Gästewäsche

Veröffentlicht: März 2012	Updated version: März 2012	Code: 99-00-03-PR-G-16-00

Ziel und Umfang

Dieses Dokument beschreibt das Vorgehen, wenn ein Gast den Wäscheservice des Hotels nutzt.

Ziel ist, dass dieser Service das Niveau excellenter Qualität erreicht, die von unserer Firma vorgegeben wurde, unabhängig davon, ob die Wäsche im eigenen Hotel, oder zu einer externen Wäscherei oder zu einer chemischen Reinigung geschickt wird.

Dieses Verfahren gilt für alle Housekeeping Mitarbeiter (Hausdamen, Zimmermädchen, Wäscherei Mitarbeiter) und die Rezeptionsmitarbeiter (Front Office Manager, Rezeptionisten und Bell Boys).

Zusammenfassung

1 Tägliche Arbeit
1.1 Anfrage
1.2 Abholung der Wäsche durch Mitarbeiter
1.3 Durchführung
1.4 Lieferung der Wäsche an den Gast
1.5 Service Leistung
2 Arrangement und Präsentation der Wäsche
3 Verwandte Prozesse
4 Vorlagen und Archivierung
5 Validierungs Verfahren

1 Tägliche Arbeit

1.1 Anfrage:

Verantwortlich*: Housekeeping, Zimmermädchen**, ***Wäscherei Mitarbeiter, Rezeptionisten

- Grundsätzlich muss der der Gast den Service Zettel “Wäscheservice”, der im Zimmerschrank ausliegt, ausfüllen, in dem die Instruktionen zur Nutzung des Service erklärt sind.

- Wenn der Gast die interne Wäscherei oder die Rezeption kontaktiert:

  - Der Gast wird informiert, dass er seine dreckige Wäsche mit dem ausgefüllten Wäschezettel in der Wäschetüte im Zimmer liegen lassen kann, wo das Housekeeping die Wäsche zu einem späteren Zeitpunkt abholt.

Alle Rechte sind vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.

- Der Mitarbeiter, der diesen Servicewunsch aufnimmt, informiert die entsprechenden Mitarbeiter: Wäscherei, Zimmermädchen, Hausdame, etc.

- Falls der Gast den Wäschebeutel an der Rezeption abgibt, wird der Housekeeping/Rezeptions Mitarbeiter diskret die Angaben auf dem Wäschezettels überprüfen: Zimmernummer, Datum, Gastname und Unterschrift und den Inhalt des Beutels.

- Entsprechend dem NH Umweltplan sind Wäschebeutel biologisch abbaubar.

1.2 Abholung der Wäsche durch Mitarbeiter

Verantwortlich: Housekeeping, Zimmermädchen

Die Person, die den Wäschebeutel abholt, muss Folgendes überprüfen:

- Wäschezettel wurde vollständig ausgefüllt (Zimmernummer, Gastname, Daten, etc.)
- Anzahl und Art der Kleidungsstücke stimmt mit den auf dem Zettel angegebenen überein.
- Art der angefragten Leistung:

  Chemische Reinigung / Waschen und Bügeln / nur bügeln
  Normal oder Express (wo möglich)
- Brauche die Kleidungsstücke spezielle Behandlung oder sind empfindliche Stücke dabei (besonders solche, die keine Pflegeanleitungen eingenäht haben).
- Haben alle Kleidungsstücke eingenähte Pflegeanleitungen.
- Hat ein Kleidungsstück einen Fehler oder ist sehr abgetragen.
- Angefragte Daten und Zeiten korrespondieren mit dem möglichen Service.
- Kontakttelefonnummer des Gastes für besondere Vorfälle (wenn möglich).
- Unterschrift des Gastes (wenn möglich).

In folgendem Fall kontaktieren wir den Gast, um die Leistung erbringen zu können: Unter keinen Umständen wird ein nicht mit Pflegehinweisen ausgezeichnetes, empfindliches Kleidungsstück, das bei falscher Waschung beschädigt werden kann (einlaufen, Farbe verlieren…), gewaschen, solange wir keine Genehmigung und Anweisung des Gastes haben, das zu tun.

Es ist wichtig, bei der Zimmerkontrolle besonders auch auf evtl vergessene Wäschebeutel zu achten. Hier sind sowohl Zimmermädchen wir auch die Hausdame gefragt.

Falls wir in einem Zimmer einen Wäschebeutel mit Inhalt aber ohne ausgefüllten Wäschezettel finden, wird der Wäschebeutel nicht mitgenommen und in die Reinigung gegeben.

1.3 Durchführung

Verantwortlich: Hausdame, Zimmermädchen, Wäscherei Mitarbeiter

Abhängig von den Möglichkeiten des Hotels, kann der Wäscheservice entweder vom Hotel oder von einer externen Reinigung durchgeführt werden.

Alle Rechte sind vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.

1.3.1 Interner Wäscheservice:

Das Hotel, das über die Möglichkeiten verfügt, den Wäscheservice im Haus durchzuführen, bietet diesen Service an.

Die Wäscherei Mitarbeiter ordnen die Wäschstücke nach Farben und Art und markieren die Kleidung mit einer der folgenden Methoden:

- Etikettiermaschine
- Stück Stoff mit Schrift und Sicherheitsnadel
- Bunte Bänder
- Stoffaufkleber mit Spezialstift (nicht auf delikater Wäsche, Unterwäsche oder Socken verwenden)

1.3.2 Wäscheservice von externer Firma:

Wenn die Wäsche in eine Reinigung oder externe Wäscherei abgegeben wird, wird die Wäsche ordentlich ausgezeichnet mit Gastname oder Zimmernummer, um Verluste zu vermeiden.

Je nach Vertrag liefert die externe Reinigung die saubere Wäsche am selben Tag ins Hotel zurück. (Nur wenn der Gast die Wäsche rechtzeitig vor Abholung durch die externe Reinigung abgegeben hat). Falls nicht, wird die Wäsche am nächsten Tag geliefert. Die Geschäftsbedingungen für die Nutzung der externen Reinigung werden auf dem *"Wäschezettel"* der dem Gast zur Verfügung steht, erklärt.

1.4 Lieferung der Wäsche an den Gast:

Verantwortlich: Zimmermädchen, beauftragte Mitarbeiter

In der vereinbarten Zeit wird die gereinigte Wäsche zusammen mit der Kopie des Wäschezettels an den Gast geliefert. Auf dem Wäschezettel ist der zu bezahlende Betrag notiert. Zur Auslieferung der Wäsche klopft der Mitarbeiter zweimal an, stellt sich vor und reagiert in den unterschiedlichen Situationen wie folgt:

1.4.1 Der Gast ist im Zimmer:

Bitten Sie um Erlaubnis einzutreten, grüßen Sie den Gast höflich und platzieren Sie die Wäsche:

- Auf dem Bett, wenn die Wäsche gefaltet ist
- In den Schrank, wenn die Wäsche auf Kleiderbügeln ist
- Geben Sie dem Gast den Wäschezettel

Verabschieden Sie sich vom Gast, wünschen ihm einen schönen Aufenthalt und erkundigen Sie sich nach eventuellen weiteren Wünschen.

1.4.2 Der Gast ist nicht im Zimmer:

Betreten Sie das Zimmer und platzieren Sie die Wäsche wie folgt:

- Gefaltete Kleidung: auf dem Bett mit dem Wäschezettel
- Hängende Kleidung: Im Schrank mit geöffneter Tür (hängen Sie die Kleidung gut sichtbar für den Gast auf) und legen Sie den Wäschezettel ebenfalls an einen gut sichtbaren Platz (Schreibtisch, Bett, etc.)

Alle Rechte sind vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.

1.5 Service Leistung:

***Verantwortlich*: Housekeeping, Zimmermädchen, Wäscherei Mitarbeiter**

Der Wäschezettel, den der Gast ausfüllt, besteht aus zwei Seiten:

Interner Wäscheservice:

- Eine Kopie ist für das Hotel.
- Die andere Kopie erhält der Gast, wenn die gereinigte Wäsche geliefert wird.

Externer Wäscheservice:

- Die zu reinigende Wäsche wird deutlich gekennzeichnet mit einem Lieferschein, der von der externen Reinigung gestellt wird. Ein Lieferschein pro Gast und Original und Kopie werden mit der Wäsche an die Wäscherei gegeben.

- Die Wäsche wird mit der Kopie des Lieferscheins zurückgeliefert und die Preise werden auf den internen Wäschezettel übernommen. Geben Sie niemals den Lieferschein der externen Firma mit de Wäsche an den Gast weiter.

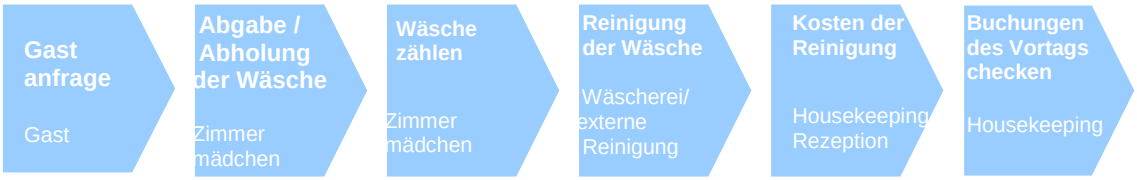
- Die Hausdame/Wäschereimitarbeiter unterschreiben die Lieferscheine der externen Wäscherei und geben diese an die Buchhaltung weiter.

    - Hotels mit "Click & Buy" System, folgen dem Schritt *"Order – Reception purchases"*.
    - Hotels ohne "Click & Buy" System, folgen den aktuellen Vorgaben der Purchasing Abteilung.

Der zu entrichtende Betrag für den Wäscheservice wird von den FO Mitarbeitern oder der beauftragten Person auf das Gastkonto gebucht.

Die Hausdame kontrolliert die Buchungen des Vortags anhand der Details in dem Report *"EHLISUNS - Production by services"*.

Zusammenfassung:



Wenn Probleme mit der Gästewäsche entstehen, handeln Sie wie folgt:

- Informieren Sie die Rezeption über das Problem.

- Fehler, die bei der Kontrolle der abgebenen Wäsche auffallen: Wenn wir während er Kontrolle der abgegebenen Wäsche einen Fehler entdecken (schwierig zu entfernender Fleck, fehlender Knopf, lose Fäden, etc.), wird der Gast so schnell wie möglich informiert, mündlich oder zumindest per Notiz im Zimmer.

Alle Rechte sind vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.

- Fehler, die während der Auslieferung an den Gast entdeckt werden: Wenn der Gast nicht im Zimmer ist während der Lieferung, wird der Fehler auf dem Wäschezettel notiert.

  In beiden Fällen sollte schnellstmöglich eine alternative Lösung angeboten werden, um die Unannehmlichkeit für den Gast zu minimieren.

- Wenn dei aufgeschriebene Wäsche nicht mit der Anzahl im Wäschebeutel übereinstimmt: sollte das Zimmermädchen den Gast anrufen und das Problem schildern:

  - Wenn der Gast zustimmt, kann das Zimmermädchen die Anzahl auf dem Wäschezettel korrigieren, wenn nicht, sollte sie dem Gast den Wäschebeutel zeigen. Wenn der Gast nun zustimmt, geht der Mitarbeiter weiter nach Standard vor, wenn er nicht zustimmt, erhält der Gast die Wäsche ungereinigt wieder zurück.

  - Wenn der Gast nicht erreicht werden kann, nimmt der Mitarbeiter die Korrektur auf dem Wäschezettel vor und zeichnet die Korrektur mit Namen.

- Wenn der Gast ohne seine Wäsche abgereist ist: Wenn die Wäsche nicht rechtzeitig zurückgebracht und ausgeliefert wurde, schicken wir dem Gast die Wäsche auf unsere Kosten an die von ihm angegebene Adresse zu.

  Wenn der Gast seine Wäsche vergessen hat, senden wir die Wäsche auf Kosten des Gastes an die von ihm angegebene Adresse.

Die Wäscherei oder Rezeptionsmitarbeiter checken bei jedem Dienstbeginn den Status der ausstehenden Wäschelieferungen. Wenn ein Problem oder eine Verzögerung entsteht, wird der Gast so schnell wie möglich informiert, um eine schnelle Lösung für den Gast zu finden – entschuldigen nicht vergessen.

2 Arrangement und Präsentation der Wäsche

Verantwortlich: Zimmermädchen, Wäscherei Mitarbeiter

Abhängig vom Kleidungsstück, wird es unter Verwendung der Standard NH Tüten wie folgt präsentiert:

Anzüge der Gäste mit Hosen und Jacken, die von den externen Reinigungen zurückkommen, werden auf Bügeln hängend in den offenen Schrank gehängt.

Hemden werden, soweit vom Gast nicht anders gewünscht, auf Kleiderbügeln ausgeliefert. Alle anderen Kleidungsstücke werden aufgefaltet geliefert.

3 Verwandte Prozesse

Order – Reception Purchases

4 Vorlagen und Archivierung

Vorlage	Verantwortlich	Archivierung
Wäschezettel	Front Office	18 Monate

Alle Rechte sind vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.

5 Vorlagen und Archivierung

Version	Corporate area	Approved by:		Approval date
1	Operations **(Process Owner)**	Operations Control Director Chief Operations Officer	Anja Loijens Ramón Aragonés	March 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition		
	Management Committee			Steering Minutes 26/03/2012

Alle Rechte sind vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.