

到上海
感觉安心了

机场接送点对点,志愿服务心到心

外籍旅客从一脸懵到连声谢

本报记者 李一能

为防止新冠肺炎疫情从国外输入,上海颁布规定,对14天内有重点国家或地区旅居史的,无论中外籍一律隔离14天。此外从3月6日起,上海浦东、虹桥机场所有航站楼均设立人员集散点,为入境后需要集中或居家隔离的人员提供信息登记、翻译、接驳等服务。

昨天下午,记者来到浦东国际机场T1航站楼的人员集散点采访,上海16个区已经派遣人员入驻值守。记者看到,在人员集散点等待的,大部分都是外籍旅客。面对上海前所未有的严格防疫措施,从开始的茫然不知所措,到理解配合,志愿者的耐心沟通与暖心服务让外籍旅客感受到了回家的温暖。



每个区都准备了接送巴士



来自韩国的金女士一家,在工作人员帮助下,搭乘私家车回家

在近期抵达上海的外籍人士中,有一些来自重点疫情地区的人员被安置在上海多个隔离点开始了为期14天的集中隔离。在异国他乡开始隔离生活,语言不通加上文化差异,难免心情郁闷压抑。为了缓解他们的情绪,使之能够更好地配合隔离,昨天,上海市友协、上海爱心人士和相关国家总领事一同来到外籍人士集中隔离点,送上伴手礼和慰问信,希望他们能够和上海人民一同携手共渡难关。

昨天中午,在长宁区的一家宾馆隔离点,上海新的阶层人士联谊会的志愿者与上海市友协的工作人员,为在这里集中隔离的外籍人士准备了大白兔奶糖、梨膏糖、五香豆、熊猫玩偶等伴手礼。因为昨天是妇女节,他们还为每一位外籍女性准备了一枝康乃馨。

这一宾馆目前入住多名韩国籍



上海16个区已派遣人员入驻浦东机场值守,为入境旅客提供服务

本版摄影 本报记者 孙中钦

服务贴心乐意配合

昨天14时,在浦东国际机场T1航站楼2楼出口附近,上海16个区派遣的志愿者已经部署到位,穿戴全套防护装备,为入境旅客服务,在航站楼外,每个区都准备了接送巴士,避免无人接机的旅客乘坐公共交通前往目的地。

在人员集散点,有不少等待登记的旅客,大部分都是外籍人员,他们乘坐的班机中午经停首尔抵达上海,因此属于重点地区来沪航班。在入境时,海关会根据旅客信息,在护照上贴上红、黄、绿色标签,绿色可以直接通行离开机场,红黄色则必须经过信息登记再做人员分流。

来到人员集散点的旅客,都是护照贴上黄标的。他们在这里有两个选择,一是乘坐政府提供的接驳巴士前往各区目的地,根据情况或是直接送到家,或是送到集中点后由后续接驳交通工具送到家或隔离点。二是有人接送的旅客,在登记完信息后,由志愿者将他们送到上车地点,留下司机和接送人员的联系方式后离开机场。

如此操作是为了避免入境人员使用公共交通工具,减少他们在隔离前与他人接触的机会,同时留下信息,万一后续发现病例,便于流行病学调查人员查找到密切接触者。

对于上海严格的规定,外籍旅客总体上可以接受并配合。在人员集

散点,来自美国佛罗里达州的萨拉告诉记者,她在上海从事外教工作。“我很愿意配合这些严格的防疫措施。”萨拉表示,虽然要反复测量体温、登记信息,造成了一定的不便,但上海口岸的服务很贴心,遇到问题志愿者都会耐心解答,翻译志愿者也解决了外籍旅客的语言问题。

完成登记后,萨拉遇到了一点小麻烦,她不想乘坐政府提供的巴士前往长宁区的住处,因为要绕路不太方便,同事为她叫的车也不被允许搭乘。但志愿者很快和她的同事进行了沟通,找到人来接她回家。“希望疫情快点结束,学校快点复课,我还等着给孩子们上课呢。”萨拉提着大包小包在志愿者的陪同下前往停车场。

应对从容倍感安心

在现场等待的旅客,不是所有人都像萨拉一样淡定,基本都是第一次遇到这种情况,来到集散点开始都是一脸懵,提着行李不知所措。

一对外籍小情侣美国人赫尔顿和韩国人哈娜就是如此,他们开始完全搞不清楚状况,因为无人接机,不知道怎么回去。幸好,现场配置了翻译人员,志愿者为他们详细讲解了离开机场隔离流程,并建议他们乘坐政府提供的巴士离开,小情侣豁然开朗连声道谢。

赫尔顿告诉记者,他们都在上海工作生活,很喜欢这座城市,在新

年期间离开上海度假,当时觉得大家都都很紧张,但这次回来,明显感觉到上海的情况已经越来越好。人们应对从容不迫,工作也做得很仔细,让他们倍感安心。

在停车场的另一边,记者遇到了来自韩国的金女士,带着两个孩子正在等待丈夫和司机来接机,他们带着大包小包,人员集中点的工作人员帮他们把行李搬到了停车场。车辆抵达后,志愿者为两人做了信息登记,把行李放上车后向这家人送别,金女士的丈夫显然很感谢志愿者的协助,一再鞠躬道谢。

人员集散点的工作忙碌纷繁,既要解释沟通工作,也要协助接机。但不是所有区都有大批入境人员接待。最忙碌的是闵行和长宁两个区,崇明、奉贤等非外籍人员大量集中居住的区域则“生意清淡”。

来自奉贤区的志愿者葛辉告诉记者,三天到现在这个点位一共接待了5位入境旅客。虽然接待人员不多,但9位志愿者随时待命,从9时到21时,12小时不间断值守。“我们的工作就是严格执行规定与热情服务,旅客们因为需要隔离,心情难免紧张郁闷,但只要沟通顺畅,他们基本都会配合,所以工作还比较顺利。”葛辉表示,国内抗疫已经取得进展,守好防止输入疫情进入的防线此刻尤为重要,因此哪怕一天都没有入境旅客前往奉贤,他们还是会全力以赴站好这班岗。

记者手记

外籍旅客为何破涕为笑

在机场的采访中,能感受到入境旅客的焦虑,特别是外籍旅客,因为沟通障碍,他们刚下飞机时是无助且害怕的。

在接机通道,我们被机场工作人员拉着当翻译,原来一对法国夫妻,妻子带着孩子抵沪,丈夫在栏杆外望眼欲穿,他们却出不来,原因是需要去楼上登记信息。因为语言不通,妻子以为自己要被送到隔离点,顿时吓哭了,死活不肯上楼,丈夫在一旁急得如同热锅上的蚂蚁,拉住人就问东问西寻求帮助。

经过我们的翻译,加上楼上志愿者赶来,他们终于弄清了状况破涕为笑,配合地前去登记。丈夫一个劲地和我们道谢,在上楼和妻儿团聚的路上,还看到一个外国人坐在地上哭,那是一个身材高大的法国小哥,一个劲地抹眼泪,一问才知道,他也是同样的情况,家人在里面出不来,急哭了。

那位丈夫用语言安慰了他几句,告诉他家人需要去登记,稍等片刻就能出来,小哥的情绪才平稳下来。

目睹了这一幕,我的感受是,在病毒面前,世界上没有孤岛,所有人都必须团结一致才能克服目前的困境,守望相助从未如此重要。此外,唯有沟通能破除焦虑,在解决了信息不对称后,外籍人士并非不能理解非常时期中国的非常举措。

在采访中,许多外国人告诉我,上海防疫工作的专业和细心让他们印象深刻,虽然交流障碍的确让他们一度困惑,一旦了解情况后就会很安心。接下来,我们应当思考如何更好地做好服务加强沟通,传递善意和让他们明白严格措施背后的苦衷,以获得理解支持,这对接下来输入型疫情防控尤为重要。 李一能

隔离点外籍人士

感谢上海,这段经历将成为珍贵回忆

和意大利籍人士,有长宁区街道的工作人员与其对接,通过微信翻译功能保持联系,满足他们的生活所需,缓解紧张情绪。韩国与意大利驻沪总领事在了解到这些举措,并看到精心准备的礼物时脸上露出了笑容,对上海细致又温暖的举措表达了感谢,同时也对集中隔离措施表示理解。

随后,两位总领事在宾馆大堂通过电话与楼上的本国被隔离人员进行了通话。韩国驻沪总领事在通话中告诉隔离人员代表:“你们一定很辛苦,也请你们一定予以理解,总领馆会关心你们的,有困难请和领

馆和宾馆反映,也请向其他侨民转达总领馆的亲切问候。”

在浦东的两个隔离点,伊朗驻沪总领事也来到现场了解情况慰问侨民。在收到了来自本国总领事的亲切问候和上海爱心人士送来的伴手礼后,被隔离人员感到十分温馨。一位韩国籍被隔离人员表示,感谢上海市政府和韩国领馆对他们的关心,虽然隔离生活比较郁闷,但为了自己和他人的安全健康还是要坚持下去,相信待到春暖花开回到正常的生活中去,会更加珍惜现在的生活,这段隔离的日子也会成为珍贵的回忆。

除了伴手礼与总领事看望,让外籍被隔离人员非常感动的,还有上海市友协为他们准备的慰问信,“短暂的隔离,为了你、我、他的健康,感谢您的付出,我们的心与你在一起。”并用各语种进行了翻译,鼓励他们克服困难,携手共渡难关。其中英语版的翻译最后一句颇有诗意:“Because we know, warm hearts WARM hearts”(因为我们知道,能温暖心房的唯有一颗暖心)。

本次慰问的发起人之一、上海新的阶层人士联谊会副会长陈海波告诉记者,为了准备伴手礼,他们跑了五六家卖场,因为疫情影响了进

货。上海新的阶层人士联谊会中的成员,大多具有很好的语言能力与海外沟通经验,能够有效传递信息安抚外籍人士情绪。“在疫情中,各国对我们提供了很大的协助,如今他们的国民在上海身处困境,我们当然应该给予必要的协助与关心,用温暖来换得他们的理解支持。”

陈海波表示,目前被隔离外籍人士提出的需求大部分是咖啡、茶叶、取暖设备、外卖等,志愿者们接下来也会与宾馆方面配合,尽量给予便利和帮助他们安心度过14天隔离期。

本报记者 李一能