

# 与疫情赛跑的广州文旅人

□ 陈熠瑶

4月8日，广州爆发新一轮疫情，旅游业再次遭受冲击。广州旅游人在主营业务无法正常开展的情况下没有停下脚步，而是积极投身到了抗“疫”一线。

## 旅行社人的坚韧不屈

广州白云区是此次疫情的“震中”，封控区、管控区、防范区几乎遍布全区，而广州广之旅国际旅行社的总部恰好位于白云区的一个管控区内，主营业务全部瘫痪，这对于只能经营省内旅游业务的广之旅而言，无疑雪上加霜。然而，广之旅人没有气馁，反而主动请战，投身这场与疫情赛跑的阻击战中。

广之旅第六党支部组织委员黄莉居住的小区被划入管控区，实施管控管理，人员只进不出。情况突发，不少居民因没有储备足够的生活物资而着急。为帮助小区居民解决燃眉之急，黄莉主动联系社区居委会，对接生活超市，建立社区物资需求群，为小区居民提供物资捐赠渠道，并组建了志愿者服务群，为居民提供物资配送服务。

几天的奔走，让社区居民熟悉了黄莉的面孔，大家亲切地叫她“莉莉”，有问题都会向她寻求帮助，这让黄莉感到自己的辛苦是值得的。她说：“只要社区有需要，我就会继

续向前，为群众服务，让党旗在疫情防控一线高高飘扬。”

在三元里大道封控区内，总能看到广之旅金牌导游周海燕忙碌的身影。根据社区安排，从4月9日中午开始，周海燕进入封控区协助物资配送、核酸检测等工作。这天，顶着午后将近30摄氏度的高温，汗水很快浸湿了衣衫，周海燕仍旧坚持为居民运送外卖、快递。运完物资，她转身又加入了核酸检测志愿服务队伍。为了不耽误工作，她常常数小时才喝一口水。难耐的炎热、口渴丝毫没有影响她，面对排成长龙的队伍，周海燕始终耐心地提醒居民出示核酸码，劝导他们不要着急。在抗“疫”一线，她诠释了广之旅的服务理念，争做社区防疫的暖心守护者。

自3月16日以来，广之旅已累计派出党员职工近1500人次下沉社区支援疫情防控，服务社区居民群众近40万人次，服务时长超1万小时，为广州坚决打赢疫情防控关键时期的攻坚战贡献着自己的力量。

## 酒店人的细致贴心

此次疫情中，岭南商旅集团充分发挥酒店服务主业优势，在常态化疫情防控的基础上，紧急投入从化区温泉镇港泉山庄、清音酒店、万丰酒店、番禺区莲花山岭南佳园度假酒店等6家隔离酒店，共计6000多间客房用于接待隔离人员，并启

动爱群大酒店、广东大酒店作为医护人员定点酒店。截至4月11日，累计接待9396人次。

4月8日，岭南商旅集团下属岭南酒店岭业分公司党支部的预备党员杨湘在连续工作了35天后，终于可以休息了。当日晚9时，她发现社区党员服务群里在紧急招募志愿者协助社区完成全员核酸检测，就直接前往社区询问相关情况。在工作人员的带领下，她赶到社区党建公园点进行志愿服务。从23时至4月9日凌晨2时，她协助社区完成了辖区内居民核酸检测任务。

“虽然已是深夜，但我没有丝毫困意，看到党建公园里的‘全心全意为人民服务’的标语，心中更坚定了为人民群众排忧解难、温情服务的信念。战‘疫’一线的志愿服务经历，让我成长。”杨湘说。

杨湘的同事潘斯敏也是主动请缨，协助白云区钟落潭社区防疫一线开展全员核酸检测工作。在检测现场，她配合医务人员和社区工作人员引导居民扫码注册，利用“粤核酸”小程序对受检人核酸码进行扫描核实，派发核酸检测试管和试管密封包装袋等。同时，负责维持核酸检测现场秩序，帮助搬运防疫物资等。

“核酸码扫了吗？请出示个人条码。”在核酸检测扫码处，这天，潘斯敏顶着烈日，连续站了4个多小时，

将核酸检测流程和注意事项重复了上百遍，嗓音沙哑却仍然没有停下工作。排队居民中有只身前来的老人，他们不太会使用智能手机，她使用自己的手机录入老人的信息，这使得她的手机里多了几位“家人”信息。

## 景区人的周到服务

4月13日，广州塔景区接到了4月14日起参加抗“疫”活动的通知，景区随即吹响“集结号”，动员公司员工踊跃报名。同时，全力做好先锋队员的后勤保障工作。

4月14日起，广州塔抗“疫”先锋队投入战“疫”。这天，高温下，队员们穿着密不透风的防护服、戴着N95口罩和防护面具，引导市民按指引前往社区医院进行核酸检测。面对老人，他们不厌其烦地逐条、逐字协助录入资料，反复跟老人确认个人信息，现场群众纷纷竖起大拇指。

不到10分钟，队员们的衣服就湿透了，但他们仍然坚守岗位，耐心地解答居民提出的各种问题，即使口干舌燥也没有停歇。

一名党员就是一面旗帜，一个支部就是一座堡垒。面对前所未有的艰难和挑战，广州塔人冲锋在前，以高度的政治自觉、强烈的责任担当、扎实的工作作风，投身疫情防控一线，书写文旅抗“疫”的职责与担当，为广州打赢疫情防控攻坚战做出贡献。

# 闻令而动 无锡文旅人筑起抗“疫”防线

□ 郗子君

本轮疫情发生以来，无锡市文化广电和旅游局迅速响应无锡市委号召，第一时间贯彻市联防联控指挥部相关要求，组织开展“疫不容辞”、“一线去”主题活动，动员全系统党员干部假期不休息，全力投入基层，扎实做好文旅系统疫情防控和安全生产、行业监管等各项工作。3月29日至4月13日，无锡市文化广电和旅游局党员干部志愿者累计455人次投入疫情防控工作，足迹遍布全市18个街道26个社区。关键时刻，无锡文旅人以实际行动展现担当作为，为全市疫情防控工作贡献了文旅力量。

## 抗“疫”“夫妻档”

4月5日凌晨5时不到，无锡市文化广电和旅游局机关二支部宣传委员施美娜，与在无锡市文化发展集团有限公司工作的丈夫徐锐已经到达无锡市洛社社区。虽然之前也参加过防疫志愿服务，但这次是夫妻二人头一次一同出现在抗“疫”一线。当天，施美娜负责帮助医务工作者整理相关医疗物资，对核酸检测的样本试管进行消毒密封，徐锐则负责维持现场秩序，二人各司其职，全力做好本职工作。

施美娜回忆说，那天一直在下雨，而且洛社社区居民很多，两人一直在轮轴转。

对于施美娜来说，社区工作再熟悉不过了。“我曾在社区当过三年大学生村干部，对社区工作比较有感情的，也非常理解社区工作的烦琐和辛苦，很想尽自己的一份力，为社区做更多事情。”正是因为有这段经历，她

与社区居民沟通交流也更驾轻就熟，而且就像在做本职工作，一点不觉得累。加上已经经历前几轮检测，居民对流程也都比较熟悉了，工作进行得很顺利。

其实，自2020年疫情发生以来，作为党员的施美娜已多次参与抗“疫”志愿工作。最初，单位安排她整理上报的抗“疫”文艺作品，她从这些抗“疫”作品中汲取了信心和力量。2021年，她从后方走上一线，在无锡火车站当了一周的志愿者。

她说：“如今文旅行业都很困难，今年的形势也更为复杂，只要有需要，我都会主动参加。”

## 转业不转志

同样多次申请参加志愿工作的还有无锡市文化广电和旅游局政策法规处副处长宋华高。之前由于处室人员比较少，肩负的工作也比较多，他多次报名都没被批准。虽有些遗憾，但他深知做好本职工作的重要性。

本轮疫情发生后，宋华高依然主动报名，终于成了一名防疫志愿者。3月31日至4月1日两天，宋华高负责社区核酸检测点的医疗物资转运工作。一批批医疗物资运到社区后，他要负责卸货，然后再从仓库搬到会议室，进行分装后送到各个采样点。装有四五十斤重的酒精消毒水的大纸箱，他一搬就是半天。

3月31日晚上突然降雨，宋华高临时接到任务，那晚要把采集样本送到卫生所。一个小时送一趟，他来回跑了三趟。

不过，宋华高并不觉得累。他说：“基层社区工作者、医务人员都非常

辛苦，工作量非常大。他们中有的人吃住在现场，我们志愿服务都是临时的，跟他们比不算什么。”

从部队转业已经四年多，宋华高也习惯了当下的工作。“我们一直说转业不转志，退伍不褪色，在部队是保家卫国，在新的岗位上尽自己的微薄力量，做好本职工作同样是一种可贵的精神。”他说，在部队里常说“有红旗就扛，有第一就争”。现在面对疫情，也要做到有志愿工作就报名，哪里需要就往哪里去，继续弘扬部队的优良传统。

## 奉献青春力量

一股股年轻的力量为无锡文旅系统抗“疫”注入了活力。

今年以来，1998年出生的无锡民族乐团演奏员张童欣主动放弃休息时间，累计11次参与疫情防控志愿服务工作。

2月15日，她在参加区域性核酸检测时，看见工作人员人手不够，便立即主动询问工作人员是否还需要志愿者，工作人员告诉她可去社区报名，参加培训后即可上岗。经过培训的她第一项工作是维持核酸检测秩序，检查

苏康码、行程码，测温，为没有智能手机的居民和登录遇到问题的居民进行人工登记信息。一段时间工作下来，防护服很快就湿透了，面罩也全是雾气，连手机都无法看清，但她听到一声“谢谢你，辛苦了”，瞬间暖心，感觉辛苦也值得。

本轮疫情发生以来，张童欣又再次走上一线。3月31日至4月5日，她连续6天投身于无锡汤巷社区、荣巷社区疫情防控一线，协助社区流调组拨打信息核查电话、参与全员核酸检测、协助上门核酸采样等工作，累计测温、扫码、录入信息4000余人次，其间还为行动不便的居民提供上门核酸采样，累计服务了100余人次。

这6天，张童欣有时要协助检测工作持续至凌晨2时，有时凌晨4时就要赶到核酸检测现场，面对这样高强度的志愿工作，她说：“非常时期，抗击疫情人人有责，希望自己能能为无锡抗‘疫’添一份力。只要社区需要，只要我能帮上忙，我一定到！”在党组织的号召下，张童欣还做出了一个重要的决定——递交入党申请书，希望自己能为党的事业奋斗终生。



图虫创意 供图

□ 王赵洵

3月末，新一轮本土疫情突如其来，沐浴着春日暖阳的三亚不得不按下了“慢行键”。面对复杂严峻的疫情防控形势，三亚旅文集团展现国企担当，积极响应政府号召，众多员工先后投身抗“疫”志愿服务中，在这场没有硝烟的战“疫”中冲锋一线。截至4月12日，三亚旅文集团共计组织1404人次参加天涯区和吉阳区疫情防控志愿服务。

## 镜头一：最深的夜 最暖的情

疫情期间，景区虽然停业了，但是景区工作人员却比往常更加忙碌。如何将2万多份新鲜的“爱心蔬菜礼包”及时送到封控区居民手中？4月6日，得知三亚市政府计划增援200名志愿者赴封控区派发爱心生活物资的消息后，三亚旅文集团在企业内部火速发出集结令。时间记录了这次高效的行动——

4月6日13时，集结令发出……

15时，180余名志愿者准时集结，参加防疫知识培训。

18时40分，志愿者们就地简单用完晚餐后向封控区出发。

19时，所有志愿者准时到达商品街社区并穿好防护服。

23时15分，第一辆载有“爱心蔬菜礼包”车辆进入商品街社区。志愿者们开始卸货并派发物资。

4月7日3时30分，商品街社区爱心物资全部派发完毕。

首批2万余份“爱心包”由包括三亚旅文集团志愿者在内的全市共计300多名志愿者按照“不漏一户、送货上门”的原则连夜送出，助力保障封控区居民的“菜篮子”，让疫区市民群众备受鼓舞与感动。

“累吗？累啊！可我浑身都有使不完的劲……战吗？战啊！没有生而英勇的英雄，只有选择无畏的普通人。”从集结到工作完成，志愿者们马不停蹄地忙碌了近15个小时。在朋友圈中，他们中的一些人通过改编当下火爆的歌曲《孤勇者》的方式表达了内心的骄傲。

## 镜头二：是亲人 也是战友

“打虎亲兄弟，上阵父子兵。”这句谚语在这场战“疫”中得到了充分诠释。

在三亚回新社区的疫情防控固定点位上有这样一对母女，母亲杨芳来自三亚旅文集团旗下景区大小洞天，女儿游弘佳在集团旗下的航程公司工作。平日里，母女二人因工作原因聚少离多，而在这场战“疫”中，二人很巧合地分配到了同一个服务岗。自4月2日以来，她们早出晚归，携手抗“疫”，只为了让更多人回家团圆。她们的工作主要是在卡口值守、测量体温、防疫宣传、维护秩序、核查登记健康码及人员信息、引导协助老人和小孩进行检测等。由于回新社区老年人较多，母女俩不停地穿梭于核酸检测人群中，耐心倾听、解释与帮助，讲述了一个“抗‘疫’第一线，上阵母女兵”的故事。在她们眼里，最好的陪伴便是在这个战场上彼此鼓励，并肩作战。

在抗“疫”战场上忙碌的，除了母女，还有夫妻。潘福是三亚旅发集团旗下鹿回头景区车辆运营部的一名司机。疫情突发，他和妻子陈海英第一时间报名成为志愿者，但因为分属不同辖区，两人只能晚上匆匆见一面互道平安，第二天再踏

# 情暖天涯 『疫线』有我

——三亚旅文集团员工志愿抗『疫』记

上各自的战场。服务区域出现生活物资短缺的情况，潘福和其他司机一起变身“快递员”，全力协助商品街封控区的物资派送工作。10余辆电瓶车，每辆能运载40—50户所需的物资，而陈海英也时刻坚守在抗“疫”一线。哪里需要，她就随时顶上。夫妻俩一起努力为家家户户送去温暖。

## 镜头三：哪里有需要 我们都会上

为期半个月的抗“疫”过程中，三亚旅文集团涌现出许多感人的故事。

比如退伍军人郑成明和宁翔宇的故事，他们在抗“疫”一线展现了兵哥哥的风采。来自旅投港航公司的郑成明今年已经58岁了，作为第一批志愿者，他始终在抗“疫”一线，帮社区居民测体温、维持现场秩序，连续完成志愿服务10余次，从未喊苦喊累。1998年出生的宁翔宇来自大小洞天旅游区，年轻的他同样奋战在抗“疫”一线，在这个战场展现着兵哥哥的风采。

来自大小洞天旅游区的李雪梅被大家亲切地称为“梅姐”。在志愿者招募的第一时间，梅姐就表达了成为志愿者奔赴抗“疫”一线的心愿，但由于工作需要坚守岗位未能如愿，她感到很遗憾。虽然无法成为一名一线志愿者，但梅姐坚持用自己的行动为志愿者同事做好后勤保障工作，每天为志愿者们烹饪美食，成为疫情期间暖身暖胃的“暖心厨娘”。

“你好，请出示出入证明与健康码”“请不要随意外出，遵守防疫政策”……一声声亲切的提醒声中，志愿者在各社区关口查验出行证、健康码，耐心地劝返想要外出的市民。不仅如此，志愿者为不方便出入的封控区市民购买日用品，协助市民代取母婴用品，主动搭载行动不便的老人领取包裹并帮助送上门。

“哪里需要我们，我们就会上！”三亚旅文集团志愿者们表示，有信心打赢这场疫情防控阻击战，夺取抗击疫情的全面胜利。

□ 本报记者 张宇

1961年出生的何跃林，深耕茶马古道滇藏线自驾游十几年，在这条传奇的天路上谱写出了自己的“传奇”，滇藏线沿线藏民亲切地称他为“马锅头何老大”。

## 与自驾游结缘

何跃林很喜欢“马锅头何老大”这个称呼。

“在我们纳西族，马锅头是像战斗机驾驶员一样强悍的存在，意味着勇敢、坚韧。”何跃林说。

9岁那年因为一场意外，何跃林身体受伤。长大后，为了证明自己，他参加了国内多场越野车比赛。2004年，在结束了一场比赛之后，他自驾走了一趟滇藏线，本意是想挑战一下高难度路段，但却意外地发现了沿线的好风光。

“滇藏线丽江到拉萨段要穿越金沙江、怒江、澜沧江、雅鲁藏布江，涵盖了冰川、草原、雪山、峡谷等多种自然景观，带给人的震撼无可比拟，‘她’应该被更多人看见。”何跃林说。2006年，他注册成立了旅行社，开始了自己

的旅游生涯。

“我的旅行社就叫茶马古道旅行社，初期真的是摸着石头过河，一切从零开始。”何跃林告诉记者。

经过十几年的发展，如今，茶马古道旅行社已经成为这一领域的佼佼者。疫情之前，年均接待自驾游游客达2万多人次。

2012年，云南自驾游协会丽江分会成立，何跃林担任会长。“丽江有大香格里拉发展规划，自驾游赶上了这个好机遇，得到了很多政策上的支持。眼下，因为疫情我们几乎没有业务，但是，我们依然看好自驾游市场的前景，依然在坚持着。”

## 在困难中前行

其实，何跃林的自驾游事业并非一帆风顺。

“刚开始的时候一切都不成熟，我们是第一批尝试开发滇藏线的旅游企业，当时重重困难。首先是路不好，很多地方甚至没有路。其次是沿线的旅

游接待设施基本为零，沿线藏民也缺乏旅游接待意识。最后就是自己人行不久，很多事情都在学习探索中。”

何跃林回忆，那时候在滇藏线自驾，算得上是风餐露宿。沿途没有餐厅，大多数时候只能安排游客吃泡面，没有宾馆，就住睡袋，遇到下雨下雪，只能借住在沿途藏民的帐篷里。而最大的困难是路况，车辆保障也跟不上。由于休息不好，游客出现高原反应的比率很高，旅行体验并不好。

何跃林说，刚开始做自驾那几年，遇到过不少投诉，有游客适应不了艰苦的条件直接退团离开的，也有游客摔伤的。“真的是很煎熬，要处理各种突发状况，但这是我选择的事业，我不会轻易放弃。”

何跃林不断反思，寻找突破口。“我们一遍遍深入沿途各个乡镇、村落考察，重新对线路进行规划调整，开发新的落脚点，加入了更多特色体验项目。我们跟沿途的藏民协商，鼓励他们搭建观景台、为游客提供食宿。在对

客服务、车辆保障、旅游保险方面，也在逐步完善。”

经过不断完善，何跃林的自驾游事业开始有了起色，终于打出了品牌。经过十几年的深耕，何跃林成了这条路上的“何老大”。“现在我们已经相当专业了，哪有险滩、哪有美景、哪处路段容易塌方、哪处路段容易出事，我们都清楚得很。”何跃林自豪地说，由于诚信经营、服务到位，他们积累了良好的口碑。很多游客都是口碑相传找过来的。

## 寻找人生的意义

“我觉得自己很幸运，把爱好变为事业，在实现自己致富的同时，还能成为沿线藏民增加收入，实现双赢。”何跃林说，看着滇藏线沿线的藏民生活越来越好，他获得了更多坚持下去的勇气。

“从2004年第一次走滇藏线到现在，我们眼见着沿途有了餐馆、有了小旅馆，沿线的旅游接待设施也越来越好，道路越来越顺畅，有的路段还有了

高速公路。”

采访中，何跃林讲述了他的朋友斯纳卓玛致富的故事。

“2004年，我第一次走滇藏线的时候，在西藏昌都市芒康县盐井纳西民族乡斯纳卓玛的小面馆里吃了加加面。那时，这个小面馆就是间木板房，摆着几张桌子，因为房间里太暗，还得点上蜡烛吃面。现在，小面馆成了大餐厅，很多到盐井的游客都专程到她家吃一碗加加面。”

何跃林在滇藏线自驾游上倾注了大量心血。“在线路设计上，我们力求每个环节都做到科学安排，确保品质，并且与藏民联动，每个环节我都亲自踩线，深挖这条线路中最独特的资源，呈现给游客。”他说。

## 继续书写传奇

眼下，受疫情影响，何跃林的旅行社已经没什么业务了。“但我们还是维持着企业的基本运转。近两年来，旅游需求出现了新变化，小团游、自由行

迅猛发展，这给自驾游带来了更大的发展机遇，特别是云南丽江周边的自驾游。”何跃林说，疫情之后，除了滇藏线自驾游，他们开始主推丽江周边自驾游。

何跃林评价自己是一个很容易接受新事物的人。“互联网兴起之后，我专门培养了几个年轻人做网络营销，紧跟时代步伐。”何跃林告诉记者，现阶段，他一直在为业务恢复做准备。“服务上，司机向导业务不能生疏，供应商也需要维护，资金未来也要准备好。”

谈到未来的发展，何跃林说，高品质是他一直坚持的事情。“十几年来，我们的旅行社保持着零投诉的纪录。这跟我们坚持品质旅游密不可分。旅游业想要健康可持续发展，就必须走品质游这条路，我们从不做低价团。”

接受记者采访时，何跃林刚刚参加了由丽江当地文旅部门举办的座谈会，探讨如何促进当地旅游业复苏，何跃林提出了自己的建议。“我们都盼着旅游业越来越好。”

“我还不想退休，我还有目标没实现，那就是把滇藏线推向世界，把‘她’的美分享给每一个人。”已经61岁的何跃林说。