

适用于中小企业的 轻便普惠型定制服务

如何以敏捷精准的产销互联顺畅链接定制工厂和需求客户，实现低成本、快反应、规模化且高标准的定制生产性服务，是我国制造业市场未来的重要方向。

文 | **冯远方** 淘天集团 1688 产业智联总经理 **范敏** 淘天集团 1688 公共事务总经理
 岳鸿飞 淘天集团 1688 产业研究中心副主任

产业互联网与消费互联网的双向驱动，推进以标品为主的大众化消费加速转向以非标准品为主的个性化消费，催生了对柔性制造的定制化需求。在这一过程中，如何以敏捷精准的产销互联顺畅链接定制工厂和需求客户，实现低成本、快反应、规模化且高标准的定制生产性服务，是我国制造业市场未来的重要方向。

1688 作为国内最大规模的数字供应链服务平台，针对中小型工厂的定制场



赛迪网官方微信



数字经济官方微信

景需求，建立起覆盖多行业的轻便普惠型定制服务（以下简称“轻定制服务”），以标准化服务模块，助力中小型工厂充分发挥其灵活、轻便、敏捷等优势，承接客户定制需求，推动制造业企业由“大批量生产”向“大规模定制”的高质量发展模式转变。

一、轻定制服务是破解制造业领域 个性化定制三大痛点的关键抓手

截至目前，我国制造业个性化定制已

走过了十余个年头。然而，从整体态势来看，制造业个性化定制尚未实现从“大批量生产”到“大规模定制”的市场跃迁，三大痛点阻碍了规模化定制进程，而轻定制服务正在成为破解以上发展痛点的重要抓手。

（一）是解决“小单快返”柔性生产高成本问题的重要手段

个性化定制往往具有“小批量、多款式、快交付”的柔性生产特征，而以“规模化、标准式、长周期”为特点的传统产业范式难以直接适配，被迫调整生产方式和组织方式会带来“菜单成本”的额外支出。且定制生产占用传统产线的生产资源，造成“机会成本”的资源浪费，使企业不愿占用产线。

此外，当前的个性化定制需要买卖双方反复沟通，打样、寄样等确认过程比标品制造的“交易成本”更高。不同程度地加大了个性化定制的成本，使定制服务供给数量和质量都难以满足市场需求。以数字供应链平台为依托的轻定制服务为定制生产搭建了标准化的生产协同平台，在共性技术和场景开发、统一定制口径和标准等方面发挥重要作用，能够助力制造业企业降低个性化定制生产成本，更好地对接定制化需求，进而提高经营效益。

（二）是激活中小企业定制化生产潜力的重要方式

中小企业具有灵活、轻便、组织形态多样等天然优势，理应成为市场个性化定制需求承接的主力军。然而，个性化定制生产对工厂的数字化程度要求较高，

中小企业的数字化水平往往偏低。有关数据显示，当前我国超八成的中小企业仍处于数字化转型探索初期，制造企业的数字化研发设计工具普及率、关键工序数控化率仍然偏低，难以适应个性化定制的需求。

此外，由于面向制造业的生产性服务市场缺少符合中小企业生产的需求，但具有高性价比、多适配性、轻便好用的定制化系统工具和解决方案，导致一些数字化水平相对较高的中小企业个性化定制服务的能力也受限。以数字供应链平台为依托的轻定制服务向中小企业提供轻便、普惠的数字化工具，弥补了中小企业数字化水平不高的缺陷，也充分释放了中小企业的定制化生产能力，在一定程度上加速了我国个性化定制市场的发展进程。

（三）是弥补大多数定制者专业化设计能力不足的有效途径

我国个性化定制市场的发展，同样也受到定制需求者专业设计能力的限制。1688 买方市场调研问卷数据显示，平台约有超过7成的买家有定制化市场需求，而真正在线开展个性化设计、提供定制设计方案的比例不到15%。此外，也有不少买家会对定制产品质量标准、履约周期等方面表示担忧，进而最终选择现货采购。

当前，国内市场上现有的定制化服务，买卖双方的合作关系相对僵化，一定程度上会削弱个性化程度和产品创新能力。以数字供应链平台为依托的轻定制服务以轻便普惠化的工具，降低定制生

产专业设计门槛，帮助需求方准确且充分地表达定制意愿，将会成为个性化定制的重要发展方向。

二、1688 加码“需求获取”“个性化设计”“定制化生产”“精准交付”“用户服务”等轻定制服务能力建设

近年来，1688 轻定制服务规模不断扩大，已在“需求获取”“个性化设计”“定制化生产”“精准交付”“用户服务”等方面形成了独特的能力，重点聚焦“个性化印制”“贴牌换标”“规格制定”三类主流定制需求提供轻定制服务，取得了较好的市场反馈和业内认可。

（一）需求获取能力：实时用户兴趣点识别与定制需求标准化

一是开展身份识别，并建立 POI 兴趣点信息库。平台将买家按大企业买家、设计工作室、国内电商或直播电商、大型贸易公司、跨境电商、小型贸易公司等身份进行识别，并根据其历史足迹、最新点击或询盘下单足迹挖掘定制需求，如 ODM 定制、OEM 定制等，汇总形成生产客户需求画像，并建立专业的 POI 兴趣点信息库，向不同客户呈现不同的检索标签，提高匹配效率。二是标准化需求标签。平台对“是否支持加工定制”“是否为大品牌代工”“是否支持打样”“最短打样时间”“定制有可承接的起订量”“是否有企业研发团队”“是否有质量管理认证”“可否支持厂长在线咨询”等轻定制需求进行标签化处理，定向匹配定制工厂，帮助买家精准检索。

此外，客户还可跟工厂开展文字或视频交互，详尽表达设计需求。自实时用户 POI 兴趣点识别功能上线以来，定制工厂推荐的命中率提高 30% 以上；通过构建需求标准化标签，帮助客户开展更专业的筛选定制，平台轻定制服务点击率提升 40% 以上（APP 端）。

（二）个性化设计能力：AI 定制素材与交互式虚拟展示工具

一是“哇噢定制”搭建全网最大规模体量的 AI 产品创意素材库。“哇噢定制”采取“设计师+AIGC”方式，向买家提供设计素材，从尺寸、风格、核心元素、布局四方面对 AI 制图进行把控。还可根据个人照片自动生成动漫版个人图谱，实现一键定制个人专属物品。产品应用以来，平台新版素材点击率从 27.2% 快速上升到 67.4%。二是打造行业先进的 3D 渲染技术和交互式虚拟呈现工具。平台运用 3D 渲染技术优化定制产品效果图，支持买家通过移动、缩放、旋转等方式立体化确认产品定制效果。当前，AIGC 生图产品已涵盖卫衣、抱枕、地毯、挂画、杯垫、帆布袋、手持镜等八大类型，涉及数十种潮流风格，构建了近 3 万张素材底图和 4 万张在线定制品动图素材；在 3D 模型、棚拍场景、文案素材等方面累积了同行最大规模的内容资产，映射模型算法、AI 抠图绘画工具等行业领先的技术。

（三）定制化生产能力：标准化产线 API 接口与工厂关联图谱

一是 1688 产线定制自转译标准化接口。平台将工厂生产核心设计格式集成

到系统内部，通过 API 接口打通平台订单系统与企业 ERP 系统，将定制订单信息直接转译成产线工单信息，并利用 3D 技术将效果图转化为 3D 制造工程图，高效完成自动化排产生产。当前，产线定制自转译标准化接口已率先在数码、日用百货、化妆工具等八大类行业优先应用，实现日均近万单的定制生产。二是 1688 定制工厂知识图谱（小黄标）。平台搭建了定制工厂知识图谱，对工厂的研发能力、定制模式及占比规模等进行多维评估和分级，并匹配相应的价值标签（小黄标），传递给客户。此外，平台还基于工厂定制能力、工序工艺知识、上下游关系等建立工厂间生产关系，结合买家定制意图，进行智能匹配。

（四）精准交付能力：工厂验真、专业化建设与定制流程可视化

一是开展精细化工厂验真。平台建立工厂验真机制，要求工厂建立完整档案，上传工厂资质、产品资质、专利证书、获奖情况等全量资料，并真实展示历史合作客户和定制订单完成情况。要求定制产线上传车间设备、生产环境、备料车间等真实照片，以及工厂老板介绍产线能力、工艺水平的视频，结合平台服务人员的验厂报告，把控交付质量源头。二是构建标准化定制需求模块。依托标准化定制需求模块，定制者可以勾选方式精准表达定制需求。截至目前，平台已对服装、家装、灯具、家用电器、安防用品等 36 个行业的近 5000 万种产品进行专业化的商品规模维度建设，确保精准定制。三是可视化跟踪定制生产

全过程。平台对每笔订单进行全流程跟踪和信息反馈，供定制者随时查询商品信息、下单时间、付款时间、物流配送等信息。此外，还跟轻定制工厂签订交期保障协议，明确交期发货时间，保障如期履约。当前，平台与黑湖小工单等垂类产品合作，归纳不同定制产线的生产工艺，如包印定制行业中“到料”“印刷”“复合”“熟化”“分切”等过程，并进行数字化展示。

（五）用户服务能力：定制安心购与智能接待服务

一是打造定制安心购产品，为定制订单免费投保。平台上的工厂可开通安心购，享受支付不限额、平台诚 e 赔等专项服务。买家购买安心购产品即可享受“延期必赔”“品质保障”“印错包赔”“资金保障”等服务，由平台通过保险机制向买方提供赔偿。此外，平台还设立首尾款在线支付机制，买方确认收货后，平台支付尾款。二是 1688 智能接待系统和大模型语料库。平台依托 AI 大模型等技术搭建智能接待系统，构建对话语料库，智能识别提问关键词，并实时在线回复，日均回复数高达 320 万次。此外，接待系统还提供一键查询、在线销售、诚信记录等信息服务，以及自动提醒、更新订单状态等服务。依托接待系统，平台询盘转化率提升 10% 以上。

三、1688 轻定制服务将持续释放行业及社会价值

1688 轻定制服务的创新与实践是国内互联网平台在中小企业定制生产领域

的创新探索，在助力中小企业扩订单、增收益、降风险等方面发挥了重要的作用，加快了国内制造业领域个性化定制的步伐。

（一）以普惠型数字供应链服务，帮助中小企业向产业链高附加值环节进行延伸

相关研究表明，中小生产型企业往往从事的如零件生产、加工、组装等低附加值工作，利润率只占全产业链附加值的20%~25%，而其余的高附加值环节，多在前端的研发设计与后端的品牌及服务。1688以标准化、模块化的方式，打造轻便且普惠、打通生产端和消费端的数据链路，助力中小源头工厂尽享定制市场红利，加速向产业链定制、研发等高附加值环节延伸，获取更多利润。

（二）降低中小企业库存风险，为企业经营带来更高的确定性

因销售订单的不确定性而产生的库存积压往往是中小企业面临的主要挑战。行业市场调研数据显示，中小企业库存积压成本通常占其总成本的60%~70%，直接影响现金流周转。1688轻定制服务以确定性订单为前提，助力降低中小企业现货库存量，甚至做到零库存生产。企业只需准备基础款型或白板款型，即可生产多样化产品。

（三）探索国内定制化市场的交易制度，助力国内定制化市场的快速增长

1688轻定制服务针对大型批发商和个体消费者不同的定制需求，通过全程可视化履约、定制安心购、3D技术渲染、源头验厂、定制维度标准化等多种方式，

不断优化定制工具和交易制度，营造安全可靠的交易环境，为买卖双方建立顺畅的沟通渠道和交互体验。目前，每天约有数十万人购买1688平台提供的轻定制服务和产品。

（四）以个性化定制为切入口，推动国内中小企业数字化转型与统一市场的建设

个性化定制是我国制造业发展的重要方向，1688轻定制服务顺应制造业领域个性化定制趋势，通过平台化的机制建设，将定制订单向中小企业牵引，从而以数字订单驱动中小企业数字化转型。

一般来说，中小企业承接定制化订单需打通订单信息与生产信息，需以ERP等SaaS软件作为支撑，这也是中小企业迈向数字化转型的第一步。当前，1688与SaaS服务商合作，打造可将订单直接嵌入产线的SaaS系统，将中小企业定制化产能嵌入产业互联网，同时对产品流通标准和产线制造生产标准进行统一，助力国内统一大市场建设。

责任编辑：金桦 jinye@staff.ccidnet.com