

# “12338”开通7年鲜有人知

## 妇女维权热线难打通,缺少专职接线员

□本报记者 李楠楠  
qlwblnn@vip.163.com

您知道烟台市妇联妇女儿童维权公益服务热线的号码吗?答案是12338。可是,很少有市民知道这个热线的存在。即便知道,想打通也很不容易,不是占线就是忙音。而不少妇联工作人员也坦言,他们都是兼职接话员,很多问题解决不了,遇到大事最好还是拨打110。

### 拨了10个电话 9个打不通

3月7日,记者拨打了烟台市妇联妇女儿童维权公益服务热线12338,结果一共拨打了10个电话,就一个能拨通,其他的不是占线就是忙音或者是暂时无法接通。

“欢迎拨打12338妇女维权热线,市妇联请按1,县市区妇联请按2。”7日上午9点05分,记者拨打了12338热线,按照语音提示按2,“芝罘区妇联请按1,福山区……”随即,记者按下1键,选择芝罘区妇联。“对不起,线路正忙,请稍后再拨。”

9点12分,记者继续拨打,按照语音提示选择莱山区妇联,“线路正忙。”随后一阵忙音。

9点17分,记者按下5,选择海阳市妇联,长时间忙音;接下来,记者先后拨打了栖霞、龙口、招远、开发区、高新区等地区维权热线,均长时间无人接听或是忙音。唯一能接通的是蓬莱市妇联,电话那边声音嘈杂,工作人员说,“我现在正在外面参加活动,回头再联系。”随后挂断了电话。

14点57分,记者再次拨打12338,选择市妇联,“对不起,线路正忙,请稍后再拨。”

### 热线开通7年 鲜有人知道

曾有媒体报道,全国联网的“12338”妇女维权公益服务热线2006年1月在烟台市妇联开通。那么开通7年,有多少人知道这个热线呢?3月7日中午,在市区南大街,记者随机采访了20名已婚女士,无人知道12338是什么热线。“有点像12315,是个热线电话吧?”现场一位王女士说,现在热线太多,我就记住110、119、120,其他的知道的很少。

“这并不稀奇,如果我不是做义工来妇联接听这个热线,我也不知道原来还有12338妇女维权热线。”7日上午,在烟台市妇联接听“妇女儿童公益服务热线”的律师邓玉萍说,“今天上就接听了两个电话,有时候一天也没有来电。”

邓律师说,来接听热线的人都是慈善总会的义工,都是来自法律、心理等专业的从业者。“我2006年加入义工后就到这里服务,接电话也就是解答一些问题,提供一点建议。”

记者了解,按照要求,每次接听电话,工作人员都会在专门的记录本上作好记录。记者看到,桌上的热线记录本上,这几天一共记录了不过五六条。

### 大事解决不了 建议拨打110

“现在妇女过来维权的,一年也就20多起,其中大部分都是当事人到妇联来,很少有打电话的。”牟平区妇联办公室的工作人员赵善文说,“可能是觉得电话里说不清楚吧。”

赵善文说,现在维权的事件少了很多。2005年的时候一年大概有七八十起,到了2007年就减少到三四十起。现在,一年也就20多起。

“我们这边多点,一年大概能有70多起,不到五分之一是打电话来维权的。”莱阳市妇联的一位工作人员说,主要都是家庭纠纷,妇联也就是起个调解作用,很多事情,我们都解决不了。遇到一些办不了的问题,一般会转给其他部门。

“我们妇联人手很少,我们都是兼职接线员,毕竟不是很专业。”一位县市区妇联的工作人员说,“一般的家暴事件,我们也只能劝导一下,一旦真遇到严重的家暴事件,我们还是建议拨打110,这样有出警记录,也好保留证据。”

### 高校男生挂横幅 “女生节”献殷勤



烟大校园内挂起的横幅。

□记者 曲彦霖 实习生 许红彦 贺南林 报道

本报3月7日讯 因不甘心3月8日妇女节时被称作“妇女”,大学生们决定提前一天过“女生节”。3月7日,记者在烟台大学看到,学校第七餐厅前的道路两旁,竖立着许多关于女生节的宣传板,有的男生们还在学校里拉起“烟大女生,文成武德;千秋万代,一统江湖”的横幅,趁着节日向女生们献殷勤。

“我们班的女生今晚要一块聚会,我们班的所有同学都会来,想想这么多人一起玩就觉得很开心。”烟台大学化学学院大一的刘同学兴奋地说。

除了女生自己举办的活动,男生也想出各种办法为女生庆祝这一节日,有的男生们在学校里拉起“烟大女生,文成武德;千秋万代,一统江湖”的横幅,有的男生们则为女生们开了个交际舞晚会。

记者了解到,为庆祝女生的节日,烟台大学学生会专门筹办了为期一周的“女生周”活动。

#### 相关链接

### 12338

12338是全国妇联系统统一的短号码妇女维权服务热线,可向广大妇女提供有关妇女权益以及婚姻、家庭等方面的政策法规咨询、家庭矛盾调解、心理疏导、法律援助、维权帮助等社会公益服务。

热线将通过提供专业性、规范性、权威性的咨询服务,定期组织、邀请法律、社会、心理等方面的专家,以不同内容为主题,提高广大妇女依法维权和自我维权意识。



## 难得闲暇

3月7日下午,在烟台公交集团出租车公司院内,20多名长期工作在出租车服务一线的女驾驶员们聚在一起,开展了趣味运动会和够级比赛等活动,庆祝妇女节的到来。

□本报通讯员 杨永传

□本报记者 赵金阳 摄影报道



### 100位单亲母亲 领到爱心款

□记者 李楠楠 报道

本报3月7日讯 3月6日上午,在第103个“三八”妇女节到来之际,芝罘区正式启动“情暖2013—幸福关爱行动”。

现场对全区100名困难单亲母亲实施集中救助,每人2000元,共计20万元。据了解,这次发放的爱心款,是去年芝罘区爱心捐助活动中募集的部分资金。