徐之怡检查当天为被隔离家庭采购的食材。

防疫阻击战，“女超人”在行动

这两位孕妈很“硬核”

齐燕在工作中。

面对突如其来的疫情，在这场看不见硝烟的战斗中，很多女性并没有退缩，而是变身成为“女超人”，用坚韧和果敢奉献着打赢这场战役的巾帼力量，这其中就有两位“硬核孕妈”。

让宝宝和我一起迎接胜利

1月31日年初七，已进入37孕周的梁溪区清名桥街道办事处副主任徐之怡挺着大肚子，一早赶到单位，逐项落实返锡人员居家观察、隔离家庭食品采购、核查企业复工申请、防疫物资分配等工作。返城高峰即将出现，徐之怡和同事们一起设计了告示牌，消除居民间的忧虑；街道辖区内有一家企业申请提前复工，徐之怡发现这家企业用工情况复杂，遂联系兄弟街道核查其真实情况；在超市检查当天为被隔离家庭采购的食材……医生关照要定时记录胎动情况，但徐之怡根本无暇顾及。据了解，今年初徐之怡刚接手分管街道卫生防疫工作。从年初一开始，徐之怡就和同事们一起奋战在疫情防控第一线，全力守护辖区居民的平安健康。

清名桥街道地处梁溪老城区，人口众多、流动性强，管理难度大，周边农贸市场、小型商贸市场众多，而人员密集的社区正是目前防疫工作的最前线。徐之怡以社区防控为重点，科学安排、统筹各方资源严管死守。隔离病毒，不隔离关爱，在做好重点疫区来锡人员的居家隔离措施时，及时安抚被隔离者的情绪，联系超市提前备货，为他们送上医用体温计、消毒片和新鲜的菜蛋肉奶。

不少同事劝她，肚子都这么大了，要注意休息，在家里打打电话就可以了。“我必须和大家在一起，让冲在一线的社区干部有方向、有方法、有动力”，说话间，徐之怡又感觉到了胎动，“坚守岗位，冲锋在前，这是最好的胎教，让宝宝和我一起迎接防控疫情胜利的时刻。”中午，女儿在微信上问候妈妈和小不点，这是徐之怡在防控一线最开心的时刻。

考虑到徐之怡已是37周孕期，街道党工委已增配力量协助她的工作。徐之怡表示，特殊时期自己不能退缩，感谢领导和家人支持自己的工作。

因为爱，所以选择一线奋战

“喂，您好，这里是伯渎港社区，请问您今天身体怎么样……”早上8点半，伴随每日与社区居家隔离人员的交流询问声，伯渎港社区党总支书记齐燕正式开始了一天的社区防疫工作，居民们都不知道，这样风风火火、忙忙碌碌的齐书记，其实是一个怀孕5个月的准妈妈。

伯渎港社区辖区分布广、人口密度大、外来人口多，种种客观情况给开展防疫工作带来不小的难度。但从除夕至今，社区各项防疫工作都在井然有序推进，而作为社区书记的齐燕也始终带头坚守岗位，从每日的防疫工作分配布置到居家隔离人员的电话走访，从发动宣传到摸排巡查，她一直都带头奋战在基层防疫工作一线。

齐燕常常一上午的工作忙完就到了下午1点多，有的时候刚热好的饭菜还没吃完，就又接到了居民的咨询电话。每到这个时候，齐燕都会耐心地解答居民的问题，告诉他们做好个人防护工作，避免不必要的外出，积极配合社区各项防疫工作的开展。

一个怀胎五月的孕妇还奋战在基层防疫一线，齐燕的家人说不担心是假的，但是他们都理解，当前防疫形势严峻、任务紧张，作为社区书记和一名共产党员，她应该起模范带头作用。作为家人，他们能做的就是守好自己的小家，全力支持齐燕的工作。看到齐燕这么忙碌，社区工作人员都劝她适当休息一会，照顾好自己的身体，不要太过忙碌和劳累，但是齐燕总说：“我自己的身体我能照顾好，现在情况特殊，只有和大家一起奋战，我的心里才放心；只有早日消灭疫情，我的心里才踏实”。

齐燕相信，在自己的第二个孩子出生的时候，疫情早已被彻底消灭。到时候她可以骄傲地告诉孩子，“妈妈曾带着你一起和疫情、和病毒作斗争。”

就如千千万万在抗击疫情一线的医护人员和社区工作者一样，她们因为爱而义无反顾地奔赴基层一线，因为爱才不惧危险、逆行奋战！

（晚报记者 潘凡 市妇联、梁溪区妇联供图）

春节期间24小时待命 每天处理100通电话

这个无锡“老娘舅”没有白当！

随着新型肺炎疫情防控形势日益严峻，各地相继启动疫情防控一级响应，文化和旅游部门先后出台多项严控措施，景区关闭、旅游产品下架、旅游团队取消。旅游行业面临前所未有的挑战，游客咨询和投诉电话每天增加。无锡市文化市场综合执法支队旅游投诉科的工作人员24小时待命，几乎没有休息过，每天要接通、处理上百通电话和线上单子，沟通协商、整理调节，其负责人华伟笑着告诉记者，“‘无锡老娘舅’，24小时在线。”

华伟从事旅游投诉方面的工作已经有8年的时间，由于精通法律条文，也经历过不少因不可抗力原因导致旅游受阻的事件，在这行他可算是资深的“无锡老娘舅”。对于华伟来说，无锡市文化市场综合执法支队旅游投诉科，不仅是纯接受市民投诉的地方，还帮助事件双方沟通调解、协商处理。他告诉记者，从1月21日开始，打来的咨询电话多了起来，大多都是问关于出行旅游如何退款的问题。

怎么退？如何退？因相关规定还未出台，当时华伟虽然着急却无法回答，更多的是安抚市民、跟无锡各大旅行社进行沟通。对于一些格外着急甚至有特殊原因的咨询市民，华伟只能一遍又一遍通过电话给予实时的反馈。接着几天，市民“电话攻势”达到了一个高潮。华伟与同事从上班到下班都没有离开过座位，甚至连喝口水和上厕所的时间都没有。“电话刚挂下就响了，一个接一个。”面对此起彼伏的咨询电话和多如雪片的电子工单，华伟心里比谁都着急。他告诉记者，一方面，游客觉得郁闷，觉得全损有点不应该；一方面，旅行社感到委屈，他们已经为游客订好了酒店和机票，无法退款，他更多的是在中间进行调解，希望可以给彼此多点时间来处理解决事情。

在1月24日，文化和旅游部办公厅印发了全国旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游和“机票+酒店”旅游产品，以及退订相关规定。“问题又来了，一些市民在22、23日就已经提前退订，属于自行承担损失的状态。”华伟说，早退团的市民觉得不公平，尤其有的市民金额比较大，他继续与旅行社协调，提出如果不退能否延期出游。据悉，在退订过程中，也会碰到酒店、民宿，甚至境外航空公司、酒店不配合，不予退订的情况。华伟及时梳理游客咨询问题，结合相关法律法规政策和有关文件精神、法律指引等，对共性问题形成规范的书面答复意见，供投诉求助咨询受理部门和旅行社参考，极大地提高投诉办理效率和满意率。

在春节期间，华伟处理了一个个急促焦虑的咨询电话，一张张充满期待的投诉工单，他甚至顾不上照顾身患重病、术后不久的妻子，主动放弃休假，坚守岗位。每天等华伟处理完所有工单，答复完所有咨询电话，已是万家灯火，“我对妻子有些抱歉，只能让爸妈来照顾她。”华伟说。

华伟觉得，听到电话那边的一声“谢谢”、“新年好”，心里头还是温暖和欣慰的，这个无锡“老娘舅”没有白当！

（璎珞）