

中国洗染行业发展报告

2015

商务部服务贸易和商贸服务业司

中国商业联合会洗染专业委员会

2015 年 6 月

前 言

《中国洗染行业发展报告》是中国商业联合会洗染专业委员会（以下称洗染委）根据国家商务部购买服务的要求组织编写。本报告一方面依据商务部商贸流通行业统计信息平台 2013 年、2014 年洗染业典型企业统计数据进行测试和定性分析；另一方面依据洗染委行业信息平台 2013 年、2014 年洗染业实际情况，按照国际惯例的基本作法估算结果和定性分析。鉴于典型企业统计方法的局限性，考虑到行业非法人经营单位、从业人员的流动性和不宜统计因素，行业发展的实际规模可能要大于该报告测算的结果。本报告凡数据分析商务部官方数据分析在前，洗染委数据统计分析在后。该报告力求准确反映 2014 年我国洗染业发展现状，洗染委主要做法、行业存在的主要问题，并结合洗染委对洗染业发展情况的判断，提出相关政策建议，为政府主管部门和行业提供参考。

本报告的编撰过程中，得到了部分地方洗染行业协会和典型企业及部分行业专家的大力支持，在此特表感谢。

目 录

一、行业典型调查情况及分析	4
(一) 洗染行业规模分析	4
(二) 洗染行业结构分析	5
(三) 洗染行业效益分析	7
(四) 洗染行业现代化程度分析	10
(五) 洗染行业贡献度分析	12
(六) 洗染行业标准化体系建设程度分析	14
(七) 洗染行业品牌建设发展情况分析	15
二、行业协会在推动行业发展中发挥重要作用	15
(一) 狠抓行业发展重点	16
(二) 破解行业发展难题	18
(三) 培育行业发展热点	21
(四) 创新行业发展亮点	23
三、存在的问题及原因分析	26
(一) 存在的问题	26
(二) 原因分析	27
四、趋势预测	28
(一) 标准化体系基本成型，行业发展进一步规范	28
(二) 加强职业培训和考评工作，加快职业化进程	29
(三) 响应低碳环保政策，企业环保观念逐步形成	30
(四) 举办大型活动更具引力，行业互助交流更加密切	30

(五) 正视改革调整发展机遇，我国市场将出现四个变化	31
(六) 坚持服务为本的理念，协会地位作用更加突出	31
五、政策建议	32
(一) 政府应该加强指导，促使行业升级为现代服务业	32
(二) 在新服务业态上，为顾客提供更好的服务	33
(三) 政府要采取购买服务方式，进一步完善标准化体系	33
(四) 政府要加大政策扶持力度，引导洗染企业规范发展	34
(五) 政府要重视行业协会建设，让其发挥应有作用	34

一、行业典型调查情况及分析

洗染服务是指专业从事衣物和纺织品洗涤熨烫、染色、织补及皮革类制品的护理等经营服务。洗染行业包括洗染服务、洗涤设备和洗涤化料、辅料生产及相关领域，属于较为复杂的服务业。2014 年洗染行业按照国家商务部“十二五”规划总体要求，结合我国洗染行业实际各地协会加大指导和服务，企业加大投入和建设，整个行业发展较上年有了一定的发展和进步。

（一）洗染行业规模分析。

据商务部统计(不含洗涤设备制造业)，截止 2014 年底，全国从事洗染行业企业单位数量已从 2013 年 79576 个上升到 2014 年 85488 个，增长了 7.4%，其中规模以上企业由 2013 年 7623 个上升到 2014 年的 11361 个，增长了 49%，规模以下企业由 2013 年的 71953 个上升到 2014 年的 74127 个，增长了 3%。

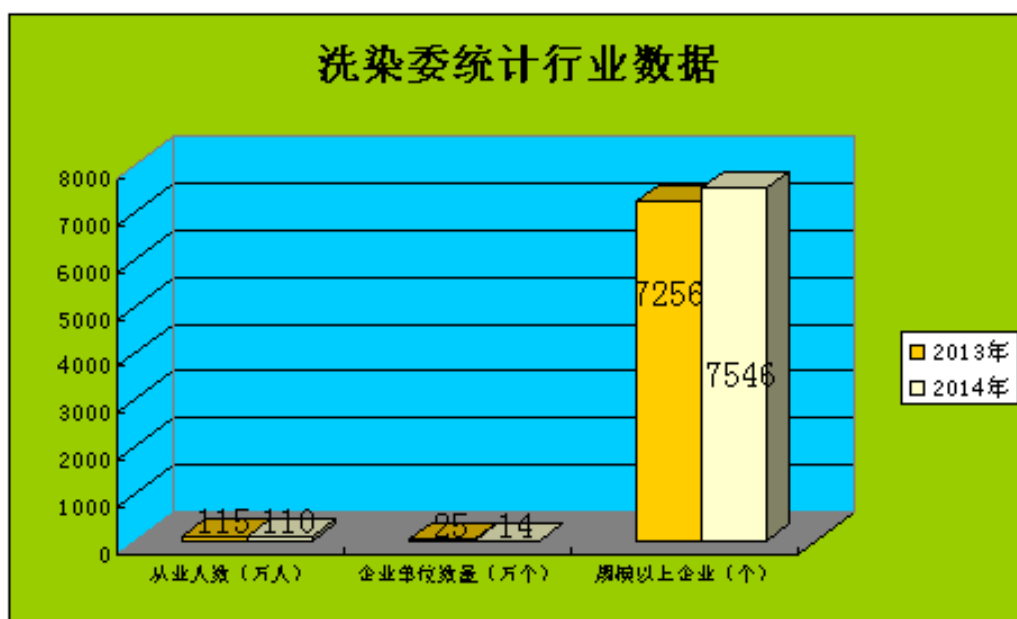
注：下表为法人企业数、从业人员数 2014 年典调企业数据

类别	计算单位	合计			规模以上企业			规模以下企业		
		本年	上年	同比	本年	上年	同比	本年	上年	同比
法人企业数	个	85488	79576	7.4%	11361	7623	49%	74127	71953	3%
法人企业从业人员数	人	373214	370841	0.6%	56701	54596	3.9%	316513	316245	0.1%

全国洗染行业从业人员已从 2013 年 370841 人上升到 2014 年 373214 人，增长了 0.6%，其中规模以上企业从业人员数由 2013 年 54596

人上升到 2014 年的 56701 人，增长了 3.9%，规模以下企业从业人数由 2013 年的 316245 人上升到 2014 年 316513 人，增长了 0.1%。

据洗染委行业统计，截止 2014 年底，全国洗染行业从业人员已从 2013 年 115 万人下降到 2014 年 110 万人；从事洗染行业企业单位数量已从 2013 年 25 万个下降到 2014 年 14 万个，其中，规模以上企业由 2013 年 7256 个上升到 2014 年的 7546 个。

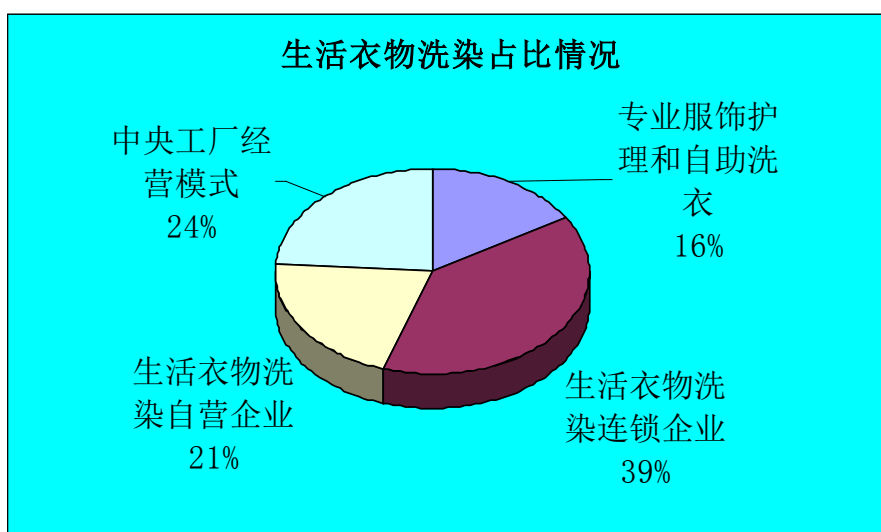
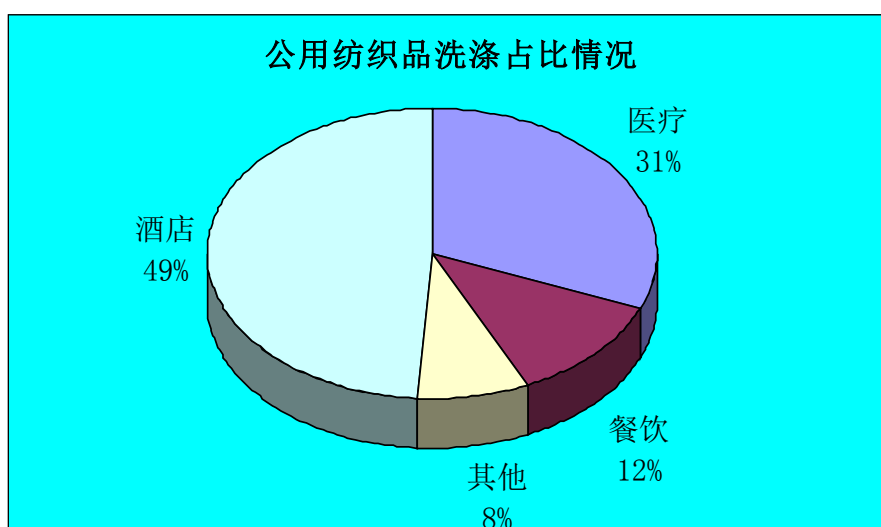
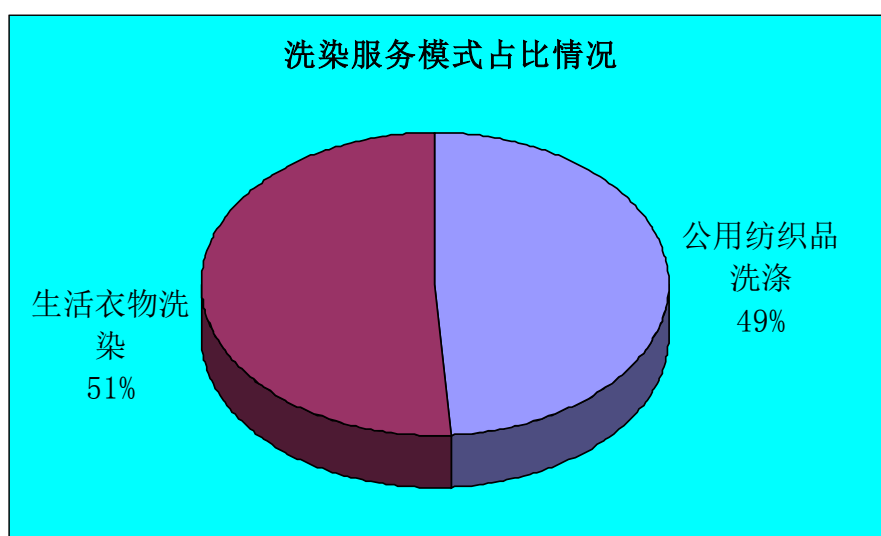


注：上图为 2014 年洗染委统计行业从业人员、企业单位数量

（二）洗染行业结构分析。

在生活衣物洗染服务方面约占全国洗染业年营业额的 51%（其中生活衣物洗染连锁或加盟连锁经营模式的洗染企业和规模较小的自助店和互联网洗衣，约占生活衣物洗染服务年营业额的 39%和 16%，中央工厂经营模式其它混合经营模式的企业约占 24%，专业服饰护理店和自助式洗衣店等约占年营业额的 16%）；以公用纺织品洗涤服务为主的水

洗工厂约占全国洗染业年营业额的 49%（其中酒店与医疗分别占公用纺织品洗涤年营业额的 49%和 31%，餐饮约占 12%，其他约占 8%）。



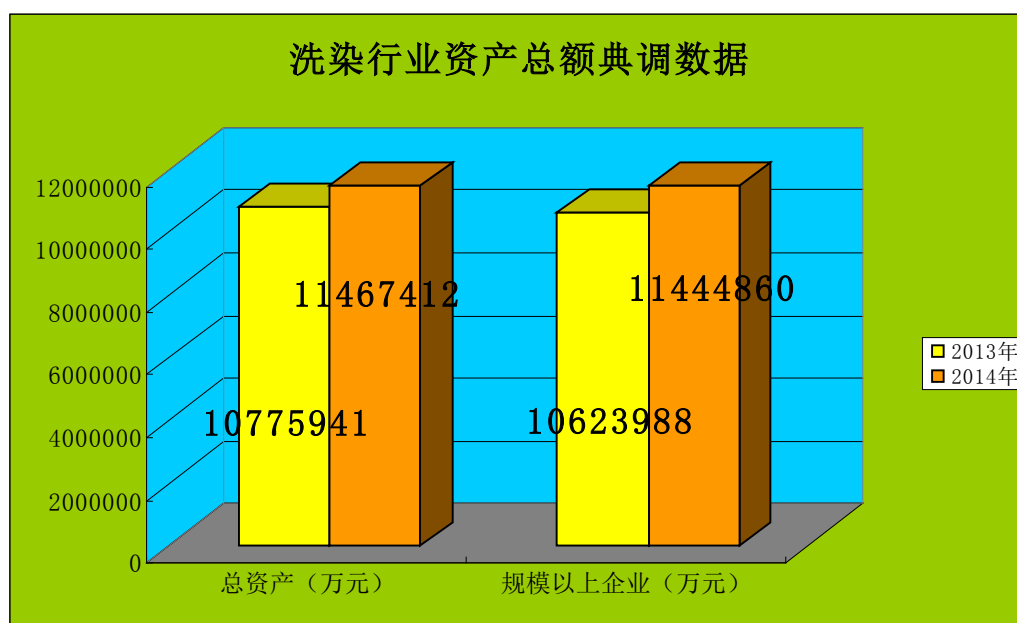
注：上图为 2014 年洗染行业服务模式结构图

（三）洗染行业效益分析。

据商务部商贸流通行业统计信息平台，洗染行业营业收入已从 2013 年的 492 亿元上升到 2014 年的 530.7 亿元，增长 7.9%；洗染行业的企业营业面积已从 2013 年的 115.6 万平方米上升到 2014 年的 127.5 万平方米，增长了 10.4%，其中，规模以上企业由 2013 年 101.9 万平方米增长到 2014 年 112.2 万平方米，增长了 10.1%，规模以下企业由 2013 年 13.7 万平方米增长到 2014 年 15.3 万平方米，增长了 12%。

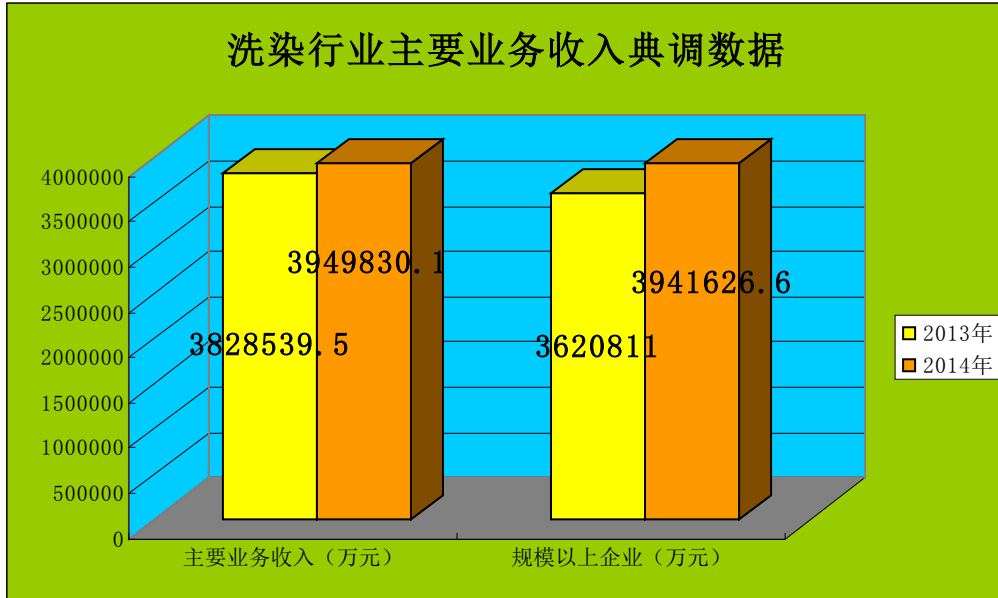
注：下表为法人企业营业收入、面积 2014 年典调企业数据

类 型	计量单位	合 计			规模以上企业			规模以下企业		
		本年	上年	同比	本年	上年	同比	本年	上年	同比
法人企业营业收入	万元	5307366	4920151	7.9%	3651500.5	3312319	10.2%	1655865.3	1607832	3%
典调法人企业营业面积	m ²	1275292	1155680	10.4%	1122109	1018947	10.1%	153183	136733	12%

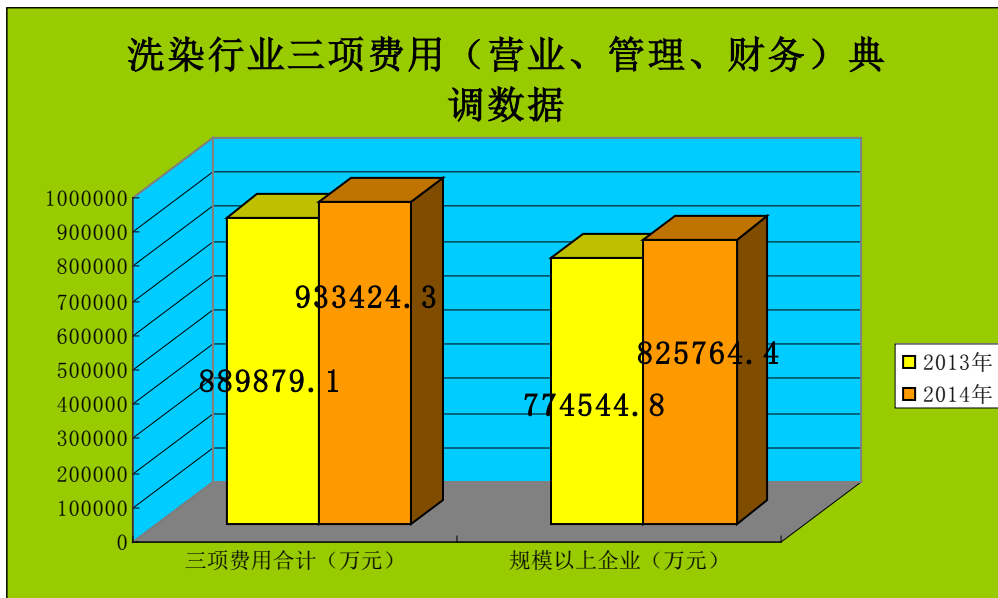


2014 年洗染行业资产总额为 11467412 万元，较 2013 年 10775941

万元增长了 6.4%，其中规模以上企业 2014 年为 11444860 万元，较 2013 年 10623988 万元增长了 7.7%；

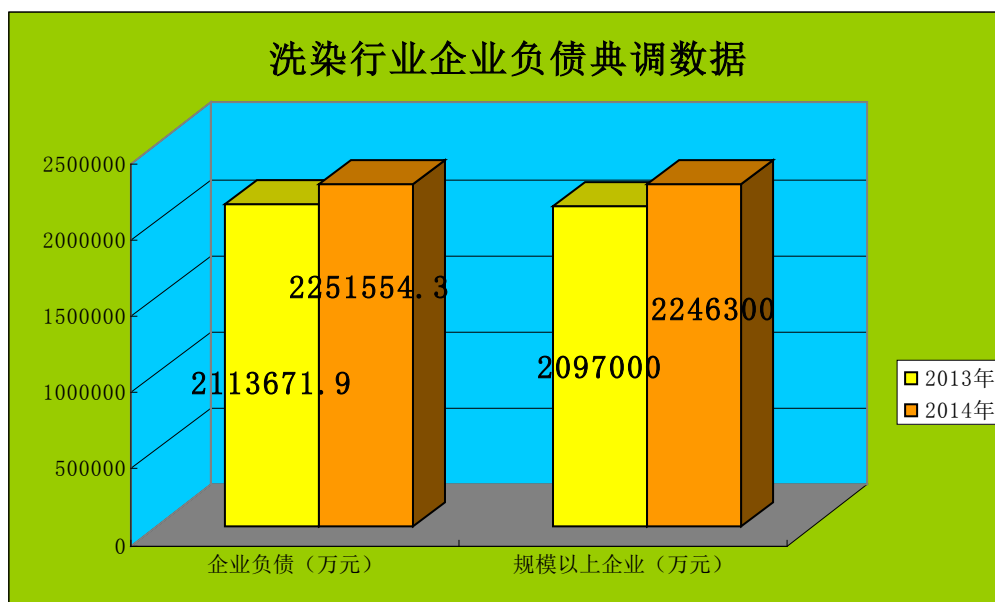


主要业务收入 2014 年为 3949830.1 万元，较 2013 年 3828539.5 万元，增长了 3.2%，其中规模以上企业 2014 年为 3941626.6 万元，较 2013 年 3620811 万元增长了 8.9%；



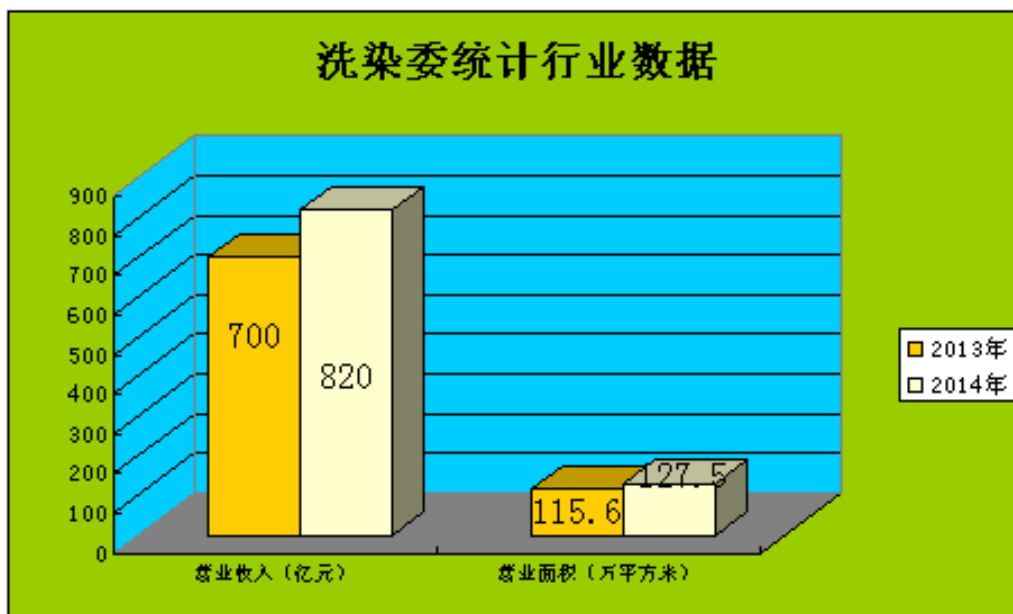
2014 年三项费用（营业、管理、财务）合计为 933424.3 万元，较

2013 年 889879.1 万元增长了 4.9%，其中规模以上企业 2014 年为 825764.4 万元，较 2013 年 774544.8 万元增长了 6.6%；



企业负债 2014 年为 2251554.3 万元，较 2013 年 2113671.9 万元增长了 6.5%，其中 2014 年规模以上企业为 2246300 万元，较 2013 年 2097000 万元增长了 7.1%。

据洗染委行业统计，截止 2014 年底，行业营业收入已从 2013 年的 700 亿元上升到 2014 的 820 亿元；洗染行业的企业营业面积已从 2013 年的 115.6 万平方米上升到 2014 年的 127.5 万平方米。



注：上图为 2014 年洗染委统计的行业营业收入和企业营业面积数量

从统计数据总体看，洗染业效益比较平衡，没有较大起伏，收入和负债及其他费用安排比较合理。为此，整个行业发展比较平稳，没有受到 O2O 互联网电商影响，行业发展属于健康平稳有序正规。

（四）洗染行业现代化程度分析。

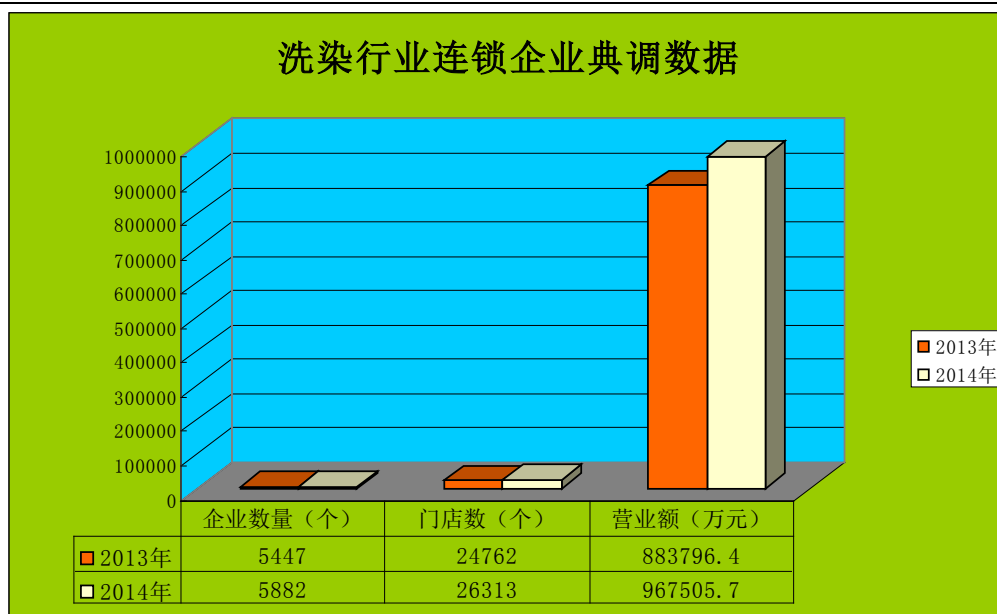
进入 2014 年以来，以“O2O”为代表的电子商务服务模式异军突起，对整个服务业影响重大，可谓大潮涌来急！中国洗染行业经过短暂的思考，主动迎接挑战。以荣昌“e 袋洗”为代表的品牌企业果断转型乘势而上，迅速将洗染服务企业推到了 O2O 电商服务模式的最前沿。目前，共有数十家企业在探索开展“O2O 互联网洗衣”服务，采取的方式不尽相同。如在现有平台做互联网洗衣，在微信或者淘宝网上做洗衣，自己开发新的平台做自有独立的 APP 等。有些是为顾客和洗衣店搭建一个枢纽，分散到各个品牌洗涤，有些是将收到的衣物放到自己的门店或者中央洗衣厂洗涤。目前全国有一定的影响力的 O2O 洗衣服

务的品牌不下 50 家，其中以“E 袋洗、泰笛、无止净、衣贝洁”等为主要代表，受到了社会和业内的广泛关注。可以说 O2O 洗衣的出现，所引发的对洗衣服务的社会关注度是前所未有的。

据洗染委信息中心统计，2014 年洗染行业有连锁企业 5882 个，较 2013 年 5447 个增长了 8%；2014 年连锁门店数 26313 个，较 2013 年 24762 个增长了 6.3%；2014 年连锁企业营业额 967505.7 万元较 2013 年 883796.4 万元增长了 9.5%；2014 年典调规模以上企业 748 家全部采用计算机管理，其中 30%的企业采用 O2O 电商服务模式较上年提高了一倍，93%的采用了企业上门收衣，网上洗衣、社区自助洗衣等现代便民服务模式悄然兴起，得到迅速推广应用。规模以下 98.5%的企业也采用了计算机管理，只有少部分偏远地区的个体户还在使用计账式管理模式。实行电子商务服务模式的最大好处是较好地解决了企业连锁经营模式中“连的起，锁不住”的问题，企业连锁趋势十分看好。

注：下表为连锁企业现代化程度

指标	单位	合计			规模以上企业			规模以下企业		
		本年	上年	同比	本年	上年	同比	本年	上年	同比
企业数量	个	5882	5447	8%	3155	2948	7%	2727	2499	9.1%
门店数	个	26313	24762	6.3%	18212	17383	4.8%	8101	7378	9.8%
营业额	万元	967505.7	883796.4	9.5%	417825.3	380734.3	9.5%	549680.4	503062.1	9.3%

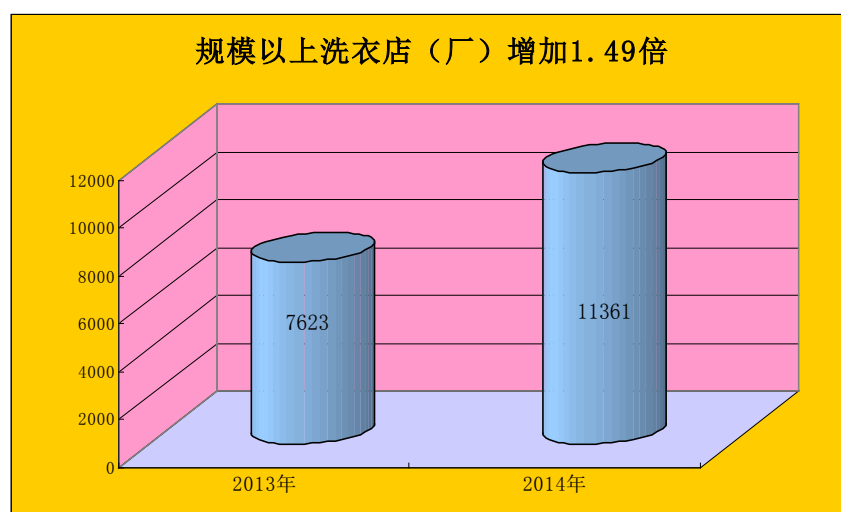


同时，现代化设备隧道式连续洗衣机组快速推广应用，充实市场取得良好效果。2014 年全国隧道式连续洗衣机组有 93 套，较上年 70 套有了较大增幅，而且国产化率达到 45%（2013 年为 30%）。一方面，国产化隧道式连续洗衣机组快速崛起（全国有生产企业 7 家，2013 年为 5 家）拉低了机器设备的价格；另一方面，国外设备也放下了身价抢占中国市场。同时，“硅机干洗”等环保、绿色理念进入行业的技术和设备更为大家所关注。隧道式连续洗衣机组大量投入使用和“硅机干洗”等新设备投入使用说明：我国洗染行业集约式发展初步形成，行业绿色环保、节能减排、低碳高效的局面得到加强，人力资源成本得到了有效降低。

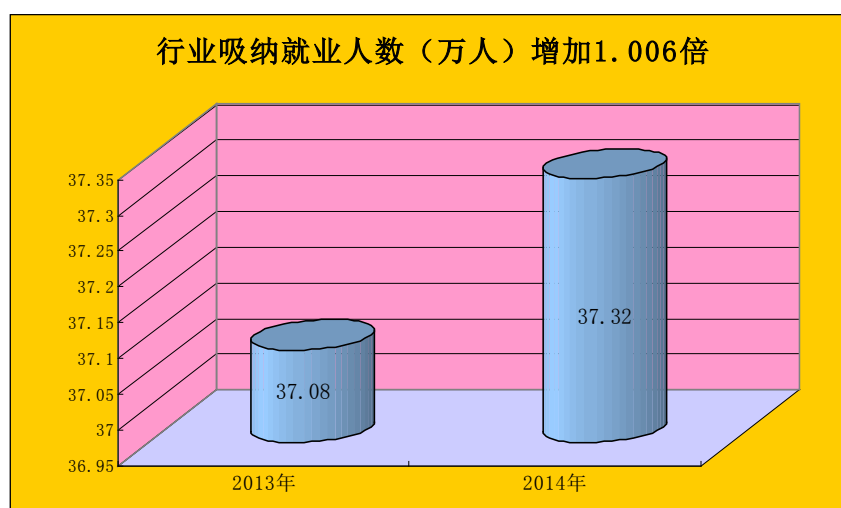
（五）洗染行业贡献度分析。

根据商务部商贸流通行业统计信息平台洗染行业 2014 年度数据，2014 年我国有规模以上的洗衣店（厂）11361 个，较 2013 年 7623 个增加了 49%；全行业吸纳就业人数 2014 为 373214 万人较 2013 年的 370841 万人增加了 0.6%。从业者中 65% 以上为农民工、20% 以上为城镇下岗职工、15% 左右为具有大学本科、专科、职业中专和社会其他人

员。洗染行业的发展为解决居民就业、维护社会稳定做出了贡献。

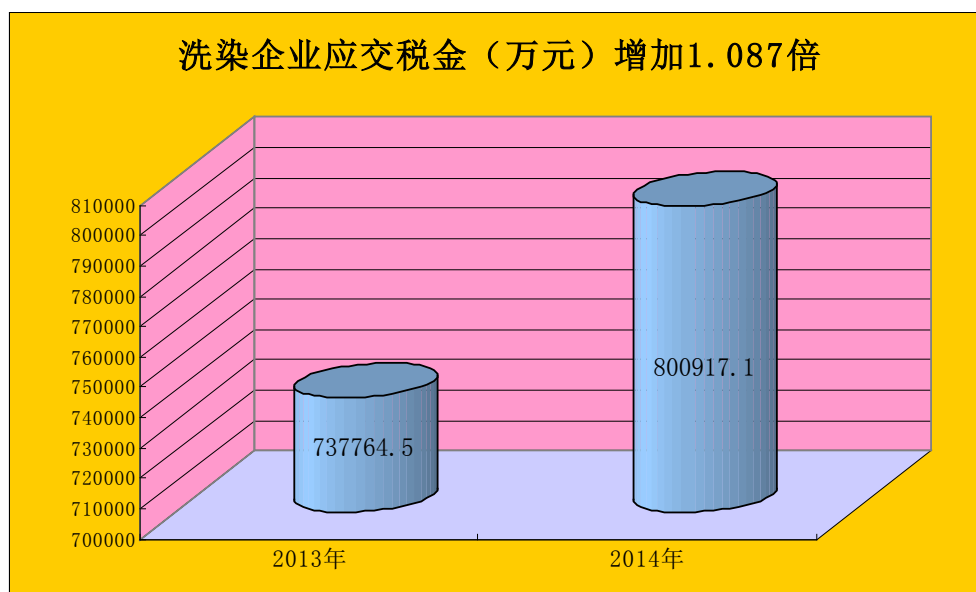


注：上图为 2014 年规模以上洗衣店（厂）的数量变化

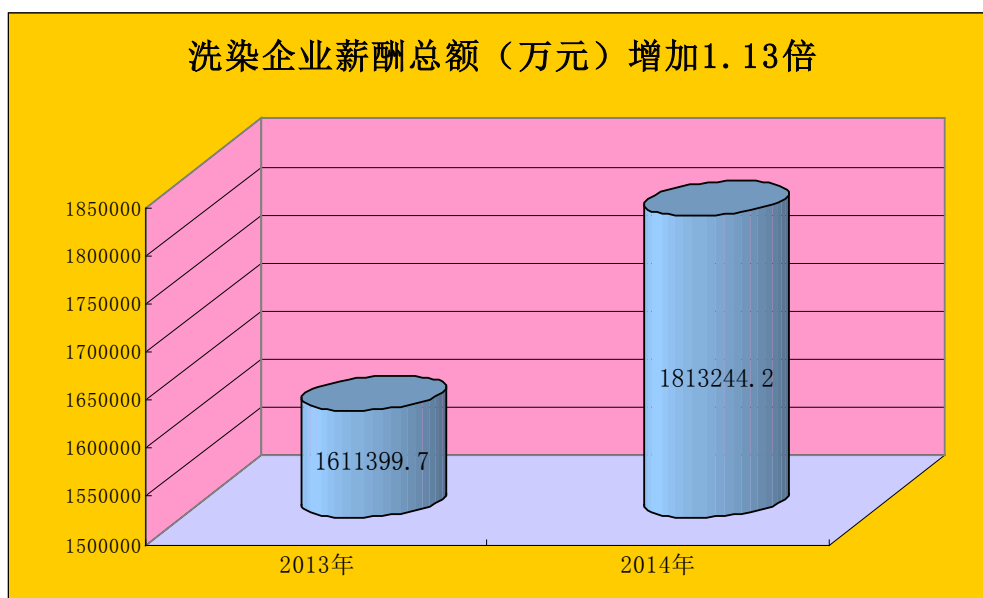


注：上图为 2014 年洗染行业吸纳就业人数变化

据商务部商贸流通行业统计信息平台 2014 年典调资料显示，在 8 大类居民生活服务企业人均营业收入排行中洗染业为人均 14.2 万元，排在第 4 位。洗染企业 2014 年应交税金 800917.1 万元，较上年 737764.5 万元增长 8.7%；工资总额由 2013 年的 1611399.7 万元，增长到 2014 年的 1813244.2 万元，增长了 12.5%，从业职工收入普遍得到了提高。如下图：



注：上表为 2014 年洗染企业应交税金变化情况



注：上表为 2014 年洗染企业薪酬总额变化情况

（六）洗染行业标准化体系建设程度分析。

2013 年至 2014 年是我国洗染行业标准化体系建设快速发展推进的一年。以洗染委为例，已累计颁布洗染行业体系标准 9 项，上报国家标准待批有 3 项，上报国家有关部门立项有 4 项，研究预报项目有 48 项。随着洗染行业标准化体系的日趋完善，洗染委加大了推广行业

标准培训力度，举办种类洗染行业标准化培训班 5 次，1400 余人参加，发放洗衣师国家职业资格种类证书 380 人，皮革护理员国家职业资格证书 96 人。通过各种渠道、各种形式的有效培训，提高了整个行业队伍的基本素质和持证上岗率，企业的标准化意识得到加强，服务质量得到提高，引导企业做到：不培训不上岗、不持证不上岗、不经考核不得晋级。

（七）洗染行业品牌建设发展情况分析。

洗染委十分重视行业品牌建设，鼓励企业做百年老店。2012 年 9 月首次在上海组织行业颁奖大典活动，激励企业建设走品牌发展之路。品牌评比采取企业效益分析、优质服务和消费者满意度、执行标准法规分析、从业人员受训及获证比例分析、现代化程度和社会贡献度等方面进行地方协会推荐、网上投票公示、专家评议审核、综合指标核实方法进行，评比出福奈特、布兰奇、荣昌、上海卡柏、上海绿环、成都蕾奇尔、上海象王、北京翰皇等企业为中国洗染业百家优秀品牌企业。2014 年 9 月洗染委组织举办了第二届中国洗染业颁奖大典活动，此次颁奖评选出的百家优秀品牌企业，有 31 家为新入选企业。连锁品牌企业 2014 年被中国连锁协会评为百强优秀企业的有：福奈特、布兰奇、伊尔萨、象王和翰皇。创优秀品牌活动的开展调动了行业企业争先创优的积极性和创造性，促使行业品牌增长速度为年 15.5%，并带动整个行业按照“国家洗染业十二·五规划”健康发展，拉近了与世界发达国家和知名企业的距离。

二、行业协会在推动行业发展中发挥重要作用

2014 年，洗染委在国家商务部和商业联合会的正确领导下，坚持以党的“十八大”精神为指导，以 2014 年工作要点为依据，采取了“重

点工作重点抓、难点工作反复抓、热点工作超前抓、激励工作持续抓”等做法，在全国各地方协会和大型企业的竭力配合下，较好的完成了全年工作计划和任务。

（一）狠抓行业发展重点。

2014 年洗染行业面临的重要工作有很多，年初在调研梳理的基础上，确定了标准化和优质服务工作为重点：

1. 标准化工作是基础性工作，必须作为重点常抓不懈。2014 年，洗染委与全国洗染标准化技术委员会工作密切配合，认真做了行业标准的规划和编写工作。目前，洗染委和全国洗染标准化技术委员会（简称“全国洗染标准委”）共同申报立项并组织起草的《洗染店达标条件》、《衣物洗涤质量要求》两项标准获得批准、颁布，目前正在积极有效地实施中。2 月 21 日，经商务部批准立项，由全国洗染标准委、洗染委组织起草的《光面革皮衣护理规范》、《衣物织补规范》两项国家行业标准审定会在京召开。

洗染委坚持用标准规范行业发展，制定了《洗衣店达标条件》标准实施细则，组织开展洗染店达标试点工作。各地积极采取措施，开展了达标活动。皮革护理员职业技能鉴定基地在北京翰皇伟业总部落户；上海景禧衣洁坊洗涤有限公司通过三年时间的努力，获得国际医疗洗涤行业的最高标准 RAL-GZ 992/2 医用纺织品护理专业认证的洗涤企业；染行业《全国洗染行业纠纷解决方法（试行）》在第三次全国洗染行业联席会议上讨论通过颁布试行；广东省消费者委员会联合广东省洗染行业协会举办的“广东省洗衣洗涤行业合同示范文本推广通报会暨诚信经营承诺签订仪式”在广州召开。从总体上来看，洗染行

业的标准化意识已经形成，学标准、用标准和执行标准的行动比较自觉规范。

2. 优质服务工作是洗染行业的“生命线”，必须列为重点常抓不懈。 商务部自 2012 年组织开展优质服务活动以来，洗染委做到：严密组织、认真贯彻、积极响应、抓好落实。

2014 年，由洗染委主办，北京、上海、天津洗染行业协会和上海绿环洗染有限公司协办的“3.15”全国洗染业诚信服务公约宣传活动在天津成功举办，洗染委常务副主任兼秘书长潘炜宣读了该诚信服务公约；商贸服务业优质服务活动大会 4 月 28 日在北京召开，洗染委王淑媛主任为洗染行业优质服务活动典型人物致辞并颁奖；8 月，中央电视台 1 套《焦点访谈》节目披露了大连市个别黑洗衣厂，用简陋的洗涤设备、简化的洗涤工艺，不规范的“三无”化料和医用、酒店用纺织品混洗的恶劣方式，来低成本完成公用纺织品的洗涤事件后，洗染委立即组织讨论，一致认为此次曝光给我们行业敲响了警钟，我们必须旗帜鲜明打击这类“黑户”的违法经营。

洗染委所属的《中国洗衣》期刊也积极配合优质服务活动的开展。先后真对行业如何关注实施“品牌建设”的问题，发文“再说品牌”；真对洗染行业规模小、人员少、分工复杂、工作强度大的特点，发文“小行业照样做得很精彩”；真对 O2O 电商发展迅猛，洗染行业如何应对，发文“大潮涌来急”；真对如何把握企业发展方向，引导企业健康发展，发文“行业正道是沧桑”等刊首语，紧贴行业实际做好宣传教育引导工作。

（二）破解行业发展难点。

洗染行业的培训和低碳环保工作是众多工作中的难点，必须下力气反复抓好：

1. 结合行业特点采取以点代面、分层、分级等形式组织开展培训工作，取得了较好效果。为逐步建立高质量的洗染行业讲师队伍，洗染委在北京举办了“首期中国洗染行业高级讲师认证培训班”，合格者洗染委认证为“中国洗染行业高级讲师”资格；为培养洗染行业设备维修技术人员提高设备使用率，由洗染委授权，旭航洗涤技术培训中心组织实施了《洗涤设备维修师》培训工作，46 名学员们成为首批《洗涤设备维修师执业证书》持有者；为提高洗染行业高管人员的管理水平，由洗染委支持，广东省协会主办，深圳正章洗染公司协办的《全国洗染行业管理精英培训班》顺利开课，42 名管理精英参加了培训；为提高皮革护理技术水平交流现代护理经验，由洗染委皮革护理办公室、浙江芬尼奇工贸有限公司、温州市芬尼斯皮革化工有限公司主办的“‘2014’浙江芬尼奇奢侈品技术高峰论坛”如期举办，来自全国各地的 156 人出席了活动；为提高健康洗衣理念，洗染委在青岛洁神组织的“相聚青岛洁神 交流健康洗衣”主题座谈会，邀请到中国商业联合会会长张志刚到会参加；为提高奢侈品皮具护理技术水平，由洗染委主办，辽宁省洗染行业协会承办的“2014 年全国奢侈品皮具护理技术交流演示会”在沈阳成功举办；为提高洗染行业考评员、皮革护理员职业技能水平，由洗染委主办，苏州市洗染行业协会和昆山紫薇洗衣公司协办的“2014 全国洗染业皮革护理专题活动”隆重举办，请来国家人力资源和社会保障部职业技能鉴定指导中心培训刘娟处长

为学员授课，效果明显看好。

在培训范围人数扩大的同时，洗染委也越来越重视申办人员的资格审查，严格按照各职业国家职业资格标准及上级相关单位的要求申报国家职业资格证书，使得持证人员真正做到名副其实，不断提高从业人员队伍的技术素质。

2014 年洗衣师国家职业资格证书申办情况：总计 472 人，其中技师 371 人，高级技师 101 人；皮革护理员国家职业资格证书申办情况：总计 326 人，其中初级 4 人，中级 322 人，技师 53 人；洗染业执业证书申办情况：76 人，洗染业经理人 50 人，洗涤设备维修师 26 人。

为了帮助企业员工正确对待洗染行业的新情况和新问题，洗染委采取不定期发布洗涤预警的方式告诫行业需要注意的事项以及如果处理类似问题，减少企业损失和纠纷，将培训工作从发布预警开始做起，也是一种全新的尝试。全年共发布洗染预警三期四项内容。

2. 低碳环保工作是经济发展对洗染行业提出的新要求，是关系到企业生死攸关的大事，必须要认真细致反复抓好落实工作。

从目前行业存在的问题来看，行业洗染设备陈旧，存在安全隐患。大多数洗衣店仍在使用的二代干洗机，环保意识强一些的城市使用三代、四代干洗机。目前，各大城市越来越重视环境保护工作了，北京、南京、上海、青岛等城市相继出台新政策，禁止在城市中心地段开设干洗店，限时淘汰开放式干洗机，组织协会力量开展洗染环保情况大调查等活动。为此，绿色环保节能问题必须要引起我们的高度重视，采取“反复抓，抓反复”的办法，逐步引导企业走上绿色环保低碳节能健康发展的轨道。

2014 年，我们通过各种形式抓好淘汰落后设备近 25%，折旧设备更新 12%，取得了一定的成效。各地企业根据要求引进了许多先进、节能环保设备和优质化料，同时协调政府有关环保、工商、卫生等部门出台一些政策，从根源上堵住环保节能的漏洞。如北京市发展和改革委员会、北京市财政局联合下发了《关于组织开展服务业清洁生产审核三年推广计划的通知》，目标就是向全国示范推广服务业清洁生产促进体系，首批试点单位洗染业共有福奈特、拓普工贸发展中心、日光碧洁清洁服务有限公司等 16 家洗染企业。我们及时在中国洗衣信息平台转发了这一信息。

节能环保需要加强国际合作。2 月 22 日，洗染委常务副主任兼秘书长潘炜与国际纺织品护理委员会（CINET）首席执行官皮特·温耐克斯（Peter Wennekes）一行在北京会面，双方着重就欧盟节能环保项目 Switch Asia 在中国洗染业的推广实施的事宜进行了商议，Peter Wennekes 先生表示将配合欧盟在中国展开节能环保项目的进程，在国际洗染行业专业标准、质量体系研究方面给予坚定的支持。6 月 20 日在北京，国际纺织品护理委员会（CINET）首席执行官皮特·温耐克斯（Peter Wennekes）就欧盟节能环保项目 Switch Asia 在中国洗染业的推广实施组织了深入探讨，基本上达成了共识。

节能环保需要调动专家教授力量搞好科研攻关。6 月 12 日，由中国商业联合会主办的“2014 年全国商业科学技术大会”在人民大会堂隆重召开。由洗染委推荐的《健康环保型硅基干洗系统研究开发及其产业化》获中国商业联合会科学技术奖-全国商业科技进步奖一等奖。

2014 年，洗染委还积极组织业内专家学者和发展研究室研究员开展科技攻关，绿色环保低碳节能研究项目放在优先发展研究的位置上重点支持。经洗染委推荐，由中国洗染行业专家、洗染行业发展研究室研究员刘永新等撰写的《轻型被服洗涤挂车》获得中国商业联合会科学技术奖-全国商业科技进步奖一等奖；由中国洗染行业专家、洗染行业发展研究室研究员龚葵所撰写的《纺织品甲醛“绿色清除剂”项目》获得中国商业联合会科学技术奖-全国商业科技进步奖二等奖；由公用纺织品办公室主任袁明东等撰写的《700t/d 废水回用系统》获得中国商业联合会科学技术奖-全国商业科技进步奖三等奖。

用科技手段引导企业重视绿色环保低碳节能的问题，已经取得了广泛的共识，所有企业与国外合作或引进设备技术的项目，绿色环保低碳节能成为了关节点。

（三）培育行业发展热点。

将互联网营销和行业研究工作作为热点，做到热点工作超前抓。2014 年下半年，以 O2O 电商行业为代表的互联网营销模式迅猛发展，严重冲击着商品零售业的格局，许多服务业商家深感迷茫和困惑。在时关键时刻，洗染委在深入调研的基础上做了以下几点工作：

1. 重视互联网对行业的影响工作，帮助企业适应电商模式。

坚持正面引导，以《中国洗衣网》为主的媒体变为宣传教育的主阵地，使业内人士看清 O2O 电商行业模式的主要内容、特征、应用方法和适用范围等。明确说明：由于洗染业的中间环节是属于创造价值，而电商服务只是中间环节的简单再转换，所以网络服务无法完全取代传统

的洗染业。但我们可以顺势而为积极适应这一新的服务模式为我所用，就可以推进洗染行业的健康发展。目前，以荣昌的 e 袋洗、卡柏、荣荣洗衣、翰皇、福奈特、赛维洗衣等一大批名牌企业开始了 O2O 电商洗衣服务模式，有的企业借此机会把企业的生意做的红红火火，有的企业借机转变了经营方式，在获得大量投资入住的同时，迅速抢占 O2O 互联网洗衣服务先机，整合融合多家洗衣企业做好线下保障工作，在很短的时间内就完成了品牌企业调头，适应了大趋势的发展要求，促使企业做大做强。

工作超前抓好的最好方式就是不断学习取经，取长补短。4 月份，洗染委组织了以常务副主任兼秘书长潘炜为团长的中国洗染行业高级考察团一行 21 人，赴澳大利亚及新西兰的考察参观活动；7 月份，洗染委组织“中国皮革护理专业高级考察团”一行 21 人在王淑媛主任的带领下，赴欧洲知名皮革制造、皮革(奢侈品)护理、皮革化料、机械生产等企业进行考察。

2. 成立洗染行业发展研究机构，应对复杂多变的商业服务环境。6 月 20 日，洗染委洗染行业发展研究室成立暨第一次全体会议在北京·中国科技会堂召开并取得圆满成功。

洗染委汇集了国内外洗染业的行家里手，成立了洗染行业发展研究室。首批特聘了 17 位中外研究员。会上洗染委王淑媛主任做了动员讲话并向特邀的中外研究员颁发了聘书。会议围绕“当前国际经济形势下洗染行业的发展”、“洗染设备的发展趋势和制造理念”、“洗染化料的发展趋势”、“移动互联网与洗衣未来”、“洗染行业挑战与机遇并存”和“市场环境发生的变化”等议题展开了认真讨论。王

际平、皮特·温内克斯、张荣耀、蒲拉德等研究员和汪学仁、朱丽筠等特邀嘉宾做了重点发言。会上还讨论了《洗染委洗染行业发展研究室工作条例》，并选举王际平教授担任研究室主任。行业成立发展研究室这种做法得到了整个业内和国外同行的好评与支持。

（四）创新行业发展亮点。

洗染行业无论从企业营业收入、企业单位数量，还是企业就业人数来讲，在生活服务类八大行业中不属于大行业。但是，行业虽小，人的精神面貌很好，是怎样做到的呢？将争先创优和网络平台建设作为激励手段，做到激励工作持续抓：

1. 争先创优活动持续开展。洗染委已于 2013 年 12 月 18 日起在现有的两个公众微信平台上以“2012 年首届中国洗染行业颁奖大典”中表彰的优秀企业和个人为行业代表，开展普及生活洗染知识和洗染服务常识、宣传洗染机械使用技巧及化料特点、使用方法的行业知识讲座。2014 年 9 月 20 日下午，“2014 中国洗染行业颁奖大典”在上海盛大召开。知名企业代表和中国洗染行业推优活动中评选出来的优秀品牌代表、行业精英 500 余人出席了颁奖大典。颁奖大典上颁发了“中国洗染行业知名品牌”、“全国洗染业优秀管理者”、“全国洗染业创新人物”、“全国洗染业信得过产品”、“全国洗染业突出贡献者”、“全国洗染业功勋人物”6 项共计 151 个品牌或个人奖项。

同时，洗染委与新之联合作，举办了全国洗染行业最具影响力和权威性的年度盛会——2014 第十五届中国洗染业展览会，并于 9 月 22 日在上海光大会展中心圆满闭幕。本届展会面积超过 12,000 平方米，307 个中外品牌集中亮相，三天共接待 33 个国家和地区专业买家

12,558 人。与上届相比，品牌数量增长 36%，观众数量增长 35%。各项数据创历史之最，标志着中国洗染业展览会再踏发展新台阶。

为筹备“中国洗染行业颁奖大典”活动，在 3 月 1 日至 8 月 30 日展开了中国洗染行业优秀品牌调查等评优活动，通过“中国洗衣”网、“中国商业联合会洗染专业委员会”微博、“中国商业联合会洗染专业委员会”微信公众平台进行公众投票（自 5 月 15 日（周四）早 9 时至 6 月 8 日（周日）24 时止，本年度在线投票人数 886240 人，收到投票 4490169 张），专家评审（6 月 25 日在北京召开推优活动专家评审会）、综合评审等重重评选，最终结果在“中国洗衣”网站、《中国洗衣》期刊进行公示，调查结果还通过文件形式向各地方相关协会组织和行政主管部门进行通报，抄送国家商务部等相关部委，为国家与地方政府今后的行业管理提供参考。

为了使争先创优活动有力开展，自年初以来，洗染委主任王淑媛、常务副主任兼秘书长潘炜等领导分别赴北京、河南、郑州、上海、辽宁沈阳、营口、铁岭、山东济南、山东青岛、广东广州、深圳、珠海、江苏昆山、江阴、泰州、浙江宁波、浙江绍兴、陕西西安、河北保定和山西太原等地洗染协会和企业，考察调研了解活动开展情况，听取各地各单位的意见和建议。

这些深入有力的务实工作使洗染行业的激励工作得到了有效落实。实践证明：行业不在大小，激励发挥好“人”的作用，就能兴旺发达，服务于民。

2. 健全网络平台，传递好正能量。为使“中国洗衣网”和“中国皮革护理网”能够为行业发展发挥更加积极的作用，洗染委将“中

国洗衣网”服务器实现专业化托管，管理水平和运营效率更高，优化后信息化系统能更大程度的保证对用户的服务质量，使网站浏览不论东西南北，都可以更加顺畅、便捷。同时，还进行了网络扩容加大信息量、改版联网提高网站点击率，将网络平台打造成为具有时代特征和权威的、贴近基层服务企业的信息服务品牌项目等工作。中国洗衣网站在 2014 年中共发表了近 230 篇文章，其中包括 6 本《中国洗衣》电子期刊、38 篇协会来稿、56 篇基层来稿、18 篇协会和企业好人好事、6 篇政策解读、22 篇基层经验和 15 篇介绍行业大事、行业资讯等。同时介绍洗染行业技术应用、疑难问题解答和洗衣科普类等文章 26 篇。通过调整人员，增加力量，下大力办好《中国洗衣》双月期刊。2014 年，共出期刊六期，特刊一期，受到业内人士的广泛好评。

洗染委高度重视微观信息服务平台建设。2014 年 2 月份，洗染委下发文件《关于关注微信息平台的通知》，洗染委微信息平台是由中国商业联合会洗染专业委员会为使洗染行业信息交流方式多样化，信息发布时效化，行业人沟通快捷化而建立的一系列微信息交流方式，包含微信、飞信、QQ、微博等多种途径。并呼吁各地方行业协会、洗染服务及相关企业和会员单位加强对洗染委微信息平台的关注，积极参与微信息平台的交流互动，以实现其发布资讯、交流技术、提升管理、预警可能的洗染事故、普及洗染知识，增强凝聚力，引导行业健康和谐的发展的作用。完善了信息平台管理办法，责任到人，充分利用微博、QQ 群、微信、飞信和百度等快捷信息渠道，提高微信息平台的影响力和使用效率。其中“洗衣百科”、“洗衣预警”、“行业资讯”等栏目深受大家喜爱。

同时，洗染委十分重视媒体的宣传引导作用，积极配合电视台做好海滩知识普及工作。为了正确宣传洗染行业，普及衣物保养知识，中商联洗染委与多家电视媒体合作录制电视节目，用最直接的方式向大众介绍洗染知识，纠正洗涤误区。

洗染委还十分重视自身建设，制定了秘书处人员工作职责、季度工作计划与讲评、会员管理、工作人员定点负责责任制和加强党支部建设等制度，依据制度规范工作，依据职责狠抓落实，2014 年共发展会员 115 个，全国同仁给予秘书处各项工作极大的支持，做职业工作服务队伍、创行业影响品牌形象的局面正在形成。

三、存在的问题及原因分析

（一）存在的问题。

2014 年洗染业在较快发展的过程中，也存在一些主要问题，有以下几点：

1. 支持洗染行业发展的政策保障措施不健全。各地政府重视程度不同，导致洗染行业在国内发展极不平衡，东部、南部比较发达，西部、北部地区欠发达的状况没有得到改善。有的地方产能规模盲目扩张，小、散有余，集中统一不够。

2. 培训工作和人才培养得不到高度重视。各地的培训工作基本处于松散状态，采取的措施也不够有力，经费投入更是寥寥无几，致使洗染质量不稳定，技术工人短缺，洗衣纠纷时有发生。由于国家高等院校没有设立洗染业专业，行业的中高级管理人员基本都是转行而来，从而导致整个行业人才缺乏，技术基础欠扎实。

3. 节能环保基础性建设比较薄弱。整个行业低端设备占据着大部

分洗衣企业，绿色洗衣、节能和减排任务相当艰巨，洗染业的能耗和废水排放量仍然较大。

4. 行业标准体系不够完善，执法力度欠缺。质检体系尚未建立，影响和制约了行业的质量建设。同时，规模较小的洗衣门店、收衣点以及一些未经工商部门登记的违规“黑”店充斥市场，造成了洗染市场无序竞争、不公平竞争和败坏名誉的问题出现。

5. 交通运输没有得到保障。无论是传统洗衣还是“互联网+”模式，都需要顺畅的物流保障，但各地交管和城管对洗涤物流车运输十分苛刻。现在是公用纺织品洗涤物流车在需要的时间进入不了城区，生活衣物洗染取送车（小型厢式货车或电瓶三轮车）经常被罚没。

（二）原因分析。

上述问题究其原因主要有：

1. 亟待成立行业协会。洗染委作为商业联合会下属的一个专业委员会，随着服务经济的来临，其地位、作用、职能都与其工作范畴不相适应，“小马拉大车”的局面使各项工作的开展都是非常被动，与国际同行接轨也是处于“下风”不利于工作交流与开展，应该立即组织成立中国洗染行业协会。

2. 部门认识有待统一。洗染行业是一项专业性、技术性、技能性较强的行业，特别是随着服装面料日新月异的出现，洗染服务面临着巨大挑战。同时，对服务行业的困难和需求政府不十分了解，如洗衣服务为顾客提供便利就需要开各种车辆上门收送衣物，但是城市交管和城管等部门没有解决车辆通过等问题，如果“司令机关”出现问题，那么这个行业必然要处于落后被动的境地！

3.从业人员素质较低，持证上岗人员少。尽管洗染委和各地行业组织尽了很大努力，但是由于培训资金缺乏、渠道不畅、保障不及时，加之中国很快步入老年社会引起劳动力成本直线上升等原因很难扭转这一局面。洗染行业是一个集洗衣、机械、化料、整理和环保综合在一起的技术行业，要求洗染行业从业人员具备过硬的专业技能和素质。同时，洗染行业也需要社会给予培养大量的技术性人才，但是，我国的服务类大中院校还没有开设洗染类专业课程，行业中的技术骨干基本都是转行而来，造成洗染行业中高级技术人才短缺。为此，我国洗染服务行业从业人员专业素质整体偏低，技术水平参差不齐，经过专业培训持证上岗的较少，有近 50%左右的从业人员不懂专业技术，对设备使用、服装识别、洗衣工序操作规范等缺乏了解。

4.市场经营环境较差，恶性竞争比较严重。从行业特点来看，洗衣店的装备与投资规模存在差异，规范型的洗衣店由于使用合格的设备和洗涤原料并严格规范的操作工艺流程，导致成本居高不下，无法同设备简易、偷工减料，甚至偷水偷电的小型店（厂）进行公平、有序地竞争；目前我国很多洗衣店的设备已经十分陈旧，加之部分低劣、不合格洗涤充斥市场，设备的密封性和可操作性较差，安全隐患较重，环保问题突出；洗染业虽属传统服务业，但其标准化起步较晚，从业者对标准化认识不足。

四、趋势预测

（一）标准化体系基本成型，行业发展进一步规范。

新标准制订和部分老标准修订工作继续成为日常的主要工作。争取 2 至 4 项新标准的立项和完成确定的编制工作；《洗染业管理办法》修订工作的立项、修订工作等，将结合当前行业特点配合国家商务、

环保等部门进行，争取 2016 年发布；采取措施扎实做好已发布的“八项标准”贯彻落实；完善《洗衣店达标条件》标准实施细则，开展洗染店达标试点工作；组织标准知识竞赛等标准的宣传教育和培训活动；编辑印发《洗染行业标准汇编》。

积极倡导诚信、规范的发展理念，采取必要的措施逐步纠正个别企业的虚假和不负责任的宣传，倡导公平规范竞争，维护行业的整体形象，促进行业的健康发展。全国洗染服务质量鉴定委员会的作用将得到发挥，与全国各地协会配合，以《洗染业管理办法》为基础，将《全国洗染行业纠纷解决方法（试行）》和与各地方相关法规相结合，洗染服务质量的鉴定和服务纠纷的调解工作将实施做好。

（二）加强职业培训和考评工作，加快职业化进程。

《国家职业大典》洗染行业相关职业确定工作，将配合国家人社部等部门做好，按要求启动新列入大典的洗染业职业标准制定工作；完成《皮革护理员职业技能鉴定培训教程》的编辑出版工作，皮革护理员考评题库制定工作基本完成。

《洗衣师》、《皮革护理员》国家职业资格和洗染业执业资格培训考评工作进一步规范现，培训效果和考评的规范性不断提高。对各授权培训中心的管理工作得到加强，规范培训行为，使其发挥应有作用。

2015 年度洗染行业特有职业技能鉴定站配置配合相关部门继续实施申报工作。《洗衣师》和《皮革护理员》职业技能鉴定站点得到合理布局，各鉴定站点的管理和协调工作得到加强。

（三）响应低碳环保政策，企业环保观念逐步形成。

继续深入开展行业基础情况调研，为政府部门和企业决策提供依据；探讨建立洗染行业数据统计、评介、发布机制。进一步完善行业价格信息统计发布规程，逐步扩展到其它相关统计工作。

发挥“洗染行业发展研究室”的作用。争取完成具有一个行业指导意义的研究课题，研究探讨行业发展新动态、新模式，以全面客观的信息，科学的研究判断，以实现对行业科学健康发展的引领作用。

探讨提出洗染行业优质环保设备及化料建议目录的可行性，配合政府相关部门加强对不合格洗染设备和化料的监督和加大对高耗能、高污染等落后生产工艺和设备的淘汰力度。如近期协助政府有关部门做好开启式干洗机的淘汰工作。

（四）举办大型活动更具引力，行业互助交流更加密切。

与各地洗染行业协会、重点企业和工作规划紧密结合，在合作共赢的原则下办好大型会议和展览活动。“第十六届中国国际洗染业展览会”和“第九届全国洗染业职业技能竞赛”等将做为重点，组织策划好，进一步扩大品牌活动的影响力和行业凝聚力，推动行业总体水平的提升。

以培训观摩、产品推介和技术交流等为主要形式的交流活动更加务求实效，进一步促进国内企业、协会间的交流与合作；以出国考察和参加国际会议的形式，组织好高级管理人员的国际交流考察活动。

与优秀企业和地方协会合作，联合举办灵活多样的技术交流活动会更加丰富多彩。

（五）正视改革调整发展机遇，我国市场将出现四个变化。

一是社会洗衣工厂大型化。在不断上升的资源成本的压力之下，在国家加大环境治理的强制要求之下，零散的中、小洗衣厂将会面临一段时期的关闭，搬迁，转移或归并整合的浪潮。但是，洗涤服务的整体市场需求还会保持相当长时间的增长态势，以“高效，节能，环保”为手段所经营的中、大型集中社会洗衣工厂会越来越多；二是机构洗衣房小型化。随着高效率的洗衣龙及配套新技术运用的成熟，星级酒店或高等级医院的布草洗涤质量和成本都将得到有效的控制，加之整体经济低迷和自身成本控制的原因，未来机构洗衣房的布草将会被大量外包洗涤，国内机构洗衣房“大一统”配置的高速增长时代即将结束，一定是下降趋势；三是个体洗衣店集中化。近年来干洗店借助于连锁洗涤方式获得了较快的发展，但是连锁洗涤占用较大店面的资源分散的作业方式正在面临考验，这几年有不少企业已经在尝试将分散洗衣店的洗涤设备集中放置起来建立集中洗涤工厂。这些工厂实现了自动分拣、物流和数据管理，加之随运而来的移动互联、大数据、物联网的助推，可以更充分地实现线上和线下的洗衣联动，会给这个行业带来更大的生机；四是向外发展政策导向化。紧跟“一带一路和海上丝绸之路”政策和发展战略，必将引导中国的洗染行业向发展中国家发展并占有一席之地，扩大交流服务的范围，向发达国家发展扩大交流取长补短比肩同行，实现共赢。

（六）坚持服务为本的理念，协会地位作用更加突出。

加强与国家民政等相关部门的沟通，继续不懈地进行“中国洗染协会”的申办工作，为中国洗染行业从业者搭建一个更为广阔和稳固

的沟通、协作、共赢的协会平台。

完善洗染委秘书处内部工作机制，明确职责，提高业务素质和工作效率。不断改进工作方法和作风，接受会员和社会的监督。

五、政策建议

（一）政府应该加强指导，促使行业升级为现代服务业。

发展现代中国洗染服务业,要在自动化、智能化、网络化、信息化上下功夫。研发的重点在于自动化、机器人化、智能化，使中国洗染服务业在自动化、智能化、网络化、信息化上取得成效,做中国式的洗染服务业 4.0；采用新的洗染服务方式即定洗服务，就是洗涤能满足顾客唯一对洗涤的各种个性要求的信息化、自动化生产服务。面向日益增多的移动终端，用基于电子商务的 C2B 模式来作洗涤服务，C2B 模式是一种需求“拉动型”生产服务方式，在移动互联网、大数据技术环境背景下，客户可通过各种移动终端给洗涤企业下定洗单；让“以机器换人”成为新常态。工业机器人的应用要提到洗涤行业的议事日程上，今后一个期间内一定要有智能机器人在洗涤设备的加工制造线上，一定要有智能机器人在洗涤工艺环节上行走；国家要将现代化洗染服务业纳入国家和地区科学孵化器实验基地。

洗衣服务已成居民生活需求，它与家政服务明显不同的是，它需要大量的硬件投入，这方面政府应有相关的政策补贴，让优秀、环保、高效的设备进入洗衣行业，进入百姓的生活保障圈。同时，应给从业者在技术培训方面以支持，委托协会具体实施。

（二）在新服务业态上，为顾客提供更好的服务。

继续将“科学洗涤、绿色洗涤”的理念作为行业发展的航标灯,引

导洗染企业以获得 ISO14001 环境管理体系和 ISO14024 环境标志产品论证工作为新的追求目标。指导洗染企业从绿色设计和绿色洗涤着手，使绿色产品生产过程符合特定的环境保护要求（对生态环境无害或危害极少，对人类生存无害或危害极少，资源利用率最高，能源消耗最低的产品）。国家要提高洗染企业入门坎，加强对洗染市场的监管。

由商务部会同质监部门，授权以行业协会牵头成立洗涤质量检测鉴定机构，以使洗涤质量鉴定具有科学、权威和客观性。

（三）政府要采取购买服务方式，进一步完善标准化体系。

指导相关单位进行我国洗染业标准化体系预研，比照国际惯例研究制定中长远标准规划，分时段、分步骤、分内容、分责任明确标准化体系建设责任制，同时要建立健全法律法规及实施细则；加大法律法规在市场准入、公平交易、节能减排和安全生产等方面的执行力度，努力营造一个科学、规范、有序的市场环境；研究制订各种新型面料洗涤服务标准，以及节能环保型洗染设备和洗染化料的技术标准；修订和完善洗染业资源节约和综合利用标准。充分发挥标准在规范行业发展中的基础作用，促进企业经营管理和服务规范化水平的提升；引导洗染协会组织制订行业消费纠纷争议解决办法，建立洗染质量检测评估体系，维护消费者和经营者合法权益。同时还应协调好政府不同的职能部门和具有行业管理职能的不同的行业管理组织在行业管理中的一致性。

在加强对洗染行业环保监管的原则下，应会同政府业务主管部门和行业协会，制定客观可行的标准。现在各地工商和环保部门，对洗衣企业的审批大部分无章法，甚至不能明确申办洗染企业（工厂）到

底由谁来审批？

（四）政府要加大政策扶持力度，引导洗染企业规范发展。

国家要适时加大对洗染行业建设的投入和引导大型国有企业向洗染服务业转型工作（如垃圾发电工厂建设附属洗衣工厂的模式就非常成功），主动与能源、环保、工商、税务、卫生等部门协商制定合作规划，使绿色、循环、节能、低排、高效的合作模式进一步推广应用，同时在工商登记、税务减免、卫生检查、原料化料供给、产品科研和会展交流大型活动等方面给予政策扶植优惠服务；各地主管部门应积极协调、推动本地人民政府和有关部门对洗染业的政策支持，在促进社区便民洗衣店（点）发展，保障洗染企业开展物流配送服务，以及鼓励企业采用环保技术和节能设备，建设洗染工业园区，实施技术创新建立洗染业科研孵化器等方面，抓紧研究完善相关政策措施。应协调有关部门制订淘汰落后洗涤设备、化料和洗染工艺技术目录，强化和完善高污染企业和落后产能的退出机制及保障措施，并预报机制定期发布退出市场预报。主动清理洗染业各种不合理收费，切实减轻企业负担，改善企业经营环境，促进行业持续健康发展。

（五）政府要重视行业协会组建设，让其发挥应有作用。

按照国家要求指导洗染行业协会加强组织建设，在发挥协会“窗口、平台、桥梁”作用方面提供支持平台和制定召开联合协商会议制度，旨在加强沟通、相互协调、工作互补和服务准确；在政府购买服务、发挥协会应有作用等方面加大指导和投入力度；政府主动协调解决尚未建立洗染行业协会的地区要抓紧研究组建。协会组织应充分发挥在沟通政府与企业、规范行业行为、反映企业诉求、推动行业自律等方面的积极作用，政府还要在开展标准制订、资质认定、质量鉴定、

发展研究、培训教育、展示交流、信息统计、技能竞赛等工作方面，积极支持协会工作，加强行业引导，增强行业自律，促进行业规范健康发展。