管家洗衣跟进流程

工具2-我的洗衣单

工具1-设备

根据设备预测洗衣状态

检查洗/烘衣机

洗衣单做指引作用：客人在洗衣单填写需求，如：“已经在洗了，请帮我烘干送回601！”洗衣管家根据需求来跟进，减少时间等待

我的洗衣单

有写洗衣单

依据洗衣单要求进行：洗、烘、晾挂（注意判断、区分衣物颜色）

整理衣物

送回房间

等待洗-放入洗衣机

等待烘-放入烘干机

已晾干、烘干衣物

熨烫、折叠

房号

有

装袋备注房号

送回房间、并留言

无

装袋放置台面、待领

不确定衣料-或不可烘

向客人礼貌说明衣物不可机洗情况

提供方案：建议客人外送干洗店处理

列出不可机洗面料：真丝、羊毛、羽绒、皮革、带刺绣、亮片大面积装饰、贵重定制衣物等面料，会造成勾丝、缩水、变形、脱线、结块。

没写洗衣单

主动提供洗、烘、整理折叠服务（注意判断、区分深浅颜色）

PA每1小时填写《洗衣房巡查记录》

客房经理、领班每2小时复查

店总、店助每天巡查用户体验

工具3-《洗衣房巡查记录表》

不建议机洗衣物清单		
类别	机器洗护常见问题	洗护建议
1、毛料衣物	使用洗衣机洗涤会出现比较严重的缩水和变形问题，基本上洗一次就会因为变型严重，影响美观。	➢干洗：毛料的服装一般都是比较高档的，一般情况下都是建议客人干洗
2、羽绒服	机器洗涤会对羽绒服这种轻质服装造成一定的磨损，容易导致羽绒，成球，影响其保暖性。	➢干洗：建议专业的干洗店进行操作
3、西服类	西服是一种很有版型的服装，一般在销售前都会熨烫一下使其有板有型，使用洗衣机洗涤会对其版型造成影响	➢干洗：建议专业的干洗店进行操作
4、真丝类	真丝衣服穿着舒服，但是保养起来却很难，错误的洗涤方法会严重缩短其使用寿命。	➢手洗：机洗会缩短其使用寿命，出现变了形、起毛、褪色的问题
5、皮革类	皮革类在洗衣机洗涤的时候会不断扭曲衣服，这会让衣服变形， 甚至开裂。	➢手洗：皮革类衣服比较适合擦洗，也可以手洗
6、装饰、定制类	很多衣服上面都会有一些小挂件作为装饰，比如珠子等，这类衣物在洗衣机洗涤的时候可能会出现装饰掉落的问题，严重的可能会对衣服造成不可逆的损伤	➢建议手洗或取下装饰后再进行清洗
7、内裤袜子鞋类	贴身的衣物，一方面这类衣物洗涤难度小，易清洁;另一方面这些衣物上面有害细菌比较多，容易造成二次污染。鞋子可以在手洗区域清洁。	➢手洗：洗涤难度小、细菌多。从安全考虑。

流程核心点
1.管家和客房部经理必须熟悉特殊面料和洗涤方式
2.在遇到不能机器洗涤的衣物，和客人沟通好建议洗涤方式。

TOWO上品国际酒店·洗衣房巡检记录表												
日期:												
项目 / 时间	瓶装洗衣液	袋装洗衣液	衣架裤夹	矿泉水	便签/笔	纸巾	熨斗/挂绳机水墨补	台面擦拭	垃圾清理	洗烘设备检查洗衣服	巡察人签名	复查人签名
07:												
08:												
09:												
10:												
11:												
12:												
13:												
14:												
15:												
16:												
17:												
18:												
19:												
20:												
21:												
22:												
23:												
巡察人员：PA或固定楼层服务员； 检查频次：每小时1次						复查人员：客房经理/客房领班 检查频次：每2小时1次						

TOWO上品酒店·洗衣房洗烘设备消毒记录表						
日期:						
设备编号	1	2	3	4	5	6
消毒时间						
操作人员						