



4月26日晚上7点,民心佳园夜市里的食客络绎不绝。

读懂民心 治理密码变流量密码

——重庆民心佳园夜市规范引流治理带来的启示

□本报记者 郭晓静 杨锐紫

“5块钱1个,咱们这边取号。”6月5日下午,我市两江新区民心佳园夜市“李妹妹葱油饼”摊位前一开市就排起了长龙,李妹妹和平时一样忙碌起来——她不是在包馅料,就是在煎饼,手一直没停,还不时跟现场排队的客人和网络直播间里的粉丝热情交谈。

“鱿鱼10串,牛肉20串,一会儿来取餐。”另一边的“藤哥烈火牛肉”门店前也坐满了等位的食客,生意非常火爆。

“李妹妹”和“藤哥”算得上是民心佳园夜市的“顶流网红”。而就在两个多月前,“藤哥烈火牛肉”由于油烟过重被周边居民频频投诉,“李妹妹”也为了寻求稳定摊位搬离夜市。

本以为与民心佳园夜市就此作别,没想到短短1个多月后,“李妹妹”和“藤哥”又重新出现在民心佳园夜市。

这一次,他们的摊位设在一派新气象的惠民大厦夜市新址——露天摊区整齐排列着近200个摊位,摊主们在各自的摊位前忙碌着,食客们排队等待美食,华灯初上,人流穿梭,烟火气满溢。

在民心佳园夜市卖了四五年鲜肉饼的摊户陈明英这两天也笑开了花:“生意很好,而且不用再像以前那样很早就出摊,还要东奔西走。”由于一个人带娃等原因,靠摆摊谋生的陈明英此前很紧张,“就怕夜市真的不让摆摊了,还好新址这边生意兴旺,每天的营业额远超从前。”

其实,在惠民大厦新址经营美食小吃的近200个夜市摊主,几乎家家都忙得不可开交——他们每天享受着顶级人流量带来的“小确幸”,累并快乐着。

正如很多摊主对“突然的幸福”始料未及一样,民心佳园夜市的规范引流,也给外界带来三个想不到——

一是快,想不到短短1个多月时间,就从困境中重生;

二是奇,想不到能够突破“一搬就死”的魔咒,实现了流量迁移;

三是稳,在各方诉求不一、矛盾集聚、困难重重的局面下,实现了让大多数群众满意。

民心佳园夜市的规范引流,实现了高效治理同时保留原有活力,这背后到底藏着怎样的治理“密码”?

问计于民 约谈变座谈

启示一 在深入调查的基础上,听取群众声音,全面了解民情、掌握民意、摸清情况,确保决策前掌握的“第一手”资料客观真实

原来的民心佳园夜市主要是服务周边居民,解决基本生活需求,但随着一些摊主一边摆摊一边直播,今年1月后,这里成了名符其实的“网红”夜市。消防安全、公共卫生、交通出行等一系列问题也随之出现。居民们的生活、摊主们的生存、食客们的消费难以兼顾,一时间,矛盾聚集。

“这给民心佳园整个片区管理造成了相当大的困难。”夜市所在地的两江新区金山街道党工委书记王三环感到压力异常大。问题突然暴发,也让两江新区管委会高度重视。大家都希望能想出一个好办法,同时满足摊主、居民、食客三方的诉求。

3月13日起,由金山街道、两江新区城管局牵头,联合派出所、交巡警等部门,集中对夜市开展了规范引导——包括清理占用消防等公共通道的摊位、挤占机动车道的摊点、乱堆放的物品,规范道路两侧摊点,引导摊户合理摆摊、有序经营,实现“限流归位”,确保道路通畅。此外,还增设了环卫设施,加大清扫保洁力度,乱扔垃圾乱象得到改善。

治理的同时,网络上也传出“民心佳园以后不许摆摊了”的不实消息,许多摊主为此惴惴不安,各地食客也高度关注。

民心佳园夜市爆红,很大程度是因为网红摊主的带动。本来最简单直接的方式,就是约谈网红摊主,将其引流到其他商业市集。但是,网红为什么在民心佳园能红?本地和外地食客为什么喜欢来民心佳园夜市打卡?

两江新区相关部门通过调查发现,这其中有几个重要原因:民心佳园是一个占地504亩、有55栋楼、有四五万人居住的大型社区,具有天然流量;民心佳园紧邻轨道站,轨道线路串联机场、火车站,且距离近、通勤快,食客方便到达;夜市摊位当场制作食物,相当于给食客展示一个开放可信的“透明厨房”,价廉物美,是老百姓喜欢的消费场景。

居民、食客、摊主,在民心佳园夜市形成了“多向奔赴”——这是民心佳园夜市有生命力和成长力的核心。

“不能只踩刹车、不踩油门,不能只设路障、不设路标。”此时全国两会刚刚闭幕,国务院总理李强在出席记者会并答中外记者问时强调,凡事要更多作“应不应该办”的价值判断,不能简单地作“可不可以办”的技术判断。

“我们经过大量调研和座谈后认为,既不能‘只踩刹车’,采取简单粗暴的‘一刀切’,也不能‘猛踩油门’,放任占道经营无序扩张。”两江新区城市管理局局长周兵说,大家一致认为,需要寻找一条服务发展、保障民生、政府引导、市场运作的夜市摊区运营方向。

但怎样才能找到既保障夜市繁荣,又能最大限度减少对当地居民影响的良策?

3月14日下午,原本与几家被投诉较多网红摊户的“约谈”,改成了10余家商户代表、几名居民代表、街道党工委书记、街道主任、街道相关部门负责人坐下来一起问需问计的座谈会。

4月28日,也就是民心佳园夜市规范引流到新址惠民大厦试运营两天后,两江新区金山街道民心佳园社区党委书记马琴又把摊主、居民代表叫到一起,在夜市现场开了一场坝坝会,问大家试营业的情况,还需要解决哪些问题,商量解决的办法。

民有所盼,政有所为。两次意见会,听取的是诉求,安抚的是怨气,在充分掌握了大家的真实想法后,更加坚定了各方把民心佳园夜市做好的信心。



买美食。

五月一日,迁入新址后的民心佳园夜市,游客正在购



受欢迎。

五月一日,民心佳园夜市,李妹妹葱油饼一如既往地

实地调查 短期变长远

启示二 调查研究要聚焦群众急难愁盼,奔着问题去,抽丝剥茧、层层深入;更要立足长远,把零散的认识系统化,才能把调研成果转化成为决策方法,找准解决问题的途径

占地500余亩的民心佳园人流密集,可用于夜市经营的道路却不不多,规范引流前,夜市摊位从200多家暴增至600多家,远超承载能力。

引流去哪?引流后又该怎么运营?如何在“烟火气”与“舒适度”之间找到平衡?只有全面深入的调查研究,才能解决实际问题。

为此,两江新区从区级层面统筹更大资源优势,金山街道、城管局、市场监管局、交巡警、消防支队、产业集团等多部门协同调研,金山街道成立“1+11”专项工作组,经过长达30余天的调研,碰头会商10余次,寻求破解之道。

“我们考察过其他夜市,有的是就地规范,比如在原有的摆摊点划线经营,可民心佳园地方太小,不具备这样的条件。”马琴称,大家就想着能否为夜市开辟新的空间。

3月15日,也就是召开座谈会后的第二天,两江新区又召开民心佳园夜市研讨会,听取各部门情况汇报,提出工作目标,探讨初步方案——把夜市引流至民心佳园社区附近的一块空地。

会后,工作组紧锣密鼓开展了实地调研。而正是这次深入实地的调研,让大家发现初步方案有问题。

“那片土地比较狭窄,而且又挡道,如果摆摊再叠加入流,难免再现新的承载力问题。”金

山街道党工委副书记、办事处主任杨红军直言,将夜市引流至此片空地只能作为过渡方案,不是长远之计。

初步整改方案因此未能通过。再次调研选址,工作组瞄准了惠民大厦。

惠民大厦本身就是为民心佳园社区配套修建的,后来因为种种原因另作他用。“我们仔细想了想,惠民大厦离民心佳园距离近,便于人流、车流引导,如果把它规范好按照商业规律运营,既解决了就业问题,也能为夜市健康发展创造新平台。”杨红军回忆,选址确定下来后,大家都很高兴,但心中却并无十足把握。

工作组立即敲定了将惠民大厦进行改造后引入现有夜市摊点摊户,优先疏导安置民心佳园本地摊户的思路,并形成总体方案。

在惠民大厦运营方渝高物业公司的配合下,4月21日,夜市新址张贴公告,开始对摊户进行登记和资格审查,公示人员信息,对摊位摇号。

“一方面要秉持公开公平公正的原则,另一方面也要优先考虑民心佳园原住民。”金山街道综合执法大队队长易征德称,摊户入驻新址,不是简单地“塞”进去就完事,还要考虑如何把夜市经营好。

此前,很多市民对民心佳园夜市是否真的能“吃得放心”有所疑虑。对此,金山街道邀请了市场监管局、食安办等部门,对第一批入驻惠民大厦的摊户进行了法律法规、食品安全的培训,所有餐饮摊主必须持健康证上岗。

在租金收取方面,一开始便有人提出应该按照市场化运作的模式来收租。可考虑到民心佳园居民自身情况,渝高物业采取先免再减后租的方式,且租金远低于一般商业市集。

“如果一来就全额收租,首批可能不会有这么多摊户登记。”渝高物业市场发展事业部工作人员孔凡超认为,首要任务是把这个夜

市经营起来,看到红火的场面才能吸引更多的摊户。

选址、摇号、健康管理、培训、免租等方案,都不是短视方案,而是立足长远,让夜市能健康持续开下去。

兼顾各方 实效变长效

启示三 夜市规范引流作为基层治理的实践,没有一次成型的万全之策,也没有一劳永逸的解决方案。基层在运行,需求在变化,随时可能出现新的矛盾和问题,需要实时关注,细心观察,长效治理

5月1日,经过几天的试营业,位于惠民大厦新址的民心佳园夜市正式开市。整个“五一”假期,夜市的人流和营业额出现井喷,线上直播流量也被点燃。

开业当天,街道、社区、公安、城管、商户、物业公司等代表举行了开市仪式,渝高物业负责人代表运营单位承诺:“秉承公开公平公正原则,不断优化营商环境,做好商家服务,保障消费者的权益。”商户代表“李妹妹葱油饼”的李妹妹承诺:“自信、自强、自律,遵守管理规约,依法经营、诚信经营、文明经营。”

为了给食客带来更好的消费体验,两江新区城市管理局把惠民大厦旁边的空地改造成停车场,设置150余个车位,后续还将根据车流量对停车场进行改造,预计最多可停放近300辆车。

“我们仅用10天时间就完成了夜市停车场的改造,给夜市摊主和食客提供更方便的停车服务。”周兵介绍,为了吸引消费者,城管局还推出了1个月的免费停车优惠。

在民心佳园住了11年的居民李洪金经常和邻居们相约逛夜市,对于现在的有序规范经营,他竖起了大拇指。“以前夜市确实存在脏乱差现象,现在好了,统一管理不仅给居民们带来了方便,大家也吃得放心、安心、安全、消防、环境卫生都做得很到位。”李洪金说,大家都希望夜市能红红火火。

“最近出小区还有点不适应,突然感觉空旷了许多,街道两边很干净。我们这栋楼的居民都喜欢过来逛,我最喜欢吃豆干、豆皮、洋芋,再喝点小酒,安逸得很。”居民邹欣华告诉记者,新址开业对大家来说是个好事情,以前道路拥挤,还存在安全隐患,现在既保留了城市的“烟火气”,又为周边居民带来“舒适度”。

“我是本地住户,夜市搬迁后环境变好了,我们都很高兴,但是我也担心消防安全的问题,夜市里聚集了不少烧烤摊,请你们一定要加强消防安全管理。”居民张大爷道出了自己的担忧。

“安全肯定是摆在首位的。”孔凡超说,现在这些餐饮摊主们都非常重视用气安全和食品安全,除了参加安全、消防等培训外,他们在经营过程中不乱堆放杂物,还主动戴口罩、手套,这些都是规范引流前大家没有的意识。

孔凡超还透露,目前渝高物业正在与烹饪培训机构商谈,打算接下来为商户提供餐饮技巧课程,帮助他们增加经营业态,提升技能。

不论是改约谈为座谈,改管理为服务,还是集中开展实地走访,全面进行社情摸排,最终目的都是为了汇总形成民意清单。民心佳园夜市的规范引流工作方案,不仅凝结了相关部门的汗水和智慧,更承载了群众的殷切民意。

民心佳园夜市治理路径不是一个简单静态的方案,而是一个“民生清单—问题清单—改革清单”的严密逻辑体系。

这两天,针对夏季雨多的情况,摊主们和社区以及物业公司正在商量要不要统一搭建雨棚,涉及费用如何分摊等细节。

行进中遇到的问题,大家商量着解决——只要掌握了民心“密钥”,长效治理就有破题之路。



4月21日,两江新区惠民大厦一楼,居民来到惠民大厦综合市场咨询和登记。

本版图片均由记者刘旖旎摄/视觉重庆