

北京市顺义区九年义务教育阶段中小学 校服采购合同

甲 方：北京市顺义区教育资产管理服务中心

乙 方：北京达人国际服装服饰有限公司

签订地点：北京市顺义区府前西街5号院内



北京达人国际服装服饰有限公司

北京市顺义区九年义务教育阶段中小学校服采购
合 同

合同编号：

甲方（采购单位）：北京市顺义区教育资产管理服务中心

法定代表人：高云

地址：北京市顺义区府前西街 5 号院内

乙方（销方）：北京达人国际服装服饰有限公司

统一社会信用代码：91110105587666142R

法定代表人：黄中义

联系地址：北京市朝阳区鑫兆佳园 15 号楼 852

联系人：黄中义

联系电话：010-65732371

签订地点：北京市顺义区府前西街 5 号院内

依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等法律法规之规定，《教育部、工商总局、质检总局、国家标准委关于进一步加强中小学生校服管理工作的意见》（教基一〔2015〕3 号）等政策文件要求，以及北京市校服征订相关管理规定、资产-2026 年度义务教育阶段学生校服采购项目（项目编号：11011326210200026319-XM001）第二包招标文件、乙方投标文件、中标通知书核心约定，甲乙双方本着平等自愿、公平诚信、权责统一的原则，经友好协商，达成一致，签订本合同。本合同为资产-2026 年度义务教育阶段学生校服采购项目第二包合同，暂定总

金额为人民币 4184310.00 元（大写：肆佰壹拾捌万肆仟叁佰壹拾元整），最终结算金额以双方确认的实际供货数量为准，双方均应恪守本合同全部条款，以兹共同遵守。

第一条 乙方根据本合同约定的校服种类、规格、颜色、数量、价格为甲方生产校服，以本合同签署时双方确认并盖章的附表技术参数为唯一执行标准（如该标准低于国家或北京市相关标准的，按国家或北京市相关标准执行）。乙方不得以任何理由替换材质或调整工艺。

第二条 面、辅料的确定

乙方应将校服面、辅料样品交由国家法定部门授权的国家级或省市级以上的服装检测机构进行检验，并出具《检测报告》。样品需符合各项技术规范和安全规范，包括但不限于 GB/T31888《中小学生校服》、GB18401《国家纺织产品基本安全技术规范》、GB31701《婴幼儿及儿童纺织产品安全技术规范》、GB5296.4-2012《消费品使用说明 第4部分：纺织品和服装》、GB/T29862-2013《纺织品纤维含量的标识》、国家质量监督检验检疫总局令 第178号《纤维制品质量监督管理办法》等国家标准后方可批量生产。该料样《检测报告》原件一式两份，双方各执一份。

第三条 款式的确定及样衣

乙方应按照各学校要求制作样衣，经甲方确认后封样，该样衣由甲方保存。

第四条 质量要求

乙方向甲方交付的校服必须符合包括但不限于 GB/T31888《中小学生校服》、GB18401《国家纺织产品基本安全技术规范》、GB31701《婴幼儿及儿童纺织产品安全技术规范》、GB/T29862-2013《纺织品纤维含量的标识》、国家质量监督检验检疫总局令 第178号《纤维制品质量监督管理办法》等国家、地方及行业标准，同时应提供国家法定部门授权的省市级以上的服

装检测机构出具的面料和成衣检测合格报告交由甲方查验，该报告原件一式二份，双方各执一份。检测费用由乙方承担。

乙方交付的批量生产校服须与封存样衣在材质、工艺、颜色等方面完全一致，允许色差范围不超过±5%（具体以国家标准为准）。

第五条 乙方未经甲方书面同意，不得将本合同的权利义务全部或部分转让给第三方。

第六条 交货时间、地点

乙方应自合同签订之日起至 2026 年 8 月 31 日前完成本合同约定校服产品（特殊情况经甲方同意可另行协商）；并负责在约定的时间内送到 甲方指定的各学校校内地点。

乙方应提供详细的生产进度计划，并每周向甲方报告进度。如有可能延误的情况，乙方应立即通知甲方并提出补救方案。

第七条 验收方式

1. 甲方应组织相关行业专家、使用方（学校管理人员、学生、家长）等人员进行验收，验收内容包括但不限于：数量、规格、整体外观、检测报告等。

2. 验收前，甲方委托第三方检测机构，从各学校最终交货成衣中随机抽取 2 套校服送至第三方检测机构进行二次检测，并出具《检测报告》，成衣符合 GB18401《国家纺织产品基本安全技术规范》、GB31701《婴幼儿及儿童纺织产品安全技术规范》、GB/T31888《中小学生校服》等国家标准后，方可发放至学生手中。检测费用由甲方负担，不得向家长收取。如抽检不合格，乙方应无条件无偿更换全部同批次产品。

3. 如存在产品不符合合同约定标准或与样衣不符（超出误差范围），乙方应在甲方指定的合理期限内进行整改无条件进行更换。整改后仍不合格的，乙方应向甲方支付总价 20%的违约金；累计抽检 2 次不符，甲方有权

解除合同并要求乙方赔偿全部损失。

4. 甲方验收后，双方代表、行业专家及学校管理人员在《校服验收单》上签字确认。验收单一式六份，甲方执五份、乙方执一份，一份作为支付的手续。

5. 甲方的验收不免除乙方对校服质量应承担的责任。在质保期内发现的质量问题，乙方应无条件无偿进行维修、更换或退货，运费及包装费等损失由乙方承担。

第八条 结算方式及期限

合同签订后，乙方向甲方支付 5%的履约保证金，同时甲方向乙方支付合同金额的 50%作为首付款，共计人民币 2092155.00 元（大写：贰佰零玖万贰仟壹佰伍拾伍元整），待校服送货、调换、检测并验收合格后，乙方向甲方提交合同签约金额的 5%作为质保金（或由履约金转为质保金），即人民币 209215.50 元，（质保期自验收合格之日起 12 个月，质保期满后无质量问题，甲方无息返还给乙方），甲方向乙方支付剩余尾款（以实际数量为准），在甲方付款前，乙方为甲方开具发票；否则甲方有权拒绝付款，且无需承担任何责任。

上述费用为甲方在本合同下需要支付的全部费用。

除本合同另有约定外，乙方存在不履行或不适当履行本合同义务行为的，甲方有权要求乙方进行更正，乙方未在甲方确定或双方商定的时间内更正的，乙方应当支付本合同总金额 5%的违约金，甲方有权在合同期满时要求乙方支付，违约金不足以弥补甲方所受损失的（包括但不限于甲方为维护自身利益支付的诉讼费、公证费、诉讼费等费用），乙方应当补足。

第九条 满意度调查与质量提升

（一）调查方式

甲方在校服发放完毕两个月内组织一次学生和家長对校服的满意度调

查，调查方式包括但不限于问卷调查、座谈会等。乙方应积极配合甲方的调查工作，提供必要的支持和协助。

（二）调查内容

满意度调查内容主要包括校服的款式设计、面料质量、舒适度、合身度、价格合理性、售后服务等方面。

（三）结果处理

甲方将调查结果反馈给乙方，乙方应根据调查结果对存在的问题进行分析和整改，并在收到反馈后 10 个工作日内将整改方案书面提交给甲方。对于满意度低于 70% 的单项指标，乙方须在 10 个工作日内重新提供改进方案并承担改进成本，确保校服质量和服务水平不断提升。整改方案需经甲方书面认可，未按期整改的按日收取合同总价款 1% 的违约金。

第十条 违约责任

1. 乙方交付的校服产品如与本合同约定、样衣不符，包括但不限于服装面辅料质量标准、工艺标准，应根据甲方要求重新制作、修改或更换，直至符合本合同第四条质量要求。

2. 乙方逾期交付校服的，每逾期一日，应向甲方支付合同总价款 0.5 % 的违约金；逾期交货超过 15 日，甲方有权单方解除合同，并有权要求乙方承担由此给甲方引起的一切损失。

3. 乙方未经甲方同意，将本合同约定的权利义务交由任何第三方履行的，应当承担本合同总价款 20% 的违约金，同时，甲方有权单方解除合同，由此造成的损失由乙方承担全部责任。违约金不足以弥补甲方所受损失的（包括但不限于甲方为维护自身利益支付的诉讼费、公证费等费用），乙方应当补足。

4. 乙方需保证提供的全部质量报告、检验检测报告等文件的真实性，甲方对涉及校服签收事项仅做形式审查。甲方学生因穿着乙方校服过程中

遭受人身损害的（例如甲醛含量等问题导致的不良反应等），由此产生的责任由乙方承担，甲方先行承担的，有权向乙方追偿；甲方、学生及学生家长无需向乙方支付该部分的校服款，同时乙方应当承担合同总价款 20%的违约金，并赔偿甲方因此产生的全部直接及间接损失（包括但不限于医疗费、赔偿金、名誉损失等）。

5. 乙方应在接到甲方售后服务请求后的 2 小时内响应，并在 24 小时内完成更换、修理或退款等具体服务等问题，否则应向甲方支付合同总金额 5%的违约金。

6. 因乙方产品质量及服务不当造成不良影响的（包括被区级以上教育主管部门通报或主流媒体报道，或单月投诉量超过供货量 5%等），由乙方负责妥善解决，甲方有权随时单方解除本合同，甲方不负违约责任，由乙方按合同总价款的 20%向甲方支付违约金。

第十一条 解决合同纠纷的方式

任何一方违约都应承担相应的法律和经济责任。若发生争议，应通过友好协商的方式解决，协商未果时，双方均可向北京市顺义区人民法院提起诉讼。

第十二条 其他约定事项

1. 乙方交付各类校服产品时需向甲方指定的各学校额外提供两套与该批次同等质量的校服产品，由各学校封存备查。封存样品保存期限不得少于校服使用周期，发生质量争议时以封存样品为检测基准。

2. 乙方所有调换、增（补）订的校服均应符合本合同条款要求。乙方向甲方或各学校提交的抽检成衣不得另行收取费用。

3. 乙方对所提供的校服产品安全和质量负责，如出现安全和质量问题，承担因此造成的一切经济损失和法律责任。

4. 生产、设计校服等涉及知识产权的，包括但不限于设计图稿、版型

数据、工艺参数、商标、专利、著作权等所有创作成果，相关知识产权一律归甲方所有。未经甲方允许，乙方不得擅自使用或允许第三方使用，否则应赔偿因此为甲方造成的全部损失，且应按该设计市场评估价值的 20% 支付违约金。乙方需在交付时移交全部技术资料。甲方有权在乙方违约时要求乙方停止使用相关知识产权，并要求乙方协助办理知识产权转让手续。

5. 校服供应和验收应严格执行“明标识”制度。选购的校服应具备齐全的成衣合格标识和法定检验机构出具的本批次成衣质量检验合格报告。校服实行“双送检”制度，经检验存在任意指标不合格的货物不得通过验收。因乙方原因导致“双送检”不合格的，每次按检测批次金额的 20% 支付违约金。

6. 校服的产品售后服务期为 1 年（自校服签收之日起算），在售后服务期内乙方对产品实行三包，无偿提供产品的包修、包换、包退的服务，免费提供服装易损件的修复及调换，由此产生的运费包装费均由乙方承担。

7. 乙方在履行本合同过程中可能获取的甲方及学生信息等应当予以严格保密，并负有保护甲方及学生信息的信息。如乙方及乙方工作人员因故意或过失行为，导致学生信息泄露的，乙方承担相应的民事、行政及刑事责任，并承担直接和间接的一切损失，同时乙方应按合同总金额的 20% 支付违约金。

第十三条 因不可抗力导致合同无法继续履行的，双方可以变更或解除本合同，互不承担违约责任，但应及时通知另一方，并在合理期间内出具因不可抗力导致合同不能履行的证明。主张不可抗力方需在事发后 24 小时内发送书面通知，并在 5 个工作日内提供省级以上政府部门出具的证明文件。在出现不可抗力的情况下，双方均采取适当措施减轻损失。任何一方因未采取措施或采取措施不当导致损失扩大的，应当对扩大的损失承担责任，但因一方延迟履行而遭遇不可抗力的不得免责。

第十四条 本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，陆份合同具有同等法律效力。

第十五条 双方确认本合同载明的地址为有效送达地址，任何一方变更联系方式应提前3日书面通知对方。


第十六条 对本合同有补充和/或变更的，由双方协商，并签订书面补充和/或变更协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十七条 本合同自甲、乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖合同章或公章后生效，双方义务履行完毕后自行终止。

甲 方

单位名称（章）：北京市顺义区教育资产管理服务中心

单位地址：北京市顺义区府前西街5号院内

法定代表人或授权代表：

联系电话：

日期：2026.5.22

乙 方

单位名称（章）：北京达人国际服装服饰有限公司

单位地址：北京市朝阳区鑫兆佳园15号楼852

法定代表人或授权代表：

联系电话：010-65732371

日期：2026.5.22

附表：校服种类、规格、颜色、数量、价格

| 校服种类 | 面、辅料规格 (纤维含量/克重) | 颜色 | 数量 | 单价/件 | 金额 | 备注 |
|--------------------|---------------------|----|------|------|---------|----|
| 初中一、二年级 春秋装上衣 | 72%棉 21%聚酯纤维 7%氨纶 | | 5850 | 110 | 643500 | |
| 初中一、二年级 春秋装下衣 | 72%棉 21%聚酯纤维 7%氨纶 | | 5850 | 70 | 409500 | |
| 初中一、二年级 夏季装上衣 | 70%棉 27%聚酯纤维 3%氨纶 | | 5850 | 60 | 351000 | |
| 初中一、二年级 夏季装下衣 | 60%棉 35%聚酯纤维 5%氨纶 | | 5850 | 45 | 263250 | |
| 小学一、三、五年级 春秋装上衣 | 72%棉 21%聚酯纤维 7%氨纶 | | 9220 | 110 | 1014200 | |
| 小学一、三、五年级 春秋装下衣 | 72%棉 21%聚酯纤维 7%氨纶 | | 9220 | 68 | 626960 | |
| 小学一、三、五年级 夏季装上衣 | 70%棉 27%聚酯纤维 3%氨纶 | | 9220 | 50 | 461000 | |
| 小学一、三、五年级 夏季装下衣 | 60%棉 35%聚酯纤维 5%氨纶 | | 9220 | 45 | 414900 | |
| 合计 | | | | | 4184310 | |

未尽事宜在备注中注明。

价格包含合同期内同批次面料补货单价锁定条款，乙方不得以原材料价格上涨等理由要求调价。

附件一：中标通知书

中标通知书

北京达人国际服装服饰有限公司：

由北京市顺义区教育资产管理服务中心组织的资产-2026年度义务教育阶段学生校服采购项目（第二包）招标活动已圆满结束。

按照招标文件规定，经评标委员会评审，贵公司对资产-2026年度义务教育阶段学生校服采购项目（第二包）的投标获得中标。中标价：肆佰壹拾捌万肆仟叁佰壹拾元整（小写 4184310.00 元）。

请在接到此通知后，持中标通知书原件于 三十日 内到北京市顺义区教育资产管理服务中心签署合同。

采 购 人：北京市顺义区教育资产管理服务中心（盖章）



2026年5月18日

附件二：产品规格及技术参数

1、中小学夏季校服上衣面辅料及成衣技术标准

| 序号 | 面料名称 | 紧赛棉涤氨珠地布 |
|----|--|---|
| 1 | 面料成分 | 70%棉 27%聚酯纤维 3%氨纶 (允差±3%，不允许为0%) |
| 2 | 纱支 | 40S (±4) 紧密赛络纺棉纱+涤纶丝+30D 氨纶 |
| 3 | 面料克重 | 225g/m ² ±5% |
| 4 | 起球等级 | ≥3-4 级 |
| 5 | 顶破强力 | ≥250N |
| 6 | 水洗尺寸变化率 | ±2% |
| 7 | 耐水(变色) | ≥3-4 级 |
| 8 | 耐水(沾色) | ≥3-4 级 |
| 9 | 耐摩擦(干摩) | ≥3-4 级 |
| 10 | 耐摩擦(湿摩) | ≥3 级 |
| 11 | 耐汗渍(碱液、酸液) 变色 | ≥3-4 级 |
| 12 | 耐汗渍(碱液、酸液) 沾色 | ≥3-4 级 |
| 13 | 耐皂洗变色 | ≥3-4 级 |
| 14 | 耐皂洗沾色 | ≥3-4 级 |
| 15 | 耐光 | ≥4 级 |
| 16 | 耐光、汗复合 | ≥3-4 级 |
| 17 | 拼接互染程度 | ≥4 级 |
| 18 | 水洗后扭曲率 | ≤5% |
| 19 | 接缝强力 | ≥140N |
| 20 | 甲醛限量(mg/kg)、pH值、 异味、可分解致癌芳香胺染料 (mg/kg) | 按 GB18401-2010 B 类执行 |
| 21 | 燃烧性能、绳带、附件锐利 性、残留金属针 | 按 GB31701-2015 B 类执行 |
| 22 | 外观、水洗后外观、标识标 注(使用说明) | 按 GB/T31888-2015 及 GB/T5296.4-2012 执行 |
| 23 | 扁机罗纹纱支 | 32S (±4) 紧密赛络纺棉纱 + 氨纶包芯纱 |
| 24 | 扁机罗纹安全标准 | 甲醛限量(mg/kg)、pH值、 异味、可分解致癌芳香胺染料 (mg/kg), 按 GB18401-2010 B 类执行 |

2、中小学夏季校服下衣面辅料及成衣技术标准

| 序号 | 面料名称 | 精梳棉涤氨罗马布 |
|----|--|--|
| 1 | 面料成分 | 60%棉 35%聚酯纤维 5%氨纶（允差±3%） |
| 2 | 纱支 | 40S（±4）全精梳棉纱+75D/72F低弹丝+30D氨纶 |
| 3 | 面料克重 | 230g/m ² ±5% |
| 4 | 起球等级 | ≥3-4级 |
| 5 | 顶破强力 | ≥350N |
| 6 | 水洗尺寸变化率 | ±2% |
| 7 | 耐水（变色） | ≥3-4级 |
| 8 | 耐水（沾色） | ≥3-4级 |
| 9 | 耐摩擦（干摩） | ≥3-4级 |
| 10 | 耐摩擦（湿摩） | ≥3级 |
| 11 | 耐汗渍（碱液、酸液） 变色 | ≥3-4级 |
| 12 | 耐汗渍（碱液、酸液） 沾色 | ≥3-4级 |
| 13 | 耐皂洗变色 | ≥3-4级 |
| 14 | 耐皂洗沾色 | ≥3-4级 |
| 15 | 耐光 | ≥4级 |
| 16 | 耐光、汗复合 | ≥3-4级 |
| 17 | 拼接互染程度 | ≥4级 |
| 18 | 水洗后扭曲率 | ≤2.5% |
| 19 | 接缝强力 | ≥140N |
| 20 | 甲醛限量（mg/kg）、pH值、 异味、可分解致癌芳香胺染料 （mg/kg） | 按 GB18401-2010 B类执行 |
| 21 | 燃烧性能、绳带、附件锐利 性、残留金属针 | 按 GB31701-2015 B类执行 |
| 22 | 外观、水洗后外观、标识标 注（使用说明） | 按 GB/T31888-2015 及 GB/T5296.4-2012 执行 |
| 23 | 扁机罗纹纱支 | 32S（±4）紧密赛络纺棉纱+氨纶包芯纱 |
| 24 | 扁机罗纹安全标准 | 甲醛限量（mg/kg）、pH值、异味、可分解致 癌芳香胺染料（mg/kg），按 GB18401-2010 B 类执行 |

3、中小学春秋装上、下衣面辅料及成衣技术标准

| 序号 | 面料名称 | 紧赛棉涤氨双面布 |
|----|---|---|
| 1 | 面料成分 | 72%棉 21%聚酯纤维 7%氨纶 (允差±3%) |
| 2 | 纱支 | 40S (±4) 紧密赛络纺棉纱+75D/36F 涤纶+30D 氨纶 |
| 3 | 面料克重 | 340g/m ² ±5% |
| 4 | 起球等级 | ≥3-4 级 |
| 5 | 顶破强力 | ≥500N |
| 6 | 水洗尺寸变化率 | ±2% |
| 7 | 耐水 (变色) | ≥3-4 级 |
| 8 | 耐水 (沾色) | ≥3-4 级 |
| 9 | 耐摩擦 (干摩) | ≥3-4 级 |
| 10 | 耐摩擦 (湿摩) | ≥3 级 |
| 11 | 耐汗渍 (碱液、酸液) 变色 | ≥3-4 级 |
| 12 | 耐汗渍 (碱液、酸液) 沾色 | ≥3-4 级 |
| 13 | 耐皂洗变色 | ≥3-4 级 |
| 14 | 耐皂洗沾色 | ≥3-4 级 |
| 15 | 耐光 | ≥4 级 |
| 16 | 耐光、汗复合 | ≥3-4 级 |
| 17 | 拼接互染程度 | ≥4 级 |
| 18 | 水洗后扭曲率 | 上衣≤5% 下衣≤2.5% |
| 19 | 接缝强力 | ≥140N |
| 20 | 甲醛限量 (mg/kg) 、pH 值、 异味、可分解致癌芳香胺染料 (mg/kg) | 按 GB18401-2010 B 类执行 |
| 21 | 燃烧性能、绳带、附件锐利 性、残留金属针 | 按 GB31701-2015 B 类执行 |
| 22 | 外观、水洗后外观、标识标 注 (使用说明) | 按 GB/T31888-2015 及 GB/T5296.4-2012 执行 |
| 23 | 扁机罗纹纱支 | 32S (±4) 紧密赛络纺棉纱 +氨纶包芯纱 |
| 24 | 扁机罗纹安全标准 | 甲醛限量 (mg/kg) 、pH 值、异味、可分解致 癌芳香胺染料 (mg/kg) ,按 GB18401-2010 B 类执行 |

4、夏季校服款式及工艺示意图（示意图仅供参考）

| 服装部位 | 技术要求 | 示意图 |
|-------|---|--|
| 领口、袖口 | 采用 32S (±4) 紧密赛络纺棉纱 + 氨纶包芯纱横机/罗纹。 |  |
| 后衣领 | 后衣领接缝处须采用 1CM 纯棉织带压缝。 |  |
| 兜口及裆底 | 裤子兜口须采用 3# 尼龙拉链。兜口两端须打套结，兜的深度要满足使用需求。裆底须采用加固缝制。 |  |
| 裤腰及育克 | 裤子腰头采用断开做法，腰绳须采用全棉材质，腰绳末端不得带有金属头、塑料头等锐利物。裤子后臀部采用育克工艺。 |  |

5、春秋装上衣款式及工艺示意图（示意图仅供参考）

| 服装部位 | 技术要求 | 示意图 |
|----------|---|--|
| 领口 袖口 下摆 | 依据款式需求,采用 32S (±4) 紧密赛络纺棉纱 + 氨纶包芯纱的横机/罗纹, 或本布。 |  |
| 衣兜 | 春秋装上衣兜底部要和下摆连接, 深度应满足使用需求, 大货春秋装上衣左侧袋布里面订姓名唛, 便于学生标记。 |  |
| 兜口 | 兜口须用 3# 尼龙拉链, 袋口两端须打套结。 |  |
| 后衣领 | 后衣领接缝处须采用 1CM 纯棉织带压缝。 |  |

6、春秋装下衣款式及工艺示意图（示意图仅供参考）

| 服装部位 | 技术要求 | 示意图 |
|-------|---|--|
| 裤腰及腰绳 | 裤子腰头采用断开做法；腰绳须采用全棉材质，腰绳末端不得带有金属头、塑料头等锐利物。 |  |
| 裤子育克 | 裤子后臀围采用育克工艺，使裤子更符合臀围人体曲线。 |  |
| 兜口及裆底 | 兜口须用 3#尼龙拉链，袋口两端采用套结工艺；裆底须采用加固缝制。 |  |
| 裤脚口 | 依据款式需求，采用 32S (±4) 紧密赛络纺棉纱 + 氨纶包芯纱做横机/罗纹收口或平脚口。 |  |

7、校服标识标志示意图（示意图仅供参考）

| 服装部位 | 技术要求 | 示意图 |
|--------------|---|---|
| 校服上衣 左侧胸前 | <p>左侧胸前标识标志,标识标志须采用以下工艺:刺绣/织唛/热固油印/立体胶印。 标识标志须颜色耐久不褪色、不脱落、不开裂。 具体方案中标后以学校意见为主</p> |  |
| 校服上衣 后背标识 | <p>上衣后背如有文字标识/图案,标识标志须颜色耐久不褪色、不脱落、不开裂。 具体方案中标后以学校意见为主</p> |  |
| 校服下衣 标识标志 | <p>裤子如有学校标识标志,标识标志须采用以下工艺:刺绣/热固油印/立体胶印。 标识标志须颜色耐久不褪色、不脱落、不开裂。 具体方案中标后以学校意见为主</p> |  |

附件三：售后服务承诺（同投标文件）

售后服务方案

为确保本次校服采购项目售后服务规范、高效、贴心，切实保障学校、学生及家长的合法权益，解决校服使用过程中的各类需求，特制定本售后服务方案，覆盖售后服务体系、退换货、备货、客户回访、应急响应五大核心模块，全面响应招标文件要求。

一、售后服务体系方案

我公司建立完善、高效的售后服务体系，明确团队配置、服务热线及全流程服务流程，确保服务响应及时、流程规范、处置到位，完全满足招标文件要求。

（一）售后服务团队配置

组建专属售后服务专项团队，人员配置完整、职责清晰，确保服务专业性，具体配置如下：

1. 售后主管 1 名：具备 4 年以上校服售后服务管理经验，熟悉校服修改、维修工艺及售后流程，持有售后服务管理相关资质，负责统筹售后全流程工作，协调解决各类复杂售后诉求，对接招标人及各学校。
2. 售后专员 2 名：具备 3 年以上服装售后服务经验，熟悉校服尺寸修改、质量问题排查及退换货流程，具备良好的沟通能力和服务意识，负责日常售后咨询、诉求登记、进度跟踪及反馈。
3. 上门服务人员 3 名：具备 2 年以上校服上门服务经验，持有服装测量、修改相关资质，配备专业修改工具，负责上门调换、修改、复核尺寸及现场问题处置，确保上门服务高效、规范。
4. 服务台账管理员 1 名：负责售后诉求登记、台账建立、数据统计及归档，确保每一项售后诉求可追溯、可核查，定期提交售后工作报告。

所有售后团队人员均经过专项培训，考核合格后方可上岗，定期开展技能提升培训，确保服务质量持续优化。

（二）7×24 小时服务热线

开通专属服务热线，实行 7×24 小时全天候值守制度，确保任何时间均可接收学校、学生及家长的售后诉求，具体保障措施如下：

1. 热线号码：010-65732371、400-180-5155，专人负责接听，确保电话接通率 100%，

避免无人接听、占线超时情况。

2. 值守要求：实行 24 小时轮班制，每班安排 1 名售后专员值守，做好来电登记、诉求记录，对简单诉求当场解答，复杂诉求明确告知处置流程及时间节点，同步录入售后台账。

3. 应急保障：若热线出现故障，立即启动备用热线：010-53396339，同时安排专人主动联系近期来电诉求人，确保诉求不遗漏、服务不中断。

（三）全流程服务流程

制定标准化售后全流程服务规范，明确从诉求接收、登记、处置、反馈到归档的每一个环节，确保流程顺畅、高效，具体流程如下：

1. 诉求接收：通过 7×24 小时服务热线、学校对接人反馈、线上留言等多种渠道接收售后诉求，明确诉求类型（退换货、尺寸修改、补订、质量投诉等）、诉求内容、联系人及联系方式。

2. 诉求登记：售后专员立即将诉求信息录入售后台账，详细记录诉求人信息、诉求详情、接收时间、处置责任人，确保信息准确无误。

3. 分类处置：根据诉求类型，由售后主管分配处置任务，明确处置时限及要求：简单咨询类诉求，当场解答；尺寸修改、退换货类诉求，安排上门服务人员对接；质量投诉类诉求，先排查问题，再制定处置方案。

4. 进度跟踪：处置责任人实时跟踪处置进度，每日更新售后台账，售后主管定期抽查，确保处置工作按时推进，不拖延、不遗漏。

5. 结果反馈：处置完成后，处置责任人第一时间联系诉求人，反馈处置结果，确认诉求人满意；若诉求人有异议，及时调整处置方案，直至满意。

6. 归档留存：将诉求处置全过程资料（登记台账、处置记录、反馈意见等）整理归档，留存至少 3 年，便于后续查询、核查及优化服务。

（四）质保期

我公司对本项目产品实行三包服务，质保期为三年（自服装验收合格之日起）。在质保期内，依据本项目要求及国家三包服务标准提供售后服务。对易损件如纽扣、拉链、同色线等终身免费更换服务。超过保质期后，我公司提供终身维修、对衣服尺寸进行修改的服务。

（五）售后培训

我公司将定期安排技术专家对使用单位进行产品维护、保养知识、使用说明等方面的培训。

| 序号 | 项目 | 培训内容 |
|----|---------|--|
| 1 | 培训目标 | 让客户了解更多产品的洗涤、护理、贮存要求等知识，让产品获得更好的使用年限，优化客户使用体验。 |
| 2 | 培训内容 | 服装洗涤方法 服装贮存环境 服装的日常穿着搭配 服装护理知识 |
| 3 | 培训的时间 | 根据学校安排 |
| 4 | 培训地点 | 根据学校安排 |
| 5 | 培训人数 | 按学校需求 |
| 6 | 收费标准和办法 | 免费提供培训 |

二、退货、调换方案

我公司明确校服的退换流程、及时上门服务措施，严格落实“24小时内完成退换”的硬性要求，确保退换服务高效、便捷，完全满足招标文件要求。

（一）退货、调换适用范围

凡符合以下情况之一的，均提供无偿退换服务，不收取任何费用：

1. 尺寸不合体：校服穿着过松、过紧、长短不符，经现场复核确认不符合量体数据或版型标准的；
2. 质量问题：校服存在缝制开线、跳线、辅料脱落（拉链、纽扣等）、面料破损、色差、异味等质量问题，属于生产质量问题的；
3. 其他：因我方量体失误、生产失误导致校服无法正常穿着的；因学生或家长购买校

服后，无穿着需求，避免出现浪费情况，可选择无偿退货。

（二）无偿退货、调换流程

1. 诉求提交：诉求人通过 7×24 小时服务热线、学校对接人反馈等方式，提交退换货诉求，说明退换原因、校服信息（学校、年级、班级、学生姓名、尺码、服装种类）及联系方式。
 2. 诉求核实：售后专员接到诉求后，1 小时内联系诉求人，核实退换原因，对质量问题可要求提供照片、视频佐证，对尺寸问题约定上门复核时间。
 3. 上门取件与送件：核实无误后，立即安排上门服务人员，6 小时内携带备用校服（同款式、同尺码或适配尺码）上门，现场取走不合体/质量问题校服，同步交付新校服，实现“取件、送件同步完成”；如需退货，取回校服的同时退还学生购买费用。
 4. 退换确认：上门服务人员现场核对新校服尺寸、质量，确保符合要求，由诉求人（学生/家长/学校对接人）签字确认，完成退换。
- 2.5 问题处置：对回收的不合体/质量问题校服，分类处理，可修改的及时修改，作为备用校服；无法修改的按不合格品处置，同时追溯问题原因，优化生产、量体流程。

（三）时限保障与上门服务措施

1. 时限保障：严格落实“24 小时内完成退换”硬性要求，从接收诉求到完成退换，全程不超过 24 小时；偏远地区学校可适当延长，但最长不超过 36 小时，且提前告知诉求人及学校，说明延长原因。
2. 上门服务措施：上门服务人员统一着装、佩戴工作牌，携带专业工具及备用校服，按约定时间准时上门，不推诿、不拖延；在上门服务过程中，尊重学校管理规定，爱护校园环境，主动配合学校做好登记工作；对特殊情况（如学生请假、学校放假），可灵活约定上门时间，确保不影响学生穿着。

三、产品备货方案

我公司制定了完善的同批次面料、成衣备货方案，明确备货比例、库存管理及补订响应时效，充分满足学生日常补订需求，确保方案完整、可落地，完全符合招标文件要求。

（一）备货范围及比例

1. 同批次面料备货：针对本次采购项目的全部面料（含主料、辅料），按订单需求的 130% 进行备货，确保补订时面料材质、颜色、规格与原批次完全一致，无任何差异。

2. 成衣备货：按各学校、各年级、各尺码校服采购量的 110%进行成衣备货，重点备货常用尺码（如 150cm、160cm、170cm 等）及特殊尺码，确保学生补订时可快速调配，无需等待生产周期。
3. 备货更新：根据学生补订需求及库存情况，制定库存预警线及时补充备货，确保备货量始终满足补订需求，避免出现缺货、断货情况。

（二）库存管理措施

1. 建立专用库存台账：公司安排专人负责备货库存管理，建立电子及纸质库存台账，详细记录备货面料、成衣的名称、规格、数量、入库时间、出库时间、库存余量，实时更新，确保账实相符。
2. 存储：设立专用备货仓库，仓库保持干燥、通风、防潮、防污，面料与成衣分类存放，标识清晰，避免混淆；定期对库存进行检查，避免面料霉变、成衣破损等问题，及时处理不合格备货。
3. 库存预警：设置库存预警线，当某类面料、成衣库存低于备货比例的 10%时，立即启动补货流程，联系供应商加急供货或安排生产，确保库存充足。

（三）补订响应时效

1. 常规补订：学生/学校提交补订需求（明确校服款式、尺码、数量）后，售后专员 1 小时内响应，确认补订信息；若有现成备货，24 小时内完成配送（上门送货至学校指定地点）；若无现成备货，立即启动生产，生产周期不超过 7 天，完成后 24 小时内配送。
2. 批量补订：若学校提出批量补订需求（超出库存量），售后主管亲自对接，制定专项补订计划，优先安排生产，生产周期不超过 10 天，完成后统一配送，确保不影响学生使用。
3. 补订跟踪：补订需求提交后，售后专员实时跟踪生产、配送进度，及时向学校、学生反馈，确保补订校服按时送达。

四、客户回访方案

我公司制定了送货后、质保期内的分阶段客户回访方案，明确回访内容、问题整改闭环流程，确保回访全面、整改到位，完全满足招标文件要求。

（一）分阶段回访计划

回访分为送货后回访、质保期内定期回访两个阶段，覆盖所有采购学校及学生，确保回

访无遗漏：

1. 送货后回访：校服送达学校并完成验收后 7 个工作日内，开展首次回访，重点了解校服质量、尺寸适配性、包装及配送满意度。
2. 质保期内回访：质保期为 1 年（自校服验收合格之日起计算），实行“季度回访”制度，每 3 个月开展一次回访，重点了解校服使用过程中的质量问题、尺寸变化及售后需求；质保期结束前 15 天，开展末次回访，收集整体服务评价及优化建议。

（二）回访内容

1. 送货后回访内容：校服外观质量（无破损、无色差、无污渍等）、尺寸适配情况（是否合身、有无尺寸偏差）、包装完整性、配送及时性、验收衔接服务满意度，以及是否存在需要调换、修改的校服。
2. 质保期内回访内容：校服使用过程中的质量情况（缝制、辅料、面料耐用性等）、尺寸变化后的适配需求、售后诉求处置满意度、补订服务及时性，以及对售后服务、产品质量的优化建议。

（三）问题整改闭环流程

1. 问题收集：回访过程中，详细记录学校、学生及家长提出的问题、诉求及建议，录入回访台账，明确问题类型、责任人和整改时限。
2. 问题整改：责任人按照整改时限，制定整改方案，落实整改措施，如尺寸问题安排上门修改、质量问题安排调换、服务问题优化流程，确保问题整改到位。
3. 整改反馈：整改完成后，24 小时内联系回访对象，反馈整改结果，确认回访对象满意；若回访对象有异议，重新整改，直至满意。
4. 闭环归档：将回访记录、问题整改记录、反馈意见整理归档，形成回访整改闭环，定期分析回访数据，优化产品质量及售后服务流程。

五、应急响应方案

针对突发补单、质量问题、舆情处置等应急场景，我公司制定了完善的应急响应方案，明确“2 小时内响应、24 小时内解决”的服务标准，确保应急处置高效、有序，符合招标文件要求。

（一）应急场景及响应措施

1. 突发补单应急（如学生转学、校服丢失、损坏等）

响应：接到突发补单诉求后，2小时内完成诉求核实，确认补订款式、尺码、数量及交付时间。

处置：若有现成备货，立即安排上门配送，确保24小时内送达；若无现成备货，启动应急生产通道，优先安排生产，确保36小时内完成生产及配送（特殊情况可适当延长，但需提前说明）。

2. 突发质量问题应急（如批量校服出现质量问题、学生穿着时出现安全隐患等）

响应：接到质量问题反馈后，2小时内安排售后人员上门核查，确认问题范围及严重程度。

处置：若为个别质量问题，当场进行调换或修改，24小时内完成；若为批量质量问题，立即启动召回机制，24小时内完成批量调换，同步排查问题原因，整改到位，避免同类问题再次发生。

3. 舆情处置应急（如因产品质量、售后服务引发负面舆情）

响应：发现负面舆情后，2小时内启动舆情处置机制，成立舆情处置小组，核实舆情内容及真实性。

处置：第一时间联系舆情发起方，沟通解决问题，消除误解；同时发布官方说明，公开处置进展，引导舆论；24小时内完成舆情处置，确保舆情得到有效控制，不扩大影响。

（二）应急保障措施

人员保障：应急处置小组由项目负责人、售后主管、生产主管组成，实行24小时轮班值守，确保应急诉求及时响应、处置。

物资保障：预留应急备货（面料、成衣）及应急运输车辆，确保突发补单、批量调换时可快速调配。

沟通保障：建立应急沟通机制，明确招标人、各学校对接人联系方式，确保应急处置过程中沟通顺畅，及时同步进展。

复盘优化：每次应急处置完成后，及时复盘，分析问题原因，优化应急响应方案及服务流程，提升应急处置能力。

六、售后服务承诺

我方郑重承诺，严格按照本方案执行售后服务，确保售后服务体系完整、退换货及时、备货充足、回访到位、应急高效，全面满足招标文件要求；若未达到方案约定及评分标准，自愿接受相应违约责任，全力保障学校、学生及家长的合法权益。

特此承诺！

承诺人：北京达人国际服装服饰有限公司

日期：2026年05月10日

