

# “服务+监管+执法”三管齐下 市市场监督管理局普陀山分局全力护航旅游市场

□记者 翁青青 通讯员 应欢欢

随着夏日来临,普陀山、朱家尖迎来了新一轮的旅游旺季。今年以来,市市场监督管理局普陀山分局以优化营商环境、保障消费者权益、规范市场秩序为目标,通过“前置服务、畅通维权、重拳整治”三管齐下,创新推出“餐饮民宿开办一件事”集成服务、“15分钟快速响应”维权机制和“圣地清源”专项执法行动,为普陀山旅游市场高质量发展保驾护航,让游客玩得开心、吃得放心、住得安心。

## 前置服务优环境 打好规范经营“预防针”

“没想到许可证这么快就办下来了!”近日,朱家尖街道某饭店负责人在市市场监督管理局普陀山分局工作人员的指导下,顺利完成了生食类经营项目的许可审批。

原来,该饭店想增加生食类经营项目,但因厨房空间有限,难以单独设置生食专间。市市场监督管理局普陀山分局工作人员主动上门,根据食品安全规范帮助该饭店优化布局,最终在不扩大面积的前提下,通过合理规划设施摆放满足了许可要求,避免了重复改造的损失。

这一案例正是市市场监督管理局普陀山分局积极推行“餐饮民宿开办一件事”集成服务的缩影。针对辖区内经营主体密集、从业者规范意识参差不齐的特点,当地创新编制《餐饮、民宿经营一件事》指南,将证前指导、许可备案、法规咨询等职能整合为“一站式”服务。已实现“需求就地响应、问题现场解决”,累计开展培训7场次。

在服务升级的同时,治理模式也在同步创新。当地联动城管、公安等部门开展“听民生、送服务、融治理”行动,建立涵盖证照信息、风险隐患、整改记录等10项数据,并针对后厨卫生、明码标价等高频问题,量身定制整改方案,整改完成率达100%。针对夏季旅游高峰,开展餐饮、民宿专题培训,指导经营户不主动提供高风险海鲜。

从“被动整改”到“主动预防”,普朱区块通过服务前置和协同治理,既守住了食品安全的底线,又为经营者减负增效。

## 畅通渠道快响应 构建消费维权“快车道”

近日,游客马先生在网上预定了普陀山某酒店的



房间,支付酒店费用后因行程有变申请退订,却被平台和酒店告知需扣除50%费用。

马先生遂向市场监管部门投诉。市市场监督管理局普陀山分局立即联系平台、酒店及消费者,耐心调解。最终,在“民宿退订指引”的基础上,协调酒店方全额退款,马先生对处理结果十分满意,事后专门致电表扬市场监管部门的高效服务。

据悉,这一案例得益于普朱辖区推行的“放心商圈”投诉信息公示制度。该制度鼓励商家与消费者自主协商,目前自行和解率已提升至95%。

旅游旺季,消费纠纷易发。为保障游客权益,市市场监督管理局普陀山分局创新维权机制,打造“15分钟快速响应”模式,依托景区融治理驿站设立“政协委员调解室”,并聘请“旅游消费观察员”,形成多元联调机制,确保消费投诉高效化解。

同时,该局还延伸维权触角,在景区设立首个残疾

人之家消费维权站点,为特殊群体提供消费咨询、投诉等便利服务。此外,针对暑期旅游高峰,分局增加值班人员,优化“民宿退订指引”应用,使民宿退订投诉处置成功率同比上升1.96%。

“我们不仅要快速响应投诉,更要主动预防纠纷。”该局相关负责人表示,通过动态跟踪、多元调解和公示监督,倡导民宿经营户“洛迦好客”,针对退订纠纷,在退订指引上进一步让利游客,消费维权效率显著提升,游客满意度持续增强。未来,他们将持续优化服务,为普陀山旅游市场的高质量发展保驾护航。

## 重拳整治强震慑 筑牢市场秩序“防火墙”

近日,在普陀山景区某海鲜排档,游客王女士遭遇了一场精心设计的骗局——她挑选的鲜活海鲜在后厨

被偷偷调换成冷冻死鱼死虾。

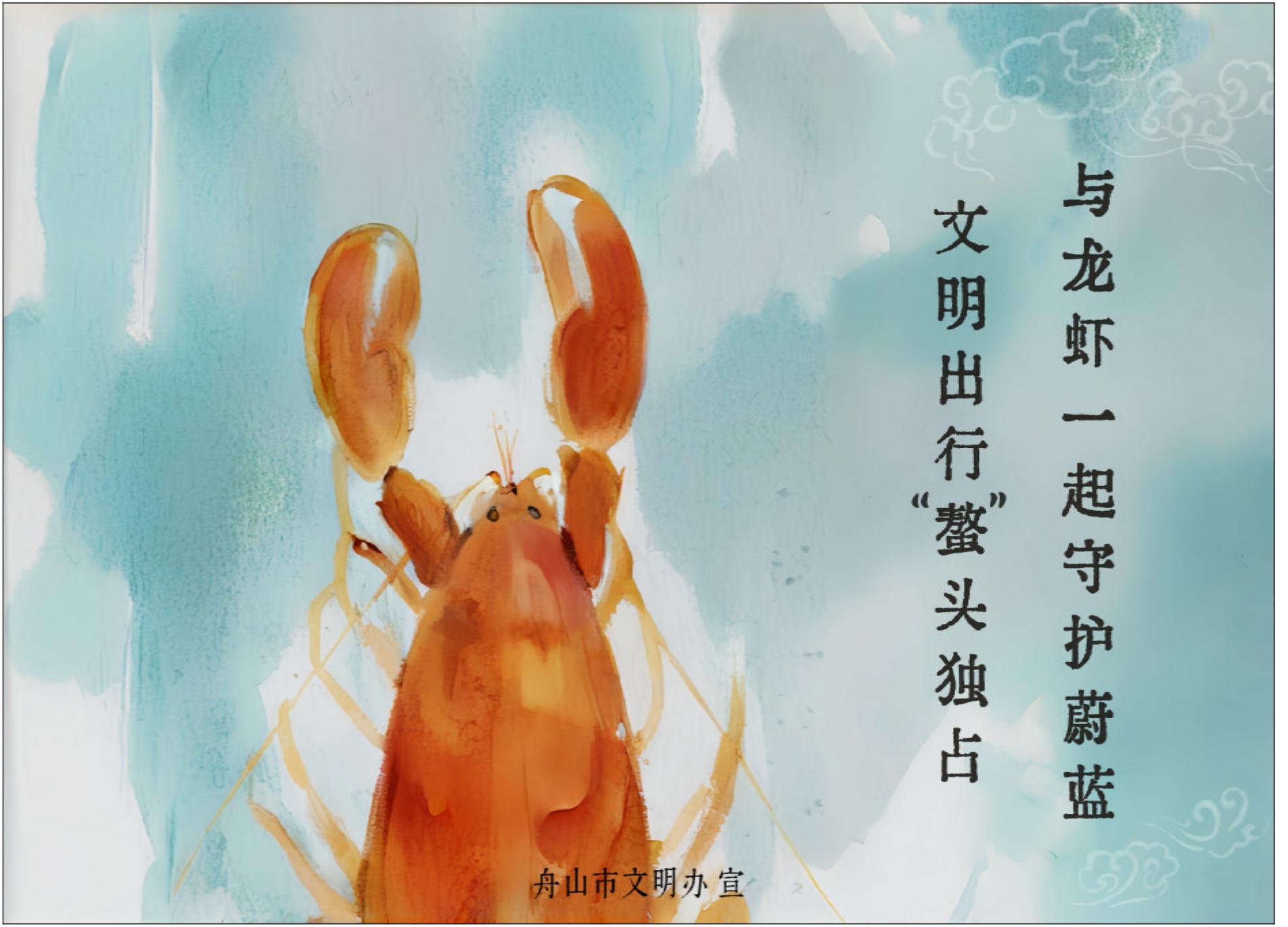
接到举报后,市市场监督管理局普陀山分局执法人员迅速介入,不仅帮助王女士获得500元赔偿,更通过运用海鲜排档一件事改革智慧化监管,调取监控深挖出该排档长期存在的“鲜活调包”欺诈产业链,最终商家被依法罚款25万元。

今年以来,市市场监督管理局普陀山分局以“圣地清源”专项执法行动为抓手,重点打击网络平台商户冒用“普陀山”“法物流通处”等官方名义的虚假宣传行为。目前已查处6起违法案件,罚没款9万元,12家网店删除违规名称。同时创新推出“砵码验一验”自验法,在海鲜排档集中区配备公平秤和标准砵码,让游客可随时复秤;开发“海鲜排档一件事”智慧监管系统,实现从采购到销售的全链条追溯;定期发布“红黑榜”强化舆论监督,已有4起短斤缺两、活鱼调包案件被查处,6期红黑榜的发布让违法商家无所遁形。

通过建立“查处一起、警示一片”的监管机制,该分局成功推动海鲜经营户从“被动整改”向“主动合规”转变。下一阶段,市市场监督管理局普陀山分局将继续保持高压态势,用最严格的监管守护“海天佛国”的金字招牌,让每一位游客都能吃得放心、玩得安心。



本稿图片由舟山市市场监督管理局普陀山分局提供



# 与龙虾一起守护蔚蓝 文明出行“鳌头独占”

舟山市文明办 宣