



此心安处

1200余名游客滞留张家界：“国际张”的友善，让人热泪盈眶

导游志愿者魏贤彪在为小区消杀。受访者 供图

“我知道，张家界的静是暂时的。门，虽然还关着，但每一天都在改变。我更知道，张家界这次是在以破釜沉舟的姿态跟病毒打仗，张家界没有给自己留退路，选择的是必胜二字。”

疫情突袭，面对突然寂静的城市，诗人副市长欧阳斌这样说。

8月3日，为打赢这场战“疫”，张家界全市“封城”，不少外来旅客也因此滞留。被隔离的只是病毒，爱并未消逝。

那些滞留在张家界的外地旅客过得怎样？8月10日，三湘都市报记者通过采访，为您呈现滞留旅客在张家界的一个个温情画面。

■记者 胡锐 丁鹏志 通讯员 覃捷

生活保障

隔离期间专人服务，费用政府承担

“在这里，我感觉很安心。”8月10日，33岁的俄罗斯姑娘Anna微信告诉记者，为体验张家界的秀美风光，在大连工作的她于7月底来张家界旅游。受疫情影响，Anna滞留在张家界市武陵源区锣鼓塔街道的一个民宿客栈。8月5日，她接到青和锦江国际酒店隔离。

“目前严格的隔离规定，是为了在短时间内控制住病毒的传播。我相信中国政府，我觉得很安全。”Anna说。在这家酒店，与她一起隔离的外籍游客来自9个国家，共有20余人。张家界政府为他们聘请了翻译、心理咨询专家，向他们讲解中国的疫情防控政策，并根据他们的实际需求提供相应服务。

因为疫情，北京游客包先生和同事也滞留在了张家界。在隔离的宾馆，他拍摄了一段视频讲述隔离生活。

视频中，包先生表示，从8月2日开始，酒店费用都是由当地政府负责，不需要自己掏钱。因为饮食习惯，张家界的饭菜偏辣，他提了一些建议后，送过来的菜品就清淡了很多，每天还有中药饮品。“当地政府部门还给我们每人送了一份张家界特有的莓茶，定期送水果。”包先生表示，他们网购的食品、家人和朋友从北京寄过来的物资也陆续送达宾馆。“东西很齐全，生活并不拮据。”

据了解，目前尚有1200余名游客滞留在张家界，滞留游客居住酒店期间产生的费用由张家界市承担。疫情防控指挥部还专门成立了游客服务组，在每个定点医院配备文旅、卫生、心理咨询专家，与街道工作人员和社区志愿者一起，共同负责游客的生活服务，包括代购药品、生活用品等。

医疗保障

送药上门
开辟救治绿色通道

“太感谢了，你们送的简直是救命药！”8月2日晚，滞留张家界市武陵源区的上海籍游客刘女士向工作人员连连道谢。

8月2日下午，张家界市武陵源区索溪峪街道喻家嘴社区工作人员向区医保局求助，两名滞留张家界的旅客急需胰岛素、艾司唑仑片等药品。由于交通管制和封闭管理，社区工作人员无法为旅客买到药品。了解情况后，当地医保部门迅速协调，及时将相关药品送到游客手中。

事后，为解决疫情防控期间滞留旅客用药的问题，武陵源区医保局及时推出了“线上收集需求，线下送药上门”的医保服务模式，让滞留在张家界的游客不因缺药而延误病情。

不止是医保部门，张家界市旅游协会旗下各分会也先后成立了导游志愿者小组、党员志愿者抗疫先锋队等多支志愿服务队伍，配合有关部门为滞留游客提供药品物资采购服务。

此外，据记者了解，张家界市目前还针对患有基础病的游客、老人、小孩推出了个性化服务，并在张家界市人民医院为这些特殊群体开辟了专门的救治绿色通道。

志愿服务

导游入住隔离酒店，与游客共渡难关

张家界导游志愿者第三小组，负责为滞留张家界的散客提供服务。由于是自助游，散客并没有旅行社统一安排，也没有固定团队组织。“散客人数多且分散，但志愿者们任劳任怨，在很短的时间内就将客人们护送到指定酒店，并承担了采买生活用品，提供咨询的服务。”张家界旅游协会导游分会会长刘洋说。

导游覃基标家有87岁母亲，小儿子才8个月。看到导游分会招募志愿者的信息后，他毅然报名，前往隔离酒店为90多名游客提供服务。“疫情过不去，张家界市民都不好过。你不出



导游志愿者周玲。

游客感言

不愧“国际张”，待疫情过去我们还会再来

“虽然这次来有遗憾，但不愧是‘国际张’，张家界的友善让人热泪盈眶。待疫情过去，我们还会再来的。”有游客在微信上留言。

“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向前来慰问的武陵源区政府工作人员点赞，“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

力，我不出力，怎么能战胜疫情！”

90后导游周玲也是第三小组的成员，她瞒着父母主动请缨，住进隔离人数最多的酒店担任志愿者。

周玲负责联络160余名散客的餐食，这是件工作量颇大且十分烦琐的工作。连续在隔离酒店工作的一周里，最让她难忘的是两位回族同胞。起先因信息统计不全，周玲为他们准备的餐食并不是清真餐，导致两人吃了两天白米饭。发现后，周玲连忙去向两位回族同胞致歉。“他们却大度地表示没关系，说看到我们东奔西跑十分劳累，不忍心再给我们添麻烦。”周玲说，同胞的理解让她感动得直掉泪。

志愿者的辛苦，游客都看在眼里。“看到微信群里满屏的满意和感谢，觉得自己的所有付出都是值得的！感谢各位游客朋友的支持和理解。疫情过后，希望大家再来张家界感受‘三千翠微峰，八百琉璃水’。”8月9日，周玲在朋友圈里这样感慨。

据刘洋介绍，随着疫情防控形势变化，近期张家界市政府将分批分期安排符合防控要求、已隔离满14天、多次核酸检测结果为阴性的留张游客有序返程。“为此，我们导游分会也成立了导游志愿者第五小组，安排40名志愿者跟随返程车队，为旅客们提供随车服务。”

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，她期待张家界早日打赢这场疫情阻击战。

“张家界人民非常热情友好，我们现在就像一个大家庭，我学会了很多防疫知识，享受了很多美味食物。”俄罗斯姑娘Anna说，疫情结束后，她还要再来张家界，“这里的人和风景都很美。”