私立青岛白珊学校

白珊学校办字【2026】8号

私立青岛白珊学校校服质量投诉及售后处置办法（修订版）

第一章 总则

为进一步规范我校校服采购、验收、发放、售后全流程管理，畅通校服质量问题投诉反馈渠道，及时妥善处置校服面料、做工、色差、起球、褪色、破损、尺码错发漏发、退换货不及时等质量及服务纠纷，保障学生、家长合法权益，依据教育部等四部门《关于进一步加强中小学生校服管理工作的意见》、山东省及青岛市校服管理相关要求，结合我校校服选用管理、双质检制度等校内管理规定，制定本办法。

本办法适用于本校全体在校学生及家长针对校服相关质量、售后、服务问题的咨询、售后申请、投诉举报。

校服售后投诉处置坚持逐级反馈、自愿选购、限时办理、实事求是、闭环管理、信息保密的原则，落实校服采购家长委员会监督机制。

第二章 受理渠道及反馈流程

实行分级受理机制，家长优先通过校内渠道反馈；校内协调无法达成一致意见的，可向外部监管渠道反映。

（一）一级受理：本班班主任（首接渠道）

家长发现校服质量瑕疵、尺码不合适、错发漏发等问题，优先向本班班主任提交反馈，同步提供学生班级、姓名、校服款式、购买时间、问题实拍照片、诉求（维修、更换、退货等）。班主任做好登记，汇总后报送学校办公室。

（二）二级受理：学校办公室

受理部门：私立青岛白珊学校办公室

联系电话：0532-88815655 转 8001

受理邮箱：info@baishanschool.cn

学校地址：青岛市崂山区沙子口街道东姜社区

受理时间：工作日 8:00-16:40 办公室收到反馈后建立台账，对接校服供货企业核验问题、组织处置，并向反馈家长同步办理进展。

（三）三级受理：校服供货企业售后

售后联系人：杨丽远

联系电话：18663900702

受理时限：工作日 24 小时内响应，由供货企业负责质量核验、维修、换货、退货等实操工作。

第三章 办理要求

材料要求：家长反馈问题时，应当客观如实说明情况，提供清晰凭证，不得捏造事实、恶意投诉。我校校服实行双送检制度，家长可通过校服溯源码查验校服检测报告。

台账管理：办公室建立《校服质量投诉处置台账》，对每一条反馈信息登记编号、学生信息、问题简述、接收时间、处置措施、办结时间、反馈结果，做到一事一档、闭环销号。

办理时限：一般尺码调换、轻微瑕疵问题：自受理之日起 3 个工作日内完成处置答复；面料安全、批量质量等复杂问题：自受理之日起 7 个工作日内完成核查并答复，确需延长办理时限的，应当提前告知反馈家长。 第八条 保密管理。学校对投诉人相关个人信息严格保密，严禁泄露、私自使用反馈人信息。

第四章 责任

校服供货企业应当严格履行采购合同及售后承诺，按约定做好退换、维修工作。拒不配合处置质量问题、产品经检测不合格的，学校按照采购合同约定追究违约责任，情节严重的纳入供应商不良名单。

学校相关工作人员应当及时接收、流转、处置家长合理诉求，不得推诿、拖延、拒绝合理诉求。校服采购工作接受学校家委会全程监督。

第五章 附则

本办法由私立青岛白珊学校后勤处负责解释。

本办法自印发之日起施行。

青岛白珊学校

2026 年 10 月 26 日

私立青岛白珊学校　　2026 年 10 月 26 日印发