

# 生活性服务业行业标准规范汇编之五

## 洗染行业

北京市商务委员会

二〇一六年



# 序 言

提高生活性服务业品质工作，是贯彻落实习近平总书记“2·26”重要讲话精神要求，加快建设国际一流和谐宜居之都的重要举措。自2015年7月市政府印发《北京市提高生活性服务业品质行动计划》以来，全市生活性服务业各行业规范化、连锁化、便利化、品牌化、特色化水平取得了明显提高。

为进一步提高行业规范化水平，市商务委汇总编制了生活性服务业行业标准、规范宣贯材料，旨在宣传推广生活性服务业现行有效的行业标准、规范。本材料的生活性服务业行业标准、规范涉及蔬菜零售、餐饮（早餐）、便利店（超市）、家政服务、洗染、沐浴、美容美发、摄影、家电维修、再生资源回收、社区商业便民服务综合体等11个行业或业态。

希望此材料在引导全市生活性服务业规范化发展方面提供参考和借鉴，也希望生活性服务业各行业组织和市场主体共同努力，不断提高规范化、连锁化经营水平，为建设国际一流的和谐宜居之都做出贡献！

北京市商务委员会

二〇一六年九月

# 目 录

## 一、企业开业条件

洗染业开业的专业条件和技术要求 (SB/T10271—1996) .....	1
--	---

## 二、经营管理规范

洗染店达标条件 (SB/T10988—2013) .....	6
洗染服务合约技术规范 (SB/T10784—2012) .....	18
洗染业服务质量要求 (SB/T10625—2011) .....	22
洗染业服务经营规范 (SB/T10624—2011) .....	27
洗染业管理办法 (2007 年第 5 号) .....	32
洗染业服务质量标准 (DB11/T102—2005) .....	38
北京市洗染行业经营管理规范 (试行) (京商交字〔2004〕55 号) .....	46

## 三、岗位服务规范

衣物织补规范 (SB/T11120—2015) .....	57
光面革皮护理规范 (SB/T10119—2015) .....	63
衣物洗涤质量要求 (SB/T10989—2013) .....	68
公用纺织品清洗质量要求 (SB/T10786—2012) .....	71
西服、西裤熨烫质量要求 (SB/T10785—2012) .....	76
洗染业操作规程 (DB11/T101—2007) .....	83

## 四、其他

洗染业术语 (SB/T10783—2012) .....	87
《北京市洗染服务合同》示范文本 .....	109

# 洗染业开业的专业条件和技术要求

SB/T 10271-1996

1996-11-06 批准

1997-07-01 实施

---

## 1 范围

本标准规定了洗染业的定义和开业应具备的经营服务场地、生产服务设施、经营管理和业务技术的基本要求。

本标准适用于各行各业开设的不同经济成分的洗染店。

## 2 引用标准

下列标准包含的条文，通过在本标准中引用而构成为本标准的条文。在标准出版时，所示版本均为有效。所有标准都会被修订，使用本标准的各方应探讨、使用下列标准最新版本时的可能性。

GB4287—92 纺织染整工业水污染物排放标准

GB38978—88 污水综合排放标准

## 3 定义

本标准采用下列定义。

3.1 洗染业 laundanddycingindustry 从事洗衣、熨衣、染色、织补以及皮革或裘皮衣物的清洗、上光等服务项目的经营单位。

3.1.1 洗衣 laundry 利用各种洗涤机具、洗涤剂(粉)或各种有机溶剂，对各种衣物及针纺织品进行水洗或干洗以及皮革或裘皮衣物的清洗上光。

3.1.2 熨烫 imning 运用各种熨烫机具和设备，将洗净后的衣物或新缝制的服装，经“定型”整理，去除折皱，使衣服线条清楚、挺括美观。

3.1.3 染色 dyeing 运用各种染料、染色助剂和相应设备，对各类衣物

及纺织物进行染色加工。

3.1.4 织补 weaving and sewing 运用各种特制针具，凭手工技能，对各种破损的纺织物、针织物、地毯等，按照织物的原色、原纱、原结构，进行重新组合，使之恢复原样。

#### 4 专业条件和技术要求

洗染店开业应具备的专业条件包括：经营服务场地、生产服务设施、经营管理和业务技术等几个方面。

##### 4.1 经营服务场地

——有固定的店堂或营业场所；

——门面装饰美观大方，字号牌匾的文字书写规范、工整、醒目，窄堂内外整齐清洁；

——店堂设有专用的存衣设施和收付衣物的柜台；

——加工生产车间房屋建筑坚固、实用，光线充足，地面、墙面应达到易清洁、不脱落的要求。

##### 4.2 生产服务设施

——上下水道及取暖通风设备完善，污水(包括干洗衣使用的有机溶剂)及废气的排放应符合 GB4287、GB8978 及国家有关规定；

——具有与经营项目相适应的水洗、干洗、脱水、熨烫、染色、织补以及皮革或裘皮衣物清洗上光的生产设备；

——消防安全设施齐备。

##### 4.3 经营管理

——严格按政府的有关法律、法令和行业的有关规定组织经营管理；

——各项规章制度、各工种的服务规范以及劳动保护办法健全；

——应明示服务项目、收费标准、营业时间和交活期限；

——有委托其他单位加工的服务项目，应明示双方所签订的合同；

——使用印有本店字号、地址的收取衣物凭证。

#### 4.4 业务技术

##### 4.4.1 基本要求从业人员应达到以下期要求：

——信守职业道德，遵纪守法，具有初中以上文化程度或同等学历；

——具有技术等级证书或是经过专业部门考核，达到岗位合格的要求。

##### 4.4.2 岗位合格的标准

###### a) 负责人

——熟知国家和行业主管部门对经营洗染业的有关法律、法令和各项规定；

——熟悉经营洗染业的业务知识和所经营项目的专业技术知识，能解决经营服务中遇到的具体问题；

——具有一定的经营管理能力和组织领导能力。

###### b) 洗衣工

——了解纤维分类，能鉴别常见纤维的性质和特点；

——了解国际通用洗涤符号；了解洗衣机、脱水机的性能和原理，并会操作使用；

——具有搓、刷、投、晾等洗涤基本知识，并能实际操作；

——掌握水洗一般棉、毛、丝、麻、化纤、混纺织物的操作技术，如经营干洗的，还应掌握干洗操作技术以及干洗机的保养方法与简单的维修技术；

——能根据各种衣物质料的新旧和污渍的性质以及脏净程度，选用不同洗涤剂和操作方法，做到洗净、不花、不走样、不损原质料；

——经营皮革或裘皮衣物清洗上光的经营者，应了解皮革的种类、性能，了解皮革服装清洗上光的操作规程和质量标准、皮革上光剂助剂的特

性、配色方法，掌握常见皮革服装清洗上光的操作方法。

#### c) 熨衣工

——了解纺织纤维织物的分类，并熟悉常见品种的基本性能和特点；

——了解国际通用熨烫标志符号；

——了解熨一般布料、毛料衣物的操作规程和质量标准，掌握常见织物的熨烫温度、能熨烫一般化纤、混纺纺织品制作的男女春秋衫、毛料上衣、西裤等；

——有去除一般污渍的知识和技能；

——安全使用熨烫工具，并掌握保养和维修的方法。

#### d) 染色工

——了解纺织纤维分类，能鉴别纺织纤维(包括棉布、丝绸)的名称、性质、特点；

——较熟练地使用一般的染色工具、机具；

——掌握染槽、洗衣机、脱水机的使用及安全操作知识；

——了解并掌握各种布料及一般丝绸、粗纺毛料和化纤织物的染色工艺流程和染色操作方法；

——了解染棉、麻、丝、毛和化纤织物相对应的染料及染料助剂的性能，并能使用这些染料进行染色，质量合乎要求。

#### e) 织补工

——了解常见纤维的性能、组织结构及机织针织物的正反面和经纬组织抽丝方法；

——掌握一般机织品平纹、斜纹和针织品的平纹罗纹的织补方法；

——能掌握一般毛料、呢料和同类化纤织物平纹、斜纹的直型、斜型、丁字型润的织补方法。掌握针织品的断丝脱灰和加一根丝，挑拨横丝和盖洞的织补方法。基本做到外表平服，松紧合适，接口严密，纹路正直，拉



毛均匀。熨烫平整无光。

f) 营业员

——熟悉政府的有关法律、法令和企业内部的各项规章制度；

——熟悉本店经营项目的质量标准和收费标准；

——能识别常见纺织品及皮革制品或裘皮衣物的性能、特点，并了解其洗、染、烫、织和上光后应达到的要求和效果；

——收付衣物做到检查仔细，开票清楚，计价正确，对所收物品存在的质量问题，经顾客确认后，应在票据上作详细记载。

# 洗染店达标条件

SB/T 10988—2013

2013-04-16发布

2013-11-01实施

---

## 1 范围

本标准规定了各类洗染店等级评定原则，基本条件。

本标准适用于从事洗染业经营活动并配备有相应设备的洗染店。

## 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）适用于本文件。

GBZ/T199服装干洗业职业卫生管理规范

GB13495消防安全标志

GB/T18883室内空气质量标准

GB/T22929皮革毛皮衣物洗染规范

GB50222建筑内部装修设计防火规范

SB/T10624洗染业服务经营规范

SB/T10625洗染业服务质量要求

SB/T10783洗染业术语

《洗染业管理办法》商务部、国家工商总局、国家环保总局令(2007年第5号)

## 3 术语和定义

SB/T10783-2012界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

洗染业laundryanddyeingindustry

专业从事衣物和公用纺织品洗涤、熨烫、染色、织补及皮革类制品的护理等经营服务的行业。

[SB/T10783, 定义3.1]

### 3.2

洗染店LaundryandDyeingStore

从事衣物的洗涤、熨烫、染色、织补及皮革类制品的护理等服务的营单位。

## 4 等级划分及标志

4.1洗染店达标条件分为五个等级。由高到低依次为一级、二级、三级、四级、五级。

4.2洗染店等级标志以五角星为符号，用五颗五角星表示一级，四颗五角星表示二级，三颗五角星表示三级，二颗五角星表示四级，一颗五角星表示五级。

4.3洗染店等级证书和标志牌匾由评定机构统一制作、核发。洗染店等级标志牌匾的公示为：上方书写“等级店名称”；中间以“五角星的数量表示该等级店的等级；落款为评定单位。

## 5 评定和管理原则

5.1等级评定采取企业自愿申请。

5.2授权机构作为等级评定机构，对申请评定的洗染店进行等级评审。经评审达到相应等级标准的洗染店，由评定机构颁发相应的等级证书和标志牌匾。

5.3等级评定机构每三年对已评定等级的洗染店进行一次复评，每年进行年检，对等级予以确认。年检不合格的洗染店予以限期整改，整改仍

不合格，降级或取消等级并收回等级证书、标志牌匾，一年及一年以上未检的重新评定。

5.4在有效期内申请升级的洗染店，应在现等级评定一年后书面申请提高等级的评定。

## **6 等级划分依据及评定方式**

6.1等级划分的依据包括基本条件、经营场地、服务设施、经营管理、服务规范、技术力量等。

6.2一个独立的洗染店评定一个等级。如果企业由若干分店、附属店和连锁店组成，应按各店的实际情况分别评定等级。

## **7 基本条件**

7.1经营活动应符合SB/T10624、《洗染业管理办法》的要求。

7.2衣物洗染加工质量应符合SB/T10625的要求。

7.3皮革、毛皮衣物护理后应达到GB/T22929的要求。

7.4服装干洗应符合GBZ/T199的要求。

7.5室内装修应符合GB50222、GB13495的相关要求。

7.6室内空气质量应符合GB/T18883的要求。

7.7各等级洗染店应符合附录A的规定。

## 附录 A

### (规范性附录)

#### 洗染店达标条件

##### A. 1一级洗染店要求

一级洗染店应符合表A. 1要求。

表 A. 1 一级洗染店达标条件

序号	条 件
1	经营场地
1. 1	经营场所建筑安全，装潢具有高档品质，空间布局实用、大方。洗染店经营面积不少于 120 平方米。
1. 2	经营场所应在户外醒目位置安装牌匾。门面装饰美观大方，有企业特色，明示宣传用文字书写要规范。
1. 3	经营场所衣物收/付、加工生产、存放区域划分有序。存放干净衣物设施保洁能力要好。
1. 4	经营服务场所整洁、宽敞、明亮，透视空间具有鲜明的经营特色。
1. 5	设有顾客休息的场所、设施，备有饮水、小食品、阅览物，应具备电话通讯、互联网接入服务条件。
2	服务设施
2. 1	经营服务场所光线充足，地面、墙面易清洁、不脱落、通风良好。应具备上、下水设施，制冷、取暖设施。
2. 2	经营服务场所在安全、卫生、消防方面符合国家要求，并配有专人管理，定期检查。
2. 3	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、服装消毒、保管、安全、污染防治等设施设备。
2. 4	设备整洁完好，经常定期维修保养。
3	经营管理
3. 1	店堂醒目位置悬挂营业执照、服务项目、价目表、服务公约等。
3. 2	建有人力、财务、生产、质量及消防、安保等企业经营管理制度，并有检查考核办法。

序号	条 件
3.3	建有信息管理平台，实现信息化管理。
3.4	加工生产采用国际先进技术，制定有各生产服务环节统一的操作规程、质量标准、服务规范、安全生产等规章制度。
3.5	建有健全的用工档案。
3.6	应订有正式的企业标准(Q/××××)不少于6项。
3.7	建有质量管理体系，应有ISO9000认证。
3.8	店堂内应有服装洗染、贮存的科普知识及企业文化宣传栏等。
3.9	明示本店的服务规范和岗位责任制。
3.10	设有消费者意见簿，明示投诉电话。
4	服务规范
4.1	开设有水洗、干洗、染色、织补、熨烫、皮革奢侈品护理、事故救治等服务项目，并有满足顾客特需的服务措施。
4.2	服务人员统一着装，佩戴标牌，举止端庄大方，热情礼貌，谈吐清晰，讲普通话。前台有能使用英语进行交流的服务人员。
4.3	加工服务过程应执行统一的操作程序。
4.4	遵守收、发衣物的手续制度。
4.5	年内没有发生重大消费者投诉事件。顾客投诉处理率100%。
5	技术力量
5.1	所有从业人员都要经过技术培训，考核合格，持证上岗。全部一线生产人员应具备初级(国家职业资格五级)及初级以上职业资格，高级(国家职业资格三级)及高级以上人数不少于总人数的30%。
5.2	应由高级技师主持技术工作。
5.3	各工种有技师在生产一线。
5.4	应具有专门的技术研究、开发能力。
5.5	建立健全的技术档案及管理制度。
5.6	应有系统的员工培训规划和制度，有培训师资。

## 表A.2 二级洗染店要求

二级洗染店应符合表A.2要求。

表A.2 二级洗染店达标条

序号	条 件
1	经营场地
1.1	经营场所建筑安全，结构完好，功能布局合理。洗染店经营面积不少于 100 平方米。
1.2	经营场所应在户外醒目位置安装牌匾。门面装饰美观大方，明示宣传用文字书写要规范。
1.3	经营场所衣物收/付、加工生产、存放区域划分有序。存放干净衣物设施保洁能力要好。
1.4	经营服务场所整洁、宽敞、明亮，透视空间具有鲜明的经营特色。
1.5	设有顾客休息的场所、设施，备有饮水、阅览物。
2	服务设施
2.1	经营服务场所设施布局合理，光线充足，地面、墙面易清洁、不脱落、通风良好。应具备上、下水设施，制冷、取暖设施。
2.2	经营服务场所在安全、卫生、消防方面符合国家要求，并配有专人管理，定期检查。
2.3	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、服装消毒、保管、安全、污染防治等设施设备。
2.4	设备整洁完好。
3	经营管理
3.1	店堂醒目位置悬挂营业执照、服务项目、价目表、服务公约等。
3.2	建有财务、生产、质量及消防安全等企业经营管理制度，并有检查考核办法。连锁加盟门店应有加盟或委托加工协议书。
3.3	建有信息管理平台，实现信息化管理。
3.4	建有健全的用工档案。
3.5	制定有各生产环节统一的操作规程、质量标准、服务规范和安全生产等规章制度。
3.6	应订有正式的企业标准(Q/××××)不少于3项。
3.7	店堂内应有服装洗染、贮存的科普知识宣传栏等。

序号	条 件
3.8	明示本店的服务规范和岗位责任制。
3.9	设有消费者意见簿，明示投诉电话。
4	服务规范
4.1	开设有水洗、干洗、染色、织补、熨烫、皮革奢侈品护理、事故救治等服务项目。
4.2	服务人员统一着装，佩戴标牌，举止端庄大方，热情礼貌，谈吐清晰，讲普通话。前台有能用英语提供服务的人员。
4.3	加工服务过程应执行统一的操作程序。
4.4	遵守收、发衣物的手续制度。
4.5	年内没有发生重大消费者投诉事件。
5	技术力量
5.1	所有从业人员都要经过技术培训，考核合格，执证上岗，技工人数不少于从业人员的 80%。
5.2	应由高级技师主持技术工作。
5.3	各工种由技师主持日常生产工作，其人数不少于技工的 20%。
5.4	设有专门的技术研究组织，建有技术档案。
5.5	设有员工培训规划和制度，有培训师资、培训设施。



### 表 A.3 三级洗染店要求

三级洗染店应符合表A.3要求。

表A.3 三级洗染店达标条件

序号	条 件
1	经营场地
1.1	经营场所建筑安全，结构完好，功能布局合理。洗染店经营面积不少于 80 平方米。
1.2	经营场所应在户外醒目位置安装牌匾。门面装饰美观大方，明示宣传用文字书写要规范。
1.3	经营场所衣物收/付、加工生产、存放区域划分有序。
2	服务设施
2.1	经营服务场所光线充足，地面、墙面易清洁、不脱落、通风良好。
2.2	经营服务场所在安全、卫生、消防方面符合国家要求，并配有专人管理，定期检查。
2.3	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、服装消毒、保管、安全、污染防治等设施设备。
2.4	设备整洁完好。
3	经营管理
3.1	店堂醒目位置悬挂营业执照、服务项目、价目表、服务公约等。
3.2	建有财务、生产、质量及消防安全等企业经营管理制度，并有检查考核办法。连锁加盟门店应有加盟或委托加工协议书。
3.3	门店服务建立信息管理平台。
3.4	建有健全的用工档案。
3.5	制定有各生产环节统一的操作规程、质量标准、服务规范和安全生产等规章制度。
3.6	明示本店的服务规范和岗位责任制。
3.7	设有消费者意见簿，明示投诉电话。
4	服务规范
4.1	开设有水洗、干洗、织补、熨烫、皮革护理等服务项目。
4.2	服务人员统一着装，佩戴标牌，举止端庄大方，热情礼貌，谈吐清晰，讲普通话。

序号	条 件
4.3	加工服务过程应执行统一的操作程序。
4.4	遵守收、发衣物的手续制度。
4.5	加工服务执行规章制度。
4.6	没有发生重大消费者投诉事件。
5	技术力量
5.1	所有一线生产服务人员必须执证上岗，技工人数不少于一线人员的70%。技师、高级技师不少于技工的10%。
5.2	应由技师主持日常技术工作。
5.3	设有员工培训规划和考评制度。

## 表 A.4 四级洗染店要求

四级洗染店应符合表A.4要求。

表A.4 四级洗染店达标条件

序号	条 件
1	经营场地
1.1	经营场所建筑安全、结构完好，功能布局合理。洗染店经营面积不少于 60 平方米。
1.2	经营场所应在户外醒目位置安装牌匾。
1.3	经营场所衣物收/付、生产加工、存放区域划分有序。
2	服务设施
2.1	经营服务场所光线充足，地面、墙面易清洁、不脱落、通风良好。
2.2	经营服务场所在安全、卫生、消防方面符合国家要求，并配有专人管理，定期检查。
2.3	设有合理的给、排水设施。
2.4	应配备与经营项目（水洗、干洗、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设备和消毒措施。
2.5	设备整洁完好。
3	经营管理
3.1	店堂醒目位置悬挂营业执照、服务项目、价目表、服务公约等。
3.2	建有财务、生产、质量及消防安全等企业经营管理制度，并有检查考核办法。连锁加盟门店应有加盟或委托加工协议书。
3.3	建有健全的用工档案。
3.4	明示本店的服务规范和岗位责任制。
3.5	设有消费者意见簿，明示投诉电话。
4	服务规范
4.1	开设有水洗、干洗、熨烫、皮革护理等服务项目。
4.2	服务人员着装整洁，端庄大方，热情礼貌，谈吐清晰，讲普通话。
4.3	遵守收、发衣物的手续制度。
4.4	加工服务执行规章制度。
4.5	没有发生重大消费者投诉事件。

序号	条 件
5	技术力量
5.1	生产服务人员要经过专业技术培训，考核合格，执证人员不少于从业人员的60%。
5.2	生产服务人员应由高级(国家职业资格三级)及高级以上洗衣师主持日常技术工作。
5.3	应定期开展员工培训。

## 表A.5 五级洗染店要求

五级洗染店应符合表A.5要求。

表A.5 五级洗染店达标条件

序号	项 目
1	经营场地
1.1	经营场所建筑安全，经营面积不少于40平方米。
1.2	经营场所应安装户外牌匾。
1.3	经营场所衣物收/付、存放区域划分有序。
2	服务设施
2.1	经营服务场所光线充足，地面、墙面易清洁、不脱落。
2.2	经营服务场所在安全、卫生、消防方面符合国家要求。
2.3	应配备与经营项目（水洗、干洗、熨烫等）经营规模相适应并符合国家有关规定的专用洗染设备和消毒措施。
3	经营管理
3.1	店堂醒目位置悬挂营业执照、服务项目、价目表、服务公约等。
3.2	连锁加盟门店应有加盟或委托加工协议书。
4	服务规范
4.1	服务人员着装整洁，端庄大方，热情礼貌。
4.2	遵守收发衣物的手续制度。
5	技术力量
5.1	门店服务人员要经专业培训，考核合格，执证上岗。
5.2	执证人员不少于从业人员的50%。

# 洗染服务合约技术规范

SB/T 10784-2012

2012-09-19发布

2012-12-01实施

---

## 1 范围

本标准规定了洗染经营服务中对服务合约的基本要求和 Service 约定的要求。

本标准适用于洗染经营活动。

## 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）适用于本文件。

SB/T10625 洗染业服务质量要求

SB/TXXXXX-2012 洗染业术语

《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）

## 3 术语和定义

SB/TXXXXX-2012 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

褶皱 corrugation

衣物表面因收缩或折叠揉弄而形成的痕迹。

### 3.2

汗渍 sweatstained

汗水在衣物上留下的痕迹。

### 3.3

起球pilling

衣物面料表面因外力而致纤维形成一些球状物。

### 3.4

缩水shrink

衣物经洗涤后比原尺寸收缩了。

### 3.5

褪色colourfading

面料因物理作用或化学作用导致整体或局部颜色变浅。

### 3.6

蛀洞worm-hole

衣物面料因被虫子蛀蚀而出现的破洞。

### 3.7

霉斑mildewspot

因潮湿或保管不当导致衣物出现的局部发霉变质现象。

### 3.8

脱线loosethread

服装在洗涤前或者洗涤后，纱线从衣物面料上脱落。

### 3.9

断丝yarnbreak

衣物面料上的经纱或纬纱断开。

## 4 基本要求

4.1经营者在承接洗染衣物时应与消费者签订洗染服务合约。

4.2经营者应与消费者核实以下情况：

——衣物名称、样式、面料材质、数量、价值；

——衣物现状、破损（瑕疵）情况；

——对洗染服务项目的要求。

4.3经营者在承接洗染衣物时应当场对衣物状况认真检查，并将检查结果在合约上注明，履行下列责任：

——提示消费者检查衣袋内是否有遗留物品，确认衣物附件、饰品是否齐全；

——提示消费者易损、易腐蚀及贵重饰物或附件，明确服务责任；

——应查明衣物的新旧、脏净、破损程度和织物面料质地、色花、虫蛀等瑕疵现状；

——应事先告知消费者在洗染服务以后衣物可预见及不可预见的性能变化程度，对不易除净的污渍，应告知消费者，确认洗染效果并注明。

——应提示消费者经穿着后的衣物洗涤后不可能完全恢复到出厂时的效果。

4.4经营者采用的洗染服务方式，应事先征得消费者同意，并在合约上注明。

4.5经营者应准确计算并告之消费者按规定收取的洗染服务费用与付款方式。

4.6经营者承接洗染衣物时应明确收、取日期。

4.7洗染服务合约应由经营者与消费者双方共同签字或盖章之日起生效，并且双方共同留有电话、地址等联系方式。

## 5 服务约定

5.1经营者承接洗染衣物时，应当场将检查衣物的结论在合约上注明。

5.2经营者提供的服务应达到SB/T10625的规定，或达到消费者在合约中的约定。



5.3对于价值较高的衣物，可根据消费者意愿实行保值清洗，即由经营者与消费者协商一致做出书面清洗约定，约定清洗费用、保值额和服务内容。

5.4消费者取衣时，应当场仔细检验，发现质量问题应当场提出，与经营者及时确认，发生衣物损伤、损坏及经营者欺诈行为等争议，应参照《洗染业管理办法》的相关规定处理。

5.5消费者应持洗染业取衣凭证取回衣物，凭证丢失的应持本人有效证件办理挂失和取衣手续。

5.6对发生洗染消费争议的，经营者应主动与消费者协商解决，可以向消费者协会、洗染行业协会申请调解，也可向有关部门申诉或向人民法院提出诉讼。

5.7各企业或地方相关部门应根据本标准结合企业或地方相关部门实际情况制定洗染服务合约。

# 洗染业服务质量要求

SB/T 10625—2011

2011-08-10发布

2011-12-01实施

---

## 1 范围

本标准规定了洗染经营服务中，对经营服务、衣物洗染加工质量的要求。

本标准适用于从事洗染业经营活动的各种洗染企业。

## 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。

凡是不注日期的文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB18401—2003国家纺织产品基本安全技术规范

SB/T10624—2011洗染业服务经营规范

《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）

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

洗染企业washinganddyeingenterprise

从事衣物的洗涤、熨烫、染色、织补及皮革类制品的护理等服务的营单位。

### 3.2

公用纺织品publictextiles

酒店、医院、交通运输等单位使用的各类纺织品，如：床单、毛巾、台布、邮包等。

### 3.3

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。

### 3.4

花绺unevencolor

衣物经洗涤、染色后，同一面料出现颜色不一致，不均匀的现象。

### 3.5

熨烫ironingandpressing

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。

### 3.6

自然平服smoothandflat

熨烫后的衣服线条流畅、挺括、服帖。

### 3.7

水花waterspot

熨烫及其它因素造成的水渍。

### 3.8

亮光pressingmark

熨烫后留在衣服上的亮痕。

### 3.9

染色dyeing

使衣物获得一定牢度的颜色的加工程序。

3.10

织补darning

对各种破损的衣物，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程序。

3.11

皮革护理leathercare

对皮衣、皮具、皮鞋等皮革制品进行清洗、养护、修饰等处理的程序。

## 4 服务要求

4.1经营者在服务过程中应遵循诚实守信原则，不应欺骗和误导消费者。

4.2营业人员着装应干净整齐，仪容仪表整洁；保持口腔和身体卫生，无不适宜的异味或体味。

4.3服务过程文明礼貌，规范用语，语言要措辞得当，不使用模糊不清、难以理解的词语。接待顾客时，建议使用“您好”、“请稍等”等礼貌用语。顾客离店时，建议使用“再见”、“请慢走”等礼貌用语。

4.4服务过程中对消费者提出或询问的有关问题，应做出真实明确的答复。

4.5收银时应唱收唱付，双手接收或送还衣物、钱币等物品给消费者。

4.6服务接待工作应符合SB/T10624—2011中相关规定和要求。

4.7服务过程中出现投诉纠纷时，应妥善解决，避免发生冲突。

4.8发生赔付纠纷时应协商解决，赔偿标准可参照国家或地方相关规定执行。

## 5 质量要求

### 5.1 总则

经营者提供洗染服务应确保达到质量要求，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，顾客有权要求达到质量要求。

### 5.2 服装洗涤质量要求

整体洁净、附件完整齐全、无变形、无花绺、无损伤、无异味，污渍去除后不损伤面料、不褪色。

### 5.3 公用纺织品洗涤质量要求

清洗消毒后洁净平整，色泽纯正，无污渍，无异味，无损坏。

### 5.4 服装熨烫质量要求

整体自然平服、整洁美观，不变形，无皱褶，无烫痕，无水花，无亮光。保持服装原有风格。

### 5.5 公用纺织品熨烫质量要求

布面光洁平整，无折皱，无毛茬，无异味，无损伤。

### 5.6 染色质量要求

衣物质地无损伤，不变形，色泽纯正，不花不绺，表面无浮色，其安全性能指标应符合GB18401-2003的要求。

### 5.7 织补质量要求

织补后布面花纹近似，纹路自然，松紧适宜，洞形平服，痕迹少，视觉基本无差异。

### 5.8 皮革制品护理质量要求

整体及附件基本保持原有的风格、手感、色泽、光泽；无新增褶皱，原有花型清晰。

### 5.9 毛皮制品护理质量要求

整体及附件基本保持原有的柔软程度、弹性、不抽缩、不变形；毛被蓬松清爽，不涩、不黏、无粘结。不能出现因护理原因造成的掉毛现象。

# 洗染业服务经营规范

SB/T 10624—2011

2011-08-10发布

2011-12-01实施

---

## 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/T8685—2008纺织品维护标签规范符号法

GB13497消防安全标志

GBZ/T199—2007服装干洗业职业卫生管理规范

SB/T10625—2011洗染业服务质量要求

《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。

《消毒管理办法》中华人民共和国卫生部令（2002年第27号）

《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)

### 3 术语和定义

SB/T10625—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leatherproducts

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drycleaning

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60d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  
国家相关法律规定和标准要求。

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/T199—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GB13497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/T10625—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/T199—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/T10625—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。

# 洗染业管理办法

2007 年第 5 号

## 第一条

为规范洗染服务行为，维护经营者和消费者的合法权益，防止环境污染，促进洗染行业健康发展，根据国家有关法律、行政法规，制定本办法。

## 第二条

在中华人民共和国境内从事洗染经营活动，适用本办法。

本办法所称洗染，是指从事衣物洗涤、熨烫、染色、织补以及皮革制品和裘皮服装的清洗、保养等服务的经营行为。

## 第三条

商务部对全国洗染行业进行指导、协调、监督和管理，地方各级商务主管部门负责本行政区域内洗染行业指导、协调、监督和管理的工作。

工商行政管理部门负责洗染企业的登记注册，依法监管服务产品质量和经营行为，依法查处侵害消费者合法权益的违法行为。

环保部门负责对洗染企业开设和经营过程中影响环境的行为进行监督管理，依法查处其环境违法行为。

## 第四条

开设洗染店、水洗厂应在安全、卫生、环保、节水、节能等方面符合国家相关法律规定和标准要求。

新建或改建、扩建洗染店应当使用具有净化回收干洗溶剂功能的全封闭式干洗机。

逐步淘汰开启式干洗机。现有洗染店使用开启式干洗机的，必须进行改装，增加压缩机制冷回收系统，强制回收干洗溶剂；使用开启式石油衍

生溶剂干洗机和烘干机的，还须配备防火、防爆的安全装置。

### **第五条**

新建或改、扩建洗染店、水洗厂应依法进行环境影响评价，并经环保部门验收合格后，方可投入使用。

从事洗染经营活动的经营者，应当依法进行工商登记，领取营业执照。

经营者应当在取得营业执照后 60 日内，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。

### **第六条**

经营者应当具有固定的营业场所，配备与经营规模相适应并符合国家有关规定的专用洗染、保管、污染防治等设施设备。

### **第七条**

洗染店不得使用不符合国家有关规定的干洗溶剂。干洗溶剂储存、使用、回收场所应具备防渗漏条件，属于危险化学品的，应符合危险化学品管理的有关规定。

鼓励水洗厂使用无磷、低磷洗涤用品。

### **第八条**

洗染业污染物的排放应当达到国家或地方规定的污染物排放标准的要求。新的行业污染物排放标准出台后，应执行新的行业排放标准。

干洗中产生的含有干洗溶剂的残渣、废水应进行妥善收集、处理，属于危险废物的，应依法委托持有危险废物经营许可证的单位进行处理、处置。

外排废水排入城市污水管网进行集中处理的，应当符合相应污水处理厂对进水水质的要求。有废水处理设施的，应对产生的污泥进行无害化处理。

不得将不符合排放标准的废水直接排放到河流、湖泊、雨水管线、渗

坑、渗井等。

洗染店、水洗厂的厂界噪声应当符合《工业企业厂界噪声标准》（GB12348—90）相应区域的规定标准。

### **第九条**

经营者应当制定符合有关法律法规要求的安全生产、环境保护和卫生管理制度，为员工提供有效的防护用品，定期对员工进行安全、环保和卫生教育、培训。

### **第十条**

从业人员应当信守职业道德，遵守国家法律法规；洗染技术人员应当具备相应的专业技能，鼓励洗染技术人员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。

### **第十一条**

经营者应当在营业场所醒目位置上悬挂营业执照，明示服务项目、服务价格以及投诉电话等。

### **第十二条**

经营者在经营过程中应遵循诚实信用原则，对消费者提出或询问的有关问题，做出真实明确的答复，不得欺骗和误导消费者，不得从事下列欺诈行为：

- （一）虚假宣传；
- （二）利用储值卡进行消费欺诈；
- （三）以“水洗”、“单烫”冒充干洗等欺骗行为；
- （四）故意掩饰在加工过程中使衣物损伤的事实；
- （五）其他违反法律、行政法规的欺诈行为。

### **第十三条**

经营者在接收衣物时应当对衣物状况进行认真检验，履行下列责任：

（一）提示消费者检查衣袋内是否有遗留物品，确认衣物附件、饰物是否齐全；

（二）提示消费者易损、易腐蚀及贵重饰物或附件，明确服务责任；

（三）将衣物的新旧、脏净、破损程度和织物面料质地、性能变化程度的洗染效果向消费者说明；

（四）对确实不易洗染或有不能除净的牢固性污渍，应当告知消费者，确认洗染效果。

#### **第十四条**

经营者可以根据消费者意愿实行保值清洗，即由经营者和消费者协商一致做出书面清洗约定，约定清洗费用、保值额和服务内容。

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，经营者应当根据与消费者约定的保值额予以赔偿。

#### **第十五条**

经营者在提供服务时应当向消费者开具服务单据。服务单据应包括：衣物名称、数量、颜色、破损或缺件状况，服务内容，价格，送取日期，保管期，双方约定事宜，争议解决方式等内容。

#### **第十六条**

经营者应当执行洗染行业服务规范、操作规程和质量标准，并指定专人负责洗染质量检验工作。

#### **第十七条**

经营者应当规范各工序衣物交接手续，防止丢失或损坏；对于脏、净衣物的存放和收付应当分离。

#### **第十八条**

医疗卫生单位的纺织品洗涤应在专门洗涤厂区、专用洗涤设备进行加

工，并严格进行消毒处理。

经消毒、洗涤后的纺织品应符合国家有关卫生要求。

### **第十九条**

因经营者责任，洗染后的衣物未能达到洗染质量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。

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和行业标准要求，造成未能达到洗染质量标准的，经营者不承担责任。

### **第二十条**

商务主管部门应当通过制定行业发展规划、促进政策、标准和综合协调、指导行业协会工作等方式，规范洗染市场秩序，促进行业发展。

商务主管部门引导和支持成立洗染质量鉴定委员会，开展洗染质量鉴定工作；引导相关行业组织制定洗染行业消费纠纷争议的解决办法，维护经营者和消费者合法权益。

### **第二十一条**

洗染行业协会应当接受商务主管部门的业务指导，加强行业自律；开展倡导诚信经营、组织实施标准、提供信息咨询、开展技术培训、调解服务纠纷、反映经营者建议和要求等促进行业发展工作。

### **第二十二条**

经营者违反本办法规定，法律法规有规定的，从其规定；没有规定的，由商务、工商、环保部门依据本办法第三条规定的职能责令改正，有违法所得的，可处违法所得3倍以下罚款，但最高不超过3万元；没有违法所得的，可处1万元以下罚款；并可予以公告。

### **第二十三条**

各省、自治区、直辖市商务主管部门可以依据本办法，结合本行政区



域内的洗染行业实际情况，会同有关部门制定相关的实施办法。

## **第二十四条**

本办法下列用语的定义

全封闭式干洗机：是指以四氯乙烯或石油衍生溶剂作为干洗溶剂，配置溶剂回收制冷系统，在除臭过程中，机器内气体和工作场所气体不进行交换，不直接外排废气的干洗机。

开启式干洗机：是指以四氯乙烯或石油衍生溶剂作为干洗溶剂，采用水冷回收系统，在打开装卸门之前，通过吸入新鲜空气排出机器内干洗溶剂气体混合物进行除臭过程的干洗机。

染色：仅指洗染店对服装的复染或改染服务。

## **第二十五条**

本办法自 2007 年 7 月 1 日起实施。

# 洗染业服务质量标准

DB11/T102-2005

2005-12-27 发布

2006-03-01 实施

---

## 1 范围

本标准规定了洗染业从事衣物的洗涤、熨烫、染色、织补以及皮革或裘皮衣物的清洗、保养等服务应达到的质量标准，检验方法以及质量界定原则。

本标准适用于北京市行政区域内各种洗染企业。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)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。

GB4287-1992 纺织染整工业水污染物排放标准。

DB11/307-2005 水污染物排放标准。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

洗染业 laundry and dyeing industry

从事洗衣、熨衣、染色、织补以及皮革或裘皮衣物的清洗、保养等服务项目的经营单位。

### 3.2

### 洗衣 laundry

利用各种洗涤机具、洗涤剂或有机溶剂，对各种衣物及针纺织品进行水洗或干洗。

### 3.3

#### 熨烫 ironing

运用各种熨烫机具和设备，将洗净后的衣物或新缝制的服装，经“定型”整理，去除折皱，使衣物曲线造型清楚、挺括美观。

### 3.4

#### 染色 dyeing

运用各种染料、染色助剂和相应设备，对各类衣物及纺织品进行染色加工的工艺。

### 3.5

#### 织 weaving and sewing

运用各种特制针具，以手工技艺，对各种破损的纺织物、针织物、地毯等，按照织物的原色、原纱、原组织，进行重新组合，使之恢复原样的工艺。

### 3.6

#### 皮衣保养 leather care

运用洗涤剂、染料、助剂及相关设备对各种皮革裘皮进行清洗、补色、上光、护理等的加工工艺。

## 4 洗染服务要求

### 4.1 洗涤

#### 4.4.1 水洗

a) 种类不同质地的衣物经洗涤后，各部位洗到、洗净，无损伤，不串色、不搭色；

- b) 去掉污渍后不留痕迹，事先与消费者约定的特殊情况除外；
- c) 漂洗后的衣物清爽、整洁、柔软、白色衣物不泛黄。

#### 4.1.2 干洗

除达到水洗的质量要求外，还应做到：

- )a 衣物不变色、不褪色、不变形、无异味：
- b) 钮扣、夹里及衣物的其它附件以及饰物等，不受损坏或变形。

#### 4.2 熨烫

4.2.1 经熨烫的服装平整、挺括、曲线造型美观；服装各部位符合原始样的要求，熨烫效果应有一定的持久性，交付时悬挂折叠整齐美观。

4.2.2 熨烫衣物不变形、深色衣物无“反光”，现象发生。

4.2.3 熨烫皮衣不脆裂，质地不受损。

#### 4.3 染色

4.3.1 衣物染色前应进行退浆及洗净处理。

4.3.2 染后的衣物不花不络，保持一定的染色牢度，颜色达到与消费者事先约定的色标要求。

4.3.3 衣物无浮色、平整、手感柔软。

#### 4.4 织补

4.4.1 织补使用的原材料与织补物的质地、颜色、规格相一致。

4.4.2 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仿织，在密度和纹路上的变化应大致相同。

4.4.3 针织衣物织补后线圈均匀，松紧适度，无抽缩或鼓痕的现象。

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

#### 4.5 皮革、裘皮衣物清洗保养

4.5.1 洗净后的皮衣，整洁清爽、无异味、无损伤变形。

4.5.2 手感柔软、丰满、滑爽有弹性。

4.5.3 颜色纯正亮丽、光泽自然、无色花色络。

4.5.4 整件皮衣挺括，涂饰抗拉伸、弯曲强度高，耐干湿擦，高档皮衣还需具备一定的防泼水性能。

4.5.5 皮革衣物上色上光浆液涂饰均匀，吸色充分，各部位色泽一致，不发花、无浮色，外观整洁。

## 5 专业条件和技术要求

洗染企业开业应具备的专业条件包括:经营服务场地、生产服务设施、经营管理和业务技术等方面。

### 5.1 经营服务场地

5.1.1 有固定的店堂或营业场所。

5.1.2 门面装饰美观大方，字号牌匾的文字书写规范、工整、醒目，店堂内外整齐清洁。

5.1.3 店堂设有专用的存衣设施和收付衣物的柜台。

5.1.4 加工生产车间房屋坚固、实用，光线充足，地面、墙面应达到易清洁、不脱落的要求。

### 5.2 生产服务设备设施

5.2.1 上下水道及取暖通风设备完善，污水(包括干洗机使用的有机溶剂)及废弃物的排放应符合 GB4287, DB11/307 及国家有关规定。

5.2.2 具有与经营项目相适应的水洗、干洗、脱水、熨烫、染色、织补以及皮革或裘皮衣物清洗上光的生产设备。

5.2.3 消防安全设施齐备。

### 5.3 经营管理

5.3.1 严格按政府的有关法律、法令和行业的有关规定组织经营管理。

5.3.2 各项规章制度、各工种的服务规范以及劳动保护办法健全。

5.3.3 应明示服务项目、收费标准、营业时间和交活期限。

5.3.4 有委托其它单位加工的服务项目，应明示双方所签订的合同。

5.3.5 使用印有本店字号、地址的收取衣物凭证。

#### 5.4 业务技术

##### 5.4.1 基本要求

从业人员应达到以下基本要求：

a) 信守职业道德，遵纪守法，具有初中以上文化程度或同等学历；

b) 具有技术等级证书或经过专业部门考核，达到岗位合格的要求。

##### 5.4.2 岗位要求

###### 5.4.2.1 负责人

a) 熟知国家和行业主管部门对经营洗染业的有关法律、法令和各项规定；

b) 熟悉经营洗染业的知识和所经营项目的专业技术知识，能解决经营服务中遇到的具体问题；

c) 具有一定的经营管理能力和组织领导能力。

###### 5.4.2.2 水洗工

a) 了解纤维分类，能鉴别常见纤维的性质和特点；

b) 了解国际通用洗涤符号；

c) 了解洗衣机、脱水机的性能和原理，并会操作使用；

d) 具有搓、刷、投、晾等洗涤基本知识，并能实际操作；

e) 能根据各种衣物质料的新旧和污渍的性质以及脏净程度，选用不同洗涤剂和操作方法，做到洗净、不花、不走样、不损原质料。

###### 5.4.2.3 干洗工

a) 掌握水洗一般棉、毛、丝、麻、化纤、混纺织物的操作技术，干洗

时，还应掌握干洗操作技术，以及干洗机的保养方法与简单的维修技术；不同质地的衣物应达到各部位洗到、洗净、无损伤、无异味、不串色，去掉污渍后不留痕迹，衣物保持原色、原形，衣物的钮扣夹里及附件饰物等不受损坏、不变形；

b) 经营皮革或裘皮衣物清洗上光的经营者，应了解皮革的种类、性能，了解皮革服装清洗上光的操作规程和质量标准、皮革上光剂、助剂的特性、配色方法，掌握常见皮革服装清洗上光的操作方法。

#### 5.4.2.4 熨烫工

a) 了解纺织纤维织物的分类，并熟悉常见品种的基本性能和特点；

b) 了解国际通用熨烫标识符号；

c) 了解熨烫一般布料、毛料衣物的操作规程和质量标准，掌握常见织物的熨烫温度，能熨烫一般化纤、混纺纺织品制作的男女春秋衫、毛料上衣、西裤等；

d) 有去除一般污渍的知识和技能；

e) 安全使用熨烫工具，并掌握保养和维修的方法。

#### 5.4.2.5 染色工

a) 了解纺织纤维分类，能鉴别纺织纤维(包括棉布、丝绸)的名称、性质、特点；

b) 较熟练地使用一般的染色工具、机具；

c) 掌握染槽、洗衣机、脱水机的使用安全操作知识；

d) 了解并掌握各种布料及一般丝绸、粗纺毛料和化纤织物的染色工艺流程和染色操作方法；

e) 了解染棉、麻、丝、毛和化纤织物相对应的染料及染料助剂的性能，并能使用这些染料进行染色，质量合乎要求。

#### 5.4.2.6 织补工

- a) 了解常见纺织纤维的性能及机织物、针织物的基本组织结构;
- b) 了解纱线的基本分类和捻度方向;
- c) 掌握一般机织品平纹、斜纹和针织品的平纹、罗纹的织补方法;
- d) 能掌握一般针织物的组织分类和特点(经编、纬编组织);
- e) 能够掌握一般的机织品、纺织品织物的各种洞形的织补方法,基本做到,外观平整、松紧适度、四角接口严密、纹路正直、拉毛均匀、熨烫平整无光。

#### 5.4.2.7 营业员

- a) 熟悉政府的有关法律、法令和企业内部的各项规章制度;
- b) 熟悉本店经营项目的质量标准和收费标准;
- c) 能识别常见纺织品及皮革制品或裘皮衣物的性能、特点、并了解其洗、染、烫、织和上光后应达到的要求和效果;
- d) 收付衣物做到检查仔细,开票清楚,计价正确,对所收物品存在的质量问题,经顾客确认后,应在票据上作详细记载。

## 6 检验方法

洗衣完成以后要对衣物进行自检,发生洗衣质量纠纷的或政府职能部门的监督检查的抽检,应到指定的检测机构进行检验。

### 6.1 检验依据

依照以上衣物洗涤标准判定被测衣物是否达到要求,属于何种问题。洗衣凭证及被洗衣物是唯一的检测凭据。

### 6.2 检验方式

6.2.1 无损伤检测被检衣物,以两名以上专家通过直观、手摸、比较等凭经验共同会诊,佐以放大镜、显微镜等简单不损伤衣物的方法;凭经验解决不了的衣物,也可经洗涤规整设备重新洗涤、熨烫等方法得出结论。

6.2.2 损伤检测,使用检测设备进行拉力测试、摩擦测试、色牢度测



试，以及利用化学试剂进行必要的检测等方法出据结果。

### 6.3 检测程序

6.3.1 由委托人填写委托书，按委托书要求写明委托检测物品及委托检测项目等相关内容。

6.3.2 认真阅读、研究、分析取衣凭证。

6.3.3 认真判明洗衣标识。

6.3.4 根据被委托检测物品的委托检测要求，组织相应专长的专家进行会诊。

### 6.4 质量责任界定原则

6.4.1 下列情况洗染企业免责：

a) 取衣凭证表明的原有瑕疵与被检测衣物问题一致的；

b) 取衣凭证明确表示可能出现的结果与被测衣物一致时；

c) 洗衣标识所要求的洗涤方式与经判断与洗衣企业所采用的一致而产生的问题：

d) 消费者坚持以错误的洗涤方式洗涤，并在洗衣凭证上明确注明，经消费者确认后进行洗涤的。

6.4.2 下列情况洗染企业承担责任：

a) 洗衣企业未给消费者开据洗衣凭证的；

b) 洗衣企业在洗衣凭证未标明问题的；

c) 洗衣企业在洗衣凭证上标注问题不足以说明问题的；

d) 洗衣企业未按标识洗涤(特殊约定除外)的；

e) 洗衣企业洗染未达到本标准第4章要求的。

# 北京市洗染行业经营管理规范（试行）

京商交字〔2004〕55号

## 第一章 总则

**第一条** 为加强洗染行业管理，规范市场秩序和企业经营行为，保护经营者和消费者的合法权益，促进洗染业的有序发展，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国职业病防治法》及其配套管理办法、中华人民共和国行业标准《洗染业开业的专业条件和技术要求》、北京市地方标准《洗染业质量标准》、《洗染业服务操作规程》、《北京市实施〈中华人民共和国水污染防治法〉办法》、《北京市实施〈中华人民共和国水法〉办法》、《北京市水污染物排放标准》、《北京市实施〈中华人民共和国大气污染防治法〉办法》等有关规定，制定本规范。

**第二条** 本规范所称洗染业是指从事衣物清洗、熨烫、染色、织补以及皮革制品或裘皮衣物的清洗、保养等经营服务的行业。

**第三条** 本规范规定洗染业经营管理的基本要求，适用于在本市行政区域内的洗染业企业、个体工商户和从业人员。

**第四条** 商务部门是洗染行业的主管部门，负责制定行业标准、行业发展规范、对洗染企业进行信用评价及综合协调等工作。根据《产品质量仲裁检验和产品质量鉴定管理办法》

（原国家质量技术监督局1999年第4号令）的规定，成立由有关方面人员作成的洗染责任鉴定委员会，进行洗染质量鉴定，协调解决经营者与消费者经营服务发生的重大纠纷等问题。

**第五条** 本市洗染行业协会要加强行业自律，积极协助政府有关部门

做好对洗染企业经营服务的监督管理和对消费者合法权益的保护工作。

（一）根据本市洗染业的发展规划，指导行业合理布局、有序发展，协助政府规范洗染市场。

（二）树立便民、为民、利民的经营服务宗旨，组织对经营者遵纪守法、依法经营教育。在行业中倡导爱岗尽责、诚实守信、优质服务、方便群众的职业准则。

（三）维护经营者和消费者的合法权益。

（四）履行对行业经营条件、技术水平、工艺、环保、节水、节能及从业人员挂牌服务的监督。

（五）规范经营服务，公开营业执照、专业资格证明、服务项目、价目表、质量标准、投诉电话等。

## 第二章 开业条件

**第六条** 开设洗衣店，应当遵守下列规定：

一、向工商行政管理部门申请登记，依法领取营业执照。

二、符合本市洗染业的发展规划。

三、依据《中华人民共和国环境影响评价法》、《建设项目环境保护条例》等有关法规，向环境保护行政主管部门申请办理“建设项目环境保护审批”的行政许可。

四、依据《建设项目环境保护条例》，新建洗衣项目竣工后，须向环境行政主管部门申请办理“建设项目环境设施验收”的行政许可。经验收合格后，方可投入使用。

依据《北京市实施〈中华人民共和国水法〉办法》的规定，新建洗衣项目竣工后，须向水务行政主管部门申请办理“建设项目配套节水设施竣

工验收”的行政许可。经验收合格后，方可投入使用。

干洗店需办理用水指标的核定，超定额指标用水交纳加价水费。

**第七条** 开业的硬件技术条件、规定和人员素质要求：

一、洗衣店应当符合SB/T10271-1996、GB4287-92、GB8978-88的要求和国家及本市的有关规定。

（一）符合市环保局《建设项目环境保护审批》行政许可事项的有关规定。

（1）符合建设项目基本要求；

（2）洗衣设施不得设在居民楼内或第二层以上为居住功能的综合楼内；

（3）干洗须使用环保型干洗剂。锅炉须使用清洁能源。洗衣、烘干机使用低噪声设备，符合所在区域噪声功能区标准。

（4）洗衣店必须独立安装计量水表，按表计量收费。

（5）干洗机必须使用循环水。

（二）干洗店、干洗机应当符合GB16204—1996、QB/T2326—1997（修订）的技术指标规定。

1、干洗店开业，四氯乙烯干洗机应符合下列条件：

（1）干洗控制必须加装冷凝回收装置，提高溶剂回收率。滚筒内四氯乙烯最低浓度不得高于300PPM。

（2）必须具备干洗机在运转时的安全密闭装置、油水分离器、上下水防止返水装置等。

（3）安装活性炭过滤排空系统，溶剂的挥发度不能超过25-27PPM。尾气排放须达到国家和北京市大气污染物排放标准。

（4）四氯乙烯残渣处理必须符合国家和北京市危险废物及废气危险化学品处置相关规定的要求。

(5) 必须有良好的通风设施，主机上部的排风道排风量要达到每秒 $0.5\text{m}^2$ ，车间空气中四氯乙烯最高容许浓度为 $200\text{mg}/\text{m}^3$ 。

2、石油溶剂干洗机应符合防火安全条件。

3、干洗店不得使用含氟溶剂作为干洗剂。

(三) 水洗店必须符合《北京市实施〈中华人民共和国水法〉办法》、《北京市实施〈中华人民共和国水污染防治法〉办法》、GB4287—92、GB8778—88等的规定。

1、必须安装回用水处理装置，达到环保、节水、节能要求；

2、必须安装水处理装置，不得将废水直接排入河流、湖泊、雨水管线、渗坑、渗井等；通过中水设备处理回用后的废水，应当按规定排入城市污水管网，以便污水集中处理。

3、废水排放应当达到《北京市水污染物排放标准》。

(四) 根据《中华人民共和国职业病防治法》及其配套管理办法的规定，干洗店必须采用有效的职业病防护措施，并为劳动者提供有效的个人使用的职业病防护用品。新建、改建、扩建洗涤厂须经过卫生部门的预防性卫生审查。

用人单位（经营者）根据《中华人民共和国职业病防治法》第三十条的规定，用人单位与劳动者签订劳动合同（含聘用合同）时，应将工作过程中可能产生的职业病危害及其后果、职业病防护措施和待遇等如实告知劳动者。

经营者要组织从业人员进行上岗前、在岗期间和离岗时职业健康检查，并将检查结果如实告知从业人员。

职业健康检查用当由市卫生行政部门批准的医疗卫生机构承担。

从业人员的健康检查费用由经营企业承担。

二、有固定的店堂或营业场所，店堂设有专用的存衣设施和收付衣物

的柜台。

三、经营者在经营场所显目位置，应悬挂营业执照、服务项目、价目表、专业资格证书、投诉受理单位和电话等。

四、从业人员基本要求：

1、从业人员应当信守职业道德，熟悉政府的有关法律、法令和企业内部的各项规章制度，遵纪守法；

2、从业人员须具有技术等级证书或经过专业部门考核，达到岗位合格的要求。

### 第三章 经营服务管理

**第八条** 洗染经营者不得有以下行为：

(一)不符合安全、卫生、环保、节能、节水等要求，擅自开业经营；  
(二)不明示服务项目、明码标价，随意要价；  
(三)加工方法和服务方式有藏族行为，以“水洗”冒充“干洗”；  
(四)使用不符合国家或行业标准的伪劣设备和原辅材料；  
(五)干洗溶剂尾气、生产废水、噪声等污染物和废弃排放超过国家或北京市有关标准；

(六)洗染技术工种人员无证上岗；

(七)其他违法经营行为。

**第九条** 经营者接收送洗衣物时，应当认真听取消费者洗、染、烫、织衣物的具体要求，对消费者提出或询问的有关问题，应做真实明确的答复，向消费者提供服务的真实信息。

**第十条** 经营者接收衣物时，对衣物状况进行认真检验，履行下列责任：

(一)衣袋内是否有遗留的物品、附件，饰物是否齐全、衣物的破损情况、脏净程度等。

(二)应当提示消费者易损、易腐蚀及贵重饰物或附件，明确保管责任，并在服务单据上注明，经消费者认可。

(三)应当将衣物的新旧、脏净程度和织物布料质地、性能变化程度(标准允许范围)的洗涤(染)效果向消费者讲明，经消费者确认后方可接收衣物。

(四)确实不易洗染的或有不能除净的牢固性污渍，经营者应与消费者经过协商，确认洗涤效果，并在服务单据上注明后，可提供清洗。

**第十一条** 经营者对于价格超过2000元的高档服装，可实行保价精洗。即由消费者提出衣物的价格，并在双方协商一致的前提下，做书面保价精洗(染)约定，由消费者交纳不超过议定价格百分之五的保价精洗(染)费。在特殊情况下，保价精洗(染)也可由经营者与消费者共同协商确定。

**第十二条** 经营者在洗涤衣物时，应检查衣物上的洗涤标识，并按照衣物的质地、颜色深浅、脏净程度及污渍情况分类，采用正确的洗涤方法。

**第十三条** 提供下列特殊服务的，应当视衣服的种类、质地、结构等，采用正确的方法处理。

(一)皮革制品和裘皮衣物的清洗、保养；

(二)熨烫衣物；

(三)衣物染色和皮革制品涂饰；

(四)织补衣物应基本按照纺织和针织品不同织物的质地、组织结构和纹路选择并确定的织补方法、织补工具和织补材料，织补后应做精心修整。

**第十四条** 经营者应设立专门人员负责洗染质量的检验工作，严格各工序衣物交接手续，严防丢失或损坏。

**第十五条** 洗染业服务单据应实行一式三联制，经营者人员和消费者

签字单约定生效。服务单据应包括下列内容：衣物名称、品牌、数量、质地、颜色、破损或缺件状况、服务或加工的内容和方式、送取日期、保管期，消费者姓名、地址、联系电话，经营者名称，地址、联系电话，以及投诉受理单位和电话。

## 第四章 质量要求

**第十六条** 经过洗涤、消毒的棉织品必须符合的卫生标准：

- (一)细菌总数： $<200\text{cfu}/25\text{cm}^2$ ；
- (二)大肠菌群：不得检出/ $50\text{cm}^2$ ；
- (三)致病菌：不得检出/ $50\text{cm}^2$ ；

**第十七条** 衣物洗染应当达到洗染质量标准或符合与消费者事先约定的要求。

**第十八条** 不同质地的衣物经水洗洗涤(约定情况除外)应当达到各部位洗到、洗净、无损伤，不串色、不搭色；去污渍后不留痕迹；漂洗后的衣物干净、整洁、柔软，无异味。

**第十九条** 不同质地的衣物经干洗(约定情况除外)应当达到各部位洗到、洗净、无损伤，不串色、不搭色；去掉污渍后不留痕迹；衣物保持原色、原形；衣物的钮扣、夹里及其它附件、饰物等，不掉扣环或变形。

**第二十条** 皮革制品和裘皮衣物清洗保养后(约定情况除外)，应达到不变形、皮质柔软、色泽均匀、着色牢固、毛感松软、有弹性，洁净无异味。

**第二十一条** 经熨烫的服装平整、挺括、不变形、不漏熨、无死褶、无烫痕，线条明快、整洁美观，熨烫效果有持久性。

**第二十二条** 经染色的衣物应当确保质地不受损、保证染色牢度，不



花不绌，颜色达到与消费者事先约定的要求。

皮革制品上色上浆喷刷均匀，色泽一致，牢度好，皮质无损，夹里不搭色，外观整洁。

**第二十三条** 衣物织补的部位与原衣物的质地、颜色、经纬组织、密度和花纹变化应当一致；复杂花纹衣物的纺织、密度和纹路的变化应大致相同。织补后应表面平整，无残丝、无毛翘，牢固，外观良好。

## 第五章 赔偿原则

**第二十四条** 因经营者的责任，洗染后的衣物未能达到洗染质量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，经营者应根据不同的情况给予重新加工、退还洗染或者赔偿损失。

**第二十五条** 价值超过2000元的服装可实行保价精洗，因经营者的责任造成损坏、丢失的；或经专业技术鉴定未能达到洗染质量标准要求，并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收衣时议定的价格，予以全额赔偿。

**第二十六条** 对于非保价服务的衣物，因经营者的责任造成损坏，丢失的，应根据购衣凭证所标注的购物时间、价格实行折价赔偿。年折旧率为20%（不足按一年计）逐年递增，折旧率最高不超过70%。购买时间不超过三个月赔付额应当为购买价格的95%；购买时间不超过六个月赔付额应当为购买价格的90%。不能示购衣凭证的，可依据收件单上记录的品牌参考市场价，以折旧估价赔偿。未标明品牌、规格、新旧程度的按洗涤费用最高不超过20倍予赔偿。赔偿后的衣物归经营者所有，如消费者索要，可减少30%的赔款。

**第二十七条** 因经营者责任造成套装单件损坏或丢失的，只作单件赔

偿，衣裤为6：4；套装全部损坏或丢失的，按套进行赔偿；具体方法按本《规范》第二十六条规定进行赔偿。

**第二十八条** 因经营者责任造成衣物附件或饰物损坏、丢失，不影响正常穿着的，只作单项配置或赔偿；影响正常穿着的，按本《规范》第二十六条规定进行赔偿。

**第二十九条** 按照衣物上洗涤标识进行衣物洗涤的，经营者应认真查验判明，对于洗染标识不准确的，应当提示消费者，并采取正确的洗涤方法。消费者仍坚持以洗涤标识进行衣物洗涤的，由于洗涤标识的误导，造成未能达到质量标准或不符合与消费者事先约定要求的，经营者可不承担责任。

**第三十条** 经质检机构检验证明，衣物制作及质量不符合相关国家标准，经营者在正常洗染加工后出现退色、缩水、起泡、变形等情况，经营者可不承担责任。不能提供证明的，由经营者承担质量责任。

**第三十一条** 消费者与经营者发生赔偿争议的，可按照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的途径解决。

## 第六章 安全管理

**第三十二条** 设备设施必须符合安全规定：

(一)机械、电器、压力容器必须经过有关部门安全测试，符合安全规定的要求。

(二)新置洗衣设备必须持有出厂检验合格证明，洗衣用的特种设备、计量器具必须经技术监督部门检验合格，方可使用。正在作用的洗衣设备必须经过技术监督部门的重新检验，不合格者一律停止使用。

(三)干洗设备必须安装报警装置，如设备运转不正常，干洗机可自动

报警断电停机。

**第三十三条** 使用石油作为干洗溶剂的洗衣店，必须有严格的防易燃措施和规章制度。

**第三十四条** 设备操作人员须经过专业知识和正规的安全知识培训，实行持证上岗，无证人员一律不准操作设备。

**第三十五条** 每个洗衣店(公司)须按有关规定，配备安全管理人员，确保安全。

(一)须配置经过专业安全培训的专职或兼职安全员。

(二)须配备专(兼)职的职业卫生专业人员，依据《中华人民共和国职业病防治法》负责本的职业病防治工作，建立健全工作场所职业病危害因素检测及评价制度、职业卫生档案和劳动者健康监护档案、职业病危害事故应急救援预案。

(三)对产生严重职业病危害的作业岗位，应当在其醒目位置，设置警示标识和中文警示说明。警示说明应当载明产生职业病危害的各类、后果、预防及应急救治措施等内容。

## 第七章 监督管理

**第三十六条** 商务、工商、质监、环保、水务、卫生、安全生产监督管理、城管等部门应当加强对洗染行业的监督管理。对违反本《规范》的，按照各自职权依法查处。

## 第八章 附则

**第三十七条** 本规范由北京市商务局负责解释。

**第三十八条** 涉及的洗染合同示范文本由北京市工商行政管理局北京市商务局、北京市洗染行业协会制定。

**第三十九条** 本规范自2004年10月1日起执行。

# 衣物织补规范

SB/T 11120—2015

2015-01-06 发布

2015-09-01 实施

---

## 1 范围

本标准规定了在洗染经营服务中，对衣物织补的服务要求。本标准适用于洗染行业经营活动的各种洗染织补业务。

## 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）适用于本文件。

SB/T 10783 洗染业术语

## 3 术语和定义

SB/T 10783 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 中的某些术语和定义。

### 3.1

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，定义 8.1]

### 3.2

机织物 woven fabrics

在织机上由经纬纱按一定的规律交织而成的织物，又称梭织物。

### 3.3

针织物 knitted fabrics

至少在一组纱线系统形成线圈，且彼此相互串套而形成的一类织物的总称。

3.4

经纱 warp

沿机织物织造长度方向排列的纱线。

注：又称直丝（竖丝）。

3.5

纬纱 tram silk

沿机织物织造宽度方向排列的纱线。

注：又称横丝。

3.6

纹路 lines

机织物中经纱和纬纱相互有规律的交织出的结构形状。

注：也称织纹。

[SB/T 10783-2012，定义 8.5]

3.7

线圈 stitch

针织物中一弯纱在其底部和顶部与其它弯纱相互串套，构成针织物基本组成单元。

3.8

毛茬 stubble

露于布面上方的断线线头。

3.9

洞形 hole shape

衣物的破损形状。

### 3.10

洞边 lip

织物破损处的边缘。

### 3.11

针脚 stitch

织补机织物时在破洞四周织入的经、纬丝与原织物纱线的挑压重合。

### 3.12

挑压 pick yarns up and depress yarns 织补针行进过程中对纱线进行的上下排列的工序。注：针在纱线下面通过，把纱线挑起称为“挑”，针在纱线上面通过，把要压的纱线压下去称为“压”。[SB/T 10783-2012, 定义 8.18]

### 3.13 纵行 wale

沿着纬编或经编织物在长度方向上相互串套的一行线圈。

### 3.14 横列 course

沿着纬纱或经编织物宽度的一排线圈。

### 3.15 圈距 knitting stitch

在横列方向上，相邻两个线圈对应点间的距离。

### 3.16 圈高 knitting level

在纵行方向上，相邻两个线圈对应点间的距离。注：也称“横列高度”。

### 3.17 自然平服 smooth and flat

熨烫后的衣服线条流畅，挺括、服帖。[SB/T 10783-2012, 定义 7.15 ]

## 4 主要织补工具

### 4.1 织补针

细长钢针。常用的有 23-30 号针，号越大针越细。

#### 4.2 钩针

针的一种，在末端有一个钩子，通过钩子在线圈中的旋转来进行编织，具有不同型号和用途。

#### 4.3 织补圈

用竹子、木料或金属等材料制成，圈边有凹槽。常用的直径为 5 cm -14cm 等多种型号。

#### 4.4 拉毛刷

分为铜丝刷和球疵刷两种。

#### 4.5 大行针/大拨针

细长、粗状钢针。

#### 4.6 镊子

#### 4.7 剪刀

#### 4.8 台灯

#### 4.9 放大镜

### 5 服务要求

5.1 衣物破损处织补后的变化应与破洞相邻部分的外观作为参考。

5.2 经营者应在接收消费者送来的衣物时对衣物进行认真检查，标示预织破洞，并向消费者提示可能出现的问题，并在收件单上以文字注明。

5.3 对于不易织补的衣物破洞，经营者应与消费者当面约定织补后的预期效果，并以文字确认。

### 6 衣物织补长度的计量方法

6.1 洞形边长最少按 1cm 计量，即不足 1cm 按 1cm 计量。

6.2 一般洞形长度按  $(长+宽) \times 2$  计算。

6.3 三角形破洞最长边小于 3cm 的，洞形面积按方形洞计算。最长



边长于 3cm 的，按实际测量长度，依据 6.5、6.6 计算面积。

6.4 竖形一字口洞，宽度不足 1cm 按 1cm 计量，超 1cm 按实际计量。

6.5 横形一字口洞，宽度不足 1cm 按 1cm 计量，超 1cm 按实际计量，长度按  $(\text{长}+\text{宽})\times 2\times 150\%$  计算。

6.6 斜形洞按方形洞计量。长度按  $(\text{长}+\text{宽})\times 2\times 120\%$  计算。

6.7 洞形周长超 10cm，长度按  $(\text{长}+\text{宽})\times 2\times 120\%$  计算。

6.8 洞形周长超 20cm，长度按  $(\text{长}+\text{宽})\times 2\times 140\%$  计算。

## 7 质量要求

### 7.1 机织物

7.1.1 衣物织补部位的颜色、纹路应与原织物相近，自然平服，整体接近原貌。

7.1.2 洞形整体平服，织补痕迹少。

7.1.3 洞边针脚均匀，衔接痕迹少。

7.1.4 纹路与原织物相似，饱满，自然不偏斜。

7.1.5 经、纬纱挑压完整，无串丝、缺丝。松紧均匀，无明显紧丝、松丝，四周衔接自然平服。

7.1.6 针脚平服，重叠针少，牢固度好。

7.1.7 色泽与原织物相似。

7.1.8 经过修整后正面无毛茬，反面毛茬不易拉出。织补处熨烫后自然平服，无极光。

### 7.2 针织物

7.2.1 织补处的颜色、线圈大小，应与原织物相近。

7.2.2 洞形周边薄厚均匀，织补痕迹少。

7.2.3 织补处线圈大小均匀、饱满。

- 7.2.4 线圈纵行距离、横列高度一致，横平竖直不串行。
- 7.2.5 织补处松紧适度，牢固度好。
- 7.2.6 整修后，正面无毛纱头，反面纱线不易拖出。
- 7.2.7 熨烫后，织补处自然平服，外观好。

# 光面革皮衣护理规范

SB/T 10119—2015

2015-01-06 发布

2015-09-01 实施

---

## 1 范围

本标准规定了对光面革皮衣护理的服务要求、质量要求及包装与贮存要求。本标准适用于光面革皮衣清洗、养护、修饰等的经营服务。

## 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）适用于本文件。

GB 20400 皮革和毛皮 有害物质限量

SB/T 10783 洗染业术语

## 3 术语和定义

SB/T 10783 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 中的某些术语和定义。

### 3.1

皮革护理 leather care

对皮衣、皮具、皮鞋等皮革制品进行清洗、养护、修饰、修复等处理的程序。

### 3.2

光面革 slick-surfaced leather

由动物生皮制成全粒面、半粒面、修饰面、移膜等特点的皮革。

### 3.3

龟裂 chapping

皮革表面出现的成龟甲纹状的不规则裂缝。

### 3.4

涂饰 coating

为皮革制品涂上化学物质，以使其表面美观、柔软或提供保护的工艺。

[SB/T 10783-2012, 定义 9.17]

### 3.5

掉浆 decoating

涂层粘着不良或涂层脆裂，导致涂层在干态或湿态磨擦时成泥状脱落，搓揉时成粉状或片状脱落的缺陷。[SB/T 10783-2012, 定义 9.28]

### 3.6

裂浆 cracking

皮革涂层表面开裂的缺陷。

## 4 服务要求

4.1 皮衣护理后的所有变化的判断可根据皮衣护理前所配挂的标样或该皮衣未护理过的部位为参考。

4.2 皮衣经过护理后，在正常穿着和保存条件下，应保证在六个月内质量稳定，不发生非正常的变色、脱色、掉浆、裂浆、裂面；粘补部位不开胶。

4.3 经营者应在接受消费者送洗皮衣时对消费者进行风险提示，对要求护理的皮衣进行认真的检查，在收件单上详细注明皮衣的状态，对有损坏的或异样的部位进行详细记录并获得消费者的签字认可。

4.4 皮衣原有附件及饰品在委托服务时已有丢失或破损，经营者应与消费者当面认定并记录在收件单中，作为交件时的核对验收依据。

4.5 由于皮衣在委托服务前曾经过不当处理；皮衣在委托服务前存在严重污垢等情况，经营者应与消费者当面协商所承诺的委托服务后的预期结果，并与消费者以文字确认。

4.6 凡属皮衣本身存在的缺陷、可能出现的常见风险，经营者应实事求是，主动向消费者解释清楚并在收件单上注明，否则应承担相应责任。

## 5 操作流程

### 5.1 清洗

#### 5.1.1 检查分类

识别皮衣种类，检查核对附件、饰物和衣物的损伤情况，确定洗涤方式。

#### 5.1.2 去渍处理

使用正确的去渍剂，预先清洗皮衣上的顽固污渍。

#### 5.1.3 洗涤

整体清洗皮衣。

### 5.2 修饰、护理

#### 5.2.1 修护

修补皮衣上的破损部位。

#### 5.2.2 涂饰

根据需求对皮衣涂层进行养护。

### 5.3 整理

#### 5.3.1 熨烫

去除皮衣的褶皱。

#### 5.3.2 外观整理

恢复皮衣的整体形态。

#### 5.3.3 质检

根据质量要求及与消费者的约定，检查皮衣护理的质量。

## 6 质量要求

### 6.1 外形

基本保持原有风格，无明显变形（非正常变形除外）。

### 6.2 外观

整洁美观，各部位自然平服，皮面平滑，原有花纹基本清晰，无新增褶皱、无裂浆、掉浆、起皮等现象。衬里等非皮革部分应无染料或其他涂饰浆料沾染。应保持原有附件、饰物无缺失，无明显损伤。

### 6.3 手感

保持皮革原有弹性。手感柔软舒适、光滑细腻、无油腻感。

### 6.4 洁净度

整体洁净，无色膏聚集，原有污垢去除后不留明显痕迹。

### 6.5 色泽

颜色基本与原色一致，色彩自然，粘着力强，无明显掉色，无变色，无花绉。

### 6.6 光泽

自然，均匀，饱满。

### 6.7 柔软度

不僵硬，折后无死褶。

### 6.8 气味

无异味。

### 6.9 有害物质限量

护理后的皮衣有害物质限量应符合 GB 20400 的规定。

## 7 包装和贮存要求

7.1 产品的内、外包装应采用适宜的包装材料，防止产品受损；

7.2 保持通风干燥、不应重压，防蛀、防潮，避免高温环境；

7.3 远离化学物质、液体侵蚀；

7.4 避免尖锐物品的戳、划。

# 衣物洗涤质量要求

SB/T 10989—2013

2013-04-16发布

2013-11-01实施

---

## 1 范围

本标准规定了洗染经营服务中对衣物洗涤的质量要求。

本标准适用于从事生活纺织品衣物洗涤经营活动的各种洗染企业。

## 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）适用于本文件。

SB/T10625洗染业服务质量要求

SB/T10783洗染业术语

## 3 术语和定义

SB/T10783-2012界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

洗染业laundry and dyeing industry

专业从事衣物和公用纺织品洗涤、熨烫、染色、织补及皮革类制品的护理等经营服务的行业。

### 3.2

衣物clothing

日常纺织、皮革等用品。

### 3.3



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。

3.4

水洗washing

以水作为介质的洗涤方式。

3.5

干洗drycleaning

以干洗剂作为介质的洗涤方式。

3.6

皂花Soap flowers

衣物上残留的洗涤剂痕。

3.7

污渍stains

附着在衣物上的脏迹。

## 4 要求

4.1外形

基本保持原有风格，无明显变形。

4.2外观

整洁美观，各部位自然平服、无新增折皱、亮光、拉毛、起球、损伤。

附件齐全，原有褶骨位置正确不偏离。

4.3色泽

颜色和光泽基本与原色一致，无明显掉色、无变色、无串色、无搭色，无花绉。

4.4气味

无异味。

#### 4.5 手感

基本保持原有手感的柔软、弹性。表面清爽无粘腻感。

#### 4.6 洁净度

整体洁净、透亮，无残留洗涤剂痕迹，无污渍（顽固性污渍除外）。

#### 4.7 卫生

4.7.1 PH值达到6.5-7.5。

4.7.2 经过洗涤的衣物应达到：

——细菌总数： $\leq 200\text{cfu}/25\text{cm}^2$ ；

——大肠杆菌：不得检出/ $50\text{cm}^2$ ；

——致病菌：不得检出/ $50\text{cm}^2$ 。

### 5 洗涤服务要求

应达到SB/T10625洗染业服务质量要求。

# 公用纺织品清洗质量要求

SB/T 10786—2012

2012-9-19发布

2012-12-01实施

---

## 1 范围

本标准规定了公用纺织品的洗涤质量要求及试验方法。

本标准适用于旅游饭店、餐饮、交通运输等单位用公用纺织品。

注：医疗等卫生机构所用公用纺织品的清洗质量要求将另行规定。

## 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）适用于本文件。

GB/T3920纺织品色牢度试验耐摩擦色牢度

GB/T3921.3纺织品色牢度试验耐洗色牢度

GB/T4754-2011国民经济行业分类

GB/T7573纺织品水萃取液pH值的测定

GB/T8424.2纺织品色牢度试验相对白度的仪器评定方法

GB/T8630纺织品洗涤和干燥后尺寸变化的测定

GB15982医院消毒卫生标准

GB18401国家纺织产品基本安全技术规范

GB/T22800星级旅游饭店用纺织品

SB/T10625-2011洗染业服务质量要求

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

公用纺织品public textiles

酒店、医院、交通运输等单位使用的各类纺织品，如：床单、毛巾、台布、邮包等。

[SB/T10625—2011，定义3.2]

#### 3.2

旅游饭店tourist hotel

能够以夜为时间单位向客人提供配有餐饮及相关服务的住宿设施。按不同习惯它也被称为宾馆、酒店、公寓、旅馆、旅社、招待所、服务社、客栈、度假村、俱乐部、大厦、中心等。

[SB/T22800—2009，定义3.1]

#### 3.3

餐饮业catering services

通过即时制作加工、商业销售和服务性劳动等，向消费者提供食品 and 消费场所及设施的服务。

[GB/T4754—2011，H62]

#### 3.4

交通运输业transportation

泛指使用公用纺织品的民航、列车、轮船、邮车、载客汽车等公共交通运输行业。

### 4 基本条件

4.1各种公用纺织品应符合GB18401的规定和要求。

4.2旅游饭店用纺织品应符合GB/T22800的规定和要求。

## 5 质量要求

### 5.1 总则

公用纺织品洗涤质量应达到SB/T10625的要求。

### 5.2 基本要求

#### 5.2.1 白度

白色织物经水洗后在自然光下显示的白度值应大于70。

#### 5.2.2 色牢度

有色织物耐水洗色牢度应大于4级；耐干摩擦色牢度应大于4级。

#### 5.2.3 洁净度

洁净、无污渍、无异味、无串色、无搭色。

#### 5.2.4 卫生指标

5.2.4.1 对与客人身体直接接触的纺织品应符合相应的标准。

5.2.4.2 经过洗涤的毛巾类应达到下列标准：

——细菌总数： $<200\text{cfu}/25\text{cm}^2$ ；

——大肠杆菌：不得检出/ $50\text{cm}^2$ ；

——致病菌：不得检出/ $50\text{cm}^2$ 。

5.2.4.3 洗涤后纺织品湿态的PH值应在6.5—7.5之间。

### 5.3 卫浴巾类纺织品

主要包括客房、餐饮、休闲、洗浴等使用的方巾、地巾、面巾、浴巾、浴袍等。

#### 5.3.1 外形

织物经水洗后，外形应自然平服，无变形，无皱褶。颜色均匀、手感应柔软、蓬松。无拉伤破损。

#### 5.3.2 自然损耗

有色巾类洗涤不超过120次（含120次）时不应有断圈、变形、露底、

掉色等损坏；一等品质白色巾类洗涤不超过80次（含80次）时不应有断圈、变形、露底、泛黄、泛灰等损坏。

#### 5.4 客房床上用纺织品

主要包括客房用的床单、被套、被芯、枕套、枕芯、床衬垫、靠垫等床上用品。

##### 5.4.1 外形

织物经水洗后：

——床单、被套、枕套：布面应光洁平整，无折皱，无毛茬，无损伤。

——被芯、床衬垫：填充物纤维应松软、分布均匀、弹性和保温性能良好，填充物不应有纠结块、外漏，无破损。

——枕芯：填充物纤维应松软、分布均匀、透气性好，无纠结块，套装平展、无皱褶。

##### 5.4.2 自然损耗

纱支大于40s的全棉床单、被套、枕套洗涤不超过80次（含80次）时不应有断纱、起毛、匹裂、损边等损坏；纱支大于60s的全棉床单、被套洗涤不超过120次（含120次）时不应有断纱、起毛、匹裂、损边等损坏。

#### 5.5 餐饮用纺织品

主要包括餐桌、座椅用的桌裙、台布、餐巾、椅套等织物。

##### 5.5.1 外形

织物经水洗后，

——台布、口布：应平整、挺括、浆度适中；

——小方巾：应柔软、吸水性好，无抽丝；

——座椅套：应平整，挺括，无皱褶，颜色均匀，无磨伤，无划伤。

##### 5.5.2 自然损耗

全棉类台布、口布的洗涤不超过80次（含80次）时不应有变形、起毛、

抽丝、飞边等损坏；化纤类台布、餐巾的洗涤不超过150次（含150次）时不应有损坏。

## **6 试验方法**

6.1 公用纺织品白度测定按GB/T8424.2执行。

6.2 有色织物耐洗色牢度测定按GB/T3921.3执行。

6.3 公用纺织品耐摩擦色牢度测定按GB/T3920执行。

6.4 公用纺织品细菌测定按GB15982执行。

6.5 公用纺织品的pH值测定按GB/T7573执行。

6.6 公用纺织品形态变化的测量按GB/T8630执行。

# 西服、西裤熨烫质量要求

SB/T 10785—2012

2012-09-19发布

2012-12-01实施

---

## 1 范围

本标准规定了在洗染经营服务中，对西服、西裤的熨烫质量要求。

本标准适用于洗染业经营活动。

## 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）适用于本文件。

GB/T15557服装术语

SB/TXXXXX—2012洗染业术语

## 3 术语和定义

SB/TXXXXX—2012界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

西服tailored suit

西式上衣，也称为西装，按钉钮扣不同，可分为单排扣西服、双排扣西服等；按驳头不同，可分为

平驳头西服、戗驳头西服等。

[GB/T15557，定义3.1]

### 3.2

西裤tailored trousers



裤管有侧缝，穿着分前后，且与体型协调的裤子。

[GB/T15557，定义3.21]

### 3.3

单排扣single breasted

里襟钉一排钮扣。

[GB/T15557，定义4.1.1.14]

### 3.4

双排扣double breasted

门襟里襟各钉一排钮扣。

[GB/T15557，定义4.1.1.15]

### 3.5

门襟closure

锁眼的衣片。

[GB/T15557，定义4.1.1.3]

### 3.6

袋盖pocketflap

覆盖在袋口的部件。

[GB/T15557，定义4.2.4.15]

### 3.7

袋布pocketbag

装在裤、裙内的口袋布料。

[GB/T15557，定义4.4.17]

### 3.8

腰头waistbandtop

可将裤、裙固持在腰部与裤、裙身缝合的带状部件。

[GB/T15557, 定义4.3.14]

### 3.9

大裤线the big creases of trousers

裤腿的内侧缝线与外侧缝线对齐时，在前后裤片分别形成的两条褶线。

### 3.10

小裤线the small creases of trousers

是裤脚外侧缝线与大裤线之间的小褶裥。

注：又称小裥，它的下端成尖角，长度与插袋口的下端齐平。

### 3.11

挺括度level and smooth degree

熨烫后的服装平整、硬挺的板实程度。

### 3.12

圆活flexible

领子或袖子的弧面部位熨烫后平挺成弧形，不应出现棱角。

### 3.13

活口uncompacted

折领线两端平服呈弧形，不压实的状态。

### 3.14

平挺flat

平整、挺括、无褶皱。

### 3.15

平直straight

西装的口袋口及袋盖部位平整，不弯曲、无褶皱。

### 3.16

合拢fold

袋口上下并在一起，紧密、靠拢成一字形的状态。

3.17

不泡level

不呈凹凸不平的形状。

注：是平挺的另一种说法。

3.18

平齐flush

裤脚下口成一条直线，同时内侧与外侧对齐，没有弯曲或凹凸感觉。

3.19

烫黄overpress

衣物面料经过熨烫后产生的颜色变化。

3.20

烫熔melt

衣物面料熨烫后发生的熔化质变。

## 4 西服熨烫质量要求

### 4.1总则

整体应自然平服、整洁，曲线造型美观，不变形，无皱褶，无烫痕，无水花，无亮光。保持服装原有风格。

### 4.2挺括度

熨烫后的衣服线条流畅，平整、服帖。

### 4.3领子

应挺括、圆活、角正。

#### 4.3.1单排扣西服领口

领口下端应留5cm-6cm活口。

#### 4.3.2双排扣西服领口

领口应全部压实。

#### 4.4袖子

应平挺、圆活、袖口齐。

##### 4.4.1男士西服袖子

应前圆、后压。袖线在肘以下。

##### 4.4.2女士西服袖子

应全部烫圆。

#### 4.5后身

应平挺、开气不咧、不翘。

#### 4.6前身

应平挺、无抽缩、胸部挺括丰满，左右对称。

#### 4.7口袋

应平直、合拢。

#### 4.8袋盖

应平挺、不翘、不露里。

#### 4.9袋布

应平整。

#### 4.10里子

应平整、服帖、背臃拉直并压实。

#### 4.11下摆

应平直并压实。

#### 4.12肩

应平挺、圆活、袖拢无抽缩。

#### 4.13衬

应平挺、无抽缩并归位。

#### 4.14 面料

不应有熨烫水花、亮光，不应烫黄、烫熔。

### 5 西裤熨烫质量要求

#### 5.1 总则

整体应自然平服、整洁美观，裤子表面平挺不泡，无袋印，无皱褶，无烫痕，无亮光。保持服装原有风格。

#### 5.2 挺括度

熨烫应挺括。

#### 5.3 腰头

应平挺、圆活、无抽缩、裤襷端正。

#### 5.4 小裤线

应与袋口平行，直、齐，还要压实。

#### 5.5 袋口

应平直合拢。

#### 5.6 袋布

应平整。

#### 5.7 门襟

应平挺、无抽缩。

#### 5.8 衬绸

应平整，横向大的衬绸应折到里侧裤缝处。

#### 5.9 里裆

应平挺。

#### 5.10 裤缝

由里裆至裤脚，内、外裤缝全部应对正、对齐，最大误差不应大于0.5cm。

#### 5.11大裤线

应垂直并压实。

##### 5.11.1前裤线

应与腰省衔接自然。

##### 5.11.2后裤线

应压至里裆高度止，距后口袋线下3cm左右。

#### 5.12裤腿

应平挺、不泡。

#### 5.13裤脚

应内、外平齐。

#### 5.14面料

不应有熨烫水花、亮光，不应烫黄、烫熔。

# 洗染业操作规程

DB11/T101-2007

2007-03-30 发布

2007-07-01 实施

---

## 1 范围

本标准规定了洗染业收件服务、洗涤加工服务和交件服务要求。

本标准适用于洗染业各类经营单位。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 2.1

洗染业 laundry and dyeing industry

从事洗衣、熨衣、染色、织补以及皮革或裘皮衣物的清洗、保养等服务项目的经营单位。

### 2.2

洗衣 laundry

利用各种洗涤机具、洗涤剂（粉）或各种有机溶剂，对各种衣物及针纺织品进行水洗或干洗以及皮革或裘皮衣物的清洗保养。

### 2.3

熨烫 ironing

运用各种熨烫机具和设备，将洗净后的衣物或纺织品，经“定型”整理，去除折皱，使衣物曲线造型清楚、挺括或基本保持原有状态，纺织品平整。

### 2.4

染色 dyeing

运用各种染料、染色助剂和相应设备，对各类衣物及纺织品进行染色加工。

2.5

织补 weaving and sewing

运用各种特制针具，凭手工技能，对各种破损的纺织物、针织物、地毯等，按照织物的原色、原纱、原结构，进行重新组合，使之恢复或基本恢复原样。

### 3 收件服务要求

3.1 经营者应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，应做真实明确的答复。

3.2 经营者在接收消费者需洗染、熨烫、织补的衣物时，应按下列程序操作：

3.2.1 认真听取消费者关于洗、染、烫、织补衣物的具体要求。

3.2.2 分析并确认衣物面料的性能，对危害他人身体健康不易洗染或不能洗涤的衣物可以拒收。

3.2.3 检查衣物的状况，对服务所能达到的质量和效果向消费者作必要说明。

3.2.4 将衣物上易损、易腐蚀及贵重的附件或饰物保管好。

3.2.5 检查口袋内是否有遗留的物品，附件是否齐全，衣物的新旧和脏净程度，织物的性质、质地，有无损坏等情况。

3.3 经消费者确认后，填写服务单据，接收衣物。

3.3.1 洗染业服务单据应包括下列内容：衣物名称、数量、质地、颜色、破损或缺件状况、服务或加工的内容和方式、送取日期，保管期，消费者的必要信息，经营者的名称、地址、电话及监督单位电话。



3.3.2 服务单据应注明洗染、加工衣物因经营者损坏、丢失以及经营者逾期不交、消费者逾期不取，双方应负的责任和处理的办法。

3.3.3 填写服务单据后，经营单位应盖章，业务员签字。各工序操作人员完成加工任务后，也应在服务单据上签字或填写工号。

3.3.4 服务单据应为一式三联，一联存根，一联附加在衣物上。另一联交消费者妥为保存，作为领取衣物的凭证。

3.4 经营者应严格各工序衣物的交结手续，并有良好的衣物保管条件，防止丢失或损坏。

## 4 洗涤加工服务要求

### 4.1 洗涤

4.1.1 衣物洗涤前，应按纤维质地、颜色深浅、新旧和脏净程度分类，确定洗涤方法、溶剂和投料的数量、次序。水洗时确定水温的高低、洗涤剂的种类和剂量、浸泡和洗涤的时间。需要预处理的要进行预处理。

4.1.2 不宜机洗的织物应手洗、手洗衣物要准确掌握温度时间和原料，每件衣物要单独完成 水洗—去渍—洗刷—漂洗，防止搭色或咬色。

4.1.3 干洗时应清除衣物上易被溶剂溶解或损坏的附属物品。要进一步确认织物的性质，防止不适于干洗的织物洗涤后被损坏。

4.1.4 水洗衣物洗净后应漂洗干净甩干，晾晒时保持平整。不宜晒干的衣物应在阴凉处晾干，需要上浆的要上浆。

4.1.5 无论是水洗（机洗）或干洗衣物，洗涤后均应通过检查，按要求达到质量标准。

4.1.6 皮革或裘皮衣物的洗涤应根据不同的种类和质地，采用正确的洗涤护理方式和方法，以保证达到皮革或裘皮衣物洗涤的质量标准。

### 4.2 熨烫

4.2.1 熨烫衣物要依据衣物的熨烫标志符号或根据织物的质地、种类

和结构，掌握正确的熨烫温度和采取正确的熨烫方法，使熨烫后的衣物达到质量标准。

### 4.3 染色

4.3.1 衣物染色前应采取正确的方法清除衣物上的污垢、杂质、浆、渍等，对改色的衣物要做剥色处理。

4.3.2 要按消费者的要求和织物的性质正确选择染料。染色时要根据染料的性能和颜色，掌握染色的温度和时间，使衣物着色均匀。

4.3.3 染后的衣物，要在清洗除掉浮色和杂质的基础上，按不同的颜色，用正确的化学药品进行固色处理，以提高着色的牢固和显色性。

4.3.4 皮革染色的浆液要涂饰均匀，吸色充分，达到质量标准。

### 4.4 织补

4.4.1 织补衣物要按机织品和针织品不同织物的质地、织物组织结构和纹路，选择并确定正确的织补方法、织补工具和织补材料，织补后应做精心的修整，达到质量标准。

## 5 文件服务要求

5.1 衣物洗、染、织补后均应按要求熨烫折叠整齐，经检验确认达到质量要求，方可交到营业员手里。

5.2 营业员在向消费者交付衣物时，服务单据的加工联、消费者的取物联和实物三者应核对无误，并经消费者确认后，方可收下取物联，将衣物交付消费者。

# 洗染业术语

SB/T 10783—2012

2012-09-19 发布

2012-12-01 实施

---

## 1 范围

本标准给出了洗染业常用的术语和定义。

本标准适用于洗染业经营、培训及其相关的领域。

## 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）适用于本文件。

GB/T15557服装术语

QB/T2262皮革工业术语

## 3 综合术语

### 3.1

洗染业laundryanddyeingindustry

专业从事衣物和公用纺织品洗涤、熨烫、染色、织补及皮革类制品的护理等经营服务的行业。

### 3.2

衣物clothing

日常纺织、皮革等用品。

### 3.3

皮革类制品leatherproducts

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。

注：俗称“皮草”。

### 3.4

公用纺织品publictextiles

酒店、医院、交通运输等单位使用的各类纺织品，如：床单、毛巾、台布、邮包等。

### 3.5

服装使用说明instructionsforuseofapparel

表明服装品牌、材料、产地及洗涤标识等信息向使用者传达如何正确、安全使用产品的工具。通常以使用说明书、标签、标志等形式表达。

### 3.6

约定convention

经营者与消费者事先协商而确定需要共同遵守的内容的书面文件。

## 4 服装术语

GB/T15557界定的术语和定义适用于本文件。

## 5 洗涤术语

### 5.1

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。

#### 5.1.1

机械洗涤machinewashing

利用洗涤设备对衣物进行清洗的过程。

#### 5.1.2

手工洗涤handwashing

利用人力对衣物进行清洗的过程。

#### 5.1.2.1

刷洗brushingwash

手工洗涤衣物的一种方法，即利用刷子与力的有效结合，在水与洗涤剂的共同作用下，对衣物进行清洗的过程。

#### 5.1.2.2

搓洗scrubbingwash

手工洗涤衣物的一种方法，即利用搓板的楞条与衣物产生的摩擦力，在水与洗涤剂的共同作用下，对衣物进行清洗的过程。

#### 5.1.2.3

拎洗carryingwash

手工洗涤衣物的一种方法，即将衣物在洗涤液中上下冲涮的洗涤过程。

#### 5.1.2.4

揉洗kneadingwash

手工洗涤衣物的一种方法，即将衣物个别部位或饰物团合在一起的洗涤过程。

### 5.2

水洗washing

以水作为介质的洗涤方式。

### 5.3

干洗drycleaning

以干洗剂作为介质的洗涤方式。

### 5.4

漂白bleaching

衣物在水洗过程中，使用漂白剂以除去色素，提高衣物的白度的处理过程。

#### 5.5

干燥drying

对衣物进行除湿的过程。

#### 5.6

预处理preprocess

在衣物洗涤前，先进行分类及对瑕疵进行修复或去渍的过程。

#### 5.7

漂洗rinsing

去除衣物上残留的洗涤助剂和污垢的过程。

#### 5.8

花绉unevencolor

衣物经洗涤、染色后，同一面料出现颜色不一致，不均匀的现象。

#### 5.9

污渍stains

附着在衣物上的脏迹。

#### 5.10

洗涤剂detergent

用化学合成方法制成的具有去污、洁净作用的液态洗涤用品。

#### 5.11

去渍剂specialspottingagents

能除去污渍的化学制剂。

#### 5.12

水洗工作台washingtable

手工刷洗衣物的工作台。

注：俗称“洗衣板”。

5.13

洗衣刷washbrush

手工刷洗衣物的刷子。

注：俗称“板刷”。

5.14

去渍台spottingboard

用于去除衣物局部污渍和洗前预处理的专用设备。

注：通常安装压缩空气源和蒸汽源，具有冲洗、润湿、加热、抽湿的功能。

5.15

去渍刷spottingbrush

去除污渍的专用刷子。

5.16

去渍板spottingscraper

去除污渍的专用刮板。

注：也称作刮片。

5.17

工业洗衣机washingmachine

用来完成洗涤衣物操作的机器。

5.18

洗脱机washing—extractor

具有衣物清洗和利用离心运动脱水功能的机器。

5.19

隧道式洗涤机continoustunnelwashingmachine

可以沿纵向轴转笼并经传输系统连接，分成几个独立隔仓或几个转笼或多个机器组成用于衣物成批连续洗涤的机器。

注：俗称“洗衣笼”。

5. 20

压干机drypress

通过压力把衣物中的水去除的机器。

注：是隧道式洗涤机的配套设备。

5. 21

离心脱水机centrifugalextractionmachine

被洗衣物在有孔的转笼中通过转笼旋转所产生的离心力去除水分的机器。

注：俗称甩干机。

5. 22

滚筒式烘干机tumbledryer

潮湿的衣物在热空气通过的转笼里翻转而除去水分的机器。

5. 23

柜式烘干机cabinetdryer

对悬挂在衣架上的定型服装进行干燥的加热柜。

5. 24

全封闭式干洗机fullycloseddry-cleaningmachine

以四氯乙烯或石油衍生溶剂等作为干洗溶剂，配置溶剂回收制冷系统，在洗涤和烘干过程中均以内

部循环方式进行，气体液体均不与机器外发生交换，不外排带有干洗溶剂的气体的干洗机。



## 5.25

开启式干洗机opencircuitdry-cleaningmachine

以四氯乙烯或石油烃类混合物作为干洗溶剂，采用水冷回收系统，在打开装卸门之前，通过吸入新鲜空气排出机器内干洗溶剂气体混合物进行除臭过程的干洗机。

## 5.26

四氯乙烯干洗机fourvinylchloridedrycleaningmachine

使用四氯乙烯作为溶剂，洗涤衣物的机器。

## 5.27

石油干洗机petroleumdrycleaningmachine

使用石油衍生溶剂作为溶剂，洗涤衣物的机器。

## 5.28

分体式石油干洗机

splitstyleofdry-cleaningmachinesusingflammablesolvents

无烘干回收溶剂系统的石油干洗机。

## 6 染色术语

### 6.1

染色dyeing

使衣物获得一定牢度的颜色的加工程序。

### 6.2

浸染dip-dye

将衣物浸渍在染液中，进行染色的方法。

### 6.3

扎染bounddyeing

染色前先按所需花型图案将织物扎结，染色后形成特定花纹的织物染

色工艺。

注：又称绞缬染，能染单色或多色。

6.4

蜡染batik

用熔化的蜡在布上绘制图案后进行染色，染色后煮去蜡质，有蜡处不上色，获得特殊花样的染色工艺。

6.5

印花textileprinting

将各种染料或颜料调制印花色浆，局部施敷在纺织品上，使之获得各色花纹图案的加工过程。

6.6

染料dyestuff

直接或经媒染剂作用而能使纤维染色的有机化合物。

6.7

颜料pigment

能使纤维表面着色的物质，种类很多，例如锌白（氧化锌）、碳素等。

6.8

涂料coating

涂在衣物的表面，能使衣物美观或保护衣物的物质。

6.9

染色牢度colourfastness

染色产品在使用过程中或染色以后的加工过程中，在各种外界因素的作用下，能保持其原来色泽的

能力。

6.10

色花colourmixed

染色产品的颜色呈现不规则的深浅不同，色泽不一致的现象。

6.11

色点coloredpoints

染色产品上显露出来的颜色斑点。

6.12

色斑colourspot

染色产品上显露出来的其它颜色的印痕。

6.13

色绉colourskein

染色产品的颜色出现部分聚在一起的条状色花。

6.14

印染助剂printinganddyeingauxiliaries

为帮助染色、印花工艺达到染色均匀、色泽鲜艳并有一定牢度的效果而使用的各种助剂。

6.15

匀染剂levelingagent

为了使染料在被染物上达到均匀染色目的而使用的助剂。

6.16

固色剂colour-fixingagent

能提高染色织物色牢度的助剂。

## 7 熨烫术语

7.1

熨烫ironingandpressing

为恢复衣物的形态和外观，借助于适当工具对其进行的加热、加压、

冷却、定型的处理程序。

#### 7.1.1

蒸汽烫steamironing

运用蒸汽熨斗在衣物面料加压移动和上装或裤子套在人像蒸汽机上冲烫的一种熨烫方法。

#### 7.1.2

注烫partialironing

用熨斗尖端部位对准衣服某个部位进行点烫的一种熨烫方法。

#### 7.1.3

浮烫spaceironing

用手提着熨斗与面料保持一定距离进行浮面熨烫的一种熨烫方法。

注：也可称为“悬烫”。

#### 7.1.4

托烫propironing

用手托着相关熨烫工具和衣物，用熨斗进行烫实的一种熨烫方法。

#### 7.1.5

焖烫downandslowishironing

熨斗加压并缓慢移动的用于烫大裤线及棉白衬衫的一种熨烫方法。

#### 7.1.6

磨压烫frictionironing

熨斗在上过浆的面料上直接来回移动，并加压力进行磨烫的一种熨烫方法。

#### 7.1.7

推烫shoveironing

一边用手推平衣物，一边用熨斗紧跟移动的一种熨烫方法。

### 7.1.8

叠烫overlapironing

将面料摺叠成双层或多层进行重叠压烫的一种熨烫方法。

### 7.1.9

归烫tightenupironing

使衣服某个部位收紧或隆起，即归拢起来的一种熨烫方法。

### 7.1.10

拔烫drawingironing

将衣物抽缩的部位拉伸变长，使其恢复原样的一种熨烫方法。

## 7.2

电熨斗electriciron

用电加温的熨烫工具。

## 7.3

蒸汽熨斗steamiron

用蒸汽加温的熨烫工具。

## 7.4

电、汽两用熨斗electric-steamiron

既能用电加温，也能用蒸汽加温的熨烫工具。

## 7.5

熨烫工作台finishingboard

用于熨烫衣物的设备。

注：简称烫台。

## 7.6

人像机steam-airfinisher

用于立体熨烫成衣的内涨式充(热)气机械，外形近似人体模特。

7.7

水布pressingcloth

熨烫服装时覆盖在衣物上面的布。

7.8

垫呢woolpresscloth

熨烫服装用的较厚的垫布。

7.9

布馒头tailorham

用于熨烫衣服袖肩、胸等部位的馒头型工具。

7.10

喷水壶sprayer

熨烫时喷水用的工具。

7.11

烫黄overpress

衣物面料经过熨烫后产生的颜色变化。

7.12

烫熔hightemperaturemelting

衣物面料熨烫后发生的熔化质变。

7.13

水花waterspot

熨烫及其它因素造成的水渍。

7.14

亮光pressingmark

熨烫后留在衣服上的亮痕。

注：俗称“极光”。

### 7.15

自然平服smoothandflat

熨烫后的衣服线条流畅，挺括、服帖。

### 7.16

挺括度levelandsmoothdegree

熨烫后的服装平整、硬挺的板实程度。

### 7.17

圆活flexible

领子或袖子的弧面部位熨烫后平挺成弧形，不应出现棱角。

### 7.18

角正collarpointtrim

熨烫后领子的角符合原始设计的款式，领面挺括，领角齐整。

### 7.19

活口uncompacted

折领线两端平服呈弧形，不压实的状态。

### 7.20

平直straight

西装的口袋口及袋盖部位平整，不弯曲、无褶皱。

### 7.21

合拢closure

袋口上下并在一起，紧密、靠拢成一字形的状态。

### 7.22

大裤线thebigcreasesoftrousers

西裤腿的内侧缝线 and 外侧缝线对齐，在前后裤片分别形成的两条褶线。

## 7.23

小裤线thesmallcreasesoftrousers

西裤腰部前片袋口与前面大裤线之间的小褶裥。

注：又称小裥，它的下端成尖角，长度与插袋口的下端齐平。

## 7.24

不泡level

不呈凹凸不平的形状。

注：是平挺的另一种说法。

## 7.25

平齐flush

裤脚下口成一条直线，同时内侧与外侧对齐，没有弯曲或凹凸感觉。

## 8 织补术语

### 8.1

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。

### 8.2

织补针darningneedle

织补专用的一种特制细长钢针。

### 8.3

织补圈darninghoop

用竹子、木料或金属等材料制成，圈边有凹槽的织补专用工具。

### 8.4

拉毛刷teasebrush

用于呢子、羊绒等绒面织物起绒的工具。



## 8.5

纹路weavygrain

机织物中经纱和纬纱相互有规律的交织出的结构形状。

注：也称织纹。

## 8.6

拨丝织补法wiredrawingdarningmethod

在破洞边上拨下四周断丝，将断丝拨到反面，在原经纬丝的基础上依次一根丝换一根丝的织补方法。

## 8.7

盖洞织补法coverdarningmethod

直接在破洞上按照原纹路，先织经丝、后织纬丝，把整个破洞盖上的织补方法。

## 8.8

挖丝织补法dislodgebrokenwiresdarningmethod

经、纬丝分长、短挖丝的操作方法。

## 8.9

单面光single surface glaze

经织补后的衣料反面留下很多断头和毛茬，而正面没有毛茬和其它痕迹，纹路、色泽和原织物相一致的效果。

## 8.10

双面光two-sided glaze

经织补后的衣料正、反两面都没有毛茬和其它痕迹，纹路、色泽和原织物相一致的效果。

## 8.11

松紧档irregulartwiststreak

织补时经纬丝排列不匀，形成有规则或不规则的松紧不匀称的棱子状结构。

8.12

挖丝dislodgebrokenwires

将原织物破洞四周的经、纬断头丝逐步挖出的方法。

8.13

针脚stitch

织补破洞时搭头挑压不当，织入的纱线与原织物纱线衔接处出现的粒状结构。

8.14

搭头thrum

织补时织入的经、纬丝针脚与原织物的搭接相交处。

8.15

芝麻点smallhump

织补时搭头的挑压不当，织物表面连接处出现的粒状浮针脚。

8.16

宽口nonuniformvestige

织补后洞口四周衔接处留下的不均匀痕迹。

8.17

花针weavygraintangle

织补时挑丝和压丝不完整，经纬丝互相牵扯的现象。

8.18

挑压pickyarndepressyarns

织补针行进过程中对纱线进行的上下排列的工序。

注：针在纱线下面通过，把纱线挑起称为“挑”，针在纱线上面通过，把要压的纱线压下去称为“压”。

## 9 皮革护理术语

### 9.1

皮革护理leathercare

对皮衣、皮具、皮鞋等皮革制品进行清洗、养护、修饰等处理的程序。

### 9.2

皮skin

制革的基本原料，取自各种动物(主要是家畜)的皮，制革加工前未经或已经防腐的皮。

注：俗称：生皮。

### 9.3

革leather

经过物理加工和化学处理过程而制成的，已经变性、不易腐烂，可用于加工制作皮制品的动物表皮原料。

### 9.4

再生革recycledleather

将皮革的边角废料撕磨成纤维，再由粘合剂以机械物理状态粘结，经挤压成片状，再经过剖层磨面、表面涂饰等加工而成的产品。

### 9.5

合成革syntheticmaterial

模拟天然革的组成和结构，通常采用无纺布作底基的仿制的人工制品。

### 9.6

人造革artificialmaterial

将混有增塑剂的合成树脂，以糊状、分散液状或溶液状涂于布面，再经过加热处理而成的产品。

#### 9.7

全粒面革fullgrainleather

粒面花纹保持完整，天然毛孔和纹理清晰可见的皮革。

注：也称正面革。

[QB/T2262，定义4.4.1]

#### 9.8

半粒面革topgrainsnuffed, snuffedleather

将皮革的粒面层只轻轻磨去一部分，但应在整张革面上仍保留未磨掉的那部分粒面，粒面上仍可见到天然毛孔及纹理的皮革。

注：也称轻修面革，轻磨面革。

[QB/T2262，定义4.4.2]

#### 9.9

苯胺革anilineleather

不用颜料而只用苯胺效应的染料修饰的皮革。

[QB/T2262，定义4.5.8]

#### 9.10

半苯胺革semi-anilinefinishedleather

以苯胺染料为主，掺加少量颜料，修饰后仍具有一定苯胺效应的皮革。

[QB/T2262，定义4.5.9]

#### 9.11

修饰面革correctedgrainleather

将粒面表面部分磨去，以减轻粒面瑕疵的影响，然后通过不同整饰方法造出一个假粒面以模仿全粒面革的皮革。

注：又称修面革。

[QB/T2262，定义4.4.3]

9.12

正绒面革nubuck, velvetleather

在粒面磨出天鹅绒般细绒的皮革，绒毛细致并隐约可见毛孔。

注：也称磨砂革。

[QB/T2262，定义4.4.4]

9.13

反绒面革suedc

肉面磨绒的皮革。

注：又称司伟革。

[QB/T2262，定义4.4.5]

9.14

特殊效应革specialeffectleather

以仿古、仿旧、蜡染、印染、压花、金属珠光、油变色效应等形式制作的皮革。

9.15

毛革两用革doubleface

毛面按毛皮整饰，肉面涂饰或起绒的皮革，一面是裘，另一面是革，可以两面穿用。

注：也称剪绒皮或皮毛一体。

[QB/T2262，定义4.4.8]

9.16

裘皮fur

兽皮经鞣制及机械处理，使皮变成柔软，稳定耐久，合乎实用要求带

毛被的革。

注：也称毛皮。

9.17

涂饰paint

为皮革制品涂上化学物质，以使其表面美观、柔软或提供保护的工艺。

9.18

刷涂brushcoating

用刷的方式将涂饰剂涂饰到皮革制品上的工艺。

9.19

揩涂wipecoating

用抹或擦的方式将涂饰剂涂饰到皮革制品上的工艺。

9.20

喷涂spraying

用喷的方式将涂饰剂涂饰到皮革制品上的工艺。

9.21

树脂resin

皮革涂饰中常用的成膜物质，有很好的黏合性，是具有可塑性的高分子化合物。

9.22

颜料膏pigmentpaste

颜料和硫酸化蓖麻油研磨后，混以少许酪素而成的膏状有色物。

9.23

揩光浆ordinaryfinishingagent

皮革涂饰用的一种简单涂饰剂。

9.24

染水waterpaint

皮革专用染料溶解后的液体。

注：又称染料水。

9.25

手感剂handleAgent

赋予皮革表面丰富多彩手触感的物质，如蜡感、油感、滑爽感等。

9.26

绒面革恢复剂recoveredliquoringofLeather

可对褪色较轻的绒面皮革制品进行色泽恢复的产品。

9.27

补伤膏repairthickpaste

用于对皮革制品表面的划痕、创伤进行修复、填充的膏状化学产品。

9.28

掉浆decoating

涂层粘着不良或涂层脆裂，导致涂层在干态或湿态磨擦时成泥状脱落，搓揉时成粉状或片状脱落的缺陷。

9.29

裂浆crazing

涂饰剂配方中脆性材料（如酪素）用量过多或涂层过厚，导致涂层开裂的缺陷。

9.30

松面loosegrain

皮革表面层松弛或粒面层与网状层有轻度分离的皮革自身存在的缺陷。

9.31

皮革板结leatherharden

涂饰不当、浸水或长时间存放脂肪流失等原因造成的皮革僵硬或脆化。

9.32

皮革搭色leathercoloroverlapping

因处置不当皮革深色与浅色之间造成的染色。

9.33

皮革加脂fatliquoringofleather

对皮革进行加脂复鞣，恢复原有的柔软与丰满的工艺。

9.34

油霜oilcream

皮革面出现的白色粉状油脂渗出物。

9.35

盐霜saltrust

皮革粒面上出现的灰白色霜状物。

9.36

霉斑mildewspot

因潮湿或保管不当导致皮革出现的局部发霉变质现象。



# 《北京市洗染服务合同》示范文本

BF—2006—0304·····流水编号：↵

**北京市洗染服务凭单**

经营者：·····地址：·····电话：↵  
 顾客：·····电话：↵  
 收件时间：··年··月··日··时·····取件时间：··年··月··日··时·····

衣物名称↵	类别↵			颜色↵	数量↵	瑕疵↵	可能产生不良效果↵	议定↵ 保价价值↵	洗染单价↵	备注↵
	干	水	其他↵							
↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵
↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵
↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵
↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵
↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵	↵

合计金额  大写：···仟···佰···拾···元···角···分···

付款方式： 现金···  信用卡···  内部卡···  返券···  ······ 保价收费标准：···%↵

衣物瑕疵：1、起褶 2、污渍 3、色花、泛黄 4、起球、泡 5、破损 6、烫痕 7、极光 8、脱、并丝 9、蛀洞 10、霉斑 11、少、倒绒 12、缩水 13、缺纽扣 14、脱胶 15、其他↵

皮衣瑕疵：1、硬挺 2、微裂 3、脱胶 4、开线 5、磨损 6、缺件 7、硬伤 8、其他↵

可能产生的不良效果：1、褪色 2、发硬 3、发亮 4、缩水 5、颜色发暗 6、不净 7、发花 8、脱胶、9、其他↵

**顾客请在仔细阅读并认可背面的《合同条款》后，再对本单所填写的内容予以确认、签字。**↵

·····顾客签字：·····经营者盖章：↵

## 北京市洗染服务合同条款

1. 顾客送衣物时应如实告知衣物的有关情况；经营者应按规定检查衣物，如实告知可能产生的不良洗染效果。《凭单》填写不清楚、不完整而引发的责任，由经营者承担。

2. 顾客对价值超过 2000 元的高档衣物可要求“保价清洗（染）”，并按照双方议定的保价标准支付保价清洗（染）费。

3. 经营者提供的服务应达到《北京市洗染业服务质量标准》规定的要求，或达到顾客在《凭单》中提出的特殊要求。

4. 顾客应持取衣凭证取回衣物；取衣凭证丢失的，应持本人有效证件办理挂失和取衣手续。

5. 顾客取衣物时应当场检验洗染质量，如有问题应与经营者即时确认。洗染质量未达到要求，或造成衣物损坏、丢失的，经营者应按照《北京市洗染行业经营管理规范》的规定执行。折价赔偿时，顾客应提供真实、有效的购物票据。顾客不能提供购物票据的，经营者应以该衣物出现问题时的实际购置价或咨询厂商后的价格为参考估价赔偿。未“保价清洗（染）”的衣物，折价赔偿额最高不超过 2000 元。对于衣物洗涤标识有误等非因经营者过错造成的洗染质量问题，经营者不承担赔偿责任。

6. 经营者逾期未完成洗染工作的，顾客可要求经营者每日按洗染费用的 5% 支付延时费（重新加工的时间除外），顾客也有权解除合同，并要求退还洗染费用。经营者只能部分完成洗染工作的（收衣物时经营者已声明无法完成的除外），应相应减收洗染费用。顾客逾期 30 日未取衣物的，经营者可自第 31 日起每日按洗染费用的 5% 向顾客收取保管费。

7. 因洗染欺诈行为使顾客受到损失的，经营者除按《北京市洗染行业经营管理规范》承担责任外，还应按照《中华人民共和国消费者权益保护法》的规定支付洗染费用一倍的增加赔偿金。

8. 本合同项下发生的争议，双方应协商解决或向消费者协会、洗染行业协会等有关部门申请调解解决；协商或调解不成的，可依法向有管辖权的人民法院起诉或按照另行达成的仲裁协议向仲裁机构申请仲裁。（洗染行业协会热线：1601111 消费者协会投诉热线：96315）

顾客签字：\_\_\_\_\_ 经营者盖章：\_\_\_\_\_

取衣凭证：顾客签字：（此条由经营者撕下保存，作为衣物已取走凭证）

流水编号：

