# 无接触服务点亮智慧旅游

西藏林芝高山云海映衬下的桃花林,向世人展示着不一样的春天。

打开手机,下单美食,或是门店自提,或是由外卖无接触配送,这是目前许多人的点餐常态。疫情期间,为了减少聚集,以无接触点餐为代表的无接触服务,反映的不仅是就餐方式的变化,更是旅游行业主动求变的体现,智慧旅游正在助力旅游行业实现早日复苏。

## 无接触服务受追捧

网上订餐、无接触配送,很大程度上保证了人们在疫情期间点餐和取餐的安全。

疫情发生以来,餐饮业受到的影响很大,为了尽可能减少疫情对餐饮业的影响,无接触服务开始逐步得到推广。

为了打消商家和消费者的顾虑,确保疫情期间的就餐安全,美团面向商家推出了无接触服务。商家可通过平台“无接触进货”“无接触点餐”“无接触安心送”,实现从餐品制作到交付全程无接触。

此外,大众点评APP中的商户页面添加了“安心餐厅”的标识,将消毒记录、测量体温、后厨环境等因素加入考核,与商家一起加强疫情防护,同时也给消费者吃上一颗定心丸。

推行无接触服务的,不只是餐厅,还有酒店。

在北京的一家连锁酒店,到前台办理入住和退房的客人,可以通过自助机自行办理,整个过程不到两分钟的时间。在大厅里,一个正在工作的机器人,它可以自行上下电梯,承担给客人送货和送餐等服务。

该机器人此前在酒店就已经投入使用,当时是希望给住客提供更新鲜的科技体验,没想到在此次疫情中发挥出更大的作用。住客对这些无接触服务连连点赞。

随着中国疫情形势的好转,无接触服务同样还应用在了景区管理中。

在黄河壶口瀑布景区,游客在线买票后,无需纸质票,扫码并测量体温后即可进入景区。游客们表示,如此精心服务,让旅游质量更高更安全。

最近,不少实体超市也开设了零接触买菜的渠道。超市里的商品可以在网上下单,由专人消毒后配送至顾客的小区门口。

也有一些商场的商家通过网络直播或微信群等渠道,展示自己的商品,顾客在线下单后由快递送到指定位置,避免了直接接触的线下消费。

## 数字化转型正当时

如今,各行各业的复工正在紧张有序地进行中,无接触服务无疑成为了其中的关键因素。为了帮助更多餐饮业商家做好“无接触”经营,美团大学餐饮学院开设了《复工必学的6门“无接触”经营课》,包含无接触点餐、无接触自助买单、无接触配送、无接触在线预订、无接触行业报告等多方面的实操知识。

什么样的商户符合复工的标准?每天该准备多少原材料?无接触服务的背后,都是数字化管理在起作用。

事实上,对于中国的旅游业来说,数字化转型也一直是其中的一个重要课题。

第44次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2019年6月,中国网民规模达8.54亿,手机网民规模达8.47亿。随着信息化、网络化、大数据、人工智能、区块链等数字科技的深入发展,人类社会的数字化趋势越来越明显,以5G、智能硬件、短视频等为代表的新一轮数字经济方兴未艾,必将对旅游产业产生巨大的影响。

中国旅游研究院院长戴斌撰文指出:“文化和旅游产业的数字化从未停止,并且正在加速。科技进步与产业升级总是相伴而行,现代科技是现代旅游业产生的重要基础,也是推动产业进步的关键力量。”

如何让数据更好地为旅游业发展服务,这需要全面整合景区资源,深入洞察游客的内心需求。

旅游行业的数字化转型要主动接受市场的检验,只有游客有了更好的旅游体验,景区有了持续发展的动能,才可以说数字化转型是成功的。技术终究应该以人为本,旅游行业的技术应用应该聚焦为游客提供更加安全、便利和舒适的服务。

## 产业链升级加速度

此次疫情给旅游业带来了不小的冲击,但同时也是一个转型升级的好时机。若想让旅游业发展的步伐走得更稳健,一定要给它注入更多的智慧基因。

无论是无接触订餐,还是无接触办理入住,这些疫情期间的创新尝试,对将来的旅游转型升级也同样具有推广意义与价值。这些让旅游业更加智慧的举措,可以成为进一步推进智慧旅游发展的良好契机。

此次疫情也将加速旅游业的智慧化进程,景区一方面可以通过智慧科技降低成本风险,另一方面需要通过智慧旅游丰富游客体验。

旅游景区可以在无接触服务的基础上,探索更多的智慧服务,比如,可以利用大数据、人工智能等技术,减少人力维护成本的同时,提升景区服务和应对疫情等突发情况的能力,此外,还能为游客营造一种新奇、优质的旅游环境,拓展旅游景区的可游览性。

随着越来越多的技术应用变得成熟,我们有理由期待,旅游行业将变得越来越智慧。智慧旅游将成为未来旅游市场上的主力军,为传统旅游行业融入更多的智慧。充满智慧的旅游业将给游客带来更多耳目一新的体验。 (本报综合)

北京市大兴区爱琴海购物公园中,一家餐厅门前设置了零接触取餐处。

美食大观

# 冰糖葫芦

咸宁日报全媒体记者 刘念

冰糖葫芦可以说是我儿时的记忆。记得小学放学的时候,校门口总是有人举着一个“棍子”,上面插满冰糖葫芦,一个个红彤彤的格外吸引人,卖得也非常火,总是很多同学围着,不一会儿就能卖光。我总是要快步上前买上一串,咬上一口,酸酸甜甜的味道,刺激着我的味蕾,心情瞬间变得很好。

《燕京岁时记》记载:冰糖葫芦,乃用竹签,贯以山里红、海棠果、葡萄、麻山药、核桃仁、豆沙等,蘸以冰糖,甜脆而凉。茶楼、戏院、大街小巷到处可见,现已成为传统小吃。冰糖葫芦具有开胃、养颜、增智、消除疲劳、清热等作用。

制作冰糖葫芦需要原料有山楂、草莓、苹果、葡萄等新鲜水果,白砂糖,冰糖,蜂蜜,水。

挑选新鲜饱满、大小均匀的山楂,洗净,去根去蒂,将山楂拦腰切开,用小刀挖去果核,加入豆沙、绿豆沙之类自己喜欢的馅料。然后将两瓣合上,用竹签串起来。

糖与水按照2:1的量倒入锅中,用猛火熬20分钟左右,期间可以搅拌。需要注意的是,20分钟之后水已经很少了,沸腾得非常厉害,并且糖已经冒出了细小密集的泡沫,就像浅金黄色的啤酒。这时,可用筷子蘸一下糖浆,如果能微微拉出丝来,那就表示已经好了。若时间过长,颜色就会变成棕色,能明显地拉出丝就表示糖已经焦了,便失去了原本的甜味。熬的时候尽量不要吹风,才能使糖色透亮。

串好的山楂贴着熬好的热糖泛起的泡沫上轻轻转动,裹上薄薄一层即可,然后将蘸好糖的山楂串放到水板上冷却二三分钟。所谓水板,是指光滑的木板,在清水里浸泡过较长时间,温度较低,同时木头具有吸水性,可以帮助糖葫芦冷却定型。

定型好的冰糖葫芦,出锅后外面的裹糖会迅速冷却,咬起来是咯嘣脆,完全不粘牙。

(上接第一版)

### 接战,调兵遣将救治忙

1月23日,农历腊月二十九,是人们备年货、即将阖家团圆的日子,却成了县医院向新冠肺炎开战之日。

这一天,通城召开全县干部大会,宣布全县进入战时状态。被纳入全省定点医疗机构目录的县医院,立即启动新冠肺炎医疗救治与防控工作应急预案,成立防控领导小组,组建医疗救治专家组、危重中药救治专家组、病人救治专家组等7个工作专班,举全院之力阻击新冠肺炎疫魔。

全员动员返岗。医院取消了春节休假,从书记院长到普通的医生护士、后勤保障人员,全部回到工作岗位。各科室、部门,特别是一线医护人员实行24小时值班制。余佳平、黎海明、陈静等一批离县医务人员千方百计克服困难返回通城,返回岗位。针对缺乏感染、呼吸等专科医护人员情况,医院关闭和合并多个其他科室,集中支援感染病区,内科外科齐上阵,各个专业共支援,全院参与一线医技人员达113人,其中内科医师53人,外科医师19人,医技人员41人。大家有一个共同心愿:早日战胜新冠肺炎疫魔。

升级发热门诊。战“疫”伊始,发热患者数量激增,一些患者瞒报病情病史,导致患者之间交叉感染,部分医务人员被隔离。县医院迅速上报县里新型肺炎指挥部,征用民营的同仁医院,按照三区两通道标准改造成发热门诊。新“战场”面积增加了4倍,医护人员达到60多人,分诊台、检验区、家属休息区分离。患者体温达到37.3℃以上者,由发热门诊医生接诊,正常体温者引导到其他医疗机构就诊。经过检验检查,发热患者进一步分流,轻度疑似患者留观治疗,高度疑似患者则护送至县医院感染科病区。

感染科病区调整紧锣密鼓。医院感染科原有房间24间,按照疫情防控要求,发热病人需单人单间,隔离治疗。随着患者不断增加,感染科病房数量严重不足。县人民医院迅速将老内科楼、五官楼、新内科楼改扩建,新内科楼整体搬迁腾空,腾出11个楼层、154个病房,改建成7个隔离病区、重症新冠ICU等9个专区,搭建新冠肺炎患者救治的主阵地。其中感染一病区1月21日开始改造,两天后投入使用,进驻医师9人,收治患者73人;感染三病区1月22日开始改造,三天后投入使用,进驻医师12人,收治患者68人……短短两个星期,11个新病区投入使用,基本满足全县诊疗需求。

深度分区防控院内感染。收治患者管理不善容易引发院内感染。县医院实行深度分区,分确诊病区与疑似病区两大块。按照患者病情轻重缓急和不同的救治阶段,疑似病区进一步分为普通收治区、核酸检测双阴区、妇幼疑似区。确诊病区也进一步分为普通收治区、重症收治区。在妇幼专区,还专门配有新生儿温箱及产床等设备,保障感染孕产妇的生产需要。

防治并重提高救治成功率。“防”,即提前干预有加重趋势的患者,避免其加重为重型或危重型;“治”,对有重症倾向、重症及危重症患者,集中专家资源,进行个体化辩证施治。医院抗疫进入早预防、早发现、早诊断、早隔离、早治疗处置轨道。

规范工作链条形成两个闭环。建立数据信息和救治工作闭环,建立就诊、转运、治疗、出院、随诊工作链条,形成高效运转闭环;同时牢牢守住救治阵地,阻断轻症向重症转变,截断传播途径,杜绝交叉感染。

### 巧战,中药治疗显身手

战“疫”期间,县医院特别重视中医药的作用。在诊疗队伍中,组建了医疗专家组、中医专家组,两支专案组统一查房、统一会诊,大小会诊共进行了135次。在通城战“疫”,中西医结合可谓全方位、全时段、全流程。

中西医结合精准施治。根据国家卫健委发布的新冠肺炎诊治总方案,县医院梳理出四版中西医结治疗方案,重症倾向患者提前干预、关口前移,防止患者轻转重、重转危。密切观察抗病毒药物疗效,该用早用,该停速停。在氧疗方面,医院制定呼吸锻炼方案,增加新冠肺炎患者胸内压。为有效防止职业暴露,疑似病例、临床诊断病例、确诊病例中的轻型或普通型,尽量使用口服用药为主。确诊病区实行中西医治疗双主任负责制,根据患者个体差异调整中药药方,利用中药汤剂、中药熏蒸等方式治疗。

大胆尝试民间秘方。有一患者反复发热且有重症趋势,1月29日起持续3天使用民间秘方中药熏蒸后,患者体温恢复正常,病情逐步稳定,症状减轻。将这一民间秘方试用于另外一名发热患者,同样取得良好疗效。后来,普遍推广于所有确诊患者,在35例患者中病情好转34例。

精准实施个体化治疗。对重症倾向、重症和危重症病人,由县里中医专家及云南医疗支援队的中医专家共同商讨决定,制定个体化治疗方案,动态观察病情变化,及时会诊,不断调整治疗方案。

中药处方疗效明显。1月21日起,感染病区收治的患者192人,有185例使用中药,其中182例病情好转,中药使用率96%、好转率98%。其中确诊患者58例,中药使用率100%,好转率95%;无症状感染者5例,中药使用率100%,好转率100%;疑似患者87例,中药使用率93%,好转率100%;医学观察患者42例,中药使用率100%,好转率100%。

营养支持助力治疗,是县医院又一战“疫”法宝。医院组织4名营养师成立重症患者营养小组,一对一分析危重患者的能量代谢、糖代谢等,制定符合患者的营养餐。低蛋白血症就加强蛋白质,年长的患者吸收不好就是以半流食为主。重症患者吴某某,入院时一直高烧不退、呼吸困难,且食欲不佳,医院在对他进行科学救治的同时,安排营养师对他进行特别照顾,从食物多样化、精细搭配、荤素搭配等方面入手,提高食欲,患者病情逐步缓解。一位76岁男性患者,入院时发热、厌食、呼吸困难,不吃不喝,甚至连遗书都写好了。营养科工作人员通过了解吴某某的饮食喜好,实时调整膳食菜谱,同时派心理咨询师跟老人“煲电话粥”,老人精神状态明显好转,21天后康复出院。

### 鏖战,白衣战士写忠诚

“我是中共党员,请派我到战斗第一线!”“我在呼吸内科工作多年,请让我参加战斗!”“我申请加入应急梯队,恳请领导批准!”……

面对来势汹汹的新冠肺炎疫情,县医院党员干部职工纷纷请缨。白衣战士们不讲条件,不顾安危,每天在病区工作12小时以上,在发热门诊,在感染病区,谱写了一首首令人泪崩的抗疫歌。

医院感染科一病区主任徐勇,是抗疫“排头兵”,腊月二十八即投入战斗,一连40多天没有离开病区。起初,一病区收治30多位患者,只有4位医生,人手十分紧张。每天上午查房过后,公卫、疾控、院感多个系统的任务都要汇总、交接,要根据患者病情变化调整治疗方案,与省里专家在微信群内远程会诊……他每天像陀螺一样转个不停,休息时间不到5小时。长时间工作非常疲惫,而疲惫引起免疫力下降会增加感染风险。徐勇在病区感冒2次,声音嘶哑、咽痛不适、一直咳嗽,别人担心他感染新冠肺炎,而他却担心3名年轻医生,“他们还没有结婚,万一传染了,我怎么向他们的父母交代?”

感染性疾病科护士长李林生,是一朵不凋谢的“战地玫瑰”。再过六个月就退休了,疫情暴发后,她却退掉去上海儿子家过春节的车票,带领7名90后护士上“疫”线。大年三十,她负责9名在院患者治疗与护理、8名患者转运及14名新患者收治,中午吃一包泡面,晚上她又把自己的盒饭送给了刚入院的患者。别人吃团年饭,她却饿肚子。病房终末消毒是个体力活,她一个人全包。在一次浸泡消毒时不小心喷了自己一脸水,担心被感染,默默与同事保持安全距离,直到2周后CT结果正常才松了一口气。给病人插鼻胃管,是高风险操作,她也她全包全揽。有一脑梗塞患者,因吞咽困难不能自行进食,鼻饲补充营养也不配合,经常将鼻胃管拨出,她不厌其烦地将鼻胃管插好……她带领的护理团队零感染,负责的病区零死亡。

县医院ICU主任毛强,是守护生命的“特种兵”。1月29日,医院成立新冠肺炎重症病区,他主动请战到病区。在这个没有硝烟的战场上,他在全县首次开展高流量氧疗、肺复张手法、peep滴定、俯卧位通气、密闭式吸痰装置应用等技术,应用机械通气、血液净化、中心静脉置管等多项重症急救技术。一个个医学专业术语的背后,是毛强带领ICU团队为危重症患者开展的一次次监测、治疗和起死回生的抢救。2月7日中午,一名患者病情危急,血氧饱和度进行性下降,有死亡风险。毛强冒着生命危险,在没有正压面罩的情况下采用气管插管术救治,经过10个小时抢救,患者病情稳定下来,血氧饱和度上升至95%。

县医院放射影像科主任邓宏亮,是抗疫“侦察兵”。他带领科室团队每天做肺部CT检查200余例,高峰时达400余例,每每从中发现“蛛丝马迹”。2位患者隐瞒流行病学史,他根据患者肺部影像学表现,认定为高度疑似病例,后经核酸检测得以确诊。2名疑似患者临床病史不全,他根据肺部CT表现,认定为疑似爱滋病患者,后均得到证实。在抗疫过程中,他参加院内外会诊260余人次,提供病例讨论肺部CT影像短视频130余个,对高度疑似病例、重症、危重症病例为临床提供预警。在他带领下,科室形成了一整套影像诊断新冠肺炎的标准,摸索出新冠肺炎早期发现、发展及转归的影像学特征。

急诊科主任童轶,是抗疫“守门员”。1月29日,县医院发热门诊迁至同仁医院,童轶负责发热门诊及留观病区医疗业务,穿着全套防护装备长时间坚守阵地,戴上帽子口罩、双层手套,N95口罩、护目镜紧紧压在脸上,令人感到气短胸闷,一上班就是七、八小时,童轶一坚守就是一个多月。截止3月2日发热门诊总接诊患者1280人次,发热患者535人次,转至县医院112人次,没有遗漏一例疑似和确诊新冠患者。

……

以非常之役,迎战非常之“疫”,每一名医务人员都有许多精彩故事;

以磅薄之力,筑起抗疫之基,每一份爱心都凝聚起无限能量——在新冠肺炎疫情防控关键时期,面对防控物资紧缺等困难,通城县委书记熊亚平发动爱心企业和社会力量“雪中送炭”,县医院获赠一辆负压救护车和二套全自动化学发光免疫分析仪;

战“疫”仍在进行中。日常医疗中防控更严,54例出院患者每天随访,满14天、28天的患者复查,关注每一个发热门诊新病例,还有全省全国全球的疫情演变……

你看不见的阴暗,是因为有人已经将其照亮;

所谓的岁月静好,不过是有人替你负重前行。

出行贴士

# 春季5种穿搭 让你美美去旅行

春天当然少不了出游,那么出游怎么穿搭才好看呢?

**第1种穿搭:碎花连衣裙+平底鞋。**春天出游当然就是要美美的,同时也是兼并舒适感,选择一件碎花吊带连衣裙超甜美,再搭配一双很舒适的平底鞋,旅行这样搭时髦好看又上镜。

**第2种穿搭:墨绿色衬衫+开叉阔腿裤。**春天穿上墨绿色的单品很应景,选择一件墨绿色的衬衫,再束腰搭配开叉阔腿裤,可以完美修饰你的腿部曲线,出游拍照很美。

**第3种穿搭:背心印花雪纺衫+荷叶边包臀裙+水钻平底鞋。**春天出游选择裙子拍照会更美,选择一件很凉爽的背心印花雪纺衫,束腰搭配荷叶边包臀裙,可以完美秀出你的好身材,再搭配水钻平底鞋,给人一种高级又舒适的感觉,旅游的时候穿上这套穿搭站在花丛中拍照,再美不过了。

**第4种穿搭:微透视衫+格子短裙+绑带鞋子。**春游的话,可以适当选择凉爽一些的单品,会让你更吸睛,更凉爽,一件微透视衫里面内搭吊带衫,这样穿搭很有女人味,再搭配格子的短裙,随意搭上一双绑带鞋子,凹出美美的旅行搭配。

**第5种穿搭:粉色吊带连衣裙+白色T恤+小白鞋。**春天出游怎能缺少一件粉粉嫩嫩的吊带连衣裙,里面内搭白色T恤衫,就这样站在草坪拍照超有文艺感,再搭配一对舒适感满满的小白鞋,就很好了。

这些适合春季出游的5种穿搭,随意挑选一套穿都美。 (本报综合)