

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 11

北京市地方标准

DB 11/T XXXX—XXXX

洗染企业服务质量评价规范

Service Quality Management Standards and Evaluation for Washing
and Dyeing Enterprises

(征求意见稿)

2024 - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务要素	2
4.1 服务质量	2
4.2 服务项目	2
4.3 生产服务环境	3
4.4 服务过程	3
4.5 服务渠道	3
4.6 服务风险防控	3
4.7 顾客权益维护	4
5 管理要素	4
5.1 服务质量管理	4
5.2 服务文件管理	4
5.3 服务安全管理	4
5.4 服务信息管理	4
5.5 服务培训管理	5
5.6 节能管理	5
5.7 服务资质管理	5
6 评价实施	5
6.1 评价对象	5
6.2 评价程序	5
6.3 评价方	6
6.4 评价结果及公示	6
6.5 评价工具	6
附录 A（规范性） 洗染企业服务质量评价表	7
表 A.1 洗染企业（衣物洗护类）服务质量评价表	7
表 A.2 洗染企业（公用纺织品洗涤类）服务质量评价表	9
附录 B（规范性） 洗染企业服务质量管理评价表	11
表 B.1 洗染企业服务质量管理评价表	11

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。

本文件由北京市商务局提出并归口。

本文件由北京市商务局组织实施。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

洗染企业服务质量评价规范

1 范围

本文件规定了北京市洗染企业服务质量评价规范的相关术语和定义、影响服务质量的要素及评价实施方法。

本文件适用于北京市洗染企业服务质量内部评估改进。

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 22929	皮革毛皮衣物洗染规范
GB/T 33452	洗染术语
GB/T 35744	公用纺织品清洗质量要求
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 10783	洗染业术语
SB/T 10989	衣物洗涤质量要求
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	医院医用织物洗涤消毒技术规范
WS/T 653	医院病房床单元设施

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 衣物 clothing

衣着和日常用品。

[来源：GB/T 33452-2016,2.2]

3.2 皮革类制品 leather products

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。

[来源：GB/T 33452-2016,2.2]

3.3 公用纺织品 public textiles

住宿、医疗、交通、餐饮等单位使用的各类纺织品，如：床单、毛巾、台布、邮包等。

注：医院、疗养院、养老院、酒店等单位使用的各类纺织品均属于公共纺织品。

[来源：GB/T 33452-2016,2.2]

3.4 服务质量 service quality

服务能够满足与被服务者的约定和潜在需求的程度。

3.5 洗染企业 washing and dyeing enterprises

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企业。

3.6 医用织物 medical textiles

医院内可重复使用的纺织品，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 508-2016,3.1]

4 服务要素

4.1 服务质量

4.1.1 衣物洗涤质量要求应符合 SB/T 10989 中相关规定。

4.1.2 皮革类制品的洗护质量应符合 GB/T 22929 皮革毛皮衣物洗染规范中相关规定。

4.1.3 衣物扞边质量应达到与顾客约定的要求。

4.1.4 企业提供的衣物上门收送、窗帘拆装、沙发套拆装等服务质量应达到与顾客约定要求并兑现承诺。

4.1.5 企业提供的沙发、座椅、地毯、床垫等物品上门清洗服务质量应达到向顾客公示或承诺的要求。

4.1.6 企业提供的邮寄快递、自助收取衣柜、到家取送等服务质量应能满足顾客需求并达到公示或承诺的要求。

4.1.7 公用纺织品清洗质量应符合 GB/T 35744 公用纺织品清洗质量要求中相关规定。

4.1.8 医用织物洗涤质量要求应符合 WS/T 508、WS/T 653 中相关规定。

4.1.9 公用纺织品的收发、拆装、分拣、整烫、缝补、包装、存储、物流运输等服务项目的服务质量应能满足客户需求，符合企业生产流程、操作规范并达到相关生产服务要求。

4.1.10 洗染企业提供的服务项目应满足向顾客承诺或双方达成共识的交付时间要求。

4.1.11 洗染企业生产、服务、管理人员在提供服务过程中的仪容仪表、着装、语言、行为等应符合社会公德文明、民俗礼仪、商务社交要求，符合企业规定的生产服务规范。

4.2 服务项目

4.2.1 衣物洗护企业应提供洗涤、熨烫及皮革类制品的护理等服务项目。

4.2.2 衣物洗护企业应提供织补、扞边、服装染色等多样化服务项目。

4.2.3 衣物洗护企业宜提供衣物上门收送、窗帘拆装、沙发套拆装等服务项目。

4.2.4 衣物洗护企业宜提供沙发、座椅、地毯、床垫等物品上门清洗服务项目。

4.2.5 衣物洗护企业宜提供邮寄快递、自助收取衣柜、到家取送等服务项目。

4.2.6 公用纺织品洗涤企业应提供公用纺织品的收发、拆装、分拣、清洗、消毒、整烫、缝补、包装、

存储、物流运输等服务项目。

4.2.7 公用纺织品洗涤企业宜提供缝补、租洗一体化等服务。

4.2.8 医用织物洗涤企业宜提供符合 WS/T 653 要求的易于清洗消毒材质的用品租洗服务。

4.3 生产服务环境

4.3.1 名称牌匾书写规范醒目，图片内容健康美观，设计安装应符合北京市相关法律法规要求。

4.3.2 企业外立面、内部大厅及通道场景的导示应整洁有效。

4.3.3 企业内部收衣区、发衣区、生产区、待洗衣物区、洁净衣物区、物料存取区、整烫区、折叠区、参观通道等区域标识应清晰明确。

4.3.4 应合理规划服务接待区域、待洗衣物接收区域、生产区域、衣物存储区域、化学品储存区域、安全通道、消防等设施。

4.3.5 各区域的设备设施摆放应便于衣物、皮革类制品、公用纺织品的收发、生产、储存保管，不能存在安全隐患。

4.3.6 应配备与服务项目、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。

4.3.7 消防栓、应急照明、逃生通道、禁烟禁火、高温、安全防护等安全设备设施标识应规范清晰。

4.3.8 应定期保养维护设备设施，不能对衣物、皮革类制品、公用纺织品、人身或环境造成不良影响。

4.3.9 应保持干净、整洁、明亮的环境卫生，有换气通风设备设施。

4.3.10 衣物洗护企业应在服务接待区展示服务项目价格、营业时间、营业执照、顾客须知；开展线上服务的洗涤企业应在平台醒目位置公示上述信息或包含上述信息的链接标识。

4.3.11 公用纺织品洗涤的企业应在生产区域展示生产工艺流程、管理规章制度、安全生产操作规程。

4.4 服务过程

4.4.1 应遵循诚实守信原则，不欺骗或误导服务对象。

4.4.2 在承接洗染服务时应与服务对象签订服务合同。

4.4.3 衣物洗护企业服务过程应符合 SB/T 11204 中相关规定。

4.4.4 公用纺织品洗涤企业服务过程应符合 SB/T 11205 中相关规定。

4.4.5 医用织物洗涤企业服务过程应符合 WS/T 508 要求。

4.4.6 服务环节应可追溯并能提供相关证明信息。

4.4.7 服务收费合理、支付方式灵活多样。

4.4.8 衣物洗护服务应向消费者明确企业所有服务明细及相关价格。

4.4.9 需要议价的个性化服务需求应与服务对象达成一致，并有签字或电子化形式确认。

4.4.10 应提供投诉接待服务并有专人负责。

4.4.11 服务接待应符合 SB/T 10624 中相关规定。

4.5 服务渠道

4.5.1 宜建立专属服务的 APP、微信小程序、微信群、电话热线等特性化的智能工具，或在第三方服务平台开设服务窗口，传递企业服务信息或开展活动。

4.5.2 宜建立企业服务的线上窗口，适时发布经营动态、文化动态、营销服务专题等服务信息，建立企业品牌或商品服务形象。

4.5.3 开展线上洗染服务的平台型企业应符合 SB/T 11226 要求。

4.6 服务风险防控

- 4.6.1 应建立健全的消费安全监控系统，对消费场景环境、交易交付、生产、供应商原料等重点环节有可追溯的视频或证明文件依据，用于适时提取或提供。
- 4.6.2 监控设备设施布置监管、过程信息的控制、提取和使用，应遵守国家安全法规要求。
- 4.6.3 应张贴公示服务纠纷的投诉电话。
- 4.6.4 应按法律法规规定办理相应证照，如：营业执照、环保许可等。
- 4.6.5 公用纺织品洗涤企业服务场地应符合当地环保要求并有相应的环保部门颁发的环保资质。
- 4.6.6 公用纺织品洗涤企业应定期对洗后织物做卫生指标检测报告。

4.7 顾客权益维护

- 4.7.1 衣物洗护企业应明示会员招募政策，明示不同类型会员的权益。
- 4.7.2 衣物洗护企业应建立安全规范的会员信息管理系统，维护会员信息。
- 4.7.3 衣物洗护企业应建立线上或线下沟通渠道，提供必要的洗护咨询解答。
- 4.7.4 公用纺织品洗涤企业应提供服务流程过程风险检查，定期开展服务满意度调查或工作回访，确保客户的权益以签订合同的具体条款得到保证。

5 管理要素

5.1 服务质量管理

- 5.1.1 应建立服务质量管理机制，组织机构完整，配备必要的管理人员，明确职责分工。
- 5.1.2 应建立可量化、可测量的考核指标。
- 5.1.3 应符合 SB/T 10624、SB/T 10625 要求，采取自查、互查、检查、评议等形式，对企业部门、门店、员工进行服务质量检查、考核。
- 5.1.4 应重点关注并检查现场服务结果。包括但不限于：顾客评价反馈、客诉特点及办结分析、员工服务礼仪言语状态、岗位应知应会掌握状况等。
- 5.1.5 应建立顾客评价和建议反馈机制，对于服务质量投诉有处理过程的记录。
- 5.1.6 应完备并执行企业内部的成品检验记录，生产设备的维护检查记录，人员培训记录，原辅材料库管记录等。
- 5.1.7 应分析梳理服务岗位风险，建立服务风险补救机制，制定预防和应急解决方案。
- 5.1.8 解决服务风险以后，应及时复盘，完善解决方案，并与年度服务质量目标考核挂钩。
- 5.1.9 公用纺织品洗涤应明确不同材质的洗涤次数、返洗率、报损率的具体指标。

5.2 服务文件管理

建立以服务运营规划、现场服务作业指导书、现场与服务对象沟通记录表单等为主的运营体系。包括但不限于：服务质量指标、服务满意度调研、客诉及服务风险、服务质量改进管理等，确保记录信息真实、有效。

5.3 服务安全管理

- 5.3.1 应建立安全生产、治安消防、卫生防疫、洗涤化料使用、交易交付等服务安全管理机制，具备有效的应急预案，组织培训和演习，符合北京市安全生产标准规范要求。
- 5.3.2 应建立并执行完备的网络及信息安全管理制度。
- 5.3.3 应建立并执行化学危废品管理制度，包括收集、储存、处置，与具备处理资质的机构合作等。

5.4 服务信息管理

- 5.4.1 建立信息化服务管理系统，服务信息准确有效，适时更新。
- 5.4.2 建立服务对象关系管理系统，提供可视化查询、验证方式。
- 5.4.3 鼓励公用纺织品洗涤企业使用智能设备，如：RFID 智能芯片及配套装置，满足客户方便、快捷、智能化管理的需求，实现织物洗涤信息的可视化、可追溯管理。

5.5 服务培训管理

- 5.5.1 企业应建立完善的服务质量管理、从业人员的培训机制。包括年度培训计划、培训课程、考核选拔晋级规定、实施结果记录等。
- 5.5.2 应组织员工进行职业道德、服务质量规范、岗位服务技能等定向培训。
- 5.5.3 企业从事服务岗位的人员应培训后上岗,正式转正员工持证率达到 100%。
- 5.5.4 企业关键服务岗位的人员宜持有职业技能等级证书。
- 5.5.5 企业从事服务岗位的人员应按照国家规定定期体检，在职员工每年体检一次，建立从业人员的职业健康档案。
- 5.5.6 对于不同岗位的服务人员培训、技能训练、轮岗考察培养结果，以及获得服务标兵、服务明星等骨干员工，应有选拔、晋级等考核记录档案。

5.6 节能管理

- 5.6.1 有健全的节能降耗、环保规章制度；有定期检查目标实现情况及制度执行情况的记录。
- 5.6.2 设置环境、能源管理职能，实行环境、能源管理责任制。
- 5.6.3 生活衣物洗护企业应安装干洗机冷却水收集回用装置，正常使用率达到 100%；公用纺织品洗涤企业应安装冷凝水回用设施，正常使用率达到 100%。
- 5.6.4 公用纺织品洗涤企业应提供废水/废气（自有锅炉）的季度检测报告。

5.7 服务资质管理

- 5.7.1 企业信用应良好，无失信记录。
- 5.7.2 企业品牌在消费者或业内的口碑、知名度较高。
- 5.7.3 企业品牌获得行政管理机构、第三方评价或行业组织机构的表彰和荣誉。
- 5.7.4 企业通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境质量管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证或行业组织的相关认证。
- 5.7.5 企业配置的硬件设备达到国内或国际先进水平，通过国内或国际相关认证。

6 评价实施

6.1 评价对象

- 6.1.1 自愿选择申报参加评价的洗染企业。
- 6.1.2 针对拥有多家营业网点的申报企业，可随机抽取样本店铺作为评价对象，实施现场评价。

6.2 评价程序

- 6.2.1 评价采用明察和暗访相结合方式，按照服务现场体验、网络体验查询、服务对象调查的顺序进行现场评价，之后查验服务管理运营记录。
- 6.2.2 以服务评价为主、管理评价为辅，分别计算评价结果。
- 6.2.3 评价之前不发通知，直接到现场开展评价，不需要企业专门安排接待。

6.2.4 参评企业对评审结果有异议可向评审委员会提出复议，评审委员会应给予明确回复，以评审委员会的回复为复议结果。

6.2.5 评价每年申报一次。

6.2.6 评审周期从申报审核通过至评审完成，周期6个月。

6.2.7 评价结果分为评审未通过（评价要求为M的要素存在不符合）、通过评价（评价要求为M的要素均符合）和优秀评价（评价要求为M和R的要素均符合）。

6.2.8 评价结果有效期为二年。

6.3 评价方

6.3.1 评价方为由第三方行业组织机构筹建的评审委员会。

6.3.2 评审委员会组织相关专家，成立评审组，任命评审组长，每个评审组不少于三人。评审组长将现场评价、管理查验、与管理层沟通情况等文件汇总签字，以电子版和书面两种形式上报给评审委员会。

6.3.3 评审组应拍摄照片作为目视检查的相关证明。

6.3.4 评审委员会组织并为申报企业提供咨询、培训服务。

6.4 评价结果及公示

6.4.1 经过评审委员会审定无异议，评价结果为通过评价和优秀评价企业可进行公示，公示方式由第三方行业组织机构决定。

6.4.2 评审委员会应对评价为优秀评价的企业，进行暗访复查，塑造北京市洗染行业的服务品牌。

6.5 评价工具

6.5.1 服务要素评价

6.5.1.1 依据第4章给出的服务要素内容，依据附录A表A.1和A.2给出的评价表实施。

6.5.1.2 表A.1适用于衣物洗护类企业的评价，表A.2适用于公用纺织品洗涤类企业的评价。

6.5.1.3 评价结果为评审组的综合评价结果。

6.5.2 管理要素评价

6.5.2.1 依据第5章给出的管理要素内容，依据附录B表B.1给出的评价表实施。

6.5.2.2 评价结果为评审组的综合评价结果。

6.5.3 评价要求说明

6.5.3.1 评价要求为M表示强制，必须达到的要求。

6.5.3.2 评价要求为R表示非强制，优秀评价必须达到的要求。

6.5.3.3 评价要求为E表示暂时豁免，在重新评价的两年内必须满足的要求。

附 录 A
(规范性)
洗染企业服务质量评价表

表 A.1 给出了洗染企业（衣物洗护类）服务质量评价内容。

表 A.1 洗染企业（衣物洗护类）服务质量评价表

组织名称：

日期： 年 月 日

序号	条目	评价要素	要求	符合程度	
				是	否
1	4.1 洗护质量	衣物洗涤质量要求应符合 SB/T 10989 中相关规定	M		
2		皮革类制品的洗护质量应符合 GB/T 22929 皮革毛皮衣物洗染规范中相关规定	M		
3	4.2 服务项目	提供洗涤、熨烫、染色、织补及皮革类制品的护理等服务项目	M		
4		提供织补、扞边、服装染色等多样化服务项目	M		
5		提供衣物上门收送、窗帘拆装、沙发套拆装等服务项目	R		
6		提供沙发、座椅、地毯、床垫等物品上门清洗服务项目	R		
7		提供邮寄快递、自助收取衣柜、到家取送等服务项目	R		
8	4.3 生产服务 环境	名称牌匾书写规范醒目，图片内容健康美观，设计安装应符合北京市相关法律法规要求	M		
9		企业外立面、内部大厅及通道场景的导示应整洁有效	M		
10		企业内部收衣区、发衣区、生产区、待洗衣物区、洁净衣物区、物料存取区、整烫区、折叠区、参观通道等区域标识应清晰明确	M		
11		合理规划服务接待区域、待洗衣物接收区域、生产区域、衣物存储区域、化学品储存区域、安全通道、消防等设施	M		
12		各区域的设备设施摆放应便于衣物、皮革类制品、公用纺织品的收发、生产、储存保管，不能存在安全隐患	M		
13		配备与服务项目、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	M		
14		消防栓、应急照明、逃生通道、禁烟禁火、高温、安全防护等安全设备设施标识应规范清晰	M		
15		定期保养维护设备设施，不能对衣物、皮革类制品、公用纺织品、人身或环境造成不良影响	M		

16		保持干净、整洁、明亮的环境卫生，有换气通风设备设施	M		
17		服务接待区展示服务项目价格、营业时间、营业证照、顾客须知；开展线上服务的洗涤企业应在平台醒目位置公示上述信息或包含上述信息的链接标识	M		
18	4.4 服务过程	遵循诚实守信原则，不欺骗或误导服务对象	M		
19		承接洗染服务时应与服务对象签订服务合同	M		
20		服务过程应符合 SB/T 11204 中相关规定	M		
21		服务环节应可追溯并能提供相关证明信息	M		
22		服务收费合理、支付方式灵活多样	M		
23		衣物洗护服务应向消费者明确企业所有服务明细及相关价格	M		
24		需要议价的个性化服务需求应与服务对象达成一致，并有签字或电子化形式确认	M		
25		提供投诉接待服务并有专人负责	M		
26		服务接待应符合 SB/T 10624、SB/T 1062 中相关规定	M		
27	4.5 服务渠道	建立专属服务的 APP、微信小程序、微信群、电话热线等特性化的智能工具，或在第三方服务平台开设服务窗口，传递企业服务信息或开展活动	R		
28		建立企业服务的线上窗口，适时发布经营动态、文化动态、营销服务专题等服务信息，建立企业品牌或商品服务形象	R		
29		开展线上洗染服务的平台型企业应符合 SB/T 11226 要求	R		
30	4.6 服务风险 防控	建立健全的消费安全监控系统，对消费场景环境、交易交付、生产、供应商原料等重点环节有可追溯的视频或证明文件依据，用于适时提取或提供	M		
31		监控设备设施布置监管、过程信息的控制、提取和使用，应遵守国家法律法规要求	M		
32		张贴公示服务纠纷的投诉电话	M		
33		按法律法规规定办理相应证照，如：营业执照、环保许可等	M		
34	4.7 顾客权益 维护	应明示会员招募政策，明示不同类型会员的权益	M		
35		建立安全规范的会员信息管理系统，维护会员信息	M		
36		建立线上或线下沟通渠道，提供必要的洗护咨询解答	M		

表 A.2 给出了洗染企业（公用纺织品洗涤类）服务质量评价内容。

表 A.2 洗染企业（公用纺织品洗涤类）服务质量评价表

组织名称：		日期： 年 月 日			
序号	条目	评价要素	要求	符合程度	
				是	否
1	4.1 洗护质量	公用纺织品清洗质量应符合 GB/T 35744 公用纺织品清洗质量要求中相关规定	M		
2		医用织物洗涤质量要求应符合 WS/T 508、WS/T 653 中相关规定	M		
3	4.2 服务项目	提供公用纺织品的收发、拆装、分拣、清洗、消毒、整烫、缝补、包装、存储、物流运输等服务项目	M		
4		提供缝补、租洗一体化等服务	R		
5		医用织物洗涤企业提供符合 WS/T 653 要求的易于清洗消毒材质的用品租洗服务。	R		
6	4.3 生产服务环境	名称牌匾书写规范醒目，图片内容健康美观，设计安装应符合北京市相关法律法规要求	M		
7		企业外立面、内部大厅及通道场景的导示应整洁有效	M		
8		企业内部收衣区、发衣区、生产区、待洗衣物区、洁净衣物区、物料存取区、整烫区、折叠区、参观通道等区域标识应清晰明确	M		
9		合理规划服务接待区域、待洗衣物接收区域、生产区域、衣物存储区域、化学品储存区域、安全通道、消防等设施	M		
10		各区域的设备设施摆放应便于衣物、皮革类制品、公用纺织品的收发、生产、储存保管，不能存在安全隐患	M		
11		配备与服务项目、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	M		
12		消防栓、应急照明、逃生通道、禁烟禁火、高温、安全防护等安全设备设施标识应规范清晰	M		
13		定期保养维护设备设施，不能对衣物、皮革类制品、公用纺织品、人身或环境造成不良影响	M		
14		保持干净、整洁、明亮的环境卫生，有换气通风设备设施	M		
15		生产区域展示生产工艺流程、管理规章制度、安全生产操作规程	M		
16	4.4 服务过程	遵循诚实守信原则，不欺骗或误导服务对象	M		
17		承接洗染服务时应与服务对象签订服务合同	M		
18		服务过程应符合 SB/T 11205 中相关规定	M		

序号	条目	评价要素	要求	符合程度	
				是	否
19		医用织物洗涤企业服务过程应符合 WS/T 508 要求	M		
20		服务环节应可追溯并能提供相关证明信息	M		
21		服务收费合理、支付方式灵活多样	M		
22		提供投诉接待服务并有专人负责	M		
23		服务接待应符合 SB/T 10624、SB/T 10625 中相关规定	M		
24	4.5 服务渠道	建立专属服务的 APP、微信小程序、微信群、电话热线等特性化的智能工具，或在第三方服务平台开设服务窗口，传递企业服务信息或开展活动	R		
25		建立企业服务的线上窗口，适时发布经营动态、文化动态、营销服务专题等服务信息，建立企业品牌或商品服务形象	R		
26	4.6 服务风险 防控	建立健全的消费安全监控系统，对消费场景环境、交易交付、生产、供应商原料等重点环节有可追溯的视频或证明文件依据，用于适时提取或提供	M		
27		监控设备设施布置监管、过程信息的控制、提取和使用，应遵守国家安全法规要求	M		
28		按法律法规规定办理相应证照，如：营业执照、环保许可等	M		
29		服务场地应符合当地环保要求并有相应的环保部门颁发的环保资质	M		
30		定期对洗后织物做卫生指标检测报告	M		
31	4.7 顾客权益 维护	应提供服务流程过程风险检查，定期开展服务满意度调查或工作回访，确保客户的权益以签订合同的具体条款得到保证	M		

附录 B

(规范性)

洗染企业服务质量管理评价表

表B.1给出了洗染企业服务质量管理的评价内容。

表 B.1 洗染企业服务质量管理评价表

组织名称：

日期： 年 月 日

序号	条目	评价要素	要求	符合程度	
				是	否
1	5.1 服务质量 管理	建立服务管理机制，组织机构完整，配备必要的管理人员，明确职责分工	M		
2		建立量化、可测量的考核指标	M		
3		符合 SB/T 10624、SB/T 10625 要求，采取自查、互查、检查、评议等形式，对企业部门、门店、员工进行服务质量检查、考核	M		
4		重点关注并检查现场服务结果。包括但不限于：顾客评价反馈、客诉特点及办结分析、员工服务礼仪言语状态、岗位应知应会掌握状况等	M		
5		建立顾客评价和建议反馈机制，对于服务质量投诉有处理过程的记录	M		
6		完备并执行企业内部的成品检验记录，生产设备的维护检查记录，人员培训记录，原辅材料库管记录等	M		
7		分析梳理服务岗位风险，建立服务风险补救机制，制定预防和应急解决方案	M		
8		解决服务风险以后，应及时复盘，完善解决方案，并与年度服务质量目标考核挂钩	M		
9		公用纺织品洗涤应明确不同材质的洗涤次数、返洗率、报损率的具体指标	M		
10	5.2 服务文件 管理	建立以服务运营规划、现场服务作业指导书、现场与服务对象沟通记录表单等为主的运营体系。包括但不限于：服务质量指标、服务满意度调研、客诉及服务风险、服务质量改进管理等，确保记录信息真实、有效	M		
11	5.3 服务安全 管理	建立安全生产、治安消防、卫生防疫、洗涤化料使用、交易交付等服务安全管理机制，具备有效的应急预案，组织培训和演习，符合北京	M		

序号	条目	评价要素	要求	符合程度	
				是	否
		市安全生产标准规范要求			
12		建立并执行完备的网络及信息安全管理制	M		
13		建立并执行化学危废品管理制度，包括收集、储存、处置，与具备处理资质的机构合作等	M		
14	5.4 服务信息 管理	建立信息化服务管理系统，服务信息准确有效，适时更新	M		
15		建立服务对象关系管理系统，提供可视化查询、验证方式	M		
16		公用纺织品洗涤企业使用智能设备，如：RFID智能芯片及配套装置，满足客户方便、快捷、智能化管理的需求，实现织物洗涤信息的可视化、可追溯管理	R		
17	5.5 服务培训 管理	建立完善的服务质量管理人、从业人员的培训机制。包括年度培训计划、培训课程、考核选拔晋级规定、实施结果记录等	M		
18		组织员工进行职业道德、服务质量规范、岗位服务技能等定向培训	M		
19		企业从事服务岗位的人员应培训后上岗，正式转正员工持证率达到100%	M		
20		企业关键服务岗位的人员宜持有职业技能等级证书	M		
21		对于不同岗位的服务人员培训、技能训练、轮岗考察培养结果，以及获得服务标兵、服务明星等骨干员工，应有选拔、晋级等考核记录档案	M		
22	5.6 环保节能 管理	有健全的节能降耗、环保规章制度；有定期检查目标实现情况及制度执行情况的记录	M		
23		设置环境、能源管理职能，实行环境、能源管理责任制	M		
24		洗染企业用水应按照北京市节水条例要求执行，生活衣物洗护企业应安装干洗机冷却水收集回用装置，公用纺织品洗涤企业应安装冷凝水回用设施	M		
25		公用纺织品洗涤企业应提供废水/废气（自有锅炉）的季度检测报告	M		
26	5.7	企业信用应良好，无失信记录	M		

序号	条目	评价要素	要求	符合程度	
				是	否
27	服务资质管理	企业品牌在消费者或业内的口碑、知名度较高	R		
28		企业品牌获得行政管理机构、第三方评价或行业组织机构的表彰和荣誉	R		
29		企业通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境质量管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证或行业组织的相关认证	E		
30		企业配置的硬件设备达到国内或国际先进水平，通过国内或国际相关认证	M		