

## 我国儿童健康水平持续提升

全国共有儿童健康水平持续提升



本报北京6月2日电（记者白剑峰）记者日前从国家卫生健康委新闻发布会上获悉：我国儿童健康水平持续提升。目前，全国共有儿童医院158所，妇幼保健机构3082家。全国每千名儿童床位数达到了2.7张，和2015年相比增加了0.27张。全国儿科医师数量增加到20.58万人，和2015年相比，增长了74.4%。

“我国儿童健康核心指标持续向好，优于全球中高收入国家的平均水平。”国家卫生健康委妇幼健康司副司长沈海屏说。

强化政策协同。坚持儿童优先的理念，推动建立党委领导、政府主导、多部门分工合作、全社会共同参与的工作机制。将儿童健康的目标任务纳入健康中国战略，纳入中国儿童发展纲要的优先发展领域。开展母婴安全、健康儿童、出生缺陷防治能力提升等专项行动计划，推动儿童医疗保健服务从“有没有”向“好不好”迈进。

健全服务体系。完善以区县妇幼保健机构为龙头，乡镇卫生院、社区卫生服务中心为枢纽，村卫生室为基础的基层儿童保健服务网络，提高保健服务的可及性。在全国设置了2个国家儿童医学中心和5个国家儿童区域医疗中心，布局14个儿童类别的国家区域医疗中心建设项目，推进儿科专科联盟建设，带动提升儿童重大疾病、疑难复杂疾病的诊疗水平，减少患者跨省份流动。强化县级医院儿科能力提升，推动基层医疗卫生机构、妇幼保健机构与儿童医院、综合医院儿科加强联动，推动儿科的分级诊疗体系建设，促进优质的儿童医疗资源上下贯通。

优化全程服务。开展孕产期妊娠风险筛查评估，强化危重新生儿转诊救治，落实出生缺陷三级防控措施，开展0—6岁儿童健康管理服务。聚焦“小眼镜”、“小胖墩”、孤独症等儿童健康问题集中发力，推进防、筛、诊、治一条龙服务。

国家儿童医学中心主任、北京儿童医院院长倪鑫介绍，北京儿童医院加快推进优质资源下沉和均衡布局，对新疆、黑龙江、河南、河北等地的4家医院给予支持。例如，通过3年的帮扶，新疆儿童医院在疑难重症救治方面有了较大提升，三四级手术占比达到了65%，整体医疗水平明显提升。

本版责编：李智勇 徐阳 杨笑雨 本版制图：蔡华伟

（上接第一版）

废旧手机流向哪里？中国物资再生协会秘书长于可利介绍，目前废旧手机循环利用途径有三个：状况较好的，会在维修、翻新后进入二手市场售卖；破损程度较重的，则会整机拆解。拆解后的芯片、电子元器件等可以用于维修、进行再利用；还有一些老旧手机被拆解后，零部件和元器件无法被完整利用，拆解破碎后进行材料化回收，提炼其中的再生材料和稀贵金属。

废旧手机循环利用蕴藏着巨大的潜在市场，对经济社会高质量发展具有重要意义。

——废旧手机更加畅通地循环利用，有利于激发更多换新需求，促进企业加快创新。

4月20日，记者来到北京市朝阳区的一家数码产品卖场。正值周末，不少消费者前来了解和选购新手机，相当比例的消费者询问是否有“以旧换新”优惠活动。“从4月份的销售情况看，超过50%的顾客是通过‘以旧换新’的方式购买新手机。”工作人员李航介绍，卖场为消费者提供一站式“以旧换新”服务，根据旧手机的机型、使用年限等情况，消费者可以在购买新手机时抵扣几百元到几千元不等的货款。“在得知旧手机可以抵扣一部分货款后，很多消费者提升了购买新手机的积极性。”李航说。

“废旧手机循环利用对于激发手机消费更大活力具有重要意义。”商务部研究院电子商务所副研究员洪勇说，更好推动废旧手机循环利用，推出“以旧换新”服务，可以产生更多有效需求，同时鼓励手机品牌进一步加快创新，促进手机市场实现更高层次的供需动态平衡。

以旧换新带动新品销售增长100%，是京东2023年手机等3C数码产品交出的成绩单。京东已实现旧手机回收“线上+线下”全渠道融合，消费者可以在手机商品详情页选择一站式以旧换新的方式下单，通过点击“旧机评估”流程获得可抵扣的预估金额，并在送新机的时候回收旧机。在京东购买3C产品时，还可实现至多6件跨品类以旧换新服务，闲置的废旧手机、电脑、家电等电子产品都可以非常方便地抵扣折现。

京东与中国生态文明研究与促进会等联合发布的《3C数码以旧换新服务报告》认为，当前消费者在选购手机、电脑等3C产品时，越来越青睐以旧换新，由此带动了电子产品的换机周期缩短，有效为品牌提升销量，推动更多品牌加快创新。

——废旧手机更加畅通地循环利用，有利于促进绿色环保消费。

走进江苏泰兴市黄桥镇琴韵社区的一家二手手机店，不少年轻人前来选购二手手机。“门店二手手机种类齐全。在综合考虑手机的品牌、使用年限、新旧程度等各种因素后，我们会给出合理的售价。”店主许杰介绍，依靠清晰的定价标准、丰富的产品类目和透明的买卖信息，店里吸引许多年轻消费者光顾，30岁以下用户占比达86%，有品质保证的二手手机受到年轻消费客群的青睐。

不仅在传统线下社区场景，新兴的二手手机交易平台也逐步形成规模。万物新生（爱回收）集团执行总裁王永良介绍，2023年，万物新生集团全平台二手商品交易量为3230万单，其中大部分为二手手机，北京、上海、广州等一线城市手机回收量较大，而下沉市场则是二手手机主要流入地。

“回收的旧手机大部分用作二次销售，经过质检、定级和隐私清除之后，品相较好、型号较新的产品，向C端消费者销

## 山西省长治市潞州区着力提升物业服务质量

## 回应居民诉求 补齐服务短板

本报记者 刘鑫焱 郑洋洋

## 因让老百姓过上更好的日子

“路灯修好了，小区又亮起来了，以后散步再也不用担心磕碰了，谢谢你们！”这天，在山西省长治市潞州区物业管理服务中心，工作人员接到了大辛庄街道史家庄社区居民王女士的感谢电话。之前，小区路灯长时间不亮，物业处理速度缓慢，经过向物业管理服务中心求助后，工作人员现场走访，协调物业公司及时进行了处理，避免了潜在隐患发生。

这是潞州区解决业主与物业纠纷的成功案例之一。在潞州区的1181个居民小区中，“无主管单位、无物业服务、无人防物防技防”的“三无”小区和单位自管小区占比过半，存在着专业物业服务覆盖率低、管理水平不高、市场供给不足等问题，业主与物业纠纷较多，且物业服务水平较低。

为及时高效回应诉求、化解纠纷，补齐短板，潞州区成立物业管理服务中心统一管理，探索社区管理的新途径。

## 权限下放到区 及时处理问题

潞州区延南街道某小区业主发现，最近总能听见断断续续的噪声，不少居民家中的老人孩子深受其苦，严重影响了正常生活。在向物业公司投诉无果后，居民自己找来维修工人，可仍然没有发现问题，于是找到了政府成立的潞州区物业管理服务中心。

工作人员迅速到现场核查，并约谈物业公司负责人。物业公司安排专业维修人员对整个单元逐一排查，发现是地下室的下水管道出现问题，主管道里堆积了太多杂物，导致下水时出现噪声。工作人员说：“根据《山西省物业管理条例》，下水主管道属于公用设施设备，应该由物业公司进行维修疏通。”物业公司负责人表示，确实是工作失误，及时进行了管道疏通，小区居民生活也恢复正常。

在潞州区，每年全区各类投诉中，“物业问题”的投诉占到1/3。原因之一是，部分物业管理权限在住建局、部分权限在市场监管局和城管局，监管权分散、权责不够

售，并提供质保和售后服务；品相相对一般或型号较旧的产品，通过‘拍机堂’向B端销售；对于无法重复使用的电子产品，我们与具有相关资质的处置机构开展合作，进行废旧手机环保处置。”王永良说。

——废旧手机更加畅通地循环利用，有利于优化资源利用方式。

“旧手机用得好就是‘宝’，如果用不好，不仅带来浪费，也可能带来污染。”清华大学环境学院固体废物控制与资源化教研所所长刘建国说。

对于不能继续使用的废旧手机，通过正规的拆解、分类、提炼和再利用，能够产生较高附加值。“一台手机总质量的30%—40%为各类金属材料，包括金、银、钨等贵金属；40%—50%为塑料；其余部分为其它材料，如玻璃、陶瓷等。”于可利介绍，科学地将废旧手机进行环境无害化处理和高效的资源化利用，具有显著的经济效益和社会效益，对经济社会高质量发展具有重要意义。

## 保障数据信息安全、统一价格标准、整合回收渠道，让闲置手机“转”起来

在废旧手机拆解线上，工作人员正将一台手机的零部件拆解分类，不同类型的零部件通过不同方式集中处理，经过破碎、分离、提炼等流程，最终形成可供再次利用的材料。

伟翔环保科技有限公司是一家专门回收处理电子废弃物的企业。“我们对电子废物进行精细化拆解破碎，运用物理和化学技术，回收贵金属、金属和非金属等原材料，这些原材料还能用于生产制造新产品。整个过程实现环保无污染。”公司总经理王意中介绍，通过这一方法能最大限度将有价值的成分提取出来，还能有效保护消费者个人信息安全和生产者知识产权。

“一般来说，从全社会电子废弃物产生情况来看，约70%的废弃物产生于消费端，约30%的废弃物产生于企业端。目前，我们处理的手机主要来自生产商、品牌商等企业端，直接从消费者手中回收的废旧手机非常有限。”王意中说。

废旧手机循环利用价值巨大，但从全社会来看，其回收利用率一直偏低。于可利介绍，目前我国约50%废旧手机被闲置留存，20%会被再利用，而通过有偿回收、销售、以旧换新、处置等进入回收渠道的约为30%，其中通过消费者渠道回收的比例偏低。

对于数据信息安全的担忧导致“不敢卖”。“我们跑市场时发现，很多消费者不是不想处理旧手机，只是手机中关于个人的隐私信息太多了，比如绑定了银行卡、社交软件、购物软件等，存有各类账户数据和消费记录，这让许多人在卖出闲置手机时有担忧。可以说，数据信息安全成为影响用户处置废旧手机的最大原因。”许杰说。

二手手机交易平台、废旧手机回收处理企业采用多种方式消除数据泄露隐患。在位于山东青岛的转转集团质检中心，仓库里摆满了来自全国各地的二手手机。在经过二次复检后，工作人员会利用自主研发软件对每台手机进行程序化数据清除。经过检测确认符合要求的手机，将通过线下门店或线上市场进行二次销售。

## 山西省长治市潞州区着力提升物业服务质量

## 回应居民诉求 补齐服务短板

本报记者 刘鑫焱 郑洋洋

## 核心阅读

建立机构，实现统一管理；健全议事协商机制，规范解决物业领域矛盾纠纷；加强培训，明确责任和义务……近年来，山西省长治市潞州区多措并举，为及时回应居民诉求，补齐服务短板，化解因服务不到位产生的纠纷，做出创新和尝试。

明确。因此，物业与业主之间的矛盾常常得不到及时处理与解决。

面对这一难点，长治市通过机构改革、重心下移，将主城区住宅物业管理的19项市级权限全部下放至潞州区，潞州区成立了物业管理的唯一专门机构——物业管理服务中心，对这些物业管理权限进行承接、集成；在街道层面成立物业服务中心，街镇党组织副书记担任主任；社区层面，党委牵头组建了环境和物业管理委员会，建立起了区、街镇、社区三级物业管理体系，共同承担物业服务企业评优评级初审、矛盾纠纷调处等工作，实现对主城区居民小区物业公司的统一管理。

如今，潞州区物管中心对接12345平台、现场投诉、电话投诉等多个渠道，专门负责收集居民物业类问题，实行投诉即办、现场协调解决，不能解决的向群众承诺限时办结。同时，物管中心还建立首问负责制，深入物业服务企业，走进住宅小区，实地核实问题，现场协调处理，力争做到有问必答、有求必应、有件必回、有难必解、有诉必办的工作标准，形成了“接诉—受理—解决—回访”的闭环管理机制，做到了物业与业主矛盾纠纷有人管、及时管。

## 实行“五方会商” 纠纷源头化解

日前，潞州区物管中心出台评价物业服务企业服务质量的相关方案。区物管中心通过定期对物业企业的实地检查和居民满意度测评等方式，在充分征求街道、社区层面日常监管意见的基础上，对全区物业服务企业的服务质量进行考评。每半年公布一次社会评价好、信誉度高的物业服务企业，同时将物业服务差、居民投诉多的也一并予以公布，帮助、督促物业服务企业提高服务质量和水平，形成优胜劣汰的市场环境。

大辛庄街道滨湖路社区，某小区物业自入驻5年来，从未对公共收益进行公示。居民们对物业公司推脱的态度十分不满，因此拨通物管中心的电话进行投诉。物管中心的工作人员到场后，耐心劝说双方，并联系了一家第三方审计机构，协调居民与物业公司共同讨论。

5天后，小区公示栏里，张贴出了公共收益表，居民放心了。“通过市场化、公开化的方式，让物业服务更加透明，把一些纠纷化解在源头。”潞州区物管中心主任李向阳介绍。

在紫金街道兴安社区的某小区，居民与物业经常产生纠纷。潞州区物管中心召集网格党支部、物业服务企业、业委会（物管会）、派出所、志愿团体“五方会商”，通过共同商讨，专门机构“共同管”、民主协商“专项议”、大家“公开评”，多重矛盾纠纷得以成功化解。

近年来，潞州区搭建多元解纷平台，健全完善社区党委、小区党支部领导下多方参与的“五方会商”议事协商机制，推动问题解决。

目前，潞州区已经在多个小区开展“五方会商”150余次，解决了一些小区多年积压的矛盾和纠纷。同时，物管中心与司法局、法院等相关部门联合成立区物业纠纷人民调解委员会、法官工作室，用正规化、合法化途径解决物业领域矛盾纠纷。2023年来共受理案件24件，调解21件。

此外，潞州区物管中心根据相关法规，积极推动住宅小区业委会（物管会）成立，当前全区1181个住宅小区已组建业委会的

有100个，成立物管会的有915个，基本实现全覆盖。

## 政府市场协同 服务质量提升

潞州区曾有“三无”小区127个。“这些小区户数少、规模小、基础设施差，市场价值低。”李向阳说。

潞州区对这些“三无”小区分类施策、全面改造，为物业服务企业进入创造条件；小区按分布划分片区，有关部门采取“1+N”的捆绑招标模式，即物业企业在竞标政府主导的机关办公场所、城中村改造等优质物业项目时，要接收一批“三无”小区的物业服务。最终，通过公开招标，按片区选中6家优质物业服务企业承接127个“三无”小区的物业服务。

为实现接管的物业服务企业经营不亏本、服务有保证，潞州区支持企业探索差异化收费，根据物业服务标准，制定合理收费标准，鼓励企业开发小区闲置资源，开展多元经营、多渠道增收。目前，全区127个“三无”小区中已有近90个小区实现市场化收费，市场化运作推进顺利。

同时，搭建“虚拟物业超市”，将服务质量好、群众口碑好、党建引领作用突出的优质物业服务企业纳入“超市”，为单位自管、业委会（物管会）选聘、业主自管等各类需求的小区选聘物业服务企业。通过公平公开双向择优原则，市场化运作，让自管小区以低成本更方便地选择适合的优质物业服务企业。去年，召开“虚拟物业超市”双方洽谈对接会20余场，已有111个自管小区实现市场化。

今年，潞州区物管中心开了3个大讲堂；征集老百姓关注的物业话题，请专家给业主讲解；对物业进行管理专业化培训；对小区的业委会（物管会）的成员进行依法依规履职培训。“现在物管中心组织的专业培训，让物业服务提高了服务业主的能力和意识，更加明确服务内容 and 责任。”鑫浩鹰物业公司相关负责人说。

在管、评、调等方法多措并举下，2024年以来，潞州区全区受理物业投诉量同比减少33%，解决居民投诉物业问题2070件，居民生活幸福感不断提升。

完善全社会回收体系。”王意中说。

“要解决交易链条长、交易层级多、行业效率低下的问题，就要构建‘回收—处置—销售’一体化产业链闭环。”王永良建议，在前端回收阶段，要为消费者提供便捷的回收渠道；在中端质检定级阶段，要通过建立标准体系，对二手手机进行高效率和高精度质检；在销售阶段，建立二手手机交易的售后保障和旧机数据清除服务，保障消费者的购物体验和信息安全。

逐步落实生产者责任延伸制度至关重要。“生产者责任延伸制度是指，生产商承担的责任不仅在商品生产过程中，还要延伸到产品的整个生命周期，特别是产品消费后的回收处理和再生利用阶段。”刘建国介绍，将生产企业纳入回收体系建设中，制定回收率目标，鼓励生产企业利用已有销售、维修渠道自行建设，联合建设或委托专业第三方建设回收网络体系，可以减少政府资金补贴负担，同时倒逼生产企业通过生态设计和绿色生产提高废旧手机的易回收、可循环性。

“2021年起，华为持续在国内推出了一站式换新计划，消费者可以在回收旧设备的同时拿到新购买的设备，数据迁移也便利。”华为相关工作人介绍，2015年至今，华为通过以旧换新，让约78万台终端设备焕发新生，延长使用寿命。

加强政府监管，建立健全行业标准体系。“目前还没有专门的废旧手机回收市场管理法规。要加强政府监管，针对废旧手机回收利用行业所涉及的分拣、识别、分拣、信息销毁、维修、拆解、元器件再利用、材料利用、稀贵金属提取等各个环节出台相应的技术规范、行业标准，对报废手机的回收处理全过程进行管理。”于可利建议。

vivo可持续发展事务部副总监谢娟建议，国家应出台废旧手机回收利用相关规范标准，如翻新手机重回流通领域的标准、回收零部件的标准，推动产业良性发展。

作为国内最大的二手交易市场，深圳市出台地方性《二手手机交易规范》。针对二手手机交易信息不透明、消费者信心不足等问题，《二手手机交易规范》从二手手机的回收管理、维修管理、质检、隐私数据保护、售后服务等流程给予规范，实现二手手机交易数字化、规范化。

引导技术创新，提升废旧手机专业化、综合化处理能力。专家建议，加强废旧手机集中高效处理，鼓励、引导规范专业的废旧手机回收企业成为主体，科学地将废旧手机进行环境无害化处理和高效的资源化利用，提升我国废旧手机的专业化处理能力。

“规模化、自动化、智能化的拆解方式资源回收效率更高，环境也更为友好。比如利用智能机器人和自动化设备进行手机拆解，能够准确识别手机各个部件，并进行精细拆解，最大程度地回收有价值的资源，提高拆解效率，降低拆解过程中对环境的影响。同时，应建立信息化管理系统，对手机拆解的整个过程进行监控和管理，实现数据的可追溯性和可管理性，提升拆解过程的透明度和安全性，为生产者责任延伸制度实施提供依据。”刘建国说。

中国再生资源回收利用协会电子废弃物回收处理分会秘书长蔡海珍认为，废旧手机回收循环利用提质增效是一个各方共同努力的过程。只有通过政策引导、市场建设、技术进步、标准完善、绿色理念推广等多方面的努力，才能推动废旧手机市场稳健发展，实现资源利用和环境保护。

（本报记者欧阳洁、王珂、林丽鹏、齐志明、罗珊珊、李刚）