

ICS 03.100.01  
A 10  
备案号:38467—2013

# SB

## 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10809—2012

---

### 特许连锁企业督导岗位职责规范

Supervisor job responsibility for franchising systems

2012-12-20 发布

2013-06-01 实施

---



中华人民共和国商务部 发布

## 目 次

前言 .....	Ⅲ
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 任职条件 .....	2
5 岗位职责 .....	2
附录 A (资料性附录) 督导工具参考 .....	4

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国连锁经营协会、北京知金企业顾问有限公司、北京福奈特洗衣服务有限公司。

本标准主要起草人：杨青松、苏霜、韩雨廷、戴以诚、朱丽筠、马晓刚、吴敬清、李满。

# 特许连锁企业督导岗位职责规范

## 1 范围

本标准规定了特许连锁企业督导岗位的任职条件、岗位职责等。

本标准适用于特许连锁企业负责对本特许体系下门店(直营店和加盟店)进行监督、检查、指导、评估工作的督导岗位。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

SB/T 10465—2008 连锁经营术语

## 3 术语和定义

SB/T 10465—2008 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出了 SB/T 10465—2008 中的某些术语和定义。

### 3.1

**特许连锁 franchise chain**

拥有注册商标、企业标志、专利、专有技术等经营资源的企业(特许人),以合同形式将其拥有的经营资源许可其他经营者(被特许人)使用,被特许人按合同约定在统一的经营模式下开展经营,并向特许人支付特许经营费用的连锁经营形式。

[SB/T 10465—2008,定义 3.3]

### 3.2

**直营店 company-owned store**

由连锁企业总部投资开设并在总部统一管理下经营的店铺。

[SB/T 10465—2008,定义 3.7]

### 3.3

**加盟店 franchised store**

特许连锁中,被特许人获得特许人授权后,使用其商标、商号、经营模式、专利和专有技术等经营资源建立的店铺。

[SB/T 10465—2008,定义 3.8]

### 3.4

**促销 promotion**

零售商为吸引消费者、扩大销售而开展的营销活动。

[SB/T 10465—2008,定义 9.4]

### 3.5

**督导 supervisor**

特许人或经特许人授权的企业对单店的品牌形象、经营理念和行为、制度、人员、产品、服务、工作流



程等各个方面所进行的监督和指导。

### 3.6

#### 特许经营费 franchise fee

加盟商为获得特许人的经营模式、注册商标、企业标志、专利、专有技术等经营资源的使用权而向特许人支付的费用。包括：加盟费、特许经营权使用费、广告基金及其他约定的费用。

## 4 任职条件

### 4.1 能力素质要求

- 4.1.1 品行端正,诚实守信,责任感强,具有吃苦耐劳的精神。
- 4.1.2 具备良好的专业知识和理解能力。
- 4.1.3 语言表达清晰,沟通协调能力强,具有协作意识和团队精神。
- 4.1.4 具备发现问题和解决问题的能力。
- 4.1.5 办事干练,效率高。

### 4.2 业务素质要求

- 4.2.1 具备丰富的门店店长工作经验,具有一线门店经营管理经验。
- 4.2.2 对特许连锁经营模式有着较深的认识,并熟悉品牌连锁经营模式特点。
- 4.2.3 经过系统督导培训,对门店各项工作内容有系统学习和深刻理解。
- 4.2.4 熟悉品牌的经营理念、营销策略、产品(服务)定价等。
- 4.2.5 对门店的运营情况有诊断和整改能力。

## 5 岗位职责

### 5.1 品牌督导

- 5.1.1 对品牌的 VI(企业视觉识别系统)、SI(企业终端形象识别系统)在门店的展示使用情况进行监督、检查,发现问题及时纠正并反馈。
- 5.1.2 对门店的品牌宣传方式及内容进行监督、检查,如有损害品牌形象的情况及时纠正并反馈。
- 5.1.3 对门店的消费环境、卫生状况等进行监督、检查和反馈,维护品牌形象。
- 5.1.4 指导加盟店采取符合公司规定的方式、方法进行品牌推广。

### 5.2 经营管理督导

- 5.2.1 对所负责区域内的门店的经营状况进行检查与评估,寻找和发现问题,拟定适当的改善方案。
- 5.2.2 将各门店的业绩汇总分析进行报告,传递给公司的其他成员或相应上级。
- 5.2.3 对区域市场进行市场信息收集和竞争对手调查,并经过科学分析,向总部提供明确的市场信息,以作为总部决策的依据。
- 5.2.4 协调公司与各加盟商的关系,在双方共同获益的前提下,使各加盟商与公司保持一致的行动。
- 5.2.5 督促加盟商相关特许经营费用或账款的回收。
- 5.2.6 对门店 IT 信息系统的 Usage 情况进行监督、检查和反馈。
- 5.2.7 对门店执行公司操作管理手册的情况进行监督、检查,发现问题及时纠正并反馈。
- 5.2.8 指导门店深入理解及正确执行公司的各项规章制度,对规章制度在门店的执行情况进行监督、检查和反馈。

5.2.9 做好总部各项工作和政策在门店的传达与落实。

5.2.10 当门店面临突发事件或投诉时,负责及时采取补救行动,评估问题严重性和后果,如问题可能造成经济损失或深远影响,需及时报备公司并协助公司进行处理和跟踪。

### 5.3 人力资源督导

5.3.1 评估门店团队工作表现、挖掘团队潜能,训练员工。

5.3.2 对门店进行人员招聘、人员培训、人员培养与发展等方面的指导。

5.3.3 对门店需进行以下人员管理事项的监督、检查、指导和反馈:

- a) 应遵循并执行公司的人力资源管理政策和相关安全规定;
- b) 员工的训练、工作考核、薪资考核等应符合公司标准;
- c) 员工着装应统一、规范,仪容仪表应符合公司标准;
- d) 员工的工作态度、言谈举止应符合公司标准;
- e) 员工的工作职能、技能、知识的熟练程度应符合公司标准。

### 5.4 产品(服务)督导

督导需对以下事项进行进行监督、检查、指导和反馈:

- a) 门店提供产品(服务)的品质、价格及日常的促销活动应符合总部的标准、政策;
- b) 新产品(新服务)上市的操作规范及宣传推广应符合公司规范;
- c) 门店的顾客服务、投诉处理、会员发展等情况应符合公司政策;
- d) 门店销售的产品应按总部要求采购;
- e) 总部其他要求落实的事项应符合要求。



**附 录 A**  
(资料性附录)  
督导工具参考

**A.1 督导任务单**

开单日期：

督导部经理：

门店名称		连锁店类型	<input type="checkbox"/> 直营店 <input type="checkbox"/> 加盟店
任务类型	<input type="checkbox"/> 业绩扶持 <input type="checkbox"/> 新店开业 <input type="checkbox"/> 一般督导 <input type="checkbox"/> 新产品/服务上市		
派遣督导		门店负责人电话	
去年同期业绩		今年按现状预期	希望达到目标
店铺出现的问题描述：			
工作计划：(由督导填写)			
督导部经理核实：			
总经理批准：			
以下为任务结束后填写			
督导经理意见：	实际完成业绩：	完成率：	

## A.2 经营业绩督查表

评核对象：	店	督导人员：	及格分数：	督查时间：
评核项目	占比	目标业绩	实际业绩	得分
营业目标达成比(25分)				
费用预估控制率(25分)				
毛利目标达成率(25分)				
营业额增长率 (25分)				
总得分				
业绩督查建议事项				
<p>评核说明：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>第1项及第3项之评分标准以20分为基准分数，当实绩达目标100%者，得20分，每未达1%，倒扣0.2分，超过目标100%以上者，每超过1%加0.1分。</li> <li>第2项费用预估的控制原则，以不超过预估额为基准，当实际发生额与预估额符合时得分20分，每低于预估额20%，加1分，高于预估额1%，则扣1分。</li> <li>第4项之评分标准，以10分为基准，当实绩达总目标100%故得10分，每未达1%倒扣0.2分，超过去年实绩100%以上者，每超过1%加0.1分。（开新店以第1项加重计分）。</li> <li>60分为及格分数。</li> </ol>				



A.3 督导人员巡店计划表

督导人员巡店计划表	
巡店区域	
巡店对象	
出巡目的	
巡店线路及日程规划	
巡店资料准备情况	
领导批示	

督导员： 日期： 年 月 日



A.5 入店督导访谈表

入店督导访谈表	
门店名称	
访谈对象	
访谈 起止时间	
访谈 要点记录	
访谈对象 签字认可	
督导人员意见 及建议	

督导员： 日期： 年 月 日



## A.6 督导巡店结果汇总表

督导巡店结果汇总表	
巡店区域	
巡店对象	
实际巡店线路及日程	
巡店计划完成情况汇总说明	主要问题(共性问题、个性问题):
领导意见	

督导员： 日期： 年 月 日

中华人民共和国国内贸易  
行业 标 准  
特许连锁企业督导岗位职责规范  
SB/T 10809—2012

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 [www.spc.net.cn](http://www.spc.net.cn)

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

\*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 20 千字  
2013年5月第一版 2013年5月第一次印刷

\*

书号: 155066·2-24973 定价 18.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68510107



SB/T 10809—2012