



## 热点聚焦

近4年来，12348热线受理群众调解申请31139件，调解成功12575件

# 青岛市公共法律服务中心打造解纷新格局

青岛市公共法律服务中心近年来积极创新解纷模式、拓展解纷路径，发挥12348热线接话量高、法律需求集中、快捷方便的优势，把12348热线法律咨询过程中遇到的需要调解的矛盾纠纷、法律事项主动流转到公共法律服务中心人民调解委员会进行调解。近4年来，12348热线受理群众调解申请31139件，调解成功12575件，达成调解意向标的额7205万元，为企业群众化解纷争成效显著。

## 构建矛盾纠纷化解体系 预防化解社会矛盾

新模式，整合资源聚合力。青岛市公共法律服务中心充分发挥公共法律服务职能作用，依托12348公共法律服务热线，在全国首创“12348热线+矛盾纠纷化解”新模式，同时整合律师、调解、法律援助、公证、司法鉴定等公共法律服务资源，形成合力，构建起一个反应迅速、协同高效、覆盖全面的矛盾纠纷调处新格局。高效响应，即时调解促和谐。群众在咨询的同时即可办理申请手续，热线调解员在

接到调解申请后，迅速响应，第一时间与当事人沟通，了解矛盾详情，并依据法律法规和调解经验，提出合理的调解方案，一般在3个工作日内即可完成初次调解，90%以上的调解案件可在5个工作日内完成。这种即时响应和高效调解的模式，大大缩短了矛盾解决的周期，有效遏制矛盾升级，将矛盾纠纷化解在萌芽状态。截至目前，通过热线调解已成功化解合同纠纷4581件、拖欠农民工工资纠纷2833件、婚姻家庭纠纷592件，有效减少了双方诉累，节约了司法资源。

## 健全热线调解运行机制 筑牢和谐稳定基石

健全的运行机制是解纷新模式高效运转的基石。青岛市公共法律服务中心坚持多维度发力，为新模式的顺畅运行提供坚实支撑。自主研发管理系统，实现了案件从接收、分配到结案的全程跟踪和记录，起到了规范工作流程、全程辅助管理、数据记录分析的作用。完善配套管理制度，制定12348热线来电分级预警、分类处置、多层次化解制度和调解工作流程、操作规范、评价体系等方面的管理制度，保障调解工作有

效运转。组建专业团队，135人组成专业调解团队，根据每位调解员的专业特长和执业经验等，因事制宜为申请人提供更为精准的调解服务，实现“调有所长”。这种个性化的调解方案，使得调解结果更加符合当事人的期望，提高了调解成功率。

## 促进普法调解有机融合 营造浓厚法治氛围

在调解过程中，青岛市公共法律服务中心始终秉持“普调合一”的理念，将普法宣传教育与矛盾纠纷化解有机融合。专业普法，筑牢法治根基。调解员充分发挥专业优势，向群众普及与纠纷相关的法律法规知识，详细解读法律条文的内涵和适用范围，帮助群众正确理解法律关系，明辨是非曲直，树立起正确的法律意识和法治观念，让法律成为群众维护自身权益的有力武器。德法融合，促进矛盾化解。积极弘扬中华民族以和为贵的传统美德，耐心倾听各方当事人的心声和诉求，充分尊重各方意见，引导当事人通过协商、和解的方式解决矛盾纠纷。将事后的司法裁判转变为事前的预防化解，不仅有效预防和减少了社会矛盾的产生，还

显著提升了公众的法律素养和依法解决纠纷的能力，营造了全社会尊法学法守法用法的良好氛围。

## 完善跟踪回访具体举措 扩大法律服务效能

青岛市公共法律服务中心建立了回访机制，保障调解实效。为巩固调解成果，中心组织热线调解员对已调解案件定期回访，进行案件质量评议和满意度调查，了解达成调解协议的履行情况，及时调整和改进调解工作方式，确保调解效果得到巩固和拓展。

同时，总结推广经验，发挥示范效应。总结和提炼调解过程中的成功案例和经验教训，并通过“青岛公共法律服务”公众号积极推广调解经验和做法，展示调解工作成果和效果，以提升“12348热线+矛盾纠纷化解”的社会知晓率和影响力。

下一步，青岛市公共法律服务中心将继续坚持以人民为中心的发展思想，不断加强队伍建设、优化服务流程、提升服务质量、深化法治宣传与教育普及等工作，为构建和谐社会作出新的更大贡献。

## 法苑速递

## 力促司法清朗法官清廉 青岛中院持续推动纪律教育常态化长效化

为进一步加强新时代清廉法院建设，持续巩固主题教育和党纪学习教育成果，开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，青岛市中级人民法院会同驻院纪检监察组，组织开展系列活动，不断推进清廉法院建设向纵深发展。

压实责任“督”廉。坚决扛牢全面从严治党主体责任，组织召开2025年度党风廉政建设工作会议，对纵深推进党风廉政建设和反腐败工作进行安排部署。紧紧抓住“责任”二字，督促领导班子成员认真履行“一岗双责”，各部门主要负责同志发挥好直接教育监督管理职能，真正做到知责、担责、履责，把管党治党责任落到实处，把“严”的主基调传导到基层末梢。

专题党课“讲”廉。利用“主题党日”“三会一课”等形式，班子成员带头，各支部书记跟进，率先学廉、现身说廉，为所属支部党员干部讲廉政专题党课，常态化开展党纪学习教育，引导党员干部严以修身、严以用权、严以律己，自觉在强化党性、严实作风、遵规守纪上当先锋、作表率。分层分级开展廉政谈话，形成“班子带动支部、支部带动党员、党员带动群众”的综合效应。

以案为鉴“警”廉。利用专题廉政教育党课形式，邀请驻院纪检监察组组长，聚焦重点岗位廉政风险点，结合近年来司法系统发生的违纪违法典型案例，从“四观失守”等方面剖析腐败问题产生的根源，督促汲取教训，举一反三、警钟长鸣，真正做到知敬畏、存戒惧、守底线。

专项整治“促”廉。坚持系统思维和问题导向，强化与驻院纪检监察组协同联动，组成专项监督检查组，采取“四不两直”方式，下沉全市法院立案室、信访等窗口单位及周边区域，紧盯违规吃喝、违规收送礼品礼金、公车私用等违反中央八项规定精神的问题，开展滚动式监督检查，发现问题、形成震慑。对苗头性、倾向性问题，精准运用“第一种形态”，及时谈话提醒，抓早抓小、防微杜渐。

做好结合“践”廉。结合“深化提升年”工作安排，青岛国际商事法庭组织开展“明党纪、强作风、护营商”主题党日暨党风廉政教育专题党课活动，审管办、立案一庭、司法技术管理处和司法技术中心等党支部组织开展“严守纪律、砥砺作风、勇开新局”廉政专题党课活动，以此为契机，把纪律作风建设融入日常工作中，为青岛改革发展和社会稳定大局提供坚强司法保障。

## 为大局服务 为人民司法

### 即墨法院举办精品案例讲评会

即墨法院日前举办“为大局服务 为人民司法”精品案例讲评会。青岛中院党组成员、副院长陈显江，即墨区委常委、政法委书记郭树升等出席讲评会。即墨法院党组书记、院长陈刚致辞。

讲评会分“为大局服务”“为人民司法”两个篇章。上篇“为大局服务”，5组讲述人精彩演绎了《要治罪更要治理》《借卡获利的致命诱惑》《从一判两伤 到一调双赢》《一起行政诉讼案件背后的温度与尺度》《府院携手聚合力 联动共建促通透》等案例故事，讲述了即墨法院护航绿色发展、严厉打击电信网络诈骗、寻求涉企案件“最优解”、优化法治营商环境、监督支持依法行政以及府院联动助力城市更新建设的真实案例。

下篇“为人民司法”，5组讲述人通过情景剧、柳腔表演、讲述等形式，生动呈现了《一站式诉讼服务工作站巧解继承案》《社区里的“云法庭”》《逆寒流而“执”护万家温暖》《聚焦物业“小案件”守护幸福“大民生”》《用心的我 为新的你》等案例故事，再现了即墨法院干警坚持和发展新时代“枫桥经验”、以“互联网+社区”一站式诉讼服务工作站实现纠纷就地实质化解，延伸司法服务、以执行解决居民冬季取暖难题，妥善化解物业服务合同纠纷、助力提升社会治理效能，坚持“教育、感化、挽救”方针办理未成年犯罪案件、做实“双向保护”守护未成年人健康成长，用心用情为群众办实事、解难题，以“有解思维”强化民生权益司法保障的暖心故事和有力举措。

讲评会精彩纷呈，现场气氛热烈。两位特邀嘉宾——全国人大代表、中国地质调查局青岛海洋地质研究所副所长印萍，山东大学法学院民商法研究所所长、教授、博士生导师张平华围绕案例故事进行了精彩点评。

扫码关注 申请法律援助

法律服务专线

12348

青岛市司法局协办

## 办案故事

## 黄岛区检察院 协调治理河污

水质清澈、水草茂盛、鱼翔浅底……青岛西海岸新区某工业园区内4条过境河道周边，呈现出一片生机盎然景象，工业园区内的项目也正在紧锣密鼓推进。就在一年多前，这里还是另一番景象。

2023年底，黄岛区检察院获悉，该工业园区周边4条过境河道存在污染。检察院立即派员赶赴现场。经走访确认，4条河道严重影响园区内生态环境。该工业园区承担着招商引资重点项目，且项目启用在即，检察院立即针对河道治理问题成立了工作专班。调查取证监测后发现，涉案河流水质均超出《地表水环境质量标准》要求的五类地表水排放标准。

黄岛区检察院经多方调研，决定推动实现污染源联查联治。2024年1月，该院初步拟定了溯源排查分工方案，并邀请城镇排水主管部门、环保部门、属地街道等相关部门召开座谈会，与会单位共同确定了溯源排查的详细分工方案，共排查雨污管道混同等污染点位27处。为高效推动联合整治，该院启动了公益诉讼诉前磋商程序，邀请各相关部门召开磋商会议，细化治理方案，积极控源截污、清淤活水，并全程跟踪督办。

2024年底，排查出的27处污染点位均治理完毕，工业园区内4条河道上下游沿线生态环境明显好转，水质也得到了改善，招商引资项目建设得以如期顺利推进。为巩固办案质效，检察机关邀请了市、区两级人大代表和行政主管部门开展“回头看”活动，通过实地查看、案情解说、对比治理前后实景图等形式，详细展现了治理过程，受到代表们一致好评。

“为推动实现长效治理，我们依托‘河长湖长湾长+检察长’‘府检联动’等工作机制，会同相关部门建立了区域协作、研判预警、常态化巡查、控污治污等机制，变‘分域治水’为‘全域治水’，努力以更高质量检察履责服务美丽生态建设。”黄岛区检察院检察长张连杰表示。

## 政法一线



## 平度法院刚柔并济促执行 被执行人从“玩失踪”到“主动腾退”

判决生效之日起三十日内将涉案房屋的最西一间以及对应院落腾出并交付给董甲、董乙。判决生效后，二被告拒不履行义务，董甲、董乙遂向平度法院申请强制执行。

案件执行过程中，被执行人三番两次故意规避执行。经公安机关协助，执行法官查询到被执行人活动轨迹，发现被执行人宗丙名下车牌曾在涉案房屋附近出现。执行法官于次日凌晨5点到达宗丙家中，向其出示并宣读预拘留通知书，严肃告知其拒不配合法院执行的法律后果，最终依法将其拘传至执行局。

此时宗丙仍拒不腾退房屋，并拒绝提供宗丙的联系方式和下落。执行法官一方面严正释明拒执的法律后果，另一方面，耐心倾听其诉求，释法明理，并承诺依法保障其合法权益。经过一个多小时的沟通，宗丙表示，涉案房屋院内，有其新建的偏房一间，应归其所有。法院立即协调申请执行人，申请执行人表示认可新建偏房归宗丙所有。达成一致意见后，被执行人表示自愿腾退涉案房屋，于当日将该房屋以及对应院落顺利交给申请执行人，案件顺利执行完毕。

## 提升诉讼服务规范化水平

# 城阳法院、司法局多措推广“两状”示范文本

为深入践行司法为民理念，提升诉讼服务规范化水平，城阳区法院多措并举，加快推进民事案件起诉状、答辩状示范文本推广应用工作，为群众提供更加便捷、高效的诉讼服务。

为确保当事人能够准确、规范地填写“两状”，城阳区法院在诉讼大厅显著位置张贴“两状”示范文本下载指南。同时在诉讼大厅电子屏幕循环播放“两状”使用指引，在导诉台放置“两状”示范文本纸质版供当事人手写，并安排专人指导。面向老年人等特殊困难群体提供诉讼咨询和代写起诉状服务，对现场立案的律师，工作人员积极宣传推广示范文本，倡导律师发

作为例，讲解起诉状、答辩状示范文本的填写要点和注意事项，指导熟练掌握示范文本结构和要点。

结合“法官在你身边”栏目，城阳区法院立案庭法官带着物业服务合同纠纷“两状”文本走进城阳区物业管理商会，举办物业服务合同纠纷化解主题座谈，向商会工作人员及物业公司代表发放“两状”宣传手册，法官现场介绍了示范文本在明确当事人送达方式、加快争议焦点归纳、提高案件办理质效、发挥行业治理示范效应等方面的重要作用，让物业工作者切实体会到示范文本的便利。

## 凝聚府院联动合力 实质化解行政争议

# 莱西市行政争议调处中心揭牌成立

市法院、检察院、公安局要落实好莱西市委“提质增效”部署要求，以调处中心的设立为契机，推动完善“党委领导、政府主导、多方参与、司法推动、法治保障”的社会治理格局，推进政治与业务深度融合；发挥行政争议调处中心的专业优势，构建多元解纷全新格局；发挥行政争议调处中心“分流器”“减压阀”作用，激发实质解纷最大效能，为群众提供更加高效便捷的纠纷解决途径。

刘英表示，莱西市行政争议调处中心是莱西法院积极探索“枫桥经验”落地落实的生动实践，也是服务基层社会治理、优化法治化营商环境的务实举措，有助于进一步完善矛盾纠纷多元化解机制，提升依法行政的能力和水平。莱西

优势互补、信息互通、资源共享，实现行政争议的源头预防、化解，必将成为沟通群众与行政机关的重要桥梁，更加便捷、高效地解决行政争议。

莱西市行政争议调处中心是莱西市行政争议审前和解中心“升级版”，进一步整合诉前调解、法律监督、执法保障等资源，构建立体化调解模式，主要负责对行政赔偿、补偿以及行政机关行使法律法规规定的自由裁量权的案件进行调解，通过构建“筛查—委派—调处—诉讼”全链条机制，从源头上预防行政争议的产生与激化，推动行政争议由“事后处置”向“事前预防”转变，力求做到案结事了政通人和。

## 防止误入青春“弯路” 崂山区检察院走进校园举行法律讲座

日前，崂山区检察院“青葵·未检”团队来到崂山区实验初级中学，为学生们送上一堂法律讲座。

“同学们，你们知道什么是专门学校吗？”“专门学校是专门教育和矫治有严重不良行为或触犯法律的未成年人的学校。”检察官通过对专门学校的介绍，提醒学生们时刻约束自己，克制不良行为。同时，干警结合校园生活实际，用鲜活的案例提醒同学们警惕“贪心的坑”“冲动的坑”：如年仅16岁的小方因犯盗窃罪被公安机关抓获；中学生小夏抢劫他人财物被判处一年六个月有期徒刑；小王因冲动殴打同学触犯故意伤害罪；小丁和小魏相约斗殴，因涉嫌聚众斗殴罪被判处刑罚……通过这些案例，学生们深刻认识到一时的贪心冲动会引起严重的法律后果，学会如何在生活中预防此类违法行为。

## 法律服务

## 法苑速递

## 力促司法清朗法官清廉 青岛中院持续推动纪律教育常态化长效化

为进一步加强新时代清廉法院建设，持续巩固主题教育和党纪学习教育成果，开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，青岛市中级人民法院会同驻院纪检监察组，组织开展系列活动，不断推进清廉法院建设向纵深发展。

压实责任“督”廉。坚决扛牢全面从严治党主体责任，组织召开2025年度党风廉政建设工作会议，对纵深推进党风廉政建设和反腐败工作进行安排部署。紧紧抓住“责任”二字，督促领导班子成员认真履行“一岗双责”，各部门主要负责同志发挥好直接教育监督管理职能，真正做到知责、担责、履责，把管党治党责任落到实处，把“严”的主基调传导到基层末梢。

专题党课“讲”廉。利用“主题党日”“三会一课”等形式，班子成员带头，各支部书记跟进，率先学廉、现身说廉，为所属支部党员干部讲廉政专题党课，常态化开展党纪学习教育，引导党员干部严以修身、严以用权、严以律己，自觉在强化党性、严实作风、遵规守纪上当先锋、作表率。分层分级开展廉政谈话，形成“班子带动支部、支部带动党员、党员带动群众”的综合效应。

以案为鉴“警”廉。利用专题廉政教育党课形式，邀请驻院纪检监察组组长，聚焦重点岗位廉政风险点，结合近年来司法系统发生的违纪违法典型案例，从“四观失守”等方面剖析腐败问题产生的根源，督促汲取教训，举一反三、警钟长鸣，真正做到知敬畏、存戒惧、守底线。

专项整治“促”廉。坚持系统思维和问题导向，强化与驻院纪检监察组协同联动，组成专项监督检查组，采取“四不两直”方式，下沉全市法院立案室、信访等窗口单位及周边区域，紧盯违规吃喝、违规收送礼品礼金、公车私用等违反中央八项规定精神的问题，开展滚动式监督检查，发现问题、形成震慑。对苗头性、倾向性问题，精准运用“第一种形态”，及时谈话提醒，抓早抓小、防微杜渐。

做好结合“践”廉。结合“深化提升年”工作安排，青岛国际商事法庭组织开展“明党纪、强作风、护营商”主题党日暨党风廉政教育专题党课活动，审管办、立案一庭、司法技术管理处和司法技术中心等党支部组织开展“严守纪律、砥砺作风、勇开新局”廉政专题党课活动，以此为契机，把纪律作风建设融入日常工作中，为青岛改革发展和社会稳定大局提供坚强司法保障。

## 为大局服务 为人民司法

### 即墨法院举办精品案例讲评会

即墨法院日前举办“为大局服务 为人民司法”精品案例讲评会。青岛中院党组成员、副院长陈显江，即墨区委常委、政法委书记郭树升等出席讲评会。即墨法院党组书记、院长陈刚致辞。

讲评会分“为大局服务”“为人民司法”两个篇章。上篇“为大局服务”，5组讲述人精彩演绎了《要治罪更要治理》《借卡获利的致命诱惑》《从一判两伤 到一调双赢》《一起行政诉讼案件背后的温度与尺度》《府院携手聚合力 联动共建促通透》等案例故事，讲述了即墨法院护航绿色发展、严厉打击电信网络诈骗、寻求涉企案件“最优解”、优化法治营商环境、监督支持依法行政以及府院联动助力城市更新建设的真实案例。

下篇“为人民司法”，5组讲述人通过情景剧、柳腔表演、讲述等形式，生动呈现了《一站式诉讼服务工作站巧解继承案》《社区里的“云法庭”》《逆寒流而“执”护万家温暖》《聚焦物业“小案件”守护幸福“大民生”》《用心的我 为新的你》等案例故事，再现了即墨法院干警坚持和发展新时代“枫桥经验”、以“互联网+社区”一站式诉讼服务工作站实现纠纷就地实质化解，延伸司法服务、以执行解决居民冬季取暖难题，妥善化解物业服务合同纠纷、助力提升社会治理效能，坚持“教育、感化、挽救”方针办理未成年犯罪案件、做实“双向保护”守护未成年人健康成长，用心用情为群众办实事、解难题，以“有解思维”强化民生权益司法保障的暖心故事和有力举措。

讲评会精彩纷呈，现场气氛热烈。两位特邀嘉宾——全国人大代表、中国地质调查局青岛海洋地质研究所副所长印萍，山东大学法学院民商法研究所所长、教授、博士生导师张平华围绕案例故事进行了精彩点评。

扫码关注 申请法律援助

法律服务专线

12348

青岛市司法局协办

本