



华数互动电视

华数互联网电视

华数TV网

华数手机电视

杭州地铁电视

# 小细节,大用心 他们让每一刻变得更好

刘灵渊

都说营业厅就是一家企业的门面,是与用户面对面的窗口。华数营业厅遍布浙江全省各地市,在杭州城区就有30多家,他们每天迎着络绎不绝的宾客。一个微笑,一杯热水,一句问候,一次搀扶……小细节,大用心。每一个举动,换来的都是舒适、温馨、便捷的一刻。就这样,用户在省心、贴心、放心中感受到了有温度的服务。

张大爷一大早就出门锻炼、买菜,作为华数的老用户,有时他办完事就顺道来营业厅办业务,这天他7点55分就到了,但营业厅的上班时间还没到。让他没想到的是,工作人员提前开门让等待中的用户进去喝水休息。因为他们知道有这样一批“赶早集”老用户存在,特地提早10分钟到公司。

8点20分,一位上了年纪的用户办完业务后,在工作人员的搀扶下走下楼梯,老大爷露出了欣慰的笑容。尊老爱老,耐心等待。为方便老年用户,黄龙营业厅在大厅一楼增设了服务窗口,并设置了绿色通道。每当有腿脚不便的用户出现,工作人员总是第一时间上前搀扶。

曾经有一位华数用户,在营业厅门前不远处中暑跌倒,工作人员立即上前为她消毒擦药包扎伤口。藿香正气水、速效救心丸、感冒药、纱布、酒精……这里是华数营业厅,不是药店,但药品却一样都不少。9点05分,上塘营业厅的工作人员正在检查药品的种类和日期,以备不时之需。



华数工作人员为老年用户送上老花镜

陈大姐在庆春苑做钟点工,为了节省开支,中饭吃自己带的小盒饭。但找地方热饭是一个问题,有时就在公园里将就。但现在一到下午1点35分,她会准时出现在营业厅的小房间,安静地吃饭,不打扰旁人。庆春营业厅与杭州总工会合作,设置了“爱心驿站”,配备了微波炉、饮水机、桌椅等,为附近的环卫工人、钟点工等外来务工人员,提供歇脚吃饭的地方。在服务用户的同时,不忘自身肩负的社会责任。

13点15分,一位聋哑人来到望江营业厅,他与普通人一样,希望享受华数电视带来的乐趣。

关爱特殊群体,营业厅体察每一个用户的感受。为此,员工周家俊自学了“您好,有什么可以帮您”、“请您写下想说的话”等基本手语,与聋哑用户沟通。当遇到复杂的交流时,就用

纸笔代替语言,白纸上一问一答,耐心解决。

“小姑娘,这个签在哪个地方,我年纪大了,眼睛也花了,看不清楚上面的字”。“大爷,我们这专门准备了老花镜,我给您拿”。15点05分,一段这样的对话发生在江南营业厅。

在日常服务中,不时会有老年用户在看表格、签字、看票据的时候,遇到“眼花”的烦心事。由于营业厅专门配备了老花镜,老年用户不必再为看字费神了。

天有不测风云,王先生来新塘营业厅办理业务时,还是万里无云。16点50分准备离开时,却突然遭遇了雷阵雨。

天气在变,但营业厅的服务不变。遇到这类情况,工作人员或打伞送用户抵达上车点,或者把爱心伞送给用户,让他们不再为这场临时雨而焦急。

## 流行了五千年的潮牌,明天一起来玩吗

本报讯“我们有多年轻?”“上下五千年。”央视综艺《国家宝藏》每一期开场,主持人张国立都会和现场观众来一段这样的问答。

五千年的证据是什么,现在可以肯定地给出答案了:良渚。它不仅是一座城,还是一个古代王国。

那么,它又年轻在哪里?作为最古老的原创设计师,良渚人设计的“潮牌”流传至今——玉琮的造型,以及“脸”上的良渚神像,现在还能在生活中、花坛、石桥、建筑、游船等物件上,见到它的各种造型和“模仿秀”。

去年年底,作为媒体主办,钱报记者发布了5000年良渚古城向全球征集Logo的消息——“源流·良渚文化遗产创意设计专项

赛”启动至今,已经收到近百份稿件,3月18日即将截止报名。

那么,良渚文化中,有趣的设计元素如何为今天所用?本周日下午2点,“潮牌五千年”——良渚文创元素沙龙,将在梦栖小镇设计中心北区四号楼举行。

离良渚人生活最近的他们——浙江省文物考古研究所三位研究员:方向明、王宁远、赵晔,会聊聊良渚“潮牌”为什么会流行5000年,且一直被模仿,从未被超越。同时,来自良渚博物院、北京大学考古文博学院的学者和专家,还会进行一场圆桌沙龙,从不同角度解读良渚文化的创新认识。

杭州良渚遗址管理区管理委员会和钱江晚报,邀请大家一起来现场头脑风暴,为潮牌

的当代设计和IP开发出点点子。

比如,良渚文化主题的漂流书亭、纪实文学,以及根据传统纹样设计的“神像”饼干,还有“玉鸟流苏”形象卡通人物——这四样,目前已经有了产品。还有设计师想到了其他形式的文创产品,比如印章、珠宝、陶瓷、丝绸,以及影视剧、动画、小说等等。最潮的,还是与VR、AR技术的结合,比如用VR技术扫一扫良渚遗址明信片,可以看到良渚古城全景图,在AR墙面上呈现良渚玉琮的全息图,可以用手去触碰旋转;戴上VR头盔,直接体验当时人的生活、劳作状态。

和良渚的约会,你来吗?更多报名信息请关注“浙江24小时”APP“全文艺”栏目。

本报记者 马黎 通讯员 王平

**文化广场**  
咨询电话:85311326

2018年3月10日 星期六 **今日舞台**

**今日电影**

**胜利影城**

《红海行动》12:20 14:50  
17:20 19:50  
《黑豹》12:00 13:00 14:25  
15:25 16:50 17:50 19:15  
20:15  
票房:87080142

**浙江胜利剧院**  
开心麻花爆笑舞台剧  
《乌龙山伯爵》  
时间:3月10日 19:30  
3月11日 14:00  
票价:100,200,280,380,580元  
剧团:上海开心麻花  
票务:大麦网1010-3721  
开心麻花戏剧新体验

**《婿事待发》**  
时间:4月26日-28日 19:30  
票价:100,200,280,380,580元  
剧团:上海开心麻花  
票务:大麦网1010-3721

**杭州剧院**  
演出剧目:《春雨江南·骆蔚琵琶独奏音乐会》  
演出时间:2018年3月11日19:30  
演出票价:300,200,100,50元  
演出人员:骆蔚

演出剧目:新编亲子儿童剧《渔夫和金鱼的故事》

演出时间:2018年3月17日  
上午10:30、下午3:00  
演出票价:150,100,50元  
演出剧团:浙江话剧团

演出剧目:意大利马戏团亲子默剧《寻找地球》  
演出时间:2018年4月13日19:30  
演出票价:150,100,50元  
演出人员:安德里亚·弗朗西斯科

演出剧目:《吉他与手风琴二重奏音乐会》  
演出时间:2018年4月23日19:30  
演出票价:300,200,100,50元

演出人员:米里亚姆·迈克尔·塞玫卡

演出剧目:《法国爵士五重奏音乐会》  
演出时间:2018年5月3日19:30  
演出票价:300,200,100,50元  
演出人员:佰努瓦·苏利斯·安德烈·查尔利尔等

演出剧目:《美国著名青年钢琴家史蒂芬·贝尤斯独奏音乐会》  
演出时间:2018年5月4日19:30  
演出票价:300,200,100,50元  
演出人员:史蒂芬·贝尤斯

演出剧目:《宫崎骏·久石让作品视听音乐会》  
演出时间:2018年5月13日19:30  
演出票价:280,220,160,100元  
演出剧团:浙江交响乐团

演出剧目:《听琴声悠悠·石淼淼二胡独奏音乐会》  
演出时间:2018年6月3日19:30  
演出票价:300,200,100,50元  
演出人员:石淼淼

●演出信息如有变动,请以各影院、剧院当天现场公告为准。