

# 今年第二期《问政舟山》昨晚举行 聚焦旅游短板 提升游客体验

□记者 朱丽媛/文 姚凯乐/摄

打造高品质海岛旅游目的地，是舟山旅游的发展目标。今年异常火爆的暑期旅游档，游客纷至沓来。游客对舟山海天风光、美味海鲜点赞的同时，也有不少吐槽。对标高品质海岛旅游目的地，游客的体验感和满意度尚存哪些差距？

昨晚，由市纪委、市委宣传部主办，舟山市新闻传媒中心承办的2023年度第二场《问政舟山》将目光投向了旅游相关领域仍存在的个别收费项目不规范、旅游配套设施建设管理运营粗放等短板问题。

抛问题、提建议……现场，问政嘉宾与问政单位负责人展开对话，共商破题良策。为增强与网友互动，即时引入大众意见建议，直播现场，“竞舟”APP首次设置了有奖互动环节，网友参与热情高涨。



风光旖旎的嵛山列岛，吸引着来自全国各地的游客。但在记者的明察暗访中，发现了一些“小事”却是影响游客体验感的“催化剂”。

现场播放的视频中，记者乘坐李柱山客运码头至沈家湾客运码头的嵛翔15号客轮，除了购买150元的船票外，如要上顶层平台，则需另外收费30元。

当记者索要发票时，工作人员却表示没有。而这样的收费也是“看人下菜”。当天航次有近40名乘客付费进入观光甲板，但并不是每人都收取30元。有四名游客原本要付120元，经过一番讨价还价，最终只支付了90元。“这钱收得有点不规范，应该是他们的外快

## 乱收费还拿不出票据，景区不提供纸质门票

吧。”其中一位游客质疑道。

记者从该船其他工作人员地方了解到，除了嵛翔15，如嵛翔9、嵛翔11、舟桥5等常规客船或客滚船也开放了观光平台，乘客进入都要另外收费。记者从一名游玩了多个嵛山小岛的外地游客口中证实，这样的收费确实不提供发票。

在嵛山的一些岛际航线，还存在另一类降低乘客体验感的现象：网上购票时显示没有上舱票，但登船后却发现，上舱座位大多是空的。游客补交20元进入上舱，索要发票同样无果，而扫码支付的收款账号也不止一个。

船上收费存在问题，景区收费也是如此。8月22日下午，记者抵达花

鸟岛，游客上岸后就被工作人员要求扫码付款，但门票、收据等都没有。“因为船临时停靠北码头，票来不及拿，需要的可以到游客服务中心去拿。”视频中，嵛山县花鸟岛码头工作人员说。

“上甲板是不是可以收费？是否存在安全隐患？甲板上允许坐人观光，是否经过相关部门核准？”市人大代表、定海区盘峙村党委书记王志刚率先抛出一连串问题。

媒体代表傅金君紧随其后：“不知道你们有没有留意到，上甲板的通道上写有‘旅客止步区域’字样。如果说旅客不能上，为什么有人上去？如果说能上去，为什么还要交钱上去？”

而针对景区收费却不给票，浙江六和(舟山)律师事务所律师周韩宇提出质疑：“有门票，为什么不主动提供给游客？以后游客来花鸟岛玩，会不会遇到类似情况？”

面对着视频中的种种问题和问政嘉宾的步步紧逼，嵛山县县委常委、副县长陈完章当场表态：“这说明我们在抓这方面工作落实过程中不够精细，比较粗放。通过这次问政，尤其是针对收费不给发票、甲板有没有安全隐患等问题做一次彻查。对这种不能开放的区域却收费开放的现象将第一时间终止，全面叫停。”他表示，对马上可以规范落实的，会马上进行整改落实。

## 游客吐槽“最后一公里”，临时停车场设施简陋

视频中，一位游客建议道。

而事实上，舟山海星轮船有限公司已经推出从停车场到候船大厅的接驳车辆，但短短1公里的路程，却要花费68元，这让不少游客“望而却步”。

立体停车楼东面的松帽尖停车场，平常用于工作人员停车，遇到大客流，会应急对游客开放。但停车场十分简陋，路面坑洼不平，游客吐槽行李箱受到磨损。而停车区域由锈迹斑斑的简易围栏分隔，每一个出口处还需要游客下车手动打开栏杆，才能将车辆驶出。

“这么破烂，还是收费的。都是沙子路，这种露天的，地也不太好，往

哪里出去我都不知道。”视频中的游客表示。

朱家尖南沙景区1号停车场因为改造，车位压缩一半，导致“一位难求”。不少揽客人员趁机以吃饭消费就可免费停车为由，将村里的公共停车位“据为己有”。

镜头中的场景和游客的吐槽，让问政嘉宾的神情凝重。“普朱管委会在建设过程中是否只关注经济效益，而不关注社会效益？”新区旅游与健康职业学院旅游学院副院长黄刚严肃质问。

“看过之后，你们认为最简单最方便解决的办法是什么？”“未来是不是可以单独推出只有接驳车这种

平民普惠、适合绝大多数游客的方式？”“松帽尖停车场启用多久了，为什么还是这样？”……面对问政嘉宾的问题，普朱管委会党委委员、副主任蔡敏波表示，对这些旅游管理过程中的顽疾，一直在花力气整改。“我们已经关注到这个问题，也计划在立体停车楼和客运中心之间建一个风雨长廊。”

针对朱家尖停车位成分复杂，朱家尖街道办事处主任贺磊现场表态：“接下来将按照问政嘉宾的建议，对村里的个人停车位、集体停车位等设置不同的提醒或警示，让游客花钱更放心。”

提升旅游软硬件设施，是衡量一个地方旅游管理水平的重要标尺。但在舟山旅游接待的核心区域朱家尖，却仍有不少旅游服务短板，降低游客体验感。

朱家尖客运中心是舟山最重要的旅游集散中心之一，前往普陀山的部分自驾游客会将车辆停放在所属立体停车楼。4幢立体停车楼中，最远的一幢距离客运中心候船大厅超过1公里，一般需要步行10分钟以上，但在途中没有遮阳设施，一些在此停车的游客拎着拉杆箱，顶着烈日，叫苦不迭。

“如果有个接驳车来回接送，或是室外造一些遮阳设施，那肯定更好。”

昨晚的问政现场，竞舟客户端的评论区也十分火爆。

网友“杭城小哥”反映，滨港路上停车很不规范：“跟排档老板认识的，他就能给你找个停车位，甚至直接停在排档门口。要是不认识，没人告诉你往哪里停，连个指挥的人都没有，咋回事？”

## 旅游金字招牌，却遭遇停车乱象

昨晚，记者特地赶往现场。晚上8点40分，正是沈家门夜排档的就餐高峰期。在仅相隔50米左右的沈家门夜排档停车场，有很多空车位。停车场的收费标准是30分钟内免费，一个小时3元钱。但记者发现，即使是这样的地理位置和收费标准下，依然可以看到周围的人行道上停着

不少社会车辆。在记者蹲点的三四个小时里，不时看到有车辆停在路边，道路的尽头还停放着十多辆车。

沈家门海鲜夜排档是舟山旅游的一块金字招牌，但在这些“隐秘的角落”，为何执法力量突然“失了灵”？

通过现场连线，普陀交警大队

大队长屠海琪坦言，因为游客多，这段路上或多或少存在问题。“平时我们通过中队的视频发现后，会及时通知车主驶离，行驶过程中发现的及时劝离，确实联系不上的及时拖离。”他表示，当晚就对各种问题进行解决，并跟相关部门对接，协调处理。