

# “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?

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、亲子问题、职场压力等。

让热线咨询员陈欣印象深刻的是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。”金介绍,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,往往点的外卖都凉了,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。高压工作导致流动率高,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,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卫生健康服务供给。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。

金希望能加强对热线的专项财政与编配机制,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,“中坚力量专业化,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 舒静 董瑞丰 袁全



## “五一”假期消费品以旧换新成效如何?

“五一”假期消费品以旧换新表现如何,各地采取哪些举措进一步促进消费,未来以旧换新如何更好满足群众新期待?记者近日走访多家商场门店,带来以旧换新最新进展。

### “五一”假期以旧换新表现亮眼

5月3日下午,安徽合肥市民赵阳带着家人到志邦橱柜门店询问橱柜以旧换新的政策。

“家里厨卫用品用了近20年了,希望能有一个功能更完善的厨卫空间。”赵阳说,叠加国家补贴大概需要花1.5万元,价格还比较合适。

据志邦橱柜合肥望湖美家居门店店长张佳慧说,以旧换新政策实施带动橱柜产品热销,“五一”小假期间门店订单量较平时翻了一番。

今年以来,我国相关部门扩围提质实施消费品以旧换新,支持资金达3000亿元,比去年翻了一倍,家电支持力度,比如探索专职与志愿力量融合的方式,“中坚力量专业化,外围服务社会化,才能兼顾质量与规模”。

“五一”期间,我们平均每天都卖掉十几部手机,一大半都是通过以旧换新政策做的置换,很多新上市的品类也可以参加国补。”OPPO 体验店西单大悦城店店长吴志荣说。

在宁夏吴忠市信邦电器有限公司门店,以旧换新横幅、海报十分显眼,销售人员热情地向顾客介绍家用电器的功能特点以及优惠政策。今年“五一”期间,吴忠市累计申报汽车、家电、家装厨卫、电动自行车、手机等各类补贴资金959.71万元,带动消费0.65亿元。

4月30日至5月4日,长沙市消费品以旧换新参与人数近17万人次,带动销售额超8.2亿元。其中,家电以旧换新交易超8万笔,销售额近3亿元;数码3C以旧换新核销超5万笔,销售额超2亿元;家装厨卫“立减”活动中领超2万笔,累计带动销售超8500万元。

商务部数据显示,“五一”假期前四天,汽车以旧换新补贴申请量超6万份,带动新车销售88亿元;消费者购买12大类家电产品356万台,带动销售119亿元;购买手机等数码产品242万件,带动销售64亿元。

### 政府企业齐发力激发消费热情

“五一”期间,多地推出以旧换新促消费措施,打造融合消费场景,优化各项服务,激发消费市场活力。

贵州遵义购买家电可享5%直补叠加延长保修服务;辽宁沈阳市近期进一步扩大了补贴产品品类,增加饮水机、显示器等15类家电产品,家电以旧换新产品从20大类扩充到35大类;宁夏举办24场以旧换新主题活动,确保假期消费品以旧换新补贴资金不少于4000万元。

从4月30日起,江苏盐城陆续发放

200万元汽车消费券用于节日消费,其中对新能源汽车购置给予重点倾斜,各大商圈以旧换新热门商品供应充足,部分商家叠加推出满额直降活动。上海进一步加力支持汽车置换更新,补贴范围扩大至外牌旧车。不少汽车门店迎来了首轮看车潮。

多家企业抓住“五一”节点为消费者提供实实在在的优惠和优质的以旧换新服务。沈阳中兴商业推出部分商品“国补+商场补贴+品牌折上折”优惠模式;苏宁易购联合海尔、海信、美的、三星等品牌在全国超30城开展“走街串巷国补社区行”活动;在刚刚开业的京东MALL南京大明路店,超60大类、近3万款家电家居3C数码单品纳入政府补贴范围,消费者可“一站式置家”。

除线下体验店外,线上平台也推出系列优惠活动。针对数码产品,一些平台配送新机的同时上门验机,还能帮助有需要的客户完成数据迁移,消费者足不出户就可换新。

### 多措并举满足群众新期待

消费品以旧换新取得了积极成效,如何进一步促进消费品以旧换新满足群众新期待?

宁夏吴忠市商务和投资促进局相关负责人说,吴忠市将通过城市一刻钟便民生活圈试点建设,将家装厨卫“焕新”政策延伸至社区,开展“以旧换新进社区”活动,配套免费清洗、收旧折价等增值服务,形成“展销一体”的消费场域。

广西壮族自治区商务厅运行处副处长颜国彪建议,在社区、商圈等场景加强政企联动的“国补加品牌补贴”叠加优惠宣传力度,尤其是针对核心置换群体,通过精准推送和政策咨询绿色通道,进一步释放政策红利。

苏宁易购门店管理中心负责人颜正坤说,以旧换新政策通过“汰旧换新”与“消费升级”双轮驱动,不仅有效激活了存量市场,带动绿色智能家电、高端产品渗透率提升,还推动了消费结构向高品质跃迁。接下来家电行业将持续深化“换新需求释放——供给端技术迭代——产业链价值提升”的正向循环,打开更大增长空间,加速迈入产品焕新、行业提质的新发展周期。

商务部国际贸易经济合作研究院研究员白明认为,要利用好国补政策的刺激效果来培育长期可持续的消费热点。一方面要发掘和培育新兴消费业态,通过增加高质量产品和服务供给,满足人民群众需要;另一方面要在丰富消费场景上发力,鼓励各地因地制宜培育个性化消费场景,塑造良好、公平、透明的消费市场环境,让消费者敢于消费、乐于消费。

新华社记者 黄浩铭 吴慧珺 艾福梅

## 宁夏对近60万户个体工商户开展分型分类精准帮扶

记者从宁夏市场监督管理厅获悉,宁夏面向全区59.81万户个体工商户开展分型分类帮扶,针对“生存型”“成长型”“发展型”以及“名特优新”等不同类型的个体工商户,采取个性化措施进行精准帮扶和重点培育,为个体工商户解难题、办实事,助其增强持续健康发展内生动力。

截至今年4月底,宁夏实有各类经营主体85.13万户,个体工商户占经营主体总量的70%,吸纳130多万人就业。

宁夏对实际开展经营活动的个体工商户,按照存续时间、经营状况、纳税情况、雇员人数等指标划分为“生存型”“成长型”“发展型”。对初创阶段的“生存型”个体工商户,优化市场主体准入服务,实施包容审慎监管,助其更好“活下来”;对处于稳定经营阶段的“成长型”个体工商户,畅通招工渠道,提供职业技能培训,加大金融支持力度,

助其“走得稳、行得远”;对有较强市场竞争力的“发展型”个体工商户,强化质量技术服务和知识产权保护,支持引导其转型升级为企业等,助其“长得大、飞得高”。

同时,宁夏将特色鲜明、诚信经营、发展潜力大的个体工商户分为“名特优新”四类,实施重点培育措施。对产品和服务质量好、深受消费者喜爱的“知名”类个体工商户,加大品牌培育力度;对依托本地特色产业和旅游资源的“特色”类个体工商户,给予特色产业发展空间倾斜;对传承传统技艺,执着坚守、长期经营的“优质”类个体工商户,加强传统技艺挖掘整理和宣传;对积极参于新技术、新产业、新业态、新模式的“新兴”类个体工商户,引导他们参与网上经营技能培训,推动互联网平台企业提供流量支持。

新华社记者 任玮



5月8日,在天津市宁河区东棘坨镇东赵村,农户驾驶水稻插秧机在田间工作。时下正值天津小站稻插秧季,天津市宁河区约20万亩小站稻大规模机械化插秧陆续开始,为秋后丰收丰产打下基础。

新华社记者 孙凡越摄

## 从“重规模”向“重回报”转变 公募基金迎系统性改革

改革有两个重要的“指挥棒”。一个是指更加关注投资者回报,进一步强调业绩比较基准这个“锚”和长周期考核这个“尺”的作用。另一个是引导权益类基金发展,通过一系列政策安排支持权益类基金发挥更大作用。

“改革从横向(同类产品)和纵向(时间维度)上同步发力,引导基金公司和基金经理增强基金投资行为稳定性。”工银瑞信基金管理有限公司董事长赵桂才说,这有助于避免基金产品投资行为偏离名称和定位,减少“追涨杀跌”,提高产品长周期收益和改善投资者持有体验。与此同时,引导行业更好平衡发展“规模”和“质量”的关系,追求更高质量的规模增长。

### 全面升级 引导公募基金高质量发展

细读行动方案,本次公募基金改革的一个鲜明特点是,通过完善长效机制,强化激励约束作用,督促基金公司、基金销售机构等行业机构回归初心,引导公募基金行业“全链条”升级。

从改革举措上看,既包括分类评价、薪酬管理、产品注册等监管制度机制的优化,也涉及产品设计、投资管理、绩效考核等行业机构内部制度机制的升级。

以各方普遍关注的薪酬管理为例,行动方案给出了明确的方向。对三年以上产品业绩低于业绩比较基准超过10个百分点的基金经理,要求绩效薪酬应当明显下降;对三年以上产品业绩显著超过业绩比较基准的基金经理,可以

占比被放在更加重要的位置,关于公募基金的改革部署紧锣密鼓。

去年4月,新“国九条”提出“大力发展战略性类公募基金,大幅提升权益类基金占比”等一系列改革要求;去年9月,中央政治局会议强调“稳步推进公募基金改革”……

此次改革明确,坚持市场化、法治化方向,借鉴国际成熟经验,探索建立符合我国国情、市情的行业发展新模式,持续丰富符合国家发展导向、更有利为投资者创造长期收益的指数基金和主动型基金产品;同时还将进一步大幅提高权益类基金的注册效率。

此外,改革还从完善基金公司治理、强化核心投研能力建设、提升服务水平等方面发力,加快建设一流投资机构。

### 顺应需求 支持行业发挥功能

拥有8亿多投资者的公募基金行业,在我国已经走过了27个年头。截至4月底,全国共有公募基金管理人163家,管理公募基金32.5万亿元。

目前,公募基金共管理全国社保基金、基本养老保险基金、企业年金、职业年金等各类养老金资产规模6.1万亿元,占我国养老金委托投资规模比例超50%。近年来,在整个资本市场改革中,鼓励中长期资金入市、提高机构投资者

占比被放在更加重要的位置,关于公募基金的改革部署紧锣密鼓。

去年4月,新“国九条”提出“大力发展战略性类公募基金,大幅提升权益类基金占比”等一系列改革要求;去年9月,中央政治局会议强调“稳步推进公募基金改革”……

此次改革明确,坚持市场化、法治化方向,借鉴国际成熟经验,探索建立符合我国国情、市情的行业发展新模式,持续丰富符合国家发展导向、更有利为投资者创造长期收益的指数基金和主动型基金产品;同时还将进一步大幅提高权益类基金的注册效率。

此外,改革还从完善基金公司治理、强化核心投研能力建设、提升服务水平等方面发力,加快建设一流投资机构。

新华社“新华视点”记者 刘慧 刘羽佳