

# 洗衣房年终工作总结(汇总5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 洗衣房年终工作总结篇一

回顾一年来，的工作中存在的各种问题和取得的进步，不足会让人反思，进步是激励，坚持正确的方向，即使各种各样的困难也无法阻挡坚定不移的脚步。

下面进行各项工作说明

1. 设备介绍及分析对比：本洗涤等设备除去渍台和人像机是代理品牌，其余都是张家港海狮集团提供的产品，属于，产品质量在国内排名第一，与进口设备比较价格便宜，因为酒店和海狮总部距离很近，维修上很方便。缺点是尽管在用工技能强化培训上多投入，但是在最终生产出的与国际大品牌设备设施对比还是有一些差距。列如：客房部的床上用品质地轻薄，在没有弹性的帆布传送带和钢质滚筒间不能完全压平整，皱褶比较明显。如果是槽式熨平机就没有这个问题。

干洗机目前有脱液时不均布造成震动，设备是各部件间撞击频繁，如减震螺丝没有能拧到底，晃动幅度比较大。

所有的设备，特别是有需要旋转脱液的机器都没有能够做减震地基，一旦均布不好，机器普遍都晃动比较厉害，其次做卫生清洁时水会进入设备的底部，长时间会腐蚀机器金属底座。

2. 操作情况：电脑板的设备都已经编写了自动程序，最大程度的使操作标准统一，减少人为操作的失误率。操作修正：

由于受蒸汽质量影响，主洗水位随时进行手动微调，保障洗涤混合溶液的标准浓度。

3. 维修保养□20xx年内本大烫平密封因为漏水问题更换了两次□25kg大水洗衣机多次出现了电磁阀阀片被高压冷热水冲坏现象，厂家重新设计了耐高压的配件安装后，这个问题就没有再次发生。本由于处于地下室，空气湿度较大，空压机管道积水现象比较严重，电磁阀橡胶等附件吸水膨胀，造成启动不灵敏，水洗衣机进出水受影响。经过多次考证，最后通过安装储气罐，把积水过滤掉，这样各电磁阀就没有水进入。

去渍台的吸风触动开关经常接触不良，目前使用率比较低。多次调试都无法从根本上解决，要考虑更换其它类型触动配件。

1. 洗涤剂品种的调整：增加了立净王、增白洗衣粉、中和、柔顺等洗涤剂品种。原因是餐饮部布草的污垢是含油和色素和颗粒污垢，客房部布草污垢是人体分泌物污垢及颗粒污垢。两个部门的布草使用环境不同，所以要调整合适的洗涤剂来针对相应的污垢，这样才能有效且合理的洗涤。

2. 洗涤剂投放量：投放标准按照洗涤量来计算，还要包括布草的污染程度及各布草使用部门反馈的质量问题来及时修正，把洗涤剂的投放量调整到最佳平衡点。

3. 洗涤中的细节要求：特别是主洗的控制，水位、温度、投放时间、洗涤时间等最终能够决定洗涤质量好坏，如果在主洗中这些都不能掌握到位，那么洗涤质量就无从谈起！

4. 熨烫方面的调整：特别是大烫平进料口，圆形台布要对经纬纱，如果不对准，白色棉台布在桌子上无法铺平，化纤台布在台面上的中线是弯曲的，非常难看。目前需要针对此项工作进行培训。

5. 制服类洗涤方式调整：西服类干洗后，仍然有很多的残留物，现在增加了用客房部洗发液来清洗。（原先是用去渍台来去渍的，工作量比较大。但是如果水洗来解决，必须要保证洗涤后保持制服的平整度）

6. 外接洗涤：收费洗涤，对这一块关注度最高，经常接到需要漂白或者去渍的衣物，如果不小心就会造成洗涤事故，因此没次洗涤都会让员工在一起讨论如何洗涤，应该注意什么，以增加个人的工作经验。

1.：由于处于地下室中间位置，安装排风存在很多的问题，不能直排，管道太长，弯头太多，产生风阻太大，不利于空气冷然交换。

2. 空调性能：需要经常清洁过滤网，由于内部结构不合理，热空气没有完全排出，所以冷然气效果也没有达到最佳状态。

3. 地面、墙面等卫生：本的地面墙面都采用光滑的瓷砖，很方便做每日的卫生清洁。但是工作人员必须小心行走，防止摔倒。

4. 的工作台：增加了两张不锈钢毛巾折叠台，几个。另外，在布草间里增加了木质摆放台，方便客情繁忙时给客房部、餐饮部堆放毛巾、台布、椅套。

5. 水洗机后面的排水沟：原先的沟宽、深度不够，几台水洗机排水时水会漫出沟外，卫生清洁保持的太差，现在重新施工，问题得到了解决。

6. 工作间：安装了空调，方便员工休息

1. 按照排班表次序每星期一个人轮流卫生值日

2. 各区域的卫生分配到个人，工作前与工作结束后必须做清

洁一次。特别是大水洗操作工区域，洗涤各餐饮的布草，每次都有很多垃圾。

3. 由于的设备设施都是不锈钢类型，必须使用做表面保养。另外地面的清洁也要使用90cm×60cm尘推。

在质检报告中多次提到员工通道卫生没有打扫，因为在这个时间段员工还有外送单位走动，卫生无法时刻保持。此问题多次与质检人员说明。

对于每一位进入酒店工作的员工来说，首先要明确来工作的目的。为什么而来？从酒店招工的方向而言，需要从事洗涤工作的劳动力，需要服从酒店洗涤相关的工作安排。对于员工来说，是为了生活需求和积累洗涤相关的工作经验与个人工作资历，仅仅是做与洗涤相关的工作，因此必须树立积极工作态度和心态，这是保证能在长期工作的前提。

目前，人员数11人，离职1人。如果在保证休假下达的传菜任务，理想人数为12人。在年初，多数员工都没有能够融入的工作中来，本岗位应当具备的技能与素质，尤其是职业精神，需要长时间来培养。因此在这一年中有人进有人离开，作为五星级的酒店，用人必须有相应的要求，否则宁缺毋滥。

按照这个思想，分析本员工的工作状态，与其它对比，尚欠缺危机意识和上进心。没有人能够主动去学习与其岗位相关的知识与技能，当遇到从没有见过和做过的事才会去询问上级。当然本员工都能够按照标准工作程序完成每天的工作任务，执行效率比较高。在工作质量上有一定保证。

1. 所有可以量化的工作，都已经做好了程序控制，无论谁来操作都是一个标准，而且能够短时间完成由不会到熟练的过渡。如：大水洗操作，干洗操作等等。

2. 可能出现的问题都做好文字解释，把解决方案都一一列出。

3. 上原则是从管理人员做起，人人平等，没有特列。
  4. 各项制度都根据实际情况来制定，如休假必须按照酒店客情繁忙情况来决定。
  5. 出现的各种问题必须先了解，然后找原因，要经过多次验证才能把结论上报。
  6. 月度的报表：今年对成本的计算做了三次修改，增加了人工成本、水电蒸汽成本、洗涤剂成本，并加上了照明用电，参考了海狮厂家的设备消耗报告。
  7. 对于各岗位的责任划分，目前没有明确规定与处罚标准。都是先由管理人员先操作，质量达到标准后再制定自动或手工操作程序。这也是由于本还处于起步阶段，工作要求都没有达到其它成熟标准。
  8. 对于违反工作纪律的，先从管理人员罚起。如果员工出错，而管理人员也有问题，那么即罚员工，管理人员也有连带责任。
  9. 本借鉴了六常管理法，对各岗位一些日常操作都进行了分类整理，如物品摆放、文件归类、各操作程序的梳理等等。
1. 客房部：主要的问题是毛巾类的`柔软度，在五星级酒店检查中发现偏硬。对此要求增加了庄臣的中和与柔顺剂。原先的格力特品牌的需要更高的温度来溶解，本的后处理温度还达不到要求温度，所以更换低温柔顺、中和才能解决这个矛盾。
- 其次是对需要氯漂去渍的大浴巾会产生商标褪色现象，如果不能解决这个问题，也不能提供去渍服务。

2. 各部门的抹布：目前都使用50度来洗涤，投料：特奇、白

猫或者乳化剂。主洗结束排水后降温中脱，过水两次，每次2分钟。这个程序已经是最低限度的洗涤方式，但是由于使用方面的问题：如接触84液，除厕灵等强碱性物品，损坏率比较高。

3. 餐饮部的布草：方巾类，针对次品种，要求洗涤剂厂家调整了立净王、乳化剂、加强型彩漂，毛巾的白度明显提高，但是对毛巾的损耗也一直降不下来，根本原因也是毛巾的污染程度比客房部的毛巾更严重造成的。对比了其他酒店的餐饮毛巾的洗涤次数为100次左右，我们的洗涤次数大概在120次左右。

4. 赵董洗涤：主要磨损率比较高，造成原因多为装机量太少，机械磨损比客房部布草更厉害。由于必须单独洗涤，为了解决这个问题，要把洗涤时间，次数降低。还要减少洗涤投放量或者更换柔和的洗涤剂品种。另外一个原因是本酒店的客房部布草比较轻薄，质地柔软。不耐磨，相对于含涤的棉织品，寿命明显要低。

总结20xx各项工作及达到的程度；

对于本酒店的布草存在的问题，必须对自动程序及时做调整，洗涤剂各项性能问题及时向供应商提出，以作相应的调整。对各类布草的牢度寿命必须做测试，制定出标准洗涤报废次数，尽量量化得出具体数据。

管理方面操作简化步骤和程序化，尽量减低员工劳动强度，在分配上级和酒店安排的工作指令上，一视同仁。在疑难问题上管理人员必须主动去解决，并给员工做示范，让员工的工作信心逐渐提高，拥有集体荣誉感。

洗涤剂的管理，目前已经每天分配洗涤剂用量，做到每机次洗涤登记用量，每次洗涤都必须对比，加强洗涤剂的投放使用，努力控制好最低投放量，最佳洗涤效果间的平衡。

本的员工整体技能水平大概在中等偏下，主要是在客衣洗涤去渍方面较弱，也是因为没有足够的洗涤量来练手造成的。其他方面如布草洗涤控制手动操作可以达到上等水平，比一些靠液体自动分配器投料，自动程序洗涤的布草白度、洁净度要高出两个等级，具体的测试方法，要使用电子白度仪来测量。

本酒店的布草寿命即洗涤次数基本上能够达到厂家提供的数据，但是由于装机量的问题，造成磨损率较高，此问题多次反应没有结果，原因是布草的备用量应该在3.5倍，而且每次使用最好能够每件布草都平均使用，不要因为堆积不好拿，放在上面的布草就经常使用，下面的因为不好拿而不去用。

## 洗衣房年终工作总结篇二

时光如水，我们带着自信与喜悦送走了一个秋冬又迎来一个春天——充满希望的2019年。这对全体xx人来说，注定是奋斗与拼搏的一年，但更是收获和展现自我价值的一年。在新的一年里，我要不断的总结和积累工作中的管理经验为以后更好的拓展工作而努力奋斗！本人对在2018年所做的工作做一下回顾。

洗衣房是客房部的部门之一，承担并保障楼层及餐厅的布草清洗和正常收送，也肩负着大量员工及管理层的工装洗涤任务。因此干工作不能怕苦怕累，敢于迎接挑战，不等，不靠，不退，不推。进入12月份，圣诞节，元旦等节日接踵而至，各类型大小型宴会、会议一个接一个，我们酒店的住客率就餐率越来越高，这是酒店扩大对外宣传，增大影响力的结果，因此我们洗衣房在酒店的总体由于住客率就餐率的提高，我们的洗涤任务也会越来越重，但我们不怕脏不怕累，保质保量的把楼层和餐厅撤下的脏布草及时清洗干净熨烫平整，不惜加班加点。按时返回各部门，以便他们及时给客人更换，并保证每一位来我们饶洲饭店消费的客人所用布草都是经高温消毒。

我们洗衣房全体员工在经理的带领下，在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客户服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是酒店的利润。

在每班熨烫布草工序上，我们在经理的指挥下集中全洗房工作人员将所有的布草集中熨烫，这样尽量减少蒸汽机开启时间，以减少蒸汽锅炉燃烧时间，达到节约燃油的目的，在洗涤剂的使用上按照规定的用量使用，采取称重量、看刻度的方法，领班把关，这样一来在很大程度上避免了不必要的人为浪费，在物品的洗涤上采取集中洗涤的方法，将所有能放在一起洗涤的物品尽量的放在一起洗，这样就可以避免了在不满载的情况下启动机器，很大程度节约了大量的能源，同时员工的工作量也无形中增加了，员工在洗前要把不同物品分别做上不同的标记，洗后还要按照所做的不同标记将物品分开才能进行下一道工序的工作，工作之辛苦及繁琐是没有干过这项工作的人很难想象的，特别是夏天，天气炎热车间内的温度很高不要说是干活就是呆上一会儿也会浑身湿透但员工都没有丝毫的怨言，周而复始每天辛勤地工作着。节约一滴水、节省一度点的节约意识在洗衣部员工的意识中逐渐的形成。

废物利用，将客房内客人用过的香皂、沐浴液等充分利用于布草洗涤，将报废的床单该成内枕袋；利用台布改转盘套，极大地减少了营业部门的工作量，但增加了洗衣房洗涤工作量，我们毫无怨言，今年九月份酒店全体员更换新制服，我们在经理的指导下严格按照合同规定，对于不符合质量要求的制服都要求厂家予以返厂整改，对于不合身的制服我们积极给予修改。严格控制布草的投放和报损率，楼层和洗衣房建立了一对一的换洗制度，这样就大大降低了布草的丢失率和报损率，并严格作好布草、制服发放的登记工作。

作为洗衣房的领班，我深知自己必须要多学习，提高自己的洗涤技能，故平时工作中多向经理请教学习，使自己的洗涤、



缝纫、熨烫技能得大了很大的提高，多次处理好各种难洗污渍及贵重高档衣服的修改。

任何企业的发展，都离不开所有员工的共同努力，所以工作中，生活里我都团结洗衣房的所有同事，充分体现了酒店团队文化意识。

工作中作好经理的好帮手，今年协助经理根据酒店现阶段实际情况重新修改了洗衣房的管理制度，并由部门总监报总经理批准实施。协助经理做好制服布草入库盘点、登记工作。

各位领导，各位同事，新的一年意味着新的起点，新的机遇，也会遇到新的挑战，我在这郑重承诺，我们洗衣房会始终以强烈的责任心和高涨的工作激情认真履行岗位职责，团结好每一位员工，协助部门领导稳定员工的良好状态，亲力亲为，一切工作都立足于本职，在新的一年里更加用心，对待每一件事，不断完善自我，为我们酒店更具有魅力而尽一份力量。

### 洗衣房年终工作总结篇三

时光如水，我们带着自信与喜悦送走了一个秋冬又迎来一个春天。这对全体xx人来说，注定是奋斗与拼搏的一年，但更是收获和展现自我价值的一年。在新的一年里，我要不断的总结和积累工作中的管理经验为以后更好的拓展工作而努力奋斗！本人对今年所做的洗衣房领班工作做以下总结。

洗衣房是客房部的部门之一，承担并保障楼层及餐厅的布草清洗和正常收送，也肩负着大量员工及管理层的工装洗涤任务。因此干工作不能怕苦怕累，敢于迎接挑战，不等，不靠，不退，不推。随着各种节日接踵而至，各类型大小型宴会、会议一个接一个，我们酒店的住客率就餐率越来越高，这是酒店扩大对外宣传，增大影响力的结果。

因此我们洗衣房在酒店的总体由于住客率就餐率的提高，我

们的洗涤任务也会越来越重，但我们不怕脏不怕累，保质保量的把楼层和餐厅撤下的脏布草及时清洗干净熨烫平整，不惜加班加点。按时返回各部门，以便他们及时给客人更换，并保证每一位来我们xx饭店消费的客人所用布草都是经高温消毒。

我们洗衣房全体员工在努力创收的同时也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我深知节省下来的每一分钱都是酒店的利润。在每班熨烫布草工序上，我集中全洗衣房工作人员将所有的布草集中熨烫，这样尽量减少蒸汽机开启时间，以减少蒸汽锅炉燃烧时间，达到节约燃油的目的，在洗涤剂的使用上按照规定的用量使用。

采取称重量、看刻度的方法，领班把关，这样一来在很大程度上避免了不必要的人为浪费，在物品的洗涤上采取集中洗涤的方法，将所有能放在一起洗涤的物品尽量的放在一起洗，这样就可以避免了在不满载的情况下启动机器，很大程度节约了大量的能源，同时员工的工作量也无形中增加了，员工在洗前要把不同物品分别做上不同的标记，洗后还要按照所做的不同标记将物品分开才能进行下一道工序的工作，工作之辛苦及繁琐是没有干过这项工作的人很难想象的。

天气炎热的时候温度很高，但员工都没有丝毫的怨言，周而复始每天辛勤地工作着。节约一滴水、节省一度电的节约意识在洗衣部员工的意识中逐渐的形成。废物利用，将客房内客人用过的香皂、沐浴液等充分用于布草洗涤，将报废的床单该成内枕袋；利用台布改转盘套，极大地减少了营业部门的工作量，但增加了洗衣房洗涤工作量，我们毫无怨言。

今年酒店全体员更换新制服，我们在经理的指导下严格按照合同规定，对于不符合质量要求的制服都要求厂家予以返厂整改，对于不合身的制服我们积极给予修改。严格控制布草的投放和报损率，楼层和洗衣房建立了一对一的换洗制度，

这样就大大降低了布草的丢失率和报损率，并严格作好布草、制服发放的登记工作。

作为洗衣房的领班，我深知自己必须要多学习，提高自己的洗涤技能，故平时工作中多向经理请教学习，使自己的洗涤、缝纫、熨烫技能得大了很大的提高，多次处理好各种难洗污渍及贵重高档衣服的修改。任何企业的发展，都离不开所有员工的共同努力，所以工作中，生活里我都团结洗衣房的所有同事，充分体现了酒店团队文化意识。

新的一年意味着新的起点，新的机遇，也会遇到新的挑战，我们洗衣房会始终以强烈的责任心和高涨的工作激情认真履行岗位职责，团结好每一位员工，协助部门领导稳定员工的良好状态，亲力亲为，一切工作都立足于本职，在新的一年里更加用心，对待每一件事，不断完善自我，为我们酒店更具有魅力而尽一份力量。

## 洗衣房年终工作总结篇四

时光如水，我们带着自信与喜悦送走了一个秋冬又迎来一个春天——充满希望的xx年。这对全体xx人来说，注定是奋斗与拼搏的半年，但更是收获和展现自我价值的半年。在新的半年里，我要不断的总结和积累工作中的管理经验为以后更好的拓展工作而努力奋斗！本人对在xx年所做的工作做一下回顾。

洗衣房是客房部的部门之一，承担并保障楼层及餐厅的布草清洗和正常收送，也肩负着大量员工及管理层的工装洗涤任务。因此干工作不能怕苦怕累，敢于迎接挑战，不等，不靠，不退，不推。进入12月份，圣诞节，元旦等节日接踵而至，各类型大小型宴会、会议一个接一个，我们酒店的住客率就餐率越来越高，这是酒店扩大对外宣传，增大影响力的结果，因此我们洗衣房在酒店的总体由于住客率就餐率的提高，我们的洗涤任务也会越来越重，但我们不怕脏不怕累，保质保

量的把楼层和餐厅撤下的脏布草及时清洗干净熨烫平整，不惜加班加点。按时返回各部门，以便他们及时给客人更换，并保证每一位来我们xx饭店消费的客人所用布草都是经高温消毒。

我们洗衣房全体员工在经理的带领下，在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽最大的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是酒店的利润。在每班熨烫布草工序上，我们在经理的指挥下集中全洗房工作人员将所有的布草集中熨烫，这样尽量减少蒸汽机开启时间，以减少蒸汽锅炉燃烧时间，达到节约燃油的目的，在洗涤剂的使用上按照规定的用量使用，采取称重量、看刻度的方法，领班把关，这样一来在很大程度上避免了不必要的人为浪费，在物品的洗涤上采取集中洗涤的方法，将所有能放在一起洗涤的物品尽量的放在一起洗，这样就可以避免了在不满载的情况下启动机器，很大程度节约了大量的能源，同时员工的工作量也无形中增加了，员工在洗前要把不同物品分别做上不同的标记，洗后还要按照所做的不同标记将物品分开才能进行下一道工序的工作，工作之辛苦及繁琐是没有干过这项工作的人很难想象的，特别是夏天，天气炎热车间内的温度很高不要说是干活就是呆上一会儿也会浑身湿透但员工都没有丝毫的怨言，周而复始每天辛勤地工作着。节约一滴水、节省一度点的. 节约意识在洗衣部员工的意识中逐渐的形成。废物利用，将客房内客人用过的香皂、沐浴液等充分用于布草洗涤，将报废的床单该成内枕袋;利用台布改转盘套，极大地减少了营业部门的工作量，但增加了洗衣房洗涤工作量，我们毫无怨言，半年x月份酒店全体员更换新制服，我们在经理的指导下严格按照合同规定，对于不符合质量要求的制服都要求厂家予以返厂整改，对于不合身的制服我们积极给予修改。严格控制布草的投放和报损率，楼层和洗衣房建立了一对一的换洗制度，这样就大大降低了布草的丢失率和报损率，并严格作好布草、制服发放的登记工作。

作为洗衣房的领班，我深知自己必须要多学习，提高自己的洗涤技能，故平时工作中多向经理请教学习，使自己的洗涤、缝纫、熨烫技能得大了很大的提高，多次处理好各种难洗污渍及贵重高档衣服的修改。

任何企业的发展，都离不开所有员工的共同努力，所以工作中，生活里我都团结洗衣房的所有同事，充分体现了酒店团队文化意识。

工作中作好经理的好帮手，半年协助经理根据酒店现阶段实际情况重新修改了洗衣房的管理制度，并由部门总监报总经理批准实施。协助经理做好制服布草入库盘点、登记工作。

各位领导，各位同事，新的半年意味着新的起点，新的机遇，也会遇到新的挑战，我在这郑重承诺，我们洗衣房会始终以强烈的责任心和高涨的工作激情认真履行岗位职责，团结好每一位员工，协助部门领导稳定员工的良好状态，亲力亲为，一切工作都立足于本职，在新的半年里更加用心，对待每一件事，不断完善自我，为我们酒店更具有魅力而尽一份力量。

## 洗衣房年终工作总结篇五

从20\_\_年\_\_月至今，洗衣房基层员工无一流失，员工的工作层面可理解为：从不规范到有待改进，从有待改进到基本规范，从基本规范到规范，再从规范到达标。故此，洗衣房的工作可为一步一个脚印的不停前进，所有好的工作都离不开酒店领导的关心和支持，更离不开的是全体员工的辛勤劳作和无私奉献。然而，对于洗衣房还存在的问题，我们还必须有效解决。

### 1、业前培训

#### 1) 酒店大课培训：

让我们了解到酒店的产品知识，酒店服务理念初步认识，至少我们知道酒店是一个做什么工作、以什么为生存价值的场所。

## 2) 客房部的培训：

让我们认识到客房部的组织结构，工作区域、工作性质及工作流程，如楼层、pa、洗衣房都是做什么样工作的部门及客房部工作效率的重要性及价值体现。

## 3) 洗衣房的培训：

让我们了解到洗衣房的工作性质，工作内容，流程，属性及各岗位操作的理论知识及衣物熨烫、折叠的初步程序。

## 2、大开荒

x日起，客房部全体员工进入楼层各区域进行全面开荒清洁，客房部作为酒店第一工作区域的部门，面临的开荒清洁工作压力确实很大，为了保证酒店能顺利开业，当时本该工程装修队做的清洁工作，我们去做了，而且在后面的清洁中一次又一次的因工程又返工而造成垃圾及灰尘污染，加之楼层无通风设施，外部温度高企，整个楼层就像一个蒸炉，故此员工情绪及其不稳定，请假的，辞职的现象发生，但这只是一小部分，大部分的都坚持了下来，所以，有领导说，留下来的都是好员工，到8月底，我们的汗水终于见成效了，虽然不是完美，但，最起码，它可以住人了。

月底，同时完成洗衣房各区域的开荒，加班完成布草、制服、及其他杂件如洗涤剂的验收，并以最快的时间发放到位。开始洗烫试住房布草及员工制服。

九月：

1、投产洗衣房有几个熟手，除了我和一个技工，其他员工完全未做过酒店行业，所以这对我们的实际工作是一个很大的考验，但就如何洗涤、分类、去渍、配料、烫衣、烫布草、折叠等的实操培训中发现，大部分都是很好学的，所以在当月不要求速度的情况之下都能够做好。

2、作业环境高温、湿度大、闷热是影响员工工作质量的重要因素，但是洗衣房员工从没有因为此类因素而怠慢工作质量，我相信，酒店管理\*会对我们洗衣房实际情况作出解决的方案。

3、对员工制服、鞋袜的管理，我们做到了不错发及遗失一双袜子的有效管理，但这都依赖于每位制服管理员每日的正确登记，如果少或多登记任何一个种类，那么我们的相关工作量将会大10倍以上。

4、制服压力因为制服的'不全，加之酒店员工的不断增加，洗衣房在11月以前都面临着两位员工只有3套制服的换洗压力，但是面对这种压力，我们却很高兴，因为我们都保障了制服的有效供应，至少98%以上的员工随时都可领取到干净的制服。

5、工作效益

6、就是说从不懂的情况之下会操作但不熟练的阶段（从幼儿园到小学的阶段）。

7、当月出品质量为无投诉之工

十月：

1、保障制服有效供应的方法是什么：退房集中时抽调部分员工上楼层协助撤布草，收下的布草于2小时内送回，最主要的是全体员工的团结合作服从管理的职业道德。

2、团队洗衣房任何岗位的工作都不是一个人可以做得来的，

每一项工作都会有很多的工序如：两小时内要出品50张床单，那么这50张床单的流程就有：布草员从楼层收出一到洗衣房分拣—水洗洗涤—熨烫—折叠—再由布草员送上楼层，要做小时内出品，每一个岗位都必须快速的反应，且还得绝对保证质量，如果以上任何一个岗位出现短路，那么2小时内出品就成了空话。

3、问题洗衣的流程确认为了防止因衣物本身问题而造成的洗衣投诉，从十月开始每件有任何问题的洗衣都要记录在案，并要有相关人员的签名方可洗涤，这一方法的实施，有效的避免了相关投诉。

4、优秀员工为了给一些表现比较突出的员工给予肯定，洗衣房的方法就是评选每月优秀员工，我们所评选优秀员工主要表现是：职业道德、工作认真、细致、团队精神。

5、工作效益从懂一些到全部知道但不完全熟练的阶段。

6、无任何出品质量的口头或书面形式的投诉。

十一月：

## 1、水质

出现因水质突然严重发黄而致使毛巾严重发黄的事故，因大足水质本身不好，而我们目前也没有水处理设备，但已引起酒店管理\*的高度重视并已同意于年后着手安装水处理设备。虽然现在我们没办法解决水质的问题，但我们要随时注意水质的变化，遇到水发黄特别严重时，不可洗涤任何东西。

## 2、羽绒被

在对客房全羽绒被进行烘干工作时对有些被蛋白污渍污染的羽绒被没有及时发现就放入烘干机高温烘干，导致蛋白污渍



固化后而增加去污难度。对于这点，我们操作员在下一次的相关工作中要引起高度注意。

### 3、洗衣投诉

11月15日，洗衣房在客衣服务中因细节疏忽而导致了一次客人投诉洗衣服务的事故，这个投诉时体现我们的细节工作做得不够完善，监管力度不强，我们的要求是，每一项工作，尤其是对客洗衣，从收到出的每一个环节都不能出现一丝的疏忽，只要每位客衣员都严格按照我们所定下的标准程序去操作，我想，要找出你们的问题都难。

### 4、工作效益从全不知道但不熟练到全面熟练的工作阶段。

十二月：

1、开始对水、燃气、洗涤剂消耗过程进行化整为零的登记模式，目的是要让大家知道我们每天都用多少相关成本，做了多少的事出来，事实证明，这一方法的实施，对12月的成本控制起到了决对杜绝浪费的作用。

2、12月工作效益12月是综合9—11个月时间所学到的理论与实操知识来进行考核的月份，无论是对出品质量还是成本控制的工作效益都有着很充分的证实，最终结果是，我们从高中顺利升到大学了。

月的单件成本0.57元，是因为8月底洗涤试住房及员工制服等数量未进行登记与当时为了让员工尽快熟练操作流程，实行有一点洗一点的操作方法，加之配料不规范，所以单件成本较高10月—11月的单件成本都是0.30元，是因为员工操作技能不断得到提升，岗位操作标准规范化提升，但还未做得更好12月的单件成本0.25元，是因为员工对各岗位的操作技能全面掌握后，洗衣房开始对成本控制进行针对性的控制。那我们就来回顾一下我们成本控制的实施方法。

1、洗涤剂的控制方法（同时控制了水、电、蒸汽）主要方法有：每日成本总结会、洗涤剂每机配料登记、任何设备必须满载运作、员工对岗位操作方法更深层次的认识，做到改用的必须用，可以用但没必要用的尽量不用；可以用水洗除的污渍，那我就不用洗涤剂行不行等等。

2、蒸汽的控制方法（同时亦控制了电）洗衣房耗气量的设备是大烫机，1个小时大概35方汽，我们的方法是集中所有布草在一个时间段熨烫，但最主要的还是我们的速度，我们可以1分钟件的话，就不能只出4件，这是原则问题，我们的速度只能最快，不能太快，太快就要被投诉了。

3、水洗制服的干燥方法（同时节约电、蒸汽）于每日下班前将制服全部洗出，用衣架挂干，那么我们又节约了半小时的蒸汽使用，在五酒店洗衣房来讲，这种方式应该是罕有的，但也绝对是有效的。

4、总之，任何的成本都控制在每一位员工手里，我相信，我们的效益，不会越来越差，也不会原地踏步，只会越来越好。

1、责任感刚才，我提到了团队合作精神很好，但是，我们的责任感很差，经常是做了不检查质量，出了质量问题就找这样那样的理由。我们所说的责任感，不是说出了问题后再去追究谁的责任，这个没意义。而是说要对本职工作高度负责，认真的去操作，避免出现问题，这才是我们所需要de□

2、技术岗位人才培养失败20年，因我们把重点工作都放在了全岗位的基础操作层面上，而对重点技术岗位的人才培养较松懈。

3、速度虽然前面我说到，我们12月效益已经很好了，但我们的速度还得再进步，就算我们现在已升级到大学阶段，但是离大学毕业还远着呢，学的东西也还很多。

4、部分员工素质还不够成熟，由于绝大多数员工从未就职过酒店服务工作，即缺乏酒店服务工作经验，对酒店亦没有什么认知，虽然经过几个月的培训，但对高酒店，特别是五酒店究竟要达到怎样一个服务标准还有待更深层次的实际认知。

5、员工服务技巧性较弱。与其他五酒店相比，存在经验上的差距，服务规范化还能应付，但灵活性、个性化的服务相对缺乏，而这正是五酒店需要的服务。

6、因硬件条件所限如水质问题等，还未得到解决，直接造成质量下降，成本损耗较大。