

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 ☐ 微信微博留言		☐ 厅（局）长信箱 ☐ 电话 ☐ 来信		☐ 投诉信箱 ☐ 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。