

ICS 97.030  
CCS Y 60



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 45937—2025

## 家用电器产品个性化定制 需求侧管理

Customized manufacturing for household electrical appliances—  
Demand side management

2025-06-30 发布

2026-01-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 需求侧管理流程 .....	2
5 需求收集 .....	2
6 需求分析 .....	3
7 需求实现与验证 .....	5
8 需求满足与反馈 .....	6
附录 A (资料性) C2M 流程 .....	7
附录 B (资料性) 需求分类库 .....	8
附录 C (资料性) 个性化定制客户需求画像与场景分析示例 .....	10
参考文献 .....	11

## 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。

本文件由中国轻工业联合会提出。

本文件由全国家用电器标准化技术委员会(SAC/TC 46)归口。

本文件起草单位：合肥华凌股份有限公司、中国家用电器研究院、长虹美菱股份有限公司、海信冰箱有限公司、广东美的制冷设备有限公司、绍兴西爱西尔数控科技有限公司、浙江爱得沃电子科技有限公司、中家院(北京)检测认证有限公司。

本文件主要起草人：崔向前、曲宗峰、张艳丽、李延、闫凌、杨浩、叶晓龙、徐一、张华伟、王麦原、焦利敏、余燕。

## 引　　言

个性化定制是在确保企业经济效益的前提下,为满足客户个性化需求进行的一种新型生产方式。个性化定制因能带来时间与成本的优势,渐渐受到关注,目前在家用电器行业已有一定程度的推广和应用。与传统的家用电器制造相比,在个性化定制流程中,企业与客户的交互内容更加广泛,交互程度更加深入,客户需求能否得到有效满足,主要取决于模块化设计、柔性制造等核心技术水平。结合我国家用电器制造业的特点,基于对个性化定制已有的研究基础,《家用电器产品个性化定制》系列标准将重点对需求侧管理、模块化设计、生产制造执行系统进行规范,旨在推动家用电器个性化定制的健康发展,助力家用电器行业向服务型制造业转变。

本系列标准拟由以下三项标准组成。

- 《家用电器产品个性化定制 需求侧管理》。目的在于提出家用电器产品个性化定制需求侧管理流程和主要内容。
- 《家用电器产品个性化定制 模块化设计规范》。目的在于对家用电器产品个性化定制过程中的模块化设计流程、方法提出统一的要求。
- 《家用电器产品个性化定制 生产制造执行系统规范》。目的在于对家用电器生产制造执行系统提出能够满足个性化定制的要求。

# 家用电器产品个性化定制 需求侧管理

## 1 范围

本文件规定了家用电器产品个性化定制需求侧管理流程,主要内容包括需求收集、需求分析、需求实现与验证、需求满足与反馈。

本文件适用于家用电器产品个性化定制的需求管理,包括但不限于来自客户、企业的需求。

## 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 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

### 个性化定制 **customized manufacturing**

根据不同客户的需求,设计制造并提供给客户差异化产品和服务的生产方式。

[来源:GB/T 41432—2022,3.1]

3.2

### 需求 **demand**

所声明的服务或产品交付要求。

[来源:GB/T 42198—2022,3.1]

3.3

### 交互 **interaction**

人与人、人与设备、设备与设备间的双向信息交换。

[来源:GB/T 42134—2022,4.2]

3.4

### 个性化定制需求侧管理 **customized manufacturing demand side management**

为确保客户的个性化定制需求得到正确理解、响应和满足,家用电器企业对需求进行收集、分析、实现与验证、需求关闭与反馈的过程。

3.5

### 需求优先级排序 **demands prioritization**

对需求的普遍性、紧急性进行评估,并对标准符合性、技术可行性、商业可行性等因素进行综合考量,最终确定需求的优先级顺序的过程。

3.6

### 客户 **customer**

具有个性化定制家电需求并向企业提出定制信息的消费者或组织。