

现代商务酒店

运行管理模式、标准 与员工素质培训手册



Xiandaishangyu Xiandaishangyu Xiandaishangyu

中国科技文化出版社

第 二 卷

中国科技文化出版社



第六章 客房部洗涤管理

洗衣房是酒店的后勤保障部门，主要任务就是负责洗涤、熨烫酒店客房部、餐饮部的布草，负责客衣和酒店员工制服的收洗，保证客房、餐饮部门的清洁卫生，为住店客人提供良好的洗烫服务，因此，它在保证酒店经营的正常运转、树立酒店的良好形象方面也有着不可小视的作用。另外，洗衣房也可以在满足酒店内部需要的基础上，开展对外洗涤服务，从而开辟为酒店增收的途径。

第一节 洗衣房各岗位职责与操作程序

一、岗位职责

（一）洗衣房经理岗位职责

洗衣房经理对洗衣房的日常运行和管理负全部责任。其责任范围包括：

1. 制定本部门的各类规章制度、管理措施。
2. 监督、检查和指导员工的工作，对员工进行任免与奖惩。
3. 有计划地组织对员工的培训。
4. 控制本部门的成本。
5. 处理客人投诉及各类洗涤失误造成的损坏赔偿事宜。
6. 代表本部门定期与餐饮、工程等部门进行协调沟通。

7. 根据所制定的经营指标，在保证完成任务的同时，积极开拓市场，面向社会为酒店创收。

(二) 洗衣房领班岗位职责

1. 负责本组员工的考勤与工作分配，并监督检查其进行正确的操作，安全、保质、保量按时完成当天的洗涤任务。
2. 定时向上级报告洗涤用品的消耗量，领取各类工作用品。
3. 填报生产记录。
4. 对本组的员工进行指导与培训。
5. 代表本班组与其他相关班组进行适时的沟通，做好协调工作。

(三) 收发岗位的职责

1. 积极、主动、及时、准确地做好各类布草及客衣的收发工作。
2. 做好布草的管理。进行经常性的整理和分类，并在所收衣物上打码编号。
3. 按照布草收发工作规程进行操作，做好各种登记，并核对布草的件数、品种以及号码，防止丢失。
4. 搞好室内的清洁卫生。经常进行清洁和打扫。

(四) 洗涤岗位职责

1. 进行洗涤之前要做好设备的检查工作，配制好洗涤用水。
2. 清点收洗的布草、客衣，进行分类整理。
3. 按程序进行衣物的干、湿洗，洗完以后要先自己作质量检查，然后再交给领班。
4. 结束工作后，关闭电源、水源，进行清理卫生工作。
5. 做好洗涤记录。

(五) 熨烫岗位职责

1. 做好操作之前的设备检查与准备工作。
2. 按规定的工作程序与标准，正确使用机器熨烫各种类型的衣物。
3. 先自我检查质量，然后将熨烫好的衣物交领班签字。
4. 结束工作后，关闭电源及设备，将各类用口回复原位，并进行室内的



清扫工作。

（六）收款岗位职责

1. 准时到岗，做好收款的准备工作。
2. 妥善保管账单等收款用具。
3. 认真细致地进行收款工作，唱收唱付，精神集中，避免出现错误。
4. 交班时立即结清当天账目，做到账款相符。严格执行财务制度，当天的收款要当天上交财务，不得过夜。

二、各岗位操作规程

（一）客衣洗涤工作程序

1. 收发工作。

（1）洗衣房收发员每天上岗后收取客衣，并注意进行核对，确认客人房间号、姓名等关键要素都没有错误。

（2）将取回的客衣进行编号、打号、清点核算，并进行检查与分类，分出湿洗、干洗和熨烫等类别。

（3）按照客衣的不同类别，将其送至洗涤车间进行洗涤。

（4）客衣洗烫完成之后，收发员要进行认真核查，对客衣进行整理，然后装袋，按顺序叠放在客衣车上，与楼层服务员一起将其送至客人房间，并进行核对签收。

（5）对于客人要求加急洗涤的衣服，收发员应采取相应的加急措施，在接到客人的电话后以最快速度赶到客房收取客衣，并向洗涤等部门说明，大家共同努力，做到4小时之内将客衣洗熨好送回。

2. 检查打号。

（1）对收回的客衣，客房部要进行编号，将房号及所洗的件数一起填写在用于查核的专用本上。

（2）在洗衣单上也要注明衣服的颜色及件数，进行编号，以方便查找。

（3）根据编号在衣服上打号。

(4) 将打好号的衣服分批交给洗烫人员进行洗烫。

(5) 将洗熨好的干净衣服按件数和编号进行核查，确认无误后进行包装。

3. 客衣湿洗。

(1) 衣物要按照干、湿分类进行处理，对于容易掉色的衣服要进行处理。

(2) 根据衣物的种类选用洗衣粉，在洗涤的时候要注意控制水温，毛织品及容易掉色的衣服要注意用凉水清洗，一般衣服的水温控制在 $30^{\circ}\text{C} \sim 40^{\circ}\text{C}$ 之间，棉织品的温度在 65°C 以下。

(3) 对有污渍的衣服，洗衣时应先去渍，然后再清洗。洗衬衣时应先洗刷衬衣的袖口及衣领，因为通常这些部位都比较脏。

(4) 在洗涤时，应先检查衣物内是否有没拿出的东西，以避免给客人造成损失，同时也防止损坏衣物。

(5) 对于丝织品，最好用手洗。

4. 客衣干洗。

(1) 将送来洗涤的衣物进行分类。并检查衣物，看是否有东西没有拿出，衣服是否适合干洗等。

(2) 对衣服先去污，然后按衣服颜色选择机内的干洗油，根据衣服质地决定是否增加附加剂。

(3) 进行洗涤前的检查，确认机器设备的完好。而后合上电源，打开干洗机开关，按下保险，打开总气门，关上机后气节门，使蒸汽进入干洗机。

(4) 打开机门，按分好的次序先浅后深地将衣物装入机内，然后开动机器，洗涤时按照洗涤→脱油→烘干→除臭→打开机门卸下衣物。

(5) 洗涤结束之后，将剩下的打入蒸馏箱，蒸馏成为净油，为第二天的洗涤做准备。

5. 客衣熨烫。

(1) 衬衣的熨烫。

先熨烫衬衣的衣领及袖口，正面熨烫的时间短一些，背面的时间可以长一些；熨烫袖子时一般要对准袖筒缝全线，先左后右进行熨烫；对熨烫好的客衣，要仔细地检查是否合格。



(2) 西服的熨烫。

西服的领子要从反面进行熨烫，熨烫的次序依次为：左片正面、左翻领内里，右片正面、右翻领内里；肩部及肩口使用垫码熨烫；熨烫领子及左右两边的翻领，调整西服领形。

(3) 裤子的熨烫。

熨烫裤子时，一定要使裤子的内折线、前中线对直，两裤筒的前中线与后中线的高度要相等，为了避免熨斗烙痕，进行手工熨烫时要布贴面而烫，此外，前后口袋应翻开熨烫。

(二) 工服洗涤工作程序

1. 工服的洗涤程序。

(1) 白色布工服、帽子和围裙的洗涤。

在对白色布工服、帽子及围裙等的洗涤时，应先加水（水温达 90℃ 左右），在水中加入洗衣粉和去油剂等，洗约 8 分钟之后进行排水；然后重新加入温水（水温在 70℃ 左右）和漂白粉，进行再次洗涤；最后一次洗时要加入少量的浆粉和酸粉（这样可以使工服熨烫后显得挺括，并且在再次洗涤时污渍更容易洗掉）进行高速甩干。

此外，应注意洗涤时不要一次洗得太多。

(2) 白涤纶工服的洗涤。

白涤纶工服洗涤时，先是在温度不超过 60℃ 的水中加入少量漂白粉，将工服投洗 3 次，每次投洗时间在 3 分钟左右，最后一次要在 30 度以下的水中加入酸粉进行投洗，然后高速甩干 1 分钟。

另外，在洗涤时应先洗刷袖口和领子等特别脏的地方，对于有油污的工服，可以先喷洒适当的药水投洗。

(3) 其他工服的洗涤。

其他工服的洗涤也是根据衣料的性质进行干洗和湿洗，洗涤方法与客衣相同。

2. 工服房工作程序。

(1) 将脏衣服收回，先进行检查，查看有无破损重污、点清件数，提醒衣主将衣服里的东西掏净。

◆

(2) 万一事后发现衣物内还有遗留物, 应交回本人或上交给领班, 并要作好记录。

(3) 遵循交一件脏工服领一件干净工服的制度, 坚持以衣换衣、以旧换新且编号相符的原则, 从洗涤房发出的工服必须做到清洁, 无污渍、无开线、没有纽扣掉落。

(4) 换洗的脏工作服必须在中午 11:00 之前送到洗衣房。

(5) 将干净的工服收回, 并检查其有无破损, 如果有的话, 应进行及时的修补。

(6) 将经过清洁和修补检查的工服按编号挂在规定的位置上。

(三) 店外客衣的处理程序

1. 在接收店外客衣时, 应先请客人在洗衣单上填写姓名、电话号码及工作单位等内容, 如果客人有关于洗涤方面的特殊要求, 应让其也在洗衣单上注明。然后, 收发员将客人的衣服当着客人的面进行清点, 若是客衣有破损或是有污渍, 应立即向客人解释清楚, 达成意见一致后, 才可送入洗衣房进行洗涤。

2. 按照客人所洗衣服的件数等相关因素来计算洗衣费用, 并请有关经手人在洗衣单上签名。

3. 当客人来取衣时, 出示洗衣单, 请客人验收。

4. 在营业报表中填写所取走客衣的账号和所收取的款额, 以及客人取走衣服的时间。

(四) 对于各种投诉的处理

1. 认真听取客人或是酒店内部有关部门对于洗涤服务质量的投诉, 并将投诉的内容进行详细记录, 包括客人的姓名或是部门名称, 以及投诉的时间。

2. 接待完客人之后, 立即着手查找原因, 以最快的速度解决问题, 力求给客人或是投诉部门一个满意的答复。

3. 事情处理完之后, 马上写出报告, 交给洗衣房的主管。

第二节 洗衣房的工作标准

一、客衣洗涤质量标准

(一) 湿洗

1. 在洗涤之前，要先检查衣服的袖口、衣领等容易脏的地方，喷洒污药水。
2. 10~15 分钟之后，按照衣服的不同类型选择正确的洗涤剂，投入水洗机中进行洗涤。衣物的重量要与机器的容量相适应。
3. 准确掌握水温、冲洗时间及气压，一般来说，深色和杂色的衣服应在 35℃ 以下的水温中洗涤 10 分钟左右；白色的衣物则应在 60℃ 以下的水温中洗涤，时间最好在 10 分钟以上。
4. 将洗好的衣服进行烘干，将烘干温度控制在 60℃ 以下。

(二) 干洗

1. 干洗之前，认真检查客衣的质地、颜色、弄脏的程度等，如果发现有较重的污渍，要先用手洗去污。
2. 将检查过的衣服投入干洗机中进行冲洗，投油，洗涤 3~5 分钟，然后再加入四氯乙烯进行冲洗。
3. 将洗好的衣服烘干。

(三) 手洗

对于丝绸、丝袜等一些有特殊要求的客衣，要坚持手洗。洗涤时要根据特定的洗涤要求和衣物脏的程度来确定选择什么样的洗涤剂是最合适的，另外，还要掌握适当的水温。

将衣服进行揉搓，然后用清水冲洗干净。对于容易掉色的衣物，应装袋

洗涤。

(四) 熨烫

洗好的衣服要根据其种类和部位的不同,选择不同的熨烫衣机,如夹衣机、裤衣机、面像机等来进行熨烫。熨烫时部位选放要准确,开放适量蒸汽,要掌握好喷气与熨烫的时间。

二、工服洗涤质量标准

洗衣房应根据工服的不同种类和布料的不同来进行分类洗涤。洗涤时要选择适当的洗涤方式、温度、压力和洗涤时间等。各个程序都要按相关的操作规程来进行,以规范的操作来保证洗涤质量。洗涤后的工作服,要做到清洁无污、美观。

三、棉织品的洗涤质量标准

棉织品当中又可分为好几类。

(一) 台布类

1. 台布的洗涤要严格遵守有关的操作规范,洗后的台布要做到清洁、柔软,没有任何油迹和污渍。
2. 洗涤时要选择合理的装机数量,温度和压力的控制也要准确。
3. 分三次进行投水冲洗,冲洗时加入洗衣粉、去油洗涤剂、漂白粉、浆粉和酸粉等。

(二) 床单枕套类

1. 床单及枕套的洗涤温度应控制在 80℃ 左右,冲洗时间应在 20 分钟左右。
2. 进行三次投洗,投洗过程中分别加入洗衣粉、酸粉和荧光剂,投放的数量要适当。



3. 进行甩干、压平。

4. 床单和枕套要分开来进行洗涤，装机送洗的数量要适当。洗后的床单应做到清洁、柔软。

（三）毛巾类

1. 毛巾投洗时要加入洗涤剂、漂白粉、柔顺剂和酸粉等，投放的数量要适当。

2. 准确控制洗涤水温与气压，一般洗涤温度在 80℃ 左右。

3. 分三次投水冲洗，冲洗时间在 15 ~ 20 分钟之间。

4. 洗完的棉织品要进行烘干和打冷风。

5. 洗涤时装机的数量要适当。

6. 洗后的毛巾应做到清洁、柔软和蓬松。

第三节 关于客衣洗涤的处理与预防

一、客衣纠纷的处理

1. 认真听取客人的投诉。

当客人提出投诉时，要本着为客人服务、替客人着想的原则和宗旨，仔细、认真、耐心地听取客人的意见。

2. 认真分析客人所投诉事件发生的原因。

在听完客人的投诉之后，要尽量以最快的速度分析原因，查明事情的来龙去脉，以便进行有针对性的处理。

3. 对客衣纠纷进行处理。

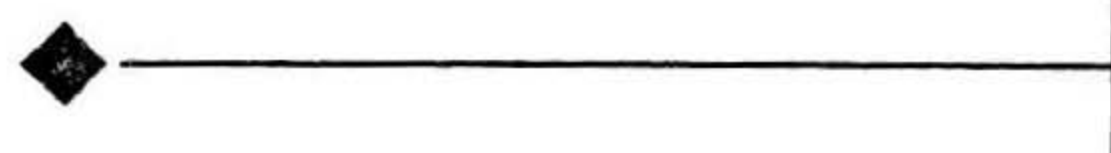
在查明事件原因之后，应根据事情的不同情况进行分类处理。凡是因为酒店方面的原因而造成了洗涤过程中客衣的丢失、损坏、染色或是熨烫质量等方面的客衣纠纷，就应该主动承担责任，依据实际情况进行赔偿、修补或是回收、重烫等。一般来说，赔偿费不会超过洗衣费的 10 倍，由酒店和客

人两方面来进行具体的协商；若是因为客人本身的原因而造成对衣物的损坏，如衣物本身原因而引起污迹洗不掉等，则应耐心向客人解释，一般不用承担赔偿责任。总之，客衣纠纷处理的原则应是友好协商，处理得当，尽量让客人能够满意而归。

二、客衣纠纷的预防

为了预防客衣纠纷的发生，洗衣房管理人员可以从几个方面入手，加强对客衣洗涤环节的管理：

1. 在收取客衣时，要认真细致地检查，如果发现有问题，要事先向客人当面讲清。
2. 对客衣要分类处理。在给客衣打号时要根据衣物的不同而分成好几种类型来处理，同时要严格检查，根据实际情况去扣、装袋洗涤等。
3. 在客衣洗涤过程中，要严格按照有关操作规程来办事，对不同的衣物要采取不同的洗涤方法，选定不同的洗涤剂、不同的洗涤时间，要做到在洗净衣物的同时不对衣物造成损伤。
4. 按照楼层的不同、客房的不同对洗好的衣物进行分拣，然后进行分号装袋，在装袋时要细致认真，不出差错。
5. 在洗涤流程中要注意做好交接记录，明确各自的责任，从而来防止衣物丢失或是出现差错。



第七章 客房部设备管理

第一节 客房物品与设备管理

加强对客房设备的管理，对于降低客房经营成本，提高客房服务质量有着十分重要的意义，因此，这也是客房部必须着力抓的一项工作。

一、客房物品与设备的内容

客房物品与设备的内容主要可分为两大类，即客房设备与清洁设备，具体来说，有以下几种：

1. 房内客用品。客房有一些免费赠品，宾客租用品如吹风机、熨斗等，另外还有一些客房用品，包括床单、烟茶具等。
2. 家具设备。家具设备包括床、写字台、衣柜和沙发等。
3. 电器和机械设备。主要包括空调、音响、电冰箱、电视等。
4. 清洁设备。清洁设备有吸尘器、吸水机、以及洗衣机、烘干机等。
5. 建筑修饰品。这部分设备主要是指地毯、地面材料和墙纸等。

二、客房设备与物品管理的内容

在客房物品与设备和管理过程中，主要有以下工作：

1. 制定客房物品与设备的管理制度与章程；
2. 编制客房物品与设备的采购计划；
3. 做好客房物品与设备的日常管理工作；

4. 对客房现有的设备进行更新与改造。

三、客房设备与物品的管理方法

(一) 利于管理的原则

客房部的设备一般是在开业之初就已准备就绪，在开业之后，也会有不断的更新与改造，这就牵涉到一个采购的问题，在采购中，要充分考虑到利于管理这一因素。无论是客房里面的设备还是清洁设备，都要考虑以下几个要素：

1. 是否实用。即操作是否简便，不易损坏。
2. 是否安全。客房设备必须具有自我保护装置，如防火性、阻燃性等。
3. 是否易于保养。即清洁保养以及维修是否方便。

(二) 设备领用的有关规定

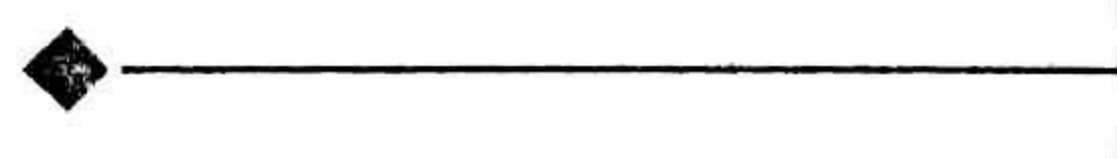
设备购进以后，有关的客房管理人员必须进行严格的管理，此外，在具体的设备物品分配与领用中，设备保管员应认真把好关，首先是建立设备登记簿，将设备进行分类注册，记下其品种、型号、规格以及数量，还有分配去了哪个部门等情况，并对其进行编号，当使用单位来领取设备物品时，就按照相应的情况进行详细登记，以此来跟踪控制设备的使用情况。

(三) 进行分级归口管理，责任到人

对于各种不同的客房设备与物品，应实行分级归口管理，将责任落实到具体的个人，并且依据管理的好坏状况来严格执行各项奖惩制度，从而将管理落到实处。

具体而言，要在以下三个关键的方面进行落实：

1. 为做到有案可查，应建立一本完备的账本，记载各级各口所管理设备物品的数量、品种以及价值量等。
2. 完善各项相应的制度，如维修保养制度、岗位责任制度等。
3. 将设备物品的管理绩效与具体的经济利益挂钩。



(四) 做好日常的维修保养工作

具体使用设备物品的部门要注意对设备物品做好日常的维护与保养。

1. 首先是要努力防止事故的发生，严格按各个相应的操作规程进行操作与使用，以此来避免事故的发生。

2. 一旦事故发生，要立即通知工程部进行修理，采取相应的措施使设备尽快恢复使用。

第二节 客房设备设施的保养

只有在日常的使用中注意对各类设备设施的保养，才能真正延长其使用寿命。因此，日常的维护是搞好设备设施管理的一个重要环节。具体而言，日常的维护可分为以下几大类来进行：

一、地毯的保养

地毯是客房设施中比较容易被损坏的物品之一，因为客人往往会在使用卫生间时把水迹带到客房，从而造成对客房地毯的损坏，因此，应格外注意对地毯的日常维护与保养。

1. 坚持每天对地毯吸尘，保持其清洁。

2. 对地毯进行定期清洗，尤其是地毯上出现了污渍，应及时地予以清除，否则时间一长就很难除去。

3. 每年清洗一次地毯。可以采取干洗和湿洗两种不同的方式对地毯进行清洗，但不论是哪一种方式，都要注意不能造成对地毯的损坏，要选用正确的清洁剂。

二、空调的保养

一般来说，客房的空调可以分为中央空调和室内小型空调两种，客房应

根据其不同的结构与功能进行分别的保养。

1. 大型空调要注意在使用时不能让水溅到开关上，否则会导致漏电，造成触电事故；另外，如果空调在使用过程中发出了异常的声响，应立即关闭电源，通知工程部进行检查和维修。

2. 中央空调应由专人来负责管理与操作。应定期对鼓风机和导管进行清扫，每隔3个月左右对进风过滤网进行一次清洗，定期对电机轴承传动部分加注润滑油。

三、电器设备的保养

（一）电梯的保养

经常擦洗电梯内外，对梯内地毯坚持每天除尘。

（二）电视的保养

1. 将电视机安放在光线直射不到的地方，因为曝晒会导致电视机的显象管的老化速度加快，及至机壳开裂。

2. 避免将电视机安放在潮湿的地方，同时要注意防止酸、碱等气体的侵蚀，以免引起电视机的金属件生锈或是元件断裂，从而导致电视接触不良。

3. 清扫客房时，要注意用干布擦去电视机外壳上的灰尘。

4. 电视机不用时，要用布将其罩住，以免灰尘落入，并定期用软毛刷将机内的灰尘清除。

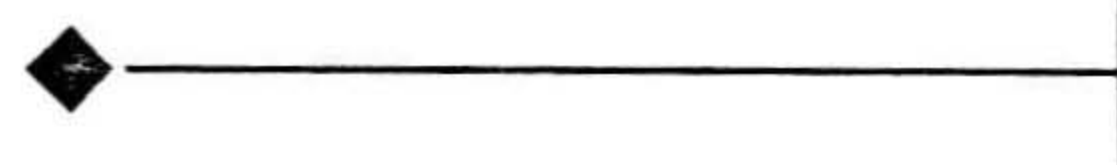
5. 在雨季，天气比较潮湿，应注意将电视机每天通电一段时间，以散发的热量来驱除潮气。

6. 要尽量避免经常搬动电视机，以减少意外事故的发生。

（三）电冰箱的保养

档次较高的宾馆都在客房内配备有电冰箱。电冰箱的保养应注意以下几个方面：

1. 将冰箱放置于干燥通风、温度适中的地方，最好使其背面、侧面距墙



10 厘米左右，以利于电冰箱散热，并保证空气自然对流。

2. 要注意经常对冰箱进行清洗，尤其是其门下面的胶边，是非常容易脏的地方，更要注意清洁。

3. 在使用一段时间之后，要注意对冰箱进行内部清理，以此来避免污物积留，细菌生成。

(四) 室内其他电器设备的保养

另外，对于室内的其他电器设备，如各种照明的灯具，也要注意适当的保养，经常用干布擦拭，对电源要防潮，保证插座的牢固等。对于房内的电话，也要经常用干布进行擦拭，并定期用酒精消毒。

四、木器家具的保养

对于室内的木器家具，应经常进行除尘工作，保持其清洁光亮，另外，还要注意防潮、防水、防蛀和防热。

1. 防潮。木器家具受潮后容易变形、腐朽，因此客房一定要经常通风，保持干燥。

2. 防水。与防潮的道理一样，客房的家具也要注意防水。否则会使家具的漆面起泡，甚至是发霉，因此，应格外小心不能让水溅到家具表面，如果不慎溅到了，应该立即予以清除。

3. 防蛀。放置樟脑丸或是喷洒药剂来防止蛀虫在家具中繁殖。

4. 防热。阳光的照射会导致家具颜色减退，因此，房间内的窗帘在一般情况下都要拉上。

五、卫生设备的保养

客房内的卫生设备，应注意进行勤洗勤擦，保持其清洁与光泽。在清洗时，要注意选择正确的清洁剂，一般是选用中性的清洁剂，不能有强酸或是强碱等，因为后者会对浴缸、洗脸盆等设施的釉质造成损伤，破坏磁面的光泽，另外还会腐蚀下水道。