

龙口市人民法院文件

龙法发〔2022〕90号

龙口市人民法院 关于充分发挥审判职能作用服务保障全域 旅游健康发展的意见

为充分发挥审判职能作用，规范旅游市场秩序，维护旅游者和旅游经营者合法权益，为全域旅游建设提供优质高效的司法服务和保障，根据最高人民法院、国家旅游局联合下发《关于进一步发挥审判职能作用促进旅游业健康发展的通知》精神，结合我市法院工作实际，制定本意见。

一、统一思想、提高认识，切实增强服务旅游业发展的责任感和使命感

1、深刻理解促进旅游业健康发展的重要意义。旅游业是现代服务业的重要组成部分，保障旅游业的健康可持续发展，是人民群众消费升级和产业结构创新的必然要求，对于扩大劳动者就业、增加人民群众收入和提高生活质量，具有重要作用。中央先后出台了大力发展旅游业的系列政策，充分体现了对旅游业发展的高度重视。龙口市地处山东半岛东部，是环渤海经济圈内以及东亚地区港城、商城、旅游城，

是我国北方旅游避暑和休闲度假胜地。旅游业是龙口的战略性新兴产业，在推动全市经济社会发展“转方式、调结构、促增长、惠民生”中具有重要作用。

2、充分认识人民法院在促进旅游业健康发展中所起到的保障作用。随着旅游业的快速发展，旅游纠纷呈现出新的特点，涉及内容、复杂程度大不一样，纠纷涉及各行各业，起诉到人民法院的涉旅游纠纷案件呈持续增长态势，这对法院工作提出了新的要求，也为法院拓展新的服务领域。市法院要切实将思想认识统一到促进旅游业发展规划的要求和部署上来，充分发挥司法对社会的引导、示范、评价和规制功能，创新审判机制、发挥审判职能、拓展服务范围，妥善处理旅游业发展中的矛盾与纠纷，为我市旅游业建设提供高效司法服务与保障。

二、立足审判职能，完善便民措施，精准服务全域旅游发展大局

（一）依法妥善审理各类涉旅游纠纷案件

3、妥善审理旅游业发展中的民商事案件，主动服务经济转型升级。规范旅游合同行为，保证契约自由和公平，保护旅游者在旅行过程中和在旅游地购买、使用商品及接受服务时，人身、财产安全不受损害的权利；加强对旅游经营活动的监督与管理，严惩消费欺诈、强买强卖等宰客行为，打击“零负团费”等不正当竞争行为，依法保障消费者享有的知情权、自主选择权、公平交易权；妥善审理旅游合同纠纷、融资纠纷、基本公共服务纠纷等案件，保障我市旅游市场良好的对外形象；妥善审理与旅游酒店、大型旅游项目、特色旅游项目用地等土地征用、拆迁补偿纠纷等案件，切实维护旅游经营者合法权益，全力支持旅游项目开发和建设事业；

加强涉旅游项目招商引资案件的立案、审判和执行工作，妥善化解涉旅游项目招商引资纠纷，以发展的观念，创新的方法解决全域旅游发展过程中出现的新问题、新矛盾、新纠纷。

4、妥善审理旅游业发展中的刑事案件，全力维护社会大局稳定。落实宽严相济刑事政策，增加和谐因素，依法支持轻微刑事案件刑事和解，加大对被害人的救助力度，做好被告人的教育、感化和挽救工作；严厉打击盗伐滥伐林木、污染环境、破坏水源水体等破坏自然风景资源的犯罪；严厉打击制售假冒伪劣商品、制售假门票、欺诈游客、强迫交易、色情敲诈等扰乱旅游市场秩序的犯罪；加强风景名胜区、旅游服务企业等重点区域、重点行业的金融诈骗、商业贿赂、散布虚假信息等经济犯罪案件的审理工作。通过依法惩治各类危害旅游服务市场的犯罪行为，为全域旅游建设营造良好的法治环境。

5、妥善审理旅游业发展中的行政案件，推动形成权责明确、公平公正、透明高效、法治保障的旅游市场监管格局。依法支持旅游主管行政机关对经营旅行社业务以及从事导游、领队服务是否取得经营、执业许可，对旅行社的经营行为、导游和领队等旅游从业人员的服务行为，以及法律、法规规定的其他事项实施监督和查处；依法支持物价、商务、工商、旅游等行政机关对欺客、宰客、哄抬物价、违法违规和非法经营等扰乱市场秩序行为的查处和监管；依法支持文物、环保、建设等行政机关对破坏旅游资源行为的查处和监管；坚持合法性审查标准，不断加大对涉旅游市场监管、旅游资源保护行政权的司法监督力度；加强对涉旅游市场监管行政处罚案件的执行，对行政机关申请人民法院执行的案件，及时依法审查、依法执行。

（二）优化诉讼服务措施

6、加强对正确化解旅游纠纷的引导，设立司法服务热线，在旅游景区设置导诉指示牌，便于及时、高效化解旅游纠纷。

7、严格落实立案登记制度，畅通诉讼渠道。推广远程立案，充分利用电话、网络、上门、巡回等多种途径拓宽立案渠道，保护旅游者与旅游经营者、旅游辅助服务者的诉权。

8、推行传真、电子邮件、移动通信等电子送达方式在旅游纠纷诉讼中的应用，解决旅游纠纷主体分布广泛、送达难的情况。

9、依法扩大简易程序的适用范围，对事实清楚、责任明确、标的不大的案件推行简便审理方式，推广使用固定庭审模板和文书模板，探索“表格化审判”，减少制作裁判文书需要的时间。

10、规范旅游速裁工作制度。积极运用小额诉讼和简易程序，快立、快审、快结。对于适用小额诉讼程序和简易程序审理的涉旅游纠纷案件，原则上应当日受理、当日立案、当日送达，力争就地受理、审理、调解和执行，最大限度减少当事人诉累，确保旅游纠纷及时化解。

（三）因地制宜加强巡回审判工作

11、在景区因地制宜设立旅游巡回速裁法庭，及时处理涉旅游纠纷案件。

（四）加大涉旅游纠纷案件的执行力度

12、对涉旅游纠纷案件的执行开通“绿色通道”，速裁案件达成调解协议的，双方当事人签字生效后，当即履行。经判决或调解后，未能当即履行的，应限期内执行到位。

13、大力支持涉旅行政机关依法行使职权，切实保护公

民、法人和其他组织的合法权益，加大非诉行政案件执行力度。对涉旅游行政机关申请的案件进行审查后，认为行政机关作出的行政行为证据确凿，适用法律法规正确，符合法定程序及其他条件的，依法裁定准予强制执行，并做到快执快结。

14、充分运用信用惩戒手段，完善执行威慑机制，挤压被执行人生存空间，对涉旅游纠纷案件执行中构成拒不执行判决、裁定罪、非法处置查封、扣押、冻结财产罪和妨害公务罪的被执行人及协助执行义务人，严肃执法，严厉打击。

（五）加强旅游知识法制宣传

15、在旅游旺季适时开展旅游法宣传和咨询活动，向游客、旅游从业人员和当地群众发放法律宣传资料，采取“巡回法庭”、“以案普法”、“法律咨询”、“法制讲座”等形式，开展法制宣传活动，为涉旅企业、涉旅从业人员提供法律服务、排忧解难，提高维权和守法意识。

16、运用新闻发布会、法院自媒体等载体向社会公布具有典型教育意义、社会关注度高、与群众关系密切的案例，推动以案释法工作常态化、规范化和制度化，提高全民在进行旅游相关活动中学法尊法守法用法意识，形成全社会广泛关注、以关注促发展的良好格局。

（六）加强专业审判团队建设

17、在市法院行政（综合）庭成立环资审判团队，负责审理涉旅游纠纷各类案件，统一法律适用，规范裁判标准。

三、完善工作机制，延伸司法职能

18、积极与当地旅游行政主管部门建立沟通协调对接机制。充分发挥审判优势和调解经验，与旅游行政主管部门建立涉旅游纠纷案例定期通报制度，及时沟通、交流旅游巡回速裁法庭建设事项，共同研究旅游纠纷的新情况、新问题，

努力实现信息共享，提高处理旅游纠纷的能力水平，最大限度化解旅游纠纷，维护旅游市场秩序。

19、完善旅游纠纷多元化解机制。紧紧依靠党委领导，积极争取各方支持，推进旅游业发展中多元化纠纷解决机制改革。加强诉调对接平台建设，在诉讼服务中心增加旅游纠纷诉调对接工作室，支持相关旅游行业调解组织入驻“法润芝阳”诉源治理调解平台，使多元化调处纠纷成为常态。

20、进一步强化司法建议工作机制，通过个案剖析以及对日常审判执行工作的研判，围绕全市旅游业发展的重点、热点案件，及时提出司法建议，关注落实进度，做到“提出一条建议，堵塞一个漏洞，化解一批矛盾”，为科学决策提供参考。

21、建立健全重大矛盾纠纷的预警机制、应对协调机制，把防控风险、服务发展摆在更加突出位置，针对可能发生的旅游群体性纠纷，及早预断，制定切实可行的措施和方案，为全市旅游业发展提供有力保障。