

性别专线 用户手册

性别问题，握手和你在一起

目录



找到我们

01

接线流程

02

使用场景

03

过往案例

04-07

接线团队

08

伦理守则

09

转介机制

10

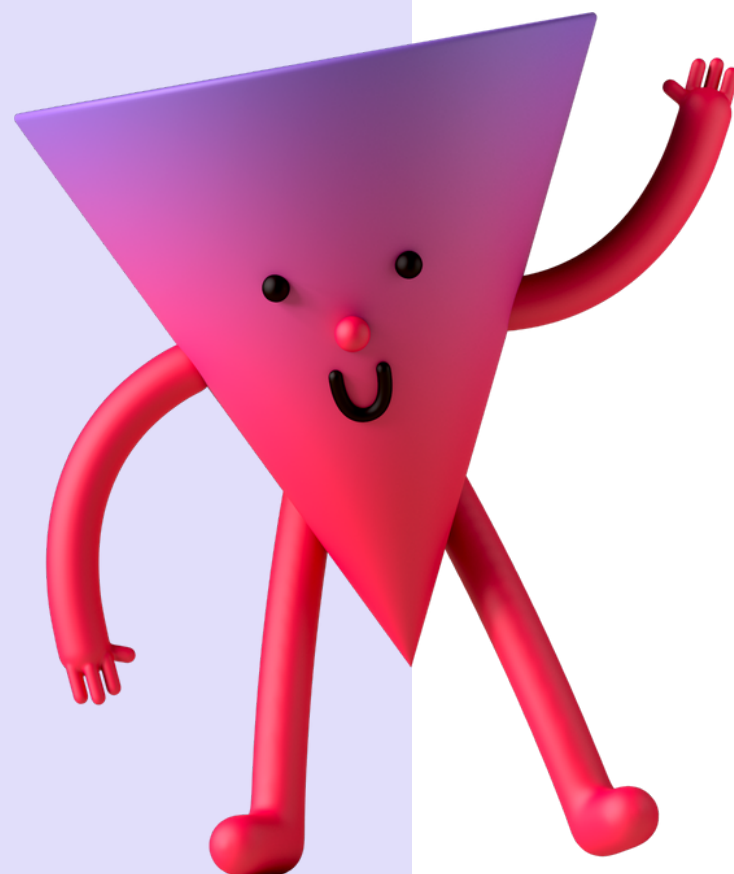
界面一览

11



找到我们

免费 简单 快速 保密



拨打热线

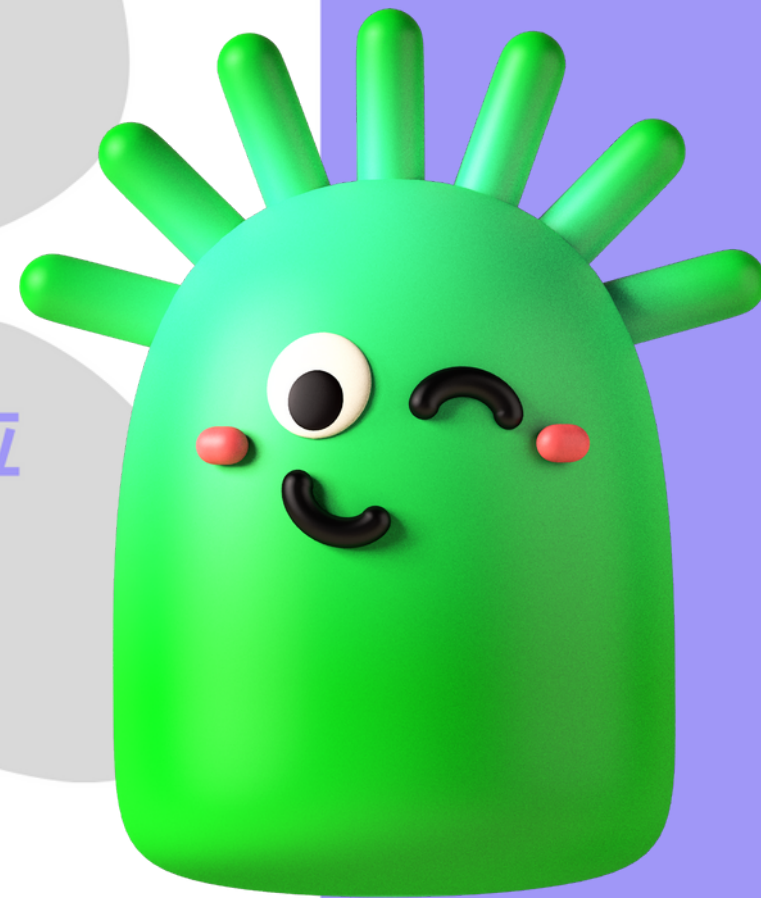
4007005107

直接扫码



接线流程

安全、便捷、迅速、专业



1

个案接入

网页、QQ、
微信、电话.....

2

问题识别

性骚扰、冷暴力
家暴、性别歧视.....

4

用户分类

幸存者、当事人、
旁观者、施暴者.....

3

需求了解

情绪疏导、寻求帮助、
问题咨询.....

6

需求回应

根据情况分级，
作出具体回应

5

情况分级

- 绿色：问题咨询-当天解决
- 红色：紧急求助个案-即时反应，根据救助情况跟进
- 灰色：转介个案-三天内转介，一周内跟进

7

个案记录

记录进数据库，根据处理情况定期回访

劳动与社保权益问题

就业歧视、职场性骚扰、女职工劳动保护特别规定等

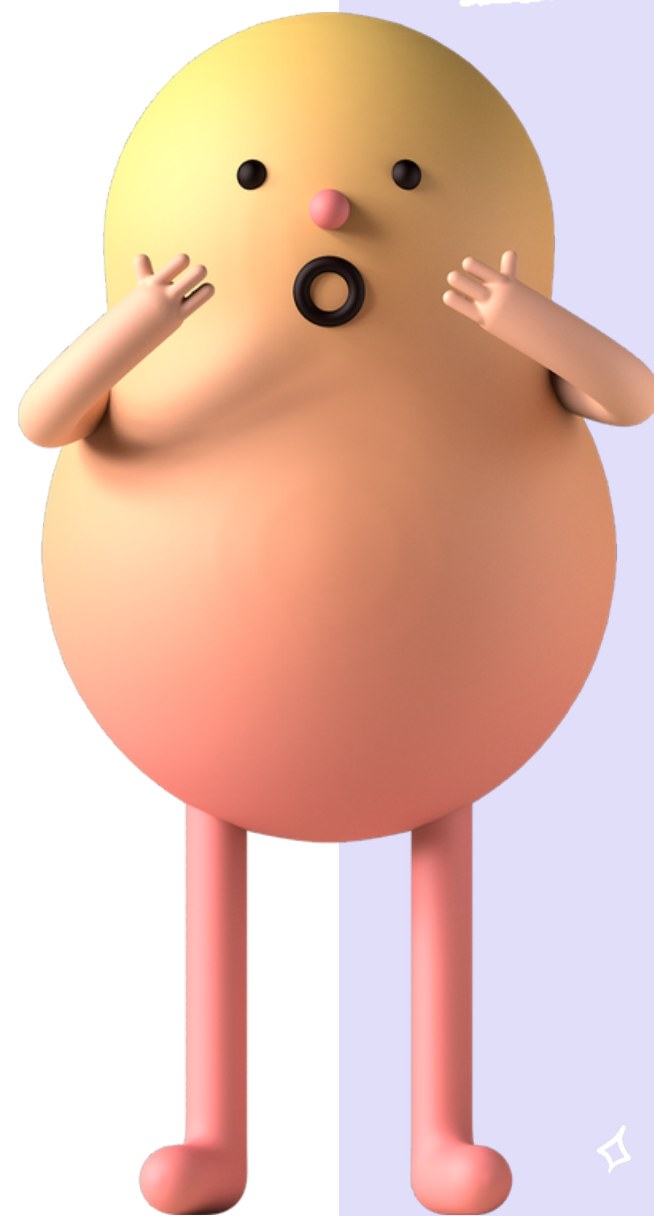
家庭暴力问题

家庭暴力、遗弃、生育权等

离婚咨询

恋爱/同居纠纷、家庭纠纷、干涉婚姻、离婚投诉、配偶有外遇、收养、涉外婚姻问题--婚姻法、婚姻法司法解释等

更多……



使用场景

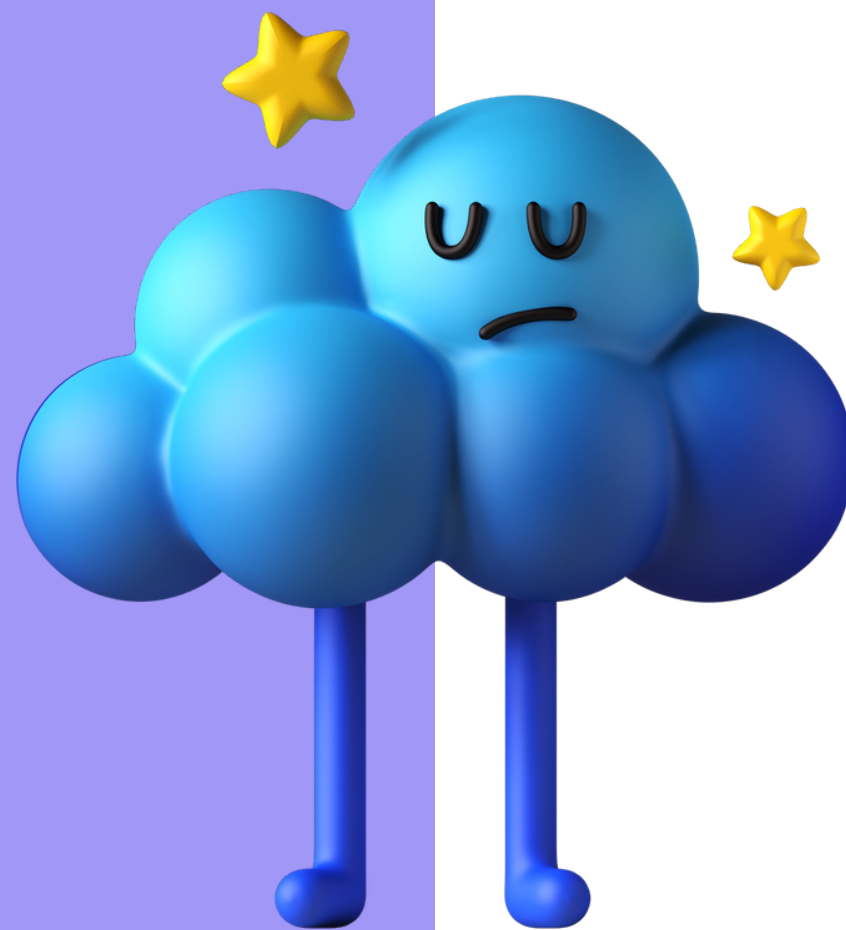
惠州某钟表厂员工

“刚认识不久的男士，一会儿理你，一会儿不理你，我们只是普通朋友关系，但是对方误以为是男女朋友关系，包括对方的朋友也是这么认为。该怎么办？”



过往案例 1

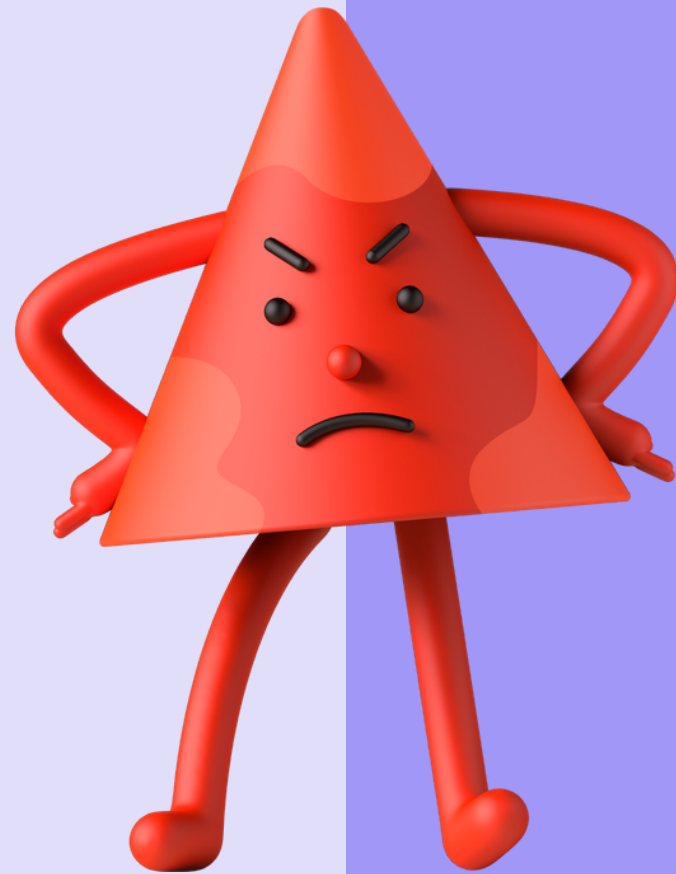
过往案例 2



清远某鞋厂员工

“我女儿两岁半了，对各种声音都很敏感，比如开关冰箱的声音。不知道是不是因为我爸妈吵架吓到她了……”

过往案例3



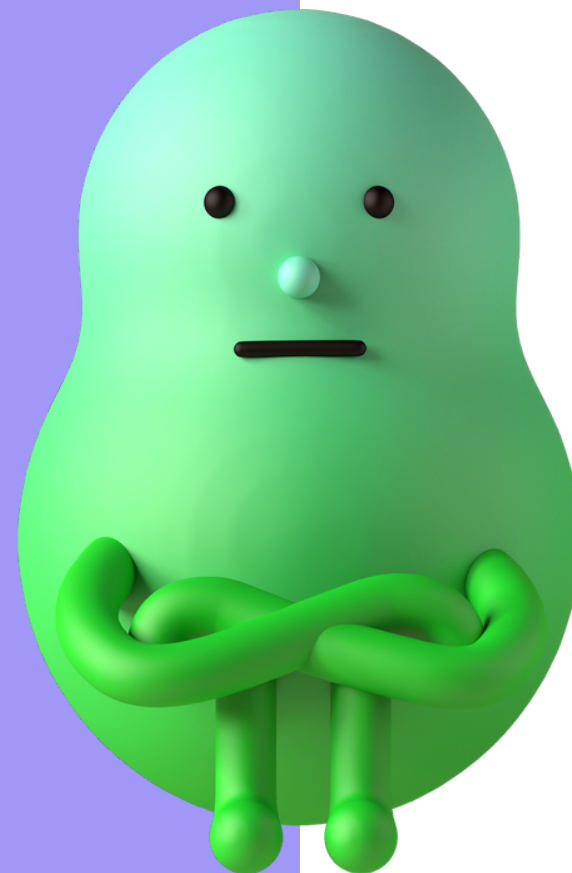
福建某制衣厂员工

“前几天车间一个员工冤枉我用脚踢厕所阀门，明明没有那么回事，所以我和她吵架了，骂她了。

她还去告厂长，厂长说要警告我，还要通告全厂。

你觉得一点小事有必要那么夸张吗？”

过往案例 4



东莞某制衣厂员工

“不得已带着孩子出来打工，老公却在期间和别人高调谈恋爱，还生下了一个男孩。

后来我又怀孕了，四五个月的时候和老公吵架了，公公不问原因直接打我，把我赶出来了。

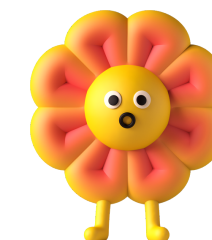
现在把小孩生下来了，不知道怎么办？回去之后，公安局和书记都来了，书记叫我等小孩一岁再去法院起诉，这些程序应该怎么走？

现在过年了，心里好乱！！”

接线团队



团队成员



接线团队共4位

基于14年运营握手工人热线项目的经验
接受接线流程的培训及伦理价值观培训
性别及法律等专业机构和个人的支持力量

接线时间



工作日:10:00—17:00

非工作日:14:00—17:00

非工作日不能及时回复的会在工作日尽快回复。

价值中立

接线人员的立场始终坚持公平公正。

保密

接线收到的信息100%保密,确保隐私的个人信息不会暴露。

尊重

接线人员首先做好一个倾听者,不会出于个人价值做评判。

生命优先

尊重个体生命。



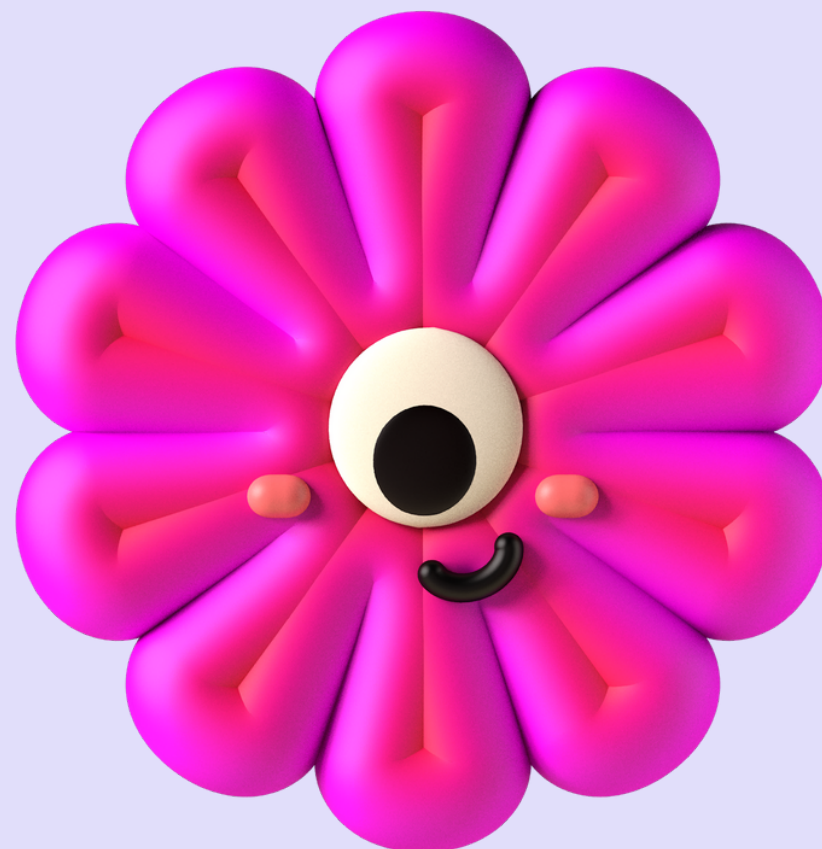
伦理守则

在整个热线转接过程中，我们的热线团队会按照以下守则进行接线。



转介机制

迅速及时



问题分类

接线人员能力范围外

定为“灰色个案”

转介给外部专业团队

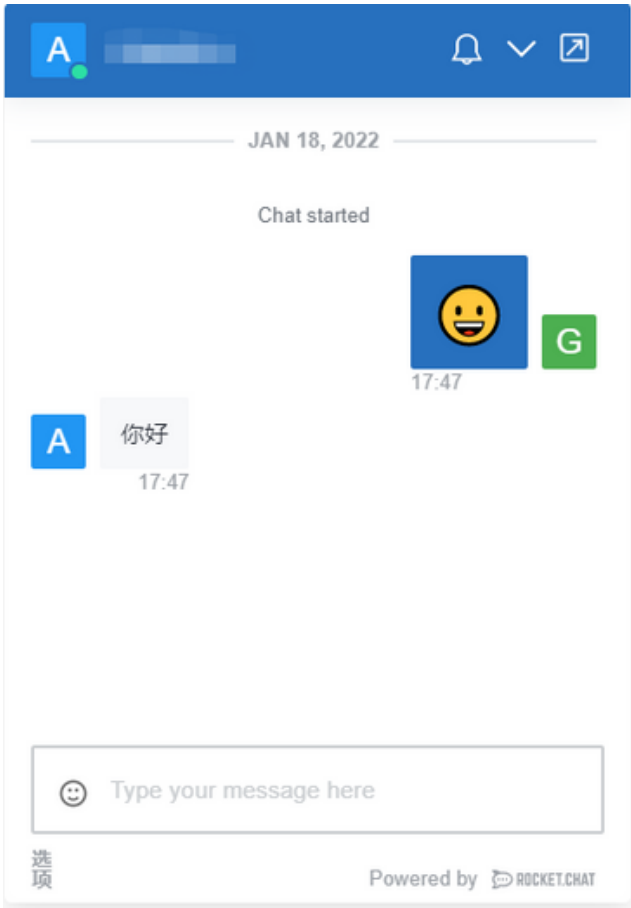
热线人员保持跟进

个案解决

两个界面，简单直接，
轻轻点击，进入聊天。



1-欢迎界面



2-聊天界面



界面一览





握手 工人热线

和你在一起

