

运城市市场监督管理局

运城市市场监督管理局 关于公开征求《餐饮服务经营分级规范》 等2项地方标准意见的通知

为贯彻落实《运城市地方标准管理办法》有关精神，进一步提升标准制修订质量，深入实施标准化战略，引领推动我市高质量转型发展，现将《餐饮服务经营分级规范》、《市场主体商事登记四级帮办服务标准》地方标准（明细附后）公开征求意见，若有异议请于十一月底前将修改意见报回运城市市场监督管理局标准管理科（423室）。

联系人：常伟

联系电话：5770063

邮箱：ycbzglk@126.com

- 附件：1、《餐饮服务经营分级规范》
2、《市场主体商事登记四级帮办服务标准》



一、制定地方标准的必要性和可行性

1.必要性

餐饮业作为消费领域的代表行业，正在经历快速发展，但在发展的过程中容易出现质量不达标、服务不到位、食品存在安全隐患等问题，公众饮食安全存在隐患。为深入贯彻《中华人民共和国食品安全法》，强化餐饮服务单位风险管理，科学有效实施监管，切实提升监管效能和餐饮服务食品安全保障能力，进一步提高餐饮服务单位食品安全质量，全面贯彻落实党的二十大精神和习近平总书记关于食品安全工作重要讲话精神，牢固树立科学监管理念，将食品安全风险分级管理作为转变监管方式、强化事中事后监管的一项制度创新来落实。通过实施餐饮服务单位风险分级监管，解决当前基层监管力量薄弱和监管能力不足的问题，通过风险评估评定的等级，对餐饮服务经营单位实施分级监管，科学配置有限的监管资源，落实监管责任、完善监管制度、细化监管措施，进一步提高监管工作水平，确保公众饮食安全。对持有《食品经营许可证》的餐饮服务单位进行餐饮服务食品风险等级评定。

2.可行性

《市场监管总局办公厅关于开展食品经营风险分级管理工作的指导意见》(市监食经〔2019〕64号)，结合我市实际，强化餐饮服务单位的风险管理，科学有效实施监管，制定此方案。餐饮食品经营分级规范指标建立在科学的基础上，结合餐厅业态的特点、注重文化传承与可持续发展，提供科学的、全面的评价指标体系。指标选择上考虑在总体范围内的一致性及指标选取的计算量度和计算方法的统一性。使评价指标的界定、计算方法、计算口

径具有国内和国际可比性。在执行评价时，制定详细的操作流程、评分细节和社会监督等方面的规定，对评价信息严格审核，保证评价数据真实有效，切实做到公平、公正、公开。

在运城市市场监督管理局的组织协调下，以标准起草组成员为主，成立标准宣贯小组。组织撰写标准宣贯材料，组织标准宣贯培训，争取标准颁布实施后尽快推广。强化餐饮服务单位风险管理，科学有效实施监管，切实提升监管效能和餐饮服务食品安全保障能力，进一步提高餐饮服务单位食品安全质量。

二、与现行的法律、法规和国家标准、行业标准、省级地方标准的关系

《餐饮食品经营分级规范》地方标准依据《中华人民共和国标准化法》，GB/T 1.1—2020《标准化工作导则第1部分：标准化文件的结构和起草规则》，严格执行国家标准化管理及食品卫生安全方面的法律法规为基础，其中涉及标准化工作包括《中华人民共和国标准化法》等；食品卫生安全方面的法律法规及技术规范包括《中华人民共和国食品安全法》、《食品经营许可管理办法》等。同时执行现行的行业标准“GB 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求”。食品添加剂的使用应执行“GB 2760 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准”、“GB 29924 食品安全国家标准 食品添加剂标识通则”和“NY/T 392 绿色食品 食品添加剂使用准则”；食品中农药兽药最大残留量应执行“GB 2763 食品安全国家标准 食品中农药最大残留限量”和“GB 31650 食品安全国家标准 食品中兽药最大残留限量”；与食品接触的材料应执行“GB 4806.1 食品安全国家标准 食品接触材料及制品通用”的规定；

餐厅所用的引用水应执行“GB 5749 生活饮用水卫生标准”；预包装食品应执行“GB 7718 食品安全国家标准 预包装食品标签通则”、“GB 28050 食品安全国家标准 预包装食品营养标签通则”、“GB 28050 食品安全国家标准 预包装食品营养标签通则”和“GB 29921 食品安全国家标准 预包装食品中致病菌限量”；污水排放应执行“GB 8978 污水综合排放标准”；室内应设立消防安全标志参照“GB 13495.1 消防安全标志 第一部分：标志”的规定；清洗消毒餐具应执行“GB 14930.1 食品安全国家标准 洗涤剂”、“GB 14930.2 食品安全国家标准 消毒剂”和“GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具”的规定；食品包装应执行“NY/T 658 绿色食品 包装通用准则”的规定。

其编制是参考现行行业标准进行编制，与其没有冲突。在餐厅评价规范领域，国内外均无相关的标准。本标准将充分参考和借鉴已有的相关研究和相关标准取得的成果，进行深入的标准研究与编制。本标准符合我市的情况，具体化、区域化，具有实际价值。

三、标准的主要技术内容或标准要解决的问题(需提供标准草案)

制定《餐饮食品经营分级规范》地方标准主要技术内容，以运城市范围内餐饮食品经营分级规范为主。主要包括内容如下：

- 1.范围
- 2.规范性引用文件
- 3.术语和定义。规定了餐饮食品经营分级规范的相关术语定义。

4.餐饮食品经营分级评定基本要求

5.餐厅许可要求

6.餐厅制度建立

7.人员管理

8.经营环境要求

9.餐厅原料管控

10.食品加工要求

11.清洗消毒要求

12.网络餐饮要求

制定《餐饮食品经营分级规范》地方标准，规范了运城市范围内餐饮食品经营分级评定，主要解决以下问题：

1.质量不达标、服务不到位、食品存在安全隐患等问题。

2.公众饮食安全存在隐患。

3.网络订餐市场规模不断扩大，“黑作坊”“苍蝇馆”等乱象频现，网络餐饮服务监管存在困难。

四、标准性质的建议(如建议标准为强制性，需说明强制的内容和理由)

依据《市场监管总局办公厅关于开展食品经营风险分级管理工作的指导意见》(市监食经〔2019〕64号)、《食品安全管理体系 餐饮业要求》(GB 27306)的要求，《餐饮食品经营分级规范》为推荐性标准。

五、相应的研究课题及研究成果

本标准系统构建了针对餐厅的服务质量以及风险等级的评价指标体系，具有整体性、导向性和有效性的特点，引导和促进餐厅经营与发展，为餐厅相关的管理与评价活动提供了一定的原则和方法参考。具有以下研究成果：

- 1.有助于餐厅进一步实现规范化发展，提升餐厅经营水平。
- 2.以餐厅为基础，带动整个餐饮行业及产业链的提升与发展。
- 3.突出健康理念，注重美味与健康的统一，鼓励餐厅选择高品质的食材，合理使用添加剂，关注消费者的营养与健康，助力健康中国建设。
- 4.提升从业者烹饪艺术认知与修养，提升餐饮的整体水平。

六、标准是否涉及专利(如涉及，需提供相关授权资料)

无。

七、宣贯措施

- 1.开展《餐饮食品经营分级规范》地方标准专题宣传活动。
- 2.组织开展《餐饮食品经营分级规范》地方标准培训工作。

八、计划进度

标准起草完成时间：2023年8月1日

标准征求意见稿完成时间：2023年8月26日

标准送审稿完成时间：2023年9月28日

标准起草单位意见

同意申报。

(盖章)

年 月 日

县(市、区)市场监督管理局意见

(盖章)

年 月 日

市行业主管部门意见

(盖章)

年 月 日

市市场监督管理局意见

(盖章)

年 月 日

2023年度市地方标准制修订项目汇总表

序号	标准名称	制定/修订	市行业主管部门	技术归口单位	主要起草单位	代替标准编号 (限修订)	完成时间
1	《餐饮食品经营分级规范》	制定	运城市市场监督管理局	运城市市场监督管理局	运城市市场监督管理局		2023.10.8

单位(盖章): 运城市市场监督管理局

单位承办人: 李志刚

联系电话: 13835971167

ICS 点击此处添加 ICS 号
点击此处添加中国标准文献分类号

DB14

地 方 标 准

DB XX/ XXXXX—XXXX

市场主体商事登记四级帮办服务规范

—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

运城市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	2
5 基本原则	2
6 四级帮办体系建设要求	2
7 四级帮办体系制度要求	6
8 四级帮办体系监督评价机制	7
附录 1	8
附录 2	9

前 言

为进一步深化“放管服”改革，提升企业开办全流程便利化水平，打造一流营商环境，2021年9月9日，运城市行政审批服务管理局印发了《关于构建商事登记全方位全帮办体系的实施意见》，提出构建市（县）政务服务大厅、乡镇便民服务中心、市场监管所、农村便民服务站、“政银合作”银行网点等免费帮办代办体系。2022年2月蓝佛安书记在全省推进市场主体倍增工程暨开展市场主体建设年活动动员部署会议上的讲话中提出“推广运城市建立全帮办服务体系的做法，打破部门界限、区域界限、层级界限，为市场主体提供全方位服务。”运城市行政审批服务管理局高度重视，印发《关于进一步推进商事登记全帮办体系提质升级服务市场主体倍增的实施意见》，着力推动商事登记全帮办体系提质升级。

截至目前，全市商事登记帮办代办网点达到1206个，包括26个政务服务中心、147个乡镇便民服务中心、110个市场监管所、215个银行网点，650个农村便民服务站、58个商贸集聚区，形成了“就近化”商事登记便民“服务圈”。今年以来，运城市新登记市场主体128694户，其中各网点帮办代办占到全市新登记市场主体总量的60%以上，为市场主体倍增工作发挥了积极作用。

2022年6月9日，国务院办公厅发布通报，对2021年落实重大政策措施真抓实干成效明显地方予以督查激励。2022年，运城市将被优先选择为企业登记注册便利化改革、企业年度报告制度改革、企业信用监管、智慧监管、重点领域监管、公平竞争审查等试点地区。2023年元月，运城市市场主体商事登记四级帮办服务工作被列为“中国改革2022年度地方全面深化改革典型案例”。为进一步推进企业登记注册便利化改革，加快商事登记全帮办体系标准化建设，我局决定申报市场主体商事登记全帮办体系标准化试点，填补商事登记帮办方面的空白。

本文件由运城市行政审批服务管理局提出、组织实施和监督检查。

本文件由运城市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由运城市政务服务标准化技术委员会归口

本文件起草单位：运城市行政审批服务管理局

本文件主要起草人：王建斌、李锋艳、石培恒、王云霞、贾崇凯、王燕利、李朋艳、王盼盼

市场主体商事登记四级帮办服务规范

1 范围

本标准规定了商事登记全帮办的总则、基本原则、帮办要求、监督评价等内容。致力于建设商事登记全帮办体系，规范商事登记全帮办服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本标准。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 商事登记

商事登记是指市场主体为了设立、变更或者终止其主体资格，依照《中华人民共和国市场主体登记管理条例》及《中华人民共和国市场主体登记管理条例实施细则》规定的内容和程序，向登记机关提出申请，经登记机关核准，予以登记的法律行为。

3.2 商事登记四级帮办体系

商事登记全帮办体系是以方便群众办事为目的，在市、县两级政务大厅、乡镇便民服务中心、市场监管所、“政银合作”银行网点、村（社区）便民服务站及商贸集聚区设置商事登记全帮办代办服务区（站、点），为市场主体免费提供准入、准营、年报、退出等帮办代办服务，实现就近办、网上办、一次办、免费办，形成市场主体全生命周期服务链。

3.3 企业开办

企业从设立登记到具备一般性经营条件的过程。

3.4 企业开办全程网办

依托山西政务服务网平台，申请人在线上提交经有效实名认证和电子签名后的全部申请材料，无需到窗口、无需提交纸质材料即可完成企业登记、公章刻制、发票申领、社会保险登记、住房公积金缴存、银行预约开户等企业开办事项。

3.5 市场主体

包括企业、农民专业合作社、个体工商户

3.6 申请人

依法向企业登记主管机关和行政机关提出企业开办申请的公民、法人或者其他组织。申请人可委托代理人办理企业开办申请相关手续。

3.7 电子营业执照

由市场监督管理部门依据国家有关法律法规、按照统一标准规范核发的载有市场主体登记信息的法律电子证件。

3.8 电子签名

有权签字人对企业开办过程中提交的文书材料依托信息技术手段、在线上认可其中内容的的数据。

3.9 电子发票

企业在销售货物、提供服务等经营活动中，使用税务机关确定的标准开票软件开具和存储的数据电文形式的收款凭证。

3.10 实名认证

依托山西省政务服务网—企业开办全程网办平台统一身份认证体系，对企业开办过程中相关自然人、法人及其他组织真实性进行的验证。

4 总则

树立“高效便民、服务至上”的理念，以打造一流营商环境为目标，全面提升商事登记便利化水平，减少企业和群众跑腿次数，方便企业和群众办事，建设全方位、全帮办、全免费的商事登记服务体系，不断提高群众满意度。

5 基本原则

坚持免费原则，对办理市场主体登记注册的申请人提供全程免费帮办代办服务，杜绝任何形式的变相收费。

坚持高效原则，提高帮办、受理、审核等各个环节的效率，实现网上申请后半日内办结，避免出现拖延。

坚持便民原则，以方便群众办事为目的，科学设置全帮办代办服务窗（站、点），优化工作流程，实行全程帮办代办，为群众提供优质、便捷的服务。

6 全帮办体系建设要求

6.1

市、县两级政务大厅基本标准。

6.1.1

设置“商事登记帮办专（区）窗”。

6.1.2

在醒目位置设置统一的帮办代办服务标识。

6.1.3 配备电脑、打印机、扫描仪等配套办公设施设备

至少配备4台具备联网、快速运行功能的电脑（cpu多线程跑分在60000以上，内存16G，固态硬盘512G，千兆网卡）。

6.1.4 配备专职全帮办服务人员

至少配备6名熟练掌握“企业开办全程网办”流程，熟知年报、税务信息确认流程操作，具备爱岗敬业、有责任心的专门帮办人员；人员实行AB岗制度，A岗责任人因事离岗后，B岗责任人应及时主动顶岗，避免无人在岗现象。

6.1.5 放置服务指南和宣传手册

在专区窗口摆放《市场主体登记提交材料规范》、《市场主体登记文书规范》、企业开办操作流程、服务事项清单、年报流程等资料或者版面。也可通过视频、流程图等形式提供可视化的商事登记帮办指引。

6.1.6 应开设电话咨询

在专区窗口公示帮办人员、市场主体登记机关、市场监管部门、税务部门、银行部门业务人员联系电话。电话应当保持畅通，为申请人提供企业登记、公章刻制、银行开户及税务发票申领等全套咨询服务，告知办事流程、网上申报的途径与方法。

6.1.7 应进行媒体公示

通过电视、报刊等传统媒体及微信公众号、抖音等新媒体平台，公示帮办网点(见附件1)、宣传帮办服务，扩大社会公众知晓率，提升企业和群众的获得感、幸福感。

6.1.8 服务事项

政务大厅对本级审批的企业、个体工商户、农民专业合作社涉及的设立登记、公章刻制、发票申领、社会保险登记、住房公积金缴存、银行预约开户等事项，由帮办人员通过企业开办全程网办平台，根据申请人意愿进行全程帮办并指导实名认证和电子签名。

对本级审批的市场主体的变更、注销、公章刻制、税务信息确认和年报事项进行帮办服务和咨询服务。

6.2 “政银合作”银行网点基本标准

6.2.1

设置“商事登记帮办窗口”。

6.2.2

在醒目位置设置统一的帮办代办服务标识。

6.2.3 配备电脑、打印机、扫描仪等配套办公设施设备

至少配备1台具备联网、快速运行功能的电脑（cpu多线程跑分在60000以上，内存16G，固态硬盘512G，千兆网卡）。

6.2.4 配备全帮办服务人员

至少配备2名熟练掌握“企业开办全程网办”流程，熟知年报、税务信息确认流程操作，具备爱岗敬业、有责任心的帮办人员；人员实行AB岗制度，A岗责任人因事离岗后，B岗责任人应及时主动顶岗，避免无人在岗现象。

6.2.5 放置服务指南和宣传手册

在帮办窗口摆放《市场主体登记提交材料规范》、《市场主体登记文书规范》、企业开办操作流程、服务事项清单、年报流程等资料或者版面。也可通过视频、流程图等形式提供可视化的商事登记帮办指引。

6.2.6 应开设电话咨询

在帮办窗口公示帮办人员、市场主体登记机关、市场监管部门、税务部门、银行部门业务人员联系电话。电话应当保持畅通，为申请人提供企业登记、公章刻制、银行开户及税务发票申领等全套咨询服务。

6.2.7 应进行媒体公示

通过电视、报刊等传统媒体及微信公众号、抖音等新媒体平台，公示银行帮办网点(见附件1)、宣传帮办服务，扩大社会公众知晓率，提升企业和群众的获得感、幸福感。

6.2.8 服务事项

银行网点对市场主体设立和银行开户进行帮办服务。对市场主体变更、注销、公章刻制、税务信息确认和年报事项进行咨询服务。

6.3 乡镇便民服务中心基本标准

6.3.1

设置“商事登记帮办窗口”。

6.3.2

在醒目位置设置统一的帮办代办服务标识。

6.3.3 配备电脑、打印机、扫描仪等配套办公设施设备

至少配备1台具备联网、快速运行功能的电脑（cpu多线程跑分在60000以上，内存16G，固态硬盘512G，千兆网卡）。

6.3.4 配备专职全帮办服务人员

至少配备2名熟练掌握“企业开办全程网办”流程，熟知年报、税务信息确认流程操作，具备爱岗敬业、有责任心的专门帮办人员；人员实行AB岗制度，A岗责任人因事离岗后，B岗责任人应及时主动顶岗，避免无人在岗现象。

6.3.5 放置服务指南和宣传手册

在帮办窗口摆放《市场主体登记提交材料规范》、《市场主体登记文书规范》、企业开办操作流程、服务事项清单、年报流程等资料或者版面。也可通过视频、流程图等形式提供可视化的商事登记帮办指引。

6.3.6 应开设电话咨询

在帮办窗口公示帮办人员、市场主体登记机关、市场监管部门、税务部门、银行部门业务人员联系电话。电话应当保持畅通，为申请人提供企业登记、公章刻制、银行开户及税务发票申领等全套咨询服务。

6.3.7 应进行媒体公示

通过电视、报刊等传统媒体及微信公众号、抖音等新媒体平台，公示乡镇便民服务中心帮办点(见附件1)、宣传帮办服务，扩大社会公众知晓率，提升企业和群众的获得感、幸福感。

6.3.8 服务事项

乡镇便民服务中心对企业和农民专业合作社设立及个体工商户设立、变更、注销、税务信息确认、个体工商户年报进行帮办服务。对企业和农民专业合作社变更、注销、企业年报、企业税务信息确认、公章刻制、银行预约开户事项进行咨询服务。

6.4 乡镇市场监督管理所基本标准

6.4.1

设置“商事登记帮办区”。

6.4.2

在醒目位置设置统一的帮办代办服务标识。

6.4.3 配备电脑、打印机、扫描仪等配套办公设施设备

至少配备1台具备联网、快速运行功能的电脑（cpu多线程跑分在60000以上，内存16G，固态硬盘512G，千兆网卡）。

6.4.4 配备全帮办服务人员

至少配备2名熟练掌握“企业开办全程网办”流程，熟知年报、税务信息确认流程操作，具备爱岗敬业、有责任心的帮办人员；人员实行AB岗制度，A岗责任人因事离岗后，B岗责任人应及时主动顶岗，避免无人在岗现象。

6.4.5 放置服务指南和宣传手册

在帮办窗口摆放《市场主体登记提交材料规范》、《市场主体登记文书规范》、企业开办操作流程、服务事项清单、年报流程等资料或者版面。也可通过视频、流程图等形式提供可视化的商事登记帮办指引。

6.4.6 应开设电话咨询

在帮办区公示帮办人员、市场主体登记机关、市场监管部门、税务部门、银行部门业务人员联系电话。电话应当保持畅通，为申请人提供企业登记、公章刻制、银行开户及税务发票申领等全套咨询服务。

6.4.7 应进行媒体公示

通过电视、报刊等传统媒体及微信公众号、抖音等新媒体平台，公示乡镇市场监督管理所帮办点(见附件1)、宣传帮办服务，扩大社会公众知晓率，提升企业和群众的获得感、幸福感。

6.4.8 服务事项

乡镇市场监督管理所对市场主体设立和年报进行帮办服务。对市场主体的变更、注销、公章刻制、税务信息确认和银行预约开户事项进行咨询服务。

6.5 村（社区）便民服务站及商贸集聚区基本标准

6.5.1

设置“商事登记帮办场所”。

6.5.2

在醒目位置设置统一的帮办代办服务标识。

6.5.3 配备电脑设施设备

至少配备1台具备联网、快速运行功能的电脑（cpu多线程跑分在60000以上，内存16G，固态硬盘512G，千兆网卡）。

6.5.4 配备全帮办服务人员

至少配备1名熟知“个体工商户设立全程网办”流程，具备爱岗敬业、有责任心的帮办人员。

6.5.5 放置服务指南和宣传手册

在帮办场所摆放《市场主体登记提交材料规范》、《市场主体登记文书规范》、企业开办操作流程、服务事项清单、年报流程等资料或者版面。

6.5.6 应开设电话咨询。

在帮办窗口公示帮办人员、市场主体登记机关、市场监管部门、税务部门、银行部门业务人员联系电话。电话应当保持畅通。

6.5.7 应进行媒体公示

通过电视、报刊等传统媒体及微信公众号、抖音等新媒体平台，公示村（社区）便民服务站及商贸集聚区帮办点（见附件1）、宣传帮办服务，扩大社会公众知晓率，提升企业和群众的获得感、幸福感。

6.5.8 服务事项

村（社区）便民服务站及商贸集聚区对个体工商户设立进行帮办服务。对市场主体变更、注销、公章刻制、税务信息确认和银行预约开户事项进行咨询服务。

7 全帮办体系制度要求

7.1

市、县政务大厅、乡（镇）便民服务中心帮办人员在工作日内要遵守工作纪律，不得缺岗，串岗。

7.2

所有帮办人员应严格执行“首问责任制”和“一次性告知制”。

7.3

所有帮办网点要建立商事登记帮办台账（见附件2）

7.4

工作人员应着装整洁，仪表大方，姿态端庄，树立良好服务形象。

7.5

工作人员服务态度应主动热情、举止文明、耐心细致、百问不厌、态度谦和、服务周到。

8 全帮办体系监督评价机制

8.1 开展督查考评

运用“好差评”、现场巡查等方式对全帮办工作开展督查。持续完善服务满意度评价指标，定期开展全帮办满意度评价工作。

8.2 强化组织管理

市、县政务大厅管理本级帮办网点。乡（镇）政府管理便民服务中心、村（社区）便民服务站及商贸集聚区帮办网点。

8.3 明确责任分工

各级帮办网点要认真履行帮办职责，加强沟通协调，及时解决帮办工作中的疑难杂症。

附件 2

商事登记帮办台账

序号	帮办事项	申请人签字	联系电话	帮办评价 (请写 A 或 B 或 C)

注：1、所有帮办事项申请内容均为申请人本人意愿，所报资料均由申请人本人提供；2、帮办评价A代表非常满意，B代表一般，C代表不满意。