

# 洗浴场所月底工作总结

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

## 洗浴场所月底工作总结篇一

打工千日苦，不酿一时祸。关于洗浴中心安全提示语你们了解吗？那么本站小编整理了洗浴中心安全提示语，供大家分享！

1. 健康的身体离不开锻炼，美满的家庭离不开安全。
2. 我们的城市有你的血汗，你的平安是我们的心愿。
3. 安全生产勿侥幸，违章蛮干要人命。
4. 麻痹是最大的隐患，失职是最大的祸根。
5. 人人讲安全家家保平安。
6. 安全万事兴，麻痹人财空。
7. 安全知识要知道，劳保用品要戴好；上班工作多留神，平平安安最开心。
8. 打工千日苦，不酿一时祸。
9. 严是爱松是害。搞好安全利三代。
10. 平安洗浴中心我爱你。心中时刻有平安，平安永在我身

边。

11. 安全你一个，幸福全家人。

12. 平安比什么都重要。

13. 安全在我心中，生命在我手中。

14. 骄傲自满是事故的导火索，谦虚谨慎是安全的铺路石。

15. 安全是生命的基石，安全是欢乐的阶梯。

1. 安全记在心，平安走天下。

2. 以人为本，平安为先，加快建设平安洗浴中心。

3. 千忙万忙出了事故白忙，千苦万苦受伤害者最苦。

4. 安全谨记心安全永伴你。

5. 安全要讲，事故要防，安不忘危，乐不忘忧。

6. 打工在外不容易，安全首先放第一。

7. 生命可贵当珍爱，丝毫麻痹都是害。

8. 过马路，不要急。红灯停，绿灯行。做个平安小市民。

9. 安全第一是真理，全家不能没有你。

10. 安全为了生产，生产必须安全。时时注意安全，处处预防事故。

11. 事故猛于虎，安全贵如金。

12. 安全就是节约，安全就是生命。
  13. 容忍危险等于作法自毙，谨慎行事才能安然无恙。
  14. 安全人人抓，幸福千万家。安全两天敌，违章和麻痹。
  15. 生命只有一次危险就在一时安全要记一世
  16. 劳动创造财富，安全带来幸福。
  17. 质量是企业的生命，安全是职工的生命。
  18. 万千产品堆成山，一星火源毁于旦。
  19. 安全——我们永恒的旋律。
  20. 安全生产责任重于泰山。
1. 甜蜜的家盼着您平安归来。
  2. 严是生命的呼唤，松是自杀的开端。
  3. 安全和效益结伴而行，事故与损失同时发生。
  4. 爱家就要爱生命，重情更应重安全。
  5. 不怕千日紧，只怕一时松。疾病从口入，事故由松出。
  6. 固安全防线，解后顾之忧。
  7. 安全在于警惕，事故处于麻痹。巧干带来安全，蛮干招来祸端。
  8. 安全措施做足，家庭美满幸福。

9. 安全伴我在洗浴中心，我把安全带回家。
10. 一人遭难全家遭殃事故隐患万万提防
11. 心头常亮安全灯，平安生活伴人生。
12. 高高兴兴上学，平平安安回家。
13. 小心无大错，粗心铸大过。生产秩序乱，事故到处有。
14. 处处注意安全，岁岁全家团圆。
15. 关注洗浴中心安全，构建人文和谐。

## 洗浴场所月底工作总结篇二

### 洗浴中心员工管理规章制度

#### 前厅、收银台 1、礼仪、迎宾

主动迎客问好。

#### 2、收银员（隶属财务部）

向客人问好，做好收银工作。

#### 浴区

##### 1、负责人参加例会

2、清扫卫生：检查室温，调整水温（热水池—45左右摄氏度）  
清扫地面、蒸房、墙壁、卫生洁具、卫生间、池区、淋浴间等处的卫生。

3、检查设施设备（照明、空调、水质等）。

4、备品（布草、洗浴液、剃刀、香皂、牙具的摆放，如需补充列详细清单报给领班）。 5、查看交接班日记。

6、按要求在规定岗位迎接客人：

（1）问好

（3）问客人是否需要搓背，洗浴完毕后，引导客人至二楼休息

1、清扫卫生：检查室温、地面及边角和吧台等处的卫生，检查设施运行情况（如照明、空调、电视等）。

2、备品清点：酒水、小吃、香烟等物品的准备，常用物品的摆放向领班报上所需的物品数量。

（1）主动问好；

（2）请问客人点酒水、饮料、小吃、介绍按摩等服务；

浴区岗位职责

1、按照服务要求热情为客人服务，完成当班工作。

2、客人洗浴后及时清理场地，收拾好客人用过的物品和洗浴用品。 3、保证高质量的服务，坚定岗位，提高警惕，防止各类意外事项的发生。

休闲厅岗位职责

1、服务人员站立门口一侧，每位客人进入休闲厅时，服务员主动上前招呼客人，用好敬语，询问客人人数，问客人需要饮品及服务项目。

2、如遇客人挥手示意时，服务员应立即到客人面前询问客人有何需要并及时服务。

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。

5、每天点到，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。

## 主管职责

一、对经理负责，做好入职的原始记录，每日召开工作例会，讲评工作，提出要求，检查人员仪容仪表及其他工作落实情况。

二、对所辖物品帐目清楚，了解所有设施设备及日常应用物品的消耗补充。

三、协助经理做好营销工作，设计合理的营销方案，对本部门能更好盈利做好基础工作。

四、严格考勤制度，奖罚制度。

五、划分详细的个人责任区域，制定责任区域的标准化管理概念。 六、监督指导领班工作，发挥应有的工作能力，并做好员工的培训工作。

一、制定原始的入职记录。包括职工档案及本部门设施设备的详尽帐目。

二、按时召开会议。落实各部门的工作安排及决定，汇报各

部门周期工作及销售情况。

三、定期制定营销方案，确保实施。

四、管理各部门服务设施，制定责任区域，保证工作的正常运行。

五、制定培训方案，设立员工考勤制度，监督指导工作召开各部门周期例会，实施合理奖罚。

六、激发主管工作潜力，对其工作不断提出新的要求，培养基本工作能力，使其为各部门工作发挥最高能力。

七、明确奖罚制度，严格执行奖优罚劣，以答后进。

八、带领各部门所有职员，不断增高创新，努力开拓进取。

行为规范： 1、言谈：

(1) 声调要自然清晰，不要装腔作势，声调不要过高，也不要过低，以免客人听不清楚。

(2) 不准讲粗话，使用鄙视等语言。

(3) 不开过分玩笑，模仿他人语言语调。

(4) 说话要得体，应用敬语：“请”、“谢”不离口。

(5) 不得以任何借口讽刺、顶撞，挖苦客人。

(6) 更要注意客人姓氏，未知姓氏之前应称“先生”、“女士”。

(7) 指第三者时不能称“他”，要称“那位先生”或“那位女士”。

(8) 无论从客人手中接过任何东西都要说“谢谢”。

(9) 客人来时要问好。”

## 员工守则

1、不准脱岗、串岗、无故旷工，有事请假批准后方可离岗。  
2、不准工和时间聚集聊天、谈笑、看书报、睡觉打闹。3、不准工作时间喝酒或酒后上班。

4、不准在客人面前吸烟，吃零食或异味食物，不准在客人面前挖鼻孔、掏耳朵、修指甲及坐卧等。5、不准与客人争辩、吵架、殴斗。6、不准向客人索要小费及其它物品。

7、不准在岗位着非工作装，染艳色指甲、涂浓妆。

8、不准说不利于团结的话，做不利于团结的事，不准搞帮派。

9、不准向客人谈及内部经营及其它事情。10、不准侵占他人财物及店内的经营物品。

11、不准无故拒绝，终止领导安排的工作和本职工作。12、上班时间不准进浴区洗澡。

13、不准在宿舍和工作岗位进行黄、赌、毒等违法活动。

14、不准工作时间私自会客、干私活、将亲人朋友等无关人员带入工作场所。

违犯者按情节处以10——100元罚款，严重者无薪辞退。

## 洗浴中心工作管理制度

1) 为了提高管理效率，调动下属的积极性，上班首先要检查打卡考勤情况。

2) 协助员工领取所需物品。

3) 检查全场准备要作(检查工作)。

4) 检查全场卫生情况，包括员工的仪容仪表、工服等。5) 全天监督全程动作、纪律卫生情况，不准串岗、离岗。6) 与客人多交流，处理各种顾客投诉。7) 详细记录客人档案。8) 员工短时的休假审批。

1) 上班检查楼面、打卡考勤情况。

2) 直接传达主管安排的工作内容或协助主管各项工作。3) 检查服务员班前准备工作。4) 检查区域卫生情况。5) 客人接待与沟通。

6) 详细记录客人档案等。

1) 熟悉桑拿中心各种单据的登记及各项收费，并灵活进行推销，熟悉电话接听程序。

2) 对于每位前来消费的客人及要求到客房服务的客人要做好记录，根据客人的每项消费进行登记。

3) 对于桑拿对外赠送的物品要有详细的出入记录，对于酒水及香烟，要有详细的销售记录并及时补充。4) 负责吧台内外及女宾桑拿的卫生清洁工作。

5) 协助仓管做好物资盘点工作及物资领用补充工作。

1) 熟悉浴室、桑拿室各种设施、设备的安全使用，保证设施、设备的正常运行，发现问题及时上报。

2) 负责提供客人换鞋，更衣及洗浴时的各项服务，保管好客人的贵重物品。

3) 客人洗浴、桑拿时注意观察，特别喝过酒的客人，以保证客人的安全。

4) 负责服务区域内的卫生清洁工作，客用品的更换，补充工作，保管好更衣室配备的吹风机及梳子等易带走物品。5) 协助仓管做好物品领用及盘点工作。

1) 熟悉休息厅内电视机的使用方法及简单故障的排除，发现问题及时上报。

2) 负责为客人提供免费的茶水、香烟及果盘，并及时推销按摩及沐足等一系列消费项目以及我们的优惠措施。

3) 经常巡查客人的消费动态，做出相应的准备，及时为客人提供服务。

4) 负责休息厅的卫生清洁以及布草的更换，检查客人有无遗留物品及时上报。

5) 协助仓管做好物品的盘点

1) 熟悉各按摩房的性能及贵宾房蒸汽浴室的使用，发现问题及时上报。

2) 负责给客人提供免费饮品的服务，及进巡查客人的消费情况，做到随叫随到。

3) 负责按摩房各卫生区域的清洁工作，布草、垃圾袋做到一客一换，保持房间空气清新，并协助仓管做好物品的领用及盘点工作。

主动迎客问好，引导客人进入前更，每日交接班要清理卫生，参加例会。

向客人问好，负责并管理好更衣箱钥匙，做好收银工作。

1、例会（检查仪容、仪表，做工作总结、下达任务。一般由主管主持）。

2、清扫卫生：查看室温（要保持在23-26摄氏度）。清扫地面，镜面及边角卫生。检查更衣柜内物品放置情况，查看设施运转情况（照明、空调、通风等设备的完好度）。3、备品清点（布草等核对、更换、易耗品的准备、各物品摆放、服务员向领班报上所需物品的数量）。

4、查看交班日记（包括客流量、物品、设施有无损坏，工作中出现的问题等）。

（2）开衣箱、取拖鞋、拿衣架为客人更衣，然后为客人围大浴巾、递手巾、锁衣柜，请客人检查后送到浴区由浴区服务员招待客人，然后准备迎接下一位客人。

6、送客：客人浴完后，主动走近问好，询问客人是否再冲淋，若不需要，马上取地巾、开衣箱为客人更衣，客人要走时请客人检查是否遗留物品，再引导客人到梳理区，后送各收银处，与礼仪交接，交钥匙于收银如，并欢迎客人下次光临。然后归位准备迎接下一位客人。

2、清扫卫生：检查室温，调整水温（热水池35——45摄氏度、凉水10——12摄氏度）清扫地面、蒸房、墙壁、卫生洁具、卫生间、池区、淋浴间等处的卫生。

3、检查设施设备（照明、空调、电视、水循环和水质等）。

4、备品（布草、洗浴液、剃刀、香皂、牙具的摆放，如需补充列详细清单报给领班）。5、查看交接班日记。

6、按要求在规定岗位迎接客人：

（1）问好

(2) 为客人挂浴巾、手巾、调试水温，介绍使用方法

(3) 为客人介绍水池温度，提醒客人小心地滑，为客人放好毛巾、拖鞋

(1) 主动问好

(2) 为客人擦背后干身，取干拖鞋，为客人穿浴服

(3) 引客至梳理区，请客人选化妆品

(4) 送客人至休闲厅服务人员交接，然后归位准备迎接下一位客人。

2、清扫卫生：检查室温、地面及边角和吧台等处的卫生，休闲椅摆放是否整齐，检查设施运行情况（如照明、空高、电视、果汁机等）。

3、备品清点：酒水、小吃、香烟等物品的准备，常用物品的摆放向领班报上所需的物品数量。

(1) 主动问好；

(3) 为客人提供服务（要熟悉本部门所有服务项目的价位）。

6、下班：

(2) 检查有无危险隐患，关闭水、电源。

上述为桑拿部门基本的服务要领和工作行为规范，望部门员工严格遵守。

1、上班例会后，清扫分担卫生，察看管辖地区的设施。向领班上报当日所需物品数量，清点核对布草。

2、服从领导，领班安排，做好本岗位的日常服务，确保自身

服务工作的质量。3、下班清点布草将脏布草送到指定地点，统计物品消耗量，如实向领班汇报，并在交接记录本上写清名称及数量。4、对区域进行彻底清扫，接受领班的卫生检查。

5、协助领班检查分担区是否有火灾隐患，拔掉所有电源开关后方可下班。

1、在大堂更衣室之间迎接客人，主动向客人打招呼问好，双手接过客人的钥匙牌，引导客人至更衣柜前为客人开更衣柜，协助客人更衣，同时把拖鞋交给客人，请客人换鞋，用浴巾围住客人。

2、在客人视线内将更衣柜锁好，向外拉一拉检查是否已经锁好，请客人检查，用双手将钥匙牌套在客人的手腕上，将客人引至浴区并通知浴区服务员迎接，回来后将客人的皮鞋送到鞋房。

3、当客人回到更衣室，服务基本如上，当客人离开时要打开柜门让客人检查柜内物品是否已全部拿走，引领客人至收银台结帐。

1、开业前服务员必须清扫场地，准备好洗浴用品待客人来到时随时使用。

2、按照服务要求热情为客人服务，完成当班工作。

3、客人洗浴后及时清理场地，收拾好客人用过的物品和洗浴用品。4、保证高质量的服务，坚定岗位，提高警惕，防止各类意外事项的发生。

5、每周对桑拿的设备进行一次维护和保养，清洗冲浪浴池。

1、当客人进入浴区时，服务员应立即主动招呼客人，向客人介绍所有设施，引导至淋浴处，替客人调好水温，将客人毛

巾挂好。

2、当客人进入桑拿房，及时递送毛巾，冰水，并随时注意桑拿房的温度调节。

3、如遇客人年老，身体欠佳或醉酒，应加倍注意，在可能情况下要跟踪服务，在营业中巡视。

4、在营业中多巡神色 确保客人的安全，防止意外事项的发生。

### 后更衣区岗位职责

1、上班例会后做好卫生清洁，向领班汇报当日所需物品数量清点，领取核对布草。

2、协助客人更换浴袍、浴裤、拖鞋。

3、下班清点布草，及时将客人用过的布草送到洗衣房清洗。

1、客人进入后更衣区时，用浴巾为客人擦干身体，特别是后身。 2、选一套合适的浴袍、浴裤为客人穿上。3、请客人选用化妆品。4、后更衣区布草必须一客一换。

1、按照服务要求，热情为客人服务，高质量的完成各项服务。

2、按照卫生标准做好休闲厅的卫生工作。3、协助领班检查场地的安全工作。

1、服务人员站立门口一侧，每位客人进入休闲厅时，服务员主动上前招呼客人，用好敬语，询问客人人数，引导客人进入不同的区域椅位，帮助客人打开脚凳请客人坐下，替客人盖上大浴巾，把客用拖鞋放在沙发与脚凳之间。

2、取两只棉棒交给客人，打开烟盒，问客人吸何种品牌的香烟，并为客人点烟，取下耳机调节好后交给客人。

- 3、询问客人需要何种类型饮品，通知吧台，在吧台出品过程中用托盘装好一条小方巾，并同酒水送至客人。
- 4、每隔十五分钟必须询问客人是否换饮品或添加饮料，随时清洁台面物品，更换烟缸。
- 5、如遇客人挥手示意时，服务员应立即到客人面前询问客人有何需要并及时服务。
- 6、当客人需做特业服务项目时，应请客人稍等，马上通知技师领班。
- 7、客人需用做按摩而离开休闲厅时，应及时清理台面，叠好浴巾，为客人保留坐位。

### 社区洗浴中心管理制度

- 1、洗浴中心只对社区居民开放，非本社区人员不予接待。
- 2、遵守社区的规章制度，服从办公室的统一管理。
- 3、文明洗浴，注意个人卫生和公共卫生，不得随意乱抛乱丢杂物，不准随地大小便，自觉维护洗浴中心整洁。
- 4、洗浴人员要管理好个人物品，不得将现金、贵重物品带入洗浴中心，如有遗失自行负责。
- 5、严禁在洗浴中心内打闹、喧哗，严禁将肥皂沫泼于地面，防止滑倒摔伤。
- 6、洗浴人员要爱护洗浴中心设施，不得损坏洗浴设备，更不准擅自搬动和破坏（拆、移）洗浴设备。提倡节约用水、节约用电的良好习惯。对故意损坏公物者将严肃处理并按价赔偿。
- 7、保持设施完好，做好节水、节电工作。

以上制度希望各位居民认真学习，执行并做到，互相监督，真正成为一名有素质有道德的社区居民。

## 洗浴中心管理人员工作职责

- 一、洗浴中心工作人员必须遵守规章制度，服从领导分配，搞好本职工作。
- 二、端正服务态度。坚守岗位、礼貌待人、尽职尽责。
- 三、遵守劳动纪律，工作时间确保在岗。
- 四、加强管理，节水节电。
- 五、搞好洗浴中心内清洁卫生工作，每次浴后必须打扫干净，确保下水道畅通。
- 六、做好防火、防盗、防暴、防毒工作，防止意外事故的发生。
- 七、完成领导交办的其它工作。

## 洗浴场所月底工作总结篇三

又是岁末了作为导游员的似乎还没能回味过来这一年的滋味，时间过的真快。适应这季节的变化，但是时间不等人，日月老人将要给画上句号了所从事导游工作，又经历了一个年头了喜欢这个工作，不论苦辣酸甜，总是一个“乐”字。现在把这几年工作的乐趣给归拢一下，从中总结经验，汲取教训以备来年奋马扬鞭，更好的带领我游客畅游在黄河上下，大江南北。

### 一、以导游为荣。

作为导游员的带团是首要任务。这几年，根据旅行社的布置。带过的旅游团队数量已经记不清了留在感觉里的——忙和乐。刚从云上飞下来，又从水上漂过去；才听罢火车的汽笛声，

又闻见了汽车的马达响；才听罢东北的二人转，又尝到新疆的哈密瓜；才欣赏桂林山水的秀美，又看到大漠孤烟”壮阔。夏令营孩子们欢快的歌声，夕阳红老人们幸福的笑脸，盛世北京和谐的音符。还有华西村人美好的蓝图，南街村人不懈的追求？这一切经常在眼前浮现，深深的感受到工作的意义所在从心里热爱导游这一工作。

## 二、学理论、学知识

一直严格要求自己，从业多年来。作为一个国内专业导游人员，时刻牢记着热爱祖国、热爱人民、热爱祖国几千年的优秀文化，认真学习党的各项政治政策、经济政策、学习党在新的历史时期的主要理论，用来武装自己的头脑，思想上紧跟形势，努力是自己成为具有优秀道德品质，高尚职业情操、遵纪守法，尽职尽责的导游员。积极参与省市旅游局组织的培训班，认真学习导游知识、导游业务；业余时间细心学习《汉语言文学知识》历史地理文化知识、心理学》公共关系学》政策法规》认真阅读相关的经济知识、社会知识、旅游知识，学习中坚持勤动眼，大量的阅读有关景区、景点的资料和有关风光民情的书籍；勤动手，把读到看到相关资料、甲篇名作、经典名句都分类整理，以丰富自己的学识，增加自己的见闻。

## 三、学技能、多实践

除了要求导游员要有广博的知识外，导游工作是一个知识密集型和高智能的服务工作。还需要导游人员具备高超的技能，如讲解能力、组织能力、人际关系能力、分析能力、解决问题能力。而讲解能力是首当其冲的常言说“大好河山有多美，全凭导游一张嘴”游客出游，求知”愿望之一，而我导游就起着传达知识信息、传送审美观念、播洒中华文明的重任，因此导游语言必需科学、规范，传送的信息必需正确无误，这样更能够吸引游客的注意，满足游客的求知”愿望，才会得到游客的尊重和敬佩，这是顺利完成旅游计划的重要前提。

其次，整个旅游活动是一个有组织的需要和饭店、宾馆、景点、交通等相关的企业和个人来打交道，牵扯到社会生活的方方面面，因此上，要求我导游员要有相当的组织能力和协调能力。再其旅游活动的主体是人，而人的构成又是复杂的旅游者来自不同的社会阶层，从事着不同的职业，文化层次高低不等，性别年龄各不相同，兴趣喜好因人而异，身体状况不尽相同。这就要求我导游员必需学会处置人际关系，学会善于和各种人打交道。旅游过程中各种各样的情况都有可能出现，个各种各样的问题可能随时发生，这就要求我要学会独立分析的能力和独立解决问题的能力。实际工作中，十分注重留心学习，实践中不断的总结和提高自已的业务水平。时时提醒自己“勤动口”向专家请教先进的经验和方法，向同事学习、向民间学习、向旅游着学习，以丰富自己的学识；勤动腿”常言说，读万卷书，不如行万里，勤跑、多动增加自己的阅历，实践中巩固学到知识，不如手过一遍，勤动眼”大量的阅读有关旅游方面的书籍、查阅有关风光、风情、民俗的资料；勤动手”眼过千遍。把看到听到学到知识和方法，经验和技巧都动手一一记录下来；勤动脑”动口、动腿、动眼、动手的基础上，善于动脑，把学到收集到看到名作甲篇、知识经验都分类整理，结合自身的特点，取精去糟，最终形成自己的风格和作风。也就是说，工作实践中逐步的总结，不时的提高自己的业务技能和服务水平。

#### 四、几点带团的方法

兵无常式”这一点运用到带团工作中也是十分的确切。带团过程中，掌握好游览的节奏。孙子曰：水无常形。导游员除了丰富的知识，生动形象的语言来为游客作好讲解服务外，更要学会掌握和控制旅游过程中的节奏问题。因为旅游者的年龄、体质不同，情趣喜好不同，情绪不同，一个人一天会有多种情绪的变化，做为导游员要随时掌握游客的这些现象，实施旅游计划中要作到有张有弛，劳逸结合”根据团队的实际情况安排有弹性的活动日程，努力是旅游过程既丰富多彩，又松紧相宜，让游客在轻松愉快的活动中获得最大限度的满

意的美的享受。有急有缓，快慢相宜”具体的旅游过程中，要视具体情况控制好游览的时间、速度，根据游客的年龄构成，对老年人要走的慢一些，讲的慢一些，尽量减少剧烈活动的项目，要学会适合老年人的习惯语言，交流方法；对待年轻人，可以走的快一些，讲的节奏快一些，适当的安排一些年轻人喜爱的活动项目；对待青少年，游览的过程中要注意寓教于乐，要更多的把旅游和学知识结合起来，同时适当的安排一些适合青少年的娱乐活动。总之，导游员就是旅游活动的导演”根据不同的团队，从实际情况动身，安排好、组织好旅游活动，旅游者获得乐趣和享受，这才是一次成功的导游活动。

一个旅游团队，处置好几个关系。即强弱关系、多数与少数的关系、劳逸关系。实践中我都知道。人员组成是比较复杂的有身体好的精力充分的希望速度快一些，活动量大一些，而年老体弱的则希望冷静轻松，不愿意太紧张、太劳累。这时我就要根据实际情况分别予以对待，依照旅游者的体质、年龄划分成相应的小团体，讲明白游览的路径、集合的地点、时间，全陪导游和地接导游互相配合，或前后或穿梭在各小团队之间，对年老体弱的要重点照顾。这样既尊重了旅游者的愿望，又是各得其所，各取所乐。游览过程中经常会出现对日程安排意见不一致的现象，这是由于旅游者审美观点、兴趣喜好不尽相同所造成的一种正常现象。一般情况下本着求同存异的原则，寻找大家都喜欢、乐意的共同点，形成统一的选择，这是最理想的解决方法。如果共同点不容易找到则要实事求是给游客说明情况，请团队领队或德高望重的人物进行协调，寻找合理而可能的变通方法，动员意见不同的各方相互作出让步，本着少数配合多数的原则是旅游活动继续顺利的进行。当然在旅游过程中处置好劳逸关系也是十分重要的疲于奔命，象行军拉练一样的旅游会使游客的发生不愉快的情绪，肯定回影响旅游者的游兴。要合理安排日程，兼顾游览、娱乐、购物、休息，力争让游客在各方面都得到满足，从而游客对旅游服务工作的满意度。作为导游员，带团过程中处理好了这几个关系，就能带出一个和谐欢乐的旅

游团队，胜利的完成一次旅游活动。

旅游者的性格大致分为两大类：外向型、内向型。外向型的活泼、爱交际、喜讲话、多点子、热心肠，多沟通、交朋友。沟通要从了解做起。另一面又急躁、好动、好胜、散漫，这类人好沟通，但不稳定。内向型的稳重、冷静、有主见、情绪稳定，另一面少言、孤傲、忧郁，这类人不易沟通，但却很重感情，一旦认可你不会轻易改变。作为导游要通过观察、交流了解游客，正确的区分客人的性格类型，采用灵活的方法，因人而异，适时适宜的进行沟通，随时观察游客的情绪变化，及时调整战略方法，始终坚持和谐欢乐的团队气氛。旅游活动中，导游和旅游者不只是服务与被服务的关系，更是合作伙伴，只有游客的通力合作，旅游活动才干顺利进行并达到良好的效果。为此，一个很好的方法就是导游和游客真诚的交朋友。交朋友要从尊重对方做起，把主动服务、真诚服务、热心服务、周到服务贯彻始终，从小事做起，与细微处显真诚。和游客交朋友，要有一颗平常的心态和包容的心态，和游客建立平等的关系，不能厚此薄彼；导游员和游客相处时不要争强好胜，满足一时的虚荣，作嘴巴上的胜利者，要保持融洽的气氛，建立“君子”式的朋友关系。

## 洗浴场所月底工作总结篇四

通过半年来的学习与实践，我已经能够清晰的认识到自己所从事的验收工作职责；随着学习的深入浅出，对电梯安装验收规范已经有了深刻的了解。如：在对电梯验收过程中对验收项目的分类、验收规定要求及验收检查方法都有了不同程度的掌握。遵循领导的教诲并时刻谨记：执行技术规范，遵循质量第一的宗旨。

半年来的工作虽然取得了一定的成绩，但还存在很多不足之处，主要是工作思想认识程度还不够，学习、能力上还不够，和有经验的同事比较还有非常大的差距，理论知识上还在基本格式上徘徊，实践上缺少纵深挖掘的延伸。在今后工作中，

我一定认真总结经验，克服不足，努力把做得更好。坚持一：发扬吃苦耐劳精神，面对事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，做到眼勤、嘴勤、手勤、腿勤，积极适应各种环境，在工作中磨练意志，增长才干。二：发扬孜孜不倦的进取精神，加强学习，勇于实践；讲究工作学习方法，端正学习态度，努力培养自己扎实的理底、踏实的工作作风。

总之□xxxx年对我而言是基础年，这半年来的得与失将督促我在今后的工作中，发扬成绩，克服不足，以对工作、对事业高度的责任心，脚踏实地的做好各项工作，不辜负公司领导们对我的栽培与期望，真心的希望自己能够为公司的发展助一把力！

## 洗浴场所月底工作总结篇五

前厅、收银台

1、礼仪、迎宾

主动迎客问好。

2、收银员（隶属财务部）

向客人问好，做好收银工作。

浴区

1、负责人参加例会

2、清扫卫生：检查室温，调整水温（热水池—45左右摄氏度）清扫地面、蒸房、墙壁、卫生洁具、卫生间、池区、淋浴间等处的卫生。

3、检查设施设备（照明、空调、水质等）。

4、备品（布草、洗浴液、剃刀、香皂、牙具的摆放，如需补充列详细清单报给领班）。

5、查看交接班日记。

6、按要求在规定岗位迎接客人：

（1）问好

（3）问客人是否需要搓背，洗浴完毕后，引导客人至二楼休息

1、清扫卫生：检查室温、地面及边角和吧台等处的卫生，检查设施运行情况（如照明、空调、电视等）。

2、备品清点：酒水、小吃、香烟等物品的准备，常用物品的摆放向领班报上所需的物品数量。

3、查看交接班记录，核对物品、报上所需数量。

4、按规定迎接客人：

（1）主动问好；

（2）请问客人点酒水、饮料、小吃、介绍按摩等服务；

（3）为客人提供服务（要熟悉本部门所有服务项目的价位）。

5、下班之前：

浴区岗位职责

1、按照服务要求热情为客人服务，完成当班工作。

2、客人洗浴后及时清理场地，收拾好客人用过的物品和洗浴

用品。

3、保证高质量的服务，坚定岗位，提高警惕，防止各类意外事项的发生。

## 休闲厅岗位职责

1、服务人员站立门口一侧，每位客人进入休闲厅时，服务员主动上前招呼客人，用好敬语，询问客人人数，问客人需要饮品及服务项目。

2、如遇客人挥手示意时，服务员应立即到客人面前询问客人有何需要并及时服务。

3、当客人需做特业服务项目时，应请客人稍等，马上通知技师。

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、负责本班组物品领用

5、每天点到，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。

## 主管职责

一、对经理负责，做好入职的原始记录，每日召开工作例会，

讲评工作，提出要求，检查人员仪容仪表及其他工作落实情况。

二、对所辖物品帐目清楚，了解所有设施设备及日常应用物品的消耗补充。

三、协助经理做好营销工作，设计合理的营销方案，对本部门能更好盈利做好基础工作。

四、严格考勤制度，奖罚制度。

五、划分详细的个人责任区域，制定责任区域的标准化管理概念。

六、监督指导领班工作，发挥应有的工作能力，并做好员工的培训工作。

一、制定原始的入职记录。包括职工档案及本部门设施设备的详尽帐目。

二、按时召开会议。落实各部门的工作安排及决定，汇报各部门周期工作及销售情况。

三、定期制定营销方案，确保实施。

四、管理各部门服务设施，制定责任区域，保证工作的正常运行。

五、制定培训方案，设立员工考勤制度，监督指导工作召开各部门周期例会，实施合理奖罚。

六、激发主管工作潜力，对其工作不断提出新的要求，培养基本工作能力，使其为各部门工作发挥最高能力。

七、明确奖罚制度，严格执行奖优罚劣，以答后进。

八、带领各部门所有职员，不断增高创新，努力开拓进取。

行为规范：

1、言谈：

(1) 声调要自然清晰，不要装腔作势，声调不要过高，也不要过低，以免客人听不清楚。

(2) 不准讲粗话，使用鄙视等语言。

(3) 不开过分玩笑，模仿他人语言语调。

(4) 说话要得体，应用敬语：“请”、“谢”不离口。

(5) 不得以任何借口讽刺、顶撞，挖苦客人。

(6) 更要注意客人姓氏，未知姓氏之前应称“先生”、“女士”。

(7) 指第三者时不能称“他”，要称“那位先生”或“那位女士”。

员工守则

1、不准脱岗、串岗、无故旷工，有事请假批准后方可离岗。

2、不准工和时间聚集聊天、谈笑、看书报、睡觉打闹。

3、不准工作时间喝酒或酒后上班。

4、不准在客人面前吸烟，吃零食或异味食物，不准在客人面前挖鼻孔、掏耳朵、修指甲及坐卧等。

5、不准与客人争辩、吵架、殴斗。

- 6、不准向客人索要小费及其它物品。
- 7、不准在岗位着非工作装，染艳色指甲、涂浓妆。
- 8、不准说不利于团结的话，做不利于团结的事，不准搞帮派。
- 9、不准向客人谈及内部经营及其它事情。
- 10、不准侵占他人财物及店内的经营物品。
- 11、不准无故拒绝，终止领导安排的工作和本职工作。
- 12、上班时间不准进浴区洗澡。
- 13、不准在宿舍和工作岗位进行黄、赌、毒等违法活动。
- 14、不准工作时间私自会客、干私活、将亲人朋友等无关人员带入工作场所。

## 第一节 总 则

在制定和执行本条例时，我们需要先向员工讲明一个道理，那就是：“严是爱，松是害”，孟子说：“大匠诲人，必以规矩”，没有规矩，无以成方圆。一个好的制度体系可以将人变好，一种不好的环境可以把好人变坏，特别对于尚不成熟的年轻人，你们就象一棵小树，不加修整，就不能成材。在海阔天空，员工的行为构成了服务，而没有严格的行为规则，优质服务便无从谈起，非议和拒绝严格，就等于扼杀优质服务，是对自己、对家人、对集体的不负责任！

我们的制度和规范约束是严格的，严格是xxx管理的底色，这种“严”字管理风格表现于严格的高标准要求，严肃的执行检查，以及严明的奖惩，对出现的违规违纪问题，不迁就，不搞“下不为例”。可能我们的严格会不被人理解，但我们决不

怀疑严格有什么不好，因为创建一流的企业，需要有一流的员工，因为员工高素质才是企业的最大竞争力，才是企业的立基之本，而一个企业的长远发展，靠的就是用严格管理锤炼出来的具有自律自强的优秀员工。我们坚信严格会把我们带上成功之路。在这里有一点是必须要强调的，我们对员工严格管理的出发点是“爱”，是“慈父般的严管厚爱”，因为松松垮垮干不成大事，放任自流是误人子弟，企业没有发展，员工也不会有出息。这里面蕴涵了xxx这个大家庭对员工成才有为的期望，也充满了对企业成功发展的憧憬。

## 第二节 员工的奖励

### 第一条 嘉奖

对有下列表现的员工，应予以嘉奖，每次奖励5至30元奖金：

第1款：品行端正，吃苦耐劳，适时完成重大或特殊交办任务者。

第2款：工作积极，服务热心，受到宾客表扬，具有先进事迹者。

第3款：认真工作，刻苦学习，服务和其他技能水平明显提高者。

第4款：乐于助人，团结同事，有显著善行佳话是为公司荣誉者。

第5款：不怕困难、肮脏、劳累、主动参加份外工作足为模范者。

第6款：拾金不昧，拣到客人钱财、物品能够及时交还或上缴者。

## 第二条 记功

对有下列表现的员工，应予以记功，每次奖励30至200元奖金：

第1款：对技术或制度建合理议改进，经采纳实施有明显成效者。

第2款：严格开支，合理利用，节约消耗品及其他费用有成效者。

第3款：为维护宾客的生命、财产安全，挺身而出，见义勇为者。

第4款：正直无私，敢于检举违规事件以及损害公司利益行为者。

第5款：发现事故苗头，能及时采取措施，防止重大事故发生者。

第6款：

## 第三条 记大功

对有下列表现的员工，应予以记功，每次奖励200大至800元奖金：

第1款：遇有意外事件或灾害，奋不顾身，挺身而出者。第2款：保卫员工安全，冒险执行任务，确有突出表现者。

第3款：维护公司利益，敢于与不良行为和势力做斗争者。

第4款：对公司发展有特殊贡献，足为全公司同仁表率者。

第5款：热衷公益活动，荣获政府嘉奖和群众一致赞扬者。

- 第8款：带情绪上岗，对客淡漠，服务不周，不关心客人者。
- 第9款：经常性的迟到，早退，脱岗，串岗或值班时间睡觉者。
- 第10款：不按规定进行商品、物品、岗位、钱款、卫生交接者。
- 第11款：在工作场所喧哗，吵闹，嬉戏，妨碍正常营业秩序者。
- 第12款：开展工作无布置，无检查、无反馈，影响工作进度者。
- 第13款：对别人的违纪行为不能正确监督，知情不报或袒护者。
- 第14款：对上级重大指示或有期限命令，无故未能如期完成者。
- 第15款：直接或变相的向客人索要财物，或收受小费和财物者。
- 第16款：怠慢工作或变更工作方法和调换岗位，致影响服务者。
- 第17款：班前不准备、班中不督导、班后不检评、轻视工作者。
- 第18款：不能正确处理员工间的工作矛盾，或激发员工矛盾者。
- 第19款：不注重部门间配合及协作，有小集体作风影响团结者。

第20款：不尊重或理解员工，不关心员工生活、学习和困难者。

### 第三条 记大过/留用察看

有以下行为之一者，予以留用察看，每次处以200—800元的罚金：

第1款：不正确的对待批评和处罚，屡劝不听或态度蛮横、强硬者。

第2款：不逐级或到办公室反映和解决问题，搞私下或背后议论者。

第3款：不按照公司规定的程序和要求开牌、开单、输单、结帐者。

第4款：怠慢工作或擅自变更工作方法和调换岗位，致影响服务者。

第5款：轮班制员工拒不接受轮班，或擅离职守，造成一定损失者。

第6款：月内旷工达2日者或迟到3次或早退3次或脱岗3次者。

第7款：顶撞、欺骗客人，或与客人吵架，或严重怠慢宾客者。

第8款：在工作场所或工作中酗酒滋事，影响营业和公司秩序者。

第9款：在公司内与客人过分亲热或谈恋爱及员工之间谈恋爱者。

第10款：随意涂改重要文件、票据，更改或删除计算机资料

者。

第11款：对工作推委，拖拉、扯皮，做事不认真、不讲究效率者。

第12款：阳奉阴违，搬弄是非，蛊惑人心，抵对公司新颁政策者。

第13款：不配合质量检查人员或保安员例行正常的检查和督导者。

第14款：拉帮结派，侮辱或诽谤他人，或做伪证，或制造事端者。

第15款：对员工的进步不负责任，放任自流，搞“一团和气”者。

第16款：管理人员滥用职权假公济私，营私舞弊或搞打击报复者。第17款：管理人员不能做到 以身作则，处事为公，身先士卒者。

第18款：采购、结算、收银、工程等工作中把关不严造成损失者。

第19款：连续两月考核不合格，或培训后服务技能无明显提高者。

第20款：屡教不改，在一定期限内记过满3次且功过无法抵销者。

#### 第四条 开除

有以下行为之一者，予以开除，不发遣费：

第1款： 违反本条例前述所有条款，情节性质严重，影响恶

劣者。

第2款：打架或用暴力威胁、恐吓同仁，妨害集体秩序和团结者。

第3款：利用工作和职务之便，营私舞弊，中饱私囊，搞贪污者。第5款：无故全月累计旷工达3日或全年累计旷工达9日者。

第6款：组织或煽动他人怠工、罢工、跳槽、或聚众闹事者。

第7款：在公司工作期间，违法乱纪或被处拘留以上处分者。

第8款：偷窃或侵占客人、同仁或公司财物，经查属实者。

第9款：毁坏公司财务凭证以及设施设备，造成重大损失者。

第10款：未经许可，兼营或兼任与本公司同类业务或职务者。

第11款：制造、散播、传播谣言，损害集体内部感情关系者。

第12款：擅自伪造或篡改或盗用公司印信或其他单据证明者。

第13款：携带刀、枪或其他违禁品或危险品进入营业场所者。

第14款：泄漏公司技术、营业上的机密，致公司蒙受损失者。

第15款：利用公司名誉在外招摇撞骗，致公司名誉受损害者。

第16款：纠缠或招引社会不良闲散人员来公司徘徊或滋事者。

第17款：玩忽职守，致生变故，致使集体和客人蒙受损失者。

第18款：在营业区域内搞色情服务或做不道德交易和行为者。

第19款：在一定期限内记大过满2次且功过无法平衡抵销者。

第20款：在留用察看期内仍不思悔改，或继续有不良言行者。

#### 第四节 功过抵销规定

第一条 嘉奖与警告抵销。

第二条 记功1次或嘉奖3次，抵销记过1次 或警告3次。

第三条 记大功1次或记过3次，抵销大过1次或记过3次。

第四条 功是功，过是过，功过相抵规定旨在激励员工进步。

#### 五节 附 则

第一条 本条例与公司其他规定、规程和标准同步执行。

第二条 本条例自2002年9月28日起试行。

洗浴中心工作管理制度 1)为了提高管理效率，调动下属的积极性，上班首先要检查打卡考勤情况。2)协助员工领取所需物品。3)检查全场准备要作(检查工作)。4)检查全场卫生情况，包括员工的仪容仪表、工服等。5)全天监督全程动作、纪律卫生情况，不准串岗、离岗。6)与客人多交流，处理各种顾客投诉。7)详细记录客人档案。8)员工短时的休假审批。

1)上班检查楼面、打卡考勤情况。2)直接传达主管安排的工作内容或协助主管各项工作。3)检查服务员班前准备工作。4)检查区域卫生情况。5)客人接待与沟通。6)详细记录客人档案等。

1)熟悉桑拿中心各种单据的登记及各项收费，并灵活进行推销，熟悉电话接听程序。2)对于每位前来消费的客人及要求到客房服务的客人要做好记录，根据客人的每项消费进行登记。3)对于桑拿对外赠送的物品要有详细的出入记录，对于酒水及香烟，要有详细的销售记录并及时补充。

4) 负责吧台内外及女宾桑拿的卫生清洁工作。5) 协助仓管做好物资盘点工作及物资领用补充工作。1) 熟悉浴室、桑拿室各种设施、设备的安全使用，保证设施、设备的正常运行，发现问题及时上报。2) 负责提供客人换鞋，更衣及洗浴时的各项服务，保管好客人的贵重物品。3) 客人洗浴、桑拿时注意观察，特别喝过酒的客人，以保证客人的安全。4) 负责服务区域内的卫生清洁工作，客用品的更换，补充工作，保管好更衣室配备的吹风机及梳子等易带走物品。5) 协助仓管做好物品领用及盘点工作。1) 熟悉休息厅内电视机的使用方法及简单故障的排除，发现问题及时上报。2) 负责为客人提供免费茶水、香烟及果盘，并及时推销按摩及沐足等一系列消费项目以及我们的优惠措施。3) 经常巡查客人的消费动态，做出相应的准备，及时为客人提供服务。4) 负责休息厅的卫生清洁以及布草的更换，检查客人有无遗留物品及时上报。5) 协助仓管做好物品的盘点 1) 熟悉各按摩房的性能及贵宾房蒸汽浴室的使用，发现问题及时上报。2) 负责给客人提供免费饮品的服务，及进巡查客人的消费情况，做到随叫随到。3) 负责按摩房各卫生区域的清洁工作，布草、垃圾袋做到一客一换，保持房间空气清新，并协助仓管做好物品的领用及盘点工作。

主动迎客问好，引导客人进入前更，每日交接班要清理卫生，参加例会。

向客人问好，负责并管理好更衣箱钥匙，做好收银工作。

1、例会（检查仪容、仪表，做工作总结、下达任务。一般由主管主持）。

2、清扫卫生：查看室温（要保持在23-26摄氏度）。清扫地面，镜面及边角卫生。检查更衣柜内物品放置情况，查看设施运转情况（照明、空调、通风等设备的完好度）。

3、备品清点（布草等核对、更换、易耗品的准备、各物品摆

放、服务员向领班报上所需物品的数量)。

4、查看交班日记(包括客流量、物品、设施有无损坏,工作中出现的问题等)。

(2) 开衣箱、取拖鞋、拿衣架为客人更衣,然后为客人围大浴巾、递手巾、锁衣柜,请客人检查后送到浴区由浴区服务员招待客人,然后准备迎接下一位客人。

6、送客:客人浴完后,主动走近问好,询问客人是否再冲淋,若不需要,马上取地巾、开衣箱为客人更衣,客人要走时请客人检查是否遗留物品,再引导客人到梳理区,后送各收银处,与礼仪交接,交钥匙于收银如,并欢迎客人下次光临。然后归位准备迎接下一位客人。

7、下班后:清扫卫生,核对物品、布草、备品的数量并填写日耗表,写交接日记,关闭水、电源并检查有无危险隐患。

1、例会

2、清扫卫生:检查室温,调整水温(热水池35——45摄氏度、凉水池10——12摄氏度)清扫地面、蒸房、墙壁、卫生洁具、卫生间、池区、淋浴间等处的卫生。

3、检查设施设备(照明、空调、电视、水循环和水质等)。

4、备品(布草、洗浴液、剃刀、香皂、牙具的摆放,如需补充列详细清单报给领班)。

5、查看交接班日记。

6、按要求在规定岗位迎接客人: (1) 问好

(2) 为客人挂浴巾、手巾、调试水温,介绍使用方法

(3) 为客人介绍水池温度，提醒客人小心地滑，为客人放好毛巾、拖鞋

(5) 问客人是否需要搓背，洗浴完毕后，引导客人至二更，为客人更衣后归位，准备迎接下一位客人。

7、下班：清扫卫生，核对物品、备品数量，填好日耗表，写交班记录，检查有无危险隐患并关闭水、电源。

1、例会

2、清扫卫生：检查备品布草（如浴巾、浴衣、浴袍），责任区域内卫生清扫干净，布草摆放整齐。

3、按要求迎接客人：

(1) 主动问好

(2) 为客人擦背后干身，取干拖鞋，为客人穿浴服

(3) 引客至梳理区，请客人选化妆品

(4) 送客人至休闲厅服务人员交接，然后归位准备迎接下一位客人。

4、下班：清扫卫生，核对物品、备品数量，填好日耗表，写交班记录，检查有无危险隐患并关闭水、电源。

1、例会

2、清扫卫生：检查室温、地面及边角和吧台等处的卫生，休闲椅摆放是否整齐，检查设施运行情况（如照明、空高、电视、果汁机等）。

3、备品清点：酒水、小吃、香烟等物品的准备，常用物品的

摆放向领班报上所需的物品数量。

4、查看交接班记录，核对物品、报上所需数量。

5、按规定迎接客人：

（1）主动问好；

（3）为客人提供服务（要熟悉本部门所有服务项目的价位）。

6、下班：

（2）检查有无危险隐患，关闭水、电源。

上述为桑拿部门基本的服务要领和工作行为规范，望部门员工严格遵守。

1、上班例会后，清扫分担卫生，察看管辖地区的设施。向领班上报当日所需物品数量，清点核对布草。

2、服从领导，领班安排，做好本岗位的日常服务，确保自身服务工作的质量。

3、下班清点布草将脏布草送到指定地点，统计物品消耗量，如实向领班汇报，并在交接记录本上写清名称及数量。

4、对区域进行彻底清扫，接受领班的卫生检查。

5、协助领班检查分担区是否有火灾隐患，拔掉所有电源开关后方可下班。

1、在大堂更衣室之间迎接客人，主动向客人打招呼问好，双手接过客人的钥匙牌，引导客人至更衣柜前为客人开更衣柜，协助客人更衣，同时把拖鞋交给客人，请客人换鞋，用浴巾围住客人。

2、在客人视线内将更衣柜锁好，向外拉一拉检查是否已经锁好，请客人检查，用双手将钥匙牌套在客人的手腕上，将客人引至浴区并通知浴区服务员迎接，回来后将客人的皮鞋送到鞋房。

3、当客人回到更衣室，服务基本如上，当客人离开时要打开柜门让客人检查柜内物品是否已全部拿走，引领客人至收银台结帐。

1、开业前服务员必须清扫场地，准备好洗浴用品待客人来到时随时使用。

2、按照服务要求热情为客人服务，完成当班工作。

3、客人洗浴后及时清理场地，收拾好客人用过的物品和洗浴用品。

4、保证高质量的服务，坚定岗位，提高警惕，防止各类意外事项的发生。

5、每周对桑拿的设备进行一次维护和保养，清洗冲浪浴池。

1、当客人进入浴区时，服务员应立即主动招呼客人，向客人介绍所有设施，引导至淋浴处，替客人调好水温，将客人毛巾挂好。

2、当客人进入桑拿房，及时递送毛巾，冰水，并随时注意桑拿房的温度调节。

3、如遇客人年老，身体欠佳或醉酒，应加倍注意，在可能情况下要跟踪服务，在营业中巡视。

4、在营业中多巡神色 确保客人的安全，防止意外事项的发生。

## 后更衣区岗位职责

1、上班例会后做好卫生清洁，向领班汇报当日所需物品数量清点，领取核对布草。

2、协助客人更换浴袍、浴裤、拖鞋。

3、下班清点布草，及时将客人用过的布草送到洗衣房清洗。

1、客人进入后更衣区时，用浴巾为客人擦干身体，特别是后身。

2、选一套合适的浴袍、浴裤为客人穿上。

3、请客人选用化妆品。

4、后更衣区布草必须一客一换。

1、按照服务要求，热情为客人服务，高质量的完成各项服务。

2、按照卫生标准做好休闲厅的卫生工作。

3、协助领班检查场地的安全工作。

1、服务人员站立门口一侧，每位客人进入休闲厅时，服务员主动上前招呼客人，用好敬语，询问客人人数，引导客人进入不同的区域椅位，帮助客人打开脚凳请客人坐下，替客人盖上大浴巾，把客用拖鞋放在沙发与脚凳之间。

2、取两只棉棒交给客人，打开烟盒，问客人吸何种品牌的香烟，并为客人点烟，取下耳机调节好后交给客人。

3、询问客人需要何种类型饮品，通知吧台，在吧台出品过程中用托盘装好一条小方巾，并同酒水送至客人。

- 4、每隔十五分钟必须询问客人是否换饮品或添加饮料，随时清洁台面物品，更换烟缸。
- 5、如遇客人挥手示意时，服务员应立即到客人面前询问客人有何需要并及时服务。
- 6、当客人需做特业服务项目时，应请客人稍等，马上通知技师领班。

## 社区洗浴中心管理制度

- 1、洗浴中心只对社区居民开放，非本社区人员不予接待。
- 2、遵守社区的规章制度，服从办公室的统一管理。
- 3、文明洗浴，注意个人卫生和公共卫生，不得随意乱抛乱丢杂物，不准随地大小便，自觉维护洗浴中心整洁。
- 4、洗浴人员要管理好个人物品，不得将现金、贵重物品带入洗浴中心，如有遗失自行负责。
- 5、严禁在洗浴中心内打闹、喧哗，严禁将肥皂沫泼于地面，防止滑倒摔伤。
- 6、洗浴人员要爱护洗浴中心设施，不得损坏洗浴设备，更不准擅自搬动和破坏（拆、移）洗浴设备。提倡节约用水、节约用电的良好习惯。对故意损坏公物者将严肃处理并按价赔偿。
- 7、保持设施完好，做好节水、节电工作。

以上制度希望各位居民认真学习，执行并做到，互相监督，真正成为一名有素质有道德的社区居民。

## 洗浴中心管理人员工作职责

一、洗浴中心工作人员必须遵守规章制度，服从领导分配，搞好本职工作。

二、端正服务态度。坚守岗位、礼貌待人、尽职尽责。

三、遵守劳动纪律，工作时间确保在岗。

四、加强管理，节水节电。

五、搞好洗浴中心内清洁卫生工作，每次浴后必须打扫干净，确保下水道畅通。

六、做好防火、防盗、防暴、防毒工作，防止意外事故的发生。

一：前厅、收银台

主动迎客问好，引导客人进入前更，每日交接班要清洁卫生，参加例会。

2、收银员（隶属财务部）

向客人问好，负责并管理好更衣箱钥匙，做好收银工作。

水区

1、例会（检查仪容、仪表，做工作总结、下达任务。一般由主管主持）。

2、清扫卫生：查看室温（要保持在23-26摄氏度）。清扫地面，镜面及边角卫生。检查更衣柜内物品放置情况，查看设施运转情况（照明、通风等设备的完好度）。

3、备品清点（布草等核对、更换、易耗品的准备、各物品摆放、服务员向主管报上所需物品的数量）。

4、查看交班日记（包括客流量、物品、设施有无损坏，工作中出现的问题等）。

（2）开衣箱、拿衣架为客人更衣，然后为客人围大浴巾、递毛巾、锁衣柜，请客人检查后送到浴区由浴区服务员招待客人，然后准备迎接下一位客人。

6、送客：客人浴完后，主动走近问好，给客人拿毛巾及睡衣、开衣箱为客人更衣，客人要走时请客人检查是否遗留物品，后送各收银处，与礼仪交接，交钥匙于收银如，并欢迎客人下次光临。然后归位准备迎接下一位客人。

7、下班后：清扫卫生，核对物品、布草、备品的数量并填写日耗表，写交接日记，关闭水、电源并检查有无危险隐患。

## 浴区

1、例会

2、清扫卫生：检查室温，调整水温（热水池35——45摄氏度、凉水池10——12摄氏度）清扫地面、蒸房、墙壁、卫生洁具、卫生间、池区、淋浴间等处的卫生。

3、检查设施设备（照明、水循环和水质等）。

4、备品（布草、洗浴液、剃刀、香皂、牙具的摆放，如需补充列详细清单报给主管）。

5、查看交接班日记。

6、按要求在规定岗位迎接客人：

（1）问好

（2）为客人介绍水池温度，提醒客人小心地滑，为客人放好

## 毛巾、拖鞋

(4) 问客人是否需要搓背，洗浴完毕后，引导客人至二更，为客人更衣后归位，准备迎接下一位客人。

7、下班：清扫卫生，核对物品、备品数量，填好日耗表，写交班记录，检查有无危险隐患并关闭水、电源。

## 二更

### 1、例会

2、清扫卫生：检查备品布草（如浴巾、浴衣、浴袍），责任区域内卫生清扫干净，布草摆放整齐。

### 3、按要求迎接客人：

(1) 主动问好

(2) 为客人擦背后干身，取干拖鞋，为客人穿浴服

(3) 引客至梳理区，请客人选化妆品

(4) 送客人至休闲厅服务人员交接，然后归位准备迎接下一位客人。

4、下班：清扫卫生，核对物品、备品数量，填好日耗表，写交班记录，检查有无危险隐患并关闭水、电源。

## 休闲厅

### 1、例会

2、清扫卫生：检查室温、地面及边角和吧台等处的卫生，休闲椅摆放是否整齐，检查设施运行情况（如照明、空高、电

视、果汁机等）。

3、备品清点：酒水、小吃、香烟等物品的准备，常用物品的摆放向领班报上所需的物品数量。

4、查看交接班记录，核对物品、报上所需数量。

5、按规定迎接客人：

（1）主动问好；

（3）为客人提供服务（要熟悉本部门所有服务项目的价位）。

6、下班：

（2）检查有无危险隐患，关闭电源。

上述为桑拿部门基本的服务要领和工作行为规范，望部门员工严格遵守。