

## 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11226—2021

---

### 洗染业O2O 服务流程及规范

Standard process and specification of online to offline service for laundry services

2021 - 01 - 06 发布

2021 - 05 - 01 实施

中华人民共和国商务部 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 基本要求 .....	1
5 支付要求 .....	2
6 信息安全要求 .....	2
7 操作流程 .....	3
8 运输要求 .....	3
9 消费者服务与服务纠纷 .....	3
10 质量要求 .....	4

## 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。

本文件由全国洗染标准化技术委员会（SAC/TC 520）归口并解释。

本文件起草单位：中国商业联合会洗染专业委员会、天天洗衣（广州）有限公司、荣昌耀华网络技术（北京）有限公司、泰笛（上海）网络科技股份有限公司、山东朵拉信息科技有限公司。

本文件主要起草人：潘炜、卢志基、任树成、姚宗场、张敏。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——本文件为首次发布。

# 洗染业O2O服务流程及规范

## 1 范围

本文件规定了洗染业O2O的服务要求、交易要求、信息安全要求、操作流程、运输要求、纠纷解决、质量要求。

本文件适用于从事洗染业O2O服务的企业。

## 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 33452 洗染术语
- SB/T10624 洗染业服务经营规范
- SB/T 10989 衣物洗涤质量要求
- SB/T 11204 衣物清洗服务规范

## 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 33452，2.2]

### 3.2

**洗染业O2O服务 online to offline service for laundry services**

以互联网作为交易的平台，提供线下衣物洗护的经营服务。

## 4 基本要求

### 4.1 主体资质

4.1.1 经营者应依法办理市场主体登记。

4.1.2 经营者应具备洗涤企业资质或具备洗涤资质的合作商户证明，服务平台有义务对洗涤企业做到审核和监督行为。

### 4.2 服务平台

4.2.1 经营者应在服务平台显著位置持续公示平台服务协议和交易规则信息或者上述信息的链接标识，并保证消费者能够便利、完整地阅览和下载。

4.2.2 经营者发布的服务信息应准确、真实。

4.2.3 经营者应对服务的内容进行必要的说明。

4.2.4 服务平台不应有隐形条款。

4.2.5 经营者应确保所提供应用程序的安全性。

### 4.3 服务规则

4.3.1 经营者应确保在线业务流程顺畅。

4.3.2 经营者应按照相关法律法规，遵循公平、合法、诚实、信用的原则制定服务价格，设定统一服务及流程规范、统一质量标准、可量化评价标准，并在平台上进行公布。

4.3.3 线下服务经营应符合 SB/T 10624 的规定。

4.3.4 经营者应向消费者提供被洗衣物的类别、件数、价格、瑕疵，为消费者提供服务可视化信息。

### 4.4 服务场所

4.4.1 应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。

4.4.2 收衣后不能立即进行分拣和洗涤准备的，应设立专门的中转场所。

4.4.2.1 中转场所的工作区域应独立且封闭，应设有防盗及监控设施设备。

4.4.2.2 中转场所应配备符合要求的消防设备。

### 4.5 服务人员

4.5.1 经营者可委托具有相应资质的物流企业、快递公司上门收送衣物等物品。

4.5.2 上门收送衣物人员为服务平台自有员工时，应符合以下要求：

a) 建立员工档案及管理制度；

b) 应定期集中培训业务知识。

4.5.3 中转场所服务人员应掌握消防知识和定期进行消防演练。

## 5 支付要求

### 5.1 支付方式与安全要求

#### 5.1.1 支付方式

可根据实际情况选择在线支付或线下支付。

#### 5.1.2 支付安全

采用在线支付时应选择符合资质标准的网络支付平台提供商，确保账户和密码的保密安全。有采用预付消费结算方式的企业应符合国家金融法规的相关管理规定。

### 5.2 凭据保存

5.2.1 应妥善保存交易记录，包括服务信息、付款凭证、线下支付收据发票等有法律效力的凭证。

5.2.2 在涉及大额或重要交易时，宜生成必要的书面文件或采取其他合理措施记录和保存交易信息。

5.2.3 提供服务应依法出具纸质（电子）发票等服务凭证或者服务单据。

## 6 信息安全要求

### 6.1 信息收集及使用

6.1.1 未经消费者同意，不应超出使用范围收集、使用个人数据。

6.1.2 未经消费者同意，不应向第三方披露、转让或出售交易当事人名单、交易记录等涉及消费者隐私或商业秘密的数据。

## 6.2 信息保存

6.2.1 应具备数据存储、数据备份、灾难恢复和相应技术手段。

6.2.2 应保证交易资料的完整性、准确性、安全性和不可更改性。

6.2.3 有关消费者权益保障的其它要求。

## 7 操作流程

### 7.1 取/送件

7.1.1 消费者通过服务平台下单后，服务人员应与消费者确认预约上门时间。如遇特殊情况不能准时完成，应提前与消费者沟通，重新约定服务时间并取得消费者谅解。

7.1.2 服务人员应衣貌整洁，佩戴企业服务标识，使用文明用语，经消费者允许进入房间时应采取保护措施，避免对房间造成污染。

### 7.2 现场服务

7.2.1 现场服务时应携带所需的服务工具。

7.2.2 按照订单认真核对衣物的数量及了解洗护需求。

7.2.3 按照 SB/T 11204 完成衣物的洗涤。

### 7.3 衣物返店/厂

7.3.1 服务人员应将待洗衣物密封，送往洗涤企业。

7.3.2 按照衣物类别分开密封。

### 7.4 洗前确认

7.4.1 服务人员可采用拍照、纸面凭证、电子凭证等方式，对衣物的质地、款式规格、数量及洗后效果向消费者确认。对不易洗涤或不易去除的污渍应提前告知消费者。

7.4.2 检查确认衣物附件及饰物是否齐全。

### 7.5 店/厂洗护

按照SB/T 11204的要求完成衣物的洗涤。

### 7.6 交付

质检合格的衣物应采用适宜的材料包装后，服务人员可参照7.1.1与消费者预约派送至服务地点。

## 8 运输要求

8.1 洁净衣物和待洗衣物不应混装。

8.2 运送衣物车辆在每日使用后，应进行清洁或消毒。

## 9 消费者服务与服务纠纷

应设有消费者服务部门，能提供在线和线下的咨询和投诉，解答消费者在消费过程中的问题和解决服务纠纷。

## 10 质量要求

衣物洗涤质量应符合SB/T 10989的要求。

---