

中国连锁经营协会文件

中连协[2015]14号

关于开展商业特许经营体系评定工作的通知

各会员企业、相关单位：

为贯彻国务院《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）》提出的“发挥行业协会（商会）在行业信用建设中的作用”的要求，依据《商业特许经营管理条例》、商务部“中小商贸流通企业服务年”工作部署及行业标准《特许人经营体系成熟度与服务能力评定规范》贯标要求，中国连锁经营协会决定在行业内开展“商业特许经营体系评定”工作。现将具体事项通知如下：

一、目的与组织

特许经营企业通过对照特许经营体系评定项目及其重要指标进行自评并公示经营管理和发展状况相关信息，帮助特许经营企业总部查找自身体系建设不足，防控体系风险，提升企业信用水平，为投资者选择加盟项目提供决策参考，降低加盟投资风险。

评定工作采取企业自评与专家审核相结合的方式进行，专家审核合格的特许企业由协会颁发有效期为2年的《商业特许经营体系评定证书》，并在协会指定网站（www.chinafranchiseexpo.com）进行公示。

二、参评范围

凡在中国境内获准从事商业特许经营活动，并在商务主管机关备案的

特许企业均可向协会提交参评申请。

三、内容

评定内容包括：备案、特许经营合同、信息披露文件、特许经营操作手册、经营年限及店铺数量。

四、评定流程

1. 注册会员。申请人登录 www.chinafranchiseexpo.com, 注册成为网站会员。

2. 登录网站。注册成功后, 以网站会员身份登录网站, 选择“体系评定”板块, 按照要求和流程填写相关信息。

3. 网上自评。在线填写自评表, 并提交相关附件(详见附件)。

4. 网上公示。申请人在线提交成功后, 将进入网上公示阶段。公示期为 15 天, 自提交申请之日起计算。公示期内, 社会公众可向协会提出异议。

5. 专家审核。协会组织专家每年定期对公示无异议的企业材料进行审核, 审核合格的企业, 授予评定证书。

五、评定费用

本活动不收取任何费用。

联系人: 孙民仕

电 话: 010-68784955

E-mail: sms@ccfa.org.cn

地址: 北京市西城区阜外大街 22 号外经贸大厦 811 (100037)

附件: 1. 商业特许经营体系评定管理办法(试行)

2. 评定专家名单

3. 评定申请表
4. 特许经营合同主要条款对照表
5. 信息披露文件主要条款对照表
6. 特许经营操作手册清单
7. 特许经营操作手册对照表



抄报：商务部流通业发展司

附件 1

商业特许经营体系评定管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为规范商业特许经营行业发展，提升企业特许体系建设水平，为投资人选择加盟项目提供决策参考，中国连锁经营协会根据国务院《商业特许经营管理条例》和商务部发布的《特许人经营体系成熟度与服务能力评定规范》（SB/T 10819-2012）制定本办法。

第二条 凡在中国境内从事商业特许经营活动，并在商务主管机关完成备案的特许企业均可依据本办法的规定向中国连锁经营协会提出评定申请。

第三条 本办法所称的商业特许经营体系评定仅指对备案、特许经营合同、信息披露文件、特许经营操作手册、经营年限及店铺数量特定项目的评定。

第四条 评定工作由中国连锁经营协会负责组织实施，企业自评和专家审核相结合。

第五条 通过评定的企业，由中国连锁经营协会颁发《商业特许经营体系评定证书》。

第二章 评定项目

第六条 本办法规定的评定项目和标准包括：

（一）备案：特许企业是否依照《商业特许经营管理条例》和《商业特许经营备案管理办法》进行备案；备案的经营资源类别与实际经营范围是否一致。

评定要求：企业能提供备案号，并经商务部相关网站查询核实，且备案的经营资源类别与实际经营范围一致。

（二）特许经营合同：是否具有书面合同；合同是否具备《商业特许经营管理条例》所规定的必要条款。

评定要求：具有书面合同，且合同具备《商业特许经营管理条例》所规定的必备条款。

（三）信息披露文件：是否具有书面信息披露文件；信息披露文件是否具有《商业特许经营管理条例》和《商业特许经营信息披露管理办法》所规定的相应信息。

评定要求：具有书面的信息披露文件，且文件具有《商业特许经营管理条例》和

《商业特许经营信息披露管理办法》所规定的相应条款。

（四）特许经营操作手册： 特许企业是否具有书面的特许经营操作手册，或用于支持特许经营的信息化系统，手册或系统应包含如下基本框架模块：

1. 特许经营加盟招募类文件或系统；
2. 与特许经营有关的商圈规划及特许人对被特许人选址、营建和开业等支持类文件或系统；
3. 加盟店运营标准及规范类文件或系统；
4. 特许人对加盟店提供的培训、督导、采购和配送、品牌和营销类文件或系统；
5. 特许人为被特许人提供交流学习平台和机制类文件或系统；
6. 加盟关系状态维护和管理类文件或系统。

评定要求：企业能够提供具有书面的特许经营操作手册，手册或系统包含以上基本框架模块。

（五）经营年限及店铺数量： 根据企业店铺数量和店铺的经营年限分为三类：

- A. 有 20 家店铺经营 10 年以上。
- B. 有 20 家店铺经营 5 年以上。
- C. 有 10 家店铺经营 5 年以上。

评定要求：企业能提供经营年限在 5 年或 10 年以上的 10 家或 20 家店铺（不区分直营或加盟）的营业执照复印件（须加盖公章）。

第七条 申请企业须参加以上所有项目的评定。

第三章 评定程序

第八条 评定程序如下：

（一）注册网站会员。申请人登录 www.chinafranchiseexpo.com，注册成为网站会员。

（二）登录网站。注册成功后，以网站会员身份登录网站，选择“体系评定”板块，按照要求和流程填写相关信息。

（三）网上自评。在线填写自评表。自评表包括：特许经营合同主要条款对照表、信息披露文件主要条款对照表、特许经营手册清单、特许经营操作手册对照表。

在线提交附件。附件包括：1. 备案后台的截屏（包含特许人备案申请表）； 2. 营业执照复印件并加盖公章。3. 特许经营合同封面、整体、目录的照片。4. 信息披露文

件封面、整体、目录的照片。5. 手册封面、整体、目录的照片。6. 经营年限在 5 年或 10 年以上的 10 家或 20 家店铺（直营或加盟皆可）的营业执照复印件。

（四）网上公示。申请人在线提交成功后，将进入网上公示阶段。公示期为 15 天，自提交申请之日起计算。公示期内，社会公众可向协会提出异议。

（五）专家审核。协会组织专家每年定期对公示无异议的企业进行审核。审核合格的企业，授予评定证书。审核的企业若存在虚假填报等问题的，将不授予证书

第四章 证书的管理

第九条 经专家审核合格的企业，由协会颁发《商业特许经营体系评定证书》。

第十条 证书有效期两年，期满自动失效。

第十一条 证书有效期内，若企业发生与本评定内容有关的信息变化，应当以书面形式及时通知协会，并由协会重新进行审核，否则证书自动失效。若企业发生重大变故等情况，协会有权收回证书。

第十二条 证书有效期满后，企业需重新提交申请，通过评定后换发新证书。

第五章 评定专家

第十三条 评定专家由商业特许经营领域的资深律师或管理咨询专家组成。

第十四条 评定专家在中国连锁经营协会的组织下定期开展审核工作。

第十五条 评定专家可根据实际情况，要求企业补充提供相关材料。

第十六条 评定专家须遵循客观、公正、尽责、守信原则，遵守本办法的相关规定以及协会制定的评定工作流程，对被评定企业的商业秘密承担保密义务，并对所评定的内容承担相应责任。

第六章 附则

第十七条 本办法由中国连锁经营协会负责解释。

第十八条 本办法自公布之日起执行。

附件 2

商业特许经营体系评定专家名单

姓名	职务	单位名称	简介
马晓刚	高级合伙人	浩天信和律师事务所	高级合伙人。兼任仲裁员和法学教授。曾在司法机关和政府部门任职多年，直接参加了相关法律和配套法规的起草，并主持法律实施工作，是中国最早从事特许经营事务的法律人。中国连锁经营协会法律小组牵头人，多年来一直担任中国优秀特许品牌专家评委。
王小咪	主 任	上海德载中怡律师事务所	历任中国国际贸易仲裁委员会仲裁员、中国连锁经营协会理事等职务，“中国优秀特许品牌”评审委员会评委、是中国最早从事连锁及特许经营法律服务的律师之一，曾荣获中国特许经营十年发展贡献奖，连锁经营卓越贡献奖等奖项。
王贵斌	合伙人	北京市英格律师事务所	合伙人，擅长处理知识产权、外商投资、公司法务、特许经营等方面的业务。自 1998 年至今 16 年来，服务于众多国内外著名特许企业，参与特许经营立法、研究和培训活动，并出版专著。
吴敬清	合伙人	北京大成律师事务所	合伙人，最早介入中国特许连锁经营法律服务的律师之一，曾为多家知名中外特许企业提供过品牌建设和保护等综合知识产权方面的法律服务，在特许经营法律服务领域享有较高的知名度。
王红燕	合伙人	浙江六和律师事务所	合伙人，浙江省直律师协会知识产权委员会副主任，比利时哈塞尔特大学访问学者，美国休斯敦大学访问学者。浙江省青联委员、 杭州市仲裁委仲裁员。
涂 志	主任律师	北京市奕明律师事务所	合伙人，承办多起特许经营合同纠纷案， 曾参与商务部两个《办法》的制定与修改起草、《解读》与系统使用说明编写、参与特许备案培训与咨询、《特许经营合同规范》等多部标准的制定。
陈 实	总经理	北京凯朗伯思咨询顾问有限公司	创始人，中国连锁经营协会理事“优秀特许品牌”评委，专家委员会成员。曾任“马兰拉面”总经理、董事长、“小肥羊”运营副总裁等连锁企业高管。主笔起草我国第一部特许经营“行业标准”和“国家标准”。
韩雨廷	总 裁	北京广度企业顾问有限公司	在连锁经营领域从业十六年，历任 RE/MAX CHINA CEO、惠普影像，柯达乐活馆中国区运营中心副总裁、美国 21 世纪不动产中国区副总裁、我爱我家副总裁、洋话连篇副总裁。曾服务过的项目涉及 43 个行业，近百个企业。
郑丹阳	董事长	北京凡佳诗管理顾问有限公司	副研究员，《中国特许经营大全》、《特许经营操作实务》执行主编，中国连锁经营协会优秀特许品牌评委，北京市政府《老字号工作课题组》专家。主要从事老字号及连锁企业品牌战略、商业模式及连锁体系的咨询与研究，主持了全聚德、稻香村等连锁咨询项目。
文志宏	合伙人	北京和君咨询有限公司	和君集团合伙人、连锁咨询业务负责人，专注于特许与连锁的管理实践与咨询培训，曾参与创建多家特许经营企业，为数百家特许连锁企业提供过管理咨询与专业培训服务，已出版《特许经营实务》等专著。

附件 3

商业特许经营体系评定
申请表

公司名称			
地 址		邮 编	
成立时间		开展加盟时间	
公司网址			
所属业态		主营业务	
是否会员	☐ 是 ☐ 否	是否备案	☐ 是 ☐ 否
备案号			
店铺数量	直营店_____家，加盟店_____家	上年度营业额	_____万元
申请品牌名称			
评定项目			
项 目	所需材料		
备 案	上传附件（照片）：1. 备案后台的截屏（包含特许人备案申请表）并加盖公章； 2. 营业执照复印件并加盖公章		
特许经营合同	网上填写：特许经营合同主要条款对照表（附件 4） 上传附件（照片）：合同封面、目录		
信息披露文件	网上填写：信息披露文件主要条款对照表（附件 5） 上传附件（照片）：信息披露文件封面、外观、目录		
特许经营操作手册	网上填写：1. 特许经营手册清单； 2. 特许经营操作手册对照表（附件 6、7） 上传附件（照片）：手册封面、外观、目录		
经营年限及店铺数量	上传附件（照片）：经营年限在 5 年或 10 年以上的 10 家或 20 家店铺（不区分直营或加盟）的营业执照复印件		
联系方式			
联 系 人		职 务	
手 机		邮 箱	
声明： 我司自愿参加商业特许经营体系评定，遵守评定规则并对提交材料的真实性承担法律责任。 单位盖章： 企业负责人（签字）： 日期：			

注：请登录 www.chinafranchiseexpo.com 进行填报和提交。

附件 4

特许经营合同主要条款对照表

序号	必备条款	对应章节 (申请企业填写)
1	特许人和被特许人应当采用书面形式订立特许经营合同	第____章 第____节 第____条 第____款
2	特许人、被特许人的基本情况	第____章 第____节 第____条 第____款
3	特许经营的内容、期限	第____章 第____节 第____条 第____款
4	特许经营费用的种类、金额及其支付方式	第____章 第____节 第____条 第____款
5	经营指导、技术支持以及业务培训等服务的具体内容和提供方式	第____章 第____节 第____条 第____款
6	产品或者服务的质量、标准要求和保证措施	第____章 第____节 第____条 第____款
7	产品或者服务的促销与广告宣传	第____章 第____节 第____条 第____款
8	特许经营中的消费者权益保护和赔偿责任的承担	第____章 第____节 第____条 第____款
9	特许经营合同的变更、解除和终止	第____章 第____节 第____条 第____款
10	违约责任	第____章 第____节 第____条 第____款
11	争议的解决方式	第____章 第____节 第____条 第____款
12	特许人与被特许人约定的其他事项	第____章 第____节 第____条 第____款
13	特许人和被特许人应当在特许经营合同中约定,被特许人在特许经营合同订立后一定期限内,可以单方解除合同。	第____章 第____节 第____条 第____款
14	特许经营合同约定的特许经营期限应当不少于 3 年。但是,被特许人同意的除外。	第____章 第____节 第____条 第____款
单位盖章: 负责人签字: 日期: 年 月 日		

注: 1. 本表根据国务院《商业特许经营管理条例》的相关条款制定。
2. 申请企业请对照此表, 将本企业特许经营合同中对应的条款所在章节列明。

附件 5

信息披露文件主要条款对照表

必备条款		对应章节 (申请企业填写)
(一) 特许人及特许经营活动的基本情况	1. 特许人名称、通讯地址、联系方式、法定代表人、总经理、注册资本额、经营范围以及现有直营店的数量、地址和联系电话。	第____章 第____节
	2. 特许人从事商业特许经营活动的概况。	第____章 第____节
	3. 特许人备案的基本情况。	第____章 第____节
	4. 由特许人的关联方向被特许人提供产品和服务的,应当披露该关联方的基本情况。	第____章 第____节
	5. 特许人或其关联方过去 2 年内破产或申请破产的情况。	第____章 第____节
(二) 特许人拥有经营资源的基本情况	1. 注册商标、企业标志、专利、专有技术、经营模式及其他经营资源的文字说明。	第____章 第____节
	2. 经营资源的所有者是特许人关联方的,应当披露该关联方的基本信息、授权内容,同时应当说明在与该关联方的授权合同中止或提前终止的情况下,如何处理该特许体系。	第____章 第____节
	3. 特许人(或其关联方)的注册商标、企业标志、专利、专有技术等与特许经营相关的经营资源涉及诉讼或仲裁的情况。	第____章 第____节
(三) 特许经营费用的基本情况	1. 特许人及代第三方收取费用的种类、金额、标准和支付方式,不能披露的,应当说明原因,收费标准不统一的,应当披露最高和最低标准,并说明原因。	第____章 第____节
	2. 保证金的收取、返还条件、返还时间和返还方式。	第____章 第____节
	3. 要求被特许人在订立特许经营合同前支付费用的,该部分费用的用途以及退还的条件、方式。	第____章 第____节
(四) 向被特许人提供产品、服务、设备的价格、条件等情况。	1. 被特许人是否必须从特许人(或其关联方)处购买产品、服务或设备及相关的价格、条件等。	第____章 第____节
	2. 被特许人是否必须从特许人指定(或批准)的供货商处购买产品、服务或设备。	第____章 第____节
	3. 被特许人是否可以选择不选择其他供货商以及供货商应具备的条件。	第____章 第____节
(五) 为被特许人持续提供服务的状况。	1. 业务培训的具体内容、提供方式和实施计划,包括培训地点、方式和期限等。	第____章 第____节
	2. 技术支持的具体内容、提供方式和实施计划,包括经营资源的名称、类别及产品、设施设备的种类等。	第____章 第____节

(六)对被特许人的经营活动进行指导、监督的方式和内容。	1. 经营指导的具体内容、提供方式和实施计划,包括选址、装修装潢、店面管理、广告促销、产品配置等。	第____章 第____节
	2. 监督的方式和内容,被特许人应履行的义务和不履行义务的责任。	第____章 第____节
	3. 特许人和被特许人对消费者投诉和赔偿的责任划分。	第____章 第____节
(七)特许经营网点投资预算情况。	1. 投资预算可以包括下列费用:加盟费;培训费;房地产和装修费用;设备、办公用品、家具等购置费;初始库存;水、电、气费;为取得执照和其他政府批准所需的费用;启动周转资金。	第____章 第____节
	2. 上述费用的资料来源和估算依据。	第____章 第____节
(八)中国境内被特许人的有关情况。	1. 现有和预计被特许人的数量、分布地域、授权范围、有无独家授权区域(如有,应说明预计的具体范围)的情况。	第____章 第____节
	2. 现有被特许人的经营状况,包括被特许人实际的投资额、平均销售量、成本、毛利、纯利等信息,同时应当说明上述信息的来源。	第____章 第____节
(九)最近2年的经会计师事务所或审计事务所审计的特许人财务会计报告摘要和审计报告摘要。		第____章 第____节
(十)特许人最近5年内与特许经营相关的诉讼和仲裁情况,包括案由、诉讼(仲裁)请求、管辖及结果。		第____章 第____节
(十一)特许人及其法定代表人重大违法经营记录情况。	1. 被有关行政执法部门处以30万元以上罚款的。	第____章 第____节
	2. 被追究刑事责任的。	第____章 第____节
(十二)特许经营合同文本。	1. 特许经营合同样本。	
	2. 如果特许人要求被特许人与特许人(或其关联方)签订其他有关特许经营的合同,应当同时提供此类合同样本。	
单位盖章: 负责人签字: 日期: 年 月 日		

注: 1. 本表根据商务部《商业特许经营信息披露管理办法》相关条款制定。

2. 申请企业请对照此表,将本企业信息披露文件中的对应条款所在章节列明。

附件 6

特许经营操作手册清单

说明：

1. 请整理企业现有的特许经营相关文件，填写下表。
2. 文件编号请按照表一第 1 列填写。
3. 文件的顺序可根据系统逻辑和使用情况自行安排。

手册（文件） 编号	手册（文件）名称	附件编号
TXJY001		附件 1
TXJY002		附件 2
TXJY003		附件 3
TXJY004		附件 4
TXJY005		附件 5
TXJY006		附件 6
TXJY007		附件 7
TXJY008		附件 8
TXJY009		附件 9
TXJY010		附件 10
TXJY011		附件 11
TXJY012		附件 12
TXJY013		附件 13
TXJY014		附件 14
TXJY015		附件 15
TXJY016		附件 16
TXJY017		附件 17
TXJY018		附件 18
TXJY019		附件 19
TXJY020		附件 20
TXJY021		附件 21
TXJY022		附件 22
TXJY023		附件 23
TXJY024		附件 24
TXJY025		附件 25
TXJY026		附件 26
TXJY027		附件 27
TXJY028		附件 28
TXJY029		附件 29
TXJY030		附件 30
TXJY031		附件 31

附件 7

特许经营操作手册对照评估表

说明：

1. 请根据第 1-2 列“模块”和“要点”中的描述进行自我评估；
2. 如果现有文件中包括此项内容，在第 3 列“Y□”处打勾，否则，在“N□”打勾；
3. 同时依照附件 5 将对应文件的编号、名称及出处填写至第 4 列。

模块	要点	是否有此文件	“对应手册(文件)名称”
单店模式	店面产品或服务，应包括产品或服务的结构、类别、数量、价格、展示方式、服务（或销售）方式、主要特色等内容。	Y□ N□	
	单店人力资源模型，包括但不限于： ✓ 组织结构图 ✓ 部门职能与岗位职责 ✓ 岗位定编数量 ✓ 薪酬方案 ✓ 招聘要求和方法 ✓ 员工职业生涯发展规划模型	Y□ N□	
	生产、销售与服务的方式	Y□ N□	
	以 VI、SI 系统文件为依据的店面设计标准	Y□ N□	
商圈调查及选址评估	商圈的调查方法及标准	Y□ N□	
	选址的流程和标准	Y□ N□	
	投资回报测算模型，其中应测算的数据包括但不限于： ✓ 按类别核算的单店总投资 ✓ 按类别预估的营业数据 ✓ 预估的投资回报期	Y□ N□	
	选址评估报告模板，应包括但不限于： ✓ 商圈调查的结果 ✓ 店址物业评估表 ✓ 投资回报测算模型 ✓ 店址周边环境的调研数据表、照片、视频等记录文件	Y□ N□	
品牌与形象管理	公共关系管理机制	Y□ N□	
	危机处理预案，包括但不限于： ✓ 灾害性危机（如地震、水灾、火灾等）处理预案； ✓ 恶性治安事件处理预案； ✓ 媒体信任危机预案； ✓ 员工和顾客人身安全（如突发伤病或死亡）、食品安全、财产安全（如店铺、员工和顾客个人的财物遗失或被盗）等危机	Y□ N□	

模块	要点	是否有此文件	“对应手册(文件)名称”
	预案; ✓ 经营失误性(如服务不当造成的顾客受到伤害、顾客投诉处理不当造成的顾客关系恶化等)危机处理预案。		
	品牌管理预算与费用管理制度	Y ☐ N ☐	
	品牌宣传与活动管理流程	Y ☐ N ☐	
	第三方招投标管理制度	Y ☐ N ☐	
	VI(视觉识别)系统文件	Y ☐ N ☐	
	SI(空间识别)系统文件	Y ☐ N ☐	
新店 营建 筹备 及开 业	以 VI、SI 系统文件为依据的装修设计文件	Y ☐ N ☐	
	✓ 营建及开业筹备计划表, 应包括但不限于: 人员、项目、控制节点等内容。 ✓ 证照办理的流程和要求模板 ✓ 装修及监理管理文件, 包括装修验收表模板、监理管理办法等	Y ☐ N ☐	
	开业计划的基本流程和要求, 包括人员排演、促销宣传、试营业、开业法律手续、员工配置、设备调试、开幕典礼等。	Y ☐ N ☐	
	设备及物资的申购、供应与验收流程及标准, 包括但不限于: ✓ 开业设备及物资清单: 供应商、规格、要求、价格范围、数量、陈列位置等 ✓ 开业设备及物资申购的工具表或信息化模块 ✓ 开业设备及物资验收标准	Y ☐ N ☐	
	人事及行政管理, 包括但不限于: ✓ 门店各岗位作业管理; ✓ 加盟店人员管理办法; ✓ 门店基本人事制度: 考勤、入离职、异动、晋升、考核、奖惩等。	Y ☐ N ☐	
门 店 营 运 管 理	门店自查使用的检查表	Y ☐ N ☐	
	营业及服务管理, 包括但不限于: ✓ 日常营业流程; ✓ 开闭店管理; ✓ 服务规范综述; ✓ 营业日常工作服务规范; ✓ 收银服务规范; ✓ 服务台服务规范。	Y ☐ N ☐	
	促销与推广, 包括但不限于以下内容: ✓ 促销与推广的目的; ✓ 促销与推广的方式; ✓ 促销与推广的实例与要点。	Y ☐ N ☐	

模块	要点	是否有此文件	“对应手册(文件)名称”
	物流管理方面,包括但不限于以下内容: ✓ 加盟店物资申购、调拨、退货管理流程 ✓ 加盟店物资验收标准 ✓ 门店入库出库流程及标准; ✓ 门店库房日常管理制度; ✓ 门店库房盘点制度及工具; ✓ 门店库存预警管理流程及工具; ✓ 调换货管理制度; ✓ 库存分析模型; ✓ 门店库房自查表; ✓ 与库存管理相关的人事、行政、收银、财务制度。	Y ☐ N ☐	
	结算管理方面,包括但不限于以下内容: ✓ 加盟店日常结算业务流程; ✓ 盘点作业的指导标准; ✓ 加盟店结算备用金核定使用流程; ✓ 销售结算专项指导管理规定; ✓ 采购结算管理指导规范; ✓ 收银工作具体细则	Y ☐ N ☐	
被 特 许 人 管 理 门店	被特许人持有的“门店标准化管理文件清单”及相关文件,“门店标准化管理文件清单”应包括但不限于以下内容 1) 门店选址标准化文件 2) 门店筹备开业标准化文件 3) 门店营运、培训及采购的标准化文件	Y ☐ N ☐	
	被特许人管理门店的标准化文件,包括但不限于: ✓ 营运检查工具表 ✓ 营运分析模型 ✓ 门店产品采购清单 ✓ 物资分级采购制度 ✓ 门店采购管理制度 ✓ 结算管理方面的标准化文件 ✓ 门店库房检查表	Y ☐ N ☐	
总 部 营 运 管理	营运支持管理文件,包括但不限于: ✓ 目标及计划管理支持 ✓ 经营管理支持 ✓ 信息管理及协调支持 ✓ 处理营业危机	Y ☐ N ☐	
	营运管控管理文件,包括但不限于: ✓ 运营督导 ✓ 神秘顾客	Y ☐ N ☐	

模块	要点	是否有此文件	“对应手册(文件)名称”
	✓ 顾客热线管理 ✓ 数据分析 ✓ 问题追踪及改善管理		
产 品 管 理	产品研发管理文件，包括但不限于： ✓ 研发计划管理的相关制度 ✓ 产品或服务研发立项的流程、标准和制度 ✓ 研发费用管理制度 ✓ 产品及服务论证评估的机制 ✓ 产品试销、推广的方案，及为被特许人提供支持的流程	Y ☐ N ☐	
	✓ 产品或服务项目的销售统计、分析和管理 ✓ 产品或服务项目标准的模板、制定方法和培训流程	Y ☐ N ☐	
培 训 管 理	✓ 培训师资和对象 ✓ 培训的方式和内容 ✓ 培训课程体系，包括课程库建设和管理、课程内容、课程开发等	Y ☐ N ☐	
	培训流程管理，包括： ✓ 培训需求分析及确认 ✓ 培训计划的方法和工具 ✓ 培训实施	Y ☐ N ☐	
	培训评估、考核与应用	Y ☐ N ☐	
	培训档案管理	Y ☐ N ☐	
顾 客 与 营 销 管 理	✓ 顾客（会员）信息管理制度 ✓ 顾客（会员）档案和工具 ✓ 顾客（会员）满意度管理流程和工具 ✓ 顾客（会员）投诉举报制度 ✓ 顾客（会员）消费数据分析方法和工具	Y ☐ N ☐	
	✓ 营销活动与广告管理制度 ✓ 营销活动与广告费用管理制度 ✓ 营销活动与广告实施流程 ✓ 营销活动与广告分析、评估及总结机制	Y ☐ N ☐	
供 应 链 及	采购物资清单（包括但不限于名称、规格、型号、指定/推荐供应商、数量、标准等）	Y ☐ N ☐	

模块	要点	是否有此文件	“对应手册(文件)名称”
供应 商管 理	✓ 采购物资验收标准 ✓ 供应商招投标管理制度 ✓ 采购管理流程、规范及工具表 ✓ 配送管理流程、规范及工具表 ✓ 供应商签约管理流程 ✓ 供应商续约管理流程 ✓ 供应商解约管理流程 ✓ 供应商档案管理 ✓ 被特许人采购档案管理 ✓ 直营店采购档案管理 ✓ 供应商评估机制 ✓ 被特许人采购供应检查表 ✓ 被特许人采购供应评估机制	Y ☐ N ☐	
信 息 化 管 理	使用中的信息化系统的种类和名录	Y ☐ N ☐	
	利用信息化系统进行营业操作的工作流程和标准	Y ☐ N ☐	
	信息化系统管理制度		
加 盟 关 系 管 理	加盟商数据库的内容包括但不限于以下内容： ✓ 加盟商基本信息； ✓ 加盟店基本信息及经营信息； ✓ 加盟商与总部沟通的信息； ✓ 加盟商管理店面督导、培训、采购等的信息； ✓ 加盟商侵权、违约的信息； ✓ 加盟商投诉特许人的信息。	Y ☐ N ☐	
	加盟商沟通机制	Y ☐ N ☐	
	加盟商考核指标和考核办法	Y ☐ N ☐	
	加盟商激励政策	Y ☐ N ☐	
	加盟商续约流程	Y ☐ N ☐	
	加盟商解约（退盟）流程	Y ☐ N ☐	
特 许 经 营 系 统 文 件 管 理	特许经营系统完善升级机制	Y ☐ N ☐	
	文件的标准要求：必须经过相关权力机构评审，文件必须标明起草人、持有人、操作人、版本次数、发行生效日期等	Y ☐ N ☐	
	✓ 新增文件的实施措施，以及旧文件的处理措施 ✓ 文件完善升级管理流程 ✓ 文件发行、更新、借阅、保密、使用管理制度	Y ☐ N ☐	

备注：

(1) 部分内容引自：

☆ 中华人民共和国国务院令 第 485 号 《商业特许经营管理条例》

☆ SB/T 10410—2007 《特许经营管理体系指南》

☆ GB/T 28830—2012 《特许经营术语》

☆ SB/T 10465—2008 《连锁经营术语》

(2) 本表格所要求的所有以表格形式使用的文件, 请提供表格模板即可, 无需提供包含实际数据的文件。

