

# 导师帮带制赋能新入职社区工作者

本报讯(王丽 记者马智博)在哈尔滨市松北区松安街道钻石湾社区的一家餐饮企业后厨,新入职网格员许文博正跟着导师、社区书记张竞仔细检查燃气管道接口的密封性。阀门多久进行一次手动试压?报警器的安装高度是怎样规定的?张竞边演示边讲解,许文博认真记录每一个细节。从最初发现隐患时手足无措,到如今能“独立吹哨报告”协调燃气公司完成商户管道改造,许文博的快速成长,正是哈尔滨市深化“导师帮带制”赋能新入职社区工作者的生动缩影。

面对新入职社区工作者“有热情缺经验、有想法缺方法”的情况,让他们能够快速成长为“政策通”“活字典”“贴心人”,哈尔滨市将“导师

帮带制”作为破解培养难题的“金钥匙”,在全市各街道社区建立“导师资源库”——由街道领导班子成员、网格长、优秀社区书记等“实战派”组成导师团队,根据新人的专业背景、性格特点及岗位需求等,量身定制帮带计划,开展“全场景”培养。

在松北区松安街道,面对新入职的社区工作者,街道聚焦基层治理的每一个细节“授课”,从网格巡查看什么、问什么、记什么,到如何用群众语言讲清惠民举措;从矛盾调解的倾听技巧与平衡艺术,到应急处突的风险预判与协同处置。在钻石湾社区,导师们创新采用“案例复盘+情景模拟”教学,把曾经的燃气纠纷、邻里矛盾等真实案例进行场景还原,让新人进入角色

中学习沟通话术;在新建成的小区,面对居民对物业服务标准、停车管理等方面提出的多元化诉求,导师带领新人实地走访业主、物业,现场示范如何通过专业沟通和精细服务化解矛盾。这种楼道里学、院落里练的沉浸式培养,让理论知识迅速转化为实操能力。

松安街道还定期组织资深社区书记开展座谈交流,分享如何敲开居民家门、怎样化解邻里积怨等一线工作“心法”;每周工作例会设置“我的网格故事”环节,成为广受欢迎的实战课堂,老网格员以亲身经历讲述案例,新入职人员现场提问,带教导师即时剖析点评,在问答互动和案例复盘中将经验转化为解决实际问题的能力。

“‘导师帮带制’的有效实施,让新入职社区

工作者得以快速进入角色、提升履职能力。例如,在日常网格安全巡查过程中,新入职的社区工作者通过‘全场景’沉浸式、跟班式体验,几个月的时间便可发挥前端‘探头’作用,将各类风险隐患消除在萌芽状态。”松北区委社会工作部相关负责人说。

采访中记者了解到,自深化“导师帮带制”以来,全市新入职社区工作者平均岗位适应期明显缩短,独立处理复杂问题的能力显著提升。随着“导师帮带制”在全市深入推进,越来越多的“新鲜血液”正被锻造成“精兵强将”,带着导师传授的经验与情怀,用脚步丈量社区,用真心倾听群众诉求,让“最后一公里”的网格服务更有温度。

# 哈尔滨新闻

2025年9月24日 星期三

本版主编:曹忠义(0451-84612318)  
本版责编:刘 莉(0451-84655473)  
执行编辑:刘 艳(0451-84655652)  
美 编:赵 博(0451-84655238)

## 中秋国庆假期线路游 预订量同比增长超5倍

本报讯(记者刘莉 李爱民)近日,飞猪发布的《2025中秋国庆假期出游风向标》显示,在拼假策略带动下,今年中秋国庆假期的旅游预订节奏较去年提前约3.5天。其中,哈尔滨租车预订量同比增长近50%,线路游预订量同比增长超5倍。

在哈尔滨,聆听阳台音乐会,画街头肖像;探寻百年俄式建筑,感受历史与烟火的交织;乘跨江索道观赏晚霞,登雪花摩天轮览天际美景。中央大街的琴声与索菲亚广场的星光相互交织,网红桥的红旗与劳动公园的菊花共同营造浓浓的节日氛围。

据悉,即日起至“十一”期间,哈尔滨大剧院、哈尔滨音乐厅等将带来80台126场精彩演出。启动44项体育赛事,为游客提供更多的娱乐选择。“双节”期间,哈尔滨将上演一场场视听盛宴。哈尔滨音乐厅内,孔祥东携手交响乐团奏响华章,管风琴独奏演绎金秋颂歌,室内乐专场上演弦音和鸣;斯大林公园的江畔舞台上,本土乐队轮番登台,流行金曲与经典旋律交织,营造沉浸式音乐氛围;哈尔滨国际会展中心体育馆内,水木年华25周年演唱会重温青春记忆,任贤齐、汪峰接连开唱,用歌声点燃“双节”激情。

## 10月10日供热系统 热态试运行

本报讯(记者邢汉夫 肖劲彪)记者近日从哈尔滨市供热动员大会上获悉,为确保10月20日正式开栓供热时供热质量全面达标、平稳运行,全市各热企将于10月10日开展供热系统热态试运行。同时,各家热企必须向用户公开24小时服务报修电话和监督电话;对于延期供热、提前停热、抽条供热、质量不达标和私自窃热等违法违规行为,将依法严肃处理。

会议指出,各热企要全面做好供热保供前期准备,要抢抓时间,千方百计做好燃煤储备工作,务必10月20日前燃煤储备率达到全年用煤量50%以上;要对供热设施设备检查检修情况进行“回头看”,重点关注易出现故障的环节和部位,做到抢前抓早、应修尽修;要重点抓好特种设备安全工作,必须经过专业部门检测校验合格、达到安全运行条件后方可运行。同时,各供热企业要打足提前量,全面做好气温骤降、提前供热相关准备工作,尽快完成供热维修改造工程竣工验收和系统调试。

## 出入境开设 “留学生办事专场”

本报讯(辛俊毅 记者李爱民)近日,哈尔滨市公安局出入境管理局为东北农业大学开设“留学生办事专场”,留学生们的高效流程中顺利完成各项办证环节。

据悉,金秋九月,哈市各高等院校迎来外籍留学生入学高峰,其中不少留学生专程来哈进行汉语言等专业学习,出入境证件办理需求随之骤增。为切实破解院校集中办证难题,提升服务效能,哈市公安局出入境管理局精心谋划并开展系列“留学生办事专场”服务,以精准举措护航留学生顺利开启在哈学习之旅。

据悉,哈市公安局出入境管理局提前与哈尔滨各高等院校建立紧密对接机制,详细摸排各院校留学生招生规模、办证需求及时间节点,将材料指导、信息核对等前期准备工作前置,为集中办理夯实基础。为最大限度提升服务承载力,全局实行人员全量到岗、无午休值守模式,窗口民警辅警放弃休息时间,持续保持高效运转状态,确保办证流程无缝衔接、快速推进。

截至目前,哈市公安局出入境管理局已为13家院校开设30个“留学生办事专场”,成功为1300余名外籍留学生办理签证业务。系列专场服务预计将持续至10月中旬,届时将有超过2000名留学生享受到这一便捷、高效的集中办事服务。



哈尔滨大剧院“书香阶梯”。



百年滨洲铁路桥打卡点。

□文/本报记者 刘瑞 摄/王世琛

近日,由中共黑龙江省委宣传部、中共哈尔滨市委宣传部、哈尔滨市文化广电和旅游局共同打造的“城市阅读”文化推广项目正式落地哈尔滨。在中央大街、哈尔滨大剧院、中华巴洛克历史文化街区等14处城市地标区域,通过彩绘墙体、主题书架打卡、楼体亮化等创意形式,将阅读文化与城市景观深度融合,向国内外游客传递“冰城书香”。

走进百年老街中央大街,何所有书店旁的单调的墙体已变身阅读主题墙,“一起读书吧”与迟子建长篇小说《烟火漫卷》里的名句相映成趣,吸引不少行人驻足拍照;哈尔滨大剧院室外台阶被装扮成“书香阶梯”,《夜幕下的哈尔滨》《呼兰河传》《林海雪原》等书籍名字绘制其间,市民与游客拾级而上时,仿佛穿行在“名著的星河”;中华巴洛克历史文化街区内,复古风格的主题书架精巧设计,中间的留白方便市民游客打卡拍照,让大家在游览之余,充分感受历史建筑与阅读文化的碰撞。



长椅彩绘。

## 法治冰城·法院在线

践行新时代“枫桥经验” 集聚司法为民新动能

# 阿城区法院平山法庭“五位一体”机制促审执提质增效

□夏冬慧 本报记者 马智博

在哈尔滨市阿城区,张广才岭余脉与松嫩平原在此交汇,孕育出一种“城带乡、乡融城”的独特发展格局。这里不仅是哈尔滨城镇群的关键节点,更有着乡村振兴的生动实践。在这片土地上,阿城区人民法院及其派出的平山法庭,作为扎根基层的司法力量,始终恪守服务乡村、守护民生的初心。平山法庭承担着小岭街道、平山镇、松峰山镇“两镇一街”的司法事务,始终以回应群众最迫切的司法需求为使命,立足基层一线,用专业与温情化解矛盾纠纷,为扎根基层的司法力量,始终恪守服务乡村、守护民生的初心。平山法庭承担着小岭街道、平山镇、松峰山镇“两镇一街”的司法事务,始终以回应群众最迫切的司法需求为使命,立足基层一线,用专业与温情化解矛盾纠纷,为扎根基层的司法力量,始终恪守服务乡村、守护民生的初心。

近年来,平山法庭积极投身“枫桥式人民法庭”创建,以“立审执智基”五位一体机制为核心驱动力,成功实现了从面临困境到破茧蝶变的跨越。这一深刻转变的精髓,在今年七月一桩历经酷暑、最终情暖人心的赡养案中得到了最为真挚和动人的诠释。

七月的一天,一位84岁高龄的老人颤巍巍地来到平山法庭的立案窗口,想要起诉六个子女支付赡养费。完成立案手续后,法官没有简单地一纸传票,而是将老人请到接待室,像晚辈一样与她“唠”起了家常。交谈中,老人潸然落泪,称子女们因常年在外,联系较少,加之过往心结,导致赡养问题迟迟无法解决。法官意识到,这起纠纷并非一纸判决所能化解,还需要司法的温情去弥合亲情的裂痕。

时值盛夏酷暑,法官顶着烈日先后十余次上门走访,挨家挨户耐心劝解;对于外地的子女,则利用电话在不打扰其工作的前提下逐一沟通。精诚所至,金石为开。子女们逐渐放下芥蒂,愿意坐下来商议。唯独二儿子情况特殊,他长年海上从事勘探工作,信号断续,音讯难通。经过多次尝试,法官终于拨通了电话。听闻家中境况,电话那头在短暂沉默后,传来一声叹息:“真的很想家。”

为了将所有子女聚在一起,法庭决定启用“龙法和”云法庭进行线上审理。考虑到老人行动不便、不熟悉智能设备,法官和书记员干脆将“云法庭”搬到了老人的家中。在一个夜晚,视频连线接通,二儿子的一声“妈”瞬间让屏幕两端的母子湿了眼眶,其他子女也无不动容。尽管信号时断时续,但在法官的引导下,一家人终于敞开心扉,解开了多年的心结,最终达成和解:老人随小儿子生活,其他子女共同承担赡养费,并承诺“常回家看看”。

案件圆满完结,法官告辞。行动不便的老人一手拄着拐,一手紧紧握着法官的手,一步步送到门口,久久不愿松开。“大娘,长命百岁哈!”法官语带哽咽道别。回去途中,压抑已久的泪水终于滑落。这泪水,是为案件圆满解决而欣慰,是为老人掌心的温度而感动,是为又一个家庭重归和睦、一位老人老有所养而心安,更是胸前法徽在暗夜中照亮前路的那份初心与担当。

在司法体系的“神经末梢”,像平山法庭这

样的基层单位,犹如一颗颗深植于大地的种子,看似微小,却蕴藏着服务基层、促进和谐的无限活力。曾经,这里也面临着办公条件简陋、人员配备不足、业务开展艰难的困境,高效化解此类复杂纠纷几乎难以想象。如今,乘着“枫桥式人民法庭”创建的东风,平山法庭紧紧围绕“四个立足”的“枫桥经验”精髓,开启了一场深刻的自我革新与创优征程,并结出累累硕果。

强基拓维,筑牢智慧法庭根基。阿城区法院将法庭建设作为提升司法服务效能的重点工作,力之所及、尽力而为。通过改建与扩建并举,优化法庭功能布局,完成了对平山法庭办公场所的全面改造,硬件设施全面完善,软件安全全面诊断,努力做到资源能用尽用、巧用善用,给予当事人一个相对整洁、舒服、放松的诉讼环境。同时,探索信息化与法治化深度融合,积极运行并大力推广“龙法和”云法庭小程序,邀请辖区基层治理人员及调解员入驻平台,依托技术赋能,提高智治实力,自“龙法和”运行以来,已通过其解纷526件。此外,围绕中心工作打造的文化墙已全面完成,搭建起服务群众的文化平台,显著增强法庭的文化软实力。

凝心聚力,锻造年轻有为梯队。阿城区法院高度重视人才智力建设,选派优秀青年干警到平山法庭工作,充分发挥青年人想干事、会干事、敢创新、敢争先的工作积极性,为基层法治注入“新鲜血液”与活力。法庭现有干警8人,平均年龄仅31.5岁,研究生学历2人(其中一人博士在读)。年轻化的团队不仅带来了全新工作

理念,还极大提升了工作效率和服务质量。同时法庭着力加强队伍建设,根据实际需求组建了立案调解、诉中审判、执行实施、普法宣传四支特色服务团队,各团队分工明确、协作紧密,并通过合理的岗位安排真正做到各司其职、各尽其能、各展其才。经过科学管理和实践锻炼,平山法庭的整体协作力和战斗力显著增强,展现了新时代法庭工作的勃勃生机。

破立并举,构建一站解纷格局。平山法庭探索“自立自审自执”机制,增设“立案接待”“执行接待”“综合服务”窗口,构建一站式诉讼服务点,形成“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”闭环化解模式,发挥服务基层的强大功能。制定实施《平山法庭直接办理执行案件实施办法(试行)》,严格落实执行通知前置程序,将相关内容嵌入判决书、调解书。审判方面构建“2+1”解纷格局,创新“三个便于”运行机制,其中“2”指两站,即“人大代表联络站”、“婚姻家庭纠纷调解工作站”,“1”指一室,即借辖区鹿苑元素命名的“呦呦鹿鸣”调解室,充分整合基层资源,将法庭专业优势与本土情感优势有效结合,推动矛盾纠纷实质化解。年初至今调解率58.82%、上诉率降至1.7%。

致力于打通服务群众的“最后一公里”,平山法庭以坚定步伐迈向司法为民的深远之路,持续以新作为与辖区群众心心相印,让法治深入每一寸土地,惠及每一位群众,引导干警即使无人注视也能忠诚于法,即便没有监督亦能约束自身,真正构建起和谐稳定的社会基石。