

团 体 标 准

T/FZSH 001—2021

男西服高级定制规范

The specification for exclusive men's suits customization

2021 - 08 - 03 发布

2021 - 09 - 03 实施

温州市服装商会

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 总则	1
5 基本要求	2
6 定制需求沟通	3
7 设计与生产	3
8 检验	4
9 交付与确认	5
10 服务	5
附录 A（资料性附录） 西服定制订单	7
附录 B（资料性附录） 顾客满意度评价表	9

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。

本文件由温州市服装商会提出并归口管理。

本文件起草单位：温州市标准化科学研究院、温州市服装商会、报喜鸟控股股份有限公司、浙江乔治白服饰股份有限公司、温州庄吉服饰有限公司、浙江百先得服饰有限公司、东蒙集团有限公司、浙江雪歌服饰有限公司。

本文件主要起草人：林欧文、陈琦翔、黄文镇、赵国华、黄益品、陈建国、袁燕舞、张光印、许闽、陈牡丹、徐义红。

本文件由温州市服装商会负责解释。

男西服高级定制规范

1 范围

本文件规定了男西服高级定制总则、基本要求、定制需求沟通、设计与生产、检验、交付与确认和服务。

本文件适用于单量单裁的个性化男西服高级定制。

本文件不适用于年龄在36个月及以下的婴幼儿服装。

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/T 2664 男西服、大衣
- GB 13495.1 消防安全标识 第一部分：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 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 80002-2016 服装标志、包装、运输和贮存
- FZ/T 80004 服装成品出厂检验规则

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

西服高级定制 exclusive men's suits customization

与顾客进行全程沟通，了解顾客穿着时间、地点、场合、穿着季节、款式细节、穿着喜好等个性化要求。为顾客提供个性化设计方案后，基于顾客人体尺寸及体型，单量单裁，以满足顾客高品质生活方式的着装需求而制作的西服。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：西服一般经过试样、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。

3.2

全毛衬工艺 full canvas craft

西服毛衬从肩头一直通到下摆，前身和挂面部位不使用粘合衬（领缺口、省尖、袋口、止口等需要加固的细小部位除外）的工艺，具有轻、薄、柔、挺、贴等特点。

3.3

半毛衬工艺 half canvas craft

西服驳头处不粘衬，半胸及驳头部位使用手工毛衬的工艺。

4 总则

贯彻以顾客为中心的服务理念，规范西服高级定制流程，建立顾客反馈渠道。

5 基本要求

5.1 场所

5.1.1 门店场所应明示西服高级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。

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

5.1.3 基于人体功效学原理设计量体试样区域，应不小于 3m^2 ，具有私密性、舒适性，配备座椅、鞋子、挂衣架和试衣镜等，灯光效果应客观反映服装材料色彩为基本准则。

5.1.4 定制西服的加工场所应通风、照明情况良好。

5.1.5 场所的消防标志设置应符合 GB 13495.1 的规定。

5.2 人员

5.2.1 应具有高级定制团队，应至少满足：

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

5.2.2 高级定制团队人员可担任一项或多项专业技能身份。

5.3 装备设施

5.3.1 宜配备预缩机、粘合机、裁床、纳驳头机、开袋机、绣花机、相关主要部位压机、钉扣机、锁眼机等生产设备；宜配备检测粘合衬剥离、撕破强力等检测设备。

5.3.2 配备 CAD 辅助设计系统、CAM 自动裁剪系统、MTM 定制系统软件等。

5.4 订单

5.4.1 确定定制服务后签署定制服装订单，定制服务结束后定制服装订单保存期应至少一年以上。

5.4.2 定制服装订单应明确定制内容、确认权责，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。参见附录 A。

5.5 材料与工艺

- 5.5.1 面料、里料和其他辅料等原材料的外观质量要求及理化性能指标应达到 GB/T 2664 一等品的要求。
- 5.5.2 成品的工艺,包括经纬纱向、对条对格、拼接、色差、外观疵点、针距密度等均要达到 GB/T 2664 标准规定要求,特殊设计除外。
- 5.5.3 为顾客提供定制西服需要的款式、面料、辅料、工艺等设计元素,还应满足:
- 款式包括不同季节、品类、风格、穿着场合等的西服款式;
 - 面料包括不同纤维种类、规格、颜色、花型等可供顾客选择;
 - 辅料包括所需要衬布、垫肩、缝线、钮扣、拉链及附件等;
 - 缝制工艺包含机器、手工加工方式等。

6 定制需求沟通

- 6.1 应向顾客提供便捷的咨询服务,顾客可通过电话咨询定制的交期、价格、相关要求是否能满足,或到门店现场与业务人员、着装顾问、定制设计师等进行现场沟通。
- 6.2 接待人员、着装顾问或设计师同顾客进行充分沟通,了解顾客定制西服的需求并在征得顾客同意的情况下采集信息,包括姓名、年龄、身高、体重、体型、西服使用场合、穿着季节、款式细节、穿着爱好、是否试穿等信息,确保提供满足顾客需要的产品和服务(建议增加虚拟试衣服务,提升用户体验)。
- 6.3 为顾客提供多渠道预约上门量体或到店量体,如拨打服务电话热线、通过微信公众号或电商平台等进行预约量体服务。

7 设计与生产

7.1 量体

- 7.1.1 人体尺寸测量应符合下列条件:
- 测量的尺寸项目应满足定制西服款式的需要;
 - 接触式测量法符合 GB/T 16160 相关规定,使用软尺等工具测量;
 - 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 规定的可靠性和可用性要求。
- 7.1.2 量体时礼貌待人,提出建议真诚善意,迅速获得顾客信任或掌握顾客需求,了解顾客生活习惯、穿着喜好及其他特殊要求等。
- 7.1.3 量体时可为顾客进行套体试衣,结合穿着喜好准确把握顾客穿着的尺寸、判断并描述顾客体型,如平肩、溜肩、挺胸、凸肚、弓背等。
- 7.1.4 在录单前,需审核量体下单信息,保证下单准确性和及时性。对于问题订单,量体师需及时协助定制服务部门对量体数据信息进行确认并调整修改。

7.2 设计

- 7.2.1 根据顾客需求应提供材料与工艺(见 5.5.3)供选择。为了便于顾客参考选择,宜向顾客展示高级定制面辅料或成品。
- 7.2.2 为顾客提供定制方案建议,包括但不限于:
- 为顾客推荐适宜的西服款式、色彩搭配;
 - 根据顾客需求与偏好,提供定制西服的专业搭配建议;
 - 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;

- d) 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干洗缩率、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。
- e) 根据定制条件，告知定制西服价位区间。
- f) 根据顾客的穿着品质和季节性需求，提供全毛衬工艺、半毛衬工艺、粘合衬工艺、半里工艺等选择，可选择手工工艺进行制作；
- g) 向顾客了解民族、宗教信仰等信息，下单前确保不使用与顾客民族文化、宗教信仰等相违背的原材料。

7.2.3 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。

7.2.4 方案确认后设计人员宜在七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：定制西服的效果一般以设计效果图、虚拟试衣等形式展示。

7.3 制版

7.3.1 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）处理样板数据，以保证剪裁的服装符合定制要求。也可采用 CAD 建立常规及特殊体型数据库模型，自动生成与顾客体型特征相符的个性化样版。

7.3.2 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干洗缩率、熨烫缩率等，以确保服装质量。

7.3.3 注意适当的缝份宽度，应根据西服款式满足部位的放缩需求。

7.4 裁剪

7.4.1 裁剪前核实订单所采用面料、里料的理化性能第三方检测报告或可溯源记录编号，确保原材料符合标准要求，再与订单核对辅料、款式、尺寸要求，检查并标记面辅料疵点，及时反馈。

7.4.2 裁剪应考虑面料倒顺毛、对条对格，图案大小，排列方式，保持图案花型等完整性。特殊设计除外。

7.4.3 裁剪后应检查裁片质量，避免疵品进入缝制工序。

7.5 缝制

7.5.1 根据顾客要求和西服款式需要，进行机器缝制或手工缝制。

7.5.2 各部位缝制线路顺直、整齐、牢固。主要表面部位缝制皱缩按男西服外观起皱样照规定，不低于4级。

7.5.3 缝份宽度不小于 0.8 cm（胸省、开袋、领止口、门襟止口缝份等除外）。滚边、压条应平服，宽窄一致。起落针处应有回针。

7.5.4 上下线松紧适宜，无跳线、断线、脱线、连根线头。底线不得外露。各部位明线和链式线迹不允许跳针，明线不允许接线，其他缝纫线迹 30 cm 内不得有连续跳针或一处以上单跳针。

7.5.5 领面服贴，松紧适宜，领窝圆顺，左右领尖不翘。驳头串口、驳口顺直，左右驳头宽窄、领嘴大小对称，领翘适宜。驳头上 1/3 处服贴，驳头下 1/3 处翻转自然、圆润。

7.5.6 绱袖圆顺，前圆后登，吃势均匀，两袖前后、长短一致。

7.5.7 前身胸部挺括、对称，面、里、衬服贴，省道顺直，门襟不搅不豁。止口顺直平挺，门襟不短于里襟，两圆头大小一致；下摆顺直对称，不倒翘。

7.5.8 左右袋及袋盖高、低、前、后对称，袋盖与袋口宽相适应，袋盖与大身的花纹一致（若使用斜料，则左右对称）。袋布及其垫料宜采取折光边或包缝等工艺，避免边缘纱线滑脱。袋口两端牢固，可采用套结机或平缝机（暗线）回针。

7.5.9 后背服贴有馥势，开叉不搅不豁，腰肋部平服、圆润。

7.5.10 肩窝服贴，肩头前冲，表面无褶，肩缝顺直，左右对称。

7.5.11 袖窿、袖缝、底边、袖口、挂面里口、袋布、摆缝等部位叠针牢固。

7.5.12 锁眼定位准确，大小适宜，扣与眼对位，整齐牢固。钮脚高低适宜，线结不外露。

7.5.13 商标和耐久性标签位置端正、平服。

7.6 整烫

7.6.1 各部位熨烫平服、整洁、有型，无烫黄、水渍、亮光。

7.6.2 使用粘合衬部位不允许有脱胶、渗胶、起皱及起泡，各部位表面不允许有沾胶。

7.6.3 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不变形。

7.7 试样

7.7.1 试样包括毛坯试样、半成品试样、成品试样。特殊要求或协议除外。需毛坯试穿的产品，各个缝位采取假缝方式，试穿时根据顾客要求进行调整缝位。需半成品试穿的产品，不锁眼、不钉扣、不绱袖里，待顾客试穿后根据需求调整完毕再做后续工序。

7.7.2 与顾客充分沟通，试样时确定服装尺寸是否合体或合适。

7.7.3 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。

7.7.4 若顾客对西服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，权责应在西服定制订单中明确，见 5.4。

7.7.5 成品试样时各部位平整，且西服各部位易于活动，顾客体验舒适、美观、满意。

7.7.6 成品上不应有断针残留物。

8 检验

8.1 一般要求

西服成品按定制订单合同或交付要求协议检验，未明示的条目按8.2和8.3规定执行。

8.2 检验项目

8.2.1 核实西服成品与顾客订单款式要求、工艺要求、物料是否完全一致。

8.2.2 核实西服成品所采用面料、里料的第三方检测报告，检测项目需包含 GB/T 2664 标准中规定的所有理化性能项目（需在成品上取样的项目除外）。

8.2.3 西服成品的经纬纱向、对条对格、拼接、色差、外观疵点、缝制、整烫等外观质量要求按 GB/T 2664 规定，特殊设计除外。

8.2.4 西服成品各部位尺寸应符合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 GB/T 2664 的规定。

8.2.5 残留金属针按 GB/T 24121 规定。

8.3 检验规则

8.3.1 检验条件参照 FZ/T 80004 标准执行。

8.3.2 根据 8.2 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，则该件西服为不合格，应返修或重新加工。

8.3.3 定制加工的西服应由专业人员进行检验。

8.4 检验记录

每件定制西服可按照顾客要求提供完整、可追溯的检验原始记录和第三方检测报告，所有原始记录和报告应保存不少于定制服务结束后一年。完整的检验原始记录和报告应包括从设计到服务交付前的所有过程。

9 交付与确认

9.1 包装

包装宜按 FZ/T 80002-2016 中第 4 章的规定。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，或按客户要求要求进行包装。应注意：

- a) 挂装注意西服是否平整，平包装注意折叠方式以减少褶皱；
- b) 需防潮时应加入防潮纸，金属或较硬的辅料，如拉链头、金属钮扣等，应采取合适包装，以避免对西服造成挤压痕迹或损伤其它材料；
- c) 纸箱包装时宜放置防挤压变型填充材料；
- d) 产品包装运输时应防潮、防破损、防污染。

9.2 交付、确认

9.2.1 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。

9.2.2 交付前核查所有交付项目：包括西服主体、附件以及相关备用面辅料、定制服务订单（参见附录 A）、商品保养说明、售后服务承诺、发票等。

9.2.3 交付日期应在定制服装订单的期限内。

9.2.4 交付后，企业、工作室或门店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。

10 服务

10.1 顾客服务

应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西服搭配，形象设计服务，告知顾客定制西服日常护理方式；
- 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，评价表参见附录 B。

10.2 售后服务

应建立售后服务管理程序，包括但不限于：

- a) 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；
- b) 定制西服享有维修服务，费用应在服装定制订单中规定，包括但不限于：
 - 1) 非顾客特定要求出现的穿着结构不平衡（如底摆倒翘），应提供修改或重做服务；
 - 2) 一定范围内顾客体型变化引起的定制服装尺寸放缩修改；
 - 3) 条件范围内的面料、辅料的清洁、保养护理；
 - 4) 条件范围内的局部修改；
 - 5) 条件范围内的辅料、附件的维修、更换；
 - 6) 局部珠片磨损、破损、缺落的修补；
 - 7) 局部增减配饰物、装饰工艺等。
- c) 记录售后服务事项及售后服务评价结果。

10.3 反馈处理

应建立顾客反馈处理管理程序，包括但不限于：

- a) 提供反馈热线电话并公示
- b) 及时处理顾客投诉，应在 24h 内给予顾客投诉解决方案。需进一步评估时，回复时间不应超过七个工作日；
- c) 记录顾客投诉及处理结果，保存时间不少于一年。

附 录 A
(资料性附录)
西服定制订单

表A.1为西服定制订单格式，供订制企业参考，宜根据企业实际情况自行制定。

表A.1

顾客信息				订单信息			
姓名:		年龄:		订单编号:			
身高:		体重:		定制日期:		交付日期:	
电话:		邮箱:		经办:		审核:	
地址:		是否试样: <input type="checkbox"/> 是/ <input type="checkbox"/> 否		试验日期:		备注:	
尺寸表				工艺要求			
颈围		颈高		前衣长			
后中长		总肩宽		肩斜度			
胸高		胸围		前胸宽			
前腰长		背腰长		腹高			
肚围		腰围		袖长			
袖笼		下臂围		后臂高			
手臂垂直角度		袖口		袖肥			
体型要求 (平肩/溜肩/挺胸/弓背/凸肚/其他)							
物料表				款式要求			
材料名称				设计说明:			
面料							
里料							
衬料							
缝线							
钮扣							
拉链							
其他							
材料更换:							
定制服务确认							
顾客签字:				责任人:			

表A.1 续

试样记录:	
修改部位及方案:	
包装方式:	实际交付日期:
价格:	交付确认
付款方式:	顾客签字:
交付方式: 邮寄/自取/送货上门	责任人:
免责和承诺条款:	

附 录 B
(资料性附录)
顾客满意度评价表

表B.1为顾客满意度调查表，供订制企业参考，宜根据企业管理需求和理念等自行制定。

表A.2

第一部分：顾客基本信息	
1、您的年龄段： <input type="checkbox"/> 18岁——22岁 <input type="checkbox"/> 23岁——30岁 <input type="checkbox"/> 30岁——40岁 <input type="checkbox"/> 40岁——50岁 <input type="checkbox"/> 50岁——60岁 <input type="checkbox"/> 60岁以上	
2、您的教育程度： <input type="checkbox"/> 初中及以下 <input type="checkbox"/> 高中或中专 <input type="checkbox"/> 30大专 <input type="checkbox"/> 本科 <input type="checkbox"/> 硕士及以上	
3、您的职业： <input type="checkbox"/> 政府机关、事业单位人员 <input type="checkbox"/> 企业管理人员 <input type="checkbox"/> 公司职员 <input type="checkbox"/> 个体经营者 <input type="checkbox"/> 专业技术人员 <input type="checkbox"/> 自由职业者 <input type="checkbox"/> 老师 <input type="checkbox"/> 离退休人员 <input type="checkbox"/> 学生 <input type="checkbox"/> 其他	
4、您的月收入： <input type="checkbox"/> 5000元以下 <input type="checkbox"/> 5001元——10000元 <input type="checkbox"/> 10001元——15000元 <input type="checkbox"/> 15001元——20000元 <input type="checkbox"/> 20000元以上	
第二部分：顾客满意度评价	
西服产品质量	5、您对定制服装的穿着合体情况满意。 <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意
	6、您对服装的款式设计满意。 <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意
	7、您对服装的剪裁、缝纫工艺满意。 <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意
	8、您对服装的面料材质满意。 <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意
服务过程	9、您对工作人员服务态度满意。 <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意
	10、您对工作人员提供咨询服务的专业性满意。 <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意
	11、您对我们提供的预约服务(预约到店、预约上门量体、预约送货服务)满意。 <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意
	12、您对回访服务满意。 <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意
价格	13、您对商品性价比满意。 <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意
	14、您对商品的价格定位满意。 <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意
	15、您对我们的日常促销活动、优惠力度满意。 <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意

购买前期望	16、购买前，你预期该工作室/门店总体能达到您的期望。 <input type="checkbox"/> 很同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 很不同意
	17、购买前，您预期该工作室/门店的定制服装能满足您的需求。 <input type="checkbox"/> 很同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 很不同意
	18、购买前，您预期该工作室/门店的服务能达到您的期望。 <input type="checkbox"/> 很同意 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不同意 <input type="checkbox"/> 很不同意
售后	19、您对工作室反应问题、建议、处理情况的满意。 <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意
	20、您对定制服装的返修频率的满意。 <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意
	21、您对服装的返修周期长短的满意。 <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 很不满意