

# 12356 这条“没事儿”热线能帮你什么



## 从接通的一刻起,疗愈就已开始

“您好,‘12356’热线。你不太开心是吗?嗯,可以详说一说,我们慢慢聊……”

“12356”是全国统一心理援助热线电话号码,由国家卫生健康委协调工业和信息化部设置。国家卫生健康委医政司副司长邢若齐介绍,热线旨在为公众提供心理咨询、心理疏导、心理危机干预等服务。

此前,各地心理热线号码不一,公众知晓率较低。邢若齐说,设定统一号码旨在提升心理健康服务的可及性和规范性。

去年年底以来,多地已陆续开通“12356”。到5月1日零时前,全国31个省份均已开通“12356”,目前全国共设有热线500余条、坐席1000余个、热线咨询员近8000名。

广州医科大学附属脑科医院心理热线部门主任魏华林说,去年12月30日“12356”在广州开通后,来电咨询量明显提高。“五一”期间,广州市“12356”心理援助热线5天累计接听来电192次。

通过拨打热线,一些人在关键时刻“被接住”。

上海市精神卫生中心心理危机干预办公室主任金金介绍,截至目前,上海“12356”心理援助热线累计接听来电1.7万通,处置危机来电246个。金金回忆,一名大学生深夜吞药后致电求助,接线员通过引导他透露联系方式、地址等关键信息,联动警方成功救援。

热线让更多人在无助时感受到世界的温暖。

今年1月1日,北京市“12356”心理援助热线开通,截至目前共接听电话1.5万余通。北京安定医院承接部分接线工作,安定医院心理援助热线管理人员崔思鹏介绍,求

5月1日起,全国统一使用“12356”心理援助热线。

因为没有4,“12356”也被人们称为“没事儿”热线。这条心理热线能否给更多人带来希望之光?如何汇聚各方力量,更好发挥作用?

4月27日,北京安定医院热线咨询员正在接听来电。新华社记者 徐鹏航 摄

助人群以18岁至45岁为主,咨询问题包括家庭冲突、亲子问题、职场压力等。

让热线咨询员陈欣印象深刻的是一名学生半夜打来的电话。在确保对方安全后,陈欣和他聊了考试、保研中的困扰。一开始,男孩哭得喘不过气,聊到最后,他答应“会好好调整,明天开始落实这些计划”。

## 是“创可贴”,但并非“万能药”

对于热线咨询员而言,能为身处困境的人带来一道光,是最有成就感的时刻。但有时,他们也有强烈的挫败感。

摘下耳机,点击“下线”,看着记录的关键词时,咨询员小董(化名)会陷入沉思。“有时一通电话下来,感觉并没帮到来电者什么;有时直到最后,才更能体验到来电者的感受;有时因为生活体验不足,无法给出更好回应……”

不少受访者提到,一次热线电话很难系统解决问题。要理性看待热线功能——心理援助热线不是替代治疗的“万能药”,而是紧急时刻的“心理创可贴”。

接通率不高也是各地心理援助热线面临的现实问题。“要么占线,要么要排队”“最短一次排队要五个人”……社交媒体上,一些人反映,心情最急迫时,热线却难以拨通。

今年1至4月,上海心理援助热线呼入量比去年同期多了近一倍。“虽然已增加排班,但面对骤增的呼入量,相



应支持与人员配置尚未跟上。”金金说,不排除部分来电为无效或骚扰内容,所以也呼吁大家,把热线留给更有需要的人。

邢若齐也坦言,除每通电话占用时间较长外,接通能力也与资源投入息息相关。目前各地热线大多由医疗机构承接,人力物力财力有限。

记者了解到,不少地方的热线咨询员采用“专业保障+志愿服务”的模式。这种模式虽能保证服务质量,但难以应对井喷式需求。

以北京安定医院为例,接线员由60余名精神科医生、心理治疗师等组成,除日常接诊外,还要增加热线值班。热线电话大多持续数十分钟,往往往的外卖都凉了,也顾不上吃。“下热线班后,都会有一段时间不想说话。”崔思鹏说。

“连续15小时接听16通电话,下班后要睡一整天。”心理治疗师杨腾斐说,咨询员需通过24课时的理论培训与至少1周的实操培训,并进行考核。高压工作导致流动性高,“夜班多是年轻人,老同志扛不住”。

## “24小时,总有人守护着你”

全国心理援助热线统一接入后,如何提升服务质量?

邢若齐介绍,热线投入使用后,各地卫生健康行政部门将根据需要及时增设坐席数量,加强专业人员队伍建设配备,提高接通率和服务质量。未来,将不断完善场地建设、人员配置、技术规范等制度要求,建设信息化平台。

上海心理援助热线计划从两方面提升服务:一是增加坐席,白班从5个增至6个,夜班也在逐步扩充中;二是推动与公安、急救、其他热线的“一键转接”机制,破解异地报警、困难个案转介等难题。多地也结合实际设置了一定时间的过渡期,确保原有热线号码和“12356”均可接通。

崔思鹏认为,热线能让部分陷入心理危机的人被看到、被支持,但仅仅“看见”远远不够,仍需更多制度举措,让心理服务从“被动干预”转向“主动预防”,从“小众关怀”迈向“大众福祉”。

去年12月,国家卫生健康委在医政司新设置了心理健康与精神卫生处,指导各地医疗卫生机构扩大心理健康服务供给。目前全国能提供精神卫生医疗服务的机构约6000家,全国精神科执业注册医生7万多人,是10年前的两倍多。

金金希望能加强对热线的专项财政与编制配备,探索更灵活的人员聘用方式,比如探索专职与志愿力量融合的方式,“中坚力量专职化,外围服务社会化,才能兼顾质量与规模”。

加强团建与督导也能为咨询员提供更多支持。杨腾斐说:“每月的心理沙龙就像‘疫苗’,能帮我们消化负面情绪。”此外,现有技术难以精准过滤骚扰信息,要对不良呼入行为加以规范引导,保障更多真正需要的人呼入。

“无论现在多么不开心,你要相信,困难终究会过去,未来会更好。”咨询员们深知热线存在的意义:“无人可诉说的时候,这边永远有个电话,随时可以拨打。”

新华社“新华视点”记者(新华社北京5月8日电)

年内首次降息降准来了!8日,政策利率下调0.1个百分点落地。一周后,降准0.5个百分点也将如期而至。降息又降准,充分体现了适度宽松的货币政策立场,从总量、价格、结构等方面发力,为稳就业、稳企业、稳市场、稳预期提供有力支撑。

## 降息落地 带动企业居民融资成本下降

8日起,公开市场7天期逆回购操作利率由此前的1.50%调整为1.40%,下降0.1个百分点。

中国人民银行行长潘功胜日前在国新办举行的新闻发布会上介绍,下调政策利率0.1个百分点,预计将带动贷款市场报价利率(LPR)同步下行约0.1个百分点。同时,通过利率自律机制引导,商业银行也将相应下调存款利率。

“降息充分体现逆周期调节力度加大。”中国民生银行首席经济学家温彬表示,通过利率传导,实体经济综合融资成本将进一步下降,巩固经济基本面。同时,LPR和存款利率同步下行,有利于保持商业银行净息差的稳定。

今年以来,我国贷款利率保持在历史低位。3月份,新发放企业贷款加权平均利率约为3.3%,同比下降0.45个百分点;新发放的普惠小微企业贷款利率约为3.6%,同比下降0.55个百分点。

此次下调的不只是政策利率,还有支农支小再贷款利率、住房公积金贷款利率等。这意味着企业和居民融资成本将进一步减少,利息负担会变轻。

根据中国人民银行的公告,自5月8日起,下调个人住房公积金贷款利率0.25个百分点。此次利率调整范围既包括新发放的住房公积金贷款,也包括存量住房公积金贷款。

这次下调将带来多大影响?业内人士测算,以金额100万元、贷款期限30年、等额本息方式还款为例,购房人首套个人住房公积金贷款的总利息支出将减少约4.76万元。

潘功胜表示,个人住房公积金贷款利率调降后,预计每年将节省居民公积金贷款利息支出超过200亿元,有利于支持居民家庭刚性住房需求,促进房地产市场止跌企稳。

## 全面+定向降准 释放万亿元长期资金

自5月15日起,中国人民银行将下调金融机构存款准备金率0.5个百分点(不含已执行5%存款准备金率的金融机构),预计将向金融市场提供长期流动性约1万亿元。

“这意味着金融机构被央行锁定的钱减少了,可使用的钱相应增加了。”东方金诚首席宏观分析师王青认为,随着中长期流动性供给增加,短期流动性工具的滚动续作也将相应减少,有助于降低银行负债成本,进一步加大对实体经济支持力度。

在全面降准的同时,中国人民银行还阶段性降低了汽车金融公司、金融租赁公司的存款准备金率,从目前的5%降至0%。

“按照我们目前的业务规模,存款准备金率调降为0%,可释放出300多亿元资金。”建信金租公司副总裁密书广介绍,公司将充分发挥“融物”特点,不断提升金融服务设备更新质效,把降准释放的资金积极投放到装备制造、新型基础设施建设、清洁能源等行业。

潘功胜表示,这两类机构直接面向汽车消费、设备更新等领域的提供金融支持,降低存款准备金率后,将有效增强这两类机构面向特定领域的信贷供给能力。

## 结构性工具发力 助力挖潜能扩内需

这两天,下调结构性货币政策工具利率的消息,让苏州天顺新能源科技有限公司财务总监陈丽娟格外关注。

“去年我们从工行获得了近千万元贷款,在技术创新和技术改造再贷款政策支持下利率低了不少,相当于每年为企业节省资金成本约10万元,希望今年利用低成本资金进一步提升产能、开拓市场。”陈丽娟说。

此次降息降准的举措中,有不少涉及结构性货币政策工具,特别是中国人民银行首次全面下调结构性货币政策工具利率0.25个百分点,使得专项结构性货币政策工具利率普遍降至1.5%。

“结构性降息有利于强化对商业银行的政策激励作用。”西南财经大学中国金融研究院副院长董青马说,这项举措每年可节约银行资金成本约150亿元至200亿元,进一步激励商业银行加强对重大战略、重点领域和薄弱环节的信贷投放。

与此同时,多项再贷款工具的额度进一步增加,科技创新和技术改造再贷款、支农支小再贷款的额度将分别达到8000亿元和3万亿元;5000亿元服务消费与养老再贷款推出,对前期普惠养老专项再贷款政策进一步扩容升级。

董青马说,此次再贷款工具量价结合,力度大,支持面广,使用也更为便利,发挥好货币政策工具总量和结构双重功能,有利于推动银行加力支持经济结构转型。

据悉,截至4月末,存续的结构性货币政策工具共9项,存量余额约5.9万亿元,占中国人民银行资产负债表规模的13%。

“结构性货币政策工具有助于推动解决一些结构性的矛盾和问题。”潘功胜说,未来,根据经济金融运行情况和各项工具使用效果,还可扩大工具规模、完善工具政策要素,或创设新的政策工具。

新华社记者(新华社北京5月8日电)

## 卡式炉有哪些安全短板亟待补足

近年来,随着“户外风”劲吹,卡式炉因其便携、易用等特点成为户外烧烤、露营的热门装备,被称为户外“神器”。但与卡式炉相关的安全事故也时有发生。卡式炉有哪些安全短板亟待补足?该如何安全使用?记者进行了采访调查。

### 小小卡式炉缘何问题多

“五一”假期期间,北京的陈先生与邻居两家人在野外烧烤时,所用卡式炉突然爆炸,导致7人不同程度受伤,其中严重的住院治疗。据当事人描述,爆炸瞬间毫无征兆,小小气罐威力巨大,炉具刚购入一个月,仅第二次使用。

卡式炉,又称便携式丁烷气炉,是一种以灌装丁烷气为主要燃气、以火进行直接加热的非固定烹饪厨具。

记者登录某电商平台看到,卡式炉产品在“野餐用品热卖榜”等榜单上名列前茅,品牌主推产品普遍销量过万,最畅销的一款产品销量超过20万,不同品牌卡式炉价格从几十元到数百元不等,气罐价格在10元上下,商家多以“露营野餐必备”“烧烤火锅”“户外便携”等为卖点。

在卡式炉进入寻常百姓家的同时,相关安全事故也时有发生。今年4月6日,河北石家庄一女子在户外露营烧烤,卡式炉突然发生爆炸,桌上食物及餐具被炸飞,所幸人员没有受伤。今年2月25日,河南一烤肠摊位所用卡式炉发生爆炸,没有人员伤亡。2024年12月10日,周黑鸭创始人周富裕发视频称,自己在户外用卡式炉烧水时,遇到爆炸被炸伤。

记者在黑猫投诉平台看到,仅2025年以来,就有多位消费者反映卡式炉安全问题,包括漏气、多次起火、瓶身变形,以及卡式炉爆炸导致家人头部手部被炸伤等。电商平台部分商品评价中,也不乏消费者反映遭遇卡式炉质量问题,有网友称产品爆炸伤人。

### 各环节存在安全隐患

记者采访了解到,卡式炉安全事故的发生与产品质量、使用环境、操作方式等都有关系,当前卡式炉这一产品仍然在多个方面存在安全隐患。

产品质量把关不严。广东燃气具协会常务副会长兼秘书长欧阳健民告诉记者,卡式炉这一产品依据的标准主要是GB/T 38522—2020《户外燃气燃烧器具》,但这一标准是推荐性国标而非强制性国标,卡式炉的生产过程监管也不受3C强制认证或生产许可证制度的约束,因此产品在质量及安全性能的把关上过于宽松。

一位业内人士表示,正规厂家的正规产品相对来说安全性能更高,如一些产品会配备过热保护装置、过压保护装置,一旦气罐过热或压力过高,会自动切断供气,但小厂产品、劣质产品或是没有配备安全装置,或是安全装置无法达到应有性能,关键时刻起不到保护作用。

卡式炉所用气罐的质量也直接关系到使用安全。有从业者表示,卡式炉气罐要求95%以上是丁烷,但有商家为了节省成本,以次充好,在罐中混入大比例丙烷,使卡式炉能承受的气压、温度更低,更易爆炸。

部门监管存在盲区。记者了解到,对于卡式炉的监



积极通过抽检、巡查等方式加强对卡式炉的监管,但目前市场监管部门在人员配备、检测能力等方面存在较大短板。有业内人士表示:“抽查是抽了,但检测能力不行、检测项目不全,发现不了企业的问题,难以实现对质量的有效把控。”

——公众安全意识不足。太原市消防救援支队防火监督处长薄涛表示,相当多数量的安全事故与使用者安全意识不足、操作不当有关。如使用时未注意卡式炉周围有遮挡,容易影响散热;使用有明显变形、有漏气风险的气罐;不注意气罐使用期限;私自改装炉具;使用的锅具明显大于炉具等,都容易引发安全事故。

### 产品安全才能保护消费者安全

受访人士表示,随着卡式炉在日常生活场景中的使用日益普及,对此类产品的安全监管也亟待加强。需进一步完善技术标准体系,特别是推进强制性国标的制定和出台,推动卡式炉产品纳入3C认证或生产许可证管理范围,从源头把控好产品质量和安全性能。

“只有产品足够安全,才有消费者的安心。”浙江省燃气具和厨具行业协会秘书长叶静表示,相关部门应当加强执法检查,打击假冒伪劣、虚假宣传等违法违规行为,提升检测能力,让监管更精准、更有效。

浙江一家卡式炉生产企业负责人表示,针对产品的安全痛点,企业也在加大研发力度,不断改进卡式炉的设计和生产。“随着市场的不断扩大,企业会更愿意投入研发,做出更安全的产品。”上述负责人说。

欧阳健民提醒,卡式炉的设计和制造均按户外产品的要求进行,而家庭餐桌、餐厅等室内场所对燃具有更高的要求,如必须带有熄火保护装置等,因此卡式炉的使用场所应仅限于户外,对此也应当加大宣传,让更多公众知晓。

薄涛等受访人士提醒,消费者要从正规渠道、正规商家处购买产品,注意查看产品标识信息,要选择装有过压保护装置的产品,定期检查过压保护装置能否正常使用;使用时要仔细阅读说明书、警示信息等,检查气罐是否在有效期内,并且没有损坏或泄漏;不能将罐体倾斜、倒置,不能私自拆卸改造燃具;使用时要远离其他热源和易燃物。

新华社记者(新华社北京5月8日电)



来源:百度