

郑州航空港区用热情专业的服务让“落单者”宾至如归

病毒无情人有情。大“疫”当前,郑州航空港区奋勇当先、严格筛查,安置了大量来自疫情高发区的“落单者”。航空港区通过一整套的规范流程,让一个个“落单者”不但感受到了专业的医学服务,还感受到了航空港区各部门给予他们的人文关怀。记者 王军方 文/图



一张防护网 严丝合缝

国际机场是防疫筛查的重要区域。面对疫情肆虐,郑州航空港区管委会迅速协调机场集团、机场海关、郑州边检站、公安分局等部门联合行动,各单位机关干部中止休假返岗上班,科级以上干部分批次包航班,对来自疫情高发区旅客和与发热旅客密切接触的人员逐一筛查。

针对富士康用工人数量众多的情况,相关部门协助富士康采取公寓区防控、入区门禁和车间门禁的“三层防控”体系,对进出人员进行体温检测,全面做好疫情防控工作。

航空港区管委会成立新型冠状病毒肺炎疫情防控

工作指挥部,下设“一办七组”,采取日调度会例会和日报告制度,组成全覆盖疫情防控体系,全区干群夜以继日地奋战在国际机场等疫情防控一线,为打赢疫情防控阻击战提供坚强保障。

航空港区各办事处对通往各社区、村庄的路口实行24小时把守,对来自疫情高发区或到过疫情高发区,以及疑似病人及其亲密接触人员逐个登记,对需要接受医学观察的人员妥善安置,以确保不遗漏一个患者。比如,龙王办事处党工委对28个防控检测站和2个服务保障组分别成立了28个临时党小组和2个临时党支

部,将80余名机关党员和60余名支部委员全部编入,做到定岗定人定责。银河、三官庙、冯堂、清河、郑港等办事处都积极行动,采取筛查、消毒等措施。

位于航空港区的省立医院,将1837平方米发热门诊楼作为发热门诊接诊区,并组织全区8家卫生院和社区卫生服务中心共储备应急医护人员217人配备相关医疗救助设施应对疫情。

宁可备而不用,不可用而无备。郑州市迅速反应,立即在郑州市第一人民医院港区医院老院区基础上改造建设新型冠状病毒定点救治医院。被称为郑州“小汤山医院”凸显了郑州担当和郑州速度。

一整套服务 专业细致

对过往旅客和本地居民筛查、医学观察,航空港区总结出了一整套成熟的流程。

航空港区设有3个医学观察点,分别是同心饭店、鑫港酒店和园博园建国饭店。

同心饭店位于郑港办事处辖区。该办事处主任助理赵志勇说,根据航空港区管委会安排,同心饭店医学观察点提供免费的一日三餐、住宿,每天至少4次消杀、4次量体温。

每天6时,工作人员身穿防护服、戴口罩、护目镜对饭店进行消杀,重点对大堂、走廊等公共区域进行无死角消

杀。7时,对解除医学观察的客人办理手续,并提供相应证明。7时~8时,所有接受医学观察的人员量完体温后,通过房间固定电话给服务总台报房间号、姓名、体温等信息。13时,接受医学观察的人员报体温,工作人员进行消杀。18时,工作人员进行消杀。19时~20时,接受医学观察的人员报体温。24时,工作人员进行全面消杀。

一日三餐,“全副武装”的送餐工作人员,为各个房间配送到各房间门口的凳子上,接受医学观察的人员餐后把垃圾放在门口,垃圾由专门人员及

时清理。

在园博园建国酒店,龙王办事处配合其他部门,每天3次测量,并对房屋消杀,发放物资,配送药物,满足个别顾客的特殊要求等,每天忙到半夜成为常态。

鑫港酒店位于新港办事处。该办事处人大工委主任卢刚说,办事处结合酒店工作人员实行一日三餐送餐服务,按防疫要求定期对酒店各个部位进行消杀,电梯、大厅等重点部位每两小时消杀一次,医护人员每天上下午对旅客进行2次体温测量。

一次次关怀 贴心周到

疫情防控工作是考验党性观念、检验初心使命的试金石和磨刀石。航空港区各级领导干部都是“战斗员”,他们带头分包、带队值守、带头深入疫情防控一线。

病毒无情,人有情。一些旅客刚下飞机,听说要隔离观察,非常担心,但住进宾馆后担心没有了,因为到处都能感受到温馨的氛围。

湖北的熊先生一家4口入住鑫港酒店后,由于两个孩子年龄较小(一个孩子1岁半,一个只有4个月),需要购买婴幼儿生活用品,且对奶粉品牌有特殊需求,新港办事处费尽周折才买到奶粉并送到熊先

生手中。

还有一家隔离观察的旅客,家中的儿童出现发热症状,管委会指挥部迅速协调相关部门主动跟进,安排专人、专车接送,细心照顾,直至孩子病情排除。

驻园博园建国饭店的龙王办事处工作人员,同样以周到细致的服务抚慰被隔离观察的旅客,让旅客宾至如归。龙王办事处主任陈展说,他们不但向每个旅客做好政策解释工作,还热情地为接受医学观察的旅客提供租车公司、公交站等信息,必要时还将他们送到就近的高速路口。

在龙王办事处、八千中心卫生院和园博园派出所民警等

的共同努力下,接受医学观察的旅客不但积极配合防控工作,并对当地的服务工作交口称赞。“鑫港酒店的员工不但对我们满腔热情,而且服务非常周到,让我们不但住得安心、干净、舒服,而且将郑州特产当做礼物赠送给我们。我们全家人衷心地感谢大家!”湖北省宜昌交运集团的张先生说。

华中科技大学同济医学院附属同济医院副教授姚先生在园博园建国饭店接受医学观察时,对工作人员的服务给予了很高评价:太多细节不胜枚举,这些无不体现出你们对在外武汉人的细致关怀。为你们连日来的辛苦付出点赞,感谢你们!

“落单者”回家前由衷点赞郑州 陌生却无比温暖,你们让我爱上了这座城市

疫情高发期,一批空中旅客在郑州航空港区接受医学观察。他们被航空港区给予的人文关怀深深感动,纷纷在离去时写信表示感谢,甚至表示“爱上了这座城市”。

记者 王军方 文/图



疫情就是命令。大年初二凌晨4点多,一阵急促的电话铃声把航空港区郑港办事处党工委副书记苏营周从梦中惊醒:防控指挥部紧急通知,有几架飞往郑州的国际航班,其中有11人需要安置在同心饭店进行医学观察,请抓紧安排人员值守。苏营周一骨碌坐起来,睡意全消,马上赶到办事处安排人员。

疫情肆虐,航空港区严阵以待,严格筛查机场过往旅客,对需要接受观察的人员进行安置。郑港办事处辖区的同心饭店,陆续安置了许多接受医学观察的旅客。

2月4日9时30分左右,一批旅客解除隔离离开同心饭店返回武汉。多名旅客临走时,都写下了感谢信,感谢郑州、感谢航空港区给予的人文关怀和微不至的照顾。

“这14天来,你们对我们服务周到,让我们宾至如归。我再次向你们致敬,向你们致敬,感谢航空港区坚守一线人员所做的一切。”李女士说。

郑港办事处主任助理赵志勇说,同心饭店每天为“落单者”提供早餐、中餐和晚餐,每餐荤素搭配,还提供水果和生活必需品。当初,在机场听说要被隔离时,有的旅客甚至哇哇大哭,误以为自己要被塞进铁房子、小木屋。没想到,他们居住的环境非常温馨,吃住还全部免费。

杨女士从武汉出发去韩国旅游,回程时得知武汉封城,就坐飞机到了郑州新郑国际机场,在筛查后被安排住在了同心饭店。

“多谢航空港区管委会,你们的工作人员每天定时定点为我测体温,细心解答我们提出的任何疑问和困惑,我离开时还帮我询

问行程。”杨女士说,“你们在疫情高发时,放弃与家人相聚,保护我们的平安,你们辛苦了!由衷祝愿你们健康、平安!”

有的接受医学观察者带着孩子,郑港办事处工作人员为孩子们提供了学习书籍、打印服务;有的原计划外出时间只有7天,随身携带的必备药物不够,或者是缺少生活必需品,郑港办事处工作人员就一一帮助他们购买……无微不至的服务,感动了四方来客。

“在疫情高发期,郑州政府部门敞开心扉,接收了从国外入境的我们。工作人员很有耐心,缺什么一打电话很快就能送过来。每天体温稍微高一点儿,工作人员就会仔细询问还有哪里不舒服。接受医学观察的时间里,这里很温暖。”陈女士说,“以前没有来过郑州,这次让我深深体会到了这个城市的热情和体贴。我爱上了这座城市,由衷地祝愿郑州发展越来越好,由衷地感谢航空港区的工作人员,感谢你们这群陌生却无比温暖的人!”

在同心饭店接受观察的还有国际友人。“我到同心饭店住下后,饭店的员工和医护人员对我招待很周到,很感激他们无微不至地关怀。中国是我的第二故乡,我爱中国。希望一切尽快好起来,愿中巴友谊长存!”在武汉定居的巴基斯坦一名博士,前几天离开同心饭店时也写下了感谢信。

在同心饭店,航空港区工作人员对“留观”人员从心理上进行疏导安抚,在生活上进行关怀照顾,他们的做法让“留观”人员十分感动。从泰国普吉岛回来的武汉籍贾某一家离开时甚至写下了一封长达2000多字的感谢信,感谢来自郑州的人间大爱。