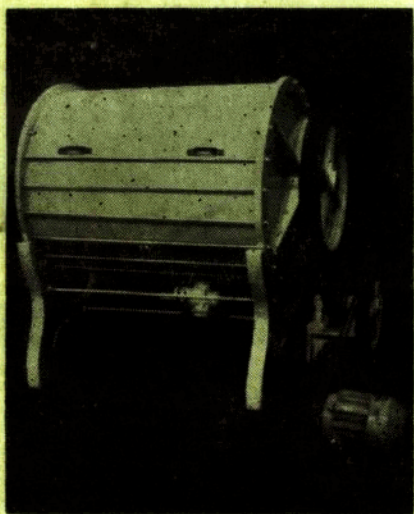




洗染店的經營管理

商業部飲食服務局 編

洗染店的經營管理

商业部餐饮服务局編

輕工业出版社

1960年·北京

前 言

为了提高洗染业的服务水平，进一步交流其经营管理经验，以满足广大人民群众对洗染业的要求，我们根据上海、北京、南京、哈尔滨等几个城市洗染店大跃进以来所总结的经营管理经验和各工种的技术操作，编写了这本小册子。它的内容共分五部分，开头概括地叙述了我国洗染业的历史沿革；接着对洗染店的服务公约、营业员须知和如何掌握洗染业的营业规律，作了有重点的介绍；其次对洗染店的车间工作、质量检查、定额等十项制度进行了研究；最后对洗衣、烫衣、染色、缝补、裁缝等五个车间的工作程序和工作要点作了较细致的阐述。它可供洗染店管理干部、营业员、技术工人阅读、研究和参考。这些材料几乎全部是各大城市大型洗染店的经验，各地洗染店须注意因地制宜，参照地方特点和居民习惯，结合本单位具体情况适当运用。由于材料收集的还不够全面，加以编者水平所限，书中缺点、错误之处在所难免，希读者随时指正。

编 者

1960年2月

目 录

第一章 洗染店的历史沿革和概况	4
一、历史沿革	4
二、洗染店的服务项目和服务方式	7
三、洗染店分哪些部门和工种	10
第二章 洗染店的服务公约和营业员须知	13
一、服务公约	13
二、营业员须知	15
第三章 洗染店怎样掌握营业规律和安排工作	34
一、旺季时怎样安排业务	34
二、假日、节日怎样安排业务	35
三、淡季如何扩大业务	36
第四章 洗染店企业管理制度	36
一、车间工作制度	36
二、内部衣物交接手续	38
三、车间职责范围	42
四、质量检查制度	50
五、业务定额管理制度	58
六、业务记录统计制度	62
七、机器使用保养及安全制度	68
八、衣服保管核对制度	71
九、财务保管办法	72
十、衣物挂失、赔偿和存衣长期不取处理办法	76
第五章 洗染店各车间工作程序及操作要点	79
一、洗衣车间工作程序及操作要点	79
二、染衣车间工作程序及操作要点	81
三、熨衣车间工作程序及操作要点	83
四、缝补车间工作程序及操作要点	85
五、裁缝车间工作程序及操作要点	87

第一章 洗染店的历史沿革和概况

一、历史沿革

洗染业在我国发展较早，由于蚕丝、野蔬的发现和应
用，特别是棉花的传入我国和大量种植，使洗染业逐渐发展
起来。周礼上载有“染人掌染丝棉”；吕氏春秋上记有“墨
子见染素丝者而叹曰：染于苍则苍，染于黄则黄”。可见我
国劳动人民早在商、周时代就知道染色了。至于洗衣业也很早
就有了，根据“西湖梦胜录”上记载“京都有四百十四行，
略言之：……洗衣服”，可见最迟在南宋时代就有了洗衣
业。到了清朝末叶，随着欧美资本主义的入侵我国，也有外
人在沿海大城市如上海等地开设洗衣店，为当地外国商人、
资本家及外国侨民等服务。后来有一些在外国洗染店工作的
中国工人，不堪外人的压迫跑出来，凭洗衣或烫衣技术，成
立以家庭为单位的夫妻店，为别人洗烫一些衣服，一般没有
工场，并完全依靠手工操作。以后由于洗染业的业务发展，有
一些民族资本家看到有利可图，也相继投资开办洗染店，虽
然采用一些机器进行操作，但一般地规模仍不大，工场比较
狭小，多半前面是营业室，后面就是作坊，只有工人三、四
十人，如上海较早的华利、正章、凡尔登等洗染店就是这
样。

洗染店原来一般分洗白衣（如医院工作服，病床上的床
单、被单、枕巾等及旅店的床单、被单，火车、轮船的卧具
等）和洗绒衣（洗毛、呢料衣服，一般称西法洗染厂）两种
类型。洗白衣的一般叫白衣作，上面所讲的正章、凡尔登等

洗染店則都是上海較早的洗絨衣店。後來由於夫妻洗染店什麼都洗，一般洗染店為了在營業上進行競爭也開始兼洗一些白衣。解放後，特別是全行業公私合營後，洗染店經營方針有了根本改變，貫徹執行了面向大眾，為生產、為人民生活的方針，許多洗染店不僅白衣、絨衣兼洗，而且增加了拆洗、縫補等服務項目。

最初，洗染店都是只洗、燙衣服，自己不染衣服，另有專門的染房為洗染店服務，洗染店接受顧客要染的衣物（大部分是舊衣服加色或改色），交染房染好後，再加工（如燙等）交還給顧客。隨著洗染業務的發展，不少洗染店加設了染衣車間。

縫補開始也是單獨工作，專門接受洗染店的縫補活，也有有的在洗染店的門旁設攤縫補，一面接受洗染店轉接的活，一面直接承攬業務，以後也逐漸併入洗染店成為一個車間。也有少數專門從事於縫補業務的店，如上海就有幾家。

隨著洗染業的發展，在一些大城市（如上海等市）單燙、單染和縫補玻璃絲襪等的攤販增多，其從業人員大大超過洗染店和白衣作的從業人員。他們的特点是便利顧客，當日可取或當時可取，收費也低廉。解放後，隨著人民生活水平的不斷提高，洗染業發展很快，1956年對私營洗染業進行全行業的社會主義改造後，各地對洗染業網點進行調整和改組，一般將地段較近、技術等級不差上下的營業點都進行了合併，採取門市分散經營、洗染集中操作的辦法，擴大改建了工場，增加了機械化設備，使洗染規模不斷擴大，經營管理有了改善。特別是1958年大躍進以來，廣大婦女參加社會工作，生活逐漸走向集體化，家務勞動如洗染衣服等操作，要求由社會服務事業承擔，對洗染的質量也要求愈來愈高。由

于原来在家裏洗的一般衣服也送到洗染店去洗，因而洗染业务普遍上升，如北京市1958年比1951年洗染业营业额增加一倍以上，洗染业与广大人民生活的关系也更为密切了。与此同时，通过偉大的整风运动，洗染业职工的思想觉悟大大提高，明确了“为生产、为人民生活服务”的工作方向，紛紛訂立了服务公約，开展紅旗竞赛，因而进一步改善了服务态度，提高了服务质量，千方百計地便利顧客，扩大服务范围，增加拆洗棉衣、棉被，修补，西褲倒做，上衣翻領，棉衣上色等业务；并通过开展上門服务，深入厂矿、企业、机关、学校和职工居住区收送衣服，設有服务箱或服务站等灵活服务方式，大大便利了群众，支援了生产建設。

在企业管理上，实行了“三参一改”的民主管理，革新和健全了管理制度，并大力开展增产节约运动，从而大大地改善了經營管理，降低了費用水平。

此外，还开展了轰轰烈烈的技术革命和文化革命运动，創造和改革了許多新工具，改进了操作技术，大大地提高了劳动效率和服务质量，各地出現了不少实现洗衣机械化，燙衣半蒸汽化的洗染店，从而使洗染业的面貌，不論政治思想和技术设备等方面，都起了根本的变化。

随着城市街道服务事业的开展，洗染业还貫徹了“两条腿走路”的方針，帮助机关、厂矿、街道等建立洗衣站或洗衣組，采取了店、站結合，在技术培训、机械設備、改善經營管理等方面进行了指导，在业务上挂鈎协作，帮助了洗衣組提高技术，改进业务，扩大了社会洗衣加工能力，解决了广大职工、居民的拆洗、修补衣物的需要，既做好了人民生活的服务工作，又促进了生产的发展。洗染业由柜台营业发展到登門服务，进而积极参与組織人民經济生活，充分体现

了洗染业不仅是经济工作，同时又是政治工作、群众工作。

二、洗染店的服务项目和服务方式

洗染店主要是为人民日常生活服务的，具体地讲，就是为广大人民洗、染、烫、缝补和修补衣服及其他物件。此外，还为工厂和一些服务事业服务，如为工厂加工整理和印染呢、絨、布疋及各种衣物；为医院、旅店、铁路客車、客輪等洗滌被单、枕巾、桌布等物。同时，还开展了各种修补业务。特别是1958年大跃进以来，洗染店广大职工千方百计地为顾客着想，处处为顾客谋便利，扩大了服务范围，增加了很多服务项目，改进了服务方式。

（一）服务项目

洗染店的服务项目，一般分为洗、染、烫、缝补、修补五大类。所处理物件的质料方面包括絲、麻、毛、棉、人造纖維、塑料布、树皮綢、皮裘、綉花織品等；并经营洗染地毯、窗帘、沙发套、帐子，以及袜子、手帕等杂件。同时，各地洗染店还根据消费者需要，創造各种条件，不断地增加新的服务项目。现将一般服务项目介绍于后：

1. 洗 （1）单洗（不烫）；（2）水洗；（3）干洗；（4）拆洗；（5）洗皮裘（汽油或水洗）；（6）綉花制品洗滌；（7）取除各种色、漬；（8）洗綢綢灯罩；（9）洗呢帽、草帽和做样；（10）漂洗（树皮綢漂白，白布漂白，草帽漂白）。

2. 染 （1）泛色复染；（2）缺料配样；（3）新色改染；（4）絨綉染色；（5）补色；（6）皮服装、手套、皮箱，染色上光；（7）染草帽。

3. 燙 (1) 洗燙; (2) 單燙; (3) 蒸汽烘燙長毛絨、絲絨、服裝。

4. 織補 (1) 各類衣服織補; (2) 大料挖補拼織; (3) 電機織襪; (4) 羊毛衫、羊毛圍巾織補; (5) 織補台灣蓆; (6) 塑料雨衣補膠。

5. 修補 (1) 襯衫、上衣翻領; (2) 換領; (3) 西褲側做; (4) 棉衣拆洗拆染 (包括拆做、棉花彈松、添置棉花); (5) 代縫脫綫; (6) 代縫代配鈕扣; (7) 打补丁; (8) 袖口褲腳改短放長; (9) 拆洗翻做大改小; (10) 棉被代洗代曬; (11) 代配帽子皮圈、帽舌; (12) 上膠上漿 (雨衣上膠, 襯衫和上衣漿領, 衣服漿燙, 橡膠雨衣去膠上漿)。

(二) 服務方式

洗染店的服務方式, 在全行業公私合營後, 特別是1958年工作大躍進以來, 有了許多改進, 目前主要有以下幾種:

1. 營業門市部收發衣服 洗染店在交通要道、主要居民區設立營業門市部, 由顧客到門市部送取衣物。一般是填寫互聯單, 一聯交顧客作取衣憑證, 一聯作通知單交工場各車間進行工作, 一聯作存根。這是目前洗染店主要的服務方式。

2. 登門取送衣物 串戶登門取送衣物是節省顧客時間、便利顧客的一個好方法。洗染店專門設置取送人員 (一個或幾個營業員) 或由門市部營業員兼做, 定期定時串戶上門到顧客家去取送衣物。當顧客交給應洗、染、織補或修理的衣件時, 營業員經過檢查, 當即開給取衣憑單 (三聯單)。憑單上要特別註明顧客的姓名、詳細地址和接送日期, 以免

差錯。取送衣物要了解顧客作息時間的規律，以免空跑。顧客有家屬的，則什麼時間去，問題都不大。收費標準，一般與營業門市部相同。

3. 電話通知取送衣物 這種方法顧客一般也感到很方便，其手續是：當顧客打來電話時，接電話的值班員要問清顧客的姓名和詳細地址，清楚地登記在電話通知單上。取衣員（由門市部營業員兼或設專人）拿着該單到顧客家取衣服，問清顧客是洗或是染等後，即開取衣憑單（注明顧客詳細地址和姓名）；衣物洗好後，由營業員送去或通知顧客來取。為了方便，可把老顧客編成號碼，如1、2、3……等號（登記成冊），只要顧客在電話里說是2號或1號需取衣服，值班員就可查知顧客名字，這樣可節省打電話時間和費用。

4. 明信片通知取送衣物 由營業部印制一種明信片，發給經常有來往的老顧客。當顧客要洗、染衣物等，填好明信片放在郵筒里（郵費由洗染店事先與郵局聯系統一交付），即可郵到營業部，收送員按此明信片所列人名、住址前往取衣，並開給取衣憑單。衣物洗好後，由營業員送去或通知顧客來取。這種方式，一般適用於大城市。

附明信片樣式，

××洗染店

我處今有衣服 件需要委託你店洗、染、織補，希于

月 日 午 時派員隨帶取衣憑單前來收取為

荷。

寄信人姓名_____

詳細地址_____

5. 流動服務站（箱） 設于工廠、機關、學校等集體單位，定期取送。另外，組織流動染衣担，深入里弄服務，當

时染、当时取，也是大大便利顾客的一种服务方法。

8. 郵寄收送 为便利外埠顾客，洗染衣物，可通过郵寄信件和包裹承办洗染业务。郵寄費用由顾客負担，洗染店必須按时負責寄发衣物。

三、洗染店分哪些部門和工种

洗染店目前一般分为營業部和工場两大部門。較大洗染店有几个營業門市部，包括總店營業門市部和其他門市分部；營業門市部最少有一个營業員，多的有几个營業員。門市部較大，營業員較多的还設營業組長或門市部主任；營業員中也有分工，如專門接待顧客的，整理衣服釘标签的，和登記日記賬的，等等。營業員較少的，則須將全部工作担負起来。

工場部門一般設洗衣車間、染衣車間、燙衣車間和織补車間，較大的洗染店还有裁縫車間和檢查車間（或檢查組），各車間內部的分工是：

洗衣車間 一般分水洗和干洗两部分。水洗又分洗白衣和洗絨衣两个工种；或分洗細活和粗活的（粗活一般是徒工洗）；也有按工序分为刷洗、出清水、晾晒等三个部分的。

染衣車間 一般不分工种。技术高的技工，能用各种性质的顏料（包括酸性、硫化性、盐基性、直接性等）染各种棉毛、呢、絲綢等的衣物，并能調色和配色。一般的技工只能用直接性顏料染色或只能染布料衣物。

燙衣車間 根据技术水平，一般分燙粗活和細活两种。技术較高的燙細活，特別是襖褂、褲裙、戏装、西服上装及其他罕見的衣物，需要有一定技术水平才能燙好。一般燙衣技工只能燙粗活（包括各类布衣服、粗料的西服褲子等）。

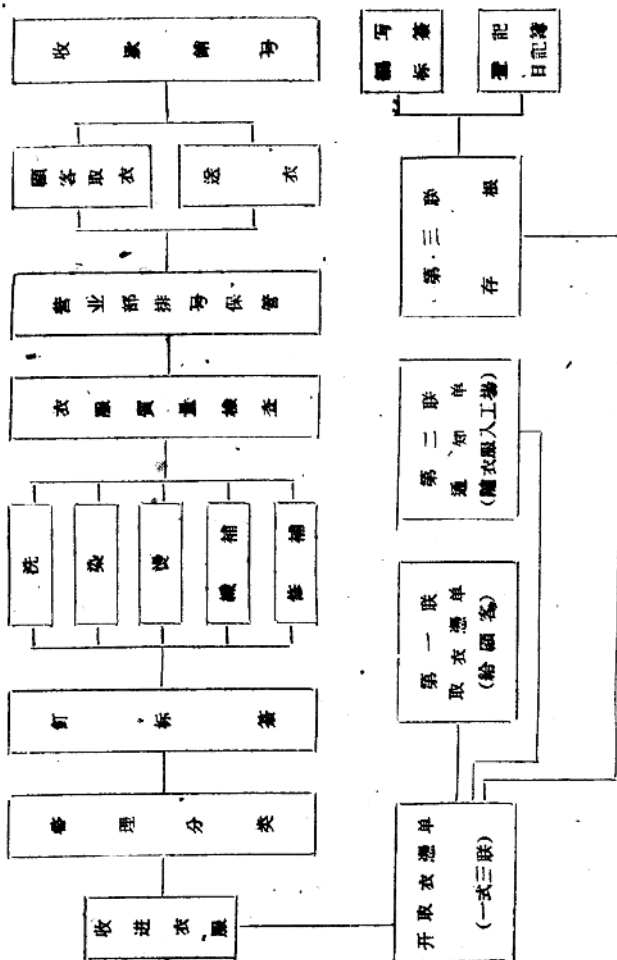
織補車間 一般分織衣服和玻璃絲襪等兩個工種。有少數設專織台灣席的。織衣服又分織粗活和織細活的，主要是根據衣服質料、衣服紋路（如平紋和素紋易織；斜紋和花紋難織）和職工的技术熟練程度來決定分工。

裁縫車間 一般分翻新改做和修補兩種活，技術高的負責剪裁，低的作一般的活。

檢查車間 一般不分工種。負責檢查的人員都必須具有洗、染、燙和織補的一般技術常識，否則就不能勝任檢查員的職務。

洗染店除分以上各部門外，近來少數洗染店還開展了衣物保管業務，專門為顧客保管洗好的衣物，這在洗染店來說是一個比較新的業務。設立保管部門有以下好處：可以更好地為顧客保管衣物；也可以減少洗染店營業門市部的存衣，加速店內的資金周轉。

洗染店的營業過程，圖解如下：



第二章 洗染店的服务公

約和營業員須知

洗染店必須保證洗染衣物的質量，並且要在接待上使顧客感到親切熱情。為了保證能做到以上各點，洗染店應該訂立服務公約，以便共同遵守。同時為了使營業員能更好地為顧客服務，還應制定營業員須知，以提高營業員的服務水平。

一、服務公約

為了更好地為生產、為人民日常生活服務，不斷改進工作，作到顧客高興而來、滿意而去，洗染店應訂立服務公約，共同遵守，並接受顧客的監督。公約的內容可根據店的具體情況及其規模而定，一般應包括以下幾點：

（一）服務態度方面

1. 主動、親切、熱誠、和藹、有禮貌地接待顧客，做到：人不到，話先到；扶老攜幼，待客如親人。並主動向顧客介紹經營情況，耐心地解答顧客所提出的問題。

2. 人人當顧客的“參謀”，做顧客的忠實服務員，根據顧客年齡、性別、民族、職業，幫助顧客選擇染色和修改服裝的式樣，為顧客計劃洗或染，保證让广大顧客在節省開支的情況下，穿上新穎、美觀、清潔的衣服，千方百計地滿足顧客需要。

3. 工作細心，不出差錯，保證顧客衣物安全。

(二) 加工质量方面

1. 洗、染、烫、織补、修补各种衣服，要达到质量标准，洗的干淨，叠的整齐，染的鮮艳，織的平整无痕迹，整旧如新（各种衣服洗、染、烫、織补质量标准应另訂立）。

2. 給顾客保管好洗、染好的衣服，要保持洁淨、干燥、美观和原样。

3. 如加工衣服不符合規格时，应主动返工，回修整理，达到使顾客滿意。

(三) 便利顧客方面

1. 营业员提取衣服要快，尽量使顾客少等。

2. 保証顾客能按期拿到衣服，不誤期，不拖期，尽可能使取衣日期短。

3. 开展各种便利顧客的服务方式，如上門取送衣服，电话或卡片通知取送衣服，流动服务等。

4. 根据顧客需要，适当增加服务项目，扩大服务范围，尽可能滿足顧客各种要求。

5. 凡顧客确因特殊情况急需提前取衣时，应尽可能达到顧客的要求。

(四) 傾听羣众意見，让顧客监督

1. 設立意見簿或服务台，广泛征求顧客意見。

2. 定期召开居民座談会，請顧客提意見。

3. 訪問机关、企业、街道，主动征求各阶层、各方面顧客的意見，及时改进工作。

4. 作好櫥窗陈設，使顧客通过櫥窗可以了解洗染店的

一般經營情况，便于顧客洗、染、織補衣物。

（五）政治思想方面

努力學習政治、時事和當前各項經濟政策，積極參加政治運動和社會活動，人人当好營業員，又当好黨的宣傳員，經常及時地廣泛宣傳黨的方針政策和有關商業、服務業方面的各項業務措施。

二、營業員須知

洗染企業中的營業員是洗染業中不可缺少的組成部分。營業員的主要工作是接待來店的顧客，辨別衣物的質料和缺陷，接受顧客的委託，執行應有的交接制度，完成交貨款手續，做好營業間的整潔工作等等。營業員要作好這些工作，必須具有對工作的正確思想認識，良好的服務態度，科學的工作方法和豐富的業務知識。

（一）服務態度

一個好的營業員應該熱心關懷消費者的利益，多方面地為顧客着想，他的工作態度應是誠懇和藹，熱情周到，做到熱心、耐心、虛心、負責，使顧客能“高興而來，滿意而去”。

1. 接待顧客的態度 顧客進店，無論男女老幼，穿著好壞，營業員都應一視同仁，同樣熱情地接待。不論顧客洗衣多少，大件或小件，詢問時間的長短，營業員都要耐心地周詳地為他們服務。不少顧客對洗染和保管衣物等常識不了解，他們往往希望多知道一些關於這方面的知識，營業員應該主動耐心地為顧客解答，如印有書面材料，還可送給顧客

一份。營業員要多方面為顧客着想，處處為顧客精打細算，当好顧客的“顧問”和“參謀”。

老年顧客听力視力較差，青年顧客中有的拿不定主意，營業員都要特別注意照顧。對於老弱婦孺或帶小孩、携物过多的顧客，要幫助他們拿東西送至門口或車上。

營業員和顧客談話時要熱情誠懇，和藹親切，注意答話，不要漫不經心，左顧右盼。在工作時間內不要吸煙、吃東西，也不要和別的營業員閑扯，以重禮貌。

2. 檢查送洗衣服時的態度 顧客送來的衣物，質量、新舊各不相同，應該當面檢查一下，以免以後發生不必要的糾紛。在檢查時動作要敏捷，以免顧客久等。有些衣服很髒，如短褲、袜子之類，在翻檢時不要露出厭惡的表情，以免使顧客難堪。

3. 顧客拥挤或發生問題時的態度 按照洗染業營業規律，春秋換季時業務較忙，平時也有忙閑的時候，一般在中午、下班後、星期天和節日前，顧客特別拥挤。這時，營業員應沉着應付，不要手忙腳亂，以免錯收或錯付。要按顧客先後順序接待，對於後到的顧客應主動和藹地告訴他們稍候。對正在接待的顧客，如果他們挑選染色樣子，一時不能決定，應主動幫助，不要生硬地催促。對於國際友人和年老的顧客應盡先接待，並向其他顧客解釋清楚。

如果在顧客取衣時發現了洗染上的毛病，營業員應設法补救；不能补救的主動向顧客說明，按賠償辦法與顧客協商賠償。營業員要避免和顧客爭吵，如因誤會有所爭執時，應請顧客到辦公室研究解決，以免影響其他顧客和業務的正常進行。