

手势“1”是堂食、“2”是打包

# 这家奶茶店为啥独创“数字点单”？

武汉晚报讯(记者余睿)顾客比出“1”的手势,店员连续两次比出“1”予以回应后,一杯堂食奶茶很快被送到顾客手中。点单台上的指示牌写着:“我们听不见您的声音,但我们乐于为您服务。”

这一幕发生在武汉一家“无声”奶茶店。该店招聘了3名有听力障碍的店员,并自创“数字点单法”方便听障店员与顾客沟通。

12月17日,记者来到位于汉阳区武汉万科未来中心的这家霸王茶姬奶茶店。记者看到,门店点单台上的贴纸写明:“1”是堂食、“2”是打包带走、“3”是打包到一起、“4”是分开打包。

24岁的李金浩是该店招聘的第一位听障店员。当天上午,李金浩与两名非听障同事搭班。

11时许,一位顾客在点单台附近准备点单。李金浩抬头看到了顾客,但回过头发现其他店员在忙着制作茶饮。他向顾客做出“请”的手势,引导顾客线上点单,谁知顾客一直低头看手机,没注意到他的手势。李金浩再次比出“请”的手势并指了指点单台上的二维码。这次,顾客抬头看了他一眼,但没有明白他的意思。

李金浩立即拍了拍同事的肩膀,指了指顾客。同事立刻心领神会,与李金浩互换位置,由自己来和顾客沟通,引导完成点单。

“员工已经养成了默契,听障伙伴拍拍同事肩膀,就代表需要帮助。”店长张笑语告诉记者,门店还配备了手写板、指示牌、菜单图示等各种方便沟通的设施。

当日12时,一位顾客听到叫号后起身取茶饮,他看了点单台上的“数字点单法”后,小心翼翼地举起食指,对着李金浩比了“1”的手势。李金浩看到后,反复两次对着顾客比“1”的手势予以确认。看到顾客点头后,他麻利地取出吸管,用餐巾纸包裹杯身,将茶饮递给了顾客。

“很多熟客知道我们是‘无声门店’,一进门就会主动扫码下单,打包时也能用数字向听障伙伴准确表达需求。”张笑语说,顾客们的理解和包容,给了听障店员很大的支持。

当天,记者线上点了两杯奶茶,取餐时,对着李金浩比出了“3”的手势。李金浩比出“3”的手势向记者确认后,麻利地将装有两杯奶茶的打包袋递给记者。

趁李金浩工作间隙,记者用手机打字的方式与他闲聊。工作之余,李金浩喜欢摄影、乒乓球、羽毛球,也爱外出旅游。加入奶茶店2个月,李金浩说自己学习到了不少工作技能。

谈及未来,小伙子扯了扯口罩,显得有些害羞。“我很珍惜这个工作机会,希望能一直做下去。”他在手机上敲出这句话。



点单台上明确标注数字对应的需求。 记者余睿 摄

这家奶茶店是霸王茶姬在湖北开设的首家“无声门店”。门店11名员工中,3名是听障员工。张笑语介绍,入职门店的听障员工将会在老师的协助下完成2至3周的学习培训。“我们也鼓励符合条件的听障人士到门店来求职。”

“上班族”取快递更方便

## 首个24小时邮政自助驿站 入驻写字楼



△每个快递包裹上都放置了电子标签。

◁“上班族”趁午休时间前来自助取件。

武汉晚报讯(记者刘海锋 通讯员彭湘君)为了更好地满足“上班族”的日常快递收发、存放需求,12月18日,由武汉市邮政分公司打造的全省首个商务楼宇邮政智慧自助驿站在武昌区前程中心正式开业。

据了解,该邮政智慧自助驿站被称作荆楚智慧小邮局前程中心店,设在武昌区滨江商务区前程中心大厦负二层,以“数智赋能、优化体验、惠民便民”服务原则,提供全天候自助服务,为用户提供更加安全便捷、个性化、智能化的寄取件体验。

18日上午,记者来到荆楚智慧小邮局前程中心店了解到,小邮局在进门处设置了门禁系统,用户可以通过扫码输入通行码、刷脸、扫描二维码以及工作人员远程开门等多种方式进门。

每个货架都配备有电子标签,输入取件密码后,附在相应快递上的“灯条”便会闪灯蜂鸣,用户可以在几秒内快速锁定包裹所在货架位置。找到包裹后,将包裹上的条码自助扫描出库完成取件。现场还增设了自助查询机、自助寄件机等自助服务设施,提高服务效率,减少用户等待时间。

小邮局还设置了自助寄件区,寄件所需物品一应俱全,且免费提供环保包装材料,用户通过扫描二维码,填写寄件信息下单,将所寄实物和打印好的面单

一同放置在指定区域,便完成寄件流程。

“以前快递小哥打电话过来,总要放下手头的事情下楼收件,很影响工作节奏。现在下班以后拿完快递直接开车回家,比放小区驿站都方便。”在前程中心上班的市民陈先生坦言,24小时小邮局的设立,为“上班族”解决了很大一个麻烦,经过几天的试运营,同事们都给出了好评。

前程中心物业中心负责人邓平说,原先各品牌快递小哥频繁出入,难以有效管理。加上很多人不愿意下楼取快递,导致前台快递随意堆积,还经常出现错领的情况,给物业工作带来了额外工作量。“荆楚智慧小邮局整合了邮政以及多个快递品牌,通过24小时自助服务,有效解决了物业在快递管理上的几大痛点。”

武汉市邮政分公司相关负责人称,该站点通过整合物业资源以及加强邮快合作,建设智能、高效的小邮局网络,提供24小时监控值守综合快递服务,解决商务写字楼快递“最后一百米”难题。今后将综合考虑人口密度、地理位置、寄递需求等因素的基础上,因地制宜打造推广功能完备的智慧驿站服务模式,并探索建立与社会快递企业共享机制,为市民提供更加便捷和高效的体验。

## 12号线打通 团结大道地下“动脉”

上十万居民出行将更便捷

武汉晚报讯(记者陶常宁 通讯员曾斯 袁永华 李晓旭)12月18日,团结大道与武汉大道交会处的12号线汪家墩站,地下28米,一台盾构机破洞而出,意味着团结大道(武汉大道—二环线)的地下“动脉”已经打通。

18日,记者在汪家墩站看到,一个约10米长的钢套筒套住洞门,盾构机将通过钢套筒接收出洞。施工方中铁一局项目负责人介绍,车站埋深28米,地处长江一级阶地,地下水丰富,水压大。钢套筒就像一副铠甲,形成封闭空间,为盾构机创造一种穿越土层时的压力环境,保护盾构机顺利出洞。

“此次贯通的区间是团结大道站至汪家墩站左线,长1179米,右线已于今年10月贯通。”武汉地铁二级项目经理王斌介绍,共有4台盾构机分别从团结大道站、秦园路站始发,在汪家墩站接收。目前,团结大道站至汪家墩站区间左右双线已贯通,秦园路站至汪家墩站区间预计春节前后贯通。

武汉轨道交通十二号线建设运营有限公司业主代表熊贤文介绍,团结大道是武昌城区一条主干道,12号线沿团结大道设有秦园路站、汪家墩站、团结大道站、园林路站,目前4座车站主体结构全部完工。园林路站至团结大道站区间今年1月双线贯通,加上18日贯通的团结大道站至汪家墩站区间,12号线从武汉大道至二环线的区段已经完成盾构施工。

12号线沿团结大道走行,与8号线在汪家墩站换乘,与4号线在园林路站换乘,周围片区的居民小区、企事业单位、商圈较密集。12号线建成通车后,包括爱家国际华城小区、丽华苑、保利城、福星惠誉·水岸星城等小区,还有群星城、徐东等商圈,超十万居民出行将更加便捷。

12号线是武汉市首条地铁环线,串联7个中心城区,全长59.9公里,设站37座。工程建成后将有效缓解中心城区客流压力,提升环线客流吸引力,完善城市综合交通体系。