



推进景区平安建设,各方在发力

平安景区建设 带给南山5大转变

□吕书圣 赵世馨 李业滨

9月15日至17日,第三届世界太极文化节在三亚南山景区举行。三亚南山景区总裁关鹏向前来采访平安景区建设的29家全国法制(治)报媒体记者介绍说,通过不断地平安景区品牌建设,南山景区呈现5大明显转变:矛盾纠纷明显减少、治安防控能力明显增强、游客投诉明显下降、旅游环境明显优化、景区形象明显提升。

海南南山文化旅游区按照“整体防控,全面排查,突出重点,专业整治,消除隐患,优质服务,健康发展”工作要求,推进平安景区建设,通过开展“安全生产年”活动,深化安全生产“三项行动”(即落实制度、治理隐患和宣传教育行动)和“三项建设”(管理体制机制、安全保障能力和安全管理队伍建设),消除各种安全隐患,保证旅游者的游览安全和景区的社会稳定。

借助多种力量维护南山安全和谐

三亚南山是海南最大的国家首批5A旅游景区,“南山景区去年客流量560万人次,日平均客流量达1.7万人次,南山派出所所在反恐处突和突发事件处置中落实‘135快速处置方法’,即1分钟现场警力进行处置,3分钟景区附近执勤警力到场增援,5分钟景区内所有警力到场参与处置。”三亚市南山派出所所长赵建增介绍说。

南山景区安全保卫部负责园区内治安秩序的处置、协调和监控工作,现有80多名安全保卫人员,部分成员是来自北京天安门国旗护卫队、三军仪仗队的退伍战士。队员们多次参加来景区视察的党和国家领导人及外国元首、政府首脑的警卫任务,被国家旅游局和共青团中央命名为“全国青年文明号”。

赵建增表示,“因为南山派出所只有5名警力,所以崖城分局每天支援20多名执勤巡逻警力,我们结合三亚市公安局的‘路长制’和‘警保联控’警务机制,给景区里的每个重要部位都配备景区‘警保联控’队员,和公安警力形成有效互动。”

巡回旅游法庭是三亚市法院的首创,而南山景区就是巡回旅游法庭最早的一个点。近几年来,每逢黄金周等旅游高峰季节,三亚市城郊法院都会在南山旅游巡回法庭高频率开展现场

宣传法律知识,接待游客的咨询,解决旅游纠纷,维护游客的合法权益。

同时,南山景区还与南山村委会共同组织的联防队、护林队,认真落实大规模、全方位、多层次的生态环境恢复与保护的措施。通过实行封山育林,禁止乱砍乱伐、采石烧山、偷猎野生动物、烧荒、挖沙取土等,杜绝了破坏南山自然环境的不法活动。

创新“三种联动”加强安全生产工作

2017年,南山景区投资1000多万元对景区道路进行了重新修建,投资400多万元对景区监控进行了重新改造,投资30多万元在游客中心和VIP接待口安装防撞墩和防撞门。2018年,投资400多万元对休闲会馆、综合办公楼、景区各主干道、监控室的电子监控系统进行了升级改造,并追加投资近50万元对景区所有商铺内加装了视频监控。

南山地处偏僻林区,为了做好护林防火工作,景区组织了义务消防队,按规定在建筑设施配备了消火栓、消防水带,在部分场所设置火灾自动报警系统,每年举行多次消防演练。南山多次被评为“三亚市护林防火先进单位”和“消防工作先进单位”。

为建设最安全、最稳定、最和谐的5A级旅游景区,南山景区创新了“三种联动”:加强与当地政府职能部门联动,保持与当地社区居民的联动,深化与游客的联动,加强安全生产工作,提升平安景区品牌。

在多点面联动和沟通中,南山景区全面落实餐饮单位量化管理标准,各类餐饮场所符合国家卫生规定,无食物中毒和游客投诉发生。加强医疗卫生管理,不发生医疗责任事故和医患纠纷事故,杜绝传染性疾病爆发流行。同时,加强对各类交通运输工具的隐患排查、维修和管理工作,确保安全运营。做好基础设施和公共服务设施的建设、管理、维护和修缮,确保基础设施和公共服务设施完好。加强对危石险段、滑坡危害等地质灾害的预报和工程治理措施,完善安全警示、温馨提示、疏散分流标识等信息展示。

自1998年开园以来,南山景区共接待中外游客超过5000万人次,先后获得“全国文明风景旅游区示范点”、“中国人居环境范例奖”、等60多项国家级荣誉。通过不断提升平安景区建设,南山景区实现了“五个明显”,矛盾纠纷明显减少,治安防控能力明显增强,游客投诉明显下降,旅游环境明显优化,景区形象明显提升。

全国首创 “景区移动法庭”

三亚市城郊法院成涉旅审判服务范例

□吕书圣 赵世馨

当游客在三亚享受椰风海韵阳光沙滩时,会看到在不远处有流动的旅游巡回审判车和法官匆忙的身影。他们或忙于调解游客纠纷,或在接受群众咨询,或在帮游客指路。

据了解,海南省三亚市城郊人民法院早在2002年便在全国首创推行“景区移动法庭”,近年来不断加强涉旅法律服务工作,让“旅游巡回法庭”成为三亚市最闪亮的一张名片。

全国首创“景区移动法庭”

2002年4月,三亚城郊法院依托天涯、崖城、藤桥3个人民法庭设立了天涯海角、南山和亚龙湾三大国家级旅游景区旅游巡回法庭,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,成为全国首创的“景区移动法庭”。

“景区移动法庭”也被称为“三条法庭”,即一条横幅、一条长桌、一条长凳,景区哪里有树荫就移动到哪里办案。城郊法院院长潘文壮介绍,经过十几年的不断探索创新,旅游法庭结合游客停留时间短、旅游纠纷影响大等特点,逐步建立“三定、四就、一重、两免”的审判工作机制,形成“一心、两线、五点”的独具特色的旅游审判新模式。

在三亚游客中心二楼,城郊法院的一个旅游巡回法庭就设在此。



在三亚市城郊法院,工作人员向采访团成员介绍该院有关多元矛盾纠纷化解等有关工作

符传问 摄

据统计,从开展旅游巡回审判工作至2018年8月,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12600件,其中调处非诉和旅游诉讼案件3301件,审限内结案率达100%。

拓宽旅游诉讼服务辐射范围

据了解,三亚城郊法院在三亚南山、天涯海角、亚龙湾等景区的巡回办案点醒目位置设立标识、标牌,公布旅游诉讼服务电话,实行24小时全天候轮值。并依托三亚旅游委信息平台,将旅游诉讼服务电话印在旅游委制作的《三亚旅游消费指南》及三亚市旅游地图上,游客亲切地称这个号码为“旅游审判110”。

同时,三亚城郊法院加强与旅游、工商、交警、物价等部门的联动,实现全覆盖、全天候、多元化调处旅游矛盾纠纷。与旅游警察、旅游纠纷调解委员会和行政机关形成“四位一体”监管机制。借助12301旅游投诉举报热线和12345政府服务热线,拓宽旅游诉讼服务电话的辐射范围。

旅游联络员参与调解纠纷

为便于高效快捷处理旅游矛盾纠纷,在三亚市旅游委的支持下,由三亚市旅游委质量监督局牵头,由各酒店和旅行社选出1至2名负责处理涉旅游纠纷的联络员,代表所在单位与相关职能部门就旅游纠纷的调处进行协调沟通。制作旅游联络员花名册,当旅游纠纷发生时,巡回审判庭法官通过旅游联络员花名册直接与联络员联系,并让旅游联络员参与到调解工作中来,这样不仅能有效地理顺法院与当事人之间的关系,争取当事人的理解与配合,又能在短时间内快速解决好旅游纠纷,最大程度地化解社会矛盾。

“即使下班或节假日休息时间,只要电话一响,我们便会及时赶到现场,有时调解一个纠纷经常要忙到凌晨。”三亚城郊法院副院长冯洁介绍说,2017年旅游巡回法庭开庭的案子仅有2件,而调解的案子达27件。游客大都是来游玩的,停留时间短,适用普通司法程序根本就等不及,因此解决旅游纠纷主要以调解为主。这样不仅效率高,而且还不收费,游客非常满意。



在三亚市市民游客中心,民警向媒体记者介绍该市有关旅游警察工作开展情况

符传问 摄