

万 / 众 / 一 / 心、众 / 志 / 成 / 城



新型冠状病毒肺炎

# 心理防护手册（第一版）



桂林理工大学学生工作部（处）

## 序

庚子春节假期，新型冠状病毒感染的肺炎疫情牵动着 14 多亿人心。目前，在党中央和国务院的带领下，全国上下众志成城抗疫情。学校成立疫情防控领导小组，全校上下以高度负责的态度，迅速行动、沉着应对，全力以赴抓好疫情防控工作，切实保障师生生命安全和身心健康。

由于新型冠状病毒感染的肺炎疫情迅速蔓延和疫情发展的不确定性，给广大师生生活、学习和工作带来很大的影响。许多人都发现，这些天来，自己在心理和行为上发生了很多变化，出现了不同程度的心理困扰，比如，恐惧、焦虑、迷茫等。然而越是到关键时刻，良好的心态对自身健康和疫情防控越是重要。一方面，积极平和的心态可以提高自身的免疫力，增强疫情爆发期间的疾病抵抗力；另一方面，具有积极心态可以提高警惕，做到自觉防护，阻断病毒的传播，携手打赢疫情防控阻击战。

为了给师生们提供专业的心理支持服务，根据教育部要求学校做好疫情相关的心理危机干预工作的通知精神以及我校《关于开展新型冠状病毒感染的肺炎疫情心理危机干预与心理援助工作的通知》，我校学生工作部（处）心理健康教育与咨询中心编写了《新型冠状病毒肺炎心理防护手册（第一版）》。该手册以问答形式编制，共 30 个问题，对疫情期间如何正确认识疫情、如何进行心理自助以及如何如何进行心理助人等问题给予了回答。

由于时间紧迫，水平有限，手册一定会存在不足和疏漏，希望能得到师生们的批评指正。衷心祝愿全体师生在这段时间身心健康！

桂林理工大学学生工作部（处）

2020 年 2 月 3 日

## 目录

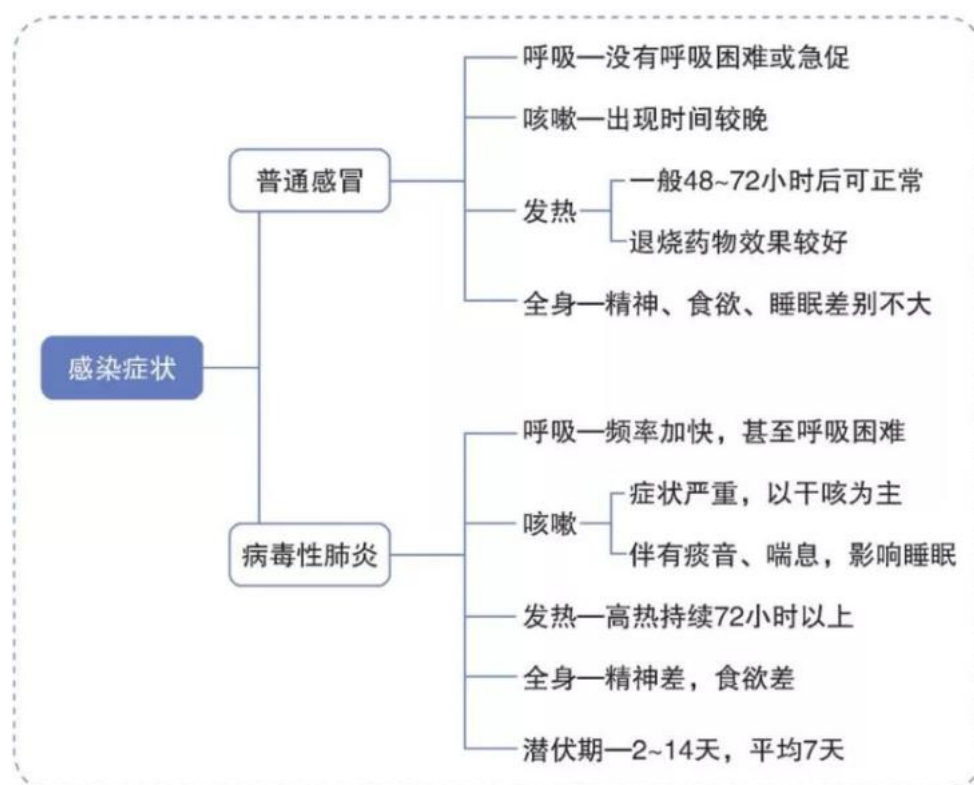
一、正确认识疫情篇.....	3
1. 新型冠状病毒肺炎与普通感冒有何区别? .....	3
2. 一般来说新型冠状病毒肺炎的常见传播方式? .....	4
3. 哪些人容易感染新型冠状病毒? .....	4
4. 哪些人是疑似病例? .....	4
5. “密切接触者”需医学观察 14 天, 什么是“密切接触者”? .....	5
6. 你是一名密切接触者, 应该怎么办? .....	5
7. 什么时候需要诊治? .....	6
8. 临床上怎样确诊新型冠状病毒肺炎? .....	6
9. 新型冠状病毒肺炎可以治愈吗? .....	6
10. 目前针对新型冠状病毒感染的肺炎有无特效药物和疫苗? .....	6
二、心理自助篇.....	7
11. 新型冠状病毒肺炎疫情心理干预对我们有什么用? .....	7
12. 我们自己没有遭到感染, 周围人也没有人感染, 我现在心情很放松, 是否不需要干预? .....	7
13. 疫情对一个人产生的心理影响到底有哪些? .....	8
14. 疫情发生后, 我经常处于恐慌和焦虑之中, 一个咳嗽都怀疑自己是否被感染, 我该如何应对这种恐慌情绪? .....	8
15. 我在网上看到很多关于这次疫情的信息, 各种真假新闻让我紧张心慌, 可是还是忍不住会去刷, 导致心情越发焦虑。有什么办法可以减少这种焦虑呢? .....	9
16. 我周围有人是从武汉来的, 我很害怕我会染上新型肺炎, 十分恐慌, 该怎么办? .....	9
17. 家中有来自武汉的人, 家里的人都居家隔离, 邻居好像把我们家当成“瘟疫”一样对待, 我内心十分压抑, 该如何应对? .....	10
18. 以前的梦想是躺着就能为社会做贡献, 现在这个梦想真的实现了, 可我为啥开心不起来呢? .....	11
19. 我的亲人在这次疫情中被感染了, 我该如何面对这个事实? .....	12
20. 出现什么情况需要寻求专业帮助? .....	12
三、心理助人篇.....	13
21. 我身边有个人, 每当想起有关新型冠状病毒肺炎疫情的事情就会很恐慌, 我们应该怎么帮助他/她? .....	13
22. 疫情发生后, 他/她经常关注疫情的发展现状, 我要不要制止他/她呢? .....	14
23. 疫情爆发后, 他/她经常问起这次疫情中的有关事情, 我要不要回避他/她的问题? .....	14
24. 疫情发生后, 他/她失眠、做噩梦, 我该怎么办? .....	15
25. 我的父母和爷爷奶奶不太重视这次疫情, 该怎么劝导? .....	15
26. 我有朋友从武汉回来, 是疑似病例, 现在在医院隔离了? 我要怎么帮助他/她? .....	16
27. 我有家人或者朋友被确诊了, 他/她特别焦虑, 我要怎么帮助他/她? .....	17
28. 他/她的亲人在这次疫情中去世了, 每当初处时他/她就会哭泣, 我该怎么办? .....	17
29. 如果他/她的心理问题我实在没法解决, 那该怎么办? .....	18
30. 如果我要寻求心理帮助, 不知道哪里可以找到这些专业心理咨询人员? .....	18
附录: 全国心理援助热线大全 .....	19

# 一、正确认识疫情篇

## 1. 新型冠状病毒肺炎与普通感冒有何区别？

根据现有病例资料，新型冠状病毒肺炎以发热、乏力、干咳等为主要表现，少数患者伴有鼻塞、流涕、腹泻等上呼吸道和消化道症状。从目前的病例来看，多数患者预后良好，儿童病例症状相对较轻，少数患者病情危重。死亡病例多见于老年人和有慢性基础疾病者。

流感症状主要表现为发热、头痛、肌痛和全身不适，体温可达 39-40° C，可有畏寒、寒战，全身肌肉关节酸痛、乏力、食欲减退等全身症状，常有咽喉痛、干咳，可有鼻塞、流涕、胸骨后不适等。颜面潮红，眼结膜充血。部分以呕吐、腹痛、腹泻为特点，常见于感染乙型流感的儿童。无并发症者病程呈自限性，多于发病 3-4 天后体温恢复正常，全身症状好转，但咳嗽、体力恢复常需 1-2 周。



## 2 . 一般来说新型冠状病毒肺炎的常见传播方式？

主要传播方式是飞沫传播（一般认为直径 $>5\mu\text{m}$  的含水颗粒，飞沫可以通过一定的距离（一般为 1 米）进入易感的粘膜表面）和接触传播（病原体通过粘膜或皮肤的直接接触传播）以及不同大小的呼吸道气溶胶近距离传播。目前近距离飞沫传播应该是主要途径。



## 3 . 哪些人容易感染新型冠状病毒？

人群普遍易感。感染与病毒接触的量有一定关系。对免疫力低下的人群，病情进展相对较快，严重程度更高。



## 4 . 哪些人是疑似病例？

发病前 14 天有武汉地区或其他有本地病例持续传播地区的旅行史或居住史；发病前 14 天内曾经接触来自武汉市或其他有本地病例持续传播地区的发热或

有呼吸道症状的患者:有聚集性发病或与新型冠状病毒感染者有流行病学相关。  
同时,符合新型冠状病毒肺炎临床表现。

## 5.“密切接触者”需医学观察 14 天,什么是“密切接触者”?

指 14 天内曾与病毒的确诊或高度疑似病例有过共同生活或工作的人。包括办公室的同事,同一教室、宿舍的同事、同学,同机的乘客等。以及其它形式的直接接触者包括病毒感染病人的陪护、乘出租车、乘电梯等。



## 6.你是一名密切接触者,应该怎么办?

按要求进行居家医学观察,不用恐慌、不要上班,不要随便外出,做好自我身体状况观察,定期接受社区医生随访,如果出现发热、咳嗽等异常临床表现,及时向当地疾控机构报告,在其指导下到指定医疗机构进行排查、诊治等。



## 7 . 什么时候需要诊治？

轻微发热，干咳两声不要惊慌。

体温超过 37.3 度、乏力、咳嗽、气促等感染性症状，加之在武汉旅游居住过，发病前 14 天曾接触过来自武汉的发热伴呼吸道症状的患者，或小范围聚集发病需要及时就诊。



## 8 . 临床上怎样确诊新型冠状病毒肺炎？

收集痰液、咽拭子等呼吸道标本进行病毒核酸基因检测做出病原学诊断。

## 9 . 新型冠状病毒肺炎可以治愈吗？

已经有一部分患者，在医生的积极治疗下，战胜了新型冠状病毒，最后达到了治愈的目的。最近两天，治愈的患者越来越多。

## 10 . 目前针对新型冠状病毒感染的肺炎有无特效药物和疫苗？

目前无特效药，只能对症支持治疗。针对新型冠状病毒感染的肺炎，药物和疫苗的研发都在进行中，同时国家也在对一些中药进行观察研究。我们要相信国家一定能研制出相关药物和疫苗。



## 二、心理自助篇

### 11．新型冠状病毒肺炎疫情心理干预对我们有什么用？

新型冠状病毒肺炎疫情是个社会应激事件，对社会的影响重大。由于此次肺炎疫情，开学的时间延迟并且需要居家隔离，不能随意外出，在此期间，我们也会不断体验到焦虑，体验到各种压力和与之相伴的各种不良情绪。随着各地感染人数的不断攀升，死亡病例不断增加，我们也会不断感到焦躁、紧张，内心失去平静，消极情绪也会增多。消极情绪得不到妥善解决会破坏免疫系统、降低做事效率，不利于问题的解决。如果我们的情绪难以得到有效的稳定或平复，甚至影响到了自己的日常生活，那就需要寻求专业心理老师的帮助。

### 12．我们自己没有遭到感染，周围人也没有人感染，我现在心情很放松，是否不需要干预？

当然，新型肺炎感染的当事人是心理援助与干预的重点。但是，新型肺炎是一个公共事件，我们每个人都牵扯其中，无法回避，即使目前你的环境相对安全，但随着感染人数的增多，安全的环境也不一定会安全，因此千万不可大意，需保持一定的警觉性。所以，我们需要了解一些知识去应对有可能发生的心理问题。





## 13 . 疫情对一个人产生的心理影响到底有哪些？

疫情对个体产生的心理影响大致可分为三个方面：

（1）认知方面：总是将身体上的不舒服与“疫情”联系起来，对身体的各种感觉特别关注，可能出现记忆力下降、注意力不集中，。

（2）情绪方面：出现紧张、担心、焦虑、恐惧、悲伤、抑郁、精疲力竭、麻木、抱怨、愤怒等情绪；情绪波动比以往大、程度更深。

（3）行为方面：出现反复查看疫情进展情况、逃避或回避危机场景与信息、强迫行为、饮酒、吸烟、打架、骂人，甚至出现违反社会规则的行为。

## 14 . 疫情发生后，我经常处于恐慌和焦虑之中，一个咳嗽都怀疑自己是否被感染，我该怎样应对这种恐慌情绪？

从官方渠道收集有关疫情的消息，了解新型冠状病毒的传播途径和症状等信息，能够科学有效的提高我们对疾病的感知，就可以大幅度缓解我们内心的不确定性，减少焦虑感。

此外，我们可以通过接纳情绪、合理宣泄情绪、与他人诉说等方式来缓解恐慌，让我们在疫情中更好地与自己的情绪相处。

最后，要从官方渠道准确了解疫情，不轻信任何非官方渠道的消息，更不能转发未经官方证实的消息。

小和尚，最近我总是很不安心...



15 .我在网上看到很多关于这次疫情的信息，各种真假新闻让我紧张心慌，可是还是忍不住会去刷，导致心情越发焦虑。有什么办法可以减少这种焦虑呢？

倡导大家去相信政府所公布的权威信息，不要轻易相信未经核实的信息，通过正规渠道（央视新闻、人民日报等官方发布的）了解防疫信息，避免信息过多，防止由于虚假信息增加自我恐慌感。同时要做到不信谣、不传谣、不造谣。要改变自我的认知，用长远的眼光看待短暂性的问题，保持积极乐观的心态。

必要时可以给自己设置一个关注的频率，比如一天中哪个时间段专门用来看关于这次疫情的信息，其余时间不去想这件事情。适时轻视一下，做一些让自己放松休闲的事情。很多时候恐惧和焦虑并不是因为信息缺乏，而是信息过载，不断更新的信息也在不停拨动我们的神经，如果你属于容易焦虑的人，建议适当与网络进行“隔离”。



16 .我周围有人是从武汉来的，我很害怕我会染上新型肺炎，十分恐慌，该怎么办？

首先是要避免“污名化”（将对某个特定群体的刻板印象放大，从个体或者少数人推广到整个群体，并让大众对这个群体产生消极情绪、歧视行为和偏见的过程）。从武汉回来的人不代表就是感染上了新型肺炎的人，武汉一共 1400 多万人，所以感染新型肺炎的人口比例还是相当小的，并且此次肺炎死亡率很低且可治愈。

**第二要让自己待在安全的环境中，避免与当事人接触，尽量减少去公共区域的时间，减少感染病毒的风险。**

**第三要减少与未知的恐惧。**从官方渠道对新型肺炎有正确客观的了解，并及时关注当事人的身体健康状况，若当事人出现疑似症状，建议其及时就医。

**第四要多关注积极信息，保持乐观的心态和积极的情绪。**有实验表明，积极情绪会扩展个体的注意范围和思维活动系列，而消极情绪会缩小个体的思维活动。多关注积极信息会促使你的注意力从总是关注当事人是否有新型肺炎、自己是否感染等问题上转移到别的事情上去，从而减少恐慌。



**17. 家中有来自武汉的人，家里的人都居家隔离，邻居好像把我们家当成“瘟疫”一样对待，我内心十分压抑，该如何应对？**

若家中有来自武汉的人，除了同样会担心自己是否感染而产生焦虑情绪外，由于被“特殊对待”，还会感受到委屈、压抑、痛苦、无助甚至因被“污名化”而产生的自罪自责等情绪。此种情况，首先要密切关注家人及自身的身体状况，及时向有关人员报告自己身体情况，若达到就诊情况，请及时就诊。其次，对于邻居们的对待，要学着理解，学着共情，如果换成你是他们，也许你们也会有这样的行为，因此还是要自觉在家中隔离，通过手机方式向他们报告你们的情况，减少他们的恐慌。第三，要学会寻求帮助。在家中隔离，物资不足是情理之中的，当遇到困难时，可以在不与他人接触的基础上，寻求帮助。最后，可以和家人一

起做一些能让自己感觉更好的事情，丰富生活，例如看电视、看书、听音乐、运动、玩游戏，这可有效放松心情，转移注意力。

## 18 . 以前的梦想是躺着就能为社会做贡献，现在这个梦想真的实现了，可我为啥开心不起来呢？

第一步是要接纳自己的情绪，学会与自己和谐相处。心理学上的“感觉剥夺”实验告诉我们，很少有人愿意在极少有刺激作用的环境中生活一周，感觉的丧失会严重地影响人的认识活动（特别是思维），并波及人的情绪和意志，造成心理上的紊乱。因此，在我们不出门，整天待在家里（刺激作用很少）时，出现烦躁不安、无聊空虚等情绪是正常的。这些情绪需要一定的时间才会慢慢缓解。

第二步我们要变被动为主动。留在家中是我们的自由选择，而不是被迫为之，我们有自由出门的权利，但你没有出，是因为你为了自己的健康，为了更多人的安全，这既是一种利己行为，又是一种利他行为。

第三步要重新制定每天的生活计划，规律作息，提高免疫力。

最后我们都有爱和归属的需要，拥有亲密的关系是成功的前提，因此不妨利用这段时间好好享受与家人在一起的亲密时间。



## 19 . 我的亲人在这次疫情中被感染了，我该如何面对这个事实？

首先要接受亲人被感染的事实，及时调节自己的情绪与行为。虽然不能像以往一样面对面关照被感染的亲人，但可以通过电话给他/她鼓励与支持，倾听他/她的负面情绪，不要让他/她产生被疏远、歧视的感觉，要像往常一样对待他/她。

如果你现在出现了强烈的焦虑、恐惧等情绪且无法自我调节甚至想舍弃他/她时，建议你去寻找专业心理咨询人员的帮助。



## 20 . 出现什么情况需要寻求专业帮助？

目前，如果大家出现一些焦虑恐慌情绪是可以理解的，但是如果你或周遭的人有下列的感受或状况，并持续超过 2 周以上，请尽快就医或寻找专业心理咨询师求助。

恐惧，无法感觉安全

对自己或是其他任何人失去信心

自尊丧失、感觉羞耻、痛恨自己



感觉无助

感觉空虚

感受变得迟钝及麻木

变得退缩或孤立

睡眠状况恶化

### 三、心理助人篇

#### 21 . 我身边有个人，每当想起有关新型冠状病毒肺炎疫情的事情就会很恐慌，我们应该怎么帮助他/她？

首先，我们应该及时地关心他/她，给他/她安全感。除了通过以情感性支持的方式让他/她感到身边有人在陪伴他/她，你也可以给他/她一些柔软的物体怀抱，如抱枕、布娃娃等。

当恐慌结束后，必须告诉他/她是因为刚才想起的事情引起了恐慌，其实他/她现在非常安全。

如果这个人经常有这种恐慌情形出现，建议寻求专业心理咨询人员的帮助。



## 22 . 疫情发生后，他/她经常关注疫情的发展现状，我要不要制止他/她呢？

有人 would 认为，对于焦虑型人格，应当避免关注疫情的现状。其实这种想法也不科学。应该允许他/她适度关注疫情的现状。因适度的焦虑能激活体内抗击病毒的免疫力。但应该关注权威部门的消息，听取专家的意见，对于网络谣言不轻信不传播。同时，也要及时转移他/她的注意力，减少对疫情现状的关注频率，避免引起过度焦虑和恐慌情绪。鼓励他/她多看书，多在室内锻炼，多与家人沟通，共享团聚的温馨时光。



## 23 . 疫情爆发后，他/她经常问起这次疫情中的有关事情，我要不要回避他/她的问题？

虽然谈论疫情中发生的事会让人产生害怕、挫折、悲伤等消极情绪，但是不应回避这些事情，而应诚实地回答他/她提出来的每个问题。

有时候，他/她会不止一次的重复问同样的问题，你也应不厌其烦地给予认真的回答，不要敷衍他/她。



**所以要耐心点**



## 24 . 疫情发生后，他/她失眠、做噩梦，我该怎么办？

遇到这种情况，可以指导在他/她入睡前提前让亲人陪伴一会儿，跟他/她讲讲话，或放点轻松音乐，做一些冥想放松。如果他/她一直无法入睡，则可以考虑让亲人陪他/她睡觉。

如果他/她中途做噩梦惊醒，要求亲人陪伴在他/她身边，帮助他/她再度入睡。早晨醒来后，要告诉他/她做噩梦是正常的，不要过分担心。

如果他/她持续每天做噩梦，严重影响日常生活，建议寻求专业心理咨询人员的帮助。



## 25 . 我的父母和爷爷奶奶不太重视这次疫情，该怎么劝导？

父辈和祖辈不太重视这次疫情，可能是看多了情绪色彩鲜明的公众号的科普宣传，而官方报道往往比较客观冷静。因此，疫情信息并不能很好地吸引他们的注意，往往是平淡地看完就过滤掉了。还有一个原因是他们过分相信自己过去的生活经验。儿女对父辈和祖辈的劝导可以从以下两个方面展开。一是可以适当艺术加工，最好采用身边或近距离的案例，提高他们的危机意识，让他们明白危险就在身边。例如，“以前的非典，历时大半年，全球只有 8000 多人感染，现在的新型肺炎才多少天，已经一万多了，疑似感染的更多，全国假期都延长了，拜年都不让拜了，你们说严不严重？而且前几天我们县城都是没有的，现在已经出现好多例了，你们根本不知道有多少人和他们接触过，不带口罩真的不行啦”。

二是巧妙运用亲情牌的策略。相比自己的健康状况，大多长辈更在乎子孙的钱财花费，怕给子孙添麻烦。这样说也许有效：“我们不是要说你们，只是真的很担心你们，如果因为你们的不重视，万一发生了什么事情，我们会很自责，而且这个万一真的发生了，大家就真的不好过了”。

就这样爱你爱你



26 .我有朋友从武汉回来，是疑似病例，现在在医院隔离了？  
我要怎么帮助他/她？

首先，虽然你很关心他/她，但要避免与他/她接触，避免感染。你可以通过手机安抚她的情绪，缓解她的紧张，让她密切配合医生的检查，如果没有感染，就皆大欢喜，万一真的确诊了，只要积极配合治疗，也是可以治愈的。每天要多给他/她一些鼓励，给他/她信心，多给他/她看好消息。



## 27 . 我有家人或者朋友被确诊了，他/她特别焦虑，我要怎么帮助他/她？

被确诊的人自然是更恐慌、焦虑的，而且他们还会担心自己传给了家人或者朋友，会产生自罪自责感。作为家人或者朋友，如果你没有与他/她接触过，确认安全无恙，或者你的隔离期已过，心理比较放松，就可以给予他/她关心与支持。要告诉他/她消极情绪对病情的不利以及积极情绪对病情的有利，让他/她学会接纳自己的情绪，不要畏惧自己的情绪，尽量保持冷静，收集一些冥想放松的方式告诉她。其次，你可以在他/她治疗期间，收集一些积极的书籍或者电影以及一些振奋人心的好消息、好事情告诉他/她。



## 28 . 他/她的亲人在这次疫情中去世了，每当独处时他/她就会哭泣，我该怎么办？

首先，不要劝阻他/她哭泣，陪在他/她的身边，让他/她尽情的哭泣，你可以适时地递上面巾纸让他/她擦泪以示关心。其次，如果他/她跟你诉说去世亲人的事情，应该静静的听他/她讲述，引导他告别逝者，正视现实。

## 29 . 如果他/她的心理问题我实在没法解决，那该怎么办？

尽快向专业心理咨询人员求助，最好请当事人能亲自到场。实在不行，你要详细了解他/她的问题是什么，给予心理咨询人员清晰的描述，以帮助心理咨询人员准确的界定问题，提出科学和合理的干预方案。



## 30 . 如果我要寻求心理帮助，不知道哪里可以找到这些专业心理咨询人员？

此次疫情，我校开通了心理援助热线以及网络心理疏导。

### (1) 开通心理援助热线

A. 学校热线。学校心理健康教育与咨询中心将开通心理援助热线，0773-3560521，我校师生如需要可拨打。热线电话均由经过专项培训的本校心理咨询师接听，热线电话开放时间为每天 9：00 至 21:00，每次 30 分钟。

B. 桂林热线。有需要的师生也可拨打桂林市心理医院“抗新型肺炎疫情心理援助热线”0773-2631300，将有专业受训的心理咨询师为您提供帮助。

C. 疫区热线。身在疫区师生如有需要亦可拨打武汉新型肺炎心理咨询热线，湖北省心理咨询师协会：15342296955；武汉市精神卫生中心：027-85844666。

注意：热线服务主要针对因新型肺炎而产生比较紧急情况、急需情绪缓解的人群，如您尚不符合这个情况描述，可参考下文的其他资源。

### (2) 开展网络心理疏导

A. 预约网络咨询。我校师生可通过“桂林理工大学学工在线”进行网络心理咨询预约，成功预约后可登陆学校心理测试网

(<http://departs.glut.edu.cn/xsgzc/csm/>) 与我校心理咨询师进行一对一在线心理咨询, 或通过心理咨询服务 QQ (452565881) 与咨询师展开线上咨询。所有预约将在 24 小时内得到处理, 在线咨询形式根据预约情况而定。

B. 电子邮件回复。我校师生可将个人困惑与问题写成文字发送至心理咨询服务邮箱 [xinlingxinxiang@126.com](mailto:xinlingxinxiang@126.com), 心理咨询师将在 24 小时内进行一对一回复。

C. 及时在线辅导。开通“桂工心声树洞”平台, 我校学生可以在“树洞”(QQ: 1876894853) 留言倾诉, 表达情绪, 心理咨询师及时在线回复、开展心理疏导。

## 附录：全国心理援助热线大全

省份	热线电话号码	热线服务时间
北京市	800-810-1117 010-82951332 (手机用户、分机用户)	周一至周日, 24小时
	010-58800525 (北京师范大学)	周一至周日, 9:00-12:00, 14:00-17:00
	4001-888-976 (北京师范大学)	新型肺炎疫情期期间专线, 1.27开通 周一至周日, 6:00-24:00
	东城区 15010189158 (8:00-17:00) 15010189159 (17:00-次日8:00)	周一至周日, 24小时
西城区	010-66251078	工作日, 8:30-16:30
海淀区	010-62409085	工作日, 8:30-16:30
丰台区	010-87597030	周一至周日, 7:00-22:00
昌平区	010-69732325	工作日, 8:00-16:30
延庆区	18514703362	周一至周五, 8:00-17:00; 周六至周日, 13:00-16:00 节假日除外
天津市	022-88188858	周一至周日, 24小时



河北省	0312-96312（河北省内96312）	周一到周日，24小时
石家庄市	0311-68052995	周一至周五，8:00-12:00，14:00-17:00
秦皇岛市	0335-3102599	周一至周五，8:00至17:00
张家口市	0313-5039099	周一至周五，8:30-12:00，14:00-17:30
山西省	0351-8726199	周一至周日，24小时
太原市	0351-8726199	周一至周日，24小时
太原市杏花岭区	0351-7772616	周一至周五（工作日），8:00-12:00，14:30-18:00
太原市迎泽区	0351-7565333	周一至周日，24小时
运城市	0359-5553999	周一至周五，8:30-11:30，14:30-17:00 周六，8:30-11:30
运城市永济市	18635905696	周一至周六，8:00-20:00
临汾市	0357-6767120	周一至周日，24小时

内蒙古区	0471-12320-5	周一至周日，24小时
包头市	0472-2625521	周一至周五，8:30-17:30
	13451322429	新型肺炎疫情期间专线，周一至周日，24小时
	13224724161	新型肺炎疫情期间专线，周一至周日，24小时
乌海市	0473-2793886	周一至周日，24小时
	15147420021	新型肺炎疫情期间专线，周一至周日，24小时
赤峰市	0476-4222333	周一至周日，24小时
	18604760120	新型肺炎疫情期间专线，周一至周日，24小时
	18604760620	新型肺炎疫情期间专线，周一至周日，24小时
通辽市	0475-2738321	周一至周日，24小时
鄂尔多斯市	0477-2266120	新型肺炎疫情期间专线，周一至周日，24小时
	0477-8500240	周一至周五，9:00-17:00
呼伦贝尔市	0470-7373777	周一至周日，24小时

巴彦淖尔市	0478-8765056	周一至周日，8:00—12:00，15:00—18:00 新型肺炎疫情未解除之前24小时开通
	0478-8263631	周一至周日，8:00—12:00，15:00—18:00 新型肺炎疫情未解除之前24小时开通
	0478-8287637	周一至周日，8:00—12:00，15:00—18:00 新型肺炎疫情未解除之前24小时开通
	0478-8772630	新型肺炎疫情期间专线，周一至周日，24小时
兴安盟	0482-8200990	周一至周日，24小时
锡林郭勒盟	0479-8235959	周一至周五，8:40—11:50，14:30—17:20
	15547981717	周一至周日，24小时 新型肺炎疫情未解除之前24小时
阿拉善盟	0483—8770663	周一至周五，8:30—12:00，15:00—18:00 新型肺炎疫情未解除之前24小时开通
乌兰察布市	0474-8984966	周一至周日，8:30—18:00
	0474-8384631	周一至周日，8:30—18:00
	13500645091	周一至周日，8:30—18:00

辽宁省	024-12320-3	周一至周日，8:00—17:00
沈阳市	024-23813000	周一至周日，24小时
大连市	0411-84689595	周一至周日，24小时
鞍山市	0412-7138882	周一至周五，8:00—15:40
抚顺市	024-57520521	周一至周日，12:30—16:00
本溪市	02445884666	周一至周五，8:00—11:30，13:00—15:30
丹东市	0415-6663120	周一至周五，8:10—11:20，13:10—15:40
锦州市	0416-3215120	周一至周五，8:00—15:30（节假日除外） 预计2020年2月1日开通24小时热线
营口市	0417-3263003 0417-3263113	周一至周五，8:30—11:30，13:30—16:00
阜新市	0418-3780123	周一至周日，8:30—11:30，13:00—16:30
铁岭市	024-12320-3	周一至周日，8:00—17:00
吉林省	0431-12320-6	周一至周日，24小时



辽源市	0437-6996888	周一二四五, 8:00-11:30, 13:00-16:00 周三六, 8:00-11:30
四平市	0434-5079510	周一至周日, 8:00-22:00
长春市	0431-82708315	周一至周日, 24小时
	0431-89685000	周一至周日, 24小时
	0431-89685333	周一至周日, 24小时
黑龙江省	0451-12320	周一至周日, 24小时
哈尔滨市	0451-82480130	周一至周日, 9:00-凌晨1:00
齐齐哈尔	0452-2739122 0452-2736734	周一至周五, 8:00-17:00 (节假日除外)
鸡西市	15636346118	周一至周日, 24小时
大庆市	0459-12320	周一至周日, 24小时
伊春市	18204589757	周一到周五, 8:30-16:30
牡丹江市	0453-6228595 0453-6238595	周一至周日, 24小时

上海市	021-12320-5	周一三五, 8:00-22:00 周二四六, 24小时
黄浦区	021-63036588	周一至周日, 24小时
徐汇区	4009213120	周一至周五(工作日), 8:00-17:00
长宁区	021-80110808	周一至周日, 24小时
静安区	021-62530984	周一至周五(工作日), 8:00-17:00
普陀区	021-66055120	周一至周日, 8:00-20:00
虹口区	021-66696619	周一至周五(工作日), 9:00-17:00
杨浦区	021-61230673	周一至周五(工作日), 9:00-17:00
闵行区	4000219003	周一至周日, 24小时
宝山区	021-66019885	周一至周五(工作日), 8:00-16:30
嘉定区	021-39590800	周一至周日, 24小时

浦东区北	13072154838	周一至周五（工作日），8:00-16:00
浦东区南	17317146287	周一至周五（工作日），8:00-16:00
金山区	4001001890	周一至周日，24小时，节假日除外
松江区	021-57846274	周一至周日，24小时
青浦区	021-69200120	周一至周五，8:00-20:00
奉贤区	4009208761	周一至周五（工作日），8:00-16:30
崇明区	18017890645	周一至周日，24小时
江苏省		
南京市	025-83712977	周一至周五，8:00-12:30，12:30-17:00
无锡市	0510-88000999	周一至周日，24小时
徐州市	0516-69850665	周一至周五（节假日除外） 冬季:8:30-12:00，13:30-16:30 夏季:8:30-12:00，14:00-17:00

常州市	13915016801 18661232225	周一至周日，24小时
	0519-68016801	周一至周五，8:00-11:30，13:30-17:00
	0519-83064580	周一至周日，24小时
苏州市	0512-12320-4 0512-65791001	周一至周日，24小时
连云港市	0518-85217666 18961317331	周一至周日，24小时
南通市	18051601200	周一至周日，24小时
	0513-85127885	周一至周日（节假日除外） 8:30-11:30，13:30-17:00
淮安市	15851741692 0517-12320	周一至周日，24小时
盐城市	0515-88550242	周一至周日，24小时
扬州市	0514-87207255 0514-87256180	周一至周五，8:00-11:30，14:00-17:30
	0514-87207247	周一至周日，24小时
镇江市	0511-88799955	周一至周五，8:30-16:00

泰州市	0523-12320	周一至周五，8:30-11:30，14:00-17:30
宿迁市	0527-80878022	周一至周日，24小时
浙江省	0571-85029595	周一至周日，24小时
杭州市	0571-85029595	周一至周日，24小时
宁波市	0574-12320 0574-81859666	周一至周日，24小时
温州市	0577-88434567	周一至周日，24小时
嘉兴市	0573-12320	周一至周日，24小时
湖州市	0572-12320-4	周一至周日，8:00-11:30，13:30-16:30
绍兴市	0575-85157777 0575-85885885	周一至周日，8:00-11:30，14:00-17:00
金华市	0579-12320	周一至周日，24小时
舟山市	0580-12320	周一至周日，24小时
台州市	0576-12320-1	周一至周日，24小时

衢州市	0570-12320	周一至周日，24小时
丽水市	0578-2113515	周一至周日，24小时
安徽省	0551-63666903	周一至周日，24小时
合肥市	0551-63666903	周一至周日，24小时
阜阳市	0558-2569999	周一至周日，8:00-20:00
滁州市	0550-12320-2	周一至周日，24小时
宿州市	0552-12351-3	周一至周日，8:00-11:30，14:30-17:30
铜陵市	0562-2167912	周一至周日，8:00-11:30，14:30-17:30
铜陵市	18956288095	周一至周日，24小时
芜湖市	0553-4825555	周一至周日，9:00-21:00
芜湖市	0553-5715880	周一至周日，24小时
安庆市	0556-5200261	周一至周日，8:00-11:15，14:30-17:00

安庆市	18955600256	周一至周日，24小时
宣城市	0563-2915555	周一至周日，8:00-11:20，13:30-16:20
六安市	0564-3309693	周一至周六，8:00-11:30，14:30-17:30
淮北市	13170110955	周一至周日，24小时
蚌埠市	0552-4191201	周一至周日，8:00-11:30，14:30-17:30
黄山市	0559-2591072	周一至周五，8:00-11:30，14:30-17:00
马鞍山市	17755589633	周一至周日，24小时
池州市	0566-3386039	周一至周五，9:00-12:00，14:00-17:00
亳州市	0558-5551191	周一至周日，8:00-17:30
福建省	0591-85666661	周一至周日，24小时
福州市	0591-85666222	周一至周日，24小时
厦门市	0592-5395159	周一至周日，24小时

南平市	05996131709	周一至周五，8:30-12:00，14:30-17:00
莆田市	0594-6730135	周一至周日（节假日除外） 8:00-11:30，14:30-17:30
泉州市	0595-27550809 18159526768	周一至周五（节假日除外） 8:30-12:00，13:30-21:00
漳州市	0596-6613580	周一至周日，24小时
平潭综合实验区	0591-88778120	周一至周日，8:00-17:00
三明市	0598—8033111	周一至周日，8:00-20:00
龙岩市	0597-3291580	周一至周日，24小时
宁德市	18859331112	周一至周日，8:00~18:00

江西省	0791-88330120	周一至周日，8:00-22:00
九江市	0792-8338111	周一至周日，24小时，节假日除外
新余市	0790-6445120	周一至周日，8:00-17:30
	0790-6426221	周一至周五，8:00-17:30 周六，8:00-11:30

赣州市	0797-8221010	周一至周日，24小时
吉安市	0796-12355（青少年专线）	周一至周五，8:00-12:00，14:00-17:00
宜春市	4009151095	周一至周五，8:00-12:00，14:30-17:00

山东省	0531-88933887	周一至周五（节假日除外） 8:00-12:00, 13:30-17:30
	0531-88942284	周一至周日, 19:00-21:00
济南市	0531-12345	周一至周日, 24小时
青岛市	0532-85669120	周一至周日, 24小时
淄博市	0533--8758811	周一至周日, 24小时
枣庄市	0632-8076100	周一至周日, 24小时
烟台市	0535-7601000	周一至周日, 24小时
潍坊市	0536-6231120	周一至周日, 24小时
济宁市	0537-3165837 0537-12355	周一至周五, 8:00-12:00, 13:30-17:30

泰安市	0538-8880120	周一至周日, 24小时
威海市	0631-5960166	周一至周日, 24小时
日照市	0633-12355	周一至周日, 24小时
临沂市	4001539120	周一至周日, 24小时
	0539-8035352	周一至周日, 24小时
德州市	0534-2488072	周一至周日, 24小时
聊城市	0635-96009996	周一至周日, 24小时
	0635-2113411	
菏泽市	0530-5853333	周一至周日, 24小时
东营市	4001619995	周一至周日, 24小时
滨州市	0543-3282348	周一至周日, 24小时



河南省	0373-7095888	周一至周日，24小时
新乡市	0373-7095888	周一至周日，24小时

漯河市	0395-3701120	周一至周日，24小时
郑州市	0371-58678856	周一至周日，24小时
安阳市	0372-3318000	周一至周五，8:00-11:50，14:30-17:00
许昌市	0374-3361021 18539062538	周一至周日，24小时
焦作市	0391-3698120	周一至周日，24小时
周口市	0394-8368120	周一至周五，8:00-12:00，14:30-17:00
平顶山市	0375-6166125 0375-6166135	周一至周日，8:00-18:00
信阳市	0376-6526355	周一至周六，8:00-17:30
南阳市	13782145395 037712355青少年心理咨询热线	周一至周日，24小时
开封市	4001096096 0371-23921120	周一至周日，9:00-17:00
驻马店市	0396-2923456	周一至周日，24小时

湖北省		
武汉市	027-85844666	周一至周日，9:00-21:00
宜昌市	0717-6499111	周一至周日，8:00-21:00
襄阳市	0710-3810121	周一至周日，8:00-21:00
随州市	0722-3281035	周一至周日，8:00-12:00，14:00-17:00
孝感市	0712-2349435	周一至周日，24小时
十堰市	0719-8797153	周一至周日，24小时

湖南省		
长沙市	0731-85501010	周一至周五（节假日除外），8:00-20:00
株洲市	0731-22325833	周一至周日，24小时
湘潭市	13786207611	周一至周日，24小时
衡阳市	0734-3138120	周一至周五，8:00-12:00，14:00-17:00

邵阳市	0739-5182266	周一至周五，8:00-12:00，14:30-17:30 （节假日除外）
岳阳市	0730-8736478	周一至周五，8:00-12:00，14:00-17:00 （节假日除外）
常德市	0736-7870909	周一至周日，24小时
张家界市	0744-3589120	周一至周五，8:00-17:00
益阳市	0737-6182462	周一至周五，8:00-17:00
郴州市	0735-2889909	周一至周日，24小时
永州市	0746-8426126	周一至周五，8:00-17:30
怀化市	0745-2480666	周一至周日，12:00-24:00
娄底市	0738-8800096	周一至周五，8:00-12:00，14:30-17:30 （节假日除外）
湘西州	0743-5223195	周一至周日，24小时

广西区	0772-3136120	周一至周日，8:00-22:00
南宁市	0771-3290001	周一至周日，8:00-22:00
北海市	0779-7280001	周一至周五，8:00-12:00，14:30-17:30
玉林市	0775-12355	周一至周日，24小时
海南省	0898-96363	周一至周五，8:00-17:30，节假日除外

贵州省	0851-88417888	周一至周五，9:00-17:00 新型肺炎疫情未解除之前24小时开通
-----	---------------	---------------------------------------

六盘水市	0858-2119595	周一至周日，24小时
安顺市	0851-33252091	周一至周五，8:00-12:00，14:00-18:00
黔东南州	18685002656	周一至周五，8:30-11:30，14:00-17:30



广东省	020-12355	周一至周日，8:00-20:00
	020-12320转5	周一至周日，24小时

广州市	020-81899120	周一至周日，24小时
深圳市	0755-25629459	周一至周日，7:00-23:00
深圳市罗湖区	0755-82451199	周一至周五，8:00-17:00
深圳市福田区	0755-83422376	周一至周五（节假日除外），08:00-23:00
深圳市南山区	4008308525	周一至周五，8:00-17:00
深圳市宝安区	0755-29916168	周一至周五，8:30-12:00，14:00-17:30
深圳市龙岗区	0755-28924061	周一至周五，8:00-12:00，14:30-17:30
深圳市盐田区	0755-25251911	周一至周五，9:00-18:00
深圳市光明区	0755-23425044	周一至周五，8:30-12:00，14:00-17:30
深圳市龙华区	400-189-0885	周一至周日，24小时
深圳市大鹏新区	0755-84205422	周一至周五，9:00-12:00，14:00-17:30
汕头市	0754-87271333	周一至周日，24小时

佛山市	0757-82667888	周一至周日，24小时
江门市	0750-3125678	周一至周日，24小时
惠州市	0752-2234880	周一至周日，8:00-17:00
梅州市	0753-2355640	周一至周日，24小时
东莞市	0769-22113311	周一至周日，8:30-22:30
中山市	0760-88884120	周一至周日，24小时
云浮市	0766-3782822	周一至周五，8:00-11:30 14:30-17:30 （节假日除外）

重庆市	023-12320-1	周一至周日，24小时
涪陵区	17782103332	周一至周五，9:00-17:00
黔江区	023-79312355 023-79425120 023-79245096	周一至周日，24小时
渝中区	13883108191	周一至周日，24小时
大渡口区	023-68081234 023-68953660	周一至周日，24小时
江北区	023-67995995	周一至周日，24小时
沙坪坝区	13388916070	周一至周日，24小时
九龙坡区	15826166697	周一至周日，24小时
南岸区	15723015150 023-62804507 18983889056	周一至周日，24小时
	18623529979 023-62390912	周一至周五，8:30-17:30

北碚区	023-68367770	周一至周五，8:30-17:30
渝北区	023-67319162	周一至周日，24小时
巴南区	19946912320	周一至周日，24小时
合川区	023-81660960	周一至周四，8:30-17:30
永川区	023-49886558	周一至周日，24小时
南川区	023-71694406	周一至周五，8:30-17:30
綦江区	023-48229506	周一至周五，8:30-17:30
荣昌区	023-46387310	周一至周日，24小时
垫江县	023-81860523	周一至周日，24小时
忠县	023-85806120	周一至周五，8:00-12:00，14:00-17:00
奉节县	023-56623352	周一至周五，8:00-12:00，14:30-17:30

巫山县	023-57682872 023-57690927 023-57690922	周一至周日，24小时
巫溪县	023-51524319	周一至周日，24小时
石柱县	023-73332124	周一至周日，24小时
酉阳县	023-75552324	周一至周日，24小时
万盛经开区	023-48273350	周一至周日，24小时

四川省	028-12320-4	周一至周五，8:00-18:00 周六至周日，9:00-17:00
成都市	028-87577510	周一至周日，24小时
德阳市	0838-6661611	周一至周日，24小时
眉山市	028-38296995	周一至周五（节假日除外），19:00-21:00
资阳市	028-26501223	周一到周五，8:00-11:30，15:00-17:00
南充市	0817-2316000	周一至周日，8:00-12:00，15:00-18:00

雅安市	0835-5895004	周一至周五，9:00-17:00
	13551585969	周一至周五，17:00-次日09:00； 节假日，24小时
自贡市	0813-5512320	周一至周日，24小时
达州市	0818-2797120	8:00-11:30，14:00-17:30（工作日）
	0818-2672120	周一至周日，24小时
绵阳市	0816-2268885	周一至周日，24小时
	0816-12355	周一至周日，24小时
宜宾市	0831-8247085	周一至周日，8:00-20:00
泸州市	18982762013	周一至周日，24小时
攀枝花	0812-3330157	周一至周五，8:00-12:00，15:00-18:00
广元市	0839-3450733	周一至周日，24小时

云南省	0871-12320-5	周一至周日，24小时
昆明市	0871-65011111	周一至周日，24小时
昭通市	0870-2859280	周一至周五，08:30-17:30
玉溪市	0877-6130659 0877-6135285	周一至周五，08:30-17:30
保山市	0875-2130595	周一至周五，08:30-17:30
普洱市	0879-2124030	周一至周五，08:30-17:30
大理州	0872-2181525	周一至周五，08:30-17:30

甘肃省	0931-12320-5	周一至周日，24小时
兰州市	0931-4638858	周一至周五（节假日除外），8:00-22:00

天水市	0931-12320-5-2	周一至周日，24小时
	0938-8221199	

陕西省	4008960960	周一至周日，10:00-24:00
西安市	4008960960	周一至周日，10:00-24:00

宝鸡市	0917-3554688	周一至周日，24小时
	0917-3203366	周一至周五，8:00-12:00，14:00-17:30
渭南市	0913-2099958	周一至周日，24小时
榆林市	4000912995	周一至周日，24小时
汉中市	4008096341	周一至周五，8:00-12:00，13:30-16:30
铜川市	0919-2887990	周一至周日，24小时
延安市	0911-2913484 0911-2913738	周一至周日，08:00-17:00
咸阳市	029-33416410	周一至周日，24小时
	0293-3289668 0293-3288808	周一至周五，08:00-12:00，14:00-16:00 节假日除外
	0915-3330709 0915-3330710	周一至周日，24小时

青海省	0971-8140371	周一至周日，24小时
宁夏区	0951-2160707	周一至周日，24小时
新疆区	0991-3016111 18129201293，18129201373 18129201339，18129201367 18129201332，18129202175 18129202572，18129202107	周一至周日，24小时
乌鲁木齐市	0991-3016111	周一至周日，24小时
吐鲁番地区	0995-8526786	周一至周日，24小时
阿克苏地区	0997-2195002	周一至周日，10:00-19:30
伊犁州	0999-8350426	周一至周日，10:00-19:30
新疆兵团石河子市	0993-2851261	周一至周日，24小时