

“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。”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。

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

重回报！公募基金行业迎系统性变革

新华社记者 刘羽佳 刘慧

7日，一项改革刷屏基金圈，关系到8亿多基金投资人的切身利益。

证监会当日对外发布的《推动公募基金高质量发展行动方案》，对收费模式、考核评价制度等进行调整，以扭转基金公司“旱涝保收”现象，督促基金公司从“重规模”转向“重回报”，公募基金行业迎来系统性变革。

改革方案中最关键的一点就是基金管理费要跟业绩挂钩。

以往，不管基金赚钱还是亏钱，基

金公司的收费标准都一样，都按固定费率收取。新的机制下，基金公司要与投资者“同甘共苦”，业绩差必须少收费，业绩好的可以适当提高收费标准。

不过，改革将从新发基金开始试点，老的基金产品暂不受影响。未来一年，头部机构新发的主动权益类基金里要有不低于60%的产品采用浮动费率。试行一年后，再评估完善，逐步推开。

如何对基金业绩进行评价？这

次改革强化了业绩比较基准的约束作用。简单来说，就是把评价基金表现的“锚”打造得更加客观。

近年来，投资者对部分公募基金“风格漂移”“货不对板”等问题不满意，比如明明是科技类基金却买了白酒。改革就是要让基金的投资行为不能偏离其名称和定位，尽量确保投资者所见即所得。

针对基金排名等导致的短期化投资行为，这次改革也有新动作——完善行业考核评价制度。

根据改革方案，基金公司要全面实施长周期考核，三年以上考核权重不低于80%，这将有助于减少基金经理

“追涨杀跌”现象，提高产品长期收益。

考核导向的转变，将倒逼基金行业更加注重中长期业绩和回报，进一步强化了基金买卖双方的利益绑定。一些基金经理想通过短期押赛道，赌一把就走的投资策略显然行不通了。

无论是强化投资双方利益绑定，还是进一步调降基金投资成本，此次重要改革紧紧围绕着基金投资人的切身利益。正如证监会主席吴清所说，我们相信，随着改革方案的落地实施，公募基金将更加突出投资人最佳利益的导向，投资人的获得感将会进一步提升。新华社北京5月7日电



民生直通车