

# 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、已开店铺的经营情况、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。