

DOI: 10.26936/j.cnki.1003-8965.2025.06.021

# 定制家居一体化服务认证关键技术研究

冯玉启, 马丽萍, 张艳姣

(中国国检测试控股集团股份有限公司, 北京 100024)

**摘要:** 随着消费升级与产业转型, 家具行业正经历向个性化、定制化的深刻变革。全屋定制作为新兴市场, 在快速增长的同时, 面临着产业标准体系滞后、服务质量参差不齐等挑战, 尤其缺乏科学的认证技术体系以评估企业一体化服务水平。本文聚焦于定制家居一体化服务认证关键技术, 在系统梳理“销售设计-采购生产-安装验收-售后”全流程及现有标准体系缺陷的基础上, 构建了基于服务认证理论的评价模型。该模型从服务特性测评与服务质量管理两个维度, 为各服务阶段设计了可量化的关键评价指标, 旨在实现对服务能力的科学、全面评估。研究成果可为优化企业服务流程、建立市场秩序、强化政府监管提供关键技术支撑, 对推动行业高质量发展具有重要价值。

**关键词:** 定制家居; 一体化服务; 服务认证; 评价指标; 质量管理

**中图分类号:** TS664 **文献标志码:** A **文章编号:** 1003-8965(2025)06-0109-04

## Research on key technologies for integrated service certification of custom home furnishing

FENG Yuqi, MA Liping, ZHANG Yanjiao

(China Testing & Certification International Group Co., Ltd., Beijing 100024)

**Abstract:** Against the backdrop of consumption upgrading and industrial transformation, the furniture industry is undergoing a profound shift towards personalization and customization. As an emerging market, the whole-house customization sector is experiencing rapid growth but also faces challenges such as a lagging industrial standard system and uneven service quality. In particular, there is a lack of a scientific certification technology system to evaluate the integrated service capabilities of enterprises. This study focuses on key technologies for the certification of integrated services in customized home furnishings. By systematically analyzing the entire service process - from “sales and design, procurement and production, installation and acceptance, to after-sales service” - and identifying shortcomings in the existing standard systems, a service certification theory-based evaluation model is constructed. This model designs quantifiable key evaluation indicators for each service stage from two dimensions: service characteristic assessment and service quality management, aiming to achieve a scientific and comprehensive evaluation of service capabilities. The research findings can provide critical technical support for optimizing corporate service processes, establishing market order, and strengthening government supervision, thereby holding significant value for promoting high-quality development in the industry.

**Keywords:** customized home furnishings; integrated services; service certification; evaluation indicators; quality management

## 1 定制家居背景现状

全屋定制是家具制造业中一个快速兴起的重要细分领域。自21世纪以来, 中国经济持续增长, 房地产市场的繁荣以及人口红利的集中释放, 共同推动了家具制造业的蓬勃发展。在此期间, 我国家具行业在制造工艺、产业链配套以及专业人才培养等方面均取得了显著进步, 目前已成为全球最大的家具制造与消费市场, 产值约占全球总值的

40%。近年来, 受宏观经济环境影响, 家居产业整体已从快速发展红利期过渡到存量市场竞争阶段<sup>[1-2]</sup>。据国家统计局数据, 2022年我国家具制造业规模以上企业营业收入为7624.1亿元, 同比下降8.1%<sup>[3]</sup>。然而, 伴随经济逐步复苏, 行业有望重回稳定增长轨道。

与此同时, 随着居民消费偏好向个性化、定制化与功能化转变, 叠加房地产市场平稳运行与消费升级趋势, 家具制造业内部各细分品类增速呈现分化态势。其中, 全屋

**基金项目:** 国检集团青年基金项目(编号: GJ012023044)

**第一作者:** 冯玉启(1990-), 男, 硕士研究生, 工程师, 从事研发与认证评价工作。E-mail: fengyuqi@ctc.ac.cn

定制消费需求增长尤为显著,已成为推动家具消费的重要动力。与传统家具行业相比,全屋定制以客户需求为核心,以整体服务为产品理念,致力于为消费者提供一体化的空间配置解决方案。此外,全屋定制将室内装修依据设计风格进行系统分类,并通过工厂规模化生产,实现风格统一与工艺标准化,在融合时尚、生活与功能三大元素的基础上,赢得了新一代中产阶级及年轻消费群体的青睐<sup>[4-7]</sup>。

尽管全屋定制在我国起步较晚,但在年轻客户群体扩大与互联网家装普及等因素推动下,其市场规模迅速扩张。据统计我国全屋家居行业的规模已从2012年的878亿元增长至2023年的2458亿元<sup>[8]</sup>。然而,行业的快速发展也暴露出若干关键问题。一方面,现行产业标准体系滞后于消费升级需求。尽管我国已制定了一定数量的相关标准(见表1),但在新产品、绿色环保、智能制造、测量与设计、物流运输等基础共性和关键技术标准较少,难以满足定制家居设计、生产与服务一体化的要求。另一方面,定制家居一体化服务认证技术体系尚不健全,目前缺乏针对定制家居企业一体化服务水平的评价要求,制约了企业服务质量的客观评估与行业的高质量发展<sup>[9]</sup>。

## 2 定制一体化家居服务核心流程解析

定制家居一体化,旨在通过协调统一的设计语言与元素搭配,为消费者提供贯穿整个家居空间的系统性解决方案。其范畴广泛,涵盖从整体橱柜、定制家具到软装布艺等所有环节。实现高质量的一体化服务,高度依赖于一套标准化、精细化且环环相扣的核心流程。本研究将其核心流程解构为以下四个关键阶段。

### 2.1 销售与设计阶段

此阶段是服务的起点与蓝图奠定期,直接决定了项目的方向与客户期望。其主要内容包括客户获取、需求深度沟通、现场精准测量、方案设计、方案优化与确认,以及最终报价与合同签订。本阶段的关键在于充分挖掘并明确客户需求,精准把握空间关键指标,并在此基础上完成材料甄选、风格定义与预算制定,其输出成果是整个项目的设计基准与质量承诺。

### 2.2 采购与生产阶段

此阶段是将设计方案转化为实体产品的核心环节,决定了产品的内在质量、环保性能与设计还原度。其主要工作涵盖订单审核与生产拆单、原材料采购与供应商管理、精益生产制造、全过程质量检验,以及成品包装与物流发货。本阶段的关键控制点在于建立严格的供应商管理体系以确保原材料的高质量与绿色环保,并在生产过程中实施全流程质量管控,保障出厂产品符合设计与安全标准。

### 2.3 安装与验收阶段

此阶段是服务成果的最终呈现,直接影响客户的直观感受与满意度。其工作内容包括安装前现场勘测与准备、专业化现场安装、作业面保护、安装后清洁整理、系统调试与自检,以及最终邀请客户验收。本阶段的关键在于实现高标准的现场安装工艺与细致的现场管理,确保设计方案被完整、精准地实现,并通过规范的验收流程与客户达成

共识。

### 2.4 售后服务阶段

此阶段是保障产品长期价值、维护品牌声誉与建立客户忠诚度的延续性环节。其服务内容通常包括质保期内服务、快速维修响应、维护保养指导、配件供应、客户满意度调查以及基于反馈的持续改进。本阶段的关键在于建立高效的客户回访与投诉响应机制,并能将客户反馈系统性地导入前端的各个环节,形成服务质量的闭环管理与持续优化。

## 3 现有定制家居标准体系

我国现行的家具标准有160余项,包括国家标准75项左右,行业标准80余项,从材料上涉及木制、金属、软体、塑料、玻璃、石材、竹藤等;从使用场所上涉及民用、办公、学校、宾馆、体育场馆、影剧院、实验室等;从人群上涉及婴幼儿、儿童、成人<sup>[10-11]</sup>,从家具产品外观性能、理化性能、力学性能、有害物质限量、阻燃性能等进行质量安全要求和检验的规定。以上标准要求主要针对传统的批量化成品家具,定制家具标准(详见表1)在家具标准体系中占比过少,在系统性、前沿性和协同性方面存在不足,难以充分支撑一体化服务的高质量发展。

表1 定制家具相关标准体系

Tab.1 Standard system for whole house customization

序号	标准类型	标准编号	标准名称
1		GB/T 39102-2020	定制消费品设计与生产质量控制指南
2		GB/T 39016-2020	定制家具通用设计规范
3		GB/T 39019-2020	定制家具组合组装标识技术要求
4	国家标准	GB/T 39386-2020	定制家具挥发性有机化合物现场检测方法
5		GB/T 39600-2021	人造板及其制品甲醛释放量分级
6		GB/T 39390-2023	定制家具质量检验及质量评定
7		GB/T 43003-2023	定制家具安装验收规范
8		JZ/T 1-2015	全屋定制家居产品
9		LY/T 2876-2017	人造板定制衣柜技术规范
10	行标	JGJ/T 491-2021	装配式内装修技术标准
11		LY/T 3357-2023	定制家居木质部件通用技术要求
12		LY/T 3356-2023	定制家居木质部品安装、验收和使用规范
13	地标	DB34/T 3672-2020	全屋定制家居产品顾客体验服务规范
14		DB43/T 2934-2024	木质定制家具通用质量管理规范
15	团标	T/SBMIA 004-2018	定制家居产品安装服务标准
16		T/CNLIC 0044-2021	住宅整体装修技术规范

## 4 定制家居一体化服务认证技术研究

服务认证是基于顾客感知、关注组织服务质量管理和特性满足程度的认证制度,对提升服务质量、完善服务市场监管治理体系、满足人民日益增长的美好生活需要等方面具有积极促进作用。借助服务认证对服务提供者的服务进行全面测评,有利于掌握消费者需求与市场需求的差异、识别服务质量控制的关键环节和薄弱环节、优化资源配置和服务流程、创新服务模式和服务内容、培育特色服务,以及塑造服务品牌获取更好的社会与经济效益通过服务认证提升服务的整体质量,可以降低服务市场监管成本、减少行政监管风险,是市场监管体系的有效技术支撑。服务认证以证明文件(认证证书)方式向顾客传递服务内容和相关信息,通过解决信息不对称问题,传递信任、引导消费、保证顾客合法权益<sup>[12]</sup>。

### 4.1 定制家居一体化服务认证体系模式的构建

基于前述定制家居一体化服务的核心流程(销售设计、采购生产、安装验收、售后),本研究构建其认证体系模式。该模式旨在针对各阶段特点,分别从服务特性测评、服务质量管理两个维度,建立一套可量化、可审计的评价指标体系。

### 4.2 销售设计阶段评价指标的构建

此阶段的服务主体为门店/设计中心。指标构建需兼顾直接面向顾客的“服务特性”和保障服务一致性的“质量管理”。

1) 服务特性测评:重点是评估与顾客直接交互的环节,其核心的指标包括如下:咨询服务的专业性与响应的及时性、需求沟通的深度与精准度、方案设计的个性化与可行性、材料选择的指导专业性、合同条款的清晰性与公平性等。

2) 服务质量管理要求:重点评估组织内部的管理能力,要求包括:是否建立并执行了标准化的“销售设计服务蓝图”;是否对设计师或外包设计机构建立了明确的服务质量标准、培训与考核机制等。

### 4.3 采购生产阶段评价指标的构建

此阶段的服务主体为生产与采购部门,其特点是不与顾客直接接触,是服务的“后台”支撑。因此,本阶段指标应主要集中于“服务质量管理要求”。

服务质量管理要求:核心在于保障产品品质与交付效率。评价指标应涵盖:原材料与成品的采购质量控制标准、供应商的准入与动态管理机制、生产过程的工艺标准与质量检验体系、以及从订单到出货的全周期管理。

### 4.4 安装验收阶段评价指标的构建

此阶段的服务主体为安装服务团队,是服务成果的最终交付和顾客体验的高峰时刻,需同时关注“服务特性”与“质量管理”。

1) 服务特性测评:重点评估现场服务的专业性与客户体验,指标包括:预约上门安装的准时性与规范性、安装过程中的现场保护与沟通、安装完成后的清洁整理、验收流程的清晰度与客户培训。

2) 服务质量管理要求:要求服务组织建立标准化的安装作业规范、安装人员技能认证与培训体系、安装质量的自检与复核机制,以及顾客验收的标准化文件

### 4.5 售后阶段评价指标的构建

此阶段的服务主体为客服/售后部门,是建立长期客户信任的关键。

1) 服务特性测评:重点评估售后服务的响应与有效性,主要指标包括如下:质保服务的兑现便利性、维修请求的响应与解决时效、维护保养指导的专业性、客户回访的主动性。

2) 服务质量管理要求:要求组织建立完善的客户档案与质保体系、明确的投诉与维修处理流程、定期的客户满意度分析与反馈机制,并确保将分析结果用于服务流程的持续改进。

## 5 案例分析

中国国检测试控股集团股份有限公司编制的定制家居一体化服务技术规范和实施规则。其中评价内容与本文描述的定制家居一体化服务评价框架基本保持一致。下面对规则进行简要介绍。

### 1) 认证范围

规则适用于定制家居一体化服务认证,认证主体涵盖销售公司、设计公司、生产公司、装修公司等。

### 2) 认证模式

服务管理审核+服务特性测评+获证后监督

服务管理审核是一种系统性、独立并形成文件的过程,旨在获取审核证据并客观地评估其与审核准则的符合程度。它主要关注的是服务提供组织的“管理体系”和“过程”。本阶段核心主要是确定定制家居一体化服务管理体系是否建立并实施,其中包括管理目标、要求、服务设计等内容。

服务特性测评是一种通过直接观察、体验和测量,来评估最终交付给顾客的“服务本身”的质量和特性的活动。它主要关注的是服务的“结果”和“客户体验”。本阶段的核心主要是量化或定性评估定制家居一体化服务再特定要求的表现,是否达到了顾客的期望。

获证后监督是指在组织成功获得认证证书后,认证机构为了确认其服务管理体系持续满足认证标准要求而进行的定期或不定期的审核与监督活动。本阶段的核心是确保证书的持续有效,通常情况下每年要进行一次,检查的范围可以小于初次认证。

### 3) 认证依据

规则使用的认证依据为《定制家居一体化服务评价技术规范》。

### 4) 认证单元划分

以销售设计为主的定制家居一体化服务、以采购生产为主的定制家居一体化服务、以安装验收为主的定制家居一体化服务、以售后为主的定制家居一体化服务或以多个阶段服务为主的定制家居一体化服务或全流程定制家居一

体化服务。

原则上,同一服务运营场所为一个认证单元。

#### 5) 通用要求

对于定制家居一体化企业而言,通用要求主要包括服务质量保障体系、外包方控制能力等内容。

#### 6) 服务特性要求和服务质量管理要求

服务认证的核心是顾客满意度,也是基于此来设计服务特性要求和服务质量管理要求,如以销售设计为主的定制家居一体化服务企业主要考量顾客沟通的深度和精度、方案设计的个性化与可行性、材料选择的指导专业性、合同条款的清晰性与公平性以及服务标准化流程的建立;以采购生产为主的定制家居一体化服务企业主要考量产品质量全流程管控,包括原材料、生产流程等等;以安装验收为主的定制家居一体化服务企业主要考量安装过程中与客服的服务,包括安装质量和顾客感受等内容;以售后为主的定制家居一体化服务企业主要考量的是客户粘度问题以及持续改进,包括维保服务、质量提升等等内容。不同阶段考量的服务内容是不一样的。

#### 7) 创新点

国检集团的定制家居一体化服务技术规范和实施规则主要创新点有以下几点:

①认证单元的划分,常规的服务认证单元划分以服务场所进行界定,而这里创新性的提出以服务阶段作为认证单元划分的依据;

②认证对象的范围,本规则可以广泛应用于定制家居一体化销售公司、设计公司、生产公司和装修公司,根据不同的公司重点评价的内容不一样,同时也保留了不同公司之间的关联性,这区别于传统服务认证的对象。

## 6 总结

本研究围绕定制家居一体化服务的背景、流程、标准体系及认证技术展开了系统的研究,并得出了以下的主要结论:

1) 定制家居行业在中国经济快速发展、消费升级及房地产市场的推动下迅速崛起,已经成为了家具制造业的重要增长点。然而,行业在快速扩张的同时,也面临着标准体系滞后、服务认证技术不健全等问题,制约了其高质量发展。

2) 通过对定制家居一体化服务核心流程的解析,本研究将其划分为销售设计、采购生产、安装验收和售后服务四个关键阶段。每一阶段均对最终服务质量和客户体验具有重要影响,需通过标准化、精细化的流程管理实现各环节

的高效协同。

3) 现有的标准体系在覆盖范围、系统性和协同性等方面仍然存在着不足,尤其是在环保、智能制造以及服务一体化等前沿领域标准缺失,因而难以满足行业高质量发展需求。

4) 针对上述问题,本研究构建了定制家居一体化服务认证技术体系,提出了基于服务特性测评和服务质量管理的双维度评价模式,并针对各服务阶段设计了可量化、可审计的评价指标。该认证体系有助于企业提升服务水平、优化资源配置、增强市场竞争力,同时为行业监管和消费者选择提供技术依据,对推动定制家居行业向规范化、高品质方向发展具有重要意义。

未来,随着行业持续演进与技术迭代,定制家居一体化服务认证体系仍需在实践中不断完善,以适应消费需求变化与产业升级新趋势。

## 参考文献

[1] 彭亮. 中国定制家居发展趋势与存在问题的理性思考[J]. 家具与室内装饰, 2017(08):13-16.

[2] 彭晓瑞, 侯晓鹏, 唐召群, 等. 从2024年家居上市公司半年报看我国家居产业面临形势与发展路径[J]. 中国人造板, 2024,31(12):5-11.

[3] 彭晓瑞, 吕斌, 施海东, 等. 我国定制家居产业发展新特征及建议[J]. 中国人造板, 2024,31(04):1-6.

[4] 叶萃萃, 李科伟. 我国定制家具产品现状与发展前景[J]. 林产工业, 2020,57(11):78-79+82.

[5] 郭建强. 全屋定制家具行业:现状、问题与发展策略研究[J]. 居舍, 2025(18):26-29.

[6] 张奎. 全屋定制家居行业存在的问题及其解决对策和发展趋向研究[J]. 居舍, 2023(19):32-35.

[7] 于聪聪, 叶晓勇. 我国定制家具行业趋势研究[J]. 中国人造板, 2023,30(05):7-10.

[8] 顾颖. 全屋定制家居行业存在的问题及其解决对策和发展趋向研究[J]. 中国市场, 2024(22):56-59.

[9] 王瑞. 中国定制木质家居产业标准体系构建研究[D]. 中国林业科学研究院, 2019.

[10] 李辉, 周兴龙, 马亿珠. 我国定制家具行业现状及质量安全问题分析[J]. 质量与市场, 2022(16):187-189.

[11] 秦晓红, 王丽娟, 唐飞云. 我国家具行业标准化现状的分析及建议[C]// 中国标准化协会. 第十八届中国标准化论坛论文集, 2021:1024-1028.

[12] 蓝雄伟. 民宿服务认证质量评价指标构建[J]. 市场监管与质量技术研究, 2023(03):50-53+61.

(上接第108页)

快速筛查高分子材料中4种邻苯二甲酸酯类增塑剂[J]. 塑料科技, 2025, 53 (02): 136-141.

[16] 郭丽丽, 刘丽, 黄义钢, 等. 闪蒸气相色谱-质谱联用法鉴定硫化胶中的常用促进剂种类[J]. 轮胎工业, 2022, 42(02): 124-127.

[17] 国家市场监督管理总局. 电子电气产品中某些物质的测定第8部分:气相色谱-质谱法(GC-MS)与配有热裂解/热脱附的气相色谱-质谱法(Py/TD-GC-MS)测定聚合物中的邻苯二甲酸酯:GB/T 39560.8—2021[S]. 北京:中国标准出版社, 2021.