



在一次追踪中，一名英语并不熟练且带有浓重口音的外籍人士和他绕起了弯子。张放不慌不忙，用英语和他聊了半小时，终于让他放下戒备。这名外籍人士不仅给出了居住地址，还提供了新的线索。

办正式建立时，作为负责人的张放计划在中心征集 24 人参与，没想到当天报名人数超出计划 10 人，后来这个团队人数最多时达到 50 余人，作为全国首创的模式，边工作，边摸索，制定了十数项业务管理流程并不断更新迭代。

来到追踪办的很多是各部门的年轻骨干。追踪密接者，靠的是一个电话、一次次自我介绍并与对方沟通。最高峰时期，追踪办一天要追踪 1000 多人、拨打 2000 多个电话。

“疫情初期，我们打电话过去，被认为是诈骗电话的概率高达 80%。后来好一点，降到了 20%。”如今回忆那段时光，张放仍摇头苦笑。

有些密接者，要前前后后沟通十几次才肯配合。“碰上这种‘硬茬’，我们就请小组里专业的‘沟通代表’出手援助。”其实，除了一定的“话术”，再强的“沟通代表”最终也是靠强大的耐心与爱心，与对方达成共情，核实清楚每一个细节。

让他印象深刻的是，在一次追踪中，一名英语并不熟练且带有浓重口音的外籍人士和他绕起了弯子。张放不慌不忙，用英语和他聊了半小时，终于让他放下戒备。这名外籍人士不仅给出了居住地址，还提供了新的线索：他的一名朋友也和同一确诊病例密切接触过。最终，两人都接受了集中隔离点的医疗服务。

追踪办流程培训。



面对这些难题，追踪办里的年轻人铆足了劲头，任务多的时候从早上干到次日凌晨 3 点是常有的事。“第二天早上同事们要来换班了，我们一定不能把今天的任务扔给他们，不能给他们添麻烦！”张放告诉《新民周刊》记者，不同组别之间还互相“竞争”：昨天那组追踪了 800 人，那今天我们组就追踪 1000 人试试！靠着这样的拼劲，追踪办创造了至今为人赞誉的“战绩”：36 小时内追踪到自伊朗输入的宁夏病例在上海的全部 86 名密接者并落实隔离，没有发生二代病例，及时阻断了这次疫情在上海的传播。

从 2020 年 1 月 16 日开始，张放有两个月一直加班没有回过家，睡在单位。等到终于可以回家时，他发现他原本只会爬的宝宝，已经能够站起来了。

1988 年出生的崔晓娴在病原生物检定所免疫规划实验室工作，获得微生物专业的博士学位后，她跨专业来到了公卫领域工作。“当年我在图书馆读到美国 CDC 专家写的《第四级病毒》这本书时，热爱疾控事业的种子就在心里播下了。”

疫情来临之前早已熟悉三级防护装备，这是她的优势；但日夜颠倒的应急检测工作，尤其在疫情初期的每次检测都需要在实验室中停留五六个小时，还是让她经受了考验。“原来在

在实验室工作的崔晓娴（右一）。

