



商业特许经营体系评定指南

2020年

目 录

一、商业特许经营道德规范	3
二、商业特许经营体系评定工作指引	5
三、评定材料	10
四、评定流程Q&A	23

关于CCFA

中国连锁经营协会成立于1997年，有会员千余家，会员企业连锁店铺38.8万个。其中零售会员企业2018年销售额近4万亿元人民币，约占全国社会消费品零售总额的10.5%。协会本着“引导行业、服务会员、回报社会、提升自我”的理念，参与政策制定与协调，维护行业和会员权益，为会员提供系列化专业培训和行业发展信息与数据，搭建业内交流与合作平台，致力于推进连锁经营事业与发展。

关于CCFA特许经营分会

特许经营分会是由中国连锁经营协会中从事特许经营及相关活动的会员企业自愿组成，是协会的组成部分。分会代表特许经营各行业各业态企业的共同利益，开展行业自律，宣传贯彻国家有关法律法规，参与政府和行业组织政策、法规及行规行约的制定和修订，并积极组织各项活动为推动中国特许经营事业可持续发展做出贡献。

一、商业特许经营道德规范

(2018年9月11日)

第一章 总则

第一条 中国连锁经营协会会员开展特许经营须遵守国家的法律法规。

第二条 会员企业开展特许经营须遵循公平、诚信的原则。

第三条 会员不得以任何可能欺骗或误导潜在加盟者的明示或暗示的陈述销售或推广特许经营权。

第四条 会员不得抄袭或模仿他人的商标、商号、广告或其他识别符号以欺骗或误导潜在加盟者和消费者。

第五条 特许经营合同须以书面形式签订，并明确各方的权利和义务。

第六条 特许者和加盟者须尽一切努力，以诚信友好态度解决争议。必要时可考虑通过调解、仲裁甚至诉讼解决争议。

第二章 特许者（总部）

第七条 特许者在招募加盟者的过程中，应以书面方式向潜在加盟者提供尽量充分的信息，包括特许者的基本情况、合同基本内容、已开店铺的运营情况、加盟所需投资额、收益预测等，但不仅限于这些信息。

第八条 向潜在加盟者提供的信息，包括广告等宣传资料应当真实、准确，凡直接或间接含有历史或预期的投资收益、经营业绩的数字或资料，应明确来源和依据；加盟者的投资额及其构成应详尽说明。

第九条 特许者应鼓励潜在加盟者和现有的加盟者接触，使其更深入地了解将要从事的特许业务。

第十条 特许者在选择加盟者时，应重点考察其能力、性格、资金实力、事业心等，不应因性别、民族等原因而予以歧视。

第十一条 为保证加盟店所销售的产品和服务保持良好品质，特许者应不断对加盟店进行督导。

第十二条 为使加盟者不断获得适当的收益，特许者应不断改进产品、服务和营销，并向加盟者提供指导、援助和合理的培训。

第十三条 特许者须根据合同规定向加盟者提供优质的材料、产品和服务。

第十四条 特许者应能及时收到来自加盟者的信息并给予解答，应建立一种增进双方沟通、理解和合作制度的机制。

第十五条 特许者应规范使用消费者信息数据，做好消费者数据的管理和保护。

第三章 加盟者

第十六条 加盟者在经营特许业务时，须遵守国家的法律法规。

第十七条 加盟者须详尽、坦白地披露所有被视为在特许者挑选合适的加盟者时不可或缺的信息。

第十八条 加盟者须严格按照特许合同规定及手册标准开展经营活动，接受一切需要的培训及特许者的指导和监督，以维护体系的声誉和统一形象。

第十九条 加盟者须遵守与特许经营权有关的一切资料的保密原则，无论特许经营关系是否终止，除非得到特许者的书面同意，否则不得披露或许可相关人员披露任何该类信息。

第二十条 按时支付加盟费、特许权使用费和其它应缴费用。

第二十一条 加盟者应规范使用消费者信息数据，做好消费者数据的管理和保护。

第四章 相关专业机构

第二十二条 本着诚信和公平的原则行事，鼓励客户严格遵守本道德规范，无论客户是否为中国连锁经营协会会员。若客户的委托或要求违反本道德规范，须立刻停止为该客户提供的服务。

第二十三条 只接受自己能够胜任的委托业务。

第二十四条 坚持独立、客观立场，以确保所提意见的公平和专业水准。

第二十五条 须遵守保密原则，在履行职责期间获得的一切资料，未经客户同意，不得披露或许可他人披露。

第五章 附则

第二十六条 本规范自发布之日起实施，原《特许经营道德规范》同时废止。

第二十七条 本规范由中国连锁经营协会负责解释。

二、商业特许经营体系评定工作指引

(2020年修订版)

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，2016年中国连锁经营协会依据国务院颁布的《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《商业特许经营体系评定管理办法》。2020年，为强化特许体系数字化建设，提升特许企业评估体系建设数字化应用水平，协会对评定管理办法进行修订，形成本工作指引。

一、总则

(一) 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指引的规定向中国连锁经营协会提出评定申请。

(二) 本指引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、特许经营操作手册特定项目的评定。

(三) 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。

(四) 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》。

(五) 本指引由中国连锁经营协会负责解释。

二、评定项目

(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）数字化测评表

企业是否在以下方面具备了数字化能力：

- 1、数字化特许总部
- 2、数字化加盟
- 3、数字化消费
- 4、数字连锁门店

5、数字基础设施

6、数字化特许体系运营

7、数字化平台

申请参评4A、5A的企业必需完成此项。

（六）加盟商满意度调查

参评企业组织加盟商通过扫描问卷二维码在网上完成调查（调查结果仅反馈给参加调查企业总部，且不会对外发布任何单独企业数据或排名）。

申请参评4A、5A的企业必需完成此项。

评定要求：调查回复率应符合下表（回复率标准）要求。

加盟商数量	回复率
49及以下	80%
50-100	50%
101-500	40%
501-1000	30%
1001-2000	20%
2001-5000	10%
5001及以上	5%

问卷二维码：



加盟商满意度调查问卷

三、评定程序

（一）注册账号

申请人登录中国连锁经营协会官网www.ccfac.org.cn，在“特许评定”一栏选择用户注册。

（二）填写信息

账号注册成功后选择登录，填写企业基本信息、品牌信息、并按要求上传资料。

（三）提交申请

首次申请评定，只能申请3A级评定；

已完成3A级评定且满一年的品牌有资格提交4A级申请；

已完成4A级评定且满一年的品牌有资格提交5A级申请；

（四）填写提交自评材料

网上填写1、评定申请表；2、特许经营合同主要条款对照表；3、信息披露文件主要条款对照表；4、特许经营手册清单；5、特许经营操作手册对照表；6、特许体系数字化测评表

（五）组织加盟商通过扫描二维码在网上完成加盟商满意度调查。

（六）网上公示

申请人在线提交相关资料后，协会组织专家审核无误后进行网上公示，公示期为15天。公示期内，社会公众可向协会提出异议，如无异议则公示期后参评企业获得“商业特许经营体系3A”、“商业特许经营体系4A”、“商业特许经营体系5A”资格，协会将根据统一安排颁发评定证书。

（七）专家抽查

协会组织专家每年定期对公示无异议的企业材料进行抽查，抽查不合格者取消评定证书并通过协会渠道在行业内进行公示，且3年内不得再次申请等级评定。

四、证书的管理

（一）经自评并提供相关文件，且公示期无异议的企业，由协会

颁发《商业特许经营体系评定证书》。

（二）证书有效期两年，期满自动失效。

（三）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。

（四）证书有效期满后，企业提交复核申请，复核通过后换发新证书。

五、评定专家及其职责

（一）评定专家由商业特许经营领域的资深律师及管理咨询专家组成。

（二）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。

（三）评定专家可根据实际情况，要求企业补充提供相关材料。

（四）评定专家须遵循客观、公正、尽责、守信原则，遵守本指引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。

三、评定材料

表1：商业特许经营体系评定申请表

公司信息			
公司名称		邮 编	
通讯地址		成立时间	
是否CCFA会员	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	公司网址	
联系方式			
联 系 人		职 务	
手 机		邮 箱	
上传资料	1. 营业执照复印件并加盖公章；		
品牌信息			
申请品牌名称			
是否商务主管部门备案	<input type="checkbox"/> 是 备案号 <input type="checkbox"/> 否	开展加盟时间	
申请品牌所属业态	<input type="checkbox"/> 零售（便利店、食品专卖、非食品专卖、其他） <input type="checkbox"/> 餐饮（中式正餐、中式快餐、西式正餐、西式快餐、休闲食品、休闲饮品、其他） <input type="checkbox"/> 服务（经济型酒店、汽车后市场、宠物服务、休闲娱乐、教育培训、房产中介、家装服务、洗涤服务、家政服务、美容美体、健身护理、其他）		
加盟投资额	<input type="checkbox"/> 10万以下 <input type="checkbox"/> 10-50万 <input type="checkbox"/> 50-100万 <input type="checkbox"/> 100-300万 <input type="checkbox"/> 300万以上		
申请品牌门店数量	直营店_____家 加盟店_____家	上年度 营业额	_____万元
评定级别			
<input type="checkbox"/> 3A	<input type="checkbox"/> 4A	<input type="checkbox"/> 5A	
上传资料	1. 经营年限在1年或以上的2家直营店铺的营业执照复印件并加盖公章。 2. 品牌LOGO		
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：	

表2：特许经营合同主要条款对照表

序号	必备条款	是否具备该条款
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	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
2	特许人、被特许人的基本情况	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
3	特许经营的内容、期限	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
4	特许经营费用的种类、金额及其支付方式	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
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	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
6	产品或者服务的质量、标准要求和保证措施	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
7	产品或者服务的促销与广告宣传	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
8	特许经营中的消费者权益保护和赔偿责任的承担	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
9	特许经营合同的变更、解除和终止	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
10	违约责任	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
11	争议的解决方式	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
12	特许人与被特许人约定的其他事项	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
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。	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
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。	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否
		单位盖章： 负责人签字： 日期：

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。

表3：信息披露文件主要条款对照表

必备条款	是否具备	
(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。	○ 是 ○ 否
	2. 特许人从事商业特许经营活动的概况。	○ 是 ○ 否
	3. 特许人备案的基本情况。	○ 是 ○ 否
	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。	○ 是 ○ 否
	5. 特许人或其关联方过去2年内破产或申请破产的情况。	○ 是 ○ 否
(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。	○ 是 ○ 否
	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中止或提前终止的情况下，如何处理该特许体系。	○ 是 ○ 否
	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。	○ 是 ○ 否
(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。	○ 是 ○ 否
	2. 保证金的收取、返还条件、返还时间和返还方式。	○ 是 ○ 否
	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。	○ 是 ○ 否
(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。	○ 是 ○ 否
	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。	○ 是 ○ 否
	3. 被特许人是否可以其他供货商以及供货商应具备的条件。	○ 是 ○ 否
(五) 为被特许 人持续提供服 务的情况	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。	○ 是 ○ 否
	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。	○ 是 ○ 否

表3：信息披露文件主要条款对照表

续表

必备条款	是否具备	
(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。	○ 是 ○ 否
	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。	○ 是 ○ 否
	3. 特许人和被特许人对消费者投诉和赔偿的责任划分。	○ 是 ○ 否
(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。	○ 是 ○ 否
	2. 上述费用的资料来源和估算依据。	○ 是 ○ 否
(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。	○ 是 ○ 否
	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。	○ 是 ○ 否
(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	○ 是 ○ 否	
(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	○ 是 ○ 否	
(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。	○ 是 ○ 否
	2. 被追究刑事责任的。	○ 是 ○ 否
(十二) 特许经 营合同文本	1. 特许经营合同样本。	○ 是 ○ 否
	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。	○ 是 ○ 否
单位盖章： 负责人签字： 日期：		

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，注明本企业信息披露文件中是否存在相关信息。

表4：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.文件编号请按照本表一第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
单位盖章： 负责人签字： 日期：		

- 注：1.编号不足，可另纸接续。
 2.某编号文件有多个附件时，可在该附件编号下编制子序号。如TXJY010项下的附件010-1、附件010-2。

表5：特许经营操作手册对照评估表

说明：

请根据第1列“模块”进行自我评估。如提交文件中包括此项内容，在第2列“○是”处打勾，否则在“○否”打勾。同时，将对应文件的编号填写至第3列。

模块	是否有此文件	“对应手册（文件）编号”
单店模式：店面产品及服务，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。	○是 ○否	
商圈调查及选址评估	○是 ○否	
品牌与形象管理	○是 ○否	
新店营建筹备及开业	○是 ○否	
门店营运管理	○是 ○否	
被特许人管理门店	○是 ○否	
总部营运管理	○是 ○否	
产品管理	○是 ○否	
培训管理	○是 ○否	
顾客与营销管理	○是 ○否	
供应链及供应商管理	○是 ○否	
信息化管理	○是 ○否	
加盟关系管理	○是 ○否	
特许经营系统文件管理	○是 ○否	
单位盖章： 负责人签字： 日期：		

备注：

部分内容引自：

- ☆ 中华人民共和国国务院令2007年第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》：

表6：特许体系数字化评定表

分类	方向	主要内容	是否具备
数字化 特许总部	组织办公 数字化	协同OA、内部IM、电子邮件等办公系统的使用	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		视频会议、在线协作文档等远程协作工具的使用	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		考勤、排班等系统的使用	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		差旅报销、人力资源外包管理等系统或信息化服务的使用	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		利用数字化的方式实现企业目标分解、工作计划制定与追踪、工作评估与优化、绩效管理	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
	产品/服务 数字化	特许总部采用数字化的方式统一管理产品数据库，包括但不限于产品加工工艺、品类、品种、价格等，并授权门店查看、使用其中的部分功能	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		特许总部采用统一的数字化方式监测设备数据（包括但不限于与温度、数量、重量等），或利用数字化设备及工具协助门店员工按照要求进行生产	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		特许总部采用数字化的方式对特许经营的服务的流程、标准、数据等要素进行管理和维护，并提供门店使用	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
	督导 数字化	远程监控督导	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		现场督导使用电子工具打分，能够标记、记录（文字或照片等形式）发现的问题，并出具电子报告	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		督导发现问题的整改追踪	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		督导数据统计分析及可视化	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
	选址 数字化	商业地理信息大数据辅助选址	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		品牌选址标准的参数有利于提高选址成功率	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
	培训 数字化	用数字化的形式实现培训课件的传输和分类管理	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		数字化系统的功能、形式和体验能满足企业对员工培训的课时时长、培训形式、评估的要求	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		用数字化的形式实现培训实施的关键要素（对象、课程、进度、时间等）的记录和统计	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		培训的计划与结果评估	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		培训结果与经营管理的关联性高	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		根据员工岗位职责、工作情况、培训数据等信息自动生成个性化的培训和评估方案	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用

表6：特许体系数字化评定表

续表

分类	方向	主要内容	是否具备
数字化 特许总部	营销 数字化	消费者数据采集及其分析模型的建立	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		建立消费者数据驱动营销活动建立、活动执行、内容分发、反馈评估的机制	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		特许总部与消费者之间的数字化沟通渠道的建立、维护和管理	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		数字化系统能够自动分析数据，生成满足不同消费者的个性化营销方案，并实现顾客触达	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
	供应链 数字化	采购、生产加工、包装、配送的原料、半成品、包装品在数字化系统内实现基础明细信息的管理	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		使用能够满足企业生产、包装、配送的数字化管理系统，如SCM（供应链管理系统）、ERP（企业资源计划）系统等	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		采购供应商、配送供应商、门店能够使用同一个系统或相互联通的多个系统完成信息和数据的流转	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
	授权 数字化	使用数字化工具管理进行招商加盟政策发布、潜在加盟商沟通、加盟商甄选等工作	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		建立潜在加盟商（投资人）数据库，并用数字化的方式进行触达、跟踪和管理	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		在线完成产品、服务、单店模式的授权，在线签约	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
线上店铺开店授权（品牌授权）		<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用	
线下店铺开店授权（品牌授权）：线下店铺注册时，商标许可使用备案数字化及商号使用规范协议备案数字化（法律法规方面与执法机构数字化配套）		<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用	
数字化 加盟	加盟服务 数字化	使用数字化投资回报模型及相关测算工具协助加盟商选址	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		特许人履约数字化：开业支持、督导（包括远程督导）、经营支持、培训、营销等加盟服务以数字化的形式记录、传递和反馈，加盟商可以查询相关服务记录和信息	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
	加盟商履约数字化：履约费用缴纳、采购、产品及服务、活动执行等数据以数字化的形式存证和统计	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用	
	总部与加盟商日常沟通、总部或区域的活动管理、加盟商评估和激励考核数字化	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用	

表6：特许体系数字化评定表

续表

分类	方向	主要内容	是否具备
数字化消费	体验在线	消费者能够通过不同的数字化渠道快捷、方便的了解品牌的产品和服务	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		消费者能够通过有效的数字化渠道参与品牌的宣传、促销、产品开发、文化传播、消费者调查等活动	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
	支付和服务在线	消费者能够通过数字化方式完成交易和支付环节	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		消费者能够在线进行咨询、增值服务购买、会员权益兑换	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		消费者能够在线完成评价和售后服务申请	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
	总部在线引流	消费者查询、交易、支付、反馈的数据能够及时上传到总部	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
总部通过品牌营销活动、购买第三方服务的方式在线帮助加盟店引流		○ 是 ○ 否 ○ 不适用	
数字连锁门店	收银系统	门店拥有与特许总部联网的收银系统，支持多种主流支付方式	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		收银结算系统支持总部资金归集、数据统计	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
	订货系统	门店使用总部统一的订货系统，供应商可以直接对订单进行管理	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		订货系统可以根据库存、销售等数据生成销量和订货量的建议	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
	运营系统	员工在线：总部直接服务门店的主要岗位、直营店和加盟店主要岗位的员工在同一个互联网系统里进行信息的直接交互，或在不同的系统里，信息可以间接交互；	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		门店使用排班系统进行排班管理	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		门店使用运营系统对工作进行计划、提醒、反馈和总结等环节的管理	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		门店使用运营系统对门店标准流程进行自检和改善追踪	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		在门店的生产和服务环节使用机器人替代员工的部分工序工作	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		门店员工使用系统完成设备、设施的维护记录、报修、报备等工作	○ 是 ○ 否 ○ 不适用

表6：特许体系数字化评定表

续表

分类	方向	主要内容	是否具备
数字连锁门店	会员营销及服务系统	会员系统满足精准定位、促销信息分发、消费促成、推荐购买、数据统计等环节的闭环管理需求	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		门店员工使用系统完成社群营销、员工分销、到家服务的流程和信息的记录和统计	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
数字基础设施	数字基础设施	门店接入互联网（有线、无线、4G/5G）	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		门店所处互联网系统可以记录和处理人流、消费行为、环境安全等信息。	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		门店使用了带有传感器的设备，设备可以将运行数据实时传送到系统	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
	门店数字化支持与服务网络	专业技术人员在线下响应门店的数字化设备、软件安装、维修、维护方面的快速服务	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
数字化特许体系运营	知识及标准数字化	企业知识库的建立，可以统一管理特许经营的主要流程、标准、制度、模型、报告、结构化数据等	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		面向经营和管理场景，建立将优秀人才经验模型化的数字化知识系统，满足单店模式和组织模式复制的需要	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		面向消费场景，提供智能问答、智能检索、智能自助服务的智能化知识服务	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
	跨系统数据集成	不同系统的数据可以集成在一个系统里进行处理	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		多角色、多场景、多终端的主要数据可视化	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
	数据驱动决策	数据统计和分析结果能够发现和管理问题	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		数字化系统可以实现部分数据的预测	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		数据驱动决策结果能够形成以工作计划、改善方案和任务等形式的工作安排及反馈的闭环	○ 是 ○ 否 ○ 不适用
		使用AI（人工智能）技术提升数据辅助决策的精准度	○ 是 ○ 否 ○ 不适用

表6：特许体系数字化评定表

续表

分类	方向	主要内容	是否具备
数字化平台	加盟招商平台	特许总部通过第三方数字化平台（如百度、招商网站等）完成商圈规划及甄选、潜在投资人信息获取和触达等招商工作，并能够对线索转化进行有效的收益成本分析。	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
	加盟招聘平台	特许总部通过第三方数字化平台（如51JOB、店长直聘等）进行总部人员招聘，或（和）帮助加盟商招聘店长和员工。	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
	供应链服务平台	特许总部通过第三方交易平台采购原料或商品，或帮助加盟商（店）采购原料或商品	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
		特许总部通过第三方物流平台采购物流配送服务，或帮助加盟商（店）采购物流配送服务	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
	加盟营销平台	特许总部及加盟商通过第三方营销平台，采购营销服务，帮助加盟店引流	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用
	加盟运营平台	特许总部及加盟商、在第三方加盟运营平台上采购客流测算、选址评估、装修设计、开店监理、神秘顾客调查、本地化督导、门店安全管理、到家物流和服务、员工培训、设备设施维修、数据报告等服务	<input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 <input type="radio"/> 不适用

表7：加盟商满意度调查表

1	请对总部培训的效果进行评价	<input type="checkbox"/> 非常满意
		<input type="checkbox"/> 一般
		<input type="checkbox"/> 不满意
		<input type="checkbox"/> 没培训
2	请对总部督导工作及其效果进行评价	<input type="checkbox"/> 非常满意
		<input type="checkbox"/> 一般
		<input type="checkbox"/> 不满意
3	请对总部营销支持工作及其效果进行评价	<input type="checkbox"/> 没督导
		<input type="checkbox"/> 非常满意
		<input type="checkbox"/> 一般
4	请对总部品牌推广活动及其效果进行评价	<input type="checkbox"/> 不满意
		<input type="checkbox"/> 没支持
		<input type="checkbox"/> 非常满意
5	请对总部配送商品或用品的及时性进行评价	<input type="checkbox"/> 一般
		<input type="checkbox"/> 非常及时
		<input type="checkbox"/> 不正常
6	请对总部供应的产品或用品价格进行评价	<input type="checkbox"/> 偶尔不及时
		<input type="checkbox"/> 经常不及时
		<input type="checkbox"/> 低于市场一级批发价
		<input type="checkbox"/> 低于市场零售价
		<input type="checkbox"/> 高于市场一级批发价
		<input type="checkbox"/> 高于市场零售价
7	请对总部新产品新项目的推出速度进行评价	<input type="checkbox"/> 跟市场一级批发价持平
		<input type="checkbox"/> 跟市场零售价持平
		<input type="checkbox"/> 每年出一次新品
		<input type="checkbox"/> 每半年出一次新品
		<input type="checkbox"/> 每季出新品
8	顾客对公司产品（或服务项目）的接受程度进行评估	<input type="checkbox"/> 每月出新品
		<input type="checkbox"/> 不出新品
		<input type="checkbox"/> 非常喜欢
		<input type="checkbox"/> 一般
		<input type="checkbox"/> 不太喜欢
		<input type="checkbox"/> 经常有投诉

表7：加盟商满意度调查表

续表

9	加盟店遇到困难或危机时，总部是如何反应的？	<input type="checkbox"/> 及时反应和解决
		<input type="checkbox"/> 正常反应和解决
		<input type="checkbox"/> 不及时反应和解决
		<input type="checkbox"/> 没作为
10	请对总部的信息化支持工作进行评价	<input type="checkbox"/> 非常满意
		<input type="checkbox"/> 一般
		<input type="checkbox"/> 不满意
		<input type="checkbox"/> 没有支持
11	总部每隔多长时间举办区域性的线上或线下加盟商会议及活动？	<input type="checkbox"/> 一周一次
		<input type="checkbox"/> 一个月两次
		<input type="checkbox"/> 一个月一次
		<input type="checkbox"/> 一个季度一次
		<input type="checkbox"/> 一年一次
		<input type="checkbox"/> 没有组织
12	请对公司未来发展目标进行评价	<input type="checkbox"/> 非常清晰
		<input type="checkbox"/> 不太清晰
		<input type="checkbox"/> 没听说过
13	如果你具备了再开一家店的条件，你会选择继续加盟吗？	<input type="checkbox"/> 会考虑
		<input type="checkbox"/> 不一定
		<input type="checkbox"/> 不考虑

四、评定流程Q&A

1、评定收费吗？

评定不收取任何费用。

2、谁可以参加级评定？

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参加评定。

3、如何申请3A级评定？

- 在中国连锁经营协会官网www.ccf.org.cn，填写评定申请表，并提交相关资料；
- 对照自身实际情况，从特许经营合同、信息披露、经营操作手册三个方面进行自评，在网上填写完整的表格并提交。（填报过程中如发现企业尚不完全具备评定表格所列内容，需先行完善相关方面的建设，待体系符合评定所规定的条件后再行填报。）
- 协会委托专家对申请企业填报的资料做随机抽查审核，如符合要求，将在协会官网公示15天。如无异议，企业将正式通过3A评定并获得协会颁发的3A级证书。

4、如何申请4A级评定？

- 只有通过3A级评定且满一年的企业方可参加4A级评定。
- 申请企业上网完成《特许体系数字化评定表》。
- 申请企业组织加盟商上网完成《加盟商满意度调查问卷》。
- 经专家审定后，如符合要求，将在协会官网公示15天。如无异议，企业将正式通过4A评定并获得协会颁发的4A级证书。

5、如何申请5A级评定？

- 只有通过4A级评定且满一年的企业方可参加5A级评定。
- 总部上网完成《特许体系数字化评定表》。
- 申请企业组织加盟商上网完成《加盟商满意度调查问卷》。
- 经专家审定后，如符合要求，将在协会官网公示15天。如无异议，企业将正式通过5A评定并获得协会颁发的5A级证书。

参评企业组织加盟商通过扫描问卷二维码在网上完成调查



加盟商满意度调查问卷

敬请关注 欢迎参与

商业特许经营体系评定

- 提高企业特许体系建设水平
- 提升特许品牌知名度、美誉度
- 投资人选择加盟项目的重要参考指标

数字化特许经营

- 分享数字化案例 借鉴前瞻性实践
- 推广数字化应用工具
- 培训数字化领军人才
- 促进供需合作



咨询详情

特许经营管理师（初级）课程

- 面向特许经营的新人，助其掌握基本知识并获取证书
- 课程包含特许体系建设与特许经营法律，涉及体系建设、加盟商关系、特许知识产权的保护、特许经营合同等丰富内容
- 完成在线考试可获得中国连锁经营协会授予的初级证书

服务业连锁经营财税规划师课程

- CCFA携手毕马威，强强合作共同打造
- 课程包括连锁经营税务管理、供应链税务规划、现金流管理等实用内容
- 助力企业降本增效
- 完成在线考试可获得中国连锁经营协会授予的中级证书



咨询详情



CCFA公众号