ICS 03.080.20

CCS A 16

|  |
| --- |
|  |

深圳市团体标准

T/SZS XXXX—2023

|  |
| --- |
|  |

洗衣行业服务规范

Service specification for dry cleaning industry

|  |
| --- |
|  |
|  |

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

深圳市深圳标准促进会   发布

目  次

[前言 II](#_Toc119425056)

[引言 III](#_Toc119425057)

[1 范围 1](#_Toc119425059)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc119425060)

[3　术语和定义 1](#_Toc119425061)

[4　干洗服务的基本要求 1](#_Toc119425068)

[5　服务流程 2](#_Toc119425074)

[5.1　概述 2](#_Toc119425075)

[5.2　收衣 2](#_Toc119425076)

[5.3　洗衣 2](#_Toc119425077)

[5.4　烘干及整烫 3](#_Toc119425078)

[5.5　质量检查 3](#_Toc119425079)

[5.6　二次消毒 3](#_Toc119425080)

[5.7　衣物包装 3](#_Toc119425081)

[5.8　领取衣物 3](#_Toc119425082)

[6　干洗质量标准 3](#_Toc119425083)

[7　纠纷及赔偿处理 4](#_Toc119425084)

[附录A （规范性） 干洗服务工作流程 5](#_Toc119425086)

[附录B （资料性） 洗衣单据 6](#_Toc119425087)

[附录C （资料性） 衣物送洗标签 7](#_Toc119425088)

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。

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。

本文件主要起草人：。

引  言

洗衣行业服务规范的制定，对规范干洗服务行为，维护经营者和消费者的合法权益，防止环境污染，促进干洗行业健康发展具有重要意义。为规范深圳市干洗行业服务流程，切实提高干洗行业服务质量，特制定本文件。

洗衣行业服务规范

1 范围

本文件规定了干洗行业服务的术语和定义、基本要求、服务流程、干洗质量标准、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规范工作。

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 4287 纺织染整工业水污染物排放标准

SB/T 10271 洗染业开业的专业条件和技术要求

SB/T 10624 洗染业服务经营规范

SB/T 10625 洗染业服务质量要求

DB65/T 2873-2008 商业洗衣洗涤服务质量规范

3　术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

干洗 dry cleaning

用有机化学溶剂对衣物进行洗涤的洗涤方式。

3.2

干洗店 laundry

从事衣物的干洗、熨烫、护理等服务的经营单位。

3.3

服务人员 service personal

负责干洗服务的人员。

4　干洗服务的基本要求

4.1　干洗店环境要求

4.1.1　干洗店应当在营业场所醒目位置上悬挂营业执照，客户须知、服务项目、服务价格以及投诉电话。

4.1.2　干洗店应当规范各工序衣物交接手续，防止衣物丢失或损坏；对于脏、净衣物的收取和存放应当标识和分离。

4.1.3　干洗店具有干洗加工必备设备及设施的，应对加工设备及设施进行日常清洁维护。

4.2　服务人员要求

4.2.1　服务人员宜着装规范整洁、礼貌待客、规范用语、佩戴工作证，并认真听取客户的具体要求，耐心回答客户的问题，如服务过程发生投诉纠纷，宜妥善处理。

4.2.2　服务人员应熟悉衣物洗涤标志，按照衣物的洗涤标志进行洗涤。

4.3　设施设备要求

4.3.1　干洗店配备的干洗设备应当符合GB 4287有关规定。

4.3.2　干洗店宜安装摄像装置，对服务过程进行录音录像。

4.4 环境保护要求

干洗过程中的水污染物排放限值及处理，应达到GB 4287的污染物排放标准。

5　服务流程

5.1　概述

干洗服务包括收衣、洗衣、烘干及整烫、质量检查、二次消毒、衣物包装、领取衣物程序。

5.2　收衣

5.2.1　服务人员在接收客户衣物时，宜提醒客户检查衣物是否有遗留物品，待客户检查后再接收衣物。

5.2.2　服务人员查看衣物维护标签，确定整体或是局部是否有禁止干洗标志；如衣物维护标签有禁止干洗标志，告知客户不予清洗。

5.2.3　服务人员检查衣物上的污渍、磨（破）损情况、起毛、挂丝、缩水、色泽程度、坚牢度、衣物附着饰物缺漏件等其他残缺或瑕疵情况，检查位置主要包括：

1. 上衣类及裙装类，包括衣领、肩部、袖口内侧、口袋、衬里、夹层，饰物、拉链等，并翻面检查。
2. 下身类，包括裤裆、内袋、后袋、拉链、裤角、裤身等，并翻面检查。

5.2.4　服务人员检查完毕后，将检查发现的所有问题向客户一一说明，确定衣物洗涤方式，并告知客户洗后衣物可以达到的效果、可能存在的风险以及洗后衣物损坏后的处理办法，征得客户同意再进行填单。对于贵重衣物，服务人员应建议客户保价清洗。

5.2.5　服务人员对衣物上存在的残缺或瑕疵情况在洗衣单据（附录B）进行备注。如客户有其他特殊要求，如仅需进行局部清洗的，服务人员应在单据上进行备注。

5.2.6　服务人员将洗衣单据填写完毕后交于客户确认及签字，并提示客户保管好有关单据。

5.2.7　服务人员收好衣服，并备注好衣物送洗标签（附录C）。

5.3　洗衣

5.3.1　检查与分类。服务人员检查衣物与衣物送洗标签信息是否相符，按照衣物材质、颜色、脏净程度分类。服务人员按照以下要求进行洗衣分类：

1. 棉、麻、丝、毛及化学纤维或混纺应分别进行洗涤；
2. 深色和浅色衣物不能混装；
3. 衣物较为干净与较脏的不能混洗。

5.3.2　衣物消毒和预去渍。服务人员对衣物进行消毒，并对衣物附着的表面污渍进行第一次处理。

5.3.3　衣物洗涤。服务人员将经过预处理的衣物放进干洗机中，用干洗溶剂进行全面洗涤。

5.3.4　二次去渍。服务人员对衣物附着的表面污渍进行二次处理。

5.4　烘干及整烫

5.4.1　烘干。服务人员通过控制衣物烘干温度，对洗涤完的衣物进行烘干。对于不同的织物面料，应按照织物面料及厚薄程度进行分类，并选择不同的烘干温度、湿度和时间。

5.4.2　整烫。服务人员对衣物进行熨烫整形。

5.5　质量检查

服务人员对烘干及熨烫的衣物进行质量检查，确定清洗效果是否达到干洗质量标准。如没有达到干洗质量标准的，返工重新清洗；如存在洗坏地方，应及时与客户沟通，确定解决方案。

5.6　二次消毒

质量检查确保无误后，服务人员对衣物进行二次消毒。

5.7　衣物包装

服务人员对消毒完毕的衣物进行检查、包装并登记。

5.8　领取衣物

5.8.1　服务人员将衣物包装存放，等待客户领取。

5.8.2　客户领取洗后衣物时，服务人员与客户确认衣物送洗标签，并提醒客户现场检验洗后衣物的质量和效果。

5.8.3　客户领取洗后衣物后，服务人员将洗衣单据收回并写上“已取，作废”字样，服务人员及客户均应签字，服务人员将洗衣单据存档备查。

5.8.4　对于未及时清洗加工完的衣物，服务人员应及时向客户说明情况取得谅解，并再次约定领取时间。

5.8.5　对于洗后出现的破损或其他瑕疵，应及时告知客户，并与客户协商解决办法。

5.8.6　对于无法去掉的污渍，可与客户约定重新处理，并告知重新处理的风险。

5.8.7　对于未及时领取的衣物，应妥善保管，及时通知客户领取。

6　干洗质量标准

不同质地的衣物经干洗后宜达到以下干洗质量标准：

1. 衣物洗净、不褪色、无损伤，无串色、不变形、无异常异味；
2. 衣袋洗清、袋内无尘屑等积物；
3. 衣物的纽扣及其他附件、饰物等，应确保不受损坏及不变形；
4. 经熨烫的衣物应平整、不变形、无明显褶皱、无烫痕；
5. 洗涤漂洗后的衣物清爽、优柔、整洁，白色衣物不泛黄。
6. 洗涤漂洗后的四氯乙烯残留量限量不超过1mg/kg、残脂率标准要求不大于1.3%。

7　纠纷及赔偿处理

7.1 　当出现以下情形之一时，干洗店应重新清洗、退还洗染费用或赔偿损失，对于已保价衣物，干洗店根据约定保额予以赔偿：

1. 衣物洗涤后不符合干洗质量标准的；
2. 造成衣物损坏、丢失的。

7.2 　出现以下情形之一时，干洗店不承担责任，但干洗店有义务为客户提供相关证明并协助客户向经销商索赔：

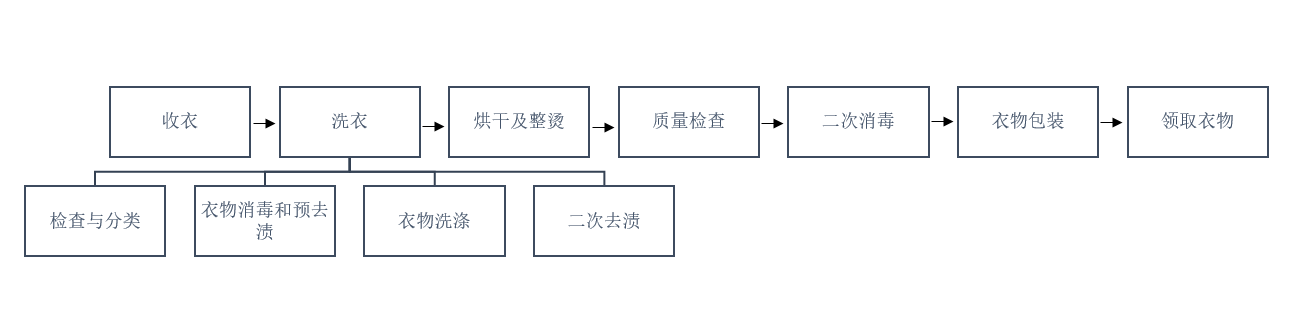
——由于衣物质料、衣物制作本身存在质量问题导致未能达到干洗质量标准的；

——洗涤标识误导导致未能达到干洗质量标准的；

——洗前已声明不能去除或只能尽量去除的污渍。

7.3　 客户与干洗店发生争议未能协商解决的，可向消费者委员会投诉，或者向有关行政部门申诉，也可以根据双方达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁，或者直接向人民法院提起诉讼。

2. （规范性）  
   干洗服务工作流程



附录A 干洗服务工作流程

1. （资料性）  
   洗衣单据

服务单位：　　　　（印章）　　　　　　服务单位地址：XXXXXX 联系电话：XXX-XXX

送衣时间:　年　月　日

客户姓名：

联系电话：

地址：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 收衣情况 | | | | | | | | | | |
| 序号 | 衣物名称 | 数量 | 颜色 | 品牌 | 破损及瑕疵情况 | 服务内容（如干洗、湿洗、熨烫、其他） | 保价/保额 | 单价（元） | 备注 | |
| 1 |  |  |  |  | 例：①XX处破损；②XX处脱色。 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 总价（元）： | | | | | |  | | | |  |
| 客户签名： | | | | | |  | | | | |
| 取衣情况 | | | | | | | | | | |
| 衣物状态 / 服务人员签字： | | | | | | （如：已取，作废） | | | | |
| 取衣时间： | | | | | |  | | | | |
| 客户签名： | | | | | |  | | | | |
| 客户须知：  1、客户对洗后可能出现的以下不良后果已知晓：  2、争议解决方式： | | | | | | | | | | |

1. （资料性）

衣物送洗标签

|  |
| --- |
| 衣物名称及颜色： |
| 干洗编号及条码： |
| 客户姓名及联系方式： |
| 干洗方式： |
| 破损或瑕疵情况： |
| 衣物附件： |
| 操作人员： |
| 收衣日期： |
| 要求取衣日期： |