

“12356”:这条热线能帮你什么?

□ 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,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,要对不良呼入行为加以规范引导,保障更多真正有需要的人入。

“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。”

温情调解离婚案 和平分手促和谐

本报讯 (杜德昭)近日,景县人民法院北留智法庭通过耐心调解,成功化解一起离婚纠纷案,帮助一对感情破裂的夫妻和平解除婚姻关系,妥善处理子女抚养及财产分割问题,实现法律效果与社会效果的统一。

2018年,原告吴某与被告王某登记结婚,婚后育有一子。随着生活压力的增加,双方在家庭琐事、子女教育等问题上分歧不断,长期缺乏有效沟通,矛盾逐渐激化,吴某遂以感情破裂为由诉至景县法院要求离婚。

受理案件后,承办法官仔细查阅卷宗发现,双方对是否离婚、子女抚养权归属及共同财产分割均存在较大争议。吴某坚持离婚,并要求获得孩子抚养权;王某则认为双方感情尚未完全破裂,不同意离婚,即便离婚也希望争取孩子抚养权。此外,双方在房产、存款等财产分割上也互不相让,一场“拉锯战”似乎在所难免。

考虑到离婚案件不仅涉及法律问题,更关乎情感纠葛和家庭稳定,承办法官决定以调解为切入点,迅速开展工作。法官一方面从法律角度向双方详细解读子女抚养及财产分割等相关法律规定,明确双方的权利和义务;另一方面则从亲情角度出发,引导双方回忆曾经的美好时光,分析婚姻矛盾产生的根源。但经过多轮调解,法官发现吴某坚决离婚,王某对离婚态度也有所松动,可仍放心不下孩子。针对这一情况,法官提出“轮流抚养”的方案,既保障孩子能得到父母双方的关爱,又满足了双方的情感需求。

最终,吴某和王某达成了调解协议:双方自愿离婚,婚生子由双方轮流抚养,共同财产按照协商方案进行分割。至此,该起纠纷得以圆满化解。

行唐县公安局交通警察大队

对道路交通违法行为拟做行政处罚决定的公告

当事人:肖孝杰,身份证号:1301251991****3516,违法时间:2025年03月02日18时40分,违法地点:行唐县南环德福牛肉面门口,违法行为:醉酒后驾驶机动车的违法行为、未取得驾驶证驾驶第二类机动车的违法行为。处罚依据:《道交法》第91条第2款、第99条第1款第1项第1种行为,拟作出罚款1000元的行政处罚。

对公安机关拟做出的行政处罚,以上机动车驾驶人有权进行陈述和申辩,如果要求进行陈述和申辩的自公告之日起7天内向行唐县公安局交通警察大队提出,逾期视为放弃陈述和申辩,公安交通管理部门将依法作出处罚决定。

行唐县公安局交通警察大队
2025年5月9日

行唐县公安局交通警察大队

对道路交通违法行为拟做行政处罚决定的公告

当事人:赵国义,身份证号:1323371971****3191,违法时间:2025年03月08日14时11分,违法地点:北环与许由大道交叉口,违法行为:饮酒后驾驶机动车的违法行为、未取得驾驶证驾驶第三类机动车的违法行为、驾驶未悬挂机动车号牌的机动车上道路行驶的违法行为。处罚依据:《道交法》第91条第1款第1种行为、第99条第1款第1项第1种行为、第90条,《省办法》第77条第1项之规定。拟作出罚款1700元的行政处罚。

对公安机关拟做出的行政处罚,以上机动车驾驶人有权进行陈述和申辩,如果要求进行陈述和申辩的自公告之日起7天内向行唐县公安局交通警察大队提出,逾期视为放弃陈述和申辩,公安交通管理部门将依法作出处罚决定。

行唐县公安局交通警察大队
2025年5月9日

保定清苑法院审结一起醉酒驾驶危害公共安全案

近日,保定市清苑区人民法院审结一起醉酒驾驶危害公共安全案件,被告人李某犯以危险方法危害公共安全罪,被判处有期徒刑5年10个月,并赔偿被害人的经济损失。

据了解,被告人李某醉酒后与代驾人员发生冲突,为发泄情绪,不顾目标对象周围人员安全,驾驶机动车从公路栏杆豁口处逆行加速向人群撞击,造成3人多处轻伤、轻微伤。被害人死于审理过程中提起了刑事附带民事诉讼。

胡丽娟 任晓蕾

少年误入高速骑行9公里 交警紧急拦截化解险情

本报讯 (王博)高速公路作为机动车高速通行的专道,明确禁止行人和非机动车进入,否则后果不堪设想。日前,高速交警南宫大队就及时处置了这样一起行人高速应急车道上骑自行车的警情,避免了危险的发生。

5月2日,南宫大队巡逻民警接到指挥中心指令称,青银高速银川方向463公里处有人在应急车道上骑自行车。当时正值“五一”假期出行高峰,高速公路车流量较大,情况十分危险,民警立即驾驶警车赶往现场。

到达现场后,民警迅速开展沿路搜寻,不久便发现有一名少年正骑着自行车在应急车道前行,身旁车辆不断疾驰而过。民警立即用警车靠边,开启警示灯,并上前拦停少年。经询问,这名15岁的少年因骑车游玩,误从破损的隔离网进入高速,已在高速上骑行约9公里,无法找到出口。民警见少年体力透支、神情紧张,决定先将其护送至清河收费站。

在收费站,民警对少年进行了安全教育,讲解了行人、非机动车禁止进入高速公路的相关

规定,并赠送反光背心提醒其注意骑行安全。随后,民警通过电话联系到了少年家长,强调了少年此次行为的危险性,其家长在电话中连声道谢。

事后,南宫大队对事发路段的隔离网进行了排查修复,并向当地村委会通报情况,建议加强群众交通安全教育。

交警提示:根据道路交通事故有关规定,行人、非机动车禁止进入高速公路。如不慎误入,请立即拨打12122报警电话,撤离至护栏外安全区域等待救援。

河北省资产管理有限公司对秦皇岛市海洋置业房地产开发有限公司债权资产的处置公告

司,债务企业的其他关联企业;上述主体出资成立的法人机构或特殊目的实体;国家金融监督管理总局认定的其他不宜受让的主体不得购买或变相购买该资产。资产的详细情况请投资者登录公司对外网站查询或与公司有关部门接洽查询,公司对外网站地址:www.hebamc.com。

公告有效期:自公告之日起7个工作日。

受理征询或异议有效期:7个工作日,如对本次处置有任何疑问或异议请与河北省资产管理有限公司联系。

债权基本信息表

序号	债务人名称	贷款行	资产种类	所在地	币种	标的金额(元)			抵押担保及查封保全情况	保证担保人名称
						债权总额	本金余额	利息余额		
1	秦皇岛市海洋置业房地产开发有限公司	中国建设银行股份有限公司秦皇岛经济技术开发区支行	债权	秦皇岛	人民币	456,288,201.46	400,556,790.53	55,731,410.93	抵押物:秦皇岛市海洋置业房地产开发有限公司名下位于海港区经文路以西64983.85m ² 土地,不动产权证书号:冀(2020)秦皇岛市不动产权第0008945号查封物:秦皇岛市海洋置业房地产开发有限公司名下位于海港区经文路以西91494.51m ² 土地,不动产权证书号:冀(2020)秦皇岛市不动产权第0008944号	远洋控股集团(中国)有限公司

注:本公告清单仅列示截至各债权基准日的债权本金及利息,债权的本金、利息、复利和罚息金额,债务人和担保人应支付的重组收益、违约金、相关费用等按照相关合同协议、生效法律文书及法律法规的规定计算。如公告中债务人、债权金额、抵(质)押物、担保人等信息与实际不符的,以相关合同协议及有效法律文书为准。上述债权及其项下权利义务一并转让。

特别提示:以上资产信息仅供参考,河北省资产管理有限公司不对其承担任何法律责任。

公告