

# “12356”：这条“没事儿”热线能帮你什么？

■新华社记者 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”。

## 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。”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，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，全国精神科执业医师注册医生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）

## 从“六大”到“十大” “双入选”考古新发现项目背后的文化密码

■新华社记者 冯源 杨一苗 屈彦

作为中国考古界极具学术价值的两项年度评选活动，“2024年中国考古新发现(六大)”和“2024年度全国十大考古新发现”于近期相继揭晓。

其中，浙江仙居下汤遗址、甘肃临洮寺洼遗址、陕西宝鸡周原遗址和安徽淮南武王墩一号墓均同步入选了“六大”和“十大”。四处遗址分处东西，年代跨度从新石器早期到战国末年，各有特色，其背后又有怎样的文化密码？

### 实证文明宏大气象

从江南丘陵到黄土高坡，从关中原到淮河之滨，四处遗址实证着中华文明的源远流长，宏大气象。

上山文化是长江下游最早的新石器文化，被誉为“世界稻作文化之源”。下汤遗址是上山文化遗址群中最南的一处。浙江省文物考古研究所仲召兵研究员说，下汤遗址全景式呈现了早期农业社会的聚落形态和聚落结构，是我国南方早期稻作农业社会为1万年文化史提供的重要实证。

寺洼遗址则为探讨黄河上游早期文明化进程的诸多深层次问题，提供了重要突破口。它距今已有5000年的历史，发现了目前已知的规模最大、内涵最丰富、级别最高的马家窑文化大型聚落。

中国社会科学院考古研究所郭志委副研究员说，寺洼遗址发现的三重长方形“围壕(沟)”是一项精心规划的大型工程，体现了马家窑社会已经具备相当高的社会组织和社会管理能力。

从2020年开始的新一轮周原考古首次发现了先周时期的大型夯土建筑基址。陕西省考古研究院院长种建荣表示，新发现的先周大型夯土建筑基址确证周原为先周都邑所在地，这里就是周人在灭商之前的定居地。

淮南武王墩一号墓是迄今为止，经过科学发掘的规模最大、等级最高、结构最复杂的大型楚国高等级墓葬。武王墩考古项目负责人官希成说，它为研究战国晚期楚国高等级陵墓制度，以及楚国东迁后的历史文化，提供了系统性的考古资料。

### 展现理念守正创新

理念源自实践积累，而理念变化也会推动实践创新，纵观四处遗址的考古工作，也体现出理念的不断拓展、守正创新。下汤遗址总体上呈现中心台地一外



安徽淮南武王墩一号墓考古发掘现场。

□新华社记者 黄博超 摄

围人工土台一环壕的三重聚落结构。仲召兵介绍说，考古理念力求聚落考古与系统化多学科研究相结合。“多学科研究成果将为复原和重建早期稻作农业社会提供学术支撑和方法论范例。”仲召兵说。

“‘大遗址’更像一个城市，牵扯方方面面的内容。现在就是通过适当的考古工作，尽可能全面地去认识这个遗址，探讨其深层次的内涵。”郭志委说，考古队始终坚持整体性、系统性发掘和研究为特色的“大遗址考古”理念，更多关注遗址所处的大环境、大格局，先把遗址的框架性内容认识清楚。

从寻找周人早期都邑，到抢救性发掘青铜器窖藏，再到发掘大型遗址逐渐厘清周原布局，建立商周时期考古学文化谱系，种建荣回顾说，周原考古已有80多年的历史，见证了考古事业理论不断完善拓展的历程。

在当下的考古理念中，保护与挖掘同等重要。武王墩一号墓从发掘之始便制定多学科协同的发掘与保护预案：掘土阶段，采用类似“CT”的高密度电阻率法探测地下情况，确保挖掘的安全；榫室内的自动喷淋系统持续工作，为榫室内保温和抑菌防霉；不少脆弱文物出土后，被第一时间送至低氧灭菌室内；文物出土后，考古队员会用薄荷醇给它们“穿上”一副临时“盔甲”……

### 持续讲好文物故事

既有问题得到解决，新生问题又会浮

现，这是考古工作的常态。

在“考古中国——长江中下游早期稻作农业社会的形成研究”课题中，下汤遗址为学术研究提供了重要支撑。仲召兵说，下汤遗址还计划进行持续的系统发掘和研究，把早期农业社会的聚落形态和聚落结构，研究得更清楚。

“下一步需要把围壕(沟)内侧的聚落内容搞清楚，厘清其具体布局和功能，进一步在围壕(沟)外围寻找其他重要线索，比如同时期大型建筑或设施、马家窑类型墓地等。”郭志委介绍说。

周原考古同样需要进一步厘清各区域的功能。种建荣说，要进一步研究最新发现的“三重城”的走向，以及城门结构、城内建筑分布及各区域功能。同时，要结合西周考古的整体资料进行阐释研究，将邀请多学科专家共同参与周原遗址相关课题。

遗址和文物是历史的“无声的见证者”，让它们“开口说话”，讲好文物故事，是考古的重要目标。

随着考古发掘工作收尾，与公众见面是武王墩一号墓遗址下一阶段的工作重点。根据规划，它的周边将兴建考古遗址公园。公园包括考古工作站、展示设施、游客服务中心等设施，推动楚文化遗产活态传承与活化利用。

其中，“淮南武王墩遗址博物馆”预计2027年年底完工。届时，公众可以到现场感受楚文化乃至中华文明的强大魅力。

（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。

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。”

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，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T2焊，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。

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，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）