

编者按

1953年，湖南省民主妇联正式成立；2023年，湖南省妇联成立70周年。

为全面展现党领导下的湖南妇女工作取得的辉煌成就，回顾湖南妇联组织发展的光辉岁月，激励新时代妇联人不忘初心、牢记使命、砥砺前行，湖南省妇联、今日女报/凤网融媒体中心推出“七十芳华正青春——湖南省妇联成立70周年”专栏报道及VR云展厅，全景式、多维度、立体化讲述湖南省妇联70年发展历程，生动展现一代又一代妇联人用丹心和汗水浇灌妇女事业之树，书写无限忠诚、接续奋斗的壮丽篇章。

1953-2023 ⑫

一条12338维权热线，解湖南妇女儿童忧心事

整理：今日女报/凤网 记者 张伊人

【大事记】

2005年3月，全国妇联开通了全国统一号码、统一规范的妇女维权热线——“12338”妇女维权公益服务热线。

2010年10月，全国妇联与中国移动、中国联通、中国电信集团公司联合下发了《关于加强12338妇女维权公益服务热线建设的通知》，要求各级妇联与电信运营商建立沟通协调机制，在全国县（区）以上妇联全部开通热线。

2011年1月17日，湖南省妇联第十一届三次执委（扩大）会议在长沙召开，正式启动12338潇湘女性热线。

【故事汇】

2023年7月31日，由长沙市妇联发起，长沙、株洲、湘潭三市妇联共同主办的“12338帮她帮到家”长株潭12338妇女维权公益服务热线宣传周启动仪式在长沙举行。来自长株潭三市的妇女代表齐聚一堂，围绕妇女维权工作进行交流讨论，谈感想、提建议、出实招，共同探究妇女维权工作发展的新方向。

这些年，“12338”不仅是一个公益维权热线的号码，更是湖南3000多万妇女的“娘家的底气”——妇女维权、家庭教育、婚姻咨询……一个电话，足不出户也能获得帮助、解决问题。

然而，湖南12338妇女维权公益服务热线从何而来？

2011年1月17日，湖南省妇联第十一届三次执委（扩大）会议在长沙召开，时任省委副书记梅克保、时任省妇联主席肖百灵等共同宣布：“一条为湖南省广大妇女群众提供法律、政策、心理、社工、健康等咨询，受理侵权投诉，化解矛盾纠纷的公益服务专用热线‘12338’在湖南省、市、县三级同步开通。”

如今，12338公益维权热线已开通12年，共接听来电超11万个，提供面询服务逾千人次，已经在三湘大地上成为家喻户晓、为妇女儿童排忧解难的暖心品牌。

一个电话，让“被负债”妇女摆脱债务

2009年2月，已与丈夫离婚两年的妇女喻晴忽然接到法院的传票——原告袁某向法院起诉喻晴和她的前夫胡某，要求偿还120万元借款。经审理，法院判处胡某偿还借款120万元本金及利息，因借款发生在胡某与喻晴婚姻关系存续期间，喻晴承担连带偿还责任。

自己不知情，为何夫妻还？2014年，喻晴拨打12338热线，向长沙市妇联求助。

长沙市妇联指定两名律师为喻晴提供法律援助，湖南省妇联联合法院、检察院、律师、

市妇联等方面召开了夫妻共同债务案件研讨会，积极推进夫妻共同债务案件的维权工作。

律师多次与喻晴沟通，她表示自己在2007年就与丈夫离婚，不知道这笔120万元债务。而原审被告胡某也陈述该笔借款系原审另一被告用于工程向原告借款16万元后利息累计成120万元。原审原告袁某要挟胡某写下120万元的借条，借贷关系未真实发生。

法援律师向法院申请再审。法院院长将该再审申请提交审判委员会讨论，审委会认为，原判决认定的基本事实缺

乏证据证明，应予再审。

2014年6月，该案经再审认定，原判决中的欠款不能以《关于适用〈婚姻法〉若干问题的解释（二）》第二十四条规定认定夫妻共同债务，是否为夫妻共同债务的举证责任不能完全分配给债务人的配偶一方，且经过审理，现有证据无法认定双方当事人是否存在真实的借贷关系，袁某也没有提供任何证据证明胡某借款用于了家庭生活，最终，法院驳回了原审原告袁某要求喻晴承担责任的请求。

一次维权，帮9岁孩子父亲索回12.8万

2021年6月，株洲男子刘亮的新房将要收尾，却在结付工程款时发现16万元银行存款不见了。他很快在查阅银行流水时发现不对劲——短短5天时间，其银行卡上的钱款支出记录竟多达39笔，金额少则55元，多则上万元，汇款“目的地”是某网络科技有限公司，再一细问，他才发现，这些钱竟是被9岁儿子刘鑫花掉了。

2013年，刘亮和妻子离婚，父子俩相依为命。不料一场车祸让他无法长时间干重体力活。好不容易获得一笔拆迁补偿款，刘亮张罗着给儿子建新房，再留一部分钱用于治病。

2021年年初，因病情加重，刘亮住院治疗。其间，儿子刘鑫提出，有很多作业需要在手机上完成，刘亮没多想，就告知了手机开机密码和微信支付密码，却没想到儿子偷偷玩游戏，还多次充值。

焦虑、烦闷、慌张……反复挣扎在负面情绪之中的刘亮两度中风住院。

急需支付医疗费款的刘亮让儿子拨通了12338热线。“阿姨，请您帮帮我，我爸爸快不行了……”得知情况后，株洲市妇联立即为刘亮指派了长期在妇联开展公益法律咨询的北京市隆安（株洲）律师事务所律师桂露云介入，免费代理维权。

了解案件情况后，桂露云很快着手整理了游戏充值的相关证据共400余条，与游戏公



刘亮（中）为株洲市妇联送来锦旗。

司进行沟通。

该案件在株洲市天元区人民法院成功立案。但桂露云知道，刘亮反复发作的病情容不得更多的等待。为此，她多次与游戏公司沟通，并将刘亮的病情反馈给对方，说明情况严重性，督促公司尽快退款。

最终，在律师的沟通和坚持下，游戏公司答应通过特批程序，退款80%，即12.8万元。而这种退款比例，在全国类似案件中非常少见。

2021年11月，12.8万元退款顺利回到刘亮的银行账户里。然而，株洲市妇联对刘亮一家的爱心接力，仍在继续——针对刘亮家庭的特殊情况，市妇联积极制定帮扶计划，帮助摆脱家庭困境。时任市妇联党组成员、副主席罗玉珍，全国三八红旗手、国家二级心理咨询师马丽华，以及基层妇联负责人也上门慰问，并为刘鑫开展

心理帮扶。这些“妇联妈妈”与刘鑫结对，在其成长过程中给予陪伴关爱，帮助他健康成长。

如今，12338公益维权热线已开通12年。2023年7月14日，湖南省妇联召开贯彻落实主题教育整改要求，推进“12338妇女维权公益服务热线建设有待进一步加强”专项整治工作调度会，全省14个市州妇联主席、分管维权副主席、权益部负责人等50余人参加会议。会上，省妇联党组书记、主席黄芳传达了全国妇联主题教育专项整治工作推进会会议精神。副主席周荣对下一步工作进行了部署，提出要加强对热线接听员的培训，建立完善12338热线知识库，加强热线宣传推广，提高热线服务质量和水平，优化妇女群众拨打热线体验，稳扎稳打抓好12338热线整治工作。

（为保护隐私，案例当事人皆为化名）



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

一条热线，为遭受家暴的妇女撑腰

恐吓、威胁、拳脚相加……当右眼被丈夫王辉重拳打伤的那一刻，陈琳再也忍不了了。不堪折磨的她鼓起勇气拨通了12338公益维权热线，向妇联寻求帮助。

这是发生在郴州的真实案例。接到电话的当地妇联干部高度重视，鼓励陈琳说出受害经过，并对她遭受家暴的危险性进行了评估，评估结果为“高度危险”；同时，又引导她认真学习了《中华人民共和国反家庭暴力法》等相关法律，鼓励她报警并告知她如何收集和固定证据。随后，妇联启动妇女维权救助程序，第一时间联系当地派出所，并为其办理了法律援助，到法院立案。

收到应诉通知的王辉并没有意识到严重性，多次通过电话及短信方式对陈琳及其亲属进行骚扰、侮辱和威胁，这次陈琳的反应和以往大不一样，她不再忍气吞声，而

是当即报警。民警在第一时间赶赴现场，做好了相关记录取证。

为了防止王辉再次伤害陈琳，妇联干部陪同她到法院请求申请“人身安全保护令”。法院依法作出人身安全保护令的裁定，法官也将裁定书送达王辉手中，并向他说明《反家庭暴力法》的相关规定和违反人身安全保护令的法律责任。

经过法官耐心细致的释法明理，王辉态度大变，表示将好好学习法律，不再骚扰、恐吓及辱骂陈琳及其亲属。不久后，两人在法院协议离婚，成功离婚的陈琳泪流满面。当地妇联以此案例为契机，联合电视台播出了反家暴专题栏目，在社会上引起了强烈反响。

三个月后，当地妇联回访，陈琳告知已经找到新的工作，前夫也没有再来骚扰自己，她的心情和生活也变得越来越好。