

“先顺气再讲理，矛盾才容易真正解开”

走进人民法庭

□ 本报记者 李娜
□ 本报通讯员 朱丽君 任楷

长条木桌上，摆好搪瓷大碗，随时给来倾诉烦心事的社区居民上热茶，为的是大家有事可以坐下来好好商量。一杯茶的工夫，法官已把法理情理说透，居民的心从郁结到舒展。

华灯初上时，“夜间法庭”的审判庭灯火通明，为奔波劳碌的群众敞开维权之门。一堂庭审从日暮到夜深，当事人的愁丝从深重到消散。

果树绿荫下，小马扎错落排开，巡回审判就地开庭。一席座谈从日头高悬到晚风轻起，法理阐释融入乡土乡音，乡亲们的心结从僵持到融化。

一幕幕鲜活画面，铺展在齐鲁大地之上，既是基层司法的真实场景，也是山东6家人选全国首批百家“枫桥式人民法庭”各不相同的法庭“形态”。

近期，《法治日报》记者走进济南市历下区人民法院姚家人民法庭、青岛市即墨区人民法院蓝村人民法庭，桓台县人民法院唐山人民法庭，泰安市岱岳区人民法院徂徕人民法庭，临沂市罗庄区人民法院盛庄人民法庭，惠民县人民法院孙武人民法庭，了解这6家法庭立足辖区社情民情，产业特点，因地制宜探索形成的基层善治路径，感受齐鲁大地富有地域特色的新时代司法“枫”景。

红色底色激活基层治理活力

每到周五下午，临沂市罗庄区清河社区花园小区“枫桥调解室”便热闹起来，盛庄法庭党支部联合清河社区党委共建的“周五说事日”如期展开。截至今年9月，该活动已举办104期，累计接待群众法律咨询530余人次。

“我当时情绪几乎要崩溃，以为免不了要打一场旷日持久的官司。”当事人谢某某向记者回想当初很是感慨。此前，怀有身孕的她因产前检查漏诊问题与医疗机构产生纠纷，情绪几近崩溃。承办法官并未急于开庭，而是邀请社区退休妇产科医生担任特邀调解员，三人同坐在一张板凳上，一边厘清医疗规范，一边算清诉讼成本，最终促成双方当场达成和解。

“很多老百姓找上门，最先不是一纸判决，而是心里堵着一口气。先顺气，再讲理，矛盾才容易真正解开。”盛庄法庭庭长石仁举说。

近年来，盛庄法庭立足沂蒙老区红色沃土，传承弘扬“沂蒙精神”，创新打造“枫情盛意”党建品牌，推动党员法官下沉社区、深入企业，2024年以来开展巡回审判20余次，指导化解纠纷300余件。

徂徕法庭坐落在打响山东抗日第一枪的徂徕山脚下，红色同样是该法庭的底色。法庭赓续“矢志为民、敢为人先”的红色品格，打造“法心敢当”党建品牌，把党建引领贯穿矛盾化解、基层服务全过程。

在一起农业承包合同纠纷的办理过程中，承办法官发现涉案村庄普遍存在土地承包合同签订及履行不规范的问题。法庭主动延伸司法服务职能，指导村庄全面梳理全村土地承包情况，逐一规范问题合同，组织农户重新签订标准化承包合同。同时，向镇政府发出司法建议，推动出台《农村土地经营权流转合同示范文本》，2025年当地同类土地承包纠纷同比下降28.6%。

依托党建引领，徂徕法庭深化与辖区镇党委、政府联动，创新构建“法庭+乡镇”共治模式，健全完善“庭所共建”机制，与司法所、派出所等签订共建协议6份，合力推动矛盾纠纷就地化解；依托“果园座谈会”等特色载体，常态化开展巡回审判；以全国先进工作者、全国模范法官钱继红为骨干成立“法润乡村”志愿服务队，开展“送法进乡村”志愿宣讲，足迹遍布徂徕山周边100多个偏僻山村，惠及群众4万余人。

重庆酉阳检察以公益诉讼推动红色文物系统性保护

□ 本报记者 吴晓峰

9月17日，重庆市酉阳土家族苗族自治县人民检察院公益诉讼检察干警来到南腰界红军三军旧址开展“回头看”工作，只见青瓦木楼稳固如初，消防设施规范齐备，红色旧址在常态化管护之下持续焕发新生。

南腰界镇地处渝黔交界，1934年红军与红六军团在此召开师大会，现认定长征革命历史文物34处。中国工农红军第三军司令部旧址是全国重点文物保护单位，也是长征国家文化公园(酉阳段)的核心红色载体，承载着厚重的长征革命记忆。长期以来，属地持续开展管护工作，但这批革命旧址大多产权分散，部分属于私人所有。受年代久远、雨水侵蚀等因素影响，部分木结构腐蚀破损、屋面漏雨，红色文物面临损毁风险。

2025年5月，酉阳土家族苗族自治县检察院接到“益心为公”志愿者提交的文物受损线索，



①



②



图① 盛庄法庭法官在金融调解中心指导金融调解工作。
图② 徂徕法庭法官深入农户开展“法治茶话会”活动。
图③ 唐山法庭调解员与东岳集团法务专员通过“E+智慧法庭”连线。

本报记者 李娜 摄

打造老百姓家门口的法庭

今年3月11日晚上六点半，暮色笼罩城市，蓝村法庭内，“夜间法庭”审判庭却灯火通明。当事人张某坐在原告席上，静静等候庭审开始。

这是一起劳务合同纠纷案件。张某白天工作没有空闲时间参加庭审，如果按正常工作时间排期，案件只能一再延后。得知蓝村法庭推出“夜间法庭”便民措施后，他向法院递交了错时开庭申请。征得被告同意后，法官把开庭时间定在了晚间。

夜幕之下，法徽熠熠生辉，举证、质证、辩论、调解环环相扣，几个小时下来，横亘在张某心头许久的疙瘩彻底解开。“本以为维权要拖上几个月，没想到法庭晚上也能开庭，问题一次性就解决了。”庭审结束，张某脸上露出了久违的笑容。

针对辖区外来务工人员、个体工商户数量众多，不少当事人面临“上班时空没空开庭、休息时间无处诉讼”的现实困境，蓝村法庭推出“夜间法庭”“周末法庭”特色审理模式，固定每周三晚间和每周六日集中开展错时审判和调解。同时，法庭根据异地、行动不便当事人的需求，创新推行“线上云法庭”，当事人只需通过云庭App完成身份核验，即可

在线参与证据交换、开庭辩论、调解签字。2025年7月全新升级的互联网审判庭启用以来，法庭累计开展网络庭审530余次，线上案件调解率达92%。

唐山法庭推出“E+智慧法庭”，同样借助科技手段，把司法服务的触角深深扎进村庄和产业园区。“‘E+智慧法庭’平台具有多元联动、法治宣传、培训指导等功能，对外联通综治中心、

点评

山东省高级人民法院党组成员、副院长孙英：

山东入选全国首批“枫桥式人民法庭”的6家法庭，是全省推进新时代“枫桥式人民法庭”创建工作的典型示范。近年来，山东法院全力推动人民法庭履职参与基层治理，以人民法庭工作高质量发展有力服务保障社会主义现代化强省建设。

全省三级法院将“枫桥式人民法庭”创建作为“一把手”工程，全部成立主要负责同志任组长的工作领导小组，统筹推进各项创建任务。山东省高级人民法院先后制定下发7份涉及组织领导、业务规范、多元解纷等方面的人民法庭指导性文件，建立院领导联系法庭工作机制，常态化开展指导工作，持续推进人民法庭党支部标准化、规范化建设，全面落实“支部建在庭上”，实现人民法庭党支部100%覆盖。不断深化“党建+审判”融合机制，培育258个特色党建品牌，切实把党建政治优势转化为司法履职和基层治理效能。立足辖区产业禀赋、地域文化、纠纷特点等，深耕“一庭一特色”“一庭一品牌”建设，将司法服务延伸到基层社会治理一线。

下一步，山东法院将持续巩固拓展创建成果，全面加强人民法庭标准化规范化建设，不断深化党建引领、多元解纷、源头治理和队伍建设，全面促推人民法庭工作提质增效，为更好支撑和服务中国式现代化山东篇章提供坚强司法保障。

派出所等单位，对内直通企业、村居，织起一张矛盾预警、就地化解的网络。”唐山法庭庭长张文文说。

如今，在唐山镇，具备条件的村居、企业均设置了“E+智慧法庭”联络点，当村里遇到邻里、土地类纠纷时，村干部点开平台，就能连线法官指导调解，实现简单矛盾就地化解，“我们村靠着这个平台已经处理了十几起纠纷，老百姓足不出户就能解决问题，真是方便快捷，也帮了我们村干部大忙。”唐山镇后诸村党支部书记于光友说。

以司法温度守护民生百态

姚家法庭地处济南中央商务区，辖区集聚市场主体超15万户，劳动争议案件较多。2021年5月，山东首家劳动法庭在此挂牌，集中审理历下区全部劳动争议案件。2021年12月，辖区一家建筑企业资金链断裂，拖欠了15名劳动者的工资。更为棘手的是，原本与劳动者建立劳动关系的公司已经注销，劳动者维权一时间进入“死胡同”。

为维护劳动者合法权益，姚家法庭没有简单一判了之，而是主动找到总公司，反复做调解工作。一边向企业讲清拖欠工资的法律后果，一边向劳动者讲明企业眼下的现实困境。经过耐心调解，15名劳动者终于拿到拖欠已久的工资。案子了结，但司法服务没有止步，法庭持续跟踪回访企业经营状况，助力企业逐步恢复生产。

立足劳动争议审判职能，姚家法庭积极打造“薪安企盈”工作品牌，在劳动争议“萌芽、诉前、诉中、判后”四个阶段积极履行支持和指导调解法定职能，将调解指导覆盖“全流程”。推动“四调联动”，实现企业调解、工会调解、行政调解与司法调解协作互补，打造劳动争议多元解纷平台。经过多方调解，劳动争议化解率达75%。

在孙武法庭，同样闪烁着柔性司法的人文关怀。作为专门集中审理全县家事案件的法庭，孙武法庭擦亮“家事暖阳”特色司法品牌，将和合理念融入家事审判全流程，探索构建“法院引导、多方参与、调解优先、诉讼断后”的家事纠纷多元化解新模式，用心守护妇女、儿童、老年人合法权益。

“一纸判决容易下，可破碎的亲情却很难修复。”孙武法庭庭长张谦说。法庭联合县妇联成立济南市首家家事纠纷调解中心，一站式吸纳人民调解员、村镇干部、网格员、律师等多方力量参与家事矛盾调处。设立人大代表监督联络室，创新推行“人大代表+法官”联动调解模式，邀请熟悉乡土民情的人大代表深度参与复杂家事案件调处。

家事纠纷的解决不止于一份判决。孙武法庭落实“三必访”工作机制，聚焦涉家暴、涉子女探视权、抚养权以及赡养义务人数多、分歧大、矛盾深的案件开展跟踪回访，跟进案件后续履行情况，巩固化解成果，扎实做好纠纷实质化解“后半篇文章”。今年以来，累计回访案件76件，以司法温情守护千家万户的和睦安宁。

制图/李晓军

□ 本报记者 陈磊

“因为退票的事儿，我身心疲惫。”今年10月13日，在北京工作的郑刚(化名)向《法治日报》记者感慨道。

2026年9月，准备出游的郑刚预订了从山东济南到新疆乌鲁木齐，再从乌鲁木齐到喀什，接着从喀什到甘肃兰州的机票。结果在第一段旅程开始前突发疾病，无奈之下只好选择退掉所有机票，却因其中喀什到兰州的机票不符合某航空公司非自愿退票规则而产生高额退票费(机票价格1280多元，退票手续费468元)，与该航空公司发生纠纷。

近年来，类似纠纷并不鲜见，记者以“机票 退票”为关键词在某第三方消费者服务平台检索发现，相关投诉有1300多条。受访专家表示，这反映出旅客(航空消费者)认为不同航空公司承运人执行差异化退票政策时，相关航空承运人单方制定的运输总条件不合理，特别是因病退票标准不合理，侵犯了旅客的合法权益。

受访专家认为，根据现行民航相关法律法规、规章，承运人普遍在运输总条件、客票使用条件中设置“因病退票”的特殊规则，约定旅客凭有效医疗证明申请退票的，可免收或者减收退票费。但此类规则必须通过醒目字体、弹窗强制提示等方式在旅客支付订单前主动公示。因此，建议由行业协会发布自律规则进行约束，促进航空承运人不断提高规则透明度，从而保障消费者知情权、选择权。

因病申请退票被拒

郑刚虽然在北京工作，但家在济南，周五下班后从北京回到济南。2026年9月6日，他和家人商量后确定了请年假、凑出超长假期去新疆旅游的计划，但计划总赶不上变化。9月12日是一个周六，郑刚在位于济南的家中突然感到身体不适，便到济南某三甲医院就医，做了CT、超声、采血检查，医生诊断其有颈动脉斑块等问题。接受治疗后，他的身体有所好转。9月23日是工作日，郑刚在单位工作时又感身体不适，遂到北京某三甲医院就医。医生开具了相应诊断证明，要求他卧床休息、定期复查。

无奈之下，郑刚和家人商量后决定放弃此次出游计划。当晚，他致电预订机票的平台和相关航空公司客服，咨询因病退票事宜。他预订的前两段行程航班(非某航空公司承运)——济南至乌鲁木齐、乌鲁木齐至喀什的机票，在提交相关诊断证明等材料之后，很快通过审核，机票全额退款。但某航空公司喀什飞兰州的机票，只能由旅客向该航空公司提出因病退票申请。郑刚上传因病退票材料等待审核，同时申请退票。

然而，郑刚次日却收到某航空公司不予支持退票的通知。对方给出的理由是：“缺少同一医疗机构(北京某医院)的100元及以上包含检查费的电子发票；就医的医院所在地(北京)与航班始发地(喀什)、目的地(兰州)不同，无法进行有效审核，请您提供前往就医地点的相关费用凭证，交通费为必须项(如火车票发票、机票行程单和住宿发票)以证明您的行程。”

“我多次通过某航空公司平台小程序申诉和提供佐证材料，连线人工客服沟通说明实际情况，对方均以同样理由不予支持退票。”郑刚说，预订机票时，他并不了解申请因病退票需要相应条件，平台也缺少相关提示。

记者梳理公开信息显示，近年来，类似纠纷时有发生。

2025年9月，北京市民赵女士计划带老人和孩子到新疆旅游，预订了从北京出发的机票。但在出发前两天，老人开始发烧，经一家二级医院医生诊断为上呼吸道感染。出于安全考虑，赵女士选择申请全额退票，却被航空公司以“医院是二级医院不是二甲等级医院”为由拒绝。

2026年7月，广东的温女士购买了8月11日的机票，准备带9岁的外甥去旅行。购票后，孩子突发疾病被医院诊断为鼓膜穿孔，医生明确叮嘱“避免乘坐飞机”，因孩子太小也不建议大量吃药，医药费合计183元。温女士申请因病退票后，航空公司以“医药费未满200元”为由，拒绝按因病退票处理。

未尽到说明义务

在受访专家看来，运输总条件既构成航空承运人核心服务产品并直接影响其收入和定价，又关乎千万乘客作为消费者的切身利益，旅客机票的退改签政策，则是各个承运人按照各自运输总条件执行的重要组成部分。

中国民航管理干部学院副教授李样举向记者介绍，现行《公共航空运输旅客服务管理规定》并没有专门针对“因病退票”进行规定，只是对民航旅客退票规则作出了框架性安排——退票分为自愿退票、非自愿退票。自愿退票，是指旅客因其自身原因要求退票；非自愿退票，是指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。“具体因病退票规则的制定权由各家航空公司自行在运输总条件中设定。同时，结合前述规定可以看出，因病退票属于自愿退票。”李样举说。

“换言之，旅客并不能因患病而当然获得免费退票的权利。”致力于研究民航行业法律问题的北京市万商天勤律师事务所合伙人石岩分析认为，实践中，承运人普遍在运输总条件、客票使用条件中设置“因病退票”的特殊规则，约定旅客凭有效医疗证明申请退票的，可免收或者减收退票费。此类规则经民航主管部门备案、购票时向旅客公示，构成合同内容，属于承运人给予的优惠性退票条件，而非强制性法定义务。

石岩说，根据民用航空法的规定，公共航空运输企业制定运输总条件属于格式条款，应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务予以公布，还应在售票等环节中明确告知旅客。旅客预订机票后因申请退票纠纷频发的原因在于，部分航空承运人在“因病退票”或其他退票规则上有不合理之处，例如，没有尽到提示说明义务，或者格式条款内容因显失公平而导致该条款无效等。这在一定程度上反映出行业规则在公开透明以及合理度方面还存在改进空间。

应进行显著提示

旅客因病退票被拒，该怎么办？对此，石岩认为，旅客可通过“12315”平台、民航主管部门投诉，或者请求消费者组织调解，还可以向人民法院提起诉讼，同时请求法院审查承运人是否尽到提示说明义务，以及退票条款是否显失公平。

如何才能依法化解此类退票纠纷，从源头减少争议？在石岩看来，可以通过司法实践划定退票费的法律边界，在尊重航空行业交易惯例的同时，防范格式条款带来的权利失衡，实现承运人与旅客之间的利益平衡。

李样举认为，结合民用航空法的规定，承运人的运输总条件应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，予以公布并在售票等环节中明确告知旅客。可以考虑发布统一的具有约束力的因病退票示范文本或者指导规则，如统一基础材料清单，核心材料为正规医疗机构出具诊断证明，证实旅客在航班起飞前不宜乘机；明确不得将医药费消费金额等作为因病退票的前置条件。

石岩认为，解决问题的关键是鼓励航空运输市场提供更多服务产品以供选择，并以此为基础理念构建航空运输消费者保护制度体系。

“至于运输总条件的标准和规则问题，可以通过行业自律等方式，促进航空承运人不断提高规则透明度和保障消费者选择权，促进行业形成健康的自律规则。”石岩说，目前，中国航空运输协会正在牵头制定机票退改专项团体标准，解决这一行业问题。在李样举看来，行业自律规则应该明确包括因病退票在内的各项规则，比如在旅客支付订单前，售票平台等必须通过醒目字体、弹窗强制提示等方式，公示退改费率、限制条件、免费退改场景等，依法保障旅客知情权、选择权。

“可以强化运输总条件备案审查机制，在备案环节对明显属于不合理限制消费者权利的条款，如因病退票、退改签类等，主管部门可以要求航司修改后再完成备案。”李样举说。

旅客预订机票后因病申请退票被拒产生纠纷 专家指出

航空承运人退票规则须保障旅客知情权选择权