

“近 3000 条评论逐一看过”，线上热议推动城市治理升级

“流量堵门”迎来系统性解决方案



城由人民建，治靠人民智。今年五一，沪上 City Walk 胜地永康路变化令人欣喜：尽管高峰期人流如织，但曾困扰着街区的“流量堵门”现象，已彻底消失。网友因“罚站咖啡”排队人流堵门，为花店老板留下的近 3000 条评论，不仅催生出了花店门前的“歇脚区”，更被管理部门逐条学习，研讨吸纳，落地了保护街区风貌、提升营商环境的实践方案。

一件邻里纠纷引发的大讨论

事情还要从 2026 年的清明假期说起。

清明假期，上海永康路上的“CUBIC3 三立方”咖啡店，将排队方向调整至相邻的 RIVERSIDE Flower 花店门前，长队彻底遮住花店门面并堵塞通道。花店老板 Anna 协调无果。无奈之下，Anna 通过花店小红书账号发出求助帖，迅速引发近 3000 条评论。

有趣的是，评论区的网友们，并未将讨论局限于情绪，更多网友将焦点放在了流量商家与街区的相处之道上。

有人认为，流量就是财富。也有人认为，无序的排队，只会给邻里带来负担，许多网友，为如何处理流量和街区的矛盾，留下了极具建设性的评论。他们鼓励 Anna 化被动为主动：“养肥猫吸引顾客”“卖小花束利用流量”……总之要想办法，利用流量赚钱。

对于网友的建议，Anna 心态开放，不久后，一个集采网友建议的“临时歇脚区”在花店门前出现。“临时歇脚区”配备了椅子、永生花成品花束和手写告示牌。

然而，这则关于“流量堵门”的热帖，引发的变化，远不止于花店的门前。热帖的另一群读者——永康路的管理者们，天平路街道工作人员将 3000 条评论逐一翻阅，从中吸取智慧，并将这场讨论带到了线下。

让“金点子”破次元走出评论区

2026 年劳动节前夕，一场专门针对小马路如何解决“流量堵门”的线下交流会，通过天平路街道街事会平台召开。

此次堵门事件的当事双方、部分“网红”咖啡店的经营管理者，街区党支部书记、天平咖啡行业党支部书记，天平路街道管理办、街道综合行政执法队、天平市场所等部门的工作人员汇聚一堂，所有人开诚布公，对着一一条条的可能落地的建议，进行了讨论。

花店老板 Anna 说，平日里，咖啡店的排队堵门现象并不明显。排队堵门现象，主要集中在节假日。因此，矛盾的核心：是如何管理高峰期的排队人流。

既然排队的人过多，能否通过预约叫号的方式，减缓排队人流呢？在线下交流会现场，这个评论区中频频出现的建议，被摊在台上进行了讨论。

对此，“CUBIC3 三立方”的经营负责人面露难色，负责人介绍，“CUBIC3 三立方”永康路店最吸引顾客打卡的产品——“零下 80 度 Dirty”系列咖啡，是一款需要用户在咖啡制作完成后尽快饮用的咖啡。拿号预约必然带来口感下降，也就影响了永康路店的生意。

那么，是否可以通过在永康路上设置“一米栏”、排队指示牌或其他外摆设施，规范并丰富排队过程呢？在引发热议的评论区里，增设销售小商品的外摆摊位，被参与讨论的网友们反复提及。

对此，街道工作人员解释，作为一条存在上百年的小马路，永康路上街沿面积十分有限，用“一米栏”规范排队人流，固然解决了排队无序的问题，但势必会给行人通行带来影响。

能否在店外设置展板，让排队打卡的顾客即取即走呢？在交流会现场“网红咖啡”的管理者们，还结合自身的经验，讨论了许多实验性的做法。在这场打破次元壁，由线上网友和线下从业者共同完成的讨论中，一套可执行、兼顾营商环境和街

区风貌保护的系统性解决方案，逐渐成形。

从解决“一件事”到解决“一类事”

“这次评论区给了我们很大启发，很多管理措施，其实可以和群众智慧结合起来。”天平路街道管理办副主任陆鹏飞说。

尽管被网友热议的“流量堵门”现象，只是节假日高峰时发生在永康路上两个商家之间的小插曲。但是，如何处理好网红流量和街区风貌之间的关系，确是天平路街道辖区内常见的一道“类型题”。

天平路街道地处徐汇衡复历史文化风貌区内，辖区内所管理的 26 条马路中，有 17 条位列上海市永不拓宽的马路名单。与此同时，天平路街道还是上海首个咖啡公会、咖啡党支部的诞生地，辖区内共有约 150 家咖啡店，其中 70% 左右是原创独立品牌。另外，辖区内还有 20 多家花店。

特色小店、网红店、潮流品牌星罗棋布般分布在永不拓宽的历史风貌马路上，是天平路街道的现状。脚下是电缆，楼上是居民，隔壁是网红小店，是这里的经营者常常面对的情况。

借着网友们的集思广益，天平路街道举一反三，为系统性解决“流量堵门”现象，整理了系统性解决方案。

网友建议，可以在人流高峰期，在网红店集中的路段设置固定的排队引导区，引导顾客有序排队。对此，天平路街道回应，会结合风貌区实地情况，摸排空地，探索在节假日期间利用附近的小广场退行空间，为店内座位紧张的流量商家设置“潮汐排队区”。

还有网友指出，此次矛盾的缘由，是鲜花店与咖啡店之间沟通不畅，不如由政府出面，为商家们搭建一个沟通平台。对此，天平路街道已付诸行动：在“流量堵门”矛盾的爆发地永康路，街区书记率先鼓励邻居们成立了店主微信群，以后，谁家门口排队了、谁家门口有垃圾了，大家都能在群里喊一声。

此外，天平路街道还计划借鉴咖啡行业党支部的经验，在辖区内成立花卉行业党支部，以党建引领，将散落在辖区内的 20 多家花店的党员组织起来，为天平路街道的花店行业建立联系，提供支持。

另外，花店店主 Anna 在网友鼓励下建立的排队歇脚区，也是增加商家收益、缓解排队矛盾的有益探索。天平路街道决定在辖区内合适的位置，对 Anna 的探索予以推广，希望在不影响通行的情况下，精致有趣的歇脚区，能够丰富行人的出行体验，为商户们带来更多生意。

“遇到类似问题欢迎来找我们”

今年五一，永康路“扛”住了大客流的考验。“流量堵门”的情况再未发生。涉事咖啡店“CUBIC3 三立方”因此前处理不当，向邻里道歉，还从其他门店调来了 3 名员工，专职负责维护排队秩序。永康路，又回到了它兼具潮流和烟火气的常态。

“协调这件事的过程中，我们一直在和商家讲，我们的介入，不是为了管理谁，而是来给你们提供支撑的。我们想知道你们需要怎样的帮助，我们就提供给你们。”

采访中，天平路街道工作人员很真诚地表示：作为服务型政府中的一员，他们很乐意“被麻烦”。

在看不到的地方，管理单位其实一直在默默地做事情。例如同样以“罚站咖啡”著称的 O·P·S Cafe，其实一开始也遇到了流量和环境之间的矛盾。一些小区居民和物业跑到街道投诉，咖啡店客人乱扔垃圾。为此，天平路街道专程分派人手，帮助协调解决垃圾处理、非机动车停放等问题。

再比如说，今年天平路街道计划对永嘉路 492 号点位进行微更新。希望借着微更新，让住在永嘉路的居民心情更好，也让开在 492 号附近的商家们，生意更红火。

天平路街道工作人员说：“我们想表达的是，上海是一座有温度的城市，我们的街区治理始终是有温度的、精细化的，我们非常乐意协调化解大家遇到的问题，在保护街区风貌的同时，提升营商环境。这是我们作为街区治理的一分子，应做的事情。如果大家再遇到排队堵门、垃圾乱丢、单车挡路的事，欢迎随时来找我们。”

晨报记者 张益维 摄影报道

