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 4 期

优秀案例选编

察尔汗梦幻盐湖景区游客激增，市文体旅游广电局等单位多举措迅速应对。

工单编号：HX24080860480009

办理单位：市文体旅游广电局

群众诉求：群众来电反映，其在察尔汗盐湖购买了 6 张门票共计 510 元，因景区发生人员拥堵情况，群众要求景区退票，景区工作人员称后期会退还相应票价，但至今未退还，群众再次拨打景区电话被拒接，群众对此不认可，要求相关部门进行处理。同时热线已有多个工单反映相似问题，热线已派单至市文体旅游广电局。

办结情况：市文体旅游广电局在收到热线工单后，立即前往现场进行核实。经核实，群众反映诉求属实，已督促格尔木市梦幻盐湖有限责任公司与当事人沟通退票事宜，因当事人所购买的 6 张门票为代游客购票，未提供正确的游客基本信息，暂时无法退票，察尔汗梦幻盐湖景区承诺待当事人提供正确的游客信息，核实后将予以退票。经热线回访，来电群众对办理

结果和热线服务均表示满意。

举一反三，长治长效：8月5日下午察尔汗高速路口及主干道路段出现堵车现象，造成该景区游客大巴无法正常循环运行，未能及时接送游客出入景区，瞬时造成景区滞留游客剧增现象。针对此次事件，市文旅等部门要求景区规范管理，迅速启动客流疏导、增强运力、维持秩序、应对高峰措施，抓实抓牢主体责任，着力提升景区服务保障，牢固树立景区安全发展理念，切实保证游客人身财产安全。市文体旅游广电局、市公安局及景区管理方迅速召开分析研判会议，随即通过各类政务新媒体发布了《温馨提示：致广大游客朋友的一封信》《关于规范旅游景区、住宿与餐饮行业价格行为的提醒告诫书》《旅游温馨提醒来了！格尔木订房服务清单已上线》等信息，强化景区管理，提升景区服务质量。目前察尔汗梦幻盐湖景区秩序井然，管理规范，景区热度飙升，游客评价度日益提升，引发打卡热潮。

针对景区突发人员拥堵情况，各部门积极作为，有效的疏解了景区压力、快速的恢复了景区秩序，为游客提供优质服务，向五湖四海的游客展示格尔木良好的旅游形象。

抄送：市长、副市长、秘书长。

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20日印发