



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11053—2013

---

## 奥特莱斯企业经营管理要求

Requirements of operational management for outlets business

2014-04-16 发布

2014-12-01 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。

本标准由中国商业联合会奥特莱斯分会提出。

本标准由商务部归口。

本标准主要起草单位：中国商业联合会奥特莱斯分会。

本标准主要起草人：吴国华、万文英、林卓延、商秀丽、黄玺庆、罗欣、和阳、乔宇、张航。

# 奥特莱斯企业经营管理要求

## 1 范围

本标准规定了奥特莱斯的术语和定义、分类、开业条件、选址、经营环境要求、商品管理、客户管理、财务管理、人员管理及诚信管理的要求。

本标准适用于奥特莱斯企业的经营管理。

## 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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 17217—1998 城市公共厕所卫生标准

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50352 民用建筑设计通则

SB/T 10831—2012 百货店购物环境设施要求

建标 128—2010 城市公共停车场工程项目建设标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**奥特莱斯 outlets**

以折扣价格销售国际、国内名牌的过季、下架、断码商品,特为其定制的商品,企业自有品牌的商品,独立于其他卖场且以零售为主的业态,具备一定的品牌集聚度。

### 3.2

**品牌集聚度 recognized brands rate**

经营区域内知名品牌的数量在所有销售品牌中的占比。

### 3.3

**买手 buyer**

在全球或全国范围内通过收集、甄选各类商品信息,对商品的潮流、价格、市场、消费者需求进行分析判断,组织畅销货源并下达定单的采购者。

### 3.4

**买手制 buyer's mode**

通过买手进行商品采购的模式。

### 3.5

**奥特莱斯折扣价格 outlets discount price**

品牌商品因过季、下架、断码等原因产生的折扣价以及专供奥特莱斯商品的售价。

## 4 分类

### 4.1 依照规模分类

#### 4.1.1 小型

总营业面积 30 000 m<sup>2</sup> 以下(含)。

#### 4.1.2 中型

总营业面积 30 000 m<sup>2</sup>~100 000 m<sup>2</sup>(含)。

#### 4.1.3 大型

总营业面积 100 000 m<sup>2</sup> 以上。

### 4.2 依照经营品类分类

#### 4.2.1 综合型

经营多品类商品。

#### 4.2.2 专业型

经营单一品类商品。

### 4.3 依照经营方式分类

#### 4.3.1 联营模式。

#### 4.3.2 租赁模式。

#### 4.3.3 自营模式。

#### 4.3.4 托管模式。

## 5 开业条件

5.1 应依法注册,合法经营。

5.2 建筑、消防等设备设施应达到相关标准规定的要求,并取得合法证明文件。

5.3 应合法取得品牌授权,依照授权开立专卖店或买手集合店、销售品牌商品。

5.4 可分期开发或投入运营,当期投入运营的经营区域试营业阶段开业率应达到 50% 以上,正式营业后开业率应达到 70% 以上。

## 6 选址

6.1 应符合当地城市建设总体规划和商业网点布局规划要求。

6.2 选址应交通便利,与品牌正价商店保持一定的距离。

## 7 经营环境要求

### 7.1 建筑

应符合 GB 50352 规定的要求,防火应符合 GB 50016 和相关环保标准规定的要求。

## 7.2 购物环境

### 7.2.1 出入口

对于人流、货流、车流应分别设置专用出入口,指引标识明晰,消防通道通畅。

### 7.2.2 标识

商户字号应用字规范、醒目。指示标识应清晰、明确、含中英文对照,宜图形化且符合 GB/T 10001.1 的相关规定。

### 7.2.3 环境布局与店面装修

应包括但不限于以下内容:

- a) 交易区、休息区、餐饮区、娱乐区、服务区、结算区等区域,布局合理;
- b) 专卖店在取得品牌所有者授权许可后,依照其要求进行店面装修;
- c) 店面商品陈列归置整洁,定期更换;
- d) 店面装修材料的安全性和环保标准应符合国家相关标准的规定。

### 7.2.4 环境卫生

应包括但不限于以下内容:

- a) 建立完善的卫生管理制度,经营场所配备专职保洁人员;
- b) 应执行国家有关环保和公共场所卫生管理的规定,保持经营场所的清洁卫生;
- c) 经营场所的设备、设施等应保持清洁卫生,定期消毒;
- d) 应保持经营场所室内空气流通,空气质量符合 GB/T 18883 的要求。

## 7.3 场地和设施要求

### 7.3.1 停车场

停车场面积与经营区域建筑面积的配比不宜低于 1:1。建设标准参照建标 128—2010 执行。

### 7.3.2 卫生间

应符合 GB/T 17217—1998 规定的要求。

### 7.3.3 无障碍设施

应符合 SB/T 10831—2012 规定的要求。

### 7.3.4 理货区

依照经营需求为入驻商户提供货物装卸、储存、包装、重整、流通加工等服务的理货区域。

### 7.3.5 客户服务中心

应设有客户服务中心或总服务台等服务部门,配有专职接待服务人员,提供咨询、引导、接待、广播服务等客户服务,并备有相关便民设施和用品。

## 7.4 安全系统

### 7.4.1 消防安全设施

应符合国家相关规定的要求,建立健全职责明确的消防应急指挥体系和应急预案;在防火通道位置

张贴醒目的消防疏散指示图；拥有完备的消防安全设施和专职或志愿消防队伍。

#### 7.4.2 治安系统

应建立治安保卫制度，并配备相关安保人员，安装相应的监控设施和防盗系统。应建立职责明确的突发事件应急指挥体系和完备的应急预案。

#### 7.5 信息化建设

7.5.1 具有专属的信息中心、内部局域网及配备专业信息技术人员。

7.5.2 建立与企业经营管理要求相适应的信息系统平台，对企业及商户的经营活动、供应商信息和商品的进、销、存等业务实现数字化管理。

7.5.3 建立企业官方网站，及时发布信息。

7.5.4 建立企业信息安全管理制，防止企业的商业秘密外泄。

7.5.5 企业宜建立电子商务平台，实现网上交易。

### 8 商品管理

#### 8.1 业态配比

营业面积中零售业态占比不应低于 60%，并配备餐饮、休闲娱乐、服务等辅助业态，以满足顾客的不同需求。

#### 8.2 商品价格折扣管理

零售价格 6 折以下的商品在全部在售商品中占比不宜低于 80%。所售商品应按国家相关法律、法规规定明码标价，且分别标出原价、折扣后现价或奥特莱斯专售价。

#### 8.3 商品质量管理

##### 8.3.1 质量审核

应包括但不限于以下内容：

- a) 所售商品应为正规厂家生产，有合法商标注册权或商标使用权；
- b) 所售商品均应附有中文标识及说明；
- c) 所售进口商品应有对应批次的报关单和商检报告；
- d) 企业自有的品牌商品应符合国家相关产品质量标准。

##### 8.3.2 质量监督检查

应包括但不限于以下内容：

- a) 所售商品应符合国家相关标准，经营者应对商品质量负责；
- b) 应配合国家工商管理部门及质监部门对所售商品的授权、商标使用、商品质量等进行检查。

#### 8.4 商品品牌授权

应遵守国家有关商标、知识产权等的法律、法规。奥特莱斯开立的品牌专卖店应取得品牌所有者合法授权文件，禁止销售仿制、走私、伪劣商品。

## 8.5 商品采购管理

### 8.5.1 自营模式(买手制)及托管模式的奥特莱斯采购管理

应包括但不限于：

- a) 采购的产品应符合国家相关标准,奥特莱斯企业应依照我国相关法律法规的要求签订采购合同或提供具有法律效力的采购凭证,有产品质量检验合格证明书,采购过程信息记录完整、真实;
- b) 对于国外进口奥特莱斯商品,应具备完善的进口批准证明、完税证明以及商品质量检验检疫合格证书副本等证明文件;
- c) 选择的供应商应是合法的经营主体,并对供应商资格进行评定认定,建立供应商档案和跟踪管理措施;
- d) 采购的产品应符合国家相关标准,奥特莱斯企业应依照我国《合同法》签订采购合同或提供具有法律效力的采购凭证,有产品质量检验合格证明书,采购过程信息记录完整、真实。

### 8.5.2 联营及租赁经营模式的奥特莱斯采购管理

应包括但不限于：

- a) 联营及租赁模式经营的奥特莱斯由入驻商户自行组织货源,进行采购;
- b) 奥特莱斯经营者应不定期对商户所售商品进行抽查,确保商户所售商品的合法性、价格的真实性;
- c) 奥特莱斯经营者依照合同对商户进行管理,对于违法、违规且情节恶劣者及时清退。

## 8.6 商品促销管理

应包括但不限于：

- a) 应依照国家法律规定有计划地组织商品促销活动;
- b) 宣传符合国家刊登广告的相关规定,信息真实、有效;
- c) 促销价格保证真实性、可追溯性;
- d) 促销赠品质量和服务按照正常商品质量要求实施管理;
- e) 依照国家相关规定组织促销活动,向供应商收取促销服务费等应事先征得供应商的同意,订立合同,不搞协议外收费。

## 8.7 商品退换货制度

应建立退换货制度,提供退换货服务。

## 9 客户管理

9.1 制定客户管理办法,建立客户档案和关系维护、服务机制。

9.2 宜建立会员管理制度。

9.3 建立售后服务及投诉管理制度,设立客户投诉机构或设专人协调处理顾客投诉意见和交易纠纷。对客户进行满意度调查,做好数据分析,改进服务质量。

## 10 财务管理

10.1 应设有专门的财务部门。

10.2 应遵守和执行国家有关会计、税务、财务管理等各项财经法律法规的要求。

## 11 人员管理

### 11.1 员工管理

应包括但不限于：

- a) 企业用工应符合国家的相关规定,依法保障员工的薪资、人身安全、社会保险等各项合法权益;
- b) 各专业技术人员应按国家要求持证上岗,企业应建立员工培训制度,对员工进行专业技能管理和培训,不断提高员工素质;
- c) 员工应熟练掌握与运用安全生产、消防知识和技能,确保各项工作安全进行。

### 11.2 营业人员管理

11.2.1 对导购员、收银员、客户服务人员实行持证上岗制度,销售品牌商品的营业人员应由品牌所有者直接或委派专人进行岗前培训。

11.2.2 建立营业人员岗位技术分级考核制度,销售食品及化妆品的营业人员须有健康证。

11.2.3 上岗营业人员着装整洁,符合企业要求,统一佩戴胸卡。

11.2.4 接待顾客文明礼貌,规范运用问候语、应答语、道歉语、告别语等服务用语。

11.2.5 主动为顾客提供所售出商品的销售凭据或发票。

## 12 诚信管理

12.1 公平交易、依法纳税。

12.2 维护消费者合法权益。

12.3 重知识产权保护,执行国家相关法律法规。



参 考 文 献

- [1] GB 9670—1996 商场(店)、书店卫生标准
  - [2] GB/T 18106 零售业态分类
  - [3] GB/T 27916—2011 百货店等级划分及评定
  - [4] SB/T 10427—2007 大型商场、超市空调制冷的节能要求
  - [5] SB/T 10505—2008 尾货市场经营管理技术规范
  - [6] SB/T 10599—2011 购物中心建设及管理技术规范
  - [7] SB/T 10762—2012 百货店服务人员等级评定规范
  - [8] SB/T 10813—2012 购物中心业态组合规范
  - [9] SB/T 10830—2012 百货店促销活动规范
  - [10] SB/T 10831—2012 百货店购物环境设施要求
  - [11] SB/T 10832—2012 百货店会员服务体系要求
  - [12] SB/T 10833—2012 百货店客户关系管理系统基本功能要求
-

中华人民共和国国内贸易  
行业标准  
奥特莱斯企业经营管理要求  
SB/T 11053—2013

\*

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(100029)  
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

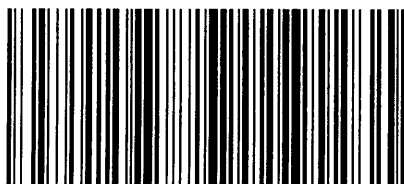
\*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 13 千字  
2014年12月第一版 2014年12月第一次印刷

\*

书号: 155066·2-27903 定价 16.00 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 11053-2013