

ICS 03.080

A 10

备案号: 48866-2016

DB46

海南省地方标准

DB 46/T 349—2016

商业洗涤服务质量规范

Service quality Standards for Laundry Business in Commerce

2016 - 01 -19 发布

2016- 04-01 实施

海南省质量技术监督局 发布

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由海口市旅游发展委员会提出,海南省旅游发展委员会归口。

本标准主要起草单位:海口市旅游标准化建设委员会、海南省标准化协会、海口市洗染业协会、海口观澜湖度假酒店。

本标准主要起草人:林一民、杨昭山、金佳佳、谢巍、韦春丽、陈秋媛、梁倩敏。

商业洗涤服务质量规范

1 范围

本标准规定了洗涤业的术语和定义、基本要求、接收与交付、洗涤要求、服务改进。

本标准适用于海南省辖区内的宾馆酒店及商业洗涤企业,不适用于医院、辐射、危化等特种行业的布草及衣物的洗涤。

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,仅所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)适用于本标准。

GB 4287 纺织染整工业水污染物排放标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB 9663-1996 旅店业卫生标准

GB 13495 消防安全标志

GB 13271 锅炉大气污染物排放标准

GB 15603 常用化学危险品贮存通则

GB/T 26396 洗涤用品安全技术规范

GBZ/T 160.46 工作场所空气有毒物质测定卤代不饱和和烃类化合物

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

SB/T 10989-2013 衣物洗涤质量要求

3 术语和定义

SB/T 10783-2012 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出了 SB/T 10783-2012 中的一些术语和定义。

3.1

洗涤 (laundry)

利用各种设备、工具等机械力、洗涤剂,在介质(如水、干洗剂等)中对衣物进行清洗的程序。

[SB/T 10783-2012. 洗涤术语 5.1]

3.2

水洗 (washing)

以水作为介质的洗涤方式。

[SB/T 10783-2012. 洗涤术语 5.2]

3.3

干洗 (dry cleaning)

以干洗剂作为介质的洗涤方式。

[SB/T 10783-2012. 洗涤术语 5.3]

3.4

熨烫 (ironing and pressing)

为恢复衣物的形态和外观, 借助于适当工具对其进行加热、加压、冷却、定型的处理程序。

[SB/T 10783-2012. 熨烫术语 7.1]

3.5

织补 (darning)

对破损的衣物, 按照其原色、原纱、原结构进行修复, 使其接近或恢复原貌的操作过程。

[SB/T 10783-2012. 织补术语 8.1]

3.6

布草 (linen)

指家居和酒店、饮食、美容美发等服务性行业用的床上用品、毛巾、台布、窗帘、椅套、地毯等各种纺织用品的总称。

3.7

消毒 (disinfecting)

用紫外线、活性氧、活性氯消毒剂或高温、熏蒸等设备和手段杀灭病菌病毒的过程。

4 基本要求

4.1 经营资质

4.1.1 从事洗涤业的经营者, 应当有固定的营业场所, 配备与经营规模相适应并符合国家有关规定的专用洗涤、保管、污染防治等设施设备, 取得营业执照, 依法经营。

4.1.2 洗涤企业开业应符合 SB/T 10271 的有关要求。

4.2 经营管理

4.2.1 应严格按照有关法律、法规和行业的有关规定组织经营生产。

4.2.2 应制定各项相关服务的操作规程、服务规范、安全生产制度, 有完整的业务流程记录。

4.2.3 洗涤企业在营业场所醒目处应悬挂营业执照、服务项目价目表、客户须知、投诉受理单位及电话。

4.2.4 应使用印有本企业字号、地址、电话的收取凭证。

- 4.2.5 应制订从业人员培训计划，岗前应对从业人员的洗涤业务知识及操作技能进行培训，确保洗涤质量及服务质量。
- 4.2.6 应实施全过程质量监督，发现问题应采取纠正措施进行解决并进行记录。
- 4.2.7 应设立质监员岗位，做到质量工作有人管，办事有标准，形成高效、严密的质量管理体系。
- 4.2.8 应确保洗涤服务达到行业质量标准。特殊情况下，经营者可以根据客户意愿进行保值清洗，但应由经营者和客户协商一致作出书面洗涤约定，包括清洗费用、服务内容、质量标准和保值额度等。
- 4.2.9 旅馆业、餐饮企业的布草及客衣应有相对独立的清洗车间及设备，不得用于医院、辐射、危化等特种行业的布草及衣物洗涤。

4.3 环境与设施要求

- 4.3.1 从事水洗或干洗的经营者应根据业务范围，配备洗涤服务必要的专业洗涤工具。
- 4.3.2 洗涤场所内外应整齐清洁，设有专用的洗涤设施、储存设施和运输设备。
- 4.3.3 洗涤工作场所内房屋建筑应坚固，光线充足，地面、墙面易清洁。
- 4.3.4 工作场所内应通风良好，可采用自然通风或机械通风。
- 4.3.5 应配备完善的上下水道和环保处理设施，污水及废气排放应符合 GB 4287、GB 8978、GB 13271、GBZ/T 160.46 的有关规定。
- 4.3.6 应按有关法律、法规要求配备消防安全设施，安全消防标志应符合 GB 13495 的有关要求。

4.4 人员要求

- 4.4.1 从业人员上岗前宜取得市县级防疫部门出具的健康证。
- 4.4.2 从事水洗、干洗的从业人员，应经过专业培训，考核合格后上岗。
- 4.4.3 应遵守职业道德，有良好的服务意识和敬业精神。
- 4.4.4 接待人员应着工装、佩工牌上岗，仪容仪表端正、大方、整洁。
- 4.4.5 洗涤人员工作时应穿戴洁净的工作衣帽，操作前双手应清洗干净。
- 4.4.6 应配备与经营规模相适应的质检人员，质检人员应由熟悉洗衣洗涤工作、有一定洗涤经验的人员担任。
- 4.4.7 设备操作人员应经过专业安全培训，特殊工种应持证上岗。

4.5 卫生要求

- 4.5.1 工作场所应制定健全的卫生管理制度、消毒制度，定期对室内空气和物体表面进行消毒。
- 4.5.2 干洗剂应回收利用并定期要求更换，采用机械通风排除工作场所内废气。如使用锅炉，大气污染物排放应符合 GB 13271 的要求。
- 4.5.3 经洗涤的衣物应符合 SB/T 10989-2013 中 4.7 的卫生要求。
- 4.5.4 经洗涤的布草应符合 GB 9663-1996 中 3.1 的卫生要求。

4.6 安全管理

- 4.6.1 设施设备应具备安全的防护装置。
- 4.6.2 机械、电器、压力容器应定期进行安全测试和维护保养，符合安全规定的要求。
- 4.6.3 使用锅炉的企业应制定蒸汽锅炉事故应急处置预案。
- 4.6.4 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。
- 4.6.5 下班前应安排专人检查洗涤场所，消除安全隐患。
- 4.6.6 应按照 GB/T 26396 的要求，正确选择和使用洗涤用品。
- 4.6.7 应按照 GB 15603 的要求贮存易燃、易爆、易腐蚀的洗涤用品。

5 接收与交付

5.1 衣物接收

- 5.1.1 应向客户提供服务的真实信息，对客户提出或询问的有关问题，做真实正确的答复。
- 5.1.2 收取客户衣物时，应检查衣袋内是否有遗留物品，饰物及辅件是否齐全，衣物的破损及脏净程度等情况。
- 5.1.3 应认真填写收取凭证，凭证应包括下列内容：衣物名称、数量、颜色、瑕疵状况、服务内容、收费价格、收取日期、客户姓名、地址、电话及监督电话等，参见附录 A。宾馆酒店洗衣部门收取客人衣物时应认真填写酒店洗衣单，参见附录 B。
- 5.1.4 应提示客户将易损、易腐蚀及贵重的饰物或辅件取下自行保管，并在收取凭证上注明。
- 5.1.5 应明确洗涤方式，对衣物的新旧程度、脏净程度、衣物面料质地、性能变化程度（标准允许范围内）、洗涤效果应向客户讲明，取得客户当面确认并在收取凭证上注明。
- 5.1.6 对确实不易洗涤或有不能除净的顽固性污渍，应告知客户并进行协商，确认洗涤效果，取得客户当面确认并在收取凭证上注明。
- 5.1.7 凭证填写完毕后，应与客户分别签名、单位盖章。收取凭证应一式三联，一联存根，一联附在加工的衣物上。另一联交客户保存，作为领取衣物的凭证。

5.2 衣物交付

- 5.2.1 应严格遵守各工序衣物的交接手续，保持良好的衣物保管条件，防止丢失或损坏。
- 5.2.2 应根据约定完成洗涤、熨烫等服务项目，在规定的或与客户事先约好的时间内交付，不得擅自更改。
- 5.2.3 洗涤后的衣物或布草，经检验合格后，折叠平整，包装完好，根据客户的收取凭证核对无误后，交付客户。
- 5.2.4 客户收取凭证丢失，应凭本人身份证件办理交付手续。

5.3 企业间的接收与交付

接收企业布草及衣物时，应签订洗涤合同，并按合同约定接收与交付。合同内容应包含洗涤物的来源、类型、数量、瑕疵状况、洗涤方式、服务费用计算、服务约定、违约责任、争议解决等。

6 洗涤要求

6.1 操作流程

6.1.1 水洗

6.1.1.1 衣物水洗

- 6.1.1.1.1 检查分类：根据衣物颜色、质地、污渍程度进行分类，检查衣物的纽扣、拉练、洗涤说明以及装饰物品，参考洗涤说明决定是手洗还是机洗。
- 6.1.1.1.2 预去渍：将重污衣物浸入水中或用清洁剂轻轻的刷洗直到污迹去除。
- 6.1.1.1.3 手洗：易撕破、掉色、变形的衣物应手洗。
- 6.1.1.1.4 机洗和脱水：根据衣物颜色、质地、污渍种类，选择合适的洗涤剂，确定合适的洗涤程序和时间，来实现去污目的。

6.1.1.1.5 烘干（晾干）：衣物根据洗涤说明选择是平坦或挂在衣架上晾干；或用烘干机烘干，烘干时需注意烘干温度。

6.1.1.1.6 熨烫：熨烫使衣物达到平整、挺括的效果，并达到消毒目的。

6.1.1.1.7 质检：质检人员应对洗涤后的衣物质量进行检查，不合格的应返工重新处理。

6.1.1.1.8 包装：将衣物折叠平整，包装完好，等待客人上门来取或按约定送达。

6.1.1.2 布草水洗

6.1.1.2.1 检查分类：按布草颜色、质地、污渍程度进行分类处理，使洗涤具有针对性。

6.1.1.2.2 预洗：利用水和机械作用力的作用，去除洗织物上的水溶性污垢，为主洗去污奠定良好的基础。一般布草至少应冲水一次。

6.1.1.2.3 主洗：根据污垢种类、污垢程度，以及污垢在布草上存在的时间，选择合适的洗涤剂，确定合适的洗涤温度和时间，来实现去污目的。

6.1.1.2.4 漂白消毒：此过程是去除主洗步骤中不能完全去掉的色素类污垢，增加布草的观赏感，并达到消毒目的。操作中应控制水温，同时根据污垢类型及织物结构控制好漂白剂的投放量和投放时间。

6.1.1.2.5 漂洗和过水：应保持一定的温度 30℃~50℃，让布草中残存含有污垢的洗液成分向水中扩散，随水排掉。

6.1.1.2.6 过酸中和：洗涤中通常使用的洗涤剂呈碱性，应加入中和剂进行过酸中和，使布草的酸碱度接近人体皮肤的酸碱度，最终 pH 值达到 6.5~7.0。

6.1.1.2.7 脱水：利用洗衣设备滚筒高速旋转时产生的离心力，使滚筒内织物含水量最大限度地减低。

6.1.1.2.8 后处理：将洗净的布草根据不同用途进行柔软或上浆处理。

6.1.1.2.9 烘干：使用烘干机设定合适温度及时间将布草烘干。

6.1.1.2.10 整烫消毒：熨烫使布草达到平整、挺阔、整洁美观的效果，并达到消毒目的。

6.1.1.2.11 质检：质检人员应对洗涤后的布草质量进行检查，不合格的应返工重新处理。

6.1.1.2.12 包装：将洗净的布草分类打包，包装整齐、不外露，确保在运送过程中不发生污染和损坏。

6.1.1.2.13 发货：按照商家要求，根据订单要求核对布草数量，按时将洗净布草送达。

6.1.2 干洗

6.1.2.1 检查分类：应认真识别衣物布料、污迹性质，选择使用正确的洗涤方法，确保洗涤质量。应检查衣物上的扣子和饰物在溶剂中洗涤是否会变形或溶解，若易变形，应在洗涤前取下。

6.1.2.2 预去渍：人工用助剂将污染严重的污垢和不溶于干洗溶剂的污渍（如果汁、指甲油、油漆、墨水等）进行预先的处理。去渍原则是在不伤害织物纤维和色泽的情况下尽量去除。

6.1.2.3 干洗：将预处理过的衣物放进干洗机中，用干洗溶剂进行全面地洗涤并甩（烘）干。

6.1.2.4 熨烫消毒：熨烫使衣物达到美观、挺括、整齐、平滑的效果，并起到杀灭各种细菌、寄生虫的消毒作用。

6.1.2.5 质检：质检人员应对洗涤后的衣物干洗质量进行检查，不合格的应返工重新处理。

6.1.2.6 包装：将衣物折叠平整，包装完好，等待客人上门来取或按约定送达。

6.2 质量要求

6.2.1 水洗

6.2.1.1 各类不同质地的衣物经洗涤后，应达到各部位洗净，不变色、串色、搭色，无损伤、异味。

6.2.1.2 去除衣物上的污渍应不损面料、不褪色。

6.2.1.3 布草类经洗涤后应洁净清爽，不泛灰、泛黄，无损伤、异味，外观整齐无明显变形，酸碱度pH值应达到中性。

6.2.1.4 毛巾类纺织品经洗涤后应洁白、透亮，无污渍、异味，手感柔软蓬松。

6.2.2 干洗

6.2.2.1 洗涤后衣物无损伤、不起毛球（特殊、松结构组织物除外），不串色、搭色，无花绺、污渍、异味。

6.2.2.2 应在不伤衣物的质地条件下去除污渍，不留痕迹（特殊面料织物与客户约定情况除外）。

6.2.2.3 衣物的辅件、饰物等不短缺、不受损。

6.2.3 熨烫

6.2.3.1 衣物熨烫应平整、挺括、线条齐直、整洁美观。

6.2.3.2 衣物熨烫应自然平服，不变形、漏烫，无死褶、亮光、烫痕。

6.2.3.3 布草熨烫应保证干燥，折叠后平整、无褶皱。

6.2.4 衣物织补

6.2.4.1 织补使用的原材料与织补物的质地、颜色、规格相一致。

6.2.4.2 织补后的部位与原织物的质地、颜色、经纬组织、密度和花纹变化相一致；对特殊的料子，特殊复杂花纹纺织物的纺织，在密度和纹路上的变化应大致相同。

6.2.4.3 织补后织物表面平服，无残丝、毛屑，四周接口严密，工艺细致，织补牢固，外观良好。

6.2.4.4 针织衣物织补后线圈均匀，松紧适度，无轴缩或鼓痕的现象。

6.2.4.5 织补后应熨烫织补处，熨烫平服、光洁。

7 服务改进

7.1 应制定服务质量监测计划并严格执行，定期进行质量分析。

7.2 应设立投诉电话，接受客户投诉。

7.3 服务过程中出现投诉纠纷时，应妥善解决，避免发生冲突。

7.4 应建立服务质量检查和评定制度，定期对员工服务质量进行检查评定，奖优罚劣。

7.5 应建立客户满意度调查、回访机制，及时收集意见和建议，持续改进服务质量。

附 录 A
(资料性附录)
收取凭证

XX洗涤公司收取凭证

店址: _____ 收送热线: _____ 编号: _____

客户姓名:	电话:	地址:				
收衣日期:	特别要求:					
交衣日期:						
名称	数量	颜色	服务内容	单价	金额	备注
总计:						

	名称	数量 (件)	名称	数量 (件)
检查 瑕疵 状况	1. 起皱起泡		2. 汗渍污渍	
	3. 色花色泛		4. 返黄	
	5. 磨损破损		6. 缺纽扣	
	7. 勾排丝		8. 极光	
	9. 起球		10. 缩水	
	11. 脱线		12. 硬化搭色	
	13. 修补过		14. 蛀洞	
	15. 霉斑		其他特殊情况	

收件人签字: _____

客户签字: _____

日期: _____

日期: _____

备注:

1. 服务内容包括干洗、水洗、熨烫及其他特别要求。
2. 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。
3. 客户对本店的洗涤服务质量不满意的, 可在取衣后的两天内持原始凭证向本店提出。
4. 客户在送交衣物前应自行检查衣物内有无遗留物品。

附 录 B
(资料性附录)
酒店洗衣单

XX宾馆/酒店洗衣单

编号：

姓名：	日期：	房号：	特快 <input type="checkbox"/>
品种	数量（件）	瑕疵状况	单价
干洗			
西装上衣			XX
西裤			XX
衬衫			XX
水洗			
外套			XX
T 恤			XX
净烫			
衬衣			XX
客人签字：			客人核数（件）
			酒店核数（件）
			加快服务费
			总计金额

接收时间：

收回时间：

签名：

签名：

备注：

1. 此表格应由客人填写及签字。
2. 上午 11 点前所收衣物，当日下午 6 点前送达。11 点之后收衣，第二天上午 12 点送回。
3. 瑕疵状况包括污渍、泛黄、起球、缺纽扣、破损、蛀洞、脱线、勾排丝、硬化、缩水等情况。
4. 送洗衣物的数量应当面向收洗人点清。
5. 特快服务可在 4 小时内送回，加收百分之百的加快服务费。
6. 相关投诉应在 24 小时内提出。