

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 4461—2023

生活衣物互联网洗涤服务规范

Specification for internet daily clothes washing service

2023-03-23 发布

2023-04-23 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言 III

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 服务流程 2

6 服务内容与要求 2

7 评价与改进 3

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：江苏省洗染行业协会、南京白濯静电子商务有限公司、江苏省消费者权益保护委员会。

本文件主要起草人：唐春华、边全明、邵园园、魏青、居上。

生活衣物互联网洗涤服务规范

1 范围

本文件规定了生活衣物互联网洗涤服务的基本要求、服务流程、服务内容与要求、沟通、咨询、售后、评价与改进。

本文件适用于生活衣物互联网洗涤服务。

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 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

SB/T 10989—2013 衣物洗涤质量要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

生活衣物 daily clothes

日常生活中居家及外出穿着的衣物。

注:包括日常衣服、鞋类、家居家纺、皮具等用品。

4 基本要求

4.1 服务机构

4.1.1 应遵守国家相关法律法规,具有法人资格,持有合法的营业执照和从业资质证书。

4.1.2 应建立完善的企业管理制度和企业文化,依照互联网平台、洗涤服务行业法律法规开展经营活动。

4.1.3 场地建设应符合安全、消防、卫生、环保、节水、节能等相关要求。

4.1.4 应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。

4.1.5 应根据互联网洗涤服务各环节要求科学合理地配置人员,各岗位人员应有明确的职责分工。

4.1.6 应具备2名及以上持有洗衣师职业技能等级证书人员。

4.1.7 应建立符合网络交易监督管理办法要求的互联网平台/客户端、客户服务中心。

4.1.8 应与保险公司签订洗涤责任险合同,与物流公司签订收派服务协议、物流保价协议。

4.2 服务人员

4.2.1 应具有良好的职业道德、良好的沟通能力与服务态度。

4.2.2 取送件人员应掌握快递、交通安全等相关法律法规,熟悉区域行政区划及街巷分布。掌握生活衣物快件揽件、验收、派送、投诉处理等业务技能。

4.2.3 清洗人员应掌握安全生产、洗涤等相关法律法规,熟悉洗涤业务流程。具备生活衣物洗涤设施设备应用能力。

4.2.4 客服人员应熟悉相关法律法规,掌握生活衣物洗涤、客服服务、电子商务等知识。熟悉生活衣物洗涤售前、售中、售后及投诉等相关业务处理流程。

4.3 服务平台/客户端

4.3.1 服务平台/客户端应按照 GB/T 22239 的要求进行备案、建设、保护和运营。

4.3.2 服务平台/客户端应遵守国家和地方有关个人信息保护法律法规,个人信息采集、存储和使用应符合 GB/T 35273 的规定。

4.3.3 应具有在线注册及注销功能,且在注册过程中应实现签订服务协议的功能。

4.3.4 应具备浏览、咨询、查询、支付结算、联系客服等功能。

5 服务流程

互联网生活衣物洗涤服务流程见图 1。

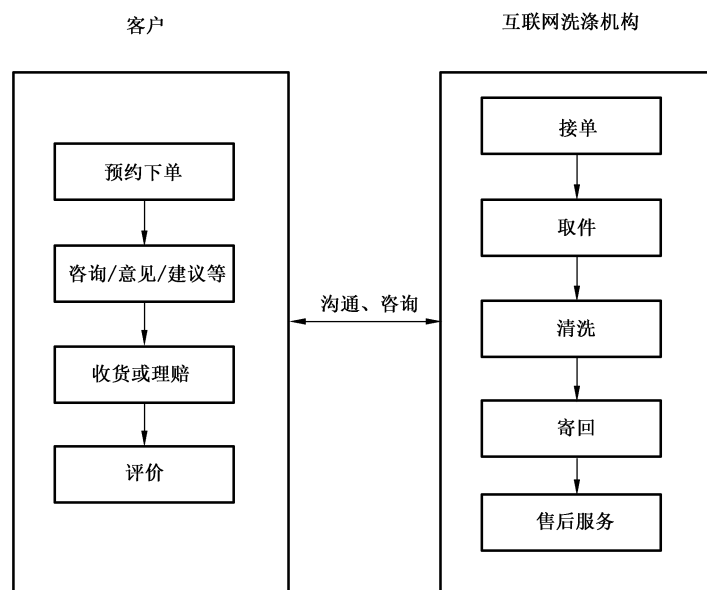


图 1 互联网生活衣物洗涤服务流程图

6 服务内容与要求

6.1 接单

6.1.1 查看客户通过互联网平台/客户端提交的订单需求,订单信息包括但不限于:客户需要洗涤的生活衣物品类、预约上门取件时间、服务周期,以及未完成洗涤服务客户提供的基本信息等。

6.1.2 核实订单信息,按客户要求或下单地址就近匹配互联网洗涤工厂进行服务。

6.1.3 根据客户预约时间,将订单分配给取件人员或由承运企业取件。

6.2 取件

- 6.2.1 取件人员或承运企业按照客户预约时间,提前与客户联系,确认取件地址、取件时间及待洗涤生活衣物类别。
- 6.2.2 到达客户指定位置交接待洗涤生活衣物,应验视客户交寄的待洗涤生活衣物是否为禁寄、限寄物品,是否与订单上提交的数量和品类一致,如客户衣物中遗留贵重物品,应及时联系客户。
- 6.2.3 验视无误后,现场进行打包装箱,打印、张贴快递面单,送至互联网洗涤公司指定的清洗工厂。
- 6.2.4 取件人员或承运企业应在互联网平台/客户端同步回传快递信息至洗涤公司及客户。

6.3 清洗

- 6.3.1 清洗工厂收衣工作人员根据电子信息单收货、查验,查验无误后进行初检,初检内容为:污渍、破损、染色、变形、配饰、涂层完整度以及客户个性化服务要求,并对衣物整体及有问题的区域进行拍照并同步回传至洗涤公司及客户。
- 6.3.2 收衣工作人员将初检后并钉好分类条码的待洗涤生活衣物按清洗要求或客户个性化服务要求交给清洗工作人员。
- 6.3.3 清洗工作人员洗前需复检待洗涤生活衣物。
- 6.3.4 对洗前检查无问题或经客服处理后无异议的待洗涤生活衣物分类进行预去渍、洗衣、二次去渍、熨烫、质量检查、衣物后整理、衣物包装处理;衣物洗涤质量应符合 SB/T 10989—2013 中第 4 章的要求。
- 6.3.5 完成洗涤后,对被洗涤生活衣物进行分类,并打包装箱。

6.4 寄回

- 6.4.1 洗涤公司出库人员将完成洗涤的订单信息推送至送件人员或承运企业,并打印快递面单,在包装上指定位置张贴电子信息单,同时在互联网平台/客户端同步回传快递单号,告知客户。
- 6.4.2 送件人员或承运企业根据面单信息,检查、确认包裹包装情况,必要时进行二次加固包装。
- 6.4.3 派送前,送件人员或承运企业使用互联网平台/客户端等告知客户即将派送信息。到达派送网点后,需与客户提前预约派件时间,确认派件方式。
- 6.4.4 上门派件,需要当面与客户核对相关信息,签收确认。驿站,物业、他人代收应与客户达成一致,得到客户确认后进行操作。
- 6.4.5 承运企业应在互联网平台/客户端同步回传快递信息至洗涤公司及客户。

6.5 沟通、咨询、售后

- 6.5.1 应为客户提供咨询服务、答疑解惑、订单处理、异常处理、理赔投诉、客户关怀等。
- 6.5.2 应及时听取客户的意见与建议,处理并反馈。
- 6.5.3 制定规范的投诉处理程序,保持投诉渠道的畅通。公示投诉流程,投诉处理可按 GB/T 17242 的相关要求执行。
- 6.5.4 应建立投诉理赔机制,设立理赔条款,公示理赔标准与时效。

7 评价与改进

7.1 评价

- 7.1.1 互联网洗涤服务机构应定期开展洗涤服务质量评价,听取客户及第三方的意见和建议。
- 7.1.2 评价方式包括但不限于自我评价、第三方评价或客户评价。

7.1.3 评价内容包括但不限于服务时效性、人员专业度、服务满意度、投诉处理率等。

7.2 改进

7.2.1 应根据评价过程中发现的问题与建议,分析原因、制定措施、实施改进。

7.2.2 根据评价结果进行持续改进,对评价中发现问题,分析原因、制定措施、实施改进。对结果进行跟踪、复查和验证。

参 考 文 献

- [1] GB/T 17242 投诉处理指南
 - [2] SB/T 10783 洗染业术语
-