

每一个求助电话都得到回应

■法治时报全媒体记者 王巍

保护少年的你

“您好！这里是海南省12338妇女维权热线。”“我爸爸很久没有支付我和弟弟的生活费和抚养费了……”近日，一位家住保亭黎族苗族自治县的女孩在深夜里拨通了12338热线。这样的求助咨询对话，每天都会在这条热线两端上演。

作为海南妇女儿童的“24小时心理港湾”和“维权直通车”，海南省12338妇女维权热线自开通以来，为妇女儿童提供及时便捷的法律咨询、心理疏导和维权服务，促进婚姻家庭矛盾纠纷调解与社会维稳深度融合，有效助力基层社会治理，也成为了妇联组织联系妇女儿童最贴心的“连心桥”。

全天候受理妇儿诉求

12338妇女维权热线，是由全国妇联精心打造的全国统一号码、规范化的妇女维权专线。海南省12338妇女维权热线与12345热线联网贯通后，坚持双号并行，共享平台渠道，全天候24小时受理涉及妇女儿童的各类诉求，并对需要相关部门办理的事项进行转办、督办，让每一项诉求都能得到及时响应、处理。

“我前天打我和2个孩子，孩子的玩具都让他砸烂了……”家住临高县的王某某因被家暴与前夫离婚后，还长期遭受前夫的骚扰和威胁。今年3月底，王某某拨打12338热线求助，咨询如何保护其与家人的人身安全。接到求助后，省妇联立即启动督办程序，对当地妇联进行跟进指导，要求迅速启动反家暴联动机制。

最终，在多部门联动下，临高公安机关对王某某前夫处以行政拘留12日。临高法院当日签发人身安全保护令，禁止其前夫对王某某及家人实施骚扰、威胁、接触等行为。与此同时，属地政府联合妇联、司法、社区对其前夫进行劝导、教育，对王某某及孩子开展了心理疏导工作。

“之前的日子简直不是人过的。多亏了妇联的工作人员，她们就是我们的救命恩人。”王某某哽咽着告诉记者，如今在妇联等部门的帮助下，一家终于过上了平静的生活。



接到咨询热线后，省妇联工作人员面访当事人，了解详细情况。记者王巍 摄

扛起妇联护苗担当

12338，不仅仅是一串数字，更是一条连接着无数妇女儿童希望的热线。无论是深夜里的紧急求助，还是日常中的法律咨询，12338热线始终以温暖和专业回应每一份信任。

近期，省妇联收到市民吴女士送来的一面锦旗——“知民意解民忧，帮民难得民心”的烫金大字，传递着群众对妇联工作的认可与感激。

原来，吴女士的女儿在学校和同学产生了纠纷。面对孩子在校遭遇的状况，吴女士既焦急又心痛。无助之下，她尝试拨打12338热线求助。省妇联12338维权服务中心的工作人员接到求助后迅速行动，当即联系海口市琼山区妇联，请属地妇联协助配合。

在整个处理过程中，妇联系统的工作人员主动担当，积极协调，全力为吴女士及其女儿排忧解难。事情得到圆满处理后，吴女士来电表达对省妇联工作的认可，并将一面锦旗送到省

妇联，再次表达感激之情。

“我在茫然无助的时候想到了妇联，就试着打电话求助，没想到妇联的工作人员热情接待，快速响应，与琼山区妇联一起为我提供了帮助。妇联好像黑暗中照进的一束光，给了我希望，让我切实感受到妇联组织是妇女儿童的‘娘家人’。”回忆起那次求助经历，吴女士仍激动不已。

“暖心线”的温暖与力量

“群众的肯定，激励着我们进一步履行引领联系服务职责、加强与职能部门联动协作，共同践行服务群众的初心使命。”省妇联权益部二级调研员符剑波介绍，省妇联以12338热线为载体，把推动解决妇女群众急难愁盼问题作为“第一落点”，用心用情打造服务广大妇女儿童的“暖心线”，让他们随时随地都能找到妇联，得到“一呼即应”、实实在在的帮助。2025年上半年，海南省12338妇女维权热线共接到1984通求助

电话，每一件都得到了100%的回应。

从线上咨询到线下面访，从法律援助到心理疏导，这里成了妇女儿童最可靠的“避风港”。记者了解到，为确保服务效果落到实处，省妇联制定了热线工单办理流程、印发了相关通知，对12345+12338热线转办件的审核受理、派单交办、办理催办、延期督办、工单反馈等流程予以明确规范，细化工作要求，给予各市县妇联针对性指导。根据属地管理原则，还指定专人跟踪督促指导属地妇联依据办理流程为诉求人提供相应服务，做到事事见落实、件件有回应。

群众的每一通求助电话，都承载着一份沉甸甸的信任与期待。在一次次聆听诉求、响应处置的过程中，12338热线背后的各级妇联组织，用实际行动诠释了“娘家人”的责任与担当，用心用情化解了一个又一个难题，为在风雨中飘摇的女性和孩子们遮风挡雨，守护着他们一路前行。



护苗周刊

指导单位：
中共海南省委政法委员会

04

法治时报



2025年8月25日
星期一
编辑/吕书圣
检校/李亚珠
版式/陈艳



行动派

儋州：

开展未成年人保护宣讲

本报讯(法治时报全媒体记者许光伟 马宏新)为切实推动未成年人监护人依法履行家庭教育主体责任，8月20日，由省妇儿工委主办、儋州市妇联、儋州市人民法院联合承办的未成年人保护宣讲活动在正德学校举行。

宣讲活动中，宣讲老师结合近年来典型案例，深入剖析未成年人犯罪的诱因与危害，引导家长认识到家庭监护在预防犯罪中的关键作用；围绕“未成年人法律援助典型案例分析”主题展开讲解，通过实际援助案例，清晰阐释了未成年人权益受损时的法律救济途径。

宣讲过程中，宣讲老师还系统解读了未成年人保护法、预防未成年人犯罪法、家庭教育促进法、海南省未成年人保护和预防犯罪规定的核心条款，帮助现场家长全面掌握未成年人保护相关法律法规，进一步提升法律意识与监护能力，增强履行家庭教育责任的使命感。

文昌：

萌娃体验警用装备

本报讯(法治时报全媒体记者舒耀剑 通讯员曾凌棋)“以前只是在电视上看到过这些装备，今天亲身体验了一下，学到了很多新知识。”8月20日，一位参加爱心托管站体验活动的小朋友兴奋地说。自今年暑期以来，文昌市公安局深入全市各爱心托管站，通过法治宣传、安防体验等系列举措，将安全教育工作与暑期托管服务有机结合，让孩子们在寓教于乐中掌握安全知识。

据了解，针对不同年龄段孩子的特点，文昌警方精心设计了系列法治教育课程。民警通过案例讲解、情景模拟、互动问答等形式，向孩子们普及防溺水、防诈骗、交通安全等知识。安全知识小课堂上，民警组织孩子们体验警用装备，了解安全防护知识。通过互动演示，让孩子们掌握基本的安全技能。同时，文昌市公安局通过微信公众号、抖音等平台，以推文、视频等形式向师生和家长宣传安全防范知识，扩大教育覆盖面。

澄迈：

进爱心托管站普法

本报讯(法治时报全媒体记者王季)8月19日，澄迈县人民法院组织干警前往金马东社区暑期爱心托管站，开展以“对校园欺凌说不”为主题的法治宣讲活动。

活动中，该院法官结合未成年人认知特点，以2起校园欺凌典型案例为切入点，简洁明了还原案件场景、分析事件后果，帮助孩子们直观认识校园暴力的严重危害，引导他们树立“不施暴、不漠视、敢说不”的正确观念。同时，法官还围绕“什么是校园欺凌”等重要内容展开讲解。在互动问答中，重点传授了实用自护技巧，帮助孩子们掌握应对校园暴力的正确方法。宣讲结束后，法院干警向在场的孩子们发放了未成年人权益保护漫画读本等普法宣传材料，进一步巩固学习成效。

携手护苗行动 护航青春逐梦

暑假期间多名学生发生矛盾冲突，文昌抱虎海岸派出所民警及时干预成功调解

上门帮扶涉事学生改掉不良习惯

■法治时报全媒体记者 黄君

“最近西西怎么样？没有和别人再发生冲突吧？”“这段时间她晚上不乱跑了，都乖乖在家，我们也省心了很多。”看到民警上门，西西(化名)家长熟络地打起了招呼，并和民警聊起近况。这是法治时报全媒体记者8月22日在文昌市翁田镇某村看到的场景。

暑假期间，文昌市公安局抱虎海岸派出所结合辖区实际，对一些涉事学生积极开展帮扶，进村入户、追踪动态、与学生及其家长进行面对面交流，减少暑期安全事故发生，防范未成年人沾染不良习惯。

群众报警 未成年人发生冲突受伤

8月2日凌晨，文昌市公安局抱虎海岸派出所接群众报警，称有小孩被打，向警方求助。

接警后，警方迅速出警并开展调查。民警了解到，8月1日23时许，某中学的学生呼呼(化名)和久久(化名)发生矛盾，2人纠集了13名同学，先在翁田某地发生肢体冲突，造成2人左脚踝盖擦伤。随后，众人在前往翁田某路途中又再次发生冲突，致一人右额头、鼻子等多处擦伤。

受伤的人正是西西。监护人得知西西受伤后报警求助。最终，经过派出所组织调解，动手打人的2名学生的监护人向西西赔偿600元医药费。但调解结束，并不意味着事件彻底解决。为了

对症下药 用真心与家长、学生沟通

“孩子的变化，需要我们及家长去细心观察和关注，这样才能针对他们的变化找到解决应对的方法。”曹刘德对西西父母说。

西西父亲表示，西西的学习成绩不差，平时在校期间也没有出格的表现，但是放假的时候由于其工作较忙，对西西的陪伴不多，因此西西时常出门和朋友玩耍。

“差不多是每天都要出门玩，一玩就是到三更半夜才回来，有时候怕我们骂，她还趁我们睡着了偷偷溜出门，这次还是她半夜回来被我碰上，才知道了这个事。”西西父亲有些无奈地对曹刘德说。

具体了解了西西的情况后，曹刘德便找西西进行沟通。一开始，西西显得有些放不开和紧张。但在曹刘德谈到她感兴趣的话题后，西西逐渐打开了“话匣子”。

“平时家里人都很忙，我就和妹妹出门玩。”



民警曹刘德到涉事学生家中走访，与孩子和家长沟通进行安全教育和普法宣传。记者黄君 摄

暑期普法 织就暑期“平安网”

防止类似事件再次发生，抱虎海岸派出所责令所有涉事学生的监护人切实履行监护责任，加强对孩子日常行为和思想动态的关注，严格管教。同时，通知其他未成年人属地派出所，及时将该情况告知，希望能联动加强对这些涉事未成年人的管理。

“了解到这个情况后，我们马上联系了西西和她的家长了解情况。”说起此事，文昌市公安局抱虎海岸派出所民警曹刘德表示，他看到西西时，感觉西西不像是参与冲突的人。

“事实上正如我料，西西参与这个事件的背后另有隐情。”曹刘德在了解事情后，决定先找西西父母了解西西的情况和动态。

“我们是同校的，但其实我和他们也不太熟。”“那天有个朋友说被人欺负了，就叫我们一起去过去，我才云里雾里地跟着过去了。”

在西西的碎碎念中，曹刘德得知了事情的全貌，他注意到西西说到的“家人忙”“不熟”等字眼。

“西西其实就是在暑期这个空档时间，缺少了学校和父母的约束，才会这样。”曹刘德表示，学生们平时有学习任务，在学校时有老师的约束，因此一到放假期间，一些学生会“放飞自我”，从而做出一些出格的事情。对此，民警应该加强干预和管教，做好一对一、点对点的帮扶，避免发生不可挽回的事件。

随后，曹刘德便不定时的到西西家中走访，并与西西家长建立联系，时常了解西西的动态，甚至去了解西西的兴趣爱好，和西西成了朋友。