

广州市黄埔区人民法院 文件 广州市黄埔区文化广电旅游局

埔法发〔2020〕8号

关于印发《广州市黄埔区人民法院、广州市 黄埔区文化广电旅游局关于广州市黄埔区 旅游纠纷多元化解工作联合 实施方案》的通知

各相关单位：

现将《广州市黄埔区人民法院、广州市黄埔区文化广电旅游局关于广州市黄埔区旅游纠纷多元化解工作联合实施方案》印发给你们，请认真遵照执行。

广州市黄埔区人民法院



广州市黄埔区文化广电旅游局

2020年4月24日



广州市黄埔区人民法院 广州市黄埔区文化 广电旅游局关于广州市黄埔区旅游纠纷 多元化解工作联合实施方案

根据《最高人民法院、国家旅游局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》和《广州市中级人民法院 广州市文化广电旅游局关于全面加强优化旅游纠纷诉调联合工作机制的通知》要求，为进一步发挥司法审判与行政调解、行政执法职能，加强旅游纠纷“诉调对接”，完善人民调解、行政调解、司法调解的联动“大调解”工作体系，搭建旅游纠纷多元化解平台，切实推进我区旅游纠纷高效、便捷、稳妥处理，高效维护旅游者和旅游经营者合法权益，充分保障和促进我区旅游业持续健康发展，特制定本方案。

一、成立专项调解工作机构

(一) 黄埔区人民法院(以下简称“区法院”)和黄埔区文化广电旅游局(以下简称“区文广旅局”)共同成立黄埔区旅游纠纷联合诉调中心(以下简称“诉调中心”);创新“双主场”模式,在区法院设立诉调中心(南区),在区文广旅局设立诉调中心(北区)。

区法院和区文广旅局依托诉调中心,依法对旅游纠纷案件进行行政调解、司法调解。

(二) 诉调中心的工作实行双召集人制度,区法院的召集人为刘治家副院长,区文广旅局的召集人为江南副局长。为便于日

常工作联系，区法院和区文广旅局应指定专人负责该项工作，建立诉调中心联络员制度。

（三）区法院负责诉调中心(南区)的日常维护和管理，区文广旅局负责诉调中心(北区)的日常维护和管理。诉调中心建立工作台账，登记调解活动的开展情况。

二、建立多元化解工作机制

（四）旅游纠纷具有涉及面广、标的额小等特点，诉调中心应当充分利用简易程序、小额诉讼、督促程序和速裁机制处理旅游纠纷案件，做到快立、快调、快结。

（五）针对旅游纠纷多为异地发生的特点，诉调中心应当不断创新调解方法，探索通过远程视频、网上调解等调解方式，方便当事人参与调解，提高调解效率。

（六）区文广旅局受理旅游纠纷后，应当及时进行行政调解，也可以在征得双方当事人同意的情况下，由诉调中心进行调解。

区文广旅局处理的旅游纠纷案件案情复杂的，需要区法院进行业务指导的，区法院应当予以支持。

（七）区法院和区文广旅局应当加强对诉调中心的业务指导，选派能力强、工作经验丰富的法官或者工作人员担任联调中心的调解员，定期开展学习交流和业务培训指导工作。

另外，诉调中心可以从专业律师事务所、行业协会、专业院校、旅游企业中选任一批具有丰富旅游从业经验和一定法律知识的人员担任诉调中心的调解员。

（八）区法院应当从诉调中心调解员队伍中择优选聘人民陪

审员，通过邀请协助调解等方式，充分发挥人民陪审员在旅游纠纷诉调对接机制工作中的作用。

在诉前参与了纠纷调解的调解员，不得以人民陪审员身份参与后续的审判活动。

（九）经区文广旅局或诉调中心调解不能达成调解协议的，应当告知当事人可以通过民事诉讼途径解决纠纷。

（十）区法院立案受理旅游纠纷案件前，经双方当事人同意，要将案件移送诉调中心进行调解，调解期限为30日，双方当事人同意的可适当延长，但最长不得超过60日。

经诉调中心调解达成调解协议的，当事人依法可以向区法院申请司法确认，区法院应当及时进行审查，并确定是否确认调解协议的效力。

在规定时间内不能达成调解协议的，诉调中心应当及时将案件移送区法院，避免久调不决情况发生。区法院应当及时立案受理案件。

（十一）区法院立案受理旅游纠纷案件后，经双方当事人同意，也可以组织进行庭前调解，可以邀请诉调中心派出调解员协助调解。经调解达成协议的，区法院应当及时进行审查并制作民事调解书结案。

（十二）本方案由黄埔区人民法院和黄埔区文化广电旅游局共同制定，自发文之日实施。