

# 此店无声胜有声

## 记者探访长沙首家无声茶饮店，倾听听障员工打破寂静实现自我价值的故事

长沙晚报7月23日讯(全媒体记者周辉霞 实习生李琪)前不久,长沙首家无声茶饮店在天心区汇景城开业。店里八成茶饮制作师是听障人士。在这样一个直面形形色色消费者的服务窗口,

他们是怎样用双手打破寂静的壁垒,在岗位上实现自我价值?他们在丰富人生色彩的过程中,感受到了怎样的包容和爱?23日,记者走进了霸王茶姬长沙汇景城店,在无声门店倾听他们的故事。

### 顾客进门没有欢迎声

静,是这家门店给记者的第一印象。推门入内,迎接消费者的不是此起彼伏的欢迎声,听到的是制茶机械的运转声,还有蓝调风的背景音乐;见到的是制茶师们在比划着双手进行交流、在专注地操作设备制作奶茶。点单区域,一名小伙子面带微笑,将双手举过头顶,转动着与顾客打招呼。随后用手语告诉记者,他是听障人士,提示记者用手势1或2,选择堂食还是打包,再扫码自助下单。

小伙子名叫刘宣,毕业于郑州一所本科院校,学习的是美术专业。此前,他在工厂生产线、服务机构工作过,今年上半年经过选拔、培训成功入职后,对这个岗位特别珍惜,用心地关注消费者的不同需求,例如外卖员到店点餐或者取餐时,他会递上一小杯品鉴茶水,安抚他们等待取餐时焦躁的情绪。对于第一次到店的顾客,他会放慢手语比划的速度,帮助消费

者适应无声茶饮店的消费环境。“每次看到顾客离开的时候,也转动手掌同我们打招呼,说再见,我就很有成就感,原来自己也能做好这份工作。”刘宣说。

霸王茶姬湖南区总负责人李顺介绍,这家店是霸王茶姬品牌在全国的第二家、湖南省的首家无声门店。门店共有13名工作人员,其中10名听障工作人员被称为“天使伙伴”。该项目是作为公益项目推进,旨在为听障人士创造更多就业机会,展现企业的社会责任,考虑到“天使伙伴”与消费者沟通的时间会相对较长,所以把门店的位置选在人流相对较少的新商业体内,给门店制定的经营考核目标也非常低。“让我们没想到的是,经过一个多月的运营后,这家店每天的出杯量是原定计划的三四倍。此前担心他们接不住的线上业务,经过他们的努力,也成功开通,让我们非常感动。”

### 为记住配方背到凌晨一两点

像刘宣这样,从0到1的努力和付出,门店的员工、手语老师潘雪梅最清楚。潘雪梅也有一定程度听力上的障碍,但能像正常人一样表达,并精通手语,此前在一所职业学校担任手语老师,入职之后在门店兼任手语翻译。

聊起开店前后小伙伴们经历的难关,她告诉记者,小伙伴们担任茶饮制作师是第一次。为了获得这份来之不易的工作,他们在培训考核期间,为记住每一款茶的配方要点、每一台设备的使用要求,常常记背到凌晨一两点。

线上下单的点单方式、制茶饮设备的自动化,茶饮生产制作的标准化、信息化,降低了听障人士适应这一岗位的专业技术难度,横在他们面前的困难是,如何畅通与正常人群的交流。

为此,潘雪梅与小伙伴们一起研发了一套语言体系,让顾客的点单诉求能最快的得到响应。例如,该品牌有一款奶茶名为“伯牙绝弦”,潘雪梅就将手语中B的手势代表“伯”,“牙”则用指向自己的牙齿来表示。乍一看,此伯牙非彼伯牙,能最快速地将消费者的需求在两套语言体系中连接上。

“在与消费者一次次的沟通互动中,我们的小伙伴们学会了如何更好地表达,也具备了更好地融入社会的能力。”潘雪梅说。这家茶饮店给予了听障人士工作机会,搭建了听障人士与正常人沟通的桥梁,她希望长沙能开出更多的无声门店,让更多听障小伙伴在包容和关怀中展现自己的社会价值。



“无声门店”员工(左)通过手机与顾客交流。

长沙晚报全媒体记者 邓迪摄



扫码看辣视频 拍摄/邓迪 剪辑/周数邑

### 上接1版①

坚持党的全面领导,要坚定维护党中央权威和集中统一领导,发挥党总揽全局、协调各方的领导核心作用,把党的领导贯穿改革各方面全过程,确保改革始终沿着正确政治方向前进。坚持党的全面领导,要坚持以人民为中心的发展思想,把增进民生福祉作为改革的出发点和落脚点,让人民群众在改革中有更多获得感、幸福感、安全感。

改革如行舟,泛于汉江,微波荡漾,可

### 上接1版②

升级类商品消费需求增长较快。随着我省汽车、家电及节能家电等系列以旧换新政策的陆续实施,上半年,全省限额以上批发和零售业法人单位中,新能源汽车零售额同比增长63.5%;智能家用电器和音像器材、可穿戴智能设备、通讯器材类商品零售额分别增长12.8%、22.0%和33.7%。

住宿餐饮业消费增势良好。今年以来,居民的假日出游需求持续增长,全省各地不断丰富文化旅游产品供给,各具特色的

扬帆径渡;及泛江河,惊涛拍岸,须奋楫争流;及航大洋,风高浪急,必全力以赴。全面深化改革的远航,有了党的全面领导把舵,改革就不会改向、变革也不会变色,我们一定能够战胜一切困难和挑战,把发展进步的命运牢牢掌握在自己手中。让我们以更加昂扬的斗志、更加务实的作风、更加有力的举措,推动改革不断向纵深发展,为实现中华民族伟大复兴贡献长沙力量。

民俗节庆活动吸引了国内外游客,带动了住宿、餐饮业消费持续增长。上半年,全省限额以上住宿和餐饮业法人单位零售额同比增长12.2%,比一季度加快1.7个百分点。其中,正餐增长13.3%,快餐增长5.6%。

网上零售持续增长。各企业、平台积极参与年中大促活动,带动网上零售持续较快增长。上半年,全省网上零售额同比增长14.6%。其中,实物商品网上零售额增长12.6%,快于社会消费品零售总额增速6.9个百分点。

### 好警察

## 小孩中暑,望城女警刮痧救人

长沙晚报7月23日讯(全媒体记者 邓艳红 通讯员 覃亚林 唐采琴)连日来,长沙持续的高温天气容易让人身体不适,中暑等情况时有发生。23日,记者从长沙市公安局望城分局获悉,前不久一位跟随大人来办证的小孩中暑,幸亏窗口民警处理得当,小孩才得以脱险。

原来,7月8日中午,市民张女士带着14岁的孩子小周来到长沙市公安局望城分局人境大厅办理港澳通行证。就在张女士登记填表的时候,大厅引导员陈红敏锐地注意

到,一旁的小周脸色苍白,额头冒汗且身体不停颤抖,表现出明显的不适症状。“小朋友,是哪里不舒服吗?”陈红立即放下手头工作,上前询问小周的身体状况。小周此时已无法回答,身体瘫软快要晕倒。

陈红判断其可能是中暑,于是立即与张女士一道将其扶到椅子上坐下,暖心地为小周刮痧,同时端来温水给其喝下,以缓解其中暑症状。

几分钟后,小周的脸色恢复了红润,中暑症状也减轻了许多。

### 好物业

## 物业热线电话救了女业主一命

长沙晚报7月23日讯(全媒体记者 邓艳红 实习生 岳芷欣)23日,回想起3天前的惊魂一刻,家住岳麓区阳光丽城小区的业主张女士仍心有余悸。原来,张女士3天前在小区家门口突感身体不适,在晕倒之前,她紧急拨打了物业的24小时热线电话求救……

7月20日上午10时29分,刚参加完公司拔河比赛的张女士在小区外的公交站下车后突感不适,顿时头晕目眩,全身无力,眼看家就近在咫尺,张女士却无力再往前走,瞬间瘫倒在地。

因就在小区外面,紧急时刻,张女士马上想起了物业公司的24小时热线电话82231640,在晕倒失去意识之前,她立即拨打了这个电话求救。

“我在小区附近的公交站,有点不舒服……”接到张女士的求救电话后,贝雷德物业阳光丽城客户服务中心的客服人员黄辉立即向项目

领导汇报了情况。项目领导迅速启动突发事件应急预案,与此同时,物业秩序主管陈细毛在接到通知后,立即带领队员奔向小区外围的公交车站进行搜查。在距离小区二期西门300多米的的地方,工作人员找到了已经晕倒在地上的张女士。

“我们看到张女士晕倒在地,头冒大汗,呼吸困难并且伴随痉挛……”小区物业负责人肖红告诉记者。工作人员初步判断张女士为中暑,随后迅速将张女士背回物业客服中心前台的沙发上休息,并为其倒上温开水和藿香正气水。

“不要紧张,放轻松。”肖红一边按压张女士人中一边安慰道,另一位工作人员则对张女士进行手臂按摩。随后,工作人员与张女士家人取得联系,并拨打了120急救电话,120赶到现场后,物业工作人员又协助120救护人员将张女士送上救护车。经救治,张女士已无大碍。

责编/王金文 美编/余宁山 校对/欧艳

## 区域

### 浏阳民政部门创新探索社区发展基金,凝聚各类资源为社区公益慈善“充值”——

# 众筹解“众愁”,小基金撬动大民生

长沙晚报全媒体记者 颜开云 实习生 李乐姿

从热浪滚滚的户外走进“善爱港”居家养老服务中心,顿感清凉宜人,数十位老人在此打牌、下棋、聊天、看电视,饿了有饭吃,困了有床休息。

“吃饭只要5元钱一餐,其中高龄老人、独居老人、退役军人收费3元,10年来没有涨过价。”浏阳市关口街道长兴社区党总支书记、居委会主任刘英说,“善爱港”为辖区60岁以上老人提供营养午餐、日间照料等服务,一年投入超过20万元。

钱从哪里来? “社区发展治理光靠财政投入远远不够,要拓宽渠道,引导更多社会资金支持。”浏阳市民政局党组成员、副局长袁维表示,近几年,浏阳民政部门积极鼓励指导城乡社区(村)设立社区发展基金(简称社区基金),推动慈善善行融入市民日常生活,汇聚更多更好的慈善资源,解决群众“急难愁盼”问题。作为其中的佼佼者,长兴社区创新探索常态化募捐、“以捐代租”、“造血式”合作等,实施了一系列公益慈善项目,以小基金撬动了大民生。

### 基金有啥用?

#### 补充兜底社会保障,支持公益服务项目

长兴社区地处浏阳市新城区,面积为5.6平方公里,常住人口3万余人,60岁以上老年人超过6000人。

“人口密度高、流动人口多、治理难度大,需要用钱的地方不少。”刘英介绍,虽然财政预算安排了保障资金用于社区公共服务和发展



依托社区基金,长兴社区请来志愿者,为孩子们举办防溺水安全教育活动。长沙晚报全媒体记者 颜开云 实习生 李乐姿 摄影报道

治理,但额度有限,常常捉襟见肘。

“一老一小”是民生领域最受关注的问题。今年暑假,长兴社区阳光宝贝假期公益课堂再次开班,辖区120名青少年不仅可在此做作业,还能参与DIY创意手工、科学小课堂、非遗工艺体验、防溺水安全教育活动等。

“免费暑期班不仅帮我们解决了‘带娃难’问题,更给孩子们提供了健康成长的平台。”辖区一名网约车司机家长为此由衷点赞。相关活动组织费用、青少年奖励物资、大学生志愿者生活补贴……公益课堂为一个月,刘英粗略估算了一下,各项开支加起来约2万元,“这笔钱就从社区基金里面出。”

不仅仅是“善爱港”和阳光宝贝服务站,长兴社区还依托社区基金实施了一系列公益慈善项目,打造了慈善超市、公益图书馆、公益直播间、28°青益空间、奔跑者红色驿站、心灵驿站、儿童之家等一批公益慈善空间。其中,实施“圆梦微心愿”活动8期,实施助医、助老、助残关爱等救助帮扶项目20多个;运用社会资金购买专业社工组织服务,实施了“笨爸爸工作坊”“利剑护蕾”青少年关爱项目等财政“零兜底”品牌项目10个,惠及居民5600余人。

“没有社区基金的支撑,我们难以补充兜底社会保障,更没有能力兴办如此多的公益服务项目。”刘英坦言。

### 钱从哪里来? 盘活资源创新众筹模式,扩大“蓄水池”

“以前,社区慈善资金来源非常单一,基本靠爱心企业和个人捐赠。”浏阳市民政局相关负责人李伟表示,长兴社区在公益慈善方面有良好基础,在社区基金的设立运作方面也率先作了有益尝试。

“去年社区基金共筹款36万元,今年预计能超过50万元。”刘英介绍,2020年底,在民政部门的指导下,长兴社区组队赴成都等地考察学习,回来后不久即设立社区基金,得益于公益“众筹”模式的创新,“蓄水池”日见丰盈。

常态化捐赠的热情一如既往。在长兴社区公益资源清单上,“丁力”的名字已连续出现4年,每年都是捐赠2万元。20年前,丁力家生活困难,村上伸出援手助其解决居住和上学问题,他一直感恩在心。大学毕业后,创业小有成就,丁力不忘反哺社区。

技术的跃迁,也让爱心汇聚更为便捷。长兴社区推出“睦邻长兴”微信小程序,分别接入长沙“爱星社”智慧慈善信息平台与“爱商社”分账系统,积极挖掘社区潜在的月捐用户。同时,通过实施“睦邻生活圈”公益计划,长兴社区在小区打造“红色月台”,设置捐款箱,公

示捐款二维码;在邻里文化节、居民活动、议事会等日常工作中植入线上线下公益募捐活动。1元、5元、10元……点滴爱心,聚沙成塔。

尤其值得一提的是,为了做大社区基金体量,长兴社区还通过盘活社区闲置资产,创新探索“捐赠抵房租”形式。

“我们将社区闲置的公共用房出租给商户,租户定期向社区发展基金捐款,不用再交租金。”刘英打开手机,显示今年6月收到捐赠金额为16014元,其中包括两笔“以捐代租”款项15128元。

与此同时,长兴社区正积极引进社会资本,依托慈善超市平台合作打造浏阳特产店,并筹划推出家政服务,从而实现“从输血到造血”,进一步扩大社区基金规模。

### 如何使用和监督? 找准社会需求和关注点,把账本晒在阳光下

社区基金如何使用,怎么监管? “我们成立了社区基金委员会,成员除社区干部外,还有爱心企业负责人和辖区居民代表。”刘英介绍,基金会通过调查问卷、和谐卡、心愿墙等广泛收集老、弱、病、残、幼等群体的需求,找准社会需求和关注点,充分发挥社区基金公益慈善的效用。

“搭帮社区基金,帮我们解决了不少难题。”复兴安置区的居民们深有感触。该安置区没有物业公司,基础设施的维护难以为继,长兴社区从社区基金中申请专项资金,在小区内安装了减速带,修缮了破损道路,同时承担了部分保洁费用。

社区基金会规范运行,既靠内部管理,更靠外部监督。社区基金接收到的每一笔钱,都由长沙慈善总会进行统一监管,每一笔资金的使用,有非常清晰的申报流程。

“每一项资金的来源、去向,我们都会‘睦邻长兴’进行公示。”刘英表示,把账本晒在阳光下,将资金用在刀刃上,社区基金才能走得更远,“这两年我们明显感受到,居民参与公益慈善的热情越来越高。”

长兴社区的探索尝试,是长沙市激发社会活力、凝聚各类资源为社区公益慈善“充值”的一个缩影。据了解,2022年以来,长沙已有1128个社区(村)设立社区基金,基金总规模突破4800万元,依托社区基金实施项目508个,惠及居民120多万人次。

## 开福区首个老年食堂开放日火爆开餐 免费呷伏鸡邀老少一起做“饭搭子”

长沙晚报7月23日讯(全媒体记者 李卓 通讯员 王瑶佳)老年食堂的饭菜清汤寡水,不对满哥妹口味?标配“四菜一汤”,没得花色、口味、档口可选?如果你心目中的老年食堂就是这样,那真该来开福区新河街道开阔眼界。

23日,开福区首个老年食堂开放日在新河街道三角

### 老年食堂花式点菜配包厢还能唱K

当日中午,新河街道老年食堂内冷气十足,人头攒动。一大批食客在工作人员的引导下有序进入,开始了今天的试餐“见面之旅”。

“老年食堂真不止四菜一汤,还有伏鸡呷!”在北辰三角洲上班的楼宇白领刘紫薇没想到第一次进老年食堂就吃到爽。作为开放日的福利,老年食堂运营方善孝堂养老机构准备了冰镇西瓜和路边荆棍伏鸡,免费供客人们品尝,还推出开放日多层次的用餐优惠。老年食堂场地设置、当日菜品、

### 一个中央厨房热菜覆盖7个社区

除了享有政府助餐补贴的老年套餐,老年食堂吃好吃精,丰俭由君,提供团餐、生日餐、营养餐、药膳等一系列特色服务。

新河街道相关负责人告诉记者,今年以来,街道为做深做实“一老一小”服务,全力统筹各社区、老年市场运营机构和居家养老服务站点,通力协作落实老年助餐服务。目前已率先建成全覆盖的老年助餐服务体系。其中在三角洲社区建成的老年食堂,单餐供餐能力在100客以上,集膳食加工、配送及集中用餐等功能于一体,每日可根据点餐

况向全街各助餐点实施标准化配送。全街7个社区均设立了老年助餐服务点,适老化设备、消毒柜、冰箱、微波炉、饮水机、餐具、送餐箱等设施一应俱全,其中2个点位设在老年人相对集中的枫林小区、群芳园小区,各点的就餐服务能力均在20人以上,能够为老年人提供集中就餐或餐食配送中餐服务。

为了让更多老年人、新河街道将持续策划形式多样的“开放日”活动,让更多老年人和年轻人成为吃饱、吃好、吃营养的“饭搭子”,畅享家门口的幸福“食”光。

## 梦想江悦府 11#-14# 栋住宅交付公告

长沙悦梦置业有限公司开发的梦想江悦府 11#-14# 栋住宅,定于 2024 年 7 月 26 日起正式交付,并于 2024 年 7 月 26 日起至 2024 年 7 月 28 日止在梦想江悦府 13# 北侧园区广场分批办理交付手续。我司此前已通过特快专递方式书面通知各位业主交付手续办理时间、地点及所需资料,请各位业主按照通知要求携带有效身份证明和购房相关资料等前来办理交付手续,长沙悦梦置业有限公司感谢您的光临!

恭祝各位业主入住大吉!阖家幸福!  
咨询电话:小鸣 19896231032  
特此公告。

长沙悦梦置业有限公司  
2024 年 7 月 24 日