

志愿始于心 奉献在于行 致敬抗疫一线的文旅人

“战疫情 我先行”吉林文旅人坚守一线

□ 刘冬雪 蒲钰 程侯薇
本报记者 刘玉萍

近期,面对严峻的疫情防控形势,吉林省文化和旅游厅在省直文旅系统党组织和党员中开展“战疫情 我先行”专项行动。吉林文旅人坚守一线,用实际行动助力抗疫。

突击队迅速行动

“请问是吉林省文化和旅游厅吗?我是经开区临河街道党办,根据省直机关工委、市委组织部部署,我们现在请求你们支援志愿服务人员。”一阵急促的声音,让党员突击队迅速行动起来。

“我先去,我报名,我家就在临河社区旁边……”不到半个小时,来自吉林省文物考古研究所、省交响乐团、省戏曲剧院、省曲艺团的8名队员到位。他们熟练地穿上防护服,戴好口罩、手套,奔赴临河风景区,协助开展第三轮全民核酸检测工作。当日15时至22时,队员们协助收集核酸样本、封袋、计数、封箱、处理医用垃圾等,完成了20栋楼2679名居民的核酸检测工作。

闻令而动,有令必行。专项行动开展以来,隔离管控、保障协调、厅直防控、志愿服务等小组在组长带领下,各司其职,履职尽责。居家办公参加社区志愿服务的党员群众,下沉社区的党员突击队队员严格落实社区防控要求,协助开展“敲门行动”、维护核酸检测现场秩序、设立小区封控卡点、向居民发放核酸检测盒,工作

有条不紊。

抗疫一线的“巾帼红”

“您好!外出买菜一定要把口罩戴好。”“大爷,外出遛弯可不能人员聚集哦!”……身穿“大白”套装,王天净与刘梦娇卡点值守,一声声提醒让居民倍感暖心。

她们是“战疫情 我先行”专项行动中仅有的两名女性党员,被分配到老旧小区多、零散楼栋多的岭东社区,帮助街道进行重点人群监测、记录,疏散聚集人群,劝阻走亲串友的居民,宣传防疫知识,设立交通路障关卡,排查、登记过往人员信息等。她俩和其他女性志愿者一道,成为抗疫一线亮丽的“巾帼红”。

阳春三月,长春的气温却并不高,寒风呼呼作响。为了节省防护服,王天净与刘梦娇连续站岗。“社区居民心疼我们,给我们送热粥、花生露、厚袜子和雪地靴。”王天净说,一次值守时,她由于太疲惫,趴在卡点的桌子上睡着了,睡梦中听到写字的声音,睁眼看见一位居民正在登记本上登记,看见她醒来说:“姑娘,你太累了,再睡一会儿吧,登记我自己来就行。”

“风还很冷,我们卡点所在的位置终日不见阳光,每天要换3次热贴,才能挺过这12小时。”长春市文化广播电视和旅游局第三批志愿服务队员杨威娜在抗疫日记中这样写道。她所在的小区楼下有小食杂店、水果店、药店和粮油店,但居民不能外出,志愿者便主动担任采购员。一位居民家中有92

岁的老人卧病在床,需要买面,志愿者不仅帮着采买,还主动给送上楼。一位阿姨一瘸一拐地要出门,志愿者得知阿姨脚受伤需要买纱布,赶忙一路小跑去药店买回了纱布和胶带……“这些小事,虽然不是我们的任务,但希望我们的举手之劳能更方便百姓、服务百姓,这也是我们下沉社区的初衷。”杨威娜写道。

戏外的他们变身“文旅大白”

近来,电视剧《人世间》人气爆棚,剧中肖副市长、肖科长及城管队长的扮演者分别是长春演艺集团话剧院院长李威、办公室主任梁臣及演员孙鼎文。此次长春疫情发生后,他们积极加入志愿者队伍,身穿防护服,戴着防护面具,手里拿着喊话用的小喇叭,肩背手提,挨家挨户派送防疫物资,协助核酸检测,成为长春千千万万“大白”中的一员。

李威说:“非常高兴《人世间》这部剧能在疫情防控期间为市民加油打气,为大家带去一些温暖。成为志愿者是我最大的光荣,我将继续努力,履行新时代文旅人的责任和担当。”

在长春多个社区,居民们被这样的“文旅大白”温暖着。面对疫情考验,长春市文化和旅游系统在加强自身疫情防控工作的同时,积极响应上级党组织号召,共同参与助力疫情防控工作。据不完全统计,长春文化和旅游系统已有270余人加入志愿者团队,下沉到3个城区、5个街道、11个社区、14个点位协助抗疫。

齐心协力渡难关

疫情当前,吉林省中外文化交流中心积极落实省文化和旅游厅党组工作部署,党员干部和入党积极分子踊跃担任志愿者,下沉社区支援防疫。多名党员志愿者下沉到长春市的多个社区,负责老旧小区卡点封闭式管理,到各居民楼下通知居民做核酸,配合社区维持核酸检测秩序等工作。

长春市群众艺术馆的20余名志愿者接管了3个社区点位,协助开展疫情防控工作。他们中有多位年过50岁的同志,有夫妻二人投身抗疫、将孩子托付给亲人的年轻人,还有一位志愿者刚刚做完手术,他说:“我的身体恢复得差不多了。在组织需要的时候,作为一名党员,我应该带头冲在前面,实实在在为在社区防疫工作做些力所能及的事。大家只有齐心协力,才能共渡难关。长春加油!”

此外,还有长春市艺术研究所的4位同志毅然冲向抗疫第一线;长春市文庙博物馆组成24人志愿服务团队,分两批投入社区疫情防控工作;长春博物馆组建起两批12人的志愿者团队和14人的预备队,尽心竭力为抗疫做贡献;长春文化市场综合行政执法支队第二志愿者服务组的8名同志,坚守在两个防疫点,逐门逐户完成病毒自行检测试剂发放工作……

抗疫一线,吉林文旅人用辛勤汗水和满腔赤诚,协助社区筑起一道守护人民群众健康平安的坚强防线。

一位行业老兵的坚守

——记苏州张家港馨苑度假村总经理金建亚

□ 本报记者 张宇

参加张家港抗疫志愿服务的头一天晚上,苏州张家港馨苑度假村总经理金建亚失眠了。在旅游行业工作将近30年,吃苦耐劳、细致周到已成为她的一种习惯,那晚她在心里反复预演第二天参加志愿服务中可能会遇到的问题及解决方案。“也挺激动的,抗击疫情人人有责,能参与志愿者服务,是我的光荣。”她说。

采访中记者了解到,疫情发生3年来,这位有着30多年党龄的老党员一直为抗击疫情贡献着旅游人的力量。

稳定军心

“我一年365天基本不休息。”“我们现在还不能堂食,但已经看到胜利的曙光了。”采访中,金建亚说。

新冠疫情暴发以来,各行各业都受到了影响,旅游行业也不例外。谈起这几年企业面临的压力时,肩负着300多名员工生计的她没有抱怨,始终持一种积极乐观的态度。“疫情一开始,我就想报名参加志愿服务。但身为总经理,我得先干好本职工作,把员工稳住,企业才能稳住。”

“2020年春节新冠疫情暴发,意识到问题的严重性,大年三十上午我们就给身在湖北的3名员工打电话,告诉他们暂不返岗,等待通知。”金建亚说。

为了降低管理成本,很多企业不得不裁员减薪,但金建亚带领度假村领导班子尽最大努力给员工提供一份保障。疫情至今,张家港馨苑度假村照常给员工缴纳保险,不能返岗的员工月工资3000元,正常上岗的员工月工资4000元。“员工很团结也很积极,大家都希望尽快返岗上班,我就安慰他们说:‘不要急,一切以大局为重。’”金建亚说,“服务行业人才宝贵,当务之急,稳定军心、留住人才最重要。酒店年年招工,年年难招,服务质量是我们的命脉,只有留住员工,才能保证我们的服务。”

疫情发生以来,张家港馨苑度假村员工收入呈稳步上升趋势。“留住员工,保障服务,获得营收,这是一个正向循环。”金建亚说。

积极自救

金建亚是有名的“拼命三娘”。“最好的服务就是最好的营销。我们有一句广告语叫作‘馨苑服务温

馨无限’,让客人满意、惊喜、感动是我们永远的追求。”

张家港馨苑度假村是典型的“大餐饮,小客房”型酒店。饭店占地面积15.18万平方米,客房260间,1800平方米、650平方米及550平方米的无柱式大宴会厅3个,包厢20个,餐位2000个。疫情发生以来,金建亚带领员工将温馨服务做到了极致,也将酒店的优势发挥到了极致。

“2019年,度假村实现营收8287万元;2020年受疫情影响,实现营收7105万元,同比下降了16%;2021年实现营收7714万元,相比2020年上涨了8%。”金建亚介绍,作为张家港老牌的五星级酒店,他们的餐饮服务有口皆碑。“应防疫要求,度假村对用餐规模、用餐方式做了调整,在产品、套餐上进一步丰富,还尝试推出外卖送餐服务。”

“度假村部门经理级以上人员随时待命,只要有客人在,就一定有工作人员的身影。”金建亚告诉记者,“今年以来,受疫情影响,堂食暂停,对企业影响比较大,不过随着疫情形势的好转,我们相信胜利就在前方。”

志愿服务

2月中旬,苏州疫情反复,暂时停下了下来的金建亚穿上防护服走上了志愿服务一线岗位。

“我们是在给街道送捐款的时候听说核酸检测现场缺人,回来后就在酒店员工群发出号召。大家报名非常踊跃,作为一个老党员,我肯定要带头去的。”她说。

金建亚不仅自己去了,还把退休的丈夫叫了过去。头一天,怕睡过了迟了,金建亚凌晨四点半就起床了。“怕上厕所不方便,我们早上只吃了馒头,从头一天晚上就开始有意识地减少喝水。”金建亚告诉记者,虽然有些辛苦,但是能帮助别人,还是很幸福的。

2月23日,在经开区(杨舍镇)南苑社区槽口核酸检测点,身穿防护服的金建亚和丈夫、女儿一起引导、分流现场群众,协助他们扫码登记,随时提醒居民自觉保持1米间距。

金建亚说,她的女儿很早就开始了抗疫志愿服务。“我是大力支持,这是一件有意义的好事情,一定要做好。”

“抗击疫情人人有责,越是关键时刻,作为党员越是应挺身而出。”她说。



↑ 驴妈妈集团抗疫志愿者

企业供图



↑ 金建亚(左一)一家三口共同抗疫 被访者供图



↑ 志愿者、甘肃省歌剧院交响乐团郭恒瑞(右一) 甘肃省文化和旅游厅供图



↑ 吉林省交响乐团周莹(右一) 被访者供图

志愿者队伍中的“红马甲”

□ 牛莹 本报记者 张陇堂

疫情再次袭来,兰州按下了“暂停键”。连日来,甘肃省文化和旅游厅紧急组织力量投入兰州市社区疫情防控工作,选派的37名党员干部成为志愿者,身穿“红马甲”的他们格外引人注目。

“很自豪妈妈再一次成为志愿者服务在防疫一线。当我看见她一次次地帮助居民测量体温、一遍遍耐心地向来往的群众叮嘱注意事项,我也希望她保护好自己。”甘肃省文化和旅游厅非物质文化遗产处副处长白浩的儿子在学校布置的习作上写下这段话。

3月21日是白浩成为社区志愿者的第一天,她所在的兰州市雁南路社区居民相对较多,每天有近万人需要进行核酸检测。“我的主要工作是在卡点、检验出入口核查健康码和场所码。前两轮大规模检测时有些混乱,有人抱怨或不满,我们志愿者都会帮助他们解决问题或耐心开导。我所在的小区属于管控小区,这几天,我劝退了近百名打算外出采购的小区群众。”白浩说。

在这一周,阴冷的天气对于防疫一线的志愿者来说,是个不小的考验。3

月24日接到小区工作群内通知,第二天即将开展第三轮大规模核酸检测。25日一大早,白浩就和同事们在片区内的核检点做准备工作,帮助6名核检人员检查资料,然后放置桌椅、拉一米线。“考虑到当天天气寒冷并伴有浮尘,我们开辟了一条老人、小孩专采通道,老年人持身份证就可直接检测。一个多小时已经完成了近500人的检测。”

为了不耽搁工作,稍有空闲,白浩还会和处室同事对接业务工作。她说,在防疫一线做志愿者,让她深刻感受到疫情防控工作的艰辛,她要在疫情防控一线展示“文旅铁军”的良好形象。

自甘肃省文化和旅游厅发出参与社区疫情防控工作的倡议以来,厅直系统党员干部踊跃报名,甘肃省歌剧院交响乐团的郭恒瑞就是其中的一员。

“能冲锋在前,将工作干在实处,就是我这次主动请缨的目标。”3月22日,按照防疫工作安排,郭恒瑞在兰州广武门街道广后街社区的金色堤岸小区驻守。他负责对所在单元开展定时消杀、配送物资、传递物品、清理垃圾等工作。

“我值守的小区有2个管控单元共

347名居民,其中5楼和7楼属于重点管控区域,检测人员需要上门挨家挨户去做核酸,我们的职责就是守好这个单元口。”郭恒瑞说。

为了帮助居民妥善处理好生活垃圾,郭恒瑞所在的管控区域规定了垃圾处理的时间,但有些居民时不时就将生活垃圾放置在自家门口或楼道,如果不及时处理会产生污染。在居民午休或凌晨时段,郭恒瑞一遍遍地排查。“虽然这几天有点辛苦,但是很充实。”他说,志愿始于心,奉献在于行,作为文旅系统的一名党员,在组织号下参与社区疫情防控志愿服务,他非常自豪。

3月25日,郭恒瑞被社区安排到一处有38户106人的管控单元。冷风吹过的早晨,郭恒瑞听到这样一句话:“你们这些孩子真是辛苦了,谢谢你们为我们守护。”抬头看到说话的是一位白发苍苍的老奶奶,他顿时双眼湿润,觉得自己付出的一切都值得。

这个春天,更多像白浩、郭恒瑞一样的甘肃文旅人在防疫一线默默付出,他们的“红马甲”格外艳丽。他们坚信,只要勇敢面对,一定会战胜疫情,春暖花开的日子终将到来。

□ 本报记者 张宇

“没想过有什么回报,就是想为上海的疫情防控工作贡献一份自己的力量。”景域驴妈妈集团旗下奇创旅游文旅营销策划事业部策划总监栾竹轩说。

“集团非常支持我们参与志愿服务,一再叮嘱我们要注意安全。”景域驴妈妈集团旗下驴妈妈旅游网品牌部总监华北说。

上海本轮疫情发生之后,位于上海的旅游企业景域驴妈妈集团开启居家办公模式,许多员工利用周末积极参与所在社区的疫情防控工作,用实际行动诠释旅游人的责任与担当。

“我早就加入了社区的志愿者队伍,这一次看到号召,了解到核酸检测现场缺人,就果断报了名。”栾竹轩说,她参加了所在社区3月18日至20日的核酸检测服务工作。

“作为旅游从业者,出差的机会比较多,经常需要做核酸检测,感觉医务工作者真的很辛苦,防护服一穿就是一天,有机会为他们分担一点,觉得很荣幸。”栾竹轩说。

第一天,她的工作主要是协助老年人扫码登记,在检测台帮助医生完成核酸检测。

“第二天的工作主要是‘喊楼’。我所在的社区属于老旧小区,通知核酸检测都是拿着大喇叭一栋一栋楼地

喊,俗称‘喊楼’。遇到行动不方便的老年人,需要用轮椅把他们推到核酸检测现场。”栾竹轩笑着说,负责这项工作的志愿者,一整天喊下来嗓子基本都哑了,但大家相互协助,没有人喊苦喊累。

“有时候,我们在通知大家进行核酸检测时,会遇到因家里的孩子或者老人被打扰而不满的人,有时甚至会挨骂。不过,受委屈的同时,也有很多充满正能量的人令我感动。比如,有一天和我一组的大学生志愿者突然身体不适,但是仍然坚持到工作结束。”栾竹轩说。

在谈到是否担心自己被感染时,栾竹轩给出了否定的答案。“我们相信,防护工作做到位,自身的安全是有保障的。”栾竹轩说,看到自己帮助了那么多人顺利完成核酸检测,感觉特别有意义,这份满足感足以抵消所有的担心。

华北说,多年的旅游从业经历为他的志愿者工作提供了助力,服务起来更加得心应手。

“旅游业是服务行业,组织沟通协调是我们的强项。”华北说,他参加了所在社区3月19日、20日的核酸检测志愿服务以及3月26日小区新冠抗体检测志愿服务。

“核酸检测是20人一组,前两次的我的工作是核对人数和扫码登记。工作很琐碎,有很多带孩子的居民,

还有帮家人排队的,确认起来比较困难。但是,我们有服务游客的经验,做起来比较顺手。”

“还有一项工作涉及服务老年人。最近几年旅游企业在适老化方面进行了很多创新,在为老年人提供互联网应用服务方面我们积累了一些经验,服务起来更加有耐心。”华北告诉记者,为了方便老年人登记,他们事先制作了二维码挂在胸前,便于老年人扫码登记。“大家都很理解,遇到有老年人排队的,都会让老年人优先。”

因为自己所在的社区有过确诊病例,在参加志愿者服务之前,华北做了充分准备,还专门咨询了做医生的朋友需要注意的细节。“朋友告诉我,上岗之前尽量少吃东西、少喝水,否则穿防护服会很麻烦。”志愿者服务期间,华北基本每天只吃两顿饭,早饭早点吃,午饭省略,等工作结束消杀完脱了防护服后,再吃晚饭。

采访中,华北说,大家的坚守是最让他感动的。3月19日,气温比较低,只有9摄氏度左右。大家对温度预估不足,但又不想浪费一套防护服,所以就硬扛着坚持。当天晚上很多人腿疼,回家暖了很久时间都缓不过来,但第二天没有一个人缺席,大家仍然精神饱满地开展服务。

“旅游人比较‘打造’,能为自己的城市贡献一份力量,是我们的荣幸。”华北如是说。