

特许经营与连锁经营领域的扛鼎之作

特许经营与 连锁经营手册

编制大全

李维华 李松◎著

立国先立法，做连锁先编手册！
每个连锁人枕边必备的制胜法宝！

BIBLE OF HANDBOOKS OF
FRANCHISE & CHAIN STORES



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

开店，做连锁加盟必备智库

特许经营与 连锁经营手册

编制大全

李维华 李松◎著

BIBLE OF HANDBOOKS OF
FRANCHISE & CHAIN STORES



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

特许经营与连锁经营手册编制大全/李维华, 李松著. —北京: 经济管理出版社, 2017. 3

ISBN 978-7-5096-4943-5

I. ①特… II. ①李… ②李… III. ①特许经营—手册 ②连锁经营—手册 IV. ①F713.3-62
②F717.6-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 031334 号

组稿编辑: 郭丽娟

责任编辑: 郭丽娟 赵亚荣

责任印制: 黄章平

责任校对: 赵天宇

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 A 座 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 北京玺诚印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787mm×1092mm/16

印 张: 22

字 数: 455 千字

版 次: 2017 年 3 月第 1 版 2017 年 3 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-4943-5

定 价: 88.00 元

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

世界需要中国的特许经营思想

代序

截至2017年，被誉为是“21世纪最主流的商业模式”的特许经营已经在全世界走过了152年的历史，在中国走过了30年的发展历史，而我本人也已经在特许经营的领域研究与实践了19年。

时光荏苒，春秋更替。毫无疑问，随着时代的发展与变化，今天的特许经营模式也相应地发生了很多巨大的变化，而在我的特许经营职业生涯之中，我也始终不敢稍作停歇、稍作放松，一直以与时俱进的态度去拓展、去创新特许经营模式，使它非但不会过时，还会成为越来越主流的商业模式。

在对特许经营的理论研究与实践的过程中，我总结出了很多新理论、新方法、新思维、新工具、新模型等，比如融合万千模式和工具手段等于一体的大特许、从“店”到“点”的转变、评判特许体系等级的维华加盟指数（WFI）、在众多模式中选择最佳模式的维华三类九条表、从产权和经营权的角度区分组合加盟商、正确运用O2O、特许经营的三个核心思维、特许体系元素方的盈利模型、无穷大思维法、三边策略等，这些理论与方法都已经在使特许经营学科的体系更进一步地成长与完善的同时，也给越来越多的企业、行业、地区和国家带来了实实在在的巨大价值。

虽然探索的过程很辛苦，但我仍然会初心不改地更努力走下去，除了热爱特许经营之外，其中一个巨大的动力就是，我越来越强烈地拥有一种无法摆脱的使命感，那就是我认识到，我们中华民族在崛起的过程中，不应只从别国拿来，还要向别国给予。更进一步地，我们给予世界的不应只有物质、经济等，还应该有关思想！所以，明知艰难，我也必须全心地致力于让全世界知道、了解、运用与迷恋上中国的特许经营思想。什么是真正的中国特许经营思想？应该是全世界人民、全世界的连锁企业甚至非连锁领域的企业与人士都能从中获得价值的思维与智慧。

在我所提出的诸多中国特许经营思想之中，其中一个所有的特许经营或连锁经营



企业都必须以时代的观点重新审视与学习、运用的，那就是系列手册的编制。

手册与手册编制本是一个老话题，因为显而易见的事实就是，以复制、克隆为标签之一的特许经营模式是永远离不开手册的。然而在今天的企业内外环境都发生变化的状况下，手册的含义、内容、形式、思路、分类、目的、运用等都与之前有所不同，甚至是巨大的不同。考虑到手册的终极目的之一是必须得实践，就是能在实际的市场中发挥实际的作用，所以这些年来，我亲自全程参与几乎每一本手册的编制，在这非常繁琐、辛苦的过程中，与包括本书的合作者李松在内的专家顾问、企业家、高层、加盟商、媒体、消费者、律师等各个方面的人士进行充分彻底的交流沟通，然后改变、改善手册体系，最后在实际的手册运用中再继续调整。其中艰难无需自表，但是当你捧着这本心血之作的时候，你要记得，这本书是在我和我的顾问咨询团队为近百家不同行业的企业编制各类连锁经营、特许经营手册 2000 余本、总字数超 3 亿之后的高度思想提炼。提炼的终极目的之一就是，向国内外的读者们展示关于手册与手册编制的中国特许经营思想，尤其是一种理论与实践相结合的思想。

我坚信只要你看完本书，就一定能从中获得巨大的价值，甚至不只是关于特许经营的，还有以万物同理的思维即可适用于其他领域的中国特许经营思想。

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。我也会继续努力，不断地推出更多的著作和文章。而当我们对特许经营的认识从最早的渠道，上升到商业模式，再上升到思维，最终上升到一种智慧的时候，我们就会发现，特许经营无所不在，无所不能。

我坚信终有一天，人们会有如此的结论：特许经营模式源于美国，但其现代思想在中国！

李维华

2017 年 2 月 16 日于北京“维华商创”总部

目 录 CONTENTS

第一章 特许经营手册基础篇	001
◎ 什么是特许经营手册?	002
◎ 手册对特许人的意义是什么?	003
◎ 手册对受许人的意义是什么?	004
◎ 特许经营手册对编制者有何意义?	005
◎ 特许经营手册分为哪些类别?	010
第二章 特许经营手册编制的准备篇	015
第一节 企业资料及工具准备	016
◎ 手册编制前需要准备哪些方面的资料?	016
◎ 编制手册时需要准备哪些工具?	017
第二节 人员配置的准备	018
◎ 谁来编制手册?	018
◎ 手册编制人应具备的基本素质是什么?	020
◎ 手册编制组需要多少人?	020
◎ 编制手册时一定要请外界顾问吗?	020
◎ 如何辨别一个真正的外界企业顾问?	021
第三章 特许经营手册编制的管理篇	025
第一节 手册编制过程中的文档管理	026
◎ 为什么要进行文档管理?	026
◎ 文档的存放路径如何确定?	026



◎ 文档管理骨架如何确定?	027
◎ 如何进行文档的归置与存档?	030
第二节 手册编制过程中的格式管理	031
◎ 为什么要注重手册的排版、格式?	031
◎ 在手册的排版、格式上应注意什么技巧?	031
第三节 手册编制过程中的时间管理	036
◎ 一本手册要多长时间才能编制完?	036
◎ 系列手册的全部初稿要多长时间才能完成?	038
◎ 编制手册到什么时候算完成?	038
◎ 特许经营手册名录是一成不变的吗?	038
第四节 手册编制过程中的质量管理	039
◎ 如何实现手册编制的全面质量管理?	039
◎ 如何处理手册内容中理论与实战的问题?	042
◎ 手册内容的重复度怎么解决?	044
◎ 手册的语言是用口语式的白话, 还是用“文绉绉”的语言?	045
◎ 手册是图表居多, 还是文字居多?	045
◎ 手册里的有些内容好像是从书上摘抄来的, 为什么?	046
◎ 有些手册的内容是不是只要把以前的部门与岗位的工作经验与教训总结出来就可 以了?	047
◎ 手册的字数以多少为最适宜?	047
第五节 手册编制过程中的商业秘密管理	048
◎ 如何保存手册?	048
◎ 手册如何保密?	049
◎ 手册中引用内容的知识产权问题如何处理?	049
第六节 手册编制过程中的节点管理	053
◎ 如何实施手册编制过程的有效控制?	053
◎ 手册编制过程中所用到的督导技巧有哪些?	054
◎ 如何召开手册的讨论会?	055
第七节 手册编制过程中量词的应用管理	058
◎ 手册编制是否可以应用“左右”、“上下”之类的词汇?	058
◎ 手册编制过程中一定要精确使用数字吗?	058
第八节 特许经营手册数量管理	058
◎ 手册的数量多些好, 还是少些好?	058
◎ 一个特许经营体系的手册总共有几本?	059

第四章 特许经营手册编制的应用篇	061
第一节 特许经营手册编制原则	062
◎ 手册编制的宗旨性原则是什么?	062
◎ 手册名称的命名原则是什么?	062
◎ 手册标题的命名原则是什么?	063
◎ 手册引用的基本原则是什么?	063
◎ 手册正文内容展现形式所遵循的基本原则是什么?	063
◎ 手册正文中表格设计的基本原则是什么?	064
第二节 特许经营手册编制的必要认知	064
◎ 手册编制的内容是过去、现在、还是未来?	064
◎ 编制手册的成本大概是多少?	064
◎ 手册编制者应在什么地方工作?	065
◎ 手册编制的创新性内容都包括哪些方面?	066
◎ 不同行业的手册之间可以借鉴吗?	066
◎ 如何使用手册的模板?	066
◎ 编制手册时为什么要经常进行编制手册的全体人员都参加的讨论?	067
◎ 有些手册的内容是不是只要把以前的部门与岗位的工作经验与教训总结出来就可以了?	067
◎ 是否可以在自己编制的手册中将参见手册内的内容展示出来?	068
◎ 上游手册未编制完毕,能开展下游手册的编制工作吗?	068
◎ 手册细化到什么程度为止?	069
◎ 手册的编制是单独进行,还是应与特许经营体系的构建同时进行?	069
◎ 手册是“写”出来的,还是“设计”出来的?	070
◎ 先编制合同,还是先编制手册?	070
◎ 特许经营系列操作手册应突出特许经营的本质	071
◎ 什么时候开始编制手册?	074
◎ 创业初期需要开始编制手册吗?	074
◎ 企业没有手册也一样能够经营好吗?	074
◎ 手册必须要在招募加盟商之前编制吗?	075
◎ 手册的内容是“what”、“how to”还是“why”?	076
◎ 哪本手册最重要?	076
◎ 任何人只要获得了手册,就可以和我做得一样好吗?	076
◎ 特许经营复制的基础对象是单店,是否只需要将单店标准化成手册就可以?	077
◎ 只依靠手册,单店就能做好吗?	077



第三节 特许经营手册编制规划	078
◎ 如何制定手册的编制计划?	078
◎ 不同手册的编制在特许经营体系构建的什么阶段开始最好?	083
◎ 先编制哪本手册?	087
◎ 特许经营手册名录可以分为哪几大板块?	088
◎ 如何规划招商系列手册名录?	088
◎ 如何规划总部、单店的系列手册名录?	090
◎ 如何规划区域分部系列手册名录?	094
◎ 特许经营系列手册名录确定的忌讳是什么?	095
◎ 一本手册可以拆分成多本手册吗?	095
◎ 多本手册可以合并成一本手册吗?	095
第四节 特许经营手册编制技巧	096
◎ 具体到某一本手册,其详细的编制流程是什么呢?	096
◎ 如何利用“回忆法”编制手册?	098
◎ 如何利用“想象法”编制手册?	099
◎ 如何利用“网上借鉴法”编制手册?	099
◎ 如何利用“请教法”编制手册?	101
◎ 如何利用“讨论法”编制手册?	102
◎ 如何利用“模板法”编制手册?	102
◎ 如何利用“体验法”编制手册?	103
◎ 如何利用“观察法”编制手册?	103
◎ 如何利用“索要法”编制手册?	104
◎ 如何利用“分类法”编制手册?	104
◎ 如何利用“招聘法”编制手册?	105
◎ 如何利用“沙盘法”编制手册?	105
◎ 如何利用“实际演练法”编制手册?	105
◎ 如何利用“工作日记法”编制手册?	106
◎ 如何巧妙地借用网络资源?	108
第五章 特许经营手册落地实施篇	111
◎ 手册的使用者都有哪些人?	112
◎ 一次性编制这么多手册,如何进行应用呢?	112
◎ 数百万字的手册是否能够落地?	113
◎ 手册的落地实施一定要在全部的手册编制完成以后吗?	113

◎ 手册的落地实施一定要在整本手册完成之后吗？	113
◎ 手册全部编制完成后如何“落地”？	114
◎ 手册的首次实战式落地与更新该如何分配手册到人？	114
◎ 手册编制完成后，集中所有人力去对接手册吗？	114
第六章 特许经营手册版本篇	117
◎ 哪些手册需要拍成视频？	118
◎ 手册视频化需要注意哪些方面？	118
◎ 手册印刷成什么样的外观更好呢？	118
◎ 一次印刷多少本手册？	119
◎ 手册印制成黑白的，还是彩色的？	120
◎ 所有的手册都需要印刷成册吗？	121
◎ 不同类型手册的装订效果要统一吗？	121
◎ 旧版的手册应该如何进行处置？	121
◎ 手册最终的展现形式应该有哪些？	121
◎ 具体到每一本手册，最终的展现形式应该有哪些？	122
◎ 不同版本的手册要保存在同一个部门吗？	129
◎ 如何区分手册的不同版本？	136
第七章 特许经营手册输出篇	139
◎ 手册在复制输出过程中主要由哪些部门负责？	140
◎ 特许经营模式输出的第一步应该如何进行？	141
◎ 特许经营模式输出的第二步应该如何进行？	144
◎ 特许经营模式输出的第三步应该如何进行？	148
◎ 加盟商的加盟金买的就是手册吗？	155
◎ 加盟商在经营过程中的任何问题都可以依据手册来解决吗？	155
◎ 手册是免费给予加盟商的吗？	156
◎ 特许经营终止后，加盟商的手册要全部退还吗？	156
◎ 加盟商退还的手册应该如何处理？	156
◎ 对加盟商培训时，完全按照手册就可以了么？	156
◎ 哪些手册要交付给单店加盟商？	157
◎ 哪些手册要交付给区域加盟商？	158
◎ 手册应在何时交给加盟商呢？	159
◎ 交给加盟商的手册是纸质的还是电子版的？	159



- ◎ 加盟商对于手册的改进的产权属于谁? 160
- ◎ 老板或总经理:“我每本手册都要看,内容太多,我受不了”,可以不看吗? ... 160

第八章 特许经营手册更新篇 161

- ◎ 谁来修正、完善手册? 162
- ◎ 手册的首次更新应注意些什么问题? 164
- ◎ 首次更新后的持续更新与维护的原则或注意事项是什么? 164
- ◎ 首次更新后的持续更新与维护流程是什么样的? 165
- ◎ 手册内容更新时,如何让加盟商手中的手册也同步更新呢? 165
- ◎ 手册更新时,哪些人应在什么时间知道这些更新? 166

第九章 特许经营手册模板篇 167

第一节 总部系列手册模板 168

- ◎ 总部手册分为哪几类? 168
- ◎ 《企业内部诊断访谈提纲》包含哪些方面的内容? 168
- ◎ 《企业外部市场调研分析报告》至少要有哪些方面的内容? 174
- ◎ 《特许经营商业计划书、战略暨可行性分析》应该包含哪些方面的内容? 176
- ◎ 《企业介绍手册》应该包含哪些方面的内容? 177
- ◎ 《MI 手册》应该包含哪些方面的内容? 179
- ◎ 《VI 手册》应该包含哪些方面的内容? 181
- ◎ 《特许经营总部组织架构与各岗位职能手册》应该包含哪些方面的内容? 183
- ◎ 《特许经营总部全流程标准手册》应该包含哪些方面的内容? 188
- ◎ 《招商部门工作手册》应该包含哪些方面的内容? 216
- ◎ 《加盟指南》应该包含哪些方面的内容? 218
- ◎ 《加盟常见问题与回答手册》应该包含哪些方面的内容? 227
- ◎ 《招商手册》应该包含哪些方面的内容? 230
- ◎ 《特许权要素及组合手册》的内容应包括哪些? 234
- ◎ 《招商会运营管理与规范手册》应该包含哪些方面的内容? 236
- ◎ 《特许经营信息披露手册》的内容应包括哪些? 243
- ◎ 《营建部部门工作手册》应该包含哪些方面的内容? 245
- ◎ 《营建流程与规范手册》应该包含哪些方面的内容? 247
- ◎ 《培训部部门工作手册》应该包含哪些方面的内容? 249
- ◎ 《培训手册》应该包含哪些方面的内容? 252
- ◎ 《加盟商培训指南》应该包含哪些方面的内容? 254

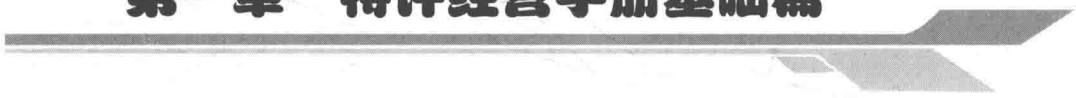


◎《督导部门工作手册》应该包含哪些方面的内容？	255
◎《督导手册》应该包含哪些方面的内容？	258
◎《总部财务管理手册》应该包含哪些方面的内容？	260
◎《总部人力资源手册》应该包含哪些方面的内容？	261
◎《总部采购手册》应该包含哪些方面的内容？	263
◎《总部储运手册》应该包含哪些方面的内容？	264
◎《网络营销手册》应该包含哪些方面的内容？	266
◎《总部总则》应该包含哪些方面的内容？	270
◎《总部行政管理手册》应该包含哪些方面的内容？	271
◎《总部市场推广管理手册》应该包含哪些方面的内容？	272
◎《总部商品管理手册》应该包含哪些方面的内容？	272
◎《总部产品知识手册》应该包含哪些方面的内容？	274
◎《总部产品设计管理手册》应该包含哪些方面的内容？	275
◎《总部产品生产管理手册》应该包含哪些方面的内容？	276
第二节 单店系列手册模板	277
◎单店手册分为哪几类？	277
◎《SI手册》的内容应包括哪些？	277
◎《单店开业策划全案》应该包含哪些方面的内容？	279
◎《单店组织架构与人员编制手册》应该包含哪些方面的内容？	280
◎《单店各岗位职务描述手册》应该包含哪些方面的内容？	281
◎《单店营销策略汇编》应该包含哪些方面的内容？	284
◎《单店导购服务流程与规范手册》应该包含哪些方面的内容？	286
◎《单店服务技能与规范手册》应该包含哪些方面的内容？	288
◎《单店礼仪标准与规范手册》应该包含哪些方面的内容？	289
◎《单店人力资源管理手册》应该包含哪些方面的内容？	290
◎《单店财务管理手册》应该包含哪些方面的内容？	291
◎《单店物流手册》应该包含哪些方面的内容？	293
◎《单店会议管理手册》应该包含哪些方面的内容？	295
◎《单店选址标准与规范手册》应该包含哪些方面的内容？	302
◎《单店装修标准与规范手册》应该包含哪些方面的内容？	304
◎《单店设备器材手册》应该包含哪些方面的内容？	318
◎《单店服务常见问题与回答手册》应该包含哪些方面的内容？	319
◎《单店突发事件与应对策略手册》应该包含哪些方面的内容？	321
◎《单店店长手册》应该包含哪些方面的内容？	323



◎《单店员工手册》应该包含哪些方面的内容？	326
◎《单店技术手册》的内容应包括哪些？	329
◎《单店产品、服务手册》的内容应包括哪些？	329
◎《单店价格手册》的内容应包括哪些？	330
◎《单店制度汇编》的内容应包括哪些？	331
◎《单店常用表格》的内容应包括哪些？	334
 参考文献	 339

第一章 特许经营手册基础篇





◎ 什么是特许经营手册?

特许经营手册,指的是特许人所编制的一系列用于指导、规范、监督、考核、介绍特许经营体系并使之顺利运营的文件,是特许人对于自己的特许经营业务的全面性的知识、经验、技能、创意、状况等的文本、图形或音频、视频等体现的总结、创造与升华,是特许人工业产权和/或知识产权的物化形式。它们可以有多种的分类方式,比如可以分为单店系列手册、分部或区域加盟商系列手册、总部系列手册三大部分。

◎ 手册对特许人的意义是什么?

无论对于特许人,还是对于受许人,手册都具有非常重大的意义。对特许人而言,手册至少具有如下这些意义:

一、经营上的意义

(一) 手册是特许人的核心资源和核心竞争力

从形成过程来讲,这些手册的编制和完善需要特许人全体人员(当然包括可能参与其中的所有外脑智库们)的上下努力,需要几代人的辛苦付出,经过无数次的更新和修改,特许人为了付出了大量的人力、物力和财力等资源,因此,这样一套凝聚了特许人企业心血的系列化手册对于特许人来说是生死攸关的。

从内容上来讲,系列手册是整个特许经营体系得以复制的“DNA”与特许经营体系得以成功实施的直接或间接的表现形式,是特许经营模式的“灵魂”和核心竞争力所在,是特许人全体人员甚至加盟商全体人员的心血、知识、智慧的凝聚,是每个过去、现在以及将来复制的单店得以成功的必备要素,所以它无疑已成为特许人的核心资源和核心竞争力之一。

(二) 手册是特许经营“复制”、“克隆”、统一化的依据和保障

特许人要想把成功的模式“复制”、“克隆”给众多的加盟店或直营店而不走样,有一套事先编制好的“既定”标准是必须的。只有按照这些事先规定的“游戏规则”,特许经营体系才能有效地保障其统一性,从而为加盟店或直营店的成功奠定基础。系列的手册则正起到了这个依据和保障的作用。



（三）手册是培训加盟店和直营店人员的主要教材

为了使加盟店和直营店人员按照特许人的规定模式运作并成功，特许人必须给予加盟店和直营店人员关于整个特许经营模式的一整套培训，因此从各个角度总结、提炼或设计出的关于特许经营模式的系列手册当然就成为加盟店和直营店人员接受培训的最主要教材。

（四）手册是提升特许经营体系质量的有效手段

特许人在编制系列手册的过程中，必然要对自己特许业务的历史、现状和未来进行认真的总结、分析和研究，对于特许业务的宏观和微观两个方面都进行仔细的梳理与科学化，因此，编制手册的过程本身其实就是对于特许业务的一种流程优化和科学研究。实践证明，每一个特许人都在编制手册的过程中对自己的特许业务有了更深刻、准确、科学的认识，也因此做了大量的改进与提高，最终则显著地提升了整个特许体系的全面的质量，包括人、财、物等的质量，以及产、供、销等业务模块的运营质量。

（五）手册是招募加盟商的有力手段

因为手册对于特许经营体系、对于加盟商经营成功非常重要，所以许多潜在受许人在选择盟主时的其中一个重要考察对象就是：特许人是否有一套完善的手册。从实践上来看，手册在目前也早已成为特许人招募加盟商的一个重要手段，以及潜在加盟商选择盟主时的主要依据之一。

（六）手册是个人资源公司化的有效手段

特许人可以通过手册来汇集不同员工和外部人士的资源精华，这些资源又不会因个别甚至更多员工和外部人士的变动而受到损失，所以是个人资源公司化的有效手段。长年累月下来，那些凝聚了企业从创业开始所有人员和外部人士的技术、知识、经验、创造等的手册的价值是不言而喻的。更重要的是，任何个人都只能了解或掌握其中的一部分或者旧版本，它的最新版本和全部内容都只属于公司。

二、安全上的意义

（一）保证经营安全

人员的跳槽，尤其是关键岗位、技术性岗位的人员缺失是非常令人头疼的，在一些人员流动率大的行业更是如此。但有了手册之后就可以部分甚至完全解决这种因人员变动而给企业经营带来的不利影响，这是因为有了手册之后，新进的补位人员就可以通过对手册的学习和掌握，以最快的速度达到流失员工的人力资源状态，从而使企业的人员缺失得到及时、迅速和保证质量的修补，保证企业安全。

而变动到别的企业的人员也因为不能了解或掌握全部手册的最新版本内容，所以对原企业形成真正的致命性威胁的机会也会减少。如此，企业就不会再对某些个人形成十分危险的依赖，也不用时时担心某些人员的跳槽了。



(二) 保证知识安全

因为技术、知识、经验等的主要载体之一是人，所以企业人员缺失、流动的另一个重大不利之处就是，附着在人身上的技术、知识、经验等也会随之缺失和流动。对于一个企业的知识管理而言，如果事先把每个人的技术、知识、经验等用手册的形式记录下来，那么，企业就可以最大限度地减少因人员的变动而给企业带来的技术、知识等的缺失、流动等风险。

三、法律上的意义

我国对于特许经营企业的管辖法规中反复提及“手册”。比如2007年5月1日开始施行的《商业特许经营管理条例》第八条明文规定：“特许人向商务主管部门备案，应当提交下列文件、资料：……（三）特许经营操作手册。”第十四条又明确规定：“特许人应当向被特许人提供特许经营操作手册，并按照约定的内容和方式为被特许人持续提供经营指导、技术支持、业务培训等服务。”

另外，特许经营企业备案时也需要提交手册目录或更细节化的内容，于2011年12月12日发布的修订过的《商业特许经营备案管理办法》自2012年2月1日起施行，其中第六条明确规定，申请备案的特许人应当向备案机关提交以下材料：“……（九）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）。 ”

不仅中国，国外的特许经营相关法律法规也会对手册做出一些强制性的规定，比如美国联邦贸易委员会（FTC）颁布的特许经营法规就规定：“为了在保持特许经营体系的统一性和连续性的同时，使本体系得到不断的发展，以适应不断变化着的市场形势，需要一份单独的特许经营店操作手册，作为特许经营协议的附件。”

因此，编制手册是特许人经营合法性的一个必备条件。

◎ 手册对受许人的意义是什么？

对受许人而言，手册同样具有非常重要的意义。

特许经营系列手册是受许人经营过程中的指导性“宪法”和“宝典”。

之所以说是“宪法”，是因为特许人对受许人的督导会主要依据手册来进行，受许人在其经营过程中，必须严格遵照手册的规定，否则就是严重地违反了特许经营体系的统一性，所以手册是保证整个特许经营体系有序运转的“宪法”。

之所以说是“宝典”，是因为受许人在其经营过程中发生的主要问题和解决办法，都由特许人事先在手册里编制好了，所以受许人在碰到经营的疑难问题和困惑时，可以随时求教于特许经营手册。