

中华人民共和国建材与家居专业标准

T/CBMCA 013—2020

智慧家庭场景服务规范

Service rules of smart home scenarios

2020-09-08 发布

2020-09-15 实施

中国建筑材料流通协会 发布

目 次

前言 I

引言 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 场景服务 2

6 服务平台 2

7 服务规范 5

8 服务评价和持续改进 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。

本文件由中国建筑材料流通协会提出并归口。

本文件主要起草单位：青岛日日顺乐家物联科技有限公司。

本文件参与起草单位：青岛日日顺服务有限公司、青岛经济技术开发区海尔热水器有限公司、青岛海尔施特劳斯水设备有限公司、嵊州市金帝智能厨电有限公司、浙江兰特电器有限公司、绍兴博乐米厨卫科技有限公司、绍兴市柏信电器有限公司、广东省嘉木丽家智能科技有限公司、中协建信息咨询(北京)有限公司、北京交通大学。

本文件主要起草人：秦占学、齐云山、潘雨、陈媛、袁红刚、孙兆国、李健美、刘毕成、杨洪涛、郑炜、崔相波、迟克照、张晶、张正东、张小校、宋秋旺、刘仲平、刘扬北。

本标准审查专家：王金玉、屈宏乐、黄如福、洪涛、张超。

引 言

根据《国务院关于印发深化标准化工作改革方案的通知》和国家市场监管总局、国家标准化管理委员会团体标准体系建设要求,中国建筑材料流通协会根据行业发展需要,决定进行全国团体标准之“中华人民共和国建材与家居行业专业标准”系列的《智慧家庭场景服务规范》标准编制工作,以填补该领域此类标准的空白。

在物联网时代,用户个性化需求不断增加,聚焦用户在不同场景下需求的服务模式开始出现,按需定制、持续迭代的场景服务已是大势所趋。

作为行业内首个物联网场景服务标准,本文件创新了居家生活场景的服务模式。对于用户,从被动地选择服务内容,到服务者主动感知其需求创新场景解决方案,用户获得的服务体验不断提升;对于企业,有利于规范并丰富企业服务内容,增强自身竞争力,实现生态各方共创共赢;对于行业,规范了智慧家庭场景服务流程,适应用户体验的新需求,推动建立全流程诚信服务体系,在推动智慧家庭场景服务标准化、透明化的同时,助力行业的转型升级和创新发展。

本文件以用户需求为核心,将围绕创造用户最佳体验这一核心诉求,规范基于物联网下的智慧家庭场景服务的相关内容,旨在为用户提供定制化解决方案,开启场景服务新时代,进一步推动传统的节点式服务模式向物联网场景服务模式的转型升级,为规范行业发展提供依据和支撑。

本文件的立项符合国家战略导向,对指导规范行业的健康发展具有十分重要的作用。

智慧家庭场景服务规范

1 范围

本文件规定了智慧家庭场景服务的基本要求、场景服务、服务平台、服务规范、服务评价和持续改进。

本文件适用于智慧家庭场景服务。

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

GB/T 35136 智能家居自动控制设备通用技术要求

GB 50016 建筑设计防火规范

T/CBMCA 012—2020 室内环境清洁消毒服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

智慧家居系统 smart home system

基于互联网、物联网、大数据、云计算等技术集成智能家电、安防设备、智能厨卫、智能家具、智能门窗、智能暖通、智能电气元件等,实现家居智能化、自动化控制的系统。

3.2

场景服务 service of scenarios

以消费者体验为中心,基于消费者场景提供个性化服务解决方案,贯穿事前、事中、事后全流程管家服务并持续迭代,各方共创增值的新型服务方式。

3.3

场景服务师 scenarios server

经行业或协会专业培训合格并取得资格证书或上岗证书,能够为消费者提供线下、线上相融合的个性化场景服务的工作人员。

4 基本要求

4.1 通过线下或线上互动,能够感知并满足消费者在某一场景的需求和动态需求,提供供需双方共享的全程服务。

4.2 根据消费者不同场景需求,与生态方共创个性化服务方案,消费者拥有自主权。

4.3 服务模式应满足个性化一对一服务。为客户提供针对性解决方案,形成一次精准、一次就好的保