

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10624—2025
代替SB/T 10624—2011

洗染业服务经营规范

Specification for laundry and dyeing service

2025-03-27 发布

2025-10-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

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。

本文件代替SB/T 10624—2011《洗染业服务经营规范》，与SB/T 10624—2011相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 删除了“皮革类制品”“水洗”“干洗”（见2011年版3.1、3.2、3.3），增加了“医用纺织品”“生活衣物洗护服务”“公用纺织品洗涤服务”“医用纺织品洗消服务”（见3.1、3.2、3.3、3.4）；
- b) 增加了“服务分类”（见第4章）；
- c) 更改了第4章，将“开业条件”改为“基本要求”（见第5章，2011年版的第4章）；
- d) 删除了“开业要求”“专业要求”“服务接待”“加工生产”（见2011年版第4、5、8、9章）；
- e) 更改了第7章，将“经营管理”的内容划分为“管理制度”“场所环境与设施管理”“设备管理”“人员管理”（见6.1、6.2、6.3、6.4，2011年版的第7章）；
- f) 删除了“质量责任”“赔偿原则”（见2011年版第10、11章），增加了“服务管理”“客户管理”“质量评价与改进”（见第7、8、9章）。

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。

本文件由全国洗染标准化技术委员会（SAC/TC 520）归口并解释。

本文件起草单位：中国商业联合会、北京福奈特洗衣服务有限公司、北京布瑞琳洗染服务有限公司、浙江雅澜洗涤有限公司、湖南梦洁家纺股份有限公司、北京翰皇伟业品牌管理有限公司。

本文件主要起草人：潘炜、朱丽筠、徐发江、郭素川、张力民、姜天武、辛玉波、辛明蕾、冯金娜、陈茜、杨月露。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2011年首次发布为SB/T 10624—2011；
- 本次为第一次修订。

洗染业服务经营规范

1 范围

本文件规定了洗染业服务分类、基本要求、经营管理、服务管理、客户管理、服务评价与改进等内容。

本文件适用于洗染业的服务和经营管理。

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 33452 洗染术语
- GB/T 35744 公用纺织品洗涤质量要求
- GB/T 43855 衣物洗涤质量要求
- SB/T 10119 光面革皮衣护理规范
- SB/T 11204 衣物清洗服务规范
- SB/T 11205 公用纺织品清洗服务规范
- SB/T 11226 洗染业O2O服务流程及规范
- WS/T 508 医疗机构医用织物洗涤消毒技术规范

3 术语和定义

GB/T 33452界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

医用纺织品 **medical textiles**

医院内可重复使用的纺织品。

注：包括患者使用的衣物、床单、被罩、枕套；工作人员使用的工作服、帽；手术衣、手术铺单；病床隔帘、窗帘以及环境清洁使用的布巾、地巾等。

[来源：WS/T 508-2016，定义 3.1，有修改]

3.2

生活衣物洗护服务 **laundry and care service for daily clothing**

为生活衣物提供专业洗涤、修饰、修复、修改、护理的过程。

3.3

公用纺织品洗涤服务 **public textile laundry services**

为公用纺织品提供专业洗涤、整理的过程。

3.4

医用纺织品洗消服务 **medical textile washing and disinfection services**

为医用纺织品（3.1）提供专业洗涤、消毒、整理的过程。

4 服务分类

洗染业服务分为生活衣物洗护服务、公用纺织品洗涤服务及医用纺织品洗消服务。

5 基本要求

5.1 应具有与其业务范围相应的固定经营场所、满足服务要求的设施设备。

5.2 应明示服务项目，明码标价，遵循诚实守信原则，不应欺骗和误导消费者。

6 经营管理

6.1 管理制度

6.1.1 应建立有分类收集、洗涤消毒、卫生质量监测检查、存储、安全操作、设备与环境卫生以及从业人员岗位职责、职业防护及应急预案等规章制度。对公共卫生安全、节能降耗、环保规章制度，有定期检查记录及规章制度执行情况的记录。

6.1.2 应建立健全经营管理手册、程序文件及作业文件等。

6.2 场所环境与设施管理

6.2.1 服务设施应符合下列要求：

——生活衣物洗护服务企业的基础设施应符合SB/T 11204的相关要求。

——公用纺织品洗涤服务企业的基础设施应符合SB/T 11205的相关要求，医用纺织品洗消服务企业的基础设施还应符合WS/T 508的相关要求。

6.2.2 经营场所应通风、干燥、清洁；地面、墙面应平整；有防尘、防蝇、防鼠等设施。

6.2.3 不应占用、堵塞、封闭经营场所的疏散通道、安全出口。

6.2.4 干洗溶剂及其他洗涤助剂等化学品的储存、使用及回收场所应符合化学品管理及相关部门的具体要求。

6.2.5 服务设施应规范标识，并保持安全运转。

6.2.6 宜建立信息化管理平台。

6.3 设备管理

6.3.1 应配备与经营项目、经营规模相适应并符合国家规定的专用洗染、消毒、保管、安全、污染防治等设备。

6.3.2 应使用具有净化回收干洗溶剂功能的干洗机，四氯乙烯干洗机应为全封闭。

6.4 人员管理

6.4.1 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。

6.4.2 服务人员应接受岗前健康检查，并持有有效的健康证明。

6.4.3 应具备相应的专业技能，熟练操作设施设备，并按相关要求持执业证件上岗。

7 服务管理

7.1 流程管理

7.1.1 生活衣物洗护服务流程应符合SB/T 11204的相关要求。以互联网作为交易的平台，提供线下衣物洗护的经营服务流程应符合SB/T 11226的相关要求，皮衣护理服务流程应符合SB/T 10119的相关要求。

7.1.2 公用纺织品洗涤服务流程应符合 SB/T 11205 的相关要求，医用纺织品洗消服务流程还应符合 WS/T 508 的相关要求。

7.2 质量管理

7.2.1 生活衣物洗护服务质量应符合 GB/T 43855 的相关要求，皮衣护理服务质量应符合 SB/T 10119 的相关要求。

7.2.2 公用纺织品洗涤服务质量应符合 GB/T 35744 的相关要求，医用纺织品洗消服务质量还应符合 WS/T 508 的相关要求。

8 客户管理

应设有客户服务部门，提供咨询和接受投诉，解答客户在消费过程中的问题，解决服务纠纷。

9 服务评价与改进

9.1 应实现服务过程可追溯。

9.2 应建立投诉处理渠道，及时处理和反馈相关投诉和意见。

9.3 应定期开展质量检查和服务评价，根据监督检查、服务评价、投诉处理和意见反馈等情况，制定整改措施，持续改进服务质量。

参 考 文 献

- [1] 洗染业管理办法（商务部、工商总局、环保总局令2007年第5号）
-