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 6 期

优秀案例选编

游客景区内意外受伤，市文体旅游广电局积极协调善后

工单编号：HX24082060330028

办理单位：市文体旅游广电局

群众诉求：群众来电称其 8 月 16 日在察尔汗梦幻盐湖景区游玩，乘坐景区观光车时被撞，导致群众与其孩子头部被撞到、脖子扭伤、全身不同程度擦伤，景区负责人到达现场后，仅给群众 200 元，以及退还 60 元景区观光车费，让群众自行前往医院检查，群众对此不认可，现要求景区按照景区保险程序解决该事项，请相关职能部门尽快核实处理并答复群众。

办结情况：热线接到群众诉求后及时将工单派至市文体旅游广电局，承办单位在接到热线工单后，立即督促察尔汗梦幻盐湖有限责任公司及时送当事人去医院检查。经组织群众及景区协调，梦幻盐湖景区承诺承担游客及孩子的全部检查费用，并安抚好游客情绪，经调解，双方达成和解，相关问题已得到

妥善解决。市文体旅游广电局将继续压实监管责任，持续做好文化旅游行业监督管理，加大检查力度。

举一反三，长治长效：市文体旅游广电局积极作为，及时介入协调，督促景区加强管理，不断提升景区服务质量，满足游客需求，提升游客游览体验感。

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 9 月 5 日印发