

怀化市文化旅游广电体育局文件

怀文旅广体〔2025〕74号

怀化市文化旅游广电体育局 关于印发《怀化市涉旅投诉（舆情）联合 处置工作机制》的通知

市直各有关单位、各县市区文旅广体局：

为切实维护旅游者和经营者的合法权益，促进我市旅游业持续健康发展，经市领导同意，现将《怀化市涉旅投诉（舆情）联合处置工作机制》印发给你们，请认真组织实施。

怀化市文化旅游广电体育局

2025年7月22日



怀化市涉旅投诉（舆情）联合处置 工作机制

为更好传播和展示“福地怀化·懂你如家”文化内涵，围绕“吃、住、行、游、购、娱”全要素，切实维护旅游者和经营者的合法权益，营造第五届湖南旅游发展大会良好环境，促进我市旅游业持续健康发展，现结合实际，制定怀化市涉旅投诉（舆情）联合处置工作机制如下：

一、工作目标

根据《中华人民共和国旅游法》的相关规定，按照“属地管理、条块结合、多方联动、齐抓共管”原则，建立依法行政、权责明确、执法规范、保障有效的旅游市场综合监管机制；健全旅游市场综合监管、旅游投诉联合处置相关制度，提升全市旅游行业综合管理水平，解决扰乱旅游市场秩序、侵害游客合法权益等问题，提高从业人员业务素质、旅游服务质量和游客满意度。

二、机制构成

为加强对涉旅投诉（舆情）联合处置工作机制的组织领导，确保机制取得实效，成立涉旅投诉（舆情）联合处置工作机制。

召集人：怀化市文化旅游广电体育局主要领导

成 员：市委社会工作部

市委网信办

市民宗局

市公安局
市生态环境局
市住房和城乡建设局
市交通运输局
市商务局
市文旅广体局
市卫健委
市应急管理局
市市场监督管理局
市城市管理局
市林业局
市城发集团

市公交公司分管领导，各成员单位相关科室负责人
为联络员（见附件3）。

工作机制主要职责如下：

- 1.协调解决涉及相关部门的涉旅投诉（舆情）处置问题，促进部门间协作配合，建立长效工作机制；
- 2.指导各成员单位建立完善涉旅投诉（舆情）处置机制，指导办理全市重大涉旅投诉（舆情）案件。

三、涉旅投诉（舆情）来源

涉旅投诉（舆情）是指投诉人身份为游客，对怀化的“吃、住、行、游、购、娱”等方面提出的投诉，涉及多部门职责，其

来源为以下几个方面：

- 1.12345 热线平台交办；
- 2.网信办监测的涉旅投诉（舆情）；
- 3.现场受理；
- 4.其他渠道（上级部门交办、各市直单位自行受理及怀化文旅微信公众号、市长信箱、红网等各大网站受理的涉旅投诉、舆情）。

四、运行机制

（一）首接责任及交办反馈机制

1.各涉旅投诉首接机构（12345 热线平台、市长信箱等有明确投诉人及联系方式的投诉）对投诉内容相关信息进行登记，记录好详细信息，15 分钟内向相关部门转办，相关部门收到投诉后，30 分钟内与投诉人取得联系，当日向投诉人反馈初步处理情况。

2.其他部门直接接到职权范围内的涉旅投诉（舆情），需在当日向投诉人反馈初步处理情况，并填写投诉登记表（见附件 2），同步将信息共享至市文旅广体局。

3.承办单位在书面或电话受理中发现非本职范围事项，须在 30 分钟内反馈给交办单位；未及时反馈或在现场处理中发现非本职范围事项，根据首接责任制，由首接单位商市文旅广体局及时启动涉旅投诉联合处置工作机制，协调相关部门会商，确定投诉处理部门，做好后续投诉衔接工作。

4.对需立案的投诉事件，于7个工作日内向投诉人反馈处理进度。

（二）舆情监测机制

市委网信办利用舆情监测系统设定关键词，抓取主流社交媒体、旅游论坛、投诉平台及新闻媒体等平台的涉怀旅游相关投诉（舆情）信息，交办主管部门或属地核查处置。承办单位对敏感、高频问题分级响应，Ⅰ级（重大舆情）30分钟内启动应急处置，Ⅱ级（热点问题）30分钟内介入，Ⅲ级（一般信息）4小时内答复处理，并及时反馈核查情况及处置进展情况。各地各部门加强对本地本行业网络投诉的巡查，定期开展舆情分析，提炼共性问题，为政策优化提供支撑。

（三）调解处置机制

市文旅广体局组建涉旅投诉（舆情）处置工作联络员群，各承办单位需明确涉旅投诉（舆情）处置负责领导，明确本单位及各县（市、区）涉旅投诉（舆情）的具体负责人和涉旅诉求24小时紧急联络人，在节假日及重大节会活动前后增加力量，实现旅游服务、交通出行、食宿和购物纠纷等各类文旅投诉“及时响应、对点处置”。

（四）会商处理机制

针对跨部门、涉及多领域或复杂涉旅投诉（舆情），市文旅广体局根据问题性质统筹安排：需联合执法的，协调文旅、市场监管、公安等相关单位成立专项小组，统一行动；需跨区域处理

的，对接属地管理部门同步推进；对典型案件和影响重大的涉旅投诉（舆情）事件，组织各成员单位会商协调解决。会商由召集人召集和主持，市文旅广体局市场管理科负责承办。

（五）督办回访机制

1.督办：交办单位需随机抽查承办单位是否在规定时间内联系投诉人；承办单位需将当日向投诉人反馈的初步处理情况同步报交办单位，未于当日向投诉人反馈的，由交办单位对承办单位进行督办。

2.回访：按照市委社会工作部（12345 热线平台）回访机制进行回访，重点核查问题解决程度、服务态度及投诉人满意度。对反馈“不满意”的案件且职能部门处理相应投诉未合法合规，重启调查、分析整改。建立回访档案，季度汇总分析回访数据，评估机制运行效果，持续优化处理流程与标准。

附件：1.涉旅投诉（舆情）联合处置工作机制责任清单

2.涉旅投诉（舆情）登记表

3.工作机制分管领导及联络员信息登记表

附件 1

涉旅投诉（舆情）联合处置工作机制 责任清单

市委社会工作部：负责分流、转办 12345 热线平台上的涉旅投诉。

市委网信办：负责处理互联网平台上各类误导、欺诈消费者等虚假旅游信息的违法违规网站和账号、在线旅游企业违规经营行为等方面的投诉。负责将监测到的网络投诉舆情交办涉事地区或主管部门核查，指导属地或部门做好舆情应对处置。

市民宗局：负责处理发生在景区佛道教商业化行为的投诉；负责对职能范围内非法违法经营行为进行查处。

市公安局：负责查处旅游过程中发生的刑事、治安案件；负责旅游治安、交通秩序、公共安全、旅游护照及通行证等方面的管理及投诉处理，负责对职能范围内非法违法经营行为进行查处。

市生态环境局：负责环境污染防治的监督管理；负责对职能范围内非法违法经营行为进行查处。

市住房和城乡建设局：负责建筑行业的施工噪音及污水管网改造噪声问题；负责对职能范围内非法违法经营行为进行查处。

市交通运输局：负责处理游船、客运车辆等旅游交通工具上

工作人员服务质量方面的投诉；负责处理旅客运输、城市公共汽车、出租汽车（含网约车）损害旅客合法权益的经营行为，非法从事道路旅游客运，扰乱市场秩序和内河非法运输等行为方面的投诉；负责处理船舶安全技术状况、船员适任能力及船舶防污染情况等方面的投诉；负责对职能范围内非法违法经营行为进行查处。

市商务局：负责消费品市场调控和重要生产资料（成品油）流通管理；负责对职能范围内非法违法经营行为进行查处。

市文旅广体局：负责营业性演出、娱乐场所文化经营活动、文物安全等投诉处理；负责等级景区、星级饭店（民宿）、旅行社、乡村旅游点等旅游企业服务质量相关的投诉；负责游泳、潜水、攀岩等高危性体育项目安全等方面的投诉处理；负责旅游景点等场所从事非法出版活动等方面的投诉处理；负责对职能范围内非法违法经营行为进行查处。

市卫健委：负责旅游场所涉及公共卫生投诉处理；负责对职能范围内非法违法经营行为进行查处。

市应急管理局：负责组织指导协调安全生产类、自然灾害类等突发事件应急救援；负责对职能范围内非法违法经营行为进行查处。

市市场监督管理局：负责查处旅游市场经营主体不按规定明码标价的价格违法行为及其投诉处理；负责旅游企业经营一般事项的无照及相关无证、虚假违法广告等方面涉及市场监管部门职

责的监管及投诉处理，引导企业诚信经营；负责大型游乐设施、客运索道等特种设备监管方面的问题以及购物点计量器具、出租车计费器等计量违法行为等投诉处理；负责涉及旅游市场食品和药品质量安全等方面的投诉处理。

市城市管理局：负责环境卫生、园林绿化、给排水、户外广告、公园、城市照明设施、城市垃圾集中处置、市政基础设施管理与维护；负责对职能范围内非法违法经营行为进行查处。

市林业局：负责处理森林公园、自然保护区、湿地公园等自然资源保护和生态旅游服务设施、服务态度等方面的投诉；负责对职能范围内非法违法经营行为进行查处。

市城发集团：负责怀化市城建投资有限公司所管辖的智慧停车（收费）政策咨询及相关投诉。

市公交公司：处理公交服务咨询、线路动态、乘客投诉及公司资讯相关事宜。

各县市区文旅广体局：处理本辖区内发生的旅游投诉，配合相关部门处理本辖区涉旅投诉（舆情）。

成员单位人员因工作变动需要调整的，报市文旅广体局市场管理科备案。

未列明责任分工的，按照“谁监管、谁处理投诉”的原则，由监管部门负责。

附件 2

涉旅投诉（舆情）登记表

投诉时间：

编号：

投诉人姓名		性别		年龄		职业	
单位（团队）名称、地址							
被投诉单位或姓名、地址							
投诉 事项 及诉 求							
调查 处理 及答 复情 况							
投诉 处理 满意 度							
备 注							

受理单位：

登记人：

承办单位（盖章）

附件 3

工作机制分管领导及联络员信息登记表

单位	姓名	职务	联系方式
市委社会工作部	米庆华	分管领导	13974571194
市委社会工作部	薛从鼎	科室负责人	18574548088
市委社会工作部	廖慧艳	联络员	17670433912
市委网信办	王芬颖	分管领导	18574568883
市委网信办	栗 帆	科长	17774549156
市委网信办	屈 斌	联络员	18974591228
市民宗局	龙章波	党组成员副局长	13874584157
市民宗局	唐永松	政策法规科科长	18774798898
市公安局	张危安	分管领导	
市公安局	郭春林	联络员	19873755399
市应急局	杨 茹	党委委员、副局长	13974533286
市应急局	滕建军	科长	17378038963
市应急局	罗应春	科员（联络员）	17378038965
市住建局	田 华	副局长	13874546888
市住建局	余雨军	科长	13574598118

市住建局	李观华	联络员	15580633999
市卫健委	杨再刚	分管领导	13974522195
市卫健委	杨汉煜	科室负责人	15386283069
市卫健委	肖焙丽	联络员	13327259921
市交通运输局	湛业贵	党组成员、副局长	13349659997
市交通运输局	栗长江	办公室主任	18390360190
市交通运输局	杨 雪	办公室四级主任科员	15574588865
市商务局	吴 贤	党组成员、副局长	15367579237
市商务局	丁钢成	运行科负责人	18074511155
市公交公司	张 华	办公室主任	18692537750
市公交公司	曾敏鹿	主办科员	18674537180
市城发集团	蒋 镇	党委委员、副总经理	18627452777
市城发集团	欧阳慧	综合部部长	13787457755
市城发集团	杨景淇	综合部职员	15707401355
市生态环境局	米俊宏	分管领导	13707457345
市生态环境局	滕明泽	科室负责人	13874574446
市生态环境局	杨慧君	联络员	13677457131
市市场监管局	彭永忠	党组成员、副局长	15096281356
市市场监管局	孙艳华	消费者权益保护科 (12315 热线管理科)科长	13517452618

市市场监管局	毛泽南	消费者权益保护科 (12315 热线管理科)工 作人员	13487556717
市林业局	张 华	总工程师	13973091680
市林业局	南 燕	保护地科长	15211595528
市林业局	杨 勇	联络员	18174580033
市城管局	唐 森	副局长	
市城管局	唐中文	指挥中心主任	
市城管局	吴 茜	联络员	18574519850
市文旅广体局	张世勇	总工程师	13607451328
市文旅广体局	张文胜	市场管理科负责人	15974007252
市文旅广体局	唐 磊	联络员	15115180333

怀化市文化旅游广电体育局办公室

2025 年 7 月 22 日印发
