

湖南省文化和旅游厅文件

湘文旅函〔2022〕25号

湖南省文化和旅游厅 转发《文化和旅游部办公厅关于进一步规范 文化和旅游市场举报投诉办理工作有关事项 的通知》

各市州文化旅游广电（体育）局：

现将《文化和旅游部办公厅关于进一步规范文化和旅游市场举报投诉办理工作有关事项的通知》（办综执发〔2022〕72号文件）转发你们，请指定专人负责，认真抓好对接落实工作，并每季度前5日内将上季度举报投诉分析报告报至省文化市场综合执法

监督处、省旅游质量服务中心。请市州、县执法管理人于7月1日前为当地旅游投诉受理机构开通全国文化市场技术监管与服务平台账号并配置旅游投诉有关工作权限,或为负责处理旅游投诉的执法人员账号增加权限。

联系人: 蒋穆宇 19973135020

邮箱: 317638060@qq.com



文化和旅游部办公厅文件

办综执发〔2022〕72号

文化和旅游部办公厅关于进一步规范 文化和旅游市场举报投诉办理工作 有关事项的通知

各省、自治区、直辖市文化和旅游厅（局），新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局：

《文化和旅游部办公厅关于进一步优化文化和旅游系统政务服务便民热线的通知》（办综执发〔2021〕202号）印发后，各地文化和旅游行政部门认真推进落实，目前政务服务便民热线优化整合工作已基本完成。为进一步规范文化和旅游市场举报投诉办理工作，明确职责关系和工作流程，现将有关事项通知如下。

一、统一举报投诉办理渠道

自2022年5月1日起，各级文化市场综合执法机构、旅游投诉受理机构收到的文化和旅游市场举报投诉，原则上均应通过

全国文化市场技术监管与服务平台（以下简称“部平台”）举报投诉处理系统办理。

各地暂时需要通过本地办公系统或 12345 平台办理文化和旅游市场举报投诉的，应当按照部平台数据接口相关技术规范，通过开发数据接口方式实现与部平台的自动对接；暂无 12345 等工作平台或在数据接口开发完成前，应当按照举报投诉数据归集格式要求，通过导入或录入部平台的方式实现基础数据的归集及统计分析。相关操作指南详见附件。

二、依法依规分类处置举报投诉

请各地文化和旅游行政部门指导本地文化市场综合执法机构商旅游投诉受理机构，根据实际情况，依法依规分类处理各类文化和旅游市场举报投诉，杜绝“有案不查”“以调代罚”现象。文化市场综合执法机构同时被指定为旅游投诉受理机构的，应在机构内部明确不同业务人员分别负责旅游举报办理和投诉处理工作。

对于涉及违反文化和旅游市场法律法规的举报，由各级文化市场综合执法机构按照或参照《文化市场举报办理规范》办理。

对于各类旅游投诉，要区分不同情况，分清问题性质，分类进行处理。其中，涉嫌违反旅游市场法律法规的，由文化市场综合执法机构办理。涉嫌违反其他市场法律法规的，移送有执法权的其他部门办理。不涉及违反法律法规的，由旅游投诉受理机构处理，在处理过程中新发现涉嫌违法违规行为的，及时移送有执法权的部门办理。执法机构查处或移送涉嫌违法违规行为的，不影响旅游投诉受理机构继续处理群众提出的纠纷调解等诉求。

三、加强举报投诉数据统计分析

请各地文化和旅游行政部门指导文化市场综合执法机构会同旅游投诉受理机构，积极协调当地 12345 热线等相关部门，加

强文化和旅游市场举报投诉数据对接和归集分析，及时研究发现市场趋势和共性问题，为文化和旅游市场执法监管提供决策支持。

请各省级文化和旅游行政部门指导和督促本地文化市场综合执法机构、旅游投诉受理机构，于2022年7月10日前完成1月至6月办理的各类举报投诉数据与部平台顺利对接归集，并持续加强数据归集与数据定期分析工作。请各省级文化和旅游行政部门于每季度初将举报投诉分析报告报我部文化市场综合执法监督局。

请部平台各省市县执法管理员于2022年5月1日前为当地旅游投诉受理机构开通部平台账号并配置旅游投诉有关工作权限，或为负责处理旅游投诉的执法人员账号增加权限。工作中的问题和意见建议请及时与我部文化市场综合执法监督局联系反映。

联系人：

综合指导处 刘钊 电话：010-59881887，13582018658

执法协调处 屈寒 电话：010-59881628，13911342960

部平台客服电话：400-000-9373，010-59881650

特此通知。

附件：举报投诉数据对接归集操作指南



附件

举报投诉数据对接归集操作指南

一、部平台数据接口技术规范

全国文化市场技术监管与服务平台中预留专门数据接口，提供添加投诉、举报，查询投诉、举报等数据交换功能。各地接口对接方需要按照平台提供的接口规范进行本地代码开发，以实现数据单向或双向对接。

1. 技术指标：接口通讯采用HTTP协议，Restful接口规范，请求和响应的参数均采用JSON格式，编码均为UTF-8。

2. 对接方式：各地12345热线平台、地方执法业务平台等对接方需通过vpn方式与部平台进行对接。vpn目前支持Windows和Linux系统。

3. 具体步骤：与本地平台达成对接意向后，请通过省级执法管理员联系文化市场综合执法监督局执法协调处，提供加盖公章的《全国文化市场技术监管与服务平台数据对接申请表》。平台技术支持人员将与具体负责对接人员取得联系，协助提供vpn地址、接口地址和接口密钥等详细技术参数信息及开发建议。

二、数据归集要求

针对暂时无法实施数据接口对接的地区，全国文化市场技术监管与服务平台可逐条录入举报投诉信息，同时提供下载归集模板表格、批量导入数据功能。

1. 逐条录入：用户登录平台后，可从举报投诉管理的“举报投诉登记”功能模块，自行填写举报投诉信息，保存后即可进行后续转办、办理、办结等工作流程。

2. 批量导入：用户登录平台后，可从举报投诉管理的“数据归集”功能模块页面中下载表格模板。将本地保存的举报投诉信息填入表格后，再从同一页面中上传导入系统，即可在数据库中生成对应的举报投诉信息。

3. 归集要求：录入页面和表格模板中的项目分为必填项和选填项，并附有相关格式说明。用户需按照其中要求的格式填写，否则可能导致无法提交、上传失败或导入的数据项目缺失、乱码。

三、其他事项

通过数据接口和归集方式输入、导入的举报投诉信息数据，可以是新收到需进行办理的待办数据，也可以是已经办理完结的存档数据。暂不支持输入、导入本地正在办理中的数据信息。

全国文化市场技术监管与服务平台数据对接申请表

填报单位（加盖公章）：

填报时间： 年 月 日

填报人		工作单位及职务	
手 机		邮 箱	
申请事项： ☐ 平台数据双向对接 ☐ 平台数据单向导入 ☐ 其他_____			
申请原因：			
申请内容：			
填表说明： 1. 请加盖省级文化和旅游行政部门文化市场综合执法监督局（处）或文化市场综合执法总队公章。 2. 请同时填写市级具体负责此项工作的人员姓名、职务、联系方式等。 3. 填表咨询联系电话：010-59881628			

数据归集字段及填写格式要求（举报）

举报字段	字段说明
标题	必填
举报人姓名（名称）	必填
联系电话	必填
通讯地址	非必填
区域	必填（省-市-县）
电子邮件	非必填
举报时间	必填（格式：2022-3-15 10:25:04）
举报方式	必填（上级交办、12345 转办、信息网络、来信来访、其他部门转办）
举报类别	必填（具体见平台举报类别设置）
举报对象	必填（具体见平台举报类别设置）
举报内容	必填
被举报人姓名	必填
被举报人地址	必填
被举报人联系方式	非必填
办理状态	必填（未办理、已办结）
办理结果	必填

数据归集字段及填写格式要求（投诉）

投诉字段	字段说明
标题	必填
投诉人姓名	必填
性别	必填（男、女）
联系电话	必填
国籍	非必填
证件类型	非必填（身份证、军官证、驾驶证、护照、其他）
证件号码	非必填
投诉日期	必填（格式：2022-3-15）
合同日期	必填（格式：2022-3-15）
通讯地址	必填
旅游类别	必填（境内旅游、入境旅游、出境旅游）
旅游方式	必填（团体、个人）
投诉对象	必填（具体见平台投诉类别设置）
投诉问题	必填（具体见平台投诉类别设置）
投诉原因	必填（具体见平台投诉类别设置）
客源地	必填（省-市-县）
服务质量问题发生地	必填（省-市-县）
目的地	必填（省-市-县）
受理人数	必填
投诉事由	必填
请求事项	必填
被投诉单位名称	必填
被投诉单位联系方式	必填
被投诉单位通讯地址	必填
投诉方式	必填（上级交办、12345 转办、信息网络、来信来访、其他部门
办理状态	必填（未办理、已办结）
办理结果	非必填 已办结投诉可填

抄送：北京市文化市场综合执法总队、天津市文化市场行政执法总队、上海市文化和旅游局执法总队、重庆市文化市场综合行政执法总队。

文化和旅游部办公厅

2022年4月21日印发

初校：赵 滨 终校：刘 钊

抄送：各市州文化市场综合执法局（支队）

湖南省文化和旅游厅办公室

2022年6月28日印发