

湖南12338 热线 十周年

10年接听来电 11万余个

“暖心线”为她们架起维权“连心桥”

今日女报 / 凤网首席记者 李立

办公桌上的电话铃声响起，湘西土家族苗族自治州妇联权益部工作的四级调研员向艳红接起电话，电话那头，是家住花垣县的龙女士，她反映自己从去年以来，一直遭受丈夫的严重家暴。意识到事态严重，向艳红一边安抚龙女士的情绪，一边认真倾听她的诉求，耐心解答她的疑问，并邀请法律志愿者提供专业解答。把情况记录清楚后，向艳红赶紧联系花垣县妇联，将其交办跟进。

向艳红桌上的这部电话，就是妇联维权热线12338，这条热线能为女性免费提供法律、政策、健康、心理咨询和侵权投诉等服务，通过这条热线，能及时受理妇女群众的投诉和求助，为有困难的妇女答疑解惑。

10年前，12338这串数字被定格为湖南妇女维权公益服务热线，这是妇女儿童维权工作的一大盛事。10年后，还是12338这串数字，在三湘大地上已经成为家喻户晓、为妇女儿童排忧解难的暖心品牌。开通10年来，12338成为了一个针对妇女儿童的综合公益性援助和服务平台，共接听来电11万余个，提供面询服务逾千人次。今日女报/凤网融媒体中心推出“湖南12338热线十周年”特别报道，带您了解这条暖心热线背后的，一桩桩一件件为妇女群众办实事、解难题的温情故事。



扫一扫，看更多专题内容

妇女有困难打12338，
总会有人帮助你

2011年1月17日，湖南省妇联召开第十一届三次执委（扩大）会议，时任省党委副书记梅克保、时任省妇联主席肖百灵等领导共同开启12338妇女维权公益服务热线。

在12338妇女维权公益服务热线开启仪式上，梅克保对12338热线作为妇联组织维权工作的新方式和新品牌即将发挥的效能，寄予厚望。

“维护妇女权益是妇联组织的基本职能。党和政府为落实男女平等基本国策、维护妇女权益提供了坚实的法律和制度保障，使维护妇女权益有依据、有渠道、有力量、有措施。”在开启仪式上，梅克保强调，要从促进社会主义和谐社会建设这个高度充分认识妇女维权工作的重要意义，把维护妇女权益与妇女就业、卫生保健、医疗救助、精神文明建设等促进妇女发展的各项工作结合起来，切实增强维权工作的实效性。

设立12338热线，是想让广大女性遇到侵权行为，需要进行法律、心理等咨询时，不用出门，只需一个电话，就可以反映情况，获得帮助。通过热线的方式为广大有需求的女性提供法律、政策、心理、社工、健康、就业信息等咨询服务，接受侵权投诉，化解矛盾纠纷。

此前，全国妇联已开通12338妇女维权服务热线。开通之初，时任全国妇联副主席、书记处书记莫文秀认为，全面开通妇联维权热线电话，可以充分发挥维权热线的高速信息化作用，促进妇联维权工作全面开展，为维护社会稳定和促进经济社会发展服务。

“12338是由全国妇联设立的全国统一号码、统一规范的妇女维权热线。目前，国家、省、市、县（区）四级都开通了12338热线。有些地区根据公共服务运行新模式的要求，将12338和其他如价格监督、食品药品监督、旅游投诉、青少年维权等政务热线都整合并入市长热线12345，有些地区还是妇联组织专线专人。但不管妇女群众身在哪里，只要拨通这个12338号码，就有人为你解答法律、婚姻、家庭、心理、教育等方面的咨询，同时，遇到侵犯妇女儿童合法权益的案件，也可拨打这个电话进行投诉。”



湖南省妇联主席姜欣（左）向两名“戈谢病”患者的母亲了解情况。

湖南省妇联权益部部长罗琮告诉今日女报/凤网记者。

打工摔伤无故被辞退，
12338帮她维权

湖南12338热线开通至今，为广大妇女提供了电、信、访、网多渠道的求助机制，使妇女维权工作实现了热线、实体、微信全覆盖的妇女维权服务模式，完善了上下联动、全方位受理的妇联维权工作机制，把服务的手臂直接延伸到了基层最广泛的妇女群众之中，为家家幸福安康工程和平安湖南的建设，发挥了重要作用。

2012年9月的一天，怀化市溆浦县一名在长沙务工的妇女王素芳拨通了12338热线电话。在电话中，王素芳反映自己在长沙务工期间受工伤，但用工方不仅未给予治疗，反而将她辞退，并且未发工资，希望妇联能够帮她维权。

家住怀化市溆浦县沿溪乡黄土坎村一组的王素芳家庭十分贫困，丈夫有残疾，有两个正读书的孩子要抚养。从2011年11月起，她在长沙市开福区一家家菜馆工作。2012年5月6日晚，她在上班工作期间由于地面湿滑摔倒，造成右手桡骨粉碎性骨折。

受伤后，家菜馆老板娘只带王素芳到医院进行了简单的包扎治疗，不仅未遵医嘱让王素芳住院，还强行让她带伤工作，且一直不愿意支付相关的治疗费用。有伤在身的王素芳工作时动作缓慢，家菜馆在没有完全支付工资的情况下就将她辞退，她的右手也几近残废。

王素芳要求家菜馆进行工伤赔偿、补发未发放的工资，但

遭到家菜馆拒绝。

在充分了解情况后，妇联指派了湖南英萃律师事务所尹兰英律师作为法律援助律师承办此案，在尹兰英的不懈努力和王素芳的积极配合下，历时两年多，最终案件获得胜诉，王素芳获得了工伤及相关赔偿。开福区人事劳动争议仲裁委员会裁决家菜馆向王素芳支付双倍工资、工伤待遇、后续治疗费、失业保险待遇损失等，共计人民币97779元。

长期遭受家庭暴力，
12338帮她走出苦海

从各地妇联的数据来看，陷入家庭暴力困境中妇女的求助，是12338热线中出现得最多的求助。

家住郴州市北湖区的妇女廖某长期遭受丈夫廖某辉的恐吓、威胁和暴力，她一直都是隐忍，哪怕是自己的右眼都已被廖某辉打伤。2016年3月12日，廖某辉在马路上强行拖行廖某百余米，使其右脚受伤无法行走，在马路上瘫坐3小时。2016年3月21日，廖某鼓起勇气，拨通12338热线向妇联寻求帮助。

当地妇联干部接到电话后，对此案高度重视，首先详细询问了廖某情况，鼓励廖某说出受害经过，妇联干部还对廖某遭受家暴的危险性进行了评估，结果为高度危险。并引导廖某认真学习了《反家庭暴力法》等相关法律，鼓励廖某要报警并告知廖某如何收集和固定证据。

随后，妇联立即启动妇女维权救助程序，第一时间和当

地派出所联系，并为廖某办理了法律援助，到北湖区法院立案。收到应诉通知的廖某辉坚决表示不同意，一再通过电话及短信方式对廖某及其亲属进行骚扰、谩骂和侮辱威胁，并扬言：“你绝情我无义，我要你死得好看”。

2016年4月9日晚，廖某辉将廖某父母家的门、窗砸坏。有了妇联组织的帮助，廖某这次和以往不一样，不再忍气吞声，她当即报警。民警在第一时间赶赴现场，做好了相关记录取证。

为了防止廖某辉再度伤害廖某，北湖区妇联干部陪同廖某到区法院请求申请人身保护令，随后，北湖区法院依法作出人身保护令的裁定。法官将裁定书送达至被申请人廖某辉手中，并向他说明《反家庭暴力法》的相关规定和违反人身保护令的法律责任。经过法官耐心细致的释法明理，廖某辉表示将好好学习法律，不再骚扰、恐吓、谩骂及侮辱廖某。妇联还为廖某提供了公益心理疏导服务，帮助其走出心理阴影。

2016年6月8日，两人在北湖区法院协议离婚。终于拿到离婚协议书的廖某，泪流满面。当地妇联还以此案为契机联合郴州电视台播出了反家暴专题栏目，廖某现身诉说自己结婚以来遭受家暴的心理历程，在社会上引起了强烈反响。三个月后，妇联对其回访，廖某表示现在自己已经找到一份新的工作，前夫也没有再来骚扰自己，感觉心情和生活越来越好。