

# 2023年足浴店工作计划书 足浴店工作计划 (精选5篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

## 足浴店工作计划书 足浴店工作计划篇一

### 一、加强理论知识学习提升思想素养

一是学习实践科学发展观活动，进一步了解了科学发展观的真正内涵，切实加强了自身理论素养。二是在“创先争优”的活动中学习践行“敢于负责、敢于碰硬、敢于创新”的“三敢”精神，写出了“三敢”精神的学习体会，并在工作中积极进行“三敢”精神的实践。三是坚持参加每月11日的社区党员学习日活动，学习党的路线、方针、政策及文件精神。四是赴霞云岭堂上村参观了没有共产党就没有新中国纪念馆，再一次受到了革命传统教育；五是在中国成立xx周年到来之际，认真收看并学习了胡锦涛在庆祝中国成立94周年大会上的讲话。

### 二、学习践行“三敢”精神，在社区工作中进行创先争优实践

#### (一)敢于负责，认真履行岗位职责完成各项社区工作

“上面千条线，下面一根针”，社区工作是连接党和政府与人民群众的纽带，上要做好各级党委和政府交待的任务，下要维护好，实现好人民群众的根本利益。这样的地位和工作性质，决定了社区工作要面对的是最广大的人民群众，处理的是纷繁复杂的事情，解决的是人民群众最关心最急迫的事

情，讲求的是助人为乐的奉献精神。在平常的工作中，面对纷繁复杂的工作，不管是谁家漏水断电，还是写信息做月刊等，都要敢于担当，不怕麻烦，不能出现推诿扯皮，敷衍了事的态度和行为。此外，社区工作突发性强，工作任务不确定，在做好平常的工作时，还要认真、及时、高质量的完成社区领导交派的临时任务。在这半年的时间了，通过践行“三敢”精神，我主要做了一下几方面的工作：一是及时清理积雪，方便居民出行；二是清扫落叶，维护社区卫生；三是和社区的领导一起进行节后走访，慰问社区的老干部、老党员；四是参加“两会”期间的执勤巡逻，维护了社区的安全稳定；五是组织开展了民进进社区端午节联欢活动，社区居民在一起包粽子品粽子，一片祥和喜庆的气氛；六是参加了房山区迎接建党94周年“永远跟党走”文艺演出，用一首首红色经典歌曲表达了炽热的爱党爱国之情；七是参加拱辰街道“文明交通”演讲比赛喜获第二名，并代表拱辰街道参加良乡地区交通队“文明交通”演讲比赛再次荣获二等奖。八是在建党xx周年到来之际，走访慰问了社区有病在身的老党员，给他们送去了社区党支部的关怀和问候；九是在建党94周年来临之际，组织社区居民为生活困难的老党员捐款，自己也献出了一份绵薄之力。

(二)敢于碰硬，直面和解决社区工作中的难题难事。

(三)敢于创新，敢于运用新思维、新制度解决新问题

社区工作涉及的范围越来越广，面对的新情况、新问题越来越多，这就要求我们要不断地创新，要敢于创新，善于运用新思维、新理论，从实践中探索、总结，以适应新情况新要求。对于创新，我在社区工作中还没有进行实践。随着社区工作队伍的不断扩大，结合社区前段时间工作中出现的一些不足，我向社区的领导提出了社区干部队伍创新管理方面看法和建言。如提出用制度管理队伍、用奖惩激励员工、用交心换取人心等，尤其是社区的各项制度建立和完善方面提出了自己的想法和(20xx最新调度员工作总结)建议，受到了社

区领导的表扬及采纳。我想在今后的工作中，还要继续发扬“三敢”精神，争取为社区建设做出更大的贡献。

### 三、总结经验加强学习不断提高工作水平

#### (一)、进一步提高职业素质和能力

一是学习助理社会工作者方面的教材，进一步掌握了社区工作的主要内容、工作方法，注意事项等；二是参加了在首都体育学院举行的国家社会体育指导员健身操项目培训，顺利通过考核并喜获国家一级证书。

#### (二)、不断提升公文写作水平。

在社区领导的耐心帮助指导下，我通过写会议记录、工作总结、消息、通讯、通知等文体，写作能力得到一定程度的提高。在4月14日的《房山报》上，我写的一篇通讯得以发表，给我很大的鼓励。当然还存在许多不足，还需要在今后的工作中继续加强锻炼。

#### (三)积极增强做人处事的能力。

在社区领导和同事的言传身教下，通过多看、多听、多学、多做，我逐步建立自己的做人处事观：要办事，先做人。做人要正直、诚信、好学、力行；做事要严格、灵活、及时、高效。

当然这一年的工作中，我还存在着很多不足：一是理论知识和工作实践不能有效结合，二是工作经验不足，主动性有待加强；三是工作效率不高，时效性差。在今后的工作中，我会进一步学习践行科学发展观，积极开展创先争优的实践工作，不断总结工作经验，争取把社区工作做好，为和谐社区建设贡献自己的力量。

## 四、20xx年下半年工作计划

(三)利用业余时间学习与行政管理、社区工作等相关的知识;

(四)注重与领导、同事之间的交流，同大家一起创造融洽、积极向上的工作氛围。

在今后的工作中，我还需要继续努力，不断进行创先争优实践，不断加强自我修养，不断践行“三敢”精神，在工作中认清自己的位置，在生活中不断提升自己的修养，让自己在工作中更有魄力，让社区居民对自己更加信赖，让领导更加放心，争取为和谐社区建设做出新的更大的贡献。

## 足浴店工作计划书 足浴店工作计划篇二

### 一、聘用制度

1、总则：优秀的人才是企业成功的一大要素，设立严格的招聘制度为养生会所的发展打下坚实的基础。任贤为用，不避亲疏。要求聘用的人员外表端庄，口齿伶俐，好学上进。

2、聘用标准：符合本市劳动管理部门的劳动力管理条件，根据本店的岗位需要，凡是具有一定专业知识和技能，身体健康，有志从事美容、理疗、保健服务工作的应聘人员，有一定的医学基础更佳。

3、聘用条件：凡报名应聘人员，均应提供本人身份证、健康证、学历证、从业证及专业技术资格证。

4、试用期：所有入选员工都必须经过1个月的试用期，接受本店的工作培训，一星期内熟悉本店产品使用、设备使用，价目表，水电设施和管理制度，在试用期内如欲终止合作，须提前3天通知，扣下所得提成作为招聘、培训损失。试用期满后，合格者确定工资级别与本店签署正式合同，合同期限1年

以上，不合格者本店解除聘用关系。

5、成为本店职员，执行合同，遵守本店所有制度。

6、辞退或辞职:员工在合同期内要求辞职，须提前一个月写出书面申请报告，经批准交回制服，工作卡、住房钥匙，结清账款方可离职。如本店对某员工的工作表现不满或员工健康情况对营业有影响，本店有权辞退，办理辞退手续。

7、考试:应聘人员须由店经理(或技术主管)面试和笔试、口试。

## 二、日常管理制度

1、准时上、下班，不得迟到、早退、旷工。事假、病假应办好请假手续。

2、按规定穿着工衣，佩戴工号牌，按规定签到。(不能代别人签到)同事见面要主动打招呼。

3、上班时不得会见亲友，不准打私人电话，严禁在工作场所内抽烟、吸毒、喝酒、吃东西、追逐打闹、赌博、玩牌、打麻将、搞xxx或色情中介，不提供“三陪”服务和三陪信息，以及做其他与工作无关的活动，需要离开工作场所的必须征上级同意。

4、拾获客人遗留物品、同事的东西，必须及时报告上司处理。

5、服从上级工作指挥，如发现物品损坏或出现故障要及时上报上级处理，联系维修，以免后患。

6、不准私自带他人进入工作地点，不得私自将本店物品带出本店或赠予他人，更不能有偷窃行为。

7、工作用具使用前后必须清理干净，摆放整齐有关物品、工作地点不得摆出工作无关物品，设备用完后，必须放回原处，并清洁干净。

效果，当事人要受到经济处罚。

9、按规定交接班，如违反规定造成损失，要受处罚。

10、下班前按消防制度检查水、电、门窗，做好防火、防盗工作。

### 三、考勤制度

1、迟到早退：按时着装工作服上班进行签到，迟到10分钟内扣5元，半小时以上按事假论处。

2、休息日：每月全休4天，休息日的具体日期由店经理安排轮休，如需换休事先申请。

3、病假：员工申请病假，必须持有效病假证明，由经理和本店店经理核准方可申请休假，须书面申请并经经理批准，如员工因突然患病，不能上班，须设法于当值时间之前电话通知店经理，休假后补办休假手续。

4、事假：员工如有特殊情况，需要请事假，或换休假，必须提前1天申请，经批准后方可休假，未经批准无故缺勤或擅离岗位者，按旷工论处。事假不超过一个星期，事假当天无工资。请短时间事假累计9小时算1天。

5、当班期间不经批准擅自离岗者，每半小时扣10元，不足半小时按半小时计算。

6、遇停水、停电或其它原因不能营业，须经通知后方才能离岗，否则按旷工处理。

7、旷工1天扣 50元。

#### 四、员工惩罚制度

本惩罚条例作为员工加薪及续签劳动合同的依据。公司对员工的行政处分分为警告、经济处罚、记过、降级、辞退。公司对有下列行为之一的员工，给批评教育不改的，应视情况轻重给予行政处理，并处以经济处罚，如有触犯法律者，同时提交有关司法部门。

##### a 类:口头警告

1、衣着不整、不按规定着装、上班未换工鞋就进入工作区、背心、短裤等，工作服破损、不干净、不戴工作牌或不按规定位置佩戴。

2、仪容不洁，蓬头垢面、发型古怪、身有异味、浓妆艳抹、不化妆上岗、留长指甲、擦怪色指甲油。

3、行为不雅、吃零食、嚼口香糖、吹口哨、随地吐痰、乱丢杂物、站立不正、坐时翘二郎腿、当众掏鼻孔、挖耳朵、剔牙齿、擦眼屎、修脚指甲、用手直接擦汗、保留睡意、怠慢表情、交头接耳引起误解，公众区域内抽烟、喧哗、打闹、谈笑、聊天。在养生会所内奔跑、发出怪叫、走路做作。

4、言语不正、交往不用礼貌用语、见同事、上司不问好、话语冷漠、粗暴低劣带刺激性、评论客人生理缺陷或双关语。

5、作风不正、不爱公物、不维护公共卫生，未经许可私自翻阅客人、上司或同事、收银台的物品或文件，给客人留便条、办私事、便后不冲水、将杂物丢进便盆、洗手盆、探听别人私事。

6、不轮值卫生、不搞卫生、或搞不干净、或备用物品整理不

好者。

7、服务前后的卫生不整、不彻底。

8、端茶不用托盘。

9、上班时吃零食。

10、接送顾客不用礼貌用语、怠慢推拉顾客。

11、擅自使用或有意浪费公家物品、易耗品包括美容护肤品，洗发液、泡脚药、干净毛巾、纸巾、面巾等。（除批准使用物品：洗衣粉、员工定期美容品）

12、未做好交接班工作。

13、工作散漫、粗心大意、受到客人投诉。

14、在客人面前搬弄是非、指手划脚、评头论足，散播谣言，中伤员工和破坏本店声誉。

15、未经客人允许，让外人进入。

16、不在指定时间、地点练习按摩、仪器。

17、有意见当面不提，背后议论争吵、扰乱人心或影响管理和营业，每月迟到两次以上、旷工半天以上。

**b类:进行经济处罚(5~50元)**

1、上班时带有醉态或工作时饮酒。

2、上岗时接打电话，上班时打私人电话超3分钟。

3、不按岗位要求保持正常工作姿态，影响工作。



- 4、对客人不理不睬、甚至做与服务无关的事情。
- 5、工作出差错、工作态度散慢、不接受上司批评、强词夺理为自己辩护。
- 6、偷用本店用品、美容品、厨房指定不能用的茶、油等。
- 7、私自撬开更衣柜。
- 8、每月迟到4次、旷工1天以上，请事假过多者。
- 9、拾遗不报、据为己有。

c 类:经济处罚(50元以上)

- 1、与客人争辩。
- 2、当值时间睡觉（视本店营业情况可轮值午休）。
- 3、私自配制本店钥匙。
- 4、不服从上司，顶撞或威胁上司。
- 5、擅自使用易燃物品。
- 6、未经许可擅自在本店内过夜。
- 7、有意损坏本店公共设施或破坏环境。
- 8、有意损坏客人物品。
- 9、违反操作规程造成损失，发生医疗事故或意外事故。

d 类:开除处理或交派出所处罚

- 1、偷窃本店、客人或同事的财物或有贪污行为、私拿回扣。
- 2、打架斗殴或恶意诬陷他人（客人或同事）。
- 3、由于工作过失造成本店重大经济损失及伤害他人造成事故。
- 4、行骗、赌博、吸毒。
- 5、在外或本店触犯国家法律。
- 6、不按防火规定操作而造成火灾、火警。
- 7、钻空子或弄虚作假、虚报冒领、谋取个人利益。
- 8、每月旷工三天以上者。
- 9、名堂多多、爱自由、不接受管理者。
- 10、多次警告、目中无人屡教不改者。

## 五、奖励制度

一、评选营业冠军一名，奖励 ? 元。

二、员工生日，由养生会所送生日蛋糕。

三、员工奖励分三等

1、员工有下列事迹之一者，设定为三

等奖，给予 ? 元奖金，并由办公室书面通报表扬。

(1)、敬业勤恳，工作积极主动，连续三个月完成任务。

(2)、热心奉献公司(单位)，在个人业绩和顾客服务方面有

具体事例者。

(3)、严守本公司的规章制度，敢于阻止揭发违纪员工的行为者。(4)、维护公司形象，优质服务受到顾客表扬者。

2、员工有下列事迹之一者，将设定为二等奖，并给予 ? 元奖励或晋升，并由总经理书面通报表扬。

(1)、改进公司经营管理，提高经济效率方面做出显著成绩或提出合理建议, 被公司采纳者。

(2)、连续三个月双倍完成任务，并协助同事提高业绩。

(3)、业绩、营销策略及开发项目方面均有突出表现。

3、员工有下列事迹之一者，给予记一等功，并给予 ? 元以上奖励。

(1)、在保护公司财产方面做出贡献，使其免受重大损失者。

(2)、防止或挽救事故有功，保护员工生命安全者。

(3)、有其他重大功绩者。

## 六、员工晋升（降职）制度

1、员工在本岗位工作表现出色，业绩突出者由直属上司提名，店经理审批，根据其能力而调整为适当的级别职位。

2、员工晋升不受入职时间长短限制，只要其能力(业绩评估)及表现达到某一职位的要求，则随时可作晋升。

3、员工晋升的提议经总经理审批同意后，将晋升通告标贴于店内显眼位置以表彰先进，该名员工的职位及薪酬将于晋升通告发出之日起生效。

4、对于违反公司制度的员工，由店经理与该员工面谈，作口头警告，若情节严重的作书面警告，对于情节恶劣，严重损害公司利益的员工，由店经理将该员工的处理意见(降职或开除)提交公司审批同意后，将处罚通告张贴于店内显眼位置以示告诫，该员工将被扣减工资或作开除处理，自通告日起生效。

## 七、卫生制度

### 一、总则

营业场所厅卫生实行清洁制度：即班前小清洁、班中随时清洁、班后大清洁，还有分区域负责区域清洁，每周大清理，每天小检查，每月大检查，每月一次大扫除，每月一次大清洁。

### 二、每日下班后卫生清洁：

1、地毯、沙发等的灰尘。

2、地面的打扫

## 足浴店工作计划书 足浴店工作计划篇三

设计出与银行卡相仿的会员卡，建立我店独有的特色返息制，让顾客在我店消费时会有一种额外的赠送优惠，符合市场上客户的普遍消费心理。

### 2、储值卡制度

采取新型的储值卡制度，结合其他的传统储值卡及直销会员卡的优点而开发设计，体现我店的独有特点。凡是购买我店储值卡的`顾客在节假日、生日、年终、店庆等时间均可以享受较大的折扣优惠。如买1000送200（折），买20xx送500（8

折)，买3000送100（折）。

### 3、 做一送一活动

在店开张前期，为增加我店人气，带动客流量，带动前期宣传，增加知名度，同时为保证技师有钟上、有活干，对店的发展充满希望和使命感，特举行做一送一活动，比如消费198元项目送98元项目。

### 4、 代金券

通过向外发放一定金额的代金券，持有代金券的顾客可以享受代金券上列出的优惠政策（除店内单项项目外）。

### 5、 设立棋牌室等娱乐场所供宾客休闲娱乐。

### 6、 建立客户消费档案，将每位顾客的消费情况记录存档，并定期追踪。

## 足浴店工作计划书 足浴店工作计划篇四

### 位 职 责 岗

### 目 录

#### 鞋吧服务员岗位职责

□b□.....22

#### 付鞋员岗位职

责.....23

#### 更衣室服务员岗位职责

□a□.....23 更

#### 衣室服务员岗位职责

□b□.....24 更

#### 衣室服务员岗位职责

□c□.....	25 浴
区主管岗位职	
责.....	26
浴区服务员岗位职	
责.....	26
水区服务员岗位职责	
□a□.....	26
水区服务员岗位职责	
□b□.....	27
二次更衣服务员岗位职	
责.....	28
干身服务员岗位职	
责.....	28
客房服务员岗位职责	
□a□.....	29
客房服务员的岗位职责	
□b□.....	30 休
息大厅服务员岗位职	
责.....	31
体验场服务员岗位职	
责.....	31
电影厅服务员岗位职	
责.....	32
休闲部主管岗位职	
责.....	32
休闲区服务员岗位职	
责.....	33
休闲厅服务员岗位职	
责.....	33
茶艺师岗位职	
责.....	34
康体部部长岗位责任	
制.....	

错误！未定义书签。康体部经理岗位责任制.....	
错误！未定义书签。救生员岗位责任制.....	
错误！未定义书签。餐饮部经理岗位职责.....	
错误！未定义书签。餐厅主管岗位职责.....	
错误！未定义书签。餐厅吧台岗位责任制.....	
错误！未定义书签。	
餐饮服务员岗位职责.....	
错误！未定义书签。传菜员岗位职责.....	
错误！未定义书签。员工餐厅主管岗位职责.....	
错误！未定义书签。餐饮成本核算员岗位责任制.....	错
错误！未定义书签。吧员岗位职责.....	
错误！未定义书签。吧台主管岗位职责.....	
错误！未定义书签。吧员岗位职责.....	
错误！未定义书签。吧台酒水员岗位职责.....	
错误！未定义书签。输单员岗位职责.....	35
电脑操作员岗位职责.....	35
搓澡师岗位职责	
□a□.....	36

搓澡师岗位职责	
□b□.....	36
搓背技师岗位职责	
□c□.....	37
按摩技师主管岗位职 责.....	38
按摩技师岗位职 责.....	38
按摩师岗位职 责.....	39
足疗技师岗位职 责.....	40
中医技师岗位职 责.....	41
按摩区服务员岗位职 责.....	42
美容师岗位职 责.....	43
韩式经理岗位职 责.....	
错误！未定义书签。韩式领班岗位职 责.....	
错误！未定义书签。韩式培训师岗位职 责.....	
错误！未定义书签。韩式按摩师岗位职 责.....	43
库管员岗位职 责.....	
错误！未定义书签。	

## 68、鞋吧职责规 范

### 1、收银员职责规



范-----7

2、前厅服务管理规

范-----7

3、吧台员职责规

范-----7

4、足疗技师职责规

范-----7

5、按摩区服务员职责规

范-----7

6、搓背技师职责规

范-----

洗浴中心经理岗位职责□a□

1、2、在康乐部总监的领导下，负责洗浴部的全面工作。

完善内部的管理制度，根据总监下达指令不断调整内部经营方针，并制定完整的工作计划呈交审阅。

3、4、负责完善内部的服务操作流程，制定各岗位人员及员工的岗位职责。负责部门各类营业情况的统计，考察同行业经营情况，保持高度的职业敏感性，并不断根据市场调查分析调整经营目标。

5、6、每日检查营业情况及落实情况，分析各类报表并做合理调整。检查督促全面的卫生工作，严把各级人员的服务质量关，保证同行业中的优势。

7、不断听取宾客的反馈意见及下属员工的意见，收集各类服

务信息，有效开展工作，及时处理宾客投诉。

8、努力完成上级下达的营业指标，带领全体员工做好促销活动。并根据市场情况提出合理化建议。

9、关心下属，了解员工的思想情结，合理调配人力情况，抓好部门的员工培训，不断提高服务质量。

10、保持良好的客服关系，主动维护部门及宾馆形象。

11、主持洗浴部每日工作例会，做好上传下达，处理工作中疑难问题及较大投诉。

12、及时排除调查宾客与员工的可疑情况，防止重大事故的发生，与保安部其它各部门保持较好沟通。完成上级交办的其它工作。

经理是店内的工作事务的准决策者，负责店内的具体工作，负责处理浴池内日常的工作事务，落实各项工作指令，带领全体员工努力工作，完成确定目标。

（1）认真贯彻执行制定的经营方针，定期向董事长汇报工作，执行各项决议。并负责处理店内的日常事务。

（2）制定浴池的经营方向和管理目标，包括一系列的规章制度和服务程序，规定各级管理人员和员工的职责。并监督贯彻执行。对本行业各种动向有高度的敏感性，制定市场计划，并进行全面推广。

（3）详细阅读和分析每日的营业报表。分析总结年度及月份的营业情况，并不断做出合理调整。检查营业计划的完成情况，保证浴池营业的正常进行。

（4）建立健全本中心的组织系统，使之合理化、精简化、

效率化。主持每周的部门主管级以上人员参加例会，传达上级机关的有关指示、总结并解决工作中出现的问题、协调各部门之间的联系，使浴池内有一个高效率的工作系统。

（5）健全各项财务制度，阅读和分析每日、每月、每季等财务报表，检查营业额，配合财务部门检查收支情况，做好成本控制。

（6）监督各项用品的使用与消耗，审查各部门每日营业报表，根据实际的营业情况做出随时监控，做好节流工作。

（7）有重点的定期巡视，重要工作逐项检查，随时监控各部门工作情况，检查服务质量，及时发现问题、解决问题，并将巡视结果传达到有关部门。

（8）负责员工周期性培训工作，通过个人努力不断提高全体员工的服务质量，对浴池内各部门人员定期做出考核，不断培养骨干员工，完善各项规程。提高整个中心服务质量和员工素质。

（9）对店内的人事情况了如指掌，根据人事情况补充新生力量，掌握员工的思想情结，做好员工的思想教育工作，培养员工意识观念，开展业务之余同须做好思想政治工作。

（10）建立良好的客服关系，并有选择的代表本中心出面接待来访人士。（11）加强本中心的安全管理工作，加强维修工作。尽最大努力保证企业良性运转。保持职业的高度警惕性，不断提高处理事务及突发事件的能力。

（12）以身作则、关心员工、奖惩分明，使企业有高度的凝聚力。并要求全体员工以高度的热忱和责任感完成本职工作。

值班经理岗位职责□a□

1. 代表总监负责夜班、节假日洗浴中心的安全工作，处理值班期间的火灾、食物中毒、盗窃、紧急事故等问题。做好预防工作，保证浴场及客人的人身与财产安全。

工与客人突然发病等总监。

3. 值班期间负责接待上级主管部门、外单位人员的来函、来电和接待安排。重要接待文件及时报告总监。

4. 巡查浴场要害部门夜间值班工作情况，检查重要设备、要害部门安全，指挥保安人员处理不法人员在浴场肇事和其它不法活动。

5. 审定核准业务部门在岗最高人员权限以外的优惠、免费、减免事宜和紧急情况的减免优惠，做好记录，报告总监。

6. 督导夜班各部门的接待服务工作，巡查中发现问题及时处理并报告部门经理。当班期间有权填写过失提醒单或过失单。

7. 督导各部门夜间值班和在岗人员工作，接受并落实上级单位布置的紧急事项。

8. 每班认真做好值班记录和交接班，每班遇到较大问题须写出值班报告，报洗浴中心经理。同时完成领导布置的临时任务。

### 值班经理岗位职责□b□

1. 在洗浴部总监的领导下，全权管理部门的日常工作，认真贯彻执行部门的各项规定，并对洗浴部总监负责，以确保部门的良性运作。

2. 根据本部门确定的方针、政策、制定工作计划，抓好财产管理和成本核算工作。

3. 负责本部门规章制度的制定和服务规范的确立，检查和督促本部门各服务环节，严格执行规范服务，安全作业。
4. 主持部门例会，督促工作进度，协调部门内部工作，并根据经营情况适时合理地调整岗位人员，确保本部门工作有效展开。
5. 抓好部门培训工作，督导各岗位认真实施培训计划，切实提高员工的业务，技能和自身素质，保证优质、规范服务。
6. 与宾客保持良好的公共关系，经常征求宾客意见，掌握宾客要求，不断改进工作方法和经营策略，完善服务工作，协调本部门与其他部门之间的关系。
7. 负责检查并考核各部门的工作业绩，正确指导下属工作，关心支持下属的工作，调动下属的积极性、创造性。 8. 做好部门员工的奖惩，审核转正工作。
9. 每月抽查对库存食品、饮品、备品的盘点，对已布置的卫生工作进行跟踪检查。
10. 做好宾客投诉的接待和处理工作，树立良好企业形象。
11. 增强员工“四防”安全教育意识，消除不良隐患并合理安排部门主管值班情况。
12. 完成洗浴总监交办的其他工作任务。

### 值班经理岗位职责□□

- 1、在总经理的领导下，全权管理营业部的日常工作，并对总经理负责。
- 2、根据本店确定的方针、政策、制定营业部的工作计划，确

保营业部的工作与店内的方针，政策相协调。

3、负责本部门重要规章制度的制订和服务规范的确立，检查和督促本部各服务环节严格执行规范服务、安全作业。督导公司服务质量。

4、主持部门例会，督促工作进度，协调部门内部工作，并根据经营需要，适时，合理地调整岗位人员确保本部工作有效展开。

5、抓好部门培训工作，督导各部位认真实施培训计划，切实提高员工的业务素质，保证优质高效和规范服务。

6、与宾客保持良好的公共关系，经常征求宾客意见，掌握宾客要求，不断改进工作方法和经营策略，完善服务工作。

7、负责检查，考核各部的工作业绩，正确指导下属工作，关心支持下属的工作，调动下属的积极性、创造性。

8、做好部门员工的奖惩，审核工作，正确实施奖惩条件。

9、负责处理日常经营与管理中的具体中的具体事物，搞好部门间的协调，遇有重大问题，向总经理汇报。

10、与总经理的管理思路，必须高度一致认真贯彻执行公司和各项规定和决心，确保公司良性运转。

### 营业部主任岗位职责

1、严格遵守本会馆的各项规章制度，本着对营业经理负责，负责对员工的业务考核，根据员工的表现，有权进行表扬、批评，并上报上级主管，给予奖励或处罚。

2、按时交接班，严格执行交接手续，交待清楚未办完的事，根据经理每天工作情况，接受任务，合理安排工作。

3、4、每天交接班时，召开本部门的班前例会，总结和安排一天的工作。服从本部门经理，与本部门员工通力合作，在处理工作问题或处理客人投诉时处理不了的，及时向上一级领导反映。

5、6、7、8、协助经理完成各种形式的接待任务，并负责区域内的人员安排。熟练掌握本部门服务流程，服务项目、价格，做好本部门的排头兵。具有较强的能力，协助员工做好接待工作，使宾客感到满意。努力学习业务及管理知识，同时有计划的组织员工业务培训，与员工共同进步。

9、协调员工之间及部门与部门之间的良好关系。

10、检查并督导本部门的卫生。

11、负责检查本部门设备运转情况，及时向部门经理请维修项目。

12、严格做好会馆夜间值班的安全工作，注意电源开关及各个易燃区域，做好本会馆的防火、防盗工作，杜绝一切火灾和盗窃事件的发生。

## 营业部领班岗位职责□a□

1. 认真贯彻经理意图，积极落实各个时期的工作任务。做好经理、主任助手，协助经理处理日常的工作，并对上级分配的任务按质、按量、按时完成。2. 重视属下员工的培训工作，为公司培养新生力量，掌握员工思想动态，并能因人而宜的对属下员工进行工作上的帮助与教育。抓好员工纪律、服务态度，了解员工思想情结、业务水平和思想作风。

3. 热情待客，态度谦和，妥善处理客人投拆，不断改善服务质量，加强现场督导，营业时间坚持在一线指挥，及时发现和纠正服务中产生的问题。4. 加强对本部门的财产管理，掌

握和控制好物品使用情况，同时定期对部门的物品进行盘点，确保物品的不浪费、不流失。

5. 抓好餐具、用具的清洁卫生工作，保持营业区的环境卫生。做到“每日处处随时检，一周全区大扫除”。

6. 及时检查营业区设备的状况，做好维护保养工作，发现问题及时与工程部取得联系。保证营业正常进行。

7. 加强员工安全意识的培养，要对区域内情况了如指掌。对重要区域（如更衣室、总台、休息厅）物品的保管情况要时时督导、亲自检查。经常性检查消防设施。时时警惕防盗和防火事故的发生。

8. 发挥带头人作用，对自己严格要求，对属下热情帮助，耐心辅导，搞好现场培训，并带领属下员工严格按照操作规范进行接待。

9. 以身作则，关心员工，奖惩分明，使企业有高度的凝聚力。并要求部门员工以高度的热忱和责任感完成本职工作。

据企业经营情况、季节变化等不断提出合理化的建议。11. 做好工作日志，搞好交接班工作，做好工作计划和工作总结。12. 具有为公司多作贡献的精神，不断提高管理艺术，以个人的管理魅力来提高和塑造企业的形象。

## 营业部领班岗位职责**[b]**

1、配合部门主管的日常管理工作，做好上情下达、下情上达的工作，并对部门主管负责。

2、3、4、5、6、7、8、9、了解当日客流情况，针对性的布置工作任务。



身先士卒，带领员工做好对客接待和服务工作，为员工做出榜样。协助部门主管作好员工培训和见习生接收培训工作。熟悉掌握设施、设备正确使用方法。

及时报修设施、设备损坏情况、确保正常运转。当班结束前做好交接记录、盘点所需物品数量。指导员工卫生清扫程序，达到规定要求。

协助部门主管做好员工思想教育工作，增强员工善待自己工作意识。

10、负责部门内部的帐目管理工作及物品盘点。

11、认真完成部门主管交办的其他工作任务。

营业部领班岗位职责□c□

1、配合部门主管的日常管理工作，做好上情下达、下情上达的工作，并对部门主管负责。

2、3、4、了解当日客流情况，针对性的布置工作任务。

身先士卒，带领员工做好对客接待和服务工作，为员工做出榜样。协助部门主管作好员工培训和见习生接收培训工作。

5、6、7、8、9、熟悉掌握设施、设备正确使用方法。

及时报修设施、设备损坏情况、确保正常运转。当班结束前做好交接记录、盘点所需物品数量。指导员工卫生清扫程序，达到规定要求。

协助部门主管做好员工思想教育工作，增强员工善待自己工作意识。

10、负责部门内部的帐目管理工作及物品盘点。

11、认真完成部门主管交办的其他工作任务。

### 班长岗位职责

1、2、3、4、5、6、7、8、9、向上对领班负责。正确带领员工做好本职工作。自检仪容仪表，守时，服从指挥。及时反映员工心态和客人反馈信息。遵守公司各项规章制度及日常要求。

关心员工工作及业余生活，使工作顺利开展。负责本区域卫生达到规定标准。做好每天交接前准备并做好交接记录。协助领班做好员工提成统计和物品使用情况。熟悉本岗位服务标准和操作标准。

10、完成主管领班交办的其他工作内容。

### 大堂经理岗位职责

1、向上对值班经理负责。负责本部位（大堂经理负责洗浴大厅）的日常管理工作，遵守公司各项规章制度。

2、妥善处理客人投诉，重大问题要及时向值班经理请示，必要时向总监汇报。

3、4、5、6、7、热情解答客人的询问，帮助客人解决疑难问题。

处理客人超时而无法付款，“逃账”私自带走公司设施、物品等问题。维护本部门区域秩序和客人安全，做好员工值班巡岗工作。负责员工考勤、汇总及员工培训，转正工作。

随时检查服务员的仪容仪表和对客服务情况，必要时带领员工参加对客服务工作。

8、9、协助值班经理制定工作计划，并对公司促销活动提出建设性意见。协调和处理各区域员工之间的关系。

10、积极听取员工和客人的信息反馈，主持每日例会，布置工作任务，并及时解决工作中出现的问题。

11、负责本部门防火、防盗及突发事件的处理，加强巡视，保证公司财产及客人安全。

12、检查本部门设施、物品的正常使用，节能降耗，控制成本，完成各项经济指标。

13、对于值班经理分派的工作要落到实处，每天定时检查本部门卫生清扫工作。

14、完成上级交办的其它工作。

### 前厅经理岗位职责

1、检查大厅内各区域的设施、设备、清洁卫生、环境卫生和工作人员的仪容仪表，发现问题及时报修或报告上级。重要问题直接报告总经理。

2、处理客人投诉，做好投诉记录，定期统计投诉涉及的问题、部门，报告总经理。

3、接待vip客人。客人到达前，准备好登记卡及vip专用钥匙，客人到达，陪同客人办理登记手续，事后交柜台接待员。

4、编制每日抵离店vip名单，熟记客人姓名，落实接待细节，为每一位离店vip客人送行。

5、6、7、配合总台接待员做好客人安置工作。

当班接听电话，接待前来问询、查询的客人，做好值班记录。每天巡视前厅各部位的工作，处理异常情况、不安全因素和不受欢迎的客人，必要时按紧急情况处理突发事件。

8、随时注意前厅环境卫生、环境美化，督导有关人员及时整理，确保为客人留下美好的“第一印象”，产生良好的形象吸引力。

9、负责沟通前厅与浴区、休闲厅、按摩区、餐饮、客房、工程、财务等各部门的关系，保持工作协调，处理可能出现的矛盾与纠纷。

10、重视员工培训，提高员工素质，培养员工实际操作能力、应变能力，养成现代浴场意识。

11、完成上级领导交办的其它工作。

### 保安部主管岗位职责

1、负责警卫巡逻工作，组织布置各班级人员做好日常警卫，负责浴场要害部位、重要部位和库房、厨房等区域的安全检查，掌握安全动态，发现问题及时处理，并报告上级或有关部门，在内紧外松的原则下确保浴场和客人的人身与财产安全。

2、每日审阅值班记录，掌握出勤与工作情况，调查处理保安工作中发现和发生的各种治安问题和有关报告、投诉。

3、4、在浴场发生意外事故时，组织保安人员迅速处理。

做好培训工作，提高安全意识。查岗查哨，对违纪或不负责  
任的保安

人员进行批评教育，提出处理意见。

## 保安员岗位职责□a□

- 1、严格遵守公司各项规章制度，完成上级交给的一切任务。
- 2、认真检查员工下班所携带的物品，坚决杜绝公司物品的外流。
- 3、配合总台做好迎送客工作，维持正门及大堂秩序，防止突发事件发生，保证客人随身物品的安全。
- 4、保证停放车辆安全，引导客人有序停车。
- 5、负责门前停车场及底下停车消防工作，以及霓虹灯开关。
- 6、热情主动为客人服务，并熟知公司内部环境和消费指南。
- 7、掌握安全消防常识，了解消防器材的位置及使用方法，做好外部防患工作。对紧急事件要挺身而出，主动解决，维护公司利益。

## 保安员岗位职责□b□

- 1、按排钟表准时上岗，执勤时举止端庄，仪表整洁，精神饱满，坚守岗位。
- 2、在分管区域按要求认真查验进出浴场人员的证件和所带物品，对可疑人员进行盘查，必要时报告主管。
- 3、遇有重要首长或大型活动时，密切同有关人员配合，维修秩序，确保宾客人身安全，并做好车辆疏导工作。
- 4、熟悉所管区域的岗位职责、地形地物和消防设施、进出通道，遇有火灾或其它不安全事故，及时报告，疏导客人，并立即采取救护措施，妥善处理。
- 5、发现客人之间发生矛盾、纠纷、争吵，及时劝阻，难以解决的问题立即报告主管，妥善处理，不使事态扩大，不影响正常经营。

6、发现员工违纪，立即制止。情节严惩不听劝阻者，立即报告主管，并将情况通报员工所在部门主管。

7、每日上班下班，做好交接班工作，写好当班日志。

### 迎宾员岗位职责□a□

1、向上对大堂领班负责，举止文雅，彬彬有礼，服从指挥。

2、着装干净，仪容仪表符合要求，以饱满的精神状态上岗。

3、熟悉公司的服务项目和消费价格及促销政策，并为宾客做好推销介绍。 4、认真回答客人的询问，尽量满足客人的合理要求。

5、尽量了解客人的姓名及特殊要求，与宾客建立良好的公共关系，不断提高业务技能。

6、面部表情自然亲切、微笑迎送客人，并有祝福语。 7、负责本区域的卫生，保持良好的工作环境。

8、积极维持大堂客流高峰和结账高峰秩序，并作好与收银员买单员的沟通工作。

9、配合保安员做好大堂门口安全保卫工作。 10、积极完成领导分派的其他工作。

### 迎宾员岗位职责□b□

1、2、3、4、5、举止文雅，彬彬有礼，服从指挥。

着装干净，仪容仪表符合要求，以饱满的精神状态上岗。

熟悉公司的服务项目和消费价格及促销政策，并为宾客做好推销介绍。认真回答客人的询问，尽量满足客人的合理要求。

尽量了解客人的姓名及特殊要求，与宾客建立良好的公共关系，不断

提高业务技能。

6、7、8、面部表情自然亲切、微笑迎送客人，并有祝福语。负责本区域的卫生，保持良好的工作环境。

积极维持大堂客流高峰和结账高峰秩序，并作好与收银员买单员的沟通工作。

9、配合保安员做好大堂门口安全保卫工作。

10、积极完成领导分派的其他工作。

门童岗位职责

1、2、3、按照服务规程迎送客人，保证拉门和拉车门服务。

维护浴场出入车辆秩序，保证上、下车客人车位和车道畅通。阻挡衣冠不整者进入浴场，并应立即与值班保安人员或前厅经理联系，妥善处理。

4、5、保持岗位周围的环境整洁，发现脏物应及时清除。下雨天，为客人提供雨具及存放保管服务。

收银员岗位职责

1、严格执行收款操作规程和单证传递程序，认真审核各种单据，与微机操作员配合工作。

2、收款时要做到准确、快速清账，同时要辨别票面真假，防止收进假币。

3、结账时如出现问题，应及时做出反映，妥善处理，不得与

客人争吵。

4、营业款要及时上交，财会交接班时要清点备用金，并同交班人签字。

5、每日的营业款要及时存放在金库内，确保资金安全。

向财务部门报告，发票、收据使用完后上交财会消号。

7、在岗着装整齐，不随身带钱款。

8、不得营私舞弊，严格遵守财物纪律和财务制度。

9、当发现多款少款时，立即上报有关领导，不得私自处理，违者重罚。

### 收银员岗位职责□b□

1、2、3、向上对收银领班负责，着装整齐，彬彬有礼，守时，服从指挥。严格遵守财务部和洗浴部各项规章制度。

做好上岗前准备工作，备足各种单据及备用金，检查电脑的运行情况，核对手牌使用情况。

4、5、6、7、8、9、手牌发放及时准确，做好发放手牌登记。

认真核对结帐后的手牌是否正确，如有疑义立即上报。结账要迅速，唱收唱付。遇到疑难问题耐心向客人解答。

收取钱、卡要验明真伪，禁止弄虚作假。负责本区域卫生清扫工作。

10、完成领导交办的其他工作内容。

### 收银员岗位职责□c□



1. 熟记各项收费标准，熟练掌握微机的操作与使用，防止多收或少收，避免漏帐、跑帐。
2. 按时打印出各项报表，及时上缴收结帐款，按工作程序标准的完成当班期间的工作。
3. 交接班时要认真盘点单据，为上个班次留下的单据做好纪录，做到无遗漏。
4. 认真打扫收银台卫生，物品摆放整齐有序。
5. 要认真保管好各种单据，在为每一张单据签字盖章时，必须仔细检查单据内容，遇有单据有改，涂抹时必须问清原因，并向当班经理汇报。
6. 不得随意更改，涂改单据，有此情况的，必须找经理签字。
7. 严格执行会馆的各项规章制度，在收款过程中按财务要求方法和程序，必须执行唱单过程，使客人了解自己的消费内容，妥善保管好收款单和各种单据。
8. 保管好收银箱，严禁闲人进入收银台闲谈，每日出库的物品要与所买钱票一致，有特殊情况必须在备注中标明出来。
9. 加强业务学习和基本功的训练、团结互助不断提高业务水平和服务技巧。

### 收银台服务员责任制

- 1、遵守店内（财务部门）的各项规章制度。
- 2、补充足够的单据、零钱、收银用具如验钞机、计算器、发票等。
- 3、核对钥匙牌，准备好能够运转钥匙牌。
- 4、收银台卫生必须整洁干净。

5、仪表、工作服、衬衣干净利落，领结、服务牌必须佩戴整齐、端庄大方、按照店内标准去做。

6、客人结帐时快捷的提供交款据，并向客人介绍各项收费标准，及时礼貌地解答客人对各种收费单据的疑问，并做到畅收畅付，收找准确无误。

7、交纳现金时需立即，检验现金是否有假币和残币和超支填写发票应准确无误，收到假币，由直接责任者自己赔偿。

8、发现长短款时，立即上报有关主管领导，不得私自处理。

9、收银台不得私自存放现金，应及时上缴。

10、11、银台不得有贪污行为，不得伪造票据。

收银台交接班时，应认真核对未结帐的手牌和遗留未解决的问题清点

各种物品，做好交接记录，交接完后双方签字如有异议有权拒绝交接。同时，填写营业报表，做好总帐表，做到日清，日结要求准确无误，如发现问题及时上报。

12、发放手牌时应按男宾部提出的要求发放，同时来客人手牌不要发到一起（客人不方便脱衣服）。

13、14、工作时间不允许离岗、串岗。

接待客人时，要做到微笑服务，在服务中要体现出主动、热情、周到、细致。

15、应礼貌对待客人，自己出现错误时要及时道歉。

接待员岗位职责

1、每日开牌员接班后迅速清查手牌，核对上一班次手牌有无丢失和损坏现象，备品认真交接，及时出库，准备好营业前的一切工作。

2、认真填写迎宾卡日期，以备高峰期不时之需，迅速抽手牌，手牌放置分区，要求做到迎宾卡、电脑录入、客流登记表三者统一必须一致。

3、4、5、6、与收银员密切配合，通力合作，避免失误。认真配合保安工作，协助保安详细登记车辆手牌。

交接班记录本必须填写详细，双方签字后生效，方可下班。及时查询24小时未离店客人，填写加时门票并通知主任催促客人结单。

### 买单员岗位职责

1、向上对大堂领班负责，着装整齐、干净、有礼貌、工作认真、服从指挥。

2、主动迎送宾客，微笑服务，推销擦鞋等服务。

3、4、5、6、7、8、9、准确无误核对手牌号和鞋牌号，协助客人引领至收银台结账。耐心解答宾客提出的疑难问题。

主动询问总台宾客结账情况，按程序认真做好转帐工作。做好与鞋吧男女宾部沟通协调工作。认真搞好区域卫生清扫工作。

下班前做好交接记录和客人反馈信息登记。完成领导交办的其他工作任务。

### 鞋吧服务员岗位职责□a□

- 1、2、3、严格遵守公司的各项规章制度；
- 4、准确无误地核对手牌号和鞋牌号，问清客人是否擦鞋；根据客人的意见为客人提供优质擦鞋服务，保证客人满意。
- 5、6、工作时间内不得擅自离岗、串岗、不得闲谈及阅读报刊、杂志等；清洁本区域内的卫生，保证鞋吧区域内清洁无杂物，准确无误交接拖鞋数量。
- 7、做好交接班工作，保证交接准确无误；

### 鞋吧服务员岗位职责

1. 按客人的要求服务，保证质量、不得自作主张为其他人员服务，或擦鞋不开单。
2. 客人不做服务的，必须为客人把鞋上的灰尘擦掉。
3. 负责兰色防滑拖鞋的刷洗、消毒工作，必须做到每天一洗一消毒。
4. 管理好鞋吧工作，内部工作人员的拖鞋要定人定位，按摩技师个人的鞋应用袋子装好带到休息室或更衣橱内。
5. 保持鞋吧的卫生清洁和空气清新，禁止与无工作关系的人闲坐闲谈。 6. 前厅人员过多或需要补岗的情况下，应随时补岗，积极主动的参与到前厅接待的工作中去。
7. 爱护好客人的皮鞋，由于擦洗不当，给客人的皮鞋造成损坏或污点，应承担赔偿客人损失的责任。
8. 为客人做皮鞋美容时，必须足量用高质量的鞋油，不得偷工减料，以次充好。

## 付鞋员岗位职责

1、2、3、4、5、6、向上级领班负责，着装干净、有礼貌，吃苦耐劳、服从指挥。保证鞋室的环境卫生，使鞋室空气清新无异味。

核对手牌号与鞋牌号是否正确，推销擦鞋服务和告知擦鞋价格。正确使用擦鞋设施，爱护保养擦鞋工具，保证擦鞋质量。负责客鞋的存入和保管，配合买单员正确付鞋。

确保鞋牌无丢失，鞋架无损坏，保持客用拖鞋干净、充足、交接核对鞋数。

7、8、9、每天定期消毒拖鞋并做好消毒记录。下班前与收银员做好客鞋核对工作。掌握皮革类基本的保养常识。

10、严格执行公司规定的各项操作规程、见单付鞋、确保无误。

11、完成上级领导交办的其它工作。

## 更衣室服务员岗位职责

1、着装整齐，严守岗位，待客热情，亲切，服从指挥。

2、3、4、5、6、引领客人到指定更衣柜前，并提供积极主动的服务。提醒宾客保管好随身携带的物品，提示宾馆锁好更衣柜。热情将宾客引领至浴区，并主动提供干拖鞋和干身服务。做好宾客登记以便与收银台、财务进行核查。

随时巡视宾客流动情况，把安全隐患控制在最低程度，做好午夜值班工作，并记录在案，时刻保持较高的职业警惕性。

7、8、9、认真做好区域环境卫生及安全防火工作。物品叠

放有序，整齐，拾到客遗物品上交领导。

严格控制辖区备品的使用，杜绝浪费。交接要认真仔细，帐物相符。

10、发现可疑情况及突发事件要立即上报，控制便衣上楼，并协助其它部门做好店内其它消费项目的推销工作。

11、做好布草的盘点、送洗、消毒工作，确保卫生安全。

完成上级领导交办的其它工作。

### 更衣室服务员岗位职责**[b]**

1、2、3、4、向上对领班负责，着装整齐，严守岗位，待客热情，亲切，服从指挥。引领客人到指定更衣柜前，并提供积极主动的服务。提醒宾客保管好随身携带的物品，提示宾馆锁好更衣柜。

积极向宾客推销客用商品及洗衣服务，并有基本的面料识别能力，破损或污染严重的衣物要慎重接洗。

5、6、7、热情将宾客引领至浴区，并主动提供干拖鞋和干身服务。做好宾客登记以便与收银台、财务进行核查。

随时巡视宾客流动情况，把安全隐患控制在最低程度，做好午夜值班工作，并记录在案，时刻保持较高的职业警惕性。

8、认真做好区域环境卫生及安全防火工作。

9、物品叠放有序，整齐，拾到客遗物品上交领导。

10、严格控制辖区备品的使用，杜绝浪费。交接要认真仔细，帐物相符。

11、发现可疑情况及突发事件要立即上报，控制便衣上楼，并协助其它部门做好店内其它消费项目的推销工作。

12、做好布草的盘点、送洗、消毒工作，确保卫生安全。

13、完成上级领导交办的其它工作。

### 更衣室服务员岗位职责□□

1. 负责招呼客人更衣。客人在更衣时，注意观察客人的长相特征，注意客人的手机和钱包等贵重物品是否失落在地上，及时交还客人或交总台处理。2. 防止客人开错衣柜，穿错衣物，发现衣柜锁有问题，应及时修理或上报主管经理。

3. 负责服务范围的地面、台面、更衣柜及座位上的铺巾等的卫生工作。4. 负责向客人介绍推销商品和搓背、按摩等服务项目，做到能够流利、准确，同时负责向客人讲解各项服务项目的价格、时间、功效和特色，指导客人使用美容护发品。

5. 做好桑拿服和巾被品回收工作，回收的桑拿服和巾被品要分门别类的扔到相应的回收桶中。

6. 负责男浴巾被品和桑拿服的保管、送洗及验洗工作。

7. 注重个人仪容仪表，制服要整洁，头发要勤洗，工鞋为黑色或深蓝色，丝袜为肉色或黑色。

8. 遵守纪律，坚守岗位，不得无故脱岗、串岗，调班时须经主管批准方可生效。

9. 做好兰色、绿色拖鞋的清洗整理工作，做好排风、温控工作，发现有事故隐患没有及时上报。

### 浴区主管岗位职责

1. 负责员工考勤，编制排班表，分派服务员工作任务。
2. 开好班前会，检查员工仪容仪表、礼貌、劳动纪律，督导服务员认真按操作程序做好接待服务，提高服务质量。
3. 负责各种物品的领用、使用、保管。发现短缺和损坏要及时补充。
4. 实施员工培训，评估所属员工服务态度及工作表现。
5. 接待宾客，与所属员工一起为宾客提供优质服务，并礼貌劝阻客人违章行为，遇到无法解决的问题，应立即向直接领导汇报。
6. 负责设备维护保养与报修工作。

### 浴区服务员岗位职责

- 1、2、向上对浴区领班负责，着装干净，坚守岗位，细致周到，服从指挥 热情接待宾客，主动为宾客调试水温，介绍浴区内设施、设备的正确使用方法。
- 3、4、5、6、7、8、9、交接时对设备运转状况进行全面检查，发现问题及时上报。 合理使用易耗备品，节约用水，用电，降低消耗。保证浴区卫生标准化，无异味，增强自身自觉主动意识。浴区物品摆放规格化，向宾客推销搓澡和泡浴服务。做好交接班前准备工作。

随时对浴区及各功能房的温度做监控并做好记录，保证宾客洗浴安全。完成上级领导交办的其它工作。

### 水区服务员岗位职责□a□

- 1、严格遵守公司的各项规章制度；
- 2、上岗前整理好个人卫生，仪容仪表端庄，按要求着装佩戴工号牌。



- 3、熟练掌握本部位的设施、设备的技术性能，严格按照操作程序操作设备
- 6、负责客用品的及时摆放、申领及添充，避免浪费；
- 7、搞好水区内卫生工作，做到无死角、无异味，注意随时清扫；
- 8、对于客用品及水、电等设施、设备做好节能降耗工作；
- 9、做好交接班工作，不迟到早退，不得私自离岗，有事、有病及时请假，严格按照排表值班。
- 10、及时清洗拖鞋并消毒。

#### 水区服务员岗位职责

1. 负责浴区所有的服务工作，包括：迎宾、递毛巾、挤牙膏、递牙刷、送刮胡刀、送冰巾、送矿泉水/冰水、打沐浴露、挤洗发液，介绍和指导宾客使用洁身、洗发、护发、美容等洗浴用品等一系列细微的服务性工作。 2. 负责洁身设备、冲浪设备、桑拿设备、音响设备的开关，做到无人洗浴设备关，有人洗浴不得关设备的习惯。桑拿炉温度一定要适宜，一般情况要掌握70℃左右。桑拿房和蒸汽房的卫生一定要干净彻底。做到经常性的整理，桑拿室内应经常性的喷洒啤酒或挂放菠萝，保障室内的气味宜人，桑拿凳上摆放的巾被一定要平整，房内不得有客人遗留的毛巾、冰巾、口杯。

假，出现丢失，按购进价赔偿。

4. 负责所有需要清洗巾被品的收集工作，数量一定要准确，不得损公利己。 5. 负责座浴、淋浴、地面、浴具等区域的卫生工作，下班前要将浴区顶部水珠清理掉。

6. 负责为搓背技师送签单搓背服务单的工作。

7. 负责浴区所有洗浴用水的加温、测试、过滤，温度始终保持标准衡温及水量。在客人洗浴过程中，不得用蒸气给水加温。淋浴、座浴在客人就浴前必须把管道中的凉水放掉，喷头不得有冷水，保证客人用水温度合适。8. 积极参与搓背技师及浴区服务员的集体卫生清理工作，在服务过程中做到分工不分家，不得出现推诿扯皮的现象。

9. 做好药物的保管、领用工作，药粉包装袋不得丢失，以空袋换领药物，熟悉各种中药浴及营养浴的作用及特点，做好推销药浴或木桶浴的工作。10. 坚守岗位，工作时间不得脱岗、串岗、睡觉，不准抽烟、吃零食以及把个人物品带入工作区内。

## 二次更衣服务员岗位职责

1. 按时交接班，上班期间着装要整齐、清洁，并配戴工牌；

5. 及时为顾客提供干身服务并为客人穿浴衣，同时可以介绍其他消费项目；6. 为顾客保管财物时，一定要看准手牌号，避免弄错；7. 严格遵守公司的各项规章制度，做合格员工。

## 干身服务员岗位职责

1、2、3、4、5、6、7、8、向上对领班负责，着装整齐、彬彬有礼、待客主动热情、服从指挥。物品摆放有序，服务有条不紊。

正确掌握宾客睡衣消毒时间，根据宾客体形合理提供睡衣。征求宾客同意，为其做干身服务，掌握干身方法。做好商品推销，主动向宾客介绍经营项目。提醒宾客保管好随身物品，以防丢失。

做好浴区与更衣室的衔接工作，熟练掌握本岗位的服务技能。完成领导安排的其他工作内容。

## 客房服务员岗位职责□a□

1、2、3、做好区域卫生，保持室内空气清新。铺位整齐，布草一客一换。做好客房预订及接待工作，准确记录进出时间。

引领客人进入客房，征询客人打开空调、电视等，同时向客人推销本公司服务项目等。

4、5、6、下单及时准确，为客人及时提供酒水、食品、点钟、叫醒等服务。客人退房后，及时检查房间，同时提醒客人有无遗落物品。负责区域内空调、排风，各类电器的开启和灯光的调节，保证营业的需要。

7、8、认真清点布草及其它物品，做好物品消毒工作。

配合上级领导做好客房核对工作，禁止利用工作之便收受小费，做有损公司利益之事。

9、爱惜公司财产，厉行节约，按质按量完成上级交办的各项工作。

10、牢记区域内的通道，消防设施布置，会正确的使用消防器材，加强防火防盗意识，认真做好交接班记录。

11、认真听取宾客的意见，并将客人的信息及时反馈给上级。

12、积极参加培训，不断提高服务技能，时刻保持仪表整洁，正确使用服务敬语，不断塑造自身及树立企业形象。

## 客房服务员的岗位职责□b□

1、2、向上对客房领班负责，着装整齐、礼貌、守时、服从指挥。在规定时间内，做好区域内卫生工作，保持包房内空气清新，铺放整齐。

3、4、检查房内设施，设备及物品是否完好，做好接待客人的准备工作。根据客人要求，协助客人选择包房，主动热情地介绍各种服务项目，做好促销工作并及时送达所需商品。

5、准确控制客房的进退时间，做好记录，不得出现客人离开而不知晓的现象。

6、7、准确及时做好叫醒工作。

如客人去其它服务场所，服务员要引路，客人回来时引领客人到自己的房间，避免走错房间。

8、9、准确及时填写消费单据，及时登记包房的入住情况。

对于长时间入住客人，与收银台协调，向领导汇报并做好催帐工作。

10、客人退房时，提醒客人带好随身物品，检查包房是否有设施设备损坏，布草污染情况，及时清扫房间卫生，并通知总台，提高房间使用率。

11、如有遗留物品，不得擅自处理，应在第一时间内上缴当班领导。

12、严禁借故在房内看电视或休息，禁止驻足在包房门口倾听，窥视包房内情况。

13、做好交接班工作，记录好交接班时每一个包房状况（手牌号、人数），对形迹可疑者要及时上报主管，并对宾客进行留意观察。

14、完成上级交办的其它工作。

### 休息大厅服务员岗位职责

- 1、负责休息大厅的卫生清洁工作，保持室内的空气清新，床拉整齐
- 2、客人来时，要礼貌、热情、为客人选好适应的床铺，并向客人介绍服务项目，推销商品。
- 3、讲究推销技巧，掌握各项价格和基本方式。
- 4、保持大厅肃静，语言、动作要轻，并经常巡视，提示客人保管好自己的贵重物品。
- 5、按照会馆的灯光作息时间表，开关和调试。
- 7、记好交接班记录，遵守各项规章制度。

### 体验场服务员岗位职责

- 1、2、3、向上对休闲区领班负责，着装整齐、彬彬有礼、守时、服从指挥。熟知并牢记体验场对客注意事项。
- 告知客人神秘石内禁止吸烟、带手机□bp机，禁止高血压、心脏病者进入，小孩和醉酒者禁入，如有意外及时处理。
- 4、5、6、7、8、9、促销各种热饮料及按摩服务。合理控制好体验场的温度。
- 作好体验场的电源管制情况和卫生清扫工作。物品摆放合理有序。
- 做好交接前准备工作并记录在案。

熟练掌握体验场各个功能区的服务功能积极主动地向宾客介绍。

10、完成领导交办的其他工作。

### 电影厅服务员岗位职责

1、2、3、4、5、6、7、8、9、向上对领班负责，着装整齐、待客热情，守时，服从指挥。合理为宾客安排休息床位，向客人推销饮品、按摩、客房服务。提醒客人保管好自己贵重物品及手牌，以免丢失。加强午夜巡查工作，对可疑人员进行监控。客人离开床位后，及时整理床务并打扫区域卫生。做好电影厅物品维护和报修工作。

准确无误的为客人提供叫醒服务和二次推销工作。认真做好班前后的交接工作。完成领导下达的各项任务。

10、掌握每日影讯及播放情况，并对放映厅的音乐、空气清新程度、温度状况等做出合理调节。

11、负责辖区的卫生清洁及布草的更换与消毒工作。

12、完成上级交办的其它工作。

### 休闲部主管岗位职责

1. 负责员工考勤，编制排班表，分派服务员工作任务。

2. 开好班前会，检查员工仪容仪表、礼貌、劳动纪律，督导服务员认真按操作程序做好接待服务，提高服务质量。

3. 负责各种物品的领用、使用、保管。发现短缺和损坏要及时补充。4. 实施员工培训，评估所属员工服务态度及工作表现。

5. 接待宾客，与所属员工一起为宾客提供优质服务，并礼貌劝阻客人违章行为，遇到无法解决的问题，应立即向直接领导汇报。 6. 负责设备维护保养与报修工作。

7. 引进竞争机制，激励员工上进。根据营业需要和员工表现及其素质，不断对本部门推销环节进行合理调整。

8. 掌握部门每日经营收入，检查吧台员做帐、对帐及盘点工作。

### 休闲区服务员岗位职责

1、向上对休闲区领班负责，着装整齐、干净、待客热情，守时，服从指挥。

2、3、4、熟知牢记商品名称及价格，做好商品及按摩的推销工作。保持休闲区内卫生整洁，营造清新、舒适的休闲环境。

合理安排客人观看文艺演出座位，同时要了解各种棋类球类的操作流程。

5、6、7、8、严格管控辖区内的物品，不得私自外借。爱护各种花卉，经常保持水份和修剪。

物品摆放规格化，认真做好杯具，清洁消毒工作并记录。

签单、退单及时让领导签字，需要做转帐时，核对手牌号经客人同意后及时传送总台。

9、做好班前班后的交接工作。

10、掌握好每日音乐的播放时间，严格执行灯火管制时间及设施开启，节约能源。

11、了解各类健身器材的使用方法，按标准操作流程为顾客

务。

12、经常巡视检查，做好安全防火工作。

13、完成上级交办的其它工作。

### 休闲厅服务员岗位职责

1. 营业时按规定区域站立，站立时姿态端正，不交头接耳不在场内追逐，不擅离岗位。

2. 安排客人落座后，立即礼貌的与客人打招呼，问好，熟悉各类酒水及食品的价格，主动向客人介绍推销，对客人点的酒水及食品要记录清楚，重复一次无错漏后落单，做到主动、热情、耐心、周到、自然。 3. 向客人推销介绍各类康体服务项目，了解客人需求，给予正确指导。4. 密切注意客人的动态，及时为客人添补酒水，台面上烟缸内烟头不得超过两支。

5. 服务过程中做到不严肃、不紧张、不胆怯、语言表达口齿伶俐，字迹清晰，适当安排客人某一项需求，对待老、弱、病、残等特殊的服务要做到体贴入微，达到高速度、高质量、职业性、跟踪式的服务。 6. 服务单要求字迹清晰，如出现差错，由责任人自己负责。7. 为足疗技师做好后盾，做到随叫随到。

8. 搞好本区域卫生清理工作、床单、枕套要一客一换，保持室内空气清新铺位整洁。

9. 随时做好对突发事件的准备工作，不慌不乱，并及时与经理取得联系。 10. 提醒客人保管好自己的贵重物品，拾到物品要立即上交。

11. 当客人离开后，要立即对各种物品进行清点，如有损坏，立即进行索赔业务。



12. 严格交接班制度，对固定设施及所用物品要仔细清点，无遗漏。 13. 做好安全防火、防盗工作。

### 茶艺师岗位职责

1、2、3、着装古朴、文雅，守时，有礼貌，服从指挥。遵守公司各项规章制度和《员工手册》。认真做好茶具消毒工作。

4、5、6、7、8、熟练掌握茶叶功效，茶叶产地、种类，向客人针对性推销介绍。认真完成公司规定的营业指标。

熟悉了解公司各种服务项目和收费标准。认真完成区域卫生清扫工作。

在做好本职工作的同时，积极配合前厅的各项工作。

### 输单员岗位职责

1、2、3、4、5、6、7、8、9、着装整齐，有礼貌，守时，服从指挥。

正确掌握电脑的使用方法，熟悉软件操作流程。输单后要进行二次确认。

严格遵守财务部和洗浴部各项规章制度。

上岗前检查电脑的运转情况，核对单据，避免漏输，错输现象。准确上报每日营业报表，上交主管和财务部。坚守岗位，严格遵守交接班制度，严守公司机密。分管物品的帐目要清楚无误，单据汇总齐全。客房输单员应定时核对房态，确保提高房间使用率。

10、负责楼层客房的预订工作，掌握客房的使用功能，做好按摩记录工作。

11、提供叫醒和寄存物品工作。

12、认真完成区域卫生和物品摆放工作。

### 电脑操作员岗位职责

1、严格按操作规程操作电脑，及时输入并打印各种统计报表，准确登记帐户，确保数据准确，无违章操作行为。

2、维护电脑设备，保持清洁，发现机器异常，及时上报。

3、做好资料存档工作，按时完成上级分派的各项任务。

### 搓澡师岗位职责[a]

1、2、3、4、主动热情的询问客人是否搓澡。

搓澡过程中，向客人详细介绍服务项目。

搓澡水平和服务质量，必须保证上乘，但不能超出工作范围。依据水区、地面、桑拿房，无垢无渍，男区大小水池、水湿要适当，每天更换一次池水，池内保持清洁透明。

5、严格要求自己不闲谈、不乱事、嬉戏、吸烟，水区必须保证两个人值班。

6、7、要及时准确填写服务单，丢单一切都由本人负责。

发现洗浴设备出现故障，要及时的与修理工联系并向领导汇报，以便及时解决。

8、严禁当班酗酒，一经发现严肃处理。

### 搓澡师岗位职责[b]

1、2、3、4、5、6、7、8、着装干净整齐，有礼貌，敬业，恳干，服从指挥。 遵守上下班，用餐时间和值班时间。

遵守《员工手册》中的各项规章制度和认真完成公司下达的经营指标。配合男女宾部做好宾客接待和服务工作。主动热情的为宾客介绍公司的各种服务项目。遵守服务操作规程，细致，认真。

按时准确填写服务单据，做好统计后妥善保管并配合财务部核实单据。爱惜公司的设施设备，做好节能降耗工作。

9、按规定完成每天卫生清扫工作。

10、搓澡区物品摆放整齐，有序。

11、不断听取宾客意见，及时反馈宾客信息，负责保守公司经营秘密。

### 搓背技师岗位职责□c□

1. 负责水区内卫生清扫工作，做到卫生区内无杂物、无毛发、无污渍，无水迹，无水碱，无死角卫生，物品摆放整齐，巾被品铺放平整，扫除时注意节约去污用品和用水。

2. 不得带包、食品，穿鞋或在非工作时间进入公司，时刻注意自己的仪容仪表。

3. 严格按照规定时间为客人做好服务，在服务中随时与客人沟通，询问客人对手法轻重的意见，并做好其他按摩项目的推销工作。

4. 维护公司形象，不可讲不利于公司形象的话，不得做有损公司形象的事，不得泄露公司的营业秘密。

5. 在填写服务单的过程当中，不得多做少开单，也不得少做多开单，下单时应看清客人手牌号，不得出现重复下单或下错单的情况。
6. 服从公司颁布的各种政策，如有问题须到办公室反映解决，不得搞私下议论，不得挑拨劳资关系。
7. 搞好内部团结，遇见同事和领导须微笑问好，不得在客人面前大声说话或争执，不得和同事争吵或相互拆台及打架。
8. 注意和水区服务员的协作，对服务员在工作中出现欠缺的地方应及时指出，帮助改正。
9. 服从上级的管理，接受水区主管的监督和质检人员的检查，不得顶撞、侮辱、威胁管理人员。
10. 搓背技师应在不上钟的时间，做好水区内宾客的接待服务工作，帮助坐浴的客人打沐浴露，搀扶客人上、下池，帮助客人拿洗刷用品。
11. 值班人员负责每天下半夜到第二天中午上班前水区内的服务工作，做好期间的宾客接待和卫生整理工作，要求有客人在就有值班技师在，不得怠慢客人，不得脱岗，串岗。

### 按摩技师主管岗位职责

1. 熟悉卫生保健知识，按摩推拿知识，掌握人体肌肉组织结构和骨骼组织结构，指导服务员为客人提供规范服务。
2. 正确掌握和运用按摩程序及各种指法，根据不同对象的客人提供适合该客人所乐意接受的按摩法。
3. 严格执行各项规定，对各岗位的工作职责、工作程序详尽了解。有一定的组织和指挥能力，有权对各岗位下达工作指

令。

4. 负责向库管员领取本部所需各种物品，做好财产进出清点、保管工作，做好遗留物品登记。

5. 负责设备维护保养与报修工作。 6. 提前为预定客人做好准备工作。

## 按摩技师岗位职责

1. 严格遵守作息时间，不得擅假或电话请假。

2. 上班前换好工作服，佩带工牌，头发必须束起，必须化淡妆，不使用香水，不带耳环、戒指；不准留长

## 足浴店工作计划书 足浴店工作计划篇五

现在不管是什么行业，想要我们的企业或者门店在这个行业立足于长久，就必须得实行会员制，，特别是对现在发展迅猛的足浴行业，想要我们的足浴会所生意火爆，回头客不断，会员制是必须实行的，那么足浴会所的会员制如何制定呢？下面美平会员管理软件小编为您分享一套足浴会所的会员管理制度给您一些参考。

### 一、制度目的

通过本会员管理制度，本会所可以为建立会员完整的信息库。这样可以更好地为会员提供个性化服务，有效提高会员忠诚度，同时便于会所进行会员管理。

### 二、会员入会条件

1. 顾客单次消费600元，按要求填写会员申请表即可入会。

2. 顾客多次消费满1500元，凭借收据，按要求填写会员申请表即可入会。

### 三、会员待遇

1. 购物折扣：凭借会员卡在会所内消费享受服务、商品九五折优惠。

2. 积分规则：

(1) 会员消费店内服务、商品可获得积分奖励，积分标准为20元积1分

(2) 积分消费使用时可以兑换现金，积分兑换比例为：1分=1元；

3. 其他优惠：

(1) 提前获知会所促销活动以及特惠讯息；

(2) 可定期获赠会所品牌杂志；

(3) 会员生日当月来店消费可享受双倍积分

(4) 可受邀参加会所举办的活动；

### 四、会员卡发放及使用

1. 会员满足入会条件，填写会员申请表入会，给予发放会员卡，于次日生效。

2. 会员卡可在会所全场通用，出示会员卡即可享受会员待遇。

3. 会员未携带会员卡，职工可经会员管理系统对客户的信息进行核实，也可享受会员待遇。

4. 一年内没有刷卡消费的会员取消会员资格，不再享受会员所有优惠；会员卡不收回但卡内积分清除。
5. 会员一人只限持有一张会员卡，不得重复办理会员卡。
6. 会员主动声明放弃会员资格，必须持个人有效证件来店办理手续。
7. 会员可通过会所前台变更个人基本信息：

## 五、会员更换、补办卡事项

(2) 人为原因（如：人为损坏、遗失）导致会员卡无法正常使用时，顾客可至会所申请补办新的会员卡，每张会员卡10元工本费。

(3) 顾客遗失会员卡需补办时，必须持本人身份证至办理申请手续，核对身份无误后予以办理。

以上这个会员管理制度只能作为足浴会所建立会员制度提供参考，管理者应根据自己足浴会所的时间情况做一下更改，同时想要我们的会员制度更加完善，管理更规范和信息化，还需要一套专门的'会员管理软件帮我们来实现。

下面回头客与您分享一套足浴足浴连锁会所的会员管理制度。

### 一、制度目的

通过本会员管理制度，本会所可以为建立会员完整的信息库。这样可以更好地为会员提供个性化服务，有效提高会员忠诚度，同时便于会所进行会员管理。

### 二、会员入会条件

1. 顾客单次消费600元，按要求填写会员申请表即可入会。

2. 顾客多次消费满1500元，凭借收据，按要求填写会员申请表即可入会。

### 三、会员待遇

1. 购物折扣：凭借会员卡在会所内消费享受服务、商品九五折优惠。

2. 积分规则：

(1) 会员消费店内服务、商品可获得积分奖励，积分标准为50元积1分

(2) 积分消费使用时可以兑换现金，积分兑换比例为：1分=1元；

3. 其他优惠：

(1) 提前获知会所促销活动以及特惠讯息；

(2) 可定期获赠会所品牌杂志；

(3) 会员生日当月来店消费可享受双倍积分

(4) 可受邀参加会所举办的活动；

### 四、会员卡发放及使用

1. 会员满足入会条件，填写会员申请表入会，给予发放会员卡，于次日生效。

2. 会员卡可在会所全场通用，出示会员卡即可享受会员待遇。

3. 会员未携带会员卡，职工可经会员管理系统对客户的信息进行核实，也可享受会员待遇。



4. 一年内没有刷卡消费的会员取消会员资格，不再享受会员所有优惠；会员卡不收回但卡内积分清除。
5. 会员一人只限持有一张会员卡，不得重复办理会员卡。
6. 会员主动声明放弃会员资格，必须持本人身份证来店办理手续。
7. 会员可通过会所吧台更个人资料：

## 五、会员更换、补办卡事项

(2) 人为原因（如：人为损坏、遗失）导致会员卡无法正常使用时，顾客可至会所申请补办新的会员卡，每张会员卡10元工本费。

(3) 顾客遗失会员卡需补办时，必须持本人身份证至办理申请手续，核对身份无误后予以办理。