

山西省文化和旅游厅文件

晋文旅发〔2022〕34号

山西省文化和旅游厅 关于修订《文化市场投诉举报受理和 处理工作规范》的通知

各市文化和旅游局：

根据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）《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》（办综执法〔2022〕72号）相关规定和要求，我厅对《山西省文化和旅游厅文化市场投诉举报受理和处理工作规范》（晋文旅办发〔2021〕102号）进行了修订，现将修订后的《文化市场投诉

举报受理和处理工作规范》印发你们，请认真遵照执行。



（此件公开发布）

文化市场投诉举报受理和处理工作规范

第一章 总则

第一条 为了维护文化市场消费者和经营者的合法权益，规范文化市场投诉举报受理和处理工作，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国文物保护法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国电影产业促进法》《中华人民共和国旅游法》《广播电视管理条例》《文化市场举报办理规范》《旅游投诉处理办法》等法律法规相关规定，结合我省实际，制定本规范。

第二条 本规范所称的文化市场投诉举报，是指消费者对文化、文物、出版、广播电视、电影、旅游等市场的投诉和对相关违法违规行为的举报。

第三条 文化市场投诉举报受理和处理工作坚持统一受理、分流处置、属地管理、分级负责的原则。

第四条 各级文化市场投诉举报处理机构应当在其职责范围内开展文化市场投诉举报处理工作。

第五条 各级文化市场投诉举报处理机构具体承担各级文化市场投诉举报工作，履行下列职责：

（一）受理文化、文物、出版、广播电视、电影、旅游等市场的消费者投诉；

（二）受理对文化、文物、出版、广播电视、电影、旅游等市场相关违法违规行为的举报；

（三）对以上六个市场投诉举报进行处理或移交相关部门办理，汇总投诉举报相关信息并进行大数据分析；

（四）办理其他相关工作。

第二章 管辖

第六条 文化市场投诉举报由县级以上地方文化市场投诉举报处理机构管辖。

第七条 需要立即制止、纠正被投诉举报人的损害行为的，应当由损害行为发生地文化市场投诉举报处理机构管辖。

第八条 上级文化市场投诉举报处理机构有权处理下级文化市场投诉举报处理机构管辖的旅游投诉案件。

第九条 发生管辖争议的，投诉举报处理机构可以协商确定，或者报请共同的上级主管部门指定管辖。

第三章 受理

第十条 投诉举报人可以通过下列渠道进行投诉举报：

- （一）12345 省市政务服务热线；
- （二）各级文化和旅游行政部门政务网厅（局）长信箱；
- （三）各级文化和旅游行政部门政务网投诉信箱；
- （四）各级文化和旅游行政部门微信、微博留言；
- （五）电话；

(六) 来信;

(七) 来访。

第十一条 文化市场举报受理范围主要包括下列活动中存在的违法违规行为:

(一) 营业性演出活动;

(二) 歌舞娱乐和游艺娱乐等场所经营活动;

(三) 艺术品经营活动;

(四) 互联网上网服务营业场所经营活动;

(五) 互联网音乐、互联网游戏、网络表演、互联网动漫文化活动;

(六) 文化和旅游行政部门管理的其他文化经营活动。

第十二条 文物流通领域违法行为举报受理范围主要包括:

(一) 未按相关要求办理审批手续, 进行文物拍卖的行为;

(二) 超过审批手续范围, 进行文物拍卖的行为;

(三) 买卖国家禁止买卖文物的行为;

(四) 携带国家禁止出境文物出境的行为。

第十三条 出版、电影市场举报受理范围主要包括:

(一) 出版、制作、印刷、复制、发行、传播、寄递、储运含有下列违禁内容的出版物(含网络出版物、网络游戏)行为:

1. 反对宪法确定的基本原则的;

2. 危害国家统一、主权和领土完整的;

3. 泄露国家秘密、危害国家安全或者损害国家荣誉和利益的；

4. 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结，或者侵害民族风俗、习惯的；

5. 宣扬邪教、迷信的；

6. 扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；

7. 宣扬赌博、暴力或者教唆犯罪的；

8. 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；

9. 危害社会公德或者民族优秀传统文化的；

10. 有法律、行政法规和国家规定禁止的其他内容的。

（二）出版、制作、印刷、复制、发行、传播、寄递、储运淫秽出版物（含网络出版物、网络游戏）、印刷品及相关信息的行为；

（三）有下列侵权行为的，同时损害公共利益的：

1. 未经著作权人许可，复制、发行、表演、放映、广播、汇编、通过信息网络向公众传播其作品的，《著作权法》另有规定的除外；

2. 未经表演者许可，复制、发行录有其表演的录音录像制品，或者通过信息网络向公众传播其表演的，《著作权法》另有规定的除外；

3. 未经录音录像制作者许可，复制、发行、通过信息网络

向公众传播其制作的录音录像制品的，《著作权法》另有规定的除外；

4. 未经许可，播放或者复制广播、电视的，《著作权法》另有规定的除外；

5. 未经著作权人或者与著作权有关的权利人许可，故意避开或者破坏权利人为其作品、录音录像制品等采取的保护著作权或者与著作权有关的权利的技术措施的，法律、行政法规另有规定的除外；

6. 未经著作权人或者与著作权有关的权利人许可，故意删除或者改变作品、录音录像制品等的权利管理电子信息的，法律、行政法规另有规定的除外；

7. 制作、出售假冒他人署名的作品的。

（四）擅自印刷、复制、出版或大量寄递、储运他人及相关企业、单位享有专有出版权的出版物的行为；

（五）未经批准，擅自设立出版单位或者擅自从事出版物的出版、印刷或者复制、发行业务，擅自从事内部资料性出版物的编印、发送活动；

（六）伪造、假冒出版单位或者报纸、期刊名称出版出版物及设立网站；

（七）擅自印刷或者复制、发行境外出版物，非法进口境外出版物、非法携带有违禁内容或超出个人自用数量的境外出版物

入境;

(八) 买卖书号、刊号、版号及相关许可证书的行为;

(九) 淫秽色情网站、客户端和其他网上淫秽色情信息; 利用网络社交平台、即时通讯工具、网络存储及存储介质等方式制作、复制、出版、贩卖、传播淫秽色情信息;

(十) 制作、复制、出版、贩卖、传播损害未成年人身心健康的暴力、凶杀、恐怖、赌博的出版物、网络出版物、印刷品及相关信息;

(十一) 制作、复制、出版、贩卖、传播危害社会公德、公序良俗, 违背社会主义核心价值观的内容低俗、庸俗、媚俗的出版物、网络出版物及相关信息;

(十二) 因出版物(含网络出版物、网络游戏)和印刷品内容问题, 可能影响意识形态安全或引发社会不稳定因素的线索;

(十三) 假报刊、假记者站、假记者以及制作、传播假新闻的违规违法行为。在互联网上假冒新闻媒体、新闻网站和新闻记者, 打着舆论监督名义进行诈骗、敲诈的行为;

(十四) 新闻出版单位及从业人员涉及新闻出版相关工作的违规违法行为;

(十五) 利用网络平台和相关渠道, 针对境内推销、传播有违禁内容的境外出版物及相关信息行为;

(十六) 其他可能影响意识形态安全和文化安全的涉“黄”

涉“非”问题。

第十四条 广播电视市场举报受理范围主要包括：

（一）未经审批，擅自设立广播电视节目制作、传输传送、播出机构，或者违规从事广播电视节目制作、传输传送、播出业务的行为；

（二）广播电视节目（含广告）、电视剧（含电视动画片）内容含有法律禁止内容或者违反有关播出规定的行为；

（三）未经审批，擅自设立信息网络传播视听节目单位，或者违规从事信息网络传播视听节目业务的行为；

（四）擅自开办广播电视视频点播机构，或者违规从事广播电视视频点播业务的行为；

（五）擅自安装和使用卫星地面接收设施的行为；

（六）破坏、损坏广播电视设施的行为；

（七）其他违反广播电视、网络视听相关规定的行为。

第十五条 旅游市场投诉举报受理范围主要包括：

（一）旅游市场投诉受理范围

1. 旅游经营者违反合同约定的行为；

2. 因旅游经营者的责任致使投诉人人身、财产受到损害的行为；

3. 因不可抗力、意外事故致使旅游合同不能履行或者不能完全履行，投诉人与被投诉人发生争议的行为；

4. 其他损害旅游者合法权益的行为。

（二）旅游市场举报受理范围

1. 未经许可经营旅行社业务的；旅行社未经许可经营出境旅游和边境旅游的；出租、出借旅行社业务经营许可证，或者以其他方式非法转让旅行社业务经营许可的行为；

2. 旅行社未按照规定为出境或者入境团队旅游安排领队或者导游全程陪同的行为；安排未取得导游证或者领队证的人员提供导游或者领队服务的行为；未向临时聘用的导游支付导游服务费用的行为；要求导游垫付或者向导游收取费用的行为；

3. 旅行社进行虚假宣传，误导旅游者的行为；向不合格的供应商订购产品和服务的行为；未按照规定投保旅行社责任保险的行为；

4. 旅行社以不合理的低价组织旅游活动，诱骗旅游者，并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益的行为；旅行社组织、接待旅游者，未经双方协商一致或者旅游者要求，旅行社指定具体购物场所，安排另行付费旅游项目，且影响其他旅游者行程安排的行为；

5. 旅行社在旅游行程中擅自变更旅游行程安排，严重损害旅游者权益的行为；旅行社拒绝履行合同的行为；旅行社未征得旅游者书面同意，委托其他旅行社履行包价旅游合同的行为；

6. 旅行社安排旅游者参观或者参与违反我国法律、法规和社

会公德的项目或者活动的行为；

7. 未取得导游证或者不具备领队条件而从事导游、领队活动的行为；导游、领队私自承揽业务的行为；导游、领队向旅游者索取小费的行为；

8. 旅行社未与旅游者签订旅游合同的行为；

9. 欺骗、胁迫旅游者购物或者参加需要另行付费的游览项目的行为；

10. 其他旅游市场违法违规行为。

第十六条 具有下列情形之一的投诉举报不予受理

（一）文化市场举报下列情形不予受理

1. 文化市场违法行为超过《行政处罚法》规定的二年追溯期限的；

2. 执法部门已经受理，举报人就同一事项再次举报的；

3. 应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决或者已经进入上述程序的；

4. 其他不属于执法部门职权范围的。

（二）旅游市场投诉下列情形不予受理

1. 人民法院、仲裁机构、其他行政管理部门或者社会调解机构已经受理或者处理的；

2. 文化市场投诉举报处理机构已经作出处理，且没有新情况、新理由的；

3. 不属于文化市场投诉举报处理机构职责范围或者管辖范围的；
4. 超过旅游合同结束之日 90 天的；
5. 不符合本规范第十五条第一款规定的旅游投诉受理范围的；
6. 本规范规定情形之外的其他经济纠纷。

第四章 处理

第十七条 全省文化市场投诉举报重大紧急事项坚持首报及时、次报准确、终报全面的原则，各级文化市场投诉举报处理机构一经发现具有下列情形之一的，15 分钟内向上级文化和旅游行政部门报告：

1. 投诉人 4 人以上，以同一事由投诉同一被投诉人的共同投诉；
2. 旅行社未履行合同约定，造成游客滞留、延误行程；
3. 景区未科学控制客流量，造成游客滞留、拥堵；
4. 造成人员伤亡事故；
5. 经媒体曝光或在网络传播并持续发酵。

第十八条 文化市场举报处理流程

各级文化市场投诉举报处理机构接到文化市场举报后，按照属地管理原则进行处理，将举报案件录入全国文化市场技术监管与服务平台，办结后 5 个工作日内将处理结果报送相关行政主管

部门和上级文化市场投诉举报处理机构，并在平台内进行回复，完成案件办结，同时告知举报人。

第十九条 旅游市场投诉处理流程

（一）符合受理条件的，各级文化市场投诉举报处理机构按照属地管理原则进行处理；

（二）跨区域、造成重大影响的旅游投诉可由省级文化市场投诉举报处理机构直接跟踪处理、协调，并在规定时间内向投诉人告知投诉处理结果；

（三）各级文化市场投诉举报处理机构受理旅游投诉后，5个工作日内告知投诉人是否受理。对不属于本地区、本部门职责范围的，应当在5个工作日内移交有关地区、部门处理并告知投诉人；

（四）符合受理条件的，5个工作日内告知被投诉人，将投诉案件录入全国文化市场技术监管与服务平台，被投诉人应当在接到通知之日起10日内作出书面答复，提出答辩的事实、理由和证据；

（五）各级文化市场投诉举报处理机构自收到投诉后，30个工作日内作出处理决定，办结后5个工作日内将处理结果报送相关行政主管部门和上级文化市场投诉举报处理机构，并在平台内进行回复，完成案件办结，并告知投诉人。

第二十条 对负责接听或处理投诉举报电话的工作人员，如

有推诿、拖延、泄密等行为的，视情节轻重，严肃追究责任。

第五章 分析

第二十一条 各级文化市场投诉举报处理机构于每月2日前汇总其管辖范围内上月的各类文化市场投诉举报案件，重点梳理投诉问题、投诉原因及处理结果，写明投诉人及其联系方式，并按要求上报省级文化市场投诉举报处理机构。案件报送要实事求是，不得瞒报、漏报、错报、迟报，案件描述要精练、准确、语句通顺。

第二十二条 省级文化市场投诉举报处理机构负责对全省文化市场投诉举报案件进行分类、汇总，从不同指标和维度对投诉举报热点问题和重点问题进行分析研判，并提出指导性、可行性意见和建议。

第六章 回访

第二十三条 本规范所称回访，是指各级文化市场投诉举报处理机构对已处理完毕的旅游投诉案件在10个工作日内进行回访。

第二十四条 回访可通过电话、信息、信函、网络等方式，请投诉人对投诉处理情况进行评价，征求相关意见和建议，确保投诉受理和处理工作质量和效果。

第二十五条 回访工作人员应当做好回访登记和资料存档工作。

第七章 责任

第二十六条 对不愿公开姓名和投诉举报行为的投诉举报人，各级文化市场投诉举报处理机构应当对其负保密责任。

第八章 附则

第二十七条 本规范中有关文书式样，由山西省文化和旅游厅统一制定。

第二十八条 本规范由山西省文化和旅游厅负责解释。

第二十九条 本规范自 2022 年 8 月 1 日起施行，有效期 5 年。原《山西省文化和旅游厅文化市场投诉举报受理和处理工作规范》（晋文旅办发〔2021〕102 号）同时废止。

- 附件：
1. 山西省文化市场投诉案件登记表
 2. 山西省文化市场举报案件登记表
 3. 山西省文化市场投诉（举报）转办通知书
 4. 山西省文化市场投诉（举报）转办函
 5. 旅游投诉调解书
 6. 旅游投诉终止调解书
 7. 山西省文化市场旅游投诉案件回访登记表

附件 1

山西省文化市场投诉案件登记表

编号:

投诉标题				
投诉方式	☐ 12345 热线 ☐ 厅（局）长信箱 ☐ 投诉信箱 ☐ 微信微博留言 ☐ 电话 ☐ 来信 ☐ 来访 ☐ 其他			
投诉类别	☐ 文化 ☐ 文物 ☐ 出版 ☐ 广播电视 ☐ 电影 ☐ 旅游			
投诉时间	年 月 日 时 分			
投诉人信息	姓名（名称）		性别	
	联系电话		电子邮件	
	身份证号			
	通讯地址			
被投诉人信息	名称（姓名）			
	地址			
	联系方式			
投诉内容				
受理情况	是否受理	☐ 是 ☐ 否	是否转办	☐ 是 ☐ 否
	移交单位		办理情况	
	处理状态	☐ 待受理 ☐ 正在处理 ☐ 已结案		
诉转案情 况	是否属于	☐ 是 ☐ 否		
	涉嫌问题			
受理机构部门负责人意见	签名: _____ 年 月 日			
受理机构负责人意见	签名: _____ 年 月 日			
附件及备注				

承办人:

附件 2

山西省文化市场举报案件登记表

编号:

举报标题						
举报方式	☐ 12345 热线 ☐ 厅（局）长信箱 ☐ 投诉信箱 ☐ 微信微博留言 ☐ 电话 ☐ 来信 ☐ 来访 ☐ 其他					
举报类别	☐ 文化 ☐ 文物 ☐ 出版 ☐ 广播电视 ☐ 电影 ☐ 旅游					
举报时间	年 月 日 时 分					
举报人信息	姓名（名称）			性 别		
	联系电话			电子邮件		
	通讯地址					
	是否要求回复					
被举报人信息	名称（姓名）					
	地 址					
	联系方式					
举报内容						
举报办理人员意见	签名： _____ 年 月 日					
负责人审核意见	签名： _____ 年 月 日					
查处情况及结果						
回复情况						
附件及备注						

承办人:

附件 3

山西省文化市场投诉（举报）转办通知书

年第 号

_____文化市场综合行政执法队：

现将_____对_____的投诉（举报）相关资料转你单位，请核实处理后，将处理结果告知投诉（举报）人，同时报送山西省文化和旅游发展中心。

其中，涉嫌_____的问题，请进行调查核实，如确有违法违规行为依法进行处罚，并将结果报送至山西省文化和旅游发展中心。

特此通知。

附件：1. 山西省文化市场投诉（举报）案件登记表
2. 投诉（举报）材料

（转出机构名称）

年 月 日

抄送：

附件 4

山西省文化市场投诉（举报）转办函

年第 号

_____:

现将_____对_____的投诉（举报）案件移送贵单位处理。请核实处理后，将处理结果告知投诉（举报）人，同时报送山西省文化和旅游发展中心。

其中，涉嫌_____的问题，请进行调查核实，如确有违法违规行为依法进行处罚，并将结果报送至山西省文化和旅游发展中心。

特此函告。

附件：1. 山西省文化市场投诉（举报）案件登记表
2. 投诉（举报）材料

（转出机构名称）

年 月 日

抄送：

附件 5

旅游投诉调解书

编号：

投诉人：

身份证号码：

地址：

联系电话：

被投诉人：

法定代表人（或委托人）：

地址：

联系电话：

经我单位调查核实：

依据以上事实经过，经本单位调解双方达成以下协议：

协议履行时间：

协议履行地点：

本调解书自双方签字（盖章）后，即可按期执行。

投诉人签字（盖章）：

被投诉人签字（盖章）：

经办人签字（盖章）：

年 月 日

附件 6

旅游投诉终止调解书

编号：

投诉人：

身份证号码：

地址：

联系电话：

被投诉人：

法定代表人（或委托人）：

地址：

联系电话：

_____于_____年_____月_____日投诉_____一案，我单位已立案受理，经调解，双方未在 30 个工作日内达成调解协议，现依据《山西省旅游条例》《旅游投诉处理办法》（国家旅游局令第 32 号），终止本投诉的调解。投诉人可按照有关法律法规，向仲裁机构申请仲裁或向人民法院提起诉讼。

投诉人签字（盖章）：

被投诉人签字（盖章）：

经办人签字（盖章）：

年 月 日

附件 7

山西省文化市场旅游投诉案件回访登记表

案件编号		投诉时间		结案时间	
投诉人		联系方式			
被投诉人		联系方式			
投诉事由					
处理情况					
回访情况	对投诉处理结果是否满意		满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐		
	对被投诉单位的处理态度、方式是否满意		满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐		
	对处理投诉人员的工作态度是否满意		满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 ☐		
	投诉人意见和建议				
回访人		回访时间		回访方式	

备注：投诉案件结案后，需在 10 个工作日内对投诉（举报）人进行回访。

山西省文化和旅游厅办公室

2022 年 6 月 23 日印发