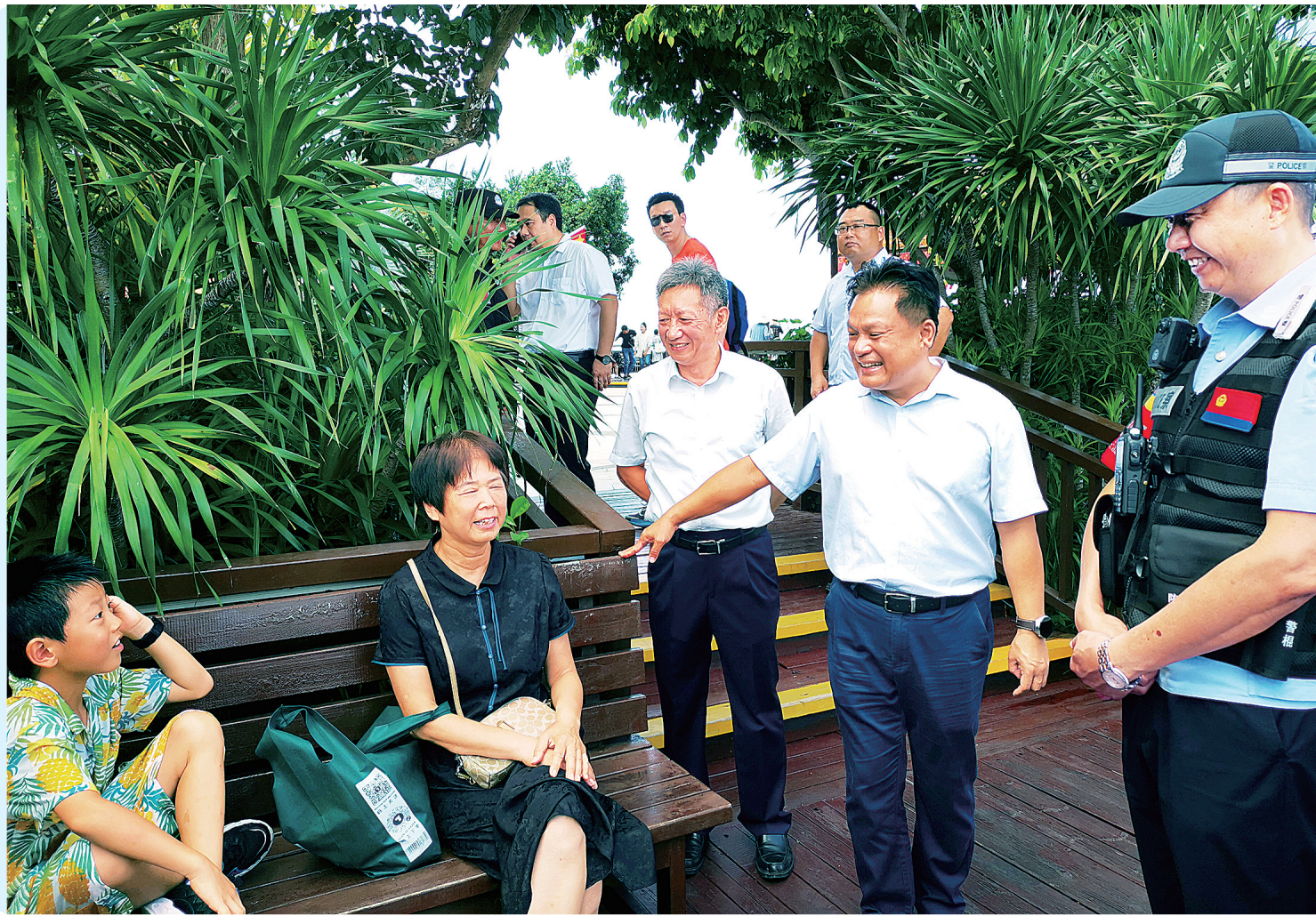


# “三条”法庭 快速解“游”愁

海南省三亚市城郊人民法院旅游巡回法庭创新实践新时代“枫桥经验”



到鹿回头景区调研，了解游客对景区治安情况的满意度  
三亚市委常委、政法委书记林鹏（右二），市委政法委副书记左正和（右三）



三亚市中级人民法院党组书记、院长张光亲（右三）  
向外省法院调研组介绍三亚旅游巡回法庭工作情况



三亚市城郊人民法院旅游审判庭  
荣获“全国三八红旗集体”



节假日期间，三亚市城郊人民法院党组书记、  
院长梁朝（右三）到旅游巡回法庭了解值班情况



三亚市城郊人民法院副院长孙惠文  
为游客宣传法律知识



三亚市城郊人民法院法官欧阳敏  
向游客发放普法宣传扇

一条横幅、一条长桌、一条长凳——今年中秋国庆假期，在海南省三亚市天涯海角游览区、蜈支洲岛旅游区、南山文化旅游区等景区里，简易的“三条法庭”活跃着一群身着法院制服的人，他们积极为游客提供流动式法律服务，成为景区里一道别样的“枫景”。

今年是毛泽东同志批示学习推广“枫桥经验”60周年，也是习近平总书记指示坚持发展“枫桥经验”20周年。三亚坚持和发展新时代“枫桥经验”，紧密结合旅游城市新情况、新规律，及时回应群众对旅游维权的需求，全国首创“景区移动法庭”，就地化解涉旅矛盾纠纷，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

## 坚守 旅游巡回法庭搬进景区 21年假期“不打烊”

“旅游巡回法庭就是游客的定心丸，即便没有发生纠纷，大家看到巡回法庭就会感到安心、踏实，我们也要提供更细致的服务，让游客游玩舒心。”在景区的树荫下、广场中、凉棚下，21年来，每逢重大节假日，三亚市城郊法院法官都会带着一条写有“旅游巡回法庭”的红色条幅、一条长桌、一条长凳准时出现在各大景区，熟悉的游客亲切地称其为“三条法庭”。

为何设立“三条法庭”呢？时间回到2002年，三亚作为我国唯一的热带滨海旅游城市，每年吸引国内外大量游客，涉旅游的纠纷也随之产生，如何加强旅游市场治理成为一项重要工作。

对此，三亚城郊法院立足审判职能，主动提出把旅游巡回法庭搬到景区，要求法官在重大节假日全天候、平时不定期进驻景区开展法律服务、巡回办案，适用简易程序就地化解矛盾纠纷，成为当时全国首创的新模式法庭。

三亚城郊法院党组书记、院长梁朝介绍：“成立初期，我们还只在天涯海角、南山和亚龙湾三个景区开展工作，由于覆盖面不足、游客知晓率低、工作模式单一等因素并未达到预期效果。”对此，旅游巡回法庭不断拓展覆盖范围，并逐步形成独具特色的“三定、四就、两免”旅游审判工作机制，即定期、定点、定人在景区开展就地立案、就地审理、就地调解、就地执行的法律服务，对旅游纠纷案件实行免交案件受理费和执行费。

今年10月4日，三亚城郊法院旅游巡回法庭值班人员接到一个投诉电话，来自北京的吕女士与酒店起了纠纷，要求取消订单并退还房费。接到投诉后，旅游巡回法庭工作人员第一时间安抚吕女士情绪，并在详细了解事情经过后，立即与酒店值班经理联系，经沟通调解，酒店最终同意全额退还房费。

“我试了很多方法都没有用，没想到你们1个多小时就解决了，真的非常感谢！”吕女士对旅游巡回法庭的耐心、快速调解表示感谢。

如今，“高效、快捷”成为旅游巡回法庭受理旅游纠纷的最大特点，而背后则是21年来的不断实践与探索。

不仅如此，三亚城郊法院还创建旅游审判“110”新模式，即快速赶赴现场、快速了解情况、快速受理、快速裁判、快速执行，推动工作机制不断完善。

据统计，三亚旅游诉讼案件从2013年的159件下降至2021年的2件，2022年至今为0件。

## 发扬 主动应对 妥善调解涉外旅游纠纷

2018年4月13日，党中央决定，支持海南全岛建设自由贸易试验区，支持海南逐步探索、稳步推进中国特色自由贸易港建设。

5年多来，随着59国人员入境旅游免签等政策的实施，世界各地来到三亚旅游的人数不断增加，跨境旅游因其特有的“涉外性”，纠纷解决相对一般旅游纠纷解决来说更加困难，加之旅游活动本身对纠纷解决的时间限制较多，提起国际民事诉讼来解决旅游纠纷更是难上加难。如何更好更快处理外国游客在旅游过程中产生的旅游纠纷，也给旅游巡回法庭带来了新的挑战。

为做好自贸港背景下法律服务，三亚城郊法院旅游巡回法庭坚持与时俱进，全面加强涉外法律服务能力和水平，妥善调解多宗涉外旅游纠纷，努力为中外游客提供纠纷解决的便捷渠道。

今年4月18日，三亚城郊法院在中免集团三亚市免税店内设立旅游巡回法庭审判点。该巡回点通过在重大节假日定点值班的

方式，及时高效审理和化解与免税购物有关的纠纷矛盾。

同时，在节假日期间，旅游巡回法庭值班干警主动向涉旅企业、消费者发放法律宣传资料，开展法治宣传教育，引导商家和消费者依法表达利益诉求，依法处理消费纠纷，维护自身的合法权益。通过现场提供法律咨询，不断提高游客的维权意识和旅游从业人员的法律意识，力争从源头上化解纠纷，预防涉旅案件发生。

“设立旅游巡回法庭免税店审判点，是三亚法院主动服务保障自贸港建设的具体举措，有利于更加及时高效审理和化解与免税购物有关的纠纷矛盾，为中外游客提供更好、更精准的‘一站式’法律服务。”三亚中院党组书记、院长张光亲表示，下一步将持续加强旅游巡回法庭规范化建设，认真总结推广化解旅游纠纷的有益经验和有效做法，不断延伸司法服务触角，保护消费者权益，优化营商环境。

## 传承 巡回法庭“小切口” “撬动”基层治理大格局

在南山、天涯海角、亚龙湾、蜈支洲岛等景区醒目位置设立标识、标牌，公布24小时旅游诉讼服务中心电话；创新动态化“车载”办案模式，建立以旅游警察、旅游巡回法庭、旅游纠纷人民调解委员会和各行行政执法部门“四位一体”的旅游市场监管体系，打造全国旅游治理的典范……

数据显示，2012年至今，旅游巡回法庭共处理旅游咨询、调处非诉纠纷和审理诉讼案件21057件，其中调处非诉纠纷和审理诉讼案件12851件，审限内结案率达100%，调解率达100%。

无论面对涉外旅游纠纷，还是游客的电话投诉，三亚城郊法院始终传承践行“枫桥经验”。一项项创新举措，一组组数据，成为“枫桥经验”三亚实践的生动写照。

“时代在变，矛盾纠纷化解的对象、类型和方法不断变化，但做好化解的原则始终不变——为了群众、依靠群众和发动群众。”看到游客们满意的笑容，三亚城郊法院法官们既欣慰

又自豪，内心也更加坚定：一定要把新时代“枫桥经验”传承好、发扬好。

大道如砥，行者无疆。近年来，三亚先后涌现出博后村“五级网格”治理模式、以村治保主任黎曹操名字命名的“曹操调解工作室”、三亚市公安局推动的“警保联控”群防群治新模式……新时代“枫桥经验”在祖国最南端的城市不断“开花结果”，展现出历久弥新的魅力。

三亚市委常委、政法委书记林鹏表示，三亚将认真贯彻落实习近平总书记关于新时代“枫桥经验”的重要指示批示精神，坚持以人民为中心的发展思想，切实走好群众路线，高水平推进市域社会治理体系和治理能力现代化；坚持守正创新，结合谋划三亚中央法务区的建设，赋予三亚“旅游法庭”新的时代内涵，让新时代“枫桥经验”在三亚落地生根、提质升级，努力为海南自贸港建设做好风险防控工作，营造更加和谐安定的社会环境。（世馨）