任。只是实践中，该违法行为与损害后果之间的因果关系，存在一定证明难度，如无法通过司法鉴定明确，则只能依靠法官对案件事实的审查和适当的自由裁量。

如何才能通过法治清障，让消防路、安全路、生命路不再拥堵？

代现峰认为，通过法治清障需要全社会协同才能发挥出最佳的治理作用。对于车主来说，日常应当规范停车，摒弃侥幸心理，避免妨碍他人通行，群众发现违法行为也要积极进行监督举报；对物业公司、社区等单位来说，可以加大宣传力度，定期上门入户做好居民的思想工作，强化居民的道路交通安全意识；对于执法机关来说，应当定期开展车辆违停占用、堵塞通行道路的整治活动，全力消除潜在的安全隐患，维护道路交通安全通行秩序。

在郑翔看来，法律已经明确了公共道路的路权分配，现实中却往往是强谁弱谁就能强占使用公共道路。在小区内部空间中，违停的纠正需要物业公司严格管理，合理规划，但如果物业公司事先没有和业主达成严格规范的停车制度，没有得到业主协议的授权，也很难去强硬管理，最终只能依托于车主的基本道德素养。

郑翔建议，在业主和物业公司签订的服务协议中，授权给物业公司对车辆停放秩序享有充分的管理权。例如，物业公司可以挪开违章车辆，或者锁闭车辆要求业主缴纳违约金。不仅是堵塞消防通道可以强制疏散，也要授予紧急救援的其他情形下，给救护车、警车、工程车等公务车辆强制疏散的权利。对于接送孩子车辆乱停乱放问题，需要交通、学校、社区等多方面共同解决。有些学校已经通过家长、家长志愿者帮助维持秩序，引导学生在离校学校较远处上下车的方式解决乱停乱放的问题，这些经验可以宣传推广。

“随着智慧交通的发展，大量智慧交通设施在城市中设置，乱停车会被机器记录并自动生成处罚单，杜绝乱停车车主的侥幸心理，将来乱停车的问题或可通过技术进步来解决。”郑翔说。

因私家车拦路致延误救治病人和扑灭火灾等事件时有发生 清理救援通道损坏堵路车辆是否要担责？