

半年解答法律咨询超 12 万件

青岛市上半年公共法律服务大数据出炉 设 70 多个法律援助便民岗

本报 8 月 8 日讯 近日,青岛市公共法律服务中心发布 2025 年上半年公共法律服务大数据,其中 12348 公共法律服务热线解答法律咨询超过 12 万件,“12348 热线+矛盾纠纷化解”成功调解纠纷 1329 件。法律援助累计结案 4237 件,为当事人挽回经济损失和取得经济利益超过 2000 万元。全市设立有 70 多个法律援助便民岗,为市民提供高效法律服务。

2025 年上半年,12348 法律服务热线实现市、区(市)两级公共法律服务资源有效整合,全市 12348 热线共解答咨询 125144 件。其中,西海岸新区解答法律咨询服务 31113 人次,大幅领先其他区市。从人群类别来看,农民群体咨询数量达 13643 件,超过一半。咨询事项类别方面,民事类咨询为 96638 件,占咨询总数的 95.0%,具体为经济合同纠纷和劳动争议咨询数量为 27113 件、23257 件,分列一、二位,两项总和占民事咨询数量的 52.1%。合同纠纷咨询以商品买卖、网络购物、房屋租赁及服务合同纠纷为主。

“12348 热线+矛盾纠纷化解”工作机制上半年共计受理群众调解申请 3304 件,调解成功 1329 件,调解成功率为 40%,达成调解意向标的额为 490 万元。其中,涉企 2884 件,调解成功 1177 件,达成调解意向标的额为 408 万元。在涉企调解申请中,合同纠纷调解案件数量占比 46.52%,占整个调解案件数



青岛市公共法律服务中心。

量的近一半,调解成功率为 41.6%。

上半年,全市法律援助机构共受理法律援助案件 5324 件,全市累计结案 4237 件,结案率 79.58%,累计为群众挽回经济损失或取得经济利益 2250.9 万元。这其中,民事行政案件 1816 件。刑事案件主要以值班律师法律帮助案件为主,累计受理 2086 件。

法律援助民事案件中老年人案件数量环比增长 139%,法律服务需求较

为突出。针对这一情况,市法律援助中心建立“接待优先、受理优待、服务优质”三优服务制度,精准响应老年群体诉求,确保“事事有回应”。

在制度建设方面,12348 热线通过规范服务标准、完善应急处置机制和强化质量监管,实现热线管理的规范化;在机制创新方面,建立 12348 热线与 12345 热线联动响应机制,优化“直办+转办”分类处置模式,推出“三专”“三

办”服务机制,推动服务精细化;在科技赋能方面,研发热线回复管理系统和纠纷化解平台,搭建独立话务系统并开通短信申请热线调解功能,提升热线运行的数字化水平。

为高效化解纠纷,12348 热线创新推出“智能分类推送+一键申请调解”服务模式。系统依托语义识别技术,对劳动报酬、婚姻家庭、邻里纠纷等高频调解案件类型自动识别,推送温馨提示短信,引导企业和群众申请免费热线调解。收到申请后,调解员 24 小时内回访确认需求并完成立案,同步启动“咨询评估-方案制定-调解跟进”全流程服务,推动矛盾纠纷高效化解。自 2025 年 4 月 16 日短信申请热线调解服务开通,2 个多月排查矛盾纠纷 346 件。

为高效提供法律服务,两级劳动仲裁院、司法所、看守所、信访等部门共设立 70 个法律援助便民岗(点),40 家律师所设立法律援助受理点,在工青妇老残等部门建立联络机构,构建完善了市、区(市)、镇(街)、村(居)四级服务网络。与此同时,部分区市在严格执行援助申请“一次性告知、当天办结”的基础上,建立法律援助流动服务站,坚持每月确定 1 天组织律师现场办公服务,为群体答疑解惑。李沧区还研发“码上法律援助”小程序,提升法律服务智慧化水平。

(青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 陈小川)

构建“美食+”消费生态 崂山区文化赋能打造特色餐饮 IP

本报 8 月 8 日讯 今年,崂山区商务局聚焦“扩大内需、提振消费”主题,以消费券精准滴灌为杠杆,以商超场景创新为载体,以餐饮文化融合为特色,构建“政策引导、场景驱动、创新赋能”的消费提振体系,推动商品消费升级、线上消费提升、新型消费培育。

消费券精准发力,激活全领域消费潜能。今年,崂山区统筹财政资金 1800 万元,开展“2025 乐购崂山 悦享生活”系列促消费活动,围绕汽车、餐饮、零售等关键领域,分季度精准发放消费券,构建“政府补贴、企业让利、市场联动”的消费促进机制,实现“小资金撬动大市场”的乘数效应。除季度专项消费券外,建立“月月有活动、季季有亮点”的消费券发放机制,计划后续持续投放餐饮、零售、汽车消费券,实现消费提振全年覆盖。政策设计注重精准滴

灌,针对餐饮消费券,推动传统文化与消费场景融合。汽车消费券联动新能源汽车品牌,引导消费升级。

餐饮消费提质扩容,构建“美食+”消费生态。崂山区商务局依托“美食为媒、文化为魂、体验为本”的理念,打造“山海春宴·味动崂山”等主题餐饮活动,推动餐饮与文旅、非遗深度融合,构建多元消费场景。

文化赋能打造特色餐饮 IP。崂山区推出美食嘉年华活动,汇聚澜亭咖啡、大棚啤酒、羊羊强羊汤、海鲜烧烤、斗川川菜、爱情餐厅等六大特色餐饮品牌,其中“羊羊强羊汤”作为非遗美食代表,现场展示传统熬制技艺,推出“非遗美食体验套餐”,吸引游客沉浸式感受崂山饮食文化;君玥海鲜推出海鲜大咖、大棚烧烤、精酿啤酒、打边炉猪肚鸡等特色业态,联动樱花节、樱桃节等节

庆活动,打造“赏樱花、品海鲜、喝精酿”的春日消费闭环。青岛布可酒店管理有限公司创新推出“崂山融合菜”,将本地海鲜、山珍与各地烹饪技法结合,搭配户外花园下午茶,利用场地优势打造“花园式餐饮”空间,满足游客休闲消费需求。

场景创新激活餐饮消费。“崂山精酿之夏·2025 海东东 72h 精酿漫游”促消费活动,现场客流量超 1.8 万人次,小红书、抖音等媒体曝光量超 150 万次,拉动消费增长 100 万元以上;以“潮玩精酿节·青岛夜未央”为主题,打造“精酿啤酒品鉴、音乐演出、特色美食”的消费场景,营造集文化、旅游、消费于一体的城市盛事。活动旨在推动非遗美食文化和精酿啤酒文化的普及发展,助力打造崂山区特色文化品牌,提升城市活力和影响力。

全域联动拓展消费空间。除核心商圈餐饮活动外,崂山区商务局积极拓展乡村餐饮消费新场景,建立“崂山红”短视频账号矩阵,打造王哥庄街道村书记 IP 形象,在视频号、抖音等多家主流新媒体平台发布视频,宣传推广崂山乡村特产、美景、文化活动,带动农特产品线上销售促进消费。累计发布 40 条原创视频,累计关注量 8000 以上,播放量近 300 万次,点赞量 2 万次以上,评论量及后台咨询留言 2000 余条,视频传播范围广,取得了良好的社会效益。

崂山区商务局将继续围绕“扩大内需”主线,探索“数字消费+绿色消费+服务消费”新路径,打造更多标志性消费场景。

(青岛晚报/观海新闻/掌上青岛首席记者 张译心)

十米车厢演绎城市温度

公交驾驶员连续获赠乘客“感谢礼”

本报 8 月 8 日讯 8 日中午,215 路公交车内上演温情一幕:驾驶员荣霞将行动不便的老人搀扶上车后,老人执意将一袋水果塞到她手中。这已是这位“暖心司机”一周内第二次收到乘客的特别谢礼。

“阿姨,您慢点!”在云南路汶上路车站,荣霞一个箭步冲下车,双手接住老人的购物车。监控画面显示,她先是将购物车抬进车厢,又转身搀扶老人入座,动作轻柔得像对待自家长辈。车辆行驶至西镇站时,老人捧出一袋橘子硬塞给荣霞:“姑娘,你比我家闺女还贴心!”

时间倒回 7 月 29 日。团岛贵州路站台上,82 岁的李女士攥着零食袋不停张望。当 215 路进站时,老人眼睛一亮——这正是常帮她上下车的荣师傅的车。“闺女,这是我自己烤的地瓜干。”原来,腿脚不便的李女士记不清这是第几次被荣霞搀扶,只能用最朴实的方式表达心意。

这位有着 10 年驾龄的公交人,其服务秘诀写在驾驶室便签上:“起步看后视镜,停车想特殊乘客”。据统计,仅今年夏季,她帮扶特殊乘客就有 47 人次。(青岛晚报/观海新闻/掌上青岛 记者 徐美中)

违建苗头“露头就打”

胶州市综合行政执法局拆除 400 余平方米违建厂房

本报 8 月 8 日讯 胶州市综合行政执法局严格执行网格化巡查机制,确保对各类违建苗头和隐患“露头就打、出土就拆、即查即拆”,以此全面赋能城市更新建设工作的提速增效。日前,一处利用夜色掩护,占地 400 余平方米的违建厂房,在执法部门的介入下,最终由当事人通过自拆与助拆相结合的方式顺利拆除。

近日,该局胶莱执法中队在日常巡查时发现,胶莱辖区胶平路一村民正在违规圈地扩建厂房,面积 400 余

平方米,明显是利用夜色掩护“突击”建设。经查,该房屋无审批手续,中队执法队员在联系到当事人后,从普法宣传加劝说引导两方面发力,对违建当事人进行相关条例及配套制度宣讲,进一步明确违建法律责任,告知利害关系。

经执法人员劝说后,违建当事人通过自拆加助拆的方式将违建拆除,违法影响得到及时消除。

(青岛晚报/观海新闻/掌上青岛记者 马丙政 通讯员 蔡冬)