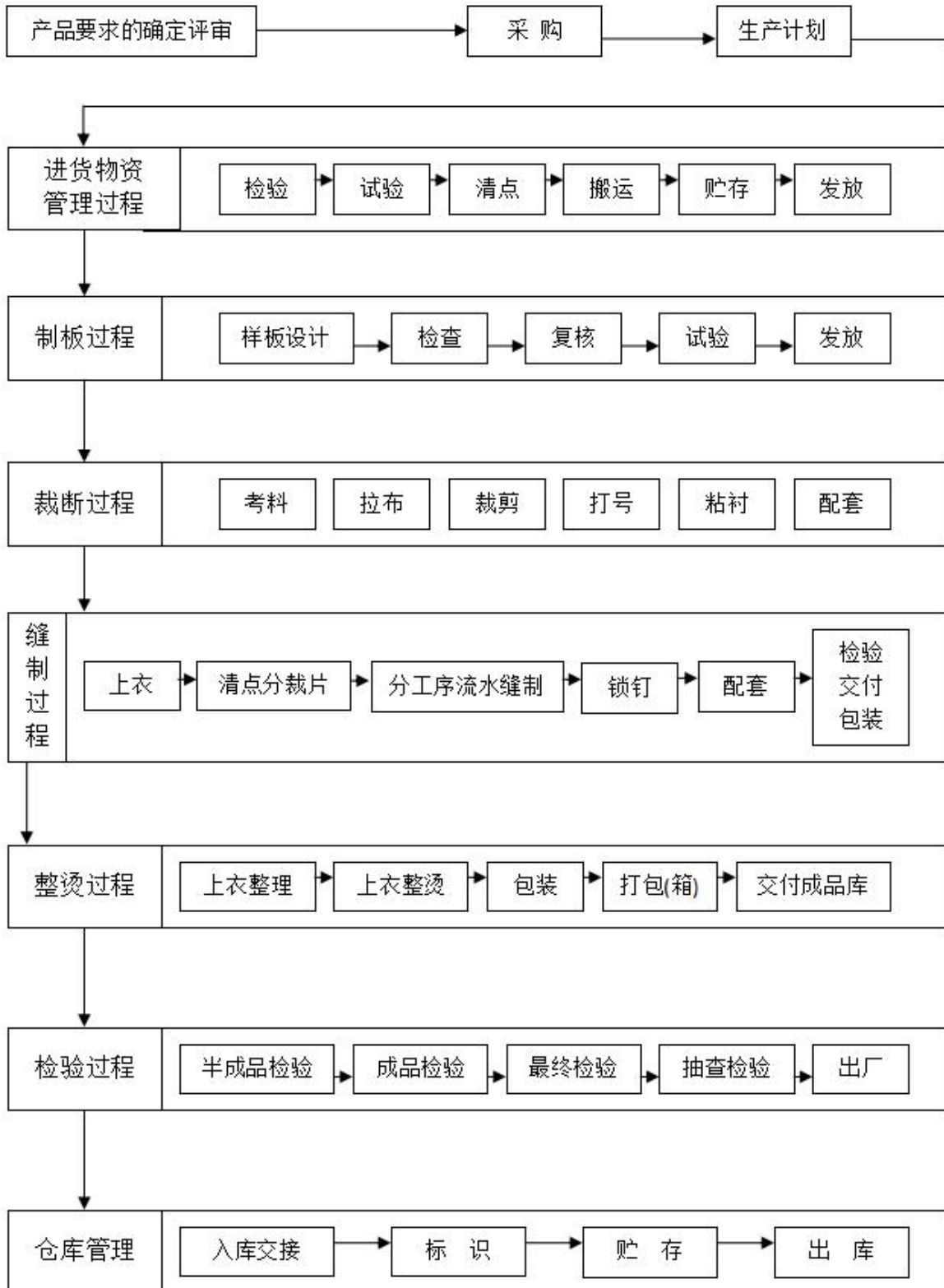


4.5 售后服务承诺

1.设计和工艺水平



制作工艺流程图

（一）面辅料选用与检验工艺

1. 面料

采用警服专用面料，成分、克重、密度、色牢度、撕破强力、耐磨性、抗静电、防泼溅等指标全部达标。

进厂面料逐批次检验，核对检测报告，不合格面料绝不投入生产。

2. 辅料

缝线、纽扣、拉链、衬布、肩垫、袋布等辅料均选用符合标准的优质产品，牢固、耐用、匹配度高，与主料颜色协调统一。

（二）制版工艺

在制作样板的过程中，我公司采用了格柏公司 AAM—5 型先进的打板、分号 CAD 辅助设计系统。可直接打板、直接修改，直接复制，直接切割版型，只要完成一个每版，其版型自动生成，若有多种号型，只要读入档差号型尺寸，可立即完成整个分号过程。

（三）裁剪工艺

1. 采用电脑自动化排版裁剪，号型准确、损耗低、左右对称、无偏差。
2. 严格按号型规格执行，保证衣身、衣袖、裤片等部位尺寸精准。
3. 裁片无疵点、无油污、无歪斜、无毛边，确保裁剪一致性。

（四）缝制工艺

1. 针距密度符合警服制作标准，线路顺直、平整、牢固，无跳线、无浮线、无漏缝、无开线。
2. 关键受力部位（肩缝、侧缝、腰头、裆部、袖口、袋口）双线加固、回针加固。
3. 领型、门襟、口袋、祥带、腰头等部位制作规范，尺寸标准、形态端正。
4. 缝制均匀，熨烫到位，成品平整不皱。

（五）标志缝制工艺

1. 胸徽、警号、臂章、肩章祥等位置严格按照警服制式标准定位，不偏移、不歪斜、不反装。

2. 标志缝制牢固、平整、美观，针脚均匀，无脱线、无起皱、无露底。
3. 左右对称、高度一致，完全符合警用服装规范。

(六) 整烫定型工艺

1. 实行分步熨烫、高温定型，确保服装平挺、有型、无烫黄、无极光、无烫痕。
2. 衣领、肩线、门襟、袖口、裤线等部位定型清晰，挺括美观。
3. 成品无线头、无污渍、无油渍、无异味，达到出厂验收标准。

(七) 成品检验工艺

1. 成品实行 100% 全检，逐件检查外观、尺寸、缝制、标志、色差。
2. 清理线头、整理版型、核对号型，不合格品坚决返修或报废。
3. 合格产品按要求折叠、整理，进入包装流程。

2. 售后服务内容

（一）质量服务保障

1. 质保期承诺：本项目所有标的产品质保期为 1 年，自采购方验收合格并签署验收单之日起计算；服装面料在正常穿着、洗涤、晾晒霞，不起球、不变色、不变形，产品在交付采购人一个月内出现掉色、起球以及影响正常穿着使用的，投标人应无条件予以更换，更换后质保期重新计算。质保期内实行“包修、包换、包退”三包政策，无任何附加条件。

2. 质量问题处理：质保期内，如发现我方所供标的存在面料破损、脱线、褪色、起球、辅料脱落或损坏，以及裁剪不合规、缝制不牢固等质量问题，经双方确认后，我公司将在规定时限内完成维修、更换或退货处理，所有产生的运输、维修、更换费用均由我公司承担，不增加采购方任何额外成本。

3. 质量追溯服务：建立完善的质量追溯体系，每批货物均标注生产批次、面料编号、检验记录等信息，采购方若发现批量质量隐患，我公司将立即启动追溯流程，排查问题根源，同步提供整改方案及替换产品，确保问题一次性解决，杜绝同类问题重复出现。

（二）号型调整服务

1. 量体复核与调整：针对人员变动，我公司将组建专项小组，提供上门量体复核服务，合理安排调整周期，对不合体的警服（如尺寸偏大/偏小、版型不适等）进行免费修改、调整。

（三）技术咨询服务

1. 技术咨询服务：开通 24 小时售后服务咨询热线，专业技术人员实时响应，解答采购方关于标的穿着、保养、清洗、存放等相关问题，提供科学的保养建议，延长标的使用寿命。

（四）售后回访服务

建立定期售后回访机制，参照售后服务管理制度规范，每季度开展一次电话回访，及时收集采购方的意见和建议，建立回访台账，对反馈的问题及时整改，持续优化服务质量，提升采购方满意度。

3. 售后服务流程制度

为确保售后服务有序、高效推进，结合本项目采购规模、采购需求，制定规范化的售后服务实施计划。明确服务流程、时间节点、责任分工，保障各项服务落地见效。

（一）服务准备阶段（合同签订后至标的交付前）

1. 组建售后服务团队，明确团队成员职责、分工，开展售后服务流程、应急处理方案等专项培训，确保团队成员具备专业的服务能力。
2. 收集、建立售后服务台账，完善采购方相关信息（联系人、联系电话、地址、数量、规格等），提前梳理可能出现的问题，制定应对预案。
3. 与采购方对接，明确售后服务对接人、响应流程、沟通方式，同步告知售后服务电话、应急联系方式，确保双方沟通顺畅。

（二）交付验收阶段（标的交付及验收期间）

1. 货物标的交付时，安排售后服务人员陪同验收，现场解答采购方关于标的的质量、尺寸、工艺等相关疑问，协助采购方进行抽样检验、尺寸复核。
2. 针对验收过程中发现的不合体、质量不合格的标的，当场登记，立即安排整改、更换，确保验收工作顺利完成，不拖延验收进度。
3. 验收合格后，向采购方提供售后服务手册，明确质保期、服务内容、服务流程、联系方式等注意事项。

（三）质保期内服务阶段（验收合格后1年内）

1. 日常服务：24小时售后服务热线，确保电话、微信等沟通渠道畅通，接到服务需求后，及时响应。
2. 定期服务：每季度开展一次电话回访，收集反馈意见，形成回访报告。
3. 应急服务：接到应急服务需求后，立即启动应急预案，应急服务小组快速集结，按约定时限抵达现场，全力保障应急任务需求，确保标的供应及时、合规。

（四）质保期后服务阶段（质保期届满后）

1. 提供标的及辅料的优惠供应服务，采购方如需补充标的货物、更换辅料，给予最优惠的价格，确保性价比，所有补充产品均符合国家及相关部门规定。

2. 每年度开展一次回访服务，了解标的使用情况，提供保养指导，持续优化服务，践行长期服务承诺。

4. 售后服务人员安排

为确保本项目产品供应及后续服务及时、规范、高效，我公司针对本项目组建售后服务团队，实行项目负责人负责制，全程负责产品交付、尺寸复核、调换补做、质量跟踪、应急保障等全流程服务。

售后服务团队组成

项目售后总负责人：1 名

全面统筹本项目售后服务工作，协调生产、仓储、物流及服务资源，处理重大服务事项及应急保障任务，确保服务标准落实到位。

售后项目经理：1 名

专职负责本项目日常服务对接，建立服务台账，统筹尺寸核对、服装调换、增补制作、送货上门等工作，定期与采购单位沟通服务情况，保证服务闭环。

量体与技术服务专员：2—3 名

具备专业量体经验，负责上门量体、尺寸复核、版型调整、不合规服装返修技术指导，确保警服合体规范、符合制式标准。

物流配送与调换专员：2 名

负责服装分发、错发漏发补发、应急调货、上门配送及退换货交接，保障紧急需求快速响应。

质量与客服专员：2—3 名

负责接收服务诉求、登记报修与调换需求，跟踪处理进度，开展服务回访，建立完善服务档案，确保问题及时处置。

附：本项目售后服务团队成员

序号	姓名	本项目拟任 职务	学历	职称或执业资格	身份证号	联系电话
1	陈云龙	项目总负责人	本科	售后服务管理师/高级量体师项目负责人	420984198403025634	13971294478
2	谢静生	技术总监	大专	高级经营师/高级职业经理人/服装工程师	420104195604131231	18071082520
3	汪勇	客服主管	本科	售后服务管理师/高级量体师	42098419831110145X	13871110139
4	吴献勇	仓储/物流主管	大专	高级经营师	429006197201145131	18986933235
5	刘媛媛	量体师	大专	售后服务管理师/高级量体师	411123198311242562	13995514173
6	陈娅	量体师	大专	高级量体师	50023519931023820X	13971246152
7	胡娟	调换专员	大专	售后服务管理师	420984198406157042	13971090260
8	陈阳	调换专员	大专	售后服务管理师	421022199210200683	15342218579
9	吴一平	客服专员	大专	售后服务管理师	420106198209283266	15927088794
10	陈慧	客服专员	大专	售后服务管理师	20984198909134723	18571857142

附：职称证书、资质证书等证明材料

表序号 1 陈云龙

		<p>持证人参加中国人力资源职业能力人才评价中心组织的职业技能等级考试，考试合格。具备了该专业所要求的专业水平与职业技能。特发此证。</p> <p>The holder takes part in the vocational skill grade examination organized by China Human Resources Vocational Ability Talent Evaluation Center and passes the examination. Have the professional level and vocational skills required by the profession. We hereby issue this certificate.</p>
<p>姓名: <u>陈云龙</u> 性别: <u>男</u></p> <p>出生日期: <u>1984年03月02日</u></p> <p>身份证号: <u>420984198403025634</u></p> <p>职业名称: <u>量体师</u></p> <p>申报等级: <u>高级</u></p> <p>证书编号: <u>HR202110125</u></p> <p>防伪查询</p> <p>中国认证信息查询网: www.zgxxw.org.cn</p>		
		<p>中国人力资源职业能力人才评价中心 China Human Resources Professional Competency Evaluation Cent</p> <p>发证日期: <u>2021年10月09日</u></p>

表序号 2 谢静生

姓名 <u>谢静生</u> 性别 <u>男</u>	职业(工种) <u>高级经营师</u>
出生日期 <u>1956</u> 年 <u>04</u> 月 <u>13</u> 日	理论知识考核成绩 <u>82.0</u>
文化程度 <u>大专</u>	操作技能考核成绩 <u>85.0</u>
发证日期 <u>2007年05月21日</u>	评定成绩 <u>良好</u>
证书编号 <u>0717001118101931</u>	
身份证号 <u>420104195604131231</u>	
<p>职业技能鉴定(指导)中心(印)</p> <p>2007年05月21日</p> <p>职业技能鉴定专用章</p>	

依据《中华人民共和国劳动法》，按照国家职业（技能）标准，经考核鉴定合格。

特发此证。



LDBZH LDBZH

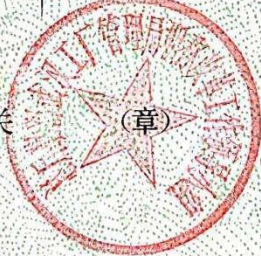
LDBZH LDBZH



姓名 谢静生
性别 男
出生年月 1956.4
专业 服装
资格名称 工程师

编号 鄂武中 字第 0998 号

发证机关



一九九三年四月一日

评审委员会



一九九一年四月一日

表序号 3 汪勇

	 扫码查询
姓名: <u>汪勇</u>	性别: <u>男</u>
出生日期: <u>1983年11月10日</u>	
身份证号: <u>42098419831110145X</u>	
职业名称: <u>量体师</u>	
申报等级: <u>高级</u>	
证书编号: <u>HR202112423</u>	
防伪查询 中国认证信息查询网: www.zgxxw.org.cn	

持证人参加中国人力资源职业能力人才评价中心组织的职业技能等级考试, 考试合格。具备了该专业所要求的专业水平与职业技能。特发此证。

The holder takes part in the vocational skill grade examination organized by China Human Resources Vocational Ability Talent Evaluation Center and passes the examination. Have the professional level and vocational skills required by the profession. We hereby issue this certificate.

中国人力资源职业能力人才评价中心
China Human Resources Vocational Ability Talent Evaluation Center

发证日期: 2021年11月08日
Date of issue

表序号 4 吴献勇

依据《中华人民共和国劳动法》，按照国家职业（技能）标准，经考核鉴定合格。

特发此证。

According to the Labour Law of the People's Republic of China and the national occupational skill standards, the certificate is herewith issued after passing testing and assessment.



Seal of the Ministry of Human Resources and Social Security, The People's Republic of China



姓名 吴献勇 性别 男
Name Sex

出生日期 1972 年 1 月 14 日
Birth Date Year Month Day

文化程度 大专
Educational Level

发证日期 2011 年 5 月 16 日
Date of Issue

证书编号 1117001118100598
Certificate No.

身份证号 429006197201145131
ID Card No.

职业(工种)及等级 高级经营师
Occupation & Skill Level

理论知识考试成绩 76.0
Result of Theoretical Knowledge Test

操作技能考核成绩 75.0
Result of Operational Skill Test

评定成绩 合格
Result of Test



表序号 5 刘媛媛

  扫码查询	<p>持证人参加中国人力资源职业能力人才评价中心组织的职业技能等级考试，考试合格。具备了该专业所要求的专业水平与职业技能。特发此证。</p> <p>The holder takes part in the vocational skill grade examination organized by China Human Resources Vocational Ability Talent Evaluation Center and passes the examination. Have the professional level and vocational skills required by the profession. We hereby issue this certificate.</p>
姓名: <u>刘媛媛</u> 性别: <u>女</u> Name Sex	 中国人力资源职业能力人才评价中心 China Human Resources Vocational Ability Talent Evaluation Center 发证日期: <u>2021年10月12日</u> Date of issue
出生日期: <u>1983年11月24日</u> Birth Date	
身份证号: <u>411123198311242562</u> ID Card No.	
职业名称: <u>量体师</u> Career name	
申报等级: <u>高级</u> Grade	
证书编号: <u>HR202110420</u> Certificate No. 防伪查询 中国认证信息查询网: www.zgxxw.org.cn	

表序号 6 陈娅

  扫码查询	<p>持证人参加中国人力资源职业能力人才评价中心组织的职业技能等级考试，考试合格。具备了该专业所要求的专业水平与职业技能。特发此证。</p> <p>The holder takes part in the vocational skill grade examination organized by China Human Resources Vocational Ability Talent Evaluation Center and passes the examination. Have the professional level and vocational skills required by the profession. We hereby issue this certificate.</p>
姓名: <u>陈娅</u> 性别: <u>女</u> Name Sex	 中国人力资源职业能力人才评价中心 China Human Resources Vocational Ability Talent Evaluation Center 发证日期: <u>2021年10月12日</u> Date of issue
出生日期: <u>1993年10月23日</u> Birth Date	
身份证号: <u>50023519931023820X</u> ID Card No.	
职业名称: <u>量体师</u> Career name	
申报等级: <u>高级</u> Grade	
证书编号: <u>HR202110421</u> Certificate No. 防伪查询 中国认证信息查询网: www.zgxxw.org.cn	

表序号 7 胡娟



表序号 8 陈阳



表序号 9 吴一平



表序号 10 陈慧



附件：十二星级售后服务体系认证



5. 服务响应时间

(1) **质量及不合体售后响应承诺：**若本项目所供货物出现任何质量问题或尺寸不合体等情况，我公司承诺将在 2 小时内响应，售后专员在 48 小时内上门现场处理解决问题，无条件调换或维修到位，保证在现场一周内调换、维修到位，并承担售后服务产生的全部费用，直至采购方满意为止。

(2) **物资补货响应时间：**我公司承诺在接到采购人通知补货在 24 小时内响应，常规货品补货周期为 7 个工作日，应急物资补货加急周期仅 3 个工作日完成供货到位。

(3) **全天候服务保障响应时间：**我公司设计 7×24 小时售后服务热线：13554626060 或 027-83756691，随时接受采购人咨询、报修及补货申请，全程提供专业、高效、闭环式售后服务。

6. 产品调换货承诺书

致：长葛市公安局

湖北云龙服饰有限公司 参加贵单位组织的长葛市公安局辅警新式服装及标识采购项目、长招采公字（2026）011号的招标活动，我单位自愿参与本项目的采购活动并充分了解采购文件的相关要求，在此郑重声明及承诺：

我司所提供的产品，如采购方需要调换货，我方承诺货品 3 日内调换完毕。

特此承诺。

供应商名称（并加盖公章）：湖北云龙服饰有限公司

日期：2026 年 5 月 20 日

7. 售前售中售后服务承诺

致：长葛市公安局

我公司作为长葛市公安局辅警新式服装及标识采购项目、长招采公字（2026）011号的投标供应商，自愿参与本项目采购活动，充分理解采购文件的要求，在此郑重声明及承诺：

售前承诺：

- 1、专业对接服务：我公司接到采购人通知后3天内完成全部试装量体工作，派技术好、责任心强专业量体师逐一测量身高体态，做到量体裁衣，确保穿着合身得体。
- 2、方案优化服务：根据量体实际数据，建立服装档案，按照采购方提供的单位和名单，建立个人服装尺码明细档案，如尺码有变更应立即更新尺码档案，确保下次换发服装时尺码准确，并做好数据保密工作。
- 3、标准合规保障：我公司提供货物的材料使用、制作工艺、技术标准、检验要求、标志及包装完全符合《中华人民共和国公共安全行业标准》的要求及其相关补充规定、说明、调整等。我公司严格执行国家标准、行业标准及公安部《关于统一辅警服装及标识有关工作的通知》（公装财【2025】117号）（相关品种有最新标准的则按最新标准执行）。主动向采购方提供产品相关资质证明、检测报告，明确产品符合国家、行业及地方相关标准，以及辅警服装及标识的专项规范，确保所供产品质量合格、合规达标，杜绝不合格产品进入采购环节。
- 4、本项目为交钥匙工程（包含货物采购、包装、运输、装卸、保险、税金等一切费用）。我公司承诺送货到指定地点，并验收合格。

售中服务：

- 1、按采购人及招标文件要求采购原材料，我方将严格遵循采购人的意见。所有面辅料经专业检测机构检测合格再安排生产。
- 2、定期向采购人书面汇报项目进度及产品中期检验情况。采购人可在生产过程中来厂监督或抽检。
- 3、我公司保证配合采购人验收并配合采购方组织人员进行抽检，提供与投标文件所附

检测报告同批次的、由国家认可的检测机构或公安部检测机构出具的供货产品检测报告原件，供采购人核验。

售后服务：

针对本项目全局 763 名辅警采购新式四季服装及标识产品的要求，我方承诺：

（1）产品质量要求按招标文件技术标准生产，严格执行国家标准、行业标准，确保产品在正常穿着条件下可稳定使用不低于招标文件的要求；

（2）我公司提供的货物（含零部件、配件等）是全新的、未使用过，表面无划伤、无碰撞痕迹，且权属清楚，不存在任何权利瑕疵。

（3）自交付之日起一年内出现的任何非人为质量问题，严格按照招标文件要求提供包修、包换、包退服务，费用由我公司承担。

（4）质保期届满后，我方仍可为采购人提供长期的服装维修、补配服务，确保产品在使用年限内的正常使用需求。

特此承诺！

供应商名称（盖章）：湖北云龙服饰有限公司

日期：2026 年 5 月 20 日

8. 售后服务网点分布

服务网点名称和地址	主要服务范围	服务人员数	内部等级
汉川市生产基地及售后服务总部/汉川市马鞍榔头街 170 号	公司核心生产制造、全国订单总装、售后综合受理、仓储物流统筹	约 150 人（含生产、管理、售后团队）	一生产基地 + 总部服务中心
武汉市生产基地及售后服务中心/武汉市东西湖区径河农场跃进大队银柏路	区域产能补充、技术研发配套、华中区域售后响应、订单快速交付	约 100 人（含生产、技术、区域售后）	二级生产基地 + 区域服务中心
武汉市技术服务中心/武汉市东西湖区金银湖环湖路 57 号	产品技术研发、工艺优化升级、质检检测、技术支持与培训	约 35 人（中高级技术人员）	专业技术服务机构