

### 《三亚“活雷锋”，您在哪里？》后续——

## 低血糖晕倒老人：让雷锋精神闪耀鹿城

本报记者 许润

学习雷锋好榜样，“雷锋精神”激励着一代代入奉献社会，在关键时刻向困难群众伸出援手。张金水老人就是我们身边的受益者之一。

两年前，患有糖尿病的张金水老人因突发低血糖晕倒在地，好心女士将他紧急送医后悄然离去，如今老人希望通过三亚日报找到这位三亚“活雷锋”并当面致谢。

### 在三亚养病 成为“候鸟”老人十余年

在世界行走，为三亚停留。张金水是甘肃省兰州市人，甘肃农业大学退休教师，患有糖尿病多年，北方天气容易引发感冒，不利于血糖稳定。

2005年5月，张金水一家人来三亚旅游，三亚温暖的气候让老人身心舒畅，低血糖的情况好了不少，三亚优美的环境让他决定以后每年都来三亚过冬。寒来暑往，张金水已成为有13个年头的“候鸟”老人。

13年来，张金水见证了三亚城市的发展和变迁。“房子多了，楼层也高了，旅游景点也开发得更好了，三亚发展很快！”张金水说。在三亚这么多年，他跟三亚本地人接触不少，三亚本地人的忠厚、老实、勤劳、肯干是他最大的感受。

2015年12月初，张金水在独自前往海南省第三人民医院就医路上晕倒，好心女士及时发现了他并紧急送医，当他被抢救醒过来后已经不见救命

恩人的踪影。张金水向参与救助他的医护人员打听得知，该女士近中年，那天手拿礼品步行到医院大楼看望病人，出来时发现他，除了这些情况其他信息则难以知晓。张金水推测，该女士应该是三亚本地人并且家住解放四路附近，希望当地人多多留意，帮助寻找。

### 加强文明宣传 广泛宣传“雷锋精神”

世上无难事，只怕有心人。张金水心里一直记挂着当年的救命恩人，想要找到她当面致谢。得知三亚日报正在宣传三亚的文明现象，张金水特意找到报社说明情况，希望帮助登报

寻人。

文明是城市的灵魂。张金水也在三亚看到过攀枝折花等不文明的行为，他认为三亚是个旅游城市，每年那么多国内外游客来到三亚，园林工人、清洁工人努力装扮美好的城市环境，付出了辛勤劳动，三亚应加大宣传力度，深入群众，以榜样的力量号召大家加强文明修养。

“关注到报纸上有《做文明有礼三亚人》这个栏目，宣传形式多样，做得很好。”张金水表示，乐于助人、学习雷锋就是“文明”二字的具体表现，就是要借助这样的平台广泛宣传，不仅希望能找到救他性命的三亚“活雷锋”，更希望每个人都重视精神文明建设，让“雷锋精神”闪耀鹿城。

### 医生提醒：

## 出现低血糖可迅速补充糖分进行自救

本报讯(记者 吴英模)23日，三亚日报3版《三亚“活雷锋”，您在哪里？》报道了两年多前，有严重低血糖的老人张金水晕倒在地，被好心女士发现并及时送医。如今，老人欲找到这位好心人表达谢意的新闻，引起社会广泛关注。针对老人的低血糖情况，海南省第三人民医院内分泌科副主任医师孙军萍特意就低血糖的相关知识和如何自救进行普及。

孙军萍介绍，低血糖是指成年人空腹血糖浓度低于2.8mmol/L。当人出现下列症状时，就要考虑可能发生了低血糖：先有饥饿感，乏力，四肢麻木，情绪不安，面色苍白，头

晕，呕吐，心慌，胸闷等。严重时，大汗淋漓，皮肤湿冷，吐字不清，注意力不集中，有时出现抽搐，惊厥，不省人事，大小便失禁，昏迷等，有时还伴有精神异常等情况。

“当人昏迷超过6个小时，就会因为脑部缺氧出现脑死亡，成为植物人。”孙军萍提醒，出现低血糖最好的办法是早发现早处理，避免造成不必要的伤害。她说，像张金水老人的情况，如未能及时发现并送医，可引起脑细胞不可逆性的损伤，甚至危及生命。此外，反复低血糖，也会导致失明和肾损伤等。

孙军萍介绍，导致低血糖的原因多方面。主要有未规律进食，用

药后未按时进食或进食量减少；活动量增大，未适当加餐，或自行增加胰岛素注射量；初发糖尿病，经胰岛素强化治疗出现“蜜月期”，胰岛素未及时调整；1型糖尿病或多年的2型糖尿病、脆性糖尿病，常常因为生活方式的轻微变化即出现血糖波动等；此外，胰岛素使用过量、胰岛素注射时间错误、滥用口服降糖药等，都可能引发低血糖反应。

那么低血糖怎么办？孙军萍提醒，要按时吃饭、合理膳食、少食多餐、戒烟禁酒、不随意服用药物，建议低血糖患者随身携带糖果，若出现症状及时补充糖分，若出现低血糖要及时就医，一些平时有服用药物的

人就医时最好带上正在服用的药物。

对于出现低血糖时，孙军萍提醒，可以通过迅速补充糖分(糖果、糖水、含糖饮料等)的方法自救；若服药后5分钟仍无法改善症状，可再吃些糖；如果10分钟内仍然无改善，应立即送正规医院抢救。建议糖尿病患者要随身携带一张急救卡，一旦出现低血糖反应或昏迷，提示他人对患者进行救助。

三亚日报记者了解到，目前省第三人民医院正在门诊和内分泌科开展糖尿病、低血糖等相关疾病知识普及活动，周一和周四上午在门诊由护士手把手教学胰岛素注射，下午在内分泌科进行相关知识讲座。

### 我看三亚街头文明·文明标语

## 市民、“候鸟”为文明标语支招：让街头文明标语成为城市的“文明使者”

本报记者 黄世烽

### 继续加大街头文明标语的宣传力度



卢冠奔：三亚市人 崖州区中心学校教师

“崖州创文巩卫大舞台，有您加入更精彩”这句话不仅是政府的标语，更是东关社区广大居民的心声。可见“创文巩卫”这项工作，不仅深入人心，更是深得民心。“崖州区中心学校教师卢冠奔是崖州区人，他告诉三亚日报记者，现在崖州区的百姓已不再担心丢垃圾困难的问题了，因为“创文巩卫”不是一句口号，而是一项群众自觉参与的工作。

卢冠奔表示，在“创文巩卫”的大背景下，崖州区如今的垃圾收集车每天都勤快地进出在街头巷尾和乡村小道，街道上的志愿者们也都积极地配合城管人员参与卫生监督和交通指挥。卢冠奔建议，崖州区作为远离城市主城区的区域，还要继续加大街头文明标语的宣传力度。

观点 1

### 希望三亚的海滩越来越美



董淑娥：黑龙江省哈尔滨市人

“三亚好多社区尤其是天涯区儋州村社区的文明标语做得好，或是一个小故事，或是一段名言佳句，它们既通俗易懂，又形象有趣，无论是老人小孩，都能从中学习，受益匪浅！”今年69岁的董淑娥是哈尔滨市人，作为一名“候鸟”老人非常热爱其“第二故乡”——三亚。

董淑娥告诉三亚日报记者，2015年天涯区颁布《三亚湾路段治理二十五条》后，她参加了志愿者保护沙滩保护环境文明劝导队，经常在三亚湾路段定时定点做志愿服务，特别是三亚在2017年开展的“创文巩卫”活动以来，她亲眼目睹三亚更大的变化，她也积极参与其中，在做志愿服务时积极配合城管和环卫、园林工作人员劳动。如今，三亚湾沿线一带文明秩序明显好转，地面上沙滩上的废纸、烟头、吐槟榔水少了，散发小广告的几乎没有了。

“海滩是一座城市的名片，也是一个宣传城市文明形象的窗口。”董淑娥建议，在三亚湾、大东海等市民、游客经常游玩的海滩，应继续加大文明标语的宣传力度，让人人自觉维护海滩的洁净与祥和。她希望三亚的海滩越来越美，让文明之花开遍三亚的大街小巷。

观点 2

### 真心关爱 服务游客

## 线路永远在线 服务无处不在 “12345”“12301”热线真情服务连民心

本报记者 胡拥军

“您好，很高兴为您服务！”

在三亚，有一个号码一拨就通，有一条线路永远在线，有一种服务无处不在，有一句承诺有诺必践。

那就是：三亚12345、12301服务热线。而在电话那端，一群平均年龄不超过30岁的话务员，日日夜夜坚守在岗位上，为市民打造“24小时不下班的政府”。

### 24小时不下班 努力做好城市管家

“想办公交卡怎么办？”“您好，请携带身份证和1寸照片到市政服务中心窗口办理。”这样的电话，12345、12301热线每天能接到几十个，每月则在上千个以上。

如何有效处理群众来电？市热线办主任何介介绍说，2015年8月，12345、12301两条热线并线运行，截至2017年年底总受理量达680889件，两条热线办结率和回访满意度各达到99.8%、95.4%以上；其中，12301作为旅游投诉热线，为游客争取理赔金额约291万余元。目前12345热线开设了英语、韩语、日语四种外语服务专席，共招聘外语坐席员17名，成为展示三亚国际化旅游城市形象的重要窗口。

热线实行24小时值班制，市民、游客拨打12345、12301热线后，热线受理员负责接听，对能直接解答的咨询类问题，依据知识库信息直接解答；不能直接解答的问题，受理员及时转交相关部门办理。

“12345”政府服务热线为民办好事，为群众解决身边难题，我要给你们送锦旗！”近日，市民聂先生因为其反映的因店铺转让导致洗车卡无法使用，相关职能部门积极协调使用问题得到圆满解决，他特地再次致电12345表示感谢。

据悉，仅今年4月份12345、12301两条热线共受理工单37717件，其中热线语音受理32851件(接通率100.00%，占线未接264个，均已及时回拨市民)，微信受理3573件，短信受理775件，网站受理392



“12345”热线总值班长苏亚妹指导接线员工作。胡拥军 摄

件，邮件受理117件，微博受理5件，网络舆情受理4件，办结36013件，办结率95.48%。其中前台在线办结28051件，办结率100.00%；派发职能部门工单9666件(派单短信总量12629条)，办结7963件，办结率82.38%，正在处理的1704件。

### 快派单重督办 群众投诉举报回复率100%

“对不能立即处理的问题，热线设立了专门的应急机制。”何介介绍，目前热线出台了《三亚市12345政府服务热线管理办法》，明确了处置标准、处置时限、逾期办结奖惩等，尤其是将各成员单位表现纳入

市委组织部干部考核机制、市纪委监委监督管理机制，极大提升各成员单位的责任感和处置效率。

不久前，市民姜女士来电反映某学校的小卖部出售过期食品，望职能部门核实处理。热线接到投诉后，及时将办件转由市食品药品监督管理局工作人员根据投诉人所反映的情况到现场进行检查，现场发现出售的部分产品已超过保质期，工作人员随即对该店下达《查封(扣押)决定书》，对上述产品进行扣押，同时，下达《责令改正通知书》，责令小卖部负责人立即对食品货架进行清理，并定期进行自查，对不合格的产品及时进行下架，不得销售。

5月23日，在热线办理现场，三

亚日报记者看到12345总值班长苏亚妹正耐心地指导接线员回答群众来电，热情而熟练。政府服务热线初建时，苏亚妹就来到这里，“每天要接听一百多个电话，不管面对什么样的问题，即便对方是在调侃，也要认真回答，因为我们说的每句话都代表着政府。”

在另一个房间的网络受理平台，几排电脑整齐排列，王珊珊和同事们正紧张地敲击着键盘。王珊珊介绍，现在的网上业务越来越多，工作人员每天受理项目超过2000个。

“群众需求无小事，12345、12301做到了受理一体化、处理快速化、服务优质化、流程规范化，架起了政府与百姓之间的连心桥。”何介表示。

### 让文明标语升华为实际行动



郭锋斌：山西省忻州市人 三亚五星驾校校长、党支部书记

现年38岁的郭锋斌来自山西省忻州市定襄县，是一名退伍军人，现在在三亚市担任五星驾校校长、党支部书记。作为一名新三亚人，他经常发动驾校参与三亚市的“创文巩卫”工作，用自己的行动为三亚的美丽增添色彩。

郭锋斌告诉三亚日报记者，他在三亚工作与生活近20年，回顾过去的三亚，路面上的小广告、矿泉水瓶、烟头、废纸等垃圾随处可见，路边、社区里的小摊贩随处叫卖，摩托车、电动车自行车随处乱停乱放，人们随意乱扔垃圾吐槟榔水。近几年来，在三亚市委、政府和全体市民的共同努力下，三亚的城市面貌焕然一新。

“作为创建文明城市的受益者，我们有责任、有义务用文明举动，为建设我们的家园贡献力量。”郭锋斌建议：文明标语并不只是表面形式，每一名市民应该以身作则，从细微处做起，让街头巷尾的文明标语成为城市的“文明使者”，让文明标语升华为实际行动，让我们的三亚变成一个更高品质更加美丽的城市。

观点 3

### 三亚日报全媒体文明课堂

## 交警：机动车未“礼让行人”将被处以200元罚款和扣3分的处罚

本报讯(记者 洪光越)斑马线前你礼让行人了吗？5月23日，三亚日报记者深入市区各大重要交通路段，调查机动车斑马线前礼让行人情况。调查得知，我市公交车斑马线前礼让行人的意识较强，部分私家车车主仍喜欢“一意孤行”。

上午8时34分，在解放路第三中学路口，3位市民想从斑马线横穿马路，但过往的车辆川流不息，直到一辆即将进站的公交车停在了斑马线前，那3位市民才如愿横穿了马路。在三亚湾路椰梦长廊一段，三亚日报记者在一处印有“礼让行人”黄色标语的斑马线前，准备横穿马路，但过往车辆并没有减速或礼让的意思。随后记者走访其他路段，发现机动车在通过斑马线时，只有公交车和少数私家车减速行驶或“礼让行人”。

斑马线前该不该礼让行人，市民李霞说：“必须要让！特别是老人、小孩、孕妇等特殊群体，一定要停车让他们先行。”李霞说，“礼让行人”让小的方面说是体现了司机的个人素养，往

大的方面说是体现三亚这座城市文明程度。李霞透露，她曾在斑马线前礼让行人，遭到后车疯狂鸣笛，“应该培养司机的礼让意识”。

“和机动车相比，行人是弱小的一方，若发生交通事故，受伤害最大的是行人。”来自河南开封的游客周江告诉三亚日报记者，前天他正好在网上看到一则“湖北十堰公交车雨天斑马线礼让行人，行人鞠躬道谢”的新闻，为此他深受感动。“作为一名司机，要学会换位思考，如果你是行人，别人不给你礼让你怎么想？”周江说，“礼让行人”应该成为司机的开车习惯。

据市交警支队吉阳大队一中队辅警徐家龙介绍，“礼让行人”不仅关乎到个人素养，而且还受法律约束。“按相关规定，机动车遇行人正在通过人行道时未停车让行的，将处以200元罚款，且驾驶证扣3分。”徐家龙说，目前三亚市区已有一处斑马线安装智能拍摄设备，对未“礼让行人”或未减速行驶的车辆进行抓拍。