

ICS 03.080.20  
A 10  
备案号：33695—2011

**SB**

# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10624—2011

---

## 洗染业服务经营规范

**Laundering and dyeing service trades manage standard**

2011-08-10 发布

2011-12-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

中华人民共和国国内贸易  
行业标准  
洗染业服务经营规范  
SB/T 10624—2011

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 [www.spc.net.cn](http://www.spc.net.cn)

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235  
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

\*

开本 880×1230 1/16 印张 0.5 字数 8 千字  
2012年2月第一版 2012年2月第一次印刷

\*

书号: 155066·2-23204

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68510107

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国商业联合会洗染专业委员会、北京福奈特洗衣服务有限公司、上海绿环洗染有限公司。

本标准主要起草人：王淑媛、潘炜、王厚增、朱丽筠、张莉、徐发江。

# 洗染业服务经营规范

## 1 范围

本标准规定了洗染业的开业条件及经营管理、服务接待、加工生产、质量责任、赔偿原则等环节中应遵循的规范与要求。

本标准适用于从事洗染业经营活动的各种洗染企业。

注：酒店、医院、交通运输等单位公用纺织品洗涤的服务经营规范将另行规定。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 8685—2008 纺织品 维护标签规范 符号法

GB 13497 消防安全标志

GBZ/T 199—2007 服装干洗业职业卫生管理规范

SB/T 10625—2011 洗染业服务质量要求

## 3 术语和定义

SB/T 10625—2011 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**皮革类制品 leather products**

以皮革、毛皮、毛革等为主要原料制成的服装、皮具、皮鞋等物品。

### 3.2

**水洗 washing**

以水作为介质的洗涤方式。

### 3.3

**干洗 dry cleaning**

以干洗剂作为介质的洗涤方式。

## 4 开业条件

4.1 从事洗染经营活动的经营者，应依法进行工商登记，领取营业执照。

4.2 经营者应在取得营业执照后 60 d 内，向登记注册地工商行政管理部门的同级商务主管部门办理备案。

## 5 开业要求

### 5.1 经营服务场地

5.1.1 经营场所的整体装修应整洁干净，照明充足。

5.1.2 经营场所应安装户外牌匾并符合国家相关法律法规。

5.1.3 经营场所的衣物收/付、存放和加工等功能区域完备并划分有序。

## 5.2 加工服务设施

5.2.1 加工服务场所应光线充足,地面、墙面易清洁、不脱落。工场内应采用自然通风或机械通风。

5.2.2 加工服务场所应在安全、卫生、环保、节水、节能等方面符合国家相关法律法规和标准要求。

5.2.3 加工服务场所应具备上、下水设施、通风设施,符合经营所需的电力容量。

5.2.4 应配备与经营项目(水洗、干洗、织补、熨烫、皮革护理等)、经营规模相适应并符合国家有关规定的专用洗染、保管、安全、污染防治等设施设备。

## 6 专业要求

6.1 从业人员应熟悉国家的有关法律法规,遵纪守法,诚信服务,具有良好的职业道德。

6.2 从业人员应具备相应的专业技能,取得国家有关部门颁发的资格证书或有关组织及机构颁发的培训合格证书,持证上岗。

## 7 经营管理

7.1 服务经营活动应符合《洗染业管理办法》的规定。

7.2 从事洗染经营活动的经营行为,应遵守商务、工商、税务、环保、卫生、公安、质检等国家有关部门的规定。

7.3 应在经营场所醒目位置明示营业执照、顾客须知、服务项目、收费价格、投诉受理单位和电话。

7.4 服务质量应符合国家及行业制定的相关规范或标准。

## 8 服务接待

8.1 应衣貌整洁,端庄大方,热情礼貌,态度谦和,顾客进店、离店都应礼貌示意。

8.2 应认真听取消费者的具体要求,并向消费者提供服务的真实信息,对消费者提出或询问的有关问题,应做出真实明确的答复。

8.3 应对衣物的质地、花色、款式规格、数量等状况认真进行核实,提示消费者取出衣物内的遗留物品,检查确认衣物附件及饰物是否齐全。

8.4 应提示、协助消费者将易损、易腐蚀及贵重的饰物或附件取下并保管好。

8.5 应认真查看衣物上的使用标识,采用正确的洗涤方法进行洗涤、熨烫。对高档品牌服装应建议顾客施行保值清洗。

8.6 应对衣物上的破损、变形、变色、污渍等瑕疵向消费者明示。对衣物的磨损程度、脏净程度、衣物的质地、洗染后效果向消费者讲明。对不易洗染或不易去除的污渍应告知消费者,标注后请消费者确认签字。

8.7 洗衣凭证应包括:衣物名称、数量、颜色、瑕疵状况、加工服务内容、价格、收衣/取衣日期、加工后效果、顾客须知、联系电话、消费者确认签字等内容。

8.8 应规范各工序衣物交接手续,脏、净衣物分别存放,衣物收发区域分开并有明显标识。

## 9 加工生产

9.1 洗染企业应根据本单位的设备、设施、场地、人员等情况,参照国家、地方的有关标准要求,制定本

单位的服务规范、操作规程、质量标准,加以明示并严格执行。

9.2 加工生产人员应根据衣物在加工前的实际情况,核实洗衣凭证上的记录,仔细检查、并按要求进行分类,采取正确的加工工艺进行操作。

9.3 加工生产车间的卫生消毒工作应符合 GBZ/T 199—2007 和《消毒管理办法》的要求。

9.4 加工生产车间的消防安全,库房贮存等应符合 GB 13497 的有关规定。

9.5 加工生产人员应对车间的设备、设施经常进行保洁检查及维护,保持运转正常。

9.6 压力容器等生产设备及配套设施应按照国家相关规定进行年检。

## 10 质量责任

10.1 应有专人负责洗染服务的质量检验工作,各工序之间应严格交接手续,应具备良好的衣物保管设施,对顾客衣物在经营场所的安全负责。

10.2 洗染服务应确保达到 SB/T 10625—2011,对于事先向顾客讲明情况,双方达成约定的,可以作为质量评判标准;对于未事先讲明情况的,顾客有权要求达到行业质量要求。由于服装自身质量原因或洗涤标识错误导致无法达到洗涤质量标准的除外。

10.3 洗染服务应按 GBZ/T 199—2007 的规定,保证衣物洗涤的卫生质量。

## 11 赔偿原则

11.1 因经营者责任,洗后的衣物未能达到 SB/T 10625—2011 的要求或不符合与消费者事先约定要求的,或者造成衣物损坏、丢失的经营者应当根据不同情况给予重新加工、退还洗染费或者赔偿损失。

11.2 非经营者过错,由于洗涤标识误导或衣物制作及质量不符合国家或行业标准要求,造成未能达到洗染质量标准的,经营者不承担责任。

11.3 对实行保值清洗的衣物,因经营者责任造成损坏、丢失的,或者清洗后直接影响衣物原有质量而无法恢复的,经营者应根据与消费者约定的保值额予以赔偿。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国消费者权益保护法》 1993年10月31日第八届全国人大常委会第四次会议通过,1993年10月31日国家主席令第11号公布。
- [2] 《消毒管理办法》 中华人民共和国卫生部令(2002年第27号)
- [3] 《洗染业管理办法》 商务部、国家工商总局、环保总局令(2007年第5号)
- 



SB/T 10624-2011

版权专有 侵权必究

\*

书号:155066·2-23204