

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

牛仔服私人定制技术规范

Technical specification for jeans personal customization

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

山东标准化协会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 要求 1

 4.1 总则 1

 4.2 场所 1

 4.3 人员 2

 4.4 订单 2

 4.5 材料与工艺 2

 4.6 咨询与预约 2

5 设计与生产 2

 5.1 设计 2

 5.2 量体 2

 5.3 试样 3

 5.4 制版 3

 5.5 裁剪、缝制与整烫 3

6 检验 3

 6.1 总则 3

 6.2 检验项目 3

 6.3 检验规则 3

 6.4 检验记录 3

7 交付与确认 3

 7.1 包装 4

 7.2 交付、确认 4

8 服务 4

 8.1 总则 4

 8.2 顾客维护 4

 8.3 售后服务 4

 8.4 反馈处理 4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由山东尚牛网络科技有限公司提出。

本文件由山东标准化协会归口。

本文件起草单位：山东尚牛网络科技有限公司、淄博海思堡服装定制有限公司、山东理工大学、淄博市纤维纺织质量监测研究院、山东尚牛智能制造有限公司、淄博大爱服装加工有限公司、山东海思堡服装服饰集团股份有限公司、淄博海景服装水洗股份有限公司、山东中科智尚信息科技有限公司、百川汇海（淄博）网络信息股份有限公司。

本文件主要起草人：姜兆辉、于丽华、张洪梅、马学强、李丽萍、赵士钱、任浩远、胡晶、张军丽、宋春蕾。

牛仔服私人定制技术规范

1 范围

本文件规定了牛仔服私人定制的术语和定义、要求、设计与生产、检验、交付与确认、服务等内容。本文件适用于单量单裁的个性化牛仔服的私人定制。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- 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/T 23698 三维扫描人体测量方法的一般要求
- GB/T 24121 纺织制品 断针类残留物的检测方法
- GB/T 35447 服装定制通用技术规范
- 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
- FZ/T 80002 服装标志、包装、运输和贮存
- FZ/T 80004 服装成品出厂检验规则
- FZ/T 81006 牛仔服装

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

3.2 牛仔服私人定制 jeans garment customization

以满足顾客个性化需求为目标，与顾客进行全程沟通，了解顾客穿着时间、地点、场合、品质等个性化要求，基于顾客人体尺寸及体型，为顾客提供个性化牛仔服服装设计方案，并为顾客提供服装维护、建立定制信息档案等专属服务的过程。

注1：服装一般经过试样、修正环节。

注2：定制信息档案包括顾客基本信息、人体尺寸数据、体型、生活习惯、相关定制订单信息等。

4 要求

4.1 总则

贯彻以顾客为中心的服务理念，规范牛仔服私人定制流程，建立顾客反馈渠道。

4.2 场所

4.2.1 门店场所应明示牛仔服私人定制规范化基本流程、服务公约、特别承诺的商品服务项目和营业时间。

4.2.2 门店场所应至少包括展示区域、服务台、量体试样区域、顾客接待区域。

4.2.3 基于人体工效学原理设计量体试样区域，应不小于 3m 试衣镜等，灯光效果应以客观反映牛仔服材料色彩为基本准则。

4.2.4 定制服装的加工场所应通风、照明情况良好

4.2.5 场所的消防标志设置应符合 GB 13495.1 的规定。

4.2.6 具有私密性、舒适性，具备座椅、鞋产、挂衣架等。

4.3 人员

4.3.1 应具有私人定制团队，应至少满足：

- a) 具有设计师、量体师、制版师、工艺师、着装顾问等专业人员，并符合岗位要求的专业知识和专业技能；
- b) 私人定制设计师、高级定制量体师、着装顾问应具有三年或以上相应工作经验；
- c) 私人定制制版师、工艺师应具有五年或以上相应工作经验。

4.3.2 私人定制团队人员可担任一项或多项专业技能身份。

4.4 订单

4.4.1 确定定制服务后签署定制服装订单，保存期应不少于定制服务结束后一年。

4.4.2 定制服装订单应明确定制内容、确定权责，应包括：顾客信息、尺寸、体型特征、款式要求、工艺要求、物料、价格、试样信息、交付信息、相关人员签名、免责和承诺条款。

4.5 材料与工艺

为顾客提供定制牛仔服需要的款式、面料、辅料、工艺等设计元素，应包括但不限于：

- a) 款式包括不同季节、品类、风格、穿着场合等的服装款式；
- b) 面料包括不同纤维种类、规格、颜色、花型等可供顾客选择；
- c) 辅料包括所需要的里料、衬布、垫肩、缝线、纽扣、拉链及附件等；
- d) 工艺包含裁剪、缝制、熨烫等，提供机器、手工加工方式。

4.6 咨询与预约

4.6.1 应向顾客提供及时、便捷的咨询与预约服务。渠道包括但不限于门店、电话和网络平台。

4.6.2 咨询与预约提供一对一或多对一的服务模式，指定服务专员与顾客全程沟通，询问需求，回答疑问预约结果应及时回复，不能即时回复的应明确答复时间与方式。

5 设计与生产

5.1 设计

5.1.1 根据顾客需求应按 5.4 提供材料与工艺，为了便于顾客参考选择，宜向顾客展示私人定制成品。

5.1.2 为顾客提供定制方案建议，包括但不限于：

- a) 为顾客推荐适宜的服装款式、色彩搭配，根据顾客需求与偏好，提供定制服装的专业搭配建议；
- b) 提供面辅料小样并告知面辅料基本信息，包括国家或地区、品牌、成分、特性等；
- c) 保证面、辅料及相关配件的质量和安全性，并告知面料可能存在的缩水、光照褪色、褶皱等影响服装效果的潜在问题；若顾客要求，应向顾客提供相应的面辅料质量证明；
- d) 根据定制条件，告知定制服装价位区间。

5.1.3 更改设计内容应与顾客及时沟通确认。关联的设计图纸、效果图、设计样版或其他设计方案应同时修改，并保留清晰完整的修改信息记录，便于查找和追溯。

5.1.4 方案确认后设计人员应在 7 个工作日内向顾客展示定制服装的效果，有条件可提供虚拟试衣展示。

注：定制服装的效果一般以设计效果图等形式展示。

5.2 量体

5.2.1 人体尺寸测量应符合下列条件：

- a) 测量的尺寸项目应满足定制服装款式的需要；
- b) 接触式测量法符合 GB/T 16160 相关规定，使用软尺等工具测量；
- c) 若采用三维人体扫描测量应符合 GB/T 23698 的规定，获取的人体数据应符合 GB/T 30548 规定的可靠性与可用性要求。

5.2.2 量体时询问顾客生活习惯和爱好，如长度、宽度等，有无特殊要求。

5.2.3 判断并描述顾客体型，如平肩、溜肩、挺胸、凸肚、弓背等，

5.2.4 与顾客确认试样服务，试样类型见 7.3.1。

5.3 试样

5.3.1 试样包括坯样试样、半成品试样、成品试样。特殊要求或协议除外。

5.3.2 与顾客充分沟通，试样时确定牛仔服尺寸是否合适、合体，顾客是否满意、舒适。

5.3.3 如果尺寸不符或某一部位不合体，应标记以便修改。差异较大时，应重新固定、调整至顾客满意。

5.3.4 若顾客对服装的各阶段存在修改意见，应根据顾客要求重新修改，若完全推翻原有方案重新设计制作，权责应在牛仔服定制订单中明确，见 5.3。

5.4 制版

5.4.1 应基于顾客量体尺寸或定制尺寸，按定制订单(款式、工艺等要求等处理样版数据，以保证裁剪的服装符合定制要求。

5.4.2 应使用符合相关质量要求的面辅料制版及制作过程中考虑织物结构以及织物的缩水率、热缩率等，以确保服装质量。

5.4.3 注意适当的缝份宽度，应根据服装款式满足部位的放缩需求。

5.5 裁剪、缝制与整烫

5.5.1 裁剪前与订单核对面辅料、款式、尺寸要求，检查并标记面辅，舛疵点，及时反馈。裁剪应考虑面料图案大小、排列方式，保持图案花型等完整性。特殊设计除外。

5.5.2 裁剪后应检查裁片质量，避免疵品进入缝制工序。

5.5.3 根据顾客要求和服装款式需要，进行机器缝制或手工缝制。

5.5.4 缝制和/或悬挂相应的服装标签。

5.5.5 成品上不应有断针类残留物。

5.5.6 成衣后进行整烫，宜使用符合人体特征的模型，熨烫后应充分冷却干燥。

6 检验

6.1 总则

服装成品按定制服装订单或交付要求检验，未明示的条目按8.2和8.3规定执行。

6.2 检验项目

6.2.1 核实服装成品与顾客订单款式要求、工艺要求、物料是否完全一致。

6.2.2 服装成品经纬纱向、对条对格、色差、外观疵点、缝制和整烫的要求应符合 FZ/T 81006 的规定。

6.2.3 服装成品部位尺寸应符合服装定制订单中对应的尺寸要求。若存在细小偏差，在顾客可接受前提下主要部位规格尺寸允许偏差要求通常参见附录 B。

6.2.4 残留金属针按 GB/T 24121 规定执行。

6.3 检验规则

6.3.1 检验条件参照 FZ/T 80004 执行。

6.3.2 根据 6.2 内容应逐项进行检验，每件定制服装应有检验记录。如有一项不合格，则该件服装为不合格，应返修或重新加工。

6.3.3 定制加工和服装检验应由不同人员进行。

6.4 检验记录

每件定制服装应具有完整、可追溯的检验原始记录，原始记录应不少于定制服务结束后一年。完整的检验原始记录应包括从设计到服装交付前的所有过程。

7 交付与确认

7.1 包装

包装宜按FZ/T 80002的规定。可根据服装款式、尺寸、造型、材料及交付运送方式采用合适的包装方式，或按客户要求包装。应注意：

- a) 挂装注意服装是否平整，平包装注意折叠方式以减少褶皱；
- b) 需防潮的服装应加入防潮纸，金属或较硬的辅料，如拉链头、金属纽扣等，应采取合适包装，以避免对服装造成挤压痕迹或损伤其他材料，纸箱包装时宜放置防挤压变形填充材料；
- c) 产品包装件运输时应防潮、防破损、防污染。

7.2 交付、确认

7.2.1 提供交付方式供顾客选择，一般包括送货上门、顾客自取或第三方物流邮寄，采用第三方物流邮寄时告知顾客 物流订单和关键物流信息。

7.2.2 交付前核查所有交付项目：包括服装主体、附件以及相关备用面辅料、定制服装订单、商品保养说明、售后服务承诺、发票等。

7.2.3 交付日期应在定制服装订单的期限内。

7.2.4 交付后，企业宜在三个工作日内致电回访，向顾客询问对服务和服装的满意度及其他建议，并详细记录。

8 服务

8.1 总则

建立顾客维护管理程序、售后服务管理程序、顾客反馈处理管理程序。

8.2 顾客维护

建立顾客维护管理程序，包括但不限于：

- a) 顾客信息及时更新，顾客信息获取途径符合法律法规要求，并对顾客信息采取保密措施，保护顾客信息安全；
- b) 设置专属着装顾问为顾客提供定制服装搭配，形象设计服务，告知顾客定制服装日常护理方式；
- c) 采用问卷调查、电话访问等方式邀请顾客进行满意度评价，时间宜在订单完成一个月后。

8.3 售后服务

8.3.1 提供售后服务渠道，包括网络平台渠道、售后服务热线，并设立售后服务部门或指定人员处理售后事项。

8.3.2 定制服装享有维修服务，费用应在服装定制订单中规定，包括但不限于：

- a) 非顾客特定要求出现的穿着结构不平衡(如底摆反翘)，应提供修改或重做服务；
- b) 一定范围内顾客体型变化引起的定制服装尺寸放缩修改；
- c) 条件范围内的服装面、辅料的清洁、保养护理；
- d) 条件范围内服装的局部修改；
- e) 条件范围内的辅料、附件的维修、更换；
- f) 局部珠片磨损、破损、缺落的修补；
- g) 局部增减配饰物、装饰工艺等。

8.3.3 记录售后服务事项及售后服务评价结果。

8.4 反馈处理

应建立顾客反馈处理管理程序，包括但不限于以下内容。

- a) 提供反馈热线电话并公示。
- b) 及时处理顾客投诉，应在 24h 内容予顾客投诉解决方案。需作进一步评估时，回复时间不应超过 7 个工作日。
- c) 记录顾客投诉及处理结果，保存时间不少于一年。
