

保供“一袋米一块肉一粒药”

3 个月 228 万余次访问量 市场监管人讲述疫情期间“身边小店”那些事儿

□法治报记者 季张颖

“尊敬的居民朋友们：目前，全市将开展新一轮核酸筛查工作，我区也将迎来封控管理。为保障近期居民生活物资供应，徐汇区市场监管局统筹全区商超、菜店资源，上线‘身边小店’，以方便大家选购生活必须物资……”

这是封特殊的“告居民书”，落款时间为 2022 年 3 月 28 日。在上海封控的 3 个月时间里，这个标注着方框的“身边小店”二维码，成为了无数居民希望的依托。

近日，徐汇区市场监管局举办了“‘汇’星火 共战‘疫’”Ted 演讲活动，用回顾性视角讲述了“守护您的‘身边小店’”、“打响物资供应‘保卫战’”等真实的抗疫故事。记者由此采访了专班人员，听他们讲述“身边小店”228 万余次访问量背后关于一袋米、一块肉、一粒药的温暖保供。

上线不到8小时访问量达45000余次

时间退回到今年 3 月 27 日晚，一则由市新冠肺炎疫情防控工作领导小组办公室发布的消息宣布上海进入封控期，消息一出，市民们纷纷开启囤货模式。

“当时居民是有所焦虑的，一方面是他们有实际的需要，希望在封控期间足不出户仍能买到菜，另一方面，我们在工作中，也了解到有一部分沿街商铺里的人员会滞留在店内。”徐汇区市场监管局信用科科长周洁告诉记者，这给了他们构架一个“身边小店”的设想。

基于此，徐汇区依托于各个市场监管所，在全区迅速开启了一轮针对菜店、小超市、药房等三类业态沿街商铺的排摸走访。“首先我们要了解，哪些店铺会有人在，有稳定的货源以及配送的人力设备等，在食品安全这一问题层面，我们还要严格检查相关报备，看它是否能够保证所提供食品的新鲜度。”

周洁坦言，这一工作量是相当大的，“在排摸的基础上，我们还要根据日常的检查积累，看这些店铺的信用状态、诚信经营的情况等等，看它是否能达到我们选用的标准，并在之后为这些人选的‘身边小店’办理通行证。”

在高效的统筹之下，次日，由徐汇区市场监管局推出的“身边小店”即在徐汇区“汇治理”平台上正式上线了，由此也成为疫情背景下全市首家为解决居民物资供应需求所上线的“身边小店”。市民只要扫一扫“身边小店”的二维码，社区周边营业的小店的基本信息便一目了然。

让周洁和她的同事没有想到的是，当时“身边小店”一经推出，就非常火爆。上线不到 8 小时，访问量就达到了 45000 余次，整个封控期间，累计访问量达到了 228 万余次。

“保供志愿者车队”和“小店进社区”

庞大的访问量数据背后，是实打实的居民所需。

用周洁的话说，“身边小店”开出来是一瞬间的事情，但前段牵系着大量的工作，后段也会迎来各种各样的挑战。

“最初那段时间里，外卖小哥都还比较紧缺，身边小店主要还是依托于电话订购的方式，短短几天时间就忙不过来了。”为了保证小店电话的接听畅通，徐汇区市场监管局专门派出 15 名干部前往小店驻点。

Ted 演讲者王晓燕就是其中的一员。“那时候，我们身穿大白服，在店里一待就是一天，不仅仅要保证小店电话畅通，还要督促店家落实好各项疫情防控措施，而且食品安全也不容忽视。”

在配送能力供不应求之下，区局还组建了一支“保供志愿者车队”，51 名干部、17 辆私家车自发加入其中，整个封控期间帮助区内多家“身边小店”配送了 2500 余单。

“当时，我们还接到很多求助电话，其中就有很多孤寡老人，都在反映不会用手机、买不到菜，让我们觉得非常揪心。”“身边小店”专班工作人员薄云舒坦言，那会儿大家就意识到，仅通过线上下单，对不会使用手机团购的老人及其他特殊群体，

十分不方便，而且还存在“线上抢不到，线下买不到”的问题。

为了更好地保供和稳民心，确保居民“足不出户”就能买到所需物资，在“身边小店”的基础上，此后区市场监管局又延伸出了“小店进社区”的想法。

“但是最开始的时候，有很多人并不理解，主要也是担心人员流动会增加疫情防控风险，而且小店货品如何送到小区，送到帐篷后又该如何销售也是个问题。”

“小店进社区”专班人员王晓燕告诉记者，之后通过与居委、小区居民以及商户多次沟通协商，终于先在 13 个老年人多、团购难的管控小区内设置点位试点，并在短短 5 天内将数量增至 102 个，通过“看得见”的帐篷解决了“最后一百米”的保供问题。

“我还记得一次巡查时，有个小朋友拉着妈妈的手飞奔而来，看到我们在旁边，那个妈妈有些不好意思地说‘封控一个多月了，小朋友一瓶可乐也没喝到过，可把他饿坏了，这不，一听说小店有，就拉着我来了！’”

这样一种民有所呼、我有所应，让王晓燕和她的同事们感觉当下所付出的点滴都分外有价值。



疫情期间，徐汇区市场监管局推出“身边小店”解决居民物资购买需求



志愿者清点药品



为居民配送物资



“掌上药店”也发挥了巨大能量

徐汇区市场监管局供图

搭建桥梁解决断货危机

随着封控时间的延长，不少“身边小店”的经营开始面临现实的断货危机：物资不够、没有进货渠道……

“金斯森”便利店就是其中之一。在疫情期间，这家便利店一直向周边居民售卖平价商品，但后期面临着缺货的困境，徐汇区市场监管局的干部了解到这一情况后，立即将信息发送到“大手牵小手”微信互助群内，“尚优玛特”超市看到后，主动与它对接，以进货成本价对其进行补货。

这样一种“内循环”守望相助的形式后续越来越多的在一些店铺商超之间复制开，“店里一次性饭盒紧缺，谁可以应急？”“我们家有，可以到我店里来拿。”……周洁说，这样的日常对话，在“大手牵小手”微信互助群内经常上演，一家家小店用“抱团取暖”的方式彼此携手共同渡过了一次次难关。

而除了一袋米、一块肉的物资保障，封控期间“掌上药店”也发挥了巨大能量。后期的统计数据显示，仅“掌上药房”这一板块就累计访问量近 10 万人次，销售药品 29 万余笔，完成“送药到小区”订单 15000 余个，切实为徐汇的居民解决“买药难”的问题。

“我还记得当时有个患有帕金森的 81 岁老爷爷，因为疫情原因无法到医院复诊，眼看药也快吃完了，家人都十分着急。他远在国外的女儿看到了咱们的‘掌上药店’，通过‘互联网医院+药品配送’服务，联系到了神经内科专家，在线完成了复诊，第二天晚上就收到药了，真正解决了他们的‘燃眉之急’。”王晓燕回忆道。

“在推进‘掌上药房’过程中，我们区局药剂科同样成为了一支不可或缺的力量，一些市民所需的紧缺药品，其实都是他们在幕后协调药企多方获取的。”周洁坦言。

温情守护百姓一日三餐

物资，既要供得上，也要守得住。

15 卷挂面要卖 300 元？1 箱方便面要卖 100 元？4 月 17 日，徐汇区市场监管局接到市民来电反映辖区内一家店铺哄抬物价。接报后，健康市场所执法人员立即赶到现场开展调查取证，由于该店铺在疫情前并未销售过同类产品，执法人员通过走访周边商户，与同期周边同类商品价格进行比较，最终认定该店铺所销售的挂面进销差价率高达 100%，区市场监管局责令当事人退还违法所得 3785.1 元，并从重处以违法所得 5 倍罚款。

特殊时期，稳物价就是稳市场、稳民心。徐汇区市场监管局立足主责主业，主动履职尽责，围绕社区团购、保供礼包、防疫用品等市民关心的重点领域、重点环节，以“零容忍”的态度，对发现的违法线索坚决一查到底，以雷霆手段，对企图“借疫生财”的违法分子重拳出击，着力维护市场秩序平稳有序，守护好居民舌尖上的安全。疫情期间，该局累计对 85 批次、102.4 万份保供大礼包进行现场查验，开展农药残留和瘦肉精快速检测 89 次，查办涉疫相关案件 66 起。

从春寒料峭的三月到烈日炎炎的夏初，这些普通的市场监管人温情守护着百姓的一日三餐，筑牢疫情防控“保供线”。“当大考来临，我们身在其中投身物资保供来不及细想，而今跳出来再看，我们的的确是做了一件为民的实事，它是居民身边‘温暖的力量’，而‘身边小店’也同样带给了我们一段非常难得的经历。”周洁感怀道。