

有了固定摊点、集中有效管理、提升服务质量——

# 南昌推动“小修小补”健康发展

本报记者 周欢

让老百姓过上更好的日子

拿出一块新布料，打开缝纫机穿针走线，一套动作麻利熟练，何爱清早就来到了自己的门店，接着做前一天下午收工没干完的针线活。“何姐，我女儿的衫衫破了个洞，快帮我补补。”附近居民张女士左手拎着一包菜、右手肘挂着线衫，还在门外，就朗声说道。

“老熟人了，她手艺好，价格公道。”张女士说话间，何爱清便将破洞补好。

“小修小补”一头连着老百姓的刚需，一头牵着手艺人的生计，不可或缺。近年来，江西省南昌市相关部门和街道社区积极发挥作用，以多种形式提供帮扶，在城区设置规范摊点，推动“小修小补”业态健康发展。

## 百姓需要

今年45岁的何爱清年轻时在一家制衣厂工作，学了一手好缝纫技术。2015年，做了多年家庭主妇的她琢磨着靠手艺摆个织补摊，赚点小钱，补贴家用。

“地方就选在南昌火车站后面的天佑支路，离家近，人也多，生意应该差不到哪里去。”起初，何爱清信心满满。

生意是不差，就是地方小。那条本就逼仄的小道早就被各类摊位占满了，和她一样的修补摊不下5个。路人、三轮车、电动车来回穿行，“大家都挤在一起，一不小心就可能踢翻别人的招牌。”何爱清说，当时自己的摊位摆在一家炒饭店门前，“时间长了也影响人家做生意。”

“那时候摆摊很随便，确实不好，多漂亮的城市，你摆一摊他占一块，不仅挡了路，还有安全隐患。”何爱清坦言。

不少“小修小补”摊位也有类似问题：占道经营、阻碍交通、影响其他商户经营，再加上流动性强，规范经营意识不高，随着时间的推移，陆续有人放弃不干了。

2019年末，何爱清的摊位也摆不下去了，回去重新做起了家庭主妇。

“其他人也大多不干了。修鞋的老李，不愿再折腾，索性就收了摊；修自行车的吴大爷年纪大了，也回了家；和我一样干缝补的章姐，听说也出去打工了……”何爱清说。

回到家，何爱清原想就此歇了。万万没想到，老顾客竟找上了门。

“咚咚咚……”一阵急促的敲门声，把何爱清从午休中吵醒。“哟，花香姐！”开门，何爱清一愣，来人是附近的居民李花香。

“可算把你找到了，问了好一圈，费老劲了！这不，在家里洗晒衣服，发现有要改大小、有的要补，麻烦你了啊！”说罢，便火急火燎地把一包衣服往何爱清手里一塞。何爱清脚踩缝纫机，双手摆弄着衣服，加紧缝补。

回到社区，李花香就把找到何爱清这个消息透露给一众老友。后来，时不时就有老顾客提着衣物找到何爱清家。

“有同感！雨伞坏了、鞋脱胶了、衣扣丢了，没地方修，多不方便。‘小修小补’连着老百姓的生活啊。”南昌市商务局流通业发展科科长蔡志强说。

从2021年开始，南昌市各级商务部门每年都会组织调查走访，了解便民生活圈的布设情况。“我们深入南昌市城区调查摸底，发现80%以上老百姓对‘小修小补’业态有需求。”蔡志强说。

发展“小修小补”，南昌市有良好的空间基础。2021年，南昌市获批全国首批城市一刻钟便民生活圈试点城市。在此之前，一批便民服务设施已经建立起来——2019年以来，南昌着力建设社区邻里中心，其中就包含了社区商业，部分社区已在探索布局“小修小补”业态。

“‘小修小补’业态有很强的灵活性，我们不对业态打造做统一要求，但关键要合理解决场地问题。各区根据市民对‘小修小



补’的需求、手艺人生活经济条件、空间条件等实际情况，积极探索，科学灵活设置点位。在实际操作中，有的新建或寻找场所并免费给手艺人使用；有的让手艺人便在便民服务点或社区邻里中心‘安家’；有的则协调闲置场所，手艺人付少量租金……”蔡志强介绍。

在南昌西湖区绳金塔街道公正广场上，一排新建的小木屋格外引人注目，这里是5名手艺人的“新家”——20余平方米的空间里，有裁缝、修理电器、修鞋、干洗、理发5种“小修小补”业态。

“全部免费使用！”绳金塔街道党工委副书记徐锦丰介绍，“规划建设时，街道请住建、城管等部门现场指导，确保合法合规。”

“好得很！以前没有场地，这里摆一阵子那里摆一阵子，刮风下雨很不方便，现在很幸福。”今年53岁的赵长根擅长家电维修，2022年11月，他得知要新建场地，第一个报名申请入驻。

在城市管理部门的帮忙下，如今何爱清也有了满意的经营范围。2022年底，西湖区南站街道综合行政执法队副队长胡筱兵在日常巡查中发现，何爱清原来摆摊点附近有一间不到5平方米的小门面。经沟通，房东愿意以300元一个月的价钱出租。胡筱兵随即告诉了何爱清。

“其他地方也有免费场地，但是远，顾客又不熟悉，这里正好！”何爱清对新场所很满意。

据统计，近年来，南昌市相关部门和街道社区积极发挥作用，以多种形式提供帮扶，在南昌市城区设置“小修小补”摊点700余个，其中超过1/4摊点免费提供。

和大致类型，‘小修小补’手艺人数量和分布情况进行了摸底，并结合街道人口结构、可用场地等因素，最后综合确定了12个摊点选址。”南钢街道党工委书记岳丽明介绍。

越来越多的摊点，让老百姓生活更加方便。

青山湖区向荣社区及周边骑电动车出行的居民不少，一个专门修补电动车轮胎的摊点深受欢迎；铁五社区居民多为南昌火车站职工，行李箱使用频率高，拉链和小滚轮经常坏，社区去年就设置了裁缝铺和维修铺；乐安社区居民最近发现炒菜的锅坏了或不好用了，社区门口就有专门维修保养的地方……

为了让更多人知道“小修小补”业态，也为了迅速帮手艺人找到生意，南昌市不少地方组织师傅们带着工具进社区、进小区，为居民服务。

周日上午，红谷滩区凤凰花园社区凤凰花园小区一角热闹非凡，居民们排了几条长队，有的提着菜刀、拿着剪刀，有的抱着衣服、拎着鞋子。队伍的尽头，一众老手艺人忙得不亦乐乎。

“师傅们技术都挺好，修补好了基本上看不出痕迹。平时东西坏了，拿出来修一下没什么不好，勤俭节约嘛！”拿着刚修好的衣服和高跟鞋，20多岁的居民曲小影说。长长的队伍里，还有不少和她一样的年轻人。

“小修小补”既便利了老百姓，也帮更多手艺人实现再就业。

在凤凰花园小区一处空旷的广场上，两间小木屋里入驻了3名手艺人，他们都是残障人士，以前没条件在外摆摊。“趁着‘小修小补’回归，我们特意给3名师傅修建了经营场地，免费入驻并提供水电。”红谷滩区残疾人就业与康复服务中心主任邹艳说。

“前几年也试着找过相关工作，但都因为腿脚不便没成功。我的愿望就是有一天还能再搞家电维修，没想到还真成了。”66岁的罗少钦笑得合不拢嘴。

## 便民惠民

2023年春节假期刚过，在青山湖区南钢街道会议室，一场讨论“小修小补”业态如何设置选点座谈会开得实在又热闹。社区干部、居民、“小修小补”手艺人、城管工作人员等多方代表各抒己见。

“我们充分听取会上各方的意见。会后，街道又就辖区内居民‘小修小补’需求量

## 改进服务

在东湖区花园角农贸市场旁的一条小巷，有着20多年配钥匙修锁经验的翁伟荣忙

京东不断优化产品和服务——

# 聚焦用户体验 激发消费活力

本报记者 温素威

质服务的一个缩影。多年来，京东聚焦零售本质、持续升级投入，不断优化产品和服务的成本、效率、体验，不断丰富和完善服务举措、产品和团队，为用户提供“多快好省”消费体验。

目前，京东已累计推出超过200项保障消费者权益的服务，拥有行业内较大规模、超2万名客服团队，为用户提供全时段、全链路保障。特别是自2023年以来，京东相继推出一系列提升消费者体验的举措，包括“百亿补贴”“9块9包邮”频道以及京东采购直播，下调自营邮门槛至59元，将“仅退款”服务从自营扩大到第三方商家等。

今年以来，在携手众多合作伙伴为消费者提供更多新品好物的同时，随着长沙、天津等地的京东MALL陆续开业，将线上购物的便捷与线下购物的体验结合的京东MALL，正成为多个省会和重点城市的商业新地标。京东超市上线“百亿农补”会场，计划在3年内投入100亿元补贴农产品，以源头直发的方式让用户享受价优物美的特色农产品。京东即时零售业务近期全面升级，为消费者提供“好物立享”的购物体验，目前已覆盖2300余个县（区、市），合作门店超50万家，覆盖全品类商品。

今年“618”，京东在努力为消费者提供

最近，西藏自治区日喀则市亚东县的白玛曲珍办成了家里的一件大事：把闲置的废旧家电腾出去，把新洗衣机、破壁机、灯饰等迎进来，家中焕然一新。

此前，家里的电器老化损坏，老人舍不得丢掉，冰箱成了储物柜，电饭煲成了水果篮，既占空间又不美观。白玛曲珍说老人的契机是京东的以旧换新服务。老人听说旧物免费上门回收，还能折抵现金，享受换新补贴，高兴地说：“换！”拆旧、安装、清理现场一步到位。白玛曲珍对“换新”过程也很满意。

京东以旧换新服务始于2015年，首先在3C数码品类上线手机回收服务，随后陆续上线家电、电动车、家居等品类的服务。今年一季度，京东又联合3C数码、家电家居和汽车等品类合作伙伴，共同投入65亿元升级一站式以旧换新服务。截至目前，京东一站式以旧换新服务已经覆盖了超200个细分品类。

以旧换新服务升级，是京东持续打造优

活了一大早，终于有空坐下来聊聊他的开心事。

“两件事——一是政府给我提供了室内经营空间，再也不用露天摆摊、风吹日晒了；二是有了营业执照！”说罢，翁伟荣起身，指引记者看向挂在墙上崭新的营业执照。

“现在有名分’了，有了当老板的感觉。”翁伟荣笑呵呵地说，有证就是正规经营，顾客信任度更高了，生意也好了很多，“以前一个月就赚千把块钱，现在有三四千块。”

“‘小修小补’业态小而散，无法实现大范围集中管理，也没有特定的行业标准和完善的定价机制，从业者法律意识和规则意识普遍较弱，管理起来有一定的特殊性和难度。以前，之所以会‘消失’，除了城市更新等因素，很大程度上也由于缺乏有效管理。”南昌市城市管理和综合执法局局长罗建华表示，现在，“小修小补”要继续壮大，就要规范管理，促进其健康有序发展。

南昌市一方面指导各区设置便民疏导点，提供固定场所，一方面督促从业人员办理营业执照或进行备案登记。

“以前小摊贩四处流动，出了问题根本找不到人。现在‘小修小补’业态有了固定经营空间，也相对集中，更规范了。我们督查申请入驻的从业者要先办证或登记，并不得私自转租或从事其他未备案的服务内容，”罗建华说，“这样一来，管理起来也就有了抓手，从业者的服务质量、规范经营意识、自我约束能力都会有所提高。”

为保持摊点周边的环境卫生，“小修小补”手艺人还签订责任书，自备收集容器，自觉清理垃圾和污水，做到人在地净、人走场清。

“有了这么好的条件和环境，当然要爱惜。”翁伟荣平时很勤快，只要一闲下来，就会这里扫扫、那里擦擦。“要让我们‘小修小补’成为城市的一道风景！”他自豪地说。

政府规范化管理，促进“小修小补”业态健康长久发展，手艺人也努力加强自我管理，提高自身技术水平、服务意识、品牌意识。

在红谷滩区凤凰花园小区，罗少钦的工作台上除了堆放各式工具和零部件，还有一摞书。

“现在有了固定的地方，环境也好了，平时忙完了修理，还能静下心来学习最新的知识。”罗少钦选修课，订阅了《无线电》等杂志。如今他不仅会修最新款的电饭煲、电风扇等传统家电，还会修空气炸锅、破壁机等新式小家电。

罗少钦的学习热情也感染了周围其他手艺人，整个摊点学习氛围浓厚了起来。一旁配锁的袁师傅经常通过视频学习最新智能门锁修理方法；修鞋的徐师傅也在不断学习补鞋、改跟、换底等新技术，学习使用新设备和新材料。

何爱清的缝纫事业也蒸蒸日上，她不仅肯下功夫，学会了电脑绣花，定做复杂衣服，扩大了业务范围，还努力提高服务质量和意识，回头客越来越多。

“现在缝补衣服可不像以前打个补丁就完事，不但要缝好缝得漂亮，还得不露痕迹。”何爱清细心呵护着“小何织补”这块招牌，对待顾客送来的衣物，每次都要先细细研究材质和织造工艺，努力打造自己的品牌。

“踏实着呢！”下午6点，何爱清收拾好工具和衣物，锁门关门，准备回家。“政府都给张罗好了，有固定场地，还怕什么，干到六七十岁不成问题！”走出门面外的小路，融入大街上熙攘的人流，何爱清的步履轻快。

图①：居民来找何爱清缝补衣物。 本报记者 周欢摄

图②：翁伟荣在为居民配钥匙。 本报记者 周欢摄

图③：居民来找罗少钦修电器。 成奔摄

# 我国无偿献血人次和总量再创新高

本报北京6月16日电（记者白剑峰）6月14日是世界献血者日。记者从国家卫生健康委获悉：我国无偿献血人次和献血总量实现20多年持续增长，无偿献血总量、献血人次、血液安全水平等位居全球前列。2023年，我国无偿献血人次和无偿献血总量均再创历史新高，较2022年分别增长5.9%和4.8%。

今年我国世界献血者日的活动口号是：“在庆祝世界献血者日二十周年之际：感谢您，献血者！”活动目标是：“完善无偿献血机制，学习借鉴先进经验；感恩无偿献血者为挽救他人生命作出的贡献；呼吁公众定期参加无偿献血，建立高质量血液安全供应保障体系；在青年和公众中大力宣传无偿献血科普知识，壮大无偿献血者队伍。”

6月14日，2024年世界献血者日全国主场活动在山东济南举行。国家卫生健康委表示，下一步将持续改进优化献血服务，号召更多公众加入无偿献血队伍，为人民健康福祉贡献更多力量。各级政府要高度重视无偿献血工作，不断健全政府领导、多部门协作、全社会参与的无偿献血工作格局，优化无偿献血激励机制，加大宣传动员，多措并举，持续推动无偿献血事业健康发展。

## 以普通人的平凡书写不平凡的人生



董文清在湖北省襄阳市中心血站捐献血小板。 熊海摄

6月13日早上9时，刚值完晚班的董文清出现在湖北省襄阳市中心血站，他要用自己的方式庆祝第二十一个世界献血者日的到来。“老董，手恢复得怎么样？听说你今天要来献血，大家都想见见你。”襄阳市中心血站机采室主任柴声江和他打起了招呼。今年3月1日，董文清不小心滑倒，手腕骨折。刚过3个月，董文清又赶来献血。

董文清是中国石化湖北石油襄阳余家湖油库副班长，黝黑的皮肤、结实的身躯，他身上有着石油工人的坚毅与质朴。坚持无偿献血28年，他累计献血6.8万毫升，相当于15个成年人体内血量的总和。2023年，董文清被国家卫生健康委、中国红十字会总会、中央军委后勤保障部卫生局联合授予“全国无偿献血奉献奖终身荣誉奖”。

“献血，是可以救命的。”说到为什么要献血，董文清简短一句话，引出了两个让他终生难忘的故事。1995年，董文清的母亲检查出重病，医生说做手术需要输血，但当时血源十分紧张。“我想，要是好心人能无偿献血该多好。”董文清说。1997年，董文清一位朋友的孩子身患白血病，出现病危情况，急需输血。董文清想起母亲手术时自己的遭遇，毫不犹豫地伸出了援手。“当时我献出了极限量600毫升的血，但一点也不后悔。”董文清说。

从那以后，董文清开始献血。1998年，我国实行无偿献血制度。董文清坚持每年献两次全血，从2013年开始，他改献血小板，献血频次从一年两次增加到每月两次。董文清是一个节俭的人，但为了献血，他变得“慷慨”起来。他每周拿出固定工资给自己补身体。工作之余，还不断地学习献血方面的知识，并养成了坚持锻炼身体习惯。“希望我的血液对患者的恢复能起到更好地促进作用。”董文清说。他还主动加入襄阳市中心血站应急血友群，随时准备为急需的患者付出。近年来，董文清共参与17次紧急献血，全力挽救他人的生命。

“我总想为社会多作一点贡献，除了把工作干好外，能通过献血来帮助他人、奉献社会，是我最大的心愿。”董文清说。他的岗位在油库，每天的工作主要是接卸油品入库。夏季高温，他仍需穿着长袖防静电工作服、戴着安全帽和隔热手套爬上油罐车顶。“石油是工业的血液，油品保供是城市运转的血液保障，严寒酷暑我早就习惯了。”董文清笑着说。工作36年来，董文清共参与接卸油品150余万吨，没有发生一起事故。

平凡的董文清，慢慢成为身边人的榜样。“2005年冬天，下雪后地面很滑，我妈妈走到楼下不小心滑倒，躺在雪地里动弹不得。董文清一看就把她扶起来送到了医院，还为她办理好住院手续。”邻居张广洪说。2008年，有同事出国务工，上幼儿园的孩子们家里无人接送，董文清便主动承担起同事孩子放学的任务。同事、朋友口中，这样的小事数不胜数，人人对他都很敬佩。有这样的基础，董文清动员大家一起无偿献血，得到了许多人的响应。至今，他已带动40余人加入了献血者行列。最让他自豪的是，这些人中，有自己读大学的儿子。

在董文清家里，一摞摞的献血证和荣誉证书被他小心地珍藏在柜子里。“希望能用我微薄的力量，去帮助那些需要帮助的人。虽然和他们素不相识，但献血对社会有贡献，我会一直坚持下去。”董文清说。

义务献血二十八年，石油工人董文清——  
总想为社会多作一点贡献  
本报记者 田豆豆