

# 浴池业服务规范

907

## 一、准备工作

1. 整理房间卫生，床上棉织品长期换洗，叠放整齐，茶具刷洗干净无茶渍，进行消毒。

2. 烟缸、痰盂、剪子、梳子等均摆放齐全，拖鞋洗净不粘脚，室内卫生达到六光二亮。

3. 设专人看管池水，湿池水温 $40^{\circ}\text{C} \sim 45^{\circ}\text{C}$ ，热水池温度 $45^{\circ}\text{C}$ 至 $55^{\circ}\text{C}$ ，每日3~4次换水打气，保持水温适宜，水清池净。

4. 检查淋浴喷头，管道完好，池内地面铺好防滑设施。

5. 池门服务员把毛巾放入蒸箱消毒，备好饮用开水，以备顾客叫用。

6. 理发、修脚员检查所用工具，一切准备就绪，工作服穿着齐整，佩戴好服务证章，各就各位，站立迎接顾客。

## 二、接待顾客热情主动，周到负责

7. 顾客进店，服务员主动打招呼“您好，里面请”让到座位上，

顾客入座洗澡注意3项：①请顾客把随身携带的现金、手表等贵重物品交柜保管，以防丢失；②主动把理发、修脚、搓背、厕所、浴室置给顾客作介绍。

8. 巡视、观察、看管好顾客衣物。

9. 顾客进池时，服务员主动介绍注意安全，以免晕池滑倒。

10. 备水员除及时冲打池水外，还应经常观察池内情况，有礼貌地劝阻在池内打肥皂的顾客，以保持池水干净。



98

11. 顾客出池，池门服务员应送一块热毛巾，顾客回座后，服务员立即送上擦脚巾，递上第二块热毛巾，并主动倒开水。

12. 根据顾客需要送剪子、梳子，耐心解答顾客提出的问题和要求，并协助顾客取衣服。

13. 顾客离店时送一块热毛巾，提示不要遗忘物品，主动打招呼：“再见！欢迎再来”。

14. 服务员整理床位收回茶具，毛巾进行消毒，叠好大浴巾，让下一位顾客入座。

15. 服务员在一整套的服务规程中，要做到接待顾客四个一样，即：生人、熟人一个样，大人、儿童一个样，城市和农村一个样，忙时和闲时一个样，要根据不同的顾客（如：聋、哑、盲人）等，给予不同的接待方式，对行动不便的老弱病残顾客要重点照顾。

### 三、店堂纪律

16. 服务员要坚守工作岗位，站立服务，不围堆闲谈，不在店内干私活，在上班时不看书报、不吸顾客的烟、不喝顾客的茶，不在班上喝酒，不与顾客在店堂争吵。

17. 严格交接班制度，注意安全，杜绝意外事故的发生。

18. 修脚、理发、搓背人员要严格执行物价政策，不准收顾客的小费，按干活质量标准认真尽责服务，使顾客满意。

19. 落实各项店规制度，工作态度和奖金工资挂钩，做到奖优罚劣。