

布草管理流程及制度

布草管理流程

布草管理实行专人管理、分区负责、责任到人的原则：如果布草间数量达到要求，则每个区域服务员负责该区域布草的收、送、检验数量和质量等管理，出现丢失由其负责，同时填写相应的表格；如果布草间不够，则服务员到指定的地方完成领取、送还等与布草有关的工作，同时填写相应表格，脏布草可以装到布草袋或布草筐中去，以此代替布草间；洗涤厂必须免费为酒店提供足够数量的布草袋，作为运送布草用，严禁用脏布草打包的形式代替布草袋；中班服务员所用布草要根据酒店安排到指定点操作。

责任及配置

1. 客房主管：负责酒店运作使用过程中的所有布草的管理、库存布草的管理、周期性统计及有效控制（以 40S 的全新布草为例，按国家规定洗涤次数在 120-150 次方能作为常规报损）；
2. 客房（中班）服务员/领班/主管：负责日常布草的收发、洗涤公司送回干净布草的初步洗涤质量控制，填写《楼层布草洗涤交接表》；
3. 楼层服务员：负责分区楼层布草的管理，布草总量按房间数量所需布草的 1:3 倍配备（分别为房间 1 套、工作间 1 套与洗涤周转套），日常布草的收发和洗涤质量控制。楼层工作间针对每个楼层布草管理须张贴《楼层布草配比有》和《楼层布草洗涤交接表》；
4. 总布草房和楼层布草房均需配备一定的布草柜或货架和塑料周转箱，分类叠放整齐后存放，

张贴名称标签，并做好相应的防鼠、防霉、防意外损毁等措施。

脏布草的送洗

1. 客房服务员在做房结束后要认真填写《客房服务员工作报表》，并不定时地核对换洗的数字是否与工作间的数字相符，同时在做完房间后负责集中存放脏布草并分类清点（将床单、被套、枕套与浴巾、布巾、地巾分类存放，这样可以避免差错及第二次污染）；
2. 客房服务员如在做房时发现存在洗涤不干净或洗涤损坏的布草应单独打结处理或另外存放，洗涤公司人员收取布草时要求其返洗或做退回处理，同时须让洗涤公司人员签字确认。客房服务员对于需做特殊处理的布草（血迹、鞋油、红酒污染等）要与其它脏布草分开堆放，并在洗涤公司收布草时说明，请其做特殊处理；
3. 洗涤公司人员到达楼层收取脏布草时，楼层服务员应先核对当天脏布草数字并分类记录在《楼层布草洗涤交接表》，客房服务员应和洗涤公司工作人员一起清点好脏布草并与《楼层布草洗涤交接表》记录进行核对，无误后由对方开具布草送洗单并双方签字确认，客房服务员收取送洗单第2联。如有需回洗的须在《布草洗涤交接表》中另外注明类别及数量；有洗涤损坏的必须退回，让对方人员出据欠条，友作到总布草房换取布草和酒店协调赔偿的依据；
4. 与洗涤公司人员清点布草无误后，客房服务员应监督对方人员将脏布草分类用布草袋封装，并及时运离楼层。楼层服务员有义务和责任监督其根据酒店相关要求工作，不允许拖拉布草或堆放在电梯口及客房走廊。

干净布草的收发

客房服务员凭当日洗涤公司确认的布草送洗单及欠条（包括洗涤公司和总布草房）到总布草房或洗涤公司领取相应数量的干净布草；如总布草房或洗涤公司无法补充足够数量的布草，应要求总布草房或洗涤公司出具欠条，并在《楼层布草洗涤交接表》中“总布草房或洗涤公司欠”一栏做好记录，以便次日补齐。

1. 客房服务员/领班/主管根据收回的布草送洗单和欠条，做好汇总后，填写《楼层布草洗涤交接表》，如有洗涤公司欠条的应在报表中“洗涤公司欠”一栏中做好相应统计。
2. 客房（中班）服务员/领班/主管根据前一日《楼层布草洗涤交接表》中布草类别和数量收取和清点洗涤公司送回的干净布草，并初步检查洗涤质量；存在数量缺少或洗涤损坏的，应要求对方出据欠条，签字确认，并在当日《楼层布草洗涤交接表》中“洗涤公司欠”一栏做好统计和记录。记录严禁数字的涂改。

布草控制管理

1. 如有住客损坏赔偿的布草，客房员凭总台杂项收费单（一式三联，白联客房，黄联客账，红联财务）或值班经理以上酒店管理人员确认的免赔单到总布草房或仓库领取相应数量的布草作为补充。
2. 客房主管或领班等酒店管理人员应每周不定期对楼层布草间进行抽查，发现缺少的及时由员工按成本价作赔偿处理须开据杂项收费单，流程同客赔流程）。
3. 对正常损坏的布草，楼层服务员须填写报损单由客房主管确认后，报总经理及财务审批，凭报损单和报损布草到总布草房或仓库领换相应的布草。
4. 客房服务员必须至少每月轮换楼层，轮换楼层时须相互进行布草清点；客房主管须对总布草房进行盘存，统计月度布草洗涤、缺失等数据。
5. 次月2日前客房主管须将上报洗涤公司的布草欠条进行汇总后上报酒店财务和总经理，以便

酒店及时和洗涤公司进行赔偿协商，双方确认的赔偿金额在当月洗涤费中扣除，必须做到当月损失在当月洗涤费中赔偿。

6. 需报损的布草，由客房主管进行分类存放，填写报损单上报酒店总经理和财务审批。
7. 客房主管根据月度布草库存量和赔偿、报损数量在每月2日前上报总经理《布草申购表》，酒店在5日前上报运区总，经审核后向公司采购部申购。
8. 由客房主管保存好各类原始单据，并根据财务需要进行汇总。
9. 酒店的总经理、财务及客房主管每月必须对酒店的布草进行盘点，填写《棉织品盘点表》。
10. 报损布草每月须有店长及分管客房的值班经理和会计同时确认是否达到报损条件。报损布草须建账目和做正常使用的布草有明显区别的标识，以便各部门正确使用，并填写《棉织品报废报损表》。
11. 报损布草流向须有领用人签字（附《报损棉织品使用流向表》）
12. 《楼层布草洗涤交接表》、《楼层布草配备表》要张贴在工作间/总布草间，不得涂改，按要求签字。

布草管理制度

为加强对布草的规范化管理，合理使用布草，延长布草的使用寿命，避免浪费和损失，特制定本制度。

一. 布草的管理：

洗涤部统一负责酒庄所有布草（包括工衣鞋袜、台布、席巾、杯布、方巾、台圈、面巾、地巾、浴袍、床罩、窗纱、窗帘、布草袋、毛毯、枕套、枕心、棉胎、被套、披肩、床单等）的收发、洗涤，以及正常报损等管理。

二. 布草的申购：

新布草由使用部门提出申购申请，并提供布草样板给洗涤部试洗认可后，由采购部按照采购审批程序统一采购。

三. 布草的发放：

洗涤部按布草领用部门建立布草台账，所有布草入仓后由所需部门领出，洗涤部做好预洗、整烫工作，使用部直接从洗涤部领取使用。

四. 布草的使用和保管：

布草使用遵循“谁使用谁保管”以及“谁遗失损坏谁赔偿”的原则。使用部门可视实际需要做好洁净布草的备仓存放。

五. 布草的更换：

更换布草原则上以一换一的方式，肮脏布草换清洁布草、更换时，洗涤部和使用部门要做好交接登记手续。

六. 布草的收洗：

脏布草的收集由洗涤部每天晚上 09：30 集中进行，各部门提前收集好脏布草。

七. 布草盘点：

1. 每月由洗涤部和使用部门联合进行月度盘点，盘点报告经双方部门负责人签名确认后，交一份给财务部。
2. 每季度（3、6、9、12月）由财务部、洗涤部和使用部门联合进行季度盘存清点。
3. 使用部门负责人及洗涤部负责离职或调往其他部门时，应进行有财务部人员参与的布草盘点交接手续。

八. 布草报损：

1. 使用部对不宜继续使用的布草应退回仓库，由使用部门填写《物资报损表》，经使用部门负责人签名确认后连同报损的布草一起交总仓验收，洗涤部根据已审批的布草报损数，按正常采购程序进行不定期补仓。
2. 每月底洗涤部须统计布草报损情况，布草报损要注明原因，分清责任，并须双方经理确认交财务部审核。洗涤部每季度（1、4、7、10月）可视布草报损情况看是否可修改作他用，并发至使用部门，否则按“废品处理规定”交财务部处理。
3. 对盘点过程中发现的布草短缺、破损或严重污渍（无法洗掉），应立即向洗涤部负责人报告，连同盘点报告表，呈交部门经理处理，任何员工不得私自处理。

九. 其他:

1. 财务部对酒庄的布草使用情况应进行监控, 减少损失。
2. 使用部门临时需要较多布草使用时(如大型宴会、接待等), 应向仓库提出暂借申请, 并按规定办理借用登记手续后予以借出; 使用完毕, 应按期归还。
3. 布草交接过程中如发现人为的严重污染或破烂的布草, 应及时向洗涤部当值负责人报告, 以便采取相应适当措施。

酒店客房布草全面管理

一. 布草采购标准

(一) 配置标准

品类	数量	品类	数量
被套	1*床位数*3.3	枕芯（荞麦）	2*房间数*1.02
床单	1*床位数*3.3	枕芯（羽绒）	2*房间数*1.02
床褥巾	1*床位数*3.3	方巾（白色）	每个房间配2条
保护垫	1*床位数*1.05	浴巾（白色）	2*客房数*3.3
被芯（四季被芯）	1*床位数*1.02	面巾（白色）	2*客房数*3.3
被芯（冬季被芯）	此项不作统一配比，按分店区域有需求方可配备，单独下单。	地巾（白色）	1*客房数*3.3
枕套	4*房间数*3.3		
内枕套	4*房间数*1.05		

(二) 采购周期

1. 新店开业的布草由采购部统一采购配送；
2. 分店需报废一部分布草时，先下单中央采购部申购布草。申购量为布草报废总量。
3. 床位数与布草数量比例不能超过 1:3.3，最低不能低于 1:2.8。

二. 布草使用标准

1. 第一次使用的新布草需请洗涤公司过水处理。
2. 布草配入标准：

- A. 洁白无发黑、无染色，无退色；
- B. 柔软无发硬、无残留异味；
- C. 无起毛、无脱边，无破损；

三. 布草清点流程

(一) 布草交接管理

1. 分店根据各楼层的床位数按固定数量将所有布草分配到每个楼层；
2. 将各楼层布草配备的固定数量制成表格粘贴在布草间显眼位置（参见附表一）。
3. 每个楼层有指定的布草管理员管理该楼层的布草，并对布草的数量及洗涤质量负责，如有遗失，先追究该楼层布草管理员的责任。
4. 各楼层的布草分开管理，分别计数。如楼层之间发生布草借用，必须做好记录并及时归还。
5. 洗涤公司人员分别到各楼层收取脏布草，按楼层分开清点，并单独填写收取数量；洗涤公司人员根据各楼层送洗的脏布草数量，配送相同数量的干净布草到各楼层。如洗涤公司有部分布草未能及时返还，应清晰注明布草拖欠数量及归还期限，并有双方签名确认。洗涤公司拖欠数量可由双方协商集中在一个楼层。
6. 每天上早班后由布草管理员组织早班服务员清点该楼层的所有布草，包括客房配入、布草柜、工作车上的布草、脏布草及洗涤公司欠数，按《布草日清表》（参见附图二）认真记录并核对数量是否与固定配备数相符。如有差异，及时查找原因，并报告客房主管。
7. 每天早班服务员下班前按8间房的布草量整理好工作车；中班、夜班对客服务指定使用工作车的布草，并将撤换的脏布草放在该楼层的布草间。如客房有额外加多布草的，必须在交班本上认真记录。
8. 每天由店长或客房主管检查《布草日清表》，每周客房主管清点或抽查一次布草数量。

9. 脏布草回收袋装好，不可直接堆放在地上。

(二) 布草送洗管理

1. 洗涤公司收送布草须避开酒店营业高峰期。注意洗涤公司人员在酒店范围内活动必须严格遵守酒店规章要求。
2. 清点脏布草时应避开客人的视线，用垫布垫好，不可直接在走廊清点脏布草。
3. 收取布草时，各楼层分开点数。负责清点布草的服务员先将服务员工作表上记录的布草使用情况汇总，协同洗涤公司人员一起分拣布草并现场清点、记录，服务员将清点数量与汇总情况一一核对，看是否相符。数量及状况确定后，双方责任人签名确认。
4. 布草有严重污迹的打个结做标记并单独存放，告知洗涤厂做特别处理，并做好记录。

(三) 布草收回管理

1. 根据洗涤公司送回干净布草的时间，安排早班或中班按楼层布草固定配备数补充布草。酒店任何员工不能以任何理由占用客用布草。
2. 洗涤公司送回的布草，由酒店派人按双方约定的验收及质量标准进行检查；如发现有质量问题要及时退洗或要求赔偿，并做好记录。验收完毕，双方责任人共同在验收交接单上签字确认。以验收单注明的类别及数目作为结算依据。
3. 收回的布草必须按照指定规格折叠：每十张一垛捆好。

四. 布草报损流程

1. 服务员发现损坏的布草要及时通知主管。主管视布草损坏程度和损坏时间要求赔偿。
2. 布草破损，虚边或发黑严重的，不得再投入使用，必须申请报废。
3. 布草报废须填写报损单，将报废原因记录清楚，每月月底盘点时统一交酒店总经理处理。
4. 已经报废的布草与可用布草分开存放。可用作抹布或废布；

五. 关于报废布草使用和处理规范

1. 所有报废布草必须用红色防水油性笔在布草正中间清晰工整地注明“报废品”三字以示区分。
2. 部分报废布草经裁减处理后可用作抹布，但需要清晰注明“抹布”字样以示区分，为了建立客人在干净卫生方面的服务信心，凡是未注明“报废”的布草一律不可以用做铺地毯吸水、遮盖家私等其他用途；凡是未经裁减处理的报废布草一律不能做抹布使用，此项会纳入检查项目，在“干净卫生”这一项违犯规定的当事人将重罚处理。

六. 布草房制度

(一) 管理

1. 负责统一制服的申购、补货、退换工作。协助营业部门进行统一制服的备用、补货、退换工作。
2. 负责布草申购到货后的验收、入库与发放工作。
3. 负责客用布草，员工制服的收发，洗涤质量的检查、盘点、报废等服务工作。
4. 负责员工制服的编号，缝补工作。

(二) 制服洗、领、发放标准

1. 各部门员工要按制服换领时间及轮换日期安排，任何人不能例外。如有某种原因未能按期换洗者，必须由客房部负责人同意后方可换洗。
2. 换洗制服时，佩戴员工工牌按排队先后顺序逐一换洗制服。
3. 换洗制服时，请取回衣袋内个人物品，如有丢失，布草房不负任何责任。
4. 换洗制服时，不得代他人或请他人换洗制服。
5. 换洗制服或退回制服时，若发现制服弄脏严重者、人为损坏、丢失将按酒店有关标准赔偿。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/348034131063006124>

6.