

12356 这条“没事儿”热线能帮你什么

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

从接通的一刻起,疗愈就已开始

“您好,‘12356’热线。您不太开心是吗? 嗯,可以详细说一说,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负责人魏华林说,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通。

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

助人群以18岁至45岁为主,咨询问题包括家庭冲突、亲子关系、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,咨询员小萤(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,往往点的外卖都凉了,也顾不上吃。“下热线班后,都会有一段不想说话。”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。高压工作导致流动率高,“夜班多是年轻人,老同志扛不住”。

“24小时,总有人守着你”

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,提高接听率和服务质量。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,大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,要对不良行为加以规范引导,保障更多真正有需要的人呼入。

“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)

职业上新

四十二个新工种亮相

又有一批新职业、新工种上新!

人力资源社会保障部5月8日发布公示,拟新增跨境电商运营管理员、无人机群飞行规划员、电子电路设计师、装修管家、咖啡加工工等17个新职业。

拟增加42个新工种,包括黄金鉴定估价师、旅拍定制师、智慧仓运维员、睡眠健康管理师、服务犬驯养师、生成式人工智能系统测试员、保鲜花制作工等。

如同一面镜子,这些新职业、新工种,清晰映射产业变革的新趋势、社会发展的新需要,同时也为劳动者就业开辟新赛道。

当前,在数智技术引领下,在高品质生活带动下,创新技术应用方案、场景竞相推出,各种岗位更替明显加速。及时从国家层面对这些职业进行规范认定,有益于提升从业者职业归属感,扩大劳动者的就业选择。

“这次面向社会公开征求意见的17个新职业和42个新工种,是从社会征集的近400份建议中层筛选,并经过专家评审论证、书面征求中央和国家机关有关部门意见得出。”人力资源社会保障部职业能力建设司相关负责人介绍。

“与前两年相比,这次公示的新职业数量保持稳定,但新工种明显增加,多达42个,是近年来数量最多的一次。”这位负责人介绍,这说明前些年认证的新职业比较准确,呈现了良好发展的趋势。同时随着新技术得到更广泛深入的应用,原有职业的内涵更加丰富,职业之下的分工更加细化。

例如,随着人工智能大模型持续迭代升级并加速赋能千行百业,从业人员规模迅速增加、岗位需求更为多样。为顺应新趋势,此次在“生成式人工智能系统应用员”职业下增设“生成式人工智能系统测试员”工种,在“动画制作员”职业下增设“生成式人工智能动画制作员”工种。

自2018年启动新职业征集工作以来,相关机构和单位申报的新职业数量快速攀升,但从国家认定的标准来看,不是所有的新生岗位都能算新职业。

“我们认定的新职业,是指国家职业分类大典中未收录、但已有一定规模从业人员且具有相对独立成熟的专业和技能要求的职业,需在社会性、稳定性、独特性等多方面满足条件。”这位负责人表示。

经公示征求意见、修改完善后,这些职业最终将被纳入国家职业分类大典,相关从业者将能够按规定享受国家有关政策待遇。接下来人社部门还将开发制定相应的国家职业标准,为企业、培训机构等开展职业教育培训和人才评价提供指导。

自2019年以来,人社部已向社会发布6批93个新职业。数据显示,民宿管家、网络主播、机器人工程技术人员等一批新职业已吸引诸多劳动者加入,特别是受到年轻人的青睐。

层出不穷的技术新应用、消费新需求、市场新变化,正让职业二字拥有无限可能。越来越多有韧性、有干劲的人,正敏锐捕捉新的市场需求,努力寻找自己的职业新路径。

新华社记者 (据新华社北京5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、用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“野营用品热卖榜”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,桌上食物及锅具被炸飞,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,因此产品在质量和安全性能上的把关上过于宽松。

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,对于卡式炉的监管主要归口于市场监管部门,一些地方的市场监管部门也在



新华社发

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处长薄涛表示,相当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家标准的制定和出台,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,才有消费者的安全。”浙江省燃气具和厨具厨电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,警惕信息等,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 (据新华社太原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。

年内首次降息降准 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。”东方财富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、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、设备更新投资等领域提供金融支持,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,在科技创新和技术改造再贷款政策支持下利率低了,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。

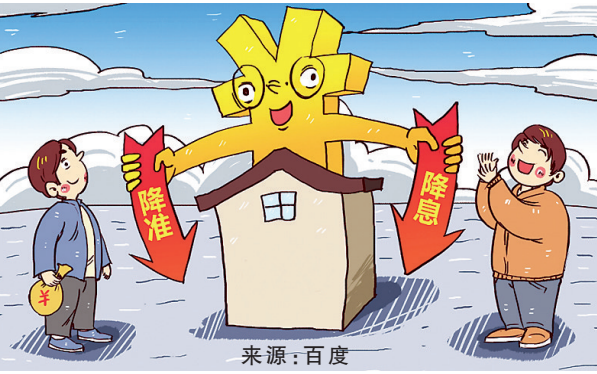
与此同时,多项再贷款工具的额度进一步增加,科技创新和技术改造再贷款、支农支小再贷款的额度将分别达到8000亿元和3万亿元;5000亿元服务消费与养老再贷款推出,对前期普惠养老专项再贷款政策进一步扩容升级。

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矛盾和问题。”潘功胜说,未来,根据经济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)



来源:百度

年内首次降息降准 『量增价降』支持实体经济