

商务部关于“十二五”期间促进商业特许经营健康发展的指导意见

【发布单位】中华人民共和国商务部

【发布文号】商流通发[2011]510号

【发布日期】2012-01-04

“十一五”期间，我国商业特许经营发展迅猛，企业数量剧增，截至2010年底，我国特许经营体系已超过4500个，位居世界第一，经营范围已覆盖70多个行业业态。但我国商业特许经营仍处于成长阶段，存在一些亟待解决的问题：多数商业特许经营企业缺乏核心竞争力、标准化管理能力和品牌推广扩张能力，在规模化、标准化、信息化等方面与发达国家存在较大差距；有些商业特许经营企业的运营和管理系统不完善，品牌存活率低，一些中小城市市场加盟店质量难以达到要求，个别地方还存在不法分子以招商加盟形式实施商业欺诈的现象。为促进“十二五”期间商业特许经营健康发展，推动我国商贸流通业发展方式加快转变，现提出以下意见：

一、指导思想、基本原则和主要目标

(一)指导思想。深入贯彻落实科学发展观，以提高商贸流通业组织化程度，促进品牌建设，扩大创业和增加就业为目标，以完善商业特许经营管理为基础，以政策扶持和联合执法为手段，坚持一手抓规范，一手抓发展，在规范中发展，在发展中规范，推动我国商业特许经营快速发展。

(二)基本原则。

促进发展与加强规范相结合。积极运用中小企业发展专项资金等相关政策，针对商业特许经营企业成长中的薄弱环节和瓶颈，加大政策扶持力度。巩固“十一五”时期对商业特许经营进行规范和管理成果，进一步净化商业特许经营市场环境。

市场运作与政策引导相结合。尊重市场经济运行规律和商业特许经营企业的主体地位，找准政府在商业特许经营发展中的定位，针对关键环节，完善相关政策，采取有力措施，促进商业特许经营健康发展。

备案管理与日常服务相结合。继续做好商业特许经营备案管理工作，采取有效措施，逐步提高备案率。积极做好商业特许经营企业备案后的跟踪管理、后续服务和统计信息分析工作，及时准确了解和掌握我国商业特许经营发展动态，为完善我国商业特许经营政策体系提供决策依据。

品牌培育与加强知识产权保护相结合。把商业特许经营品牌培育作为发展我国商业特许经营的重要任务，支持优秀品牌做大做强。对侵犯商业秘密和知识产

权、违反《商业特许经营管理条例》的行为，加大联合执法力度和处罚力度，切实维护特许经营市场秩序。

（三）主要目标。用五年时间，实现主要特许经营品牌的加盟店数量、经营规模、规范水平有较大提高；商业特许经营管理体系进一步完善，商业特许经营备案率逐年提高，投诉率逐年下降；形成一批市场发展潜力大、标准化管理能力强、诚信经营的知名商业特许经营企业和品牌。

## 二、工作任务

（一）加强商业特许经营管理，以规范促发展。

完善法律法规标准。推动《商业特许经营管理条例》修订工作，进一步完善《商业特许经营备案管理办法》和《商业特许经营信息披露管理办法》，逐步引入和建立纠纷调解机制，不断强化法律法规的执行力度，切实将特许经营管理纳入法制化轨道。加强《特许经营管理体系指南》、《特许经营术语》等标准的实施和推广，提高商业特许经营的规范化水平。

加强行业监督管理。认真做好商业特许经营备案及投诉咨询工作，加强与有关部门沟通与配合，对商业特许经营品牌进行跟踪管理，同时加大执法力度，严厉打击假借特许经营实施商业欺诈和侵犯知识产权的不法分子，切实保护特许人与被特许人的合法权益。

（二）支持品牌做大做强，以效益促发展。

制订特许品牌培育规划。将培育商业特许经营品牌纳入各地国内贸易发展规划，结合本地区经济社会发展实际，提出支持商业特许经营品牌做大做强的总体思路、目标和具体措施，有计划、有步骤、有重点地推进。

扶持优秀特许品牌发展。建立优秀商业特许经营品牌评价机制，以“商业特许经营连锁百强”为基础，进一步发掘优秀商业特许经营品牌、加强品牌建设和宣传、培育一批市场潜力大、扩张能力强、诚信经营的知名企业。

（三）集中解决企业成长薄弱环节，以提升促发展。

加强企业信息系统建设。支持商业特许经营企业引入信息联网管理，鼓励有条件的企业开发先进适用的商业软件，完善企业管理信息系统。

加快物流体系建设。鼓励商业特许经营企业进一步提高商品配送率，支持商业特许经营企业建设配送中心或充分利用社会化配送中心，实行统一采购、统一配送，切实减轻加盟店的负担，发挥商业特许经营的规模效益。

加强企业特许管理体系建设。支持商业特许经营企业完善内部管理机制建设，建立完备的标准化、信息化商业特许经营管理系统和财务审计制度，不断完善《特许经营手册》，建立培训、督导机制，确保加盟店的标准化运营。

（四）加强公共平台建设，以服务促发展。

健全行业统计和信用评价。加强商业特许经营行业统计工作，分行业开展商业特许经营调研和分析，及时掌握行业发展动态和趋势，加快建立全国统一的备

案商业特许经营企业的信息共享机制，按照“树品牌、评诚信、建体系”要求，拓展商业特许经营备案管理系统的信息服务功能和品牌评价功能，完善信用监督约束和失信惩戒机制，扩大备案特许经营企业信用评价覆盖面。

加大宣传与培训力度。采取多种形式开展宣传，普及商业特许经营相关知识和法规政策，让公众充分了解和认识商业特许经营。加强培训工作和培训制度建设，对管理人员、商业特许经营企业有针对性地开展政策、法规、业务培训，提高依法行政管理水平和企业经营水平。

### 三、保障措施

（一）完善工作管理机制。各地商务主管部门要协调公安、司法、工商、行政管理等部门建立跨部门商业特许经营行业管理工作机制，按照职责分工，加强协作配合，落实目标任务，完善政策措施，加强监督指导。结合商务行政执法，加强商业特许经营执法力量，切实保证监管措施落实到位，推进商业特许经营健康发展。

（二）加强政策支持。加快中小商贸流通企业服务体系建设和商业特许经营企业提供服务体系，为商业特许经营企业提供咨询、融资、市场开拓、管理提升等服务，促进商业特许经营企业的规模化发展。会同有关部门制订促进商业特许经营发展的财税政策，积极争取对具有一定规模且管理比较成熟的商业特许经营企业给予税收优惠和资金支持；研究制订中小企业发展商业特许经营的扶持政策，重点鼓励老字号、特色店、知名品牌企业在严格管理、保证质量的前提下发展商业特许经营。

（三）发挥行业协会作用。充分发挥行业协会作用，制订行规行约，加强行业自律，为企业开展信息咨询、宣传培训、品牌保护、国际交流与合作等提供服务，鼓励行业协会与大专院校开展合作，加强商业特许经营人才培育。

中华人民共和国商务部  
二〇一二年一月四日

資料來源：中華人民共和國商務部網站

<http://www.mofcom.gov.cn/aarticle/b/d/201201/20120107921658.html?3770889452=856947234>