



职业技能短期培训教材

劳动和社会保障部职业技能鉴定中心推荐书目

全国职业培训推荐教材

洗衣店 创办指南

石 强 编 著

XIYDIANCHUANGBAN

ZHIYEJINENGDUANQIPEIXUNJIAOCAI



■ 适用于：

- ▲ 农村劳动力转移(阳光工程)培训
- ▲ 就业与再就业岗前培训
- ▲ 新农村建设“农家书屋”配书
- ▲ 在职人员培训

成都时代出版社

职业技能短期培训教材

洗衣店创办指南

石 强 编著

成都时代出版社

图书在版编目(CIP)数据

洗衣店创办指南 / 石强编著. —成都: 成都时代出版社,
2007. 9

职业技能短期培训

ISBN 978-7-80705-453-5

I. 洗… II. 石… III. 洗衣房—商业经营—技术培训—
教材 IV. F719.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第148925号

洗衣店创办指南

XIYIDIAN CHUANGBAN ZHINAN

石 强 编著

出品人	秦 明
责任编辑	汪 仕
责任校对	黄 芸
装帧设计	康 宁
责任印制	莫晓涛

出版发行	成都传媒集团·成都时代出版社
电 话	(028) 86619530 (编辑部) (028) 86615250 (发行部)
网 址	www.chengdusd.com
印 刷	成都火炬印务有限责任公司
规 格	850mm×1168mm 1/32
印 张	5.5
字 数	147 千
版 次	2007 年 9 月第 1 版
印 次	2007 年 9 月第 1 次印刷
印 数	1-5000 册
书 号	ISBN 978-7-80705-453-5
定 价	10.00 元

著作权所有·违者必究。举报电话: (028) 86697083

本书若出现印装质量问题, 请与工厂联系。电话: (028) 84622093

前 言

目前，我国职业教育已初步形成了“在国务院领导下分级管理，地方为主、政府统筹、社会参与”的职业教育管理新体制。

“十一五”期间，中央财政划拨专项资金用于发展职业教育。为认真贯彻落实全国职业教育工作会议精神，更好地服务于职业教育这项国家工程，我社积极组织各行各业职业教育专家、一线职业高手，根据职业教育“突出技能教育，重实践、多动手、强训练，真正培养学员动手能力”的教学特点，编写了该套教材。

该套教材遵循“买得起、看得懂、操作得来”的基本要求，包含引导性培训和职业技能培训两个方面。在引导性培训方面，主要包括基本权益保护、法律知识、城市生活常识、寻找就业岗位的技巧、职业道德教育等方面的教材，目的在于提高培训对象遵守法律法规和依法维护自身权益的意识，树立新的就业观念；在职业技能培训方面，教材根据国家职业标准和不同行业、不同工种、不同岗位对从业人员基本技能和技术操作规程的要求安排内容，以提高学员的岗位工作能力，增强学员的就业竞争力为目的。

该套教材的出版，为规范职业技能培训，更好地实施“阳光工程”以及进行“农家书屋”的建设都有重要的作用。

内 容 提 要

本书主要介绍了创办洗衣店的各项准备工作、衣物的基础知识和基本技能,洗衣店的日常管理和营销,洗衣连锁店的加盟和管理,还介绍了相关的法律法规和行业标准方面的知识,以及洗涤事故、纠纷的预防和处理措施等。

本书的知识有很强的系统性、实用性和指导性,可作为从业者的培训教材和自学参考书。

目 录

第一章 洗衣业市场分析.....	1
第一节 洗衣业市场分析概述.....	1
第二节 特许经营.....	10
第三节 对洗衣店老板的要求.....	14
第二章 开业前的准备.....	18
第一节 营业地址的选择.....	18
第二节 资金筹备及手续办理.....	21
第三节 店面的设计.....	25
第四节 洗涤设备的选择及保养.....	27
第五节 洗涤用品的采购.....	35
第六节 洗衣店员工的招聘.....	45
第七节 开业宣传.....	49
第三章 洗衣店日常管理.....	52
第一节 洗衣店前台服务规范.....	52
第二节 洗衣店常规管理.....	54
第三节 洗涤工序流程.....	58
第四节 洗衣质量管理.....	75
第五节 洗衣店的安全.....	78
第四章 成功营销是关键.....	85
第一节 重视品牌的经营.....	85
第二节 洗衣店经营的技巧.....	89

第三节	洗衣店的促销	92
第四节	如何正确打广告	100
第五章	洗衣连锁店的加盟与管理	103
第一节	对洗衣连锁店经营的分析	103
第二节	如何加盟洗衣连锁店	107
第三节	洗衣连锁经营的管理	115
第四节	非法连锁加盟的诈骗手法及应对措施	139
第六章	洗衣店的服务与纠纷处理	145
第一节	洗衣店如何赢得顾客	145
第二节	洗衣店常见纠纷处理	150
附录一	“洗涤十佳企业”标准	159
附录二	《洗染行业顾客须知》	163
附录三	皮衣的保养要点	164
附录四	服装面料成分的鉴别	165
附录五	常见衣物的熨烫程序和质量标准	167

第一章 洗衣业市场分析

第一节 洗衣业市场分析概述

随着人们生活水平的不断提高和生活节奏不断加快，人们的收入在不断增加，衣物也越来越多，而精力、时间却越来越少，于是洗衣业应运而生。有关统计表明，目前我国洗衣网点的数量很少，平均每 25 万人才有 1 台干洗机，远远满足不了消费者的需求。

一、我国洗涤市场的现状分析

从洗衣店的分布来看，存在分布不均的情况。目前全国洗衣业中的自然门店（包括洗衣店和收衣点）约有 100 万家，北京的分布量较其他城市较多，现拥有 5000 家左右；而在浙江仙居就有多 2000 家。究其原因，主要是经济水平、消费意识和市场引导等方面的因素在起作用。以北京为例，北京洗衣业在全国同行业中居于前列，在北京的 5000 家门店中，能够真正提供干洗、水洗服务的只占 20%，其中个体洗衣店比例超过 50%，由此可见洗衣店的数量和所能提供的服务远远不能满足日益增长的洗衣需求。

从人员素质来看，目前全国的从业人员只有 1000 万人左右，通过技术培训或专业转岗的人员很少，基本不足 10%。而大部分的从业人员都是来自农村的打工者，他们在“干中学、学中干”，整体素质较低，这是目前洗衣行业人员的现状。

从设备配置来看，在全国 18~20 万台总量中，90%以上是开启式的干洗机，并且在 10%的一万多台封闭式干洗机中，接近国

际先进水平的设备也只有几千台，产地多是意大利和德国。洗衣市场设备参差不齐的主要原因还是价格问题，由于人们对洗衣服务的要求不断提高，绝大部分干洗店的设备正面临着更新换代的问题。

从存在的问题来看，一是洗涤质量达不到要求，投诉率较高。首都北京部分新闻媒介曾报道了“唐装无处可洗”的社会新闻，

（新闻背景是 2001 下半年在京、沪地区流行的唐装，因洗涤的要求高，顾客找不到能洗唐装的洗衣店）。中央电视 1 台也曾在晚间新闻中播出，就唐装的洗涤咨询了有关专家。由此可以看出，洗涤服务与人们日常生活息息相关，非常受社会的关注，但也反映出洗涤市场技术不足的一面。目前我国洗衣店的整体水平还相当低，洗涤市场之间竞争十分激烈，由于洗衣店的装备与投资规模存在着差异。规范型的洗衣店由于高档的设备和优质的洗涤原料及规范的洗涤操作，所以成本居高。无法同设备简易、偷工减料、以水洗冒充干洗的小型店进行价格竞争，导致洗衣市场经营环境混乱。另外一些小型不规范的洗衣店以低价位来诱惑消费者，但它们普遍存在洗涤质量差、服务达不到要求的问题，顾客的投诉率不断上升，给洗涤市场带来了一定的负面影响。二是行业自我保护的意识差。某些城市、区域店面过多，从而产生恶性竞争。据调查：目前我国在城市生活的消费者，平均每 50 天洗一套衣服，由此推算出每 3000 人口可以有一个洗衣店的生存空间，但目前某些地区洗衣店的数量过多。某些地区洗衣店之间相隔距离太近，从而造成同一产业重复投资，产生同行业窝里斗的现象。

从洗涤与环保来看，据了解，目前我国还没有四氯乙烯残渣环保处理设备。我国大部分洗衣店的规模小、档次低，洗衣店绝大部分达不到环保要求。洗涤业必然会造成对空气的污染、对土壤的污染、对水质的污染及对人身健康的危害，可以说我国洗涤业目前发展还是以牺牲环境为代价的。众所周知，西方发达国家对四氯乙烯干洗机都采取了严格控制。比如美国，工作地点连续 8 小时四氯乙烯的最大浓度为 25ppm，15 分钟短时间最大浓度为

100ppm, 德国四氯乙烯的职业环境极限浓度为 50ppm。我国环保部门目前虽然没有明确的控制, 但随着我们进入了 WTO 与国际先进行业的接轨, 及 2008 年环保奥运的绿色主题, 可能在今明年有些重点城市有硬性的措施出台, 为了使我们的天更蓝, 水更清, 空气更新鲜, 洗涤业要提倡环保洗涤, 绿色洗涤, 减少污染, 保护环境, 用实际行动促进行业的绿色进程。

从洗衣的事故及隐患来看, 洗涤是服务业中事故较多的一个行业, 近几年发生事故的频率很高。据了解, 这几年洗衣行业发生的几起事故, 较大的是 1999 年上海烫平机蒸气滚筒爆炸, 造成一死一伤; 2000 年重庆干洗机蒸馏箱爆炸; 2001 年 10 月 17 日武汉某洗衣店蒸气发生器爆炸, 发生一死一伤; 2002 年 2 月 5 日在湖北鄂州又发生干洗机爆炸, 造成两死一伤。发生事故的原因主要有两个方面: 一是一些不规范的厂家生产出来的设备质量低劣、偷工减料。二是目前洗衣店使用的压力容器 80% 以上没有锅炉安全生产许可证, 洗涤企业普遍没有经过年检, 导致设备老化, 从而发生事故。目前国内的洗涤机械设备都没有标注使用时间和年限, 国外使用已过期的设备, 在国内再次使用的也屡见不鲜。

通过洗衣业现状的分析, 可以看出: 目前我国洗衣业仍然不能满足市场的需求。行业整体发展速度落后于市场需求的增长速度, 行业自我保护的意识差, 技术水平偏低, 多数洗衣店仍停留在设备简陋、技术粗糙的阶段, 洗涤质量达不到要求, 投诉率较高, 尤其是中高档收入人群的洗衣需求远远没有得到满足。从投资角度来看, 投资洗衣店就意味着选择了一个经营期限长、获利稳定性高、可持续发展、现金交易、没有欠款纠纷、收入平稳、经营风险小、管理成本低、适应性强的项目。由市场需求的演变, 我们可以预测行业的发展趋势: 个体洗衣店通过添置、更新必要的设备, 提高洗衣技术, 凭借价格的优势可以获得广大普通消费者的认可; 专业洗衣店依托良好的店面形象, 先进的设备, 专业化的服务, 将赢得追求生活品质的中高档收入人群的青睐。从需求发展角度来看, 专业洗衣店有更好的发展空间, 更强的竞争优

势，更久的经营期限。

洗衣业从悄无声息到声势大振，洗衣店从无人关心到引人注目，从业者从家庭作坊到专业服务，这些变化验证了洗衣业正逐步向规范化、专业化、细分化发展，洗衣特许经营正逐渐占据主导地位，洗衣店正成为人们生活中不可或缺的家政助手，投资者也一定会从中得到更加持久、稳定和可观的收益。

二、对洗衣业的需求分析

洗衣业一直是与人们的日常生活密不可分的。现在，国内的洗衣业仍处于快速发展的时期，人们生活水平的不断提高为洗衣业提供了更广阔的市场空间。

1. 专业洗衣快捷便利，适应了人们的快节奏生活

伴随着人们的生活节奏逐渐加快，人们的时间观念已发生了转变，时间的重要性得到了人们的普遍认同，合理分配时间已越来越重要，因此家政服务的社会化已成为大多数人的一种共识。逃离家务，更多的享受生活，参与社会活动，使得作为日常服务业的洗衣业获得了广阔的发展空间，快捷便利成为专业洗衣的一项重要服务标准。

2. 衣着演变对专业洗衣服务的需求

经济收入提高了，使人们对生活质量有了更高的追求，人们的衣着便呈现出这样的特点：穿着观念个性化，服装样式多样化，衣物面料已不仅仅局限于传统工艺的棉、毛、丝绸和化纤等，新技术、新工艺的应用使织物种类不断推陈出新，丰富多彩。这些因素带来了对专业洗衣服务的新的需求，进一步促进了洗衣业的快速发展。

3. 专业的洗衣技术与服务是追求生活质量与品位的现代消费者的首选

物质生活提高了，精神需求也随之增加，人们在得到服务“量”

的满足后，对服务的“质”便有了更高的要求。人们在追求衣物的清洁程度时，还希望衣物得到安全护理、享受愉快的服务体验。拥有明亮的店面形象，娴熟的衣物护理技术，专业的接待服务，良好的商业信誉的洗衣店成为追求生活质量与品位的现代消费者的首选。相信，随着国民经济水平的进一步提高，会有越来越多的消费者钟情于这样的洗衣店。

4. 环保洗衣设备适应人们对自身健康与生存环境的要求

“关爱自己，关注健康”，现在人们在关心自身健康的同时，对生存的环境的重视程度也越来越高，环保成为公众关注的一大主题。当人们注意到身边的洗衣店也会成为污染源时，干洗剂的“绿色”、“环保”话题一时成为媒体讨论的焦点。孰是孰非自有公论，时间和事实自会检验，市场会作出选择，不过有一点已成为共识，那就是符合环保排放标准的干洗设备将被洗衣店广泛采用，更新的、科学的洗衣技术将得到普及和应用。

随着市场竞争的日趋激烈，消费者的选择渠道越来越多，服务业的竞争也愈演愈烈，品牌的树立成为商家的选择，洗衣业也同样不可避免。商务电子、信息化交流缩短了传统的地域差距，人们无论在哪个地方居住，寻求优质的服务已成为消费者的普遍心理。然而，信息化社会所带来的对大量信息的筛选和识别，也为人们带来了众多烦恼，洗衣业寻求品牌化连锁发展已成为大势所趋。清新的视觉感受，现代环保的洗衣设备，完整齐全的硬件配置，满意的接待服务，专业高质的洗衣技术，快捷便利的服务质量是人们洗衣需求的综合体现。

三、洗衣业的特点

1. 利润高

与零售业的 10~15%、餐饮业的 30~50%相比，洗衣店的利润在 70~80%左右。每多洗一件衣服，几乎只在支出上增加少量

的洗衣原材料成本，而收入却增加 5~15 元！因为现在洗一件衣服收费 5~16 元，而洗衣原材料成本不超过一元；在成本不变（房租及人员工资等，其中人员工资相对较低）的情况下，洗得多，赚得多。

2. 顾客的忠诚度高

与其他行业相比，洗衣店的消费者回头率在 80% 以上，这一点与餐饮业大不一样，许多餐厅必须时常改变口味，去迎合消费者挑剔的口味。而洗衣店的顾客拥有较高的忠诚度，这样的生意持续而长久，就如同酿酒一样，时间越长，酒越醇香；许多洗衣店的顾客，一般会在同一家洗衣店消费多年，甚至成为终身消费者。

四、选择投资洗衣店的原因

1. 诱人的发展空间

据最新统计，随着城市化进程，洗衣店产业为中国服务业带来的产值以每年 20% 的速度递增，而目前已有每年近 100 亿元以上的产值。在发达国家，人均 5000 人拥有一家洗衣店，而我国目前平均 25000 人才拥有一家洗衣店。随着经济的迅猛发展，要达到发达国家的水平还有相当长的路要走，因此以超前的眼光进入洗衣业，必将带来丰厚的回报。

2. 现金收入，没有欠款

绝大部分洗衣店都是现金交易，由于单笔的交易金额较低，顾客几乎不会欠款，并且一般是先付款。客人一进门，就会有现金收入，不存在呆账和应收欠账款。现代化的洗衣店还通过预售储值卡销售管理模式，提前收回资金成本。

3. 巨大的市场潜力

“衣食住行”，“衣”排第一，有人住的地方就会有洗衣需求。

对于洗衣业来说，永远都不用害怕没有生意来源，因为每天都有不计其数的脏衣服产生；另外，每天还有成千上万的各式服装（标有“请交洗衣店处理”，“只能干洗”等等）从各个服装厂流入市场。特别是随着纺织业的发展和时装业的进步，更会出现各种各样的新式面料，有许多衣物都无法在家里自行洗涤，必须送专业洗衣店洗涤。

4. 行业变化小，风险低

与其他服务行业相比，洗衣店是一项勤劳致富的产业，它朴实无华。几乎每个人每天都会换洗衣服，所以一般洗衣店在经过开业磨合期后，就开始了一项长期而稳定的生意，并且会随着时间的推移带来越来越多、越来越稳的客户群，使投资风险大大降低。

5. 管理方便，经营简单

现代化的洗衣连锁店可以通过电脑系统管理，加上相关的技术培训，结合总部通过实践总结出来的系统管理经验，可以使投资人轻轻松松当老板。只要掌握了科学的洗衣护理技术，便可将洗衣成本严格控制，获得较高的投资收益，可谓是一劳永逸。

6. 没有产品积压和库存成本

洗衣店不像零售等其他行业，必须先进货后销售，如果卖不出去，就有可能亏本；因此，零售业等行业必须要有独特的进货眼光（任何商店都要有积压和库存成本，而餐厅则需要有较大面积的厨房）。而洗衣店只需要采购一些洗衣原材料即可，不会积压资金，更不会有库存损失。

7. 投资规模小

洗衣店属于小生意投资项目，特别适合那些手中有一些闲散资金或那些立志于自己创业、勤劳致富的个体投资者，投资规模远远小于餐饮等其他行业。并且这种投资可以开创一项终生的事业，成为今后生活来源的一份保障，同时也可获得良好的投资回报。这种平凡的事业已成为许多人勤劳致富的途径。据官方公布

的调查结果,洗衣业已成为我国近年来十大民间投资热门行业之一。

五、中国目前最缺乏的洗衣店

(1)从洗涤效率来看,在快节奏的城市生活中,市场需要洗衣速度较快的洗衣店,因此正如英国一样,开展现场快速洗涤护理服务的英式洗衣社区便利店必将大行其道。

(2)从服装业的发展来看,势必需要设备功能齐全、洗衣技术领先的洗衣店,可以处理各种各样的新式面料。

(3)在洗涤技术方面,现代化的洗衣店必须拥有现代化的洗衣技术。采用现代化的化学及物理洗涤方法,规范洗涤护理操作,真正做到织物的安全健康护理,较大地提高织物的使用寿命。

(4)品牌方面,消费者只会相信好的品牌。因此广大投资者也必将选择有实力、懂技术、口碑好的公司加盟,只有这样才能快速而可靠地占领市场,同时也增加投资保障。

(5)从服务方式及服务内容来看,必须要有良好的服务理念,有独特风格的洗衣店形象设计,能提供现场快速洗涤护理服务,采用科学先进的服务标准,同时开展长期的社区平价洗衣服务。

(6)在环保及健康方面,从长远来看,必须严格遵循各地的环保标准,使用环保型设备和原材料,真正提供一种清洁的健康洗衣服务。“以人为本,环保健康”,新型的洗衣店必须以此为立店之本。

六、洗衣业发展方向的预测

1. 走连锁经营之路

连锁经营是今后的发展方向。据美国权威部门统计,在开业第一年就失败的个体经营店铺比例相当高,而采用连锁经营方式的店铺在开业第一年失败率则相当低。所以连锁经营将成为洗涤

业的主导商业模式，有着巨大的前景与潜力。在高饱和的市场环境中，小资本企业的生存空间也越来越小。

连锁店是在核心企业或公司的领导下，通过分散在各地的、经营同类商品或服务的零售商店，运用现代科技手段以统一规范的经营而实现规模效益的经济联合组织形式。洗衣业走连锁经营之路，使集中生产与分散经营的矛盾得到统一，便于形成规模效益。

连锁经营可以通过大批量进货取得单店小批量进货达不到的价格优势。洗衣连锁店由于运用先进的科技，进行完善的专业化分工，科学合理地组织商流、物流，调配资源，所以又有流通过费和资产配置费用低的优势。以上两个优势的结合，便能降低服务的价格。

洗衣业的连锁经营，密切了服务与消费的联系，增强了市场经济条件下企业的计划性和预见性，可以最快的速度反馈市场信息，从而使企业可以按照市场需求对财力、物力和人力资源进行优化配置，各个环节推行规范化、标准化运作，使有效地强化企业管理得以实现。

洗衣连锁企业通过建立统一的企业识别系统，向社会公众宣传自己。这除了可以让消费者识别外，还有助于消费者产生信赖感，提高企业的知名度，扩大市场占有率。

洗衣业实行连锁经营，实行规范化操作，严格把好服务质量关，向消费者作出服务承诺，接受消协等有关部门的监督，能保证消费者享有高质量的服务。一旦洗衣店出现服务问题，消费者能够依法维护自己的权益。

2. 走绿色清洗之路

绿色、环保型的产业才是不衰的产业。洗衣业要长盛不衰，必须积极采用环保型耗材。四氯乙烯作为干洗剂要被取消已成趋势，洗衣业要用新的无污染的化学药剂作为干洗剂。同时，洗衣业要用液体洗涤剂代替固体洗涤剂，尽量减少对环境的污染，走绿色环保之路。

3. 走国际化、多元化的经营之路

洗衣业要做好人员的培训工作，并要一改以往单一的服务模式，开拓新的服务内容，实行多元化经营。只有这样，才能拥有更加广阔的市场。

中国洗衣业要引进国外先进的干洗设备和工艺，增加服装翻新和对有色、无色、新、旧、脏服装或织品进行干洗、改色、拼色、固色、配流行图案、加香等服务内容，提高洗衣的技术含量。

第二节 特许经营

特许经营是连锁经营中的一种高级形式，是指特许者将自己所拥有的商标、商号、产品、专利和专有技术、经营模式等，以特许经营合同的形式授予被特许者使用，被特许者在特许者统一的业务模式下从事经营活动，并向特许者支付相应费用。

一、特许经营的基本特征

其核心在于四个方面的统一：（1）理念识别系统（MI），指统一的目标理念；（2）视觉识别系统（VI），亦称形象识别系统；（3）行为识别系统（BI），指标准化的行为；（4）空间识别系统（SI），指特定的水电工程，天花板、地板，设备摆布方式等等。

二、特许经营给特许者带来的利益

1. 特许者不受资金的限制，可以迅速扩大规模

对特许者来说，建立一个特许经营体系能确保他迅速、稳妥地拓展业务，无须投入很多资金。因为开设的每一家特许加盟分店都是由加盟商自己出资，加盟商对分店拥有所有权，特许者只