

第三部分技术标文件

一、开标一览表

标 题	内 容
投标单位名称:	潍坊二毛服饰有限公司
项目名称:	新乡市公安局 2024 年度公安民警被装项目
分包编号:	新乡政采招标采购-2024-102-1
报价金额(小写):	3375921.82元
报价金额(大写):	叁佰叁拾柒万伍仟玖佰贰拾壹元捌角贰分
交货及完工期:	自合同签订后 30 个工作日内完成生产任务,经公安部检测合格后,10 个工作日内完成交货。

投标单位名称: 潍坊二毛服饰有限公司(电子签章)

日期: 2024年11月5日

填写说明:

1、开标一览表中的“报价金额”应包括招标文件所规定的招标范围的全部内容,包括货物(服务)价格、培训、运费、验收、安装、调试、维护、税金及等相关所有费用;

2、此表填写内容应于系统中填写内容一致,若填写内容不一致,以系统唱标唱出的内容为准,分包编号:填写系统编号或项目编号均可;

3、交货及完工期:自合同签订后 30 个工作日内完成生产任务,经公安部检测合格后,10 个工作日内完成交货

二、分项报价一览表

单位：元

序号	品目	投标货物名称	数量	品牌	单价	合价	生产厂家
1	包1男春秋常服	男春秋常服	254套	欣相依	463.66	117769.64	潍坊二毛服饰有限公司
2	包1女春秋常服	女春秋常服	81套	欣相依	463.66	37556.46	潍坊二毛服饰有限公司
3	包1男冬常服	男冬常服	161套	欣相依	512.16	82457.76	潍坊二毛服饰有限公司
4	包1女冬常服	女冬常服	38套	欣相依	512.16	19462.08	潍坊二毛服饰有限公司
5	包1男警礼服(全套)	男警礼服(全套)	184套	欣相依	1471.01	270665.84	潍坊二毛服饰有限公司
6	包1女警礼服(全套)	女警礼服(全套)	44套	欣相依	1460.82	64276.08	潍坊二毛服饰有限公司
7	包1男警礼服(不含鞋,帽,配饰)	男警礼服(不含鞋,帽,配饰)	29套	欣相依	761.45	22082.05	潍坊二毛服饰有限公司
8	包1女警礼服(不含鞋,帽,配饰)	女警礼服(不含鞋,帽,配饰)	29套	欣相依	761.45	3807.25	潍坊二毛服饰有限公司
9	包1男夏单裤	男夏单裤	3745条	欣相依	132.89	497673.05	潍坊二毛服饰有限公司
10	包1女夏单裤	女夏单裤	728条	欣相依	132.89	96743.92	潍坊二毛服饰有限公司
11	包1裙子	裙子	164条	欣相依	122.22	20044.08	潍坊二毛服饰有限公司
12	包1男春秋裤	男春秋裤	2049条	欣相依	152.29	312042.21	潍坊二毛服饰有限公司
13	包1男冬裤	男冬裤	1439条	欣相依	171.69	247061.91	潍坊二毛服饰有限公司
14	包1女春秋裤	女春秋裤	464条	欣相依	152.29	70662.56	潍坊二毛服饰有限公司
15	包1女冬裤	女冬裤	336条	欣相依	171.69	57687.84	潍坊二毛服饰有限公司
16	包1警察大檐帽	警察大檐帽	226顶	欣相依	50.44	11399.44	潍坊二毛服饰有限公司

新乡政采招标采购-2024-102

17	包1警察女布卷檐帽	警察女布卷檐帽	62顶	欣相依	50.44	3127.28	潍坊二毛服饰有限公司
18	包1交警大檐帽	交警大檐帽	60顶	欣相依	50.44	3026.40	潍坊二毛服饰有限公司
19	包1交警女布卷檐帽	交警女布卷檐帽	33顶	欣相依	50.44	1664.52	潍坊二毛服饰有限公司
20	包1警察凉帽	警察凉帽	263顶	欣相依	45.59	11990.17	潍坊二毛服饰有限公司
21	包1交警凉帽	交警凉帽	76顶	欣相依	45.59	3464.84	潍坊二毛服饰有限公司
22	包1警察女呢卷檐帽	警察女呢卷檐帽	31顶	欣相依	50.44	1563.64	潍坊二毛服饰有限公司
23	包1交警女呢卷檐帽	交警女呢卷檐帽	6顶	欣相依	50.44	302.64	潍坊二毛服饰有限公司
24	包1警便帽	警便帽	1150顶	欣相依	26.19	30118.50	潍坊二毛服饰有限公司
25	包1布面羊剪绒帽	布面羊剪绒帽	353顶	欣相依	112.52	39719.56	潍坊二毛服饰有限公司
26	包1皮面羊剪绒帽	皮面羊剪绒帽	33顶	欣相依	185.27	6113.91	潍坊二毛服饰有限公司
27	包1春秋战训帽	春秋战训帽	72顶	欣相依	57.23	4120.56	潍坊二毛服饰有限公司
28	包1冬战训帽	冬战训帽	35顶	欣相依	59.17	2070.95	潍坊二毛服饰有限公司
29	包1贝雷帽	贝雷帽	10顶	欣相依	41.71	417.1	潍坊二毛服饰有限公司
30	包1礼服领带	礼服领带	59条	欣相依	20.37	1201.83	潍坊二毛服饰有限公司
31	包1绶带	绶带	38条	欣相依	123.19	4681.22	潍坊二毛服饰有限公司
32	包1从警章	从警章	123个	欣相依	21.34	2624.82	潍坊二毛服饰有限公司
33	包1姓名牌	姓名牌	176个	欣相依	9.70	1707.20	潍坊二毛服饰有限公司
34	包1礼服领花	礼服领花	84枚	欣相依	5.82	488.88	潍坊二毛服饰有限公司
35	包1男礼服大帽徽	男礼服大帽徽	52枚	欣相依	14.55	756.60	潍坊二毛服饰有限公司

36	包1女礼服小帽徽	女礼服小帽徽	7枚	欣相依	9.22	64.54	潍坊二毛服饰有限公司
37	包1礼服胸徽	礼服胸徽	78枚	欣相依	8.25	643.5	潍坊二毛服饰有限公司
38	包1礼服肩章	礼服肩章	90枚	欣相依	14.55	1309.5	潍坊二毛服饰有限公司
39	包1大帽徽	大帽徽	616枚	欣相依	5.44	3351.04	潍坊二毛服饰有限公司
40	包1小帽徽	小帽徽	366枚	欣相依	4.18	1529.88	潍坊二毛服饰有限公司
41	包1领花	领花	680枚	欣相依	4.27	2903.60	潍坊二毛服饰有限公司
42	包1胸徽	胸徽	721枚	欣相依	4.27	3078.67	潍坊二毛服饰有限公司
43	包1软胸徽	软胸徽	3390枚	欣相依	2.14	7254.60	潍坊二毛服饰有限公司
44	包1金属警号(1包2个)	金属警号(1包2个)	642个	欣相依	11.06	7100.52	潍坊二毛服饰有限公司
45	包1警察领带	警察领带	645条	欣相依	20.37	13138.65	潍坊二毛服饰有限公司
46	包1男领带卡	男领带卡	855个	欣相依	4.85	4146.75	潍坊二毛服饰有限公司
47	包1女领带卡	女领带卡	928个	欣相依	4.85	1105.80	潍坊二毛服饰有限公司
48	包1内腰带	内腰带	2717条	欣相依	43.65	118597.05	潍坊二毛服饰有限公司
49	包1交警外腰带	交警外腰带	20条	欣相依	43.65	873.00	潍坊二毛服饰有限公司
50	包1警衔(2软2硬1个套衔)	警衔(2软2硬1个套衔)	739副	欣相依	47.73	36227.07	潍坊二毛服饰有限公司
51	包1套式肩章	套式肩章	143副	欣相依	5.34	763.62	潍坊二毛服饰有限公司
52	包1硬式肩章	硬式肩章	286副	欣相依	13.63	3898.18	潍坊二毛服饰有限公司
53	包1软式肩章	软式肩章	286副	欣相依	7.57	2165.02	潍坊二毛服饰有限公司
54	包1男雨衣	男雨衣	375套	欣相依	209.52	78570.00	潍坊二毛服饰有限公司
55	包1男交警雨衣	男交警雨衣	11套	欣相依	233.77	2571.47	潍坊二毛服饰有限公司

新乡政采招标采购-2024-102

56	包1反光背心	反光背心	26件	欣相依	130.95	3404.70	潍坊二毛服饰有限公司
57	包1女雨衣	女雨衣	96套	欣相依	209.52	20113.92	潍坊二毛服饰有限公司
58	包1女交警雨衣	女交警雨衣	3套	欣相依	233.77	701.31	潍坊二毛服饰有限公司
59	包1夏春秋季节防护头盔	夏春秋季节防护头盔	5顶	欣相依	117.37	586.85	潍坊二毛服饰有限公司
60	包1冬季防护头盔	冬季防护头盔	9顶	欣相依	203.70	1833.30	潍坊二毛服饰有限公司
61	包1交(巡)警工作包	交(巡)警工作包	4个	欣相依	68.87	275.48	潍坊二毛服饰有限公司
62	包1督察警工作包	督察警工作包	2个	欣相依	333.68	667.36	潍坊二毛服饰有限公司
63	包1男太阳镜	男太阳镜	1099副	欣相依	195.94	215338.06	潍坊二毛服饰有限公司
64	包1绒手套	绒手套	1958副	欣相依	18.43	36085.94	潍坊二毛服饰有限公司
65	包1皮手套	皮手套	1646副	欣相依	76.63	126132.98	潍坊二毛服饰有限公司
66	包1白色针织手套	白色针织手套	1685副	欣相依	6.02	10143.70	潍坊二毛服饰有限公司
67	包1女太阳镜	女太阳镜	36副	欣相依	195.94	70734.34	潍坊二毛服饰有限公司
68	包1防护面具	防护面具	8副	欣相依	63.05	504.40	潍坊二毛服饰有限公司
69	包1多功能防毒面具包	多功能防毒面具包	16个	欣相依	176.54	2824.64	潍坊二毛服饰有限公司
70	包1战训腰带	战训腰带	5条	欣相依	105.73	528.65	潍坊二毛服饰有限公司
71	包1大腿枪套组合	大腿枪套组合	1个	欣相依	352.11	352.11	潍坊二毛服饰有限公司
72	包1全指手套	全指手套	10副	欣相依	202.73	2027.3	潍坊二毛服饰有限公司
73	包1半指手套	半指手套	13副	欣相依	148.41	1929.33	潍坊二毛服饰有限公司
74	包1战训多功能包	战训多功能包	28个	欣相依	388.00	10864.00	潍坊二毛服饰有限公司
75	包1护肘	护肘	6副	欣相依	120.28	721.68	潍坊二毛服饰有限公司

新乡政采招标采购-2024-102

76	包1护膝	护膝	8副	欣相依	135.80	1086.40	潍坊二毛服饰有限公司
77	包1新款警用男士内腰带	新款警用男士内腰带	1456条	欣相依	93.12	135582.72	潍坊二毛服饰有限公司
78	包1新款警用女士内腰带	新款警用女士内腰带	232条	欣相依	88.27	20478.64	潍坊二毛服饰有限公司
79	包1警用男编织腰带	警用男编织腰带	1327条	欣相依	77.60	102975.20	潍坊二毛服饰有限公司
80	包1警用女编织腰带	警用女编织腰带	298条	欣相依	77.60	23124.80	潍坊二毛服饰有限公司
81	包1男礼服大檐帽	男礼服大檐帽	38顶	欣相依	117.37	4460.06	潍坊二毛服饰有限公司
82	包1女礼服卷檐帽	女礼服卷檐帽	5顶	欣相依	112.52	562.60	潍坊二毛服饰有限公司
83	包1软警号(1包5个)	软警号(1包5个)	1795个	欣相依	9.22	16549.90	潍坊二毛服饰有限公司
84	包1外腰带	外腰带	166条	欣相依	43.65	7245.90	潍坊二毛服饰有限公司
85	包1警察夏袜	警察夏袜	11825	欣相依	9.70	114702.50	潍坊二毛服饰有限公司
86	包1警察冬袜	警察冬袜	8895	欣相依	11.64	103537.80	潍坊二毛服饰有限公司
总价				欣相依		3375921.82	潍坊二毛服饰有限公司

注：供应商需按照项目需求清单逐一进行报价，不得漏项

投标供应商：潍坊二毛服饰有限公司(电子签章)

法定代表人：(电子签章)

日期：2024年11月5日

四、服务承诺（售后服务方案）

4.1 服务方案完备详细且承诺好

4.1.1 服务响应时间

- 1.1 我方提供良好的售后服务，所有货物**提供二十四个月**的免费质保。
- 1.2 交货完后二十四个月内，无论何由，如出现着装人员穿着不合适等质量问题，我方应无条件免费返修或退换。
- 1.3 交货完后二十四个月内，如出现着装人员首次使用时发现质量问题，我方应无条件免费返修或退换。
- 1.4 在货物使用过程中出现问题，我方在出现问题 12 小时内响应，24 小时内到达现场，72 小时内解决问题。如不能解决，应提供用户可以接受的解决方案。

4.1.2 响应方式

- 2.1 合同签订后，我方对采购人的使用人员进行量身定做，并按采购人要求，将制服成品按个人发放。
- 2.2 我方对每套制服的各型扣子提供两粒备用扣。
- 2.3 我公司制作的所有投标产品均在保修范围之内，
- 2.4 因我方量体、制作原因造成的所有穿着不合体或制作质量问题，
- 2.5 纽扣、拉链等易损部件的更换，
- 2.6 因人为原因造成的服装撕裂、破损、自行洗涤、熨烫不当造成的里料开裂等的维修。
- 2.7 全国售后服务热线：0536-8098319
投诉电话：0536-8098319
传真：0536-8098319
电子邮箱：ermaofushi@126.com

2.8 货物的服务期限和服务承诺

- 2.8.1 我方在中标后根据用户方要求的时间、地点、包装方式配送货物，对穿着不合体的服装终身免费服务，并负责包修、包换，并承担包装、运输等一切费用。

货物全部到达交货地点后，由用户方派员在2天内会同我方、用户方对货物进行清点检验并随机抽检成品按照合同约定的技术规范要求送法定检验机构进行检测，检测费用由我方承担。

2.8.2在质量保证期内出现质量问题时,保证用户对售后服务要求的及时响应,对需上门服务的情况,用户所在地之内的在2小时内派技术人员赶到现场;用户所在地之外或需外地厂家协助的,在48小时内派技术人员赶到现场免费提供咨询、维修等服务,并及时填写报告(包括质量问题原因、处理情况及甲方意见等)报用户方备案,其中发生一切费用由我方承担。

2.8.3送货后7日内,我方派出售后服务小组进行驻地服务,服务小组由售后服务人员和技术人员组成,依照采购方的安排进行服务,出现产品质量问题或穿着不合体,我方在接到用户方反映后7个工作日内包改、包换、包退,直到客户完全满意。

2.8.4一个着装周期内,如发生质量问题,我方将提供无偿服务,承担售后服务费用,直至用户完全满意。

2.8.5保证所提供货物是全新的、未使用过的,并完全符合强制性的国家技术、质量规范和合同规定的质量、规格、性能和技术规范要求。

2.9生产厂家售前规定与服务承诺

2.9.1售前服务:

2.9.1.1采取量体和套号相结合的办法,派出经过专业培训的优秀量体技师及信誉技师,保证中标后携带量带到用户方所在地提供上门量体服务,确保号型的正确度,保证合体率达到99.5%。

2.9.1.2我方保证在合同期内接到用户方书面通知后到用户方及所属所在地,对新增人员提供上门量体服务。

2.9.1.3严格执行国家标准、行业标准及公安部《关于建立警服产品交收检验制度的通知》(公装财【2013】510号)(相关产品有最新标准的则按最新标准执行)。以用户利益为重,在生产制作前做好面料和辅料的检验工作并保证在合同期内安全保质的保管未用于生产的服装面料。

2.9.1.4我方保证所有配有的装配完成。

2.9.1.5按服装的技术标准成功开发了号型归并软件管理系统,完全满足了客户对服装生产的各种要求,原始数据输入微机后自动按尺寸归并整理后,能够检测出不合格项,避免了失误的发生,确保服装尺寸和号型的准确性,大大提高了工作效率。

2.9.1.6免费提供技术咨询服务。

2.10售中服务:

2.10.1原材料进厂检验合格后,经预缩水处理,使用美国PGM公司的CAD数码排版设计系统制作样板、CAM自动裁剪机裁剪,使用日本重机电脑平缝机进行加工制作,全程均由专业熟练员工完成生产。

2.10.2严格按照ISO9001质量管理体系标准组织生产,从原材料进厂到成品出厂,生产过程各个环节都处于严密的质量管理网络控制状态,能够保证按照合同保质保量生产制作,按合同如期完成。

2.10.3严格执行国家标准、行业标准及公安部《关于建立警服产品交收检验制度的通知》(公装财【2013】510号)(相关产品有最新标准的则按最新标准执行),确保承制服装质量合格,产品外观整洁美观、做工精细,生产流程保证面、辅料、半成品和成品的卫生,避免污染,保证所供货物是全新的,并完全符合合同规定的质量规格要求,保证产品一次性合格率100%。

2.10.4验收标准严格执行国家标准、行业标准及公安部《关于建立警服产品交收检验制度的通知》(公装财【2013】510号)(相关产品有最新标准的则按最新标准执行),未规定的项目按国家行业相关标准要求执行。

2.10.5面料到货后我方及时通知用户方,用户方抽样送检,送检合格后方可生产。

2.10.6首件产品下线,我方立即通知用户方抽样送检,用户方有权在我方货物的生产过程中对货物进行随机抽检,我方随时抽取样品送交省级以上法定检测机构检测,检测费用由用户方承担,对于来方的抽查,我方必须无条件配合,检查过程中一经发现质量问题,用户方有权采取相应措施。

2.10.7全部货物生产完成后,发货前通知用户方抽检,用户方可派员到我方仓库抽检,检测合格后我方方可发货。

2.10.8用户方在验收中如发现服装的质量和材料不符合合同规定的,应及时向我方提出,并有权退货或部分退货,拒付不符合合同规定部分的货款。

2.10.9我方在接到用户方提出的异议后2天内给予答复,提出可行的解决方案,并负责实施。

2.10.10我方在规定时间内按照招标文件或合同规定地点负责将货物全部组织发送到最终用户。

3、售后服务:

售后服务的内容及措施:

(一)、售后服务管理

以客户为中心,贯彻客户第一的理念,建立客户服务管理规划和客户信息库,加强客户资源控制,维护客户良好关系。

一、本公司严格执行国家有关法律法规规定,承担产品质量责任。

1、售后服务的内容

A、为用户提供量体服务、产品维修服务。

B、走访用户,征求意见,并及时处理用户投诉。

C、做好质量信息的收集、整理、分析和利用。

2、建立产品售后服务队伍,配备业务能力强、量体经验丰富、服务态度好的服务人员,健全产品售后服务网络。

3、产品售后服务人员的职责

a)指导用户着装,向用户介绍本产品使用和维护保养知识;

b)收集用户反馈信息,及时答复用户咨询,处理用户投诉;

c)履行质量职责,执行国家有关法律法规规定,确保用户满意。

4、服务实施

1)售后服务部门应积极开展产品售后服务工作,对重点用户每月走访一次,一般用户每个季度一次,认真听取用户意见,并将收集到的用户信息加以整理分析写出报告。

2)对于用户来人、来电、来信,来电和来信走访反映的产品质量、服务质量、包装质量、安装质量等问题,售后服务部门第一时间处理并及时向有关部门反馈,如需到现场服务时应立即通知服务人员赴现场处理。

3)技术服务人员、销售人员及其他人员在和用户接触中收集到的信息,要及时向有关部门反馈。

4)服务人员去用户单位现场服务时应认真履行工作职责,认真帮助用户售后服务管理程度解决质量问题,确保用户满意,并填写《售后服务记录》经用户签署意见后带回,返回后3日内交售后服务部门存档备查。

二、客户投诉处理管理

为迅速处理客户投诉,维护公司信誉,促进质量改善与客户的长期维护,制定本细则。

1、投诉分类

客户投诉依客户投诉原因的不同区分为:

1)质量异常导致的客户投诉;

2)非质量异常导致的客户投诉(指人为因素造成);

3)其它原因导致的投诉。

2、处理流程

1)确认投诉问题

接到客户投诉或抱怨后,首先向客户了解具体投诉内容,做详细记录,建立客户投诉登记表,产品质量方面投诉应立即查明投诉产品详细信息(客户名称、产品名称、发运日期、数量、不良数量)、客户要求,进行详细登记,与相关部门进行核实,确认。

2)分析、核实问题

根据不同分类,对投诉进行分析,若属我方质量问题应另拟处理方式,会同技术中心、技术部等部门共同分析造成投诉原因及责任归属部门;对人为因素和其他原因造成的投诉,配合其他相关部门按流程,与产品质量问题同等对待、处理,如判定结果非我方造成,认真向客户解释,并出示我方鉴定结果及依据,协同客户分析可能的原因,并与客户商讨后续解决办法。

3)协商处理办法

情节较轻的质量投诉,登记备案,及时反馈给相关部门并引起高度重视,情节严重的投诉,填写客户投诉处理表,由生产部或技术部提出产品解决措施,售后服务部与业务部共同商议解决办法,并与客户协商最终解决办法,报各部门审批。

4)处理及落实处理办法

及时向客户反馈投诉解决过程,将采取的解决办法进行后续处理,并全程跟踪落实情况,质量部及生产部拟定预防方法避免同类问题再次发生。

3、处理职责

各部门对客户投诉案件的处理职责如下:

1)售后服务部门

- (1)客户投诉案件的登记,了解客户投诉及投诉理由的确认;
(2)客户投诉内容的审核、调查、汇报。
(3)与客户接洽,客户投诉的调查及妥善处理。
(4)客户投诉改善方案的提出、洽办、执行成果的督促及效果确认
(5)处理方式的拟定。

(6)迅速传达处理结果。

(7)客户投诉处理中客户投诉反映的意见提报。

2) 业务部

(1)配合售后服务工作人员了解客户投诉及投诉理由的确认；提供客户投诉产品的客户名称、产品名称、交运日期、数量、不良数量；

(2)协助客户解决疑难或提供必要的参考资料；

3) 研发中心技术部

(1)客户投诉质量的检验确认；分析问题原因、拟定处理对策并监督执行。

4) 生产部

针对客户投诉内容详细调查，并拟定处理对策及执行检查提报生产单位、生产人员，及生产日期。

4、客户投诉责任管理

对相应职责范围内的责任事故，各相关部门在权限范围内调查处理，售后服务部每月审视上月份的客户投诉案件，并于每月5日前提供客户投诉率，归属单位或个人依客户投诉案件发生的项目原因决定责任归属，按绩效考核实施细则相关规定实施相应处罚。

三、客户意见调查

1、本公司为加强对客户的售后服务，并培养服务人员“顾客第一”的观念，定期举办客户意见调查，将所得结果，作为改进服务的依据。

2、客户意见分为客户的表扬或抱怨。对服务人员的品评除将品评资料作为服务人员每月绩效考核之一部分外，对客户之抱怨，服务部应特别加以重视，认真处理，以精益求精，建立本公司售后服务的良好信誉。

3、各地售后服务中心应将当天客户修调记簿通过电子邮箱于当日下午5时前寄送售后服务部，以凭填写客户意见调查卡，调查卡填写的数量，以当天全部叫修数为原则，不采取抽查方式。

4、对服务人员的品评，分为态度、技术、到达时间及答应事情的办理等四项，每项均按客户的满意状况分为四个程度，以便客户勾选。

5、对客户的建议或抱怨，其情节重大者，服务部应立即呈报副总经理核阅或核转，提前加以处理，并将处理情况函告该客户；其属一般性质者，售后服务部自行酌情处理之，惟应将处理结果，以书面或电话通知该客户。

6、凡属加强服务及处理客户的建议或抱怨的有关事项，售后服务部应经常与各分公司保持密切的联系，随时予以催办，并协助其解决所有困难问题。

7、售后服务部对抱怨的客户，无论其情节大小，均应由服务主任亲自或专门派员前往处理，以示慎重。

四、售后服务工作原则

1、售后服务工作人员对客户投诉均应积极礼貌接待，如因售后服务态度造成客户投诉，按绩效考核实施细则相关规定予以处罚。

2、接到投诉后，第一时间与客户取得联系，了解投诉问题，原因。

3、确认投诉后，在公司内严格执行流程，迅速处理，尽快解决，在第一时间答复客户。

4、监督投诉问题的落实，遇有争议，按合同有关条款由专人负责协调。



4.1.3质保承诺

1、我方提供良好的售后服务，所有货物提供二十四个月的免费质保。自货物验收合格之日起计算，质保期内提供原厂免费上门服务。质保期内货物出现质量问题，我方负责无条件调换。

2、售后期限：验收合格之日起至下一个换装期止。

3、我方报价时，充分考虑货物包装费、运费、税金、交付前的检测及货物交收直至验收合格的所有费用，采购人根据我方所报单价进行据实结算，不再另行支付其他任何费用。

4、我公司在全国省会城市建立专职商务、技术人员服务机构，以及专用生产、服务设施，全程负责售后服务工作。

5、我公司为售后服务拨付专项资金，作为售后服务费用，为因售后服务而产生的所有费用负责。

6、服务人员因售后服务而产生的工资、差旅费及交通费由我方负责投入。

7、为确保服务质量，我公司在全国各地的售后服务均配备专用生产设备、车辆及服务热线，力求在最短时间内为用户作好服务工作。



4.1.4售后服务体系

1、“顾客就是上帝，产品等于人品”是我公司服务客户的根本宗旨，本程序旨在全力满足顾客合同明确规定的和隐含的要求，为顾客提供最优质的售后服务。

2、服务体系

2.1服装产品的量体号型收集服务。

2.2产品发运、交付、验收、维修和调换全过程服务。

2.3对客户进行服装产品使用保养知识的培训。

2.4质量信息的收集和反馈，以及产品备品备件的供应等。

2.5根据用户反馈的产品质量问题，提请相关部门召开质量分析会议。

3、服务体系职责

3.1配送中心负责产品的贮存和发运，销售部门负责产品的交付和客户的来访、考察接待、产品备配件的供应以及收集顾客对产品质量和服务的信息并反馈。售后服务部负责售后服务的组织和实施。

3.2生产部门和质管部门负责组织实施安装服务工作和提供维修服务，对售后服务质量进行监督、抽查和考核。

3.3售后服务部和销售部门驻各省市分公司负责及时处理用户对产品质量（包括产品、包装、运输、服务等）的抱怨和投诉，及时组织、协调有关部门提供维修和技术服务。

3.4技术部门负责提供产品包装清单、装箱清单或发货清单和验收要求、使用维护手册等，需要时为用户提供培训及技术咨询等服务。

3.5项目负责人负责项目产品的售后服务。

3.6服务人员负责按要求做好量体、维修、调换等服务工作。

3.7总公司分管副总经理，负责售后服务的监督管理，以及审核各部门的服务计划，组织召开质量分析会议。

4、程序

4.1产品贮存、发运与交付

4.1.1产成品由生产车间负责配套入库。

4.1.2入库的产品包装箱或散件贮存时，分类存放，应有明显顾客名称和产品标识。产品贮存时应有防水防晒措施，以及得当的防潮措施，定期接收公司安全生产部门的检查监督。

4.1.3配送中心发货人员和仓库管理员按合同和采购方要求组织装箱或装车发运，发货



前需查看质量部门签发的“出厂检验报告”和合格证并仔细核对装箱清单和发货清单，通过三方比价同信誉好、网络全和价格适中的运输公司签订运输合同，一式三份，配送中心和运输公司各一份，并送一份交办公室备案。

4.1.4产品交付由公司协议委托的运输公司负责，运输公司在交付产品时应及时取得用户的签字，并将用户签字后的发货清单回传，必要是原件。

4.1.5发货人员负责追踪货物的交付情况，发现由于运输而导致产品质量问题，应及时向销售部门反馈，由销售部门与客户沟通，做好售后工作。

4.2售后服务与技术培训的组织与管理

4.2.1售后服务部负责组织实施服务工作，包括编制服务组织方案、服务进度计划和质量管理要求、服务技术措施，并确定项目负责人。

4.2.2按合同规定将服装产品送到采购方指定地点，三日内我公司派员进行技术咨询和售后服务。

4.2.3若产品出现质量问题（或追加产品服务），我方承诺对所供货物的维修必须立即响应，一般地区在24小时，边远地区在48小时内到达现场维修。

4.2.4服务人员必须服从调配，按期到达指定地点给予顾客开展服务工作，服务人员到达用户方后，要仔细查看公司产品产品的保管情况，如发现异常或丢失，要如实报告，尽最大能力满足用户的要求。

4.2.5质量问题分类

①质量问题包括：缝制工艺、尺寸太大或太小与量体尺寸明显不符，服装的破损、起泡、开线、纽扣脱落等；款式、颜色、面料不符合合同要求等。

②非质量问题说明：因测量方法不同，尺寸细微不合（误差在20CM以内）、色差问题，因光线、角度不同而导致的轻微视觉色差、主观问题（比如：“扣子没订好，衣服打开有褶皱，不是我想象的，质量跟想象中的不同，太大，太小，穿着不舒服等等有争议的无理退货要求）

4.2.6服务人员认真按产品服务规程和技术要求开展服务工作，现场服务要主动热情，首谈举止要大方得体，并能及时与客户沟通，建立良好的服务环境，严格把关，为用户高度负责进行服务，服务完毕后将用户验收和填写“服务验收记录”盖章后带回。

4.2.7公司将不定期向用户方进行问卷调查和回访，如发现服务人员出现虚假记录及服务不当、用户方不满意的情况，将视情节轻重进行严肃处理。销售部门应及时了解产品

使用情况，据此对安装服务质量进行监督。

4.2.8售后服务的质量直接关系到公司的信誉，售后服务部应加强对服务工作的管理，努力提高服务的质量，提高用户的满意度。

4.3售后服务的组织与管理

4.3.1销售部门负责顾客的接待服务工作：

- a)负责处理顾客有关产品质量的来函来电；
b)接待顾客的来访人员，并协助解决有关问题；
c)组织走访用户和收集顾客对产品质量和服务质量的意见和反馈工作；
d)对顾客反映的质量问题要及时填写“质量信息反馈单”交质管部门处理。

4.3.2销售部门负责按顾客需求供应产品配件，物流部门要优先安排配件供应。

4.3.3质管部门在收到“质量信息反馈单”后要及时处理用户对产品质量的抱怨与投诉，应组织有关部门查明原因和提出相应的处置措施，并实施纠正。

4.3.4生产和技术人员依据质管部门的“服务信息单”，及时提供维修服务和技术服务（即服务承诺）。

a)在规定产品质量保证期内，经核实存在设计和制造质量问题时，公司负责免费提供维修服务和技术服务，服务结束后请用户验收和填写“服务信息单”，盖章后带回；

b)用户使用和维修过程中出现的质量问题或在规定的质量保证期外的质量问题，公司负责有偿的修理或调换服务，服务结束后服务人员填写“服务信息单”经用户代表签字后，向用户结算维修费用。

5、文件管理

5.1质管部门负责对“产品验收记录”、“质量信息反馈单”、“服务信息单”的分类归档工作。

5.2质管部门应按季对质量信息进行汇总和分析，及时反馈至有关部门，为质量改进提供依据。

5.3如有必要，可以根据产品质量问题的性质和顾客意见，向分管副总经理申请，召开有生产部门、质检部门和售后服务部门参加的产品质量分析会议，针对相关产品质量问题提出纠正和预防措施。

4.1.5供应保障

专业物流配送，运输过程对产品的保护措施周密周全，拥有数量足够、完整独立、可同时配送车辆，与3家快递公司合作。

我方采用多种运输方式，保证货物能够更加及时、快速的到达采购方指定的地点。

货运：我公司有专业的运输团队及运输人员，随时待命，准备发货。

快递运输：我公司与顺丰快递公司签订运输合同（后附快递运输合同），选择顺丰的原因：顺丰快递口碑良好，能够做到比别家快递更快的到货速度，保证货物包装完好以后三小时内就能发货，顺丰快递服务态度良好，工作人员工作认真负责。

物流运输：我公司与德邦物流签订物流运输合同（后附物流运输合同），选择德邦物流的原因：德邦物流货运量大、整车配送快、网点多服务周到。

空运：我公司与山东远航国际货运代理有限公司签订运输合同（后附公司营业执照及合同），当货物运输距离较远，时间较紧或陆运无法到达时，我公司将于航空公司取得联系，将货物进行空运。

我公司保证，将以最好最快的方式方法进行发货，保证货物的及时抵达、安全抵达。



(1) 潍坊顺丰速运有限公司



(5) 运输过程中对产品的保护措施

货物在运输过程中，会因为货物之间的碰撞而造成包装破损，进而造成货物损害，影响用户方便，为对货物提供最完美的运输保护，公司运输保障部特制定了一下办法：

1. 根据服装使用特点，公司配送服装，全部单独内膜包装，然后外包装袋用PP编织布及PE覆膜的防水工艺来制作，确保运输过程中防潮、防尘，坚固实用。
2. 公司对服装运输有特殊要求的被服产品采用纸箱包装，纸箱标准按照军用品包装箱标准来做，保证了摔不破，防水性能好，我方提供的被装成箱包装按照技术规范执行，同时要求单件产品进行独立包装，最大限度的保障货物在运输过程中的安全，包装费由我方负担；如用户方对被装包装有特殊要求，我会最大限度的满足用户方需要。
3. 全程运输用厢式货车，保证在极端天气下物品自身安全，我方按照用户方的要求分批品种进行集中装车发运，对车辆司机要求持健康证、商业险上岗，严禁疲劳驾驶、酗酒驾驶等不当驾驶，做到安全装车，平安出行。同时要求发运车辆证件齐全，熟悉路线、服从调度，谨慎驾驶。
4. 公司对运输车辆和配送物品进行缴纳保险，做到全程安全有保障。



4.1.6 补货换货方案(含补货换货合同承诺)

1. 我公司，拥有专业量体技术服务人员，以及专用服务设施，全程负责售后服务工作。若需要量体服务，我方在接到用户方通知后，24小时内委派专业技术人员到现场免费提供咨询和量体服务，其中发生一切费用由我方承担。

2. 补货换货措施：对于因公出差或学习等原因不能现场量体的着装人员和新增人员，由我公司相关办事处按采购方基层单位书面通知，派出技术人员进行上门量体服务，确保采购方每个人的制服单量单裁、穿着舒适。

3. 应急库存：

我方会根据用户方提供一定数量的被装调换储备量，储备量应满足用户方订单5%的调换需求。

4. 库存储备还将对在运输途中因被装丢失、破损的货物及时进行补发的需求。

5. 日常工作准备

- 5.1. 公司平时储备足够数量的被装采购项目所需服装。
- 5.2. 存放在公司仓库，随时提供计划，公司会立马响应。
- 5.3. 公司运输车辆第一时间把服装运至用户方指定地点，确保质量合格、数量充足的服装及时供给。
- 5.4. 公司有着多年配合当地政府对应急物资的供给经验，有足够的经济实力来完成紧急订单任务的生产。
- 5.5. 以日产单裤日产量10000条、女裙日产量10000条、春秋服日产量5000套、内穿衬衣日产量10000件，生产能力保证生产供货周期。
- 5.6. 公司拥有技术熟练的量体队伍，设有服务网点，服务站设有专职量体服务人员。负责各地区人员的量体、服务工作，确保量体工作的顺利进行。
- 5.7. 量体结束后，公司将全力为用户方组织生产，针对贵方授予的应急生产任务，我公司坚持“谁主管、谁负责”的原则，做到“专业管理、保障急

需、专物专用、专职专责”；

成立应急保障小组：董事长马景林任组长，行政总监刘艳任副组长，统一指挥、协调应急生产任务等相关的一切工作；

成立应急生产外联服务小组：业务部副总监魏海任组长，负责应急生产有关的一切协调工作；

成立应急生产技术支持小组：技术部刘丰任组长，负责应急生产的技术支持和培训工作；

成立应急生产任务进度跟踪协调小组：生产管理部常松梅任组长，负责应急生产计划的落实和车间生产一切具体事务的协调；

成立应急生产原材料采购小组：采购部田莹莹任组长，负责应急生产所需物资的采购工作；

成立应急生产产品质量控制小组：质检部苗乃飞任组长，负责应急生产任务的质检管控和产品、材料质量检测工作；

成立应急发运小组：仓储部王岩任组长，负责应急生产成品的管理和发运工作；

公司在生产任务过程中，每个品种的产品配备5%左右的调剂备用产品，分散储备在各分公司办事处，保障快速度的产品应急与调换。

6. 我方依照制作要求，未按规定的项目按国家行业相关标准的包装要求对货物进行包装。由于包装不善所引起的货物损坏、损失、潮湿和污垢沾染等均由我方承担。

7. 完全按招标文件货物运输与交货日期

7.1 货物运输及运输过程中所发生的一切费用及风险均由我方承担。

7.2 在用户方指定地点，货物经买方验收无误后，并提供所需单据的日期视为交货日期。

7.3 我方提交的货物必须符合合同规定的货物名称、型号规格、数量，否



则，一切后果均由我方承担。

8. 货物在运输过程中，会因为货物之间的碰撞而造成包装破损，进而造成货物损害，影响用户方便，为对货物提供最完美的运输保护，公司运输保障部特制定了一下办法：

8.1 根据服装使用特点，公司配送服装，全部单独内膜包装，然后外包装袋用PP编织布及PE覆膜的防水工艺来制作，确保运输过程中防潮、防尘，坚固实用。

8.2 公司对服装运输有特殊要求的被服产品采用纸箱包装，纸箱标准按照军用品包装箱标准来做，保证了摔不破，防水性能好。我方提供的被装成箱包装按照技术规范执行，同时要求单件产品进行独立包装，最大限度的保障货物在运输过程中的安全，包装费由我方负担；如用户方对被装包装有特殊要求，我会最大限度的满足用户方需要。

8.3 全程运输用厢式货车，保证在极端天气下物品自身安全，我方将按照用户方的要求分批品种进行集中装车发运，对车辆司机要求持健康证、商业险上岗，严禁疲劳驾驶、酗酒驾驶等不当驾驶，做到安全装车，平安出行。同时要求发运车辆证件齐全，熟悉路线、服从调度，谨慎驾驶。

8.4 公司对运输车辆和配送物品进行缴纳保险，做到全程安全有保障。

9. 仓储管理配送

为了给用户提供最满意的优质服务，公司常年设有项目储备预案，建有大型仓储，较大地缩短了应急任务、零星补单供货周期。



4.1.7质保期内及质保期外承诺及其它优惠条件等

1.1质保期内制服发到用户，如发现不合体的情况或材料及加工质量问题，我方负责包换，由我方负责包修、包换。

1.2我方保证按合同条款完成合同规定的内容，并保证提供全新的(包括随配件、附件等)、符合招标文件和投标文件规定、符合军服标准要求的技术标准并符合国家质量检测标准和产品出厂标准的货物；我方保证在用户方指定地点供应备品备件(含易损件)和配套消耗品。

1.3保证用户方在货物(包括配套包装产品)使用期间不受第三方提出侵犯其专利权、商标权和工业设计权的起诉。

1.4严格遵守投标文件和本合同中所承诺的一切规定和条款。

1.5我方保证本项目加工的货物全部使用本次招标从用户方指定的供料方购进的且为经检测合格的货物。

1.6货物交货后，欢迎用户方邀请有关部门或专家检验合格才予以验收，我方参与用户方共同进行货物和项目的验收。

1.7凡属国家规定强制性检测(定)费用由我方承担。

1.8我方认可用户方指定的供料方提供的面料(主要辅料)数量完全满足服装招标数量要求，且完全遵照本合同中面料(主要辅料)的数量及价格执行。

1.9完全按用户方承诺实行“三包”免费送货上门，免费负责到用户指定地点量体。

1.10我方接到使用单位通知，免费维修或更换有缺陷的货物或部件。

1.11 我方保证所提供的货物是全新的、未使用过的，是最新产品，并完全符合合同规定的质量、规格和性能要求。

1.12交货后，如有需要，我方派出售后服务小组进行驻地服务，服务小组由售后服务人员和技术人员组成，依照采购方的安排进行服务。出现产品质量问题或穿着不合体，我方在接到用户方反映后5个工作日内包改、包换、包退、直到客户完全满意。

1.13在一个着装周期内，如发生质量问题，我方将提供无偿服务，承担售后服务费用，直至用户完全满意。

1.14提供成交服饰齐全的资料，提供及时、迅速、优质的服务，提供货物的配饰、备件，并且存储部分面料及辅料，以备临时增加的零星服装采购。

1.15质保期以后的修改、维护如扣子、拉链等服装易损件全部免费

1.16坚持售后服务回访制度，主动上门服务，保证售后服务的质量和工作效率。在交货当日派服务人员到用户方单位按照要求为全体人员免费服务。

1.17在售后服务中开具售后服务回执单，并定期向用户方汇报。公司安排专职服务人员负责该服装的售后服务工作，保证按用户方售后服务要求及时服务，并建立责任追究制度。

我们的质量承诺是“若出现制作质量问题包退包换”，我们深知此承诺的分量，通过不断改进生产工艺，引进国外先进生产设备，邀请意大利和法国著名产品专家作长期技术顾问，从而保证了产品内在质量和外观设计达到世界先进水平，有力地保证了这个承诺的真实内涵。



4.2售后服务方案

4.2.1售后服务机构设置情况

1、我公司对本次项目在新乡设有专门售后服务办事处，建立专门的售后服务团队，负责售后服务工作人员；其中负责技术方面的4人，其他方面的4人；自有车辆2辆，配备仓库110平米；建立服务水平考核制度，确保服务人员随叫随到，服务水平和满意度达到客户满意。

办事处概况：河南浩霖安防设备有限公司（河南自贸试验区郑州片区（郑东）商都路与站南路交汇处男150米华启金悦府三号楼一单元504号）（后附办事处营业执照）负责人：刘德辉，联系电话：18765631176、0536-8098319，传真：0536-8098319；技术人员（量体师）4人，商务人员4人，服务车辆鲁G9503M、鲁G51321。确保供货及售后服务的及时性。

2、取得量体尺寸后2个工作日内核对准确数据，与用户方及时沟通确认，公司将全力组织生产，确保按时供货。

3、严格按用户方制服标准选料和制作并对面、辅料进行严格检验。

4、采用专业制造流水线，选用专业经验的熟练技工操作。

5、坚持下道工序检查上道工序的质量控制原则，经过多道工序精心制作。

6、期间邀请用户方派人监督生产过程。

兹证明上述声明是真实、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我们同意遵守贵方要求出示有关证明材料。

7、具有完善的设计、质控、价格控制体系，有专业的设计、生产、质检人员；

针对本次项目，我们将对工艺进行协调、调度安排，对专业技术人员进行贯标培训，保证在中标后能够顺利投产，消除生产流水“瓶颈”。抽调技术精湛、有丰富量体经验的量体技师进行业务培训，保证量体精确度。生产中，我们将使用专用进口高档生产设备进行加工制作。如我方中标，我们将全力组织实施，以确保项目进度及质量满足用户方使用要求。

7.1、设计、生产、质检人员安排：

7.1.1、技术管理人员：本项目的生产实施，由分管生产的副总经理、生产分公司经理、车间主任、班组长、财务、计划统计、企管办公室、技术部、采购部、配送中心等部门岗位的技术管理人员组成，严格的企业生产管理制度为手段，综合调度、密切配合，做到严格

履行合同，保质保量守时高效完成生产任务。

7.1.2、生产技术人员：本项目的生产实施，生产技术人员为三类全线配备。一是贯标技术人员，他们的主要任务是CAD打版设计、生产工艺流程分解，法袍技术标准的生产线贯标及工艺技术指导工作；二是质检督查人员，主要是由总检员、质检员、车间副主任和组长组成，他们将在下道工序检查上道工序的基础上，在生产的过程中进行制作质量的适时检控和产品的质量检验工作，确保产品品质；三是特别工序和特种设备的技术生产人员，如CAD的打版、排版、特体的单量单裁、手工的绷缝和扣眼等工艺、压衬、电脑裁床、电脑绱袖、绱领和开袋机的关键工艺技术，都需要配备专业的生产操作人员。

7.1.3、采购检验技术人员：采购检验技术人员要求在生产前对原材辅料的技术标准规格，本着为用户方负责、为企业负责的态度严把质量关。生产中要进行磨毛、起球、甲醛含量、粘合衬的剥离强力等的都要进行严格的检控。

7.1.4、生产保障技术人员：本项目的生产实施，由专业的生产设备技术人员和后勤生活保障人员组成生产保障后勤体系，对生产设备的先进性和可靠性以及生产环境的舒适性提供有利支持。



(2) 投标人承诺

投标人承诺

我公司承诺：项目周期内实施人员保持稳定，项目核心人员不发生变动。

1、我公司在全国各省会城市内设有服务机构，配置专职服务技师，坚持售后服务回访制度，保证售后服务质量和工作效率。

2、服务机构采用区域负责制，各区域及负责人详见全国五大战区售后服务网点名单。

3、在货物交付用户方后，我方派服务技师上门服务，对于因尺寸不合适及制作质量出现问题的服装，我方免费给予维修或更换，并在5天内完成返还用户。

4、在售后服务中开具售后服务回执单，由用户对服务的质量和效率进行评价，须由用户方签字盖章并返公司备案。

5、首次全面进行售后服务，完成后写出总结报告，对出现的问题进行汇总，交生产、质检部门研究解决，并向用户方汇报。

6、服务人员每月30日前与服务区域内军品仓库服装管理人员进行电话联系，并进行记录。如有需要解决的问题，主动进行上门服务。

7、实行责任追究制度，如因服务人员服务不及时影响用户方穿着，公司将根据用户的反馈意见及事件程度，对当事人进行责任追究。

8、公司将不定期向用户方进行问卷调查和回访，如发现服务人员出现虚假记录及服务不当、用户方不满意的情况，将视情节轻重进行严肃处理。

9、优惠条件：

9.1 货物质保期内免费服务保证顾客满意。

9.2我方免费为用户方提供钮扣、拉链、针线包等易损部件。对于质保期以后的钮扣、拉链、线等易损部件也全部免费。

9.3对于用户方增加的零星或单个个体服装，我方也派专业优秀技师上门服务，并确保量体质量。

9.4对特体人员我公司选派专业高级技师免费上门量体，单量单做，确保合体率达到99%。

9.5提供中标货物洗涤、保养等详细、齐全的资料。

10、货物验收服务

10.1 积极配合采购方代表进行产品验收工作。

10.2售后服务期满后，我公司必须接受各路局仓库用户售后服务的评价，售后服务评

价,以作为货物验收的重要评价。

11、保密服务承诺:

11.1对用户提供的所有铁路服信息数据等资料进行保密,在任何时间、任何场合不向第三方泄露,包括:用户方所有单位建制、编制名单、人员实力、制服品种的相关资料

11.2在项目执行中坚决做到:

11.3服装产品信息数据的汇总、管理明确专人负责,实行主要领导监督责任制。

11.4所需电脑确保专机专用,专人负责,不准将保存有铁路服产品信息数据的专用计算机通过专线、代理服务器或拨号入网等方式接入局域网、国际互联网或其它网络。

11.5不将保存有从国际互联网或其他网络上下载的资料的软盘、光盘、活动硬盘、硬盘等存储设备连入保存法制铁路服产品信息数据的任何计算机。

11.6不将专用计算机里保存有法制铁路服产品信息数据的资料传输到国际互联网或其它网络。

11.7委派专人押运物资到用户指定地点,并负责运输途中物资的安全及保密工作。

11.8在合同到期或终止等情况下,我方将所有保密资料、信息、包括拷贝文件等资料、信息、产品等交给用户方或在用户方监督下予以销毁。



4.2.3量体方案

我公司在量体前,将派出人员与采购方工作人员进行沟通交流,详细了解客户方以往所着服装的优缺点,并将咨询在不同工作环境的工作人员对服装的具体意见与要求以及工作性质决定的人员分布情况。综合汇总这些售前的调查信息,用于制定量体计划和指导今后投标货物的生产制作及服务。

(1) 组织方案

本次量体任务时间紧,任务急,确定任务后量体部要选派具有五年以上量体经验的服务人员,根据采购方要求和时间安排,分成几个服务小组进行划片区量体服务,确保按采购方计划要求保质保量完成量体任务。

本公司将根据采购方货物数量、交通状况、地域大小等因素,与采购方进行协商,制订详细而合理的量体计划,尽量不给采购方的工作带来不便。对于体型有特点的客户,本公司还将适当进行特体处理,尽量满足每位着装人员的要求。

(2) 时间统筹及人员安排

Table with 6 columns: 量体路线, 交通工具, 计划时间, 量体人数, 量体负责人, 联系方式. Row 1: 按照用户方要求时间路线进行, 火车, 12人, 刘晓辉, 18766631176.

(3) 应急服务响应时间和措施

我公司在所投各包段城市都设有办事处,拥有专业量体技术服务人员,以及专用服务设施,全程负责售后服务工作。若需要量体服务,我方在接到用户方通知后,24小时内委派专业技术人员到现场免费提供咨询和量体服务,其中发生一切费用由我方承担。

补充措施:对于因公出差或学习等原因不能现场量体的着装人员和新增人员,由我公司相关办事处按采购方基层书面通知,派出技术人员进行上门量体服务,确保采购方每个人的制服量单准确,穿着舒适。

(4) 量体流程

①量体人员在量体期间要求统一着装,现场服务要主动热情,言谈举止要大方得体,并能及时与客户沟通,建立良好的服务环境,严格把关,为用户高度负责。

②公司按照用户方要求派出若干组量体人员,并准备好配套的若干套试穿样衣,采取“量体与试号相结合”的方法,上门精量量体,量体人员测量尺寸后,根据所得数据,现场挑选相应型号的服装进行试穿,经过多年的实践,这样量体合体率均达99%以上。

③在量体过程中,根据用户方试穿情况和实际量体数据,将所有数据和客户的有关资料,对自报尺寸的认真审核是否合理,不合理的自报尺寸要耐心对客户说明并让对方签字确认。

④量体结束后,规格尺寸均交付本公司技术部一一检查校对,确保准确无误。对于核查过程中对规格数据有疑问的,须与着装人员联系,进行重新测量。客户单位的所有量体数据经技术人员审核后均保存在我公司数据库,以备随时调用,并将以书面和电子文档两种形式将量体数据交采购方备案,如有特殊原因,客户方随时可以通知本公司对量体数据进行更改或修正。



(5) 量体技术

技术依据依照要求制作,未规定的项目按国家行业相关标准要求执行,主要指标数据有:

- ①总体高:代表服装“号”,由头部顶点垂直量至脚根。
②衣长:由前身左侧腋处,通过胸部最高点,量对需长度,一般量至手的虎口。
③胸围:代表上衣类服装“型”,在衬衫外,沿腋下,通过胸部丰满处,平衡围量一周,按需要加放尺寸。
④肩宽:由后背左肩骨外端点量至右肩骨外端点(软尺在后背中央紧贴后腋根略成弧形,款式需要夸张时,肩可适当放宽。
⑤袖长:由左肩骨外端点量至手的虎口,按需要增减长度。
⑥袖口:围量手腕一周,再按需要加放尺寸,寸还可根据款式的不同用胸围比例法计算。
⑦领大:沿喉骨下围量一周,按需要加放尺寸。
⑧腰节:一般体型可按总体高算出,遇到特殊体型时,就需要量取前后的腰节尺寸(在腰部最细处,围一条皮尺成水平),分别量取前后腰节的尺寸。上档:由腰部右侧跨骨上端,向上4厘米,量至大腿根。
⑨裤长:由腰部左侧跨骨上端,向上4厘米往下量至脚跟减3厘米。
⑩腰围:表裤子类服装“型”在单裤外沿腰围最细处围量一周,按需要加放尺寸。
11臀围:沿臀部丰满处围量一周,按需要加放松度。

自九十年代以来,我公司依靠过硬的产品质量和良好的售后服务,在抓好市场经营的前提下,承揽了大批... 国家林业总局分别确定为“标志服和军服定点生产企业,现已成为四川、山东、河南、河北、北京、天津、内蒙古、辽宁、吉林、黑龙江、福建、江西、江苏、安徽、陕西、山西、湖北、湖南、重庆、贵州、云南等省市法院、公安、检察院、工商和军队生产标志服500多万套件,其中公安部服装经公安部多次抽检,全部合格。山东、河北、重庆、四川、江西、河南、山西高院和公安厅等近30个部门和单位对标志服做工质量和服部都给予了高度评价,并发来贺信,提出表扬。

4.2.4售后服务网点完整的服务体系流程:

- 1.客户报修:客户通过电话、邮件、微信等方式联系企业,报修相关产品或服务。
2.受理客户报修:售后服务部门接受客户报修,并收集客户报修信息,了解客户需求。

3. 派工：售后服务部门根据报修内容，指定售后人员与客户联系，约定上门维修时间。
 4. 上门维修：售后人员携带必要的设备和工具，上门为客户维修产品或提供服务。
 5. 维修完成：售后人员完成维修后，向客户展示已修复的产品或服务，并请客户验收。
 6. 回访：在维修完成后，对客户进行满意度调查，了解客户对维修服务的评价和建议。
 7. 归档：将维修记录和客户反馈归档，形成完整的售后服务档案。
- 以上流程可根据采购方的要求进行



- 4.2.5 售后服务网点完整的服务体系流程：
1. 客户报修：客户通过电话、邮件、微信等方式联系企业，报修相关产品或服务。
 2. 受理客户报修：售后服务部门接受客户报修，并收集客户报修信息，了解客户需求。
 3. 派工：售后服务部门根据报修内容，指定售后人员与客户联系，约定上门维修时间。
 4. 上门维修：售后人员携带必要的设备和工具，上门为客户维修产品或提供服务。
 5. 维修完成：售后人员完成维修后，向客户展示已修复的产品或服务，并请客户验收。
 6. 回访：在维修完成后，对客户进行满意度调查，了解客户对维修服务的评价和建议。
 7. 归档：将维修记录和客户反馈归档，形成完整的售后服务档案。
- 以上流程可根据采购方的要求进行



4.3 响应时间

1. 我方提供良好的售后服务，所有货物**提供二十四个月**的免费质保。
2. 交货完毕后二十四个月内，无论何由，如出现着装人员穿着不合适等质量问题，我方无条件免费返修或退换。
3. 交货完毕后二十四个月内，如出现着装人员首次使用时发现质量问题，我方无条件免费返修或退换。
4. 在货物使用过程中出现问题，我方在出现问题 12 小时内响应，24 小时内到达现场，72 小时内解决问题。如不能解决，应提供用户可以接受的解决方案。

我公司有专业化的售后服务机构，采用就近原则，将根据用户方实际需求，提供2种以上问题解决方案以备实际选择需要。同时，设立24小时专项服务，实时调节，依次建立快速服务响应机制。

我公司**提供全年24小时免费热线技术咨询、现场故障服务受理和技术支持服务**，电话：0536-8098319。售后服务联系人：**刘晓辉，18765631176**。接到**客户建议、抱怨、推后、推后、部分小时内作出实质紧急响应；接到客户书面建议、抱怨和要求后，1小时内作出有效答复，如不答复，视为认可客户要求。**

5. 交货时间：自合同签订后90个工作日内完成生产任务，经公安部检测合格后，10个工作日内完成交货。

6. 严格执行国家标准、行业标准及公安部《关于建立警服产品交收检验制度的通知》公装财【2013】510号（相关品种有最新标准的则按现行最新标准执行，本次招标涉及的品种加有（试用）的须按照公安部对该品种制定的相应试用标准执行）。如无国家标准和行业标准，则按照企业标准执行。

7. 货物验收详细要求：货物验收要求对各个单项产品进行验收，均达到招标文件所要求的技术要求。其中面料类产品验收检验由招标人统一组织，招标人、面料生产方、服装加工方共同参与抽样送检。

8. 用户方有权委托相关中介机构对我方提供的货物进行质量检验，如出现不合格产品，我方无条件免费退换。
9. 售后考核制度：客户意见分为客户的建议或抱怨、技术员的品评。除将品评资料作为售后服务员每月绩效考核之一部分外，对客户建议或抱怨，服务部应特别加以重视，认真处理，以精益求精，建立公司优质服务的良好信誉。对售后服务员的品评，分为态度、技术、响应时间及答应事情的办理等四项，每项均按客户的满意状况分为四个程度，以便客户勾填。售后工作完成后必须严格填写《售后服务登记表》，绝对不能出现错填、漏填、没填，绝对不能涂改，客户遗失单据必须重新填写公司登记表（并且必须填写“某年某月某日客户单据作废”的字样）。
10. 在合同执行的过程中，我公司针对本项目，为优化服务质量，特向用户方提供《售后服务承诺书》、《应急保障承诺书》、《送货承诺书》、《售后服务方案》、《产品出厂前的质量检验方式、流程》等相关服务书。



4.4解决问题时间等

- 1、质量保证期：**按合同及国家相关规定进行验收，验收合格后质保期二十四个月，在质保期内，享受产品“三包”服务，若发现产品有任何质量问题，我方在接到用户通知后20分钟内作出回应，并在1天内负责维修或调换完毕，并承担所发生的一切费用。
- 2、质保期外：**我方将长期免费提供产品维修保养服务。
- 3、维修服务：**为产品相关的各项长期服务项目提供相应数量的备品备件，以应对应急产品的维修服务。
- 4、应急仓储：**我方将长期提供总数量5%的产品以备调换或紧急任务需求使用。
- 5、调换服务：**调换用户对验收过程中“合同货物”有异议的（包括与封存样品的比对）可以当场提出，因“合同货物”的质量问题，**我方免费换货**，并在接到用户方调换要求后，在2日内确认解决。
- 6、调换及保修延长服务：**本合同货物免费保修期内，如果由于本公司更换货物而造成本合同货物停止运行，调换及保修期按实际时间加以延长，如因此给采购人造成损失的，**本公司负责赔偿**。



4.5售后服务制度

我公司具有健全的产品质量保障体系，始终坚持“用户第一、质量第一、信誉第一、服务第一”的宗旨，完全有能力保证产品出厂合格率达到100%，按照用户的要求及时发货，并确保跟踪服务，服务快捷、措施完善，实行全程式服务，我对投标产品向采购人做出以下服务承诺：

我公司产品——经质量监督检验中心检验合格的上乘产品！
您有意见——我公司24小时电话与您联络！
您的投诉——我公司在一天内给您明确答复！
您的产品——我公司建立售后服务跟踪方案！
请您放心——二毛服饰产品将得到我们终身服务！



4.6售后服务的内容和程序

- 我方保证货物是全新、未使用过的，并完全符合强制性的国家技术规范和质量规范和质量、规格、性能和技术规范等的要求。
- 为每一个服务对象提供联系卡，及时解答和对接每一个人的咨询和服务要求，妥善解决招标文件条款以外的服务需求。
- 产品交付后，做好质量追踪，及时为客户提供维修与调换服务，公司不定期派技术人员到用户单位回访，以便提出高售后服务的针对性和时效性。
- 对售后服务个别要求，**我方承诺**合同中的未尽事项，本着以协商为前提的原则，主动承担服务所需成本及费用。
- 售后服务期间，**建立售后服务评价与奖励机制**，不断听取用户意见和建议，并在后续的售后服务中不断完善和提升服务品质。



4.7送货方案及承诺

- 我方按合同约定将产品全部送到甲方指定地点。
- 我方须安排运输保险、委派专人押运和安排装卸人员到甲方指定地点，负责装卸、清点、核对到货数据、办理签收手续等工作，由此产生的相关费用由我方承担；甲方不接收无我方押运、装卸人员的产品。如我方未按甲方要求执行，甲方有权采取应急措施，由此发生的应急费用从我方从合同款中扣除。
- 在产品运输（送）过程中因**任何原因**出现任何问题或由此造成的损失和到货延误（交货、影响使用）等情况，**我方承担**由此带来的负面影响及相应的经济、法律等后果的完全责任，**我方**将依据合同条款追究我方责任。

