

ICS 01.040.03

A01

BQI

团 体 标 准

T/BQI 0002-2019

规模化定制评价规范 集成家居

Specification for scale customization - integrated home

2019-08-26 发布

2019-09-01 实施

广州市品牌质量创新促进会 发布

目 次

前 言	II
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语与定义	3
4 评价原则	4
5 评价流程	4
6 评价指标	5
7 评价方式与方法	8
附 录 A（规范性附录） 集成家居评价指标和分值	10
附 录 B（资料性附录） 规模化定制集成家居评价报告样式	11
参 考 文 献	12

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则进行起草。

本标准由广州市品牌质量创新促进会提出。

本标准由广州市品牌质量创新促进会归口。

本标准由中国标准化研究院为编制过程提供指导和技术支撑。

本标准起草单位：广州欧派集成家居有限公司、索菲亚家居股份有限公司、广州诗尼曼家居股份有限公司、广东三维家信息科技有限公司、树根互联技术有限公司、东莞大宝化工制品有限公司、上海大宝化工制品有限公司、中国标准化研究院、中国科技产业化促进会、广州市品牌质量创新促进会、广州市中标品牌研究院、盟标国际认证有限公司。

本标准主要起草人：龚德力、李新兵、幸福民、蔡志森、贺东东、张珈铭、苏焕盛、咸奎桐、高昂、黄春林、李武贤、陈亚红、陈金柱、周庆宏、李鹏超、杨春平。

规模化定制评价规范 集成家居

1 范围

本标准规定了集成家居制造企业规模化定制服务的评价原则、评价指标、评价流程和评价结果等内容。

本标准适用于集成家居制造企业规模化定制服务提供过程和产品的评价。

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 18580	室内装饰装修材料 人造板及其制品中甲醛释放限量
GB 18584	室内装饰装修材料 木家具中有害物质限量
GB/T 5849-2016	细木工板
GB/T 8948-2008	聚氯乙烯人造革
GB/T 15036.1-2018	实木地板 第1部分:技术要求
GB/T 16799-2018	家具用皮革
GB/T 17657	人造板及饰面人造板理化性能试验方法
GB/T 19011-2013	管理体系审核指南
GB/T 19250-2013	聚氨酯防水涂料
GB/T 26696	家具用高分子材料台面板
GB/T 27922-2011	商品售后服务评价体系
GB/T 27925-2011	商业企业品牌评价与企业文化建设指南
GB/T 26706-2011	软体家具 棕纤维弹性床垫
GB/T 35601	绿色产品评价 人造板和木质地板
QB/T 2454	家具五金抽屉导轨
QB/T 4463	家具用封边条技术要求
QB/T 4767	家具用钢构件
JZ/T 1-2015	全屋定制家居产品
DB44/T 2124	人造板用废弃木质材料回收技术要求
FZ/T 62036-2017	乳胶枕、垫

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

规模化定制 scale customization

在应用标准化、通用化的零部件和模块化设计的基础上,以规模化生产的效益为目标,结合柔性制造方式、信息技术和科学管理技术等手段,满足客户个性化定制需求的产品制造模式。

3.2

集成家居 integrated home

以满足家居个性化需求为导向,以工业标准化生产为保障,以专业化服务为核心,集整体家装设计、施工,家居产品研发、生产,材料整合配套、供应为一体的全方位家居服务模式。

4 评价原则

4.1 公正性

应按照工作程序和有关要求公平、公正、公开地开展评价活动,不受来自第三方的干扰和影响,独立做出判断。

4.2 科学性

评价方案应全面、完整,能够准确体现评价活动的导向和要求,评价依据的信息内容应真实、准确,反映规模化定制集成家居的客观实际情况。

4.3 可操作性

评价指标和评价方法应当具体明确,指标可衡量,数据可获取。评价指标体系设计应易于理解,评价方法应科学合理、便于操作。

4.4 持续改进

评价应是持续性的,得出评价结果后,应至少按年度进行监督评价(包括客户、第三方的监督),至少每三年重新评价一次,达到保持和改进的目的。

5 评价流程

5.1 确定评价目的

评价者应确定评价活动的目的,并将其作为制定评价方案的依据。

5.2 明确评价对象

评价者应确定评价活动的内容范围,即明确评价对象。

5.3 制定评价方案

评价者应根据评价目的及评价对象的特点,确定实施步骤与时间、评价指标、评价方法等,形成评价方案。

评价者应从操作性、经济性、科学性、有效性等角度出发,对评价方进行论证优化。

5.4 建立评价指标体系

评价者应根据评价方案,在第6章中选取科学、有效的评价指标,进行组合和赋权,建立评价指标体系。

注:可根据评价活动实际需求增加第6章中未列出的评价指标。

5.5 选择评价方法

评价者应综合考虑评价过程中的各项具体要求，选用适当的权重测算方法、数据采集方法、数据加工方法、分数计算方法等开展评价工作。

5.6 采集、加工数据

评价者应根据评价方案，确定数据采集的内容、范围和方法，开展数据采集工作并对所采集的数据进行质量评估。

评价者应对通过质量评估的数据进行加工，将其转化为统一、可操作、易分析的格式数据。

5.7 形成评价结果

评价活动结束后，评价者应向评价对象或（和）相关方提供评价结果，评价结果内容、形式等见第7章。

评价者应根据评价指标、计算分数及其他信息，分析得出真实、准确的评价结论并对其进行描述；必要时可在此基础上提出相关建议，形成评价结果。

6 评价指标

6.1 产品质量基础

制造企业应遵循《中华人民共和国产品质量法》及相关产品制造质量要求，建立健全制造企业内部产品质量管理制度，实施岗位质量规范、质量责任以及相应的考核办法。规模化定制产品质量基础保障方面，应全部满足国家强制性标准相关要求，并宜严于行业标准、国家标准和国际标准相关质量指标。集成家居产品质量基础评价涉及的主要指标包含但不限于表1所示的内容。

表 1 产品质量基础评价指标

一级指标	材质类型	质量要求	质量说明
产品质量基础	木质人造板	有害物质限量	应符合GB 18580要求。
		板材含水率	符合JZ/T 1-2015中5.3要求。
		理化性能试验	纤维板应符合GB/T 11718要求； 刨花板应符合GB/T 4897要求； 胶合板应符合GB/T 9846要求； 细木工板符合GB/T 5849要求； 浸渍胶膜纸饰面纤维板和刨花板应符合GB/T 15102要求； 浸渍胶膜纸饰面胶合板和细木工板应符合GB/T 34722要求。
		板材绿色产品评价	应符合GB/T 35601要求。
	实木类基材	天然锯材	
		集成材	应符合LY/T 1787要求。
	软体家居	天然皮革	应符合GB/T 16799-2018要求。
		人造皮革	聚氯乙烯人造革应符合GB/T 8948-2008要求。
		纺织布艺	安全性能应符合GB 18401要求。
		海绵	
		棕纤维	应符合GB/T 26706-2011要求。
	辅助材料	乳胶	应符合FZ/T 62036-2017要求。
		覆面材料	装饰纸应符合GB/T 28995要求。

		封边材料	应符合QB/T 4463要求。
		家具用钢构件	应符合QB/T 4767要求。
		家具五金抽屉导轨	应符合QB/T 2454要求。
		高分子材料台面板	应符合GB/T 26696要求。
		涂料	安全性能应符合GB 24410 要求

6.2 产品研发设计

集成家居产品设计应以定制化需求和规模化生产为导向,考虑材料选择、结构设计、主要制作工艺、技术设计的表达、产品打样、组件化生产、现场安装等各个环节对设计的要求,并以文件化信息对其设计结果进行描述。集成家居产品研发设计评价指标包含但不限于表2所示的内容。

表 2 产品研发设计评价指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
产品研发设计	功能设计	组件化程度	产品的组件与原材料板材匹配程度,以及与后期规模化生产制造的契合程度。
		精细化设计	根据家具产品的结构,设计所有加工打孔孔位位置,并模拟设计产品现场装配契合程度。
		物料清单设计	物料清单中产品结构树的拆分和边界划分是否清晰,物料清单与ERP的数据集成程度。
		工艺性审查	对新设计的产品,和改进设计的产品,在设计过程中应进行工艺性审查,包括基准、定位、紧固、调试等加工要求是否合理。
	性能设计	合理化程度	产品封边,五金及使用的辅助材料性能,是否合理并符合家具产品的结构设计。
		产品安全	产品结构的稳定性是否满足要求,产品承重、强度是否对客户安全使用造成隐患。
		人类工效	在产品设计中应用人体尺寸及人类工效学理念,以满足使用者的最佳舒适使用效果。

6.3 规模化制造能力

制造企业使用信息化系统、数控机床等支撑,对产品构成涉及的物料进行集约化控制,以类似于标准化和大规模生产的成本和时间,提供客户特定需求的产品。集成家居规模化制造能力评价指标包含但不限于表3所示的内容。

表 3 规模化制造能力评价指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
规模化制造能力	生产效率	生产线自动化水平	使用自动化为主,人工为辅的方式进行订单生产,并根据订单情况进行排产优化的情况。
		产品加工效率	从获取客户个性化需求订单到该产品设计、制造完成所需的平均时长。
		供应链能力	原材料采购、产品包装、仓储、运输、配送等供应链环节的集成化情况。
	生产能力	组件通用化程度	产品研发设计过程中使用到的标准件种类和数量。

		产品系列化程度	同一产品族系列内的所有产品能够满足客户对该类型产品的需求的程度。
--	--	---------	----------------------------------

6.4 服务提供

围绕顾客提出产品需求到为客户提供售后服务的全过程，由制造企业主导，相关方配合开展的规模化定制过程中的各项服务性支撑工作应满足的需求以确保其适用性的标准。集成家居服务提供评价指标包含但不限于表4所示的内容。

表 4 服务提供评价指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
服务提供	售前服务	产品推荐	为顾客提供必要的产品性能、结构、技术、功能等相关信息，引导客户关注产品特性和特色并产生购买欲望的服务情况。
		设计定制	根据客户需求，按需进行引导设计，提供定制化产品的组合方式建议，并依据客户需求建立信息化模型的情况。
		合同确定	安排现场测量，并根据测量结果，与顾客协作优化设计，并最终确定合同，向制造端提交工单申请。
	现场服务	现场测量	根据前期设计，完成现场的测量并记录，现场与顾客就产品设计进行沟通，处理顾客特殊需求，并形成设计设计初稿。
		现场安装	选派具备专业技能的人员，提供可靠的现场安装服务，能够协作或独立完成工作，并根据顾客需要与现场安装环境保持协调。
	售后服务	远程协助	通过呼叫热线，网站，移动终端等方式，对客户提出的疑问和协助事项进行解答并响应处理，根据客服响应情况确定是否安排现场服务。
		现场服务	就可能的产品问题、缺陷进行检测、维修或局部替换，并对在现场售后服务完成了解客户满意度情况。

6.5 经济社会效益

评价者应根据评价指标、计算分数及其他信息，分析得出真实、准确的评价结论并对其进行描述；必要时可在此基础上提出相关建议，形成评价结果。

表 5 标经济社会效益评价指标

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
经济社会效益	生产成本	研发设计成本	按规模化定制集成家居产品的产生流程，分别计算产品的研发设计成本、生产制造成本、售后服务成本及其在产品总成本中所占的比例。
		生产制造成本	制造过程实现组件化生产、成本集约化的情况。

		售后服务成本	售后服务环节对于远程协助和现场服务两类环节的成本控制情况。
	盈利能力	市场占有率	家居产品在同类型产品中的相对市场占有率情况。
		销售利润率	家居产品的销售利润率情况。
		利润增长率	家居产品的销售利润增长率情况。
	社会效益	响应政府政策情况	企业发展战略与国家、区域产业发展政策规划契合度情况。
		慈善公益投入情况	企业慈善公益年度投入额、慈善公益项目年度数量、员工志愿者年均活动时长等慈善公益投入情况。

7 评价方式与方法

7.1 总体要求

7.1.1 依据本标准开展企业创新评价时，需组织专门的评价小组执行具体工作，由有资质的评审员组成。企业内部的评价可由企业中的相关部门人员进行。

7.1.2 评价过程宜有实施计划，计划应包括对企业产品创新、科研和技术创新、组织创新、运营和市场创新等不同层面的调查和评分，得出综合性的评价结果。

7.1.3 评价时应识别评价指标适用于不同行业时的特定要求。对不同企业创新指标的对比评价应在相同行业范围内进行。

7.1.4 评价时采用文件调查和现场调查的方式，包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场等，宜按 GB/T 19011-2013 中 6.5 规定的方法进行。

7.1.5 企业星级品牌评价按 GB/T 27925-2011 执行。

7.1.6 企业售后服务评价按 GB/T 27922-2011 执行。

7.2 评分依据

7.2.1 依据本标准进行集成家居制造企业规模化定制服务提供过程和产品的的评价时，对各项指标采取评分的方法，满分为 100 分。评分的依据是本标准给出评价指标的实施情况。

7.2.2 本标准给出的集成家居评价指标和分值表，见表 A.1。

7.2.3 发现以下情况时应产生 1 项特别扣分项：不符合国家法律、法规、强制性标准的要求。每个特别扣分项在评分值之外扣除额外 10 分，且应进行整改。

7.3 评分结果

7.3.1 根据评分值评定集成家居制造企业规模化定制服务提供过程和产品的综合能力，并以不同级别区分等级程度。

7.3.2 评分到达 60 分以上（含 60 分）为本标准的最低要求。60 分以下或特别扣分项达到 2 个以上（含 2 个），为评分不合格。

7.3.3 对于评分达到 60 分以上（含 60 分），且特别扣分项低于 2 个的企业，按照以下要求进行级别划分：

- a) 达到 60 分以上（含 60 分），达标级规模化定制企业（集成家居）；
- b) 达到 70 分以上（含 70 分），五星级规模化定制企业（集成家居）；

- c) 达到80分以上（含80分），五星级规模化定制企业（集成家居）；
- d) 达到90分以上（含90分），五星级规模化定制企业（集成家居）。

7.3.4 评价结果应以书面形式的评价报告呈现，评价报告样式可参考附录 B，评价可包含但不限于以下内容：

- 评价对象基本情况；
- 评价者基本情况；
- 评价方案（含评价目的、评价时间、评价指标、评价方法等）；
- 评价活动过程；
- 评价分数及解释；
- 评价结论及描述、建议；
- 评价分数、评价结论及其他相关内容的使用建议和使用限制。

全国团体标准信息平台

附 录 A
(规范性附录)
集成家居评价指标和分值

规模化定制集成家居评价指标和分值表见表A.1。

表A.1 集成家居评价指标和分值表

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	得分
产品质量基础	15	产品质量基础达到强制性国家标准和推荐性标准要求得 15 分；产品质量基础达到强制性国家标准要求，部分未达到推荐性标准要求得 5-14 分；产品质量基础不满足强制性国家标准要求得 0-4 分。			
产品研发设计	25	功能设计	15	组件化程度	
				精细化设计	
				物料清单设计	
		性能设计	10	工艺性审查	
				合理化程度	
				产品安全	
规模化制造能力	20	生产效率	12	生产线自动化水平	
				产品加工效率	
		生产能力	8	供应链能力	
				组件通用化程度	
服务提供	25	售前服务	8	产品推荐	
				设计定制	
				合同确定	
		现场服务	10	现场测量	
				现场安装	
		售后服务	7	远程协助	
现场服务					
经济社会效益	15	生产成本	6	研发设计成本	
				生产制造成本	
				售后服务成本	
		盈利能力	5	市场占有率	
				销售利润率	
				利润增长率	
		社会效益	4	响应政府政策情况	
				慈善公益投入情况	

附 录 B
(资料性附录)
规模化定制集成家居评价报告样式

规模化定制集成家居评价报告样表见表B.1。

表B.1 规模化定制集成家居评价报告样表

报告编号		评价日期	
评价对象			
委托方	名称或姓名		
	负责人	通讯地址	
	联系电话	电子邮箱	
	联系人	通讯地址	
	联系电话	电子邮箱	
评价方	机构名称		
	评价负责人	通讯地址	
	联系电话	电子邮箱	
	评价组组长		
评价指标	指标项		原始参数
<p>根据委托，我方于XXXX年XX月XX日在XXXX对XXXX规模化定制集成家居进行了评价，现做出如下评价报告。</p> <p>一、 评价对象概况</p> <p>二、 评价方案</p> <p>三、 评价分数及结论</p> <p>本评价报告认为： 评价结论属咨询意见，供使用者参考。依据评价结论做出的决策行为，其后果由行为决策者承担。</p> <p style="text-align: right;">评价负责人签字 年 月 日</p>			

参 考 文 献

- [1] 《国务院关于深化制造业与互联网融合发展的指导意见》（国发〔2016〕28号）
 - [2] 《国务院关于深化“互联网+先进制造业”发展工业互联网的指导意见》
 - [3] 《国务院办公厅关于印发推进运输结构调整三年行动计划(2018—2020年)的通知》（国办发〔2018〕91号）
 - [4] 《国务院办公厅关于进一步推进物流降本增效促进实体经济发展的意见》（国办发〔2017〕73号）
 - [5] 《国务院办公厅关于部分地方优化营商环境典型做法的通报》（国办函〔2018〕46号）
-