**深圳市团体标准**

**《洗衣行业服务规范》**

**Service specification for dry cleaning industry**

**编制说明**

《洗衣行业服务规范》

编制组

2023年8月

**目 录**

[一、 任务来源 3](#_Toc16589)

[二、 制订本标准的意义和目的 3](#_Toc29214)

[三、 标准起草过程 4](#_Toc23100)

[四、 国内有关法律、法规和标准情况的说明 5](#_Toc23395)

[五、 标准的制订原则 6](#_Toc25180)

[六、 主要条款说明 6](#_Toc18778)

[七、 团体标准先进性说明 8](#_Toc3860)

[八、 涉及专利情况 8](#_Toc17014)

[九、 与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性 8](#_Toc31890)

[十、 其他需要说明的事项 8](#_Toc27563)

1. 任务来源

本文件由深圳市深圳标准促进会提出并归口。

本文件起草单位：深圳市标准技术研究院。

1. 制订本标准的意义和目的

随着人们生活水平的不断提高和生活节奏的加快,洗涤服务和衣物保养需求持续上涨，对干洗服务提出专业、快捷、卫生等更高的要求。而现在洗衣店的服务质量、服务流程等无法全面满足社会快速发展的需求，导致干洗服务纠纷不断出现。

为规范洗染服务行为，维护经营者和消费者的合法权益，防止环境污染，促进洗染行业健康发展，2007年国家市场监督管理总局《洗染业管理办法》对洗染店环境影响评价、污染物排放标准的要求、从业人员职业操守方面提出要求。2018年12月29日，国家发展和改革委员会、中华人民共和国生态环境部与中华人民共和国商务部制定并发布了《洗染业清洁生产评价指标体系》对洗染企业的环境提出指标管理。2021年中国洗涤用品工业协会发布《中国洗涤用品工业“十四五”高质量发展指导意见》，提出十四五期间，行业将秉承高质量发展战略，积极提升标准水平，提高产品质量，特别是专注于提升团体标准、企业标准水平，坚持以高标准，带动行业高质量发展。

现阶段，我国干洗行业主要存在接还衣物缺乏规范化服务程序、缺少鉴别服装材料的基本技能及操作不规范、使用干洗剂的类型不对或有质量问题、缺乏统一的行业标准及赔偿依据等问题。2022年年初，深圳市消委会发布的洗衣门店洗衣服务质量调查结果显示，被调查的15家门店均不符合查衣规范，存在交还衣物超时现象。在服务调查部分，15家品牌门店中，仅有4家品牌门店表现优秀，说明深圳市洗衣服务在查衣规范及服务质量方面仍存在不同程度的问题。

综上所述，制定干洗服务行业标准，形成深圳市《洗衣行业服务规范（草案）》团体标准，将有利于规范深圳市干洗服务行业市场，不断提升干洗行业高质量发展能级，推动深圳干洗业向品牌化、品质化发展。

1. 标准起草过程
2. 标准立项

2023年6月，深圳市深圳标准促进会发布关于批准《洗衣行业服务规范》团体标准立项的通知（深标促〔2023〕31号），批准团体标准《洗衣行业服务规范》立项。

1. 成立标准编制组

2023年6月，成立标准编制组，开展了前期资料收集与研究工作，形成标准大纲内容。

1. 项目调研

2023年7月，标准编制组走访调研深圳市干洗企业及个体工商户，收集干洗行业对于干洗服务流程规范的相关意见内容。

1. 标准草案编制

2023年8月，标准编制组形成《洗衣行业服务规范》标准草案。编制组召开专家研讨会，修改完善了《洗衣行业服务规范》正文内容与相关细节，并对标准内容进行了论证。

1. 征求意见

2023年9月01日-10月01日，本标准在深圳市深圳标准促进会网站向社会公开征求意见。

1. 国内有关法律、法规和标准情况的说明

查阅文献及相关报道，国内外均没有专门针对洗衣行业服务的法律及法规发布。国际标准情况，干洗、洗涤、洗染行业的标准主要由ISO（国际标准化组织）和CEN（欧洲标准化委员会）制定，其他各个地区和行业也有自己的标准和规范，包括纺织品的洗涤、干洗、染色等方面的标准。国内标准情况，通过在深圳市标准信息服务平台上面进行搜索干洗有关标准，搜索关键词主要包括“干洗”、“清洗”、“洗染”等，我国相关的国家、行业、地方及团体标准包括：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标准名称** | **主管部门** | **标准类型** |
| 1 | DB36/T 1202-2019《公用纺织品清洗服务规范》 | 江西省市场监督管理局 | 地方标准 |
| 2 | DB22/T 1792-2013《干洗店服务规范》 | 吉林省质量技术监督局 | 地方标准 |
| 3 | DB37/T 972-2007《洗染业服务质量规范》 | 山东省质量技术监督局 | 地方标准 |
| 4 | DB21/T 1851-2010《洗染业服务质量规范》 | 辽宁省质量技术监督局 | 地方标准 |
| 5 | DB31/T 484-2010《洗染业服务质量规范》 | 上海市质量技术监督局 | 地方标准 |
| 6 | DB63/T 856-2009《洗染业服务质量规范》 | 青海省质量技术监督局 | 地方标准 |
| 7 | SB/T 10271-1996《洗染业开业的专业条件和技术要求》 | 国内贸易部 | 行业标准 |
| 8 | SB/T 10783-2012《洗染业术语》 | 商务部 | 行业标准 |
| 9 | SB/T 10624-2011《洗染业服务经营规范》 | 商务部 | 行业标准 |
| 10 | SB/T 10625-2011《洗染业服务质量要求》 | 商务部 | 行业标准 |
| 11 | SB/T 10119-2015《光面革皮衣护理规范》 | 商务部 | 行业标准 |
| 12 | QB/T 2639-2004《石油干洗机》 | 工业和信息化部 | 行业标准 |
| 13 | QB/T 2326-2004《四氯乙烯干洗机》 | 国家发展和改革委员会 | 行业标准 |
| 14 | T/SYXR0001-2017《洗染业服务技术规范（团体标准）》 | 沈阳市洗染协会 | 团体标准 |
| 15 | T/DLXRXH0001-2018《互联网+洗染服务质量要求》 | 大连衣居客洗衣有限公司 | 团体标准 |

1. 标准的制订原则

本标准遵循“科学性、实用性、统一性、适用性”的原则，严格按GB/T 1.1-2020《标准化工作 导则 第1部分：标准的结构和编写》的要求进行编写。本标准注重科学性和可操作性的结合，利于推广应用。

1. 主要条款说明
2. 标准的属性

本文件属于深圳市团体标准。

1. 标准的适用范围

本文件规定了洗衣行业服务的术语和定义、基本要求、服务流程、洗衣质量标准、纠纷及赔偿处理的要求。

本文件适用于深圳市洗衣行业服务工作。

1. 有关条款的说明

1、术语和定义

为了更好地理解和使用本标准，给出了干洗、干洗店、服务人员，共3个术语和定义。

2、干洗服务的基本要求

分为干洗店环境要求、服务人员要求、设施设备要求和环境保护要求。

3、服务流程

给出了收衣、洗衣、烘干及整烫、质量检查、二次消毒、衣物包装、领取衣物的服务流程。

4、干洗质量标准

对不同质地的衣物经干洗后应达到的干洗质量标准进行了规定。

5、纠纷及赔偿处理

规定了干洗店应重新清洗、退还洗衣费用或赔偿损失的情形，以及干洗店不承担责任，但有义务为客户提供相关证明并协助客户向经销商索赔的情形，同时给出了客户与干洗店发生争议未能协商解决的处理方式。

6、附录A

附干洗服务工作流程。

1. 团体标准先进性说明

根据文献查阅，可知国内洗衣行业相关规范及标准主要存在以下不足：（1）部分标准年代较久，影响标准的实施，如行业准入标准之一的SB/T 10271-1996《洗染业开业的专业条件和技术要求》，可能存在与当前干洗行业准入要求不匹配的风险；（2）部分标准的实施不利于干洗行业的规范及健康发展，如干洗设备方面根据QB/T 2639-2004《石油干洗机》、QB/T 2326-2004《四氯乙烯干洗机》开启式干洗机仍是符合标准的产品，与《洗染业管理办法》提出“逐步淘汰开启式干洗机等设备发展不协调，其标准要求与环保要求存在差距；（3）现有标准更加侧重于干洗质量，对于环境保护、人员健康方面轻之。因此，本标准的制定，结合了现行管理要求，填补了环境管理、人员健康防护等相关要求的标准空白，具有先进性。

1. 涉及专利情况

本标准不涉及专利和专利技术。

1. 与现行相关法律、法规、规章及相关标准的协调性

本标准与现行相关法律、法规、规章不相冲突，与相应现行国家或行业标准相协调。

1. 其他需要说明的事项

无。

编制组

2023年8月