

非急救助行“供不应求”怎么破解？

代表建议鼓励民企入场 部门回应：962130平台已上线运行

□ 记者 陈颖婷

现状：50辆车要覆盖全上海，
供不应求成常态

陆军代表在建议中指出，上海的非急救助行服务主要面向不需要紧急医疗处理但行动不便的人群，包括出院患者、老年人、残障人士等。目前的服务供给主要有三个渠道：上海市医疗急救中心提供的非急救业务、久事集团旗下上海交运运营的 962130 热线以及部分医院开展的特色服务。

但这些服务面对的现实压力不小。上海人口老龄化持续加剧，优质医疗资源又吸引了大量外地就医者，服务需求量很大，而且需求越来越多元化。陆军代表以 962130 热线为例。这支车队目前只有 50 辆车，车内配备担架车、氧气瓶等设备，但要覆盖整个上海市，数量上就很难满足需求。同时，为了保证服务质量，服务团队人员都持有初级医疗急救证和红十字救护员证，并经过专业培训，人员规模没办法迅速扩大，反过来也影响了车队规模的增长。

原因：多头管理、各自为政、人才不足

陆军代表认为现阶段主要是政府、国企、公办医院在从事非急救助行服务，市场需求巨大，但社会资源没有被充分利用起来，民营企业的积极性没有被调动。原因在于国家层面缺乏对非急救医疗转运服务的明确政策引导与规范，服务中的医务人员执业资质、车辆登记注册、车载医疗设备配置等关键环节，都缺少相应的政策规定。再加上非急救医疗转运企业的注册审批涉及交通、市场、卫健等多个部门，属于“多头管理”，民营企业想进入这个行业难度不小。

另一方面，无论是政府层面的120，还是国企的962130，还是部分医院的特色服务，都是各自为政，暂时也没有统一的线上平台。这不仅在便民程度上打了折扣，也导致公众知晓度很低。

“入院叫救护车，出院找谁？”这是许多出院患者、老年人和残障人士面临的现实困扰。随着上海人口老龄化程度不断加深，加之优质医疗资源吸引大量外地就医者，非急救助行服务需求持续攀升。但现有的服务供给，无论是 120 体系内的非急救业务、国企运营的 962130 热线，还是部分医院开展的特色服务，常常处于“供不应求”的状态。

市人大代表陆军呼吁从市级层面出台专门管理办法，建立统一的非急救助行服务平台，并鼓励民营企业进入这一市场。市卫健委、市交通委等部门日前在对人大代表的答复中透露，国家卫生健康委正在起草关于开展医疗照护转运服务的指导意见，上海将根据国家要求进一步厘清急救与非急救的业务边界，推动形成多元参与、规范发展的行业格局。



资料照片

此外，专业化人员长期不足。对于新兴的非急救领域而言，稳定、专业的服务团队是行业健康发展的基础，但现阶段行业内专业化人员非常匮乏，相关专业的培训渠道少，上升空间小等问题也局限了该行业的发展。

对此，陆军建议尽快建立非急救助行行业的法规体系，出台政策鼓励民营企业从事这个行业。上海要推动建立独立于 120 的“非急救助行”服务系统，可以依托现有的 962130 热线逐步完善这个平台，并接入其他从事该行业的企业，统一服务标准、收费模式等，实现

统一指挥调度。

他还建议市卫健委与市教委共同出台政策，支持相关职业院校以及培训机构开设与非急救转运相关的护理、急救技能、沟通服务等培训课程，试点推动企业与院校建立定向培养机制。

部门回复：国家层面正在起草指导意见，多项工作已展开

市卫健委在答复中表示，2017 年发布的《关于完善本市院前急救体系分类救护的实施意见》，对非急救业务的

标准做了相关规定，并鼓励社会资本参与非急救业务。2025 年 10 月，国家卫生健康委等 6 部门联合印发《关于开展非法救护车专项整治工作的通知》，明确规定“疏堵结合引导医疗照护转运服务良性发展”。

近期国家卫生健康委正在起草关于开展医疗照护转运服务的指导意见，拟将非急救转运业务细分为医疗照护转运和不产生实际医疗行为的助行等转运。市卫健委表示，发展非急救助行服务应当遵循“政府引导、社会参与”的基本原则，鼓励多元化社会主体共同发展。

同时，根据发改部门相关规定，非急救助行服务收费不属于政府定价范围，收费标准由运营主体自行制定。但相关服务带有一定公益性，市卫健委建议服务机构立足公益，在保障可持续运营的前提下，参照相关医疗服务价格标准，分类制定合理的收费标准。

据悉，自 2018 年 4 月 19 日起，上海正式开通了“962120”康复出院专线，这是全国第一条专门服务于康复出院患者的卫生专线。2023 年以来，市交通委联合久事集团及相关部门开展非急救助行服务，于 2024 年 10 月 1 日正式上线“962130”非急救助行热线。截至 2025 年底订单总量接近 2 万单，2026 年一季度总订单量同比去年增幅达到 88%，服务覆盖上海市郊全域，包括崇明岛。

“962130”平台已开展非急救助行标准化试点，建立了“统一呼叫号码、统一受理呼叫、统一指挥调度”的核心功能，同步搭建了微信小程序数字化服务平台，集成线上预约、车辆实时跟踪、运营监督、服务评价等全流程功能。

在人才培养方面，市教委紧扣非急救助行行业需求，已支持 11 所院校开设护理类专业，近3年培养近6000名专业人才。2026年又支持2所院校开设智慧健康养老服务新专业。上海已初步建立医疗救护员职业技能等级认定体系，完成国内首批医疗救护员高级工（三级）技能等级认定。在公众急救培训领域，累计培育持证救护员超 20 万人次。

黄浦人大开展软件信息服务业发展情况调研

本报讯 近日，黄浦区人大常委会副主任吴力坚带队走访上海倍通医药科技咨询有限公司，就黄浦区推进软件信息服务业发展情况开展调研。区人大常委会教科文卫工委负责人和部分区人大代表参加调研，区科经委相关负责人陪同。

座谈会上，上海倍通医药科技咨询有限公司负责人介绍了企业的发展历程、核心业务、技术研发等情况。上海倍通是一家专注于医药健康行业渠道数据管理与数字化解决方案的高新技术企业，为众多医药健康企业提供数据治理、风险管理、市场洞察及咨询等数字

化服务。与会人员围绕软件信息服务业的政策支持、研发投入、高端数字人才引进、知识产权保护等方面，开展了互动交流。

徐汇人大现场督办代表建议办理工作

本报讯 为进一步推进代表建议高质量办理，近日，徐汇区人大常委会代表工作室组织部分区人大代表，围绕区十七届人大九次会议相关代表建议办理工作开展现场督办。

在福园小区，代表们实地察看小区“三保”服务现状，与承办部门、社区居民现场互动交流，直观感受“推动系统公房物业建设”建议的办理成效。在复兴西路高邮路口和番禺小区惠民服务

点，代表聚焦悬铃木毛絮治理、垃圾分类管理等民生关切，听取相关工作推进情况汇报。视察中，代表们对承办单位高效率、高质量的办理成效予以肯定。

区人大常委会将代表建议办理工作作为深入践行和发展全过程人民民主的重要抓手，逐一征询代表对建议办理情况的满意度，开展现场督办，跟踪建议办理成效。在此基础上，不断探索破解难点问题的方法路径，助力徐汇经济社会高质量发展。

市人大社会委调研普陀区高层建筑消防安全工作

本报讯 近日市人大社会委副主任委员章华带队来普陀区调研高层建筑消防安全工作。普陀区人大常委会副主任

吴凌昱、区人大社会建设委、区消防救援局、区房管局、区建管委、区公安分局以及部分街镇的相关负责同志参加调研。

调研组先后前往合阳小区、鸿寿坊，实地调研消防设施配备、隐患排查整治、安全通道管理及日常巡查值守等情况，深入了解老旧高层住宅和混合业态高层建筑消防安全管理现状。

随后召开的座谈会上，区政府相关部门围绕各自职责汇报高层建筑消防安全工作情况，区人大社会委结合正在开展的《上海市消防条例》执法检查工作，重点就上下联动开展高层建筑消防安全检查情况进行了介绍，与会市人大代表围绕专项维修资金使用、建筑外保温材料安全管控、老旧高层消防设施更新改造等问题与各部门互动交流。