

# 1 | 米 | 的 | 距 | 离 |

## 线上洗衣套餐火爆背后 清洗不净、羽绒变薄成投诉热点

# 69元洗5件 划算还是“踩坑”?

## 律师支招:送洗前拍照、收货时检查、维权时留证

天气转暖,不少市民开始集中清洗羽绒服、棉服等冬装,洗衣市场随之进入一年中最忙碌的时段。与传统的线下洗衣店不同,近来线上洗衣业务也受到了不少人的青睐。虽然线上洗衣服务便捷且有价格优势,但烦恼也不少,最大的难题是出现问题后维权难。日前,有读者向本报反映,在清洗冬装时遇到了衣物洗不干净、羽绒变薄、售后无人处理等问题。顾客究竟是选择线上洗衣还是线下亲自送到店里,对此,记者走访了一些洗衣店。

### 线上洗衣

#### 套餐划算、取件便捷 衣物损坏维权解决难

市民王女士告诉记者,之前为图方便,她在网上选购了一套69元洗5件的洗衣套餐,平台提供快递上门取件,整个过程十分省事。可等衣物洗完寄回后,王女士发现其中一件羽绒服的羽绒明显变薄,穿在身上也不如以前蓬松保暖。另外一件衣服领口处的污渍依旧明显,基本没有清洗干净,整体效果和送洗前相差不多。事后,她多次联系平台客服反映问题,但始终没有得到明确答复和处理,事情也就搁置下来。

市民周女士也有类似的经历,因为全程都是线上对接,没有实体门店可以当面沟通,她想弄清楚衣物变薄的具体原因,却找不到有效渠道,问题始终没能得到解决。

记者在多家线上平台看到,目前针对冬装的洗护套餐种类很多,3件、4件、5件的组合都有,价格多集中在69元、79元洗5件,再加上上门取件、快递送回的服务模式,对不少上班族和年轻消费者有不小的吸引力。不过,记者查看用户评价后发现,有不少消费者表示,套餐存在清洗不够彻底、重点污渍处理不到位、洗护周期偏长等情况。还有消费者坦言,线上洗衣更适合普通、平价的日常衣物,对于价格较高的品牌衣物或者面料特殊的衣物,自己会更加谨慎,担心衣物一旦出现质量损坏,后续维权和沟通会比较麻烦。

### 线下洗衣

#### 送衣取衣当面沟通 价格因素是道坎儿

昨天上午,记者走访多家洗衣门店了解到,随着换季来临,各家门店已进入业务旺季,待洗衣物明显增多。

在一家洗衣店内,工作人员介绍,店内清洗羽绒服不分长短款,统一按件计费。门店针对长期消费的顾客设置了会员活动,价格还是比较优惠的。对于不想办理会员的顾客,也可以通过团购渠道消费,在线上平台购买优惠券,到店进行核销,普通羽绒服单件清洗价格为30.9元,5件套价格为105.9元。

工作人员说,受门店面积限制,大型专业洗涤设备都统一放置在工厂,市民送到店内的衣物,会被集中送往工厂进行清洗。操作过程中,工作人员会根据衣物面料选择合适的洗涤方式:羽绒服一般以水洗为主,干洗容易对羽绒和面料造成损伤;羊毛大衣、羊绒围巾等材质,则会采用干洗。工作人员介绍,正常情况下,衣物清洗周期在四五天,订单高峰期会略有延长,但



### 律师说法

#### 提前拍照存证留记录 遇问题可多渠道维权

天津捍正律师事务所张帅律师表示,消费者通过线上平台送洗衣物,因洗涤不当导致衣物损坏、串色、清洗不彻底等问题,属于消费者与洗衣服务提供者(经营者)之间的服务合同纠纷。经营者提供的服务不符合约定或法定质量要求,构成违约,消费者有权要求其承担修理、重作、退货、减少价款或赔偿损失等违约责任。

消费者通过一些线上平台下单,该平台属于网络交易平台提供者。根据《中华人民共和国消费者权益保护法(2013修正)》第四十四条,若平台不能提供销售者或服务者的真实名称、地址和有效联系方式,消费者可向平台要求赔偿。若平台明知或应知经营者侵害消费者权益而未采取必要措施,需承担连带责任。

张律师建议,在衣物送洗前对衣物各部位(特别是易损处、贵重饰物)进行清晰拍照、录像,保留能显示衣物完好状态及价值的凭证(如购买发票、订单截图)。收到衣物后立即检查,发现问题的,对损坏部位(串色、破损、污渍残留等)进行多角度拍照、录像。注意保留与平台客服、经营者的全部聊天记录、通话录音。明确反映问题、提出诉求,并记录对方推诿、拒绝的过程。同时保存好洗衣服务订单、电子协议、取送件记录等。

如果遇到清洗不干净、衣物损坏、售后不理睬等情况,建议首先通过平台官方渠道或直接联系洗衣工厂,出示证据,明确提出修理、重洗或赔偿的诉求。若经营者推诿,立即向平台官方客服投诉,要求平台履行管理责任。若协商和平台介入无效,可向经营者所在地的市场监督管理部门投诉。作为最后手段,可向人民法院提起“服务合同纠纷”诉讼。

文/摄 记者 信华  
部分图片为网络平台截图

一般不会超过一周。

在收衣环节,门店也有相对固定的流程。顾客送衣到店后,工作人员会先对衣物进行细致检查,查看是否存在破损、开线、配饰松动等问题,提前向顾客说明情况,随后拍照留底、登记信息,尽量避免后期出现纠纷。

在另一家洗衣店内,货架上挂满了熨烫平整的衣物。工作人员介绍说,如果确实是在洗护过程中造成衣物损坏,门店会按照相关标准进行赔付,顾客可以现场沟通、当面协商。因为有固定经营场所,顾客送衣、取衣都能面对面交流,有疑问可以当场咨询。

### 业内解析

#### 运营成本与流程存在差异 送洗前需留意相关细节

一位在洗衣行业从业多年的人士介绍,目前线上线下洗衣在服务模式上有所不同,在运营方式、成本控制、实际操作流程上也存在一定区别。

线下门店大多有固定经营场所和固定工作人员,收衣、检查、沟通、售后

等环节都在本地完成,流程相对标准化,为了维持长期经营和口碑,在洗护质量和稳定性上会更加重视。

线上平台主要依靠网络接单,通过快递取送,覆盖范围更广、便捷性优势明显。部分低价套餐,主要依靠规模化、批量化处理来控制成本,比如单次洗涤数量偏大,在洗护用料、人工分拣等方面投入相对较少,因此容易出现清洗不充分、污渍处理不彻底等情况,严重时还可能出现衣物串色、变形等问题。

此外,线上服务多为远程对接,一旦发生衣物损坏,平台与洗涤方的责任划分不够直观,赔付标准也不够统一,再加上部分平台属于异地经营,消费者沟通环节较多,维权成本相对较高,消费体验容易受到影响。

业内人士提醒,无论选择哪种洗衣方式,正规的洗护服务都会在收衣时提前检查衣物状况,告知相关洗涤风险,市民在送洗前可以多留意相关细节,提前了解洗涤方式、取件周期和赔付方式,尽可能避免后续出现矛盾。

### 期待与您互动

一米  
天津 和平

您有什么想说的,欢迎扫描二维码,与我们联系,提供新闻线索。

