

ICS 03. 100. 20  
A 10  
备案号：59825—2017



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11199—2017

---

## 零售业特许经营技术指南

Guide for franchise system construction in retailing

2017-08-21 发布

2018-06-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

## 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、北京凯朗伯思咨询顾问有限公司。

本标准主要起草人：裴亮、杨青松、陈实、张劭、李满。

# 零售业特许经营技术指南

## 1 范围

本标准规定了零售业特许经营的术语与定义、授权、加盟关系管理、商品管理、信息化管理、市场开发及开业支持管理、运营支持管理、文件管理等方面的要求。

本标准适用于从事商业特许经营的零售企业（不含加油站、餐饮等服务业）。

## 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。

GB/T 28830—2012 特许经营术语

商业特许经营信息披露管理办法 商务部令2012年第2号

单用途商业预付卡管理办法（试行） 商务部令 2012年第9号

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 特许经营 **franchise**

拥有经营模式、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经营活动。

[GB/T 28830—2012，定义3.1]

### 3.2

#### 特许经营体系 **franchise system**

由特许人或经特许人授权的企业建立的对特许经营各个业务环节实行控制和管理的系统，包括加盟招募管理、知识产权管理、加盟店建设管理、商品营销管理、培训管理、督导管理、加盟商关系管理、财务管理、广告促销管理、品牌形象管理、技术标准管理等内容。

注：改写SB/T 10819-2012，定义3.2。

## 3.3

**特许人 franchisor****特许商**

拥有可授予他人使用的经营模式、注册商标、企业标志、专利、专有技术等经营资源并授予他人使用的企业。

[GB/T 28830—2012, 定义3.2]

## 3.4

**被特许人 franchisee****加盟商**

获得特许人授权,使用其经营模式、注册商标、企业标志、专利、专有技术等经营资源从事经营活动的个人、企业或其他组织。

[GB/T 28830—2012, 定义3.3]

## 3.5

**特许经营权 franchise right**

特许人授予被特许人在一定的时间和地域范围内,使用特许人的经营模式、注册商标、企业标志、专利、专有技术等经营资源开展特许经营活动的权利。

[GB/T 28830—2012, 定义5.5]

## 3.6

**加盟店 franchise outlet**

特许经营中,加盟商获得特许人授权后,使用特许人的经营模式、注册商标、企业标志、专利、专有技术等经营资源,纳入特许人经营管理体系建立的店铺。

注:改写GB/T 28830—2012,定义3.5。

## 3.7

**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。

[GB/T 28830—2012, 定义6.1]

## 3.8

**加盟费 initial fee**

被特许人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一次性费用,特许经营合同到期或因故解除后,加盟费不予返还。

注: 改写GB/T 28830—2012, 定义6.1.1。

### 3.9

#### 特许经营权使用费 **royalty fee**

加盟商在使用特许经营权过程中按一定的标准或比例向特许人定期支付的费用。

[GB/T 28830—2012, 定义6.1.2]

### 3.10

#### 其他约定的费用 **other fee**

被特许人根据合同约定,为获得特许人提供的相关货物供应或服务而向特许人支付的其他费用。

注: 改写SB/T 10410—2007, 定义2.6.3。

### 3.11

#### 保证金 **guarantee fee**

为确保被特许人履行特许经营合同, **特许人向被特许人收取的一定费用**,用于被特许人因故意或过失对特许人造成的损失给予补偿或赔偿,合同到期后,保证金账户中的余额按合同约定退还被特许人。

注: 改写GB/T 28830—2012, 定义6.2。

### 3.12

#### 商圈保护 **regional exclusive**

特许人在特许经营合同或其他有效法律文件中授权给加盟商的特定地理范围,在此范围内特许人不得对第三方进行授权或开设直营店。

[GB/T 28830—2012, 定义4.6]

### 3.13

#### 单店特许经营 **single-unit franchise**

特许人授予加盟商使用其经营模式、注册商标、企业标志、专利、专有技术等经营资源开设一家店铺的授权方式。

[GB/T 28830—2012, 定义5.2]

### 3.14

#### 区域**开发**特许经营 **regional franchise**

特许人授予加盟商在某个地理区域内使用其经营模式、注册商标、企业标志、专利、专有技术等经营资源开设加盟店,并要求加盟商在规定的时间内开设规定数量的特许加盟店的授权方式。

[GB/T 28830—2012, 定义5.3]

### 3.15

#### 二级特许经营 **master franchise**

特许人授予加盟商在某个地理区域内使用其经营模式、注册商标、企业标志、专利、专有技术等经营资源,并以加盟商的名义开展特许经营二次授权活动的授权方式。

[GB/T 28830—2012, 定义5.4]

### 3.16

#### 熟店转让 **turnkey**

特许人将自己投资并经营成熟的直营店转让给被特许人的行为。

### 3.17

#### 信息披露 **information disclosure**

特许人依照相关法律法规的规定,应当在规定时间,以书面形式向加盟商提供规定的信息,并提供特许经营合同文本。

[GB/T 28830—2012, 定义4.2]

## 4 授权

### 4.1 特许权

#### 4.1.1 商标的使用权

该使用权应有时效期、许可使用类别、业务范围和区域的约定。

#### 4.1.2 经营秘诀与专有技术的使用权

特许人应充分传授经营秘诀与专有技术等商业核心信息,能够使被特许人充分理解、并掌握其使用方法,以达到特许人向顾客提供产品和服务的水平。

#### 4.1.3 单店经营管理模式的使用权

4.1.3.1 单店经营管理模式包括但不限于:单店盈利模式、产品或服务模式、选址模式、品牌形象与空间环境模式、组织与人力资源模式等。

4.1.3.2 特许人应使单店盈利模式有一定的市场竞争优势;同时,单店盈利模式应具备可复制性。

4.1.3.3 特许人应设计并向被特许人提供一个或多个不同类型的单店投资回报模型。

#### 4.1.4 其他知识产权的使用权

特许人应充分授让与被授权项目相关的版权、专利和专有技术等其他知识产权，使被特许人充分理解并掌握使用方法，以达到特许人向顾客提供产品和服务的水平。

#### 4.1.5 持续享受特许人的支持

被特许人加入特许体系的有效期内，可持续享受特许人提供的支持。

### 4.2 授权方式

#### 4.2.1 所有权特许

##### 4.2.1.1 分类

被特许人同时拥有店面所有权和经营权的特许模式，按不同的标准划分为以下类别：

- a) 按照授权内容划分，有产品特许经营、单店特许经营和二次特许经营三种类别。其中，在采用二次特许经营模式时，特许人应有使二级被特许人的加盟店利益不受损害的措施，保证特许体系内所有店铺经营管理的一致性。
- b) 按照商圈保护的地域范围划分，包括：单店特许经营、区域特许经营两种类别。在区域特许经营模式中，特许人对被特许人应有区域开发的进度及质量方面的要求。
- c) 其中，单店特许经营又可分为新店加盟和熟店转让两种类别。

##### 4.2.1.2 利益分配

**利益分配应符合下列要求：**

- a) 特许人应根据营业系统的分工制定合理的利益分配制度；
- b) 被特许人应自负盈亏，自主负责日常经营；
- c) 特许人向被特许人提供的营业支持，可按照双方约定的方式收取费用；
- d) 属于特许人在加盟费或特许经营权使用费之外代收或集中支付的费用，例如：广告费、特定的研发费等，特许人按合同约定来管理，并在特许体系范围内定期公布费用收支情况；
- e) 特许人与被特许人之间的其他交易应遵守相关法律、法规及行业规范要求。

#### 4.2.2 经营权特许

##### 4.2.2.1 主要内容

特许人拥有门店所有权，被特许人拥有门店经营权，被特许人在特许人的管理和支持下经营门店，双方分享经营成果的特许经营模式，多被便利店特许经营企业采用。

##### 4.2.2.2 利益分配

**利益分配应符合下列要求：**

- a) 特许人应根据营业系统的分工制定合理的利益分配制度；
- b) 特许人向被特许人提供的营业支持，应按照双方约定的方式收取费用；
- c) 特许人应根据合同约定支付店铺租金；
- d) 属于特许人在加盟费或特许经营权使用费之外代收或集中支付的费用，例如：广告费、特定的研发费等，特许人按合同约定来管理，并在特许体系范围内定期公布费用收支情况；
- e) 特许人与被特许人之间的其他交易应遵守相关法律、法规及行业规范要求。

#### 4.2.2.3 门店经营费用

在特许合同约定之外，特许人可与被特许人协商门店经营费用的分担，但分担方式原则上应对全体被特许人统一。

#### 4.2.3 特许托管

是特许人对被特许人扶持或管控的一种方式。双方通过签署委托管理合同，约定被特许人将其所投资的加盟店委托给特许人在一定期限内进行经营管理，被特许人负责监督，并按照委托管理合同向特许人支付相应报酬的特许加盟模式。

#### 4.2.4 混合模式与模式创新

4.2.4.1 特许人可根据业务与市场的需要，采用上述特许授权方式中的一种，或多种方式混合使用。

4.2.4.2 特许人根据市场需要和行业发展创新授权模式，遵守相关法律、法规要求。

### 4.3 被特许人招募

#### 4.3.1 信息发布

特许人的宣传应准确、真实、合法。应无任何欺骗或者可能发生误导的陈述，并无重要事实遗漏。

#### 4.3.2 信息披露

应按照《商业特许经营信息披露管理办法》要求执行。

#### 4.3.3 招募程序

4.3.3.1 通过面谈，了解准被特许人的基本情况、价值观、人生态度、对经营风险的承受能力及加盟心态等。

4.3.3.2 通过调查与考核，了解准被特许人的实际情况，包括个人品质、资金能力、经营管理能力及被特许人与各合伙者之间的协调能力等。



4.3.3.3 通过签订合同，确立特许关系。

#### 4.4 特许经营费收取

##### 4.4.1 加盟费

在签订特许经营合同时或之后，按合同约定一次性收取。

##### 4.4.2 特许经营权使用费

特许经营合同应规定特许经营权使用费收取的周期、金额、计算方式和收取方式。

##### 4.4.3 其他约定的费用

特许经营合同应包含其他约定的费用缴纳方式及金额，并且应明确对所收取费用的使用用途。包括但不限于：管理费、培训费、广告促销费等。

#### 4.5 保证金

##### 4.5.1 履约保证金

在签订特许经营合同时或之后，被特许人按合同约定缴纳；合同解除时，如被特许人无合同约定的违约行为发生，应全额退还。

##### 4.5.2 商品及物料配送保证金

双方可按配送商品及物料的数量，约定收取商品及物料配送保证金的计算方法、金额和缴纳方式。

#### 4.6 特许经营合同

##### 4.6.1 合同类别

包括“特许经营合同”“商标许可使用合同或条款”，也可根据需要签订“专利许可使用”类、“技术引进”类、“原材料、设备配送”类、“培训”类等其他合同。

##### 4.6.2 特许经营合同内容

4.6.2.1 特许人、被特许人的基本情况。

4.6.2.2 授权约定：特许权的内容、使用期限、使用地点、使用范围及特许经营费用的种类、金额及支付方式，保证金的返还条件等，其使用期限应不短于特许人承诺的或特许人与被特许人双方约定的投资回收期。

4.6.2.3 特许人的权利、义务约定：

- a) 特许经营相关手册、文件的提供；
- b) 产品或者服务的质量标准要求和保证措施；可以企业运营标准或产品标准的形式呈现，并且对标准的修订提出要求；

- c) 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，应注明服务提供的频率等具体指标；
- d) 产品或者服务的促销与广告宣传，如单独收取促销或广告费的，应明确其成本费用的摊销方式；
- e) 体系创新及控制等方法和要求。

#### 4.6.2.4 被特许人的权利、义务约定：

- a) 遵守法律法规和特许经营体系的运营规则；
- b) 保守商业秘密；
- c) 按时支付特许经营相关的费用；
- d) 正确使用特许品牌；
- e) 避免不正当竞争等。

#### 4.6.2.5 指定商品进货渠道。

#### 4.6.2.6 指定商品销售价格。

#### 4.6.2.7 指定商品废弃的负担。

4.6.2.8 特许经营中的消费者权益保护和赔偿责任的承担：特许人和被特许人应遵守国家相关法律法规的要求，根据特许经营体系及双方约定，明确消费者权益保护中的各方责任、义务及赔偿方式。其中，实行预付卡销售方式的，要严格执行《单用途商业预付卡管理办法（试行）》的相关规定，并建立加盟商违约风险的防范、补偿和赔偿机制。

4.6.2.9 特许经营合同的变更：当特许经营合同主体（如被特许人）发生变化时，特许人和被特许人应及时对合同进行相应的变更。

#### 4.6.2.10 转让约定。

#### 4.6.2.11 保密条款。

#### 4.6.2.12 合同解除、终止与竞业禁止。

#### 4.6.2.13 违约条款及后果。

#### 4.6.2.14 争议的解决方式：合同应约定采用诉讼或仲裁两种方式中的一种方式。

#### 4.6.2.15 特许人与被特许人约定的其他事项。

## 5 加盟关系管理

### 5.1 加盟商信息管理

#### 5.1.1 沟通机制与方式

5.1.1.1 特许人与被特许人应建立及时、有效、持续和稳定的沟通机制。

5.1.1.2 特许人与被特许人的沟通形式包括但不限于：日常沟通、加盟商会议、加盟商活动、加盟商咨询（或自律）委员会等形式。

### 5.1.1.3 特许人与被特许人的沟通方式包括但不限于以下方式：

- a) 前置沟通：特许人在问题可能发生前与被特许人进行沟通；
- b) 主动沟通：特许人主动与被特许人进行沟通；
- c) 定期沟通：特许人与被特许人的沟通应以制度化定期沟通为主，以随机性和临时性沟通为辅；
- d) 全程沟通：特许人与被特许人的沟通应从双方探讨加盟合作开始，持续到加盟合作结束以后。

### 5.1.2 加盟商数据库管理

特许人应建立并完善加盟商数据库，包括但不限于以下内容：

- a) 加盟商基本信息；
- b) 加盟店基本信息及经营信息；
- c) 加盟商与总部沟通的信息；
- d) 加盟商店面督导、培训、采购等信息；
- e) 加盟商侵权、违约的信息。

## 5.2 加盟商的考核与激励

### 5.2.1 加盟商考核

5.2.1.1 主要的考核指标：加盟商履行加盟合同的情况，加盟店经营规范情况，加盟商参加特许体系活动情况等。

5.2.1.2 加盟商考核的数据和信息采集应主要源于日常经营管理，包括：特许人与被特许人的沟通记录，特许人收集和积累的被特许人接受督导和培训的情况以及履行加盟合同的情况，特许人定期或不定期收集的加盟店员工和消费者的反馈意见，媒体监督的信息。

5.2.1.3 加盟商考核的数据和信息应尽量客观、具体、量化。

### 5.2.2 加盟商的分类管理

5.2.2.1 特许人可依据加盟商考核的结果，对加盟商进行分类管理和服务。

5.2.2.2 特许人对不同类型加盟商在服务、支持等方面可以根据需要和具体情况有所侧重。

### 5.2.3 加盟商激励与淘汰

特许人对考核结果优异的加盟商应给予表彰奖励；对考核结果不符合特许体系要求的，应给予宽限，帮助其进步，必要时给予一定处罚；对已经阻碍特许体系健康发展或经宽限后仍无改善的，要予以淘汰。

## 5.3 续约和退盟管理

### 5.3.1 续约

在特许经营合同期满后，特许人与被特许人可按照特许经营合同的要求续签合同。

### 5.3.2 退盟

#### 5.3.2.1 特许经营合同终止

特许人和被特许人依据加盟合同约定终止特许经营关系。

#### 5.3.2.2 特许经营权转让

5.3.2.2.1 特许人和被特许人依据加盟合同的约定，或双方另行约定，同意被特许人将所获得的特许经营权和加盟店向特定第三方进行转让。

5.3.2.2.2 受让方应符合特许人对被特许人的要求，同时接受转让条件。

5.3.2.2.3 受让方应重新与特许人签订加盟合同。

#### 5.3.2.3 特许人回购加盟店

特许人依据加盟合同的约定或双方另行约定，由特许人以资产或股权收购等方式解除加盟合同，实现被特许人的退出，加盟店由此转换为直营店。

## 5.4 特许控制

5.4.1 特许人应通过法律手段、督导和培训等手段来实施必要控制。

5.4.2 保护特许体系的知识产权不受侵犯。

5.4.3 保证特许体系标准得以执行。

5.4.4 保证加盟合同等特许经营合同的相关义务的履行。

5.4.5 保护消费者、特许人和被特许人的利益不受侵害。

## 6 商品管理

### 6.1 采购与配送

6.1.1 特许人在商品开发和调整时，应约定特许人与被特许人统采和自采比例，应考虑到商品在不同区域加盟店的顾客的需求。

6.1.2 如被特许人从特许人处进货，特许人在考虑品牌和业态定位的同时，应考虑采购渠道和价格带给被特许人的经营成本。

6.1.3 商品配送的时间和频率应同时满足直营店和加盟店日常营运的需求。

### 6.2 销售渠道规划

6.2.1 商品销售渠道包括但不限于：线下渠道和线上渠道，自有渠道和第三方渠道，直营店和加盟店等。

6.2.2 不同渠道的商品规划应考虑商品品类结构、商品价格、物流配送、促销等方面的协调性，避免渠道内部窜货、内部恶性价格竞争、非正常断货等情况的发生。

6.2.3 不同销售渠道的利益应得到保证，被特许人的利益不应受侵害。

## 7 信息化管理

7.1 特许人应有服务于特许体系的信息管理系统，自建系统或使用第三方的信息化平台，加强对被特许人和加盟店的管理和服务，提高特许体系的经营管理效率，降低成本。

7.2 对被特许人和加盟店使用特许人的信息管理系统提出使用要求，对不使用或不规范使用信息管理系统的被特许人和加盟店进行必要的处罚或淘汰。

7.3 对被特许人独自建立并使用的信息管理系统和信息化工具应给予规范和指导，对先进的经验应积极学习、支持和推广，对与特许体系有冲突和不兼容的信息系统和信息化工具进行必要的限制。

## 8 市场开发及开业支持管理

8.1 特许人应依据特许经营体系发展的目标、特许人的支持能力等因素制定市场和商圈规划。

8.2 特许人应按照合同约定为被特许人提供开业支持服务，包括但不限于：加盟店面选址评估、开业培训、开业督导等。

## 9 运营支持管理

### 9.1 日常运营及培训管理

9.1.1 特许人应为被特许人提供加盟店日常营运、培训、采购的标准化文件；对区域加盟商提供适合管理多个门店的营运管理文件。

9.1.2 特许人应为被特许人提供合同约定的运营支持服务，包括但不限于：运营培训与追踪、目标与计划管理指导、经营管理指导、信息管理与协调、营业危机处理指导等。

### 9.2 督导

9.2.1 特许人应通过督导、神秘顾客、顾客热线、问题整改及追踪等措施控制、促进并规范加盟店的管理。

9.2.2 特许人应建立并不断完善督导管理体系，包括商品陈列标准、促销助销的方案及操作流程、服务规范、售后规范等。

### 9.3 品牌与营销

9.3.1 特许人应建立并不断完善品牌与营销系统，包括但不限于品牌建设与维护、品牌形象与价值管理、会员关系管理、营销促销管理等。

9.3.2 特许人在开展线上线下互动促销时，应合理分配线上和线下（包括加盟店）资源及利益。

9.3.3 被特许人应按照特许合同中约定的与品牌相关内容运营和管理加盟店，接受特许人的监督，并配合特许人运行品牌保护机制，以维护特许人和被特许人的利益。

## 10 文件管理

### 10.1 建立与管理

10.1.1 特许人关于特许体系运行与管理的策划结果应形成书面文件或计算机软件系统。

10.1.2 文件可采用各种形式的介质。

10.1.3 特许人应保证文件的系统性。

### 10.2 输出与培训

10.2.1 特许人应向被特许人提供特许体系的相关文件和工具，包括必要的书面文件和信息化系统。

10.2.2 特许人应向被特许人提供必要的培训和指导，可根据合同约定提供现场支持服务。

### 10.3 检查与完善

#### 10.3.1 检查与反馈

10.3.1.1 特许人应建立体系内部文件及软件系统的沟通渠道，随时收集体系内各操作岗位对文件和软件系统反馈的信息。

10.3.1.2 特许人应通过督导、神秘顾客调查、满意度调查等方式，对被特许人执行文件和标准的过程和结果进行检查，并通过信息化系统及时地进行反馈、分析和总结。

10.3.1.3 特许人应建立对工作人员执行文件及标准的检查及反馈机制。

#### 10.3.2 完善与创新

10.3.2.1 特许人应持续吸纳被特许人和其他方面的意见和建议，定期评估分析特许体系的策划结果与运行情况，并随时关注市场的发展，引进先进的经营管理思想、方法和工具，以保持商业模式、经营管理方法及产品或服务的先进性，维持特许体系的市场竞争优势。

10.3.2.2 特许人应定期修改更新文件和对软件系统进行完善升级，使文件及软件系统与现实符合并适应体系发展的需要。

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 18106—2004 零售业态分类
  - [2] SB/T 10818—2012 特许企业规范经营评价指南
  - [3] SB/T 10819—2012 特许人经营体系成熟度与服务能力评定规范
  - [4] 商业特许经营管理条例 中华人民共和国国务院令485号
  - [5] 商业特许经营备案管理办法 中华人民共和国商务部令[2011]第5号
-