

(간단) 린넨 세탁 계약 핵심 포인트

1 이 서비스의 전제 (가장 중요)

종이 명세, 구두 확인 ✗

RFID 칩 + 관제시스템 기반 데이터 운영

입고·출고·더티 수량 모두

☞ 시스템 기록이 유일한 기준

2 명세·확정 기준은 전부 관리시스템

종이 거래명세표 ✗ → 관리시스템이 공식 명세

입·출고 수량, 품질 상태 실시간 시스템 게시

배송 후 2일 이내 이의 없으면 자동 확정

3 입고(클린) 수량 카운팅 방식

공장 출고 시 1회 스캔

호텔 도착 후 배송기사가 현장 스캔 1회

☞ 총 2번 카운팅으로 입고 수량 확정

4 사용한 더티 수량 카운팅 방식

공장 도착 후 첫 게이트웨이 1차 인식

컨베이어 이동 중 3~4차례 반복 스캔

☞ 다중 검증 구조 (정확도 99% 이상 목표)

5 재고·정산 관리 기준

재고조사: 월 1회 자동

RFID 기반 입·출고 로그가 정산의 유일한 근거

“전화로 말했어요 / 기사님께 말했어요” → 불인정

6 손망 기준은 명확합니다

월 기준 손망 3%까지 면책

초과분은 관제 데이터 기반 협의 후 청구

호텔 입고 후 30일 동안 RFID 미인식 품목

→ 도난·분실·파손으로 간주, 손망 포함

7 왜 손망 3% 면책이 있나?

시스템·물류 특성상 오차 0%는 현실적으로 불가

그래서 월 3%까지는 업주 부담 없이 면책

☞ 업주 책임을 묻기 위한 조항이 아니라

☞ 분쟁을 막기 위한 안전장치

8 업주가 직접 확인·검증 가능한 구조

품목별 일일 입·출고 수량 관제시스템 상시 공개
수량 차이가 의심되면

☞ 2일 이내 시스템에서 이의제기

필요 시

☞ 일부 품목 더티 수량을 호텔에서 직접 카운팅 후
관제시스템 데이터와 비교 검증 가능

9 CS-이의제기 원칙 (중요)

인정되는 채널

✓ 관리시스템 1:1 게시판

인정 안 되는 채널

✗ 전화, 문자, 카톡, 영업사원 구두 전달

모든 CS는 데이터화 → 추후 분쟁 방지

10 렌탈 자산 기본 원칙

린넨 소유권은 공장(병)

호텔은 사용권만 보유

타사 린넨 혼용, 임의 세탁, 외부 반출 ✗

1 1 경영 변경 시 사전 통보 필수

매매, 임차, 위탁, 운영사 변경 등 발생 시

☞ 사전 고지 의무

렌탈 린넨은

☞ 포괄양수도 대상에서 반드시 제외

제3자에게도

☞ "이 자산은 렌탈 자산"임을 명확히 고지

1 2 계약은 '조건부'입니다 (업주 걱정 해소 포인트)

공장 가동 확정 전까지 계약 효력 없음

가동 확정 시 최소 45일 전 사전 통보

통보 전까지

☞ 기존 업체 유지 ○

☞ 비용 발생 ✗

가동 통보가 없으면

☞ 계약은 자동 무효

서비스 개시 후 ☞ 초기 3개월 자유 해지 가능

대신 업주에게 제공되는 것 ☞ 초기 물량 우선 배정 권리

(상세) RFID 린넨 렌탈 서비스 운영 정책 안내서

1. 서론: 데이터 기반의 투명한 린넨 관리를 시작하며

본 안내서는 단순한 운영 지침을 넘어, 호텔과 공급사 간의 파트너십을 데이터 기반의 투명한 협력 모델로 혁신하기 위한 청사진입니다. 우리는 기존의 종이 거래명세서나 배송 담당자와의 구두 확인에 의존하던 방식에서 벗어나, 이제 RFID 기술과 중앙 관제 시스템을 기반으로 한 데이터 중심의 운영 시대를 열고자 합니다.

이 새로운 시스템은 모든 린넨의 입고, 출고, 재고 현황을 객관적인 데이터로 기록하고 양사가 실시간으로 투명하게 공유함으로써 상호 간의 신뢰를 높이고 운영 효율성을 극대화하는 것을 목표로 합니다. 본 안내서는 호텔 현장 실무 담당자 여러분께서 새로운 시스템에 원활하게 적응하고 모든 절차를 명확하게 이해하여, 발생할 수 있는 혼선을 사전에 방지하는 데 실질적인 도움을 드리고자 제작되었습니다.

다음 장에서는 본 시스템을 운영하는 가장 근본적인 원칙, 즉 모든 상호작용의 기준이 되는 핵심 원칙에 대해 설명하겠습니다.

2. RFID 시스템 운영의 핵심 원칙: 데이터가 유일한 기준입니다

성공적인 파트너십은 상호 합의된 명확한 원칙 위에서 이루어집니다. 본 섹션에서 설명하는 원칙들은 RFID 시스템을 기반으로 한 우리 서비스의 가장 근본적인 약속이자, 모든 운영 절차의 기준이 됩니다. 양측이 반드시 이해하고 동의해야 할 핵심 원칙은 다음과 같습니다.

- **시스템 데이터의 절대성** 호텔에서 모든 클린 린넨 입고, 더티 린넨 출고, 그리고 현재 수량의 유일한 공식 기준은 **RFID 관제 시스템에 기록된 데이터**입니다. 이제부터 '종이 거래명세서'나 '구두 확인'은 보조 자료일 뿐, 공식적인 효력을 갖지 않습니다. 모든 정산과 분쟁 해결은 오직 시스템 기록을 근거로 이루어집니다.
- **실시간 투명성** 공급되는 모든 린넨 품목별 입·출고 수량과 품질 상태는 관제 시스템에 실시간으로 게시됩니다. 호텔 담당자는 언제든지 시스템에 접속하여 현황을 직접 확인할 수 있으므로, 정보의 비대칭 없이 투명한 운영이 가능합니다.
- **커뮤니케이션 공식 채널** 수량 차이에 대한 이의제기를 포함한 모든 고객 서비스 (CS) 요청은 ****관리시스템 1:1 게시판****을 통해서만 공식적으로 접수됩니다. 전화, 문자 메시지, 혹은 영업사원을 통한 구두 전달 등 비공식 채널은 인정되지 않습니다.

다. 이는 모든 소통 기록을 데이터로 남겨 책임 소재를 명확히 하고, 향후 발생할 수 있는 잠재적 분쟁을 방지하기 위함입니다. 또한 어느 한쪽의 일방적인 주장이 아닌, 양측 모두가 동의할 수 있는 객관적인 기록을 확보하여 공정하고 신속한 문제 해결을 보장하기 위함입니다.

이러한 데이터 중심의 원칙은 주관적인 판단이나 오해의 소지를 없애고, 양사 간에 투명하고 효율적인 협업 관계를 구축하는 견고한 기반이 될 것입니다. 이제, 이 원칙이 실제 운영에서 어떻게 적용되는지 클린 린넨 입고 절차부터 자세히 살펴보겠습니다.

3. 클린 린넨 입고 절차 및 수량 확인

매일의 호텔 운영은 깨끗한 린넨을 정확하게 공급받는 것에서 시작됩니다. 클린 린넨 입고 수량을 정확히 확인하는 것은 전체 재고 관리의 첫 단추를 꿰는 중요한 과정입니다. 우리 시스템은 아래와 같은 2단계 스캔 프로세스를 통해 입고 수량을 최종 확정합니다.

1. **1차 스캔 (공장 출고 시)** 세탁이 완료된 클린 린넨은 공장에서 출고되기 직전, RFID 스캐너를 통과하며 1차 수량 확인이 이루어집니다. 이 데이터는 관제 시스템에 즉시 기록됩니다.
2. **2차 스캔 (호텔 현장 도착 시)** 배송 기사가 호텔에 도착한 후, 린넨을 인계하기 직전에 현장에서 휴대용 스캐너를 사용하여 2차 스캔을 진행합니다. 이 2차 스캔 기록이 시스템에 전송되면, 1차와 2차 데이터를 교차 검증하여 최종 입고 수량이 확정됩니다.

이처럼 이중 검증 절차는 배송 과정에서의 오류를 최소화하고, 호텔이 정확한 수량의 클린 린넨을 공급받았음을 시스템으로 보증하는 핵심적인 과정입니다.

자동 확정 정책 린넨이 호텔에 배송된 후 **2일 이내**에 '관리시스템 1:1 게시판'을 통해 공식적인 이의를 제기하지 않으시면, 시스템에 기록된 입고 수량은 이견이 없는 것으로 간주되어 최종적으로 **자동 확정**됩니다.

정확한 입고 수량 확인은 더티 린넨의 출고 및 전체 재고 관리의 정확성으로 직접 이어집니다. 다음 장에서는 사용된 린넨의 수량 파악 방식을 설명하겠습니다.

4. 더티 린넨 출고 및 재고 관리

사용한 더티 린넨의 수량을 정확히 파악하고 정기적으로 재고를 조사하는 것은 호텔의 비용 정산 및 운영 효율성과 직결되는 핵심 과정입니다. 우리는 99% 이상의 정확도를

목표로 하는 다중 검증 구조를 통해 더티 린넨 수량을 측정합니다.

- **공장 도착 후 1차 인식** 호텔에서 수거된 더티 린넨은 공장 게이트웨이를 통과하며 1차로 각 품목의 RFID 태그가 인식됩니다.
- **컨베이어 이동 중 반복 스캔** 이후 린넨은 세탁 공정으로 이동하는 컨베이어 벨트를 지나면서 3~4차례 반복적으로 스캔됩니다. 이 다중 검증 구조는 서로 겹쳐 있거나 뭉쳐 있는 린넨의 인식률을 최대한으로 끌어올려 수량 파악의 정확도를 높입니다.

재고 및 정산 관리 기준

- **월 1회 자동 재고조사:** 재고조사는 월 1회 자동으로 실시됩니다. 입고, 출고, 그리고 현재재고를 종합하여 산출된 재고 데이터는 시스템을 통해 언제든지 확인 가능합니다.
- **데이터 기반 정산:** 모든 비용 정산은 오직 RFID 시스템에 기록된 입·출고 로그 데이터에만 근거하여 이루어집니다.
- **호텔 자체 검증:** 만약 입·출고 수량에 차이가 있다고 의심될 경우, 호텔 측에서 특정 품목의 더티 린넨 수량을 직접 카운팅하신 후 관제 시스템에 기록된 데이터와 비교하여 정확성을 직접 검증하실 수 있습니다.

이처럼 체계적인 재고 관리는 잠재적인 손실을 방지하고 예측 가능한 운영을 가능하게 합니다. 하지만 만약 수량 차이가 발생했을 경우, 이를 공식적으로 해결하기 위한 절차를 다음 섹션에서 안내해 드립니다.

5. 이의제기 절차 및 손망실 처리 기준

아무리 정교한 시스템이라도 운영 과정에서는 불가피한 차이나 문제가 발생할 수 있습니다. 중요한 것은 이러한 문제들을 합리적으로 해결하기 위한 명확한 기준과 절차를 갖추는 것입니다.

이의제기 원칙

- **제기 기한:** 입고 수량 등에 대한 모든 이의제기는 반드시 해당 린넨의 **입고일 기준 2일 이내**에 이루어져야 합니다. 기한이 지나면 시스템상 수량이 자동으로 확정됩니다.
- **공식 채널:** 모든 이의제기는 ****관리시스템 1:1 게시판****을 통해서만 접수됩니다. 이는 모든 커뮤니케이션 기록을 시스템에 남겨 추후 분쟁의 소지를 없애기 위함

이며, 전화나 구두 전달은 공식적인 문제 제기로 인정되지 않습니다.

손망실 처리 기준

명확한 손망실 처리 기준은 상호 신뢰를 보호하고 예측 가능한 비용 관리를 가능하게 합니다.

항목	기준 및 설명
월간 면책 기준	월 기준 손망실 3%까지는 호텔 측에 비용을 청구하지 않습니다. 이는 운영 현실을 반영한 합리적인 기준이며, 호텔 측의 책임을 묻기 위한 조항이 아니라 사소한 오차로 인한 불필요한 분쟁을 원천적으로 방지하고 파트너십에 집중하기 위한 상호 보호 장치입니다.
초과분 처리	3%를 초과하는 손망실에 대해서는 관제 시스템 데이터를 기반으로 양사 간 협의 후 비용을 청구합니다.
손망실 간주 조건	호텔에 입고된 후 30일 동안 RFID 태그가 인식되지 않는 품목은 도난, 분실 또는 영구 파손으로 간주되어 손망실 수량에 자동 합산됩니다.

다음 장에서는 린넨이라는 '자산'의 소유권과 관련된 계약의 기본 원칙을 다루겠습니다.

6. 렌탈 자산 관리 및 주요 계약 사항 안내

린넨은 단순한 소모품이 아니라 공급사가 소유권을 가진 '자산'입니다. 이 자산의 소유권 및 관리 책임에 대한 명확한 이해는 불필요한 분쟁을 예방하고 원활한 계약 관계를 유지하는 데 필수적입니다.

- **소유권:** 제공되는 모든 린넨의 소유권은 공급사(공장)에 있으며, 호텔은 계약 기간 동안 사용권만을 보유하고 있습니다.
- **금지 사항:** 계약된 린넨을 타사 린넨과 혼용하거나, 호텔에서 임의로 세탁하거나, 외부로 반출하는 행위는 엄격히 금지됩니다.
- **경영 변경 시 사전 고지 의무:** 호텔의 매매, 임차, 위탁 운영, 운영사 변경 등 경영 주체에 중요한 변경이 발생할 경우, **사전에 반드시 공급사에 통보**해야 할 의무가 있습니다.
- **자산의 제3자 고지:** 렌탈 린넨은 사업 포괄양수도 대상에서 **반드시 제외**되어야 합니다. 또한, 새로운 경영 주체를 포함한 모든 제3자에게 해당 자산이 공급사 소

유의 렌탈 자산임을 명확히 고지해야 합니다.

이러한 원칙들은 모든 렌탈 자산 계약의 기본이며, 양사의 자산을 명확히 보호함으로써 장기적으로 안정적인 서비스 관계를 유지하는 기반이 됩니다.

7. 계약의 조건부 효력 및 초기 운영 혜택

본 계약은 새로운 시스템 도입에 대한 호텔 측의 우려를 해소하고 안정적인 서비스 전환을 지원하기 위해, 호텔의 리스크를 최소화하는 몇 가지 중요한 조건부 조항을 포함하고 있습니다.

1. **계약 효력 발생 조건** 본 계약은 공급사의 공장 가동이 최종 확정되기 전까지는 법적 효력이 발생하지 않는 ****조건부 계약****입니다.
2. **사전 통보** 공장 가동이 확정되어 실제 린넨 렌탈 서비스가 개시될 경우, 최소 **45 일 전**에 호텔 측에 사전 통보해 드립니다.
3. **통보 전 상태 유지** 서비스 개시 통보가 있기 전까지 호텔은 기존 거래처를 자유롭게 유지할 수 있으며, 본 계약으로 인해 어떠한 비용도 발생하지 않습니다. 만약 최종적으로 가동 통보가 없을 경우, 본 계약은 **자동으로 무효**가 됩니다.
4. **초기 3개월 자유 해지** 실제 서비스가 개시된 후, 호텔은 초기 3개월 동안 서비스에 불만족하실 경우 어떠한 위약금 없이 자유롭게 계약을 해지할 수 있는 권리를 가집니다.
5. **제공 혜택** 본 조건부 계약을 체결함으로써, 호텔은 향후 서비스가 개시될 때 필요한 **초기 물량을 우선적으로 배정받을 권리를** 확보하게 됩니다.

본 안내서에 담긴 데이터 기반 운영 원칙은 양사의 신뢰를 다지고 공동의 성장을 이끄는 강력한 기반이 될 것입니다. 저희는 기술이 만드는 투명성과 효율성을 바탕으로 최고의 파트너가 될 것을 약속드립니다.