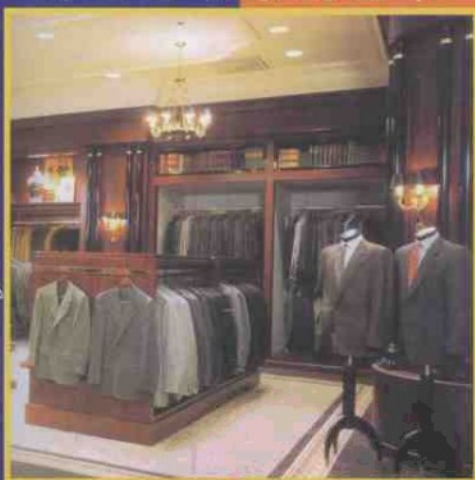


洗衣店 创办指南

创业培训系列丛书

Xi Yi Dian Chuang Ban Zhi Nan



中国劳动社会保障出版社

F71

202



责任编辑: 任 萍

责任校对: 薛宝丽

封面设计: 毛 淼

版式设计: 沈 悦

ISBN 7-5045-2714-9



9 787504 527141 >

ISBN 7-5045-2714-9/F · 460

定价: 9.00 元

F71
722

创业培训系列丛书

洗衣店创办指南

XIYIDIAN CHUANGBAN ZHINAN

中国劳动社会保障出版社

· 北 京 ·



版权所有

翻印必究

图书在版编目 (CIP) 数据

洗衣店创办指南/雪石等编写. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2000

(创业培训系列丛书)

ISBN 7-5045-2714-9

I. 洗…

II. 雪…

III. 洗衣房—企业管理—指南

IV. F719.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 77079 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 唐云岐

*

北京印刷集团有限责任公司印刷二厂印刷 新华书店经销

850×1168 毫米 32 开本 6.625 印张 170 千字

2000 年 1 月第 1 版 2000 年 1 月第 1 次印刷

印数: 8000 册

定价: 9.00 元

内 容 提 要

本书是创业者培训系列教材之一。

本书内容包括宏观市场分析、创办洗衣店需要进行的各项准备及相关的经营管理知识、技术要求等。

本书不仅适用于作为创业培训教材，还可供其他人员参考。

本书由雪石、束阳、秦岭编写，雪石主编。



前 言

在改革开放进程中，涌现出大批私营企业、合资企业、个体企业，它们在国民经济中占有一定比例，发挥着积极的、不可缺少的作用。

随着国有企业改革的不断深化，企业富余职工“下岗”“分流”已成为不可避免的社会现象，这是改革和发展进程中不可逾越的阶段。

党中央、国务院对国有企业职工下岗问题高度重视。1998年5月，中共中央、国务院召开了国有企业下岗职工基本生活保障和再就业工作会议，发布了《关于切实做好国有企业下岗职工基本生活保障和再就业工作的通知》，对国有企业下岗职工基本生活保障和再就业工作进行了全面部署和安排，并号召全社会各方面予以积极支持。这体现了党和国家对下岗职工的极大关怀，体现了我国社会制度的无比优越性。

但是，下岗职工不可能满足于得到基本生活保障，要使自己的生活动向富裕，要真正发挥自己应有的社会作用，根本途径还是要树立适应市场经济需要的再就业观念，找准自己在社会中的位置，采取积极的态度对待生活。

也许你已有强烈的创业欲望，但还没有想好要干什么，或许还不完全知道该怎样干，在你犹豫不决的时候，我们编写了创业培训系列丛书，算是献上对下岗职工和所有创业者的一份关怀和友爱。

本书从创业的角度，根据充分的市场调查和大量的资料，以

及作者本人经商的实践经验，为创业者介绍了市场状况和发展趋势、创办企业需要进行的各项准备及相关的经营管理知识、技术要求等。

本书把知识融入实际技能之中，深入浅出，只要具有初中以上文化程度均可读懂。我们奉献给读者的是一张网，而不是一条鱼，我们力求体现的是实用性、可操作性和速成性，希望能对创业者们有所帮助。

由于水平有限，书中缺点错误在所难免，欢迎读者批评、指正。

编者



目 录

第一章 宏观市场分析

第一节	洗衣业市场需求·····	(1)
第二节	洗衣业现状及发展趋势·····	(4)
第三节	投资洗衣业大有作为·····	(8)
思考题	·····	(10)

第二章 开业准备

第一节	资金筹措·····	(11)
第二节	选择营业地址·····	(17)
第三节	设计经营方案·····	(24)
第四节	人员组织·····	(29)
第五节	经验准备·····	(36)
第六节	店面设计与布置·····	(40)
第七节	投资效益测算·····	(46)
第八节	综合评估与筹划·····	(51)
第九节	办理开业手续·····	(59)
思考题	·····	(70)

第三章 常用设备、用具选择

第一节	洗衣机·····	(71)
第二节	干洗机·····	(73)

第三节	烘干设备·····	(79)
第四节	熨烫工具·····	(83)
第五节	洗涤用品·····	(89)
思考题	·····	(95)

第四章 技术战略与技术管理

第一节	技术战略与企业发展·····	(97)
第二节	技术管理基本知识·····	(104)
第三节	洗衣店工艺管理·····	(107)
第四节	洗衣店操作管理·····	(124)
第五节	洗衣店设备管理·····	(128)
第六节	洗衣店安全管理·····	(133)
思考题	·····	(137)

第五章 洗衣店经营管理

第一节	讲特色，树形象·····	(139)
第二节	组织和制度建设·····	(150)
第三节	人的激励与管理·····	(156)
第四节	洗衣店质量管理·····	(160)
第五节	洗衣店业务管理·····	(164)
第六节	优质服务·····	(173)
第七节	财务管理和成本控制·····	(178)
思考题	·····	(190)

附 录

附录一	服装的洗涤熨烫标志·····	(192)
附录二	水洗图形符号·····	(195)
附录三	氯漂图形符号·····	(197)

附录四	干洗图形符号.....	(198)
附录五	水洗后干燥图形符号.....	(198)
附录六	北京市商业委员会制定的 《北京市洗染业质量标准》(摘选)	(199)
附录七	北京市商业委员会发布的 《北京市洗染业关于对服务质量和价格 投诉的处理办法》(摘选)	(200)



第一章 宏观市场分析

在市场经济蓬勃发展的今天，要投资一个项目，开创一番事业，首先要进行市场调查和分析预测，开办洗衣店也不例外。

市场是商品交换的场所和领域。从字义上讲，“市”就是交易，“场”就是场所。人们往往把交易的场所叫作市场，而交易的双方却常常被忽略。在现代市场中，尤其是呈现买方市场的前提下，购买商品的顾客群、寻求服务的消费者才是市场的主要因素，也是我们进行调查和分析的主要对象。

洗衣店属于生活服务业，是以提供洗衣服务来满足消费者的需要，服务市场的发展与人民的生活有着十分密切的关系。

本章从宏观角度，分析了洗衣业在国民经济中的作用、地位、市场需求、行业特点及发展趋势。通过调查分析可以看出，社会对洗衣业的需求很大，而且越来越大，投资洗衣业是可以大有作为的。

第一节 洗衣业市场需求

市场有宏观和微观之分，宏观市场分析是指对洗衣业在整个社会主义市场经济中的地位与作用，社会对洗衣服务业的需求，洗衣业的现状和发展趋向的分析。微观市场分析是指对某一地区、某一企业或某一家店铺的市场状况和前景的分析。这里我们先分析洗衣业的宏观市场需求。

一、人类生存的基本需求——穿衣

衣食住行以衣为首，说明穿衣、洗衣对人类生存是多么重要。古今中外，男女老少，只要是人，活着就离不开穿衣和洗衣，这是人类生存的基本需求，也是洗衣业存在和发展的基本条件。

懂得以衣裹体，能够通过劳动来制作衣服，是人类与其他动物的根本区别之一。在原始社会，我们的祖先已懂得以兽皮遮体，特别是旧石器时代晚期的山顶洞人，已会用骨针缝制兽皮来制作服装和饰品，这是我们祖先对人类的一大贡献。

从古到今，吃饱、穿暖人们才能生存。出于健康的需要，人们要穿干净的衣服，所以，洗衣和穿衣具有同等重要的位置。中国是世界上人口最多的国家，春夏秋冬，每个人都要有几套衣服来替换，所以洗衣是人们生活当中的一大需要。

从我国城市人口消费的比例来看，吃的消耗毫无疑问占第一位，而穿衣的消费当仁不让地居第二位，说明人们对穿的需求仅次于吃。穿过的衣服都需要洗，这是洗衣业存在和发展的牢固基础。

随着人类文明的不断发展，人们的生活越来越丰富多彩，当今的世界，穿着已成为人们一种美的追求，一种文化，一种时尚。甚至自我包装已成为人们走向社会、走上成功之路制胜的第一步，许多人把穿着作为自我定位的一种方式，因为客观上人们已把穿着作为衡量人们地位、职业、性格及人品的一种标志。但不管人们的衣着需要提到怎样的高度，穿衣、洗衣永远是不同生活水平的人们的基本生活需要。

二、洗衣业不断增长的市场需求

洗衣业是为人们提供洗衣服务的行业，它的产生和发展是洗

衣劳动社会化的结果。它之所以是一个常胜不衰、有前途的行业，是因为人们在家庭以外洗衣的需求不断加大。特别是在改革开放以来，经济发展很快，人民生活水平有了很大提高，诸多社会因素、时代因素都促进了洗衣业的发展，而且市场潜力很大。

1. 生活水平的提高 改革开放以前，我国人民生活水平较为低下，人们穿着以棉布、化纤布料为主，一般家里即可洗涤，也很少熨烫，送洗衣店洗的情况较少。随着人们生活水平的提高，穿着越来越讲究，西装已成为人们普遍穿着的衣服，高档毛料、毛呢、皮革等也很普及，这些衣服家里一般没有条件洗，都需要拿到洗衣店去洗。况且，由于家庭收入的增加，使人们有能力支付在外洗衣的费用，洗衣消费已列入了人们的日常开销。有数字表明，城市人民的外装，80%要送洗衣店去洗。

2. 生活节奏的加快 随着开放、搞活，各项经济业务得到了广泛的开展，人们业余文化生活也蓬勃开展起来，人们可干的事情越来越多，生活节奏加快了。无论是城市、乡村，人们已活得忙忙碌碌、脚步匆匆，要工作、要学习、要经商、要娱乐、要交友，自然没有时间洗衣服，特别是没有时间洗那些难洗的衣服，只能把衣服送到附近的洗衣店去洗。

3. 时间价值的提升 在现代社会，人们把时间变成金钱的可能性很大，在有限的时间里，有的人喜欢炒股，有人喜欢集邮，有人善长中介，有人能经商练摊，用很多方法都可以自由地把时间换成金钱，如果把时间花费在洗衣服、熨衣服上，已觉得很值得，不如送到外面去洗，自己腾出时间去挣钱更合算。

4. 流动人口的增加 改革开放，国门打开，到我国来旅游的客人大大增加，各大城市、风景区饭店宾馆林立，繁忙地接待着各国客人。国民经济的发展促进了国内城市与城市、地区与地区间的往来和交流，使在外流动的人口不断增加。农村改革的搞活，使大量农村富余人口离开乡土，到城市来务工或经商。离家

在外的人洗衣服大部分要靠洗衣店，所以，各大饭店均设有洗衣部，而且生意都很好。

5. 妇女地位的提高 今天的妇女，绝大多数有自己的职业，她们需要把自己从繁重的家务劳动中解放出来，而在各自的工作岗位上发挥重要的作用，回到家里需要休息和娱乐，已没有时间和精力用来洗衣，而观念的改变、收入的提高也使妇女们能够把自己和家人的衣服送到洗衣店。

凡此种种，洋洋大观，都说明洗衣业的市场需求很大，潜力很大，前景广阔、商机无限。在市场经济下，有需求就必然刺激行业的发展，所以，投资创办洗衣店，无疑是一个明智的选择。

第二节 洗衣业现状及发展趋势

一、洗衣业现状

我国洗衣业历史悠久，有些老字号以设备先进、技术力量雄厚、服务周到而名扬四海，如普兰德、荣昌等。但过去由于人民生活水平普遍较低，对洗衣业需求有限，所以洗衣业发展缓慢。存在着店铺少、服务对象贵族化现象，直到改革开放以后，洗衣业才有了长足的发展，特别是近两年内，洗衣店真正出现在我们千家万户的生活中了。据北京市工商联洗染业商会统计，从1997年下半年到1998年，是洗衣业飞速发展的阶段，目前北京正规的洗衣店约有500多家，以非国有企业的为主，其中国有企业的只有40~50家，如果加上饭店、招待所的洗衣部及街头的洗衣小“作坊”，少说也有千余家。洗衣业的发展，极大地方便了人民生活，受到了人们的普遍欢迎。

目前洗衣业蓬勃发展，生意兴旺，市场竞争也在加剧，洗衣店按其经营方式不同，可分为几大类型。

1. 老字号焕发新光彩 在众多的洗衣店中，普兰德、荣昌、速洁特等老字号洗衣店，以技术全面、质量有保证、服务周到而在消费者心中保持了良好的形象，受到了各方面的好评。他们的店后是有规模的工厂，拥有先进的设备，有一批专业的洗衣师和技术工人，技术力量雄厚，各种衣物都能洗，而且质量有保证。这些老字号至今独领风骚，生意兴隆。

2. 洗衣连锁店深得人心 由于市场需求的不断增加，几家老字号已远不能满足消费者需要，为拓展业务，他们在各地建了一些连锁店，有的连锁店深入社区，给居民的生活带来了方便，从而深得人心，如普兰德已有连锁店四十多家。大部分连锁店由总部统一管理，或送统一工厂洗涤，或派专家把关，保证了质量，保持了荣誉。如荣昌洗衣店的连锁店分布于北京城郊的近20个地区，每个连锁店都是荣昌企业的直属店，接收衣物后，每天由班车多次送往工厂清洗，使洗衣质量得到了保证。他们还采取优惠卡的形式对老客户进行打折优惠，所以荣昌连锁店的回头客很多。特别值得一提的是荣昌工美洗衣中心，他们以“快速洗衣”为特色，带给人们一种全新概念的洗衣服务，他们还从意大利引进了一台全自动取衣系统，使顾客倍感现代化洗衣的方便快捷，顾客都称赞到他们那里洗衣又快又好，从而得到了普遍的赞誉，扩大了知名度。

3. 专业洗衣店后来居上 一些专业性强的洗衣店以出色的质量保证赢得了消费者的好评，如专门清洗皮衣的银狐、丹尼洗衣店。位于北京西四的金银狐皮货洗染公司是一家专门从事皮货清洗、制作、保养的专业店，他们以手工操作最大程度地保证质量，因此成为凯撒、庄子、奥豹等著名品牌的特约维修保养店。除了清洗、保养外，他们还请老技师经营皮衣制作，他们的目标是让顾客完全满意。在专做皮货洗染的行业里，还有一家更有特色的洗衣店，就是北京丹尼皮衣皮具保养中心，他们为了彻底解

除消费者的后顾之忧，与中国平安保险公司签订了售后服务保险协议，由保险公司提供责任保险，此举开国内洗衣行业之先河，是国内唯一一家获质量保险的洗衣企业。

4. 小洗衣店以低价运行便利百姓 为满足人民群众日益增多的洗衣需求，近年来街头小洗衣店如雨后春笋般建立起来，其发展速度之快超过了其他行业。这些规模虽小的洗衣店一般生意都不错，其原因一是价格取胜，他们适应了百姓的生活水平，采取低价位运行，薄利多营，价格比大洗衣店低一半以上，这种价格一般家庭都能接受。所以街头小洗衣店虽很多，但家家宾客满门。二是他们一般建在居民区，离百姓家近，人们出门几十米即可洗衣，送取都可节省时间，所以深受百姓欢迎。

5. 饭店洗衣业蓬勃发展 改革开放以来，随着饭店、宾馆的飞速发展，饭店洗衣业也蓬勃发展起来，饭店洗衣部作为饭店宾馆的配套设施一般与饭店同时建立、同步发展。大部分饭店洗衣部都有较好的设备、专业人员和专门的管理，一般以清洗内部用品和面对饭店客户为主，有的饭店洗衣部也对外经营，如建国饭店、王府饭店、民族饭店等，且以质量和信誉获得了消费者普遍的认可。

以上可以看出，我国目前的洗衣业已形成了各种所有制共存、多种形式互相媲美、大中小规模互相补充的全面发展格局，洗衣业的发展使人们洗衣有了去处，使人们的生活质量有了提高，满足了人民的生活需要。同时洗衣业的发展也解决了一些再就业问题，使失业和下岗职工再就业问题有所缓解。

二、洗衣业的发展趋势

我国最近召开的九届人大二次会议，制定了扩大内需的跨世纪经济发展方针，其中扩大国内消费需求是启动市场的主要方面。国家发展计划委员会也将发展第三产业，其中包括发展社会

服务型第三产业作为今后 15 年国民经济发展的主要目标。洗衣业在今后几年还要有较大的发展。从市场需求来看，目前的洗衣业还远不能满足人民生活的需要，市场潜力还很大，其发展前景极为广阔。

专家预测，1999 年我国的下岗职工将会增加 300 万人左右，而扩大社区服务、提高城镇就业容量、鼓励下岗职工自谋职业，是解决下岗职工再就业的根本途径。1999 年，国有企业将面临艰难的改革改组时期，我国经济增长点将更多地依赖于非国有企业的发展，因此，国家鼓励和支持集体经济和个体经济、私营经济的健康发展。可以预测，今后几年洗衣业从数量上、质量上都会有一个较大的发展，其发展形式将以非公有制为主。

1. 大力发展连锁店形式 从几年来洗衣业发展的实践证明，发展连锁店是一种好的方式。连锁店经营形式可多种多样，既可以社区集体形式，也可为私营企业或个体工商户，连锁的目的，是充分发挥老店在设备、技术、人才和管理方面的优势，使老字号在带动行业发展方面充分发挥作用，使连锁店无论从技术方面还是规范服务方面都有高的起点。

2. 洗衣店将会办得更具特色 几年来，洗衣业发展势头很猛，令人眼花缭乱，在数量大增的同时，竞争会越来越激烈，发展中也出现了一些不良的因素，特别是街头小店被投诉较多，主要是质量较差。形势要求洗衣店要办得有特色，有特色才能立于不败之地。目前已有些有眼光的洗衣店老板在特色方面下了功夫，如京城出现了首家 24 小时洗衣店——北京凯瑞洗衣中心。他们不但 24 小时营业，同时开放洗衣的房间，顾客可观看洗衣全过程，并且宣布专门以洗浅色服装为主要业务，弥补了许多小洗衣店不敢收浅色衣服的空缺。有些洗衣店提出了“人无我有，人有我新”的服务方针，也给店铺带来了红火景象。作为新兴的行业，数量的增多给消费者以选择的可能，随之而来的将是特色