



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10819—2012

---

## 特许人经营体系成熟度与服务能力 评定规范

Standard for franchise system operation competence and evaluation

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 评定内容 .....	2
5 评定方法 .....	6
附录 A (规范性附录) 特许人经营体系成熟度与服务能力评定细则 .....	7
参考文献 .....	12

## 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、上海凡坤投资咨询有限公司、如家酒店集团、北京阿博泰克北大青鸟信息技术有限公司。

本标准主要起草人：吴国华、尹虹、李泽平、裴亮、苏霜、杨晓兰、王小咪、王贵斌、戴以诚、李满。

# 特许人经营体系成熟度与服务能力 评定规范

## 1 范围

本规范规定了特许人的特许经营体系成熟度与服务能力的评定内容及评定方法。

本规范适用于符合国家法律法规要求的从事商业特许经营活动的各种业态、不同规模和提供不同产品(服务)的特许人。

## 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。凡注日期的引用文件,仅所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

SB/T 10410 特许经营管理体系指南

## 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。

### 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、店铺建设管理、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 10410—2007,定义 2.2。

### 3.3

#### 特许人 franchisor

特许商 franchisor

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。

注:改写 SB/T 10410—2007,定义 2.3。

### 3.4

#### 被特许人 franchisee

加盟商 franchisee

获得特许人授权,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从事经