

# 战疫一线 宁夏文旅人显担当

□ 王涛

近期,面对突发疫情,宁夏回族自治区文化和旅游厅快速反应,成立了三个工作组,圆满完成了2013名因疫情滞留宁夏游客的集中医学观察和平安返程任务。同时,银川市文化旅游广电局的157名党员干部下沉社区防疫一线,在6个社区负责28个封控点位,协助做好核酸检测工作,人均每天服务时长近14小时;吴忠市文化旅游体育广电局成立了6支先锋队,34名党员迅速集结,第一时间下沉到多个社区……在疫情防控第一线,宁夏文旅人勇担责任,以实际行动践行了初心使命。

**董文军:“先做核酸检测,再去吃饭。”**

“作为驾驶员,这是我应该尽到的责任,提醒大家注意安全、自我保护,既是对自己负责,也是对大众负责。真的没什么,我只是做了我该做的。”10月28日,宁夏国旅汽车旅游服务有限公司司机董文军接受媒体采访时说。

10月12日,董文军驾车到银川河东国际机场接到杭州游客许某一行10人。此后,他驾车带领游客游玩了宁夏水洞沟、沙湖、贺兰山岩画等景区,并从银川赶到内蒙古额济纳旗游览。10月17日,一行人从内蒙古巴丹吉林沙漠赶到甘肃武威,并于10月18日下午到达宁夏吴忠。

“先做核酸检测,再去吃饭。”在吴忠,董文军得知额济纳旗出现确诊病例的消息后,劝说许某等人赶在当天吴忠市人民医院下班前先去核酸检测,再去吃饭。游客一行人接受了他的建议。

核酸检测结束后,游客一行人打算到吴忠市中心的酒店住宿并用餐,被董文军劝阻后,听从他的建议选择了相对僻静的酒店入住,并在酒店楼下用餐。用餐后,董文军一再劝阻游客晚上尽量减少外出,游客也采纳了。

10月19日,游客许某被确诊为新冠肺炎,第二天,该旅行团又有2名游客被确诊。而按照行程,旅行团原本应在吴忠市利通区吃饭后,乘坐当天的动车返回浙江湖州。

“先做核酸检测,再去吃饭。”就是董文军的建议,让这条疫情传播链得以在吴忠被阻断。

**杨涛:“爸爸明天就回家了!”**

“爸爸明天就回家了!”这是10月22日以来,银川市西夏区文化旅游体育广电局综合办主任杨涛对5岁女儿说得最多的一句话。但直到10月29日,他也未能兑现承诺。

10月22日,杨涛的妻子、在宁夏社会福院工作的赵甜甜接到单位通知,福院实行封闭管理,她要在单位坚守岗位,14天不能回家。同一天,杨涛也接到了下沉社区助力疫情防控的通知。

女儿怎么办?杨涛的女儿才5岁。得知这一情况,身体不好的岳父岳母主动承担起照顾孩子的重任。

当天,把女儿交给岳父岳母后,杨涛马上投入到疫情防控工作中。“把孩子口罩戴好”“保持一米间隔”“我来帮你打开健康码”……在西夏区燕宝社区丽子园B区核酸检测点,杨涛与局里的另外7名志愿者一起承担着信息登记、审核,动员群众、维持秩序、物资供应等工作,每天从清晨忙到深夜。

但是,杨涛依然坚持每天给女儿打电话,因为不管多晚,女儿都要和爸爸视频后才肯去睡觉。女儿总问:“爸爸,你和妈妈什么时候回家?”杨涛总是回答:“爸爸明天就回家了!”

“听到女儿说‘你今天怎么又没回来我想你了’,我心里真不是滋味,但我是党员,我知道关键时期应该怎么做!”杨涛说。

**叶榆宁:“没事,我就在你们身边!”**

“全部阴性,终于可以返回了!”10月27日,宁夏银川市导游叶榆宁带领的旅游团经过6次核酸检测,全部为阴性。

10月18日早上,叶榆宁带领来自上海的30人旅行团在额济纳旗胡杨林游玩。刚进景区不到两个小时,他们突然接到通知:“因疫情影响,即刻关闭园区。”

带领团队返回酒店时,他们才知道入住的酒店已经被征用为隔离酒店,需要重新寻找住处。

“先做核酸检测,再寻找住处。”叶榆宁决定。核酸检测结束后,叶榆宁带着游客住进了另一家酒店。考虑到此次滞留时长不确定,且游客平均年龄在65岁,叶榆宁组织大家采购了治疗高血压、糖尿病、心脏病等方面的药



正在酒店隔离的董文军 董文军 供图

品作为备用。

“叶导很有责任心,各方面都考虑得很周到,每天给我们送餐、送物资,在群里给大家讲故事,解决团队遇到的各种问题,还志愿为其他宾馆送物资。虽然我们每天只能待在宾馆,但有他的陪伴,我们感觉很踏实很温暖。”上海游客陈先生说。

“没事,我就在你们身边!”这是滞留期间叶榆宁对游客说得最多的一句话。每天,在完成团队的餐食、用药、物资运送等工作后,他就通过视频给游客们讲故事,带领大家在房间做第九套广播体操。

“我做了20年导游,连续15年在秋季带领团队到额济纳旗旅游。今年的额济纳旗之行让我终生难忘!明年秋天,我还会带游客到额济纳旗胡杨林游玩。”10月29日,55岁的叶榆宁说。



身着防护服的张芷若 张芷若 供图

□ 本报记者 张宇

10月19日早上,滞留在内蒙古额济纳旗的宁夏幸福之旅旅行社导游张芷若穿着厚厚的冲锋衣走出酒店,她要步行到4公里以外的药店帮游客采购药品。入秋之后,额济纳旗最低气温已经接近零度。“我带的团队里老年人比较多,滞留在这里,药品是他们最需要的。”张芷若告诉中国旅游报记者。

## “游客是我带出来的,我要对他们负责”

那天,8公里的往返路程,她走了两个小时。

“我带的这个团队是散客团,38位游客来自全国各地。”张芷若说,10月18日当天早上,游客看完日出,原计划是要回银川的。然而上高速的时候,团队被堵在了高速路口。“我们被通知要回额济纳旗去做核酸检测。”回忆起当时的情景,张芷若说:“我们并没有太多担心,相信政府一定可以处理好。”

“到达核酸检测现场,我们发现那里已经有几千名游客在等待检测。”再三确认防疫政策之后,张芷若迅速向旅行社汇报情况。“我首先想到的是要先安排好游客在额济纳旗的食宿,这样才能稳定游客的情绪。”

从10月18日开始,张芷若进入了更繁忙的工作状态,每天都是凌晨才休息。“虽说做导游已经习惯这种工作强度,但现在心理压力真的很大,不知道会滞留到什么时候。游客们既担心又焦虑,有很多疑问需要解答。作为导游,既要安排好他们的生活,又要缓解他们的紧张情绪。游客是我带出来的,我就要对他们负责。”

10月18日晚上,张芷若总结了游

客需要的药品和生活用品后,出门去采购。“我们住在额济纳旗的最北边,最近的药店也在四公里以外,又没有其他代步工具,只能步行。”张芷若所带团里,游客有患高血压、糖尿病的,药对于这些游客来说很重要。

安排好游客的同时,张芷若还想为抗击疫情出一份力。10月21日4时,在导游司机自发组建的志愿者群里,有志愿者发出了招募信息,要去一个核酸检测点维持秩序。张芷若第一时间报了名,早上,她给游客送完早餐,自己来不及吃就匆匆赶往指定地点。

那天,从上午8时一直到下午3时,将近七个小时,穿着防护服的张芷若没喝一口水,也没想起来要吃饭。“忙起来什么都忘了,做导游就要‘扛造’,忙起来一天不吃饭都很正常。”张芷若说。

10月25日,额济纳旗新冠肺炎防控工作指挥部发布公告称,自25日零时起,将对广大居民和游客实施足不出户(店)的居家防疫措施。“25日之后,我们就出不去了,也挺着急的,还想着多给抗疫做点事情。”张芷若说。后来,她看到当地有部门在招文字和图片编辑,就赶紧报名了。

采访中,张芷若讲了几件让她难忘的事情。“危急关头,旅游人互助团结、众志成城,真的很感人。18日当天

大家做核酸检测的时候,现场工作人员比较少,导游们主动承担了维持现场秩序的工作。21日做志愿者那天,需要核酸检测的老年人比较多,很多人不能熟练操作手机,有时候我们帮忙填好了,老人家误操作又退出页面,信息就没了。现场支援的导游司机特别有耐心,不厌其烦地帮游客录入信息。到了下午交接班的时候,也没有人离开,午饭放在那很久都没有人吃,大家都想着能多做一点是一点。”张芷若回忆道。

“当地的餐厅、酒店经营者也很给力。”张芷若告诉记者,“22日晚10时许,我们团队里一位70多岁的上海阿姨给我打电话,说肠胃不舒服,一直在腹泻,还有一点脱水症状。我赶紧过去看了一下,阿姨说不想给大家添麻烦,想补充一点糖水观察休息。酒店旁边的餐厅老板听说之后,赶紧找来白糖熬了糖水。第二天早上,阿姨还是没有好转,我们住宿的酒店老板赶紧备了车,把游客送到医院。”

10月22日,张芷若通过额济纳旗的红十字会捐了1000块钱,这是她此次带团工资的一半。“额济纳旗地处偏远,这几年也是靠旅游业才脱贫,我捐的钱不多,能为大家买几瓶水买几箱方便面,也是我作为旅游人的一点贡献。”



赵铁丽在景区 赵铁丽 供图

始有游客和她在微信里说说心里话。“在微信群里,我接收到了很多正能量,鼓励我把繁杂琐碎的小事做到最好。”她说。

隔离期间,金塔县文体广电和旅游局送来了水果、杂志和慰问信,金塔胡杨林景区送来了文创产品,还给游客办理了终身免门票的“绿卡”。赵铁丽说:“我们感受到了来自各方的关心。我会履行好导游职责,配合疫情防控部门做好工作,争取早日和大家一起回家。”

□ 本报记者 赵叁

10月31日,来自内蒙古自治区的消息称,截至10月30日24时,额济纳旗累计转运滞留游客9114人。由于各种原因,仍有300名游客滞留当地。随着大部分滞留游客成功转运,当日,鄂尔多斯导游王美丽也结束了自己的志愿者生活,启程返乡。

王美丽是主动留在额济纳旗做志愿者的。近日,在内蒙古自治区额济纳旗发现确诊病例后,当地滞留了大量游客。10月17日送走所带的湖南团队后,她主动留下,和另一名鄂尔多斯导游郭海峰(详见10月28日6版《我在额济纳,我是导游,随时待命》)一起,做起了志愿者。

“额济纳旗常住人口也就3万多人,那么多游客滞留,他们根本忙不过来,我亲眼看到当地的工作人员有多么焦虑,很多人天天打电话他们,每天接电话都快崩溃了。我就是块砖,哪里需要哪里搬,能帮点是点吧。”10月29日下午接受记者电话采访时,电话那端传来王美丽轻快的声音。

志愿者的工作很琐碎。给在酒店隔离观察的散客送餐,给为了照顾游客忘记吃饭的同行送餐。“有一次,一个导游姐姐说她带的团里,有老年游客的药没了,我绕了很久才找到一家药店。还有一位隔离酒

对话,他们走过来,得知我们是志愿者,见我们戴着一次性口罩,带队的那位队长回到车上,给我们带了两个N95口罩,说:‘小朋友,你们做好事,我们知道。给你们一人一个口罩,这个病毒特别可怕,一定要保护好自己。一定要注意自己的安全!’”

由于当地条件有限,作为志愿者,王美丽和郭海峰要自行解决住宿问题,一位熟悉的酒店大哥伸出援救之手,让他们无偿住在酒店“司陪房”里。

“真的,他们都特别好。”电话那端,王美丽哭了。

志愿者的生活很辛苦。有一天晚上,志愿者群里发出信息:第二天将有3500名游客离开,需要志愿者帮忙打包。

当晚9时,王美丽一行5人赶到现场。“打包流水线是这样的,所有食品都在箱子里,需要有人拆箱、有人分、有人传递,我们的工作系统是,原本计划第二天凌晨4点左右完成,因为我们的加入,只花了3个多小时,3600份快餐打包完成。”王美丽十分自豪地说。

第二天离开额济纳的游客,人手一个袋子,里面装着两瓶水、三根肠还有面包,这是包括王美丽在内的志愿者们劳动成果。

志愿者的生活也并不都是感动,王美丽也有委屈。

“有一次送餐,眼看着距离目的

## 她留在额济纳 做一名志愿者



身着防护服的王美丽(中)和志愿者们在一起 王美丽供图

店的大哥说,没有卫生纸了,我又跑出去买卫生纸。”作为外地人,不认识路的王美丽跑了很多冤枉路,但她乐在其中,因为“我们还可以在外面跑,可以自由地呼吸新鲜空气”。

后来,王美丽和郭海峰借了辆车,给在隔离酒店留观的人们送餐。因为找不着路,有一次,当他们把午餐送到一家隔离酒店时,已是下午3时了。在返回的路上,她接到了那家酒店一位小哥哥发来的微信:“小姐姐,你一定要注意安全,我们晚点吃没关系……”说到这里,电话那端,王美丽对记者长时间地沉静。

王美丽说,当志愿者的日子里,每天她都被感动着。

“听到我留在了额济纳,很多游客第一时间给我打电话,问我还好吗?需要什么,缺不缺钱?他们说:‘缺什么你就说话,我们都是成年人,要比你一个小孩子有实力。’”

“我带过的自驾游团队里有一位内蒙古老大哥,他给我买了炒米奶茶牛肉干,要给我寄过来。”

“我来的时候没带厚衣服,游客给我买了羽绒服棉袄棉裤卫衣。我告诉他们现在寄不进来任何东西,他们索性借钱给我,马上转账过来。一位江苏游客转了800元,另一位律师姐姐转了3000元,留言说:‘不用着急还钱,你不要没饭吃,你收下。’”游客的好意,王美丽一一记在心上,但转来的钱她拒绝了。

“还有鄂尔多斯旅游协会,也特别暖心。协会刘会长每天都给我们打电话,提醒我们注意安全,给我们鼓励。后来,鄂尔多斯旅游协会还给我们捐款。征得协会同意之后,我们把那笔钱捐了。”

额济纳的志愿者群由滞留当地的旅游人自发组建,成员有导游、旅行社工作人员、酒店人、旅游大巴司机,还有快递小哥。其中,鄂尔多斯导游只有两名,26岁的王美丽和27岁的郭海峰。

“有一次,在送餐回家的路上,我们碰到几位警察。听到我和郭海峰

地酒店只有200米了,可是我们怎么都绕不过去。我们希望那位大哥自己过来取餐,可他怒了,质问我们:‘不是应该你们给我们送到酒店门口吗?’”

“还有一天,我们在做核酸的时候,得知那些医护人员已经31个小时没有睡觉了,可还有人嫌他们做得慢。我忍不住上前去劝:‘看你们多辛苦,你们就别催了!’”王美丽为那些医护人员委屈。

“其实,我还想为我们旅游从业者说句话,每个人都不易,每个人都特别辛苦。我从业4年,每次带团,都像第一次上团一样做足准备。我认识的导游也都是这样。抗击这场疫情,游客、导游、旅行社、政府应该是一个共同体、共同抗疫,怪来怪去有什么用,一点都不解决问题。”王美丽说。

“特别想回家,但是一想到这里需要志愿者,我就坚持下来了。我也没有那么无私,我只是觉得困难面前能帮一点是一点。”她唯独没为自己委屈。

其实,王美丽也有自己的委屈。这次带团,她赚了1000多块钱,可是半个月的生活费,不仅这笔钱没了,还搭进去了不少。“钱财乃身外之物,健康最重要。”对于钱财,她看得很开。

因为疫情被滞留,有游客对她发脾气;因为不认识路,送餐过程中她曾被责难;住在“司陪房”,连续七天只能吃方便面。“换位思考,滞留在一个陌生的地方,吃不好、睡不好,对于游客的责难和不理解,我能理解。”半个月的生活费,王美丽更加能够设身处地地为别人着想。

“我今年26岁,第一次经历这样的大场面,第一次做这么有意义的事情,这会是让我一生都值得骄傲的事情。”她说。

采访结束时,王美丽和记者约定,保存好这段采访录音。待10年、20年后,相聚在鄂尔多斯。“那时,我一定还在旅游行业,还在做导游。”她坚定地说。