

深 圳 市 团 体 标 准

T/SZS 4075—2023

洗衣行业服务规范

Specification for the laundry industry service

2023 - 12 - 29 发布

2023 - 12 - 30 实施

深圳市深圳标准促进会 发 布

目 次

前言..... II

引言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 洗衣服务的基本要求..... 1

5 服务流程..... 2

6 洗衣质量标准..... 3

7 纠纷及赔偿处理..... 4

附录 A（资料性） 洗衣单据..... 5

附录 B（资料性） 衣物送洗标签..... 7

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：麦日容、彭启颖、王钾、谭丽、陈季翔。

引 言

洗衣行业服务规范的制定，对规范洗衣服务行为，维护经营者和消费者的合法权益，促进洗衣行业健康发展具有重要意义。为规范洗衣行业服务流程，切实提高洗衣行业服务质量，特制定本文件。

洗衣行业服务规范

1 范围

本文件规定了洗衣行业服务的基本要求、服务流程、洗衣质量标准、纠纷及赔偿处理的要求。
本文件适用于洗衣行业服务工作。

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。

QB/T 2323 工业洗衣机
QB/T 2326 四氯乙烯干洗机
QB/T 2639 石油干洗机
QB/T 5125 隧道式洗涤机组
SB/T 10989 衣物洗涤质量要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

洗衣 laundry

利用各种设备、工具等机械力、有机化学溶剂等对衣物进行清洗的程序。

3.2

干洗店 dry cleaner

以干洗为主要服务形式的经营单位。

4 洗衣服务的基本要求

4.1 干洗店环境要求

4.1.1 干洗店应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 干洗店脏、净衣物应分区放置且做明确标识。

4.2 服务人员要求

4.2.1 服务人员着装应整洁得体、佩戴工作证，对客户应礼貌待客、规范用语，认真听取客户的要求并记录，耐心回答客户的问题，妥善处理可能发生的纠纷。

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 设备要求

- 4.3.1 洗涤设备应符合相应的安全及卫生要求，其中：
- 工业洗衣机及洗涤脱水机应符合 QB/T 2323 的要求；
 - 隧道式洗涤机应符合 QB/T 5125 的要求；
 - 四氯乙烯设备应符合 QB/T 2326 的要求；
 - 其他干洗设备应符合 QB/T 2639 的要求。
- 4.3.2 干洗店宜安装摄像装置，对服务过程进行录音录像，相关录音录像文件存档时间应不少于 1 个月。

5 服务流程

5.1 概述

洗衣服务包括收衣、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，具体程序如图 1 所示。

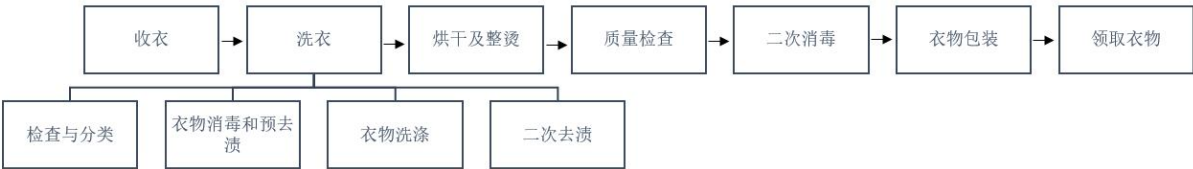


图 1 洗衣服务工作流程

5.2 收衣

- 5.2.1 服务人员在接收客户衣物时，应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，应告知客户需采取其它洗涤方式。
- 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，检查过程宜进行拍照留证，照片存档时间应不少于 1 个月，检查位置主要包括：
- 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；
 - 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进行标注。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，洗衣单据见附录 A。
- 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，送洗标签见附录 B。
- 5.2.8 使用小程序或其他电子软件进行服务的，应确保客人现场进行电子签署。

5.3 洗衣

5.3.1 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：

- 棉、麻、丝、毛及化学纤维或混纺应分别洗涤；
- 深色和浅色衣物不能混装或混洗；
- 衣物较为干净与较脏的不能混装或混洗。

5.3.2 服务人员将衣物进行消毒，并对衣物附着的表面污渍进行第一次处理。

5.3.3 服务人员将经过预处理的衣物放进洗衣机中，用洗衣溶剂进行全面洗涤。

5.3.4 服务人员将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 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 服务人员将衣物进行熨烫整形。

5.5 质量检查

服务人员将烘干及熨烫的衣物按第6章规定进行质量检查，确定清洗效果是否达到洗衣质量标准。如没有达到洗衣质量标准的，返工重新清洗；如存在染色、变形等质量问题，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，服务人员将衣物进行二次消毒。

5.7 衣物包装

服务人员将消毒完毕的衣物进行检查、包装并登记，等待客户领取。

5.8 领取衣物

5.8.1 客户领取衣物时，向服务人员出示有效凭证。服务人员与客户确认洗衣单据及衣物送洗标签，并提醒客户现场检验衣物的清洗质量和效果。

5.8.2 客户领取衣物后，服务人员及客户均应在有效凭证上签字或确认，服务人员将洗衣单据存档备查。如客户洗衣单据丢失的，凭客户合法有效身份证明领取。

5.8.3 对于洗后出现的破损或其他瑕疵，应提前告知客户，并与客户协商解决办法。

5.8.4 对于未清洗干净的污渍，可与客户约定重新处理，并告知重新处理的风险。

5.8.5 对于未及时领取的衣物，应妥善保管，及时通知客户领取。

5.8.6 对于未及时清洗加工完的衣物，服务人员应在约定日期前，至少提前1天向客户说明情况取得谅解，并再次约定领取时间。

6 洗衣质量标准

不同质地的衣物经洗衣后应达到以下洗衣质量标准：

- 衣物洗净、不褪色、无损伤，无串色、不变形、无异常异味；
- 衣袋洗清、袋内无尘屑等积物；

- 衣物的纽扣及其他附件、饰物等，确保不受损坏及不变形；
- 经熨烫的衣物平整、不变形、无明显褶皱、无烫痕；
- 洗涤漂洗后的四氯乙烯残留量限量不超过 1mg/kg；

注：参照国际环保纺织协会《OEKO-TEX Standard 100》（检测纺织品安全性的认证）中对与皮肤直接接触的织物类产品中四氯乙烯限量不超过1mg/kg限值的规定。

- 其他洗涤后衣物的卫生指标符合 SB/T 10989 的要求。

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、退还洗衣费用或协商赔偿损失：

- 衣物洗涤后不符合洗衣质量标准的；
- 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洗衣质量标准的；
- 洗涤标识误导导致未能达到洗衣质量标准的；
- 洗前已声明不能去除或只能尽量去除的污渍。

7.3 对于已保价衣物，干洗店应根据约定保额予以赔偿。

7.4 客户与干洗店发生争议未能协商解决的，有提前约定争议解决方式的按约定方式处理，没有约定争议解决方式的，可向消费者委员会投诉，或者向有关行政部门申诉，也可以通过司法途径解决。

附 录 A
(资料性)
洗衣单据

表 A.1 提供了洗衣行业服务过程中可参考使用的洗衣单据。

表 A.1 洗衣单据

服务单位：_____（印章） 服务单位地址：_____ 联系电话：_____									
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（如洗衣、湿洗、熨烫、其他）	保价/保额	单价（元）	备注（特殊要求）
1					例：①XX处破损；②XX处脱色。				
2									
总价（元）：									
客户签名：									
取衣情况									
服务人员签字：									
取衣时间：									

表 A.1 洗衣单据（续）

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：	

附 录 B
(资料性)
衣物送洗标签

表 B.1 提供了洗衣行业服务过程中可参考使用的衣物送洗标签。

表 B.1 衣物送洗标签

事项	备注
衣物名称及颜色	
洗衣编号及条码	
客户姓名及联系方式	
洗衣方式	
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	