

江西腾标认证有限公司

服装定制服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC069-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根

张辉根

批准：周春阳

周春阳

1 范围

本标准规定了服装定制服务认证的规范性要求,包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于认证机构实施服装定制服务认证活动,也适用于各类提供服装定制服务的组织(含专业定制门店、全定制工坊、高端定制品牌、提供定制服务的服装企业等)规范其自身的服务行为,或寻求相关方对其符合性的确认。

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 19001—2016 质量管理体系 要求

GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法

GB/T 19012—2021 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分:标准体系

GB/T 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则

GB/T 27205—2019 合格评定 服务认证方案指南和示例

GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T 35447—2017 服装定制通用技术规范

GB/T 1335(所有部分) 服装号型

GB 18401—2010 国家纺织产品基本安全技术规范

3 术语和定义

GB/T 35447—2017 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 服装定制服务 garment customizing service

指服装定制服务组织(简称服务组织)根据顾客的个性化需求,通过量体、设计、制版、生产、试衣、修改直至最终交付等一系列活动,为顾客提供独一无二、合体合身的服装产品的全过程服务。

3.2 服务接触点

在服装定制服务过程中,服务组织与顾客发生直接互动或间接影响的具体环节,如初次到店沟通、量体过程、方案展示、试衣环节、成品交付和售后服务等。

3.3 服务特性

服装定制服务过程中固有的、可被顾客体验感知的特征,如个性化、专业性、合体度、品质感、响应及时性、服务亲和力。

4 服务要求

4.1 业务接洽与需求沟通

- 4.1.1 服务人员应主动、耐心地与顾客沟通，了解其定制目的、穿着场合、个人风格偏好、面料偏好、功能需求及预算范围。**顾客体验感知：服务人员很耐心地了解了我的需求和穿着场景。**
- 4.1.2 应提供丰富多样的面料、辅料、版型、工艺和款式选项，并推荐符合顾客需求的选择。**顾客体验感知：面料样本很丰富，推荐也很贴合我的喜好。**
- 4.1.3 应向顾客清晰说明定制服务流程、交付周期及售后服务承诺。**顾客体验感知：整个流程讲得清清楚楚，让我很放心。**
- 4.1.4 应在舒适、私密的环境中进行接洽，保护顾客隐私。**顾客体验感知：沟通环境很舒服，有私密性。**

4.2 人体数据获取与量体服务

- 4.2.1 量体师应依据 GB/T 1335 和 GB/T 35447 的要求，使用标准量具和方法，对顾客进行专业测量。测量项目应至少包括定制服装控制部位对应的人体尺寸。**顾客体验感知：量体师手法专业，测量过程规范、从容。**
- 4.2.2 应量体服务中，应准确记录顾客的体型特征（如溜肩、驼背、挺腹等），并在此基础上给出针对性的版型建议。**顾客体验感知：量体师发现了我的一些体型特点，还给出了很好的建议。**
- 4.2.3 测量数据应记录清晰、完整，并建立顾客个人专属的体型档案。**顾客体验感知：我感觉他们把我的尺码留了底，以后再做就不用再量那么久了。**

4.3 设计制版与方案确认

- 4.3.1 设计师/版师应根据顾客量体数据和需求，制作专属的定制效果图和/或样版，并与顾客面对面沟通确认。**顾客体验感知：设计图做得很漂亮，版型也很好看。**
- 4.3.2 设计方案应充分考虑顾客穿着偏好、面辅材料的特性及工艺，体现设计创意与人因工程的结合。**顾客体验感知：方案设计得很用心，考虑了面料特性和我的穿着习惯。**
- 4.3.3 方案确认后，应与顾客签署确认单，明确最终面料、款式、辅料、细节及价格。**顾客体验感知：方案确认单做得很细，所有细节都写明白了。**

4.4 生产制作与过程沟通与时间感

- 4.4.1 服务组织应按照确认的设计方案组织生产。生产过程中应采用规范的裁床、缝制、整烫等工艺，确保产品质量。**顾客体验感知：整个制作感觉很规范，我很放心。**
- 4.4.2 应能在关键节点（如裁剪完成、半成品）主动向顾客提供进度信息。**顾客体验感知：他们会告诉我大概什么时间可以试衣，感觉很安心。**
- 4.4.3 生产过程中如遇需调整或特殊工艺确认，应及时与顾客沟通。**顾客体验感知：中间有一个工艺选择还特意发给我确认，很负责。**

4.5 试衣修改与成品交付

- 4.5.1 应提供至少一次的试衣服务（根据定制类型和要求可能需要二次试衣）。试衣应在私密、舒适的环境中进行。**顾客体验感知：试衣环境很好，服务人员很细致。**
- 4.5.2 试衣过程中，裁剪师或设计师应主动检查肩宽、胸围、腰围、袖长、衣长等关键部位的合

合体度，记录需修改的部位。**顾客体验感知：**试衣服时仔细检查了每个部位，一眼就看出哪里需要调整。

4.5.3 修改完成后，再次通知顾客试穿或直接交付，确保最终成品的合体度和满意度。**顾客体验感知：**修改后穿上非常合体，效果非常满意。

4.5.4 成品交付时，服务人员应就穿着、保养、洗涤等给出专业建议。**顾客体验感知：**交付时给了很详细的穿着和保养建议，很贴心。

4.6 售后服务与客户关系维护

4.6.1 应提供明确的质保期（如 30 天-90 天）和质保范围（如开线、脱缝、起泡等）。在质保期内免费处理。**顾客体验感知：**售后政策很清晰，让人没有后顾之忧。

4.6.2 应建立顾客档案，记录其定制历史、体型数据、穿着反馈等，并定期提供后续定制优惠或活动信息。**顾客体验感知：**他们记得我的尺码，还经常发一些新款给我参考。

4.6.3 如出现质量或合体问题，应提供免费修改或返修服务，处理结果应令顾客满意。**顾客体验感知：**之前有一点小问题，他们处理得非常爽快，态度很好。

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立并保持满足 GB/T 19001 和 GB/T 35447-2017 要求的服装定制服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

- a) 结合服装定制服务接触理论，识别关键服务环节，建立服务总蓝图；
- b) 确定服务提供的准则和方法；
- c) 确保可获得必要的资源和信息；
- d) 监视、测量和分析；
- e) 实施必要的改进措施。

5.1.2 针对影响服务符合性的外包过程（如特定工艺的绣花、面料特殊后整理等），组织应建立并实施对供方的选择和评价控制程序。

5.2 特定要求

5.2.1 企业治理与管理目标

组织应明确其服装定制服务的业务范围（如西装、衬衫、旗袍、礼服等），并建立包含顾客视角的管理目标，包括但不限于：

- a) **满意指标：**顾客综合满意度；客户复购率及转介绍率；
- b) **质量指标：**试衣一次修改率（应≤某一百分比，如 30%）；成品准时交付率（应≥98%）；产品合格率（应≥95%），返修率（应≤5%）；
- c) **合规与安全指标：**因面料或工艺导致的过敏、皮肤不适等投诉（应为 0）；GB 18401 安全类别符合率（应为 100%）。

5.2.2 人力资源与技能管理

组织应具备满足服装定制服务需求的综合服务能力，包括但不限于：

- a) **人员配置：**拥有一支专业化的团队，包括量体师、设计师、制版师、裁剪师、缝纫技师、整烫师和专属服务顾问；
- b) **技能要求：**关键岗位人员应具备相应的专业资质或内部能力等级评定。量体师应熟练掌握 GB/T 1335 的测量方法和各款式服装的加放量秘诀；制版师应具备独立制作净样版和毛样版的能力；缝纫技师应精通各款式的缝制工艺；
- c) **培训体系：**建立定期的技能培训、标准和工艺更新的内部培训机制，并保留培训记录。

5.2.3 设备与版型资产管理

组织应建立并实施设备与版型资产管理制度，包括但不限于：

- a) **设备管理：**建立裁剪设备、缝纫设备、整烫设备、锁钉设备及特种设备（如绣花机、锁眼机）的台账、操作 SOP、日常点检和定期维保计划；
- b) **版型资产管理：**建立顾客专属的版型数据档案（数字化或纸质）。建立标准版的母版和针对不同体型特征（如驼背、大肚）的修正版库。版型数据应定期备份。

5.2.4 定制过程控制

组织应建立并实施定制全过程控制制度，这是服装定制服务的核心管理要求，包括但不限于：

- a) **面料与辅料管理：**建立面料、里料、衬料、拉链、纽扣、缝线等物料的采购、入库检验（核对色差、克重、纹理、色牢度）、储存、领用、退库管理制度。所有物料应符合 GB 18401 的要求；
- b) **生产过程管理：**建立标准化的裁剪、车缝、锁钉、整烫和总检的生产流程。裁剪应保证版型方向正确、排料精准；车缝应保证线迹、缝份、对位等符合工艺标准；整烫应保证外形平整、肩线、领型等定型好。

5.2.5 质量检验与售后管理

组织应建立并实施质量检验与售后管理制度，包括但不限于：

- a) **检验制度：**建立“半成品检验（裁片/驳片、半活）、成品出厂检验、出库前终检”的三级检验制度。检验内容应涵盖尺寸、版型、工艺、辅料、外观、洁净度等；
- b) **顾客档案：**建立全面的客户档案，包含基本信息、量体数据、定制订单（含面料批次、照片）、历史修改记录、穿着反馈等；
- c) **售后服务：**制定明确的售后服务标准（如质保期、免费修改范围、返厂流程等）。

5.2.6 安全管理与应急响应

组织应建立并实施安全管理与应急响应制度，包括但不限于：

- a) **作业安全：**对裁剪设备、缝纫设备、烫台等涉及机械操作、烫伤风险的岗位进行安全操作培训，并配备必要的安全防护装备（如防护指套、防烫手套）；
- b) **消防安全：**因面料、辅料多为易燃物，应重点加强防静电、火源隔离、消防器材配备及培训。

5.2.7 投诉与纠纷处理

组织应建立并实施投诉与纠纷处理机制，包括但不限于：

- a) 在承诺的期限内（如 48 小时）完成投诉的调查、核实、处理与反馈；
- b) 所有投诉应有完整记录，并用于趋势分析和改进。

5.2.8 服务改进与知识管理

组织应制定并实施服务改进与知识管理制度，以满足顾客需求和增强顾客满意，包括但不限于：

- a) 对服务中出现的任何不合格项（如脱线、起泡、色差、不合体等）进行根本原因分析，及时采取纠正和预防措施；
- b) 结合客户反馈、满意度调查、内部审核，定期评审并改进服务体系；
- c) 建立服装定制服务案例库，积累不同体型、不同工艺下的最佳实践和经验教训（如西装领驳头处理、旗袍盘扣细节等）。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第 4 章给出的服装定制要求，其服务特性的测评应依据附录 A 表 A.1 给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表 A.1 实施服务要求（即服务特性）体验测评时：

a) 表 A.1 是根据第 4 章的 4.1~4.6 要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为 100 分；

b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；

c) 测评内容除了 b) 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α ，如下：

1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；

2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；

3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；

4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；

5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

d) 用表 A.1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；

e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0,1\}$ ，当服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：

1) 评价期间，因养护组织责任（如严重病虫害防控失职、修剪错误导致树木死亡、施药不当导致人员中毒或大面积污染）导致委托方遭受处罚或严重负面舆情的；

- 2) 评价期间，因服务质量问题被委托方通报或主管部门行政处罚的。
- f) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

6.1.1.3 服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 第 5 章给出的管理要求，应依据附录 B 表 B.1 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系，以及本标准第 5 章规定的内容。

6.1.2.2 获得认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系的评价。

6.1.2.3 服装定制的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.4 服装定制的特定管理要求（5.2）的审核工具可参照 GB/T 19004-2011 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表 1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
特定要求	基本水平				最佳实践

6.1.2.5 应根据附录 B 表 B.1、B.2 给出的管理要求审核工具实施对第 5 章的成熟度评价。

6.2 认证结果

6.2.1 结果分级

服务认证结果分为三个等级，从低至高依，分为 3 个等级，如表所示。

6.2.2 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性测评得分	服务管理审核成熟度等级	认证级别
1	60~79	二级及以上	三星
2	80~90	三级及以上	四星
3	90及以上	四级及以上	五星

附录 A

表 A.1 服装定制服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 接洽与沟通 (20.0)	4.1.1 需求理解精准性 (2.0)	服务人员非常耐心地了解了我的穿着需求和场景。	2.0		
2		4.1.2 面料展示丰富 (2.0)	面料样本很丰富，推荐贴合我的喜好。	2.0		
3		4.1.3 流程说明清晰 (2.0)	整个定制流程讲得清清楚楚。	2.0		
4		4.1.4 沟通环境舒适 (2.0)	沟通环境私密、舒适。	2.0		
5		4.1.5 服务态度亲和 (2.0)	服务人员态度亲和、专业。	2.0		
6		4.1.6 价格透明 (2.0)	对费用构成没有疑问，很透明。	2.0		
7		4.1.7 承诺明确 (2.0)	对交付时间和承诺服务讲得很明确。	2.0		
8		4.1.8 推荐专业 (2.0)	根据我的需求推荐的面料和款式很专业。	2.0		
9		4.1.9 问题解答专业 (2.0)	对工艺、面料的疑问解答很到位。	2.0		
10		4.1.10 整体接洽体验 (2.0)	对业务接洽与需求沟通服务整体感到满意。	2.0		
11	4.2 量体服务 (20.0)	4.2.1 量体手法专业 (2.0)	量体师手法专业，测量过程规范。	2.0		
12		4.2.2 测量项目全面 (2.0)	测量了身体各关键部位，很全面。	2.0		

13		4.2.3 体型特征记录 (2.0)	发现并记录了我的体型特征（溜肩等）。	2.0		
14		4.2.4 建议专业 (2.0)	针对体型特征给了很好的版型建议。	2.0		
15		4.2.5 沟通舒适 (2.0)	量体过程沟通舒适，有隐私感。	2.0		
16		4.2.6 数据记录准确 (2.0)	数据记录清晰、准确。	2.0		
17		4.2.7 加放量确认 (2.0)	对服装的松量是否合理进行了确认。	2.0		
18		4.2.8 耗时把控 (2.0)	量体耗时合理，不啰嗦。	2.0		
19		4.2.9 档案建立 (2.0)	为我建立了专属体型档案。	2.0		
20		4.2.10 整体量体体验 (2.0)	对人体数据获取与量体服务整体感到满意。	2.0		
21	4.3 设计与确认 (20.0)	4.3.1 设计方案构思 (2.0)	设计图/方案与我预期一致甚至更好。	2.0		
22		4.3.2 版型合体度 (2.0)	版型上感觉自己穿着会合体。	2.0		
23		4.3.3 设计创新性 (2.0)	设计有想法，体现了创意。	2.0		
24		4.3.4 细节沟通 (2.0)	对扣子、口袋、开衩等细节进行了确认。	2.0		
25		4.3.5 面料选定确认 (2.0)	最终面料和颜色再确认无误。	2.0		
26		4.3.6 确认单规范 (2.0)	方案确认单很规范，无歧义。	2.0		
27		4.3.7 修改建议 (2.0)	设计师对初步方案给出修改建议。	2.0		

28		4.3.8 可视化呈现 (2.0)	设计效果图呈现得很好。	2.0		
29		4.3.9 时间沟通 (2.0)	与设计师沟通时间很短。	2.0		
30		4.3.10 整体设计体验 (2.0)	对设计制版与方案确认服务整体感到满意。	2.0		
31	4.4 生产与试衣 (20.0)	4.4.1 进度适时告知 (2.0)	能及时收到生产进度提醒。	2.0		
32		4.4.2 半成品通知 (2.0)	在关键节点（裁剪完）收到通知。	2.0		
33		4.4.3 试衣环境私密 (2.0)	试衣环境私密、舒适。	2.0		
34		4.4.4 试合体度检查 (2.0)	服务人员仔细检查了各部位合体度。	2.0		
35		4.4.5 发现问题准确 (2.0)	准确发现了需要修改的问题。	2.0		
36		4.4.6 穿着指导 (2.0)	试穿时指导了如何正确穿着。	2.0		
37		4.4.7 二次试衣 (2.0)	对特殊要求安排了二次试衣。	2.0		
38		4.4.8 修改承诺 (2.0)	对修改事项有明确承诺。	2.0		
39		4.4.9 成品交付专业 (2.0)	最终交付时包装精美，保养建议专业。	2.0		
40		4.4.10 整体生产试衣体验 (2.0)	对生产制作与试衣修改服务整体感到满意。	2.0		
41	4.5 售后与回访 (20.0)	4.5.1 售后政策清晰 (2.0)	售后政策很清晰。	2.0		
42		4.5.2 质保期内响应 (2.0)	质保期内问题响应很快。	2.0		

43		4.5.3 问题处理及时 (2.0)	问题处理及时，不推诿。	2.0		
44		4.5.4 免费修改保修 (2.0)	免费修改和保修服务执行得很好。	2.0		
45		4.5.5 客户档案管理 (2.0)	他们记得我的尺码和历史订单。	2.0		
46		4.5.6 定期关怀 (2.0)	会定期推送新品或活动信息。	2.0		
47		4.5.7 穿着建议 (2.0)	交付时给我了详细的穿着和保养建议。	2.0	—	
48		4.5.8 投诉渠道畅通 (2.0)	投诉渠道畅通。	2.0		
49		4.5.9 复购推荐 (2.0)	我愿意再次光顾并推荐给朋友。	2.0		
50		4.5.10 整体售后体 验 (2.0)	对售后与客户关系维护整体感到满意。	2.0		
总分	100	—	—	100		

园林绿化养护服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 和表 B.2 给出了管理要求的审核工具。
B.2 表 B.1 给出了园林绿化养护服务管理成熟度的等级划分准则。

表 B.1 园林绿化养护服务管理成熟度等级描述（第一级至第五级）

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业治理与目标	组织未建立明确的服装定制服务管理目标，或目标不可测量。对标GB/T 35447、GB 18401等标准不熟悉。对特殊体型版型处理无系统认知。	组织明确了服装定制服务的管理目标，各项目标基本可测量。初步了解了行业相关标准。	组织在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI（如一次合格率、准时交付率）分解到项目，并系统收集分析。	各项目标如期实现。管理层依据KPI进行决策。能通过数据分析（如不同体型顾客的一次修改率）识别系统性版型设计或工艺问题。	提供3年以上KPI数据并进行对比。能根据数据预测趋势并推动服务模式创新（如推出AI量体、3D试衣技术）。在行业内有影响力。
5.2.2 人力资源与技能	缺乏系统的员工技能培训。量体、制版、缝纫人员凭经验做事，无标准化作业。	建立了初步的培训制度。有基本的人员技术等级概念。	建立了覆盖全员的标准化技能与能力管理体系。有标准化的培训教材和技能等级评定标准。关键岗位持证上岗率100%。	满足第三级要求。具有科学的员工技能有效性评估。员工的创新意识和参与改进的积极性强。	满足第四级要求。建立了员工满意度与客户满意度的相关性分析。企业被认为是行业服装定制人才的标杆。
5.2.3 设备与版型资产	设备管理粗放，无台账。版型数据零散（只有纸质纸样），无备份，易丢失。	建立了初步的设备台账。开始做版型纸质归档。	建立并实施了标准化的设备与版型资产管理制度（SOP）。有设备台账、点检计划和版型数字化归档制度。	满足第三级要求。并能利用数据（如不同设备故障率、不同版型出现修改问题的频率）优化设备和版型设计。	满足第四级要求。版型管理实现全数字化、智能化（如基于个人体型的自动修正版型系统）。在行业内分享最佳实践。

5.2.4 定制过程控制	未建立标准化的面料进出库检验流程。生产过程无SOP,各环节凭个人操作,无标准和记录。	建立了初步的面料采购和库房管理要求。生产有基本的工艺单。	建立并实施了标准化的定制过程控制SOP。有标准化的面料入库检验流程、裁床作业指导书、各工序SOP。有标准化的客户体型档案模板。	满足第三级要求。并能利用数据分析(如不同面料缩率控制的精准度)优化裁剪和缝制工艺。	满足第四级要求。生产过程实现数字化、智能化(如采用智能裁剪、MES系统跟踪订单进度)。
5.2.5 质量检验与售后	无系统性的质量检验机制(只有最终看成成品外观),无半成品检验。无系统的客户档案。售后处理无标准。	建立了初步的质量检验标准(至少成品出厂检)。开始建立客户档案。	建立并实施了标准化的质量检验与售后管理SOP。有标准化的三级检验流程、客户档案模板、售后服务标准。	满足第三级要求。并能进行质量趋势分析(如返修问题类型分析),提前优化工艺标准。	满足第四级要求。质量管理实现数据驱动,能预测潜在质量风险并主动干预。
5.2.6 安全与应急	未建立系统性的安全生产管理制度。对裁剪设备、烫台安全风险认识不足。	建立了初步的安全管理制度。有基本的消防意识。	建立并实施了标准化的安全管理与应急响应制度(SOP)。有标准化的作业安全SOP和消防培训演练记录。	满足第三级要求。风险识别实现数据化(如基于作业类型的高风险工序统计分析)。	满足第四级要求。安全管理实现全智能化,能基于AI进行风险预警。
5.2.7 投诉与纠纷处理	未建立投诉与纠纷处理机制。	建立了投诉处理程序。	建立并实施了标准化的投诉与纠纷处理程序,明确流程和时限。投诉台账完整,用于改进。	满足第三级要求。并能进行投诉趋势分析,找出系统性问题并采取预防措施。	满足第四级要求,投诉几乎为零,纠纷极少,成为行业处理规范。
5.2.8 服务改进与知识管理	未建立系统性的服务改进措施。对脱线、不合体等问题无根源分析。	建立了初步的服务改进措施,对明显问题进行了总结。	建立并实施了标准化的服务改进与知识管理制度。定期召开质量分析会。建立了案例库(如常见不合体原因及解决方案)。	满足第三级要求。并能提供案例库在多个项目中成功复用的案例,显著降低重复犯错率。	满足第四级要求,并建立了完善的持续改进文化,使服务质量在行业中处于引领地位。知识资产成为核心竞争力。

表 B.2 服装定制服务管理要求各条成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业治理与目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 人力资源与技能	10	2	4	6	8	10
5.2.3 设备与版型资产	10	2	4	6	8	10
5.2.4 定制过程控制	20	4	8	12	16	20
5.2.5 质量检验与售后	20	4	8	12	16	20
5.2.6 安全与应急	10	2	4	6	8	10
5.2.7 投诉与纠纷处理	10	2	4	6	8	10
5.2.8 服务改进与知识管理	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 在实施服装定制服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.6 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M，得出管理成熟度最终得分。其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0,1\}$ ，当发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
 - 1) 5.2.1~5.2.6 中，同时有超过 3 项成熟度无法达到一级水平；
 - 2) 5.2.4（定制过程控制）、5.2.5（质量检验与售后）中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - 1) 20 分（含）~39 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 39 分（含）~60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - 3) 60 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 4) 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 5) 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。