

普陀山综合执法队伍： 坚守一线迎春节 服务保障显担当

□记者 丛琳 通讯员 王嘉

随着春节假期到来，普陀山景区游客量明显回升。为保障景区良好的环境秩序，市综合行政执法局普陀山分局坚持服务为先，管理不放松，春节不打烊，全力做好景区旅游市场、市容市貌等管理工作，在营造喜庆祥和的节日氛围的同时，确保给市民游客创建一个整洁优美、安心舒适、文明有序的节日环境。

规范整治 做旅游市场的“守护人”

“哪家旅行社委派的？”“今天游客人数是多少？”2月7日上午9时许，市综合行政执法局普陀山分局前山区域中队的执法人员来到普陀山景区普济寺及周边区域开展巡查，重点针对“黄牛”、无证导游和无照游商等违法行为进行查处。

现场记者看到，景区里人头攒动，游客们陆续涌进普济寺，几名导游正在门口等候客人。执法人员走上前去，随机抽查导游的相关证件。“今天的团有几位游客？”“名字都对得上吗？”寒风伴随着小雨，“不作美”的天气丝毫没有影响执法人员认真负责的工作态度，他们一一核对导游证、行程单和带团合同等证件信息，同时根据行程单上的游客信息随机找团内游客进行核对。

“这是为了防止游客信息作假。”

前山区域中队中队长张永海告诉记者，每年春节前后，普陀山会迎来旅游高峰，而普济寺游人香客众多，是前山区域中队执法检查的重点区块。“没有证件的‘野导’私自拉客属于违法行为，必须严厉打击，保障游客的利益。”张永海介绍，普济寺内外均设有固定检查点位，执法人员定岗定责，严把春节期间旅游市场秩序关，为广大游客提供舒心的旅游环境。

寺内寺外巡查一圈后，执法人员并没有发现“黄牛”“野导”等可疑人员，这才放下心来，但他们不敢停歇片刻，赶忙转站下一区域继续巡查。

精益求精 做市容秩序的“责任人”

普陀山香华街聚集着众多工艺品店、小超市等商铺。“老板，您门前的这些垃圾要收拾一下。”“师傅，运货的三轮车请尽快推走，不要长时间挡路。”当天上午10时许，前山区域中队分队长崔朋朋和队员周彬在香华街巡查商铺动态问题，确保街道整洁有序畅通。

“春节期间游客激增，很多小商贩都想着趁这个时间做生意，占道经营、门前乱堆放、乱挂物价等现象也随之增多，我们需开展全天候不间断巡查，做到点上有人守、线上有人巡、面上有人管，同时对商贩进行宣传劝导，提高其自觉意识。”崔朋朋介绍，由于景区道路较为狭窄且阶梯多，商铺的运货工具为人力三轮车，三轮车停留在商铺门前卸货时间过长的话，容易造成道路不畅。为了维持秩序，执法人员有时还充当起了搬运工的角色，在游客多的时候帮助商贩整理摆放货物，引导行人绕行，保持道路畅通。

巡查工作不仅考验执法人员的脚力、体



力，更考验眼力，要做到及时发现，不漏掉一处细节。在经过一家工艺品店时，崔朋朋一眼就发现店铺外墙乱堆乱挂的情况。“这些物件要挂在店铺内的墙上。”他及时上前劝导经营户收纳物品。

执法人员管理的细致入微之处，还体现在游客“看不见”的地方。景区内游客如织，物流运输车也繁忙起来。普陀山龙沙区域是快递物流、仓储集中地，店铺门口环境卫生、杂物堆积等问题成为了执法人员的重点检查工作之一。

一家快递店门前的道路上，堆放着纸箱、货架等杂物，崔朋朋和周彬对店主进行了批评教育，督促其尽快整理搬离。“虽然这个区域平时游客很少，但这种不起眼的地方更能反映管理工作到不到位。”在崔朋朋和周彬看来，普陀山的市容市貌代表着舟山旅游形象，执法时做到精益求精，才能最大程度地给游客创造更好的旅游环境。

景区人流量加大，执法队员们全天不离岗，进行流动巡查、定点站岗，常常连续工作几个小时不停歇，只能趁着上厕所的时间喝水休整下。“早班队员是6点半上岗，基本从早到晚忙不停，没有固定的休息时间，吃午饭也要抓紧时间。虽然我们辛苦，但为市民游客创造安全、有序的环境，也是我们职责所在。”张永海说，很多时候，执法人员还做起了志愿者、导游，积极为外地游客提供旅游咨询、交通引导等服务。遇到矛盾纠纷、游客投诉等棘手事，也要及时介入，协助相关部门第一时间解决问题。

春节前夕，该局还组织开展了普朱管委会旅游市场提醒告诫培训，邀请区域内快递、商亭、饭店、超市等主要代表、负责人，告知经营期间的各项规范要求，重点强调景容风貌和市容市貌、环境卫生等各项管理细则，要求区域各经营户严格杜绝跨门经营、乱堆乱放、乱扔垃圾等现象，共同创造一个安全、健康、有序的旅游市场环境。

与此同时，强化春节假期值班值守，几乎全员上岗，准备好工作预案，做好充分应对，落实“定人员、定时间、定区域、定职责”的管理，值班电话24小时畅通，一旦遇突发情况，确保能够做到迅速反应、快速处置，全力以赴为广大市民游客做好后勤服务保障。

坚守岗位 做服务保障“暖心人”

以市民游客为中心，以服务保障为使命。城管执法工作事关民生的各种工作，市综合行政执法局普陀山分局执法队伍春节期间坚守一线，确保将春节前夕及节日期间各项服务保障工作落细落实，同时为市民游客提供暖心贴心的服务，以景区品质再提升喜迎春节，由于



本版图片由舟山市综合行政执法局普陀山分局提供