

文化差异带来生活习惯的不同、参差不齐的个人素质带来一系列不文明现象——

三亚：一座候鸟型城市的管理课题

■ 本报记者 况昌勋 黄媛艳

每到冬季，温暖的海南总会吸引大量“候鸟”人群。

本报记者 苏建强 摄



核心提示

三亚人少。三亚也人多。
说三亚人少，因为在这个1900多平方公里的地级市里，户籍人口仅58.56万人。

说三亚人多，因为冬季三亚接待游客最多时每日近100万人次，旅居人群和本地居民比例达到1.5:1。

凭借着气候、自然资源优势，三亚每年吸引上千万人次过夜游客，其中“候鸟”人群就达30万到40万人。

站在三亚街头，南腔北调，一群人聚在一起，聊起家乡来，往往分布在大半个中国的版图上。

每年冬季人口的剧增，带给三亚旅游业兴旺的同时，也给城市管理带来考验。文化差异带来生活习惯的不同、参差不齐的个人素质带来的不文明现象等造成的冲突与矛盾，屡见报端，更是成为网络舆论热门话题。

三亚，这座自古以来的包容性移民城市，在历史的长河中，不同族群相互融合、多元文化和谐共存。在新的时期，三亚又该如何面对南北文化差异带来的碰撞，又该如何让本地人与旅居者相互融合，又该如何管理好“候鸟”型城市？

1

一场场特殊“迁徙”

“候鸟”南飞，每年到三亚过冬
养老的人群在30万到40万人

冬季，进出三亚机票价格出现一种独特的现象，进入三亚的机票价格远远高于出三亚票价，差额甚至达到10倍左右。

温暖如春、空气清新的鹿城，是不少北方人冬季优先选择的旅游目的地。其中，不少人或购房、或租房，在三亚住上几个月，等到春夏时节才返回老家。这些旅居群体，随季节变迁而迁徙，被称之为“候鸟”人群。

来三亚过冬的“候鸟”人群以老人为主，据三亚市异地养老老年人协会统计，每年到三亚过冬养老的人群在30万到40万人。

今年，“候鸟”南飞的时间比往年更早些。

迟艳丽，老家在黑龙江省哈尔滨市，60多岁的她已经做了7年“候鸟”，今年比往年提前一个月来到三亚。“北方天气提前三变冷，雾霾也比较严重。”迟艳丽说。

迟艳丽将三亚称为自己的“第二故乡”。她说，三亚是天然大氧吧，对健康有好处已经成为一种常识，许多疾病，到了三亚晒晒太阳就能够得到缓解。

罗九如，来自江西，这位80岁的国家海洋局退休研究员，上世纪70年代因为做科研而与三亚邂逅，被三亚美丽的大海和绿色的森林所吸引。2003年她如愿成为“候鸟”，每年冬季到三亚过上几个月。

“5年前，我从‘候鸟’变成了‘家雀’，在三亚买了房，常住下来。”罗九如说。

包括“候鸟”在内的游客，助推了三亚房地产业的兴荣，也推动着三亚城市快速发展，从昔日的小渔村蜕变成为旅游明星城市。

但是，突然剧增的旅居人群，也给三亚城市管理带来了难题，一些不文明行为时有发生，市民、游客、“候鸟”以及城市管理者之间偶尔也会发生一些冲突矛盾，这些都成为城市管理者与游客、“候鸟”共同面对的“考题”。

一个个不容回避的矛盾

“四人间迎进了八位客”，文化差异、生活习惯不同带来摩擦，个人素质参差不齐产生不文明现象

“四人间迎进了八位客”，对于冬季的三亚，罗九如用形象的比喻来形容挤。“挤着挤着就容易碰到胳膊碰到腿，甚至引发冲突。”

位于解放路的儋州村社区，是“候鸟”人群聚集地之一。儋州村社区党支部书记羊其光介绍，社区户籍人口9000多，常住人口1.3万人，而到了冬季，人口剧增到4万人左右。

1月10日，记者在儋州村社区采访时看到，密集的建筑里居住着来自不同地区的居民，熙熙攘攘，“繁华”得有些拥挤。

“外地人与本地人同居一处，首先碰到的问题就是南北文化差异、生活习俗不同而带来的小矛盾。”儋州村社区居委会工作人员李朝武，自3年前儋州村社区实行网格化管理以来，一直担任网格长，每天的工作就是与居民打交道，听诉求、解纠纷。

虽然位于闹市区，但是儋州村社区仍然是城中村，本地居民还保留住许多传统的生活习惯。李朝武说：“比如，本地人喜欢吃新鲜的鸡肉，每逢过年过节会提前购买肉鸡，回家饲养，等到过节时，方便招待亲朋好友。而旅居于此的北方游客，看到小区里养着许多鸡，会觉得很吵，也影响卫生。”

作息时间的不同，也时常引发一些矛盾。“候鸟”人群以老人居多，习惯于早睡早起，而对于三亚本地年轻居民来说，更多的是晚睡晚起。在网络论坛上，就有人抱怨，五六点就起床活动的老人们，吵醒了还在睡眠中的年轻人。

虽然都是小事，但是往往也会积少成多，成为矛盾的爆发点。李朝武说，针对这些小事，社区工作人员却大意不得，需要耐心地处理，让双方互相理解包容。

三亚湾，绵延20公里，椰树成林，沙滩细柔，作为三亚公共休闲空间，是“候鸟”人群经常聚集休闲的场所。

天涯区委书记张可介绍，三亚湾是三亚城市客厅，冬季平均日接待游客量达15万人，春节期间达到20万到25万人。

由于市民游客的素质参差不齐，以及人流量大，

不文明现象成为三亚湾不可承受之重。

三亚湾沿线，草坪边上竖着“请爱护花草”“请不要随意践踏草坪”等标语牌，然而，记者采访时发现，有不少游客和市民，仍然随意践踏草坪、破坏绿植，甚至有人拿着报纸、草席等物品直接铺在草坪上席地而坐。

杨兴日是天涯区一名基层工作者，他直言道，一些游客在公园的草坪上铺报纸聚餐，吃完后社区工作人员劝说他们把垃圾带走，但是他们觉得这些是环卫工人和保洁人员的工作，不应该由他们自己来做。

此外，路边的长椅当成自家床、把直饮水机当垃圾桶、电动车直接骑上海滩、倚坐护栏甚至坐在桌子上等不文明现象也时常发生。

无视警示牌违规下海游泳行为，也给三亚安全管理带来难题。在三亚湾的海坡段、海月广场等地，竖立着“此海域发生多次溺水事故，严禁在此区域游泳”等警示牌，然而，警示牌背后的大海里，星星点点的游人在海水中此起彼伏，甚至有七旬老人和七八岁儿童。

5

一次“候鸟” 自我管理的探索

成立志愿者服务队，3000“候鸟”志愿者参与城市管理弥补政府管理人员冬季偏少的短板；成立临时党支部发挥党员老干部余热

每天上午，三亚湾都会出现一群穿着蓝色马甲的“候鸟”老人志愿者，他们或沿着海边行走、或穿梭在人群之中。

80多岁的何本善是其中的一位。这位原中国水电工程总公司总工程师，每天8时左右，就提着塑料袋，沿着三亚湾，捡烟头、撕小广告。短短两个小时，垃圾袋就装满了。何本善告诉记者，2002年，他来到三亚，不忍心美丽的三亚湾被垃圾所玷污，就开始捡垃圾，如今已是第14个年头。

三亚河清，白鹭回归，候鸟选择栖息地，首要的是生态环境。“候鸟”老人择居三亚，也是如此。“罗九如说，作为“候鸟”应该要保护好自己的栖息地。“要时常打扫打扫，才住得舒服。”

与何本善一起捡拾垃圾的“候鸟”老人不少。部分“候鸟”老人组织起来，成立了“候鸟”志愿者服务队。截至目前，志愿者已达3000多人，每天在各个服务点轮流坐班，或清理垃圾、或对不文明现象进行劝导，同时为市民游客提供服务。

“几天前，在金鸡岭路口，一位外地老年游客过来求助，说孙女已经走失1个多小时。我们的志愿者边安慰老人边报警，担心小女孩贪玩落水，沿着海边一直寻找。两个小时后，我们找到了小女孩。”迟艳丽，是志愿者服务队的干事，她说，当志愿者回来与老人会合时，老人又不在原地了，又找了一个多小时，终于让祖孙团聚。

罗九如在清理垃圾之余，还参与珊瑚、红树林的保护行动。现在，她正在做的是帮助三亚“唤醒海鸥”。“已经在亚龙湾建了解化基地，通过人工繁育海鸥，让海鸥回到三亚湾。不过，海鸥在三亚消失，主要是生态环境被破坏，我们需要帮助它们修复栖息地。”罗九如说，“海鸥是前车之鉴，我们也是‘候鸟’，在三亚栖息，要更加爱护这里，才不会重蹈海鸥覆辙。”

“候鸟”老人、苏州职业大学副教授陈洪芝说，“候鸟”人群季节性强，在冬季，政府管理人员显得偏少，“候鸟”可以尝试自我管理、自我服务，“候鸟”志愿者服务队就是一个好的探索。“候鸟”人群也已经成为三亚市居民的一部分，城市的治理管理，也应该多让他们参与进来。

张可也认为，可以成立区、村或社区两级“候鸟”人群自我管理组织，如“候鸟”协会、“候鸟”志愿服务委员会，加强“候鸟”人群的自我管理。天涯区也在社区探索成立“候鸟”临时党支部，充分发挥党员老干部的余热与带头作用。

(本报三亚1月11日电)

2

一次关注度高的讨论会

冬季至，“候鸟”增。如何文明地栖息？“候鸟”、市民、政府共话城

市管理

“候鸟”人群是城市社区的特殊人群，他们多为临时居民，旺季来、淡季去，“季节迁徙性”明显；“候鸟”人群底数不清、情况不明，管理与服务跟不上；公共资源旺季不足、淡季闲置，存在明显的供需结构性矛盾。

2015年12月16日，天涯区儋州村社区，一个不大的教室正在展开一场讨论，参加座谈会的人员不过30来位，但是关注度却非常高，电台、电视台及网络论坛更是直播了这一场讨论。

关注度之所以高，是因为讨论的话题备受关注。活动公告说：冬季已至，来三亚生活、休闲旅游的人群增多，给三亚的城市管理和服务提出了更高的要求，天涯区拟开展一次文明行为大讨论活动。

通过电话、邮件、网络三种方式参与座谈会报名的人数达100余人，最终通过随机抽取的方式抽出18名与会代表，邀请了城市管理工作人员、法律工作者、教育工作者、媒体代表参加。市民、“候鸟”、志愿者、社区工作者等参与旁听。

“冬季的三亚，就如一间房子，原来住了4个人，现在又来4个人，压力肯定是非常大的。”这次座谈会，罗九如担任主持，她说，正是因为人多空间小，更应该规范有序、和谐共处，才能把这个房子、这个家维护好。“对于本地人来说，三亚就是家，肯定要爱护，对于‘候鸟’来说，三亚也是第二故乡，三亚不干净了不好了，自己住得也不舒服。”

座谈会上，无论是“候鸟”还是市民都达成要爱护三亚的共识。如何做，不少人提出了自己的建议。

羊其光说，人和人相处，需要有一个开放、互相包容、共同担当的心态。无论是本地居民或者“候鸟”，既然来到这个城市，大家都是这个城市的主人，应该承担起责任，共同呵护好自己的家园。

不过，人都是有惰性的，营造一种良好的心态，还需要有现实规范作为支撑。来自安徽的“候鸟”吴春生说，文明需要严格守好依法依规的底线，曾经去过的新加坡、香港等地，这两座城市在社会管理方面做得很好，执法严格，对吐痰等不文明现象处罚极重。

其实，新加坡与三亚有许多相似之处。新加坡是一个多民族共存的移民国家，每年都在吸引着大量的外来人口，新进人口给这个花园城市注入活力的同时，也会冲击到既定的秩序。据《人民日报》报道，新加坡政府组织专门巡视队，不定期进行巡查，对违反规定乱扔垃圾者处以500新元（约5元人民币）的罚款（注：1新元约合5元人民币），随地吐痰者会被罚款150新元，没妥善处理垃圾者会被罚款100新元。

三亚市民王于操也认为，不文明行为要靠严格

3

执法来管理，才能得到改善。

今年年初，天涯区城管、环卫等部门组织200余人，对三亚湾不文明行为进行劝导和整治，劝说游人拾起沙滩和草坪上铺开的草席近1000张次，没收销售楼房等各类小广告近5000份。随后，通过定员、定岗、定期进行常态化整治，并出台25条禁令整治不文明现象。

然而，25条禁令并没有强制性约束效力，如何被人遵守是一道难题。

管理与服务应该是一对“孪生兄弟”，天涯区城管工作人员文理说，城管应该将过去单一的管理模式变为“管理+服务”新模式，通过服务提高管理水平。

今年元旦，天涯区探索性成立了“城管服务110”，首批在三亚湾设立7个“城管执法110”游客服务中心，及时处置城市管理问题，24小时全方位为市民和游客提供服务。按照该机制，天涯区城管局信访投诉受理中心设立“天涯城管执法投诉台”，负责受理城市管理综合行政执法方面的投诉举报工作。

与此同时，为做好城市管理调查、取证工作，解决被执行人拒绝签收、签名或对无主违规物品和现场无人认领物品进行暂扣等问题，天涯区将建立社会见证员备案制，强化社会监督职能，优化社会执法环境。

4

一个小区的融合实践

成立“候鸟”服务中心，用服务促进“候鸟”与本地居民融合；开展

文艺活动，用文化交流促进南北人群感情交流

1月7日，在三亚儋州村社区“候鸟”服务中心，来自天泽海韵小区的“候鸟”业主代表，正在向居委会工作人员咨询业主委员会换届事宜。由于天泽海韵小区之前成立业主委员会时并没有通过居委会，工作人员耐心地指导其准备相关材料。

“每天都有10到20多人前来咨询事宜。”居委会工作人员许航说，社区“候鸟”服务中心于2015年1月底正式挂牌，而在此之前已经试运行了近3年，这里已经逐渐成为“候鸟”之家。

社区，是日常服务管理“候鸟”的“第一站”，也是“候鸟”与本地居民相处的基本单元，社区的服务管理工作显得尤为重要。儋州村社区通过多种方式服务管理“候鸟”，促进“候鸟”与本地居民的融合。

儋州村社区从2012年10月开始实行网格化管理，将社区分为10个网格，每个网格均有一个网格长和若干网格员，居民有难题均可以与网格长沟通。

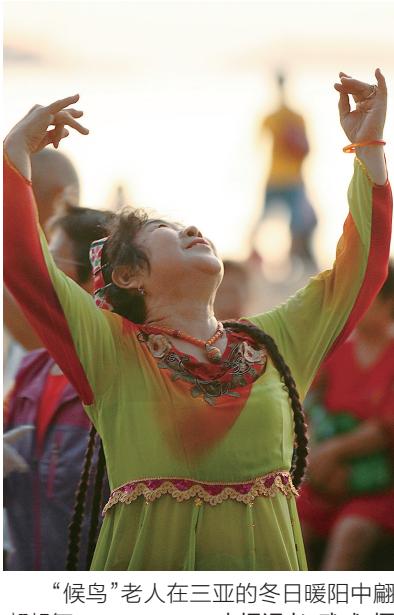
1月4日，儋州村社区第五网格长陈创始收到了一封感谢信。这封感谢信来自社区北三巷5号海

湾公寓的四川成都“候鸟”老人李普芬。原来，在此前一天，李普芬家里的灯管坏了，卖了灯管但是装不上，联系了电器销售有关维修人员上门安装却迟迟没得到答复。情急之下，她就向社区反映，十几分钟后，社区第五网格长陈创始接到诉求后赶到老人家中，二话不说便把灯管安装好。

对于陈创始来说，这只是工作中遇到的一件常见的小事。在“候鸟”聚集的小区内，由于住户居住季节性，物业管理费缴纳不正常，不少物业管理公司不愿意管理小区，也因为流动性大，业主委员会选举难，也因此日常服务管理工作落到了社区居委会身上。陈创始说，社区的工作，大多是琐碎事，但也正是因为及时处理好这些日常琐事，才能让居民住得舒心。

羊其光说，社区管理服务不分本地人、外地人，生活在社区里的人都是一个大家庭的人。

2015年春节期间，儋州村社区举办春节联欢晚会，就将本地居民和“候鸟”人群聚集在了一起。社区文艺队、工作人员和“候鸟”居民自发组成表演团



“候鸟”老人在三亚的冬日暖阳中翩翩起舞。本报记者 武威 摄