

高温下的“一抹蓝” 保障游客舒心出行

□记者 丛琳 通讯员 刘琛 王嘉

连续高温天气下，热浪的包裹让市民游客都感同身受，而持续的高温天气，同样给执法工作带来了挑战。连日来，普陀山市场监管执法队伍顶着烈日，在“汗蒸”模式下，对景区内的违规揽客、跨门经营、垃圾未分类等景区乱象加大巡查整治、规范管理，进一步提升景区旅游市场环境和“颜值”，为游客提供舒心服务，增强体验感和满意度。



烈日下 旅游市场管理不放松

普济禅寺一直以来都是普陀山景区管理保障的重点区域。8月16日上午9时许，普济禅寺内外迎来大量游客，普陀山执法分局前山区域中队的执法人员走进景区巡查。“请出示一下您的导游证和游客行程单。”“一共有几位游客？”执法人员穿梭在人群中，随机查看带团导游证件，仔细核对游客信息。

当时户外气温达31摄氏度，热胀的空气与香火气混合，现场开启“熏蒸”模式，短短十几分钟，执法队员的衣衫已经被汗水浸湿。经过一圈巡查下来，并没有发现一起“野导”带客现

象，执法人员这才放心离开。来不及停下歇一歇脚，前山区域中队又转站来到香华街，这里是景区内主要商业街之一，沿街遍布着超市、餐饮店、工艺品店等商铺。“您好，货物请摆放不要超过门沿。”针对跨门店经营、三轮车乱停放等现象，执法人员开展巡查监管。

夏日高温并没有减缓，对每一位执法人员来说，日行两三万步是家常便饭。他们用脚步丈量整个景区，全力维护旅游环境秩序，保障游客出行安全，那一抹浅蓝因汗水的浸染而变成深蓝。

据了解，旅游旺季以来，普陀山执法队伍进一步加大日常监管，以慈航广场、普济寺及紫竹林等客流量较大区域为重点管理区域，通过动态巡查、定点值守、突击整治相结合的方式严厉打击“假导游”、违规揽客等旅游市场乱象，有效规范旅游市场秩序。7月至今，共查处违规揽客156件，导游类4件。

同时，针对景区内“门前三包”易反复区域，安排人员错时巡查，严厉查处。加强宣传教育，引导商户对照“卫生、市容、秩序”三个方



面自觉落实“门前三包”管理责任，维护门前环境卫生秩序。截至目前，共规范跨门经营503起，督促清理乱堆乱放226起、门前卫生88起。

高温中 文明劝导显担当

海天佛国普陀山吸引着四方香客慕名而来，夏日里碧海金沙的美景同样令游客流连忘返。在不肯去观音院、潮音洞周边有大片的露水礁石，当天上午10点，不少游客为了近距离欣赏美景，跨过围栏走到海边礁石处，打卡拍照，这其中还不乏有许多儿童。

海边热浪滚滚，龙湾区域中队副中队长李嘉浩与队员一同来到该片区礁石区，耐心劝导游客文明赏景，注意安全。“可以带小朋友去那边的沙滩玩，这里容易滑倒很危险。”李嘉浩和队员跨过一处处礁石，劝导游客有序离开。途中，李嘉浩脚没踩稳摔了一跤。“看，这里真的危险哦！大家小心不要滑倒了。”顾不上疼痛，李嘉浩依旧笑着劝导游客。

头顶着烈日，执法队员们汗流浹

背，直到看到游客们安全离开，才安心去往下一个点位巡查。随后，该中队来到餐饮店集中区域，随机抽查燃气安全、垃圾分类等情况。

接近午饭时刻，餐饮店开始忙碌起来，队员们来到一家名为紫竹饭店的餐饮店，后厨十分闷热，如同蒸笼，执法人员仔细检查煤气罐气密性以及烟道清洁、后厨垃圾分类等情况，没一会队员们的脸上便挂满了汗珠。几家餐饮店巡查下来，队员们的制服干了又湿，湿了又干。临近中午，大家才得空轮流吃午饭。

“他们很负责，很辛苦的！”紫竹饭店老板陆女士告诉记者，执法队员的辛勤付出，让餐饮店提高了燃气安全意识，为游客创造更为安全舒适的就餐环境。

景区内目之所及都是干净整

洁，秩序井然，这一切的背后，都离不开执法队员们的辛勤付出和无私奉献。李嘉浩告诉记者，当天早班队员6点30分准时到岗，部分队员早班结束后要继续上晚班，要一直坚持在岗至晚上10点。“辛苦些没什么，游客感到满意就是对我们最大的肯定。”

为了创造良好的旅游环境，普陀山执法队伍强化错时监管机制，延长暑期早晚间值班时长，坚持面上管理与寺庙、船班同步，以海防新村、龙湾村餐饮经营户为重点整治对象，在日常巡查的基础上，增派其他中队生面孔队员在午间、夜间就餐时间段着便装进行“包围式”突击检查，期间共查处或劝离违规揽客人员210余人次，



有效遏制了违规揽客行为。

针对重点餐饮行业、沿路沿线商铺进行逐一排查，7月以来，共发现垃圾未分类混投现象50余起，均已完成整改，其中立案查处垃圾未分类案件18起。规范油烟排放，组建专项巡查队伍以点带面扩大排查范围，7月以来共排查发现问题4个，主要涉及餐饮油烟净化装置安装情况以及是否定期清洗，均按要求完成整改。

“搭把手”的正能量 给游客带来贴心服务

炎炎夏日，景区内因高温导致的游客中暑现象时有发生。8月7日下午13时许，禅意小镇管理中队执法人员王琦正在进行日常巡查。在游客出口海藏佛艺通道内，他发现一名倒地游客，立即上前进行查看问询，发现该游客头晕胸闷，有轻微中暑迹象。

王琦马上疏散围观群众，在周围商家的帮助下现场对该游客展开降温等防暑措施。待游客逐渐恢复意识之

后，王琦扶其至游客上车点乘车离开。

群众安危无小事，暖心帮助显关怀。此次救护中暑游客只是普陀山执法分局执法人员为民服务的一个缩影。在执勤过程中，队员们经常会遇到各类突发状况，热心助人的“好人好事”几乎每天都在发生，只要群众、游客有需要，他们就会伸出援手，成为最温暖贴心的“一抹蓝”。

进入暑期以来，执法人员在做好

引导游客、提供咨询服务、维护秩序等工作的同时，帮助游客找寻走失家人，归还捡拾到的身份证、手机等好人好事60余起，帮助追回游客损失2300余元，得到了众多香游客的好评。

执法队伍还不定期开展志愿服务，在执勤点门口设摊免费提供饮品、防暑用品等，并为中暑游客提供休息场所及防暑用品，不断提升景区形象。



与此同时，执法分局畅通信访投诉渠道，及时分流办理，确保各类投诉发生后24小时内反馈当事人处理进度。并认真核查重复件和回访不满意工单，7月截至目前，共受理投诉110件，办结率100%，满意率达98%，进一步提升了香游客对景区旅游的满意度。