从西部计划志愿者到全国模范人民调解员，张翠娟结下深厚的西部情缘——

“志愿服务结束后，我决定留在新疆”

报效祖国　建功西部

本报记者　吴铎思　马安妮

“人民调解绝不能简简单单‘说好话，两头劝’，而是要从深处挖掘矛盾纠纷的根源，倾听当事人的陈述，共情当事人的处境，解开双方的心结，做到‘依法办事、以理服人、以情感人’。”基层人民调解员张翠娟说。

2008年，大学毕业的张翠娟怀着“做一个能帮助别人的人”的初心，从中原大地前往祖国边陲。从一名西部计划志愿者成为一名基层人民调解员，17年的坚守和磨砺让她更加坚定初心。

2023年，张翠娟成立了以她的名字命名的“张翠娟个人调解室”，这间调解室也成为当地化解矛盾纠纷的“连心桥”。同年，她被授予了“全国模范人民调解员”的荣誉称号。

“能听到当事人一句理解、认可的话，比任何荣誉都让我感动。”她告诉记者。

选择：“想做一个能帮助别人的人”

记者第一次联系张翠娟时，电话那头她的声音有些哽咽。

“最近遇到一个案子，当事人来了好几次，该帮的都帮了，可对方还是不满意……”从事调解工作9年，张翠娟第一次感到力不从心，“我是依法办事，后面再和她好好说说。”

“选择西部计划是在我入学时就种下的一颗种子。”2005年，考上大学的张翠娟前往学校报到，入校的她恰好碰到了学校欢送西部计划志愿者服务队现场，“到西部去、到基层去、到祖国最需要的地方去！”嘹亮的口号声，深深感染了她。

“我当时刚入校，什么都还不了解，恰恰是那个时刻让我决定了毕业也要去西部。”她坚定地说。

大学时光匆匆而过，张翠娟如愿报考了西部计划志愿者。“当时家里人、辅导员都在劝我，希望我能留在家乡，当时工作都找好了。”她回忆道，“可是我不甘心，就是忘不了入校看到的那一幕。”

几轮面试，最终，张翠娟踏上了前往新疆的绿皮火车。

“一路上都特别开心，聊戈壁、聊胡杨、聊未来的计划，那是我人生最快乐的时光。”张翠娟说。

拥有医学学位的张翠娟被分到了新疆木垒哈萨克自治县的一个乡镇卫生院。“翻山去牧民家里就诊，他们会留我们一起吃饭。”回想起青春岁月的美好，她的眼睛里闪着光，“简单又朴素的生活，一群志同道合的朋友，志愿服务结束后，我决定留在新疆。”

服务：人民调解员的“五心”工作法

“有时候我调解起案子来，一会儿像天使，一会儿又像狮子。”张翠娟笑着说。

张翠娟介绍，来调解的双方都带着负面情绪，有时候还会剑拔弩张，比起解决问题，他们更倾向于发泄情绪。“这个时候我只能比他们还厉害，因为只有让双方冷静下来才能谈事情”。

2023年8月，吴某等27名工人找到了张翠娟，希望她能帮着大家讨回馕坑厂老板张某拖欠的工资。

经过张翠娟几次走访了解情况后，希望找到老板拖欠工资的证据，然而，对法律不了解的众人没有任何用工凭证。

“一边是老板哭诉没钱发工资，一边是农民工急着贴补家用。”她回忆说，“对于这种情况，我一边给老板普法，一边给农民工做思想工作，先讨回来一部分是一部分。”

最终，通过调解，张老板先给农民工发放了一半工资，一个月后发放了另一半工资。

“当天能调解的事情肯定当天解决，如果不能调解到当事人心坎上，那我就把普法工作做到位，让老百姓了解其他解决路径。”张翠娟说。

用“爱心”贴近民生，用“热心”受理案件，用“精心”调查了解，用“耐心”化解纠纷，用“公心”处置案件，“五心”工作法帮助张翠娟能够又快又准地处理每一次调解。她接待的信访群众累计有1900余人次，化解矛盾纠纷1384件，开展普法宣传2000余人次，培训调解员3000余人次，法律援助咨询900余次，案件调解成功率达98%以上。

扎根：从“法盲”到法通

2010年，原本从事医学工作的张翠娟放弃留在木垒的机会。2012年，通过参加公务员考试，她考上了伊犁哈萨克自治州伊宁市达达木图镇一名基层干部。

从一名乡镇医生到一名基层干部，张翠娟的成长是从“0”到“1”的突破。“当时想得太简单了”，她还是秉持当年的初心，“只是想做一个能帮助别人的人”。

2017年，张翠娟开始从事信访和人民调解工作。然而，几场调解下来，张翠娟发现看似“劝架”的背后需要扎实的法律知识、强大的共情能力以及巧妙的心理咨询本领。

一次，有位讨薪的当事人找到了她，希望在她的帮助下要到工资。然而在双方交流期间，当事人提出的一些专业名词让她都听不懂。

“一开始我觉得自己就像个法盲。”她说，当时“每次遇到调解，都得问师父、问律师、问法官，看相关法律文书，找以前的案卷，能用的办法都用上了，方方面面都吃‘透’了，才敢帮当事人调解。”

为了让当事人现场就能得到调解结果，提高调解的效率，张翠娟开始利用下班时间“恶补”法律知识。经过学习，她拿到了基层法律服务工作者执业证，并考取了三级婚姻家庭咨询师证。

“最近我还在准备国家统一法律职业资格考试。”40岁的张翠娟不断开拓着自己在新领域的技能和知识。

新建住宅建筑层高不低于3米，4层及以上住宅设置电梯……

住宅新规范多维提升居住体验

本报北京4月1日电　（记者时斓娜）3月31日，国家标准《住宅项目规范》（以下简称《规范》）发布，将于今年5月1日起实施。《规范》以住宅项目整体为对象，以安全、舒适、绿色、智慧为目标，在规模、布局、功能、性能和关键技术措施等方面，对住宅项目的建设、使用和维护作出规定。

《规范》规定，新建住宅建筑层高不低于3米；卧室、起居室的室内净高不低于2.6米；厨房、卫生间的室内净高不应低于2.2米。

业内普遍认为，相较于现行标准，《规范》提升住宅层高、室内净高，将有效提升新建住宅的采光、通风效果，为多样化装修、满足生活需求提供更充足的空间。

公共空间方面，《规范》规定，4层及以上新建住宅建筑，每个住宅单元应至少设置1台电梯；12层及以上的住宅建筑，每个住宅单元应至少设置2台电梯。这将大大方便老年人和行动不便人士的出行需求。

为应对老龄化社会需求，《规范》还系统强化适老化设计，要求卫生间便器和洗浴器旁应设扶手或预留安装条件；每个住宅单元至少应有1个无障碍公共出入口；提高了户门、卧室门、厨房门和卫生间门的通行净宽要求。

同时，《规范》还提高了墙体和楼板隔声性能；提高了阳台等临空处栏杆高度；要求空调室外机安装在专用平台；规定了不同气候区供暖、空调设施设置要求；并增加智能化有关条款，规定公共移动通信信号应能覆盖至住宅建筑的公共空间和电梯轿厢内。

住房城乡建设部相关司局负责人表示，随着我国经济社会快速发展，人民生活水平和建筑技术发展水平都有了较大的提高，对住宅品质提升有了更高的需求。要不断完善标准规范，推动建设安全、舒适、绿色、智慧的“好房子”，满足人民群众对于改善居住条件的新期待。《规范》提出了住宅项目的底线要求，将更加有力支撑城镇住宅高质量发展。

“此次发布《住宅项目规范》，是住房供给端改革和创新的重要事件，其显著影响了住房这一重要产品。”易居房地产研究院副院长严跃进表示，《规范》将为住房的设计和创新提供更新指引，也进一步促进产品层面树立更高标准。

“2023年以来，新建商品房市场已经是改善型需求主导了，但符合改善需求的房源比较少。”广东省城规院住房政策研究中心首席研究员李宇嘉认为，新规范的发布将促进好产品供给，提供更加多元多样的住房供购房者选择，从而带动换房需求释放。

纠纷“止于未诉”　诉求“询办一体”

（上接第1版）

“早在2016年，我们就联合省高级人民法院开始进行劳动争议多元化解试点工作。近几年，全省工会不断完善劳动争议化解多元共治体系，现已建立工会、法院、司法、人社、检察‘五位一体’合作机制，形成了纠纷化解的强大合力，为劳动者开辟出一条快速解纷、安心维权的‘绿色通道’。”雷万明说。

在一则案例中，王佳等7人入职吉林市某食品公司后遭遇欠薪，多次催要，公司总是以种种理由搪塞，并在4个月没有发放工资后中断所有联系方式，停止了超市送货业务。

案件申请仲裁后，工会律师调取涉案公司财务状况时发现，企业账户中有未结货款20余万元。为预防可能出现的“讨薪”执行难问题，工会迅速联系仲裁委、劳动监察大队、涉案公司供货的超市，暂扣未结货款，同时与仲裁委沟通，简化程序，留置送达失联被申请人。最终，在联合调解的推动下，超市将涉案公司账户中的部分货款用于支付拖欠工资，7人收款后申请撤诉，一起群体性“讨薪”难题就此化解。

开展劳动争议多元化解，将大量矛盾纠纷“止于未诉”，大大减轻了受援人诉累，也节约了司法资源。2024年，吉林省总还编撰了《吉林省工会调裁诉案例选编》，为日后全省各级工会参与争议调处提供了有益参考。

维权服务不断丰富

“白山市一建筑工地拖欠我5000元承包款，要不回来怎么办？”“我退休后在洗车店打工，因地滑摔倒导致脚踝骨折，能认定工伤吗？”“我工作的酒店规定带薪年假跨年不休即作废，离职后能申请未休年假补偿吗？”……走进吉林工会12351职工服务热线运营中心，电话铃声此起彼伏，工作人员正忙碌有序地接听、记录和解答。

这个12351热线是吉林省总打造的推动职工诉求“询办一体”的“连接器”，集中受理全省范围内的职工信访投诉、法律援助诉求等，工作人员或现场解答，或向属地派单，力求将劳动矛盾纠纷发现在早、预防在先、处置在小。

2024年，吉林工会12351热线接收职工群众请求人工服务数2.5万余通，综合座席接通率95.14%，满意率达到98%。

“一函两书”是工会保障职工权益的又一抓手。开展此项工作的过程中，吉林省总在县级以上工会全部建立了工会劳动法律监督委员会，打造了一支包括9965名兼职监督员的工会劳动法律监督队伍，为及时预防和化解劳动领域矛盾纠纷进一步夯实了基础。

在吉林省总引导下，全省各地积极探索工作新模式，比如，长春市总与市司法局联合，建立百个以上法律援助联络点，每月开展百场以上法律服务，就近就便满足职工群众涉法需求；白山市总在工会驿站、外卖员之家等地设立法律援助工作站、新业态职工服务站、职工之家联盟，构建形成工会一体多元解纷服务体……这些鲜活实践，最大化实现了工会法律服务的零距离、高效率。

“九天揽月——中国探月工程20年”展览在国博举办

本报北京4月1日电　（记者周子元）记者今天从国家航天局获悉，由该局探月与航天工程中心和中国国家博物馆共同主办的“九天揽月——中国探月工程20年”展览1日在中国国家博物馆对公众展出。本次展览包含全球首次对比展出月球正面、背面样品，上百件珍贵实物与图文史料首度集体亮相，是探月工程20年系列活动之一。

国家航天局相关负责人介绍，展览以“科技+科普、成就+文化”为主线，围绕工程历史背景、研制历程、主要成就、未来任务等，以实物实证与历史档案相结合的叙事方式，系统展示中国探月工程自2004年立项以来，以“绕、落、回”三步走战略为引领，走出的一条高质量、高效益的月球探测之路。

从“嫦娥一号”开启中国深空探测篇章，到“嫦娥三号”携“玉兔号”月球车首次烙下中国月面印记，从突破月背中继通信技术架设地月“鹊桥”，到“嫦娥五号”携月壤凯旋……工程研制团队一条龙攻关攻坚，一张蓝图绘到底，一步步实现从“跟跑”“并跑”到部分“领跑”。

本次展览生动讲述了探月人以坚定信念将中华民族千年揽月梦想化为现实的历程，系统呈现探月工程探索实践新型举国体制、举全国之力“集中力量办大事”的组织智慧，深刻诠释“追逐梦想、勇于探索、协同攻坚、合作共赢”的探月精神。

据介绍，作为探月工程20年系列活动的首站，本次展览为期2个月。后续，还将启动探月精神宣讲、全国巡展等系列活动。

清明将至　缅怀先烈

4月1日，学生在安徽省芜湖市繁昌区烈士陵园祭扫革命先烈。清明将至，各地开展祭奠活动，缅怀先烈，寄托哀思。　新华社发（肖本祥　摄）

“网约护士”推广还需迈过几道关？

新华社记者　董小红　黄筱　帅才

“有订单来了！”接到提示信息，四川天府新区人民医院神经外科护士陈丹、付琴随即出发，赶往4公里外的小区，为骨折恢复中的72岁张奶奶更换尿管排尿。

“新华视点”记者调查发现，近年来，手机预约、上门服务的“网约护士”在多地出现。随着我国人口老龄化程度加深、多样化健康需求增加，居家护理服务成为失能、半失能老人和行动不便患者的刚需。如何让“互联网+护理服务”能够“叫好又叫座”？

“一键上门”暖心护理解决患者“急难愁盼”

下午5点，浙江省宁波市中医院治未病中心护士长陈旦的手机响了。“浙里护理”平台信息显示，有位刚坐月子的张女士下单了中医手法通乳服务，需要护士上门。陈旦马上通过电话详细了解对方情况，带上所需物资，赶了过去。

护理结束后，陈旦还对产后哺乳等注意事项进行了指导。“谢谢陈护士，我现在好多了。”张女士感激地说，自己是第一次下单“网约护士”服务，觉得方便又贴心。

2019年，国家卫健委率先在北京、上海等6省市开展“互联网+护理服务”试点工作。此后，试点范围逐步扩大。截至2024年5月，全国共有3000余个医疗机构开展7类60余个网约护理项目。

记者了解到，当前“网约护士”的运营模式不一，有的是医院自己运营，通过医院官方小程序预约；有的依托地方政府已有的智慧政务或智慧医疗系统；还有的是医院与第三方平台合作，或第三方平台独立运营，统一在第三方平台预约。

湖南目前有1万多名“网约护士”。湖南省人民医院院长肖亚洲告诉记者，医院培养了200多名“网约护士”，能开展管道护理、家庭呼吸照护、压疮护理、癌痛管理等37项居家上门护理服务，已累计服务1.65万人次。

“上门服务微信群有近百名工作5年以上的护士，医院小程序会智能匹配位置，方便大家利用休息时间就近‘接单’。”四川省妇幼保健院护士刘庆兰说。

京东健康推出的“护士到家”目前提供40多项护理服务。据介绍，平台上的“网约护士”均为高年资护士，大部分具有三甲医院工作经历。“换药、打针、采血等项目占整体需求的50%以上。”京东“护士到家”相关业务负责人说。

推广尚面临诸多因素制约

省去了往返医院的麻烦，规避了交叉感染的风险，“网约护士”近年来越来越受欢迎。在宁波市，2024年上门护理服务9.4万人次，同比增长80%，护理咨询同比增长53%。

记者调查发现，面对潜在的巨大社会需求，“网约护士”推广还存在一些现实困难。

——收费缺乏标准。现在，“网约护士”收费多为医院或平台根据当地情况自主确定。记者在多个“网约护士”小程序及App上看到，多项服务收费标准不统一，同一项打针服务费用相差几十元至上百元。

宁波市卫生健康委规划与数字化发展处处长朱春伦说，与院内护理相比，上门护理除了需要收取正常的医疗服务费外，还需要收取来回交通费、上门服务费等费用。“对于长期卧床并需要经常护理的患者家庭来说，这也是一笔不小的负担。”朱春伦说。

——存在医疗纠纷等隐患。采访中，有护士担心，患者家庭不具备相关硬件条件，上门护理操作不易，容易产生医患纠纷。“如果患者对服务不认可，找到医院投诉，现场又没有监控，我们如何安心工作？”一名护士说。

业内人士表示，在院外实施医疗行为会面临较大的风险，特别是出现紧急情况时，患者家中不具备应急抢救条件。

据了解，由于担心针刺等侵入性项目造成药物不良反应，当前“网约护士”上门护理的项目大多比较“保守”，以非侵入性为主。

——部分护士群体负担较重。记者了解到，多地的“网约护士”大多利用业余时间上门服务，部分大医院的护士医疗负担较重，积极性不高。

“医院的绩效对上门服务没有明显倾斜，接一单就几十块钱，每天在医院从早忙到晚，回到家有时候都晚上10点多了，实在没时间再去接单。”一名三甲医院护士坦言。

也有患者家属抱怨说：“一单转手了三个护士，最后接手的护士也没有按照约定时间到达。”

多点发力推动“叫好又叫座”

我国目前有约3500万失能老年人，占全体老年人的11.6%。据测算，到2050年，这一数字将达到5800万左右。

多位受访人士表示，推广“互联网+护理服务”，既有助于满足失能、半失能老人和行动不便患者的需求，也有助于适度分流医院就诊患者，缓解就医难题。

护士数量是否足够，一定程度上决定着服务质量好不好。针对“网约护士”人手短缺问题，多位专家建议将上门护理纳入医养结合工作，促进养中有医；医疗机构的专业护士与养老机构的护理人员联动，形成高效协作的上门服务团队。

收费如何更合理？中南大学湘雅医学院副院长李学军建议，有关部门进一步明确“网约护士”的收费标准，探索将上门护理服务费用纳入医保，降低患者的经济负担。

记者了解到，2024年，宁波市海曙区创新推出“专曙护理”消费券，每张消费券面额100元，单笔订单满100元可直接抵扣；全年共发放消费券1万张，区域内“网约护士”日均订单量从50单上升至70单。“建议有条件的城市探索发放护理专项消费券，统一收费标准与规则，促进‘网约护士’的推广。”朱春伦说。

“当前服务推广的一大瓶颈在于护理人员的责任边界尚未厘清。”四川一家三甲医院护理部负责人认为，可通过购买第三方责任险等方式，维护服务提供者与患者的权益。

给上门护士配备卫星定位装置、设置一键报警功能、全程录音录像……受访人士建议，可采取这些技术手段提升安全性，并进一步完善服务流程，确保提前沟通到位，减少不必要的摩擦。

记者了解到，多地医院正在探索加强“互联网+护理服务”质量安全管理规范。湖南省人民医院互联网医院负责人刘姣介绍，医院的“网约护士”服务结束后，由项目后台、患者及家属、平台护士三方对服务进行评价，确保服务质量安全。

多位专家认为，多点协同发力之下，“网约护士”会更便利、更规范，真正实现“叫好又叫座”。

（新华社北京4月1日电）

从“法盲”到“法通”　她的人生变了

（上接第1版）

直到2017年，她关注到江苏省“求学圆梦行动”，鼓励职工通过线上线下融合的方式开展学历提升，解决工学矛盾。无锡市总工会更是投入资金，设立“工会励志奖学金”，为劳模先进和优秀学员提供学费补贴。

心底那颗埋藏已久的种子终于迎来了曙光，于是，袁彩凤报名参加了无锡市总工会职工学校组织的江南大学人力资源本科学习，成功跨入大学校门。

令她感到欣喜的是，通过江苏工会的宣传发动，身边越来越多的工友参与到“求学圆梦行动”中，并获得了脱胎换骨的转变，有的成为项目领军人才，有的成为单位技术骨干。

凭借优异的学习成绩和丰富的工作经历，袁彩凤转岗进入无锡高新人才发展集团，担任党委副书记。

“可以说，是工会的帮扶，让我学历提升有‘径’可寻；是‘求学圆梦行动’成就了我的大学梦！”袁彩凤感慨。

提升自我，改变命运

和袁彩凤一样，还有很多职工通过参加“求学圆梦行动”提升了学历，改变了命运。

徐州徐工随车起重机有限公司“90后”职工刘慧告诉记者，通过“求学圆梦行动”，她参加了徐州市总工会职工学校中国石油大学本科班学习。由于学习成绩优异，她还被评为“优秀毕业生”，后来走上了企业客户服务经理岗位。

21岁那年，赵梅来到镇江打工。由于学历低，起初她只能在一个小厂做缝纫工。2016年，赵梅通过镇江市职工学校报名参加成人考试，学校还专门开设了免费辅导班。赵梅不仅当年通过了成人考试，还获得了省、市总工会“求学圆梦”助学金。2020年7月，学完大专全部课程顺利毕业后，她又报名了本科学习，继续提升自我。

南通职工公燕就读的南通市工人业余大学。学习3年后，她如愿以偿地拿到了大学文凭。后来，她成为南通师范第一附属小学幼儿园的保育员，并考取了教师资格证，工资收入增加了不少。她说：“我未来还想报考‘求学圆梦行动’的本科学历。”

扩大补助覆盖面

以往，江苏省总工会“求学圆梦行动”补助名额由省总分配到市县总工会，再由企业工会、市县总工会、省总工会宣教网络部逐级审核，响应时间长、耗费人力大。

2024年，江苏省总优化流程，职工直接从手机端申请行动补助，操作便利性大幅提升，平台访问人次是往年的20多倍，申报人数是往年的5倍多。新的申报平台开通后，用户访问量达500万人次，20.4万人申报，经数据库比对通过11.5万人。

近期，江苏省总工会宣教网络部与各市总工会宣教网络部会商，拟从今年起，市级总工会不再独立设置申报平台，统一从省总未中签的本地职工中抽取补助名单，发放相同的补助金额，省市工会协同合作、错位补助，扩大求学圆梦补助覆盖面，让工会系统的温暖惠及更多求学职工。

江苏省总工会有关负责人介绍，今年，省总工会本级计划补助参加“求学圆梦行动”的农民工和一线职工6万人，补助金额6000万元，全省工会计划发放7300万元补贴，帮助7.3万名农民工和一线职工提升学历层次和技能水平。其中，专门补助新就业形态劳动者3000人，补助金额300万元。