



基层妇联组织维权 工作手册（试用）

全国妇联权益部 编

手册使用说明

本手册旨在为乡镇、街道和村、社区等基层妇联，提供“看、听、问、帮、报、想、讲、记”的维权八字工作法，其他基层妇联组织也可结合实际参考。

维权八字工作法总结梳理了各地妇联长期工作实践中行之有效的做法，大致体系如下：

“看”“听”“问”，主要是帮助基层妇联识别本辖区妇女儿童权益保障存在各种风险的重点群体和人群，摸清底数，对侵害妇女儿童权益的现象增强敏感性，提醒注意在日常工作中发现有关侵权问题的隐患和违法犯罪的线索。

“帮”，明确基层妇联可以提供的维权服务。

“报”，列出基层妇联组织必须向同级党组织和上级妇联报告的事项以及报送方法。

“想”，提醒基层妇联增强男女平等意识，从个别现象到发现影响妇女儿童权益的普遍性情况提供思考方法。

“讲”，明确基层妇联在不同情形下开展维权工作应当表明的态度、具有的立场。

“记”，明确工作记录的重点，提供实用的记录表格。

基层妇联干部使用这本手册时，首先请通读熟记八个方面的内容，理解相互关系，并在结合本地工作实际的基础上，贯通使用，主动拓展，发挥其最大效用。

使用过程中如有问题，请及时向省妇联权益部提出，以利于不断改进工作。

个人资料

姓名：

单位：_____省（自治区、直辖市）
_____市
_____县（区）
_____乡（镇、街道）
_____村（社区）

职务：妇联主席 / 副主席 / 执委

联系方式：



妇联要主动作为，哪里的妇女合法权益受到侵害，哪里的妇联组织就要站出来说话，依法依规为妇女全面发展营造环境、扫清障碍、创造条件。

——习近平（2018年11月2日，在同全国妇联新一届领导班子成员集体谈话时的讲话）

▶ 基层妇联组织维权“八字工作法”

一 看

二 听

三 问

四 帮

五 报

六 想

七 讲

八 记

▶ 基层妇联组织维权工作四项职责

发现报告

维权帮助

法治宣传

议事协商

▶ 基层妇联组织维权工作态度“三句话”

拉妇女姐妹的手

说真诚暖心的话

做雪中送炭的人





群团组织要更多把注意力放在困难群众身上，多做雪中送炭的事情。……要像对待亲人一样，多为她们着想，帮助他们解决困难，让他们感受到社会主义大家庭的温暖，增强对党、对国家、对社会的信心。

——习近平（2015年7月6日，在中央党的群团工作会议上的讲话）



——看什么？（摸清底数，“记”在附表3里）

※ 重点群体

- ◇ 有没有留守、流动妇女儿童？
- ◇ 有没有因生病、上学、单亲、下岗失业等原因陷入生活困难的妇女儿童？
- ◇ 有没有重病、残疾、智障或者精神异常的妇女儿童？

※ 高风险家庭

- ◇ 有没有家庭关系不和，经常发生吵嘴打架或因家庭暴力报警、调解、上访、诉讼的家庭？
- ◇ 有没有酗酒闹事、吸毒、赌博等恶习的家庭？
- ◇ 有没有搞封建迷信活动，或宣传邪教思想的家庭？
- ◇ 有没有孩子经常独自游荡无人管束的家庭？
- ◇ 有没有本该上小学或初中的女孩在家不上学的家庭？
- ◇ 有没有公安机关已出警的涉家暴、性侵、拐卖等刑事案件的家庭？

※ 侵权隐患和违法犯罪线索

- ◇ 有没有老人 / 小孩无人照料或被打骂、不给饭吃？（疑似家暴）



我们要努力消除一切形式针对妇女的暴力，包括家庭暴力。我们要以男女平等为核心，打破有碍妇女发展的落后观念和陈规旧俗。

——习近平（2015年9月27日在全球妇女峰会上的讲话）

- ◇ 有没有妇女或儿童身上出现不明原因的外伤、神情恍惚？（疑似家暴）
- ◇ 有没有未满18周岁女孩肚子大了或一段时间看不到后突然抱着婴儿？（疑似性侵）
- ◇ 有没有村民/居民与外籍妇女同居或举办婚礼，外籍妇女神色不正常？（疑似拐卖）
- ◇ 有没有家中突然出现来历不明的妇女或儿童？（疑似拐卖）
- ◇ 有没有发生新生儿/幼儿不明原因丢失、死亡？（疑似弃婴）
- ◇ 有没有农村妇女因离婚、再婚、招婿等在享受村民待遇方面受到不平等对待的情况？（土地权益）
- ◇ 有没有人突然以各种好处拉拢身边姐妹参加神秘的活动？（疑似邪教）

——怎么看？

- ◇ 在组织妇女开展文体、宣传、议事活动的时候看。
- ◇ 在入户走访时看。
- ◇ 在开展婚姻家庭矛盾纠纷排查化解工作时看。
- ◇ 在配合党政部门开展中心工作时看。
- ◇ 乡镇、街道妇联可以加强协调，定期看综治工作的台账。
- ◇ 村、社区妇联可以看村（居）委会治保工作记录、综治网格员、村民小组长或楼栋长的记录。
- ◇ 在接受妇女投诉、求助时看求助的妇女儿童有没有难言之隐。





联系群众要在走家串户、蹲点调研中建立面对面的联系，也要借助现代信息手段建立联系。

——习近平（2013年10月31日，在同全国妇联新一届领导班子成员集体谈话时的讲话）

——看到之后怎么办？

◇ 重点群体情况要摸清底数，建立台账，经常走访多“问”寒问暖，给予关爱，提出的需求要“帮”助解决，解决不了要及时“报”告。

◇ 高风险家庭要深入“问”清妇女儿童权益保护情况，“帮”助联系社会资源恢复正常的家庭功能，发现侵权问题要“报”。

◇ 家暴、性侵、拐卖等侵权问题和违法犯罪线索一旦发现，“问”明情况，及时“报”告，并提供“帮”助。





在服务方面,倾听呼声、反映妇女心愿是服务,抚慰愁苦、解决燃眉之急是服务,牵线搭桥、提供发展机会是服务,分享快乐、共创美好生活也是服务,要一起做、形成合力,使妇女工作常做常新、充满活力。

——习近平（2013年10月31日，在同全国妇联新一届领导班子成员集体谈话时的讲话）



——听什么？

- ◇ 群众反映出来的风险隐患和问题线索。
- ◇ 妇女群众的呼声和需求。
- ◇ 妇女群众对妇联组织和妇女工作的意见建议。

——怎么听？

- ◇ 带着姐妹感情，拉手倾听妇女心声，换位思考，不随意打断或指责。
- ◇ 带着“热心肠”，从村民、居民的聊天中听问题，注意听“话外音”。
- ◇ 带着责任感，从村、社区综治网格员反映的情况中听线索。

※ 未成年人被强奸、猥亵往往难以被直接看到，但是有可能听到议论，比如有成年人对孩子有不同寻常的亲密举动，有孩子议论成年人让孩子看隐私部位，或者小孩被成年人不正常的亲、摸等情形。

——听到之后怎么办？

◇ 听到的要“记”下来，当听到家暴、性侵、拐卖等侵权问题和违法犯罪线索，要“问”明情况，及时“报”告，并提供“帮”助。

各级党委和政府要为群团组织维权撑腰壮胆，加大对群团组织的支持力度，帮助群团组织在群众中树立威信。

——习近平（2015年7月6日，在中央党的群团工作会议上的讲话）



——谁来问？

- ◇ 妇联干部参加社区入户走访和宣传的时候问。
- ◇ 妇联干部召集专门的座谈或妇女议事的时候问。
- ◇ 可以请基层妇联执委、妇女小组长定期电话、微信问。

——问什么？（问到的要“记”下来）

- ◇ 对于前面“看”“听”到的重点群体和高风险家庭要**经常问**需求，关心家庭遇到的困难问题，了解家中妇女儿童的健康状况、情绪困扰。
- ◇ 对于投诉、求助的妇女儿童要**重点问**希望得到什么帮助。
- ◇ 对于参加村、社区活动的妇女儿童要**善于问**是否发现身边有遭受家暴、性侵、拐卖等侵权或违法犯罪的线索。
- ◇ 对于综治网格员、村委会、居委会和基层派出所以及向妇联报告情况的群众要**问清楚**妇女儿童遇到困难问题的时间、地点、具体情况。
- ◇ 当地从事妇女儿童工作的社会组织要**时常问**他们服务对象的动态特点，了解希望妇联帮助做什么。



对群团组织来说，谁能把自己联系的群众最广泛最紧密地团结在党的周围，谁的工作就是做得好，反之就是做得不好。

——习近平（2015年7月6日，在中央党的群团工作会议上的讲话）



——帮助谁？（做了的事情要“记”下来）

- ◇ 前面“看”“听”到的重点群体和高风险家庭遇到困难。
- ◇ 遭受家暴、性侵、拐卖等侵权的妇女儿童。
- ◇ 向妇联组织求助的妇女儿童。
- ◇ 上级妇联交办或 12338 热线了解到需要帮助的妇女儿童。

——怎么帮？

- ◇ 帮着反映困难和诉求
 - 社区、村妇联主席向村、社区书记、主任或乡镇、街道妇联主席，乡镇、街道妇联主席向同级党委政府负责人反映。
 - 乡镇、街道妇联定期与综治、教育、民政、公安、残联等对重点群体和高风险家庭情况进行研判会商。
 - 如果是儿童、残疾妇女或者反映问题有困难的妇女，要陪同（或协调专业人员陪同）她们一起咨询反映、求助报案等。

※ 对家暴受害人可以提供哪些具体帮助？

（见维权小问答第 1 题）



妇联组织是因为广大妇女而建立和存在的，联系和服务广大妇女是妇联组织的根本任务，是妇联组织区别于其他组织的根本特征。

——习近平（2013年10月31日，在同全国妇联新一届领导班子成员集体谈话时的讲话）

◇ 帮着联系有权解决问题的主管部门和人员，做好协调对接：

公安派出所：出警制止家暴、性侵、拐卖等侵犯妇女儿童人身权益的行为，依法采取行政处罚措施或刑事立案侦查。

司法助理员 / 村法律顾问：咨询法律问题和法律援助事宜。

民政助理员：提供庇护救助，未成年人临时安置和保护。

人民调解员：调解婚姻家庭矛盾纠纷。

专业社工：配合基层妇联协调资源，进行个案干预。

志愿者（律师、心理咨询师、热心人士等）：提供专业咨询、陪伴、生活帮助（如爱心妈妈、巾帼亲情服务队等）

※ 特别注意：

及时收集有用的部门和人员联系信息，记载在附表1、2里。





基层是改革发展稳定的第一线，是各种矛盾和问题的集聚地。任何一项群众性工作，脱离了基层，脱离了群众，口号再多，规划再多，也会成为无源之水、无本之木，都是做不好的。妇联工作就是做妇女工作，只有深入妇女特别是基层妇女才能做好。

——习近平（2013年10月31日，在同全国妇联新一届领导班子成员集体谈话时的讲话）



——什么情况必须第一时间报告？

- ◇ 发现威胁生命安全的言语行为
 - 发生严重家庭暴力，可能或者已经发生伤人行为。
 - 有威胁要杀人或者“要离婚就一起死”等言语和行为。
 - 有掐脖子、用管制刀具吓唬等行为。
 - 持续殴打孩子、有可能导致孩子伤害甚至死亡。
 - 失能老人或小孩子无人照料。
 - 前面“看”“听”“问”到的重点群体和高风险家庭发生重大变故，扬言“不想活了”或者“要报复社会”等。
- ◇ 前面“看”“听”“问”到的侵权隐患和违法犯罪线索
 - 特别是家庭暴力、性侵、拐卖等涉及妇女儿童人身权益的问题。
- ◇ 凭借自己力量无法“帮”解决的求助。
 - 如：村社区对婚姻家庭矛盾纠纷两次调解都没有解决的，可以报上级妇联或12338热线，协调上级调解组织、专业力量化解。
- ◇ 需要关注和其他现象
 - 咨询求助时带着记者、媒体人员来。
 - 随身带摄像机、或者用手机录音录像不听劝阻的。





长期以来，男女平等、尊重妇女的观念越来越深入人心，同时针对妇女的歧视依然存在。解决这些问题，需要从国家层面治理，对严重侵犯妇女权益的犯罪行为要坚决依法打击，对错误言论要及时予以批驳。

——习近平（2018年11月2日在同全国妇联新一届领导班子成员集体谈话时的讲话）

- 一家人甚至带着亲戚、朋友等集体前来询问此前问题处理情况。
- 坚持认为妇联应当解决并且表示要通过网络传播的。
- 酝酿集体上访的。

——报给谁？

- ◇ 乡镇、街道、村、社区的书记、主任。
- ◇ 上级妇联 /12338 妇联维权热线。
- ◇ 涉及生命安全和违法犯罪线索的要第一时间报公安派出所 /110。

——如何撰写情况报告？

接到上级妇联交办的信访事项，以及 12338 热线投诉、媒体报道的舆情事件，开展工作后要上报情况报告，报告要包括以下内容：

一、交办事项基本情况：

什么时间、谁交办、什么问题

二、核实了解到的情况：

1. 什么时间、通过什么方法、向什么人进行核实了解。
2. 了解到的实际情况是怎样的。
3. 结论是怎样的：群众反映是否属实、诉求是否合理。

三、办理情况：

1. 本级（村、社区或者乡镇、街道）已经为群众提供了什么帮助，有什么效果。
2. 计划下一步如何做。
3. 有关意见建议。





妇女权益是基本人权。我们要把保障妇女权益系统纳入法律法规，上升为国家意志，内化为社会行为规范。

——习近平（2015年9月27日在全球妇女峰会上的讲话）



——什么时候想？想什么？

◇ 接到妇女求助 / 反映问题时，要想：

- 是这个妇女身上的个别现象，还是本辖区可能普遍存在的妇女权益问题？
- 是不是男女不平等的问题？
- 需不需要与妇联执委或者妇女议事会成员一起商量？

比如：妇女反映土地权益受侵犯，究竟是男女都受了影响，还是只有一部分妇女受到不平等的对待？

比如：妇女反映找工作没有被用人单位录取，究竟是她没有达到录取线，还是用人单位提高了针对女性的录取线，或者根本就不接受女性报名？

◇ 乡镇街道出台方案落实政策时，要想：

- 有没有体现男女平等原则？
- 对辖区内的重点人群可能会有什么影响？
- 对辖区内妇女可能会有什么影响？
- 有没有听取妇女群众的意见？





追求男女平等的事业是伟大的。纵观历史，没有妇女解放和进步，就没有人类解放和进步。

——习近平（2015年9月27日在全球妇女峰会上的讲话）

◇ 村居委会酝酿修订村规民约、居民公约或者集体利益分配需要村民表决时，要想：

- 村规民约、居民公约对于家庭暴力、拒绝赡养老人、侵犯妇女特别是出嫁、离婚、丧偶女性合法权益等突出问题，有没有针对性的抵制和约束内容？
- 有没有对女性不公平的内容？
- 有没有体现男女平等？
- 有没有关注到重点群体的特殊利益？





要把联系和服务妇女作为工作生命线，成为妇女信得过、靠得住、离不开的娘家人。

——习近平（2018年11月2日在同全国妇联新一届领导班子成员集体谈话时的讲话）



——对谁讲？讲什么？

◇ 当妇女求助、群众反映问题，或者到重点群体和高风险家庭走访关爱时，要讲：

- 妇联是妇女娘家，我们非常愿意听你说，帮助你解决关心的问题。
- 我们可以请志愿者提供法律和心理咨询，可以协调开展婚姻家庭纠纷调解，也会帮助向有关部门反映合理诉求。
- 要相信党和政府，相信法律，依法维护合法权益，理性、有序反映合理诉求。

◇ 当本地区发生侵害妇女儿童权益重大案件时，要讲：

- 对侵害妇女儿童权益的言论和行为我们表示严厉谴责，建议有关部门及时查处、依法严惩犯罪行为。
- 我们坚决维护妇女儿童合法权益，我们愿意和大家一起为受侵害的妇女儿童提供法律、心理帮助和关爱救助。
- 为了预防同类问题再次发生，我们要举一反三，查找工作薄弱环节。

◇ 当党委政府、上级部门出台政策、征求意见、调研座谈时，要讲：

- 辖区内妇女儿童权益保护存在的重点难点问题（特别是前面“看”“听”“问”“想”到的情况）。
- 妇女的呼声和意见。
- 妇联的对策和建议。



深入基层、深入群众要注意拓宽工作渠道、创新工作手段。……联系群众要在走家串户、蹲点调研中建立面对面的联系，要联合其他女性社会组织同各层面妇女建立广泛联系，也要借助现代信息手段建立联系。

——习近平（2013年10月31日，在同全国妇联新一届领导班子成员集体谈话时的讲话）

◇ 当乡镇街道、村居委会召开会议、做决定、准备修订村规民约或村民自治章程时，要讲：

- 必须坚持男女平等宪法原则，贯彻男女平等基本国策。
- 中央文件要求，要防止多数人侵犯少数人权益，还要注意切实保护妇女合法权益。
- 本地妇女群众的合理诉求和意见建议。

——如何获得讲的内容资源？

- ◇ “女性之声”等各级妇联新媒体平台。
- ◇ 全国妇联组织评选发布的“依法维护妇女儿童权益十大案例”。
- ◇ 各地妇联评选推广的好案例。
- ◇ 各级党委政府、各部门、上级妇联开发的宣传品。
- ◇ 请上级妇联帮助邀请讲师授课。
- ◇ 全国妇联妇女维权宣传电子资源库等。

<http://www.women.org.cn/col/col336/index.html>

（中国妇女网 - 数据中心 - 智慧服务 - 妇女维权宣传电子资源库）

——应该怎么讲？什么话不能讲？

- ◇ 真诚、坚定、温和。
- ◇ 不讲空话套话，不讲自己不懂不信的话。
- ◇ 十个场景下妇联维权工作禁忌语言：





我们必须把群团组织建设的更加充满活力、更加坚强有力，使之成为推进国家治理体系和治理能力现代化的重要力量。

——习近平（2015年7月6日，在中央党的群团工作会议上的讲话）

	场景	应该说	绝对不能说
1	对投诉家庭暴力的妇女儿童	√ 发生了什么情况？ √（对打人者说）你凭什么打人？	× 他为什么打你啊？
2	群众投诉的问题不属于妇联主管范围	√ 您反映的问题属**部门管辖，您可以到**地方反映或者拨打**电话。我们也会帮助反映您的意见。	× 你的问题妇联不管/管不了！
3	发现有人录像、录音、拍照	√ 这里是工作场所，请您不要这样。 √ 到妇联来的群众都有个人的问题要咨询求助，我们要保护每个人的隐私，您这样做会侵犯别人的隐私权。请不要录音录像。 √ 我们是否可以有些姐妹之间的贴心话，如果录音录像让我感觉不被信任。	× 不准拍！你是哪来的？
4	群众听不明白或者反复询问	√ 您感觉刚才哪个问题没有讲明白？我可以再讲一下。	× 不是告诉你了吗，怎么还不明白？！
5	对群众问的问题不太清楚	√ 麻烦您再讲一遍可以吗？ √ 您找妇联最希望解决的是什么问题？请举一个例子说明好吗？ √ 你了解的政策我还不太清楚，我可以向有关方面学习了解一下，再回复您好么？	× 你怎么话都说不清楚，到底要我干什么？ × 你问的问题我不知道，你问别人吧。



做好党的妇女工作关系团结凝聚占我国人口半数的妇女，关系为党和人民事业发展提供强大力量。

—习近平（2018年11月2日在同全国妇联新一届领导班子成员集体谈话时的讲话）

6	群众咨询的问题很小，或者属于个人思想、感情问题，或者没有明确的主管部门	可能她只希望有人听听，我们倾听、陪伴，适当给一些回应就好，例如： ✓ 您说的确实很让人烦恼。 ✓ 我刚才听你说，你想这么办……，我也赞成 / 觉得可以这样做…… ✓ 谢谢你愿意跟我们妇联说你的事情。	X 这是你自己的事，你自己处理。
7	群众指出工作人员态度不好	✓ 刚才可能有点误会，我的意思是：……	X 我就这态度，你去投诉吧！
8	群众对妇联工作提出疑问，或者提出过高要求。	✓ 作为妇联，我们能帮助做的工作确实都做了。……（向群众介绍妇联已经做的工作和职责范围） ✓ 这个问题有主管部门，是**部门，如果您觉得妇联的作用有限，可能在这个问题上确实是这样的。我们可以再帮您反映反映。	X 我总不能每天就干你这一件事吧？
9	求助者反复纠缠、不罢休	✓ 现在的相关法律政策 / 相关部门是这样规定的，我也很同情您。您的情况我已经记录了，我们会转达给**部门，您也可以直接与部门沟通，地址 / 电话是**”	X 你别啰唆了 / 有完没完！
10	群众要求见领导	✓ 我可以帮你反映问题。 ✓ 我们可以一起看看还有什么解决问题的好办法。 ✓ （乡镇 / 街道）领导接待的时间是**，您可以到**地方反映问题，如果不方便，也可以写信。	X 我们领导很忙的，没空见你。



把更多注意力放在最普通的妇女特别是困难妇女身上，格外关心贫困妇女、残疾妇女、留守妇女等困难妇女，为她们做好事、解难事、办实事。

—习近平（2018年11月2日在同全国妇联新一届领导班子成员集体谈话时的讲话）



——记什么？

◇ 前面“看”“听”到的重点群体、高风险家庭和开展工作的家庭（附表3）

- 记姓名、联系方式、需要关注的原因、关注走访的次数和时间。
- 每次电话关心或走访，要记录“看”“听”“问”“帮”到的情况。

◇ 侵害妇女儿童权益事件和问题（附表4）

- 记什么时间？什么来源（自己发现？求助？交办？）
- 群众反映 / 上级交办什么问题？核实后是什么情况？
- 怎么“帮”的？怎么“讲”的？
- 是否“报”告？报给谁了？
- 什么结果？

◇ 上级妇联交办的信访事项，包括12338热线投诉、媒体报道的舆情案件的处理情况（附表5）

——怎么记？

- ◇ 养成随手记录的好习惯，尽可能详细。
- ◇ 拍照片、录视频、填表格等方法保留工作过程，体现工作效果。
- ◇ 对于需要重点关注的家庭和妇女儿童情况，要定期回访、补充记录。



工作表格、情况记录

附表 1：重要部门和重要联系人

主要 领导 联系 方式	职务	姓名	联系方式
妇女 维权 有关 部门 联系 方式	公安		
	检察院		
	法院		
	司法		
	民政		
	教育		
	卫生		
	就业		
	社保		
	信访		
	工会		
	志愿 者及 专家 联系 方式	律师	
心理咨询师			
社工			
义工			
人民调解员			

附表 2：协助维权工作的人员情况记录表

	姓名	联系方式	专业职务	主要参与的 妇联维权工 作任务	工作情况记录： 时间、完成的工作
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

附表 3：需要重点关注的家庭及妇女儿童台账

1	姓名	年龄	联系方式： 电话住址	重点关注原因	如何发现
					排查 () 求助 ()
入户 走访 时间			基本情况： 困难和需 求、家庭中 妇女儿童身 心健康和情 绪状态，开 展的关爱帮 扶工作		
2	姓名	年龄	联系方式： 电话住址	重点关注原因	如何发现
					排查 () 求助 ()
入户 走访 时间			基本情况： 困难和需 求、家庭中 妇女儿童身 心健康和情 绪状态，开 展的关爱帮 扶工作		

附表 3：需要重点关注的家庭及妇女儿童台账（续）

3	姓名	年龄	联系方式： 电话住址	重点关注原因	如何发现
					排查（ ） 求助（ ）
入户 走访 时间			基本情况： 困难和需 求、家庭中 妇女儿童身 心健康和情 绪状态，开 展的关爱帮 扶工作		
4	姓名	年龄	联系方式： 电话住址	重点关注原因	如何发现
					排查（ ） 求助（ ）
入户 走访 时间			基本情况： 困难和需 求、家庭中 妇女儿童身 心健康和情 绪状态，开 展的关爱帮 扶工作		

附表 3：需要重点关注的家庭及妇女儿童台账（续）

5	姓名	年龄	联系方式： 电话住址	重点关注原因	如何发现
					排查（ ） 求助（ ）
入户 走访 时间			基本情况： 困难和需 求、家庭中 妇女儿童身 心健康和情 绪状态，开 展的关爱帮 扶工作		
6	姓名	年龄	联系方式： 电话住址	重点关注原因	如何发现
					排查（ ） 求助（ ）
入户 走访 时间			基本情况： 困难和需 求、家庭中 妇女儿童身 心健康和情 绪状态，开 展的关爱帮 扶工作		

附表 3：需要重点关注的家庭及妇女儿童台账（续）

7	姓名	年龄	联系方式： 电话住址	重点关注原因	如何发现
					排查（ ） 求助（ ）
入户 走访 时间			基本情况： 困难和需 求、家庭中 妇女儿童身 心健康和情 绪状态，开 展的关爱帮 扶工作		
8	姓名	年龄	联系方式： 电话住址	重点关注原因	如何发现
					排查（ ） 求助（ ）
入户 走访 时间			基本情况： 困难和需 求、家庭中 妇女儿童身 心健康和情 绪状态，开 展的关爱帮 扶工作		

附表 4：重要、紧急的妇女儿童权益案件和问题

1	当事人姓名、电话	谁发现	案件 / 问题 基本情况	做了什么工作
	报告时间	报告给谁（党政领导、公安 机关、有关部门、上级 妇联 /12338 等）		其他及后续情况
2	当事人姓名、电话	谁发现	案件 / 问题 基本情况	做了什么工作
	报告时间	报告给谁（党政领导、公安 机关、有关部门、上级 妇联 /12338 等）		其他及后续情况
3	当事人姓名、电话	谁发现	案件 / 问题 基本情况	做了什么工作
	报告时间	报告给谁（党政领导、公安 机关、有关部门、上级 妇联 /12338 等）		其他及后续情况

附表 4：重要、紧急的妇女儿童权益案件和问题（续）

4	当事人姓名、电话	谁发现	案件 / 问题 基本情况	做了什么工作
	报告时间	报告给谁（党政领导、公安机关、有关部门、上级妇联 /12338 等）		其他及后续情况
5	当事人姓名、电话	谁发现	案件 / 问题 基本情况	做了什么工作
	报告时间	报告给谁（党政领导、公安机关、有关部门、上级妇联 /12338 等）		其他及后续情况
6	当事人姓名、电话	谁发现	案件 / 问题 基本情况	做了什么工作
	报告时间	报告给谁（党政领导、公安机关、有关部门、上级妇联 /12338 等）		其他及后续情况

附表 5：上级妇联交办信访事项、12338 热线转介、舆情事件处理情况表

1	事项名称	事项来源：上级交办信访、12338 转介、舆情等	本级接到时间	基本情况
	核实情况 [是否属实]	办理过程	办理结果	回访情况
2	事项名称	事项来源：上级交办信访、12338 转介、舆情等	本级接到时间	基本情况
	核实情况 [是否属实]	办理过程	办理结果	回访情况

附表 5: 上级妇联交办信访事项、12338 热线转介、舆情事件处理情况表 (续)

3	事项名称	事项来源: 上级交办信访、12338 转介、舆情等	本级接到时间	基本情况
	核实情况 [是否属实]	办理过程	办理结果	回访情况
4	事项名称	事项来源: 上级交办信访、12338 转介、舆情等	本级接到时间	基本情况
	核实情况 [是否属实]	办理过程	办理结果	回访情况



维权小问答及参考资料

基层妇联维权工作常见问题小问答

（一）接到妇女家庭暴力反映，基层妇联干部要做什么？

1. 详细了解具体情况，也要了解第一次暴力的时间、最近的一次暴力、最厉害的一次暴力是什么情形，对家里孩子有没有暴力伤害，受害人的要求。

2. 及时向社区、村书记、主任反映这一问题，可以协调综治、派出所、村（居）委员会主任、有地位受尊敬的长者等，一起到家里走访，对施暴者进行批评教育，或请派出所出具告诫书。

3. 双方愿意进行婚姻家庭调解调适的，帮助家庭成员正确处理家庭关系，倡导互相尊重、平等互爱，杜绝暴力。两次以上调解未见成效的要报告上级妇联。

4. 对存在伤害或者长期多次遭受家庭暴力的妇女，要告知并协助受害人报警求助，请派出所出警一起制止家庭暴力，出具告诫书，必要时申请伤情鉴定，请派出所做完整的记录，作为证据保存。需要向公安申请伤情鉴定、向法院申请人身安全保护令或向民政等机构申请临时庇护的，要及时向上级妇联或拨打 12338 热线报告，请求帮助。

5. 对发现存在维权八字工作法的“报”字当中提到的“威胁生命安全的高度危险行为”的，要立即向公安派出所、村社区警务室报告，请公安机关采取措施保护妇女儿童人身安全。同时也要向上级妇联或拨打 12338 热线报告。

6. 有关部门处理之后，要在附表 4 留下书面记录，作为高风险家庭，经常回访关爱。回访时，应和受害人单独接触，让她说出真实想法，视情况决定是不是需要再次回访，或者提供新的帮助，预防家暴再次发生。

7. 第一次接受投诉就要告诉妇女，家庭暴力是违法行为，要为妇女提供

如何保护自身和孩子安全、如何保留证据、如何申请人身安全保护令、庇护等资料卡；提供妇女可以从妇联得到的法律、心理等服务联系卡，留下联系电话。

（二）有的妇女说受到家庭暴力想要离婚怎么办？

1. 要真诚相信每一位妇女有能力解决自己的问题，妇联支持和尊重她的想法，可以提供必要的专业信息和帮助。对于要不要离婚，要由妇女自己来决定，但是可以帮助她分析利弊，出主意、想办法。

2. 可以告诉她有协议离婚、起诉离婚两种方式，提供资料卡，或者向当地民政、法院收集有用的信息提供给她。

3. 告诉她保留的有关家庭暴力的证据可以作为离婚过错的证据，可以争取离婚损害赔偿。

4. 离婚过程中要尊重孩子的感受，抢夺或隐匿孩子不利于孩子身心健康，要接受即使离婚，父母与孩子之间的血缘关系不会变，要让孩子感到安全，能够感受到来自父母的爱。

（三）有群众反映孩子经常被家长打，有时还很严重，该怎么办？

1. 走访核实。记录群众的反映，向了解这个家庭情况的村民、居民以及儿童本人，进行初步核实。

2. 及时报告。情况属实的，特别是有长期家庭暴力或构成伤害的，村社区妇联要向本村社区的儿童福利主任报告，乡镇街道妇联向同级民政部门的儿童福利督导员报告，并书面记录报告的经过。

还没有建立儿童福利主任等工作机制的地方，妇联要向乡镇、街道、村、社区的书记、主任和上级妇联报告或拨打 12338 热线报告，情况紧急严重的，立即向同级公安机关报告，请他们介入干预。

3. 普法宣传。向家长普及未成年人保护法、反家庭暴力法等法律知识(资料卡),有条件的地方,尽量让家长参加家庭教育培训或婚姻家庭关系调适。

4. 回访关爱。处理后要在附表4留下书面记录,作为高风险家庭,经常电话联系或上门走访,做好家庭教育辅导。

(四) 妇女要打官司(比如离婚、争取孩子抚养权、抚养费)但是没有钱,该怎么办?

我国有法律援助制度以保证困难群众能打得起官司,基层妇联接到求助后,可以通过两种方式进行帮助:

☆联系司法助理员、基层司法所或者村、社区律师,了解申请法律援助的条件和要求(可以提供资料卡),为妇女提供帮助。

☆联系上级妇联直至省妇联权益部,了解本省、本地市有没有执行中央彩票公益金支持的“中国妇女法律援助行动”项目,能不能给予帮助。这个项目是全国妇联权益部组织实施的,目前有25个省、自治区直辖市妇联正在执行,可以援助的人员范围要大于《法律援助条例》规定的范围。

(五) 妇女反映婚姻家庭中有矛盾,但又不想上法院,希望妇联帮助调解,该怎么办?

妇联组织正在推动区县级以上设立婚姻家庭纠纷人民调解委员会,目前全国已有15个省区市普遍建立,一般都在方便当事人的地方,例如在综治中心、公共法律服务中心、人民调解中心、人民法院诉调对接平台、民政婚姻登记大厅等地设立调解室,有的地方还在乡镇街道司法所、村社区“妇女之家”或者火车站、市民公园等方便群众的地方设立了调解室。

基层妇联可以联系县级妇联询问具体地点,并协助有需要的妇女及其家庭成员进行调解。

（六）有妇女希望妇联帮助贷款创业，该怎么办？

党中央、国务院十分关注妇女在创业就业中遇到的资金瓶颈问题，2019年9月，全国妇联积极推动中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会共同制定下发了《关于创新金融服务支持妇女创业就业发展的通知》（银发[2019]224号），拿出了创新支持妇女创业就业发展的金融组织形式、加大创业担保贷款政策实施力度、优化服务流程，推进金融产品和服务方式创新等十七项具体举措，支持更多女性投身创新创业就业实践，促进妇女全面发展。其中规定了一些非常实用的做法，例如妇女个人申请创业担保贷款最高额度提高到15万元，获得妇联有关荣誉称号且信用评级良好的创业妇女，原则上取消反担保要求，等等，能给创业的妇女姐妹有力的支持。

当地金融部门和妇联组织的具体措施可以联系县级妇联咨询了解情况。

（七）有群众希望学习教育孩子的知识，该怎么办？

推荐微信公众号“好妈好爸好孩子”。

有关参考资料

一、中华全国妇女联合会章程

<http://www.women.org.cn/col/coll2/index.html>

二、妇联组织家庭暴力投诉受理工作规程

http://www.nwccw.gov.cn/2018-03/05/content_198878.htm

三、全国妇联“依法维护妇女儿童权益十大案例”

http://www.nwccw.gov.cn/2019-11/29/content_275735.htm

