

“我要开便利店”主题服务优化建议报告

一、主题服务优化背景

随着城市化的发展，人们对商品消费需求增大，大型超市虽然面积大、商品多，但购物者要花费大量时间和精力挑选商品，还要花时间排队结账，给购物者带来距离、时间、商品、服务等诸多方面的不便利。便利店恰好解决了这些问题，市场对便利店的需求也不断增加。通过对“我要开便利店”主题服务事项的优化与完善，有利于改善民营经济的发展环境，解决民营经济发展困难，释放经济活力与动力。“我要开便利店”主题服务事项办理频度较高，所涉及事项、部门较多，办事流程较为复杂。因此，将“我要开便利店”作为主题事项服务之一。

二、主题服务优化目标

便利店是位于居民区附近，以经营即时性商品为主，以满足便利性需求为第一宗旨，采取自选式购物方式的小型零售店。随着我国经济的持续增长，便利店业态在我国取得了较快发展。但是，目前烟台市蓬莱区开办便利店的流程不够优化、耗时较长，因而，如何规范并简化流程，让群众一站式、一次性办理显得尤为迫切。当前，“我要开便利店”主题事项服务集合以山东省政务服务事项管理系统现有事项为主，其他必要项为辅，通过前期大量调研分析，进一步优化主题事项流程，提高客户体验度，以做到真正为办事人提供便利，提高政务服务效率与质量。

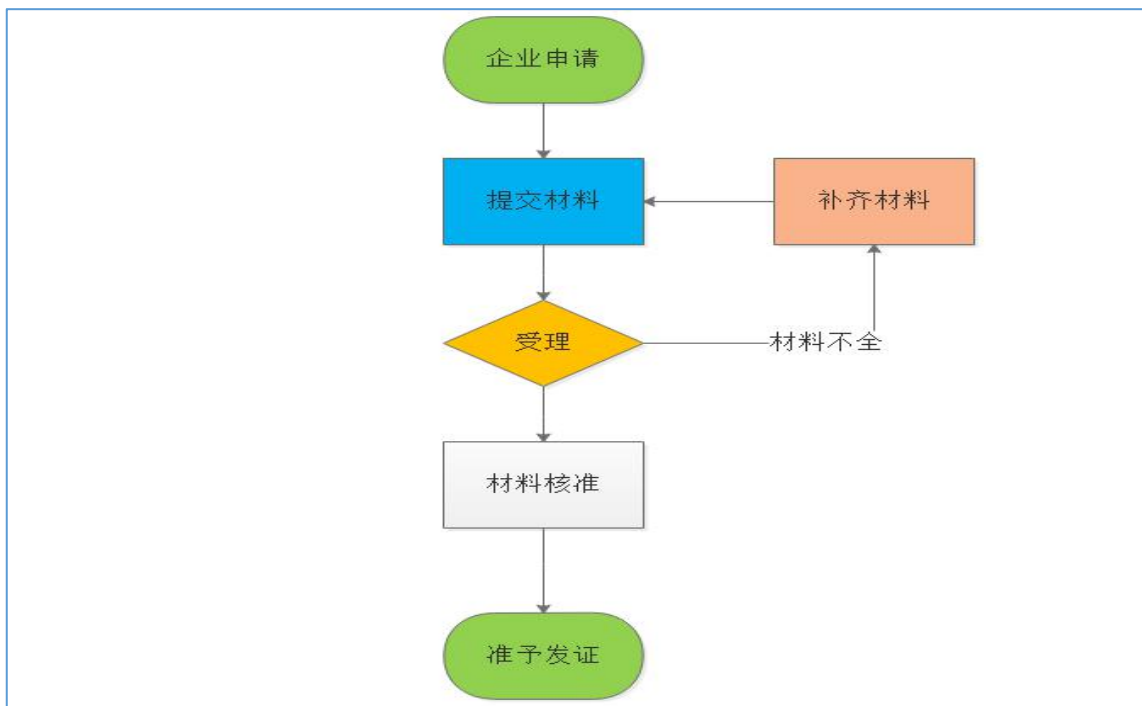
三、主题业务现状

（一）业务现状

经调研梳理，“我要开便利店”主题涉及“公司设立登记、食品经营许可、烟草专卖零售许可、设置牌匾备案、刻制公章备案”共5个事项，事项涉及行政审批服务局、市场监督管理局、烟草专卖局、自然资源局及公安局共5个单位，涉及申请材料共计39份（见附件）。梳理成果需主题事项涉及单位进一步确认完善并提出宝贵意见。

（二）办事流程

目前，“我要开便利店”的业务流程需办事主体分别向各部门窗口提出申请，并由各部门按各自独立的审批流程分别进行审批。经初步调研，便利店开办需申请人跑动近5个窗口。



【图1】各事项流程图

四、主题优化思路

为全面优化“我要开便利店”主题事项，深入分析主题事项

优化方向，首先需要对“我要开便利店”主题事项进行调研，充分了解用户需求，收集用户反馈，分析用户行为及需求。其次，需要理清当前主题政务服务事项清单，包括事项名称、所需材料、涉及部门、办理时限、办理结果等内容，为流程优化做准备。通过主题服务事项集合梳理、事项情形分析和业务流程优化，确定主题包括事项以及事项实施主体、办事情形、办事材料、办理时限、办事指南等内容。主题以办事主体为第一视角展开优化，按照“我要开便利店”的开办类型、经营内容不同进行情形的划分，分析主题情形事项集合，理清事项间前后置关系，串联成线、并行成面，对各环节各阶段加以提炼概括、分门别类，力求达到最佳用户需求，为办事人提供高效、实用的引导。

五、主题优化内容

经调研，“我要开便利店”必须项目包括5项，分别为公司设立登记、食品经营许可、烟草专卖零售许可、设置牌匾备案、刻制公章备案。

我要开便利店（公司）

1. 一张表单

“我要开便利店（公司）”包括公司设立登记、食品经营许可、烟草专卖零售许可、设置牌匾备案、刻制公章备案共5项事项，涉及主要表单为5份，分别为公司登记（备案）申请书、食品经营许可申请书、烟草专卖零售许可证许可类事项申请表及门头牌匾备案申请表。依托多表合一系统，整合优化主题事项中所有申请表单的填报字段，形成办理主题事项的“一表汇”，从而降低表单填报的难度，避免重复内容的填报。经初步优化，申请

人需填写的字段由 198 个减至 135 个，优化后的一张表单如下：

□基本信息								
名称	(集团母公司需填写：集团名称：集团简称：)							
住所	省(市/自治区)		市(地区/盟/自治州)		县(自治县/旗/自治旗/市/区)		乡	
	(民族乡/镇/街道)		村(路/社区)		号_____			
联系人		联系电话		邮政编码				
□公司设立								
公司类型	□有限责任公司□股份有限公司□外资有限责任公司□外资股份有限公司							
注册资本	万元 (币种：□人民币□其他)		投资总额(外资公司填写)			万元 (币种：)折美元： 万元		
设立方式(股份公司填写)	□发起设立□募集设立							
营业期限/经营期限	□长期□ 年							
申领执照	□申领纸质执照其中：副本 个(电子执照系统自动生成，纸质执照自行勾选)							
经营范围： (根据《国民经济行业分类》、有关规定和公司章程填写) (申请人须根据企业自身情况填写《企业登记政府部门共享信息表》相关内容。)								
□指定代表/委托代理人(必填项)								
委托权限	1、同意□不同意□核对登记材料中的复印件并签署核对意见； 2、同意□不同意□修改企业自备文件的错误； 3、同意□不同意□修改有关表格的填写错误； 4、同意□不同意□领取营业执照和有关文书。 5、同意□不同意□刻制并领取五枚公司印章。							
固定电话		移动电话		指定代表/委托代理人签字				
□申请人承诺(必填项)								
本申请人和签字人承诺提交的材料文件和填报的信息真实有效，并承担相应的法律责任。 法定代表人签字(限设立、变更及清算组备案以外的备案)： 公司盖章 年 月 日								
股东(发起人)、外国投资者出资情况								
单位：万元(币种：□人民币□其他_____)								
股东(发起人)、外国投资者名称或姓名	国别(地区)	证件类型	证件号码	认缴出资额	实缴出资	出资(认缴)时间	出资方式	出资比例

					额			
人员信息								
法定代表人								
姓名		国别（地区）						
职务	<input type="checkbox"/> 董事长 <input type="checkbox"/> 执行董事 <input type="checkbox"/> 经理				产生方式			
身份证件类型		身份证件号码						
固定电话		移动电话						
住所					电子邮箱			
拟任法定代表人签字：								
年月日								
董事 （担任法定代表人的董事长、执行董事、经理不重复填写）								
姓名		国别（地区）						
职务	<input type="checkbox"/> 董事长 <input type="checkbox"/> 执行董事 <input type="checkbox"/> 经理				产生方式			
身份证件类型		身份证件号码						
固定电话		移动电话						
监事 （担任法定代表人的董事长、执行董事、经理不重复填写）								
姓名		国别（地区）						
职务	<input type="checkbox"/> 董事长 <input type="checkbox"/> 执行董事 <input type="checkbox"/> 经理				产生方式			
身份证件类型		身份证件号码						
固定电话		移动电话						
经理 （担任法定代表人的董事长、执行董事、经理不重复填写）								
姓名		国别（地区）						
职务	<input type="checkbox"/> 董事长 <input type="checkbox"/> 执行董事 <input type="checkbox"/> 经理				产生方式			
身份证件类型		身份证件号码						
固定电话		移动电话						
联络员信息								
姓名		电子邮箱						
身份证件类型		身份证件号码						
固定电话		移动电话						
食品经营许可申请								
经营者名称	通过系统自动获取							
社会信用代码	通过系统自动获取				有效期限			
经营场所地址								
住所地址	通过系统自动获取							
申请副本数量(份)								
职工人数(人)				应体检人数(人)				
经营项目	<input checked="" type="checkbox"/> 预包装食品销售 <input checked="" type="checkbox"/> 特殊食品销售 <input checked="" type="checkbox"/> 冷食类食品销售							

	<input type="checkbox"/> 散装食品销售 <input checked="" type="checkbox"/> 热食类食品销售 <input checked="" type="checkbox"/> 其它类食品销售							
主体业态	<input type="checkbox"/> 食品销售经营者、 <input type="checkbox"/> 餐饮服务经营者、 <input type="checkbox"/> 单位食堂							
食品安全管理人员、 食品安全专业技术人员情况登记								
食品安全管理人员：								
序号	姓名	性别	民族	证件类型	证件号码	职务	手机号	任免单位
食品安全技术人员：								
序号	姓名	性别	民族	证件类型	证件号码	职务	手机号	任免单位
食品安全设施设备登记								
序号	名称	数量	位置	备注				
烟草专卖零售许可证许可类事项申请表								
申请事项基本信息								
申请类型	<input type="checkbox"/> 新办 <input type="checkbox"/> 延续 <input type="checkbox"/> 变更				许可证号			
文书送达方式	<input type="checkbox"/> 邮寄送达 邮寄地址：_____							
	<input type="checkbox"/> 直接送达 <input type="checkbox"/> 其他_____							
申请人基本情况								
仓储地址								
经济类型*	<input type="checkbox"/> 国有 <input type="checkbox"/> 集体 <input type="checkbox"/> 合伙 <input type="checkbox"/> 股份制（合作） <input type="checkbox"/> 个人独资 <input type="checkbox"/> 有限责任 <input type="checkbox"/> 外商投资 <input type="checkbox"/> 股份有限公司 <input type="checkbox"/> 其他：_____							
场地权属	<input type="checkbox"/> 自有 <input type="checkbox"/> 租赁 <input type="checkbox"/> 无偿使用							
	租赁（无偿使用）期限： <input type="checkbox"/> 年 月 日至 年 月 日 <input type="checkbox"/> 长期							
群体类型	<input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 残疾人 <input type="checkbox"/> 低保户 <input type="checkbox"/> 下岗失业人员 <input type="checkbox"/> 军烈属 <input type="checkbox"/> 特困户 <input type="checkbox"/> 其他：_____							
申请许可范围*	<input type="checkbox"/> 卷烟零售 <input type="checkbox"/> 雪茄烟零售 <input type="checkbox"/> 罚没烟草制品零售 <input type="checkbox"/> 有包装的烟丝							
申请人承诺： 以上信息经本人核对，确认无误。本申请人所提交的信息以及文件、证件、有关材料全部真实、有效，复印件与原件一致。如果申请过程中存在虚假、欺骗等不法行为，本申请人愿承担由此引起的一切法律责								

任；如提供地址、通讯方式不确切，导致法律文书无法送达或未及时送达，本申请人愿承担由此可能产生的法律后果。

申请人或代理人（签名或印章）：_____

年 月 日

门头牌匾设立

牌匾设置名称	
设置地点	
牌匾颜色	
牌匾内容（含字尺寸）	
牌匾尺寸（长、宽、外探）	
设置材质	
设计施工单位及安装承诺	
设置期限约定	

2. 一套材料

通过梳理流程优化后的办事事项和办事指南，规范办事过程中申请人提供的信息、表格、兜底材料、证明材料等要件，取消没有法律法规依据的证明和盖章环节，以标准化促进规范化便捷化，杜绝材料重复提交。经初步优化，申请材料由优化前的 27 份材料减至优化后的 12 份。

序号	申请材料	材料缩减实现路径	材料来源	备注
1	公司登记（备案）申请书	多表合一	申请人自备	
2	公司章程（有限责任公司由全体股东签署，股份有限公司由全体发起人签署）		申请人自备	
3	股东、发起人的主体资格证明或自然人身份证明	数据共享	公安部门	数据共享减免
4	《住所（经营场所）申报承诺书》		申请人自备	
5	法定代表人、董事、监事和经理的任职文件		申请人自备	
6	居民身份证	数据共享	公安部门	数据共享减免

7	食品经营许可证申请书	多表合一	申请人自备	
8	营业执照（不需要企业提交，通过系统自动查询）	数据共享	市场监管局	数据共享减免
9	与食品经营相适应的主要设备设施布局图		申请人自备	
10	食品安全自查、从业人员健康管理、进货查验记录、食品安全事故处置等保证食品安全的规章制度		申请人自备	
11	从业人员健康证复印件（经营散装食品）		申请人自备	
12	申请人二寸证件照片		申请人自备	
13	经营场所的店面照片五寸一张，照片中要有经营名称		申请人自备	
14	烟草专卖零售许可证许可类事项申请表	多表合一	申请人自备	
15	门头牌匾备案申请表	多表合一	申请人自备	

3. 一个流程

通过主题流程梳理，明确流程优化主题事项的一系列流转流程，规范相关主题在不同部门、不同科室之间的审批、流转材料、办理时限等工作，具体流程及流程图如下：

第一步，申请人在政务服务网“我要开便利店”入口进入，分别引导申请人通过企业开办一窗、食品经营许可证、烟草专卖许可等系统提交办理申请。由于营业执照是重要前置，需出具执照后，再分步提交其它办理申请；**第二步**，营业执照出具后，刻制印章，并网上提交其它系统的办理申请，并通过一窗受理窗口收纸质材料；**第三步**，在食品经营许可证等相关申报材料上补盖印章，将材料流转至相关窗口，进行食品经营许可证、门头牌匾、烟草专卖许可的材料审核；**第四步**，进行食品经营许可证、门头牌匾、烟草专卖许可等事项的现场踏勘，统一出证，证照邮寄到申请人手中。

六、优化效果

主题优化后，理想状态下申报材料由 27 份减至 12 份，填报字段由 198 个减至 135 个，办理时间由 15 减至 8，跑动次数由 4 次减至 1 次，优化前后具体对比情况如下：

优化内容	优化前	优化后
表单字段	198	135
申报材料	27	12
办理环节	16	4
办结时间	15	8
跑动次数	4	1
办理方式	窗口办理	网上办理

七、保障要求

一链办理系统需要与企业开办一窗通系统、食品经营许可证、烟草专卖许可办理系统进行数据互联互通。