

□ 本报记者 贺雪丽 本报通讯员 许 颖

让游客不再“游”愁



雁塔区法院“共享法庭”文旅局服务站调解员为国外游客提供咨询服务。 许 颖 摄

资源下沉 构建一体化服务网络

“我年纪大了,出门旅游定了全陪服务,本就是为了少操心,结果旅行社根本没有全陪服务,而且随意变更时间和线路,这不成了花钱找气受吗?”提起这次旅游,李某气不打一处来。

在与旅行社沟通无果的情况下,李某来到雁塔区人民法院与区文旅局共建的“共享法庭”文旅局服务站反映情况。

调解员李霞是法院派驻服务站的具有专业知识和丰富调解经验的调解员。在耐心聆听了李某反映的情况后,她先安抚了李某,随后立即联系旅行社核实问题,从情理到法理、从服务意识到商业信誉等,对旅行社进行了释法说理。最终,旅行社真诚地向李某赔礼道歉,双方达成和解。

在雁塔区,面对辖区内省历史博物馆、大唐不夜城等“顶流”景点,法院如何优化涉旅司法服务? 2023年以来,雁塔区法院与区文旅局共同成立“共享法庭”文旅局服务站,建设以“共享法庭”为中心,以景区服务点为支点、以调解员和法官为要点的“庭、站、员”一体化服务网络。通过一根网线、一个终端,集合移动微法院、人民法院调解平台等模块功能,将解纷力量下沉至最基层,确保纠纷及时化解,现已成功调解纠纷212件,有效服务旅

游经济发展,保障旅游主体合法权益。

调解结合 为游客高效化解纠纷

雍容盛世、传奇绝唱……在临潼区华清宫上演的舞台剧《长恨歌》,是陕西的著名“网红打卡地”。

2024年“五一”小长假期间,甘肃游客张某一家在某网站提前购买了《长恨歌》观演票,但5月2日到达景区取票时,却被告知“尚未购票”。

与网站沟通无果后,张某看到了景区门口有临潼区人民法院旅游巡回法庭景区工作站,便上前求助。

值守法官了解情况后,第一时间与景区工作人员及游客购票的网站联系。经核实,该网站并非《长恨歌》的官方售票渠道,作为第三方平台,网站提前开通了线上门票销售,但由于种种原因,网站随后未能实际买到演出票,致使顾客无法观看当天演出。

《长恨歌》一票难求,往往要提前数日购买,但张某一家6口已到西安,如何实质性帮游客解决问题,不让游客败兴而归?

驻守景区工作站的法官迅速联系区市场监管综合执法队,与该网站反复协调,最终双方当事人达成协议,由该网站为游客退还之前买票费用,并联系官方渠道让游客顺利购买到次日观演票。

“高高兴兴地来,没想到出了这么档子事,还好法院及时出面化解,让我们不虚此行!”张某说。

“游客在西安大多是短暂停留,因此,我们尽力促成现场履行,免去游客后续的执行诉累,为游客高效彻底解纷。”值守干警说。

聚焦辖区热门景点,临潼区法院与区文旅局联合设立“旅游巡回法庭景区工作站”,在“五一”小长假等旅游高峰期,法院派驻干警在工作站全天候值守。2023年以来,兵马俑、华清宫两个工作站驻守下沉干警74人,接待游客500余人次,成功化解各类纠纷43件。

司法建议 促文旅行业规范运营

罗某跟团赴蓝田游玩时,在某玉器店购买了两个玉手镯和玉器挂件,该玉器店提供了鉴定结果为“蓝田玉”的珠宝玉石鉴定证书。

罗某回家后,找当地机构对玉饰进行检测,但检验结论为3件玉饰均为蛇纹石玉,市场价格明显低于蓝田玉。罗某诉至临潼区法院。

“我都买了多少货了,都没人反映有问题,而且我们有证书啊!”玉器店负责人振振有词。

“鉴定证书谁没有?我也有!”罗某也毫

不相让。

两家都有证书,哪方的鉴定机构更可信? 经进一步核实,法官得知,原告提供的鉴定机构具备相应资质,该批玉饰确为蛇纹石玉,而被告的鉴定机构并无珠宝鉴定检测资质。

于是,在法官的耐心释法析理下,被告终于承认了错误,并与原告达成一致调解意见:罗某退还玉石饰品,玉器店退还购物款并给予一定补偿。

案件已经了结,但是法官依然忧心忡忡。“蓝田日暖玉生烟”。在脍炙人口的唐诗《锦瑟》中,蓝田玉作为陕西本土出产的玉石,承载着诗人的浪漫想象,传承着唯美的古典文化。

为减少类案发生,堵塞管理漏洞,蓝田县人民法院向涉旅游行业管理的辖区市场监督管理局、文旅局、秦文化旅游区管委会发出司法建议:加强对侵权假冒等销售行为的查处力度;加强对景区商户的监管,引导规范经营、文明服务;完善“监督管理一诉调对接”工作模式,共同维护景区旅游秩序……

收到司法建议后,上述三部门(单位)对全域的玉器店、旅行社,甚至餐饮店等旅游服务行业开展调查监督整治行动,依法对17家存在侵权假冒、捆绑销售、强迫购物等违法经营行为的门店进行了行政处罚。同时,及时完善涉旅服务管理制度,从根本上促进行业规范运营。

“阳光”下的司法鉴定

黄宪伟 李贺锋 文/图

8月7日,河南省安阳县人民法院联合检察院、公安局等部门工作人员来到安阳市人民医院,对需要暂予监外执行的罪犯王某的病情进行司法鉴定,同时邀请人大代表到场,见证“阳光”司法鉴定。

2023年12月18日,王某被判处有期徒刑三年八个月。王某送监执行之前,在看守所突发疾病,被民警及时送往医院治疗,经过6个月规范治疗后,王某仍未能完全恢复自理能力。安阳县看守所提出申请,建议对王某暂予监外执行。

安阳法院受理后,刑事审判庭法官李贺锋按照程序及时移交技术

室,对王某病情是否符合保外就医疾病范围对外委托鉴定。为进一步提高司法鉴定公信力,严格规范暂予监外执行工作,安阳法院联合多家单位,并邀请人大代表见证,进行了这次“阳光”鉴定。

近年来,安阳法院高度重视规范暂予监外执行工作,严格按照“两高三部一委”《关于进一步规范暂予监外执行工作的意见》执行,根据案件情况适时邀请人大代表、政协委员或者有关方面代表作为监督员对暂予监外执行工作进行监督,促进了司法鉴定工作的公开、公正。

- 图①: 警车开进安阳市人民医院。
 图②: 法官向人大代表及相关人员介绍案情。
 图③: 安阳法院技术室干警在医院内奔波多个科室,汗水浸透衣背。
 图④: 王某在鉴定材料上捺手印。



跟着法官去鉴定