

“餐饮小掌柜”是怎样炼成的？

如果你想要新开一家餐饮店，可能会遇到哪些问题？业内人士会告诉你：选址、装修、办证、员工招聘、线上推广……以上环节无一不是难点、堵点和痛点。

那么，如何解决这些难点、堵点和痛点？江北区市场监管局主导打造的“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，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。

1 136家餐饮店成功规避装修返工风险

江北区市场监管局曾耗时两个月，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。

“想要开好一家餐饮店，涉及到阳光厨房、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。”她举例，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。

这让创业者欲哭无泪的同时，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？”这个念头初一闪现，很快就进入试水阶段，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。由于船正在象山船厂装修，开到江北很不方便，希望市场监管部门派人到现场指导。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，减少了推倒重来的损失风险。”

改革，就是要以需求为导向，提升企业、群众的满意度、幸福感和获得感。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。

2

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户。

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，以此来进行摸底。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，发现市监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，边说边打开了手机上“餐饮小掌柜”服务平台：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）的经营业态也一览无余。

“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，但自己走了这么多城市，只有在宁波江北，才真正找到了“被服务”的感觉。

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精准化、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。

3

重点商圈和街区导入4400余张健康证

江北区共有各类餐饮经营主体6000余家，点多、面广、业态多元。在基层所调研走访中，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。”

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，并集纳到“餐饮小掌柜”中，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，系统自动发送短信预警，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。

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，一张一张地翻看。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4到5名执法人员，花两到三天的时间才能完成检查，而现在通过‘餐饮小掌柜’服务平台，不需到场就能实时掌握情况。”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，发送预警短信274条，上传率和更换率动态维持达到100%。

4

27个增值化服务场景精准助企

“用众人之力，则无不胜也”。2024年3月，江北区市场监管、营商办、人社、综合行政执法等18个部门召开研讨论证会，谋划餐饮业全生命周期“一类事”增值化改革。至今年7月，平台框架初步建成。

“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“多维度”社会力量，实现信贷超市、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大麻烦。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，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，周先生增贷10万元，餐饮门店从2家扩展到5家。作为新宁波人的他购置了汽车与房产，日子越过越好了。”甬城农商银行姚江支行行长高丹维介绍说。

由于餐饮业的行业特性，另一个困扰其发展的就是招工难题。“野果yeego”餐厅负责人黄先生介绍，餐饮从业人员流动性高，经常需要招聘员工。自从“员工招聘”模块上线后，他们可以及时通过该模块发布用工信息，招聘员工。“招工难，留人难，一直是我们餐饮店的痛点之一，‘餐饮小掌柜’帮了我们大忙了！”黄先生感慨。

“餐饮小掌柜”服务平台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，开市时的证照办理、食责任险投保，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。

市井长巷，车来人往，聚拢来是烟火，摊开去是人间。一家家的小餐饮店，像毛细血管般遍布城乡，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。

记者 马涛 通讯员 孔婧娜 史一诺



江北区市场监管局工作人员走访企业推广“餐饮小掌柜”平台。



餐饮企业赠送锦旗。