



舟山市市场监督管理局普陀山分局优化营商环境 “一件事”改革激活普朱文旅一池春水

□记者 袁甲 通讯员 应欢欢 施超颖

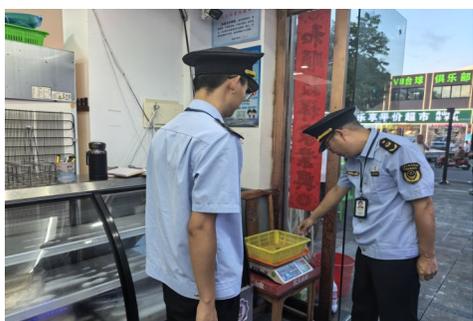
在东海之滨，普陀山与朱家尖如两颗明珠镶嵌于碧波之间。作为全国闻名的旅游胜地，普朱功能区每年迎来送往数千万游客。如何让景区经营更规范、让游客体验更舒心、使产业发展更稳健？舟山市市场监督管理局普陀山分局以“涉旅一件事”集成改革为笔，在餐饮、民宿两大关键领域挥毫泼墨，书写出制度创新、监管重塑、数字赋能的精彩篇章。

服务前置 为经营主体“铺好第一块砖”

“以前开店要跑好几个窗口，现在一个窗口全搞定，还有专人一对一指导，心里踏实多了。”刚拿到民宿营业执照的舟山市民林先生说。一周前，他通过市场监管部门与普陀农村商业银行共建的“银政联动微信群”，在工作人员轮流答疑下完成店铺取名、信息填报、电子签章等流程，随后依托推送的合规信息顺利获得30万元银行贷款。

这正是普陀山分局推进服务前置的缩影。针对景区餐饮、民宿行业准入门槛高、规范要求多的特点，分局紧扣行业特性制定《餐饮经营一件事指南》《民宿经营服务“一类事”实施方案》，将市场监管部门职责清单化、编印成册，让经营者日常对照有标准、规范经营有方向。

更暖心的是“入市第一课”。全年面向新设市场主体开展专项培训活动5场次，覆盖244家次，从食品安全、明码标价到投诉处置，面对面传经验、手把手教方法。“不是等他们违规了再处罚，而是在入门时就系好第一粒扣子。”分局负责人介绍。通过推行餐饮开办“一窗通办、一次办结”，建立民宿“一户一群”帮办代办机制，实现网办率、群众满意率双100%，让数据多跑路、群众少跑腿。



本版图片由普朱管委会、市市场监管局普陀山分局提供

信用监管 给市场秩序“一把精准尺”

“上了黑榜，生意差了一半；转成红榜，客人又回来了。”朱家尖某餐饮店负责人感慨道。2025年，分局全市首创餐饮行业市场监管综合信用记分管理制度，对80家违规经营主体实施信用扣分，同时发布餐饮“红黑榜”13期，公示红榜与黑榜单位各39家，倒逼45家餐饮单位高标准改造升级。

信用监管不是一棍子打死，而是给出路、给机会。针对3家“黑榜”餐饮单位，分局量身定制帮扶方案：导入“五常法”专业管理体系，推行“点位卡”制度，将责任与标准固

化到每个岗位；指导建设“阳光厨房”，后厨关键操作实时公开，接受社会与监管双重监督；创新“12分制”管理，组织被记分单位参加学法考试，考核合格予以销分。

一系列精准帮扶下，3家餐饮单位实现从“黑榜”到“红榜”的华丽转身。分局还将这一理念延伸至民宿行业，推行“综合查一次”模式，变“多次检查”为“一次体检”，切实减少重复检查干扰，引导12家民宿申报“名特优新”“浙个好”品牌。

信用监管的精度，更体现在对

消费者权益的维护上。2026年1月1日，分局接到游客高女士投诉：因未赶上火车无法入住，申请退还268元订金却被拒绝。调解人员调查发现，酒店抖音平台显示“确认下单后不可取消”，但酒店实际执行的是“入住日18点前免费取消”的更优政策。原来，高女士致电时正值酒店接到多个不符合政策的退订电话，前台未经核实便误以为又是同一消费者，沟通误会由此产生。弄清原委后，酒店致歉并全额退款，高女士连声道谢：“没想到还能这样圆满解决。”

数字赋能 为产业升级“插上智慧翼”

当数字技术与传统监管相遇，迸发出的不仅是效率的提升，更是治理理念的深刻变革。2025年，分局以“全链条透明化”为目标，推进海鲜排档“智管”升级，打造海鲜排档“一件事”智管平台，实现前厅与后厨的全透明化监管，在普朱区域192家海鲜排档全面启用智能AI抓拍摄像头与防作弊电子秤，构建起从“标价一点餐一加工一上桌”的完整证据链，让消费纠纷调解有了“时光倒流”的能力。

去年暑期的一场“调包”风波便是最好佐证。游客胡女士投诉称点餐时挑选的梭子蟹完整鲜活，上桌时却缺腿断螯，怀疑中途被“调包”。争执不下之际，执法人员登录智管平台，逐一回放监控，发现服务员途中停留只是偶遇熟人闲聊，全程并无调包可能。真相大白后，胡女士当场致歉，商家也感慨：“这系统既是监督，更是保护，还了我们清白。”技术赋能让“有理说不清”成为历史，消费者与经营者的双向信任在数据留痕中悄然建立。

更具突破性的是“民宿经营服务一件事”数字化平台，这不是简单的政务上网，而是一场“以企业需求为中心”的服务革命。平台以电子营业执照统一身份认证为基础，集成“一站式指引”标准化材料，破解“多头跑、反复问”难题；将“布草洗涤”“民宿贷”等专业服务和金融产品整合成“自选超市”，经营者通过企业码小程序即可便捷操作。这种“政府搭台、企业唱戏、市场运作”的模式，让服务从“端菜”转向“点菜”，精准匹配需求。平台上线以来，已

为162家民宿发放贷款4716万元，成为优化营商环境的典范。

从化解纠纷的“智能哨兵”，到破解融资难的“金融超市”，再到覆盖全域的食品安全责任险——分局建立“政府+全域”模式，通过“免证照”“快速理赔”极简流程，高效办结理赔案件6起，累计赔付1万元，实现景区食责险全覆盖。一张数字网络，正将监管、服务、保障编织成有机整体，重塑着景区治理的底层逻辑。



从“跑窗口”到“点手机”，从“上黑榜”到“转红榜”，从“单兵作战”到“系统集成”，分局的“一件事”改革正在重塑景区治理生态。数据显示，餐饮业腹泻类投诉举报量同比下降25.74%，问题处置闭环率达到100%，市场活力与秩序并存，游客满意度与产业质效齐升。

“改革的目的是让诚信经营得实惠，让违规经营者有压力，让游客消费更放心。”分局负责人表示。站在文旅深度融合的新起点，这场以“一件事”撬动“大变革”的实践，正为普朱功能区高质量发展注入源源不断的动能。