

世界红十字日:你懂急救吗 西安多个公共场所配备AED急救设备

姬娜

5月8日是“世界红十字日”，在前一天，西安市民汤先生讲述了他“重生”的故事。去年他突发心肌梗死，正是高校师生运用急救知识和AED(自动体外除颤仪)将他从死亡线上拉了回来……据了解，目前，西安市红十字会已在部分地铁换乘车站、政务服务中心以及多个景区等公共场所投放了AED设备，这些设备分布信息可通过微信小程序查询。

高校师生用除颤仪救了老人一命

“当初要不是你们，我的这条命就没了。”5月7日，远在温州的西安市民汤先生在电话中和西安交通大学医院医生周文旭聊天。这位65岁的老人至今仍清晰地记得去年7月19日那个惊心动魄的下午。
“当时我正在交大文体中心锻炼身体，感觉累了坐在椅子上休息时，突然就失去了意识。”汤先生回忆道。幸运的是，现场有参与过急救培训的师生和AED设备。
周文旭表示，当时，校医院护士高欢欢接到学校文体中心打来的求救电话，她和周欢欢便带着急救箱赶往现场。“我看到学生正在使用AED对老人进行急救，文体中心的张老师正给老人进行心肺复苏。我们到达后接力急救，老人恢复了微弱意识。这时120救护车赶到现场，老人被送往医院抢救。”周文旭表示，面对心脏骤停，抢救黄金时间只有4至6分钟，但在救护车未到时，掌握心肺复苏等急救技能和学会使用AED，都可能挽回一个人的宝贵生命。

5月8日，市民在医务人员指导下学习心肺复苏胸外按压急救技能。当日，宝鸡市红十字会在市民广场开展“5·8人道公益日”主题活动，弘扬“人民至上、生命至上”理念。
通讯员 倪树斌 摄



与智能客服沟通答非所问，“鸡同鸭讲”；转人工需要层层点击，重复闯关；经历弯弯绕绕后，抵达人工客服，提示还需再排队……沟通效率降低，消费体验糟糕。智能客服本是为了解决问题，如今常常成为问题本身。
今年“五一”假期，上海市市场监管局公布假期投诉举报受理情况，涉及经营者售后服务品质及消费履约等方面问题的假日消费投诉占比超五成，其中就包括平台客服不畅、人工客服电话无法接通等问题。市场监管总局此前发布的数据显示，在电商售后服务领域，“智能客服”受话病，2024年相关投诉同比增长56.3%。
提高咨询和接诉效率是提升消费体验的重要一

刘洪庆与一座县城的健康之约

通讯员 陈益翥

清晨五点半，安康市岚皋县碗场坝广场笼罩在薄雾中。65岁的刘洪庆和往常一样第一个赶到广场，在他舒展筋骨时，总会望向广场东侧的那棵百年古槐——十年前，这里还只是零星晨练者的角落，如今已成为岚皋人心中的“健康会客厅”。
随着晨光渐明，132名太极拳队员踏着露水而来，集合完毕后，只见白衣飘飘间，二十四式太极拳的弧形轨迹划破晨曦。“起势、野马分鬃、白鹤亮翅……”刘洪庆浑厚的声音穿透雾气，如同指挥一场无声的交响。

偶然结缘
故事还要从二十多年前的那个春天说起。时任岚皋县城粮管所保管员的刘洪庆，在妻子吴海燕的催促下，犹疑着推开县信用联社的培训室大门。他摸着下巴回忆道：“当时我觉得太极就是老头老太太的‘玩意儿’。”然而当他看到岚皋中学体育老师演示“如封似闭”时，突然出现一个记忆中的画面：1973年的中学校园里，少年的他曾对着《简化太极拳图谱》比划过这些招式。
彼时刘洪庆饱受运动损伤困扰——篮球留下的半月板磨损、羽毛球导致的肩周炎，让他连粮仓的麻袋都扛着吃力。经过三个月练习后，晨起时膝盖不再“咔咔”作响，让时至中年的他忽然顿悟：“原来太极不是慢吞吞的保健操，而是一种流动的药物。”

3所院校已成立红十字急救培训站

“3年前，我们学校入选为全国首批急救教育试点高校。去年，学校联合西安市红十字会成立西安交通大学红十字急救培训站。”校医院副院长徐蕾说，培训站累计培训2000多名师生。同时，学校提升了校园急救AED配置，截至2024年底共配置

118台AED。

截至目前，西安市红十字会在西安交通大学、陕西警察学院和西安铁路职业技术学院成立3个红十字急救培训站，累计为3所院校培养红十字急救培训师70余名，培训红十字救护员3500余名。

微信小程序可查询设备分布信息

有哪些途径可以查询“救命神器”AED分布点呢？记者在“西安交通大学医院”公众号选择“我的查询”菜单，点击“交大AED分布地图”，看到上面许多地方标注有AED，有图书馆、学生公寓、运动场、教学楼和社区等地。

根据该电子地图，笔者来到一学生公寓，看到一门口镶嵌着一个箱子，里面存放有AED。随后，笔

者来到文体中心，AED存放在墙上的壁挂式橱柜内。同时，西安市红十字会也在部分地铁换乘站、政务服务中心以及多个景区等公共场所投放了60台AED设备。这些设备的分布信息可通过微信小程序查询，方便市民紧急情况下快速定位。在微信小程序上搜索“西安市红十字急救服务中心”，点击下方菜单“AED”便可查看AED地图。

正确使用AED牢记几个关键字

你学过急救吗？你会使用AED吗？一些市民表示自己学过急救知识和技能，很多市民表示没学过急救，未掌握急救技能或者不敢施救。

“近3年，西安市红十字会已成功培养了7.08万名持证救护员。”西安市红十字会工作人员介绍称，心肺复苏术是抢救心搏骤停患者的主要手段，如遇他人突然倒地，判断无呼吸、无意识后，应立即实施心肺复苏，抓住黄金救援时间，抢救及时，成功率越高。AED配合心肺复苏术共同使用，可提高心搏骤停患者抢救的成功率。

那么，要如何正确使用AED？请牢记以下几个关键字。开：启动AED的电源开关，设备将发出语音指导后续操作；贴：将电极片分别贴于患者胸部，一片贴在右上胸壁（胸骨右缘、锁骨下方），另一片贴在左乳外侧（左腋前线之后第五肋间处）；插：插入电极片插头，开始心律分析；电：若机器提示需要除颤，确保无人接触患者后，按下闪烁的除颤按钮。除颤完成后，应立即进行心肺复苏，并依据AED的提示音继续操作，直至急救人员到达现场。



“转人工客服”要少打弯弯绕

周圆

环。中办、国办日前印发《提振消费专项行动方案》，提出以优化消费环境增强消费意愿，针对性解决制约消费的突出矛盾问题。这就要求企业商家秉持以消费者为中心的服务理念，标本兼治解决“转人工”难问题，把用心服务客户落到实处，而不是给客户添堵，更不能用所谓的“智能客服”糊弄客户。

解决“转人工”难题，当务之急是优化接入流程、提升人工客服应答率。要明确人工服务接入方

式，简化接入程序，尤其是针对老年人、残障人士等特殊群体设置“一键转人工服务”等便捷功能；要合理安排智能客服与人工客服的比例，及时响应消费者需求；还要厘清智能客服、人工客服的职责边界，让服务更有效能。
说到底，“转人工”难题是一个愿不愿意真诚服务客户的问题。客服首要任务是解决问题。避免把智能客服当作回避客户的“挡箭牌”，快速响应客户诉求，快捷、快办、办好，更好满足消费者对良好体验的向往，才能让更多人敢消费、愿消费。



本报讯(全媒体记者 宁黛艳)“《陕西省实施〈中华人民共和国家庭教育促进法〉办法》今年5月1日正式施行，填补了我在家庭教育领域的立法空白，并鼓励建立职工家长学校。”5月7日，在省政府新闻办举办的新闻发布会上，省妇联副主席刘丽娜表示。

据介绍，《办法》共有三十五条，明确了工作机制和职责任务、家庭教育主体责任、联动机制与支持服务、社会协同参与、特殊群体帮扶、法律责任、施行时间等七个方面主要内容。《办法》立足立德树人根本任务，聚焦进一步提升家庭教育公共服务供给水平，更好满足人民群众科学育儿新期盼新要求，着力解决现实问题，形成了更具操作性的地方性法规。

其中，在社会协同参与方面，《办法》要求中小学校和幼儿园建立家长学校并将家庭教育指导服务纳入工作计划和教师业务培训，各类公共文化服务机构为开展家庭教育活动提供支持，新闻媒体加强正确的家庭教育宣传。鼓励建立职工家长学校，建设家风馆、家风文化广场、廊道等场所。支持婚姻登记、婴幼儿照护服务、早教、医疗保健等机构提供公益性家庭教育宣传、指导服务。

在压实家庭教育主体责任上，《办法》对未成年人父母或其他监护人的法定主体责任作了补充性规定。进一步明确了

鼓励建立职工家长学校

解读《陕西省实施〈中华人民共和国家庭教育促进法〉办法》

共同生活的其他家庭成员(如祖父母等)的协助义务，强调家庭内部的协作机制。细化了委托照护责任，要求父母或其他监护人了解被委托人的道德品质、身心健康状况，并共同履行教育责任。

此外，《办法》要求家长自觉学习家庭教育知识，规范了家庭教育内容和方式方法。强调在家庭教育中要保护未成年人的隐私权和个人信息，尊重其参与家庭事务和发表意见的权利。要求开展生命教育和挫折教育，注重培养未成年人珍爱生命意识和自我情绪调适能力。增设有关性别平等意识的条款，特别明确家庭教育中应当树立性别平等观念，要求在家庭角色分工、资源分配、教育机会等方面公平对待子女，为未成年人营造健康平等的家庭成长环境。

值得一提的是，《办法》针对社会和群众广泛关注的亲子关系问题，要求家长增加亲子陪伴时间，并通过游戏互动、亲子阅读、体育锻炼、劳动实践等方式提高陪伴质量。针对各种养育焦虑问题，要求教育、妇联等部门和单位开设公益性网上家长学校，向家庭免费提供针对不同年龄段未成年人的家庭教育指导课程。要求学校、社区广泛设立家长学校，常态化开展家庭教育指导服务和实践活动，帮助家长提升家庭教育能力。

陕西启动道路货运能源消费和碳排放摸底排查

本报讯(全媒体记者 郝佳伟)5月7日，记者从省交通运输厅获悉，近日，该厅印发《陕西省道路货运能源消费和碳排放强度摸底排查工作方案》，全面部署全省道路货运行业碳排放摸底排查工作。

据了解，本次摸底排查工作将集中在4月至8月进行，分为整理基础信息、确定排查名单、数据采集及报送和数据核查四个阶段。摸底排查对象为办理道路运输证的营运货车，排查内容包括车辆基本信息、运输信息及能源消费信息等。目前，省道路运输中心按照排查范

围已完成20余万辆营运货车的基础信息整理汇总并导入部排查系统，各市区正在进行车辆基础信息核对及信息补充完善工作。

本次摸底排查是全国道路货运行业首次针对碳排放底数展开的摸排行动，涉及车主、货运企业以及部、省、市、县交通运输主管部门的五级联动，旨在掌握道路货运能源消费和碳排放底数，为交通运输绿色低碳转型发展、大规模设备更新以及交通物流降本提质增效等工作提供坚实的数据支撑与决策依据。

西安临潼区文旅“破圈”

56个文旅首位项目加快推进

本报讯(全媒体记者 牟影影)5月7日，记者从“‘深化六个改革’创新推进中国式现代化西安实践”系列新闻发布会上获悉，西安市临潼区聚力文旅融合首位产业，加快构建“一体两翼”格局。去年以来，相继获评全国市辖区旅游综合实力百强区、年度文旅高质量发展示范区。

临潼区委书记黄可介绍，“一体”即“山、宫、城、寨、站、河”六位一体的临潼文旅核心区；“两翼”即建设全国最大规模、最高品质的秦文化体验展示区，做靓以秦兵马俑为依托的“东翼”，建设秦始皇陵东旅游度假区，做优以秦东陵为依托的“西翼”，建设秦东陵国家考古遗址公园。
据悉，SKP奥莱国际购物小镇、国家科普教育基地、秦文化国际交流体验中心等56个文旅首位项目，总投资达119.71

亿元，目前正在加快推进。
该区还运用数字化等表现手法，持续推动《长恨歌》《复活的军团》《12·12》《秦俑情》等大型沉浸式精品演艺焕新升级，放大规模集聚效应。今年“五一”假期，4台精品演艺共演出160场，累计接待游客11.83万人。

目前，秦文化综合体验区建设加速推进，全面启动华清宫骊山温泉群世界文化遗产申报，骊山御温泉康养小镇入选全省第二批特色小镇项目。以乡村振兴为牵引，整合骊山、渭河生态优势，策划推出“最美环山路”乡村旅游线路，纳凉观光体验游、石榴采摘观光游入选全省乡村旅游精品线路。创新举办新春临潼文旅大集、第七届秦岭国际吉他艺术节以及临潼渭北农耕文化艺术节等活动。

(上接第一版)

振翅——树紫薇千簇红

2020年，王荣荣在全国扶贫职业技能大赛上摘得家政服务项目金奖，成为当时全国唯一一位家政服务“全国技术能手”获得者，北京一家公司曾开出月薪3万元的高薪聘请她。

“说实话，那笔奖金能让我还清外债，过上更轻松的生活。”她摩挲着获奖证书上的烫金字，望向窗外的青山，“村里还有那么多姐妹跟我当年一样，在贫困里打转。”于是，王荣荣选择留守秦巴山区。

2021年，王荣荣从金牌月嫂转型为培训师。“第一次站上讲台腿都在抖，讲完后背全是汗。”她在田野里对着群山练习发声，把家人当学员模拟上课，用手机录下自己的授课视频反复修正。

很快王荣荣便摸索出因材施教的方法：给农村妇女用方言讲解“月子餐里的营养学”，对大学生学员引入“婴幼儿心理学”案例。她带着教案走进安康10余个县区的贫困村，办起“田间课堂”“院坝课堂”，让留守妇女既能照顾家庭，又能学技能。

2024年，王荣荣响应援藏号召，主动请缨踏上海拔4500米的阿里地区。高原反应让她昼夜失眠，语言不通成了最大障碍。针对游牧生活特点，她创新“流动帐篷课堂”，设计“藏式家居整理”“高原母婴护理”课程，在牦牛帐篷里演示婴儿护理，用手语比划着传授技能，还指导创办了阿里首家家政公司。

结业时，20名藏族学员穿着盛装献上哈达，用不流利的汉语说：“您教会我们技能，就像给牧民打开了扇窗，能看见外面的世界。”如今，这些藏族姐妹人均月收入从不足2000元涨到4500元，从此“牦牛帐篷里飞出金凤凰”。

截至2025年，王荣荣累计培训学员8000余人，带动2000多人就业。

“每次看到姐妹们靠双手改变命运，我觉得，当年那个在夜市摆摊的小姑娘，终于活成了自己的光。”王荣荣骄傲地说。

绽放：家政沃土育群芳

“要用科技让家政服务更精准。”2022年，王荣荣敏锐捕捉到“互联网+家政”趋势，牵头搭建“安康家政嫂”数字化平台，VR技术模拟居家场景，服务流程实时追踪，客户需求智能匹配。

作为国家级技能大师工作室领办人，其工作室不仅是培训基地，更是家政行业创新的“孵化器”。依托培训及互联网技术，对用户、服务人员、合作伙伴在服务执行过程中的数据留痕，结合大数据、智能算法，持续提升服务产品的标准化，进一步形成“互联网+”快速复制能力。

“科技是工具，匠心才是灵魂。”王荣荣常对学员说，“根扎得深，花才开得久。”如今，作为“安康家政嫂”形象代言人，研究家政知识和行业动向，备课、讲课、运营社交媒体账号，受邀到企业和学校演讲……这是她现在的生活日常。

“有人说家政是‘伺候人的活’，但我想让大家看到，这是一份充满技术含量和人文关怀的职业。”工作室墙上挂着学员合影，其中一位95后学员正在备考育婴师资格证。“现在，有越来越多年轻人加入这个行业，实现人生价值。”

从汉江之滨的金牌月嫂到“家政引路人”，她始终相信，“家政虽微系万家，生命能量在劳动中绽放”。
安康市花紫薇的花期跨越夏秋，年复一年盛开，正如王荣荣的奋斗故事，仍在续写……

未来可期

在岚皋县城关镇李家沟村，43岁的王秀云通过抖音直播“山乡太极课”，粉丝量突破5万人。她如今是该县太极拳协会最年轻的教练。“刘老师带着DVD播放器来村里教学，说‘每个转身都要像采茶一样柔中带刚’。”她说。

更让刘洪庆欣慰的是民主中学的“太极少年团”。14岁的留守儿童张浩在作文里写道：“练‘转身摆莲’时，刘爷爷说这不是打架的招式，是和困难和解的智慧。”如今该校已将太极拳纳入课间操，孩子们在操场上划出的弧线，与二十公里外碗场坝的轨迹遥相呼应。

站在2025年“南官问道”武林大会的筹备现场，刘洪庆指着施工中的AR交互舞台比划着说：“这里要设计全息投影，让选手和张三丰‘隔空过招’。”在他挎着的帆布包里，除了从不离身的太极扇，还装着《青少年太极游戏化教学方案》。

暮色中的岚河倒映着点点灯火，碗场坝的晚课刚刚开始。68岁的刘洪庆依然站在队列最前方，他的白衫被晚风轻轻鼓起，恍若展翅的仙鹤。

十年间，这座广场见证过汶川地震募捐时的集体演练、疫情期间的“云端太极”，如今又迎来五月的全市大赛。当百人齐诵“立身中正，心静体松”时，声浪掠过南官山的千年云雾，化作秦巴山麓最绵长的生命回响。