

梳理36个合规要点 打造27个应用场景 “餐饮小掌柜”是怎样炼成的？

如果你想开一家餐饮店，可能会遇到哪些问题？业内人士会告诉你：选址、装修、办证……经营过程中，可能会面临资金筹措、员工招聘、线上推广等各种事宜，内容繁多。对于一些餐饮经营主体来说，以上环节无一不是难点、堵点和痛点。党的二十届三中全会《决定》提出：“实现资源配置效率最优化和效益最大化，既‘放得活’又‘管得住’，更好维护市场秩序、弥补市场失灵，畅通国民经济循环，激发全社会内生动力和创新活力。”

在这样的改革潮流中，宁波市江北区市场监督管理局主导打造的“餐饮小掌柜”线上服务平台应运而生，通过聚焦行业全生命周期和产业全链条，梳理36个合规要点，搭建27个应用场景，实现线上线下、共性个性服务集成供给，为健全“高效办成一件事”、推进政务服务增值化改革、持续优化营商环境提供了最佳改革范本。



工作人员走访餐饮店推广“餐饮小掌柜”。
(江北区市场监管局供图)

136家餐饮店成功规避装修返工风险

改革要有破有立，而破要有破的自觉，立要有立的自信。

江北区市场监管局局长、党委书记叶欣海说，当初准备启动搭建“餐饮小掌柜”线上服务平台时，并没有前例可循，但开弓没有回头箭，他和同事们抱着“改革才能拥抱梦想，不闯闯怎么知道能不能成功”的信念笃定目标、马不停蹄。

据了解，江北区市场监管局耗时两个月，对辖区近600家餐饮店开展问卷调查。该局副局长、党委委员王瑾介绍，调查结果显示，73.8%的受访者认为店铺选址较为困难，29%的受访者对“油烟禁设区”规定缺乏了解，26.4%的受访者遇到过装修返工等情况。

“想开一家餐饮店，涉及很多合规要点，涵盖阳光厨房、燃气安全、店招设置等方面，但凡有一点不合规，都可能导致装修返工。”王瑾举例说，江北曾有创业者为餐饮店投入几十万元，但因装修布局达不到生食类食品制售的要求，食品经营许可证中无法增加相关许可项目，导致难以从事相关品类的经营。

多维度绘制经营场所精准“画像”

想知道一个地方能不能开餐饮店，周边人流量怎么样，你所能想到的了解途径有哪些？也许，你会到熟人圈里去打听，或者亲临现场查看，又或者委托他人做市场调查……这些，陈伟猷都干过。直到他来到宁波江北，才打开了选址开店的一扇窗。

作为拾叁唐 Liveshow 老外滩店的负责人，陈伟猷在开店初期，确实为选址费了一番脑筋。按照他的经验，最简单的就是派人去意向区域蹲守摸底。他坦言，这个办法很低效，有时候一年都选不到一个好地方。

“到了老外滩后，发现市场监管部门帮我把工作都做了，十分详尽、专业。”说到这一话题，陈伟猷十分兴奋，边说边在手机上打开“餐饮小掌柜”：点击“我要开店选址”进入选址评估页面。在搜索框输入具体的门牌号，首先跳出的就是“油烟禁设区”提示页面，之后显示“当前经营”和“历史经营”情况，甚至连周边200米至2000米（范围自选）的经营业态

也让业主欲哭无泪，监管部门也颇感无奈。“是不是可以推出预约服务，执法人员提前上门进行指导？”这个念头一冒出来，就很快进入试水阶段，位于老外滩的水上四季餐饮店成为这一服务的首批受益者之一。

该店店长缪女士曾反映：店里将新引进一艘船，主要用于婚宴接待，船正在象山船厂装修，开到江北很不方便，万一后厨装修不符合要求反而更加麻烦，希望市场监管部门派人到场指导。

接收到该店的预约信息后，江北区市场监管局工作人员赶赴象山石浦，对船体进行了后厨勘察，对食品处理区、清洁操作区、专间等重点区域进行装修指导，做到设施设备布局合理、功能完善。

事后，缪女士再三感谢：“市场监管部门提供的事前指导服务，帮助我们完善了装修方案，消除了推倒重来的风险。”

改革，就是要以需求为导向，提升企业、群众的满意度、获得感和幸福感。目前，已有136家餐饮经营主体通过预约指导模块完成装修布局，成功规避了装修返工的风险。

也一无所知。

“我们自己哪里能打听到这么多信息，相当于提前帮我们做好了市场调查。”他说，拾叁唐在全国有很多连锁店，他走了这么多城市，只有在宁波江北，才真正找到了“被服务”的感觉。

葛家庄餐饮管理有限公司负责人葛先生，是选址模块的另一位受益人。数月前，他想到江北庄桥开店，就向市场监管部门求助。后来，他通过“餐饮小掌柜”，发现庄桥菜场西侧区域当前经营户67户、居住人口1419人、流动人口6781人，果断选定该处。如今，新店每天营业额有3万元。“市场监管部门提供的‘开店选址’服务，为我把店开在哪里提供了参考，降低了开店成本，真是帮了大忙。”他说。

通过打造定制化、套餐化、模式化的涉企服务，江北区市场监管局为企业提供更精准、个性化的优质衍生服务，赢得了越来越多的支持。目前，已有1959人次使用这一模块进行选址评估。

重点商圈和街区导入4400余张健康证

党的二十届三中全会提出，在发展中保障和改善民生是中国式现代化的重大任务。

餐饮业事关民生、消费，推动其高质量发展，事关人民群众的食品安全、生活便利，也事关餐饮业经营活动中的安全生产，是一项极为重要的发展工程、民生工程和共富工程。

江北区有各类餐饮经营主体6000余家，点多、面广、业态多元。在调研走访中，江北区市场监管局姚江所所长潘忠华发现，餐饮从业人员流动性强、体检时间分散，容易因管理疏忽发生健康证过期问题，而且健康证管理还在用传统的人工方式，效率低，已经跟不上时代步伐了。

如何求新求变？江北区市场监管局开发线上健康证归集模块，开始数字化监管的有益探索，减少健康证过期问题带来的食品安全风险。

“各餐饮店将从业人员健康证拍照上传，后台自动识别健康证号、签发日期及有效日期等信息，并分别在健康证到期前30天、10天时，自动发送短信提醒从业人员及时换证，形成闭环管理。”该局行政审批科科长王田青介绍，这样一

来，不论是餐饮店，还是市场监管部门，都不用在健康证管理问题上“伤脑筋”了。

萤集云汇中心位于前洋经济开发区E商小镇，共有餐饮经营主体35家、从业人员158名。2023年，江北区市场监管局对该商圈商户健康证过期问题作出行政处罚5起。尽管处罚力度不小，但健康证过期问题一直未能得到根治。“餐饮小掌柜”在该商圈试运行后，问题得到了改善。商圈管理方负责人沈经理表示，今年商户未因健康证过期问题受到行政处罚。

老外滩餐饮店陈公馆的彭店长对此深有体会：“以前都是厚厚一沓健康证，一张张地翻看。现在不用这么麻烦了，上传健康证后一目了然，后台会发送提醒短信，我们按时办理、及时更新就可以了。”

“以前针对一个商圈，需要四五名执法人员花两三天的时间才能完成检查，现在通过‘餐饮小掌柜’，不需到场就能实时掌握信息。”王田青介绍，目前江北区13个重点商圈和部分试点街区已导入健康证4400余张，后台发送预警短信274条，上传率和更换率动态维持100%。

多方力量支持，守正创新构建共赴、共享、共赢局面

“用众人之力，则无不胜也。”今年3月，江北区市场监管、营商办、人社、综合行政执法等18个部门召开讨论论证会，谋划餐饮业全生命周期“一类事”增值化改革。今年7月，平台框架初步建成。对此，叶欣海感慨：这项改革离不开相关部门的协同，离不开多方社会力量的支持，离不开以往实践经验的积累。

“餐饮小掌柜”统筹打好赋能助力的“组合拳”，在实现政务服务“多元化”供给的同时，汇集银行、零工市场、宁波市公众食品安全责任保险运营服务中心等社会力量，实现信贷、员工招聘、宣传推广等增值服务。

周先生在江北区经营一家小吃店，由于前期亏损，他的资金周转遇到了麻烦，带来了很大的经营压力。他通过“信贷超市”与甬城农商银行取得了联系，获得首笔贷款15万元。他不仅顺利开了第2家餐饮店，还替换了前期高成本的小额贷款，大大增加了经营现金流。“不久前，周先生增资10万元，餐饮门店从2家扩展到5家。作为新宁波人，他购置了汽车与房产，日子越过越好。”甬城农商银行姚江支行行长高丹维说。

27个增值化服务场景精准助企

如何击中痛点、破解难点、打通堵点？

“江北区市场监管局通过构建场景、重塑机制、打造平台，设身处地为餐饮经营主体出实招、解难题，高质量提供政务增值化服务，体现了以高水平安全保障高质量发展，有利于打造更加公平、更有活力的市场环境。”宁波市市场监管局副局长、党委委员徐新桥说。

“餐饮小掌柜”是不断听取餐饮经营主体的意见、据其所需所想所盼逐步完善的。如今，无论是“入市”前的选址评估、装修指导，“入市”时的证照办理、食责险投保，还是“拓市”中的信贷超市、线上推广，甚至“退市”时的一网注销、店铺招租，都一一在列。

以入驻平台的食责险模块为例，它详细介绍了食品安全责任险投保方式、理赔流程，帮助餐饮经营主体快速投保、便捷理赔，在保护消费者合法权益的同时，帮助餐饮店直面食品安全风险。今年以来，江北区食责险投保单位

369家，保费44.12万元，保额5.14亿元，已理赔1168起，理赔金额达97.55万元。

今年11月21日，江北区在老外滩召开“餐饮小掌柜”推介交流会。大屏幕上，“餐饮小掌柜”的平台界面一目了然。“热门服务”选项中，“我要开店选址”“我要装修辅导”“我要信用贷款”“我要办健康证”等功能模块，可谓为每一家餐饮经营主体量身定做。以“装修合规参考”为例，它列出了快餐店、冷热饮品店、西餐厅、中餐馆等十大类。宁波市餐饮业与烹饪协会常务副会长、美宴餐厅总经理兼总厨楼承斌感慨：“市场监管部门花了很多心思打造平台，还来征求我们的意见，使用起来很方便，功能也比较齐全，对餐饮店帮助很大。”

市井长巷，聚拢来是烟火，摊开来是人间。一家家餐饮店，像毛细血管遍布城乡，点缀在江北经济社会发展的蓝图上。“餐饮小掌柜”，服务的是企业，保障的是民生，托起的是希望。

马涛 孔婧娜 史一诺



特等奖价值2000元！

江北区餐饮业全生命周期“一类事”服务平台，名称由你来定

特等奖价值2000元！

宁波市江北区市场监督管理局邀请您为江北区餐饮业全生命周期“一类事”服务平台取名。

平台简介

为解决餐饮经营主体“入市”合规缺指导、“开市”运营缺赋能、“拓市”发展缺支撑、“退市”重整缺帮扶等难点堵点，宁波市江北区市场监督管理局联动17个政府部门，整合公共服务、社会服务和市场服务功能，开发了江北区餐饮业全生命周期“一类事”服务平台(以下简称“服务平台”)，为餐饮经营主体提供精准化、个性化的集成服务供给。目前平台已进入试运行阶段。试运行阶段，服务平台暂命名为“餐饮小掌柜”。

一、征集目的

通过征集，提升服务平台的知晓度与认同感。

二、征集时间

即日起至2025年1月15日。

三、征集范围

社会各界人士、集体和个人均可参加。

四、征集要求

1. 应征名称能够体现服务功能，又易于传播和记忆；
2. 应征名称在6字(含)内为宜，简要说明名称内涵；
3. 应征名称需符合应用程序标准化和规范化要求，不得与现有应用程序重名；
4. 如应征名称内容雷同，以邮箱接收时间较早者为先；
5. 投稿需注明作者真实姓名、通信地址、联系方式。

五、参与方式

作品以电子稿形式提交，发送至邮箱scj@nbj.gov.cn。



“餐饮小掌柜”二维码，扫码直达

