温暖“烟火·家” 便民惠民幸福万家

“这个小商店不仅有免费的热水，还可以寄存一些小东西，提供各种便民服务，很方便，也很温暖。”说起位于乐山中心城区东大街的诚信商店，附近居民连连称赞。今年6月，该商店被市委组织部、市烟草专卖局（公司）联合构建的“烟火·家”便民服务点纳入其中，成为“组织赋能、党业融合、便民惠民、幸福万家”的先行者。

多方研讨党建引领基层治理事宜 乐山烟草供图

东大街的便民服务示范店 乐山烟草供图

便民服务入商店

7月15日中午，在乐山中心城区，公交车司机苏小红像往常一样，驾驶着8路公交车缓缓驶入乐山港站台等候发车，还有10多分钟的休息时间，苏小红直奔站台旁的诚信商店。

这个商店紧邻4路、8路、9路等公交车的始发站，常年有四五辆公交车停在这里等待发车。

“今天可来得有点晚，快坐下吃饭。”诚信商店老板罗李桥热情大方，是街坊邻居都信得过的老朋友，这里渐渐成了苏小红等一众公交车司机的“根据地”。

诚信商店管饭？罗李桥赶紧“撇清”：“小红的妻子每天上午把准备好的午餐放在保温桶里，寄存在我这。”

罗李桥今年52岁，党龄已超过30年。1992年退伍后，他走南闯北做生意。2006年，为了照顾体弱的妻子和年迈的父母，他毅然放弃了蒸蒸日上的外贸事业，义无反顾地回到乐山。

2007年3月，乐山“诚信商店”开业了，人如其名，十多年过去了，街坊邻居都知道，诚信商店的老板是个实诚人，小朋友放学后家里没人，大家也放心让他们在这里等。

地处旅游核心区、经营信誉好、营业时间长……诚信商店很快被乐山烟草“相中”，成为“便民服务点”，在专业指导和企业支持下，为市民提供热水、小件物品寄存、小钞兑换、临时休息等12项无偿服务内容和代售扶贫产品、代寄快递等3项有偿服务内容。

免费提供热水、临时存放小件物品等服务，让诚信商店成了名副其实的“户外劳动者驿站”。苏小红就是诚信商店的忠实粉丝，每日中午准时“打卡”，拿取妻子寄存的“爱心午餐”，享受繁忙工作中的片刻温馨。

每到换季时节，诚信商店最是热闹。2020年以来，罗李桥在市中区烟草专卖局（分公司）的号召下，积极参与扶贫帮困的各项活动，通过公司搭建的平台坚持向马边彝族自治县偏远地区捐赠旧衣物10余次。

不满足于自己的微弱贡献，他还带动消费者一起干。有顾客来店里买东西，他总不忘问问有没有淘汰的旧衣可以捐献。捐献衣物已然成为东大街的“时尚”主题。街坊邻居想捐赠换季衣物，诚信商店就是首选。

服务内容多样化

然而，便民为民的道路并非一帆风顺。

早年，罗李桥的便民箱里还有藿香正气水、阿莫西林等药物，每当遇到消费者或者有过路人中暑、感冒等，他都乐于免费提供药物。

可有一回就好心办了坏事。“有个小女孩对青霉素过敏，幸好及时送医，否者后果不堪设想。”说起往事，罗李桥仍然心有余悸。

后来，乐山烟草针对“便民服务点”开展了专题培训，明确便民服务的范围，强调安全注意事项，罗李桥这才恍然大悟：不是所有物资都适合提供给广大群众。他果断“下线”了所有需要服用的药品，又根据乐山烟草党建指导员的建议新增了花露水、创可贴等旅客高需求物品，以及雨伞、充电宝等“共享”物资。

不仅如此，罗李桥还将相关的卫生宣传知识和党建信息投放在商店上方的显示屏上，供过往的人们学习了解，便民服务有了新的内容。目前，诚信商店已累计为游客、群众提供帮助千余人次，生意也愈发红火。

但罗李桥还不满足，这不，他又在倒腾自己的货架了。“听说再过段日子，‘烟火火’小程序就要上线了，消费者通过手机能直接下单助农产品，我得先把摆放商品的位置空出来。”搭好了便民为民这座“连心桥”，罗李桥又瞄上了乡村振兴的风帆，相信不久后，东大街又将迎来“新风尚”。

温暖在『家边』

同样温暖的故事发生在城市的另一个角落。

7月15日，乐山市烟草专卖局（公司）党建指导员喻海兴高采烈来到中心城区时代青江小区的家边超市，告诉了老板娘徐宏霞一个好消息——“烟火·家”党建小廊很快要在她的店铺外开工建设了。

在社区打造党建小廊，对于有10多年党龄的徐宏霞来说，无疑是个好消息，既能在店门口给社区居民提供遮阳休息的地方，同时又能宣传党的声音、弘扬正能量，何乐而不为？

据悉，乐山烟草自2020年以来，以数字门店为基础设施，以便民惠民为基本方式，以党建引领基层治理探索，让遍布城乡的“烟火·家”便民服务点逐步融入地方社会治理网格——家边超市便是其中一个代表。

说起小店的变化，徐宏霞对乐山烟草“红引擎”党建引领基层治理行动赞不绝口。

2020年5月刚开业时，不知道提供什么增值服务，跟社区居民也没什么连接，每日营业额仅2000余元，还不够付人工、水电、租金。市中区烟草专卖局（分公司）客户经理曹亚玲，同时也是基层治理联络员，常来给她加油打气，帮着想办法。

曹亚玲建议她尝试转型，在增加门店新零售业务的同时，让门店发挥基层治理功能，做好经营的同时服务居民。紧接着，曹亚玲带领徐宏霞加入了“烟火·家”便民服务点，建起了便民服务架、微型消防站、提供免费送货上门。

同时，徐宏霞也用自己的爱心和热心赢得了居民的信任。小区有孩子玩耍嬉闹，磕到、碰到了，她总会上前耐心安抚，帮助擦拭完伤口，再贴上创口贴。店里有位经常来买烟的大哥，经常出远门后让她帮忙查看房门是否锁好；哪家煤气没关，或者小孩独自在家，都乐意请她帮个忙。这种信任，润物无声地带动了店铺盈利。

2020年6月14日，小店营业额实现翻番，达到4174元。又经过2月稳定经营，8月16日，营业额达到5227元。这更让徐宏霞坚信，服务是关键、爱心是根本，持续下去一定能做好社区超市经营。

除了基层治理联络员曹亚玲，党建指导员喻海也是家边超市的常客。从喻海这里，徐宏霞不仅听到了很多党的政策、发展规划、行业要闻，还得到了有关门店新零售、基层治理功能发挥等方面的指导。

乐山烟草还与银行、邮政等单位建起了央企联盟。银行为徐宏霞提供了智慧收银机，让门店经营更便捷；邮政搭建的乡村振兴产品销售平台，让更多新鲜、实惠的农产品进到家边超市销售。

家边超市虽然不大，但经营品类丰富齐全，营业时间从早上6点半直到次日凌晨。徐宏霞表示，虽然劳累却也欣慰。“家边”，就像徐宏霞的店名一样，党组织的温暖就在身边，像家一样温暖无边。

汪晓丹 记者 鲁倩文