民警巡逻守护平安 发布告诫书规范价格 注册“淄博烧烤”集体商标

淄博烧烤，法治味十足

□ 本报记者 姜东良 李娜

□ 本报通讯员 贾晓松

　　● 近段时间，淄博烧烤刷爆各大社交平台，多个相关话题冲上了热搜榜。山东省淄博市也凭借特色烧烤火爆“出圈”，成为网红城市，各地游客不断涌入

　● 社会治安怎么加强？城市卫生如何维护？短斤少两怎么避免？矛盾纠纷如何化解？投诉渠道怎么畅通……这些问题关系到游客的安心与舒心，更关系到淄博烧烤能否实现从“爆红”到“长红”

　● 淄博发布规范经营者价格行为提醒告诫书，提醒告诫各宾馆酒店、饭店餐饮、交通运输、景点景区、烧烤商户等依法明码标价、诚信经营，不得拒绝或不履行价格承诺，不得随意涨价，严禁收取未标明的费用欺诈消费者

　　● 淄博烧烤既需要“人情味”，又需要“法治味”。需要完善服务细节，加强制度建设、法治建设，持之以恒地保持对烧烤行业及相关经营行为的规范引导和严格执法，不断营造公平公正的经营和交易环境，持续吸引八方来客

　　淄博烧烤“火”了！近段时间，淄博烧烤刷爆各大社交平台，“小葱+小饼+小烤炉”淄博烧烤“灵魂三件套”等多个话题冲上了热搜榜。山东省淄博市也凭借特色烧烤火爆“出圈”，成为网红城市，各地游客不断涌入。今年3月以来，淄博火车站日均到发旅客4万人次。

　　人气“爆棚”的同时，也考验着城市管理者的管理智慧和能力。社会治安怎么加强？城市卫生如何维护？短斤少两怎么避免？矛盾纠纷如何化解？投诉渠道怎么畅通……这些问题关系到游客的安心与舒心，更关系到淄博烧烤能否实现从“爆红”到“长红”。

连日来，《法治日报》记者实地走访淄博“临淄大院”烧烤城、八大局便民市场等网红打卡点，深入采访淄博政法机关、市场监管、文旅、政务服务等部门，在感受当地“烟火气”的同时寻找答案。

烧烤城里民警巡逻 发生警情快速处置

　　4月13日下午6点43分，记者来到位于淄博市临淄区的“临淄大院”烧烤城。大院内，共有烧烤、炒菜、烤鱼店32家，平均每家有30多张可以坐4人至6人的露天小桌。这里是全市最火爆的烧烤城之一。

　　这时，大院内小桌已坐满了三分之二。小马扎一撑，三五好友围坐。烤串、啤酒、小火炉带来热气腾腾的快乐，氛围自在又热烈。烧烤城中央，有网红现场表演节目并直播，有的顾客举杯助兴，有的持手机拍照，气氛高涨。

　　欢笑声中，记者遇见了正在带队巡逻的淄博市公安局临淄分局永流派出所民警小刘。

　　“我们的巡逻时间是每天下午6点至凌晨1点，直至顾客全部离开。有网红表演时，注意人群疏导和秩序维护。巡逻中，宣传文明用餐，及时处理矛盾纠纷和苗头性问题，还会开展反电诈宣传。”小刘告诉记者。

　　“临淄大院”的火爆有没有给辖区带来治安影响？带着这个问题，记者上门查看了永流派出所3月份的接处警记录：今年3月，“临淄大院”打架和矛盾纠纷类警情比2月下降50%。

　　“因为巡逻防范跟上了，很多苗头性问题和求助在现场就解决了，所以警情并没有增加。”小刘说。4月13日晚，“临淄大院”没有110报警警情。

　　据介绍，为维护保障全市烧烤市场经营秩序，淄博市公安局摸排梳理全市593家较大规模的夜市、烧烤摊、大排档，明确巡特警、警务站和派出所分级分类巡逻责任，优化节假日和夜间110接处警，确保一旦发生警情就近快速处置。

　　目前，淄博全市涉烧烤类警情总体平稳。3月以来，110报警服务台共接该类警情137起，均第一时间赶到现场，依法依规妥善处置完毕。

加强网格服务管理 及时排查安全隐患

　　顾客爆满后的第二天，“临淄大院”卫生环境如何？14日上午10点，记者返回烧烤城，看到商户已完成清扫，部分商户拉开了遮阳棚准备中午营业。此时，穿着“蓝马甲”的范家村网格员小范正在进行日常巡查。

　　“‘临淄大院’共有48个大垃圾桶，前一夜的垃圾早上7点前就被清运走了。商户摊位及周边卫生由商户自己清理，公共区域由大院的物业公司聘用保洁维护。周六周日村里志愿者也会来打扫停车场等公共区域卫生。”小范说。

　　小范告诉记者，“临淄大院”成为网红打卡点后，他每天早中晚各巡查一次。“商户上午开门晚，我10点来检查卫生打扫情况和燃气安全。下午3点，一些商户开始穿串，正好来检查肉的质量、食品安全，也会注意工作人员有没有临近到期的健康证，催促他们换证。晚上待的时间较长，会注意是否明码标价等情况，及时发现解决问题。”

　　日常经营中，怎样确保将经营秩序、环境卫生、食品安全等要求及时传达给商户？

　　“我们之前就有‘临淄大院’微信群，群里有商户以及派出所、市场监管、物业、村委等工作人员，淄博烧烤‘火’了之后，这个群比之前更‘抱团’了，有什么事往群里一发，各商户、部门积极行动快速解决。”据小范统计，3月以来，通过微信群下达各种通知要求14次，解决商户燃气维修等具体需求7个。

　　针对淄博烧烤持续升温，淄博市委政法委充分发挥网格员作为基层社会治理的“神经末梢”作用，各社区网格员配合相关职能部门共同发力，增加日常巡查次数。公开网格员服务电话，顾客现场遇到任何问题，可直接向网格员电话反馈，网格员第一时间处理，确保顾客满意。组织网格员对经营业户“门前五包”、经营秩序、消防安全、环境卫生、食品安全等项目“一体化”巡查，对发现的问题及时督促整改并有针对性复查。

发告诫书规范经营 提升体验感满意度

　　大量外地游客来品尝烧烤，给淄博带来活力的同时，城市管理也迎来了前所未有的压力和挑战。

　　围绕淄博烧烤，游客产生了旅客运输、宾馆住宿、旅游观光、购物饮食等一系列消费行为。如何规范经营行为和秩序，让游客安全放心消费？

　　4月16日，淄博市发展和改革委员会、市市场监督管理局联合发布关于规范经营者价格行为提醒告诫书，提醒告诫各宾馆酒店、饭店餐饮、交通运输、景点景区、烧烤商户等行业、业户，依法明码标价、诚信经营，不得拒绝或不履行价格承诺，不得随意涨价，严禁收取未标明的费用欺诈消费者，自觉维护市场价格秩序和公众利益。对经提醒告诫仍然不整改的经营者，依法从快从严从重处罚。

　　淄博市商务局成立市烧烤协会，强化行业自律，积极注册“淄博烧烤”集体商标，推动淄博烧烤可持续发展。

　　为保障消费者饮食安全，淄博市市场监督管理局在全市烧烤食品经营单位开展为期8个月的集中整治，从食品流通、餐饮服务、价格监督等方面落实主体责任、开展专项监督抽查和错时检查。

　　市文化和旅游局“线下+线上”策划推出“烧烤+旅游”文旅主题产品和旅游线路，在淄博火车站、淄博北站及各区县部分重点烧烤店投放淄博文旅宣传品，为游客提供旅游引导和介绍。

　　铁路部门开通首趟高铁“烧烤专列”，最快40分钟左右就可由济南到达淄博。淄博市内定制了21条烧烤公交专列，游客可以坐烧烤专列去撸串。

　　在淄博市委市政府的领导下，商务、市场监管、公安、文旅、卫生、城管等部门各司其职，全方位优化营商环境，努力提升游客体验感满意度。

部门联动回应诉求 帮助整改解决问题

　　4月17日，有游客网上爆料自己在淄博一家烧烤店遭遇强制消费，并提出店铺内食材不够新鲜等问题。

　　记者就此联系淄博市市场监督管理局，工作人员回复：经过认真调查未发现存在强制消费和食材不新鲜情况，已要求商家进一步规范服务，特别是在劝导消费者理智消费问题上进行明确的提醒建议。

　　那么，如果游客发现食材不新鲜、餐饮及住宿价格不合理等现象，该找谁？谁是第一时间响应人呢？

　　据了解，淄博“12345”政务服务便民热线将各部门服务热线进行了整合，群众有诉求可以直接拨打“12345”。对咨询类诉求，当场解答或与相关部门对接后及时回电解答。对求助、问题类诉求，第一时间转给相关区县和部门，同时电话告知承办单位，尽快与诉求人联系，及时办理。

　　“从3月热线来看，涉及烧烤的诉求中建议类占71%、反映问题类占29%，比较温和。进入4月，特别是15日、16日这个周末期间，求助、问题类诉求有所上升，共计890个，主要集中反映酒店涨价幅度较大、酒店订满无法入住、烧烤店停车难等问题。”市政府市民投诉中心热线管理办公室主任于倩介绍，针对以上诉求，市场监管部门加大对烧烤经营业户、酒店的监督检查力度，公安交警部门不断挖掘新的停车资源，积极引导有序停车。

　　淄博市还积极推动“12345”热线与网格化管理高效融合，构建基层联动治理模式。在网红打卡点八大局便民市场，网格员郭燕燕第一时间收到网格内“12345”投诉信息，并据此开展走访调查，3月以来共协助各部门解决网格内涉及烧烤投诉20余次，帮助商户整改，直到彻底解决问题。

展现人情味法治味 持续吸引八方来客

　　走访过程中，最让记者感动的是淄博市民与游客互动展现的“人情味”。

　　4月13日晚，记者在“临淄大院”看到，几个淄博本地年轻人将自己位于中间位置的小桌往角落里挪。“我们是本地人，好位置留给外地朋友。”市民王先生如是说。

　　在八大局便民市场出入口，张店区体育场街道设置了6个志愿服务岗，准备了小药箱、雨伞、美食地图等，为外地游客提供道路、网红店铺指引以及物品临时寄存等服务。

　　记者随机采访了多位游客，他们在点赞暖心互动的同时，也提出了一些问题和建议。

　　“酒店周末房间比较难订，希望能给一个清晰的预订攻略或者指引，住得安心才能沉浸式体验‘淄’味。”来自青岛的游客小张说。

　　从潍坊带着家人开车来淄博的小刘告诉记者：“我这是第二次来，第一次不熟悉路况，通过导航来八大局便民市场，结果终点定位在了市场里，车直接开进了人多又不宽敞的市场，好久出不来。”

　　淄博市民杨先生则感觉停车难是最大的问题，“有一次吃完烧烤我的车被堵了走不了，不得不打电话等车主来挪车”。

　　以实际行动回应群众呼声。在八大局便民市场执勤的淄博市公安局交通警察支队张店大队一中队中队长王立敏告诉记者，针对游客反映的导航问题，已经协调相关部门更改定位，将导航定位在市场周边方便游客停车，且八大局停车场已经开工建设，建成后可提供约400个停车位。

　　淄博烧烤既需要“人情味”，又需要“法治味”。“爆红”变“长红”不仅需要完善服务细节，还需要加强制度建设、法治建设，持之以恒地保持对烧烤行业及相关经营行为的规范引导和严格执法，不断营造公平公正的经营和交易环境，持续吸引八方来客。

记者手记

**为荣誉而战，需要法治保障**

　　“为荣誉而战，我们必须守护好淄博烧烤！”在淄博市采访期间，记者深深感受到城市管理者、群众、志愿者、商户对淄博烧烤走红倍感荣耀又倍加珍惜，他们举全城之力努力擦亮一张优质服务名片。

　　全市上下团结一致是为了发展市场经济，而市场经济本质是法治经济。只有善于依据制度和法律治理市场，才能让市场健康可持续发展。

　　“流量”变成“留量”后，淄博市需要规范围绕烧烤产生的旅客运输、宾馆住宿、旅游观光、购物饮食等一系列经营消费行为，需要用法治方式解决前进中遇到的问题，通过加强日常监管、行业自律，强化规范引导和严格执法，为游客持续营造安全、放心的消费环境，才能不辜负这份荣誉感，推动淄博烧烤在法治赛道上“长跑”“长红”。