

常州市青龙实验小学学生校服采购项目

售后服务方案及意见反馈渠道

我公司经过多年的职业操作，组建了专业的团体专业技术队伍，积累了丰富的经验，在质量保证的前提下，履行服务第一的宗旨。为不断提高服务质量，我公司就售后服务方面的具体事项做以下说明：

第一节 售后服务体系与机制

一、售后服务体系

1. 客户服务体系

- (1) 我公司的客户支持体系是以我公司为主的支持结构。
- (2) 我公司负责项目的全面管理、协调及实施工作。
- (3) 我公司产品部负责货物订单、客户培训联系等工作。
- (4) 我公司技术部负责对客户的技术服务工作，以此保证对客户的服务能以最快的速度处理。

2. 客户项目各个阶段的服务

项目过程中，我公司将为您提供相应于各个阶段的服务，并由相应部门负责完成。

- (1) 售前服务：售前服务由我公司销售部负责，根据采购人的需求与技术支持人员与您共同讨论项目的基本范围，提出最恰当的产品需求方案，使您得到真正所需的产品。

(2) 售中服务：制作服务由我公司技术部负责，完成相应的产品加工制作。

(3) 售后服务：售后服务由我公司售后服务部负责，提供产品维护等工作。

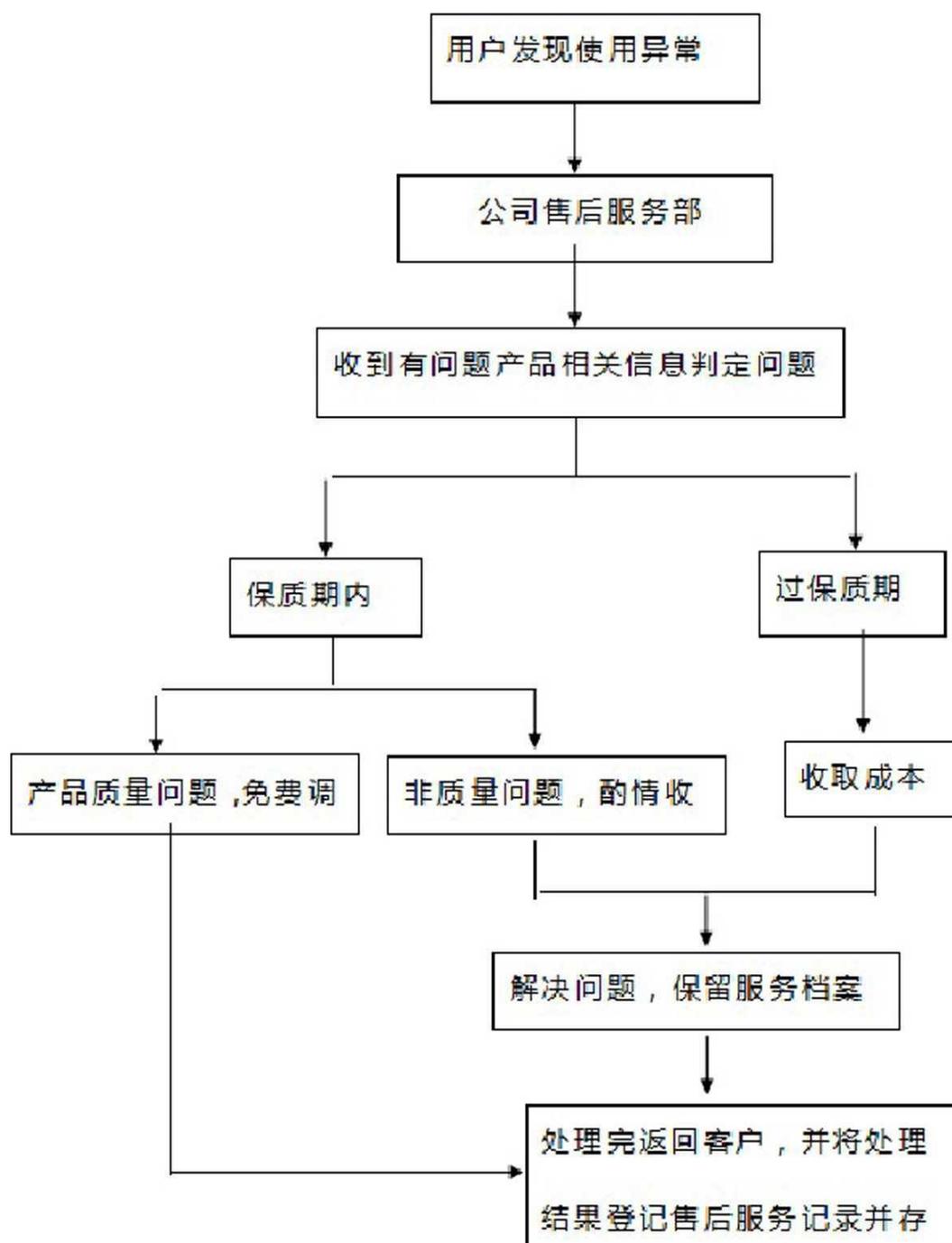
3. 服务工作制度

(1) 热情答复采购人单位的来电来信，妥善解决实际问题，并建立客户服务档案。

(2) 热情认真地接待来访客户。

(3) 对所有由于尺寸或质量问题而退回公司的产品，详细填写记录表，并且按月及时汇档归总。

二、售后服务机制



三、售后服务响应时效

我公司在接到售后电话后，**五分钟内**对采购人提出的问题响应，**十五分钟内**给出解决问题的方案；如遇采购人无法自行解决的问题，我司派技术人员**半小时内**到达采购人单位现场解决。

四、免费质保期限

1. 校服发放至学生后，**一个月内**发现有破损等制作质量问题的，予以换货，发生的费用由我公司承担。
2. 我公司提供所投货物（服务）通过验收合格之日起**两年内**的免费质量保证期。
3. 货品到需方发放并核实数据完毕后，我方派技术员至定制单位了解情况，按“三包”内容进行售后服务。

五、售后服务方式

1. 货到采购人单位 3—10 天时间内，我公司派专人向采购人单位了解情况，根据采购人单位提供的相关情况分类，并在两天内及时选派技术相关人员在采购人单位配合下按照“三包”的内容逐个逐套进行售后服务，直至满意。
2. 根据采购人单位选择的面料，我公司选择相关的辅料与之匹配。界时我公司将制成专门的洗涤、保养说明说，给予采购人单位作为

参考，以便减少人为因素对服装的影响，延长服装的使用期。

3. 在质保期内我公司将不定期的选派技术员到采购人单位回访，并针对采购人单位出现的问题，认真做好售后服务，直至每个学生服务满意。

第二节 售后服务流程及跟踪

一、售后服务宗旨

- (一) 公司服务宗旨是建立一流的服务，树立我公司品牌形象。
- (二) 建立热线服务中心，销售、服务专人负责制。
- (三) 建立客户保障记录库，每月对于故障进行分析；给出解决方案。
- (四) 故障分析结果要及时反馈给研发部、生产部。
- (五) 及时更改、完善研发流程、生产流程。

二、售后服务职责

- (一) 记录客户的每次保障、跟踪故障处理过程。
- (二) 定期对客户进行电话回访。
- (三) 完成故障分析报告。
- (四) 严格记录客户的保修期；对于已经超过保修期的客户，及时通知销售部进行后期服务的商定和本次故障处理的方案。
- (五) 每年一次顾客满意度调查。
- (六) 考核和监督相关技术服务部门或人员的服务工作。

三、售后服务要求

- (一) 公司建立电话、邮件、传真等接收途径。
- (二) 要求服务人员必需每 30 分钟接收一次邮件。10 分钟内对邮件

作出响应。

（三）响应时间必需控制在 10 分钟内，要严格记录保障时间和到每个环节的处理时间。

（四）在接听电话时：

1. 要有耐心，说话要柔和；
2. 要理解客户急切的心理，在任何情况下不可以和客户吵架。

（五）热线操作步骤

1. 要询问客户项目名称。
2. 快速查找该项目的记录。
3. 询问对方是否是我们记录的联系人，若不是要记录对方的姓名和联系方式。
4. 要询问故障情况。
5. 告诉客户，15 分钟内安排有关技术人员与之联系。
6. 填写保障单，安排相应人员。通知相关销售。
7. 持续跟踪客户情况。
8. 故障处理完成后安排电话回访

（六）现场技术支持

1. 公司的技术支持有技术部承担。
2. 接到客户电话后由售后服务部理安排人员进行支持，若部门经理

不在，热线有权根据以前服务记录安排人员进行技术支持。

3. 技术人员不可以拒绝接收。

4. 技术人员通过电话在 20 分钟内还不能解决问题，要上报主管请求协助。或给出意见是否需要进行现场支持。

5. 若需要现场支持，由部门经理指定技术人员安排出差。保证客户故障在 2 小时内给与解决。

6. 对于技术人员的态度要求：

(1) 要使用礼貌用语；

(2) 不得和客户发生冲突；

(3) 要耐心解释客户询问的问题；

四、售后服务保障

我公司将规范维修流程，认真填报各类文档和表格，以保证系统的稳定性和可维护性。

(一) 质量保障

1. 以书面形式提供服务承诺的质量保障。

2. 严把产品的质量关、进货渠道关，使硬件产品维修、软件产品功能完善和升级等有了保障。我们将提供《供货确认函》和中国境内的《保修承诺》，严格执行《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》，杜绝“四无”产品，杜绝因产品质量问题给售

后服务带来的隐患。

3. 所有货品均符合中华人民共和国国家安全环保标准以及该产品的出厂标准。

4. 所有服装在开箱检验时必须完好，无破损，配置与装箱单相符。

5. 所有货品因质量问题发生争议，由商检部门进行质量鉴定。货品不符合质量标准，鉴定费由我方承担。

6. 所有服装均提供各类型售后服务。

7. 保修期内，所有服装退换及其它售后服务内容均为免费，如果非因需方的人为原因而出现的质量问题由我方或原厂家负责上门包修、包换或包退。但人为因素、自然不可抗拒的因素（如火灾、雷击等）造成的故障除外。

8. 保修期内，同一批次服装一个月内连续多次出现同一问题，我方将无偿更换。

9. 保修期内，我公司定期上门做预防性回访及售后服务一次，不再向用户收取费用。

（二）保修期外服务

保修期满后，我公司将继续提供维修维护，技术支持等售后服务，售后服务内容、方式与保修期内相同，配件收取相应维修和更换的成本费，所发生的费用我公司将会事先通知用户，用户同意后

执行。同时我公司可以与用户签订年度保修合同。

（三）客户意见反馈跟踪

序号	流程节点	责任人	工作说明
1	整理客户资料	客服人员	详细收集并整理客户的交易资料，以及基本信息，日常服务记录等
2	建立客户档案	客服人员	按照公司要求的形式，建立客户档案备用
3	查询购买信息	客服人员	根据客户档案及交易记录等，查询客户购买信息，确定客户需要何种服务
4	确定回访或调研方案	客服人员	根据客户购买产品的情况和客户回访规范，确定客户回访或调研方式、周期和时间，并组织实施
5	回访	客服人员	按照既定的方案，一般有电话回访、信函回访、上门拜访等方式，实施回访计划，了解产品使用情况和服务质量
6	意见反馈	客户	按照计划获取客户的意见反馈，并记录
7	确定服务需求	客服人员	根据客户的反馈意见以及产品存在的问题，决定处理方法，例如维修、保养、退货、换货等

8	征求服务意见	客服人员	针对客户回访中出现的问题以及问题解决情况，进行再次调研，征求客户对公司处理问题的意见
	意见反馈	客户	提出意见，客服人员予以记录
9	服务质量总结	客服人员	根据实际的服务提供情况和客户意见，对售后服务质量进行总结，并提出改进方法

第三节 售后服务规范与范围

一、售后前期服务规范

1、我公司保证向采购人提供的协议产品为全新、完整、未使用过的产品，并且保证其性能和质量符合本协议附件中技术规范书的要求，并向采购人提供产品的合格证书。我司承诺所制作服装的优质率达到 99%，服装合体率达到 95%。

2、采购人或采购人指定的第三方测试机构有权随时在我公司工厂对我公司生产的协议产品进行抽验。如抽验结果不符合采购合同及技术规范书的要求的，我公司完全接受采购人合同的相关处罚规定，并赔偿因此给采购人造成的损失。

3、协议产品运抵采购人指定地点后，采购人和乙方进行开箱检验，如果在开箱检验中发现协议产品有任何短少、缺损、表面瑕疵或不符合采购人要求的，**我公司将在【十分钟】内响应、【半】小时内派专员到达现场了解情况提供解决方案，并在【两】个小时内更换，由此产生的费用由我公司承担。**

4、我公司保证所提供产品不缩水、不变形、不掉毛、不起球、不褪色、耐洗涤，供货前提供协议产品面料由具备资质的国家级第三方检测机构出具的检测报告。根据采购人按检验标准自己检验结果或委托有资质的相关质检机构的检验结果，发现货物的数量、质

量、规格与合同不符；或者在质量保证期内，证实货物存在缺陷，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，采购人可以以书面形式或电话形式通知我方。**我公司在收到通知后【十分钟】内做出响应，从收到故障产品之日起【12小时】内提供不合体服装的调换工作，由此产生的费用均由我方承担。**

二、售后中期服务规范

- 1、在质保期内，我公司承诺在采购人要求的时限内对协议产品出现故障产品免费进行修理或更换。从收到故障产品之日起【一】个工作日内将更修理后的产品或更换产品免费运至采购人指定地点。
- 2、在质保期内，我公司提供 7×24 小时电话技术支持；如果出现严重技术问题采购人要求紧急处理，我公司承诺技术人员在收到采购人公司通知后【半】小时内到达采购人指定现场。若我公司收到采购人故障通知后【一】日内未能排除故障，采购人有权要求我公司免费提供同档次的全新产品，在此期间，我公司免费提供相关产品供采购人临时使用。
- 3、在质保期内，对保修范围内的保修服务所发生的全部物质损耗和人员费用，均由我公司承担。我公司未及时承担保修责任的，采购人或采购人关联公司有权采用其他渠道和方式对产品进行维修或更

换，由此产生的费用由我公司承担。对因产品在保修期间发生的产品质量缺陷造成的损失，我公司予以赔偿。

4、增单、补单：按照采购人要求，我公司派技术人员到采购人指定地点，根据采购人的作息时间，对每位学生逐一进行量体，记录每个人的尺寸，特体人员有量体师单独量体。量体尺寸须经专业量体人员和着装人员双方签字确认后为有效。根据量体师所记录的尺寸、员工个人的穿着习惯，填好每个人的尺寸订单并建立个人档案。

三、售后后期服务规范

1、我公司承诺保修期满后，在保修期满证书签署之日起【二】年内以不高于本次招标价格向采购人提供备件。在上述期限内，如果协议产品或备件生产停止，我公司在协议产品或备件停产前【一】年通知采购人，使其能够提前购买协议设备或备件。协议产品或备件停产，乙方保证以不高于本协议价格的优惠价格向采购人提供具有同样功能的替代产品。

2、我公司在保修期内每一个季度进行客户回访一次，并向采购人提交书面报告。保修期满后，我公司承诺将继续以优惠价格提供以上服务并提供报价。

3、质保期满，我公司承诺终身持续对协议产品使用期间出现的故障

提供维修服务。我公司仅收取返修件的实际人工和生产成本费用。

四、售后服务范围

- 1、全程服务：提供从量体到加工生产、试穿、送货的全程服务。
- 2、技术咨询服务：全面负责售前、售中、售后的技术咨询与相关服务。
- 3、洗涤与保养根据贵方选择的面料、辅料， 我公司将提供专门的保养说明书给予采购人作参考，减少人为因素对服装造成的损坏与不良影响，延长服装使用寿命。
- 4、调换与补单：我公司对本次贵方选择的面料，在质保期内留有备料，可随时为新生进行量体裁衣，我司也会在学校存放不同年级、不同规格的校服，方便学生进行调换。外包装和纸箱上会标明品类、年级和尺码规格。我司在服务期内同时承担其他年级校服的增订工作，价格按照合约价格执行。
- 5、建档：我公司还为采购人的每一位学生建立一套完善的个人服务档案，对他们的原始尺寸和返修情况（如有）做一详实的记录，存入电脑，方便继续使用。
- 6、回访：在无偿保质期内，我公司将随时派技术人员至采购人单位做质量回访，并针对出现的相应质量问题，认真做售后服务工作，

对于采购人提出的细节问题，技术员给予答复，并对服装不合身的情况进行免费修改，做到让每一位家长和学生版满意称心。我公司对客服人员服务质量进行监查，对采购人进行回访，确保采购人满意度。

第四节 售后服务渠道

一、售后服务渠道

针对本招标项目我公司特别设立了电话、微信小程序、电子邮件、微信客服、现场和本市区门店等多种售后服务支持模式，采购人可以根据自己的需要选择任何一种方式与我们取得联系沟通，我们的售后服务人员会在规定的第一时间给您提供解决问题方案。

1、电话支持：

售后服务电话：13861135464（常州市天宁区专线）

2、微信小程序支持：今特优





3、电子邮件支持:

zln_1979@163.com (常州市青龙实验小学专用)

4、微信客服支持:



5、现场支持:

遇到重大质量或者其他技术问题，我们将派售后服务工作人员赶赴现场，进行现场工作处理问题。本公司承诺在接到售后问题半小时内做出相应响应。

6、售后服务点支持：

我公司现已在常州市天宁区设有校服售后服务机构，服务点门店距离采购人单位车程仅十分钟；服务点有本地仓储和充足的校服备品，以备学生、家长的调换和购买。售后地址：常州市天宁区青龙街道美吉特商务大厦 M 层

7、售后服务工作时间

售后服务工作时间我们承诺 **7X24 小时** 的服务；

二、售后服务点人员及设备

我司在常州市天宁区区配有本项目专属售后服务经理 2 名，缝纫员 3 名，缝纫设备数台，配有整烫设备。**长期免费为学生提供校服尺码调换、修改、缝制等服务，免费为特殊需求学生提供上门量体服务和量身定制服务。**





三、新生校服尺码测量方式

我司提供校服尺码详细测量方式给学生家长，方便学生进行尺码调换。中标后若学校需要对学生进行尺码测量，我司的量体师也将按此标准进行新生校服量体工作，以下是详细的校服尺码测量标准规范。

前衣长：



前衣长：
人体自然站立，手臂自然下垂。
前衣长从前肩颈点测量到大拇指第二个关节。衣长也可以根据个人对衣服的好好，上下调整。韩版长度减3-5厘米，对衣长的建议，人体偏胖者不建议做短款。

后衣长：



后衣长：
西服从后颈分领处往下量，以盖过后臀下部为佳，男衬衫可以适当加长3-4CM。（可以根据顾客穿着习惯而定）

胸围：



胸围：
在胸部最丰满处水平测量一周，尺寸不松不紧能放进一个食指为宜（注意前后平衡）。马甲胸围在正常胸围下3-4公分处测量。

腰围：有肚子的需要测量肚围尺寸



腰围：
在大肚体腰的最凸处水平测量一周（瘦体和女性在腰部最细处测量），皮尺不松不紧能放进一食指可滑动为宜。

肩宽：



肩宽：
从左肩端点经第七颈椎骨量至右肩端点，绕过后领下方的水平弧长。

袖长：



袖长：
从肩端点（加一个垫肩高度）垂直测量至虎口和手腕一半处为宜，一般可量至手腕虎口向上3-5cm的位置，衬衫袖长顺势量至手腕虎口向上1.5-2cm的位置，测量时需要顾客把手臂垂直，或根据袖肘弯曲度量。（袖长受个人穿着习惯影响，可根据自己的习惯做长度的选择）

裤腰围：



裤腰围：
可以以平常穿裤子裤腰的位置为基准。沿裤腰皮带上口一圈测量，大肚体测量时皮尺适当拉紧（2厘米左右）。瘦体测量时皮尺适当放松（1-2厘米）

臀围：



臀围：
在臀部最丰满处水平测量一周，注意口袋不能放有物品。

裤长：



裤长：
由裤腰上口垂直侧缝测量到地面减去2-3厘米（可以根据顾客穿着习惯而定）

总档：



总档：
确定顾客平时穿裤时的裤腰位置，然后皮尺穿过裤裆由后腰皮带上口测量至前腰皮带上口，测量时要与顾客沟通，皮尺适当轻轻上提让顾客感受到皮尺的松紧度，再跟顾客确定总档长度。

横档：



大腿围：
在大腿根部水平测量一周，皮尺不松不紧能放进一食指可滑动为宜。

膝围（中档）：



膝围：
在膝盖处水平测量一周，皮尺不松不紧能放进一食指滑动为宜。

脚口：



脚口：
根据顾客穿着的裤子沿裤脚口测量一周。（提醒顾客对自己穿的裤子脚口大小是否满意再做调整）

对于无法准确测量以上数据的学生家长,我司也提供相应的身高体重匹配尺码表进行尺码匹配,学生家长只需要根据学生的身高和体重匹配相应的尺码即可。若家长需求我司可随时提供上门量体服务,同时校服制作完成后,我司提供邮寄、送货上门等服务,家长也可以在小程序上进行网购,产品图片和外包装上都将标明校服使用的对应年级,以下为身高体重配码表。

SIZE CHART (短袖尺码表)

尺码 (CM)	肩宽	胸围	袖长	衣长
90	26	64	11.4	39
100	27.5	68	12	42
110	29	72	12.7	45
120	30.5	76	13.4	48
130	32	80	14	51
140	33.5	84	14.7	54
150	36.5	92	16	60
160	39.5	100	17.4	66
170	42.5	108	18.7	70
180	45.5	116	20	74

SIZE CHART (裤子尺码表)

尺码 (CM)	参考身高(CM)	裤长	臀围
90	85-90	57.5	72.7
100	90-100	62	76
110	100-110	66.3	79.3
120	110-120	70.6	82.6
130	120-130	74.9	85.9
140	130-140	79.2	89.2
150	140-150	87.8	95.8
160	150-160	96.4	102.4
170	160-170	103.7	109
180	170-180	109.7	115.6

SIZE CHART (长袖外套+裤子尺码表)

尺码 (CM)	肩宽	胸围	袖长	衣长	臀围	裤长
90	28.5	70	36	39	74	58
100	30	74	38.5	42	78	62
110	31.5	78	41	45	82	66
120	33	82	43.5	48	86	70
130	34.5	86	46	51	90	74
140	36	90	48.5	54	94	78
150	39	98	53.5	60	102	84
160	42	106	58.5	66	110	90
170	45	114	63.5	70	118	96
180	48	122	68.5	74	126	102

第五节 服装更换、修补、特殊体型供货方案

一、包修、包重做（更换）、包退

（一）我司承诺在以下情况下，为采购人提供免费维修服务：

1. 我司承诺保修期内出现的质量问题，如内衬非人为损坏、破损、脱线、破洞、等问题我司将进行无偿维修和预防性维护服务；
2. 我司保证服装质量和穿着合体，如有不符合质量标准或不合体的，我司十分钟内响应，在半小时内，派出技术人员到场核实，并负责收回返工或重做，直到采购人满意为止。
3. 尺寸不合适，我司提供免费修改服务，直到采购人满意为止；
4. **在二年内发生掉纽扣、脱线、拉链损坏的，我司承诺免费更换和维修；**
5. 在质量保证期内，出现任何质量问题，我司收到采购人单位通知后，十分钟内响应并在双方约定时间内返修完毕送至用户手中。若采购人发现服装有明显的质量瑕疵，我司无条件免费对瑕疵品进行返修并直至合格为止；

（二）我司承诺在以下情况下，为采购人提供免费更换服务：

1. 在由我司负责的服装运输过程中，出现服装磨损、破损等破坏性问题；

2. 服装在交付采购人一个月后为试装期。在此期间内，如发现材料及加工质量出现问题，我方负责包换。
3. 对于不合体的服装，我司需及时进行返修或更换。若两次返修后仍不能合体的，我司承诺对不合体的人员采取量体裁衣的方法予以重做。
4. 量体服装尺寸不符而无法修理的；
5. 当服装（未穿过）出现表面渗胶或脱胶严重的；
6. 质量保证期内服装出现故障，我司收到采购人通知后，我司承诺十分钟内响应并在双方约定时间内调换（或重做）完毕后送至用户手中。

（三）我司承诺在以下情况下，为采购人提供退货退款服务：

1. 我司承诺对服装未穿着或非人为损坏无法修复等问题进行退货，并立即免费制作相应的成品交至采购人单位。
2. 若存在批量问题，我司无条件接受退货。

二、退货原因确认

无论是何种原因的退货，售后人员应到现场对原因进行确认，经确认需退货的服装在退货前，售后人员需对退货服装分类标识，写明不合格原因，填写《顾客信息反馈单》明确型号、数量、退货原因。项目负责人应定期对反馈单进行收集、汇总、分析，若出现集中性退货原因，需要及时汇报，通知相关部门责任人进行整改。

三、退换货响应时间

1. 在现场发放过程中出现质量问题，现场及时更换。
2. 货物在使用过程中出现质量问题，在接到使用单位通知后，我公司售后服务部将在 **10 分钟内做出响应及处理意见**，如需现场解决的将在半小时内派出售后服务人员、专业技术人员赶到现场，解决问题，并分析原因，进行质量改进。
3. 服装确实存在质量问题的，我公司将在 12 小时内免费更换同型号的全新货物。
4. 在质量保证期内，对因设计、制造工艺、材料缺陷引发的质量问题由我公司承担相关责任，保证免费修理或更换不合格服装。
5. 为提供更加优质服务，我司将为本项目准备不少于总量 3% 的同品牌和型号的货物作为库存，方便学生及时退换。

四、退货登记、调换

1. 货物退回后，售后服务部根据当日退货情况建立退货服装台账。在《顾客信息反馈单》上注明退货产生的运输费用，以便后期统计落实。然后把退货服装放入退货暂放区。
2. 退货同时如有需要调换的，进入发货程序重新发货。

退换货流程图

