

广东省商务厅文件

粤商务规字〔2017〕4号

广东省商务厅关于印发商业特许经营备案 操作指南（试行）的通知

各地级以上市商务主管部门：

为进一步规范我省商业特许经营管理，根据《商业特许经营管理条例》（国务院令 2007 年第 485 号，以下简称《条例》）和《商业特许经营备案管理办法》（商务部令 2011 年第 5 号）、《商业特许经营信息披露管理办法》（商务部令 2012 年第 2 号）及《关于商业特许经营管理信息系统改版试运行的通知》（商流通司函〔2017〕13 号）有关规定，我厅研究制订了《广东省商务厅关于商业特许经营备案的操作指南（试行）》，现印发给你们，并提出如下要求，请一并贯彻执行。

一、提高认识，强化责任。各地级以上市商务主管部门要结合本地区商业特许经营发展的实际情况和面临的具体问题，引导企业依法依规备案，引导社会公众科学选择加盟品牌、正确看待

风险收益，激发投资创业市场活力。要学习贯彻《广东省商务厅关于商业特许经营备案的操作指南（试行）》有关要求，加强备案工作的培训，指导企业提交真实、准确、完整的备案资料，帮助企业及时解决备案中遇到的困难和问题。

二、落实监管，严格执法。《条例》明确了商务主管部门对特许经营的监督管理权，各地级以上市商务主管部门要完善行政监督管理机制，加强执法队伍建设。要大力整顿商业特许经营市场秩序，对不主动备案、不诚信备案、不按时提交年报的企业，要进行约谈；对拒不整改的，要依法处罚、公示，有关整顿情况请于2017年11月30日前报送我厅。要加强与工商、公安等部门的密切配合，及时调查问题线索，依法处置违法行为，维护正常的商业特许经营市场秩序。

三、加强宣传，营造氛围。各地级以上市要以《条例》颁布实施10周年为契机，组织企业积极参与，大力宣传商业特许经营的重要作用，充分展示近年来我省商业特许经营取得的成效，提高社会公众对商业特许经营的关注、认识和理解。要增强特许人守法意识，提高被特许人的保护意识，营造公平竞争的营商环境，激发市场主体活力，推动持续健康发展。

本操作指南自2018年1月1日起施行，有效期3年。原《广东省商业特许经营备案操作规程》（粤经信商贸函〔2011〕2452号）及《广东省商业特许经营备案工作程序》（粤经信商贸函〔2013〕938号）同时废止。实施中遇到的问题，请径向我厅反映。

附件：广东省商务厅关于商业特许经营备案的操作指南（试行）



公开方式：主动公开

抄送：商务部流通业发展司，省连锁经营协会，本厅法规处、市场规划与建设处。

[共印 28 份]

广东省商务厅关于商业特许经营备案的操作指南（试行）

为进一步规范我省商业特许经营管理，根据《商业特许经营管理条例》（国务院令 2007 年第 485 号）和《商业特许经营备案管理办法》（商务部令 2011 年第 5 号）、《商业特许经营信息披露管理办法》（商务部令 2012 年第 2 号）及《关于商业特许经营管理信息系统改版试运行的通知》（商流通司函〔2017〕13 号）有关规定，结合我省实际，制定本操作指南。

一、商业特许经营备案

（一）备案对象

工商登记注册住所所在地（以下称“住所地”）在广东省行政区域内，在广东省内以及跨省、自治区、直辖市范围从事商业特许经营活动的内资和外商投资企业。

（二）特许人要求

特许人应当拥有成熟的经营模式，能持续为被特许人提供经营指导、技术支持和业务培训等服务；应当拥有至少 2 个直营店，并且经营时间超过 1 年。

（三）受理、备案机关

受理机关为特许人住所地地级以上市（含顺德区，下同）商务主管部门，负责备案材料核对、实地查证、业务咨询等，

有关工作不得委托。备案机关为省商务厅，负责备案审核、公告等。

（四）备案工作流程

1. 企业网上注册。特许人应当与中国境内的被特许人订立的第一份特许经营合同之日起 15 日内，登录到商业特许经营信息管理系统网站进行网上注册。

2. 填报电子版信息。特许人网上注册成功后，登录系统，按照系统提供的《商业特许经营信息管理系统企业端操作手册》要求真实、完整填报信息，并提交上报。申报信息主要有：基本情况表、市场计划书、经营资源信息、加盟店信息和电子版材料五个部分。其中电子版材料包括：

（1）企业法人营业执照或其他主体资格证明。特许人营业执照副本（个人独资企业营业执照、合伙企业营业执照或企业法人营业执照）原件彩色电子版，营业执照登记事项发生变更的，应提交工商主管部门出具的登记变更证明。外商投资企业应提交外商投资企业批准证书副本原件彩色电子版。

（2）与特许经营活动相关的商标权、专利权及其他经营资源的注册证书。提供符合《商业特许经营备案管理办法》规定的、由主管部门出具的与特许人从事特许经营业务相符的商标权、专利权及其它经营资源的注册证书原件彩色电子版。

（3）经营资源许可使用协议。若注册商标、专利的持有人非特许人的，应提交具有法律效力的许可使用授权书（附件 1），

授权书具体内容参见商务部商业特许经营信息管理系统网站公布的版本；如是受让取得，应提交国家主管部门出具的核准转让证明。

（4）两店一年证明文件。提供符合《条例》第七条第二款规定的证明文件。在2007年5月1日前已经从事特许经营活动的特许人在提交申请商业特许经营备案材料时不适用于上款的规定。

特许人的直营店以分公司形式存在的，应包括分公司营业执照副本原件彩色电子版、直营店经营方式证明。

特许人的直营店以子公司形式存在的，应包括子公司营业执照副本原件彩色电子版、特许人持有子公司绝大多数股权的证明文件、子公司经营方式证明、子公司是由特许人直接进行管理的证明材料。

特许人以其设立的多个经营场所作为直营店的，应包括其各经营场所营业执照副本、经营场所证明文件（如专柜协议、场地或房屋租赁合同、房产证明等）。

以特许人控股股东为经营者的个体工商户，其经营范围和特许人的特许经营业务属同一品牌、同一体系的，可视为特许人的直营店。证明材料应包括特许人营业执照副本原件彩色电子版、特许人股份结构的证明材料和个体工商户营业执照副本。如该个体工商户成立时间在特许人之前，则需要在特许人成立后经营满1年。

备案企业的关联企业拥有的与特许人从事同一品牌、同一性质业务的直营店，可视为特许人的直营店。证明材料应包括加盖企业公章的《关于关联公司的情况说明》（内容应包含特许人与关联公司关联关系的种类、资产关系状况、关联关系发生时间等）、关联公司之间的资产关系证明、关联关系发生时间的证明（直营店经营时间应从关联关系发生之日起计算）、直营店开业的相关证明等。

（5）与中国境内的被特许人订立的第一份特许经营合同。特许人提交的第一份特许经营合同中应明确列出其授予被特许人使用的经营资源，且与特许人提交的经营资源资料一致。

（6）特许经营合同样本。合同中特许人信息应与特许人提交的有关材料一致，合同内容应符合国家法律、法规相关规定，明确列出特许人的经营范围、授予被特许人使用的经营资源，以及《商业特许经营管理条例》第十一、第十二、第十六条规定的内容。

（7）特许经营操作手册的目录（须注明每一章节的页数和手册的总页数，对于在特许系统内部网络上提供此类手册的，须提供估计的打印页数）。操作手册应包含特许人对被特许人提供经营指导、技术支持和业务培训的方式和内容，特许人发展统一的特许经营体系的措施，体现特许人统一管理和监督的作用。操作手册目录（附件2）应标明各章、节主题和总页数。

（8）国家法律、法规规定经批准方可开展特许经营的产品

和服务，应提交相关主管部门的批准文件原件彩色电子版。

(9) 特许人承诺书（附件3）。应与商务部商业特许经营信息管理系统网站公布的正式版本一致，由特许人法定代表人签字盖章，并加盖企业公章。

(10) 企业法定代表人身份证明原件彩色电子版。法定代表人系香港、澳门、台湾地区居民的，应提交港、澳、台通行证。

(11) 备案授权委托书。特许人委托他人办理备案的，应提交授权委托书（附件4）。授权委托书应写明受托人姓名、身份证号、委托事项、委托权限，并由委托人签字盖章。特许人委托服务机构办理备案的，应提交授权委托书、受托服务机构资质证书、指定承办人身份证，法律服务机构介绍信等。

(12) 受托人的身份证明。受托人的身份证的原件彩色电子版（确保第二代身份证正反面能打印在同一张A4纸上）。

(13) 翻译公司营业执照。法定代表人系外国公民的，应提交法定代表人护照及翻译件（翻译件应加盖中国大陆境内有资质的翻译公司公章，并附翻译公司营业执照副本）。

(14) 特许人未在《商业特许经营管理条例》第八条规定的时间内备案的，应提交《逾期备案说明书》，说明逾期备案原因，并加盖特许人企业公章。

以上文件在中华人民共和国境外形成的，需经所在国公证机关（附中文译本），并经中华人民共和国驻所在国使领馆认证，

或者履行中华人民共和国与所在国订立的有关条约中规定的证明手续。在香港、澳门、台湾地区形成的，应当履行相关的证明手续。相关证明手续文件的扫描版文件应上传到系统对应的电子版材料中。

3. 受理、核对。地级以上市商务主管部门受理特许人的网上申请，对特许人网上填报的电子版信息进行核对。

3.1. 核对特许人系统提交的文件材料种类及记载的事项是否齐全，是否符合本操作指南的要求。特许人系统提交的备案文件材料不完备的，应要求其补齐补正。

3.2. 通知特许人提交证件及有关文件材料原件（附件5）并核对，确认无误后退回原件，收取特许人在备案系统填报的纸质版材料（附件6）。

3.3. 出具相关意见（附件7）报送省商务厅。

4. 审核

省商务厅收到地级以上市商务主管部门上报的意见及特许人在备案系统打印的纸质版材料后，对特许人系统填报的备案材料进行审核。备案材料存在问题的，省商务厅出具审核意见退回，由地级以上市商务主管部门告知特许人，督促补齐补正有关材料。地级以上市商务主管部门说明补齐补正情况，重新出具意见报省商务厅。

5. 公告

特许人备案申请材料经审核通过的，省商务厅予以备案，

并在商务部商业特许经营信息管理系统网站公告。

（五）实地查证要求

地级以上市商务主管部门核对特许人提交的“两店一年”相关证明文件是否符合《商业特许经营管理条例》第七条第二款规定，并对属地2个直营店进行实地查证，依法进行处理，有关情况报送省商务厅。

二、商业特许经营备案变更

（一）备案变更对象

工商登记注册住所所在地（以下称“住所地”）在广东省行政区域内，已在商务部商业特许经营信息管理系统完成备案的企业。

（二）备案变更情形

特许人以下备案信息有变化的，应当自变化之日起30日内向备案机关申请变更。

1. 特许人的工商登记信息；
2. 经营资源信息；
3. 中国境内全部被特许人的店铺分布情况；
4. 特许经营合同样本、特许经营操作手册等。

（三）受理、备案变更机关

受理、备案变更机关为省商务厅。

（四）备案变更工作流程

1. 网上申请。特许人在商务部商业特许经营信息管理系统

中的“备案管理”模块选择“资料变更申请”，进入新的界面后选择“申请修改内容”，填写“变更内容说明”（附件8），在“增加附件”处上传相关电子版材料，点击“确定”。其中上传电子版材料如下：

（1）广东省商业特许经营企业备案信息变更申请表（附件9）。

（2）特许人工商登记的特许人名称、住所以及法定代表人发生变更的，上传新的营业执照及工商主管部门出具的工商登记变更证明。如果法定代表人发生变更的，还需上传新的法定代表人身份证明文件。

（3）增加经营资源信息的，上传新的经营资源证书和经营资源许可使用合同，如果减少经营资源信息的，直接删除对应的经营资源信息，无需上传附件。

（4）增加加盟店信息的，上传新的特许经营合同，如果减少加盟店信息的，直接删除对应的加盟店信息，无需上传附件。

（5）如有特许经营合同样本、特许经营操作手册等变更，请上传相关文件。

（6）特许人委托他人办理备案变更的，应提交授权委托书（附件4）及受委托人身份证。授权委托书应写明受托人姓名、身份证号、委托事项、委托权限，并由委托人签字盖章。特许人委托服务机构办理备案变更的，应提交授权委托书、受托服务机构资质证书、指定承办人身份证，法律服务机构介绍信等。

2. 系统修改。按照“申请修改内容”选择修改的各个管理子模块（特许人信息、经营资源信息、加盟店信息）页面进行具体的资料变更填写，并且在“电子版材料”页面上传新的文件（新的营业执照副本及工商登记变更证明、新的经营资源证书或许可使用协议等），加盟店信息的增加无需在“电子版材料”页面上传新的特许合同。

3. 系统提交。进入“预览与申报”页面点击“上报备案材料”。

4. 受理、审核。省商务厅审核特许人在商务部商业特许经营信息管理系统填报的变更信息是否完整，是否符合《商业特许经营管理条例》的有关规定。特许人系统提交的备案文件材料不完备的，应要求其补齐补正。

5. 公告。特许人备案变更申请文件材料审核通过的，省商务厅予以备案，并在商务部商业特许经营信息管理系统网站公告。

三、商业特许经营备案撤销

已完成备案的特许人如有下列行为，经查证属实的，由省商务厅撤销备案，并在商务部商业特许经营信息管理系统予以公告。

（一）特许人注销工商登记，或因特许人违法经营，被主管登记机关吊销营业执照的；

（二）备案机关收到司法机关因特许人违法经营而作出的

撤销备案的司法建议书；

（三）特许人隐瞒有关信息或者提供虚假信息，造成重大影响；

（四）特许人申请撤销备案并经备案机关同意的；

（五）其他需要撤销备案的情形。

本操作指南自 2018 年 1 月 1 日起施行，有效期 3 年。本操作指南附件为参考模版。本操作指南由省商务厅负责解释。

- 附件：
1. 许可使用授权书
 2. 特许经营操作手册
 3. 特许人承诺书
 4. 备案（备案变更）授权委托书
 5. 商业特许经营备案核对材料原件清单
 6. 打印材料目录
 7. XX 市商务委(局)关于对 XX 公司申请商业特许经营备案的意见
 8. 变更内容说明参考模版
 9. 广东省商业特许经营企业备案信息变更申请表

附件 1

许可使用授权书

许可人

被许可人

一、许可权利基本情况：_____系许可人合法注册/申请注册的商标/专利，注册号/专利号/申请号为_____，核定使用商标（服务）类别/申请注册类别为第____类。

二、许可期限：自_____年__月__日始至_____年__月__日止。

三、许可地域：许可人将本授权书所涉商标/专利授权被许可人在_____领域内使用。

四、授权权限：许可人许可被许可人使用上述商标/专利，同时，被许可人有权许可第三方在许可期限及地域范围内使用上述商标/专利。

许可人：

被许可人：

法定代表人：

法定代表人：

年 月 日

年 月 日

附件 2

特许经营操作手册

目 录

	页 码
序 言	1-2
建议内容: 对操作手册的简单评价, 及企业寄语	
第一章 企业组织结构	3-5
建议内容: 公司的介绍、企业文化、组织结构图、分公司分布图等	
第二章 总部建设	6-7
建议内容: 总部职能定位、各职能部门职责等	
第三章 特许加盟店的有关规定	8-10
建议内容: 说明业务体系的各个环节, 如业务如何建立, 各个组成部分如何衔接、 如何相互配合; 总部营运管理中心与加盟店管理权和经营权说明、特许加 盟店的字号、授权证书、门店选址规定、加盟店设计和装修施工规定、开 业促销、开业进度控制等	
第四章 特许加盟店的货品 (物流管理手册)	11-16
建议内容: 购货的管理、存货的管理、货品的摆放等	
第五章 特许加盟店的管理 (内场管理手册)	17-33
建议内容: 岗位职责及日常工作流程, 营业时间、店铺内外观及整洁、员工个人 仪容及卫生、接待顾客的基本要求等	
第六章 特许加盟店售后服务 (售后服务管理手册)	34-38
建议内容: 顾客投诉的处理、货品退换的规定等	

第七章 特许加盟店服务管理（岗位营运流程手册）	39-44
建议内容： 各级别人员岗位职责	
第八章 特许加盟店市场推广（市场推广发展手册）	45-49
建议内容： 宣传方案的制定、费用计划、宣传计划	
第九章 特许加盟店人事管理（人力资源管理手册）	50-56
建议内容： 员工的招聘流程、入职管理、考勤、考评管理等	
第十章 特许加盟店培训管理（培训制度管理手册）	57-62
建议内容： 培训制度、档案管理	
第十一章 特许加盟店设备管理（店内设备管理手册）	63-66
建议内容： 各种设备的功能介绍、操作方法、保养和维护等	
第十二章 特许加盟店卫生消防安全管理（卫生及消防安全管理制度手）	67-71
建议内容： 卫生及消防安全管理制度、防火检查规定	
第十三章 特许加盟店财务管理（财务制度管理手册）	72-78
建议内容： 会计人员职业道德规范、岗位职责、财务管理制度、特许权使用费支付等	

（共 78 页）

附件 3

特许人承诺书

本特许人作如下承诺：

一、遵守《商业特许经营管理条例》、《商业特许经营备案管理办法》及其相关法律、法规、规章。

二、服从国家和省、市商务行政主管部门对商业特许经营的行业管理，自觉维护商业特许经营的经营秩序。

三、按要求认真填写、及时提交与经营活动有关的文件和资料。

四、《商业特许经营备案管理办法》要求的任何事项发生变化之日起，30日内到原备案机关办理变更手续。

五、所有备案材料及其备案变更材料中的信息是完整的、准确的、真实的。

以上承诺如有违反，本特许人愿承担所有相关的法律责任。

特许人名称（盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

年 月 日

附件 4

备案（备案变更）授权委托书

委托人_____，法定代表人____，住所_____。

受托人__，住址_____，（身份证号_____）。

委托事项:

现委托上述受托人办理商业特许经营备案事宜。

委托权限:

全权代理。

委托人:

年 月 日

联系人:

联系电话:

附件 5

商业特许经营备案核对材料原件清单

序号	材料名称	材料编号或相关信息
1	特许人营业执照副本	营业执照注册证号
2	特许人法定代表人身份证	证号
3	特许人商标权注册证书及相关权属文件	列明全部商标注册证号
4	首次订立省内商业特许经营合同时间	年 月 日
5	首次订立跨省商业特许经营合同时间	年 月 日
6	直营店 1 (列明直营店具体名称) 营业执照副本及租赁合同	营业执照注册证号及租赁合同签订时间
7	直营店 2 (列明直营店具体名称) 营业执照副本及租赁合同	营业执照注册证号及租赁合同签订时间
8	备案业务特许人授权经办人身份证	证号

附件 6

打印材料目录

- 一、首页封皮
- 二、预览申报页（基本情况表、市场计划书、经营资源信息、加盟店信息、电子版材料）
- 三、电子版材料（1）企业法人营业执照或其他主体资格证明
- 四、电子版材料（2）与特许经营活动相关的商标权、专利权及其他经营资源的注册证书
- 五、电子版材料（3）经营资源许可使用协议
- 六、电子版材料（4）两店一年证明文件
- 七、电子版材料（5）与中国境内的被特许人订立的第一份特许经营合同
- 八、电子版材料（6）特许经营合同样本
- 九、电子版材料（7）特许经营操作手册目录
- 十、电子版材料（8）国家法律、法规规定经批准方可开展特许经营的产品和服务的批准文件
- 十一、电子版材料（9）经法定代表人签字盖章的特许人承诺书
- 十二、电子版材料（10）企业法定代表人身份证明（身份证等）
- 十三、电子版材料（11）备案（备案变更）授权委托书

十四、电子版材料（12）受委托人身份证明

十五、电子版材料（13）翻译公司营业执照

十六、电子版材料（14）逾期备案说明书

备注：

一、关于打印材料目录中第 1 项首页封皮和第 2 项预览申报页，可在申报打印页面直接打印。

二、关于打印材料目录中第 3 项至第 16 项，可在系统电子版材料中打印相应附件。

三、翻译件须直接附在原件后面，严格按顺序摆放。每项打印材料需盖特许人公章，超过两页的材料盖骑缝章。

四、特许人根据打印的材料在打印材料目录表中每项材料前的“口”内打“√”，特别注意打印材料中是否包含经营资源许可使用协议、翻译公司营业执照和逾期备案说明书。

附件 7

XX 市商务委(局)关于对 XX 公司申请 商业特许经营备案的意见

省商务厅:

XX 公司提出申请办理商业特许经营备案。我委/局对该申请人在商业特许经营信息管理系统提交的网上申请材料及系统打印申请材料进行了受理,对其申请开展商业特许经营活动所提供的 (两家直营店地址、名称) 两家直营店进行了现场查证。

经核对,该申请人提交的网上申请材料及系统打印申请材料真实有效,文件记载事项齐全,资料完备,符合《商业特许经营管理条例》和《商业特许经营备案管理办法》有关规定。该申请人经营时间超过一年,直营店经营时间超过一年,符合《商业特许经营管理条例》第七条第二款之规定。

现将有关材料报上,请予以审核。

- 附件: 1. 商业特许经营备案核对材料原件清单
2. 特许经营备案相关申报材料

XX 市商务委/局

(加盖公章)

年 月 日

附件 8

变更内容说明参考模版

广东省商务厅：

我司因业务发展需要，特申请如下变更：

1、

2、

3、

请予以审核。

附件 9

广东省商业特许经营企业备案信息变更申请表

登记事项	原登记事项	拟变更登记事项	提交材料
特许人工商 登记信息			变更后的营业执照副本、工商登记变更证明
外商投资批 准证书			变更后的批准证书、变更证明
法定代表人			变更后的法定代表人身份证明
经营资源			变更后的商标、专利、著作权等经营资源材料及相关变更证明
特许人联系 信息			变更后的特许人联系信息单（特许人名称、联系人、职务、电话、传真、地址、邮政编码、电子邮件地址、网址）
特许经营合 同样本			变更后的合同样本

特许人直营 店铺情况			提交全部特许人直营 店铺分布情况
被特许人店 铺分布情况			提交中国境内全部被 特许人店铺分布情况
特许经营操 作手册			提供新的特许经营操 作手册
增加特许经 营体系			根据《广东省商业特许 经营备案操作指南》提 交新增特许经营体系 备案的14项申请材料。

广东省商务厅:

我司已完成商业特许经营备案工作，备案号为：_____，根据《商业特许经营管理条例》等有关规定，现申请变更有关备案信息，请予审核。

我司承诺：所提交的证件及材料真实、合法、有效，复印文本与原件一致，并对因提交虚假文件、证件所引发的一切后果承担相应的法律责任。

申请企业名称（盖章）：_____

法定代表人（签字）：_____

申请日期： 年 月 日