

T/EJCCSE

团 体 标 准

T/EJCCSEXXXX—2024

家居供应链采购管理服务规范

Standard for home supply chain procurement management services

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中国商业股份制企业经济联合会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 采购管理流程	2
6 家居定制服务内容	4
7 服务评价指标	5
8 风险控制	6
9 服务质量监督	6
参考文献	7

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广州番禺职业技术学院提出。

本文件由中国商业股份制企业经济联合会归口。

本文件起草单位：广州番禺职业技术学院、广州诗尼曼家居股份有限公司、贵州喜百年装饰工程有限公司。

本文件主要起草人：徐诗琦、雷钡、樊荻。

家居供应链采购管理服务规范

1 范围

本文件规定了家居供应链采购管理服务的基本要求、采购管理流程、家居定制服务内容、服务评价指标、风险控制、服务质量监督。

本文件适用于家居供应链采购管理服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

供应链 supply chain

生产及流通过程中，围绕核心企业，将所涉及的原材料供应商、制造商、分销商、零售商直到最终用户等成员通过上游或下游成员链接所形成的网链结构。

[来源：GB/T 26337.2—2011，2.1]

3.2

采购 purchasing

企业在一定条件下从供应商获取产品或服务作为企业资源的一项经营活动。

3.3

订单按时完成率 order on-time completion

统计期内按时完成的客户订单数占订单总数的比率。

3.4

采购正确率 procurement accuracy rate

统计期内采购物品种类完全与客户要求一致的订单数占订单总数的比率。

3.5

有效投诉率 effective complaint rate

统计期内客户有效投诉的订单数占总订单数的比率。

3.6

客户满意度 customer satisfaction

统计期内企业通过问卷调查等形式获得的客户满意总数与调查对象总数的比率。

4 基本要求

4.1 基本原则

- 4.1.1 贯彻以客户为中心的服务原则。
- 4.1.2 尽可能为客户提供低成本物流采购服务的原则。
- 4.1.3 依法经营和依法解决服务纠纷的原则。

4.2 采购管理服务企业要求

- 4.2.1 具备可满足业务需求的采购资源和管理服务能力。
- 4.2.2 具备提供采购服务各环节涉及的固定经营场所、生产场地和相关设备设施。
- 4.2.3 具备满足采购业务规模的资金能力或融资能力。
- 4.2.4 具备专业、经验丰富的采购服务人员团队。
- 4.2.5 具备完善的采购服务流程与操作规范。

5 采购管理流程

5.1 物料申购

- 5.1.1 物料申购时间根据各企业实际情况自行规定，采购部应按规定的时间段接收申购单信息，对于逾期物料申购单信息则安排次日进行采购下单，加急情况需经本部门负责人签字确认后方可加急下单。
- 5.1.2 如遇急需申购的物资，若部门负责人不在，则可以通过电话、微信等其他形式请示，征得同意后报送采购部，后补签字确认手续。
- 5.1.3 物料申购单按照要素填写完整、清晰，由申请部门领导审核签字批准后提交至采购部，采购部签字接收。
- 5.1.4 采购部对已接收的物料申购单，应进行核对与确认，并需核查库存、在途采购等情况，进入采购环节。
- 5.1.5 对已核对的采购订单，按采购岗位的职责分工进行采购，对于紧急采购项目优先处理，无法按照申请部门需求日期完成采购的，应通知申请部门。

5.2 询价、比价与议价

5.2.1 询价

- 5.2.1.1 询价前应认真审阅采购单的品名、规格、数量、名称。
- 5.2.1.2 所有采购项目应向生产厂家或供应商直接询价，原则上不通过其代理或各种中介机构询价，对于紧急申购项目应优先处理。
- 5.2.1.3 对于申购部门需求的物资或设备，如有品质相同、成本较低的替代品，可以推荐采购替代品。
- 5.2.1.4 询价时对于相同规格和技术要求一致或相近的采购商品，应对至少 3 家不同品牌进行询价。
- 5.2.1.5 遇到重要物资、项目或预估单次采购金额较大的采购情况，询价前应向企业相关领导汇报拟邀请报价或投标单位的基本情况，提报企业领导批准后方可询价或发放招标书。

5.2.2 比价与议价

- 5.2.2.1 对厂商的供应能力、交货时间及产品或服务的质量进行确认。
- 5.2.2.2 对于合格供应商的价格水平进行市场分析，需要考虑其所报价格的综合条件。重要项目应通过一定的方法对目标单位的实力、资质进行验证和审查，如通过实地考察了解供应商各方面的实力等。
- 5.2.2.3 比价、议价汇总前应向企业主要负责领导汇报，征得同意后方可汇总。

5.2.2.4 比价、议价结果汇总应按照规定格式完整列出报价、工期、付款方式及其他价格条件，列出拟选用单位及选用理由，按照一定顺序逐一审核。

5.2.2.5 比价、议价结果未通过公司主要负责领导审核的，应进行修改或重新处理。

5.3 采购洽谈

充分了解供应商的交货、送货能力，信誉、服务指标等，在对等原则的基础上进行洽谈，并做好洽谈记录。

5.4 签订采购合同

5.4.1 采购合同内容包括：

- a) 合同名称、编号、签订时间、签订地点；
- b) 合同双方信息；
- c) 采购物品的名称、规格、数量、单价、总价；
- d) 合同总额；
- e) 付款方式；
- f) 清单、技术文件、确认文件；
- g) 包装要求、运输要求；
- h) 交货期；
- i) 保证期；
- j) 质量要求及规范；
- k) 违约责任和解决纠纷的办法等。

5.4.2 合同的制定应采取书面形式并经法务部或法律顾问审核确认，经签约双方协商的有关修改采购合同的文书、传真、电子邮件、微信截图、短信、报价书和签约表等，均属于合同的范围和制定合同的证据。

5.5 采购下单

5.5.1 所有物料填写物料采购单，包括需送外加工后才送到本企业的物料。

5.5.2 通用、专用物料均应写明物料名称、规格和数量等必要项目；专用物料还应写明指令单批次、对应产品名称，且不应超出计划用量。

5.5.3 采购下单后应要求供应商确认交货期，以作采购物料的跟进管理，统计供应商的准交率、供货质量数据，以此作供应商考核与评估依据。

5.5.4 采购员应将采购订单表发送仓管员，仓管员以此做每天物料收货计划的指引和物料收货的信息核对。

5.6 交货验收和退货控制

5.6.1 仓管员接收采购订单表时，应查看当天收货信息，当采购物料送达企业后，及时通知质检员进行检验。

5.6.2 对于质检验收合格且数量无误的物料，仓管员安排送货单位的随车人员卸货与搬运，安排库位，签收送货单，并根据送货单信息以企业自行认定的方式入账。

5.6.3 仓管员根据入库信息填写采购订单跟进表。

5.6.4 对于质检部验收不合格的物料，品质部做好记录并通知采购员，采购员与供应商进行协调，办

理退货、换货，并将此问题作为供应商管理评估的依据；经企业领导确认的物料退货款移交至财务。

5.6.5 因退、换货延长物料到货期限的，应及时告知申购部门。如急需，根据具体情况做其他应对准备。

5.7 财务结算控制

5.7.1 仓管员应于当天下班前将送货单和领料发货单录入电脑以更新物料数据，且与送货单一起移交给财务。遇到晚上送货的或其他特殊情况，仓管员不应迟于次日上午下班前更新和移交至财务。

5.7.2 对于现金采购的物料处理，除按要求出入库和更新数据外，另由仓管员开具与实际金额一致的报销单，报销单一式二份，一份用于采购员持单报销，另一份随供应商的送货单一起移交至财务。

5.7.3 财务根据物料退货款对供应商进行扣款。

5.7.4 财务应执行采购合同中的付款规定，每月在双方约定的时间期限内与供应商进行物料送货对账并准时结算。

5.7.5 供应商提供发票，财务打款结账。

6 家居定制服务内容

6.1 需求沟通与方案设计

6.1.1 专业人员到客户家中进行详细测量，准确记录房屋的尺寸、布局、门窗位置、梁柱位置等信息。测量过程中，与客户沟通功能需求、风格喜好等，以便满足客户个性化需求。

6.1.2 根据测量数据和客户需求，设计师为客户定制个性化设计方案。设计方案包括平面布局图、3D 效果图等。设计师在设计过程中应与客户充分沟通，不断调整和完善方案，直到客户满意设计方案。

6.2 家居选材与定制

6.2.1 宜提供多种材质供客户选择，如实木、人造板、铝合金等，根据客户预算和需求进行选择。

6.2.2 可提供以下家具定制：

- a) 卧室家具：衣柜、床、床头柜、梳妆台等；
- b) 客厅家具：电视柜、沙发、茶几、鞋柜等；
- c) 餐厅家具：餐桌、餐椅、餐边柜等；
- d) 书房家具：书柜、书桌、电脑桌等；
- e) 厨房家具：橱柜、操作台、水槽柜等；
- f) 卫生间家具：浴室柜、镜柜等；
- g) 儿童房家具：儿童床、衣柜、书桌等。

6.3 家具制作与安装

6.3.1 生产制作

6.3.1.1 定制家具确定后，由专业的生产工厂进行生产制作。生产过程中，应严格按照设计方案和质量标准进行操作，确保家具的质量和工艺。

6.3.1.2 生产制作过程中应进行严格的质量检测，确保定制家具符合标准。

6.3.2 安装

- 6.3.2.1 家具制作完成后，安排专业的安装人员上门进行安装。
- 6.3.2.2 安装人员应严格按照安装流程和标准进行操作，确保安装质量和效果。
- 6.3.2.3 安装过程中，应对产品进行检查和调试，确保家具功能和使用效果。

6.4 售后服务

- 6.4.1 应提供一定期限的质量保证服务，如在质保期内出现质量问题，应免费进行维修或更换。
- 6.4.2 应提供售后维护服务，如家具的清洁、保养、维修等。

7 服务评价指标

7.1 订单按时完成率

订单按时完成率应不低于 95%，按公式（1）计算：

$$A = \frac{B}{C} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

式中：

- A*——订单按时完成率，单位为 %；
- B*——完成的订单数；
- C*——订单总数。

7.2 采购正确率

采购正确率应不低于 99%，按公式（2）计算：

$$D = \frac{E}{F} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

式中：

- D*——采购正确率，单位为 %；
- E*——采购物品种类一致的订单数；
- F*——订单总数。

7.3 有效投诉率

有效投诉率应不高于 1.0%，按公式（3）计算：

$$G = \frac{H}{I} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

式中：

- G*——有效投诉率，单位为 %；
- H*——有效投诉的订单数；
- I*——订单总数。

7.4 客户满意度

客户满意度应不低于 95%，按公式（4）计算：

$$J = \frac{K}{L} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

式中：

- J*——客户满意度，单位为 %；
- K*——满意客户的总数；

L ——调查对象的总数。

8 风险控制

- 8.1 应树立风险意识，使风险控制贯穿于服务的每一环节。
- 8.2 应对潜在风险进行分析、识别，针对不同的风险类型制定相应的解决方案。
- 8.3 应采取适宜的防范措施，使风险得到有效控制。
- 8.4 应具有相应的赔偿制度，对给客户造成的损失应及时赔偿。

9 服务质量监督

- 9.1 应给客户提供方便、可靠的投诉渠道，包括电话、传真、电子邮件。
- 9.2 应在合同约定的期限内进行处理客户投诉，无法有效处理的，应及时同客户进行沟通。
- 9.3 所有客户投诉应有记录，并提供投诉处理的进度查询。
- 9.4 投诉处理的结果应在合同约定的期限内反馈给客户，并采取预防措施防止类似事件再次发生。
- 9.5 应通过调查问卷、电话、邮件等有效渠道收集客户及相关方的反馈意见，以改进服务质量，提高服务水平。
- 9.6 可通过第三方服务质量评价机构，对服务质量进行监督和评价，以提高整体服务品质。

参 考 文 献

- [1] GB/T 26337.2—2011 供应链管理 第 2 部分：SCM术语
-