

2023年洗浴管理月工作总结(模板7篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

洗浴管理月工作总结篇一

一、自身学习情况

在社会竞争日趋激烈的今天，学习是保持自身先进性的必要手段，为了不断充实自己，满足不断提高的工作需求，我在紧张工作之余时刻不忘给自己充电。今年，党中央向全体党员发起了开展保持共产党员先进性教育活动的号召，我虽然不是党员，但作为一个决心加入党组织的积极分子，我主动学习等领导的讲话，学习马克思理论知识，不断增强政治素养，提高思想素质。另一方面，我努力学习酒店管理等业务知识，并在实际工作中加以验证、总结，提高自己的管理水平，使自己能跟上时代的步伐，跟上发展的脚步。

二、一年的工作情况

今年，我主要分管前厅的日常管理工作、厨房、和安全生产工作。为了将工作做好，我尽量协调各项工作之间的关系，在工作中积极贯彻领导的方针，不断完善自己的本职工作。

1、参与管理，献计献策。

近在咫尺的开业，硬件设施、环境等方面为我单位带来了很大等冲击，春节过后消费的疲软也一直困扰着我们，为了打破僵局，需求发展，在x总的领导下，我积极参与配合进行市

场调研，借鉴其他洗浴场所的优点，参与策划对经营策略的调整，终于走出了低谷，取得了良好的经营成果。

2、抓卫生，促服务，树立企业形象。

洗浴中心是典型的服务行业，环境、服务的好坏直接关系到企业的形象，决定着企业的经济效益。为了能限度的达到顾客的满意，我从四个方面严抓卫生和服务质量。第一，落实领班责任制度，出现问题领班付连带责任，增强了领班的责任心，发挥了领班的监督和模范作用；第二，下大力度整治卫生情况，做到及时检查，惩罚有力；第三，及时解决顾客投诉情况，让顾客高兴而来、满意而去。第四，加强培训，提高服务人员的素质。今年和人事部一起先后组织了三次培训，特别是十月，经过精心准备，为职工讲解了酒店服务知识，食品卫生知识等内容，增强了职工的服务技能。通过以上措施的实施，弥补了因人员流动所带来的服务问题，使服务质量和水平不断提高。

3、不放松厨房的管理，节约成本。

今年，虽然我的工作重点放在了前厅管理上，但对于职工餐和自主餐一直没有放松，并完成了集团公司交给的任务。自助餐一直是招牌和亮点，也是和有利竞争点，在不提高成本的前提下，我们尽量在菜品的感官和质量上下工夫，不断变换菜品的口味和品种，吸引顾客，满足顾客的要求，确保了竞争力度。

4、与各部门协调配合，完成各项任务。

是一个整体，只有各部门的相互协调配合才能促进各项工作的顺利完成。我主动配合其他部门的工作，在配套设施改造过程中，我身先士卒，带领员工积极加入到劳动中去，同其他同志一起完成了领导交给的任务；年初，我同领导签定了安全生产责任书，一年来，在我和人事部的共同努力下，确

保了安全无事故，起到了为企业的正常经营保驾护航的作用。

三、今年工作中的不足和明年的目标

年终岁末回首一年的工作，发现工作中存在计划性不强，对待职工的态度有时过于急躁等缺点。在明年的工作中我将努力克服这些缺点，在以下几方面进一步完善自己的工作，第一，在各楼层班组之间开展销售明星评比工作，促进服务员的促销积极性，提高商品和酒水的销售。第二，对领班、服务员进行考核，奖勤罚懒，提高服务人员的积极性。第三，开源节流，进一步降低自主餐和职工餐的成本。

展望20xx年，我们的目标是让在市场的风浪中勇往直前，我想只要我们保持积极的工作热情，在x总的带领下，正确把握市场规律，我们的目标就一定能实现。

洗浴管理月工作总结篇二

我叫李_，是家乐店收银员一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司工作也将近三个月时间了。转眼间快到年底了，来到本公司的这几个月里，我不仅学会了很多专业知识，而且也学会了人与人之间的交往，特别是怎样与顾客沟通。这对我来说是莫大的财富，因为曾经我是个不善于交流不爱与人沟通的孩子。

或许对大家来说，收银是件很容易的事，收银员只负责收银，其他方面不用多考虑。刚开始我也是这么认为的，不过后来等我成为一名超市员工的时候我才发现并不是想象中的那么简单。我们不只是收银，每天早上我们来到店里首先打扫卫生，然后再开会，然后才开始一天的工作。

工作时我们也不仅仅只是简单的收银，在面对顾客时要真心的为顾客服务，特别是在顾客到收银台的那一刻我们自始至终都要把最美的微笑的心情带给顾客，在与顾客交流的过程

中礼貌用语更不可少。如：“您好,欢迎光临”“请稍等,请拿好”“请慢走,欢迎下次光临”。

在工作的这短短的几个月中,虽然有时会有些失落,不过,也有过很多的欢喜,特别是每次听到顾客说这小女孩的态度真好,我心里就特开心.....还有,每次有不懂得问题时,老员工都会积极的告诉我应该怎么做这都使我特别感动。

其实做什么工作都会遇到困难,难免有些失落,不过只要我们积极的去问努力的去学习,我相信没有什么做不好的。

自己虽然做收银的工作并不长,自己的技术水平跟专业素质还有待提高,但我觉得只要我们用心去学习,就一定能克服困难。更重要的是我们要树立良好的企业形象,因为我们不仅仅代表着我们自身,更代表着公司的形象。在工作中遇到不懂问题更要积极的向老员工请教学习。

在工作的这段期间中,我觉得对顾客的服务态度是极为重要的。作为服务行业中的一员,让顾客满意而归是我们对自身的要求。这就需要我们时刻保持好良好的情绪,做到热情耐心的对待每一位顾客,在工作中不要将自己的小情绪带进来,特别是当顾客对你发火时,我们一定要面带微笑真诚的向顾客解释。结账过程中,当商品标价与电脑不符时,我们要及时通知课组人员并进行核实,然后要积极向顾客解释并请顾客耐心等待。还有,就是一定要运用微笑服务,微笑是最为迷人的表情,一个微笑不费分文却给予甚多,懂得对生活微笑的人,将会拥有美丽的人生。

我们每天都会遇到不同的客人,不同的客人有不同的脾气,针对不同的顾客我们应提供不同的服务,因为这一行业不变的宗旨是:“顾客至上”。面对顾客,脸上始终要面带微笑,提供礼貌的服务,要让顾客体会到亲切感,即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情,如果我们仍然以笑脸相迎,那么再无理的客人也没有理由发脾气,所谓“相逢一笑,百事

消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

在工作之余，自己还应该多学习关于商品和财会方面的专业知识，虽然自己的业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，不过我相信态度决定一切只要自己用心去做努力去学习，就一定能克服困难，成为一名优秀的收银员。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

请各位领导相信我，我一定可以把它做的更好！

洗浴管理月工作总结篇三

xxx生态酒店从开荒到试营业以快有一年的时间了，在这一年的工作中要感谢各级题显以及各位同事的指导和关心。让我学到了许多宝贵的东西，让自己在平时的工作中不断改进，不断提高自身的做事能力。在这一年通过自身的不懈努力得到领导认可完成了一次角色的转换。

- 1、落实主管下达的各项指示，管理好所属员工。
- 2、监督员工为客人服务，组织员工现场调配，确保服务质量。
- 3、检查下属员工的仪容仪表、礼节礼貌、工作态度，并带领下属员工做好卫生清洁，严格记录本班员工考勤。
- 4、负责本班组的物品领用，填写领用单交主管审核后，领取保管。

5、每日开好班前例会，传达本店及各部门的指示及通知，总结上个班次工作情况及注意事项，提出各岗位的服务要求。

6、对所属区域的设备设施经常检查，确保经营区的设施、设备保证良好的状态。

第一、我们将致力于维护酒店宾客关系，积极推进建立客户关系管理，通过我们的努力积极建立有效的客史档案，使对宾客的管理真正实现有效科学的管理。

第二、树立以客户为中心口，的思想，并将这一思想通过与客户富有意义的交流沟通、理解并影响客户行为，最终达到提高客户获取、客户保留、客户忠诚、客户创利的目的，是一个将客户信息转化成积极的客户关系的反复循环过程。

第三、在酒店必须以身作则，敬业乐业，作风正派，仪容优雅大方。自信、果断、沉着、睿智、活泼、细腻、真诚、高效是浴区领班岗位的性格描述，也是领班的自我要求。作为今天的报告结尾也用以与各位共勉，请各位审议！

洗浴管理月工作总结篇四

1、本学期进一步加强了工作管理的细化，从饮食安全、饮食卫生、饭菜质量、餐具消毒、食品卫生检测等方面进行比较科学的管理。做到及时整改薄弱环节，努力做到安全无死角。

2、时常与食堂人员进行谈话，充分发挥她们工作的主动性、积极性、合作性。

3、为了保证孩子足够的营养量，每周提前制定好食谱，并且要求两周饭菜不重复，尽量做到配餐营养科学化、饭菜合理多样化，增加了幼儿的进食量。

按照教育局及有关部门的要求，结合本园的实际，严格操作

规程，精工细做，确保幼儿午餐吃到热菜热饭，让幼儿吃饱、吃好，使家长放心。自从国庆假期起来后，幼儿的午点为了避免温度太低都提前放到厨房，牛奶必须在开水中泡热后再饮食。

4、搞好食堂的卫生工作、消毒工作，生熟分开，坚决避免交叉污染。并制定有食品中毒应急预案。

5、通过家长半日活动的开展，让家长了解并品尝幼儿饭菜，提出建议或意见，虚心接受，努力提高烹饪技能保证饭菜质量。

6、严把食品采购关，签订食品定点采购安全协议，对自己的要求是不零买、不乱买、不买过期、不买霉变、不买廉价的食物。

7、库房保持整洁、干燥、通风；食品摆放分类、离墙、离地并且做到买新顶旧。

8、坚持勤俭节约，杜绝浪费，每天坚持饭菜尽量做到色佳味美，数量合理；坚决不让幼儿吃到剩饭剩菜，确保食品安全。

1、以“后勤服务前前勤，后勤保障前勤”的工作思路，做好服务育人教育工作，积极有效地配合学校搞好教学工作和各项活动。

2、根据教育、教学的需求，及时购买教育、教学用品，确保教学工作正常进行。

3、协同班级工作人员共同培养幼儿良好的生活、进餐习惯。

1、认真做好幼儿园的维修工作。

2、节约放到工作的首位，修旧利废，把节约每一分钱当作大

事来做；坚持合理开支的原则。

3、对需要修理的物品、场地、设备，简单的自己动手解决，太专业的再请专业人士修理；在确保幼儿教师的安全前提下，尽量节约费用开支。

4、努力号召全园师幼齐抓共管，爱护公物；节水节电，把浪费现象压到最低限度。

1. 幼儿伙食的烹饪质量和水平还需进一步的提高。

2. 加强环境卫生的检查力度。

总之，工作在规范化、标准化、创新性上还存在不足。在此恳请领导和同志们提出批评意见，我将虚心接受，并在今后的学习工作中加以改正。

洗浴管理月工作总结篇五

衡量一家洗浴中心条件好坏的基础标准就是卫生条件。做好洗浴中心的卫生管理制度是保证洗浴中心正常营业的基础和前提。下面怡元设计就为大家介绍一下洗浴中心管理制度中有关卫生管理的. 实施方法。

一、建立健全洗浴中心卫生管理制度

浴室(池)要建立健全各类规章制度。有专人负责卫生工作，并列入岗位责任制。浴室内气温、水温以及相对湿度有专人负责记录，有专人负责清洗消毒。更衣室保持地面干燥无积水，存衣柜、条凳、散床要保持清洁。

应设置必要的急救药品和冰、热开水，以防年老体弱浴客发生意外。

二、对顾客的有关要求

浴池从业者应做好卫生宣传工作，使顾客做到自带毛巾、浴巾。严禁患有性病及各种传染性皮肤病的顾客及酗酒者入浴。

三、做好公用物品的消毒

浴室要有足够、有效的消毒设施、药品。不应设公用毛巾，确属需配备的毛巾，必须做到一客一消毒。下水巾、面巾要有明显的标志。修脚工具、浴盆、拖鞋用后及时消毒。

浴室男、女部座位的大浴巾、垫巾要勤换洗、消毒。公用茶具一客一消毒。

常用的公共用品消毒，可参旅店业常用消毒方法。拖鞋可用漂白精片、次氯酸钠消毒。面巾、浴巾可用蒸汽、煮沸等方法消毒。修脚工具可用紫外线照射消毒。浴盆（池）可用漂白粉擦洗、开水冲烫等方法消毒。

四、对从业人员的卫生要求

从业人员必须经过卫生知识培训，每年进行健康体检，持健康合格证上网。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索洗浴场所卫生管理制度。

洗浴管理月工作总结篇六

公共浴室密闭、湿度大、气压低、空气较其他公共场所更易污浊，使人们感到极不舒服，易致就浴者发生有关疾病。有浴室内，人与人之间的接触密切，易直接传播疾病，并容易通过公共用具(浴巾、脚凳)和池浴水传播皮肤病、眼科疾病和泌尿道感染等疾病。

洗浴业的服务性质是面向社会，面向人群的公共场所，是预防疾病，保障健康的重要环节之一。因此，必须做好洗浴业卫生工作。

是保证室内舒适、空气新鲜和温度的关键。大型理发室各室的温度和换气次数在浴池房间配置部分已作了介绍，不再重复。室内温度和换气次数对预防疾病，保障健康有着重要作用。过高过低都能影响身体健康。因此，各室温度和换气必须按规定执行。

洗浴室的相对湿度，应在95%以下。开设天窗便于蒸汽流通，降低室内空气湿度。防止湿度大、温度高发生晕池事故。“桑那浴”室内的相对湿度应在50%以下，因“桑那浴”室温高，高达60—80℃，湿度大会影响排汗，高温低湿有利于排汗。只有出透汗才有利于消除疲劳、提高“桑那浴”的洗浴效果。

水的浊度反映池水的清洁程度，混浊度要求不大于30度。水质浊度的形成，主要是体表脱落的表皮组织，肥皂沫和其他污垢而引起的。池水混浊不清洁，不仅感官性状不好，而且有异味，利于细菌繁殖、生长，致使池水中的细菌数量不断增多。

使用自来水做为浴池供水，水中的余氯含量应在0.4—0.8毫克/升。余氯是检验消毒效果的一种标志。当池水余氯含量达到标准要求时，就能把池水中细菌总数控制在1000个/升以下，大肠菌群也可能小于100个/升。

是保证就浴者的重要条件。水温高、就浴者不敢入池或入盆，淋浴水温高就浴者不能冲淋。相反池水水温低，就浴者也不愿意入池，或进入盆中。淋浴水温低人们也不愿冲淋。同样，水量不足时，也影响浴者情绪。因此，浴池必须保证水温适宜，水量充足，水质良好。是对浴池最基本的卫生要求。

大毛巾、床单每周要清洗一次。浴巾、面巾、拖鞋、修脚工

具、男女浴盆、公用茶具要保证做到一客一消毒，下水巾和面巾要有明显标记，不得混用。

注：查看本文相关详情请搜索进入安徽人事资料网然后站内搜索洗浴业卫生管理制度。

洗浴管理月工作总结篇七

保安部

第一条 保安部队长岗位职责

- 1、坚持贯彻执行总经理的指示，做好总经理在保安工作上的参谋和助手，对公司的安全负重要责任。
- 2、有高度的责任感和事业心，有丰富的管理经验。
- 3、敬业、乐业坚持原则，不循私情、秉公执法、吃苦耐劳、勇于献身，带领和督导下属做好安全保卫工作，确保公司人、财、物的绝对安全。
- 4、负责健全公司的安全保卫制度，部署保安部的工作计划并安排检查落实，审定各部拟定的岗位安全制度、规定报请总经理批准后实施。
- 5、坚持公司保安管理的规范化、程序化、标准化、制度化，坚持以身作则，最大限度的调动部门员工的积极性，并领导下属员工积极开展全面质量管理活动。
- 6、负责指挥协调各班次开展工作。
- 7、负责制定本部门工作计划、培训计划并加以实施。
- 8、负责现场处理突发事件、事故避免重大事故发生，并向总

经理提出建议，汇报查出结果。

9、经常与下属沟通，做好思想工作。

10、从技能素质和思想素质的提高入手，使保安部成为一支纪律严明、作风过硬、思想端正、工作积极的确优秀队伍。

11、责做好消防安全防范工作。

12、与当地的执法部门、司法部门及其他保安部门保持密切的合作关系，配合执法部门侦破违法犯罪案件。

第二条 外围保安员岗位职责

1、公司保安员应具有强烈的责任心，工作认真负责，秉公办事，大胆工作，不徇私情，保持高度的警觉性，敢于挺身而出制止犯罪活动及违法乱纪行为。

2、具有为公司全心全意服务的意识，仪表端庄、干净整洁、礼貌待人、努力奉行“宾客至上，服务最佳”的服务宗旨，在保安服务中真正体现“敬客、敏捷、周到”的服务作风。

3、服从上司的确指令和工作安排，做好本职工作，确保公司安全。

4、维护好车场交通秩序，做好防火、防盗、防破坏等工作，严格把好安全关。

5、对进入车场的车辆要指明停放地点，严明车况是否完好，告知车主让其当场验证。

6、对开出车场的车辆要仔细、认真的做好验证工作，在情况确实时才可放行，发现可疑情况，要立即进行查询、拦阻并及时报告。

7、不得在停车场学开汽车、骑单车、骑摩托车，不得让闲杂人员在车场逗留。

8、夜班值勤时要加强警戒，特别在23点以后开出的车辆要认真把好验证关，发现异常情况应及时进行拦阻并报告。

9、严格遵守公司各项规章制度，特别是安全保卫制度，执行交接班制度，上岗时不得擅离工作岗位，不准处理私事，确保安全。

第三条 员工通道保安员岗位职责

1、认真履行工作职责，不串岗、不脱岗。

2、精神饱满，遇见上级路过应起身问好。

3、做好员工通道的安全消防工作，注意防火，防盗等。

4、行使检查权，对过往员工所携带的确实东西有权要求员工配合检查。

5、行使监督权，对代打卡行为有权进行制止，并向行政部汇报。

6、非公事禁止着便装员工进入公司营业区域，非公事禁止其他人员进入公司营业区域。

7、防止客人从员工通道跑单，若客人要从员工通道通过应礼貌加以阻止。

8、对从员工通道上楼的确非公司人员，应礼貌地进行询问，并做好会客登记。

9、工作时间禁止看书、睡觉、做私事等。

10、做到内部文明执法、严格执法、认真执法。

财务部岗位职责

一、经理：

- 1、按照会计法规定的规章制度，认真办理公司的各项会计核算业务；
- 2、准确反映公司财务的收支及经济情况；
- 3、核算全体员工工资；
- 4、管理收银员队伍；
- 6、定时对本部门员工的各项工作进行监督检查；
- 7、负责公司各项税、费的及时交纳；
- 8、消费单稽查；
- 9、完成公司交办的其他工作；

二、会计：

- 1、按照会计法规定的规章制度，认真办理公司的各项会计核算业务；
- 2、根据计帐凭证如实登帐，准确反映公司财务的收支及经济情况；
- 3、核实报销凭证；
- 4、负责保存关于财务方面的文件、资料、合同及协议；

- 5、负责总台消费单以及结帐单的发放；
- 6、消费单稽查；
- 7、仓库帐目及实物盘点监管；
- 8、完成领导交办的其他工作；

三、出纳：

- 1、负责公司的日常开支用款并保证各项收入完整无误的入库；
- 2、负责公司员工的薪资发放；
- 4、负责会员卡余额的核对；
- 5、对库存现金做到日清月结，保证帐实相符；
- 6、负责员工销售提成核算；
- 7、完成上级交办的其它工作；

五、收银员：

- 1、负责结帐单的填制核算及结帐；
- 2、负责保管会员卡和消费单；
- 3、负责发放取鞋单给鞋童人员；
- 4、负责填制营业收入报表；
- 5、负责开具服务消费单；
- 6、负责定房电话的记录与传达；

- 7、负责客人的结帐工作；
- 8、负责本区域内卫生的打扫与保洁；

六、吧员：

- 1、负责作好每日的营业日报表；
- 2、负责本区域内的卫生打扫及保洁；
- 3、负责消费单准确无误的录入电脑；
- 4、负责审核消费单上的内容并按实际种类发货；
- 5、保证吧台内商品不能短缺；不得将吧台商品外借他人；
- 6、负责做好实物的盘存和核对工作；
- 7、及时汇报滞销以及将要过期的商品，保证不能断货缺货；
- 8、与总台和各区域紧密配合，作好各项工作；

七、采购：

- 1、严格按长计划进货，确保时间，按质、按量供应，采购商品以质优价廉为原则，严格避免进假冒伪劣商品。
- 2、积极主动与供货单位搞好关系，千方百计扩大货源渠道，组织货源，满足客人和有关部门需要。
- 3、熟悉供货方法，积极主动，深入细致的进行市场调查，掌握并及时汇报市场行情的第一手资料，向部门领导提出好的建议。
- 4、对各部门急用物资优先安排，并与供货单位联系。

- 5、及时与申购部门联系，落实货物的规格、型号、数量，避免差错。
- 6、认真履行财务制度，购进的一切货物应收货验收后方可办理入库手续。
- 7、与库管取得联系，落实当天实际到货品种规格、数量，把好质量关。
- 8、外出联系业务要说明详细方向，并通知部门领导。
- 9、随时向申购部门了解所购货物的使用情况，征询对物品的质量评价。
- 10、严格进货验收工作，做好货物与申购相符，发票单据与货物相符。
- 11、熟悉商品知识，了解库存和销售情况，购物特别是有保质期限的食品，做好心中有数；不积压浪费。如有积压商品，主动找门路调拨推销，提高资金周转率。
- 12、如实、逐项填写采购物品登记表。
- 13、遵守规章制度，积极参加培训，发挥工作主动性，完成上级交办其它的任务。

男女宾岗位职责

经理/主管：

- 1、做好公司各项规章制度的贯彻落实工作；
- 2、负责经营及员工的日常管理工作；
- 3、不间断巡视，对卫生和服务进行监督；

- 4、主持召开每天班前会、班后会；
- 5、作好交接班工作并详细填写交接情况表；
- 6、为公司提出合理化意见和建议；
- 7、经常与下属员工沟通，做好员工的思想工作；
- 8、以身作则，树立好中层领导形象；
- 9、定期写出工作报告，向上级领导汇报工作；
- 10、完成领导交办的其它工作；
- 12、出现跑单必须在48小时之内解决问题；

二、水区主管

- 1、负责水区服务员的日常管理工作；
- 2、负责监督和督导水区的服务质量及卫生标准；
- 3、负责领取配备水区内的客用物品；
- 4、负责组织和召开班组会，以及及时传达会议、文件精神；
- 5、合理安排本区域内的人员岗位；
- 6、负责做好员工的思想工作，及时掌握员工的思想动向。

三、楼层主管：

- 1、负责本楼层员工日常管理工作，召开本楼层班前会和班组会；

- 2、合理安排本楼层成员岗位；
- 3、班长之间紧密配合，认真作好交接班工作，将所需工作用品配备齐全；
- 5、检查班组成员日常工作，积极配合质检人员检查工作；
- 6、抓好班组成员思想工作，提高整个班组内务、服务水平；
- 7、工作表格认真按公司规定填写。
- 8、负责检查所辖区设施设备的完好性；

四、楼层服务员

- 1、服从上级领导命令，听从领班指挥；
- 2、负责开具和传递消费单；
- 3、按公司规定标准整理打扫所辖区域卫生；
- 4、查验、清点、核对所负责包房的物品；
- 5、收集包房需清洗的床上用品及浴衣；
- 6、领取包房内所用物品；
- 7、对无法清洗处理的脏床单要及时向领班报损；
- 8、负责本区域杯具的清洗；
- 9、据手牌号准确引领客人到对应包房；
- 10、负责各种服务项目的提供；

11、做好各项服务项目的推销工作；

五、接待：

1、负责接待宾客、介绍服务项目和收费标准，做好营销工作；

2、协助鞋童做好客人开房工作；

3、引领客人至所在楼层交于服务员。

六、鞋童：

1、负责为宾客提供换鞋及开房服务；

2、负责清洗客人使用过的拖鞋，保证清洁拖鞋不间断供应；

3、负责为客人取鞋；

4、负责标示包房开房情况；

5、做好交接班工作；

6、配合总台做好客人订房记录及接待。

七、钟房：

1、负责按照公司的卫生标准对按摩房内的卫生进行打扫；

3、为客人做好服务工作；

4、根据客人所需服务项目通知技师上钟、下钟并做好登记；

5、及时向总台报钟，并不定时的做好对钟工作。

八、浴区服务员：

1、浴区服务员：

- a.负责水区卫生的打扫和保洁；
- b.控制和保持大小水池的温度和水质；
- c.及时整理蒸房内的浴巾铺放和卫生保洁，控制好蒸房内的温度；
- d.负责检查水区设施、设备的完好性；
- e.对洗浴中的客人进行服务；
- f.熟练掌握操作水区内所有机械设备；
- g.客人冲洗完毕后及时关闭淋浴。

2、浴区更衣室服务员：

- a.负责打扫本区域内的卫生和保洁；
- b.负责为洗浴前客人更衣；
- c.负责整理浴衣，妥善保管；
- e.负责浴巾的送洗及摆放整齐；
- f.负责开具、传递客人消费单。

3、豪华女部服务员：

- a.负责帮助客人更衣、整理后妥善保管；
- b.负责为洗浴客人进行服务；

- c.负责为洗浴完的客人换干拖鞋、擦身及穿浴衣服务；
- d.负责检查水区设备状况；
- e.负责本区域内的卫生打扫及保洁工作；
- f.负责控制好蒸房内的温度。

工程部岗位职责

一、主管：

- 1、负责本部门工作的开展；
- 2、负责及时传达上级文件精神及会议精神；
- 3、负责督促落实各项维修工程的进展；
- 4、负责带领各岗位员工协作完成指定工作；
- 5、负责建立、健全各类设备维护档案；
- 6、负责公司所有设施、设备的定期检查及维修；
- 7、负责制定部门工作计划并加以实施；
- 8、科学节约维修材料，控制维修费用；

二、水暖人员岗位职责：

- 1、给水系统：每周检查一次，主要检查给水系统管道；阀门、水龙头无损坏漏水等异常现象。

三、电气人员岗位职责：

电气工作人员应定期对配电房及各楼层供电设施进行检查，以便了解和掌握各种电气设备的运行情况，如发现问题应及时解决，力争把故障清除在萌芽状态。

- 1、配电器定期检查、保养并做好记录；
- 2、对各楼层供电设备定期巡查，发现问题及时处理；
- 3、做好日常维修、维护工作；
- 4、完成领导交办的其它工作；

四、锅炉工的岗位职责：

- 1、严格遵守规章制度，坚守岗位，确保锅炉的安全运行；
- 2、严密监视锅炉压力、水位、燃气、锅炉主机等各种仪表和安全附件；
- 4、发现有危险及异常现象，应采取措施，并报告有关人员；
- 5、当班人员应及时处理各种小问题，并做好记录。

第三条 工作规范要求

[1]

一、按公司规定时间提前10分钟到岗，办理交接班手续□[1]

[1]

二、熟悉锅炉、电器等各种设施设备的性能和技术指标□[1]

三、熟练操作使用各类电器、设备及器材，必须按国家有关

规定进行；

四、确保24小时不间断提供洗浴用水，记录设备运行情况；

五、保存各类电器、设备、器材维修记录及使用说明，以备查询；

六、认真填写并详细记录值班记录表；

七、接维修单后，必须及时的携带维修工具到达现场；

八、电路、锅炉、供水故障必须在最短的时间内修复完毕；

第四条 值班制度

一、值班人员应按上级规定的值班方式和时间进行值班，在值班时不得做与工作无关的事，不做分散注意力的事。

二、值班人员的主要任务是：设备巡视、表计抄录、事故处理、日常维护、打扫环境卫生和资料整理。

三、值班人员应监守岗位、精神集中，不得擅自离岗，如因故障需要离开时，必须找到有权代班的人代理，交代当班注意事项后，才能离开。

四、值班人员应服从各级当班调度人员的命令，保持头脑清醒，做到随时都能够处理突发事故。

人事质检岗位职责

质检：

2、每日上班，须在公司规定的上班时间提前20分钟到岗；

3、上班期间必须不间断对各岗位进行有效的监督、检查以及

巡视；

- 5、随机对各岗位值班人员进行抽查；
- 7、及时与各部门沟通协调，发现问题及时处理；
- 9、每月定期或不定期对采购地点进行有效反馈；
- 12、协助营运部经理修改及制订各岗位服务流程；
- 13、协助后勤行政部门制订公司相关规章制度及奖惩制度；
- 1、及时作好和员工的沟通协调工作。

副总经理岗位职责

- 2、主持总经理办公会议，并负责检查会议决定事项的执行情况；
- 7、掌握市场动态，收集行业信息，为总经理决策提供咨询和参考；
- 8、领导有关人员做好用车管理和证照管理等工作；
- 10、召集酒店例会，督办工作计划和工作总结的完成；
- 11、负责对外经济合同的审核签章及酒店法律事务协调；
- 12、管理总经理办公室人员编制；
- 13、负责对外联系的工作计划与实施；
- 14、完成总经理临时交办的各项任务。

休息厅服务员岗位职责

- 1、按规定标准清理打扫本区域卫生。
 - 2、及时更换休息厅浴巾、被单，添加各类一次性物品，保持物品充足，摆放整齐。
 - 3、熟悉掌握各类消费价格，积极主动的向客人推销服务项目，及各类茶点、酒水，餐饮及按摩消费服务。
 - 4、为休息厅的客人提供盖被及叫醒服务。
 - 5、随时巡视大厅、及时为客人提供所需要的服务。
 - 6、热情、大方、礼貌的接送客人。
 - 7、注意客人的动态，保证客人物品的安全，及时向客人做出安全提示（请客人妥善保管好手牌、电话等随身携带的其它物品）。
 - 8、掌握好休息厅投影、液晶电视的开关，当客人入睡后，及时关闭。
 - 9、控制好休息厅内的温度及光线，并及时征询客人的意见，进行调整。
 - 10、客人有预留口讯时，及时告知内吧人员做出登记并向下班人员进行交接。
 - 11、客人找人时，应尽可能不妨碍其它客人休息，减少响动。
 - 12、男女客人同时休息时，应适时向客人做出消费提示，避免过于亲密的举动或请其进入房间休息。
- 客人离去后，及时整理铺面，使用后的浴巾及时送洗，并进行领取，保证正常使用。

工作内容：

1. 着工装，提前15分钟到岗，认真做好岗位交接工作；
6. 熟知按摩项目的特点和价格，向宾客推荐足疗、按摩项目；
7. 为客人服务时要看清手牌号，并及时填写宾客动态图；
8. 注意观察休息厅温度和通风情况并及时注意调节，创造良好的休息环境；
9. 提醒宾客保护好手牌和贵重物品，并要求宾客寄存；
10. 不断巡台为宾客添水，清理杂物，看管好宾客的物品，防止盗窃；
11. 提醒宾客吸烟小心，一旦发现火源及时处理；
12. 帮助客人预定房间，将客人的茶水随身物品一并送到房间；
13. 根据酒店规定按时关闭部分设施，注意为客人盖被子；
14. 征求宾客的意见，及时反馈或记录在意见本上；
16. 认真做好交接工作，接班人上岗后，完成交接班手续，方可离岗；

服务标准：

1. 当引领使用文明礼貌用语并向宾客做30度鞠躬，按客人数等引领客人到相应的服务区域，服务人员面带微笑，向宾客致意没，使用礼貌用语，如“您好！”接待宾客要做到主动、热情、周到。
2. 注意接受引领传达的客情，如“人数”、“几位男宾，几

位女宾”来安排休息位置。

3. 问茶，服务人员应面带微笑，语言清晰，向宾客推销酒店茶水、果汁及其它商品。

4. 开单取物品，当客人点茶，点饮品完毕，服务人员应唱单，以让客人确认所点物品，宾客确认后，服务人员面带微笑示意客人稍等，使用礼貌用语“请您稍等！”服务人员迅速到吧台开单取物品，开单要迅速、准确、字迹要工整、清楚，写清手牌号、品名、数量、日期、工号等，按要求写单，写完以后，一定要验单，检查所开单子是否正确，验单完毕，把正确无误的单子交吧台相应人员，按理盘程序摆放物品，确认物品无误。

5. 记录客人位置，在吧台取物时间要迅速。

6. 饮品

服务人员应按客人所需迅速从吧台取物，准确无误给客人奉上，不要让宾客久等，内有压力的碳酸饮料和啤酒应侧身帮宾客打开奉上。斟茶。

服务人员应按照女士优先，先领导后陪同的原则，为宾客斟茶，茶斟七分满，使用礼貌用语，“请用茶”！

8. 推销按摩、足疗等服务项目。

服务人员应热情、周到的为宾客提供服务，介绍酒店的服务项目，并按照利大优先的原则，合理推销服务项目。使用礼貌用语“我们新上的服务项目，先生您不妨做一个按摩，试试手法怎么样？”等，语言应清晰、和蔼，让宾客有一种为他着想的感觉。

9. 巡台。

服务员要在空闲时间巡台，为顾客斟茶、点烟、清理桌面卫生并及时更换烟灰缸，随时推销服务，高度集中观察顾客动态，客人举手，喊人等举动，服务生要迅速迎上前去服务。

. 10. 送客。

2) 宾客要离开休息厅到包房，服务人员要主动、热情、周到引领客人到包房区，同时将茶水等一同交包房区服务人员，并说明客情。

客房服务员岗位职责

1、检查、清点、核对所负责包房物品的整齐完好。

2、领取包房内所需的物品，并保持房间内的卫生清洁、空气清新。

3、及时更换房间内的床单、被罩以及浴巾等客用物品。

4、熟记包房内的消费项目、价位内容，并及时向客人做出合理报价。

5、对客人提出的各种消费服务，及时予以满足。

6、配合排钟员安排好客人，引领客人进出房间，同时做好单据的开据和录入工作。

7、经常性的巡视，当客人在房间内出现消费异议时，应及时出面调解。当无法解决时，应用语时告知当班的领班或经理出面解决。

8、客人接受服务时，应记清客人的手牌号，在技师报钟后，及时请技师填写消费单，并请客人签字确认。

9、客人消费完毕离开所属区域，应及时检查房间内设施、物

品是否完好（发生人为损坏时应及时向客人提出赔付，并填写单据，请客人确认）。

10、客人离开后清理房间卫生，及时关闭水、电源，将客房恢复至待客状态。

技师岗位职责

- 1、严格遵守公司的各项规章制度。
- 2、技师必须在待钟房内等待，不可在经营区域内逗留。
- 3、在接到服务人员通知后，应迅速到达现场为客人提供服务。
- 4、适时向客人推荐各种服务项目，并高标准的为客人提供服务。
- 5、为顾客提供服务的时间不行少于公司规定时间。
- 6、不得以任何借口与客人发生误会及争执，同时及时请服务人员进行协调处理。
- 7、服从正常的排钟顺序，听从排钟员的正常安排。
- 8、不得私下向客人索要小费。
- 9、进行各种服务及项目时，必须征得客人的允许，同时保证客人的满意。
- 10、做好各种单据的开据（注明服务项目、数量、价格、开单人、时间，并请客人签字确认）。
- 11、禁止虚开单据，不得与客人发生私下交易。

保洁员岗位职责

- 1、遵守公司的各项规章制度。
- 2、保持所属区域内的卫生整洁，物品摆放整齐（玻璃、茶几、烟缸、沙发、地面、卫生间、植物、叶面清洁）。
- 3、负责各种物品的领取、补充、及时更换，确保正常使用，并做好保管工作。
- 4、根据公司要求着装，做到仪容仪表合格，特殊情况下能为顾客提供简单的服务。
- 5、适时为植物浇水清理，做好各类节约工作。
- 6、热情服务，根据公司要求做到各种礼仪礼节。
- 7、经营中，经常性的巡视各营业区域，对所属区域进行不间断的清理。