

中共青岛市委政法委员会、青岛日报社联办

热点聚焦

青岛市公共法律服务中心推动服务效能与群众满意度双提升 前三季度解答群众咨询23.98万人次

今年以来，青岛市公共法律服务中心紧扣群众多元化法治需求，聚焦法律咨询、纠纷化解、法律援助、法治宣传教育等重点领域，持续优化服务流程、拓展服务覆盖，推动服务效能与群众满意度双提升。

今年前三季度，全市12348热线共解答咨询196252件，其中，12345专席直办3.5万件，转办咨询16.12万件，共解答群众咨询23.98万人次，同比增长47.6%，热线接通率为100%，群众满意度提升至99.75%。

从区(市)工作数据看，热线服务数量方面，西海岸新区解答法律咨询50622人次；市北区、城阳区、李沧区分别为24248人次、23485人次、21986人次，分列二至四位，热线解答法律咨询服务量均在2万人次以上，有效满足了企业群众的法律服务需求，彰显了公共法律服务的责任担当。

从人群类别来看，农民群体和老年人咨询数量较多。民事类咨询中，经济合同咨询和劳动争议咨询数量分列一、二位，侵权责任咨询位列第三，诉讼程序和婚姻家庭咨询数量位居第四、五位。刑事类咨询中，诉讼程序、侵犯财产权、侵犯公民人身权利和民事权利咨询较多。司法行政业务具体咨询事项中，法律援助咨询量最多。行政类咨询中数量较多的为治安、行政案件诉讼程序和行政处罚。

在“12348热线+矛盾纠纷化解”以及法律援助工作情况方面，前三季度，共受理群众调解申请5483件，调解成功2273件，调解成功率为41%，达成调解意向标的额为1147.8万元，实际履行标的额为417.84万元。市级公共法律服务中心共接待群众咨询3865人次。全市法律援助机构共受理法律援助案件8016件；其中，市中心受理524件。累计为群众挽回经济损失或取得经济利益3287.6万元。

前三季度公共法律服务中心热点分析显示：热线侵权责任纠纷咨询热度较高。前三季度，侵权责任纠纷咨询量为14506件，位列第三，仅次于经济合同咨询和劳动争议咨询。主要热点集中在三类：一是消费者权益保护纠纷。随着消费市场的扩大和消费方式的多样化，消费者权益保护纠纷不断增加。传统消费领域的预付式消费“跑路”、保健品“坑老”、“霸王条款”等问题频发，消费者在权益受到侵害时，更倾向于通过法律手段维权。二是低龄学生校园欺凌纠纷，暑期孩童聚集玩耍推搡致伤事件频发，家长因责任难以明确陷入赔偿困境，值班律师提示需追究在场儿童集体无过错赔偿责任，《民法典》明确生命权、身体权、健康权受法律保护。三是网络人格权侵权纠纷，涉“互联网+”侵权案件日渐显现，尤其是精神性人格权纠纷多发生于虚拟网络，侵犯名誉权、

隐私权等案件不断增多。侵权行为呈现出传播源头分散、网络行为隐蔽等特点，往往需要借助技术鉴定等手段固定侵权事实，给受害者维权带来挑战。

法律援助在保障困难群众合法权益、促进社会公平方面发挥了重要作用。法律援助案件办理流程顺畅、效率高，全市累计结案6334件，结案率达到79.02%，累计为群众挽回经济损失或取得经济利益达3287.57万元。民事案件中，特殊群体援助案件仍然较多，其中涉妇女儿童案件、老年人案件、农民工案件三类合计占比超过80%。进城务工人员讨薪案件办理成效显著，追回金额达1740.29万元，占全部挽回经济损失的52.98%，凸显法律援助在保障劳动者薪酬权益方面的关键作用。

今年以来，市公共法律服务中心持续推进12348热线与12345热线系统对接工作，实现跨平台服务效能提升。目前，10个区(市)均已实现DID固话办理工作，成功将电话线路并入12348系统平台。通过系统整合，不仅实现了通话全程录音留痕，确保服务过程可追溯、可核查，还同步开通满意度调查功能，形成“受理—办理—反馈—评价”闭环管理机制，有效推动公共法律服务质量动态监测与持续优化。积极推进信息化建设。一是强化内部管理

与数据赋能。完成大厅窗口考勤系统软件开发，规范窗口人员管理；优化公共法律服务大数据平台数据展示内容，让数据呈现更精准、直观，为决策与服务提供有力支撑。二是升级线上服务与需求对接，深化信息化应用场景。依托市公共法律服务中心微信公众号研发微信版法律事务办理指引，整合办事指南、诉讼常识、智能法律咨询、法律计算器、法律服务地图、法律文书模板六大核心功能，并特别增设企业需求上报办理功能，精准响应企业法律需求，切实提升服务便捷度与针对性。

此外，组织开展全市法律援助案件抽查评估工作，以案件质量提升推动法律援助工作水平提升。一方面，规范办案程序，各区市严格执行法律援助案件办理程序规定，确保案件受理、审查、指派、办理、结案等各个环节规范有序。加强对法律援助案件跟踪监督管理，法律援助机构常态化开展庭审旁听、跟踪督办、受援人回访等活动，及时发现和纠正问题，确保困难群众获得优质高效的法律服务。另一方面，提升业务能力，各区市不断加大法律援助案件承办律师、同行评估专家、法律援助志愿者培训力度，全方位提升队伍的专业素养和实战能力，督促法律援助承办人员知标准、守底线，严格执行司法部有关法律援助服务规范，确保质量标准不打折扣，切实维护受援人合法权益。

法苑速递

“检察蓝”守护“夕阳红” 市检察院开展敬老防非反诈宣传活动

近日，青岛市检察院联合市民政局等部门举办“防范集资诈骗，守护长者幸福”重阳敬老防非反诈宣传活动。市检察院第二检察部、第四检察部干警走进青岛市福彩养老院进行普法授课。

活动中播放了防范养老诈骗小视频，直观地揭示了投资养老项目、以房养老、社区常见骗局、保健品骗局等4种当前针对老年人社会典型的诈骗形式。市检察院普法宣传志愿者栗一迪结合上海“大爱城”集资诈骗案等案例，深入剖析了各类诈骗手法，如骗子利用“打感情牌”“门面包装”“高额回报”等手段和噱头吸引老年人投资“养老项目”；设下“以房养老”等陷阱诱骗老人抵押房产，导致房财两空；谎称可以代办社保，收取费用后便携款跑路等。同时，志愿者们还梳理了12种常见的“保健品陷阱”，提醒老人们保持理性，通过正规渠道消费，守护好自己的“钱袋子”。

去年9月，青岛市检察院与青岛市民政局签署《关于建立健全涉养老机构监管工作联系机制的意见》，建立起联合调研走访、线索移送、普法宣传等工作机制，并以此为基础开展“检护夕阳红”系列普法宣传活动，凝聚多方保护合力，营造尊老敬老的社会氛围。下一步，青岛市检察院将常态化推进养老机构管理、老年人权益保障等方面普法工作，联合各方力量，全面提升老年人的风险防范意识和依法维权能力，以扎实的检察履职健全养老机构安全监管机制，增强监管效能，为全市老龄事业与养老服务行业的高质量发展提供有力支撑，以“检察蓝”守护“夕阳红”。

法律服务

以高质量司法助推法治政府建设 市南法院法官作专题授课

为进一步提升行政执法人员法治素养和执法能力，助推法治政府建设，近日，市南法院行政庭四级高级法官曲亚男应邀在2025年法治政府建设培训班上作专题授课。

曲亚男以“行政诉讼及案例分析”为主题，深入剖析了行政处罚、政府信息公开等领域典型案例，系统梳理了行政诉讼案件的审查要点和申请非诉审查的注意事项。结合行政审判中发现的行政执法普遍性、倾向性问题，深入浅出地讲解了调查取证、听证程序、行政处罚裁量权的行使等方面内容。同时，立足自身审判实践经验，曲亚男就执法人员如何进一步规范行政执法提出具体建议，引导行政执法人员把好权限关、证据关、程序关、裁量关。

下一步，市南法院将继续延伸审判职能，持续深化与行政机关的良性互动，不断提升行政执法水平，从源头上减少和预防行政争议发生，以高质量司法助推辖区高水平法治政府建设。

崂山区检察院打造法律科普“沉浸式课堂”



日前，在崂山区检察院“青葵·未检”工作室，小学生们上了一堂特殊的法治实践课。志愿者们将常见的校园欺凌现象改编成沉浸式情景剧，让学生们直观识别违法行为，在“角色扮演+现场解读”中了解法律知识。近年来，崂山区检察院持续构筑“线下主课堂+线上宣传网”双线普法阵地，引导青少年崇法守法，有力守护青少年健康成长。

打造国际商事纠纷化解优选地

青岛中院案例获评全省涉外法治建设典型案例

近日，山东省委全面依法治省委员会办公室下发通知，对全省涉外法治建设10个典型案例、25个优秀案例进行通报。其中，青岛市中级人民法院报送的“创新涉外审判体制机制 打造国际商事纠纷化解青岛优选地”获评全省涉外法治建设典型案例。

青岛国际商事法庭自2024年2月揭牌成立以来，聚力打造国际商事纠纷化解优选地，共审结涉外、涉港澳台案件616件，涉及50多个国家和地区，创建“尚合”涉外调解品牌，与各方共建“一站式”涉外商事纠纷多元化化解数字平台，为中外当事人提供了普惠均等、便捷高效、智能精准的纠纷化解服务。

文化育人 技能塑人

市强制隔离戒毒所举办戒毒人员技能培训

为深入贯彻“以人为本、科学戒治”工作理念，进一步丰富戒治内涵、创新戒治载体，助力戒毒人员提升自我重塑能力、夯实回归社会根基，日前，青岛市强制隔离戒毒所举办2025年茶艺师(初级)培训班，首期活动邀请国家级高级评茶员、高级茶艺师陈鹏现场授课。

茶艺能够让让人以茶修心、以技立身，培养专注力与自律性，戒毒人员能在茶艺学习中感悟传统文化魅力，为回归社会打下基础。陈鹏采取“理论+实操+互动”的一体化教学模式，讲授了茶艺发展历程，阐述了“茶”字演化，实操演示了茶具摆放方法，老师学员深入互动，授课现场轻松愉快。

青岛市强制隔离戒毒所将持续深化与社会优质教育资源的合作，健全常态化、规范化的职业技能培训机制，不断探索“文化育人、技能塑人”的戒治新模式，助力戒毒人员掌握一技之长，增强社会适应能力，真正实现“回归一人、稳定一家、和谐一方”的戒治目标，为平安青岛、法治青岛建设贡献力量。

城阳法院新选任66名人民陪审员

为扎实推进司法民主建设，筑牢司法公正根基，日前，城阳法院举行2025年新选任人民陪审员就职宣誓仪式。

会上，城阳法院党组成员、政治部主任赵晓兰宣读了新选任人民陪审员任职文件和陪审员的法定职责。城阳法院党组成员、副院长宋承峰表示，做好人民陪审员工作，要“明定位”，牢记陪审使命，让司法裁判既体现法律温度又传递社会公平正义；要“强本领”，提升履职能力，熟悉陪审流程，掌握工作方法；要“守底线”，恪守司法廉洁，遵守廉政纪律和审判纪律，秉持客观公正立场，不偏不倚、廉洁奉公，以自身的言行维护司法公信力，树立人民陪审员的良好形象。

66名新选任人民陪审员来自不同行业领域。他们面向国旗作出就职宣誓。“我是中华人民共和国人民陪审员，我宣誓：忠于国家，忠于人民，忠于宪法和法律，依法参加审判活动，忠实履行陪审职责，廉洁诚信，秉公判断，维护社会公平正义。”新选任人民陪审员还参观了新时代党性教育实践主题展馆及立案诉服大厅。为帮助人民陪审员快速适应岗位要求，提升履职能力，城阳法院还开展了岗前培训。

政法一线

胶州法院常态化开展法庭开放日活动 延伸普法触角 提升育人实效

为进一步延伸普法触角，提升育人实效，近日，胶州市法院胶西法庭开展法庭开放日活动，邀请青岛幼儿师范高等专科学校的师生走进法庭，进行一场法治实践教学，让师生们在沉浸式体验中感知司法权威、领悟法治精神。

在法官引导下，师生们参观了法庭安检通道、调解室、审判庭及党建室等。法官结合各功能区细致讲解庭审的完整流程，阐释了法徽、法袍、法槌的司法象征意义及“我在诉”等现代司法理念的实践内涵，帮助学生们系统认识法院工作。通过模拟法庭，学生们沉浸式体验了审判工作。交流研讨阶段，法官基于学生的“未来教育者”身份，重点选取大学生隐私保护、校园贷等贴近生活的热点

法律议题，结合真实案例与法律条文，深入讲解防诈骗、理性借贷等知识，并进一步延伸至《中华人民共和国未成年人保护法》等与其职业发展紧密相关的法律法规，帮助同学们厘清未来职业角色中的法治边界，并理解其中蕴含的人文温度。本次活动不仅使学生们提升了法律素养，激发了学习法律的兴趣，也推动法治教育从知识传授向实践能力培养转变。法官和老师们表示，将把法治精神融入今后的教书育人实践中，发挥“教育一个学生、影响一个家庭、带动整个社会”的良好辐射效应。

据了解，目前，胶西法庭已构建贯穿各教育阶段的法治育人体系，并因“龄”施策，实现

法治教育成果最大化。在基础教育阶段，胶西法庭走进胶西小学、胶西中学，以生动案例、互动游戏与专题讲座，培养孩子们的自我保护意识和规则意识；在高等教育阶段，胶西法庭与青岛工学院共建合作，依托开放日、模拟庭审等，帮助学生们提升法律素养、树立正确价值观；在职业教育阶段，面向青岛幼儿师范高等专科学校，量身打造《中华人民共和国未成年人保护法》等专题内容，强化职业伦理，实现法治教育向专业能力转化。下一步，胶西法庭将把司法资源与学校教育深度融合，把法治教育从单次活动拓展为长效育人机制，与更多院校、更多领域开展深度合作，深化法治教育工作，助力法治社会建设。

全省法院涉外商事海事审判工作经验交流会在青举行 依法平等保护中外当事人合法权益

全省法院涉外商事海事审判工作经验交流会近日在青岛中央法务区召开，省高院副院长吕涛出席会议并讲话。省高院二级高级法官刘义生主持会议。省高院民四庭负责人，青岛中院副院长李焕亭，各市中院、青岛海事法院分管涉外商事海事审判工作的院领导、青岛国际商事法庭负责人等出席会议。

会议深入学习贯彻最高人民法院发布的《关于推进国际商事法庭高质量发展 服务保障高水平对外开放的意见》，全面总结了去年以来全省法院涉外商事海事审判工作取得的经验和成绩，安排部署新形势下全省涉外商事海事审判工作任务。济南中院、青岛中院、青岛海事法院、烟台中院、临沂中院、滨州中院作经验交流发言。会议通报表扬了全省法院涉外商事海事审判优秀案例和组织单位，青岛国际商事法庭3件案例入选优秀案例，青岛中院获评优秀组织单位。

2024年以来，全省法院聚焦“公正与效率”主题，依法平等保护中外当事人合法权益，着力提升涉外商事海事司法公信力，积极服务保障党和国家工作大局，各项工作取得了新成绩。青岛中院积极稳妥办理首批涉外国制裁案件，积极请示汇报，充分运用调解手段，取得良好成效。青岛中院“1+2+3+N”服务“一带一路”建设工作机制入选推进上合示范区建设高水平制度创新成果，青岛国际商事法庭被省政府评为“高效办成一件事”改革暨优化营商环境创新实践优秀案例，青岛国际商事法庭建立的多元化化解数字平台，实现调解、仲裁、法律查明等“一站式”全流程线上服务，一审涉外商事案件调解率45.6%。目前，青岛中院审理的涉外案件占全省47.15%，青岛国际商事法庭充分发挥涉外审判引领作用、示范引领作用，不断提升国际影响力、管辖吸引力、规则引领力。会议强调，加强涉外法治建设是全面依法

治国的必然要求，是推进高水平对外开放、应对外部风险挑战的当务之急，是提升我国国际影响力、感召力、塑造力的重要途径。要从讲政治的高度，深刻洞察涉外司法在防范化解外部重大风险中的重要作用，深入分析研判，准确把握新征程涉外商事海事审判面临的新形势新任务，推进高质量司法，以涉外商事海事审判工作现代化服务保障中国式现代化山东实践行稳致远。

会议要求，要认真落实全省中级人民法院院长会议的部署要求，坚持“干字当头、奋勇争先”，深入推进“三强三优”专项活动，全面推行“1234”闭环运行机制，努力推动涉外商事海事审判工作高质量发展。提高政治站位，确保涉外商事海事审判工作正确的政治方向；围绕中心大局，护航高水平对外开放和海洋强省建设高质量发展；聚焦主责主业，深入实施涉外商事海事审判精品战略；加强专业化建设，努力打造涉外商事海事纠纷解决优选地。

走访企业问需求 精准服务促发展

国曜琴岛(青岛)律所持续开展惠企法律服务

商标、字号、品牌是企业形象、商品质量和信誉的保证，也是企业走向市场、参与竞争的有力武器。今年以来，国曜琴岛(青岛)律师事务所律师惠企法律服务团队主动走进企业，了解企业在商标注册、规范经营等方面的法律需求，把脉企业知识产权保护的重点和难点问题，提供专业服务。

青岛某国际贸易有限公司成立于2023年，主要经营业务为生产销售假睫毛。企业自成立起便高度重视知识产权保护，基于假睫毛产品的特殊性，该企业知识产权以外外观设计专利为主。随着业务的开拓特别是在各大电商平台销量提升，企业对商标的申请也提上日程。国曜琴岛(青岛)律师事务所律师孔凡美律师向企业普及商标相关法律知识，多次与公司负责人耐心沟通，就注册流程等问题作出说明，帮助企业成功获得注册商标。“帮助企业注册成功后，我们还将针对商标的规范使用、商标监测、定期维护等方面为企业持续提供指导，解决企业发展中的难题与困惑，使注册商标真正给企业带来品牌价值。”孔凡美说。

扫码申请 法律服务
12348
青岛市司法局协办

本记者 戴谦
版通讯员 徐义佳 时满鑫 白树文
撰 王丰 傅琳琳 钱莉
稿 郭倩 陈晓彤