ICS 35.240
CCS L 67

T/CASME

中 国 中 小 商 业 企 业 协 会 团 体 标 准

T/CASME XXX—2024

家电产品数字化供应链建设与管理规范

Home appliance digital supply chain construction and management standards

2024－XX－XX 发布　　2024－XX－XX 实施

中国中小商业企业协会　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　总体要求 1
5　建设原则 1
6　建设内容 2
6.1　数字化管理平台功能建设 2
6.2　供应链体系建设 2
7　管理原则 3
7.1　数据驱动 3
7.2　业务连续 3
7.3　供需平衡 3
7.4　开放生态 3
8　管理内容 4
8.1　基本要求 4
8.2　数字化服务 4
8.3　供应商 5
8.4　售后服务 5
8.5　争议处理 6
9　风险预测与处置 6
10　管理评审和持续改进 6

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。

本文件由慧聪云商（佛山）网络科技有限公司提出。

本文件由中国中小商业企业协会归口。

本文件起草单位：慧聪云商（佛山）网络科技有限公司、XXX。

本文件主要起草人：XXX。

家电产品数字化供应链建设与管理规范

1 范围

本文件规定了家电产品数字化供应链（以下简称“供应链”）建设与管理的总体要求、建设原则、建设内容、管理原则、管理内容、风险预测与处置、管理评审和持续改进。

本文件适用于家电产品数字化供应链的建设和管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 22766.1 家用和类似用途电器售后服务 第1部分：通用要求

GB/T 23050 信息化和工业化融合管理体系 供应链数字化管理指南

GB/T 25103 供应链管理业务参考模型

GB/T 33461 家电延保服务规范

GB/T 35319 物联网 系统接口要求

QB/T 5501.5—2020 家用电器绿色供应链管理 第5部分：回收与综合利用

3 术语和定义

GB/T 23050界定的术语和定义适用于本文件。

4 总体要求

4.1 供应链建设应实现供应链各环节的数据集成与共享，包括销售、物流等各个环节的数据。确保数据的准确性和实时性，为决策提供支持。

4.2 应利用大数据、人工智能等技术，对供应链数据进行分析和挖掘，实现智能化决策。通过对历史数据的学习和预测，优化供应链的计划和执行。

4.3 应加强供应链各环节的协同，确保各环节之间的顺畅沟通。通过数字化手段，打破信息壁垒，提高协同效率。

4.4 应具备灵活性和可扩展性，以适应市场的快速变化和企业的不同需求。

4.5 应确保供应链系统的安全与稳定，防止数据泄露和系统崩溃。建立完善的安全管理制度和应急预案，确保供应链的持续稳定运行。

5 建设原则

供应链建设应满足以下原则：

——需求驱动：以客户需求为中心，整合供应链商流、物流、信息流、资金流，建立一体化网链结构，提升客户满意度。

——快速响应：保质、保量、保时为客户提供服务，降低客户成本；
——协同共赢：以优化供应链绩效为目标，相互信任、协同共赢，优化供应链整体流程品质；
——动态优化：以适应市场变化为基础，动态更新供应链业务模式，不断优化调整供应链。

6 建设内容

6.1 数字化管理平台功能建设

6.1.1 基本要求

供应链数字化管理平台建设可参照GB/T 23050的规定进行。

6.1.2 计划管理

6.1.2.1 应具备根据供应链需求/供应计划，以及包括家电产品库存计划、分销计划、制定计划功能。
6.1.2.2 应具备采购/销售决策、供应链结构计划等功能。

6.1.3 仓储管理

6.1.3.1 应根据业务需求，选择合适的第三方仓储场所类型。
6.1.3.2 应向用户保证第三方仓储管理服务质量。
6.1.3.3 应保证第三方仓储商品安全和作业安全。

6.1.4 配送管理

6.1.4.1 应具备与服务范围内目标用户需求相适应的安装、仓储、搬运的功能。
6.1.4.2 应具备配置家电产品配送以及业务运营管理和后勤保障的功能。

6.1.5 财务管理

6.1.5.1 应具备应付账款、应收账款、授信、收款与开立发票的功能。
6.1.5.2 应具备对供应链业务过程中各项费用结算、对账、统计的功能。

6.1.6 销售管理

6.1.6.1 应具备客户寻找、评估与优化的功能。
6.1.6.2 应具备报价、订单输入、分配等功能。
6.1.6.3 应具备客户关系管理等支持功能。

6.1.7 信息管理

6.1.7.1 应具备向客户提供供应链业务管理系统的功能。
6.1.7.2 应具备向客户提供供应链业务过程信息的功能，包括采购、运输、仓储等。

6.2 供应链体系建设

6.2.1 标准化建设

6.2.1.1 宜将供应链标准化建设纳入供应链管理战略，由核心企业协同上下游企业建设统一的供应链标准体系，进行供应链商流、物流、资金流、信息流等标准化建设。
6.2.1.2 宜进行供应链作业及服务标准化建设，规范供应链业务操作、服务内容和流程等。

6.2.2 智能化建设

6.2.2.1 宜运用自动识别、导航及定位、地理信息、智能传感、通信与网络等现代物流信息技术和装备，结合整个供应链建设优化商品流通、销售及追溯管理，提升供应链智能化水平。
6.2.2.2 宜按照 GB/T 35319 的要求统一供应链信息数据接口，推动信息接口标准衔接，实现系统及平台间信息对接，提高供应链信息共享和安全水平。
6.2.2.3 宜采用大数据、云计算、5G、区块链、人工智能等新一代信息化技术，建设具有供应链协同效应的平台。
6.2.2.4 宜将供应链上下游企业纳入追溯体系，针对供应链相关产品或过程信息，建立供应链追溯系统。

6.2.3 协同化建设

6.2.3.1 宜建设形成集交易、集货、分拨、仓储、配送、电子商务、金融等多功能于一体的流通服务中心。
6.2.3.2 宜对物流配送中心进行改造升级，提供社会化服务。
6.2.3.3 宜在大型商圈、商业街等商业综合体建设公共仓配中心、智能物流终端，提高资源利用效率和共享化水平。
6.2.3.4 宜从供应链整体考虑，设计和实施供应链协同运作的绩效评价体系。
6.2.3.5 宜建立供应链信息共享机制，推动家电产品仓储、运输、配送、销售、售后服务等各环节信息共享。

6.2.4 绿色化建设

宜推广使用减量包装、环保可降解包装、可循环包装等，降低一次性包装箱、封装胶带、缓冲填充物的使用。

7 管理原则

7.1 数据驱动

遵循数据从产生、管理、分析到应用的通用路径，全面采集、处理、传递、存储供应链上下游关键环节数据，通过建模分析最大限度挖掘数据价值，为供应链业务决策提供科学依据，实现供应链可全程追溯、可实时响应、可精准预测，提升供应链管理透明化和智能化水平。

7.2 业务连续

以新一代信息技术链接供应链上下游的关键利益相关方，实现计划、采购、交付、服务等业务活动全流程对接和端到端集成，及时、有效地感知、评估与应对供应链潜在波动和风险，以保障供应链整体业务连续性和稳定性。

7.3 供需平衡

基于多元化、个性化客户需求的及时获取和精准预测，有效调整并改善供应链计划、采购、交付、服务等业务管理活动，通过业务流、资金流、物流、数据流的高效协同，实现在复杂多变的外部市场环境下的供给端和需求端的精准对接，以及供应链系统整体的动态平衡。

7.4 开放生态

以打造共创、共利、共赢、共享的供应链开放生态为目标，构建供应商、制造商、服务商、经销商以及客户（消费者）等不同主体组成的动态生态体系，深化多主体间资源、能力和业务的协同，实现多方共赢机会共生和价值共创，促进供应链生态体系整体价值的最大化。

8 管理内容

8.1 基本要求

宜按照GB/T 25103描述的供应链管理运作参考模型，对供应链计划、物流与仓储及售后服务等业务流程进行管理，推动供应链流程一体化。

8.2 数字化服务

8.2.1 电子商务服务

8.2.1.1 应依托电子商务平台，向供应商、客户提供交易或交易撮合，以及围绕交易所需的信息、物流、金融等相关服务。
8.2.1.2 应以电子商务形式为客户提供供应链专业化或综合化服务。
8.2.2 应基于家电数字化管理平台，承接供应商非核心业务外包，对供应链中的物流、商流、信息流和资金流进行设计、规划、整合、控制和优化，为客户企业提供订单管理、采购执行、物流管理、金融配套服务、数据管理、贸易服务等提供一体化解决方案和服务。
8.2.2.1 应基于家电数字化管理平台，为供应商的商品交易提供线上平台或线下空间，通过库存、金融服务、配送等供应链各环节优化协同，快速响应市场需求，降低运营成本，提高运营效率。

8.2.3 数字化仓储服务

8.2.3.1 应用数字化技术，配备与数字化技术相匹配的第三方仓库管理软件，实时可视化反映仓储活动，实现智能化管理的仓储服务。主要服务于供应链配送。
8.2.3.2 应制定优化物流方案，实施综合运输管理，选择环保运输方式。
8.2.3.3 应制定明确的物流与仓储管理中长期发展规划，包括年度目标、具体指标和实施方案等内容。
8.2.3.4 应建立完善的供应物流网络，开展仓储物流全程信息追溯和透明化管控，基于模型算法设计规划，并动态优化物流运输路线和运输方式，实现产品精准配送和订单快速交付。

8.2.4 数字化物流服务

应用智能软硬件、物联网、大数据等技术，实现物流各环节精细化、动态化、可视化管理，具备物流系统智能化分析决策和自动化操作执行能力，提升物流运作效率的现代化物流模式。

8.2.5 供应链金融服务

8.2.5.1 应围绕核心企业，基于物流、资金流，并将风险控制在最低，为客户提供的金融服务。
8.2.5.2 应向客户提供预付、应收、存货、票据、信用等融资和其他结算、理财服务。
8.2.5.3 解决内部高效协作、订单智能调度、自动结算对账、财务风险控制等业务场景问题。
8.2.5.4 提供实时精准日常运营分析，管理决策，财务结算等数据分析报表。

8.2.6 供应链综合服务

8.2.6.1 应根据客户需求提供多功能、一体化、全过程的供应链服务。
8.2.6.2 上游整合供应链，赋能品牌厂商实现渠道拓展和数字化下沉。

8.2.6.3　下游连接覆全国零售门店，提供垂直的、专业的供货平台，提供零售商一站式多品类采购需求。

8.2.6.4　应依靠 SaaS 赋能分销体系，赋能零售门店，助力零售商本地化销售场景升级。

8.2.6.5　应提供渠道线上+线下拓客管理、日常运营服务、信息渠道分发、任务管理、佣金结算数据化管理工具。

8.3　供应商

8.3.1　基本要求

8.3.1.1　应保证所选择的供应商是合法的经营主体，并对供应商资格进行评定认定。

8.3.1.2　应对合格供应商进行分类管理，建立合格供应商高、中、低风险的管控制度。

8.3.1.3　应向合格供应商发放采购计划、要求，并进行必要宣传和沟通，以获得合格供应商的理解和支持。

8.3.1.4　应梳理供应商类型，明确采购需求提出到验收结算全流程责任者，明确对供应商的选择、评价和控制以及资料归档的要求。

8.3.2　文件

除国家特殊规定情况，文件保密期限应不少于36个月，以确保采购管理的有效性及可追溯性，文件包括但不限于：

——采购标准及流程化文件；

——供应商认定、评价的要求和管理程序；

——采购合约（订单）审查程序；

——供应商有害物质符合性证明或检测报告；

——供应商提供采购涉及的检测报告或测试记录；

——供应商提供的物料清单；

——供应商提供的其他符合性材料；

——双方签订的协议。

8.4　售后服务

8.4.1　基本要求

8.4.1.1　应制定明确的销售与售后服务管理的长期发展规划，包括年度目标等内容。

8.4.1.2　开展销售与售后服务人员培训和辅导，定期举办销售、售后服务培训会。

8.4.1.3　建立管理绩效评价制度和激励机制，制定改进措施。

8.4.1.4　通过信息化管理平台传递及披露相关信息。

8.4.2　服务

8.4.2.1　家用电器售后服务应按照 GB/T 22766.1 的要求实施。

8.4.2.2　家用电器延保服务应按照 GB/T 33461 的要求实施。

8.4.2.3　宜提倡企业无理由退货，售出的家电产品应符合退货、更换、服务承诺要求。

8.4.2.4　应协助解决第三方商户和顾客之间的售后问题，包括但不限于服务水平认定、补偿金额确定、补偿款催发等。

8.4.3　人员

8.4.3.1　供应链数字化管理平台应有客服人员处理售后技术服务、退换货退款服务、消费者投诉等售后服务问题。

8.4.3.2　客服人员应参加岗前培训及考核，掌握商品基本知识、客户服务基本知识和电子商务基本知识，熟悉相关法律法规及业务处理流程，包括但不限于安排上架、修改价格、处理订单、安排发货等，考核通过后方可上岗。客服人员应根据工作需要进行定期或不定期业务提升培训。

8.4.4　逆向物流

应自建或委托第三方建立逆向物流体系，顾客退货和产品召回等活动。

8.5　争议处理

8.5.1　消费者购买商品或者接受服务发生争议时，应当积极协助消费者维护合法权益。

8.5.2　接到争议处理请求时，应及时了解事件经过，核实争议内容的真实性，应依据相关法律法规、平台规则、举证内容等协调双方就争议问题达成一致，督促双方按协调结果执行；对于不能达成一致处理意见的争议问题，应给出明确的后续争议解决途径。

9　风险预测与处置

宜依托供应链数字化管理平台开展供应链风险动态感知、评估诊断、联动处置和超前预警，包括但不限于以下方面：

——实时跟踪并获取供应链外部环境信息及业务运营数据，全面感知市场环境波动、供应能力不足、质量下降、物流线路中断等潜在供应链风险因素；

——构建供应链风险评估体系和供应链风险识别模型，对供应链风险的种类、根源等进行精准识别、评估分析和科学诊断；

——依据供应链评估诊断结果智能化生成风险处置方案，合理调用企业及供应链合作伙伴资源开展供应链风险的应急防控和高效处置，根据风险防控情况按需调整优化供应链任务计划，确保供应链安全、连续、稳定运行；

——开发部署供应链风险预测分析模型，基于模型对供应链风险发生概率、时间和潜在影响进行精准预测。

10　管理评审和持续改进

根据供应链管理的目标，定期进行供应链管理评审（可与其他管理体系评审同时进行），确保评审管理的充分性、有效性和适宜性，并对运行过程中存在的问题以及采取的不当措施进行纠正提出改进措施，评审内容包括但不限于：

——与相关法律、政策、标准的符合性；

——目标和指标的实现程度；

——供应链各阶段的实施情况和收效情况；

——取得的经济效益和环境效益；

——纠正措施的有效性；

——来自外部相关方（如供应商、消费者等）的交流信息。