



# 危中有机 杭州小店的执着坚持

一家煎饼店里不只有煎饼,还有书籍和倔强的野花,生机勃勃的绿植。每天,店主在外卖单子的方寸间,和顾客温情互动,手写祝福小纸条。她家所有的外卖包装袋上,都贴着一朵小红花,不要放弃爱与希望,每一个逆行和命运抗争的勇敢的人,都值得被奖励一朵小红花。

中青报 中青网记者 蒋雨彤 通讯员 葛晓娟 方力 章然

一家家小店,是城市的烟火。小店是民生的镜子,是城市最敏感的商业微细胞。小店,被疫情放大了酸甜苦辣,也照见疫情下的人生冷暖。新冠肺炎疫情三年,是继续抱团取暖,还是已经等来春江春暖,小店店主们的感知是最敏锐的。他们的困境、努力和期盼,值得被更多人看见。

## 小店众生相

一年多来,张波忙得连吃饭的时候都想睡觉,作为一家快餐店的老板,他每天自己送店里的外卖,空余时还用一辆面包车跑货拉拉,这样一个月能多赚一两千。每周他通过视频和孩子聊一会儿,说实话,也没有心思想孩子,毕竟还有10个员工等着发工资。

张波的快餐店开在杭州西湖区晴川街,2018年开业,年租金30万元,每月的人工支出六七万元。这家店承担着张波一家三口的生活,老婆、孩子目前还在老家。今年3月以来,菜价涨了许多,小米椒从七八元一斤,涨到40多元一斤;土豆原先每斤1元,现在两元。但即便再难,张波给外卖小哥的6折优惠

杭州去,这让王老板很感动。

## 危中有机

2022年,杭州《钱江晚报》做了第二次百家小店调查。11路记者在杭州各区寻访了104家小店。其中有近30%的小店记者在2021年调查过,70%是新成员。

调查发现,85后、90后的店主占4成多,店主中杭州本地人23.5%,外地人占76.5%;56.9%的小店在勉强撑着,尽管艰难,但超46%的店主表示会坚持下去。去年调查时,几乎所有店主都觉得最大的压力来自于房租,而今年,大部分店主提到房租之外的另一大因素,因为疫情起伏的不确定性。不少小店表示,疫情后,客流量减少约30%,也有部分开在社区里的小店,在客流上保持稳定,但进货价上涨成了另一种压力。

在记者调查中,勉强维持运营的小店占近6成,也有18.6%生存得不错,比如文具店、冰淇淋速冻产品批发店、创新甜品店、企业化运作的宠物店、平价老牌早餐店。他们的共同特点是客流稳定、口碑积累、留住老客、整体消费额度不高,加上不停创新和想办法扩展生意。

湖北人方小玉开的冰淇淋速冻产品批发超市,2021年营业额300余万元,这得益于方小玉拓展了80家店的送货生意。2021年年底,她花10万元把边上的店盘了下来,并扩大了冰库。今年以来的几波疫情,方小玉不少的客户都被波及了,幸好一季度的营业额比去年翻倍。今年,她最期待的是市场稳定。

## 不确定性下的执着坚持

和95后创业失败可以继续选择读研

或者找份工作的洒脱相比,75后和80后店主的现实压力要大得多。孩子都在杭州上学,不能离开就离开是他们最普遍的答案。许多店主放平了心态,觉得只要不亏钱就继续经营,不会轻易关店。

面包店老板老涂,有一个上小学一年级的儿子。经历过一次创业失败的他,给面包店取名“每日三醒”。老涂说,他做的欧式面包在制作过程中需要揉三醒;人生也是一样,每日三省,也是对自己第一次创业失败的警醒。他把重心移到经营散客上来,温度是老涂做社区店的关键词。现在,小店有3000多名会员。老涂觉得,疫情的影响一定是有的,不过所谓危机,就是危中有机,只要用心做,社区店是可以做好的。

一个多月前疫情叠加天气原因,82岁的宋宪章老先生都在家里,老爷子是杭城小有名气的自由撰稿人和美食家,没有胃口,心情也不是特别好。日子久了,老先生越发怀念杭州高银街阿良面馆的爆鳝面。这家店他吃了十几年,因为对虾过敏,他每次点招牌炸爆鳝面,都只要爆鳝不要虾。

为保证面条的口感,阿良面馆不做外卖。但这一单外卖,老板姜志宏还是接了下来。姜志宏70岁的丈母娘骑着电瓶车,花40分钟送上门。暮春的绵绵细雨里,宋老先生吃到想念已久的爆鳝面,鳝片、汤、面条分开装,吃着面,鲜香之气从五脏庙向上冉冉透出,感到了极大的满足。感激之情难以言表,连日来的拧巴和不适全都消散了。

阿良面馆开到今年是第20年。第一代主人阿良,是姜志宏的舅舅,曾是本地

老字号状元馆的主厨,做面条是一绝。疫情之前,店里生意稳定,有些老人生日宴也会摆到馆面来。疫情3年,客流减少、房租压力、身体不适,都让姜志宏感觉疲惫。舅舅对姜志宏说,为了老粉丝们,这家店一定要在。

近期,一则消息传来,让小店店主们看到了希望:浙江省发改委等14部门联合印发《浙江省关于促进服务业领域困难行业恢复发展的政策意见》,共提出53条纾困扶持政策措施,针对餐饮、旅游等不同行业分别提供扶持,其中减免房租一条尤为实用。对2022年被列为疫情中高风险地区所在的县级行政区域内的服务业小微企业和个体工商户承租国有房屋,2022年减免6个月租金,其他地区减免3个月租金。

阿良面馆可以减少4个多月的租金。而宋老先生对于一碗面的感动,让姜志宏第一次感到了小店生存之外的价值。这种价值具体是什么,姜志宏很难确切地表达出来。他可以明确的是,这价值像是一种情分,在政府硬核助力之外,也能让他有继续开店的理由。

调查中,店主们反映线上外卖、社区零售平台的佣金过高,比如,某家甜品店一款价值20元的蛋糕上外卖平台,平台抽成最高要抽走35%。加上给小哥的跑腿费,对店主来说,这款产品几乎就没利润。

另外,平台流量政策不透明,希望政府能加强对线上平台的监管力度,把利润空间还给小店。

## 送你一朵小红花

几乎所有小店生意都深受疫情影响。

无论是坚守的、转型的,还是离场的,有一点是一致的:所有人都在想办法活下去,想办法活得更好。

宽桥农贸市场的小店“煎大侠”,因为给一路之隔的社区志愿者和“大白”们送去热气腾腾的早餐,一度火上热搜,有网友说,这家店的包子,冒着侠义热气。疫情之下,“煎大侠”的客流量同样在减少,店主夫妻希望通过外卖拉动业绩,但单量少得可怜。最近,因为媒体的报道助力,他们加入了一家线上平台的帮扶计划,准备通过线上来开拓市场。

回到老家嵊州的王老板觉得,一切都会重新开始。他也愿意把自己开店的心得,通过媒体告诉更多人,要有手艺要辛勤,还要积累一定的客源,这是我的经验之谈。

《钱江晚报》拿出版面,免费为这些小店做公益推广。预告消息一出,就接到许多留言和电话。店主们不约而同表示着“被看见被关注”的感激。有位店主说得很恳切,疫情之下,店开开关关,内心五味杂陈,但无论怎样都不想躺平,都还想拼一把,让小店活下去。

公益广告设计新颖,很快在朋友圈刷屏。店主们也很快发来了反馈:有的接到了来自北京的订单,有的沉寂的微信群又热闹起来了,有的接到了鼓励电话,有的外卖单上还留有粉丝的鼓励留言。

杭州开启摄影工作室,三位合伙人都有不同程度的听力障碍,媒体报道他们开设了新业务。修复老照片后,店里接了许多新单子,感觉短期内都闷不下去了。

在裘晓丽开的仅有20平方米的美食美刻功夫煎饼店里,有书籍和倔强的野花,生机勃勃的绿植。每天,她在外卖单子的方寸间,和顾客温情互动,手写祝福小纸条。她家所有的外卖包装袋上,都贴着一朵小红花,不要放弃爱与希望,每一个逆行和命运抗争的勇敢的人,都值得被奖励一朵小红花。

# 一场安全生产体检发现了哪些问题

中青报 中青网记者 赵丽梅

机场消防安全 防火墙 存在漏洞、危化品企业未按要求安装可燃气体报警器、矿井下冲击地压危险区域的管线未按要求固定。4月18日至5月2日,国务院安委会综合检查组第四组(以下简称“检查组”)去了新疆一些地方,检查矿山、危险化学品、燃气、建筑施工等领域的安全情况。检查组组长表示,当前,安全生产工作仍处于爬坡过坎阶段,距离人民群众的期盼还有较大差距,我们不能有丝毫松懈和半点马虎,希望新疆通过开展安全生产大检查工作,进一步深入查找短板弱项,进一步提升安全生产水平。

## 风险预警前哨缺位或失灵

在工业环境中,可燃气体报警器是风险预警的前哨。当泄漏的可燃或有毒气体积累到一定量时,前哨就会用声光的形式警示,有危险,提醒现场人员立即采取措施。

在此次检查中,检查组发现,部分企业在重要位置未安装这个前哨,或前哨处于失灵状态。

4月25日,检查组走进中石油克拉玛依石化有限责任公司(以下简称“克石化”)厂区后发现,一处暂存点堆放了超过10罐破乳剂,远超24小时的使用量。

有毒!易燃!这四个字以大加粗的方式标在破乳剂安全周知卡的最前面。此易燃物质闪点为32摄氏度,按照国家标准《建筑设计防火规范》,其在厂区的一处暂存点的储量不宜超过一昼夜的需要量。

这是有问题的。检查组专家指出,该简易仓库不符合建筑设计防火规范要求,在破乳剂储量超标的情况下,既未设置可燃气体报警器,也未对这一具有腐蚀性的物质采取防流淌的措施。

在该厂区一个加热炉进气调节阀附近,可燃气体报警器安装的位置距离地面30-40厘米。检查组指出,这适合检测比空气重的气体,现场有两种可燃气体,其中一种是比空气轻的天然气,那么可燃气体报警器的安装高度应高出释放源0.5-2米。专家表示,如果天然气发生泄漏,目前安装的报警器可能就不起作用了。

这一现象并非孤例。在克拉玛依红山油田有限责任公司厂区,检查组专家发现,有机热载体炉锅炉房外有燃气管线、截止阀和过滤器等设施,管线与管线的连接涉及不少法兰,法兰连接处存在泄漏风险,但并未安装可燃气体报警探头。

## 灾害治理就是保命工程、良心工程

事故离我们很近。去年新疆丰源煤矿发生4·10重大透水事故,能新疆屯宝矿业有限责任公司距离发生事故的山很近。这家企业的安全员陈汉斌说,事发当晚,当地矿企都收到了加强安全生产工作的提示,一年多来,陈汉斌和很多工友一再提醒自己,一定要防止煤矿透水事故发生。在预防透水事故方面,警钟长鸣,4



检查组组员爬上几十米高的塔吊进行检查。



检查组组员正在查看这栋在建的房屋是否存在安全风险。

个字落在屯宝煤矿全员的实际安全生产中,形成了一条实实在在的防治安全技术措施。

4月22日17时10分许,检查组组员汪佳利走进井下灯火通明的巷道后发现,矿井灾害治理工作正在按部就班地开展,有人在工作面超前进行煤粉监测、有人在工作面超前300米外施工断层探查孔,探查水源富集情况。

屯宝煤矿的煤层断层较多,一些煤层的含水率相对较高。于是,企业采取了不少预防措施。该矿一负责人表示,干煤矿,灾害治理就是保命工程、良心工程,偷懒只会害人害己。

矿井下发生透水事故常常与采空区紧密相关,采空区也常被矿工们称为“老窑”。时间一长,老窑的水就满了,或者之前废弃的巷道充满了水。矿工们向前掘进时,对周围环境不清楚。陈汉斌解释,可能打通一个眼儿,压力就会很大,就会冲垮。

## 整改零容忍,人才问题亦需引起重视

在检查时,一些企业和监管部门反映,在安全生产方面,缺人越来越成为一道硬伤。

屯宝矿业人事相关负责人表示,现在矿工不好招,年轻人不愿下井。2015年以来,新疆油田消防队的人员保持着“只出不进”的状况。该支队现有各类消防救援车辆105辆,两班倒,情况下,每班在岗驾驶员仅有50名左右,这意味着如果遇到重大灾害事故,近一半车辆无法参与灭火作业。检查组人员指出,这一现象在很多企业并不鲜见,需要引起高度重视。

企业对现有人员的培养力度不够。在克拉玛依,当地一家国企对员工的三级安全教育培训和考核情况的记录并不完善。检查组人员表示,对员工的三级教育必须严格,各级培训考核合格以后,才有资格正式上岗。

检查组指出,对需要立即解决的问题,要加大整改攻坚力度,逐项推进,对需要持续推进的问题,要以锲而不舍的劲头持续用力,真正做到问题零遗留、整改零容忍、处理零放过。

此次安全生产大体检中发现问题,在一定程度上反映出部分企业主体责任落实不到位,对此,包括3家企业在内的所有存在问题的企业均表示,将会立行立改、举一反三。

我们绝对不会遮遮掩掩。新疆维吾尔自治区相关负责人表示,将以最坚决的态度、最严格的要求、最有力的措施立行立改。当地一些部门迅速行动,甚至连夜派出工作组前往相关企业进行督促指导。

中青报 中青网记者 赵丽梅

火灾警铃响起的1分30秒里,酒店大堂的工作人员没有任何反应。

4月20日21时59分,火灾报警铃声响彻了新疆生产建设兵团第12师新天润社区丝路寰球港2期5号的希尔顿欢朋酒店的大堂。当晚,7层楼、100余间客房的酒店只有两名工作人员在岗。

距离火灾报警器仅两米的前台工作人员隔着玻璃看了一眼,既没有采取措施,也没有确认暗访人员的身份,一直在淡定地接待住客。时间过去1分40秒,大堂保安拿着一双筷子闲庭信步地走过去解除报警,嘴里还在嚼着食物。

当天,国务院安委会综合检查组第四组的暗访人员走进这家酒店,按下了手动火灾报警按钮,检查酒店的火灾应急处置能力。显然,这家酒店的考核结果距离及格还非常遥远。

## 出事了,可能要追究刑事责任

现在着火了,你应当怎么处理?当暗访人员问到这一问题时,保安先是支支吾吾答不上来,随后,又讲出零星几点。暗访人员表示,不要光说,直接操作。

保安这才放下筷子,从消防栓箱内抱出消防水带,顺势往地上一甩,随后又折回消防栓箱,将水带接上栓口,又向门口走去,往返几次,不知所措,只能摊开双手表示,又要连水带水枪,又要打开阀门,我一个人操作不了。

发生火灾时,现场人员必须第一时间组织人员疏散、使用消防栓扑救初起火灾。消防栓操作需要两人配合,按下水泵启动按钮后,一人铺设水带、连接水枪,接近起火点,另一人将水带接上消防栓接口,打开阀门,再帮助前端人员出水灭火。

单位制定过应急预案吗?有没有组织过应急演练?你一个人在这把所有的角色都扮演了?暗访组将一连串问题抛向保安,他一个也答不上来。前台服务员就在距离保安不到3米的地方,保安全程都未求助。

酒店前台服务员声称已到工作4个月,并未参加过消防安全培训。当暗访人员询问:现在发生火灾,你应该做什么?前台服务员一直摇头。

平时,该酒店夜间只有3人在岗,分别是值班经理、前台服务员与保安。消防控制室的值班安排根本没有在酒店经营者的意识之内。未取得消防设施操作员职业资格证书、没有接受过任何消防安全知识培训的保安居然兼任消防控制室值班员,对消防设施操作一无所知。

按照规定,作为单位消防安全应急值守的特殊岗位,消防控制室值班需要持证上岗,且每班不少于两人。暗访人员指出,消防控制室值班操作岗位责任重大,发生事故,可能被依法追究刑事责任,知道吗?保安表示:知道。

## 如果真着火,很有可能出现群死群伤

当日,酒店的值班经理脱岗,暗访进行了40多分钟,值班经理才赶回来时,身穿的蓝色衬衫浸满了汗渍。

随后,暗访组随其前往酒店地下一层进行检查,发现手动火灾报警按钮由原本的红色变成了白色,原来是酒店装修时被喷涂了涂料。暗访组指出,本来显眼的按钮变得不易发现,一旦发生火灾,被困人员很难找到求救。并且,该报警器已经损坏,暗访人员按下去,没有报警声,也没有发出声光报警。

另外,逃生的出口也被堵住了。在该酒店地下一层,向上逃生的必经之路,堆放着一个大木箱。暗访组人员介绍道:疏散楼梯间内不得堆放杂物,更别说可燃物了,一旦发生火灾,将严重影响人员疏散逃生。

问题不止于此。当暗访人员走上该酒店的7层,火灾报警声再次响起,但值班经理花了1分多钟,却怎么也打不开疏散通道上的推门式逃生门。酒店7层的机械排烟设施也无法正常启动。

暗访组询问,室内消防栓箱内的软管卷盘作用是什么?怎么用?值班经理均答不上来。这个地方如果真的发生火灾,很有可能造成群死群伤。暗访组带队负责人、应急管理局消防救援一级指挥长司戈指出,火灾报警响了这么久,近在咫尺的前台服务员置若罔闻,无动于衷,消防控制室无人值班、保安员不掌握初起火灾扑救技能,消防设施故障,安全出口不通。这样的消防安全管理水平、应急处置能力,可以说是让人触目惊心。在消防安全管理方面,落实企业主体责任在这里成了一句空话。

当晚,暗访组要求酒店立即进行整改,要求当地政府和有关监管部门依法处理,举一反三,坚决贯彻国务院安委会十五条措施和安全生产十五条硬措施,压紧压实企业消防安全主体责任,精准发现和严厉查处各类消防安全违法行为,确保人民生命财产安全。

# 火灾

# 工作