

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 10 期

为民办实事优秀案例选编

群众的“烦心事”就是我们的“关心事”。格尔木市 12345 政务服务便民是政府联系群众的桥梁纽带，是了解社情民意、为群众办实事的重要渠道。努力办好这个政府与群众的服务窗口、连心桥梁、检验平台，以优秀案例为典范，激发各单位工作积极性，提升各部门办理 12345 热线工单业务水平。

强化消费维权 化解矛盾纠纷

工单编号：HX24101160310032

办理单位：市市场监督管理局

群众诉求：群众来电投诉 8 月 27 日于格尔木希尔顿大酒店举办婚礼，预订了 18 桌婚宴酒席，因客人时间原因将其中 4 桌婚宴酒席推迟至下午，商家要求每桌增加 300 元服务费，群众认为该酒店存在霸王条款，现要求退还 4 桌共计 1200 元服务费。

办结情况：市市场监督管理局在接到转办工单后，立即与群众取得联系，并就群众反映的诉求联系格尔木希尔顿逸林酒店负责人进行调查了解，经查，酒店称群众所称 1200 元非服务费用而是酒席菜品二次加工费用。因酒店没有提前和群众说清楚二次加工费相关事宜，损害了消费者的正当权益，属违规行为，经承办单位协调，酒店方表示愿意退还群众二次加工费用 1200 元。下一步市市场监督管理局将持续做好消费市场纠纷调处工作，确保消费者合法权益，不断提高纠纷化解工作。经热线回访，群众对市市场监督管理局处理结果表示非常满意，对热线服务表示满意。

举一反三，长治长效：市市场监督管理局积极作为，及时调查核实，确保消费行为合法合规，有效维护消费者的合法权益，促进市场经济的健康发展，进一步提升群众诉求办理工作效率和服务水平。

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 10 月 23 日印发
