

人生热线夺标丛书

第一辑

世界需要热心肠

江洁红

姜宏志

侯国强 / 主编

生活帮助热线



只缘身在此山中
不识庐山真面目
欲开名人的心扉
文苑名人的心
书友驿站品书香
与友共读
天地之间有杆秤
秤杆不离生活线
世界需要热心肠
生活帮助热线
欲知仙源何处寻
盛满专家热线

Tel: (010)68485106

中国民主法制出版社



人生热线夺标丛书

第一辑

世界需要热心肠

江洁红
姜宏志
侯国强
主编

生活帮助热线

Tel: (010)68485106

图书在版编目(CIP)数据

世界需要热心肠:生活帮助热线/江洁红 姜宏志 侯国强
主编. 北京:中国民主法制出版社,1998.11

(人生热线夺标)

ISBN 7-80078-347-2

I. 世… II. ①江… ②姜… III. 社会生活-中国-通俗
读物 IV. D669

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 30580 号

世界需要热心肠

——生活帮助热线

江洁红 姜宏志 侯国强 主编

出版发行:中国民主法制出版社 电话:63097459

地址:北京市西交民巷 23 号 邮编:100805

经销:新华书店经销

印刷:北京四季青印刷厂

开本:850×1168 毫米 1/32 开 印张:8.6875 字数:241 千字

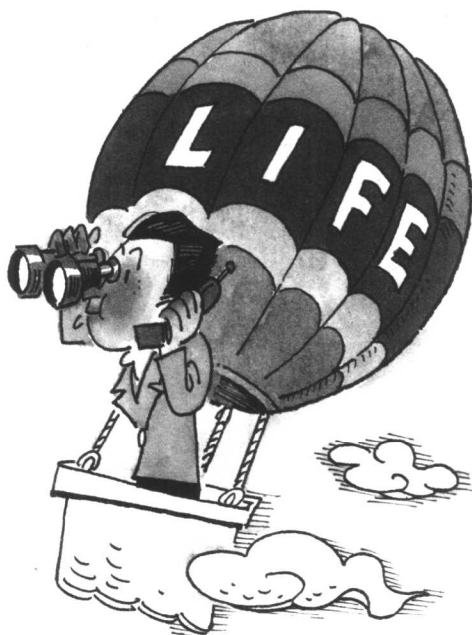
版本:1999 年 1 月第 1 版 1999 年 1 月第 1 次印刷

印数:1 20000 册

书号:ISBN 7-80078-347-2/G·20

定价:13.00 元

(如有缺页或倒装,本社负责调换。)



中国民主法制出版社

润物细无声（代序）



中国民主法制出版社策划出版了一套颇具特色的丛书《人生热线夺标》。这套丛书收录与记述的是：近年来国内多家传媒开设热线电话，倾听群众的心声，解答人们的种种疑问，与受众进行快速及时的对话等内容。这套丛书即将问世之际，主办者嘱我为序。我想这多半还是出自我曾参与过热线电话值班的缘故。

1996年夏天，应《北京晚报》之邀，我到晚报编辑部参加了一次文化名人热线值班活动。我那次接电话约一个多小时，与热情的读者和观众朋友进行了无拘无束的交谈。能直接与这么多陌生的朋友互致问候，对他们的关心鼓励表示感谢，并回答了他们提出的一些问题，这对我来说也是一次难得的机会。

我在中央电视台工作38年了，还从来没有过在工作时段内与这么多的观众朋友进行这么长时间对话的经历。我所工作的岗位是如今备受瞩目的大众传媒。无论我主观上如何想去贴近受众，愿更热情、更亲切、更曲尽入微地为大家服务，为大家带来愉悦；愿与我的观众朋友建立情感纽带；希望能直

接与他们进行心灵的交流。但却总仿佛隔了一层屏障，因为在广播时，他们能看到我，我其实看不到他们。尽管几十年的工作经历，已培育出我的主持人职业意识，那些在心中时时刻刻装着观众，但毕竟，他们对我的声音耳熟能详，而我却不可能在工作场所听到他们想要说的话。这就是一名在大众传媒中为受众服务人员的实际状况。尽管大众传播方式很难实施即刻的双向交流，但这种大众传播方式，在信息社会中具有十分重要的功能。因为它可以起到发布政令、传递信息，从而鼓舞人民、教育人民、团结人民、动员大众，形成合力，步调一致地去完成我们的伟大使命的作用。1998年夏天，我国发生特大的洪涝灾害，以江泽民同志为核心的党中央指挥我们英雄的军民，万众一心，众志成城，取得了抗洪抢险的伟大胜利。同时，一方有难，八方支援，让世人看到中华民族坚如磐石的凝聚力和伟大的抗洪精神。电台、电视、报纸、刊物等大众传媒所发挥的作用家喻户晓，功不可没。据调查，中央电视台新闻联播节目收视率这期间高达87%。1998年夏季的每一天，全国各族人民在电视机前，都会被英雄军民战天斗地的大无畏精神感动得热泪盈眶，从而产生与抗洪一线军民心心相连的情感并迅速有效地以各种方式支援灾区的父老乡亲。可见，大众传媒在今天已成了公众不可须臾或缺的亲密伴侣，发挥着无可替代的作用。然而，在人类社会，每个个体还会有自己内心的倾诉愿望。大众传媒可以做到我说你听，尽量满足受众“倾听”的愿望，却还不能做到更普遍、更直接地满足人们“倾诉”的要求。同时这种“倾诉”要求一旦能实现还会迫切需要回应，也就是能及

时交换信息、交流体验，使人与人之间能更细腻地理解、沟通，进而得到安抚，感到温暖和爱心关怀，觉得四海之内皆兄弟，永不孤单。人最怕孤独和寂寞，而今在社会飞速发展之际，个人的倾诉愿望是十分迫切的。寻求理解，寻求友谊几乎是每个人的内心愿望，人们还希望表述自己对某种事物的喜、怒、哀、乐，愿意把自己的心得体会，甚至小小的发明创造介绍给大家，使得周围的人能共享自己劳动的欢乐。同时，他们又面临各不相同的问题，急需有人为他（她）指点迷津，获得同情与帮助。而大众传媒的传播模式不可能满足大众广泛对话的需求。幸喜，热线电话这个新兴形式出现了，尽管出现的时间不久，但已受到了人们的关注，并引起热情反响。中国民主法制出版社独具慧眼，抓住这个热点，把当前电话热线所取得的反响与实际情况编辑成书，让更多的人对这一新生事物有所了解，也忠实地记录下这个时代中人们的一种真实心声。因此，这套丛书不仅有满足受众需求的功能，同时具有很强的史料性，能为当今以及今后研究大众心理与时代信息的专家、学者提供各种实例。

譬如，热线电话的出现，标明 20 世纪 90 年代的中国现代化通讯手段已有了突飞猛进的发展。这几年，中国通讯事业的发展速度令全世界震惊。记得我 1979 年第一次到美国时，看到他们几乎家家有电话，亲友之间如果愿意甚至可以天天互通电话，我当时觉得这太不可思议，也过于奢侈了。因为，那时中国老百姓家里有私人电话的简直凤毛麟角。那时有一个统计数字，说纽约一个城市的电话比中国全国的所有电话拥有的数量多得多。当我坐在他们的汽车中，第一次看

到他们用车载电话一边开车一边通话时，我觉得这简直是一种科幻现象。然而曾几何时，中国老百姓家庭拥有电话的比例在城市中已占20%以上，手提移动电话几年时间有了几千万台。改革开放把任何人间奇迹都带给了我们。如果没有现今人们拥有的电话数量，怎么可能会出现热线电话这种事物呢？人们如今可以通过电话达到亲情、友情的沟通，通过电话可以求学、求知，通过电话可以经商，可以解决人生的种种需求，现在人们还可以用自己的电话与大众传媒沟通。而且更多的人能够达到带有普遍性的，不属于个人隐私的提问与回答。这也是社会主义精神文明的一个组成部分。

在本丛书中可以了解到由于电话网络与各种大众传媒的日益密切的沟通，在90年代已形成了热线电话的初步格局。过去大众传媒也不断接到观众的电话，但大都是提意见、提建议和有关求医问药之类的事情，而随着电话的普及，传媒已注意并开始了大众传播与私人电话的“接轨”、“联网”。几年前，中央电视台每年春节联欢晚会的现场就设有观众热线，大家随时可以打电话提要求，甚至点节目。有人问，那是假的吧？为什么我总打不进去？假倒不假，只是观众人数太多了，不可能大家都打得进来，不过，这足以说明传媒已经注意到及时地与观众个人直接对话。近年来，各地电台热线电话节目已成了固定重点栏目。这次出版的本套《人生热线夺标》丛书先推出几个独立成篇的单行本。如《北京晚报》的文化名人热线，记述了文化界知名人士与晚报读者，就大家关心的、有兴趣的话题，进行问答与交流，对双方都有好处，加深了文化界的人士为大众服务的意识，也使观众

与文化界名人之间多了沟通的渠道；在本丛书第一批书目中的婚恋热线《只缘身在此山中》一定会引起各界的广泛关注，因为在社会转型期，人们的价值观念、道德观念、家庭观念以及婚恋观念面临着考验，而且牵涉的面也广，处理好这方面的问题，对公民个人，对家庭，对社会幸莫大焉。结婚登记在哪儿办理？需要什么手续？分居多长时间算“自动离婚”？离婚后，一方单位分配的住房，另一方有权居住吗？什么是财产所有权？“不正当竞争行为”指什么？对商品质量有疑问到哪鉴定？怎样请律师？请什么样的律师？你会写举报信吗？……相信这些法律常识与法律问题一定会引起大家的兴趣，律苑咨询热线《天地之间有杆秤》就是为大家解决这方面疑问的一本书。

总之，这些丛书的内容丰富，问题从群众中来所以一定会引起大家的共鸣。上述的一些内容，正是近年来热线电话兴起带来的林林总总的群众十分关心的话题的集采与精选而形成的。

解决大家的问题，并从公众所普遍存在的求知现象、求知内容中了解社会大众的心理，了解当今社会存在的，尚不能全部纳入政治学、法律学、教育学的种种现象，是每位社会学工作者的责任，面对如此丰富的社会心态与人们关注的社会问题势必会引发我们学者的研究热情。因此，本丛书可以做到雅俗共赏。

总之，大众传媒适合向公众发布信息，而电话热线恰恰为公众表达自己的意愿提供了方便，两者结合，不仅形成了双向交流，而且能产生更深远的社会影响力。这就类似于1+

1 不单单等于 2，而要大于 2 的系统论的核心内容一样。大众传媒与电话热线将会在日益沟通、联网中，发挥出更大的教育、鼓舞、团结人的社会效益。

倾听与倾诉更畅通，这不单单表现在科学进步与物质的丰富，还体现了社会主义民主化进程的加快。畅所欲言，互相帮助，沟通情感，共同进步，这是我们的愿望，也是民主化的标志。然而任何一个社会，没有法制将不能真正地发展民主。因而，畅所欲言，是遵循法制理念进行的符合全社会利益的行为。

《北京晚报》文化名人热线开通以来，并没有出现过令人难堪的提问，这就说明大家的文化意识在提高，文明程度在提高，表现出公众善良的愿望与热心。

“良言一句三冬暖”，世界需要热心肠。热线应当传达温暖的心情与善良的愿望。现代化的发展，科学的进步，文明的昌盛，已经越来越使得全世界的人们不论在天之涯，地之角都可以共享全球信息，同唱一首歌，同听一支曲。在这各种潮流中让我们中华民族这个大家庭更亲切、更和睦吧，让我们更同心同德地去接受挑战，迎接美好的未来吧，让电话热线的两端，喁喁而谈，绵绵不断，让杜甫那名句“随风潜入夜，润物细无声”中的温存的春雨不仅滋润蜀中的鲜花、芳草，也滋润我们每个人的心田。

谢谢中国民主法制出版社出版了这套雅俗共赏、耐人寻味的《人生热线夺标》丛书，谢谢各位读者。

赵忠祥

编辑心语



现代社会人们的生活节奏日益加快，人们在生活、学习、求职和就业等方面面临着种种挑战和心理压力，随之而带来的，是人们心灵的疲惫、情感的困惑以及对健康的生理需求、对诸多问题难以言表的苦衷……。怎么办？他们的心灵需要抚慰，他们的困惑需要倾诉。面对这一系列现实而深刻的社会热点、难点问题，人们做了许多解疑、解惑的尝试，其目的无外乎是激励人们在激烈的市场竞争中，时刻保持身心健康和心理平衡，学会自我调节，轻轻松松地适应社会，面对人生。



近年来，“热线电话”作为一种新的人与人之间解惑答疑的交流方式，愈来愈引起人们广泛的关注。它冲破了时间和空间的限制，创立了一种新型的人际关系，在个人和社会之间架起了一座心灵沟通的桥梁。这种借助电视、广播、报纸等现代化传播媒体的交流方式，不仅在一定程度上折射了人们的社会心态，而且为社会学研究提供了一个崭新的课题。

《人生热线夺标》丛书的选题策划，正是基于以上种种想法和现实需求而产生的。这套以反映社会、关注人生为主题的《人生热线夺标》丛书的一个突出特点，就是贴近人们的生活，从不同侧面反映现代社会不同层次、不同年龄的人们生活和心理需求，借助目前广泛流行的电视、广播、报纸等“电话热线”这一特殊的现代化传播手段，在人们之间架起一座心理沟通的桥梁。

就编辑近几年收集和掌握的大量源自报刊、电视、广播等有关热线专题信息及资料，精心策划，并组织国内颇有影响的“热线电话”栏目主持对其热线加以分类、整理、加工，冠以立意新颖的书名，汇集成《人生热线夺标》系列丛书。我们将陆续推出丛书系列——

1. 《敞开名人的心扉》

——“文化名人热线”

2. 《天地之间有杆秤》

——“律苑咨询热线”

3. 《只缘身在此山中》

——“婚恋热线”

4. 《书友驿站品书香》

——“书友热线”

5. 《心有灵犀一点通》

——“儿童咨询热线”

6. 《少年壮志不言愁》

——“小记者热线”

7. 《欲知仙源何处寻》

“旅游专家热线”

8. 《精心呵护保平安》

“汽车俱乐部”

9. 《牵挂你的人是我》

“妇女健康热线”

10. 《拨开心灵的迷雾》

“心理健康咨询热线”

11. 《世界需要热心肠》

“生活帮助热线”

12. 《天生我材必有用》

“劳动热线”

.....

这套丛书即可为困惑时的良师之友，又可为奋进中的精神快餐，也可为劳作后的休闲佳作。

相信，随着我国通讯事业的不断发展以及家用电话的普及，“热线电话”必将日益更加广泛地为人们所接受并得到运用，成为现代生活中必不可少的组成部分，并在未来的社会中发挥其独特的、不可忽视的重要作用。

卜慧 红旗

1998年10月

主持人案语

这是一册由“电视人”编写的书，书中记录了北京电视台生活频道的《生活帮助热线》栏目，采用“热线”这种方式与观众对话，直接为京城百姓日常生活服务，为他们答疑解惑的方方面面；书中也寄托着《生活帮助热线》栏目的主创者和采编人员一腔热忱为京城百姓服务的可贵情意。

近些年来，随着社会经济从计划型向市场型的转轨，人们的生活需求由追求温饱趋向讲究质量，众多新闻媒体也都竞相开设与百姓生活密切相关的新栏目，并以贴近生活，强调服务而受到百姓的赞许。在这样的大背景下，1997年3月15日，《生活帮助热线》栏目也就应运而生，亮出了栏目的宗旨就是帮助百姓“解析有关政策法规，传播生活百科知识，架设快捷购物桥梁，提供生活实用信息。”并因其面对面地为百姓服务的方式，引起京城百姓和有关方面关注。1997年，《生活帮助热线》栏目曾先后荣获北京市广播电视奖、优秀栏目奖和全国广播电视社教服务类二等奖。

在这册书中，共收集了与百姓日常生活密切相关的分为12个篇目的639个话题，那么这许多话题究竟是来自何处？

一句话：来自百姓。

《生活帮助热线》栏目设有一部如今已为许多京城百姓所熟知的热线咨询电话 68485106，每天，通过这条热线前来咨询与日常生活有关的各种问题，大到政策法规，小到衣食住行，形形色色，无所不包。这条热线除了及时对观众的咨询答疑解惑外，还要从观众的咨询中获取制作节目的题目。从《生活帮助热线》开播至 1998 年 8 月底的一年多时间里，接到观众的热线咨询电话达 4 万多个（平均每天约有 80 个），其中 2800 多个热线咨询电话已经被选为题目做成节目在栏目中播出。而本书中所收集的 600 多个话题，则是从已经播出的话题中选出的。相信这些话题，对广大读者的日常生活同样能起到一定的帮助作用。参加这些话题采访、编辑工作的人员有（以姓氏笔划为序）：王哲、王雷、王亚莉、牛成、母国庠、任实、刘效、刘瑜、刘劲松、冷梅、陆峰、苏铭铭、张民、张弘、杨静波、赵岩、闻阗、施旌、俞绍颖、姜和平、高云爽、傅谦、韩萌。

这里还须说明，在《生活帮助热线》栏目中播出的所有对观众的答疑，由于答疑者不是政府的相关部门权威人士，就是企事业单位和学校的领导者和专家、教授，他们的答疑也都有其较为可靠可信的依据，因此本书在编辑时，为了节省篇幅，也就没有逐题署上答疑者的身份和名姓。对于他们能不辞辛苦、不厌其烦的接受我们的采访，在此我们一并深表感谢。

社会在前进，新的事物在不断涌现，京城百姓也必将在自己的生活中不断遇到新的难题，需要有了新的帮助。那么请

——主持人絮语——

记住《生活帮助热线》始终和您在一起，会用爱心关注您的生活，感受您的生活，帮助您的生活！我们更有这样的准备，如果读者需要，一年后的今天，我们又会把《世界需要热心肠》的第二册，摆放在读者的面前！

北京电视台生活频道

《生活帮助热线》栏目主持

1998年9月

目 录

润物细无声（代序）	赵忠祥
编辑心语	卜慧 红旗
主持人絮语	生活帮助热线栏目主持

政策法规篇

新生儿的户口怎样申报？	（ 1 ）
如何办理户口迁移？	（ 1 ）
户口冻结地区哪些人可以迁人？	（ 1 ）
怎样才能快办身份证？	（ 2 ）
怎样登记结婚？	（ 2 ）
什么样的婚姻状况证明才算合法？	（ 2 ）
结婚证到哪里去补办？	（ 3 ）
夫妻有一方服刑，另一方能申请离婚吗？	（ 3 ）
起诉离婚一方不到庭怎么办？	（ 3 ）
离婚后哪一方可以继续承租公房？	（ 3 ）
怎样才能变更监护关系？	（ 4 ）
子女抚养权能否变更？	（ 4 ）
怎样收养子女？	（ 5 ）
法律对遗产继承有哪些规定？	（ 5 ）
什么情况下可直接继承祖父遗产？	（ 5 ）
独生子女是否免服兵役？	（ 6 ）