# 足浴会所管理规章制度标准版（14 篇）

## 足浴会所管理规章制度标准版 1

为了加强技师部标准化，制度化的管理要求，以此提高技师的职业行为规范程度和工作效率，满足行业需求，提高整体市场竞争力。现以公司《员工守册》为准，同时结合技师部的实际情况，特制定以下制度，希望本部门员工共同遵守：

适用范围：

技师部全体人员：助浴师、理发师、修脚采耳师、足疗保健师、理疗师、香体师。

实施办法：

以下制度实行扣分制，1 分为人民币__元。

技师部领导监督执行，技师部主管、经理开据《过失单》，并将《过失单》上交财务部门，由财务部在违规员工的提成工资中直接扣除。

具体内容：

一、工作纪律规定(违者扣罚分)

1、值班技师上班时间为下午 13：00。

2、各种例会、各类集体活动时不得已任何理由不到场。

3、连续旷工 2 天、半内累计旷工 4 天者算自动离职。

4、每日值班人员必须即时打扫卫生，做好卫生日常保洁工作；

5、每日值班人员必须负责毛巾收送、蒸车加水、摆放和补充湿巾保证营业所需。

6、不得拿私人物品到营业现场；不得将私人用品带入公司清洗。

7、技师部所有人员不得在客用营业区内休息，如休息大厅、客房、咖啡厅等。

8、在不影响正常工作时，会客应到指定地点，时间不得超过30分钟，排在前2位的技师不得会客，会客前必须向经理或主管报告。

9、技师与其他部门岗位领导与员工必须处理和维护好良好的人际关系，相互尊重，相互体谅，相互谦让；有礼有节，热情大方。

10、技师外出必须向经理(经理不在向主管)报告，获批后方可外出；营业时间内止私自外出或擅自享受任何服务。

11、13：00—01：00当班时间不能洗澡。

12、技师必须服务满约定时间。

13、技师离职必须提前1个月书面申请，交技师部经理审批，获批后方可离开。

14、其他规定按酒店《员工手册》执行。

二、技师房“八不准”(违者扣罚分)

1、一不准在技师房内大声喧哗，打闹(00：00——11：00 禁止大声说话)。

2、二不准在技师房内抽烟(必须保持卫生整洁)等。

3、三不准随意破坏技师房内卫生，不得乱扔果皮纸屑、垃圾(助浴技师必须打扫与维护好 SPA间的卫生清洁)。

4、四不准在技师房内私拉乱接电线，出现安全事故由当事人自行负全责。

5、五不准在技师房存放贵重财物，一旦遗失，概由自己负责。

6、六不准说话阴阳怪气、说三道四、挑拨是非、相互抵晦、拉帮结派，老技师欺压新技师。

7、七不准上班时间喝酒。

8、八不准打架斗殴，情节严重者直接开除。

三、上钟规定(违者扣罚分)

1、上班时工作服及鞋袜、工牌必须穿戴整齐，整洁，化淡妆，统一标准化。不得利用工作时间在营业现场装扮仪容。

2、上钟时不准私自接听电话、盗听客人谈话;更不得使用、玩弄顾客手机和其他物品。

3、上钟前，首先检查各类上钟必备品是否齐全。

4、经过员工通道以及营业区走道时必须靠右行，遇到全公司员工必须稍作停顿、向左侧身、平行面对对方请其经过，并主动

点头示意问好。

5、必须确认顾客消费项目以及正确向顾客介绍服务项目及收费标准，功能功效;若因此解说环节疏漏或不完整，导致顾客投诉或不买单，当事人负全责。

6、必须主动向客人报技师号、报起钟时间和下钟时间(在客房内上钟的技师必须向三楼吧台报钟)，钟单必须要求顾客签字确认;违者若出现与客人纠纷，责任技师重罚;客人不买单者由该技师赔付该单金额。

7、当点钟没及时上到，下钟后不能随便进入顾客区域与熟客寒喧，以免影响他人上钟。

8、若顾客不消费按摩项目而只需要技师陪其聊天，必须向顾客解释清楚，超过 10 分钟必须按至少中医推拿或局部以上项目标准给予开单，时间以正常钟点计算。

9、客人就是上帝，就是财富。“顾客至上，服务第一”;技师不得以任何理由和借口挑剔顾客或自行退钟，必须无条件服从领导的调配、调动与安排;若被顾客退钟，应礼貌、微笑的按规定礼仪流程退出并及时回技师房反馈要求调换技师。

10、上钟时不认真仔细严格操作被顾客投诉，重罚。

11、如遇客人上洗手间，须引领客人，并带领客人回往;若因顾客要求暂停操作时，必须要求客人先签单，并说明其所有耽误

的'时间皆算在钟点内。否则顾客逃单由该技师赔付该单金额。

12、严禁向客人收取小费;顾客小费可以按加钟形式下单。

13、技师上客房上钟不得私带现金，下钟后公司有权进行例检和抽查，严禁作弊。

14、技师上钟不按规定手法，规定程序，规定的服务流程、服务礼仪操作，因此造成医疗事故或顾客投诉的，都将重罚;且由责任技师负全责。

15、技师操作火罐、刮痧时必须首先作好咨询，严格按照操作规定进行，操作期间严禁离开，随时注意每隔 3 分钟左右观察一次，每次操作时间在 5 至 15 分钟内。若因操作失误而引起医疗事故或床单、地毯等损坏，当事人负全责。

16、客房内上钟时绝不允许关灯，必须跟客人交待清楚这是本公司的规定。

17、上钟时主动找适当话题与顾客交谈沟通，询问客人按摩的力度如何等(注意轻松、愉快的话题，礼貌、真诚、温和的语气及态度)。但严禁向顾客透露公司的详细营业状况、内部结构、管理制度等各类商业机密;包括他人隐私与不良评价等。违者一经查实将重罚，情节严重者立即解雇。

18、对客人提出的合理问题和要求不耐烦或找借口不理睬等现象，均将给予处罚。

19、客人提出不合理要求以及需要特殊服务时，应婉转挽留顾客，技师本人不能解决问题时，应通知管理人员出面协调，绝不允许与客人发生争吵、漫骂或愤然离开置之不理等现象。

20、提前 10 分钟内下钟者扣罚 5—10 分;提前 10 分钟以上下钟者扣罚 20 分。(客前除外：客前必须由客人亲自填写“同意提前”等字样并签字确认方有效，否则以偷钟处罚)。

21、不得随意浪费上钟所需日耗品。

22、技师必须将上钟时用过的毛巾、泡脚袋、操作工具等一系列物品分类放置到规定位置与容器内。

23、下钟时必须按规定规范填写钟单，只能填写本人所服务的顾客的手牌号(若顾客特别要求统一写一个手牌号时，由买单顾客签字确认);若因填写失误造成客人纠纷者，将重罚;由此造成经济损失，则由该技师承担全部责任。

24、当操作程序结束后，技师应把客用拖鞋放在顾客伸脚可及之处，然后再退出。

25、下钟时必须首先提醒顾客：携带好随身物品;同时告之区域服务员做好服务衔接工作或卫生清理工作。

26、下钟后在三楼吧台必须按规定正确填写《上钟登记表》并签字确认。

27、下钟后必须在第一时间赶到吧台进行录单，若因时差出

现顾客跑单，由该技师赔付此单的全部经济损失。

28、录单必须排队，不得拥挤，录单完成及迅速撤回技师房，不得堆挤在服务台;不得将操作用品放在走道、大厅等明处，应放于角落。　　足浴会所管理规章制度标准版 2

一、奖励制度

1、工作勤奋足月工作无休，且不存假，无事假病假，无矿工，将获得全勤奖 200 元。

二、惩戒制度

1、准时上班，迟到半小时以内四次视为休班一天。迟到半小时以上两次视为休班一天。超过休班两天按迟到 1 分钟 1 元处理。如生意忙时可要求技师延时下班，技师必须服从。擅自离岗者以旷工论;

2、工作时间离岗五分钟不用上报，五分钟以外必须到前台实施请假制度，违反一次 50 元。

3、技师请假必须提前一天通知并征得同意，当天请假不被允许，未经同意不来上班以旷工论，并处以 50 元罚款;

4、技师受到客人投诉，将不记钟，并承担公司相应损失，和罚款 50-100 的'处罚，三次将给予开除并扣发剩余工资和奖金，有投诉引起的纠纷技师自己承担。

5、技师按排钟表上钟，不得挑拣客人，无故不上钟者每次罚

款 100 元。确有特殊情况不能上钟者，征得技师管理人员同意可过钟；

6、技师提出辞职，需提前 30 天通知并经公司同意，未经同意擅自离职，一律不发工资并扣除押金，辞职要上交工牌，及所发技师所有用品；

7、技师在上钟过程中如有国家明令禁止行为或擅自收取客人小费，一经查实，罚款 200 元；

8、技师上班时不得大声喧哗、讲粗话，技师上钟时如携带手机必须静音，违反者每次处以罚款 50 元；

9、技师原则上每月休息两天，特殊情况可自行调班休息但必须征得管理员同意。未经同意擅自调班做为旷工论，按每次 100 元罚款；

10、打架闹事，煽动员工罢工，私拿公司物品，偷窃客人物品，轻者给以开除扣发剩余工资，重者移交公安机关处理；

11、每周一为大扫除清理日，不打扫者 50 元处理。如当日繁忙可推后一天打扫。

12、技师房应每日轮流打扫，每日检查，脏乱罚 20 元。

13、员工损坏公司财务照价赔偿；

14、技师捡到失物必须立即上交，否则以盗窃论交司法部门处理并处以失物两倍罚款；

15、技师上钟服务时应做到用心和专注，一经上钟不得随意外出，上钟时只能与顾客进行沟通不能与同事相互聊天，不能做与服务无关的事（如扭头看电视擅自脱岗等）公司将给予警告至100元不等的处理。

16、新学员学期为7-15天，公司包食宿，无保底无底薪，经考试合格后方可上岗，期间上钟按提成发放工资，技师工作不满一个月无奖金，只有业绩提成，新技师工作不满三个月离职者剩余工资扣发。

17、工资发放时间为5号统一发放（一月一结）预支工资每月累计不可超过500元。罚款不是目的做好才是决心　　足浴会所管理规章制度标准版 3

为切实加强相关按摩技师各项工作管理力度，规范按摩技师日常工作行为标准，并使技师管理工作有章可循、有法可依，特制定出以下技师管理制度。

一、仪容仪表

1、上班期间配戴工牌，按规定统一着装。

2、上钟前调整情绪，保持职业微笑。

3、和客人交流使用普通话，并且语言和蔼、热情。

4、遇有客人光临，待钟技师及服务员应该热情迎接。

二、礼貌礼节

1、在过道与宾客及公司领导相遇必须打招呼问好，否则一次罚款 20 元。

2、进入客人房间必须先敲门、问好，再介绍服务项目。

3、客人须更换技师时，要有礼貌的回应客人“好的，请稍等，马上为您更换”并退出房间，轻轻关上房门。

4、带宾客到按摩房，技师不得距离客人一米以外。

5、如果宾客的要求我们达不到时，我们要婉言谢绝，并合理给宾客做好解释来劝导客人。

6、做好按摩必须把宾客送到相应的'房间，并讲“谢谢，欢迎下次光临”。否则每次罚款 20 元。

三、服务流程及服务态度

1、熟记每个项目的按摩流程及规定的服务时间。

2、每做一个项目必须按时、按质、按量的去完成，无论做什么项目都得认真对待。

3、不得在营业区域讲宾客的是非及缺陷。

4、每位技师要端正自己的服务态度、调整好自己的心态去工作。

四、排钟、过钟、点钟

1、技师上钟按排钟表顺序进行。

2、遇有客人点钟，被点技师可优先上钟而不必遵守排钟表顺

序。

3、点钟技师下钟后，如果过钟则排在末尾位置，否则按之前排钟顺序继续轮钟。

4、过钟技师排在末尾位置，过钟罚 30 元。

五、公共卫生

1、按摩房必须做到一钟一清理，一经发现按摩床位乱，没有及时更换垃圾袋者每次罚款 20 元。

2、随时保持置物台面干净、整齐、美观。

3、宾客离开按摩房后必须及时关灯，关上房门，开着空调。

4、技师房物品摆放整齐，每日负责技师房卫生者每天随时清理房间垃圾。

5、技师必须每天保持干净、整齐，由当日值日人员负责整理。（值日人员必须每天清理两次技师房卫生）

6、技师有义务保持技师房的清洁卫生，不尊重他人劳动、乱扔垃圾者，罚款 10—50 元

7、技师上班不得饮酒、吸烟和进食有异味的食品，必须着工装进入营业区，工鞋不得穿出公司，违者罚款 30 元。

六、考勤制度

1、每位技师每月有两天工休时间，由管理人员安排轮休。

2、按时上班，不迟到不早退。（上下班时间：13：00——01：

00）。迟到或早退扣 50 元，旷工一天扣 100 元。准时参加员工大会，缺会一次扣 50 元。

3、吃饭时间（17：00——20：00）排前三位的技师必须待岗或找人替岗。否则脱岗一次罚款 50 元。

4、值班人员必须及时起床上钟，不得拒绝或无故拖延时间上钟。如果值班人员忙不过来时，不值班人员按白班轮次起床上钟。不准以任何理由拒绝上钟。否则每次罚款 50 元。（在外租房人员除外）

5、请假人员须提前请假，经批准方可离岗。请假一天以书面为准。短时请假，在接到会所通知时起 10 分钟内必须到位。每迟到一分钟罚款 5 元。

6、短时请假者须保持手机通畅，否则记过处罚。

七、工作纪律

1、技师不允许通过不正当渠道或个人拉关系与服务员拉关系，等相互点钟，如有发现罚款 20 元，上钟时不准带电话、接电话，违者罚款 10 元。

2、不得向客人索取小费、不准收取现金。一经发现立即开除并扣除所有工资及押金。（宾客如须现金买单，须管理人员或服务员去给宾客现金结帐）。

3、技师之间相互团结、友爱，不允许拉帮结派，挑事，出现

吵架、打仗等现象，如违反规定轻者罚款500元，重者开除。

4、技师房内不得大声喧哗和吵闹以及嬉戏追逐，不得讲脏话，技师之间如果不能协商解决，不得争吵打骂，视情节严重，处以停牌、罚款、辞退、或者开除。

5、按摩师不准在客人不知情未允许情况下，无故加钟，提前下钟需要客人签字、同意方可下钟，如违者罚款__元。

6、技师上钟不得佩带戒指、手表、手链、手镯、手机等物，否则罚款30—50元，或者停牌。

7、单据书写工整、清晰。　　足浴会所管理规章制度标准版4

1、按时上下班不得迟到、早退和旷工，上下班及时打卡。

2、上班时必须按规定着装、戴工号牌、着装要整齐干净、不留长指甲。女服务员如留长发应用发卡把头发盘起、发型美观大方。男服务员不得留胡须。

3、站姿要端正、不可背靠墙或家私、不得私自串岗、打闹、争吵、大声喧哗及唱歌。

4、班前不吃生葱、生蒜等有浓烈异味的`食物。

5、在客人面前不可交头接耳、指手画脚更不可抓头、搔痒、挖耳朵等一些小动作，在任何时候不得与客人发生矛盾，顶撞等恶劣行为。

6、上班时如遇客人或领导人要主动打招呼，不可与客人抢道而行。上下班必须走员工通道，未经允许不得进入吧台。

7、不得擅自接触客人的随身用品，要时刻提醒客人要保管好随身物品。

8、要熟悉公司环境，了解足浴区常用设备，如灯开关、热水等。 9、熟悉本公司所有消费项目、了解吧台、足浴价格。禁止偷吃偷喝偷拿店内任何物品。

10、员工餐是不可倒饭，禁止浪费。

11、不得顶撞上级，员工必须服从上级。

12、当班领班或值班人员必须检查好灯、门窗、排风、水电及卫生。值夜班领班或值班人员下班前要及时关灯、门窗、水电和检查卫生。

13、上班时不得发脾气、不要嚼口香糖、不要吃零食。要注意自己的形象。

14、员工应当爱护本公司财产，如空调、木桶、电视机等店内一切设备。

15、员工不得随意将公司任何物品及设备带回家。

16、每天要对木桶、木盆、毛巾进行消毒，做到无灰尘、无印迹。

17、收银台每天用干抹布清洁，收银区物品摆放有序，收银

台面、保持整洁。如客人买单应先起身打招呼、后买单。

18、员工要懂得简单明了介绍本中心的服务项目以及项目价格和茶水价格。

19、当客人买完单离开房间后，员工要立刻打扫卫生和换毛巾，保持房间干净整洁。　　足浴会所管理规章制度标准版 5

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，必须持个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

（1）非人为原因（如：磁条因使用时间太长而无磁）导致会

员卡无法正常使用时，顾客可持会员卡至会所各申请更换，不收取任何费用；

（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。　　足浴会所管理规章制度标准版 6

为指导你的工作和行为，特制订本规章。员工任何时候，都必须遵守有关规章。员工良好个人和社交行为举止，将反映整体形象，任何一位员工的不良行为都会影响本店的道德、风纪。违反规章的员工根据情节轻重分别为：口头警告、罚款、辞退。

主要规章列举如下：

1、无故缺勤是一种严重违纪行为。请记住，出勤率是奖励时被考虑的重要因素之一，不要无故缺勤。如果有紧急的事，应及时通知你的主管。如果你无法亲自通知，可吩咐你的亲友打电话，但一定要经部门主管同意。请记住，你的缺勤意味着你的同事必须分担你的工作。

2、请千万不要讲粗言秽语，因为这是令人厌恶的和无礼的，尊敬别人，别人也会尊敬你。

3、必须在部门的每日出勤表格上签名，出勤表格是用来计算你的'工作日数和月薪的。千万不要替别人签名，也不准涂改卡上的记录，违反者将受到严厉的纪律制裁。准时上班是一个良好的习惯，应坚持做到不迟到、不早退。

4、在任何时候，你都必须适当地约束自己的行为，以使我们成为一个愉快的工作场所，基本的礼貌与有条不紊的工作环境是十分重要的。如果你和任何同事意见不合，应避免争吵或打架，可向主管求助，寻求解决方法。打架是一种十分严重的过错，任何员工打架，将被即刻开除。

5、你以微笑对人，别人也会对你报以微笑，你帮助别人，别人也会帮助你，对宾客与同事，应以和颜友善和礼的态度对待。

6、因违反国家法律而被当地公安司法机关拘审、劳教、判刑者、将被即刻开除。

7、任何形式的赌博都是严禁的。员工工作证：每一位员工将获得一张员工工作证，必须随身携带它。如果你遗失了员工工作证，应立即上报，领取新的员工作证时，须付 5 元人民币工本费。员工在离职时，应将上交

8、如果你在公众地区域的任何地方拾到钱钞或任何物品，必须立刻将它交还失主

9、每位员工都必须适当地修饰仪表，并穿上整齐清洁的服装，

在工作时，不要过份打扮，不要留长发或满头散发，在工作时，是不允许穿拖鞋的，不要梳怪异发型，应勤修剪头发、指甲，保持清洁。饰物一般仅限于佩戴结婚戒指。

10、在公共区域是不准抽烟的，你也必须避免在有 禁止抽烟 标志的地方抽烟。只允许在员工休息室规定区域内抽烟，请使用烟灰缸盛烟和烟蒂。

11、作为一位有责任感的员工，应保护一切房产财物。任何员工若被发现有破坏公物的行径，将被立刻开除。

消毒制度：

一、每天使用过的毛巾必须经过严格消毒（使用一次消毒一次）。

二、刀具每使用一次消毒一次（消毒液浸泡）。

三、浴盆定期清洗消毒，如有违反，责任自负。　　足浴会所管理规章制度标准版 7

一.必须按排班表准时上班，迟到者每次罚款 50 元。迟到一小时以上为旷工。技师下班时必须询问技师部管理人员，如生意忙时可要求技师延时下班，技师必须服从。擅自离岗者以旷工论，每次罚款 100 元；

二.技师下班后请即离开公司，不得在公司逗留，一经发现每次罚款 50 元(在公司消费除外)；

三.技师上下钟时必须做好登记。如有插钟者则将上钟分成退给应上钟之人，并每次罚款 50 元；

四.点钟不翻牌，并给予补钟；

五.技师按排钟表上钟，不得挑拣客人，无故不上钟者每次罚款 100 元(可累计计算)。确有特殊情况不能上钟者，征得技师管理人员同意可过钟；

六.技师受到客人投诉，一经查实每次罚款 100 元，并承担公司相应损失(如为第七条情况则不再此例)；

七.技师在上钟过程中可拒绝客人无理要求，直至拒绝为其服务。并报技师管理员或楼层经理处理；

八.技师在上钟过程中如有国家明令禁止行为或擅自收取客人小费，一经查实，罚款 5000 元，并立即辞退。工资押金不退；

九.晚间值班技师必须保持良好的工作状态，在得到上钟通知五分钟内上钟，超过时限每次罚款 100 元，由楼层领班以上管理人员监督；

十.技师当月累计旷工三次，立即辞退并扣发所有工资押金。技师提出辞职，需提前一个月通知并经公司同意，未经同意擅自离职，一律不发工资并扣除押金；

十一.技师上班时要化淡妆，仪容仪表符合公司要求。衣装不整或不符规定的责令改正，拒改者每次罚款 50 元；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/106121032052010202