

“12356”： 这条“没事儿”热线能帮你什么？

新华社“新华视点”记者 舒静 董瑞丰 袁全

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。

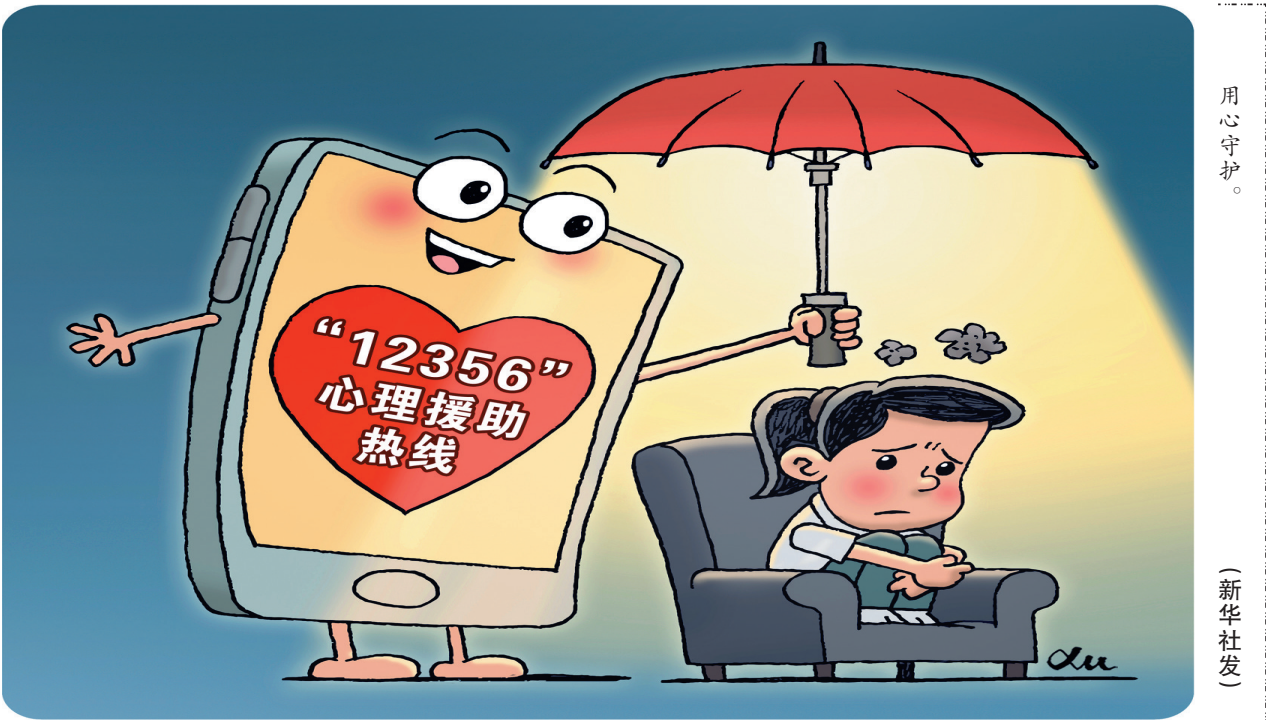
通过拨打热线，一些人在关键时刻“被接住”。

上海市精神卫生中心心理危机干预办公室主任王金介绍，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。王金回忆，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”。



用心守护。

（新华社发）

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，咨询员小莹（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。”王金说，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。

王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。”

（新华社北京5月8日电）

卡式炉有哪些安全短板亟待补足？

新华社记者

马晓媛

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。浙江省燃气具和厨具厨电行业协会秘书长叶静介绍：“前些年卡式炉主要应用于餐饮行业，方便对火锅、干锅等食物进行持续加热，但近年来，随着户外活动的兴起，卡式炉快速进入家庭场景，越来越多的年轻消费者购买卡式炉用于户外烧烤、煮食。”

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，保障使用安全，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。此外，气罐本身所用材料优劣、接缝处是否牢固等，也都会影响使用时的安全。

——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。

记者在多个电商平台看到，商家对卡式炉的展示页面中，多以“安全防爆，终身质保”“安全保护”“多重防爆”等宣传语展现产品的安全性，但对具体的使用注意事项则提醒较少。

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，才有消费者的安全。”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產。“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。

“特别要注意的是，不能‘大锅小灶’。”薄涛表示，锅具的底盘如果大于炉体，会使热量通过锅具传递到气罐处，导致罐内温度上升引发爆炸。

（新华社太原5月8日电）



存在隐患。

（新华社发）

年内首次降息降准，“量增价降”支持实体经济

新华社记者 吴雨 任军

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寇书广介绍，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。

（新华社北京5月8日电）