發揮外語優勢 接待旅客疏導焦躁情緒

導遊24小時待命 助邊檢一線傳譯

3月23日起，上海加強口岸防控，對所有來自或途經重點國家（地區）的入境來滬人員隔離14天。3月25日零時起，上海虹橋機場的所有國際、港澳台航班均轉場至浦東機場運營。浦東國際機場守護「外防輸入」的防疫第一線。在前線，有一支來自江蘇的導遊隊伍，他們24小時待命，發揮自己領隊和外語特長，在機場接收目的地為江蘇的入境人員，帶他們前往昆山隔離，「正好有這麼個能用得上自己專業知識的機會，也算向醫護英雄們積極靠攏吧！」

大公報記者　張聰、任芳頡報道

「大家好，我是今天接待你們的孫雋，是家鄉江蘇派我來接大家的。」隨着新冠肺炎疫情在全球蔓延升級，境外疫情輸入風險持續加大，日前，一支由中國國旅涉外導遊組成的13人團隊，趕赴上海機場防疫前線，展開入境防疫管理志願服務工作。

集結英日俄語導遊 不問報酬

「隨着上海口岸入境赴蘇人員增多，相關部門16日向中國國旅（江蘇）旅行社有限公司提出了支援外語人員、協助處理疫情防控中的涉外事項的請求。」國旅（江蘇）公司總辦主任高志勤表示，公司一天時間內集結了13位英語、日語、俄語等語種的資深導遊、領隊奔赴上海。「我告訴大家協助工作未必會短時間內結束，但大家都很積極，也不問報酬。」

17日下午，13位資深導遊、領隊到達上海後接受了一系列專業防疫知識培訓，當晚就展開入境防疫管理志願服務工作。13人分到13個小組，與公安、衛生部門人員機場接收和轉運目的地為江蘇的境外客人，跟車帶領客人前往江蘇的集合地昆山，做好期間的外籍人員翻譯工作，配合開展接待服務，24小時輪班，24小時待命。

「來的都是客」說理安撫並重

面對來自不同國家和地區的客人，長時間的接觸也考驗着13位導遊領隊的外事接待服務素養。作為本次志願服務隊隊長、從事英文導遊翻譯及領隊工作20餘年的孫雋表示，接待的客人基本都很配合，但也有人難免急躁，不斷詢問為什麼會這樣？為什麼要對他們這樣？我們13個人達成共識：來的都是客，遇到突發事件時，說理和安撫並重，這是我們的專業。

「由於這些入境人員所在的國家疫情越發嚴重，落地上海後每個審核環節又特別嚴格，容易導致入境客人緊張、急躁心理，及時疏導他們的情緒，是我們首先要解決的問題。」孫雋告訴大公報記者，作為經歷過沙士的資深導遊，孫雋對傳染病衝擊旅遊行業深有體會，「03年沙士從開始到結束，我接待的旅行團一共不到10個，不足平時四分之一。當時有一批英國客人去黃山旅遊，工作人員比遊客多。」她希望通過自己的一份努力，讓疫情早日結束。「當知道要協助一線防疫工作時我就積極報名，正好有這麼個能用得上自己專業知識的機會，也算向醫護英雄們積極靠攏吧！」

◀上海海關工作人員對入境旅客進行健康申明卡信息核查　中新社

清華港生製特刊感恩抗疫前線

特稿

【大公報訊】記者孫志報道：受疫情影響，不能返校上課的清華港生，一面通過網課模式學習，一面關心內地抗疫情況，他們通過網絡特刊感激那些奮戰在一線的基層人員和醫護，「是你們的無私奉獻，使我們能夠在糟糕的局面中逐漸站穩腳跟！」「希望疫情早日過去，武漢加油！天祐祖國！」

曾煦琪是清華大學心理系大二港生，擔任港生疫情特刊的責編。她表示，自己一直關注疫情，奮戰一線的醫護、雷神山火神山的建設者、向疫區捐助物資的普通人都讓她十分感動。疫情網刊投稿徵集令發布後收到許多港生的響應，希望能將對前線人員的感恩匯成一輯。

「感激」和「感恩」成為貫穿這期抗疫網刊的主題詞。網友「匿名的小可愛」說：「關鍵時刻你、你們，是所有人都能依靠的一座山。向所有奮鬥在一線的白衣天使、工作人員致敬，祝願你們能夠平安歸來！」

上網課留寶貴回憶

2月17日，清華大學開課。線上授課也帶給香港同學新的體驗。環境學院的盧煒媛同學說，自己在疫情期間比起在學校更努力學習了，她總結了四點原因：首先，在家裏上課非常方便，穿着睡衣就可以開始上網課；其次，省掉很多交通時間和化妝時間，多出來的時候可以拿來學習；第三，很怕因為疫情畢不了業，畢業設計都在加緊；最後，上網課看不到臉，發言的膽子就更大了。

清華大學校長邱勇在網課「滿月」總結會上形容，清華人在特殊時期全身心投入到在線教學工作，「用情很深，用力很足」，留下了深刻而寶貴的記憶。

◀清華港生製作的網絡特刊，感激奮戰在一線的基層人員和醫護　網絡圖片

耐心解釋 只為平安健康

【大公報訊】記者張聰、任芳頡報道：陳梁是國旅（江蘇）公司的一名出境遊俄語領隊。為了客人第一時間找到他們，他們防護服的背後都寫着雙語。陳梁表示，全套防護服上身後非常悶熱，同時為了緩解客人緊張心理，要不停互動，7個小時轉運流程下來，嗓子早已沙啞，對此他並沒有太多抱怨，「旅遊行業就是傳遞歡樂的，我們都抱怨，怎能服務好客人呢。」

「大家現在已經走完百分之九十，剩下的很快就完成了，馬上到江蘇了，可以吃鹽水鴨了。」作為此次戰「疫」隊伍中為數不多的女士，英文領隊周佳妮的心思細膩，她隨時觀察客人們的情緒，跟他們講笑話。「多數人看到國內防控如此嚴格難免緊張，我們要耐心的解釋，告訴他們這些都是出於對他們自身及家人朋友們的平安健康考慮。」

Kenneth是一位英國留學生，輾轉從非洲埃塞俄比亞首都亞的斯亞貝巴轉機回國。起飛前Kenneth一直擔心當地會停止轉機。從上海落地的那一刻懸着的心終於落地了，雖然抵達後在飛機上停了很久，但Kenneth心裏毫無怨言。他說，這是為了所有人的安全，能回來已經很感恩，只有回來了才感覺到家的溫暖。

深首家粵港澳聯營律師樓開業

【大公報訊】記者黃仰鵬深圳報道：德和衡簡家驄永本金月（前海）聯營律師事務所27日舉行線上開業儀式，標誌着深圳第一家粵港澳三地聯營律師事務所落戶前海。

據悉，目前該聯營所共有14名律師，當中有10人來自香港和澳門，未來他們將在跨境資本市場、自貿區及大灣區和國際貿易等相關領域展開「一站式」跨境法律服務。

據悉，德和衡簡家驄永本金月（前海）聯營律師事務所是由中國司法部批准設立的一家專業從事跨境法律服務的律師事務所，由北京德和衡律師事務所、香港簡家驄律師行及澳門梁永本李金月律師事務所共同投資建設。

聯營律師事務所負責人表示，聯營律師事務所具備服務三個法域的國際化服務能力，有助於解決粵港澳大灣區「三稅區三法域三貨幣」背景下人員、物資、資金和信息的互融互通所產生的法律衝突問題，為跨境商業交易、科技創新等提供周全的法律方案，並解決當事人之間的跨境爭議。

▲2019年12月，三家律師事務所簽署三地聯營合作協議　網絡圖片

杭州派16.8億元消費券 支付寶可申領

【大公報訊】記者王莉杭州報道：從3月27日起至5月31日，為拉動線下消費，杭州陸續向全體在杭人員發放16.8億元（人民幣，下同）消費券。3月27日上午8點，第一期200萬個卡包通過支付寶通道進行發放。據杭州市商務局統計，截至27日傍晚6點，已帶動杭州市場消費1億元。

「今天不少客人進店第一件事就是問能不能用消費券，感覺來店裏的客人多了一些，而且客單價比往常要高一點。」杭州鮮豐水果錦昌店店長李芹說。

◀水果店店長推薦客人使用杭州消費券　大公報記者王莉攝

深圳灣工程環評涉抄襲 中科院調查

【大公報訊】記者黃仰鵬深圳報道：總投資近1.1億元人民幣的深圳灣航道疏浚工程（一期）項目，因涉嫌環評報告書抄襲廣東湛江市項目，27日晚被深圳市交通運輸局叫停環評公示。負責環評報告的中科院南海所28日發布聲明稱，將立即成立調查小組對相關情況展開調查。

27日晚，深圳市交通運輸局在官微發布消息稱，該局決定終止目前正在開展的該項目環評公示。立即責成環評單位中科院南海所重新組織開展環評，對項目實施可能對周邊生態環境造成影響，重新進行認真、細緻、全面的評估。

28日，中科院南海所在其官網發布聲明稱，經查，該事件中涉及項目，確係由中科院南海所註冊環評工程師承擔。目前該所對事件正全面調查，並核實相關情況，如發現存在有違法違規違紀行為，將按規定對相關人員進行嚴肅處理，後續將及時對外發布。

北大專家：今年GDP增速保4.5%無虞

【大公報訊】記者王玨北京報道：北京大學國家發展研究院副院長余淼傑指出，此次新冠肺炎疫情對中國經濟衝擊超過沙士，不過今年4.5%的GDP增速沒有問題。他同時指出，今年中國完成中美貿易協議的進口總額總體問題不大，不過中美貿易順差還將有可能達到2400億美元。

余淼傑27日在講座中指出，今年4.5%的GDP增速沒有問題，如要達到5%或更高，需要更多政策組合拳。

對於國際貿易，余淼傑判斷，2020年全年貿易仍然維持順差，而且規模在2萬億元人民幣左右。如何更快降低疫情對中國經濟的負面影響？他認為，要實行「雙輪驅動」。