

中国商业联合会文件

中商联洗染委[2014]1号

关于发布《全国洗染服务纠纷解决办法》 (试行)的通知

各地方洗染行业协会、洗染服务及相关企业、会员单位：

随着洗染行业的不断发展，洗染模式和服务项目迅速增加，提高了居民衣物穿着质量的同时，因洗涤失误、沟通不畅、服装质量等因素引发的洗染纠纷也不断出现，给消费者和经营者带来困扰。

针对这种情况，我国很多省市洗染协会和行业主管部门制定、实施了地方洗染服务纠纷解决办法，对纠纷问题的解决起到了促进作用，一定程度上缓解了消费者和经营者的矛盾。但因没有全国性的纠纷解决办法，我国大部分地区的洗染服务纠纷仍存在无据可依、调解困难的问题。为此，根据全国广大消费者、经营者、管理部门对全国洗染服务纠纷的要求，中国商业联合会洗

染专业委员会于 2011 年起草了《全国洗染服务纠纷解决办法》（征求意见稿，下称办法），经过三年时间，结合实践征求意见，已做了十余次的修改验证，现公布试行。

请各单位对在《办法》实施过程中遇到的问题及时反馈中国商业联合会洗染专业委员会（联系电话：010-66094020，联系人：冯金娜，电子邮箱：chinalaundry@vip.163.com），以便今后修订完善。

附：《全国洗染服务纠纷解决办法》（试行）



抄送：商务部服务贸易和商贸服务业司；各省、自治区、直辖市和计划单列市洗染业主管部门。

附件

全国洗染服务纠纷解决办法 (试行)

第一条 为了维护消费者和经营者的合法权益，规范洗染行业经营行为，公平、合理地解决洗染行业的消费争议，依据《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》、《洗染业管理办法》、《洗染业服务经营规范》(SB/T 10624-2011)，结合洗染行业实际情况，制定本办法。

第二条 各地方、各单位可以依据本办法，结合本地区的洗染行业实际情况，会同有关部门制定相应的实施办法或实施细则。

第三条 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。

第四条 经营者不得从事虚假宣传、利用储值卡进行消费欺诈、故意掩饰在加工过程中使衣物损伤的事实等违反法律、行政法规的欺诈(骗)行为。

第五条 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，接受执法部门及消费者的监督。

第六条 经营者在提供服务时应当根据《洗染服务合约技术规范》(SB/T 10784-2012)的要求与消费者签订服务合约，双方签名确认，合同成立。服务合约应包括：顾客资料，衣物名称、数量、颜色，衣物现状，服务项目，收费价格，送取日期，保管期，洗涤效果，双方约定事宜，争议解决方式等内容。

第七条 经营者在接收衣物时应当对衣物状况进行认真检验，包括提示消费者检查衣袋内是否有遗留物品，特别是饰品、易损、易腐蚀及贵重物品等，将衣物的脏净、破损程度和织物面料质地、性能变化程度以及确实不易洗染或不能除净的牢固性污渍、洗染效果等向消费者说明，确认，并在服务合约中注明。

经营者在接收衣物时，若发现服装洗涤标识错误，应及时告知消费者，若消费者坚持按照服装标识洗涤，应在服务合约中注明，明确服务责任。

服装在未加工前 72 小时内若发现漏检情况，必须保持衣物原样，并及时与消费者取得联系，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。

第八条 对因穿着已久，衣领、袖、裤脚、裤裆、臀部磨损较重而未破裂的及虫蛀脱绒的衣物，经营者应主动向消费者讲明，并在收取凭据上注明。否则，若经洗涤加工后破裂，经营者应在协商期限内予以修补，可不予赔偿。若经营者不注明，应退还洗涤费。

第九条 经营者可以根据消费者意愿对高档衣物或具有珍贵价值的衣物实行保值清洗，即由经营者和消费者协商一致做出书面清洗约定，约定保值额、清洗费用（按衣物价值的 5%—20%）和服务内容。没有做出书面保值清洗约定的，按普通衣物洗涤和普通衣物赔偿处理，最高不超过 2000 元。

第十条 因经营者责任，洗后的衣物未能达到《洗染业服务质量要求》（SB/T 10625-2011）的要求，洗后衣物洁净度差、定型不到位等，经营者应予再次加工。经重新加工后仍未达到质量要求的，应退还消费者交付的洗涤费。

第十一条 因经营者责任使衣物洗涤后出现轻微损坏，不在明显部位或修补后不影响外观和穿着价值的，在退回原洗涤费给消费者的同时，建议给予洗涤收费价的 3 倍补偿。

若丢失或因损坏不能穿着的，按洗涤费 10-20 倍给予赔偿。赔偿后的衣物，如消费者索要，可减少 30%的赔偿额，衣物归消费者所有；协商赔偿未能达成一致意见的，可引导消费者寻求相关职能机构解决。

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形态（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；赔偿后衣物归经营者所有，如消费者索要，可按保价金额 70%赔偿；如洗涤后衣物出现质量问题，经过修补仍有穿着价值的，经营者应按消费者保价金额的 25%赔偿。

第十二条 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，最高不超过洗衣费的 3 倍。

第十三条 经营者应按照服装使用标识进行衣物洗染、熨烫等加工；对于服装使用标识不准确而顾客仍然坚持以服装使用标识进行加工的，由于洗涤标识的误导，未能达到洗染质量标准甚至造成损坏的，经营者可以不承担责任。

第十四条 衣物制作及质量不符合国家或行业标准，造成未能达到洗染质量标准的，经质检机构检验证明，经营者可不承担赔偿责任。如消费者提供购衣凭证，经营者应协助消费者向责任方进行索赔。

第十五条 消费者送洗的衣物存在以下情形之一的，经营者不承担赔偿责任：

（一）存在不可预测、有潜在变化的情形：如虫蛀，洗涤后

出现掉毛、破损、露底、现洞和破损面积扩大的；羽绒服、棉衣正常洗涤后里料异味外渗，填充物污染面料的；裘皮衣物洗涤后，出现面料反面或者内里填充物污染面料正面等现象的；原有化学腐蚀的及化学补衣，正常洗涤后暴露出来的。

（二）特脏污物处掩盖的顽渍、污渍腐蚀面料，在正常洗涤后明显暴露或破损的。

（三）窗帘经长期晾挂，阳光长期照射造成面料自然脆化，经正常洗涤后出现破损的。

（四）收衣时已注明潜在可能会发生的问题，如：羽绒衣洗后起泡脱胶；不同面料的拼色衣服洗后渗色或搭色等。

第十六条 消费者超过服务合同约定取衣期限 30 天的，经营者不承担免费保管义务。逾期取衣的，每件衣物逾期一天收取保管费 1 元，衣物有洗涤质量争议的除外。经营者未能按服务合同约定期限交付衣物的，则每件衣物逾期一天按 1 元计付违约金给消费者，有质量争议而在协商过程中的衣物除外。

第十七条 在洗染服务中发生的难以认定的争议问题，经营者和消费者可以约定，送洗染质量鉴定委员会或其它有资质的机构鉴定，鉴定费由送鉴者先行垫付，最终由责任方承担。

第十八条 若发生洗染消费争议，经营者应主动与消费者协商解决，也可以通过当地洗染行业协会、消费者协会协调解决；或向当地行政管理部门申诉或人民法院提出诉讼。

第十九条 本办法如有与国家或地方相关法规及标准相违的，以上述法规和标准为准。