



中华人民共和国国家标准

GB/T 35447—2017

服装定制通用技术规范

General technical criterion for garment customization

2017-12-29 发布

2018-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国纺织工业联合会提出。

本标准由全国服装标准化技术委员会(SAC/TC 219)归口。

本标准起草单位：青岛酷特智能股份有限公司、中国服装协会、上海纺织集团检测标准有限公司、浙江理工大学、杭州市质量技术监督检测院、青岛出入境检验检疫局、浙江乔治白服饰股份有限公司、罗蒙集团股份有限公司、山东耶莉娅服装集团总公司、九牧王股份有限公司、佛山市南海 NO.1 实业有限公司、宜禾股份有限公司、圣凯诺服饰有限公司、老合兴洋服(杭州)有限公司、际华三五零二职业装有限公司、卡尔丹顿服饰股份有限公司。

本标准主要起草人：杜岩冰、杨秀月、张代理、刘正、陈兆波、周双喜、李海滨、李赵雪、黄益品、盛志飞、袁文坤、陈智彬、陈笑英、马金芳、朱建龙、吴国英、李维民、徐海岚、赵颖。

引 言

服装定制的起源可以追溯到人类产生之初,随着经济社会的发展,经历了自给自足的手工制作、社会化分工后的裁缝店和仅为极少数人服务的定制等阶段。目前,服装作为生活必需品的刚性需求特点正逐步弱化,个性化、多元化的弹性需求正在成为新的消费特征,并且可以预见地愈加明显。定制可以更好地满足个性化、多元化的消费需求,随着技术进步和产业化应用的不断推进,大规模的工业化服装定制将越来越容易实现。

与此同时,新一轮科技革命和产业变革与我国加快转变经济发展方式形成历史性交汇,服装行业也正处于转型升级发展的关键时期。我国制造强国战略的第一个十年行动纲领——《中国制造 2025》中数次提及发展“定制”。定制化发展可以解决原有制造服务模式下的诸多问题,将颠覆性地改变现有商业运营模式和竞争态势,极有可能给行业企业带来新的竞争优势,已经成为服装企业转型升级发展的方向之一。加强服装定制领域的相关研究和规范,对保障消费者权益、促进服装定制消费、推进相关技术的发展和应用、引导服装定制产业持续健康发展,进而推动行业企业转型升级发展、增强行业企业竞争力都具有重要意义。

考虑到不同品种、类型的服装定制的复杂性,本标准不过多涉及具体服装产品,也不涉及有关评价的内容。本标准结合服装行业的特点,仅对服装定制的必要程序和关键环节,以及服装定制的分类及要求给出建议,对服装定制相关方均具有一定的参考性和通用性。

服装定制通用技术规范

1 范围

本标准规定了服装定制的分类、程序及分类型服装定制的技术要求等。
本标准适用于工业化服装(及配饰)定制,其他类型的服装定制可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 1335(所有部分) 服装号型
GB/T 15557 服装术语
GB/T 16160 服装用人体测量的尺寸定义与方法
GB 18401 国家纺织产品基本安全技术规范
GB/T 19001 质量管理体系要求
GB/T 30548 服装用人体数据验证方法用三维测量仪获取的数据
GB 31701 婴幼儿及儿童纺织产品安全技术规范

3 术语和定义

GB/T 15557 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服装定制 garment customization

以满足顾客需求为目标,顾客参与服装产品的设计与制作,获得差异化、个性化服装产品的过程。

3.2

工业化服装定制 industrialized garment customization

通过分工、协作、流水作业的工业化生产方式组织生产的服装定制。

3.3

服装定制方案 scheme of garment customization

服装定制企业与顾客共同确认的、为定制某一服装产品制定的计划,包括设计、材料、工艺和服务等内容,是服装定制产品制作和交付的依据。

4 服装定制的分类

服装定制按照定制过程的完整性及其复杂程度分为简定制、全定制、高级定制 3 种类型。

注:3 种类型服装定制的要求见 5.3。

5 要求

5.1 通用要求

5.1.1 服装定制企业应建立较完善的管理制度,建立达到 GB/T 19001 要求的质量管理体系,建立服装

定制的服务体系,保证企业正常运行和服装定制过程的顺利实施,确保产品质量水平处于稳定状态,并兑现所有服务承诺。

5.1.2 服装定制企业应建立可靠的信息沟通渠道,保证与顾客在服装定制全过程中有关信息得到及时、有效地传递和确认,并保存清晰、完整、可追溯的记录。服装定制企业应采取有效的个人信息保护措施,未经顾客本人许可,不允许向其他个人或机构披露、提供顾客个人信息。

5.1.3 服装定制企业应具备提供服装定制产品的技术能力,应拥有人体测量、服装设计、服装制版、着装指导等相关专业技术人员,拥有满足工业化服装定制的生产设备、原材料供应和生产制造能力。

5.1.4 根据顾客的不同要求,服装定制企业应具备对原材料供应、生产计划和工艺流程等进行实时调整的能力;宜通过工业化与信息化融合发展,建立顾客与定制企业交互平台和柔性制造系统,实现产品模块化设计和快速反应,以更好地满足顾客需求。

5.2 程序要求

5.2.1 总则

服装定制应包括且不限于以下程序:

- a) 顾客需求调查;
- b) 定制方案编制与确定;
- c) 人体数据获取;
- d) 样版制作;
- e) 生产组织;
- f) 产品交付与确认;
- g) 服务。

5.2.2 顾客需求调查

通过面对面交谈、电话、互联网等方式了解顾客定制服装的需求,包括服装使用场合、穿着季节、款式装饰、穿着偏好等信息,确保提供满足顾客需要的产品和服务。

5.2.3 定制方案编制与确定

定制方案应在顾客和服装定制企业充分沟通、平等协商下确定,确定的定制方案至少应包括设计或款式效果图、面辅材料、人体数据获取方法、主要工艺、定制类别、交货和确认的方式及时间、服务项目、价格等相关内容。

5.2.4 人体数据获取

人体数据包括基础数据(如年龄、体重等)、人体尺寸、人体角度和体型特征等。其中,人体尺寸的获取可采用手工测量、三维扫描测量或其他技术手段(以定制方案确认的方法为准),测量部位按 GB/T 16160 执行;采用非手工测量获取的人体尺寸数据应符合 GB/T 30548 规定的数据可靠性和可用性要求;测量项目至少应包括定制服装产品控制部位(见 GB/T 1335)对应的人体尺寸,且能满足服装定制的需要。

5.2.5 样板制作

服装定制企业应按照服装定制方案中设计或款式效果图进行定制服装的结构设计和样板制作。样板制作应充分考虑顾客穿着偏好、面辅材料的特性、版型、工艺等因素,并符合服装定制方案中定制分类的相关要求(见 5.3)。

5.2.6 生产组织

服装定制企业应采购符合定制方案要求的面辅材料,按照定制方案约定的工艺组织生产。纺织材料的服装定制产品应符合 GB 18401 等相关标准的规定,纺织材料的婴幼儿及儿童服装定制产品应符合 GB 31701 的规定。

5.2.7 产品交付与确认

定制服装产品制作完成后,服装定制企业和顾客应按照定制方案的约定进行交付和确认。

5.2.8 服务

服装定制企业应落实定制方案中的各项服务承诺,并提供必要的产品使用说明。

5.3 分类型服装定制的技术要求

3 种类型的服装定制通用技术要求按表 1 规定。

表 1 3 种类型的服装定制通用技术要求

项目		服装定制类型		
		简定制	全定制	高级定制
顾客需求调查		通过当面交流、电话、互联网等方式了解顾客需求,获取顾客信息	服装定制企业应通过当面交流、电话、互联网等方式了解顾客需求,获取顾客信息,并建立特征分类清晰的顾客信息档案	服装定制企业应指定着装顾问与顾客进行全程沟通,了解顾客需求、获取顾客信息,建立分类清晰的顾客信息档案,与顾客共同完成顾客的整体着装解决方案,宜提供虚拟着装展示
定制方案编制与确定	款式	在服装定制企业提供的整体款式、材料、配饰等范围内,顾客可以任意选择搭配	服装定制企业应提供系统或设计人员的协助服务,支持服装部件细分要素(如领口形状、领面宽、领外口形状等)为单位的部件设计,在部件设计的基础上完成定制服装整体款式的组合设计	服装定制企业应提供专业设计师的协同设计服务,支持服装的轮廓、结构分割、部件细节等全部要素的个性化设计
	原材料	服装定制企业应提供若干面辅材料供顾客选择	服装面辅材料、装饰物等,顾客可以在服装定制企业提供的范围内任意选择搭配,也可以由顾客提供或指定	服装定制企业应提供以纤维种类、织造方式、颜色、图纹等为单位的的面料组合设计服务,并提供若干辅料和装饰物等供顾客任意选择搭配
	工艺	服装定制企业应提供既定的定制服装加工工艺	服装定制企业应提供缝制、粘合、熨烫等定制服装标准加工工艺供顾客选择	服装定制企业应提供缝制、粘合、熨烫等服装标准加工工艺供顾客选择,提供机器、手工加工方式供顾客选择

表 1 (续)

项目		服装定制类型		
		简定制	全定制	高级定制
定制方案 编制与 确定	服务	服装定制企业可以和顾客协商约定服务要求	如果顾客需要或完成定制服装产品需要,服装定制企业应提供试衣服务,试衣方式和时间应在服装定制方案中明确;服装定制企业应根据试衣结果对定制服装产品进行修改	如果顾客需要或完成定制服装产品生产需要,服装定制企业和顾客应就试衣方式、时间、次数等协商一致,并在服装定制方案中予以明确;服装定制企业应根据试衣结果提供相应的修改服务。 如顾客有需要,服装定制企业可为顾客提供一定期限的售后服务,如:服装使用中的维护、修补;提供服装配饰;提供着装顾问等
人体数据获取		按照定制方案确定的方法获取顾客人体数据,测量项目至少应包括定制服装产品控制部位对应的人体尺寸	按照定制方案确定的方法获取顾客人体数据,测量项目应包括定制服装产品所需的完整部位对应的人体尺寸	按照定制方案确定的方法获取顾客人体数据,测量项目应包括定制服装产品所需的完整部位对应的人体尺寸。若有要求或需要,宜制作顾客定制服装的专用人台
样版制作		根据顾客的人体尺寸和定制方案进行样版制作,样版可通过人体样版库获取与顾客体型最相似人体的样版	根据顾客的人体数据和定制方案制作样版,可通过人体样版库获取与顾客最相似人体的样版,在该样版基础上设置与顾客人体尺寸的差值和对应的差异,制作完成顾客专属的样版	根据顾客的特征信息和服装定制方案,设置与顾客偏好、部位尺寸差值、定制款式相对应的差异数据,制作顾客定制服装的专有样版
生产组织		服装定制企业按照服装定制方案组织生产	服装定制企业应按照服装定制方案组织生产	服装定制企业应按照服装定制方案组织生产,根据顾客需求,支持以电话、互联网等方式实时查询定制服装的生产进度
产品交付与确认		服装定制企业按照服装定制方案进行产品交付和确认		



中华人民共和国国家标准

GB/T 36733—2018

服务质量评价通则

Evaluation guideline for service quality

2018-09-17 发布

2019-04-01 实施

国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	2
4.1 目的性原则	2
4.2 可操作性原则	2
4.3 全面性原则	2
5 评价内容	2
5.1 服务质量要素	2
5.2 评价指标选取	2
6 评价方法	2
6.1 关键过程评价法	2
6.2 关键要素评价法	3
6.3 层次分析法	3
7 评价程序	3
7.1 评价准备	3
7.2 建立评价指标体系	3
7.3 监测采集并校验数据	3
7.4 形成评价结论	3
附录 A (规范性附录) 服务质量评价指标体系表	4

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、国家市场监督管理总局质量司、国家发展改革委产业协调司。

本标准主要起草人：程永红、黄国梁、曹俐莉、夏农、王东、李忠娟、胡品洁、李际平、杨朔、曾毅、井琛、侯非、靳宗振、刘琪。

服务质量评价通则

1 范围

本标准规定了服务质量评价的原则、内容以及程序和方法。
本标准适用于对服务组织及相关服务活动的评价活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语
GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求
GB/T 34417 服务信息公开规范

3 术语和定义

GB/T 24620 和 GB/T 19000—2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

组织 organization

为实现目标,由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

注:组织的概念包括,但不限于代理商、公司、集团、商行、企事业单位、行政机构、合营公司、协会、慈善机构或研究机构,或上述组织的部分或组合,无论是否为法人组织,公有的或私有的。

3.2

顾客 customer

能够或实际接受为其提供的,或按其要求提供的产品或服务(3.3)的个人或组织(3.1)。

示例:消费者、委托人、最终使用者、零售商、内部过程的产品或服务的接收人、受益者和采购方。

注:顾客可以是组织内部的或外部的。

3.3

服务 service

至少有一项活动必需在组织(3.1)和顾客(3.2)之间进行组织(3.1)的输出。

注1:通常,服务的主要要素是无形的。

注2:通常,服务包含与顾客在接触面的活动,除了确定顾客的要求以提供服务外,可能还包括与顾客建立持续的关系,如:银行、会计师事务所,或公共组织(如:学校或医院)等。

注3:服务的提供可能涉及,例如:

- 在顾客提供的有形产品(如需要维修的汽车)上所完成的活动。
- 在顾客提供的无形产品(如为准备纳税申报单所需的损益表)上所完成的活动。
- 无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供)。
- 为顾客创造氛围(如在宾馆和饭店)。

注4:通常,服务由顾客体验。

[GB/T 19000—2016,定义 3.7.7]

3.4

质量 quality

客体的一组固有特性满足要求的程度。

注 1：术语“质量”可使用形容词来修饰，如：差、好或优秀。

注 2：“固有”（其对应的是“赋予”）是指存在于客体中。

[GB/T 19000—2016, 定义 3.6.2]

3.5

服务质量 service quality

组织能够满足规定、约定以及顾客需求的特性的程度。

3.6

服务质量特性 service quality characteristic

与要求有关的，服务客体的固有特性。

注：改写 GB/T 19000—2016, 定义 3.10.2。

4 评价原则

4.1 目的性原则

评价内容应根据评价目的，选择设计包括能反映本领域服务质量要素和服务质量特性状况的关键信息。

4.2 可操作性原则

评价内容应实用，评价方法可行。相关信息要素可采集、可量化，便于操作。

4.3 全面性原则

根据评价的目的，选取评价指标时应全面准确反映顾客对服务的需求。

5 评价内容

5.1 服务质量要素

服务质量要素主要包括：

- a) 服务资源；
- b) 服务过程；
- c) 服务结果。

5.2 评价指标选取

评价活动中，可按不同评价目标，对服务质量要素进行组合和剪裁，并结合其服务质量特性开展评价。服务质量指标体系见附录 A。

6 评价方法

6.1 关键过程评价法

抓取服务的时序过程关键点，评价过程关键点质量的落实情况，并根据其在整体中的贡献大小，赋

予权重后叠加,得出评价结果。

6.2 关键要素评价法

在评价过程中,对关键服务质量要素的管理水平,采用打分法评价,将每项关键要素评价得分叠加,得出评价结果。

6.3 层次分析法

对经验判断与专家意见进行定量化表达,对服务质量要素建立目标层、准则层、制约因素层的递阶层次结构,在保持判断标准一致的情况下,利用经验判断矩阵,测算各因子对目标的权重,得出评价结果。

7 评价程序

7.1 评价准备

评价准备工作包括:

- a) 明确评价的对象;
- b) 确定评价对象相关的法律法规、标准和其他要求;
- c) 确定评价的范围;
- d) 确定评价结果公布的范围;
- e) 明确保密要求;
- f) 成立评价工作组。

7.2 建立评价指标体系

确定评价指标体系时:

- a) 明确评价的目的、对象、范围、评价结果的用途;
- b) 确定评价要素及其相应指标,按照从宏观到微观的顺序,依次建立各级服务质量评价指标体系;
- c) 选择相关程度低的指标,明确所需的信息资源及其采集方法。

7.3 监测采集并校验数据

监测采集并校验数据工作包括:

- a) 应维护数据采集系统,保持数据准确性;
- b) 定期对指标体系需要的数据进行记录存储;
- c) 建立和应用数据质量管理程序,对不确定性进行评价,宜减少不确定性。

7.4 形成评价结论

结合综合分析,得出评价结论,形成评价报告,评价报告内容应包括但不限于:

- a) 评价过程记录;
- b) 评价结论;
- c) 主要存在问题;
- d) 改进建议。

附录 A
(规范性附录)
服务质量评价指标体系表

服务质量评价指标体系见表 A.1。

表 A.1 服务质量评价指标体系表

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
服务资源	服务组织	组织资质	——运行资金保障； ——从业资质
		组织管理	——质量管理体系； ——经营管理制度； ——财务管理制度； ——人力资源管理制度
		服务品牌	——服务品牌知名度； ——组织文化和经营理念
		诚信经营	——维护消费者权益情况； ——维护员工合法权益情况； ——保护知识产权情况
		人力资源	——岗前培训； ——持续学习和培训
		社会责任	——服务场所严格执行相关法律法规，装修装饰采用绿色环保材料，无毒无害； ——做好废水、废渣、废气、油烟治理工作，排放标准符合国家规定要求，防止污染周围环境
	服务人员	人员资质	——劳动从业资格； ——具有符合岗位要求的文化程度、专业技术、健康证明等
		服务素质与技能	——服务态度和仪容仪表； ——业务环节、程序和规范的掌握情况； ——使用普通话、语言表达能力以及掌握岗位要求外语能力的情况； ——使用本岗位配备的设备和相应的设施的能力； ——提供满足需要的针对性服务的能力
	服务环境	服务场所标志与标识	——公共标志与图形符号体系设计情况； ——公共标志与图形符号体系设置与维护情况； ——公共警示标志与图形符号达标情况
		服务设施与设备	——设施设备满足服务需求的情况； ——设施设备使用的便利性及无障碍设施设备配置情况； ——设施设备的安全管理情况(包括日常维护和安全使用年限)
		环境卫生	——服务场所噪音排放、空气质量等情况； ——对外服务窗口、卫生间等重点部位环境卫生情况

表 A.1 (续)

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明
服务过程	服务合同	服务合同	<ul style="list-style-type: none"> ——服务组织与每个顾客针对每次服务都签订服务合同； ——服务合同格式规范； ——服务合同内容完整详实、清晰明确、客观公正
	服务信息	服务信息	<ul style="list-style-type: none"> ——符合 GB/T 34417 的规定,达到最小一致、选择一致或等同一致； ——服务咨询途径便捷性； ——对服务咨询及时响应； ——对服务符合标准的申明和承诺
	服务环节	服务现场	<ul style="list-style-type: none"> ——服务组织提供方便可及的接洽服务场所； ——按照合同约定,按期准时按质提供服务； ——为老、弱、病、残、孕等特殊顾客提供便利
		服务收费	<ul style="list-style-type: none"> ——服务收费合理、公开透明； ——提供多种方便灵活的支付方式
		售后服务	<ul style="list-style-type: none"> ——投诉机制完善度； ——投诉及时响应速度； ——投诉处理解决完成率
服务结果	主观结果		<ul style="list-style-type: none"> ——顾客满意度
	客观结果		<ul style="list-style-type: none"> ——功能性,包括服务满足顾客的基本需求及个别需求的程度； ——经济性,包括服务收费的合理程度、透明程度及增值程度等； ——安全性,包括顾客人身财产、信息的安全性,服务设施的安全与可靠程度等； ——时间性,包括服务提供的及时程度、准时程度以及对顾客需求和投诉的处理时限； ——舒适性,包括服务设施的完备与舒适程度、方便程度,服务环境的整洁与美观程度等； ——文明性,包括服务人员的礼貌程度、形象整洁程度等