

直面高温“烤”验

电力供应如何“过关”

连日来,全国各地持续高温。国家能源局最新数据显示,全国最大用电负荷近日达到14.67亿千瓦,创历史新高。迎峰度夏电力保供进入关键阶段,如何保障充足的电力供应?

火电绿电齐发力

煤炭在能源保供中扮演着“压舱石”和“稳定器”的角色。安徽淮南是华东地区最大的能源基地,在数百米深井下,采煤机正从煤壁开采出滚滚“乌金”;不远处的淮河能源电力集团潘集电厂,4台66万千瓦燃煤发电机组“火力全开”保障供电。

淮南境内共有大型燃煤火电厂7座,总装机容量1562万千瓦,通过4回1000千伏线路与华东电网相连,每天向华东地区输送电量近2亿千瓦时。

国家能源局数据显示,迎峰度夏以来,全国统调电厂煤炭库存持续保持在2亿吨以上,可用天数超过30天。同时,煤炭中长期合同价格和现货价格均有不同程度回落,有效降低用能成本。

随着能源转型推进,越来越多的绿电成为迎峰度夏期间电力保障的关键力量。

在山东临沂沂南,河滩与丘陵间,成片的光伏板如“电力梯田”铺展。当地新能源装机约60万千瓦,全县光伏日均发电量230多万千瓦时,可满足35万户家庭一天的用电需求。

据中央气象台预报,14日至22日华北中南部、黄淮、江汉及陕西中部等地将有持续高温天气,局地最高气温可能接近或突破历史同期极值;14日至17日,四川盆地、江淮、江南、华南等地也有阶段性高温天气,空气湿度大,湿热特征明显。

“随着副热带高压进一步北抬,近两天华北、黄淮地区高温又有所发展。这一带日最高气温超过37℃的范围呈现扩大趋势,闷热感也十分明显。”中央气象台预报员张博说。根据预报,未来三天高温影响范围将逐步扩展,15日至16日为范围最广、强度最强的时段。

张博分析,引发本轮高温天气的主要天气系统仍然是稳定维持的副热带高压和大陆高压。高压系统影响下气流下沉,绝热增温显著,配合晴朗少云的天空状态,来自太阳的短波辐射也显著增强,带来了持续高温天气。

铭记历史 缅怀先烈

杨学诚：从清华学子到抗日先锋

他是清华学子,当民族危亡悬于一线时,他走上街头,发出抗日救亡的怒吼;他是抗日将领,当抗战形势焦灼、国土相继沦陷时,他毅然奔赴鄂中农村,以“八条枪”为基础发展敌后游击武装,屡挫日伪气焰,直至生命最后一刻。

在武汉市黄陂区木兰山南麓,抗日英烈杨学诚长眠于此。“读书时就听闻老学长的故事,如今来到他的故乡工作,更能体会他那份抉择之重。”在黄陂参与基层工作的清华大学毕业生孙欣嵘说。

杨学诚,1915年出生于湖北黄陂研子岗一户贫苦农家。1934年,杨学诚以优异成绩考入清华大学。初入清华园,他寡言少语,安分内向,鲜少参加课外活动。

九一八事变后,日本侵略者加紧对华北的争夺。然而,国民政府却一再妥协退让,极力压制抗日救亡运动,刺痛了无数爱国青年的心。

“华北之大,已经安放不得一张平静的书桌了!”1935年,一二·九运动爆发,杨学诚与数千学子一道,冲破军警封锁,走上街头,发出抗日救亡的怒吼。随后,他加入北平学联组织的南下宣传团,顶寒风、冒风沙,徒步乡野,将救亡火种撒向广阔农村。

民族危难之际,他完成了从“书生”到“战士”的蜕变。1936年,他加入中国共产党。“集体讨论时,他从坐着说到站起来说,再到边走边说,总能点燃大家的热情。”杨学诚的侄子杨冬明回忆,多位曾与杨学诚共事的老同志都赞叹他擅长做思想工作。

1937年七七事变爆发后,北平沦陷,杨学诚9月初抵武汉,担任中共长江局青委委员、湖北省(工)委青委书记。同年12月,他创建和领导了湖北青年救国团。该组织如燎原星火一般发展至5万余人,成为武汉抗日救亡运动大潮中的一支重要力量。

全国抗战烽火连天,日军逼进华中。1938年8月,组织一声令下,杨学诚奔赴鄂中,与同志并肩开创抗日根据地。在应城夏家庙,他们培训抗日骨干300余人,为鄂中敌后武装斗争奠定了坚实的组织基础。

应城告急前夕,他喊出“讨饭也要讨来一支枪”的壮语,带领当地县委白手起家,在“八条枪”的基础上,创立了应城县抗日游击队第四支队。1939年6月,“应抗”主力整编加入新四军,鄂中、豫南武装实现统一指挥。杨学诚历任多个指挥要职,他与战士们同甘共苦,风餐露宿,坚持进行敌后游击斗争。

1942年8月,杨学诚兼任新四军第五师鄂皖兵团政治委员,率部开辟鄂南抗日根据地。途经家乡黄陂时,他动员青年参军。留信家中当晚,母亲劝他早日娶妻,他却说:“全国尚未解放,我哪有心思成家?”并向家人许诺“等胜利了,一定接你们到武汉团聚”。然而,长期艰苦的战斗生活和求学时染上的肺疾,拖垮了他的身体。1944年3月,杨学诚病逝于大悟山高家洼,年仅29岁。

抗战胜利后,英魂归葬故里。

新华社记者（据新华社武汉7月14日电）

在高温高负荷的挑战下,山东电网新能源出力创下历史新高。7月5日,山东电网新能源出力达到6661.5万千瓦,占当时全网负荷的54.9%,占全网发电出力的63.1%,其中光伏出力5589.8万千瓦,占比83.9%。

国家能源局有关负责人说,国家能源局紧盯迎峰度夏关键时点,制定重点地区一省一策工作举措,指导地方做好电力保供工作。

高效用好能源调配体系

高效的能源调配体系为迎峰度夏提供有力支撑。进入6月下旬,新疆的风光能源持续打捆外送至西南、华中、华东地区。

“自6月10日哈密—重庆±800千伏特高压直流输电工程投产送电以来,输电量已突破10亿千瓦时。”走进哈密巴里坤换流站主控室,值长康积钢紧盯屏幕上不断跳动的数据说,依托这项工程,新疆的绿电仅需0.007秒就能跨越2260公里抵达重庆。

新疆电力交易中心有限公司交易部主任宋学强说,国网新疆电力统筹疆内疆外两个市场,充分利用西北互济、省间交易等措施,在保障疆内可靠供电的同时,组织富余电力资源外送,全力服务全国电力保供大局。

在电力交易端,迎峰度夏坚持全国一盘棋统筹,南方电网已开始支援国家电网华东区域电力保供。

国家发展改革委、国家能源局日前批复国家电网、南方电网跨经营区常态化交易机制方案,这一机制为高效匹配电力供需、实现资源跨区域优化配置打通了路径。

根据方案,近日,北京电力交易中心、广州电力交易中心联合组织开展了目前全国规模最大的一次跨经营区市场化电力交易,自7月1日起至9月15日,来自广东、广西、云南的超20亿千瓦时电能,通过粤闽联网工程及相关联络通道送至上海、浙江、安徽、福建。其中,广东送福建预计8.92亿千瓦时,云南、广西分别送华东6.26亿千瓦时。

专家提示做好健康防护

“这种高温往往以晴晒为主,而江淮、江汉及以南地区受西南暖湿气流带来的水汽影响,相对湿度较高,人体闷热感会更加明显。”她说。

高温是夏季的“常客”,且易引发中暑。“高温会造成人的体温调节系统失衡,进而导致核心体温急剧升高,并引发全身多器官功能障碍。”天津市环境气象中心高级工程师张敏说,在天气很热且风速较小、空气相对静止时,或在相对密闭的空间里,就极易引发中暑。

此外,闷热的“桑拿天”也不容小觑。当气温超过32℃、湿度超过70%,人体体表的汗液无法迅速蒸发,人

病人转运如何用好“救护车”

做完大手术不久的患者,怎么转到康复医院?临终病人想从医院回家,有办法送吗?……非急救转运的“刚需”多种多样,但规范化转运服务供不应求,一些患者家属只得选择设备简陋、坐地起价的“黑救护车”。

如何既有力监管“黑救护车”,又加大正规医疗照护转运供给?记者采访了相关部门和专家。

最大限度形成监管合力

收取“天价”转运费、缺少医疗照护设备……近期,多起“黑救护车”事件接连曝光,引发社会关注。

今年4月,陕西一辆“救护车”送重病患者从宝鸡到西安,说好全程3000元,可车到中途又加价400元。事后经查,该车辆在浙江一家民营医院名下,但院方称车辆“被转户”后无法联系,现已脱审且为非法营运。

去年8月,广东湛江一位老人临终前从医院回家,通过私人运营的“救护车”,3公里路、10多分钟车程,花了1800元。家属不禁感叹:“落叶归根”之路,竟会如此昂贵。

此前,还有一名患者从吉林长春某医院紧急转往北京治疗,期间乘坐了一辆喷涂有该医院标识的“救护车”,但车内除氧气瓶外几乎无急救设备,途中氧气瓶还两次耗尽,车辆不得不反复下高速加氧,延误了宝贵的救治时间。

“长途运送患者属于社会营运还是救护车管理范畴,定性尚不明确。”中国卫生法学会副会长、北京市华卫律师事务所主任郑雪倩介绍,“黑救护车”位于多个部门的监管“交界处”——

卫生健康行政部门负责审核医疗机构救护车配置及医护人员资质;公安交警办理救护车审批登记,对“黑救护车”加装警灯、改变外观等非法改装行为进行处罚;交通部门可以监管车辆非法营运,但运送危重病人的车辆是否属于“营运车辆”缺乏明确认定;市场监管部门则难以界定转运病人这类医疗服务的合理定价。

记者采访了解到,针对社会反映强烈的“黑救护车”现象,近年来多部门进行严厉打击。虽然仍面临难题,但卫健、公安、交通运输、市场监管等多个部门正密切沟通信息、协调配合,最大限度形成监管合力。

扩大正规服务满足“刚需”

山东青岛一名老年患者,脑梗治疗后出院要回家休养,跨越上百公里、搬抬转运,并非易事。家属联系了96120——当地由政府主导、市场化运作的非急救医疗转运服务,踏实顺利地解决了问题。

打击“黑救护车”的同时,如何给病人及家属的非急救转运“刚需”一个出口?记者从国家卫生健康委了解到,为满足多元化转运需求,国家卫生健康委鼓励各地结合实际情况,探索医疗照护转运服务模式,有效增加服务供给。

记者梳理发现,目前全国非急救医疗转运探索模式主要有三种:

一是由政府设立非急救转运服务站,鼓励医疗机构开

“削峰填谷”加强用电需求侧管理

迎峰度夏的电力保障,不仅需要多发电,加强需求侧管理也成为重要的调节手段,能有效帮助电网实现“削峰填谷”。

利用虚拟电厂进行调控——

7月10日11时,正值用电高峰期,国网合肥供电公司电力调度控制中心专责陈璐通过合肥虚拟电厂,向40座换电站、82个充电桩群等站点发出调度指令,降低各站点用电功率,让更多电能服务百姓用电。

15秒内,合肥蜀山区一个换电站的工作功率就从210千瓦降低至100千瓦,本次国网合肥午间负荷调节共让出2万千瓦时的电量,实现“无感”削峰。

发挥新型储能调节作用——

新型储能被喻为“超级充电宝”,既能在用电高峰时放电应对顶峰,又能在用电低谷时充电助力新能源消纳。

7月6日晚,国网江苏电力开展大规模新型储能集中调用,64个电网侧储能电站、29个电源侧储能电站参与集中放电,最大放电功率达714万千瓦,可同时满足约4800万户居民一小时的用电需求。

鼓励居民节约用电——

国网安徽电力市场营销部副主任郑抗震说,针对安徽省度夏期间居民空调负荷大、晚峰占比高的特点,国网安徽电力还创新出台居民“节电响应”活动,全省低压居民用户均可自主报名参与,每节约一度电奖励3元,全力支撑度夏电力保供工作。

当前全国用电负荷还保持高位。国家电网国家电力调度控制中心调度计划处处长马珂说,今年高温来得早,用电负荷攀升快,迎峰度夏任务艰巨。从政府部门到电网企业,从发电厂到广大用户,各方需紧密协作,全力以赴、科学应对电力保供的“尖峰时刻”。

新华社记者（新华社北京7月14日电）

的体感温度可能比实际气温高出10℃,也易诱发中暑。

专家表示,公众要持续做好防暑降温措施,高温时段不要长时间在户外活动;室外作业人员须采取有效防晒措施,防止皮肤灼伤,并及时补充水分。

若发生中暑,要立即让病人脱离高温高湿的环境,进行降温、补水。专家提醒,大量酒精擦浴或拍人中等降暑“土办法”并不可行,处理不当反而会加重病情。一旦中暑患者出现神志不清、昏迷等情况,需将其尽快送至医疗机构就诊。

新华社记者（据新华社北京7月14日电）



新华社发

展相关服务。例如,北京的非急救医疗转运项目主要由“999”调度,由北京市红十字会救援服务中心统一派车。

二是由政府出面,面向社会招募非急救医疗转运服务车组加入。例如,江苏昆山在120急救平台中加入非急救转运模块,由政府出面向社会招募车组。

三是鼓励各类社会力量支持和参与非急救转运服务。例如,上海开通了“962130”非急救助行服务热线,由上海交运直属单位承担服务;广东、湖北等地成立非急救服务公司,开展相关非急救业务。

国家卫生健康委有关司负责人表示,下一步将建立健全医疗照护转运的支持政策体系,研究制订服务定位、工作条件、服务内容、管理要求等。同时,积极申请统一特服号码,鼓励各方力量参与,规范、公开服务内容及价格,满足群众医疗照护转运服务需求。

转运选车谨防几大陷阱

心急火燎之间,是否轻信了医院门口“中介”推销?转运病人途中,如何避免医疗照护“掉链子”?相关专家在接受采访时,为病人非急救转运选择车辆给出几个建议:

——查资质,谨防无证营运。正规转运车辆通常双证齐全,既有交通运输部门许可,也在卫生健康部门备案,可要求查看。此外,应注意车辆是否仅挂靠在医疗机构,实际已经由个人承包、脱离了监管。

——看硬件,谨防设备糊弄。普通病人转运如对车辆要求不高,一般需确认担架稳固性等;中重症病人转运时,车辆往往需要配备氧气瓶、呼吸机、心电监护仪、微量注射泵等。

——核人员,谨防照护不足。一些重症病人的转运护送,需要配备至少一名持证医护人员。家属可查验执业证书,确认照护人员具备急救培训资质,提前询问转运中如患者突发呼吸困难、心脏骤停的预案。

——明费用,谨防隐藏消费。可提前了解市场参考价格,费用构成要签订协议,落成白纸黑字,防止口头约定低价、后续不断加价。

新华社记者（新华社北京7月14日电）

“打客服电话就像闯关,它只会重复说‘好的’,却办不了事。”家住四川成都的王女士前段时间搬家后,想解除出租房缴纳电费关联的手机号,却因联系客服太费劲而一拖再拖。

不少消费者发现,现在打客服电话,想找到人工客服非常难,接电话的智能客服经常是“已读乱回”。智能客服日益普及,但消费者未必“买账”,该如何破局?



新华社发

人工客服玩起“躲猫猫”

“以前打客服还能跟人说说问题,现在这些智能客服对老年人很不友好,电话里选项特别多,搞不懂也找不到活人帮忙。”重庆市民康奶奶告诉记者,她近期想报修电视,致电企业客服,选项过于繁琐还找不到人帮忙,特别无助。

答非所问、找不到人工客服……不少消费者反映,一些在线和电话智能客服解决不了问题反而成了常态。

“我就想沟通一个售后问题。”北京市民小张给记者看她在淘宝上与客服长达三四页的对话,问题和需求说得很清楚,却一直是“您当前的诉求是什么”之类的回复,更接不通人工客服。

近日,记者实测了京东、优酷、饿了么等10余个App发现,这些App几乎都未设置一键转接人工客服的选项。某平台上,记者输入近10次“转人工”一直未能接通;有的客服中心入口设置隐蔽;有的客服电话需在强制听半分钟开场白后,经多次选择才能进入人工通道,一旦按错,就得返回重听一遍并重选……

人们苦“找不到人工客服”久矣。不少网友在社交平台上分享遇到“智障AI客服”的经历,甚至有网友研究出一套寻找人工客服的“攻略”——强调“3·15”“投诉”等关键词。

有研究机构预测,中国智能客服行业2027年市场规模有望突破90亿元。但与行业蓬勃发展形成鲜明反差的是,消费者的满意度却持续走低:市场监管总局数据显示,2024年在电商售后服务领域,“智能客服”相关投诉同比增长56.3%。

智能客服“降本不一定增效”

智能客服越发普及,但消费者未必“买账”。技术创新为何没能带来服务体验的提升?

记者调研发现,多个平台对商家有回复时长考核要求。一名小红书商家透露,平台要求周会话量大于或等于200次、日订单量大于200单的商家,在早9点到晚11点期间,3分钟内回复率需大于80%,否则将进行扣除积分等惩罚。

考核严格,不少商家不得不将目光投向智能客服。在抖音电商平台售卖宠物用品的商户小朱给记者算了一笔账:雇佣一名客服,每月工资约4000元,而有的智能客服每月只需不到300元。

记者随机下载一款智能客服软件发现,其可接入千牛、拼多多等平台,软件月收费从258元到768元不等。一名业内人士给记者举例:某连锁干洗店使用智能客服后,人工客服从40人减至3人,节约了大量人力成本。

商家扎堆“上马”智能客服,但与此同时,不少智能客服软件并不“智能”。

记者采访了解到,目前,中小企业一般通过大公司的AI大模型接口,搭建自己的智能客服体系,或直接购买第三方产品,技术服务效能参差不齐。

近日,记者测试了多款目前市面上的智能客服产品,不少智能客服只会固定的“车轱辘”话来回说。“有的智能客服以字节为单位计费,平均一轮对话需要0.1至0.2元。”有商家告诉记者,出于节约成本的考量,小商家往往会选择价格更加低廉但能力较弱的智能客服。

广西天能人工智能应用技术服务有限公司联合创始人张裕强表示,当前AI算法尚不成熟,而且很多企业仅向智能客服开放部分权限,多数仅限于回复信息。“就解决复杂问题的能力来说,目前智能客服与人工差距较明显。”

“消费者联络客服往往是一种宣泄式的交流,而智能客服机械式回复,可能激化矛盾。”信华信技术股份有限公司研究院院长孙伟宏说,尤其是老年人和特殊群体,对人工客服的需求度非常高。

让AI与人工更好互补

“技术创新不能以降低服务质量,甚至变相回避提供服务为代价。”北京大学电子商务法研究中心主任薛军表示,消费者权益保护法规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利;人工客服“躲猫猫”等现象,侵犯了消费者的知情权、选择权、求偿权等多方面权益。

“人工智能发展是大势所趋,智能客服与人工客服不该是‘非此即彼’的选择题,而应互为辅助和补充。”辽宁省重点智库库政府治理研究中心特聘专家平健表示,购物咨询、酒店机票订购、预约挂号等需要快速处理、答案简单且大量重复咨询的领域,智能客服效率更高;但遇到复杂问题场景,如心理疏导、售后纠纷等服务,更适合人工。

强化技术创新与服务质量之间的温差,各地在积极探索。近期,辽宁省沈阳市推出DeepSeek大模型接入的首批政务应用,市民拨打12345热线后,机器人可智能分拣工单,仅需10秒就能将诉求分派到对应办件单位。

“热线仍由人工提供服务,在医保政策等方面提供机器人解答服务,市民可自行选择。”沈阳市营商局副局长李犁介绍说,AI与人工互补推动政务服务效率提升。

“较理想的模式是‘人机协同’。AI先解决80%的标准化问题,剩下20%转人工,既省成本又不降低服务体验。”平健说。

广西消费者权益保护委员会秘书长唐楚尧表示,消费者面对智能客服问题时,可留存保存通话录音、对话记录等证据;若与平台沟通无果,可拨打12315热线或通过“全国消协智慧315”平台等方式投诉。

新华社“新华视点”记者（据新华社北京7月14日电）