

便利店特许经营管理规范

Specification for management of convenience store franchising

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

前 言

本文件按照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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由辽宁省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省连锁经营协会、辽宁现代服务职业技术学院、沈阳市连锁经营协会、辽宁乐享万德福商贸有限公司、沈阳森迪连锁企业投资管理有限公司、兔悠连锁企业管理（沈阳）有限公司、罗森（沈阳）便利有限公司、沈阳好安多特许经营服务有限公司。

本文件主要起草人：高爱民、邢学鹏、李大舟、孙黎生、戴其旋、姚云鹏、尹景怡、郭羽、张守博、王强。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址和联系电话：辽宁省沈阳市皇姑区泰山路17号，024-86892432。

文件起草单位通讯地址和联系电话：沈阳市和平区太原南街16号25-18室，024-31078878。

便利店特许经营管理规范

1 范围

本文件规定了便利店企业从事特许经营的术语、特许人、特许经营资源、特许经营体系、特许经营合同、特许经营备案管理、特许经营信息披露管理等内容。

本文件适用于在辽宁省境内从事便利店特许经营的企业。

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文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

SB/T 10410 特许经营管理体系指南

SB/T 10760 商业特许经营管理规范 零售业

DB21/T 3308 连锁便利店等级评定规范

3 术语和定义

SB/T 10410、SB/T 10760界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商业特许经营 business format franchising

拥有注册商标、企业标志、专利、专有技术等经营资源的企业（一般称为特许人），以合同形式将其拥有的经营资源许可其他经营者（一般称为被特许人）使用，被特许人按照合同约定在统一的经营模式下开展经营，并向特许人支付特许经营费用的经营活动。

[来源：SB/T 10410, 2.1，有修改]

3.2

特许经营体系 franchise system

在统一的品牌和经营模式下，由特许人和被特许人共同经营的一个管理和运营系统。

[来源：SB/T 10410, 2.2]

3.3

特许经营资源 franchise resources

特许人拥有的并授权受许人在特许经营活动中使用的注册商标、企业标志、专利、专有技术等权益。

[来源：SB/T 10760, 3.5]

3.4

特许经营费 franchise fee

被特许人为获得特许人的商标、商号、经营模式、专利和专有技术等经营资源的使用权而向特许人支付的费用。包括：加盟费、使用费及其他约定的费用。

[来源：SB/T 10410, 2.6]

3.5

特许经营合同 franchise contract

特许人与被特许人之间设立、变更、终止特许经营权利义务关系的协议。

[来源：SB/T 10760, 3.6]

3.6

便利店特许人 convenience store franchisor

拥有可授予他人使用便利店经营模式以及注册商标、字号、专利、专有技术等并授予他人使用的便利店法人或者从事便利店经营的法人组织。

3.7

便利店被特许人 convenience store franchisee

获得便利店特许人授权，使用其经营模式以及注册商标、字号、专利、专有技术等来从事便利店经营活动的一方。

4 便利店特许人资格管理

4.1 便利店特许人拥有便利店特许经营资源，包括但不限于注册商标、品牌推广系统、物流配送系统、自有品牌商品研发系统、顾客管理系统、培训支持系统。

4.2 便利店特许人应拥有至少两家直营便利店门店，且经营一年以上。

4.3 便利店特许人按照《商业特许经营管理条例》要求，完成特许经营备案。

4.4 便利店特许人应有持续的指导能力，具体指特许人在特许经营双方协定的周期内，能为被特许人至少提供经营指导、技术支持、业务培训等。

4.5 便利店特许人经营的产品或服务应符合相关法律、行政法规和国家有关规定的要求，对自有品牌商品能应做到原料溯源和生产溯源。

5 便利店特许经营资源管理

5.1 便利店商标

便利店特许人拥有的商标应为已核准注册35类商标，可作为便利店特许经营资源。

5.2 便利店专利

便利店特许人在实际经营过程中产生的发明、实用新型、外观设计等创新，向国家审批机关提出专利申请，并得到许可后，可作为便利店的特许经营资源。

5.3 便利店企业标志

便利店特许人取得著作权登记证书的企业标志可作为特许经营资源。

5.4 便利店自有品牌商品

便利店特许人自行研发的配方、生产秘诀、配料或自行生产的产品，且在市场持续销售一年以上的商品，可作为特许经营资源，并且要提供运营证明，至少提供市场销售证明。

6 便利店特许经营体系管理

6.1 特许经营流程管理

- 6.1.1 便利店特许人制定公开的招商条件，制定被特许人资格条件和资格评估办法。
- 6.1.2 便利店特许人进行招商宣传，应遵循法律法规，不应有虚假宣传、误导、欺诈胁迫等违法行为，明确被特许人资格和能力要求，并制定招商政策。
- 6.1.3 便利店特许人遵循《商业特许经营管理条例》要求，进行商业备案，并向被特许人进行信息披露。
- 6.1.4 在特许经营合同约定时间内，便利店特许人对被特许人进行持续地经营指导，并对被特许人进行考核评价。

6.2 便利店特许经营约束性权益规定

- 6.2.1 按照《商业特许经营管理条例》要求，便利店特许经营合同时间约束为不少于三年，合同双方应对合同到期时间进行明确规定。
- 6.2.2 便利店特许人在综合分析商圈发展、被特许人经营能力、市场竞争状况等便利店经营约束条件下，对便利店被特许人使用特许经营权的地理性区域范围进行明确规定。
- 6.2.3 便利店特许人综合分析被特许人的经营能力，明确规定被特许人可以拥有便利店门店数量，可以单店受许，也可以多店受许，多店受许要明确受许门店数量的上限，以保证便利店特许经营体系稳定。
- 6.2.4 便利店特许人根据招商实际情况，要求被特许人在指定区域开展特许经营活动，在设计特许经营层级方面，建议不超过三级，具体指特许人—一级被特许人—二级被特许人。
- 6.2.5 便利店特许人须明确被特许人经营的商品和服务范围，并对其进行监督和管理。

6.3 便利店运营体系管理

6.3.1 便利店特许经营培训

- 6.3.1.1 便利店特许人对被特许人提供的培训至少包括以下内容：本企业经营诀窍、经营优势、运营管理标准等。
- 6.3.1.2 便利店特许人提供的培训的方式至少包括以下内容：开店培训、定期培训、临时培训、专项培训等。
- 6.3.1.3 便利店特许人提供的培训需有持续性，即按合同约定，在培训周期内至少开展以上一种培训，并全程指导便利店被特许人的运营活动。

6.3.2 便利店特许人运营支持

- 6.3.2.1 便利店特许人应对特许品牌进行维护，建立品牌质量、品牌监管和品牌保护机制，进行品牌推广，提升品牌价值。
- 6.3.2.2 便利店特许人强化市场服务意识，持续进行产品更新、服务升级，保持市场竞争活力。
- 6.3.2.3 便利店特许人应该与时俱进，建立数字化信息管理机制及必要的智能技术应用。

6.3.3 便利店特许人监督与指导

- 6.3.3.1 便利店特许人建立日常经营活动监督指导机制，明确监督指导周期，加强监督指导力度。
- 6.3.3.2 便利店特许人进行监督指导时，不应干扰被特许人正常经营活动，打扰顾客消费。

6.3.3.3 便利店特许人可以通过门店巡访、神秘顾客、消费者调查等方式进行监督，并针对调查情况对被特许人进行有针对性的指导。

6.4 商品管理

6.4.1 便利店特许人加强商品质量管理，通过明确被特许人经营商品目录、实施统一配送等手段建立商品溯源体系，对现场制售商品，建立供货商质检要求、现场制售标准和规范、卫生规范，实施产品质量管理。

6.4.2 便利店特许人建立健全物流配送制度，强化产品流通过程控制，从环保和节能角度，设计产品退换、销毁制度。

6.5 门店现场管理

6.5.1 便利店特许经营门店整体管理遵循现场标准化管理要求，并在显著位置提供门店授权许可、工作人员健康、卫生规范等信息。

6.5.2 便利店特许人制作现场管理手册，用以指导被特许人日常经营管理。

6.5.3 连锁便利店门店其他有关管理应符合 DB21/T 3308 的规定。

6.6 客服管理

6.6.1 便利店特许人根据便利店顾客需要，建立顾客服务系统，实施顾客分级管理，完善顾客档案，要保护顾客的隐私，不能泄露顾客信息。

6.6.2 便利店特许人根据顾客权益保护需要，建立产品安全事故和健康危害事故等事件的应急预案、报告制度，防止危害顾客安全的事件发生。

6.7 便利店信息化管理

6.7.1 便利店特许人建立至少包含产品销售、顾客、库存、产品质量、物流、财务在内的信息管理系统，加强便利店信息化建设。

6.7.2 便利店特许人要求被特许人统一使用相关信息管理系统，统一使用信息收集相关表单。

7 合同管理

7.1 资源使用规定

7.1.1 明确便利店特许经营资源的使用时间、地点、使用方式。

7.1.2 明确便利店特许经营资源的内容及使用方法。

7.2 经营模式要求

7.2.1 明确便利店门店选址、形象、环境、营业时间、商品质量、服务标准的要求。

7.2.2 明确便利店门店的管理制度、作业流程和操作规范。

7.3 便利店被特许人要求

7.3.1 明确便利店被特许人参与便利店门店经营管理的方式和权限。

7.3.2 明确便利店被特许人在便利店门店经营过程中自主创新的权限。

7.4 费用和保证金

- 7.4.1 便利店特许人明确特许经营费用的来源、用途和收取方式。
- 7.4.2 便利店特许人明确特许经营保证金收取方式，明确保证金退还条件和方式。

7.5 便利店特许经营与管理支持

- 7.5.1 便利店特许人明确对便利店被特许人在运营过程提供支持的范围、内容。
- 7.5.2 便利店特许人明确对便利店被特许人的监管措施。

8 备案管理

8.1 备案主体

备案的主体应为便利店特许人。

8.2 便利店特许备案内容

按照《商业特许经营备案管理办法》和市场监督管理部门的要求做好备案管理。

8.3 便利店特许备案程序

- 8.3.1 签订首份特许经营合同之日起 15 日内便利店特许人向备案机关申请备案。
- 8.3.2 便利店特许人向备案机关提交申请材料，领取登记号。
- 8.3.3 便利店特许人凭登记号进入商业特许经营管理系统提交备案材料。
- 8.3.4 商务主管部门审核、公告。

9 便利店特许人信息披露管理

9.1 信息披露时间

按照SB/T 10760和《商业特许经营信息披露管理办法》第四条的规定执行。

9.2 信息披露形式

便利店特许人应以书面形式向便利店被特许人进行信息披露。

9.3 信息披露内容

按照SB/T 10760和《商业特许经营信息披露管理办法》第五条规定执行。