

暴风雨来临,谁是真英雄

(上接1版)

尽管很艰难,但让人聊以宽慰的是,相比2020年,对2021年发生的这场疫情,相关部门已有了敏锐的触觉和更多的处置经验。早在7月21日,尽管张家界的疫情未明,但根据安排,旅行社分会向各旅行社发布通知,要求对7月20日以来的来自南京禄口机场的所有游客信息进行登记并向分会报备,旅行社即日起不再接待有南京旅居史的人员,并采取相关管控措施。

这些带有预警性的措施极大地减少了来客客流量,降低了可能存在的疫情感染风险,加大了对旅游团队和游客的信息统计。回忆起这些,李平感慨地说,正是在上级的正确领导下,旅行社分会在旅游疫情防控、旅游市场稳定以及滞留游客的安抚方面发挥了极其重要的引领作用,啃下了很多硬骨头,为维护张家界这块金字招牌作出了自身的贡献。

将心比心,以心换心赢得情谊

2021年的这场疫情,是一场没有硝烟的战斗。这场战斗,不仅仅发生在医院,也在于医院之外。

在张家界宣布暂时不再接待外地游客之后,滞留张家界的游客安全保障及隔离工作也宣布启动。如何让这些游客安心接受隔离?如何让他们在张家界感受到家一样的温暖?

唯有将心比心、以心换心。要做到这一点,需要一支不惧牺牲、勇往直前的特种部队!

我是党员,必须冲到前方去!

我是英语导游,和外宾沟通起来方便,我报名!

家乡需要我,出力算我一份!

当市旅游协会导游分会向张家界导游发出倡议,希望组建五个志愿者小组为游客提供服务时,出现了争先恐后报名的一幕。

在会长刘洋统筹调度下,一支配合相关部门且负责提供团队服务、外宾服务、散客服务、网络宣传和返程跟车服务的志愿者队伍诞生,一幕幕感人事迹在这座城的各个角落涌动:

导游志愿者第二小组负责滞留张家界的外宾服务,游客涉及德国、加拿大、日本、南非等9个国家地区20余人。这些游客对中国的疫情防控政策不了解,对张家界不熟悉,不管是参加核酸检测还是生活方面,都面临诸多难题。

其中,日本驻华大使馆一等秘书小西先生是带着孩子到张家界的,孩子活泼爱动,在酒店房间隔离很难受。了解到他的困难后,日语导游王洋洋把家中的日本漫画、玩具等搜集了一大袋带给了他们,让小西先生感动异常。

英语导游张泽阳负责与德国人Christine一家三口沟通,Christine工作在上海,有许多工作上事情要处理,一开始他对隔离不理解,张泽阳换位思考,将相关防疫政策耐心翻译给Christine听,还主动帮助他解决了药品不够等问题,最终得到Christine理解并接受了就地隔离的要求。

我心脏不好,药快吃完,能不能帮我买点药?我的小孩只喝这个牌子的牛奶,能不能帮忙购买?我需要女性护理用品。在各个导游志愿者小组的服务下,滞留游客再微小的诉求也能迅速地得到解决:游客需要水果,水果拼盘就送到房间;游客吃不惯辣的湖南菜,餐食就调整了不同的口味;游客情绪波动,就上门耐心疏导,打消他们的顾虑。

导游们默契的配合、灿烂的笑容、暖心的服务,不仅赢得滞留游客发自内心的点赞,还打动了他们的心扉,收获了他们的信任与回馈。

中国,very good!安置在张家界青和锦江国际酒店的德国籍游客Anton点赞:中国的抗疫措施让人放心,张家界善待游客的行动让人安心。

不是亲人胜亲人,我们在这里很安心!风雨过后见彩虹,我们还会再来的。滞留张家界的上海旅客刘珊说,滞留在张家界期间,她享受到了五星级的服务。

不是亲人胜亲人,这些不仅是游客的深情告白,也是滞留在的中外游客共同的心声。8月13日,滞留张家界的游客开始陆续返程。为了保证游客顺利返程,张家界导游志愿者第五小组安排每辆大巴1名导游志愿者,进行随车服务。

一位网名“樱花”的游客在个人平台这样描述当时自己的心情:当政府安排百余辆旅游大巴专送游客,那一场景,让我和导游们都蹲在地上哭了。因为,亲身经历体验过了,真心地被这座城市的人民团结务实、政府真诚安排和志愿者们的甘愿付出,所震撼和感动。

河北游客李志立将自己在张家界旅游及隔离期间的照片,做了一个小视频。视频中他说:半个多月来,有美景,有遗憾,也有温暖。这段不长不短的时间,见到了张家界的美景,也认识了最美的旅游人

守望相助,真英雄感动一座城

尽管疫情无情,但张家界人有情!这是很多人的心声。张家界在疫情期间的所作所为,不断地感动着世界。

7月30日,市



区停运了所有的公交车和的士。为了保障滞留旅客的转移及搞好核酸检测,运输分会第一时间向张家界市疫情防控指挥部提交请示,希望组建爱心服务车队。

在实际操作中,他们遇到了很多困难,最大的一个问题就是找不到合适的司机。市旅游协会秘书长覃章任介绍,当时一些司机处于中高风险地区,还有一些在外地。为了如期完成任务,分会副会长、张家界中信旅游运输有限责任公司总经理许杉,第一时间把自家公司的100辆旅游大巴拉了出来,加上益达运输公司等友好单位的车辆,迅速组建了由140台旅游大巴和100多位司机组成的志愿爱心服务车队。

最初几天内,我们接到了1000多名旅客要求出行的热线电话,分会组织了5名值班人员24小时接听,不停地安排司机出任务!许杉说,分会最初接到的任务,是将劝返的游客安全送到各个安置酒店,同时负责运送其到市人民医院进行核酸检测。但随着疫情变化,车队任务也随之发生变化。不变的是一声声轰鸣的引擎声,司机们的一番番爱心。

与运输分会一样,为弥补因公交车的士停运带来的交通困境,7月31日,旅行社分会党支部书记杨爱萍,副书记李平共同商议,成立一支共产党志愿者抗疫先锋队,25个昼夜,风雨无阻,为全市抗击新冠疫情作出了极大的贡献,为游客送去了无限的温馨。

守望相助,共克时艰,在这个夏秋之际,成为了所有张家界旅游人的心声。

民宿行业尽管遭受了重大损失,但在灾难面前首先考虑的是参与抗疫:

古韵溪山庄负责人王章锦、刘焯带领9名员工在抗疫期间加入了志愿者队伍,将古韵溪园区消毒,设置成为樟树村第一轮核酸检测点的场地;

八戒民宿主蒋涛,关门停业后,利用伍味宅家平台,在永定区疫情防控指挥部和农业农村局的统一安排部署下,帮助果农销售生鲜水果13.7万

斤

市旅游协会会长郑亚平由衷地感慨:在这个酷热与暴风雨交织的季节,一批又一批的张家界旅游人如同一盏盏灯,在至暗时刻出现在疫情防控最需要的地方,发出或微弱或明亮的光芒,温暖了这座城,照亮了很多人前行的路,为人们带来了希望。

旅游景区分会的各个会员单位,就是如此纷纷投入到这场爱心接力中,张家界天门山景区、大峡谷景区、魅力湘西、百龙天梯、黄龙洞等景区克服困难,以自己的方式,自发向防疫抗疫一线捐款捐物,贡献自己的一份力量。其中,湖南张家界天门山旅游股份有限公司向张家界市捐款1000万元,为张家界抗疫提供物资保障,为战胜疫情提供了一针强心剂!

而饭店分会,其包括阳光酒店、华天大酒店等在内的会员单位,肩负着接待来张支援医护人员及省、市流调组专家的重任,他们积极作为,采取了一系列过程措施,用心、用情,用爱完成了各项接待服务工作。

旅游协会在这次疫情期间表现勇敢,非常有担当,各个分会始终把游客的安全满意放在第一位,无论是退团、退费都承受了巨大压力,做出了巨大牺牲。目前,张家界旅游行业正在积极组织复工复产。作为旅游目的地,我们将采取一切坚强有力的防控措施,确保所有景区景点、接待场所和设施安全,用良好的形象和优质的服务,迎接客人来张家界旅游。市文化旅游广电体育局党工委委员汪涌表示,感谢所有旅游人的付出,他们是这个时代里张家界真正的英雄!

抗击疫情迎来了胜利的曙光,但旅游人新的战斗即将打响。再忆起那段平凡而又伟大的时光,汇聚成了温暖和力量,继续照亮前行方向。山能平心,水可涤妄,相信张家界山水有疗愈的能力。张家界旅游业必将重振旗鼓,厚积薄发,让我们收拾行囊,整装再出发。

