

我市全面开通“12356”心理援助热线

本报讯（记者 李娟）4月28日上午，晋中市人民政府新闻办公室召开晋中市正式启用“12356”心理援助热线新闻发布会。根据国家卫生健康委统一部署，今年5月1日前，全国将正式启用统一的“12356”心理援助热线，实现“一号通”覆盖所有设区市，确保每日服务时长不低于18小时、专业人员全程响应，构建起标准化心理健康服务网络。经过精心准备，晋中市“12356”心理援助热线全面开通。这是我市落实国家、省、市心理健康服务体系建设的的重要举措，也是为全市人民提供便捷、专业心理健康服务的民生工程。

开通“12356”热线的意义

开通“12356”心理援助热线，既是应对社会心理健康危机的迫切需求，也是国家推进健康中国战略的重要实践。我市按照国家和省卫健委安排部署，积极统筹现有心理援助资源，做好人员培训、部门衔接等筹备工作，按时开通“12356”心理援助热线。统一标准，整合资源，警医联动，不仅提升服务的可及性与专业性，更在预防社会风险、促进公平正义、优化治理效能等方面发挥深远作用，为全民心理健康

筑起一道“安全屏障”。

热线功能与运行机制

（一）热线定位

“12356”是全国统一的心理援助公益热线，晋中市心理援助热线设在位于晋中市太谷区的山西省社会福利精神康宁医院。

（二）服务对象

●全民覆盖。包括因工作、家庭、学业等日常压力需要倾诉的普通人群；留守儿童、空巢老人、孕产妇、慢性病患者等心理脆弱特殊群体；遭遇重大创伤（如自然灾害、亲人离世）或处于极端情绪状态的危机个体；需提供心理支持和护理指导的精神障碍患者家属等。

（三）热线功能

●情绪疏导：面对压力、焦虑、抑郁等情绪问题时，热线提供倾听与共情，帮助缓解心理负担。

●危机干预：若出现自杀倾向、急性应激反应等紧急情况，专业接线员将第一时间介入，提供生命支持与转介服务。

●心理科普：普及抑郁障碍、焦虑障碍、睡眠障碍等常见心理问题的识别与应对知识。

●资源转介：根据需求，推荐线下精神科门诊、心理咨询机构。

（四）服务特点

●便捷性：本地号码直接拨打“12356”即可接入，外地号码如需接受

晋中市的心理援助热线服务，只需要在“12356”号码前加拨区号0354即可接入。

●专业性：热线由具备相关资格精神科医师、心理治疗师等专业人员接听，并有专家对服务进行督导。

●联动性：与110、120等建立“心理-社会”应急联动机制，对高风险个案快速转介处置。

●18小时工作制：设立2个专线座席，每日工作时间为早晨8:00至次日凌晨2:00，节假日无休。

心理健康问题与疾病如何区分？

如出现以下几种情况，应及时到精神专科医院或综合医院精神科就诊。

（一）症状严重且持续影响生活

●长期情绪异常：抑郁、焦虑等情绪持续超过2周以上，伴随食欲减退、睡眠障碍、注意力难以集中等症状，且严重影响日常生活或工作学习能力；出现幻觉、妄想、思维混乱或认知功能显著下降（如记忆力、判断力减退）等精神疾病典型表现。

●行为异常或失控：频繁出现自伤行为、攻击他人、酗酒或药物滥用等危险行为；社交功能严重受损，如长期闭门不出、拒绝与人沟通、无法维持正常人际关系。

（二）存在自杀或自伤高风险

反复出现自杀念头，甚至制定具体计划，需紧急医学干预；有自杀未遂

史或自伤行为，且近期情绪波动加剧，风险显著升高。

（三）需要专业医学治疗

●需药物治疗的病症：确诊为抑郁障碍、焦虑障碍、双相情感障碍、精神分裂症等需长期服用精神类药物（如抗抑郁药、抗精神病药）的疾病；因躯体疾病（如甲亢、脑部肿瘤）导致的精神异常，需医学手段排查病因。

●复杂心理问题需专业干预：经心理援助热线评估后建议转诊，或心理咨询无法处理的严重心理障碍。

（四）特殊人群需针对性诊疗

●儿童青少年心理问题：出现厌学、拒绝社交、情绪极端化（如长期易怒或过度沉默）等行为，且家庭或学校干预无效；存在发育行为问题（如自闭症、多动症），需专业评估和康复训练。

●老年人群精神异常：突发性格改变（如多疑、暴躁）、记忆衰退（如反复迷路、遗忘）、生活自理能力显著下降，需排除阿尔茨海默病等老年精神疾病。



中国农业银行晋中分行发放全省首笔“现场+远程”微捷贷

本报讯（记者 李娟）“以前银行贷款，得等两名客户经理都有空，一同到企业现场调查；现在直接远程操作，一下子就办好了，这高科技办贷，太让人惊喜了！”近日，晋中市神火机械有限公司负责人在成功续贷274.9万元后，满脸惊喜地说。

在传统贷款模式中，小微企业贷款需要双人上门开展调查，流程繁琐且耗时较长。而中国农业银行晋中分行近日投放了全省首笔微捷贷“现场+远程”集中作业模式贷款，通过数字化技术实现了远程操作，提高了贷款审批效率。新模式在不改变微捷贷人工复核基础流程的前提下，采用“1名经营行客户经理现场调查+1名远程作业人员视频访谈”的形式，替代了传统的双人现场复核模式，进一步强化了风险控制能力，实现了业务流程的优化和风控水平的提升。

小微企业是经济发展的“毛细血管”，在吸纳就业、推动创新等方面发挥着重要作用。然而，融资难、融资贵一直是困扰小微企业发展的难题。中国农业银行晋中分行的这一创新举措，是该行落实普惠零售贷款集约化经营、优化普惠法人信贷流程的重要举措，不仅为小微企业提供了更便捷的融资渠道，还有效降低了企业的融资成本，提升了金融服务的可及性和满意度。

中国农业银行晋中分行普惠业务主管行长表示，该行将持续推进微捷贷“现场+远程”集中作业模式在全辖范围内的推广应用，重点抓好现场人工复核、远程视频面谈、复合线索处理等关键环节，进一步提升业务办理效率与质量，为做好普惠金融大文章、服务实体经济高质量发展提供有力支撑，贡献农行力量。

一面锦旗 一个为民办实事的故事

本报讯（记者 闫淑娟）4月21日，晋中市文化市场综合行政执法队案件管理科内，市民李先生将一面绣有“为民办实事，尽责暖人心”字样的锦旗，郑重递交至执法人员白旋娜手中。此面锦旗背后，彰显的是白旋娜历经多日顽强攻坚、力促纠纷圆满化解的敬业精神，亦是群众对基层执法人员“暖心、耐心、责任心”的认同与赞誉。

4月10日，李先生因某文化经营场所经营管理问题致自身消费权益受损，投诉至市文化市场综合行政执法队案件管理科。白旋娜接诉后即刻启动调查程序，经请示队领导，由城区队协助展开核查，全面调取监控、细致核查证照、妥善固定证据。面对经营户初期拒不配合的局面，白旋娜与李先生分别通过其他相关部门、电话咨询及网络公告等多渠道查找线索、固定证据。

经营户起初以“经营困难”为由，试图拖延整改事宜，而李先生则坚决主张依法索赔，局面一度陷入僵局。期间，白旋娜白天周旋于商户与投诉人之间，积极协调沟通；下班后则深入钻研相关投诉内容所涉及的法规条例。通过反复电话沟通，既向经营户深入剖析利害关系，又协助李先生明晰合理诉求边界。经不懈努力，双方达成和解。

此事历时10天，是白旋娜承办的众多投诉案例中的一个。近3年来，她所承办的300余起案件中，98%的投诉人给予“沟通充分、程序透明”的评价，且平均调解周期严格控制在5个工作日以内。

“自4月10日投诉至21日送锦旗，白旋娜同志累计拨打15通电话、进行3次现场咨询，其不畏困难之精神令人动容！”李先生在感谢信中写道。