

饭店管理知识丛书



现代饭店 洗衣部管理与洗衣技术

*Xiandai Fandian
Xiyibu Guanli Yu Xiyi Jishu*

区志针 著

广东旅游出版社

饭店管理知识丛书



现代饭店 洗衣部管理与 洗衣技术

区志钊 著

广东旅游出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代饭店洗衣部管理与洗衣技术/区志钊著. - 广州:
广东旅游出版社, 1997.10

(饭店管理知识丛书)

ISBN 7-80521-823-4

I. 现… II. 区… III. 饭店-服务部门, 洗衣部-管理
IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 15448 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮码: 510600)

广东肇庆新华印刷有限公司印刷

(肇庆市郊狮岗)

787×1092 毫米 32 开 13.5 印张 4 插页 280 千字

1997 年 10 月第 1 版 1998 年 7 月第 2 次印刷

印数: 8201-14800 册

定价: 19.50 元

内 容 提 要

本书上篇系统介绍饭店洗衣部的计划、生产、质量、技术、设备、安全、统计等方面的管理理论及应用，同时涉及详细的岗位工作规程与责任制、设备操作规程、日常洗衣应用英语等；下篇按照洗衣技术的规律，系统介绍纺织纤维、洗涤水质、合成洗涤剂原理与应用、污垢理论、去渍技术、干洗原理、水洗原理、漂白原理、洗涤程序设计技巧、布草与制服运作流程、熨烫技术、洗衣服务等理论及实践应用技术。

全书内容丰富，专业性强，语言通俗易懂，既有理论分析，又有应用实例。可供下列人员在学习、实践中作参考之用：饭店洗衣部管理人员及岗位操作人员；社会上洗衣行业从业人员；从事纺织品生产、洗衣化学用品生产和洗衣设备生产设计等的有关人员。

前 言

我国大中型饭店一般设有洗衣部，这个部门的业务属于生产性质，但不直接创造新的价值和产品，是以人力和物力的投入使纺织用品及衣物的使用寿命得以延长，恢复其使用价值。简单说来，把床单、毛巾、台布、餐巾、制服、客人衣物等洗涤干净并熨烫好，这是洗衣部的任务，其服务质量的优劣将直接影响饭店的形象和声誉，这是一个不容忽视的问题。服务要搞好，技术与管理是关键因素。据笔者所知，一些饭店洗衣部技术的传授多是以传帮带来维系，缺乏一定的技术理论教育，在工作中凭“经验”行事，遇到问题同样是凭“经验”处理。笔者在从事洗衣工作的过程中，觉得必要的技术与管理理论教育，对服务质量的保证有帮助，于是花了近 10 年的时间，对洗衣的技术和管理理论着意总结、研究和概括，写就本书，以循序渐进的方法，按照洗衣的基本规律，运用浅显的语言，对洗衣技术的常见问题和管理问题进行系统介绍和分析。通过本书，初学者易于掌握洗衣理论及专业操作技术，对洗衣部管理理论也会有所了解，为实践打下良好基础；对于其他从事洗衣业的人员，本书亦有参考价值。

杭炳生教授和万印华博士在对本书初稿的审阅过程中，

提出很多宝贵意见，在此表示深深感谢。感谢在本书写作过程中曾给予笔者鼓励的同志，他们是：王克勤中校工程师、洗涤用品研究所蒙生德所长、航天工业部深圳中航经销公司蒋斌总经理（高级工程师）和胡静斌高级工程师及尹涛硕士工程师、威氏公司王育群工程师、以及李泽儒老师、黄正源老师、劳迺麟、李剑雄、何伟华等。还要衷心感谢父亲区道修和母亲卢冰心对笔者的栽培和在本书写作过程中给予的巨大勉励和支持。

本书如能对洗衣业同行们的学习、实践多少起点作用的话，笔者将甚感欣慰。

笔者才薄学浅，书中疏漏讹误在所难免，敬请读者诸君斧正。（通讯地址：510130 广州邮政信箱 39 号 区志钊收）

作者 区志钊

1997 年 8 月

目 录

前言	(1)
----------	-------

上篇 洗衣部管理实务

第一章 洗衣部概述	(3)
第一节 洗衣部的概念	(3)
一、洗衣部	(3)
二、洗衣部的性质	(3)
三、洗衣部的业务特点	(3)
四、洗衣部工作的重要性	(4)
五、洗衣部与饭店各部门的协调关系	(5)
第二节 洗衣部的组织结构	(6)
一、大型饭店洗衣部组织结构	(7)
二、中型饭店洗衣部组织结构	(8)
三、小型饭店洗衣部组织结构	(8)
第三节 洗衣部经理	(9)
一、洗衣部经理的基本条件	(9)
二、洗衣部经理的工作	(11)

三、	洗衣部经理开展工作需注意的问题	(13)
第二章	洗衣部的计划管理	(14)
第一节	计划管理概述	(14)
一、	计划的概念	(14)
二、	计划管理的概念	(15)
第二节	洗衣部计划管理的内容	(15)
一、	制订方法	(15)
二、	编制预算	(16)
三、	制订政策	(16)
四、	情况预测	(16)
五、	树立目标	(16)
第三节	洗衣部计划的编制	(17)
一、	编制洗衣部计划的依据	(17)
二、	编制洗衣部计划的程序	(18)
三、	编制洗衣部计划的时间	(18)
四、	编制洗衣部计划的方法	(19)
第四节	洗衣部计划的执行	(19)
第五节	洗衣部计划的检查与控制	(21)
一、	检查控制程序化	(21)
二、	控制检查具体化	(21)
第三章	洗衣部的生产管理	(23)
第一节	生产过程的组织	(23)
一、	洗衣部的生产过程	(23)
二、	生产过程的组成	(24)

三、	生产过程的组织	(24)
第二节	编制生产作业计划	(25)
一、	编制洗衣部生产作业计划的工作内容	(26)
二、	编制洗衣部生产作业计划的原则	(26)
第三节	生产控制	(29)
一、	洗衣部生产控制的概念	(29)
二、	洗衣部生产控制的内容	(29)
第四章	洗衣部的质量管理	(32)
第一节	质量管理的基本概念	(32)
一、	质量	(32)
二、	质量管理	(32)
第二节	全面质量管理概述	(34)
一、	全面质量管理的概念	(34)
二、	全面质量管理的基本观点	(34)
第三节	全面质量管理观点在洗衣部管理中的应用	(35)
一、	“产品”生产过程中的质量管理	(36)
二、	全员管理意识	(36)
第四节	洗衣部全面质量管理的基本内容	(37)
一、	开展质量管理教育	(38)
二、	明确工序质量控制	(38)
三、	加强“产品”质量检验	(38)
四、	建立和实施质量责任制	(39)
第五章	洗衣部的技术管理	(40)
第一节	技术管理概述	(40)

一、	技术与技术管理	(40)
二、	洗衣部技术管理的内容	(40)
第二节	工艺管理	(41)
一、	工艺	(41)
二、	工艺管理	(41)
第三节	操作管理	(42)
一、	操作管理概述	(42)
二、	操作法与操作法管理及其内容	(42)
三、	操作规程管理及其内容	(45)
第四节	标准化管理	(48)
一、	标准与标准化	(48)
二、	标准化管理	(48)
三、	洗衣部技术标准的制订与贯彻执行	(49)
四、	洗衣部管理标准的制订与贯彻执行	(50)

第六章 洗衣部的设备管理

第一节	洗衣部设备管理概述	(51)
一、	设备管理	(51)
二、	设备管理的内容	(51)
三、	设备管理的方法	(53)
第二节	洗烫设备的合理使用	(53)
一、	加强员工爱护设备的观念	(54)
二、	设备操作者应具备相应的技术水平	(54)
三、	建立和健全设备使用制度	(54)
四、	恰当地安排设备的任务和负荷	(54)
第三节	洗衣部设备的维修	(54)

一、	设备的维修	(55)
二、	设备的维修原则	(56)
三、	设备的维修内容	(57)
第七章	洗衣部的安全生产管理	(60)
第一节	洗衣部安全生产管理的概述	(60)
一、	安全生产	(60)
二、	安全生产管理	(60)
第二节	洗衣部安全生产管理的内容	(61)
一、	贯彻各种安全技术措施	(61)
二、	采取各种劳动卫生措施, 搞好工业卫生	(61)
三、	实行劳逸结合	(62)
第三节	洗衣部安全生产管理的保证体系	(62)
一、	组织保证	(62)
二、	思想保证	(63)
三、	制度保证	(63)
第四节	洗衣部的防火与防爆	(64)
一、	产生火灾和爆炸的原因	(64)
二、	防火和防爆的基本措施	(66)
第八章	洗衣部的统计工作	(68)
第一节	统计工作及其组织	(68)
一、	统计工作	(68)
二、	统计工作的组织	(68)
第二节	洗衣部的原始记录	(69)
一、	洗衣部原始记录的内容	(69)

二、	洗衣部原始记录的形式	(70)
三、	洗衣部原始记录实例	(70)
第三节	统计资料的汇总	(76)
一、	统计资料汇总的概念	(76)
二、	统计资料汇总的方式和技术	(77)
三、	洗衣部月度及年度统计资料汇总实例	(77)
第四节	统计分析	(86)

第九章 洗衣部岗位工作规程与责任制..... (87)

第一节	岗位责任制的定义	(87)
-----	----------------	------

第二节	岗位工作规程的定义	(87)
-----	-----------------	------

第三节	洗衣部岗位工作规程和责任制的制 定和范例	(88)
一、	布草主管	(88)
二、	衣物主管	(89)
三、	客衣主管	(90)
四、	文员	(91)
五、	布草水洗工	(92)
六、	衣物水洗工	(93)
七、	干洗工	(95)
八、	熨烫工	(96)
九、	烘干工	(97)
十、	平烫工	(98)
十一、	毛巾折叠工	(99)
十二、	收发工	(100)
十三、	客衣检查员	(101)

附一、	洗衣部纪律	(103)
附二、	洗衣部设备操作规程	(104)
一、	洗衣机操作规程	(104)
二、	干衣机操作规程	(105)
三、	平烫机操作规程	(106)
四、	光面熨衣机操作规程	(107)
五、	绒面熨衣机操作规程	(108)
六、	人像熨衣机操作规程	(109)
七、	干洗机操作规程	(109)
八、	自动折叠机操作规程	(111)
九、	空气压缩机操作规程	(112)
第十章	洗衣部常用英语	(113)
第一节	常用词汇	(113)
一、	衣料名称	(113)
二、	服装名称	(115)
三、	布草名称	(118)
四、	其他	(119)
第二节	常用句子	(120)
第三节	会话范例	(124)
一、	说明洗衣服务时间	(124)
二、	洗衣服务受理程序	(125)
三、	衣物问题	(127)
四、	补缀和去污	(128)
五、	需要干洗时	(130)
六、	逾时送洗衣物	(130)

七、	送错了衣物	(131)
八、	送回遗留物品	(133)
第四节	洗涤提示用语	(133)
第五节	洗涤注意事项用语	(136)

下篇 洗衣技术

第十一章	纺织纤维	(143)
第一节	纺织纤维及其分类	(143)
一、	纺织纤维	(143)
二、	纺织纤维的分类	(143)
第二节	常用纺织纤维的性能	(144)
一、	棉纤维	(144)
二、	麻纤维	(146)
三、	丝纤维	(147)
四、	毛纤维	(149)
五、	粘胶纤维	(151)
六、	醋酸纤维	(152)
七、	铜氨纤维	(153)
八、	聚酰胺纤维	(154)
九、	聚丙烯腈纤维	(155)
十、	聚乙烯醇纤维	(156)
十一、	聚氯乙烯纤维	(157)
十二、	聚对苯二甲酸乙二酯纤维	(158)
十三、	聚丙烯纤维	(160)

第三节	常用织物种类	(161)
一、	机织物	(161)
二、	针织品	(175)
三、	棉织品	(177)
第四节	服装面料的鉴别	(179)
一、	感官鉴别法	(179)
二、	燃烧鉴别法	(182)
第十二章	水	(185)
第一节	水的概述	(185)
一、	水源	(185)
二、	自来水	(186)
三、	水的优缺点	(187)
第二节	水质	(188)
一、	硬水与软水	(188)
二、	硬水的形成简述	(188)
三、	硬度	(189)
四、	铁	(190)
第三节	水与洗涤的关系	(191)
一、	硬水对洗涤的危害	(191)
二、	洗涤用水要求	(192)
第四节	水的软化	(192)
一、	化学软水法	(193)
二、	离子交换软水法	(194)
三、	洗涤剂与水的软化	(195)
第五节	水质的检验	(196)

一、	硬水与软水的鉴别方法	(196)
二、	暂时硬水与永久硬水的鉴定方法	(196)
三、	水中是否含有钙盐的测定方法	(196)
四、	水中是否含有镁盐的测定方法	(197)
五、	铁质	(197)
六、	总硬度的测定方法	(197)
第十三章 合成洗涤剂		(198)
第一节	表面活性剂	(198)
一、	界面与洗涤	(198)
二、	表面张力与表面现象	(199)
三、	表面活性与表面活性剂	(199)
四、	表面活性剂的组成	(200)
五、	表面活性剂的分类	(200)
六、	表面活性剂的基本性质	(201)
第二节	合成洗涤剂	(205)
一、	合成洗涤剂的概念	(205)
二、	合成洗涤剂的分类	(205)
三、	合成洗涤剂的成份	(206)
四、	合成洗涤剂的选用	(209)
五、	鉴别洗衣粉的使用性能	(211)
第十四章 污垢		(214)
第一节	污垢的概念	(214)
第二节	污垢的种类	(215)
一、	水溶性污垢	(215)

二、	碱溶性污垢	(215)
三、	可氧化性污垢	(215)
四、	酸溶性污垢	(215)
五、	溶剂溶性污垢	(216)
六、	不溶性污垢	(216)
第三节	污垢与织物的结合形式	(218)
一、	机械附着	(218)
二、	分子间相互引力或静电引力	(218)
三、	化学结合与化学吸附	(219)
第四节	织物与沾污	(219)
一、	织物结构	(219)
二、	织物状态	(220)
三、	织物表面情况	(220)
四、	织物种类	(220)
第十五章	去渍技术	(221)
第一节	污渍与去渍	(221)
一、	污渍	(221)
二、	去渍	(221)
第二节	污渍的种类	(221)
一、	水基污渍	(222)
二、	油脂类污渍	(222)
三、	油基色素渍	(222)
四、	果酸色素渍	(223)
五、	蛋白质类污渍	(223)
六、	其它类污渍	(223)