

DB

上海市地方标准

DB31/T 484—2010

洗染业服务质量规范

standard for service quality in laundering and dyeing industry

2010-5-5 发布

2010-6-1 实施

上海市质量技术监督局 发布

目 次

前言	3
1 范围	4
2 引用文件	4
3 基本要求	4
4 经营管理	5
5 服务要求	5
6 质量要求	5
7 安全管理	6
8 附录 A 《上海市高档衣物精洗服务合同》	7
9 附录 B 《上海洗染行业消费争议处理意见》	8
10 附录 C 《上海市洗染业取衣凭证》	11

前 言

为了加强本市洗染行业管理，规范市场秩序和企业经营行为，维护经营者和消费者合法权益，促进洗染业健康发展，参照国家有关规定，结合本市实际，特制定本标准。

本标准由上海洗染业行业协会提出。

本标准起草单位：上海洗染业行业协会、正章实业有限公司、金茂君悦大酒店、卡柏洗衣有限公司、福奈特洗衣有限公司。

本标准主要起草人：戴杰、任凤妹、刘基樑、林俊、白秋菊。

洗染业服务质量规范

1 范围

本标准规定了本市洗染业开业、经营管理、接待服务、洗涤质量、安全管理等方面的要求。

本标准适用于在上海行政区域内的洗染单位。

2 规范性引用文件

下列文件中包含的条文，通过本标准的引用而成为本标准的条文。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB4287 纺织染整工业水污染物排放标准
GB8978 污水综合排放标准
GB 13495 消防安全标志
GB16204 车间空气中四氯乙烯标准
GB/T 13171 洗衣粉
QB/T 1224 衣料用液体洗涤剂
QB/T 2326 四氯乙烯干洗机
QB/T 2639 石油干洗机
SB/T 10271 洗染业开业的专业条件和技术要求
《洗染业管理办法》 商务部令2007年第5号

3 基本要求

3.1 经营资质

3.1.1 从事洗染业的经营者，应按《洗染业管理办法》规定取得环境评估证明，领取营业执照依法经营。

3.1.2 洗染单位开业应符合 SB/T 10271 的有关要求。

3.2 经营场所

3.2.1 应有固定的经营场所，在经营场所醒目处应公示营业执照、服务项目、价目表、营业时间、投诉电话号码及告诉顾客的权利和义务。

3.2.2 门面装饰美观大方，字号牌匾书写规范、工整醒目，店堂内外整齐清洁，设有专用的储存设施和收/付衣物的柜台。

3.2.3 洗涤工场房屋建筑应坚固，光线充足，地面、墙面应易清洁。工场内应采用自然通风或机械通风。

3.2.4 应配备完善的上下水道及通风设施，污水及废气排放应符合 GB4287、GB8978 的有关规定。

3.2.5 应配备符合有关法律、法规要求的消防安全设施，安全消防标志应符合 GB13495 的有关要求。

3.2.6 储存区应配备紫外线等专业消毒设施。

3.2.7 水洗工场应配备去渍机、洗衣台、水洗机、脱水机、烘干机、熨烫设备及洗衣刷等工具。

3.2.8 干洗工场应配备去渍机、洗衣台、全封闭干洗机、熨烫设备及洗衣刷等工具。干洗机的废气排放应符合 GB16204 的有关规定，干洗机质量应符合 QB/T2326、QB/T2639 的有关规定。

3.2.9 使用的洗衣粉应符合 GB/T13171 的有关规定，洗涤剂应符合 QB/T1224 的有关规定。

3.3 从业人员

3.3.1 企业经营者应熟悉经营洗染业的规定，掌握洗染业的业务知识。

3.3.2 从业人员应具有与岗位相符的技能技术，必要时组织技能培训逐步做到持证上岗。

3.3.3 从业人员应熟悉单位的规章制度，遵纪守法，具有良好的职业道德。

4 经营管理

4.1 经营活动应符合《洗染业管理办法》的规定要求。

4.2 洗衣、熨烫、织补、染色、皮草服务的操作规范、质量要求、劳动保护规章制度应健全。

4.3 使用印有本企业字号、地址、电话的取衣凭证，凭证应包括下列内容：衣物名称、数量、质地、颜色、瑕疵状况、服务内容、收费价格、收取日期、保管期、消费者姓名、地址、电话及监督电话。

4.4 需要精洗服务的高档衣物，经营者应与消费者签订《上海市高档衣物精洗服务合同》后，进行精洗服务。

4.5 应有良好的运输和保管条件，防止衣物遗失和损坏。

4.6 发生衣物损伤、损坏、遗失等争议，拟按照《上海洗染行业消费争议处理意见》处理。

5 服务要求

5.1 营业员应服饰整洁，仪表端庄，仪容得体。

5.2 营业员上岗应佩戴标注单位、姓名及工号的胸卡。

5.3 营业员接待顾客应文明礼貌，热情周到，站立服务。

5.4 营业员承接顾客衣物时，当场查明衣物的脏、净程度及破损、色花、虫蛀等状况，明确洗涤方式，并将洗涤后有可能发生的状况告知顾客，经顾客确认后在取衣凭证上注明。

5.5 营业员应认真填写《上海市洗染业取衣凭证》，做到字迹清晰，内容齐全，凭证填写完毕后，由营业员与顾客分别签名、单位盖章。

5.6 营业员发、送衣物时，根据顾客的取衣凭证核对票签号码；衣物件数；姓名、地址。

5.7 营业员发送的衣物应折叠平整，包装完好。

6 质量要求

6.1 水洗

6.1.1 衣物各部位应洗净，不变色、串色、搭色，无损伤、异味。

6.1.2 去除衣物上的污渍应不损面料、褪色。

6.1.3 布草洗后应洁白鲜艳，无色差、损伤、异味，外观整齐无明显变形，酸碱度 PH 值应达到中性。洗涤后毛巾应手感柔软蓬松，吸水性好。

6.2 干洗

除了达到水洗质量要求外，还应做到：

a) 衣物不起泡、变形。

b) 纽扣、夹里及衣物的其他附件、饰物等不受损坏或变形。

6.3 皮草清洗、保养

6.3.1 皮衣及制品应洗干净，不变形，皮质柔软，无损伤、异味。

6.3.2 皮革衣物上光、上色保养应去除污渍、配色准确，上浆喷刷均匀，色牢度好，皮质无损伤，外观整洁。

6.3.3 裘皮衣物清洗保养应洗净、无异味，皮板无损伤，毛感松软，有弹性。

6.4 熨烫

6.4.1 衣物熨烫应平整、挺括、线条齐直、整洁美观。

6.4.2 衣物熨烫应不变形、漏烫，无死褶、极光、烫伤。

6.5 染色

6.5.1 染色后的衣物应色标准确，颜色应达到与消费者事先约定的要求。

6.5.2 衣物染色应色泽均匀，色牢度好，无浮色、色渍、伤痕。

6.6 织补

6.6.1 织补后的部位应与原织物的材质、颜色、组织结构基本一致。

6.6.2 织补部位应表面平整、牢固，线条清楚齐直，纹路饱满完整，织物外观良好。

7 安全管理

7.1 洗染设备应具备安全的防护装置。

7.2 机械、电器、压力容器应定期经过有关部门的安全测试，符合安全规定的要求。

7.3 使用石油为干洗溶剂的洗衣店，应有严格的阻燃措施和规章制度。

7.4 设备操作人员应经过专业安全培训，特殊工种应持证上岗。

7.5 洗染单位应有相应的防盗、防火措施，配备经过专业安全培训的专职或兼职安全员。

附录 A 上海市高档衣物报价精洗服务合同

(资料性附录)

合同编号: _____

甲方(消费者): _____ 乙方(经营者): _____

依照《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关法律法规的规定,经双方协商一致,价格 1000 元以上的高档衣物需洗烫或其他服务时可签订本合同。

第一条 衣物状况

(1) 衣物名称: _____ (2) 品牌: _____
(3) 颜色: _____ (4) 面料品种: _____ (5) 数量: _____
(6) 购买价格(报价): _____ (7) 购买日期: _____ (8) 洗涤标识: _____

2、衣物在精洗服务前有否下列问题:(请在选定项目前的□内打√)

☐起皱 ☐汗渍 ☐色渍 ☐色花 ☐泛黄 ☐色泛 ☐缺纽扣 ☐烫伤 ☐破损 ☐极光 ☐起球
☐缩水 ☐脱线 ☐勾排丝 ☐硬化 ☐搭色 ☐修补过 ☐蛀洞 ☐起壳 ☐霉斑 ☐脱绒毛

还存在其它问题: _____

存在问题的具体部位: _____或甲方特嘱事项: _____

第二条 服务方式(请在选定项目前的□内打√)

☐干洗 ☐水洗 其他 _____

第三条 取衣时间: _____年_____月_____日。

第四条 服务费用计算

1、按照报价的 5% (或 _____) 加上洗涤费用作为本次精洗服务费用。

2、甲方应支付乙方精洗服务费合计 _____ 元。

第五条 服务约定

1、乙方在承接衣物时应当场仔细检查,并在合同上注明检查结果。

2、甲方取衣时,应当场仔细检查,发现质量问题应当场提出。

3、凡属衣物面料、制衣等质量问题,以及洗涤标识错误而导致衣物缩水、脱线、退色、搭色、粘合衬起泡等现象,乙方应当为甲方向责任方索赔提供便利。

4、衣服中的贵重饰品和名贵纽扣由甲方保管。

5、其他(或洗涤效果) _____

第六条 违约责任。

1、乙方未按合同约定服务的,应当退还本次精洗服务费用。

2、甲方送洗衣物超过取衣时间 _____ 天逾期不取的,双方约定乙方按件加收保管费 _____ 元/天。

3、乙方逾期交付衣物,亦应按每件 _____ 元/天赔偿给甲方。

3、由于乙方原因造成损坏、丢失的,乙方应当负责理赔,具体赔偿方法如下:

(1) 衣物损伤的,乙方应给予修补,退还本次精洗服务费用,并按报价金额 _____ %赔偿给甲方。

(2) 衣物丢失或损坏且无法修补的,乙方须退还本次精洗服务费用,并按报价金额全额赔偿给甲方。

第七条 争议解决

1、双方在精洗服务中发生难以认定的争议问题,甲乙双方可约定送有关部门鉴定,鉴定费由乙方先行垫付,甲方提供同等金额担保,最终由责任方承担。

2、双方在履行合同中发生争议,可协商解决或向行业协会及有关部门申请调解。双方不愿协商、调解解决或协商、调解不成的,按下列第 _____ 方法解决:(1) 向上海仲裁委员会申请仲裁。(2) 向人民法院提起诉讼。

第八条 本合同自双方签字或盖章之日起生效。

本合同一式_____份，甲、乙双方各执_____份。

甲方（签章）：

法定代表人（负责人）：

联系地址：

联系电话：

日 期：____年____月____日

乙方（签章）：

法定代表人（负责人）：

联系地址：

联系电话：

日 期：____年____月____日

附录 B 上海洗染行业消费争议处理意见

(资料性附录)

一、为了维护消费者的合法权益，规范洗染行业经营行为，公正、合理地解决洗染行业的消费争议，依据《合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》，结合本市洗染业实际情况，制订本意见。

二、凡在本市从事洗染业的经营者均应遵守国家有关法律、法规和本意见。

三、经营者营业执照应当悬挂在店堂醒目处，且明示服务项目、收费标准、投诉电话等接受消费者监督。

四、经营者在承接消费者送洗衣、物时，应先查明衣、物上的破损、色花、虫蛀、少扣等疵病，并将洗涤加工后产生的后果与消费者事先讲明，且在取衣凭证上注明，若发现漏检情况必须保持衣服原样，并在二天之内与消费者取得联系，否则，所产生的后果由经营者承担。消费者取衣时，应当场检验加工的质量，发现漏检质量问题，可保持原标签凭证，在二天之内向经营者提出。

五、经营者采用的洗涤方式，应当事先征得消费者的同意，并在取衣凭证上注明。

六、衣裤其领、袖、裆、臀等部位严重磨损及虫蛀脱绒的，经洗烫加工后破裂者，经营者可以免费给予修补，一般不予赔偿。

七、衣物上的污渍经营者应在取衣凭证上注明，对于洗涤后出现隐迹显露，而在取衣凭证上事先没有注明，应退还洗衣费的 50%。

八、凡属衣、物面料，制衣等衣、物本身质量问题，以及洗涤标识错误而造成衣、物洗涤后出现缩水、脱线、退色、镶拼衣服串色、搭色、粘合衬起泡等现象，经营者应当为消费者向责任方索赔提供便利。

九、消费者送洗衣物逾期不取的，超过取衣期 30 天，每件衣物每天加收 0.5 元保管费，经营者逾期不交的，亦应按每天每件 0.5 元给消费者作赔偿。

十、经营者无干洗设备或利用假冒伪劣设备干洗，以水洗冒充干洗等欺诈行为的，应当向消费者支付洗衣费两倍的违约金。如发生洗涤事故，应按衣物原价赔偿。

十一、对于消费者持价值人民币 2000 元以上的高档衣、物，意愿精洗服务的，经营者要提供高档衣物精洗服务合同示范文本，双方签订合同，未签订高档衣物精洗服务合同的按普通衣物洗涤、处理。

十二、经营者由于管理不善，或操作不慎等原因造成衣、物损伤、损坏、遗失及其他事故应当负责理赔，具体赔偿方法如下：

1、衣、物局部损伤，不影响正常穿、用，经营者应以修补为主，退还洗衣费并根据修补的情况给予洗衣费 1 至 10 倍赔偿。（皮衣清洗除外）

2、衣、物损坏，丧失穿、用功能及遗失应退还洗衣费并根据购衣原始凭证所标注的时间、价格实行折价赔偿，年折旧率为 20%（不足一年按一年计），逐年递增，折旧率最高不超过 70%。不能出示购衣原始凭证的给予最高价不超过洗衣费 20 倍赔偿，不应超过衣物原价，赔偿后衣物归经营者所有。（皮衣清洗除外）

3、签订《高档衣物精洗服务合同》的衣、物损伤、损坏、遗失均按合同约定赔偿，没有签订《高档衣物精洗服务合同》的按普通衣物洗涤、赔偿处理，最高赔偿不超过人民币 2000 元。

4、套装原则上以件计算，衣、裤比例为 6:4。

5、因经营者的责任使衣物附件或饰品损坏、丢失，不影响正常穿着的，应作单项配置或赔偿，最高不超过洗衣费 3 倍的赔偿。

十三、在洗涤服务中发生的难以认定的争议问题，可与消费者约定，送有关部门鉴定，鉴定费由经营者先行垫付，最终由责任方承担。

十四、对发生洗染消费争议的经营者应主动与消费者协商解决，也可以通过上海洗染业行业协会、上海市消费者保护委员会协调解决，也可向工商行政管理部门申诉或向人民法院提出诉讼。

附录 C 上海市洗染业取衣凭证

(资料性附录)

姓名 (Name) _____		电话 (Tel) _____		NO _____	
地址 (ADD) _____		(Date) _____		年 月 日	
项目 Item	衣物名称 Article	数量 Count	金额 Price	备注 Pemarks	取衣 日期 月 日
				保值精洗: 要 ☐ 否 ☐	
合计人民币 (RMB) 仟 佰 拾 元 角 (款收讫)					
检查 内容	1. 起皱、2. 汗渍、3. 色渍、4. 色花、5. 泛黄、6. 色泛、7. 缺钮扣、8. 烫伤、9. 勾、排丝、10. 极光 11. 起球、12. 缩水、13. 脱线、14. 破损、15. 硬化、16. 搭色、17. 修补过、18. 蛀洞、19. 脱绒、毛、 20. 霉斑				
开票人: _____			顾客签名: _____		
注 意 事 项 1、顾客在取衣凭证中应注明本人真实姓名与住址。此单请妥为保管，凭证取衣。若发生遗失应立即向本店联系挂失，并携带本人身份证取衣。 2、顾客在送交衣物前应自行检查衣物内有无遗留物品。 3、干洗衣物中的贵重饰品和名贵钮扣，请顾客自行取下保管好，也可委托本店代为拆除。 4、本店按照送洗衣物上的洗涤标识操作，经洗涤后出现的非洗涤质量事故问题，本店不负责任。如双方不能达成一致，可向有关部门投诉。 5、对价值较昂贵洗涤衣物可采取保值精洗，保值精洗费按消费者议定价的百分之五收取。 6、消费者对本店的洗涤服务质量不满意的，可在取衣后的二天内持有原始凭证向所在门市投诉或有关部门提出。 7、衣物应在规定期限领取，超过一个月的，本店将收取0.50元/天的衣物保管费用，逾期6个月不领取，店方有权作处理，店方逾期不交的，亦每天每件0.5元赔偿给顾客。					
单位名称: _____		本店地址: _____		电话: _____	

