

交管业务“百事通”，警民沟通“连心桥”

守护南通交警热线的四朵警花

96122南通交警服务热线，有车一族并不陌生。自2012年市公安局交警支队开通热线以来，96122成为群众公认的公安交管业务“百事通”。9年来，守护这条热线的4朵警花以“听民声、解民忧、察民情、集民智”为宗旨，将“热心、耐心、贴心、用心”倾注每一通来电，架起警民沟通“连心桥”。在三八妇女节来临之际，记者走近96122，探寻热线背后不为人知的故事。

架起“生命通道”

96122热线，现在由市公安局交警支队1名民警、3名辅警4朵警花轮班服务。每天200多通来电中，咨询、求助占据很大比例。为群众提供最新资讯和便捷可靠的解决方法，是96122热线4朵警花的共同追求。

今年年初，警花黄小庆接到一女子来电，咨询能否在上海处理自己名下南通籍车辆的交通违法。黄小庆告知对方可通过网上处理，无须前往窗口奔波，女子欣然接受。之后，黄小庆通过电话连线，教会对方在手机上使用交管12123APP，一步步按程序操作，方便快捷完成了线上违法处理。“感谢家乡警察！”女子向黄小庆连声道谢。

除了解决交管问题咨询，面对急难险困，96122就是一条“生命通道”。2020年8月，私家车驾驶人陆先生拨打96122热线求助，称车上有心梗病人，从通州先锋赶来，由于刚下大雨，地面湿滑，加之市区道路红绿灯较多，希望热线给予帮助。接到求助后，警花孙文静立即联合交警支队值班民警调阅前端路口的监控视频和沿线道路流量图，自动搜寻车流较小路线，建议陆先生直接通过东快速路高架行驶，并联系路面交警大队就近带路，同时协调交通广播及时播报车辆行驶动态，提醒过往或临近车辆注意避让。在96122热线的帮助下，陆先生驾车顺利到达通大附院，心梗病人得到及时救治。

民意收集反馈

事事有回音，件件有答复，是96122的承诺。在接听群众诉求的基础上，96122交通管理信息服务中心科学制定民意收集、处理、反馈的工作流程、监督机制和责任机制，警花们对群众来电反映的交通设施设置不合理、路面执法不规范等问题及时流转，查找、整改存在问题，改进自身工作，及时反馈群众，争取群众支持。

2020年12月15日，96122热线接到出租车司机李先生来电，反映12月8日上午10时许在跃龙路虹桥路口南侧遇上一电动车和俩轿车三车相撞的交通事故，占据了直行和右转弯的小半幅车道，自己驾车由南向北途经时，便借路口左转弯车道绿灯通过，结果被电子监控抓拍。对此，李先生十分焦急，希望交管部门进行核查，撤销违法行为。面对李先生的求助，警花们没有简单了事，立刻向值班民警汇报，并将相关信息告知辖区交警二大队及科技大队，通过调取当日路口的监控视频和处警记录，证实李先生所言不虚。当班警花按流程上报撤销违法的同时，及时向李先生进行了回访反馈，获得了李先生的理解和称赞。



专家介绍:韩靓 南通市肿瘤医院头颈外科副主任，副主任医师，南通市“十三五”科教强卫创新团队领军人才。从事头颈外科临床工作20余年，擅长甲状腺肿瘤及耳、鼻、咽、喉、口腔颌面、颈部以手术为主的综合治疗。

1. 甲状腺结节的性质是什么？

甲状腺结节是指在甲状腺内细胞局部异常增长引起的肿块，可随吞咽动作随甲状腺而上下移动，是

甘当“出气筒”

作为96122的话务员，光有热心是远远不够的。背后的酸甜苦辣，外人很难了解。热线几乎每天都有几通一次通话15分钟以上的诉求电话，甚至超过1个小时。诉求电话一遍遍拨来，话务员一遍遍沟通，反反复复解释，需要付出极大耐心。

前不久，警花陈靓接到一女子电话，投诉华联路口民警没有采取口头教育方式，而是对自己驾驶电动自行车闯红灯的行为作出罚款50元的处罚。陈靓仅在开头说了一句“您好，南通交警”，对方就连说5分钟牢骚话，陈靓几乎无法插话。按照相关法律法规，违法应承担相应的法律责任，明知违法而违法，却只能接受民警的口头教育，显然道理不通。为此，陈靓向女子做了大量解释工作。

即使群众情绪激动，话务员也必须保持理性、克制。警花孙文静曾接到电话，对方投诉交通违法处理后未对账成功，导致无法办理车管业务，殊不知违法处理完成到成功对账有一定的时间差。此外，因疫情原因相关交管业务暂停办理，部分驾驶人因未掌握情况或者未按规定在网上预约无法办理车管业务而拨打96122投诉，96122的警花们被动成了“出气筒”“受气包”，只能默默承受。

“您好，南通交警”

纵有万般委屈，真情永远不变。近年来，随着交管“放管服”改革深入推进以及轨道交通施工、道路优化升级改造等工程建设推进，交管业务不断变化，96122的每位警花必须及时更新知识储备。为确保群众诉求无一遗漏，每位警花都有自己的群众诉求登记本，分类记载各类交管业务联系方式、规范性答复，甚至将重要内容写上便笺纸粘贴在电脑旁，以备及时使用。

在接听电话时，警花们尽力做到三言两语抓住关键问题，迅速做出处警或其他处置判断，是事故电话指引还是调度最近警力前往，需要提供帮助还是矛盾纠纷的转派。“时间很宝贵，可能其他群众正在等待我们的帮助。”96122热线负责人、警花杨平说，接听电话后第一时间掌握当事人的需求是话务员最基本的要求。

根据上级统一部署，96122热线即将升级为全国统一的12123热线。没有激情澎湃的豪言壮语，只是默默无闻的坚守。热线工作早已融入四朵警花的血液。遇见亲朋好友，她们开口就是“您好，南通交警”。家中休息时，听到女儿呼叫，杨平脱口而出“您好，南通交警”，逗得女儿和自己都笑了。

本报记者张亮 本报通讯员刘军

为您解读甲状腺结节的病因及诊治

临床常见的病症，可由多种病因引起。甲状腺结节发病率增高，这是因为现在的常规体检一般都会查甲状腺，高分辨彩超技术的提高及B超专业技术人员的提高都会提高甲状腺结节的检出率。

常见甲状腺结节的性质以增生、囊肿、腺瘤、炎症和肿瘤为主。并不是所有的甲状腺结节都是恶性，只有5~15%的甲状腺结节是恶性的。

2. 为什么会得甲状腺结节？

甲状腺结节的发生主要与生活方式、环境因素有一定关系。自身免疫性因素、遗传因素、食物中的碘缺乏或高碘饮食、环境污染（包括环

境中辐射强度的增加）、体内一些酶的缺乏、压力过大及长期焦虑或抑郁、机体代谢异常都可以引起甲状腺结节。

建议如果有以下情况需要高度警惕甲状腺癌，尽早进行筛查：①童年期头颈部放射线照射史或放射性尘埃接触史；②全身放射治疗史；③甲状腺癌或多发性内分泌肿瘤病（MEN2型）、家族性多发性息肉病、某些甲状腺癌综合征（如多发性错构瘤综合征、Carney综合征、沃纳综合征、加德纳综合征等）的既往史或家族史。

3. 什么样的甲状腺结节可能是癌？

判断甲状腺结节的良恶性有多

种方式，其中最常用也是首选的是甲状腺超声检查。大多数甲状腺结节患者无症状，但是遇到结节生长迅速，出现了声音嘶哑、发音困难，或者有吞咽困难或呼吸困难这些症状就要非常重视了，这些症状就是甲状腺癌的主要表现了。

4. 得了甲状腺结节除了超声还需要做什么检查？

查出甲状腺结节后一般还需要检查甲状腺激素、甲状腺自身抗体以及肿瘤标志物。甲状腺激素包括T3、T4、FT3、FT4以及TSH的测定。其中TSH检测最为重要，如果TSH水平降低，则恶性结节的可能性也较低。甲状腺癌肿瘤标志物数

值升高并不意味着甲状腺结节一定是恶性的，但可以帮助医生综合分析病情。此外，细针穿刺抽吸活检（FNAB）是评估甲状腺结节最精确且性价比最高的方法，也就是医生常说的“金标准”。

5. 良性甲状腺结节多久复查一次？甲状腺结节是否需要手术？

良性甲状腺结节一般应每隔6~12个月复查一次，不需要过度紧张。若有恶变倾向的可能，复查需听从医生建议。得了甲状腺结节，重点是排除甲状腺癌。如果确诊甲状腺癌，一般建议手术治疗。甲状腺癌的恶性程度相对较低，手术治疗效果好，只要及时手术，一般不会威胁生命。

庆祝节日活动多



▲3月6日下午，南通之星联合知名独立设计品牌“流动米兰”、南通青年商会巾帼荟，组织了2021南通之星She's Mercedes女神节专场活动。张琼 王晶

◆3月5日，南通开放大学举办了以“花样女人 淡雅生活”为主题的茶艺插花活动，吸引了30多名学校女职工参加。通讯员夏明珠 记者王全立

狼山国家森林公园推出系列优惠

晚报讯 昨天，记者从狼山国家森林公园获悉，为了回馈广大女性朋友，该景区今年推出了一系列优惠活动。

据悉，凡获区级以上授予的“劳动模范”“三八红旗手”称号的女性，可凭获奖证书、有效证件在3月8日当日到狼山集散中心免费乘观光车，畅游五山；免费游览啬园、狼山、剑山、军山；在滨江·幸福驿享受免费拿铁/清茶一杯。

同时，3月8日，啬园、剑山、军山对女性

游客实行门票半价的优惠。3月8日当日女性游客在滨江·幸福驿消费、购买虞楼文创产品、购买狼山游客集散中心文创产品、购买军山气象台文创产品均享8折优惠。

3月8日，所有女性团队（十人以上、女性游客须占80%以上）游览军山、剑山实行门票门市价格五折优惠。3月5日—3月30日期间，所有机关企事业单位参加狼性精神拓展培训（团队有女性），享优惠价180元/人（原价220元/人）。记者李波

市体育馆健身可免费办卡还打折

晚报讯 今天，南通市体育馆送出“健康大礼”，为三八妇女节喝彩！

今天14时至17时30分，南通市体育馆球类馆、健身房、游泳馆均免费向女性朋友免费开放，其中羽毛球提供3片场地，乒乓球场地每人均限开1片/小时，现场开奖，开满截止。上午8时30分至11时30分、

14时至17时30分，市体育馆为广大女性朋友提供国民体质免费测试，让妇女姐妹了解自身的体质的同时，由专家推荐选择科学合理的锻炼方式。

此外，今天至本月底在市体育馆游泳馆办理培训的女性朋友，本月培训费将实行近五折优惠。记者王全立

专家介绍:韩靓 南通市肿瘤医院头颈外科副主任，副主任医师，南通市“十三五”科教强卫创新团队领军人才。从事头颈外科临床工作20余年，擅长甲状腺肿瘤及耳、鼻、咽、喉、口腔颌面、颈部以手术为主的综合治疗。

1. 甲状腺结节的性质是什么？

甲状腺结节是指在甲状腺内细胞局部异常增长引起的肿块，可随吞咽动作随甲状腺而上下移动，是