



疫情防控期间,市民预约购买口罩

## 预约,平价口罩呵护市民健康

在新冠肺炎疫情汹涌而来之前,谁也不会想到,小小的口罩会一度成为买不到的稀缺物资。2020年初的郑州,在疫情的阴云笼罩下,在巨大的日常防控需求面前,口罩几乎全面断货。为了满足群众需求,2020年2月19日起,“郑州发布”后台上线口罩预约小程序,共计预约40天,为郑州市民投放了695万只平价口罩。虽然在口罩恢复供应之后,口罩预约小程序就“功成身退”,但在这短短的40天里,它就像黑夜里摇曳的一盏灯火,给予着小小的希望,照亮了无数人的心田,成为无法磨灭的2020年郑州印记之一。  
郑报全媒体记者 邢进/文 汪永森/图

### 建言献策 为全市空巢老人免费送口罩

家住帝湖的崔阿姨是一名独居老人,丈夫已经过世,女儿在海外生活。去年2月底,是新冠肺炎疫情防控期间她最难熬的时刻。因为买不到口罩,她20多天不能出门,生活物资都匮乏了。得知“郑州发布”上可以预约口罩,但是她又不会操作手机小程序,不能预约。万般无奈之下,崔阿姨给“郑州发布”后台留言,说明了自己的情况,希望能够得到帮助。

郑州发布团队成员看到这条留言后,立即与负责人王海萍商议。郑州发布团队自发捐出了口罩和防疫物资,以最快速度同城快递给了崔阿姨,解决了她的燃眉之急。崔阿姨得知这是郑州发布团队自筹的口罩和物资后,激动地给王海萍发短信表示感谢,并表示

“阿姨一定要交你这个朋友!”据悉,崔阿姨还将口罩分了6个给买不到口罩的邻居,将“郑州发布”的温暖接力传递。

同时收到口罩和防疫物资的,还有家住航海中路的沈大爷老两口。他们留言说,买不到口罩,将疫情之前存的两个一次性口罩翻洗了30多次,但又必须出门买菜,每次都战战兢兢,生怕感染。收到郑州发布团队的快递物资,他们再次留言致谢。

解决这两件难题,并不是“郑州发布”的目的,团队同时将空巢老人这类群体难以获取口罩的情况,如实反映到郑州市新冠肺炎疫情防控领导小组,防控领导小组很快决定,在3月6日前,为全市18900位空巢老人免费送口罩。



预约市民认真做好登记

### 沟通互动 郑州发布团队每天回复量上万

据统计,“郑州发布”自2020年2月19日起,每天向市场投放10万只平价口罩,口罩预约的供应量,也随着市民的需求在不断增加。从2020年2月24日起,口罩投放增加至15万只;从2020年3月2日起,口罩投放增加至20万只。“郑州发布”作为疫情防控期间政府与郑州市民沟通互动的有效平台,口罩预约的规则,也灵活适时地随着后台市民留言反映的不同需求,不断进行调整,从一日一次预约到一日两次预约,同时运用大数据手段,加重预约不到口罩的市民

的权重,以期更好地为市民服务。

在疫情防控阻击战阶段,口罩一度成为稀缺物资,是全社会关注的焦点。可想而知,在口罩预约期间,郑州发布团队的工作量骤增的程度。“郑州发布”负责人王海萍说,在为期40天的时间里,团队成员每天平均要回复上万条留言和评论,耐心解答市民在口罩预约中产生的疑问,安抚焦躁情绪,同时每天公示口罩预约的名单,“现在回想那时的工作强度,都不知道大家是怎么撑过来的”。

### 口罩预约 解决群众需求的一项重要举措

所有的付出都有回报,停止口罩预约的那天,郑州发布的后台收到上千条留言,市民们说,“看到‘郑州发布’的作为,才知道中国是多么的好,国力是多么的强大!庆幸我生在红旗下!”

“郑州发布”负责人王海萍说,“口罩预约”的工作是解决群众口罩购买需求的一项重要举措,也是打赢疫情防控阻击战的一项助力措施,这种“线上预约、线下购买”口罩服务大大缓解了疫情初期郑州市人民群众口罩购买困难的现状,对增强群众信心和助力打赢疫情防控阻击战起到了积极的推动作用。“虽然口罩预约期间,整个团队的工作强度骤增,但是能够带给市民希望,能够为他们解决难题,我们每天的忙碌都是有意义的,都是有温度的,这也是我们整个团队关于2020年最温暖的记忆。”