

群众新闻眼·听听小店生意经①

编者的话

身边的小店，是城乡经济社会的最小单元，也是你我最熟悉的市井烟火。它一头连着消费，一头连着就业。它是城乡发展的生机所在，更是身边不可或缺的风景。过去几年，受疫情影响，不少小店开了关，关了开，沉寂多日，又重起炉灶。它们特别不容易，但都有着旺盛的生命力。

这个春天，消费市场回暖向好，小店更是生机勃发。它们属于我们共同打拼的美好安徽，也属于每一个安徽人的光阴故事。本报今起推出“听听小店生意经”系列报道，走近那些扎根于街区、村口的一家家小店，体味普通劳动者的坚持与乐观。

把“甜蜜”装进新人的生活

■ 安徽日报报业集团
全媒体记者 汝平/文图

华灯初上，在亳州高新区京皖·财富中心，有一家闪着红字招牌的店铺分外醒目，店内展示架上的商品更是吸引眼球。这是一家喜糖铺子，店主李先丽调侃说，小店专门经营“甜蜜”。

9年前的一次偶然的机会，李先丽与喜糖铺子结下不解之缘。时光流转中，她与这家小店走过疫情寒冬，心怀美好向前，一路与新人相伴。

生意慢慢火了

“高一点，再高一点，往右一点，对，对，可以了，贴上吧！”记者走进这家喜糖铺子时，李先丽正在指挥工人张贴一个高约1.2米的大红喜字。

喜字贴好后，本就喜庆的小店更加喜气洋洋。在店铺中心位置的货柜上，摆放着糖果、饼干、千层酥等各种各样的喜礼。靠墙的展示架上，摆放着精致礼盒、喜帖、婚书等等。“我们店光喜字就有20多种，供新人随意挑选。”李先丽一边整理货架一边与记者闲聊。

聊起开店的初衷，李先丽说那是一个偶然。2014年，李先丽偶然得知喜糖铺子要在亳州招加盟商，从城南到城北奔波了好几天，她了解到亳州市场上还没有高端的喜糖店铺，一心想要创业的她决定试一试。说干就干，果断的她很快加盟了喜糖铺子，经过一段时间的培训，她在亳州老城区开了一家店。“满眼的婚庆用品，看着心情就好。”对于自己一手操持起来的小店，李先丽满心欢喜，对未来充满憧憬。

然而，由于知名度不高，刚开业的小店生意并不好，勉强维持经营。

如何打开局面？延长服务链！

李先丽是土生土长的亳州人，对亳州当地的婚礼风俗非常熟悉。有新人来到店铺挑选喜糖，李先丽在送上祝福的同时，还会热心地向他们介绍婚礼注意事项。经常有新人打电话邀请李先

丽到家中帮忙布置新房，对此李先丽从不拒绝。

就这样到了2015年，小店的生意慢慢火了起来，经常是顾客盈门，这让李先丽忙并快乐着。“有段时间来订喜礼的人特别多，我们是整夜整夜不能休息，好在有邻居自愿来店里帮忙，虽然很累，但是心情像喜糖一样，甜甜的。”说起那些温馨的时光，李先丽的脸上满是笑意。

走过疫情寒冬

时光流转中，李先丽与许多顾客成了朋友，这也让小店的回头客越来越多。

“有的顾客孩子考上大学时，从我们店里订喜礼，在宴席上送给亲朋好友。等到孩子大学毕业，回到亳州结婚、生子，他们仍然从我们店里订购喜礼。”李先丽开心地说。

这些年，半夜三更打电话订上百份喜礼，要求第二天送到酒店的顾客不在少数。每当这时，李先丽就会把一家人都喊起来装盒、扎花。

除了办婚礼来订喜礼，为订婚宴、生日宴、寿宴等来店的顾客也有很多，他们在喜糖铺子都能买到心仪的礼物。

数年的苦心经营让小店的生意风生水起。4年前，李先丽把店铺搬到了现在的地点，这里与繁华的万达广场仅一路之隔，人流量也更大。

然而，就在一切向好的时候，新冠疫情突袭，这让李先丽措手不及。“客人突然间就减少了，生意冷冷清清。更艰难的是，由于运输不畅，外面的货不能按时发来，我们的货也很难发出去。”李先丽回忆说。

疫情期间，看着身边有的小店关门，李先丽并没有被吓倒，不服输的她想方设法寻找出路。

为了让小店“活”下去，李先丽建了一个老客户微信群，谁家要办喜事，只要在微信群里说一声，或者跟她私聊，她都会立即按照顾客的要求，挑选好礼物，一件一件拍给客人看，得到满意的回复后，精心包装好，



店主李先丽正在替顾客挑选礼盒。

按时送货上门。

就这样，李先丽和她的小店走出了困境。

迎来“春暖花开”

2022年底，随着疫情阴霾的逐渐散去，李先丽的小店重焕生机，又热闹了起来。

她告诉记者，去年底补办婚礼的人特别多，店铺也拓展了服务，为顾客提供从喜礼组装、新房装饰、婚礼布置、婚礼主持等一条龙服务，让顾客进一次店，或者打来电话，就能把婚礼的各项事宜都办妥。

“对于婚礼需要的伴手礼，我们提供私人订制，根据客户的要求、美观度等选择包装盒、搭配喜礼。”李先丽边说边组装了一份伴手礼。

这份伴手礼是一对新人将于“五一”假期婚礼上为宾客们送上的心意，李先丽充分考虑色彩、空间等因素后，挑选了糖果、杯子、巧克力、花茶、彩灯等放进包装盒，祝福新人一辈子甜甜蜜蜜。

每当看到新人成双成对，李先丽就感到特别开心，仿佛自己也年轻了。

她希望有情人都能终成眷属，希望把自己的小店再提高档次，这份甜蜜事业传递下去，给更多人的生活带去小美好。



扫码
阅读
更多
内容



▲ 市民在蜀山区南岗镇拾光悦读空间内读书。



▲ 蜀山区西园街道美虹社区阅读点，读者正在阅读。

▲ 市民在蜀山区南岗镇拾光悦读空间内读书。

12345热线追踪

热线电话语音导航繁琐冗长，令不少基层群众有点烦。今年2月，淮北市12345热线在全省率先取消语音导航——

告别语音导航的热线 你体验过吗？

■ 本报记者 丁贤飞

“您好，淮北市12345政务服务便民热线，1408号话务员为您服务……”4月13日，记者拨打淮北市12345热线时惊喜地发现，该热线已经取消语音导航，实现“一号直达”。

据淮北市政务公开办公室主任赵丹介绍，今年2月10日起，淮北市12345热线全面取消语音导航，旨在提升政务服务便民热线的通畅度和便捷性，为企业和群众提供更好服务体验。

“一号直达”到底有多快捷？

“以前拨打12345，前面有很长一段时间的语音导航，针对不同的需求按键，程序繁琐，等待时间较长，体验感很不好。”聊起政务服务热线的语音导航，家住淮北市黎苑新村的杨正森颇有微词。

热线等待时间到底有多长？“以前语音导航大约有22秒，也就是说，来电至少要22秒才能接通。取消语音导航后，电话一般在四五秒钟就可以接通。”淮北市政务服务便民热线一位话务员告诉记者。

谈起全面取消语音导航的原因，赵丹解释说，群众打通热线电话后，往往要听一段语音导航，再按键选择，而菜单分类多、用时长，有时还会选错，只好再听一遍，让人感到“选择困难”，甚至无奈挂机。这直接影响了热线服务质量。

记者在采访过程中了解到，淮北市12345政务服务便民热线在全面取消语音导航的同时，开通了“营商环境监督分线”，设置2个坐席，遴选6名优秀话务员轮流接听来电。

热线接通之后怎么“办”？

4月13日，淮北市12345热线接到一位市民的来电：自己经营的理发店位于该市烈山区，与相邻店铺名称相似，不知该如何处理。放下电话，12345话务员立刻帮助对方联系到烈山区市场监督管理局政策专员进行三方通话。政策专员围绕来电者的咨询内容进行了详细解答。

据12345热线工作人员介绍，取消通过语音导航选择服务后，群众拨打12345热线，第一时间接入人工坐席，解决语音导航程序繁琐、选择不便等问题，缩短群众等待时间。企业拨打12345热线后，简单问题由首接话务员先行解答，疑难诉求转至营商环境监督分线专席，7×24小时为企业提供一站式政策咨询、办事指引、投诉举报等服务，降低企业办事成本。

推诿扯皮现象如何避免？

为推动12345热线办理工作更加有力、有序、有效，淮北市制定下发了《关于进一步提升12345政务服务便民热线办理时效的通知》，将承办单位热线办理时限由过去咨询类诉求3个工作日办结、非咨询类诉求10个工作日办结，修改为咨询类诉求1个工作日（可申请延期1个工作日）办结、非咨询类诉求3个工作日（可申请延期2个工作日）办结。

该市还实施“一单直达”创新举措，针对物业管理、城市管理、市场监管等由辖区基层办理的常见诉求，改变过去层层转办的复杂流程，直接将市民诉求转办至一线承办单位，解决热线工单流转环节多、办理时间长的问题，提高群众诉求的办理效率，由“接诉即转”升级到“接诉即办”。同时，对一人多投件，30日内未办结事项、二次不满意办件，纳入“重点督办”，实行清单管理、挂牌督办、形成闭环。

据赵丹介绍，淮北市12345热线实行双向转办机制，对应由辖区政府职能部门承办的群众诉求，在转辖区政府职能部门办理的同时，同步转交市级行业主管部门出具指导性意见，由市级行业主管部门对辖区政府职能部门的办理情况进行督导审核，杜绝推诿扯皮现象，确保群众诉求依法依规办理到位；实施工作提示机制，对热线办理中出现的推诿扯皮等问题，及时编制提示函发承办单位，由承办单位主要负责同志亲自调度。

·基层来风·

深山沟里的钢架桥，温润民心

■ 本报通讯员 蒋向华

“我抱着试一试的态度，在平台上反映了一下。没想到，才一个星期，平河桥上就安装好钢制防撞护栏，经常拦路的石墩不见了！”日前，岳西县田头乡田头村村民张某接受乡纪委回访时激动地说。

田头乡地处大别山腹地，拥有高标准茶园8000亩，蚕桑2700亩，薏仁米1500亩。村民张某所说的平河桥，位于S342省道上，是当地群众运输农产品必经的桥梁之一。

不久前，岳西县纪委监委在小微权力“监督一点通”平台收到一条群众诉求：“感谢政府为我们老百姓修了钢架桥！不过桥头两端浇筑的水泥墩存在安全隐患，经常有路况不熟或驾驶技术不够娴熟的司机撞倒水泥墩，期待政府部门能尽快消除隐患。”此条诉求当天就被转办至田头乡纪委。

田头乡纪委负责同志接到群众诉求后，第一时间与负责修建临时钢架桥的相关施工单位迅速到场，将水泥墩移除，并安装了防护栏，消除交通安全隐患。

据了解，原平河桥因年久失修，桥

拱持续开裂成为危桥。去年5月，县交通部门鉴定后对其采取封闭管理措施，要求途经车辆一律绕道而行。

采取封闭措施将近一个月后，当地群众仍然没能看到政府部门的进一步措施，有些焦急：“政府怎么没有动静了？原本几分钟的路程绕起来得花一个小时，费时又费力！没了这桥，咱们山区的农产品怎么运出去？”

殊不知，当地政府部门也有难处：平河桥属省道管辖，重建需要交通部门现场勘察，从汇集各方意见到规划设计、方案、审批、开工，需要履行各种程序，加之地方财政资金短缺，修桥事项一时半会难以落实到位。

然而，为解决群众心坎上的急难愁盼事，田头乡政府决定自筹资金50万元，将平河桥拆除，在原地新建一座长20米、宽4米的钢架桥，为群众搭建一条临时便道。工程于去年6月中旬开工，7月底完工，8月上旬恢复通车。

眼下正是春茶上市的关键时期，田头村村民沈岳送卖完鲜叶返回经过大桥时感慨：“多亏了政府及时消除了钢架桥的安全隐患，各地茶商不再担心桥的安全，纷纷前来收购鲜叶，确保了我们的茶叶价格。给政府部门点赞！”