

本报记者张洪河、魏婧宇、王靖

金秋十月，正是额济纳胡杨林最灿烂的季节，突如其来的新冠肺炎疫情使这座“大漠胡杨小城”按下了“暂停键”。

在“面积比省大，人口比县少”的内蒙古自治区阿拉善盟额济纳旗，疫情防控形势严峻。居家抗疫、风险分类、封控管理……一系列精准防控措施迅速落地，在短时间内斩断了社区传播的传播链。

“人民至上，生命至上”，在做好全面抗疫的情况下，为保障近万名滞留游客“疫”时无忧、上百名确诊病倒得到有效治疗，经过科学研判的转运和安置工作开始有条不紊地实施，成为此次疫情应急处置中的“一次大胆探索和创新”。

额济纳旗虽小，却如胡杨般坚强，在全国抗疫力量的支持下变得强大。如今，这里正在为按下“重启键”全力冲刺。

## 疫情“突袭”边陲大漠小城

每年十月是额济纳旗的旅游旺季，在大漠中绚烂的金色胡杨、长河落日下的黑城遗址、鸥鸟起飞的居延海，吸引着五湖四海的游客。

来自上海的徐女士提前几个月就策划好了到额济纳旗看胡杨。10月13日，她从郑州登上前往大西北的旅游专列，18日清晨6时来到额济纳旗。天刚亮，徐女士就来到景区赶赴“胡杨之约”。“我们正在景区参观，突然接到通知，额济纳旗出现疫情，要关闭进出城通道。”徐女士回忆说。

10月18日，额济纳旗发现有密接人员核酸检测初筛呈阳性，19日首次报告本土新冠肺炎确诊病例，10天后确诊病例超过100例。

疫情“突袭”这座大漠小城，额济纳旗迅速启动应急响应机制，额济纳旗新冠肺炎疫情现场处置指挥部迅速成立，先后组建11个专项工作组，从核酸检测、流行病学调查到医疗救治、物资保障，全方位做出部署。国家卫健委和国家疾控局迅速派来工作组，指导疫情处置工作。

游人如织的景区、车水马龙的街道、人声鼎沸的餐馆，一时都被按下了“暂停键”，一场疫情防控阻击战在额济纳旗打响。

额济纳旗位于内蒙古最西端，面积达11.46万平方公里，户籍人口只有3万多。这里医疗资源相对匮乏，政府工作人员全体投入到疫情防控中也只有两三千人，离最近的城市距离达400多公里，人员物资短时间补给困难。更令疫情防控难上加难的是，还有9000余名游客因疫情而滞留。

为严防疫情扩散风险，额济纳旗从18日7时开始关闭出入旗通道，25日零时起又开始实施居家防疫措施。居家抗疫并不是“一刀切”地要求足不出户，而是在充分评估居民区风险等级的基础上进行精准防控。

额济纳旗委副书记、代旗长布和介绍，根据居民近期旅居史、健康状况、确诊病例密切接触史等判断其传播疾病风险，将居民划分为高风险、中风险、低风险人员，将居民区划分为封控区和管控区。封控区要求“区域封闭、足不出户、服务上门”，管控区则实行“人不出区、严禁聚集”。

凌晨时分，额济纳旗达来呼布镇的37个居民小区都已进入梦乡，只有小区门口的执勤帐篷里还透出点点微光。在居延名郡小区外的执勤帐篷里，额济纳旗林业和草原局局长早青和两名防疫人员围着火炉，核对着第二天进行核酸检测的居民名单，还有一名防疫人员背着消杀工具，在

# 胡杨作证

## 大漠小城额济纳战“疫”记



这是10月24日在额济纳旗巴彦陶来苏木拍摄的胡杨林风景。

新华社记者贝赫摄

小区门口进行每四小时一次的消杀工作。

“开始居家抗疫后，核酸检测采样点都搬到了小区里，我们会协助开展扫码、测温、消杀等工作。”早青说，他们除了是小区630多名居民的“守门人”，还成为他们的“生活管家”。额济纳旗的每个封控区和管控区都建立了临时党支部、便民服务专班、楼栋管理员三级服务体系，24小时响应居民各类需求，居民需要的食品、药品和生活物资都在最短时间内配送上门。

实行居家防疫措施后，疫情防控志愿者白嘎利一下从“连轴转”变成了“家里蹲”。“疫情发生的头几天，我一直在核酸采样点协助进行人群疏导、物资运送等工作，每天工作十几个小时。现在天天在家待着，还真有点不习惯。”白嘎利说，“不过不出门也是在支持抗疫。”

有人“足不出户”支持抗疫，也有人千里驰援赶赴“疫”线。

疫情发生后，阿拉善盟委派出盟直机关近千名党员干部支援额济纳旗疫情防控，开展入户信息登记、街道巡逻防控和疫情防控宣传等工作。包头、鄂尔多斯、巴彦淖尔、乌海等地的500余名公安干警星夜出发，到了额济纳旗来不及休息，立刻投入到公路卡口、隔离点、核酸检测点等岗位的执勤工作中。

严格精准的防控措施有效斩断了社区传播的传播链，额济纳旗的单日新增确诊病例数从20多下降到个位数。10月31日至11月1日完成的第八轮全员核酸检测中，确诊病例均为集中隔离管控人员。阿拉善盟副盟长秦艳说，当前疫情扩散外溢风险已有效管控，前期各项防控措施成效开始显现，疫情的社区传播基本得到遏制。

## 小城面临前所未有的挑战

小小额济纳旗，只有3万人口，如何保障好滞留下来的近1万名游客，尤其是其中大多数为老年人。这种棘手情况，国内其他地区在此前的疫情防控中基本没有出现过，给当地阻击疫情提出了前所未有的挑战。

额济纳旗第一时间启动滞留游客生活保障机制，为滞留游客每日免费提供一顿正餐、提供药品代买代送服务、将酒店房价调整为淡季标准，保障游客“疫”时无忧。除了政府的贴心服务，当地农牧民也纷纷捐出“家当”，为远方来的客人送上一份温暖。

金灿灿的胡杨树下，滞留在额济纳旗巴彦陶来苏木民宿里的22名游客焦虑万分。当地农牧民们一听说这事，纷纷炸油饼、蒸馍馍，送给滞留游客，保障他们的餐食。牧民斯琴高娃每天为滞留游客炸一二百张油饼。考虑到滞留游客以老年人居多，她将油饼炸得又酥又软。她动情地说：“游客是远道而来的客人，我们要照顾好他们。”

“我捐一头牛和一峰骆驼”“我家捐30只羊”……疫情发生后，额济纳旗温图高勒苏木的微信群里“炸了锅”。为了帮助滞留游客，农牧民纷纷捐出牛、羊、骆驼，有的相当于全家一年的收入。

“青山一道，风雨同舟”“战疫有我，齐心协力”……一车车救援物资也从内蒙古自治区内外驶向额济纳旗。在额济纳旗西环物流仓库，装卸的卡车昼夜不停，蔬菜水果、医疗设备、应急物资被源源不断配送至小城的每一个角落。

滞留游客中，有4000多名老年游客，他们的用药补给成为游客安置工作中的头等大事。67岁的广东游客郑先生做过肾移植手术，离不开抗排斥药物。他的药在当地买不到，快递也因疫情中断了。

看着药盒越来越空，郑先生愁得睡不着觉。直到一天，他接到一通陌生电话：“你的药已上飞机，马上运到额济纳。”

“救命药”从何而来？原来，收到郑先生的求药信息后，阿拉善盟卫生健康委开始四处找药，最终在西安联系到了药源，调至阿拉善左旗，再通过飞机送往额济纳旗。辗转1500多公里，药品送到了郑先生手上。

疫情发生后，阿拉善盟、额济纳旗组织多

部门为滞留游客筹措药品，提供“线上购药缴费、线下送药上门”的服务。对于在当地无法买到的药品，额济纳旗新冠肺炎防控工作指挥部联系周边地区寻找药源，或引导游客将药品邮寄到阿拉善盟内疫情低风险地区，由政府统一发往额济纳旗。

河南导游王亚玺所带的老年团中有38位老人，滞留期间有30多种药品短缺。她将药品清单发给额济纳旗文旅广电局，三天后就有工作人员将药品送到了酒店。“我不知道谁在给我们团送药，在最需要的时候，把最宝贵的药品送到我们身边，他们是最可爱的人。”王亚玺感动地说。

10月29日凌晨，一名突发脑卒中的游客在额济纳旗蒙医医院得到及时治疗，转危为安。为他进行诊疗的医护人员来自1400多公里外的山西白求恩医院。

疫情发生后，额济纳旗人民医院成为确诊病例的收治医院，额济纳旗蒙医医院承担起了对当地群众和滞留游客的日常诊疗工作，可医务人员少、医疗设备落后，病患涌来，蒙医医院不堪重负。为满足群众的医疗服务需求，国家联防联控机制工作组抽调了国家紧急医学救援队山西队驰援额济纳旗。

连续行车28个小时，94名医护人员和14辆医学方舱车辆从太原来到额济纳旗，相当于将一个二甲医院直接“开”进了旗蒙医医院。

游客突发脑梗、群众突发肝衰竭、新生儿脐带绕颈、防疫人员不慎扭伤……面对一个个危急情况，国家紧急医学救援队的医护人员通宵达旦救治，有人连续30多个小时不休息，保障了疫情期间滞留游客和当地群众的生命安全，被当地群众称为“赛音浑”（蒙古语意为好人）。

## 一次应急处置的大胆探索

不论是对百余名确诊病例的救治，还

是对近万名滞留游客的转运，“生命至上”的原则贯穿额济纳旗抗疫全过程。在边陲小城额济纳旗，来自全国的优质资源和力量在此集结，各地携手帮助额济纳旗渡过难关。全国“一盘棋”、上下“一条心”、各方“一股劲”既成了佳话，更成为宝贵的抗疫经验。

大漠旁，一辆辆救护车和医疗方舱车辆排成长龙，昼夜兼程，驰援额济纳。疫情发生后，国家调派8名医疗专家，内蒙古自治区和阿拉善盟相继调派156名医务人员，来到额济纳旗开展确诊病例救治工作。可额济纳旗的医疗资源十分有限，救治工作捉襟见肘。为确保患者得到更加有效救治，专家组经过科学分析研判，决定将确诊病例转运至医疗条件更好的内蒙古第四医院进行集中救治。

从额济纳旗到呼和浩特市，转运跨越1000多公里。

内蒙古自治区卫生健康委主任许宏智说，转运全程实行闭环管理，并根据每名患者的实际情况制定转运方案，有针对性地配备医护人员。目前已转运的患者，年龄最大的82岁，最小的只有1岁4个月。“对于82岁的患者，安排重症医学和呼吸科专家全程进行健康监测；1岁多的儿童则由儿科医生和护士全程陪护。截至11月3日，已有149名患者分批转运至定点医院救治，接受了‘一人一策’的精准救治。”

10月27日夜间，一列从郑州始发的旅游专列，在额济纳旗滞留10天后，踏上返程之旅。至此，额济纳旗正式启动近万名滞留游客转运工作。游客转运按照旅游专列、散客专列、旅游包车、自驾车游客分类制定方案，转运目的地有内蒙古自治区内低风险地区，以及旅游专列的发车地郑州、昆明、芜湖等。

“转运过程中防疫十分严格，不时地消毒，反复提醒游客全程戴好口罩。”乘坐专列返回安徽省芜湖市的游客张女士说，“芜湖站为我们返院游客设置专用通道，配足配齐接待设施和保障人员，最大限度地降低传染风险。”截至11月2日，额济纳旗共转运9553名滞留游客，全部完成游客转运工作。游客在各地进行14天集中健康监测无异样后，即可返乡。

国务院联防联控机制综合组内蒙古工作组滞留旅客转运专班专家、中国疾控中心研究生院副院长罗会明说，考虑到大量游客滞留引起防控资源不足、老年游客医疗和生活保障能力不足等一系列原因，专家组做出游客转运的决策。把滞留高风险区的游客转运到低风险地区，一方面减少了游客滞留可能出现的感染传播风险，另一方面本地的防控措施也能更好落实。他说：“这是新冠肺炎疫情应急处置中的一次大胆探索和创新。”

经过10余天鏖战，最近额济纳旗传来好消息：疫情防控已经从社区防控阶段进入到攻坚清零新阶段。这座小城在为按下“重启键”做着最后的冲刺。

在阿拉善盟，当地群众赞颂胡杨“千年不死，死后千年不倒，倒下千年不朽”的顽强品格。在这次疫情应对中，北京游客国女士觉得，额济纳旗就如胡杨般坚强。

（参与采写：贺书琛、贝赫、王雪冰）

# 线上李鬼线下“狠贵”，说好200涨到3000多

## 上海警方起底手机维修诈骗套路，提醒消费者选择正规渠道维修并保留凭证

本报记者朱翊

现代信息社会，手机已成为人们不可或缺的工作、生活用品。当手机遭遇故障无法正常使用时，往往让人心神不宁。而不法分子正是利用人们急于维修手机的心态，线上精心制作以假乱真的网页“引流”，线下设计话术，虚构或夸大手机故障，甚至以次充好偷换零件，目的只有一个——骗取高额的维修费用。从开始表示两三百元维修费即可，到最终两三千元的实际付出，消费者就是在不法分子的“连环套”中，陷入被骗深渊。

上海警方日前成功打掉一个线上客服低价揽客、线下门店虚假维修的诈骗团伙，在全国多地抓获以吴某为首的20名犯罪嫌疑人，涉案资金超过3000万元。翻看警方相关资料，并与办案民警、被害人交流后，不得不“感叹”犯罪嫌疑人为了诈骗真是动足了歪脑筋。

## 200涨到3200，高价换屏却维修“无痕”

今年年初，家住上海长宁区的倪先生不慎将某国产知名品牌手机摔落在地，手机屏幕摔出了几条裂痕，虽然手机仍能正常使用，但倪先生觉得它并不美观。于是，他通过网络搜索该手机的品牌维修商，浏览了“品牌维修商”网页后，他拨打了排名靠前的“客服电话”。

“当时客服人员详细地询问了我手机的型号、购买时间、故障问题等，然后表示仅需200元就可以维修。但客服也告知，手机在屏幕拆机时会存在风险，因此要看到实物后才能最终确认。”倪先生告诉新华每日电讯记者，“当时我觉得他们说的也有道理，也就没有多想，预约了时间，前往客服指定的位于中山公园附近某写字楼

内的实体门店。”由于对方还通过手机给倪先生发了“预约码”，让他觉得应该是“正规店”。

倪先生说，门店店面不大，也没什么顾客，店铺分为外间的接待柜台和里间的维修操作间。门店一位工程师在收取预约码、听取故障描述后，将手机拿进操作间进行“拆机检修”。数分钟后，工程师告知倪先生，开屏检修后发现，手机不仅外屏碎裂，内屏也已经损坏，无法正常使用，只能更换屏幕。

眼见原本还能使用的手机，彻底变成了黑屏，加之各种信息都还没来得及备份也没有准备备用手机，倪先生只能无奈同意更换所谓的“原装屏”，价格为3200元。约十分钟后，工程师从操作维修间出来，表示手机已“修好”，倪先生测试发现也能正常开机使用。

不到2个月时间，倪先生手机再度出现故障。倪先生有感于上次维修费“贵到离谱”，没有再上网找客服了，而是直接前往该品牌手机的官方维修点。在维修过程中，工作人员告诉倪先生手机的内屏并没有修理或者更换的痕迹，也没有明显故障。“我听了当时脑袋就‘嗡’地一下，意识到之前肯定是被骗了，于是马上向长宁公安分局新泾派出所报案。”倪先生说。

## 低价引流以次充好，诈骗团伙“线上线下”合作紧密

上海长宁警方接到报案后，根据倪先生提供的线索，经过数据分析和综合研判，锁定了一家位于福建、名为“量子穿梭传媒有限公司”的企业。经过警方排查，发现这家“传媒公司”竟然在全国6个城市开有20家手机维修实体店或加盟店，同时在各大电商平台设立了15家店铺。

“经过我们的调查发现，虽然这些店铺在网络搜索中都声称是‘品牌官方维修点’，但却经常发生消费纠纷。”新泾派出所执法办案队副队长高飞告诉记者，“一方面是‘挂羊头卖狗肉’假冒官方维修点，另一方面还消费纠纷不断，种种迹象表明，这是一家‘线上李鬼、线下狠贵’涉嫌欺诈的店铺。”

在侦查过程中，警方联系上另一名被害人高女士。她在4月份通过网络找到该公司名下位于上海黄浦区的一家手机维修店铺，花费4000元“更换”了手机主板。事后，由于费用远超之前网络客服的报价，高女士还向市场监管部门进行了投诉。而经过检查，高女士手机的主板实际上并未更换。

经过深入调查，警方发现这是一个通过网络发布广告招揽客户，以低价诱骗客户上门或者寄件维修，进而骗取高额维修费用的新型诈骗团伙。9月中旬，上海长宁警方在当地公安机关的协助下，在广东、湖南、山东、安徽等地同步集中收网，成功抓获团伙主要犯罪嫌疑人吴某等人。

到案后，犯罪嫌疑人如实供述了犯罪手法和作案过程。42岁的福建人吴某，其在福建开设了“量子穿梭传媒有限公司”，主要分为“线上客服”和“线下维修”两个部分。

“线上客服”安排专人各类搜索网站进行维护操作，确保消费者在搜索相关手机维修关键词时，优先看到该团伙所开店铺和联系方式，并误导消费者以为其搜索到的是品牌官方维修点。客户来电或在线联系后，客服会根据事先设计好的一套话术，针对手机故障情况给出低于市场价的报价，吸引客户前往实体店维修；如果客户在手机上没有实体店，则会推荐网店引导客户邮寄手机进行维修。

“最关键的是，客服在沟通中会提示拆机维修风险，即可能会造成内屏等其他部件损坏，为后续实体店实施诈骗行为进行铺垫。”长宁公安分局刑侦支队副支队长钱俊表示。

“线下维修”由该团伙在各地招募开设的实体手机维修店铺进行，一般配备1名店长和3名工程师。“客户到店后，工程师首先会设法让客户认可‘风险协议’，然后以检测维修为借口，将手机拿到里面的维修间操作，使其脱离客户视线。之后采取虚构、编造、夸大手机故障并制造黑屏、无法开机等假象，最终迫使客户同意支付高额维修费用。”高飞介绍说，“实际上，所谓的‘原厂配件’都是假冒或者二手配件，有的甚至根本没有更换。而如果客户拒绝维修，工程师也会暗中将手机原装配件拆下替换，将原装配件倒卖获利。”

一般情况下，手机经过维修都能正常使用，大部分客户虽然觉得费用昂贵但也没有办法。而针对少部分投诉、质疑的客户，团伙会安排客服专门协商，以减免、退回部分维修费用等方式应对化解。“前端客服‘引流’，后端客服‘灭火’，这也造成了很多消费者把这一欺詐行为误认为是维修纠纷而已，一定程度上也给警方的侦破造成了难度。”钱俊说。

## 小维修做成“大买卖” 维修服务还需多重视

钱俊在接受记者采访时认为，本案中犯罪嫌疑人实施诈骗有两个关键步骤，一是线上招揽客户，二是线下实施诈骗。

“从我们的调查中发现，线上客服除了低价招揽客户，提示维修风险外，还会在沟

通过程中尽量收集客户个人信息，分析脾气性格，研判是否了解手机专业知识，这样既能选择高端手机，提升获利空间，又能帮助线下工程师实施诈骗提高成功率。”钱俊说，“尤其在维修阶段，团伙成员还专门精心编制了一整套话术来培训员工。”

另一方面，犯罪团伙将线下门店都开设在直辖市或省会城市的中心城区商务楼里，给消费者“高大上”的感觉，误以为是正规的品牌维修点。此外，不法分子开设的店铺均没有明显的店招和广告牌，客户必须凭借预约码在指定时间上门。

钱俊介绍说，“这样做的目的，就是避免接待自行上门、未经事先沟通掌握信息的客户；同时也确保在某个时间段内只接待一位客户。消费者以为自己是享受了‘VIP服务’，殊不知这是犯罪团伙为了避免客户间相互沟通，造成‘穿帮’的风险。”

上海太平洋数码城某官方授权的手机维修点工作人员孙浩说，消费者需要维修手机时，应当通过手机品牌的官方渠道了解维修方式和官方授权维修点，要尽量前往授权实体店维修。“最重要的一点是，维修过程中，尽量避免手机脱离视线。”孙浩说，“如果实在要选择寄修模式，要提前备份保存个人数据，取出手机卡和存储卡，并将手机恢复出厂设置，避免个人隐私信息泄露。”

“现在很多手机、电脑等价格昂贵，换配件、维修的费用相当高，这让不法分子看到了非法牟利的空间，警方也将不断加大维修类服务诈骗行为的打击。此外，警方还提示大家，无论选择何种维修方式，一是要选择正规渠道，二是在维修完成后，务必保留相关维修和交易凭证，便于事后追查。”高飞说。