

乌鲁木齐首家无声餐厅,超过半数的员工是听障人士

# “需要服务,请拍拍我”

## 阅读提示

默食润无声餐厅坐落于乌鲁木齐市水磨沟区,门口挂着“博艺斋美工坊实训基地”和“水磨沟区残疾人职业教育基地”的牌匾。餐厅共有14名员工,其中9名是听障人士。

语学习区与书香四溢的读书角。墙上悬挂的“手语图解”引导顾客学习“你好”“谢谢”等基础手语,书架上的各种图书,供喜爱阅读的客人随时翻阅,餐厅员工们闲暇时也可以去阅读。

默食润无声餐厅坐落于乌鲁木齐市水磨沟区会展中街汇成御邸二期小区门面楼,门口挂着“博艺斋美工坊实训基地”和“水磨沟区残疾人职业教育基地”的牌匾。餐厅共有14名员工,其中9名是听障人士。

### 一场场无声的“对话”

餐厅里,随处可见一行行温馨提示:“我们是一家听障人士餐厅”“我们听不见您的声音,但我们乐于为您服务”。二楼的墙上,贴着“新疆”“有爱”“包容”等各种手语贴,每张餐桌上都配备了智能无线呼叫器,上面标注着点菜、结账、加水、洗手间等功能按键。当顾客按下按键,服务员腕上的智能手表便会震动,并准确显示需求内容。

餐厅负责人陶洁经营餐饮多年,曾在成都等地体验过无声咖啡厅等特色餐饮,被听障服务员积极向上的精神深深触动,也被那种宁静祥和的用餐氛围所感染。她想,为什么不在乌鲁木齐也创办这样一家餐厅,帮助更多听障朋友走出家门、融入社会?

但陶洁开这家无声餐厅经历了一波三折。本来是她和另一位合伙人商议好了共同投资400多万元,但合伙人担心招聘听障人士影响经营,两人产生了分歧,合伙人最终撤资,她顶着巨大的压力硬是将餐厅开了起来:

“听障人士不是能力不行,他们只是被挡住了沟通这道坎上,为啥不能让他们凭借自己的能力挣到工资呢?”

但她坦言,当初想得还是有些简单了。从10月初开始培训员工,准备了一块黑板,上面写上每天要学的东西,一点一点地教会大家,比如端茶送水时怎样“起托”“行走”“落托”,“你好”“欢迎光临”“晚上好”的手语怎么打,怎样让身体健康的员工和听障员工交流等,一直培训、磨合了一个多月。其间也有不能适应的员工离开了。

前厅经理安小花说:“当时感觉挺难的,健全员工要学手语,听障员工要学唇语,他们说的话和我们说的话正好是反过来的,像我们说‘喝热水’,他们说的是‘热喝水’,他们说‘好吃’,他们说的是‘吃好’,有时候快把自己搞晕了,但必须学会和他们沟通,不然没法在一起工作。”

指尖比划、眼神交汇、唇语,成了餐厅里一场场不动声色的“对话”。在默食润,每一个微笑、每一次手语,都在诉说着关于包容、尊重和梦想的故事。“他们非常珍惜这份工作,很努力,永远用行动告诉我‘我能行,我能胜任这份工作’。”这是听障服务员让陶洁特别感动的地方。

### “我很热爱这份工作”

早上,原本应该11点上班的小倩,10点13分便到店做着准备工作,陶洁马上表扬了她,并奖励她100元。19岁的小倩之前一直不好找工作,她说在“默食润”找到了归属感,

笑眯眯的她俨然成了餐厅里的骨干。

31岁的服务员阿哲在3岁时因高烧治疗不当不幸失去听力,先后在昌吉和乌鲁木齐的聋人学校完成学业。他用笔写道:“我做过洗车工、烧烤店员工,但都没能长久干下去。现在我真的热爱这份工作。餐厅里有这么多和我一样的听障朋友,我们一起工作学习,每天都很开心。工作让我的生活更加独立。”

在门口迎宾的阿珍脸上始终挂着友善、自信的笑容,希望通过工作实现自己的价值。

在后厨当洗碗工的罗小新也是因为发烧后失聪的,年轻时她很爱学习,虽然有大专文凭,但找工作时常常碰壁。她不会手语,和别人交流时会拿出手机,利用手机软件交流沟通。刚来餐厅时她用后厨的小黑板和同事交流,有的同事有点不耐烦,厨师长王洪胜非常有耐心,给大家说“这个大姐干活太利索了,洗得很干净,大家相互要多一些包容”。现在,罗小新和后厨的同事相处得很融洽,她脸上的笑容也越来越多了。

从塔城来的小马原来很内向、不说话,经过和大家两个多月的相处,通过平时练习口型,他能含糊说出“打包”“吃饭”等简单的词语,性格也变开朗了。

陶洁说,餐厅还要再招聘几名听障服务员,每月工资3500元左右,包住,“这不是一个公益秀,而是实实在在为听障人士提供一个就业场所,让他们有一座与社会连接的桥梁,给他们提供一个展现自我价值、实现人生梦想的小舞台。”

记者特意去看了看餐厅给听障服务员们提供的员工宿舍,在一栋高层的公寓里,床铺干净整洁,生活设施一应俱全。其中一张空床上放着一个可爱的小布玩偶,安小花笑说:“这个估计是小倩的,小姑娘有一颗童心。”

(为保护听障人士,文中部分人为化名)



## 花香润文脉

4月7日,市民游客在北京元大都城垣遗址公园赏花游。近日,为期14天的“花开北京·京津冀全民赏花季”第三届北京朝阳园游·游赏体验季之“花开北京 海棠映城”第26届海棠花溪节在元大都城垣遗址公园举行。

本届海棠花溪节依托园内4.8公里海棠景观带,56个品种万余株海棠,园区以文化赋能景观,以业态激活消费,在花香中赓续700年文脉。

本报记者 王伟伟 摄

## G 民声

# 网贷入口该怎么管?

舒宇

近日,北京市金融监管局发布风险提示,提醒防范“贷款催收”短信诈骗。不法分子冒充贷款机构催收人员,以“逾期罚息翻倍”“纳入失信名单”“上门催收”等话术恐吓消费者,诱导消费者向其提供的私人账户转账,还有不法分子称代表银行进行“债务重组”或“停息挂账”协商,索要高额“手续费”“咨询费”或“材料费”再失联。只要没有进行过贷款,这类“套路”就缠不上自己吗?“被”网贷是怎么发生的?

在很多APP上,贷款入口如同牛皮癣一样,无孔不入。据《人民日报》等媒体报道,消费者在刷视频、打车、点外卖的时候,所操作的APP上,经常会出现借贷信息,并且这些信息经常会有一定的隐秘性,消费者很可能不小心就点开了贷款弹窗,而话术也有相当的迷惑性,比如把借钱说成是“分期付款”,比如把借贷链接伪装成“领取优惠券”等,引诱消费者填写银行卡、身份证等信息,即便消费者最终发现并中止操作,也难免会造成个人信息泄露。

事实上,即使用户确有贷款需求,个别网贷“入口”也在营销上耍了小花招,比如借款时只提日息不提年息,还款时冒出来各种“服务费”,这些项目散落在不同的页面上,用户糊里糊涂就背上了更高的融资成本。

无孔不入的网贷该怎么管?之所以网贷入口会和日常消费使用的APP联系密切,除了寻求流量变现以外,也与消费大数据不无关系。通过分析APP上的消费数据和对应的消费行为,容易判断出可能存在资金紧张的用户。正因如此,一些日常消费所用的APP,却出现了可能存在金融风险的隐秘入口,这样的乱象也将影响消费者的消费积极性,因为谁也不知道,那个“点击可以领取优惠券”的链接,后面究竟是真实的优惠券,还是网贷,而自己为此泄露的个人信息,会不会被别人利用。

借贷是一种需要审慎决定的行为。不论是数据监管还是技术监管,一方面不能让大数据和信息不对称成为诱导用户借贷的工具,另一方面,也要防止消费者“被借贷”,杜绝信息泄露。对此,有关部门应当打通监管壁垒,完善相应治理体系,规范企业营销行为,保护消费者合法权益,在这一过程中,也要有信息泄露后的相应解决机制。

督促企业退费3亿元,惠及群众4393万人

## 居民水电气计量和收费整治见成效

本报讯(记者杨召奎)记者日前从市场监管总局获悉,居民水电气计量和收费整治工作取得明显成效。自2025年5月至2026年1月,市场监管总局在全国范围内部署开展居民水电气计量和收费问题综合整治工作,全国共查处水电气领域违法案件约1.4万件,罚没金额约2.35亿元,督促有关企业累计退费约3.01亿元,惠及群众4393万人,以精准监管、严厉整治、长效推进,为群众筑牢民生保障防线。

此次整治工作中,市场监管部门直面群众反映强烈的水电气计量不准、收费不规范等突出痛点,统筹各级市场监管部门协同发力,加强民用“三表”计量和价格收费管理,依法严厉查处表具安装前未首检、明码标价不规范、不执行政府定价和政府指导价等违法违规行为,以严厉执法形成有力震慑。

同时,市场监管部门对查实存在违规收费行为的水电气公用企业,以“零容忍”态度推进退费整治,督促有关企业累计退费约3.01亿元。

市场监管总局有关负责人表示,下一步,该局将持续巩固专项整治成果,将居民水电气领域计量和价格监督检查纳入日常监管重点,组织开展整治“回头看”,跟踪复核问题整改成效,严防违法违规现象反弹回潮。

## 虚构用工骗取失业保险金被判刑

本报讯(记者周倩)近日,北京市西城区人民法院公布一起虚构用工骗取失业保险金的案件,被告人以诈骗罪被判处有期徒刑。据了解,被告人周某为获取失业保险金,通过互联网寻找“黑中介”办理了其与某商贸公司虚假的劳动关系,于2021年12月至2022年5月间骗领失业保险金,2024年9月21日周某被查获归案,并向社保中心退缴全部违法所得。涉案其他人员另案处理。法院以诈骗罪,判处周某拘役六个月,缓刑八个月,并处罚金。

法官表示,周某虚构劳动关系骗取失业保险金,实质是通过虚构事实、隐瞒真相的方法骗取国家专项资金,严重破坏社保基金的安全运行,致使公共财物遭受损失,数额较大,其行为构成诈骗罪。法院通过以案释法,警示任何虚构劳动关系、骗取社保基金的行为均属违法行为,构成犯罪的,将受到刑事处罚,同时也提醒公众应依法申领社保待遇,共同维护社保基金的安全与公平。

## AI 大会共话智能未来

4月8日,AI FUTURE 北京亦庄 AI 未来大会在北京亦庄·北京智慧电竞赛事中心启幕。活动现场,不少参观者驻足观看AI叠衣服等智能演示,感受人工智能的便捷与趣味。

大会依托3500平方米展区,集中展示34家顶尖科技企业成果,邀请行业大咖聚焦AI前沿趋势与产业落地,通过主题演讲、互动体验等形式,打造沉浸式交流平台。本次活动以科技创新赋能产业发展,推动AI技术与实体经济深度融合,为数字经济发展注入新动能。

本报记者 董鲁豫 摄



# “温情港湾”里的“双向奔赴”

本报记者 赖志凯 本报通讯员 苏孟迪

“叔叔,喝茶吧!”9岁的小志愿者张诗墨踮起脚尖,将一杯茶递到外卖小哥手中,稚嫩的脸上满是真诚。这一幕,正是民生银行北京分行暖心驿站公益模式创新的鲜活写照。

近年来,该行突破传统“送温暖”的单一模式,构建了“队伍共建、机制赋能、阵地联动”三位一体的闭环工作体系,将暖心驿站从户外劳动者的“临时休憩点”,打造成多元参与、价值共享的公益生态平台。截至去年底,该行共建标准化暖心驿站20家,实现了首都行政区域的全覆盖,年度累计服务户外劳动者超万人次,以点滴行动为城市文明增添光彩。

### “员工+亲子”构建多元化志愿队伍

“以前参与公益活动,总担心没有正规的时长认证。现在通过‘志愿北京’平台,每一次服务都有记录,不仅能为孩子积累社会实践经验,还能带动身边更多人加入进来,特别有意义。”民生银行北京西红门支行零售主管行长邱勇冠,也是一位热心的亲子志愿者。谈起组织并参与暖心驿站志愿服务的经历,

他满脸自豪。

公益的力量,在于凝聚,在于传递。为此,该行工会和团委以“小青竹”青年志愿者协会为核心,大胆创新,将员工子女和客户亲子家庭纳入志愿服务体系,构建起“内部员工+亲子家庭”的多元化志愿队伍,让公益力量从企业内部延伸至社会的各个角落。

“我们家孩子今年上小学四年级,一直希望参与社会实践,暖心驿站的志愿服务刚好为孩子提供了一个锻炼的机会。”客户王先生是亲子志愿者队伍中的一员,他告诉记者,每次带着孩子来驿站参与服务,看着孩子认真地为户外劳动者递水、整理物资,能明显感受到孩子的成长。“孩子学会了尊重劳动者,懂得了奉献的意义,这种收获比任何书本知识都宝贵。”

### “单一补给”转变为“多元服务”

“不管是夏天还是冬天,只要累了,渴了,我就会来这边歇一歇。这里有空调、有热水,还有常用的急救药品,就像在自己家一样便利。”外卖小哥小王已是暖心驿站的“老主顾”了。他告诉记者,自己每天穿梭于京城的大街小巷,暖心驿站就像一个“温情港湾”,让他在忙碌的工作中能找到一处休憩补给的

地方。

暖心驿站打破“单点布局”的局限,打造了“厅堂网点、社区支行、户外驿站”三级联动的服务网络。28家标准化暖心驿站,实现了首都行政区域的全覆盖。户外劳动者通过电子地图就能一键检索到就近的驿站位置,真正实现了“触手可及、随时可用”。

阵地的有序运转,离不开机制的有力保障。为使暖心驿站的服务更为规范、精准,该行制作了《暖心驿站管理服务指引》,对驿站的服务内容、服务标准、物资管理等方面作出明确规定,确保每一位来到驿站的户外劳动者都能享受到优质、贴心的服务。

依托“志愿北京”平台,通过“机制+阵地”的双重保障,暖心驿站的服务实现了从“季节性”转变为“常态化”,从“单一补给”转变为“多元服务”,切实满足了户外劳动者的多样化需求。

### 形成可复制、可推广的经验

“以前认为公益就是‘捐钱捐物’,但参与了暖心驿站的志愿服务后我才明白,公益其实可以充满温度,它不仅帮助别人,还能让自己收获成长。”8岁的小志愿者杨以安告诉记者。在去年冬季的“温暖寒冬”活动中,她亲手为户外劳动者准备热姜茶和保暖物

资,当听到叔叔阿姨们真诚的道谢时,她真切地感受到了“奉献的快乐”。

杨以安的感受,正是公益模式从“单向输出”向“双向奔赴”升级的生动体现。通过打破传统公益“企业单向给予、劳动者被动接受”的模式,通过引入员工及客户亲子家庭,尤其是下一代,公益活动成为不同群体之间情感联结、价值共鸣的桥梁。

在去年冬季的“温暖寒冬”活动中,数十名小志愿者走进暖心驿站,亲手为户外劳动者准备热姜茶、保暖手套等物资,与户外劳动者面对面交流,倾听他们的工作故事。“孩子们的真诚和热情,让我十分感动。”环卫工人刘阿姨说,自己从事环卫工作多年,每天早出晚归,虽然辛苦,但看到孩子们纯真的笑脸,听到他们温暖的问候,就觉得一切都值得了。这种“双向奔赴”的公益模式,不仅让户外劳动者感受到社会的温暖,更让参与其中的志愿者们收获成长与感动。

经过一年的系统化运营,该行暖心驿站模式已实现最初的“员工志愿者+驿站+劳动者”线性模式,进化为“员工志愿者+亲子客群+驿站+认证平台+劳动者”的多元参与、价值共享的公益生态模式,并衍生出户外关爱、社区助老、文化宣讲、赛事保障等多种服务类型,形成了可复制、可推广的“驿站+社区+政企合作”三维经验。