

疫情下的三亚: 当一座旅游城市按下暂停键后

8月的三亚总是热闹。落霞似火,海水湛蓝,翠绿的热带植物中和着阳光的燥热,在海风间摇晃出片片荫凉。

这原本是享受阳光与海浪的好时节,但突然而至的疫情,让这个以旅游著称的百万人口城市突然“冷”了下来。

8月1日,三亚市出现一名新冠肺炎确诊病例,短短6天,当地累计发现感染者828例,并已出现省内扩散和外溢。8月6日凌晨6时起,三亚宣布实行临时性全域静态管理。

然而,还有众多游客未及离开。据三亚市政府副市长何世刚估算,滞留三亚的游客约有8万多名。未来,他们要在完成七天风险排查、经评估无风险后方可离岛。

6天里,游客们的计划被打乱。有人提前返程,有人连夜改签,有人登上飞机,却在起飞前的最后时刻被劝返,也有人在一次次焦急等待中,被互助的善意打动。

01被打乱的计划

疫情之初,离开三亚的“条件”并不复杂。根据防疫政策,8月2日零时起,经三亚离岛的旅客需凭48小时核酸阴性证明,或凭24小时内采样记录办理乘机、乘车手续。

在游客小吴的计划中,她会在8月4日清晨5点左右,搭乘飞机离开三亚,回到家乡江苏。

起飞前一天,小吴顺利完成了核酸检测。行李已经装好,一切都已就绪,直到她在临睡前看到最新通知——8月4日零时起,离开三亚区域需持48小时内两次核酸检测阴性证明。距离起飞时间已不足5小时,小吴决定去机场碰碰运气:“政策是临时变化的,应该会照顾我们这批最早的乘客吧。”

但幸运并没有降临。8月4日凌晨4点,当小吴赶到机场时,被告知因核酸检测结果不满足条件,只能退票或改签。

“我们到机场时,已经有一群人在和机场的工作人员争论,最终的处理结果是给我们全额退款。”小吴回忆,当时她和其他乘客在机场的D18窗口,10人一批排队办理退票手续。

窗口周围挤满了人,从4点排队到6点,小吴最终选择了退票。她重新购买了一张8月9日去往河北的机票,决定直接返回学校。“当时的考虑是,只有那天的机票价格和之前一致。4日到8日的机票,价格翻了一倍。”

来自上海的游客陈女士和家人,此前经历过长达两个月的封控,原本是想到三亚来“散散心”。7月31日晚10点,筹划了一个多月的旅行终于落地。一家人计划去海边,去森林公园,把10岁女儿喜欢的景点重新玩一遍。

陈女士还记得,8月1日那天,女儿在酒店旁边的海域游了一天,尽兴又快乐;当晚,一家三口在海边散步,没有任务挂心,没有手机干扰,风轻轻拂过脸庞,轻盈得像松软的云团。

而彼时的他们并不知道,疫情已悄无声息地袭向这个城市。8月2日,一家人前往大东海景点,排队时,听到周围的游客都在讨论三亚发现阳性病例。保险起见,三人当天就去做了核酸检测。

但让陈女士没想到的是,那天成了他们此行的最后一次安心游玩。8月3日,三亚新增病例超百例,气氛一下子紧张起来,酒店的旅客陆续订机票离开。陈女士犹豫了,预期两周的旅行才刚刚开始,他们舍不得就这么戛然而止。不断安慰自己“三亚一直挺安全的”,一家人放弃了离岛。

每天,他们需要赶早去排队做核酸检测——尽管酒店周边增加了3个临时核酸检测点,但只在上午提供服务,一旦拖到下午,就只能去附近唯一一个常态化核酸检测点,排一次队,往往得花4小时。

02飞不走的航班

等待离开的日子里,小吴发现,她身处的天涯镇,一处核酸检测点的通道从两条扩到了5条,排队的时间缩短了;但游客们要面临的问题,不再只是核酸检测时间,“8月7日的航班都已取消,现在还不知道9日能不能顺利登机。”对于许多人来说,返程变得未知。

王先生还记得,那一天原本一切顺利,一家三口打了两辆车,到机场后通过了核酸结果查验,并于10

点20分登机——比预计登机时间还早了25分钟。人员到齐,舱门关闭,只等飞机开始滑行。意外出现在最后一刻。

“机长说刚接到塔台要求,飞机正在跟塔台协商。当时我们就觉得不对劲了,等了将近一个小时,机长告诉我们,根据三亚市政府的新政策要求,需要大家都下飞机。我们这架飞往上海虹桥的FM9538次航班,应该是当天被拦下的第一架航班。”王先生说。

就在王先生在飞机上焦急等待时,游客唐女士和丈夫正将行李托运,接受安检,往登机口走去。她和丈夫计划搭乘12点05分飞往上海浦东机场的航班,这是他们能改签的最早一班飞机。

一路上,唐女士听到广播不断提醒乘客,某次航班被取消。“那时我就有预感,我们可能飞不成了。”距离预计的登机时间还有3分钟,唐女士和丈夫走到登机口时,发现乘客们已经将登机口团团围住,不停地争论——航班果然临时取消了。

唐女士说,当时她和丈夫本打算到火车站试试,但最终决定还是先找一家酒店住下再说。后来他们得知,铁路部门当天对三亚地区全部做了禁售处理,市民不能通过铁路离开三亚,恢复时间另行通知。不仅如此,当天涉及三亚的航班,随后也被要求全部取消,已经在三亚机场的计划航班只能空机飞出三亚,机场只出不进。

03“就是尽点绵薄之力”

据三亚市政府消息,6日当天受航班取消影响,约3800名游客在机场滞留,三亚市及时将滞留游客分89批次安全转运,并安置到市区的11家酒店。

原本准备在6日返程的陈女士一家也在其中。她告诉新京报记者,政府安排的酒店食宿免费。根据最新政策,他们要完成7天风险排查,经评估无风险后便可离岛。

但对于那些无法离开、只能自费居住在酒店的旅客来说,住宿费就成了一笔不小的开支。

6日下午,返回之前退房的酒店后,王先生一家发现,酒店房价已从前一晚的1000元/晚涨至1300元/晚。“酒店前台工作人员告诉我们,要一次性支付一周,如果一周内我们找到回去的方法,也会把未住日子的钱退给我们。”

游客们遇到的问题,也在三亚市政府的关照列表内。当日晚些时候,三亚市召开新闻发布会,表示三亚已成立订单退订工作专班,酒店为滞留在住游客提供半价优惠续住服务。

7日,三亚市政府在新闻发布会上明确表示,游客续住要在原住酒店房价(即5日已入住房价)的基础上给予半价优惠,新入住游客要按在携程官网公布的最低价格的基础上给予半价优惠。

王先生告诉新京报记者,目前,酒店已经按638元/天计算房价,并退还给他3372元。

新京报记者以游客身份致电三亚市旅游和文化广电体育局,一名工作人员表示,如果酒店方拒绝提供半价服务,或者变相提价,游客可要求酒店退回差价,也可拨打12345进行投诉,“目前我们也在排查整顿,督促各酒店落实半价政策。”

而更多游客遇到的,是那些主动降价的热心老板。为了帮助游客减轻住宿负担,在三亚海棠湾开民宿的赵老板做了一个决定——6日起,民宿所有房间每晚一律100元,直到大家可以正常出行、离岛。而原本,它们每晚的价格为200元至1000元不等。

“我们就是尽点绵薄之力。”赵老板说,6日之前,她已经帮许多提前离开的客人免费取消了后面的订单,但是一些客人因为航班取消或是高速劝返,只能滞留在三亚,不得不返回民宿。

得知这一情况,赵老板立刻关闭了网上大部分的预订窗口,将更多房间空出来,用以接待滞留游客。“一天100元的费用,包含了水电费、布草清洗费和清洁费,是客人住宿一天我们所需的运营费用。”

有的客人想按原价支付,被赵老板拒绝,“如果收下,我会觉得很不安心。这个时候挣钱,我认为是发国难财。”

不仅如此,她还联系了同在三亚做民宿的同行,说服了三家民宿一起收留滞留游客。“希望生活能早些恢复正常,让大家都能够尽快回家。”

来源:新京报 作者:左琳 杜寒三

