

放心游普朱 暖心过“双节”

——普朱功能区全方位提质升级迎“双节”旅游旺季

□记者 袁甲 通讯员 施超颖

中秋、国庆“双节”将至，普陀山朱家尖将迎来新一轮旅游高峰。作为游客进出普陀山的第一道窗口、感受舟山文旅温度的第一现场，普朱功能区把提升旅游品质作为当前工作的重中之重。

连日来，在普朱管委会的统一部署下，功能区各责任单位立足职能、协同发力：执法部门严查细管净化市场环境，监管部门改革创新破解消费痛点，交通场站提档升级畅通出行链条，镇街和服务中心志愿先行、温情守护……一场全域联动、软硬兼施的旅游品质提升行动，正在普朱大地全面展开，只为让每一位来山游客游得放心、行得顺畅、玩得舒心，在普陀山度过平安、欢乐、祥和的“双节”假期。

从严整治 筑牢旅游市场秩序防线

旅游市场的清朗有序，是游客安心出游的基本前提。“双节”前夕，普朱管委会下属各执法监管单位聚焦重点领域、薄弱环节，亮出实招硬招，全面打响旅游市场秩序整治攻坚战。

“请出示导游证和行程单。”近日，市综合行政执法局普陀山分局的执法人员在普济寺、南海观音等游客密集区域开展不间断值守巡查。立足常态化监管基础，该分局聚焦景区景点出入口、网红打卡点、交通接驳点等重点区域，实行全天候巡查机制，重点排查整治违规揽客、无证导游、尾随兜售等乱象，建立问题快速处置机制，对游客投诉第一时间到场核查。9月以来，已累计开展景区巡查42次，处置现场突发问题3起；检查带客导游100余批次，涉旅立案9件；并对辖区3家旅行社开展突击检查，针对旅游合同签订不规范、导游管理松散等问题逐一约谈警示，督促闭环整改。该分局还依托12345政务服务便民热线，整合来访来电等

多元渠道，构建全方位投诉处置体系，9月以来受理各类投诉24件，办结率100%。

8月22日，导游陈某在普济寺景区向所带30名游客兜售“佛卡”，被执法人员当场查获，执法部门依据《导游人员管理条例》对其作出罚款1000元的行政处罚。这一案例的及时查处，对违规兜售行为形成了有力震慑，也释放出严管旅游市场的鲜明信号。

陆上交通方面，普陀山公路与运输管理中心统筹水陆客运监管，开展节前专项排查整治。针对旅游包车，累计开展专项检查3次，查获违规包车案件4起；针对黑车反弹隐患，在游客集散重点区域动态巡查，查处非法营运案件1起；针对出租车节假日高发投诉，逐车排查巡游出租车，现场纠正不规范服务行为9起，查处违规案件4起，坚决向拒载挑客、不打表计费、中途甩客说不，同时督促出租企业落实主体责任，严

查车辆卫生及车载设备完好性，引导驾驶员诚信经营、文明服务，擦亮出租车这张流动的“城市名片”。水上客运方面，该中心指导帮扶水路客运企业及场站，全面规范萌宠乘船管理，督促企业健全台风后码头设施隐患排查处置机制，压实企业安全生产主体责任。

在规范之外，服务同样不缺位。公运中心坚持执法与服务并举，节前开展普法宣传，引导从业人员合规经营、诚信服务；畅通游客投诉维权渠道，建立诉求快速处置闭环机制；执法人员在日常巡查中主动提供路线咨询、应急帮扶等暖心服务。萌宠乘船管理在严格安检查验、全流程巡控的同时，还贴心配套宠物便民用品服务，刚性规则之中透出柔性关怀。

改革创新 破解旅游消费治理难题

整治之外，普朱管委会各监管部门坚持以改革破题、以信用立信、以科技赋能，推动旅游治理由“被动监管”向“主动诚信”转变。

海鲜排档的计量纠纷，曾是游客投诉的重灾区。舟山市市场监督管理局普陀山分局深入推进海鲜排档监管“一件事”改革，对普朱辖区230余家海鲜排档实施硬件改造，实现智能监控摄像头、防作弊电子秤全覆盖，完整记录称重交易全过程，用可回溯的视频证据破解“举证难”。

今年8月，游客张某在朱家尖某海鲜排档加工自带青蟹后，怀疑食材被掉包，在大众点评发布负面评价，商家声誉受损、双方剑拔弩张。分局接诉后，立即通过海鲜排档多维智治系统调取当日收货、处理、烹饪、出餐全流程监控，查明商家不存在掉包行为，加工费亦标明标价。执法人员逐段还原加工细节，向游客做好解释疏导，最终游客认可核查结果、主动删除不实评价，一场僵

持的消费纠纷彻底化解。今年以来，该分局已依托这一机制化解海鲜调包纠纷6起。

让游客吃得放心的同时，还要让游客住得安心。普陀山市场监管分局联合税务、卫监、公安、街道等，推动“民宿经营一件事”进社区，把政策解读、业务指导送到群众“家门口”，实现民宿开办“准入即准营”。今年以来，已累计新增民宿372户，开办时间提速20%。

信用是最硬的招牌。该分局创新“信用+旅游”监管模式，将原先市场监管单独实施的餐饮监管12分积分制升级为多部门联合信用评价体系，牵头税务、公安、综合执法等部门为涉旅餐饮主体打造“画像”，每季度动态更新，通过普陀山一码通小程序及景区电子大屏等渠道向社会公布。首批13家AAA级信用经营单位、10家C级风险经营单位名单已经发布——守信者享受景区流量倾斜、评优评先等激励，失信者则面临加密检查、约谈警示。开了10多年排档的朱家尖全

嘉福海鲜排档获评AAA级，经营者王培琴感慨：“信用等级评定对我们商家是好事，游客看到招牌能放心消费。”下一步，这一模式将从试点街区延伸至保利、南沙、码头等重点商圈，并向民宿、工艺品销售等业态拓展。

此外，市场监管部门还着力推动“舌尖上”的文旅融合。9月2日，“寻味海岛 乐享共享”浙产好食品舟山特产推介活动在朱家尖蜈蚣峙码头举行，创新打造“海上+岸上”双场景推广模式：依托“新锦屏”游轮开设海上专场，开展食品安全科普宣讲和海味产品试吃品鉴；岸上主会场则组织14家本土优质食品企业携50余种产品集中展销，通过互动品鉴、有奖问答等形式带动消费5万余元。同时，该分局稳步推进“地标宴+文旅”融合，已有3家餐饮单位启动地标宴提质升级，原製原味朱家尖分店已正式推出地标宴菜品，让游客“吃得好、带得走、记得住”。

提档升级 畅通水陆出行大动脉

游客体验好不好，交通场站是“最先一公里”和“最后一公里”。“双节”前夕，普朱管委会下属交通企业全力推进基础设施改造和服务流程再造。

舟山海星轮船有限公司以慈航广场停车场、松帽尖应急停车场为重点，分类施策推进硬件改造。慈航广场停车场对破损沥青路面铣刨重铺，重新划设交通标线并优化通行组织，改造后出租车临时下客不再挤占公交车道；对C22车道网约车等待区进行升级改造，加装遮阳伞、配置休息

座椅，让游客候车更舒心。松帽尖应急停车场则针对白山出口拐角狭窄易拥堵问题实施路面拓宽，将松二路出口由2车道拓宽为3车道，大幅提升出场车辆疏散能力；同步铺装总长约2600米的洒水管，有效抑制公交接驳沿线扬尘；移动卫生间在原有基础上新增3座，总数达7座，缓解高峰时段如厕排队难题。国庆期间，朱普线高峰运力每小时1万人次，高峰时段增配公安、保安百余人次，确保大客流下场站通行平稳。

作为游客往返普陀山景区的门户枢纽与必

温情守护 扮靓节日服务风景线

硬件提档之外，各责任单位用一件件暖心小事、一场场互动活动，把节日氛围和舟山温度送到游客身边。

普陀山游客服务中心国庆前夕正式启用语音广播系统，定时播放红歌、轻音乐营造节日氛围，日常则用于寻人启事和重要信息通知，提升应急服务效率；同步开展“普朱有礼·有序同行”文明微行动，设置文明打卡拍照区、倡导签绘区、宣传展示区，节日期间还将随机向游客赠送国庆气球、贴纸等小礼品，并推出国庆互动小活动，增强游客参与感与节日仪式感。中心负责人表示，将持续优化服务细节，以更优品质迎接国庆客流高峰。

普陀山镇统筹属地服务力量，假日期间，工作人员身着志愿者“红马甲”上岗，提供旅游咨询、文明引导、安全劝导、秩序维护等全方位服务，常态化巡查沿街餐厅和商摊亭，对小型接待住所开展消防、用电电气安全隐患排查，增设隔离护栏，划定专用排队通道。在游客最集中的善财洞景点，该镇在安排志愿者全程在岗、科学指引人流动线的

同时，新购置安装人流监测告示系统，实时掌握人流动态，配套三级客流分级响应机制，根据排队情况动态调整车辆运力，实施交通管控，从源头缓解拥堵，实现“人防+技防”双管齐下。

海星轮船有限公司则在停车场、候船大厅推出宋锦非遗DIY、游园打卡、趣味闯关、帆布包拓印、扭蛋抽奖、才艺表演等系列国庆主题活动，让游客在出行途中体验非遗文化、感受节日氛围；节前，公司组织服务质量联合检查，对场站环境卫生、服务设施设备、线上线下旅客告知信息进行全面排查，结合往期典型投诉案例和更新完善的《旅客咨询问题知识库》《服务场景应对精进指南》，组织全员开展服务礼仪、沟通技巧、场景应对专题培训。同时，在停车场、慈航广场等重点区域布设固定志愿服务点7个、流动点70余个，提供票务咨询、秩序引导、应急帮扶服务，累计发放面包、饮用水、应急药品等物资，帮扶特殊旅客。

中秋当天，普陀山客运站候船大厅将开展“情满中秋·文明同行”主题活动，志愿者通过文

化互动、节日问候、赠送月饼为旅客送上祝福，为国庆服务提前预热。站内的“文明排队示范岗”由党员和骨干职工带头示范，“有礼承诺签名·文明打卡墙”吸引游客驻足签名，“文明微瞬间”随手拍活动动员职工和志愿者捕捉有序排队、主动帮扶的暖心画面，收集文明小故事，用身边事教育身边人——文明从单向倡导变为双向奔赴，游客从被服务的对象变成文明的参与者和传播者。

从一块月饼到一米线，从一张信用榜单到一套智慧监管系统，从一次巡查执法到一句志愿问候，普朱功能区各责任单位正以“绣花功夫”雕琢旅游服务细节。“双节”期间，普朱管委会将持续保持高压整治态势和精细化服务水平，以更优品质迎接客流高峰，努力让每一位游客不仅领略普陀山风景区的庄严与宁静，更感受普朱文旅的用心与温度，真正把“流量”变“留量”，把“过客”变“常客”。

本版图片由普朱管委会提供

