

ICS 03.100.01  
A 10  
备案号:38468—2013



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10810—2012

---

## 连锁专卖企业互联网零售运营指南

Guidelines for franchise retail chain store B2C operation

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 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总体要求 .....	2
5 连锁专卖特点 .....	2
6 业务规划 .....	3
7 系统建设指南 .....	3
8 运营管理 .....	7
参考文献 .....	11

## 前 言

本标准按 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、用友软件股份有限公司。

本标准主要起草人：陈泽亚、董博、杨青松、姜生喜、付建华、敖维平、洪山河、江穗丰、李满。

# 连锁专卖企业互联网零售运营指南

## 1 范围

本标准规定了连锁专卖企业开展 B2C 业务的营运规划和体系建设的内容及要求。  
本标准适用于进行连锁专卖经营活动的企业。

## 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。

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

#### **B2C business-to-consumer**

互联网零售主要是指借助国际互联网开展的网络零售活动。

### 3.2

#### **第三方 B2C 平台 third-party B2C platform**

由独立的 B2C 运营商搭建的网络平台。平台为各类商业机构和消费者提供公共电子商务平台服务,帮助商业机构通过该平台的专属域名,使用子域名或通过域名转发方式建立虚拟店铺进行网络销售。

### 3.3

#### **集成 integration**

一些孤立的事物或元素通过某种方式集中在一起,从而构成一个有机整体的过程。这里是指将孤立的软件形成一个整体软件系统的过程。

### 3.4

#### **自行运营 self-operated**

企业指定自身部门或子公司成立专属的运营团队,负责网站的所有运营工作。该模式需要连锁专卖企业初期投入较多的硬件、人员及管理资源,但日常总体运营成本较低。

### 3.5

#### **代运营 authorized operation provider**

企业委托第三方公司组建团队为其运营官网所有业务,由企业配合完成物流、售后产品服务事宜。该模式初期投入相对较少,但日常中的运营成本将包含代运营公司的利润分成,相对成本较高。

### 3.6

#### **单品 stock keeping unit(SKU)**

商品的最小分类单位。