

格尔木市 12345 政务服务便民热线

格尔木市人民政府办公室

2024 年第 3 期

优秀案例选编

旅游季住宿行业乱象多，市监部门快速反应，维护城市良好形象。

工单编号：HX24080360350034

办理单位：格尔木市市场监督管理局

群众诉求：群众来电投诉，8月2号上午通过携程网站预定格尔木喆啡酒店房间并通过微信支付了相关费用，并于当日晚上11点入住该酒店2304号富氧房间（富氧房间房费500元，普通房间房费200元），入住后发现房间内没有富氧装备，群众联系前台，工作人员随即配备了氧气瓶，群众认为该酒店富氧房间宣传存在欺客行为。群众诉求退还富氧房间房费并要求职能部门回复，热线随即将此工单派至市市场监督管理局处理。

办理结果：市市场监督管理局接到群众诉求后，立即对位于格尔木八一中路的喆啡酒店及来电群众所住房间进行检查，经现场核查，该酒店供氧设备运行正常，但群众所住房间供氧

（富氧）指标不达标。针对群众反映的诉求，经现场工作人员协调，酒店方同意向消费者退款 200 元，消费者表示认可，并要求酒店经营者规范宣传、诚信经营，为来格游客提供优质服务。

举一反三，长治久效：承办单位针对群众反映事项快速反应、及时进行核查并介入调解、提醒酒店依法诚信经营，提供优质服务，维护格尔木市良好城市形象。

抄报：市长、副市长、秘书长。

抄送：市政府副秘书长、办公室副主任。

各行政委员会，市政府各局、委、办，昆仑经济技术开发区管委会。

格尔木市 12345 政务服务便民热线

2024 年 8 月 14 日印发