



小店如何融入这座城市？杭州钱塘区邻里社区推出的这种模式很贴心

小到水管漏水，大到店铺开业 “小店管家”事事操心



社区小店服务社区居民 受访者供图

本报记者 谢春晖
通讯员 费源

11月21日中午时分，杭州钱塘区东尚国际寓所门口的一排店面人流量不小，山东饺子馆、手擀面馆、烧饼铺里都坐得满满当当。

“生意还可以。我们只要把精力花在餐品品质上，卫生搞干净，注重口碑美誉度。”山东饺子店店主张海鑫说，社区很关心小店的生存，方方面面都考虑到了。

东尚国际寓所门口的这些小店都属于钱塘区白杨街道邻里社区。“我们一直在关注社区里的小店，店主们都是从外地来杭打拼的，我们希望他们在这里赚到钱，也把这里当成家。”邻里社区党支部书记张敏华说。

今年6月，邻里社区联合钱塘区白杨市场监管所共同推出了“小店管家”街事荟街区式党建模式，为的是更好地服务辖区小店。

“小店管家”逛一圈，当场解决不少烦心事

提到“小店管家”，邻里社区的小店店主都很熟悉。“开店遇到啥困难，微信群里发一句，他们就会上门来帮忙的。”在邻里社区的美食城里，一位开砂锅店的店主说，自己做餐饮十多年，从来没有感受过被这么上心对待。

社区工作人员告诉记者，“小店管家”啥事都管，小到店里水管漏水，大到店铺开业停业。“社区跟小店店主们距离最近，也能为他们与相关管理部门搭建一座沟通交流的桥梁。”张敏华说。

昨天中午，记者与邻里社区、白杨市场监管所工作人员组成的“小店管家”在社区里逛了一圈。看到“小店管家”来了，店主们纷纷热情地打招呼。

“多亏你们，我这家店才能开起来。”在社区美食中心，一家小餐馆的店主李女士跟“小店管家”聊了起来。李女士从外地到杭州不久，经人牵线到邻里社区开店，要开店就要办营业执照，隔壁店家把她拉进社区“小店管家”群。她没想到，市场监管部门的工作人员就在群里，在大家的帮助下，店很快就开起来了。

这次遇到“小店管家”，李女士又问，隔壁老板说要搞年报，要怎么弄？

“开店第一年是不用进行年报的，之后每年6月底前要完成年报，我们到时会在群里发布年报提醒，也会专门到社区来指导申报工作。”市场监管所工作人员现场回答。

几乎每周，社区里都会组织社工到辖区小店走走转转。“大部分问题都能立马解决，暂时解决不了的，我们也及时联动管理部门，尽快帮小店排忧解难。”邻里社区工作人员说。

白杨市场监管所的工作人员也表示，“小店管家”机制实行后，辖区内的消费类纠纷少了很多，很多小店的满意度都在上升。“我们会定期开展食品安全、美容美发等小店经营的法律常识讲座，也很受店主们的欢迎。”

从管理向服务转变，“想让店主更有融入感”

邻里社区辖区内新杭州人特别多，大家从五湖四海汇聚而来在此打拼。

“小店店主也来自全国各地，但都有共同的梦想，在这座城市安家扎根。”张敏华说，推出“小店管家”，就是想通过服务小店来助力小店发展，让小店有生意、赚到钱。

邻里社区成立18年了，最初辖区周边都是流动摊贩，后来社区积极引导，许多流动摊贩租了店面，做起了长期生意。现在，各类小店越开越多。“我们一直在努力将管理向服务转变。”张敏华说，店主们遇到“小店管家”就像遇见家人一样，因为我们送服务上门，努力提升营商环境。店主们遇到任何困难，不管公事私事，都应该被认真对待。“我们想让大家有融入感。”

今年秋季开学前，有小店店主因为孩子上幼儿园一事向社区求助。工作人员发现其实那位店主的孩子符合辖区幸福里幼儿园入园条件，马上就协助办理相关手续。“对我们来说，就是沟通一下，但对于店主来说，孩子入园可是一件大事。”

平时，社区里搞活动，也会叫上小店店主们。“前段时间，搞邻居节活动，很多餐饮店主把拿手好菜端来分享。”张敏华说，社区与小店已经构建了良性互动。比如，社区里的“狂潮造型”理发店，每周都开展公益理发；“品泰餐饮”针对困境人士推出“勇气套餐”……

邻里社区表示，接下来将继续深化“小店管家”的工作机制，从消防安全、治安稳定等各个角度服务社区小店。白杨市场监管所的工作人员也表示，“小店管家”也会在街道其他社区推广。

《杭州西站多家餐饮小店集体求助小店帮》后续

杭州火车西站 将增美食街标识

本报讯 “旅客找不到我们，我们找不到旅客。”10月中旬，本报接到杭州西站地下二层美食街几位小店店主求助。

杭州西站商业区域是委托运营的。在相关商管负责人陪同下，记者走访发现：原有的地上一层广告标识位于东侧的3根立柱，是旅客视觉盲区；扶梯口的旅客指引牌上餐饮服务标识不显眼；地下二层缺乏指引标识。

相关商管负责人听取了商家和记者的建议，表示标识和广告将从地贴、LED立柱、东侧立柱三个方向加以调整，给地下二层的餐饮商家引流（本报10月16日、17日报道）。

昨晚，记者从杭州西站枢纽得到消息，“相关新标识已在制作中。”

比起原本的标识，最终版方案有不少提升。

首先，标识增设集中在地上一层。比如一层的出站口，地上贴上美食街广告地贴。一层中间上下扶梯旁有柱子，东侧3根立柱都放置美食街广告。一层扶梯周围有一圈玻璃，也会在玻璃上贴美食街广告玻璃贴；

其次，做了不少展架。展架广告标语更清晰，下楼、吃喝关键词频出；

最后，一层的公交动线墙面上也贴了商业指引。

整体方案共涉及9处改动。

目前，西站餐饮小店生存情况如何？

11月12日，稻状元（杭州西站店）贴出停业公告，表示储值卡可在其他门店使用。这家店位于地下二层商业街的第一家位置。

相关工作人员说：“除了茶百道、租车、福利彩票等自带流量的店外，其他餐饮店确实遇到了一定的困难。不少餐饮店都提出要优惠措施，以缓解租金压力。一般寒暑假铁路客流量会提高，迎来小高峰，希望他们再熬一熬。”

本报记者 章然

专栏 产权公告 接稿电话：0571-85311551

杭州市上城区建塘家苑小区 4处房屋出租公告

项目名称：杭州市上城区建塘家苑小区25幢1-204室、19幢1-202室203室、17幢1-201室房屋2年租赁权

出租底价：59000元/年；

信息披露截止时间：

2024年12月12日17时；

联系人及电话：范女士 林先生

0571-86550818、0571-88117173

详情请登录杭州交投集团物业租赁交易平台网站查阅。