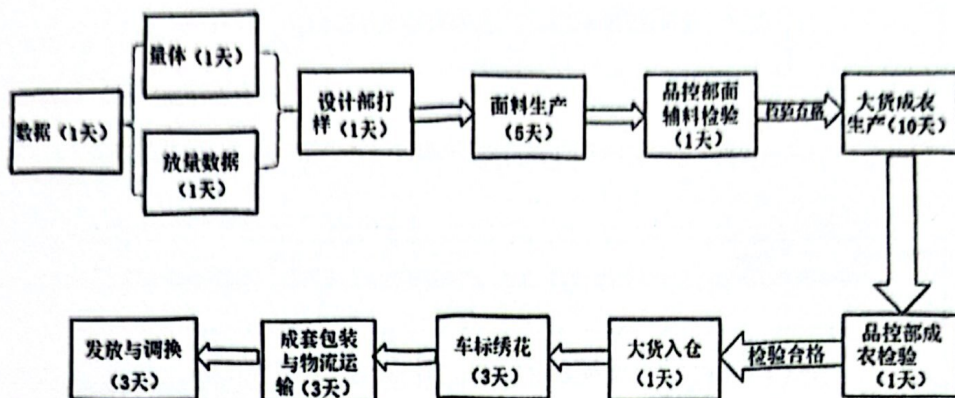
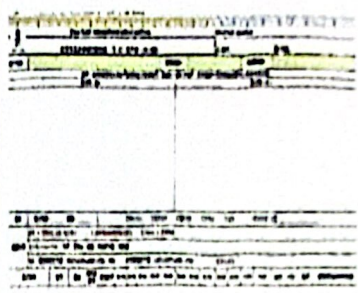


2.供货方案



上述各流程所需时间均为最大化预计时间,实际生产过程所需时间小于预计时间,确保学校下单后 40 天内交付至学生手中。

工作计划	内容	备注
数据采集	1.信息采集,通过“伊顿纪德”专属采集信息系统,实时收集学生身高尺码体重;	
	2.特殊身材学生进行现场测量;	
	3.可配合学校开展校服款式与用料安全方面的家长座谈会活动;	

	4.根据实际信息采集数据，整理后第一时间安排下单，确保交期，同时针对可能存在的调换及增订问题，将放量生产，确保满足家长需求；	
--	---	--

工作计划	内容	备注
包装售后	1.设立苏美达伊顿校服专属线路：送至指定地点；	
	2.按照各校学生的实际需求数发放到每个学生手中。具体交货时间、数量、地点以各学校通知为准；	
	3.每生按预订的产品数量和号型，以专用包装袋打包，方便分发与学生领取回家；	
	4.针对拿到校服后不合身，调换难痛点，组织： (1) 在学校组织调换； (2) 通过线上平台、400热线电话进行调换；	

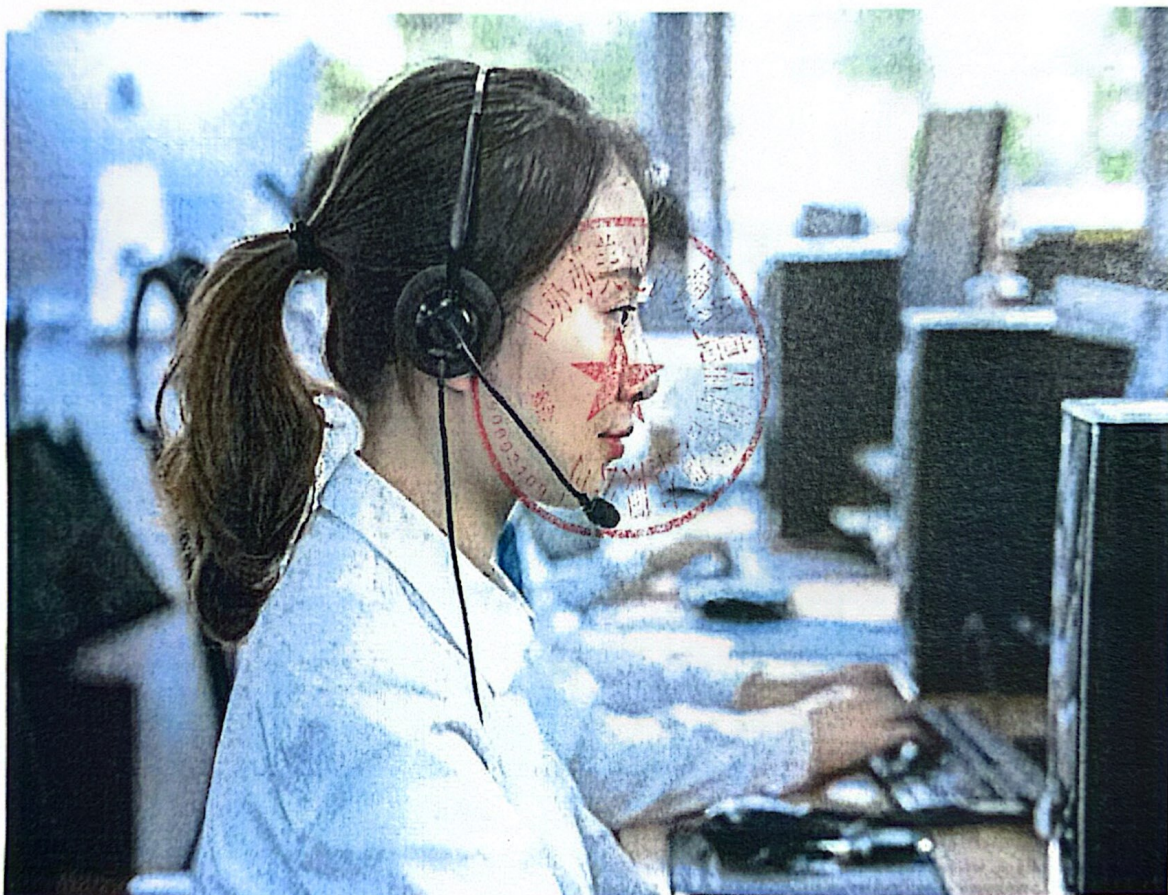
	5.多渠道增订方式, (1) 电话预约增补订, 预约电话: 400 089-0299; (2) 线下门店、调换点增补订; (3) 电商平台, 通过微信及淘宝平台操作进行增补订; (4) 通过“伊顿纪德”专属零售平台进行增补订;
	6.设立专属维保人员, 及时响应各学校的维保需求, 第一时间做出反馈并解决;
	7.建立各学校投诉机制, 明确服务人员奖惩制度, 针对各学校投诉情况进行相应处罚并公示;
	8.配件损坏, 免费包换; 服装开线, 免费修理;
	9.服装在维保期内由于服装自身质量原因产生的起毛、起球, 免费召回;
	10.服装在正常洗涤情况下产生变形、严重掉色的情况, 免费进行更换;
	11.电话回访, 公司邀约盖洛普公司, 作为第三方客户满意度调查权威机构, 设立专人定期回访客户, 以提高客户满意度

3. 售后服务方案

3.1 售后方案—提供 400 免费电话服务

售后服务热线 400 089 0299

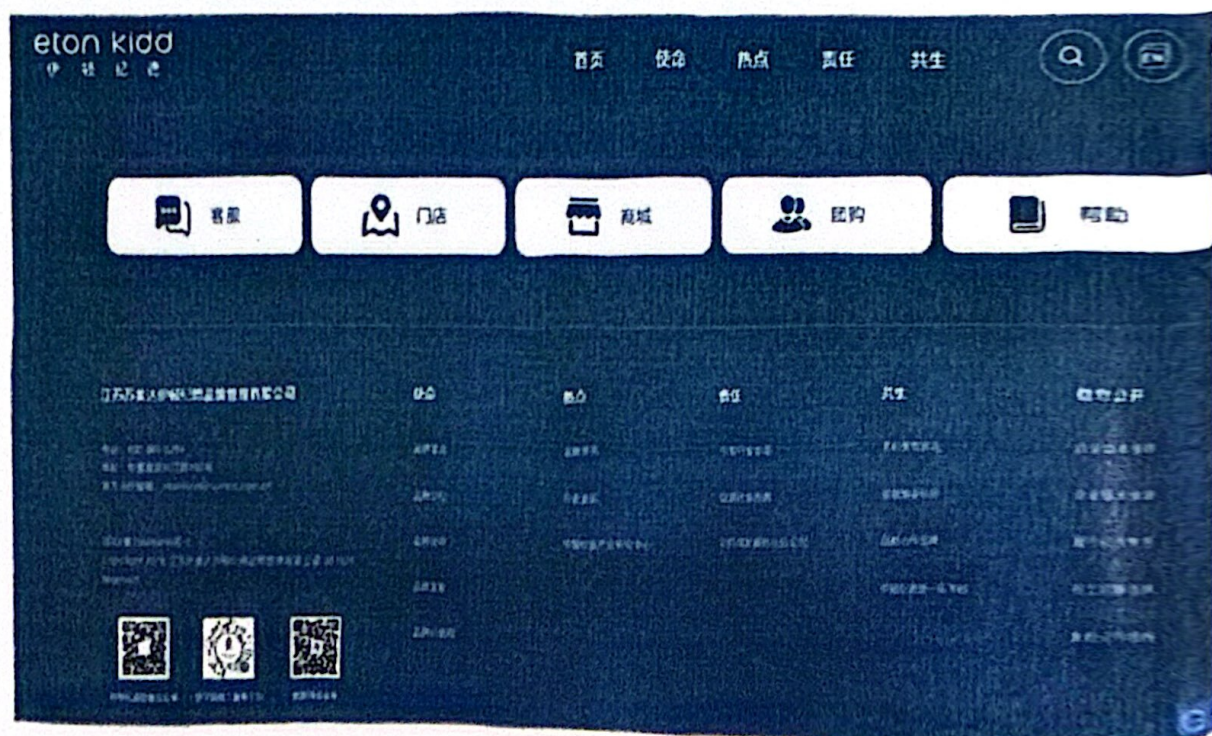
专属客服记录来电记录、校服调换、增补购买、投诉建议等需求，并与项目首席负责人直接对接，为学校及家长快速解决问题。



3.2 售后方案—构建官网、京东、天猫在线服务

官方网站 <https://www.etonkidd.com/>

伊顿纪德官方网站设有便捷客户服务系统，天猫、京东电商平台配有专属客服系统，提供“售前导购-售后服务”专业服务，仅需输入学校名称等信息即可快速查询学校校服增补调换方式，享快速调换或增订。



3.3 售后方案—升级线上数智售后服务支持

“伊学团”一站式校园生活服务平台，便捷服务 180 余万家长

为学校校服业务打造“伊学团”一站式线上服务数字化平台，可面向注册家长提供校服征订、增补以及校园周边产品的购买服务，传递前沿的教育理念和先进的教育案例。支持家长随时复购校服，更加快捷、便利、实用，优化客户订购体验。

“伊学团”自 2021 年上线以来，已为全国 800 余所学校、850 余万家长提供优质便捷的数字化服务，平台单日最高访问量 13 万人次，累计访问人次超千万，入选 2022 年度腾讯小程序公开课服饰品类重点案例、2023 “上市公司数字化转型典型案例入围榜单”。



- **校服征订** 一校一码的学校服务专区，把校方从繁杂事务中抽离，高效便捷征订体验
- **家庭教育** 优选课程，权威讲座，专家答疑，传递优质家庭教育资源，构建家长教育生态圈
- **学院生活** 专为学生设计，校服、书包、配饰、户外系列，一站式学院生活管家，完美学院穿搭



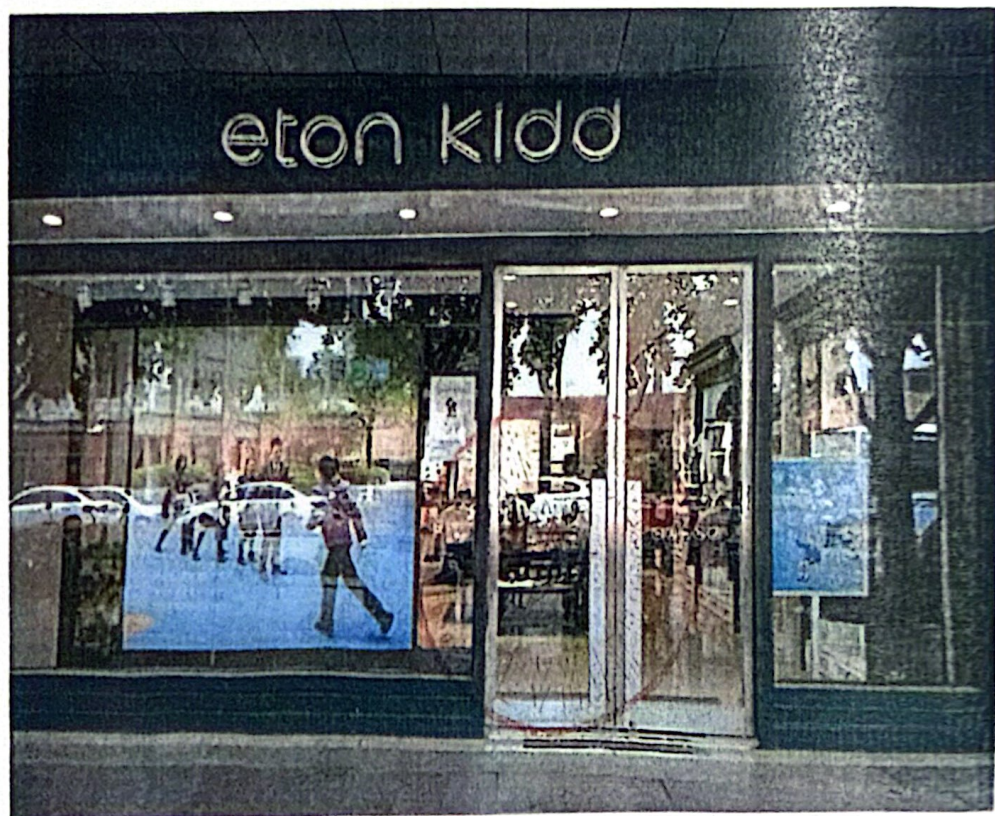
“伊学团” APP



“伊学团”微信小程序

3.4 售后方案—拓展线下门店售后服务支持

上海、南京、镇江、武汉、淮安、宿迁等地开设旗舰店/校园之家，满足周边学校日常试穿、调换、增补、零售等需求，方便开展赴校服务。





伊顿纪德线下旗舰店

伊顿纪德南京店
南京市玄武区长江路190号
025-84766026

伊顿纪德上海福州路店
上海市黄浦区福州路405号（上海文化大厦对面）
021-63306339

伊顿纪德校园之家

鼓楼校园之家
南京市鼓楼区凤凰西街12号
025-84767372

苏州校园之家
苏州市姑苏区十梓街321号（苏州沧浪科技园旁）
0512-68218127

常州校园之家
常州市钟楼区东横街33号
0519-86193160

淮安校园之家
江苏省淮安市清浦区健康东路8-14/15号
0517-63999256

宿迁校园之家
江苏省宿迁市宿城区幸福南路幸福家园18栋13/14号
0527-82889198

镇江校园之家
江苏省镇江市润州区中山西路208-2号（狮子山对面）
0511-55289279

金华校园之家
浙江省金华市婺城区八一北街1188号
0579-82423125

浦东校园之家
上海市浦东新区崧山路500号明悦大厦105室
021-58952931

武汉校园之家
湖北省武汉市武昌区中南路百瑞景一期2栋2-2高铺
（武汉小学瑞景分校南门斜对面）
027-87780722



探索美 创造美

3.5 售后方案—客户至上，美式服务

- 配备“家庭医生式”点对点服务
- 遵循 80/20 快速服务原则：80%常见售后问题 2 小时内闭环，20%特殊售后问题 24 小时内闭环
- 享有 30 天超长售后期：只要商品不影响二次穿着即可，如出现特殊情况可弹性处理
- 坚决无理由退换：超过退换期可酌情退换，如顾客反季时购入，过了几个月要穿时发现尺码不合适仍可调换
- 极速同步调换：在客户急需情况下可以同步寄出商品，减少客户等待时间
- 不定期回访，邀约品牌体验官：不定期对有过投诉或意见反馈的家长电话回访、赠送礼品或邀约新品体验，发展为品牌体验官

3.6 售后方案—应急预案，快速处理

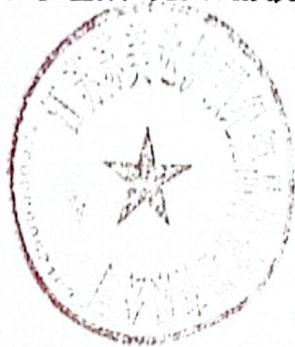
凭借 15 年近 4000 所学校服务经验，伊顿纪德拥有成熟的应急处置预案及专业服务团队，管控在前，防范到位，根本上降低急难险重出现，从而保障学校家长、学生多方持久满意。

- 服务应急响应时间

接到客户通知后 24 小时由销售人员安排售后服务人员前往客户处解决问题。

- 应急售后响应方案

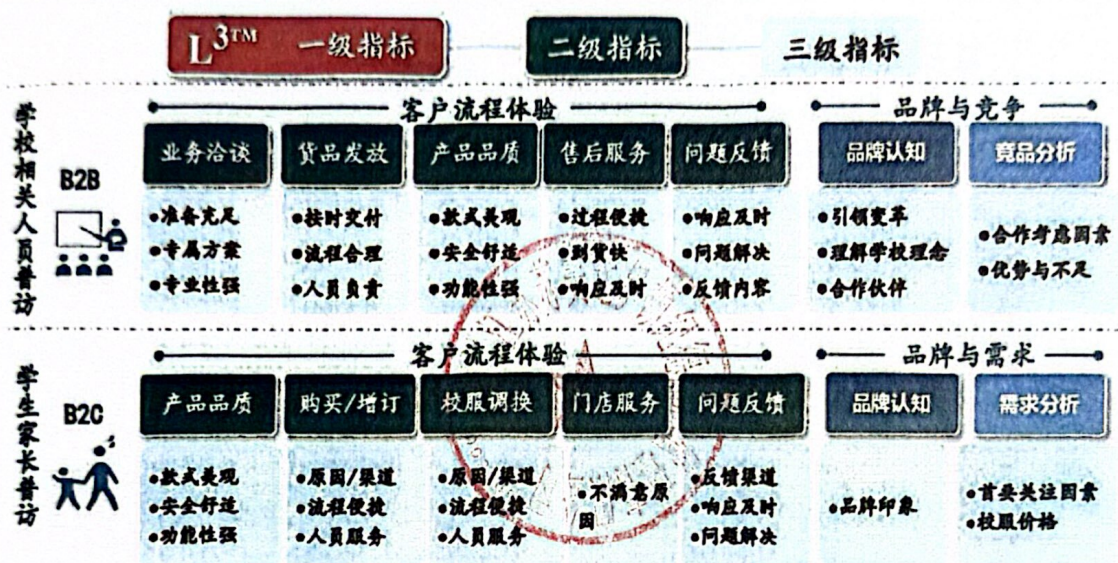
针对家长的疑问或意见，耐心解答寻求理解；免费调换免除学校后顾之忧。



3.7 售后方案—盖洛普回访满意度调查反馈

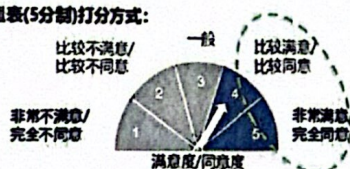
品牌曾委托国际知名机构——盖洛普，开展第三方客户满意度咨询项目。通过调研咨询项目，完成对客户评价和需求进行了收集，学校及家长认可伊顿纪德客户流程体验，表示认同及满意。

B2B&B2C调研指标一览



报告说明

- 权重大多数问题的评价都是基于李克特量表(5分制)打分方式:



- 满意度得分

- T2%: 即Top 2所占的比例。根据5分制打分方法，对总体或某项满意度回答5分“非常满意/完全同意”或4分“比较满意/比较同意”的受访者所占比例。如无特殊说明，本报告中某指标得分均为该指标的T2%得分。
- T1%: 即Top 1所占的比例。根据5分制打分方法，对总体或某项满意度回答5分“非常满意/完全同意”。本报告中采用T1%得分内容将做特殊说明

- 忠诚度(L3)

- 盖洛普顾客“忠诚度”测量体系是以下三方面的综合：总体满意度，再选可能性，推荐可能性。
- 高忠诚客户：同时对以上三方面做出“非常满意(肯定会)”的评价的客户。

- 阅读注意:

- “样本量”或“N”一般代表回答某一问题的有效样本数。为真实反映某一问题的实际评价的受访者数量情况，报告中所出现的所有“样本量”或“N”均为未加权结果。
- 小样本：由于样本量过小会导致数据结果的代表性有一定欠缺，故小样本量(N<15)的数据结果会以灰色底色标记，极小样本量(n≤3)的数据结果会以深灰色底色标记，请谨慎对待。
- 四舍五入情况：由于得分计算时采用准确数字进行计算，而报告中仅保留整数或一位小数，因而可能存在四舍五入造成百分比数据加总不为100，或满意度/同意度得分与4分5分比例之和略有偏差，特此说明。

3.8 售后服务人员配置

- (1) 伊顿纪德品牌 2013 年成立了零售服务部，成员 70 人，专职提供电话服务预约与安排；
- (2) 伊顿纪德品牌销售部专职售后服务人员 8 名，为学校提供落地式服务；
- (3) 伊顿纪德还有 16 名专职无线网络端客服，与其他客服协作配合提供售后服务。



9. 业绩一览表

如招标文件中有业绩要求，此表由投标人填写，业绩一览表内容与投标文件中提供的业绩证明材料需一致，将随中标结果公告一并公告，接受社会监督。

序号	业绩名称	合同甲方	合同乙方	合同签订时间
1	江苏省镇江中学校服采购招标	江苏省镇江中学	江苏苏美达伊顿纪德品牌管理有限公司	2022
2	镇江市外国语学校校服采购招标	镇江市外国语学校	江苏苏美达伊顿纪德品牌管理有限公司	2021
3	南京市中华中学校服采购招标	南京市中华中学	江苏苏美达伊顿纪德品牌管理有限公司	2021
4	常州市清凉小学校服采购项目	常州市清凉小学	江苏苏美达伊顿纪德品牌管理有限公司	2021
5	南京市拉萨路小学校服采购招标	南京市拉萨路小学	江苏苏美达伊顿纪德品牌管理有限公司	2021
6	南京市芳草园小学校服采购招标	南京市芳草园小学	江苏苏美达伊顿纪德品牌管理有限公司	2022

中小企业声明函（货物）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加铜陵市第十中学的铜陵市第十中学 2025 级初一学生校服采购项目采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 铜陵市第十中学 2025 级初一学生校服采购项目，属于其他未列明；
制造商为江苏苏美达伊顿纪德品牌管理有限公司，从业人员172人，营业收入为128900万元，资产总额为570000万元¹，属于中型企业，

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称：江苏苏美达伊顿纪德品牌管理有限公司（盖章）

日期：2025.10.17

从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2. 主要标的一览表（货物）

此表中主要标的名称和数量由采购人列出，品牌、规格型号和单价由投标人填写，将随中标结果公告一并公告，接受社会监督。

货物类
名称：铜陵市第十中学2025级初一学生校服
品牌（如有）：江苏苏美达伊顿纪德品牌管理有限公司
规格型号：B160-190
数量：775人
单价：660元/人

