



海外疫情仍处于全面暴发期，全球确诊与死亡人数仍在不断上升。在此次新冠疫情全球大流行中“打满全场”的海外华人，如今正在亲历与见证着所在国家与地区的疫情发展。法国是全球疫情最严重的地区之一，自3月中旬以来已经实施了覆盖全国的“封城”等一系列管制措施。法国卫生部12日公布的数据显示，法国新冠感染人数已达93790人，死亡率超过14%。

羊城晚报记者连线采访了两名在法国巴黎工作或留学的中国人，了解他们在法国疫情下的生活状态和观察。

黄暨深（应受访者要求使用化名）是法国埃塞克商学院的留学生，攻读酒店管理专业。他住在巴黎的一个郊区小镇，家门口就是火车站，距离巴黎市区约20至30分钟车程。3月初开始，很多中国留学生回

国了，他也曾犹豫过要不要走。权衡之后，因担心在旅途中更容易被感染，于是留了下来。

接受采访时，黄暨深刚从外面买菜回来，从出门到买完菜回到家，整整花了两个小时。“疫情期间，法国超市限流，排队进去就花了半个小时。如果是平时正常情况下，大概只要一个小时就可以买完菜回到家。”

他说，疫情期间，自己和身边选择留在法国的留学生们一样，遵守当地的禁足令，如无需要不出门。而在几天前，他到中国驻法国大使馆领到了面向留学生发放的关爱健康包，里面不仅有两包外科口罩和两个KN95口罩，还有一盒消毒湿巾和两盒莲花清瘟胶囊，此外还有预防新冠肺炎知识问答的小册子，他表示，大使馆对留学生的关心让人暖心。

粒粒橙（应受访者要求使用社交媒体用户名）是2004年

大学毕业之后到法国留学、工作的中国人，在法国生活长达15年，目前在法国达尔公司担任研发平台项目经理。

她表示，目前法国政府对“封城”及禁足管制的力度已经升级，但仍有不少民众对戴口罩出行存在争议。同时，随着封城时间已近一个月，疫情对法国经济负面影响也逐渐显现，不少法国民众普遍担忧的是距离解禁仍遥遥无期。

据她观察发现，随着中国的疫情得到有力控制，也有越来越多的法国人关注中国抗击疫病的过程和经验。在法国一些民众看来，中国的防控经验已经成了一盏指路明灯。

他们还表示，包括他们在内的不少在法华人在保证自己的防护之余，也会为当地医护人员联系防护物资或赠送口罩给法国民众，共同抗击新冠疫情。



法国巴黎超市限流排队

海外华人直击法国疫情：

## 七成民众认可“戴口罩” 医疗系统仍缺防疫物资



从中国驻法使馆领到的健康包

### A 对法国疫情防控的感受 是否戴口罩出行仍有一定争议

羊城晚报：法国针对疫情防控的政策和法令有哪些变化？

粒粒橙：针对居民运动的法令，之前是可以在家附近两公里的地方运动，现在改成了每天上午10点到晚上7点之间不能出去运动，而且必须在家附近一公里的地方，每次出去不能超过一小时。

黄暨深：根据颁布的禁足令，获准出行的目的是工作、购物、就医、有年长的亲人需要去照顾或者执行公务等几种，如果要出门必须带一张手写或者机打的证明，写明你的名字、地址和出门目的、具体的出门时间。在路上的警察有权让你出示这张证明和身份证件。违反禁足令的话罚款已经从原来的38欧元升级到130欧元，5天之内再次违反就要罚款1500到3000欧元不等，30天之内还继续违反的话还可以判处6个月监禁。

羊城晚报：对于这些不断在变化的法令或要求，您身边的法国民众是怎样的态度？

粒粒橙：对禁足令的升级有人支持，有人不支持。比如有观点认为上午10点到晚上7点不准出去跑步，那他们就要集中在早晚的时间出去，传染的可能性还变大了，觉得这样的要求没有用。

在执行层面，巴黎的警察还是开了很多罚单，警察会把你拦下来问，看你能否提供出行证明，核对时间，看距离有没有超过一公里。

黄暨深：我认识的法国同学、朋友一般都待在家里，他们也理解现在疫情已经到了多么严重的程度，知道只有保持社交距离才能隔绝病毒。

羊城晚报：不戴口罩出行的人多吗？

粒粒橙：最近法国的媒体做了一个统计说，目前已经有超过70%的法国民众认可出门要戴口罩。

黄暨深：大街上不戴口罩的人还是有的，我在超市排队购物的时候，前面两位法国人都没有戴口罩，一个上了年纪的奶奶虽然戴了口罩，但只是罩着嘴，没有把鼻子到下颌的地方都盖住。

戴口罩这个问题在法国一直有争议，之前他们都觉得只有病人才会戴口罩。疫情刚开始时，我戴口罩出门就有同学不理解，他们会担心这个人是不是生病了。法国官方一度宣传戴口罩没有用，为了防止抢购，还把口罩变成了处方药，必须医生开了处方你才能去买。

### B 疫情对法国经济有什么影响？ 对经济的负面影响已经显现

羊城晚报：目前法国对企业有哪些疫情应对措施？

粒粒橙：3月16号左右，法国就已经要求所有的企业让员工尽量在家工作。因为疫情的原因，一些企业没有现金流了，所以法国政府出台了相应的政策，比如房租、水电、煤气以及交的税金等，都可以往后延；其次，对于一些企业

员工因为疫情没有工作可做的，还有一个政策，可以申请一种叫做技术性失业的补贴，由国家给这样的员工补贴80%的工资，保证他们在所谓的暂时失业的情况下也能有相应的保障。

羊城晚报：疫情在法国的持续暴发对当地的经济产生了什么影响？

粒粒橙：现在已经持续“封城”

### C 在法华人是如何应对疫情的？ 送口罩及帮助联系防护物资

羊城晚报：面对口罩等防疫物资的紧缺情况，您和您身边的华人及法国朋友怎么应对？

粒粒橙：我们华人在一月底的时候，都投入到了国内抗疫买口罩等防疫物资的行动当中，比法国人有更强烈的危机感。所以疫情在法国开始的时候，我们是非常担心的，当法国也决定禁足、封城之后，我们的第一反应是：终于跟中国做

了一样的决定。

在口罩等防疫物资方面，华人比法国普通民众要好一些，国内的亲朋好友都会给我们寄，所以在法国的华人团体还经常给法国民众送口罩。我们华人在巴黎是按区有群的，如果知道这个区有哪栋楼里有法国人生病没有口罩，没法出门，我们就会把口罩投到他们的信箱里面。

### D 法国社会是如何看待中国的？ 法国社会对中国关注更多了

羊城晚报：法国民众对这次疫情的认识是否也发生了比较大的变化？

粒粒橙：我觉得这个变化分几个阶段吧，在禁足之前，大部分的法国民众都觉得这就是一个流感，完全没有引起重视。看着人数不断上升了，一些法国民众就抨击政府行动得太晚了，包括质疑政府“为什么中国发生了（之后）你们没有更早地行动”。

现在我看到中国的疫情得

到控制之后，法国的媒体越来越多地报道中国的情况，中国什么时候解禁了，中国现在在干什么，就感觉中国成了一个指路明灯。随着疫情的影响，法国社会对于中国的关注更多了。

羊城晚报：在法国是否会听到一些针对中国或者中国人的有失偏颇的言论？对这样的言论你怎么看？

粒粒橙：最近大家都知道的一个事件是，法国一名评论员在

20多天了，拐点一直还没到，疫情对经济的影响现在开始出来了。

比如现在农场里没有人工了。因为在农场里工作的很多都是法国以外的移民，现在没有人工，对农业的打击很大，最近四月份郁金香开花了也没有人收，很多都烂在地里了。

还有很多连锁的鞋店、商场开始倒闭。大家都越来越担心，这样的生活还要持续到什么时候，距离解禁好像遥遥无期。

黄暨深：法国的医疗系统内防护的物资一直都很缺。我有位法国同学的妈妈就是医护，有一天下午他妈妈直接打电话给他，几乎是哭着跟他说医院的防护物资告急了，他们所有的医护其实很害怕。

然后他就在社交媒体上发了一个帖子，问有没有防护物资的资源或捐赠渠道。我后来帮他联系上了复旦大学在法国的校友会，他们和很多中国大学在法国的校友会都有定向捐赠防护物资。

电视上记忆关麦克风说了一些侮辱的话。但欧洲也不是只有一种声音，也有很多人说来说：我们要团结起来一起战胜病毒。

黄暨深：也有法国人问我，中国的疫情的数据是不是造假？他们判断的论据是“国外的数据这么严重，中国不可能不严重”，我会反驳说，如果中国没处理好的话，为什么大家都可以说出门了？像我爸妈在深圳就可以出门了，还可以去一些近的地方游玩。如果疫情没有处理好的话，我相信国内人员外出的信心也不会被建立起来。

# 专题

2020年4月13日/星期一/经济编辑部主编/责编 周寿光/美编 陈健怡/校对 黎松青

A5

# 绿瘦服务月开启行业极致服务体验与每一位用户在健康瘦身路上坚定同行

文/陈歌

## ● 专业体重管理服务获千万客户信赖认可

“我是生完宝宝后发胖的，绿瘦为我安排了生育过并擅长解决产后肥胖问题的体重管理顾问，平常跟我都是用粤语沟通的，让我感到既贴心又亲切。”来自广东的梁女士最近在接受绿瘦的体重管理服务，对该企业的服务“竖起大拇指”。

作为一家提供体重管理综合服务的企业，绿瘦自2007年成立至今，已成功服务超过1700万名用户。

绿瘦首创HEDS全维度科学体重管理体系，主张从饮食、运动、作息和情绪四个维度进行全方位的科学体重管理，提出Health(健康)、Experience(用户体验)、Data(大数据)、Science(科学)的核心价值体系，同时通过科学有效的“营养+运动+服务”的方式，持续不断地帮助数千万人进行体重管理。

而随着国内基因检测产业的发展，绿瘦已设有基因检测实验室，实验室研究方向囊括肥胖基因检测、男性女性健康以及美容方面的易感基因检测，并计划申

请ISO15193资格认证，成为专业的第三方检测机构，致力于精准的检测结果为客户制定个性化方案。

将科学瘦身理念与方式，通过专业团队向用户传递，这是绿瘦一直坚持的服务模式。

绿瘦拥有一支由数千人组成的健康瘦身顾问团队，为用户提供一对一陪伴式服务。

据了解，在广东省营养师协会指导下，绿瘦的顾问人员在接受营养、运动、心理等方面的专业培训后，考取由广东省营养师协会认证的“体重管理师”资格证书，以及各专业机构

管理等专业资质，为绿瘦用户提供科学、专业的健康瘦身咨询与指导服务。

而服务过程中的用户体验也是绿瘦最为看重的，绿瘦集团董事长表示：“绿瘦是一个服务型企业，让客户满意是我们持续发展的根本，这也是我们此次打造‘绿瘦服务月’的初衷。”

据悉，该集团自2016年开始投入重金，启动了智能语音分析系统、小易智能系统、订单管理系统、产品防伪码等一系列智能化升级的举措。绿瘦研发的智能语音识别系统可借助语音技术对服务人员与消费者通话进行关键词检索分析，检测通话过程中消费者表达的核心诉求，以提升服务的针对性和有效性；同时，系统还能通过语音识别辅助规范服务人员与用户的沟通，提升服务质量

和用户满意度。

今年在“绿瘦服务月”期间升级“95127”服务热线，消费者拨打热线电话可快速获取售后服务的同时，更可直达绿瘦集团各业务板块，通过语音导航进一步获取绿瘦美学馆、形体美学中心、智能健身房、减肥训练营、俪媛荟等相关资讯，让用户更快速便捷地触达绿瘦集团全产业链的各项服务。

“绿瘦服务月”的背后，实

质是指引全集团把专业服务进

一步深化，通过高级管理人员

接听绿瘦“95127”的服务热线”

等模范行动，在全集团内统一

落实推行保障高品质服务的措

施，实现绿瘦体重管理服务2.0升

级，给用户带来温情激励和持之以恒的陪伴。”

绿瘦的顾问人员在企业微

信中是冷冰冰的，很有距离感，但我们的服务就是用我们的专业和贴心一路陪伴用户走完这段历程，所以我们顾问人员在企业微信中使用真人头像，给用户亲切的陪伴。”

优质服务体验还体现在不断

## ● 迭代升级服务打造极致体验

产品安全是每个消费者高度关注的领域，“扫码溯源”成为各行各业近几年来把控产品质量、提升消费体验的重要举措。去年年初，绿瘦集团特别打造的“产品扫码溯源系统”正式上线，消费者通过扫一扫产品外包装的二维码，可了解产品的生产厂家、生产批号、检验报告、产品出库时间、检验报告等商品详细信息，追溯其从生产到入库、销售、出库等环节，使产品信息、流转信息一目了然，实现从产品源头对消费者的保护。

与此同时，绿瘦集团在湖北开设透明工厂，对产品生产全过程进一步严控。工厂拥有标准化的生产管理体系，以及先进的可视化系统，可确保工厂的生产水准和产品品质。

在服务平台和使用场景方面，绿瘦也紧贴用户习惯作出升级变化。“我们从过去跟用户用电话沟通，逐步增设好享瘦APP、企业微信等触达用户的平台，用户更喜欢使用哪个平台，我们就在那配合响应。”绿瘦健康瘦身顾问小欧表示，“虽然我们有些服务是通过线上提供，但我们很重视减少跟用户的距离感，举个例子，大多数企业微信的头像是都是使用企业logo，对用户而言是冷冰冰的，很有距离感，但我们的服务就是用我们的专业和贴心一路陪伴用户走完这段历程，所以我们顾问人员在企业微信中使用真人头像，给用户亲切的陪伴。”

优质服务体验还体现在不断

更新迭代的产品上，作为绿瘦智能化战略的移动物联触点，绿瘦智能运动产品家族也不断丰富，先后推出智能跑步机、智能跑步鞋、健腹轮、智能哑铃，该系列产

品最大亮点在于相关数据可实时传输到好享瘦APP上，除了让运动和身体变化数据可视化，每一分

努力有目共睹外，后续支持绿瘦更科学地为用户制定体重管理方案。

使用“好享瘦健腹轮”的用户黎女士，她的所有运动数据在“好享瘦APP”一目了然，“能看到我腰围的变化趋势，特别励志”。

如果说产品创新是绿瘦服务的迭代升级，那么其线下“多点开花”的门店则是绿瘦“为用户提供极致服务”的重要实体。如果你想健身但不想拘泥于门店营业时间，可以到主打AI智能的全天候服务

门店好享瘦智能健身房；如果你是追求私密健身的女性用户，可以到主打女性专属健身空间，并且有运动、SPA、营养补充“一条龙”服务的好享瘦形体美学中心；如果你是个“大体重用户”并且有时间，可以来到绿瘦减肥训练营进行封闭式的科学训练，专业教练“盯着”让你“管住嘴，迈开腿”；如果你对身材管理有更高的要求，可以到遍布全国的绿瘦美学馆进行健康有效的纤体、塑形、美容等深度服务。

而作为国内已走过13个年头的体重管理知名企业，绿瘦集团不会止步于体重管理范畴。

2020年，该集团全面启动“绿瘦+”升级战略，从核心的体重管理服务，向美丽管理、健康管理服务进行延伸跨越，以

大数据为核心，围绕女性客户需求，给用户提供源源不断的极致体验。

伴随着“绿瘦服务月”启动，绿瘦慈善基金会“公益一小

时”项目也同步上线，项目倡导

绿瘦员工积极投身社会公益，员工可通过参与爱心物资捐赠、社区探访活动、献血等形式攒“公益时长”。

据了解，绿瘦员工一直积极参

与到绿瘦慈善基金会组织的“青海格桑花助学”、“99公益日”、“周末爸妈”等公益活动。

“此次‘公益一小时’项目与

员工评优考核、‘超级员工’成长积分、公益带薪假等激励挂钩，旨在鼓励绿瘦员工成为公益志愿者和宣导者，逐渐带动用户也

参与到社区、学校的生活中去，将绿瘦的小爱变成对社会的大爱，履行更多社会责任。”绿瘦慈善基金会负责人说。

“绿瘦服务月”既是绿瘦为

用户提供优质服务的郑重承

诺，也是面向全集团最严格

的自我要求。绿瘦集团董事

长表示：“打造‘绿瘦服务月’是提

醒我们要注重和不断提升服

务质量，时刻以高标准要求自己，打造成为每年的系列项目，倡

导始终把消费者体验放在首位。”

伴随着