



多语种翻译让防疫“一看就懂”

既有硬核防控又有暖心服务,外籍人士在上海生活安心有序

抗疫 在社区

新型冠状病毒肺炎疫情的持续,影响到了许多上海市民的日常生活,同时也影响到了工作和生活在上海的外籍人士。

作为一个国际大都市,目前生活在上海的外籍人士有20多万人,常住外籍人士基数大、涉外企业数量多、境内外往来频繁,种种因素给上海防控疫情增加了难度。如何在做好外籍人士疫情防控宣传工作的同时,将“上海的温情”传递给外国友人,成了一道亟待破解的考题。

四语宣传不松懈

地处闵行、徐汇与长宁交界的虹桥镇,面积不大,却有约3万名境外人士登记在册。近期,海外疫情快速发展,上海部分小区其实早已“未雨绸缪”。“像名都城、锦绣江南、井亭苑、万源新城等小区,在疫情初期就将入沪信息登记表翻译成英语、日语、韩语版。”虹桥镇宣传部门的工作人员介绍,镇里要求外籍人士做“一人一表”登记时,大部分人都相当配合。

虹桥镇不断加大宣传力度,近500条中英韩日四语横幅逐步投放到镇内各个小区,清晰明了地宣传健康防护知识,同时再次强调回沪人员需做好信息登记。此外,张贴在小区入口处的大幅宣传海报、慰问信、健康贴士小折页等均为中英韩日四语版本,积极引导外籍人士配合防疫工作。

今起,居委会干部、卫生院工作人员还将与翻译志愿者一起,对已经登记过信息的外籍人士一一上门再次核对信息。若外籍人士未居家隔离满14天,会请他签署承诺书。这份承诺书由闵行区请专人作多语种翻译,今天将正式投入使用。

针对虹泉路、紫藤路、老外滩等近年来夜



■ 小区为返沪外籍居民提供行李箱消毒服务



■ 韩籍志愿者朴昌柱(右一)架沟通桥梁 本报记者 孙中钦 摄

市经济比较兴旺的区域,虹桥镇加大了夜间巡查力度。“现在我们规定餐厅不能提供堂食,公安、城管中队、市场监督管理所等部门联合执法,如果碰到外籍人士要在餐厅内吃饭,会劝解他外带回家,减少人群聚集。”

排摸照拂不停歇

“最近,我们也接到不少居民打来的电话,想了解居委会对外籍人士进出小区有什么管理措施,或是遇到外籍人士不戴口罩等情况,在语言沟通有障碍的情况下,该怎么提醒他们……”近期下沉到虹桥镇锦绣江南小区的党员突击队队员说。

锦绣江南小区宛如一个小小联合国,在这里生活着来自韩国、日本、马来西亚、美国、英国、澳大利亚等国家的近3000名外国友人,约占小区居民总数的四成。“我们提供了多种语言的返沪人员信息登记表。”居委会书记陈晴花说,在上门走访排摸时,如果遇到语

言沟通障碍,居委会干部会拿出翻译好的资料供对方阅读,“资料上写明需要外籍居民做些什么和怎么做,比如如何居家隔离、如何自我健康管理、如何登录健康云等。志愿者还制作了外语版如何登录健康云的电子笔记,每一个步骤都写得清清楚楚。我们把笔记发在微信群,让外籍居民都能了解这些信息。”

疫情需要精准防控,后勤保障也必须跟上。“有十几户外籍居民回到小区后,主动居家隔离,对此我们相当鼓励。”陈晴花表示,这些居民的快递、外卖接收和生活垃圾清运,都是居委会与物业必须保障好的。

上海高效贴心的防疫措施,也让不少外籍人士在异乡感受到了家的温暖。“前几天,有一名英国籍居民打电话给居委会,表示自己发烧了,很担心。居委会马上派人陪他去医院就诊,检查后发现只是感冒。在我们的建议下,他也主动居家隔离。后来这名英国人还写了一封信,感谢居委会提供的各种帮助和服务。”

志愿服务不含糊

“请稍等,可以给你们的行李消毒吗?”保安询问拖着行李准备进入锦绣江南小区的4名外籍人士。看他们似乎没有听懂,一旁的韩籍志愿者朴昌柱迎了上去,这4人恰巧是从首尔回沪的韩国人。居委会干部递上一份宣传折页,其中一名韩国人表示,这些信息已从微信群里了解了,会认真遵守执行。

他们所说的微信群便是朴昌柱组建的锦绣江南社区及风度国际社区韩国友人防疫工作宣传群,目前一群已满500人,二群也有221人。一批批志愿者用语言搭建起社区与外籍居民沟通的桥梁。“居委会有什么事情就告诉我,我在群里用韩语发布政策和通知。”朴昌柱说,隔壁小区觉得建立外籍人士防疫工作宣传微信群的点子特别好,也跃跃欲试。

本报记者 黄佳琪

没有预约不接待 只管理发不聊天

员工每小时测温一次,理发师每小时预约一名顾客……最近,巴黎春天塘桥店3楼一家理发店的店长陈冬为自己增加了很多案头工作:定时记录理发师体温,为顾客建立到访小档案。

一客一消毒

“请问您有提前预约吗?4位理发师工作时间均已预约满。”昨天中午,看着一位母亲带着5岁儿子走近理发店,陈冬提醒疫情期间理发店只接待提前预约的顾客。

“减少陌生人交叉接触的机会,理发师需通过电话或微信提前预约,每小时只接待一名顾客,每个时段全店最多接待4名顾客。”陈冬笑道,开门营业前夕,他们参加了理发店升级版“一客一消毒”培训:每个美发座位服务面积大于2.5平方米,座椅间距超过1.5米;每小时为一个服务时段,男顾客洗剪吹约半小时,女顾客洗剪吹大概40分钟,空余出的时间就是消毒、通风时间。刚为顾客理好发的陈冬随手拿起一只白色喷壶对着电推、梳子、围兜喷酒精,并对桌椅、理发区喷洒消毒水。

做完店内消毒,陈冬走到柜台前,记录上一位顾客的离开时间。他拿着两本文件夹对照整理,一本是理发师提前预约信息,另一本是他特意为顾客建立的到访小档案。“我和同事会记录每位顾客的姓名、体温、出入时间等。”陈冬介绍,

防疫期间,他们特意放慢了工作节奏,每一单都会留下书面记录,方便精准追溯。

特殊的沉默

下午1时许,陈冬走到店门口,等待下一个时段的预约客人。

看见商场扶梯方向出现一名女青年,陈冬热情地挥手:“刚下夜班?今天还是剪超短发发型吗?”原来,这名女青年是仁济医院医生王萍(化名),交接工作后,特意来抽空剪短发。

随着剪刀、电推上下翻飞,梳子撩起的断发丝丝落下……和往日相比,陈冬在工作时突然变得沉默了。不一会,一款显得干练又精神的超短发发型呈现在眼前。工作完毕,陈冬解释道:“为了减少可能存在的隐患,防疫期间,我们有特别规定,不和顾客聊天。”

“父母在湖北生活还好吗?”“多久出门买一次菜?”离开前,王萍突然问道。原来,陈冬是湖北孝感人,原计划春节回孝感和父母团聚,疫情暴发后选择留在上海。提起身在湖北的父母,他说:“我们每天都会视频聊天。他们在老家居家隔离,看电视、吃春节前囤的零食,每天会收到专人运送的新鲜蔬菜,生活都很好。”

最近,身处上海的陈冬也感受到很多温暖,收到一名男顾客赠送的50只一次性医用口罩。“开门营业,坚守岗位,我希望通过自己的手艺服务更多市民,传递温暖。”陈冬补充道。 本报记者 杨玉红

302家店承诺4个“100%”

静安区临汾路街道近半沿街商铺复工

“截至2月25日,沿街商铺开业302家,复工企业均承诺4个百分百:即上岗人员100%戴口罩、100%测量体温、100%健康登记、人员密集场所和重点区域100%消毒,全覆盖、不遗漏。”这是记者昨天从静安区临汾路街道获得的一组数据,该街道接近一半沿街商铺已复工。

外卖使用“食安封签”

临汾街面小店较为松散,流动性大,街道线上平台在“民情日志+一店一档”信息系统的基础上,研发了“智慧临小二”商户版,通过扫码注册,商户可线上完成每日员工体温上报,避免交叉传染。同时,通过手机三大运营商的近期轨迹核查,对商户在岗员工的身份信息、回沪记录、健康状况做到应知尽知。通过“一码通”,同步落实从业人员持绿色随申码上岗。

而在线下,街道科室、市场监管、派出所、街道社工实地督促复工店铺落实疫情防控主体责任,向沿街店铺发放防疫宣传资料,并设立咨询热线等。新旺美食林餐饮企业获得复工许可,在市场监管和街区书记的指导下,经理俞迎春认真自查了店内的经营情况,权衡许久最终决定不做堂食,只提供外卖,专设窗口并使用“食安封签”密封封装。对进店员工和顾客都要求测量体温、佩戴口罩,并做好人员进出台账登记,店内食材的保鲜、冷冻、冷藏环节严格按照有关规定执行,降低各类风险。第一天复工外卖50单,第二天75单……小店经营日趋正常。

每日一次“飞行检查”

临汾路街道辖区面积2.12平方公里,有724家沿街商铺,90%以上为沿街小店小铺,小店经济与民生保障的关系在这个社区尤为紧密。

街道党工委、办事处在保障防疫措施落实到位的基础上,联合市场监管、派出所、城管等职能部门,以保障居民生活便利为先,综合评估企业防疫措施、用工情况、环境卫生、客流密度等方面,实行分级分类指导:一方面,对菜场、超市、生鲜连锁店、水果店等直接关系到民生刚需的生活零售商户,做好全力保障;另一方面,将传统餐饮、美容美发、银行证券、房产中介、宠物商店等既关乎百姓日常生活,又容易造成人员聚集或流动的行业商户列为重点,指导好防疫的情况下复工复产,对人员返沪轨迹、体温体征进行准确排摸和掌握。提倡餐饮企业预约制、建立美发门店限制人流等稳控机制,对居民消费需求相对较高的商家,每日进行一次“飞行检查”。

保障物资助力招工

为保证单位和企业有序、安全复工,街道提供了很多帮助和支持。保德路菜场、华联吉买盛超市营业中防疫物资不足,街道调配额温枪、酒精等提供物资保障;艾享酒店是小型快捷旅馆,每天进出客人较多,店内恰巧有湖北孝感客人正在隔离观察期,酒店经理向小企业联合会支部求助,急需防疫口罩。支部书记熊建平联系药房、街道,共筹集200多个一次性防护口罩,解了燃眉之急。

街道志愿者服务中心还启动“时间银行”线上服务平台,引入符合复工要求的实体商家,成为线上志愿互助项目的供应商,为社区店家复工复产提升精气神。工会与服务办共同携手静安区“春风行动”周周线上招聘会,助力企业招工用工;商会企业引入区、街道法务、社保等政策资源,为防疫期间企业劳资关系和谐处理提供咨询与服务。 本报记者 江跃中