



中国洗涤业及相关企业

ZHONG GUO XI DI YE JI XIANG GUAN QI YE GAI KUANG



概況



王河生 主编



中国文联出版社

中国洗涤业及相关企业概况

(征修本)

王河生 主编

中国文联出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

企业概况 / 王河生主编. -北京: 中国文联出版社,

I. 企… II. 王… III. 洗涤-产品-服务-

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 号

书 名	中国洗涤业及相关企业概况
主 编	王河生
出 版	
发 行	
地 址	北京农展馆南里 10 号 (100026)
经 销	全国新华书店
责任编辑	
责任校对	
责任印制	
印 刷	
开 本	787 × 1092 1 / 16
字 数	800 千字
印 张	30
插 页	2 页
版 次	2004 年 8 月第 1 版第 1 次印刷
印 数	1 - 30000 册
书 号	
定 价	85.00 元

《中国洗涤业及相关企业概况》编委会

顾 问：闻力生

主 编：王河生

主 审：张运涛

编 辑：刘振江

编 委（以下按姓氏笔画排列）：

万雅华 王河生 王季康 王 武 罗 易 尹建云

王振海 冯 杰 玄凤娟 刘玉梅 刘仲路 任凤妹

张运涛 杨守顶 吴显胜 陈德生 林 俊 洪术年

洪海龙 闻力生 赵龙庆 赵 斌 钱 华 夏小云

章杨蕾 曹笑斌 董 超 傅国庆 谢钦贵 魏桐鸣

编者说明

《中国洗涤业及相关企业概况》匆匆问世，在洗涤业历史上开了一个较为全面论述洗涤业、介绍洗涤服务企业及相关企业的先河。这是一次尝试，旨在为《中国洗涤业及相关企业概况》的进一步完善做好前期铺垫，也为出版类似本书的专著起到抛砖引玉的作用，并提供基础资料。

本书总论阐明了全国洗涤业的历史、现状、特点与发展趋势，省、直辖市、自治区各篇章对洗涤业基本状况进行了概述。全书由部分洗涤企业简介，洗涤业及相关企业、行业协会与培训机构名录，以及部分洗涤业专家介绍等内容构成，涵盖并涉及到洗涤产品、洗涤机械、洗涤剂制造及销售企业，洗涤服务企业、洗涤行业协会、洗涤职业技能培训学校和咨询服务等单位，是一部较为全面详尽的行业分析与资料汇总，较客观地反映了我国现阶段洗涤业的状况，有利于互相面对面沟通信息、联系交流，推动我国洗涤业健康有序发展。

本书由王河生主编，张运涛主审。编写中，在对各地洗涤业情况分析、资料的收集整理等方面，得到有关省、市的行业协会、相关企业、专家、同仁的热情支持与帮助，尤其是得到大学教授、业内专家的特别关注与具体指导，才得以顺利出版。在此，向为本书编辑出版付出辛勤劳动的同志，向所有关心本书编辑工作的朋友，表示诚挚的谢意！

由于本书涉及面广，内容繁杂，而行业本身又处于动态变化中，加上时间仓促，掌握资料有限，不全不准、存在差错在所难免，有待于进一步完善（个别地区资料暂缺，亦待再版时补上）。这次出版的是试用本，恳切期待同行、专家提出宝贵意见，不吝赐教。诚望各省、市、区行业协会领导，相关单位同仁对本书内容进行增删补正，对行业变动发展情况及时提供资料，以便适当时正式出版《中国洗涤业及相关企业概况》增订本。愿有一册更为全面、真实、详细介绍我国洗涤业及相关企业概况的大型资料性的专著、一部洗涤业大全早日面世。

目 录

总 论	1
第一章 北京市	13
第二章 上海市	67
第三章 华北地区	91
天津市	91
河北省	96
山东省	118
河南省	134
山西省	143
内蒙古自治区	161
第四章 华东地区	170
江苏省	170
浙江省	194
安徽省	216
江西省	224
第五章 华南地区	232
广东省	232
福建省	252
广西壮族自治区	258
第六章 华中地区	263
湖北省	263
湖南省	273
第七章 东北地区	279
辽宁省	279
吉林省	302
黑龙江省	314

第八章 西南地区	324
重庆市	324
四川省	327
贵州省	337
云南省	341
第九章 西北地区	349
陕西省	349
甘肃省	355
宁夏回族自治区	359
青海省	362
新疆维吾尔自治区	364

总论

洗染业是指从事洗涤、熨烫、染色、织补及皮革制品涂饰保养等经营服务的行业，既是一个具有悠久历史的古老行业，又是一个发展前景广阔的新兴服务业。在市场经济大潮中，经过近年快速发展，洗染业与人们生活息息相关，已成为直接面向大众的热门服务业之一。洗染业的性质是服务加工，它不直接创造新的产品与价值，而是以人力、物力、技术的投入，使织物达到洁净、卫生的目的，恢复其使用价值，从而使用寿命得以延长。

我国纺织业已有数千年的历史，早在五六千年前就出现了原始纺织手工业，人们种植天然纺织材料，并手工制作编织品。从长沙马王堆汉墓中出土的丝绸来看，说明当时我国纺织技术已达到了很高的水平。为纺织和人民生活服务的染色、洗衣、织补等行业也已有较久的历史。据史书上记载，早在商周时期就产生了手工染坊，在唐代都城长安已经有了专业市场——靛市巷，据说那是专门经营染纺或其相关产品的集市。据《西湖老人繁胜录》中记载，在南宋前就有了专人从事为富人洗衣的行业。对于织补则发展较晚，约在清朝后期产生。古语言：“天无二业，除了当铺就是染坊”，可见洗染业成为商业行为的源远流长。随着社会的发展，科技的进步，手工染坊逐渐被现代化的印染代替，但它的孪生兄弟“洗涤”非但没有退出历史舞台，反而随着人们对穿着的要求越来越高，人们的生活节奏越来越快，同时服装洗染专业性也越来越强，反而迅速的发展起来。但是，用新式方法洗烫各种服装，出现干洗店，并逐步发展成一门项目齐全、技术性较强的洗涤行业，也只得有一百多年历史。关于干洗起源，则可追溯到十九世纪初期的法国巴黎。传说，有一位名叫 JOLLY 的法国人 1825 年在巴黎开了一家染织厂，有一天，厂里有一位工人不慎推翻了桌上的一盏油灯，灯油把桌上的台布弄湿了，当灯油挥发干后，JOLLY 惊讶地发现脏台面上曾被灯油弄湿浸过的地方比其它没被灯油弄湿的地方要干净，再回头探究那灯油，原来是一种叫茨烯的东西。于是，JOLLY 推断茨烯这种物质具有一定的清洁作用，并认为，应用某些溶剂在没有水参与的洗涤过程是可以去掉一些用水洗不掉的油垢污渍的，然后加以发展在其工厂应用。这一洗涤的过程就是现在干洗的原始阶段了。由于干洗源于法国，直至今天还有人把干洗这种洗涤方式称为“法式洗涤”。这是一个流传较广的传说，但从织物和染整历史的研究表明，人们在 1716 年已经知道使用松节油可以去掉油性污垢。

我国近代最早的洗衣工场是洋人在上海租界内开设的。鸦片战争以后，大量的外国人涌入上海，到 1850 年美国商人招了一些中国人以洗白单为主，专为外国的商轮、兵营、营房、医院和华侨洗烫床上用品、窗帘、台布、衣服等。1900 年美国商人又雇佣了一些土耳其人，其中也有中国人，在上海开设用汽油揩洗丝绸、呢绒等高档服装的干洗店，中国人在外商洗衣工场与干洗店内学会了洗染技术。1880 年以后，开始出现了由中国人开设的西式洗染店，但都是设备简陋的夫妻店。抗战前后，一些大、中型城市洗涤行业有了发展，出现了大型洗染店，并有洗衣机、甩干机和进口的干洗机器，业务也从单纯的洗、烫发展成为洗、烫、染、织齐备的综合性服务。有些商店已经具有经营特色，如上海正章干洗商店、王维新洗衣店洗白衣、老日升织补店精工织补、“乔克生”地毯清洗店、清洁保管商店的冷藏保管皮衣等都较著名。中国人第一家开设的机器干洗店是 1925 年在淮海中路 600 号开业的“上海正章洗衣洋行”，

该店从日本进口汽油干洗的、当时俗称开放式干洗机洗涤衣服，成为当时上海唯一的中国人开设的名符其实的机器干洗店。此后，在 80 年代又引进 3 台英国斯本塞干洗机，其中上海黄浦洗染厂进口一台 45 公斤干洗机后，干洗业务猛增，仅七个月就收回投资，取得社会效益与经济效益双丰收。上海洗染业在引进国外干洗机的同时，也积极配合、开发国产干洗机的工作，支持上海五七零三厂测试英国斯本塞干洗机，研制开发国产飞翼牌干洗机。1984 年以后由于干洗业务需要，为解决上海市民洗衣难，上海洗染业又相继引进 20 台西德“博韦”干洗机，购置国产机 24 台，总共 47 台干洗机，洗衣容量达 1007 公斤。应该说上海开创了我国洗涤业的先河。

新中国成立以后，洗染业有了较大发展，到 1956 年实行公私合营时，洗染店、染场、织补店已达几千家，从业人员有近万人，当时的特点是店面广、前店后厂、交件迅速、设备简陋、资金少、技术差、业务虽然有所发展，但由于条件限制，经营比较困难。改革开放以后，随着纺织业发展，服装面料从棉毛、丝棉发展到多种化学产品，各种动物毛皮广泛应用在衣着装饰，再加上人民生活水平的不断提高，进一步促进了洗涤行业的发展。1990 年以后，我国的洗衣行业基本上实行了洗衣、染色机械化，烫衣蒸汽化、电汽化，从而提高了工作效率，减轻了劳动强度，扩大了服务能力。除此之外，还引进一批烫衣机、去渍台、人像机、烘干机等，为洗涤行业创造了良好的条件。随着改革开放的进一步深入，我国的洗涤行业服务项目又有新的特色，如近年来的皮衣上光，不仅数量猛增，而且颜色、品种也日益增多，1993 年正章实业公司首家引进美国皮衣干洗设备和工艺，为全国的皮衣洗涤业发展开创了新纪元。特别是近几年许多国外的高档洗涤设备纷纷看好中国市场，洗涤技术越来越全面，洗涤设备也越来越先进，从业人员越来越多等，都为洗涤业的成熟发展翻开了一个新篇章。

回顾建国以来的历史，我国洗涤业的发展大致经历了四个阶段。

第一阶段，新中国成立到 1956 年，即到公私合营前。这个阶段，全国洗染门店不但小而少，而且机械化程度很低，行业里的工人凭着技艺和苦力进行洗、染、烫、织补等。当时的洗染店，大多数是作坊式的，凭着几口大缸，几根搅棒和木制搓板，加上笨重的火烧烙铁和手动甩干机就营业了，只有在个别档次高的店里才有干洗机。那时，网点分布主要集中在几个大城市，因此，在这一阶段行业规模不大。

第二阶段，1956 年到 1978 年，也就是公私合营到改革开放。在这一阶段，全国不少大城市新开了一些洗染店，网点和从业人员有了增加。相对于工业大批量的染色而言，行业小批量染色业务发展较快，不少企业扩大场地，相继上了卷染机，为服装厂、前店后厂的服装店，为大的商场等进行布匹改色，染色收入占总收入的一半以上，行业中出现了以染养洗的局面。

第三阶段，即 1978 年改革开放以后。随着人民生活水平的提高，穿着观念的改变，衣着的巨大变化，带动了洗染行业迅速发展。一方面，在出现“西装热”、“皮衣热”以后，高档服装走进寻常百姓家，干洗、皮衣上光等业务骤然上升，连带着衣物清洗保养等三产产值也逐年提高。另一方面，我们的不少企业，根据服装加工企业的需要，抓住了砂洗等新型面料的加工业务，给企业带来了可观的经济效益。由于洗染行业投资少，见效快，在经济效益的驱动下，继饮食业、美发美容业后，洗染行业又成为一个投资热点。1984 年前后，洗染行业打破了“国营一统天下”的局面，各种经济成份的洗染店竞相发展，行业规模不断扩大。从 1987 年开始，我国许多县城也出现了洗染门店。据统计，1979 年全国洗染网点数为 0.3 万个，从业人员有 3 万人，到了 1992 年网点数为 1 万个，从业人员有 4.6 万人，分别是 82 年的 3.3 倍和 1.5 倍。

第四阶段，即九十年代以后。九十年代以后，洗衣行业在人们生活水平大大提高的前提

下,进入了飞速发展的时期。在这一时期,无论是旧有洗衣店的扩张,还是新型洗衣店的兴起,均进入了一个快速扩张的阶段。到2003年,我国的洗涤企业(店)达到近20万家,从业人员突破100万人次,年营业额达80亿人民币,洗衣店、洗衣房开到了各个生活社区,为人们生活带来便利。在此同时也带动了洗涤机械和配套产品制造业、营销业、培训服务业的快速发展。我国洗衣业的机械化水平也伴随着洗衣店的兴起而迅速提高。洗涤业已从原先的洗衣技术牢牢掌握在洗烫师傅手中的家庭式、手工作坊式的经营,发展到现代化、机械化、连锁型的经营。不仅洗整技术有了飞速的发展,洗整机械也不断的更新换代。光是干洗机械就由原来的开放式、手操式发展到现在的全封闭、全自动、二次过滤、二次回收的环保型第五代干洗机。并且,随着科技的进步,国内外还在不断的研发、推出更加现代化的、更环保的新型干洗机,如欧美刚刚推出的碳氢干洗机、二氧化碳干洗机等。并且随着研发的不断加大,产业化的加快,这些新型的干洗机的成本也在不断的下降。过不了多久,我们将会领略到它的风采。这一时期,整烫技术更是发展飞速,不说国外,单是国内大型的洗涤企业就使手工熨烫逐渐退出而只作为一种整烫的辅助手段,而熨衣机、人像机、平烫机、夹烫机、衬衣熨烫折叠机等先进的整烫设备的普遍运用,不仅打破了原来的熨烫技术掌握在少数人手中的瓶颈,而且无论在整烫质量还是整烫效率都有了很大的提高。特别是现代化包装机、衣物输送线、电脑收银台、自动存取系统等也越来越多的应用在大型的洗衣店。它不仅方便了人们的洗衣消费,而且促进了洗衣业的飞速发展,洗衣连锁经营也越来越壮大。到2003年为止,全国性的洗衣连锁企业已达到20000多家,地区性的连锁企业更是不计其数。其中普兰德、荣昌伊尔萨、福奈特等的连锁店或加盟店都已超过200家。这一阶段洗衣行业的发展,逐步形成了“四大板块”的竞争局面。第一板块是国有企业,如北京的普兰德、上海的正章等洗染企业。这一板块在改革开放以后,地处繁华街道的有些门店,为了在黄金地段争创黄金效益,加上其他一些原因而转营它业,因此网点萎缩。第二板块是大的宾馆饭店的洗衣房,为了提高企业的经济效益,也纷纷设立对外营业窗口,但由于这些宾馆饭店的洗衣房自身条件的限制,如成本太高,交活期较长,相对于社会其它洗衣店来说缺乏竞争力,致使这一局面正在发生改变。第三板块是现在大力发展的连锁洗衣店,如北京荣昌伊尔萨、法国福奈特等通过连锁加盟迅速发展起来。第四板块是个体洗染店。这个板块点多面广,虽然给人们洗衣带来了方便,但服务质量、档次不高,存在问题也较多。

随着现代洗涤业的发展,洗涤机械也已经历了多次的更新换代。由于社会的发展,科技的进步,越来越多的新技术、新工艺、新材料正逐步应用在洗涤业,以适应人们对洗涤越来越高的要求。洗涤业也正在转化为一个跨行业、多学科、综合性的行业。而且随着人们生活节奏的加快,卫生意识的增强,洗涤市场正处于一个高速发展的变革阶段。它吸引了众多的与洗涤业相关的行业,如机械制造业、化工业、管理与营销,甚至自动化工业等都加入了这场洗涤的变革当中。一方面使洗涤的科技含量逐步的提高;另一方面,这些行业的加入也为洗涤业带来了巨大的生机和活力,引起了洗涤业的重大变革。比如,自动化的加入,不仅使人们的自助洗衣成为现实,大大方便了人们的洗衣消费,而且为机械化、现代化的管理,规模化的发展以及满足人们越来越高的对环保的要求,亦变为现实。

让我们从洗涤机械的发展来看一下我国洗涤业的发展进程。

回顾我国洗涤产品的发展状况,以洗涤机械设备制造业为例,从开启式干洗机发展到现在的全封闭、全自动、二次过滤、二次回收的环保型第五代干洗机所经历的时间并不很长。上世纪六十年代末,北京一机床厂生产了三氯乙烯干洗机;七十年代末,上海飞机制造厂生产了各种型号四氯乙烯干洗机(开式机);八十年代末九十年代初,深圳中施、成飞生产了全氯乙烯全封闭干洗、水洗熨烫各种设备,达到了国际水平;九十年代后期,我国上海航星以

高起点，高质量生产各类洗涤熨烫设备，率先与国际同期推出二氧化碳干洗机，得到国内外同行及业内人士的赞誉。中国民营品牌江苏海狮机械集团生产大型水洗、干洗等各类设备，满足了国内外饭店、医院、洗染厂（店）的需求。无锡小天鹅、山东小鸭、河北洁神等等生产企业的发展，都为洗染行业更大的发展，在设备硬件方面奠定了物质技术的有利条件。

从九十年代后期洗涤设备的销售情况，也可反映出我国现阶段的洗涤业状况。1998年干洗机年销量约为19000台（套），1999年干洗机年销量达20000台（套），达到近年来销售量的最高峰。2000年至03年增长速度放缓，2000年销量18000台（套），2001年销量16000台（套），2002年销量15000台（套），2003年销量13000台（套），由此可见，干洗机的销量经历了九十年代中后期的高速增长之后，现在正逐步走向平稳，这表明我国洗涤机械设备已逐步进入成熟期。我们通过调研发现，近几年来开启式四氯乙烯溶剂干洗机年销售量不断下降，而封闭式干洗机年销量呈上升趋势。封闭式干洗机1998年占市场4.3%，1999年占5.9%，2000年为7.2%，2001年是8.8%，2002年、2003年分别上升为10.3%、11.5%，销售量逐年稳步上升。而开启式干洗机则相对下降，从1998年到2003年分别为：95.7%、94.1%、92.8%、91.2%、89.7%、88.5%。调查还表明，以生产开启式干洗机为主的厂家成活率在65%左右，而以生产全封闭高档干洗机为主的厂家成活率则在90%左右。石油溶剂干洗机和四氯乙烯溶剂干洗机年销售量比重也开始发生细微变化，石油溶剂干洗机1998年市场份额约为1.1%，在2001年达到了最高峰，约占10.5%，但从2002年又开始回落，至2003年只占市场份额的6.6%。而四氯乙烯溶剂干洗机则由1998年的最高峰98.9%，到2001年时跌至谷底，只占89.5%，但由于第五代全封闭、高回收率、高环保性能四氯乙烯溶剂干洗机逐渐被人们认可，从2002年起又开始回升，到2003年又达到了93.4%，今后的趋势应是稳中有升。这些情况说明，洗衣市场环保水平在提高，不论石油溶剂，还是四氯乙烯溶剂，只有使用全封闭的干洗机才有环保性能，才符合环保要求。我国1998年水洗机年销售量只有2500台（套）（30公斤以上全自动、全悬式），1999年年销量为3200台（套），进入21世纪以来，由于旅游业、餐饮业、沐浴业的快速发展，水洗机市场需求有了大幅度提高。水洗机从原始的卧式配离心甩干机，发展到现代的全自动、全悬浮的同时，隧道式洗衣笼正在我国悄然兴起。水洗厂逐步走向专业化、规模化及租赁洗涤的经营模式。2000年水洗机的销量约3800台（套），2001年约4500台套，2002年约5800台（套），2003年约7000台（套）。从而，干洗机和水洗机年产量的比重亦有明显变化，前者从1998年的88.4%，减为2003年的65%，而后者则相对从11.6%，增至35%。

九十年代后期，洗涤企业（街面洗衣店）以每年近20000家左右的速度迅速猛增，但从2000年开始，增长幅度开始回落，从年增19000家减为2001年的17000家，2002年的15000家，2003年的13000家，增幅逐年递减2000家。说明洗染企业的发展从无序开始走向成熟，整体水平有所提高。

近年来，我国的洗涤连锁企业有了很大的发展，无论国外洗衣品牌的进入，还是国内洗涤企业的崛起，无不以连锁加盟的方式达到快速扩张的目的。连锁加盟毫无疑问将成为我国洗涤业发展的一个亮点。欧美的洗染业经过几百年的发展历史，其整体的先进技术和可靠的质量是我们公认的。比如在美国，有特许经营法提供稳定的法律环境，有专业性报刊杂志、商业展览会及中介机构提供完善及时的信息，普遍应用信息系统并充分发挥功效，非常重视契约并有律师参与各加盟契约的审核，特许经营已处于发达阶段。在欧美一些国家的家庭洗衣机已呈逐渐淘汰的趋势，而人均洗衣量却日益增长，这就出现了一些国际化、专业化、大型化的连锁洗衣集团，像美国的ECOLAB公司，拥有700多个洗衣分部及自助洗衣点，2000年营业额达到1.4亿美元；美国的阿拉巴马健康集团拥有150多家大规模洗衣店及500多个自

助洗衣点, 2000年营业额也达到1.1亿美元。日本在二十世纪五十年代引入连锁经营, 洗染业的连锁经营在之后也迅速发展。至1994年3月, 日本有连锁特许经营总部203个, 加盟店14万个, 其经营规模和档次有的甚至超过欧美。我国特许经营的业态, 大致始于1984-1992年, 洗衣业的特许经营则从1998、99年开始出现。像荣昌伊尔萨、福奈特等在北京快速发展, 在全国很多城市吸引了众多的加盟者。但特许经营的发展离不开各种社会经济条件的支持, 目前国内洗染企业在配送、信息化、现代化程度、技术和质量上还存在一定的差距, 较多的洗衣企业存在明显的地域性特征, 距离大型化、专业化、一体化的目标还很远。一些老字号企业在保“金字招牌”的发展中也开始了连锁经营, 如北京普兰德、上海正章、天津陈林, 这些企业在发展连锁中, 使自己摆脱了困境, 走上了第二次创业道路。在市场竞争中, 不少新字号企业也在创品牌中脱颖而出, 如北京荣昌、郑州康洁、重庆洁诚等等, 都在发展连锁中不断壮大自己。有的大城市, 现在已经形成几家著名品牌洗衣连锁企业主导本地洗染市场的局面。如北京市现有普兰德洗染公司、法国福奈特、德国卡柏、日本三洋、日本白急便、中日合资北京双德、日本士富, 民营股份的北京荣昌洗染、速洁特, 上海赛维、泰洁、威特斯、知音、恒协、洁丰等一些洗衣连锁, 最近西班牙海洁斯洗衣也进入北京, 还有意大利多妮妮、伊尔萨, 台湾的象王等等, 这些连锁企业, 在经营管理上、服务质量上、便民服务上, 以及价格方面形成了全面竞争的新局面, 成为北京市洗染行业的主流。

洗衣连锁店在九十年代中后期, 以每年1000家左右的增幅发展。据不完全统计, 全国连锁加盟店从1998年的2600家, 增加到2003年约5800家。单体洗衣店和连锁加盟店增幅比重也有明显变化, 前者从1998年的85.6%降为2003年的55.4%, 而连锁加盟店则从14.4%上升为44.6%。当然, 并不是所有的连锁加盟店都是可以成功的。连锁加盟店在成立之初的成活率并不高, 据估计, 1999-2003年我国小型连锁加盟店(考验期500天以内)的经营成活率约为59.7%, 而经营两年以上的加盟店的成活率达到了74.5%以上。中高档连锁加盟店(设备投资10-30万元以内、考验期500天以内)的经营成活率约为70.3%, 而经营两年以上的加盟店的成活率达到了85.9%以上。这表明中、高档洗衣店经营时间越长成活率则越高。现阶段, 我国的洗衣连锁经营整体水平还处在初级阶段, 我们在看到发展的同时, 也要看到低水平的连锁经营给我国洗涤业发展带来的问题, 即大型连锁店为投资过大、利润低、回报期长; 而小型连锁店则为产品档次低, 经营理念缺乏创意, 加盟总部后续服务力度不够。但不可否认的是, 洗衣连锁经营仍将是今后洗衣业发展的必然方向, 从洗衣连锁经营企业只要经营两年以上就相对比较稳定来看, 连锁总部应切实加强对加盟店, 特别是新加盟店的培育工作, 做到加盟一个, 培育一个, 成长一个, 这样才有利于我国洗衣加盟连锁的成长。此外, 连锁企业之间还要相互探讨、分析、交流经验, 发现问题及时改进、解决, 尽可能把其内部存在的问题扼杀于萌芽状态, 避免其扩大化, 给企业带来负面影响。

进入上世纪末本世纪初, 由于洗涤业市场的扩大, 投资要求较低, 风险相对较小, 而回报率却相对较高, 资金回笼也较快, 所以吸引了大量的社会闲散资金进入, 再加上下岗人员和社会闲散人员的增多, 大批民工进入城市谋生创业, 纷纷投资洗衣业。另外, 有的设备商出于销售目的, 也打起连锁经营牌子, 以买设备作为加盟的条件, 以超低的价格, 巨大的发展前景为诱导, 吸引大批的加盟者, 从而使洗衣业步入一个高速增长的时期, 从而导致了洗涤业的竞争日趋激烈, 在同一地区, 往往大、中、小型, 国营、合资、个体各种成份及类型的洗衣店并存。由于竞争的激烈, 一些业主迫于压力, 竞相采用打折、降价等手段开打价格战, 直接导致了洗衣价格的一降再降, 缩减了洗涤业的利润, 有的企业甚至于到了入不敷出的地步, 于是不得不一而再, 再而三的降低成本, 减少消耗, 有的在洗衣时衣物颜色不再分深浅, 一次干洗液用了再用而不对其蒸馏净化等, 更有甚的变干洗为水洗, 服务质量就更差,

如此恶性循环，致使洗涤质量无法提高，服务档次难以提升。由于大多数的洗衣店为个体店、夫妻店，而大部份业主根本就没有洗涤业的从业经验，也没有经过专业的培训，最多也只是派几个店员去别的店学习一段时间，或者干脆从别的店挖一个“师傅”来，再不行，就从别的店找一个人过来做兼职，也就是所谓的找一个技术指导，这样的洗衣店可想而知它的洗涤质量会是什么样子。应该指出的是，有的品牌连锁也只注重推销自己的设备，而缺乏对加盟者系统的技术培训，当然，由于我国洗衣人才的根本性缺乏，洗衣技师高度短缺，即便是培训也只是机器操作及经营管理的初级培训，还谈不上真正的洗涤技术的培训。由于我国洗涤业发展的历史较短，还没有形成系统的培训体系，缺乏相应的教师和对应的培训资料，而国外的成熟的培训教材又因国情的不同无法照搬。再加上新型织物、面料层出不穷，对洗涤技术的要求也越来越高，从而洗涤质量根本无法保证，洗涤效果不好，去渍不完全，甚至出现洗花、洗坏等现象，由此引起的洗涤纠纷日趋增多，洗涤业投诉频繁。据有关部门公布，今年上半年洗衣投诉在全国各类投诉中居第三位，洗涤业的投诉已成为热门之一，这对本就基础薄弱的洗涤业来说更是雪上加霜，各地解决洗衣消费争议也几乎成了一个难题。究其原因主要是：一、解决问题没有相应的可操作的法律依据；二、没有权威的检测咨询机构；三、以上两点直接造成了缺乏解决纠纷的有效、权威的途径；四、消费者缺乏对行业特点的正确认识。所以近几年来，为了尽快扭转洗衣市场的混乱、无序局面，尽快规范市场，净化洗涤环境，建立一个有序、公平、健康的市场竞争秩序，洗涤业迫切需要行业自律组织来规范这个市场，于是在二十世纪末，二十一世纪初各省相继成立了洗染行业协会，如北京洗染行业协会、北京市工商联洗衣商会、上海市洗染行业协会、天津市洗染行业协会、福建省洗染行业协会、河南省洗涤业协会、江苏省洗染行业协会、黑龙江省洗染行业协会、广东省洗涤业商会等。一些省会城市也成立了相应行业协会，如杭州洗染行业协会、西安市洗染行业协会、石家庄市洗染行业协会、济南市洗染行业协会、南京市洗涤行业协会、乌鲁木齐洗涤行业协会等。还有许多地级市也成立了自己的行业协会，如苏州市洗涤行业协会、宁波洗涤行业协会、青岛市洗染行业协会、盐城市洗涤行业协会等。一些省、市也正在筹备成立行业协会。此外，全国性的相关行业组织还有全国洗涤产品及洗涤服务业发展联盟会、中国轻工机械协会服装洗涤机械专业委员会等。各地洗染行业协会的成立，加大了行业自律的力度。1996年，原国家国内贸易部饮食服务业管理司制定了《洗染业开业专业条件和技术要求》行业标准。各省、市、省会城市的行业主管部门和行业协会相继出台了“洗染业服务操作规程”、“洗染业质量标准”、“关于对服务质量和价格投诉的处理办法”、“洗染企业评等定级规定”、“消费争议投诉处理办法”等，这些标准和行规行约的出台，尤其是各地洗染行业协会积极发挥了服务、协调、管理功能，一方面规范了洗染企业的经营行为，维护了消费者的合法权益；另一方面也减少了不合理的投诉要求，推动了洗染业健康发展，为规范当地的洗涤市场、净化当地的洗涤环境、推动当地洗涤业的发展起到了积极的作用。有的行业协会还创办了相应的报刊，扩大行业内的交流，如中国洗涤产品及洗涤服务业发展联盟会定期出版《洗衣世界》杂志，中国洗染行业信息中心的《中国洗染》报、北京市洗染行业协会的《北京洗染通讯》、中国轻工业机械总公司洗涤机械中心的《中外洗衣》、《中国洗衣市场资讯》、江苏省洗染行业协会的《洗染行情》、北京市工商联洗衣商会的《北京洗染商会通讯》、盐城市洗涤行业协会的《洗衣人》，乌鲁木齐洗涤协会的《洗衣》，宁夏洗染协会的《宁夏洗涤通讯》，杭州洗染协会的《杭州洗染》等，为行业内的交流合作提供了平台。各地洗涤协会的成立不仅成为本地区行业学习交流、获取信息的媒介，还在培训、咨询方面做了大量的工作，对提升行业档次起了一定作用。但我们也应看到，由于洗染协会是一个自愿参加、自筹资金的行业自律组织，缺乏政府的有力支持和明确的法律地位，缺少必要的调节、监督、制约手段，还不能真正发挥行业协会应有的作用。相信在政府部门重视下，将会尽快完善相关的法

律、法规，明确行业协会的性质、地位和职能，行业协会必将更好发挥应有的服务协调、引导、管理、监督的作用。

经过十年来的高速发展，洗衣店数量剧增，点多面广，无所不在。洗涤业已从当初的“洗衣难”进入到“洗衣满意难”阶段，洗衣行业的诚信度不高，满意度不好，主要是洗涤质量与服务档次不够。如前所说，近几年来，洗衣行业是消费者投诉的热点之一。从现象上分析其原因，有的是我们加工时失误，有的是受衣服上洗涤标识误导，有的甚至上了假名牌的当。当然消费者投诉的增多，一方面反映了我国洗涤业高速发展所带来的负面影响，另一方面也为我国洗涤业尽快走上规范、健康的发展道路推进了快车道，加快了洗涤市场重新洗牌的速度，加大了洗涤业重新整合的力度。这从我国近几年的洗涤企业增长速度回落可以看出，1997年至2001年我国洗涤企业每年增长2万家左右。但从2002年起，增长速度开始减缓。2002年新开洗衣企业6000多家左右，而因为种种原因导致关闭的大约2000家左右（这些关闭的大多数是小规模洗衣店），其中单体店为60%，加盟店为40%左右。这些洗衣店生命期较短，一般在一、二年左右，有的甚至更短。这到底是什么原因造成的？它又说明了什么问题？为了更好地分析研究和解决这些问题，2002年6月份我们同央视消费栏目做了一次现场调查。主要向消费者调查四个方面的问题，即洗衣业的整体形象如何？对洗衣店的健康洗涤是否放心？对洗衣店洗涤技术是否满意？对洗衣店的服务态度是否满意？调查结果显示，消费者除对服务态度比较满意之外，其它几个方面的结果都不容我们乐观。调查分析认为，洗衣店形象差，洗涤设备质量差，从业人员综合素质差，是造成上述问题的主要原因；还有就是加盟连锁总部的技术支持力度不够（有的根本没有技术支持），有不少企业今天总部挂牌，明天就吸收加盟店进入。以上种种情况说明，确实存在着影响我们洗涤业长远发展的一些因素，主要是由于我国洗涤业发展历史较短，洗涤业整体水平不高所导致。再加上各地的洗衣店普遍存在洗涤设备环保性差、从业人员综合素质偏低，大多数洗衣店对洗涤质量又普遍不够重视，因而就不可避免的出现洗涤与服务质量较低的问题。而随着我国加入WTO，国内外的洗衣连锁巨头纷至沓来，均采取合作或合营的方式，加入到我国洗衣业的竞争，逐步分食我国的洗衣市场，使我国洗涤业的竞争进入了白热化的阶段。但是，竞争与发展总是相对的，它既是挑战也是机遇。国外洗衣巨头的进入不仅为我国洗涤业带来了先进的技术和设备，更多的是带来了更为先进的洗衣模式、洗衣企业经营管理的先进理念，更是引领了我国洗衣消费的新潮流。这就如同涨满了帆的船遇到了大风，在给我们带来危险的同时也推动我们快速的前进。但洗涤业与其它行业一样，成熟毕竟不是一朝一夕的事，我们要在加快吸收外来管理与技术的同时，还得面对现实，从长远着眼，从眼前着手，一点一滴做起。

首先，洗染业要振兴，要走健康发展的道路，就要全面提升洗染业的总体水平。提升洗涤业总体水平的关键是提升从业者整体素质，而提升素质要靠思想理念和认识的提高，靠从业者文化水平和劳动技能的提高。因此，要下大力气抓好培训教育工作，要培养一批实践经验丰富、技术知识全面的从业人员和教学能力强的教师队伍；要提倡脱产培训和在岗练兵相结合，提倡专业技术学习和普及教育相结合，开展岗位练兵竞赛，倡导岗位成才，培养一大批具有一定专业劳动技能的工人和具备专业技术资格的技术人员。凡上岗人员都要具备洗衣师职业资格。为此，第一、要集中进行师资培训，提高教师队伍的素质。而提高培训质量，教师队伍是关键。有了统一的标准，有了系统的教材，要培训出合格的人材，就必须要有合格的师资，高素质的教师队伍才能培养出高素质的人才。教师的培训，重点是介绍标准和教材编写思想，明确教学重点，统一教学方法，学习教育心理学，了解国内外行业发展的最新动态，提高教学人员的讲课质量和水平。第二、要加强对各培训基地管理协调，配合劳动和社会保障部做好洗衣师国家资格认证考试题库的建立工作，这是国家洗衣师职业资格认定系统

工程中的一个重要组成部分，是关系到把握下一步洗衣师资格认定水准的关键。因此，建立一个高水平的科学规范的试题库，将对提高和确保师资培训和职业资格培训的质量起到至关重要的作用。第三、要加强与各地方协会和企业的培训合作。很多地方协会，长期开展职业资格等各种培训工作，有比较完善的培训体系，建立了顺畅的培训渠道，积累了丰富的培训经验。在这方面相互间应加强合作和交流，取长补短，优势互补，共同把培训工作做好。

其次，是要规范经营行为，提高服务质量，积极推动诚信服务。“人无信不立，事无信不成，国无信不威”这已成为人们的共识。我国加入 WTO 后，市场会越来越规范，一切经济活动要按市场规律办，要按国际通行的法则运行，没有诚实守信的企业，是站不住脚的，社会主义的市场经济必须建立在诚信的基础上。随着人们消费观念的逐渐成熟，人们在享受物质丰富的同时，也更加注重精神生活的质量，总希望得到一种无可挑剔、令其放心满意的预期服务；总想避开没有信誉、没有保障、随时有可能受到侵害的低劣服务，以免花钱买气受，而趋向于技术精湛、安全舒心、信誉持久的高档品牌服务。实践显示，在过去的几年里，全国各地陆续开张的上档次、上规模、现代化的全新概念洗衣店正在迅速地淘汰当地老式陈旧的洗衣店，就是明证。我们洗染行业之所以顾客投诉多，满意率不高，主要是源于诚信缺失。我们这个行业是美化生活、服务社会、服务大众的行业，如果我们失去了群众的信任，我们的事业就失去了基础，发展就失去了动力，所以我们应以诚信理念来开创洗染业的新局面。第一，行业管理要建立健全信用管理体系和法律法规。完善守信表彰、失信惩戒机制；严厉打击假冒伪劣、欺诈消费者的行为；建立并开放信息市场，通畅信用传递渠道，改善信用环境，大兴诚实守信的行业之风。第二，企业经营者应增强诚信观念、牢守诚信理念，要把诚信作为一种资源来看待，进行诚信管理和经营，搞好企业员工的诚信教育，说到做到，兑现承诺，言必行、行必果，取信于民。第三，要不断提高洗染的科技含量和服务质量。诚信必须依靠科技的进步来保证，只有高效的洗染质量才能赢得顾客的满意。这就要求我们的科研工作要与时俱进，不断推出新成果，新产品，新技术，不但要新，还要实用，满足市场需求。第四，要加强从业人员的专业培训，提高行业整体素质。诚信不是简单的口头的承诺，是要靠高质量的服务来换取的。从业人员必须有过硬的本领和较高的专业技能，必须不断的学习、提高自身的素质才能保障诚信的实施。诚信的培养不是我们一时的冲动，而需要我们长期的坚持才行。无论是对其它行业，还是我们洗涤业，诚信都是我们发展中必需遵循的一个原则。特别是对于我们洗涤业，诚信还需从头做起。诚信又是企业发展的关键所在，企业的成长实际上也是诚信建立的过程。对我们洗涤业来说，要想成为一个名牌企业，诚信的培养就要经过下面几步：第一步，要培养人们对洗衣的正确认识。由于我国洗衣发展的历史较短，大多数的人们对洗衣的认识还很薄弱，对水洗认为非常简单，但对干洗却感到还很神秘，所以往往对水洗不屑一顾，而对干洗非常崇拜，认为其无所不能，对洗衣存在相当大的认识误区。这就要求我们积极的引导人们去认识洗衣，让人们真正的了解洗衣的过程，从而转变观念，对洗衣产生正确的理解。第二步、让人们了解并感受到洗衣过程，从而产生信任。现在大型洗衣店所采取的那种厂店一体的、开放式、可视化、透明化的操作方式不失为一种直接的让人们信任的途径。第三步、建立严格的质量体系，保证洗涤的质量。消费者由怀疑，到认识，到信任、满意，最后到放心这样一个过程，就要求要保证质量的始终如一，中间一旦质量出现问题，那么你的一切努力也许将白费。第四步，创立名牌，完成原始积累，诚信进一步提高，打造知名品牌。一个知名品牌的成熟，往往需要多年，甚至几十年的时间积累。它不光需有良好的社会口碑，还要有深厚的自身文化积淀，更重要的是有多年建立起来的诚信。只有诚信度高的企业，才有可能成长为真正知名的、有价值的、有竞争力的品牌，才有可能成为真正的国际品牌。

再次，是要与时俱进，不断创新。要善于学习，勤于思考，要研究洗染业历史、现状和发

展趋势,要研究企业发展的基本思路,要研究市场和消费者的需求。要组织开展国际、国内的行业交流,把握国内国际洗染行业的动态,掌握先进的洗染技术。要继续扩大开展国际合作与交流。面对国内,走向世界,科技创新,是洗染业发展之路。要推广新技术,介绍新设备和新材料,倡导新理念。为此,第一、要加强国内的业内交流。举办展会、召开大会和开展职业技能竞赛不失为好的交流方式,使我们能够全面的掌握全国乃至世界洗染业的发展动态,看到先进的设备,学到最新的技术,同时也可为我们搭起一个技术和情感交流的平台,使大家有一个面向全国学习的机会。要以观摩学习、组织研讨等形式,组织高层管理人员和专家的相互交流活动,鼓励并积极协助地方协会和企业之间自发的开展交流学习活动。第二、要开展国际交流。如前所述,现代的工业化洗染技术是从欧美传入我国的,他们现在的洗染设备和技术仍处于领先的地位。“他乡之石可以攻玉”,要想使我国的洗染业实现跨越式发展,就必须学习借鉴发达国家和地区好的技术、经验,引进先进的设备和发展理念,所以要走出去,打开眼界、开放思路。随着科学技术的不断进步和我国改革开放的步伐进一步加快,洗染业的新技术、新设备、新材料不断推出的同时,新的营销方式和经营理念,将不断的冲击我们传统的思维方式。因此,我们要在不断引进、吸收新的技术和设备的同时,更新我们的思想观念。我们要采取多种方式,积极引导洗染业的从业人员,更新知识,提高业务素质。企业的经营管理者要加强学习,掌握国内外洗染业的发展动态,不断开拓创新;企业的广大工人,要不断提高业务技能,立志岗位成材,使洗染业从业者本身的素质有较大的提升,积极推动洗染业向规范化标准化方面发展。第三、要紧追国际洗涤设备与技术的发展潮流,加强研究未来洗涤业的发展方向,加快我国洗涤新设备、新产品的研究步履,使我国洗涤业在新一轮的竞争中尽快的站稳脚跟,并成为下一轮国际洗涤业发展方向的引领者。

现在,让我们来了解一下当前国际上洗涤业的研究方向。

四氯乙烯为溶剂的干洗机通过近十年的不断改进改型,取得了重大进步,为四氯乙烯在符合环保要求的前提下继续使用打下了良好的基础。第五代四氯乙烯干洗机普遍采用了多种新技术,如(1)采用闭锁式真空密封技术,最大限度防止泄漏。(2)采用全封闭式蒸馏箱清理回收系统,做到溶剂再生无残渣排放。(3)采用生态过滤做到几乎99%以上的溶剂回收率。所以第五代机的环境污染可以保证在25PPM以内,溶剂消耗量<1%,洗涤周期<25Min。为了进一步降低溶剂耗量、减少污染,意大利厂家利用FDS专利技术,研制出设有活性炭吸附的超五代全封闭干洗机。这种干洗机利用FDS技术对干洗过程进行笼内残存浓度的自动控制测量并把信息传送给电脑,自动调节溶剂回收系统,并用强致冷真空洗涤系统和特殊风道结构,可以做到干洗后,笼内残存含氯气体的浓度低于50PPM,这样实际上就完全没有环境污染。这种FDS超五代干洗机的研制成功,配合封闭自动蒸馏清理系统、自动溶剂添加系统,完全杜绝Per溶剂在使用过程中可能对环境产生的污染,将会在干洗业中产生巨大影响,也许将是干洗行业的一次革命。由于现代宾馆为了适应环保的需要,洗衣房已不再设在底层,而在顶层或任意楼层,因此,对干洗机地面负载的要求非常严格,随着水洗脱干机全悬浮技术的应用,干洗机结构采用全悬浮已势所必行,目前欧洲各干洗厂商已推出了全悬浮变频调速的干洗机,其主要特点如下:(1)只悬浮内外笼结构,风道与外笼之间采用软连接。(2)采用悬挂式电机拖动系统,弹簧缓冲吸震结构。(3)采用油箱支承扣油盘结构。(4)干洗机的其他结构和系统都采用第五代干洗的结构系统。

另一方面,在强大的环保压力下,制造技术正寻找新的干洗溶剂替代四氯乙烯,并推出相应的新溶剂干洗机。但是,新型干洗溶剂的研制进展缓慢,经过多年的努力,目前仍没有找到一种溶剂能完全取代四氯乙烯既具有四氯乙烯优良的去污能力,又不会对环保造成污染。目前,已经推出的用于干洗机的新溶剂主要有以下几种:

1、溴化碳溶剂 Hydrocarbon(简称HYD溶剂)。这是一种烃类溶剂,分子式为 $C_{11}H_{24}$;比重为

0.7~0.8, 沸点在 170℃~190℃, 燃点是 55℃~65℃, 在 20℃ 时水溶性为 <0.1, 热容量 2.1KJ。这类溶剂对环境几乎没有污染, 允许排放浓度为 350PPM, 但在 200℃ 以上即可自燃, 这种易燃易爆性能使其使用受到限制, 一直没有广泛推广使用。近年来, 日本人解决了阻燃剂技术后, 使得广泛应用成为可能。由于其他可取代四氯乙烯的新溶剂中, 只有 HYD 溶剂较好, 有相应的专用干洗机, 基本解决了使用安全问题, 所以估计在今后几年, 专用的 HYD 干洗机会逐步推向市场, 但易燃易爆性能客观存在, 无疑对干洗机生产厂家和使用者都是一种巨大的压力, 都有一种不得已而为之的感觉, 所以 HYD 溶剂的广泛应用仍需要更多的实践考验, 才能为人们广泛接受。

2. 新型的液态二氧化碳溶剂即 LCO_2 溶剂。这是近年来新开发出的较好的溶剂, 美国休斯环保中心和洛斯阿拉姆国家试验室最先推出 LCO_2 专用干洗机, 利用 CO_2 的两态变化, 再添加必要的助剂进行衣物洗涤。实践证明, 使用 LCO_2 进行衣物洗涤可以有效地去除各种污垢, 包括油溶性污垢和水溶性污垢, 甚至有些特殊的污垢都能去除。但实践也证明, LCO_2 专用干洗机需解决的问题还很多, 由于 CO_2 两态转化需要在高压容器中进行, 所以洗涤腔必须承受 40~50Mpa 的压力, LCO_2 的输送及循环需要高压泵进行特殊运行, 在洗涤过程中如何进行添加剂的投放等问题还有待继续努力解决。我国航星集团已购得休斯公司 LCO_2 干洗机的亚洲专利, 并已制造出首台实用干洗机, 销往香港环保署试用, 中国人有希望在这个领域有重大突破。在 1999 年美国的洗涤机构博览会上, 世界各国有五家公司推出 LCO_2 干洗机。实际上 CO_2 气体的液化问题, 在化工领域已经成功解决, 如何在洗涤机械上应用肯定只是时间问题, 关键在于 LCO_2 干洗机的制造成本和运行成本如何能适应衣物的洗涤需求, 这是全球洗涤业人士最为关注的问题, 相信会有更大突破, 为中国洗涤业走向世界作出卓越贡献。

3. Rynet 溶剂。Rynet 溶剂是国外最新研究成功的一种干洗溶剂。它已运用在加拿大阿尔拍省的皇冠洗衣店。Rynet 溶剂是一种丙二醇醚 (Propylene glycol ether) 与其它一些化学物质的共沸 (azeotropic) 混合物。Rynet 溶剂自身携带水分, 所以大大减少了添加助剂的和表面活性剂的需要, 最主要的是它可以生物降解, 生物和阳光就可以把它分解。Rynet 溶剂洗涤时间很短, 只需 3~5 分钟, 但脱液、甩干转速则要求达到 500/min, 而且需甩干两次, 烘干时间比四氯乙烯要长 20%, 烘干温度比四氯乙烯稍低一些, 所以干洗后的衣服上皱折将会减少。Rynet 溶剂还有一个重要的特征是比较轻, 因此它的水分离器出口必须倒置, 并且杂质还会沉淀到底箱的底部, 因此它需要一个特殊的装置来解决这个问题, 并且作为每天第一次运行机械的时候的一个必经的步骤。但是, 由于可以将普通的四氯乙烯干洗机很容易改装成一个 Rynet 溶剂干洗机, 所以它作为一种新型的四氯乙烯替代溶剂, 是一个发展方向。

4. GreenEarth 溶剂。GreenEarth 溶剂是 Hoyt 公司最新研制的一种干洗溶剂, 这种溶剂被描述为甲基氧烷 (methyl siloxane), 是第一次引进到洗衣业, 其一个重要的特征是所要洗的衣物无需按颜色和问题分类, 另外, 由于该溶剂中含有硅氧烷, 硅氧烷可以产生良好的手感, 有助于衣服从干洗机中拿出来时几乎没有皱折。

在水洗工业中, 隧道式洗衣机 (也称洗涤笼) 正被逐步的应用。隧道式洗衣机可以说是一个高度集成的水洗系统。它可以循环的洗涤多批衣物, 通过计算机的控制, 掌握每一批洗涤物的洗涤时间和程序, 以及每一个洗涤步骤的用水量。隧道式洗衣机非常适用于大型的水洗店的大批量的洗涤。隧道式洗衣机具有以下优点: 第一、节水、节省能源。隧道式洗衣机都有固定的水再用系统, 水再用意味着只需较少的燃料来加热水, 并且排出的水也就减少了。第二、节省人工。隧道式洗衣机是为自动化而设计生产的, 通常只需要一个人就可完成对隧道式洗衣机的装载, 而且还可以完成其它一些工作, 操作员可以一次把好几批的衣物安排好而进行自动装载, 传送系统会依此把每一批衣物装进隧道。第三、节省时间。隧道式洗衣机比普通的洗衣、脱水机需要更少的洗衣时间, 在两次洗涤间不存在因排水和注水而导致延迟,