

休闲中心作业文件

2 月 1 日公布

3 月 1 日实施

目 录

一、术语和定义：

本作业没有特殊术语和定义

二、作业步骤：

- 9.1 休闲中心班前会步骤
- 9.2 休闲中心交接班步骤
- 9.3 休闲中心卫生检验步骤
- 9.4 休闲中心送取布草步骤
- 9.5 休闲中心设备报修步骤
- 9.6 休闲中心夜间管理人职员作步骤
- 9.7 休闲中心请购物品步骤
- 9.8 学习管理步骤
- 9.9 部门新入职技师培训步骤
- 9.10 部门新入职服务员培训步骤
- 9.11 用户意见搜集、处理步骤
- 9.12 突发事件处理步骤
- 9.13 资产盘点步骤
- 9.14 部门基金管理步骤
- 9.15 电话接听处理步骤
- 9.16 寄存物品工作步骤
- 9.17 寄存卡管理步骤
- 9.18 售卡步骤
- 9.19 职员休假、审批步骤
- 9.20 前厅接待工作步骤
- 9.21 前厅输单工作步骤
- 9.22 前厅收银工作步骤
- 9.23 前厅保洁工作步骤
- 9.24 客人遗留物品处理步骤

- 9.25 男、女宾、泳池管理人职员作步骤
- 9.26 男、女宾、泳池服务日常工作步骤
- 9.27 泳池吧员日常工作步骤
- 9.28 泳池健身教练日常工作步骤
- 9.29 外卖小吃日常工作步骤
- 9.30 餐具、杯具清洗步骤
- 9.31 休闲中心水质维护步骤
- 9.32 泳池吸尘工作步骤
- 9.33 泡池、冲浪池换水步骤
- 9.34 游泳指导步骤
- 9.35 泳池清洗步骤
- 9.36 机房设备维修、保养步骤
- 9.37 男、女宾、泳池收尾工作步骤
- 9.38 浴足房管理人员日常工作步骤
- 9.39 浴足房服务员日常工作步骤
- 9.40 浴足房技师日常工作步骤
- 9.41 浴足房保洁日常工作步骤
- 9.42 浴足房烤箱操作步骤
- 9.43 浴足房对客服务步骤
- 9.44 浴足房卫生检验步骤
- 9.45 浴足房对排钟操作步骤
- 9.46 美发师日常工作步骤
- 9.47 浴足房收尾工作步骤
- 9.48 保健部日常工作步骤
- 9.49 保健部管理人员日常工作步骤
- 9.50 保健部保洁日常工作步骤
- 9.51 保健部技师日常工作步骤
- 9.52 保健部吧员日常工作步骤
- 9.53 保健部卫生检验步骤
- 9.54 联检接待处理步骤

9.55 新技术开发步骤

9.56 新产品开发步骤

9.57 客人失窃物品处理步骤

9.58 客人意外受伤处理步骤

9.59 客人投诉处理步骤

9.60 浴足房值班技师工作步骤

9.61 客人损坏物品处理步骤

二、相关文件：

一、术语和定义：

本作业没有特殊术语和定义

二、作业步骤：

9.1 休闲中心班前会

流程编号	作业流程图	作业要求
1	<pre> graph TD A([集合]) --> B[点名] B --> C[做操] C --> D[总结上班工作及工作安排] D --> E[练习礼貌用语] E --> F{检验仪容仪表} F --> G((整改、处罚)) F --> H[激励职员后到岗] </pre>	1、水疗馆白班职员 8:50, 夜班 17:25; 保健浴足 12:00、18:30; 由当班管理人员组织在职员通道集合（早班在前厅集合）; 2、由部门领班或组长点名, 按考勤制度实施; 3、由班前会主人按酒店培训体操率领职员做一次; 4. 1 由班前会主持人总结上班次服务、经营情况、卫生、职员纪律、设备情况; 4. 2 告之职员当日定单, 上级下发通知通报; 4. 3 把当日工作做出安排; 5、主持人将职员分为两列, 面对面站, 练习礼貌敬语、微笑、报钟（技术组）; 6、主持人认真检验职员头饰、发饰、妆容、工装、手指甲是否符合规范, 如不符合, 需求立即整改, 后再次检验; 7、由主持人率领职员精神成活和唱店歌（包含理念、爱激励、唱真心英雄）。
2		
3		
4		
5		
6		
7		

9.2 休闲中心各岗位交接班步骤

流程编号	作业流程图	作业要求
------	-------	------

1	<pre> graph TD A([接班人到岗]) --> B{检验} B --> C([整改]) B --> D[确定双方签字] D --> E([交班人离岗]) </pre>	1、接班人员按日常工作安排，在参与完班前会后 1 分钟之内到岗； 2. 1 接班人员到岗后，立即开始要何时有没有客人遗留物品、特殊情况发生、单据、钥匙、设备有没有损坏； 2. 2 在接班人员检验同时，交班人员则开始清理本岗卫生，并补充本岗位固定额低次易耗品； 2. 3 当交班人员完成工作后，接班人员开始复检发觉问题后，要求交班人再做，再检验； 3、如无问题，双方在交接班表上签字确定接班人正式上岗服务； 4、交班人离岗。
2		
3		
4		

9.3 休闲中心卫生检验步骤

流 程 编 号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
---------	-----------	---------

1	<pre>graph TD A([卫生检验]) --> B[各区域营业前卫清理] B --> C{检验} C -- 不合格 --> D((整改)) D --> C C -- 合格 --> E[统计] E --> F[营业中现场卫生检验] F --> G[统计] G --> H[交接班] H --> I{收尾卫生检验} I -- 不合格 --> J((整改)) J --> I I -- 合格 --> K[统计] K --> L([结束])</pre>	1、当班服务员 9：30—11：00 完； 2、当班领班 12 点对前厅卫生间、公共区域设施设备、男宾一次更衣，淋浴间、二次更衣、泡池水质、游泳池、冲浪池水质、泳池公共区域及设施，吧台杯具、水果、开水、鞋房、小吃房、卫生间、女宾搓背间、淋浴间、更衣室及布草低易准备卫生情况检验，不合格由各区域人员立即整改，前厅、男宾、泳区、女宾所负责卫生职员出现三处不合格卫生和罚伍元； 3、将前厅、男宾、泳池、女宾卫生检验结果分别统计在卫生检验本上； 4、白班领班 13 点—17 点不定时巡视前厅，男宾、泳池、女宾卫生，不合格之处督促职员整改，夜班领班 17：30—1：00 不定时检验； 5、将出现问题记在工作本上； 6、白班和夜班领班分别在早上 8：40、晚上 17：30 交接，当日卫生还需完成什么； 7、由夜班领班 2 点检验前厅，男宾、泳池、女宾夜班日常卫生和计划卫生； 8、对不合格卫生统计在工作本上，便于第二天总结。
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

9.4 送取布草工作步骤

流程编号	作业流程图	作业要求
------	-------	------

1	集中布草	1、把上班工作需要干洗布草集中到布草间布草桶内；
2	待保洁企业来	2、等候保洁企业收布草，时会用电话在通知各岗位；
3	运输布草	3、将需清洗布草送到室外收送处；
4	点 数	4、对本部送出布草进行分类清点；
5	登 记	5、将清点布草数量进行登记；
6	核 实	6、拿到记录表进行和自己所点数量进行核实，假如不对，重新点数，登记；
	不 对	7、待核实后，需双方签字认可；
7	签 字	8、签字后，保留下班收布草凭证一张（记录表一张、底单）；
8	留底单一张	9、交送布草完结毕后，开始收回头天布草；
9	回收上次布草	10、拿出上一天交送布草凭证表；
10	拿出头天布草单	11、用凭证表进行点数核定；
11	点 数	12、假如数量核实有误，应重新点数，至核实正确为止，如有不足，在当日布草单上由洗涤人员，注明物品名称、数量、颜色、大小后洗涤企业人员签字；
12	核 实	13、核实无误后，进行签收；
13	签 字	14、把全部回收布草，收回到指定地点。
14	收回布草	
15	布草归位	

9.5 设备报修工作步骤

流 程 编 号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
---------	-----------	---------

1	<pre>graph TD; A([设备出现故障]) --> B[通知部门设备责任人]; B --> C{检验}; C --> D[自行维修]; C --> E[报工程部]; D --> F{验收}; E --> F; F --> G[不合格]; G --> C; F --> H[填写维修单]; H --> I([结束]);</pre>	2、由出现故障区域当班职员通知部门设备责任人; 3. 1 设备责任人到现场查看; 3. 2 自行进行维修, 无法处理修复报工程部; 4、对修复设备进行使用检验, 故障未得完全排除返回重新维修; 5、区域责任人或岗位职员对工程部修复设备, 如实填写维修单, 签字认可。
2		
3		
4		
5		
6		
7		

9.6 夜间管理人职员作步骤

流 程 编 号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
---------	-----------	---------

1	召开班前会	1、17:25 召开班前会;
2	到 岗	2、进入工作岗位;
3	现场巡查	3.1 晚上 18:30 检验区域卫生并整改;
	整改	3.2 检验职员工作情况及纪律情况;
4	记 录	4、将检验出问题作统计;
5	接待客人	5.1、现场接待引领客人,介绍部门消费项目;
6	收尾巡查	5.2 晚 19:00—20:00 到餐厅引领客人;
	整改	6.1、12:00 开始组织职员清扫区域卫生及计划卫生并作检验;
7	值夜班	6.2 检验各区域电器设备、灯等是否按时关闭,有没有隐患;
8	工作总结	6.3 各岗位职员是否在指定区域值夜班;
9	交班/下班	6.4 巡事夜间客人消费情况;
		6.5 检验后门是否很好;
		7、管理人员凌晨 3:00 在指定区域休息;
		8、对当日值班情况作总结并统计在工休息日志本上;
		9、和白班管理人员进行工作,交接后下班。

9.7 部门请购物品步骤

流 程 编 号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
---------	-----------	---------

1	了解部门需购物品	1、由职员岗位管理人员汇报总门需购物品,岗位管理人员核实;
2	输单员到库房 核实有没有库 整改	2. 1 岗位管理人员将需购物品品名、规格、数量、单价及要求或样品统一报前厅输单员; 2. 2 前厅输单员接到汇报后须立即到库房核查物品有没有库存,若有就立即领入通知所需岗位领用;
3	填写请购单	3、前厅输单员到库房核查物品若无库存就立即地依据岗位提供信息填写请购单;
4	请部门经理审核签字	4、前厅输单员当日须将请购单交部门经理审核签字;
5	请总办主任审核签字	5、前厅输单员、部门经理签认后请购单交总办主任审核签字;
6	送交采购部	6. 1 前厅输单员两日内须将签认后请购单及样品送交采购部;
7	依据情况查询物品是否购回	6. 2 问询物品大约购回时间; 7、前厅输单员依据采购部提供购回时间,查问物品是否购回;

9.8 学习管理步骤

流程编号	作业流程图	作业要求
------	-------	------

1	备 课 通知人员到指定地点 按课程轮番讲课 笔记 周末检验笔记 月底考评 休假者和讲课得补做笔记	1、由管理人员周六备第二周课程交到办公室，天天半小时学习课程（课程表内容包含时间、地点、参与人员、讲课人员、内容）； 2、通知本班学员到指定地点学习、时间依据班次所在情况，一楼水区：白班班后、夜班班前、保健浴足下午休息时间； 3、由管理人员首次演讲后按轮番进行讲解； 4、听学者做好全部讲课笔记；休假人员和讲课人员事后借笔记补办； 5、周末由管理人员检验全部学习资料，是否有认真记载，如有未完成按相关要求处罚； 6、月底考评，由管理人员统一出题，考评评级。
2		
3		
4		
5		
6		

9.9 部门新入职技师培训步骤

流 程 编 号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
---------	-----------	---------

1	办理相关入职手续	1、新入职技师到人事部办理相关入职手续；
2	管理人员率领参观	2、办理完入职手续，到部门报到并由部门管理人员率领参观，熟悉酒店经营范围和经营项目；
3	二天内酒店制度学习	3、当熟悉酒店经营范围和项目后，进行酒店规章制度学习时间为二天（奖罚条例、组织机构、本部项目），由技术组长培训；
4	三天各部门技术理论学习	4、进行部门相关技术理论学习，时间为三天，由技术组长培训；
5	理论考评	5、理论知识考评，如有考评不合格者应重新培训，再考评，由技术组长出题考评；
6	实操技术学习十天	6、技术实际操作学习，时间为 10 天，由技术组长、利用未营业房；
7	上钟礼仪、步骤学习	7、日常接待、礼仪报钟、步骤学习，由部门领班培训；
8	实操考评	8、实际操作考评，应提前申请部门领班或经理试钟，如有不合格者，应重新进行技术实操培训，并再次试钟；
9	上 钟	9、试钟合格者部门签回执单并正式排钟上岗，领取工号牌；
10	新技师待遇考评	10、部门排钟后享受新技师待遇；
11	老技师待遇考评	11、当经过一段时间上钟服务后，认为手法已熟练，可享受老技师待遇时，可向部门领班或经理申请试钟，经过试钟可享受老技师待遇；
12	享受技师全待遇	12、经过以上全部培训并考评，最终可享受酒店技师全部待遇。

9.10 部门新入职职员培训步骤

流 程 编 号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
---------	-----------	---------

1	办理相关手续	1、当新进职员由人事部分配到部门，由管理人员面试，如面试合格，则由管理人员带到人事部办理入职手续，领取饭卡、工装，找宿舍管理员安排宿舍；
2	管理人员率领参观	2、实习第一天，由管理人员率领先参观本部门各岗位及消费项目，接着率领职员参观其它部门（客房、茶坊、餐厅、娱乐、职员食堂）消费项目及相关分部，并在实习岗位观察；
3	二天内酒店制度学习	3、当新员参观完后，安排其到某固定岗位进行三天制度学习，由管理人员及老服务员拿出相关制度（酒店规章制度、酒店奖惩制度、部门规章制度、岗位规章制度、工作步骤）见相关文件，并对岗位服务进行观察分析，找出需要改善地方反馈给管理人员（第一天一篇）；
4	七天内服务技巧学习	4、当新职员三天制度学习和在岗观察后，由直接管理人员进行七天服务技巧学习（标准站姿、坐姿、行姿、蹲姿、手势、托盘要领、礼貌用语、项目介绍、接听电话在礼仪、各区域电话号码及岗位具体服务步骤）见相关文件；
5	十五天内综合考评	5、当新进职员进行七天服务技巧学习后，由部门经理进行考评（实操、项目介绍、规章制度、相关经营部门消费项目各区域电话号码、仪容仪表、姿态、神态、岗位步骤及礼貌用语）；
6	考核	6、由管理人中对新进职员进行考评（笔试、实操），合格者从当日起成为正式职员，到总办领取工号牌并和部门经理（酒店）签定协议；
7	不合格学习七天	7、不合格者，再随岗观察学习七天，以前十五天学习内容与实践；
8	考核	8、七天后，由部门经理对上次未合格者进行复核、合格者同上成为正式职员、领工号牌，并签定协议；
9	不合格退回人事部	9、再次不合格者，则由部门经理带其退回人事部。

9.11 用户意见搜集处理步骤

流程编号	作业流程图	作业要求
------	-------	------

1	<pre> graph TD A([用户意见搜集]) --> B[部门下发意见咨询单] B --> C[职员工作中咨询客人意见] C --> D{信息} D -- 是 --> E[现场需整改投诉或提议] D -- 否 --> F[统计：上报] E --> G[告之管理人员，并整改] G --> F F --> H{管理人员信息讨论处理} H -- 需整改项目实施下行 --> E H -- 否 --> I[对职员进行奖惩] I --> J([信息整理存档]) </pre>	1、第天早晨由部门经理检验各区域吧台是否放有用户意见单，而且了解部门实施情况； 2、职员及管理人员在每日工作中经过意见单或问询了解用户意见和投诉，其中尤其注意保健部、浴足坊和前厅部管理人员必需作到每客必询由部门经理进行检验，要求电话、姓名、事件、消费登记尽可能齐全； 3、客人信息当中，进行分类，如现场能够整改信息应立即告之管理人员共同处理整改； 4、全部客人意见不能立即处理给予统计在意见单上，给予天天下班前统一报于上级； 5、天天管理人员在下班前 15 分钟，由经理召集各区域责任人对用户信息形成讨论（包含已处理）明确用户信息分类，对提议和投诉会议中形成整改实施方案，并在第二天开始实施； 6、依据用户信息，对全体职员工作评定后，应按奖惩条例进行奖惩实施，也是在第二天实施（由各区域责任人和经理一起处理）； 7、用户投诉意见，和用户档案，处理方案在每七天五下班前由经理统一存入用户档案库，分为三类： （1）用户消费统计； （2）用户投诉整改统计； （3）用户个人详情（生日、电话、姓名、单位、车牌）。
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

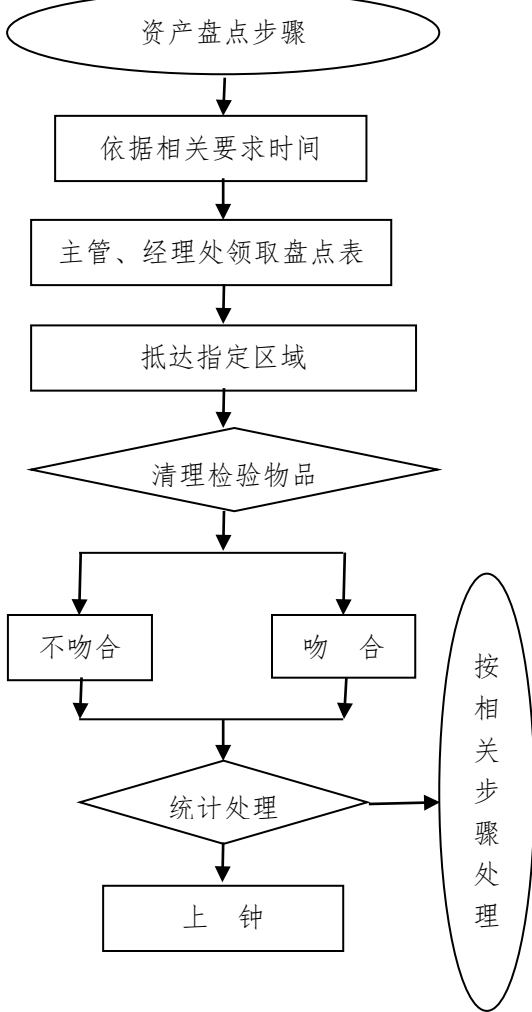
9.12 突发事件处理步骤

流程图编号	作业流程图	作业要求
-------	-------	------

1	<pre> graph TD A([突发事件发生]) --> B[现场事件分类] B --> C[斗殴] B --> D[火灾] B --> E[溺水] C --> F[控制现场] D --> F E --> F F --> G[报保安部] F --> H[报部门经理] G --> I[开启应急方案] H --> I I --> J[报总经理] J --> K[事件原因调查] K --> L[损失评定] L --> M([总结]) </pre>	1、在岗人员在第一时间通知部门当班管理人员； 2. 1 当班管理人员抵达现场对事件分类； 2. 2 如斗殴，管理人员立即进行劝阻（确保本身安全情况下进行）； 2. 3 如是火灾，立即进行客人分流逃生； 2. 4 如是溺水，立即进行营救； 3. 1 针对所发生事件进行现场控制； 3. 2 将事件如实上报； 4、保安、部门经理依据事态发展情况开启应急方法； 5、部门经理将事件上报； 6、组织相关人中展开调查； 7、相关部门人员对事件发生后损失进行评定； 8. 1 部门责任人对事件进行总结； 8. 2 采取避免类似事件再次发生方法。
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

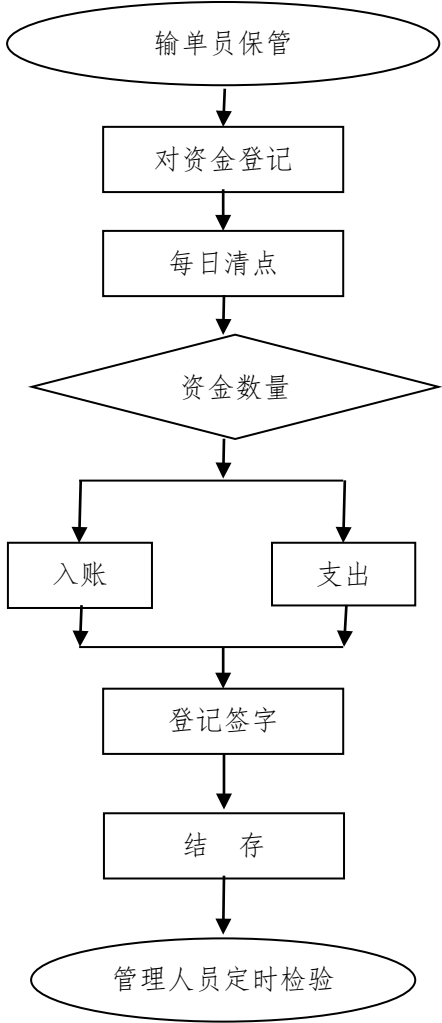
9.13 资产盘点步骤

流 程 编 号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
---------	-----------	---------

1	 <pre>graph TD; A([资产盘点步骤]) --> B[依据相关要求时间]; B --> C[主管、经理处领取盘点表]; C --> D[抵达指定区域]; D --> E{清理检验物品}; E --> F[不吻合]; E --> G[吻合]; F --> H{统计处理}; G --> H; H --> I[上 钟];</pre> 按相关步骤处理	1、每个月各部在 29 日—30 日盘点一次，每七天六各部需盘布草一次，均为夜间下班前进行； 2、由各小组责任人在上述要求时间前在主管处领取相关盘点表（分同盘点及月盘点）； 3、由主管、经理分配各小组管理人员进行交叉检验分配，各小组管理人员在下班前抵达指定地点； 4、月底关键进行对设施设备和资产进行盘点统计，周盘点则关键清理布草，均按上次物品进行查对； 5、在盘点过程中，需认真查对，并注明数量质量变动； 6、在统计过程中，如发觉物品或布草属于正常报损，给予统计并根据报损程序，赔偿程序步骤处理，开出单据； 7、在结束盘点后，形成汇总统计，连同盘点表一起交回给主管或经理；
---	---	--

9.14 部门基金管理步骤

流 程 编 号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
---------	-----------	---------

1	 <pre>graph TD; A([输单员保管]) --> B[对资金登记]; B --> C[每日清点]; C --> D{资金数量}; D --> E[入账]; D --> F[支出]; E --> G[登记签字]; F --> G; G --> H[结存]; H --> I([管理人员定时检验]);</pre>	1、保管在吧台柜内； 2、由输单员登入账本，由管理人员签字； 3、输单员交接班时对当日库存金额，清点并签字； 4. 1 资金入账填写起源、金额、并归总； 4. 2 支出由报销人员填写支出项目、金额并归点余额； 5、管理人员签字确定、核实； 7、每个月底由管理人员对本月入账，支出进行核查。
---	---	---

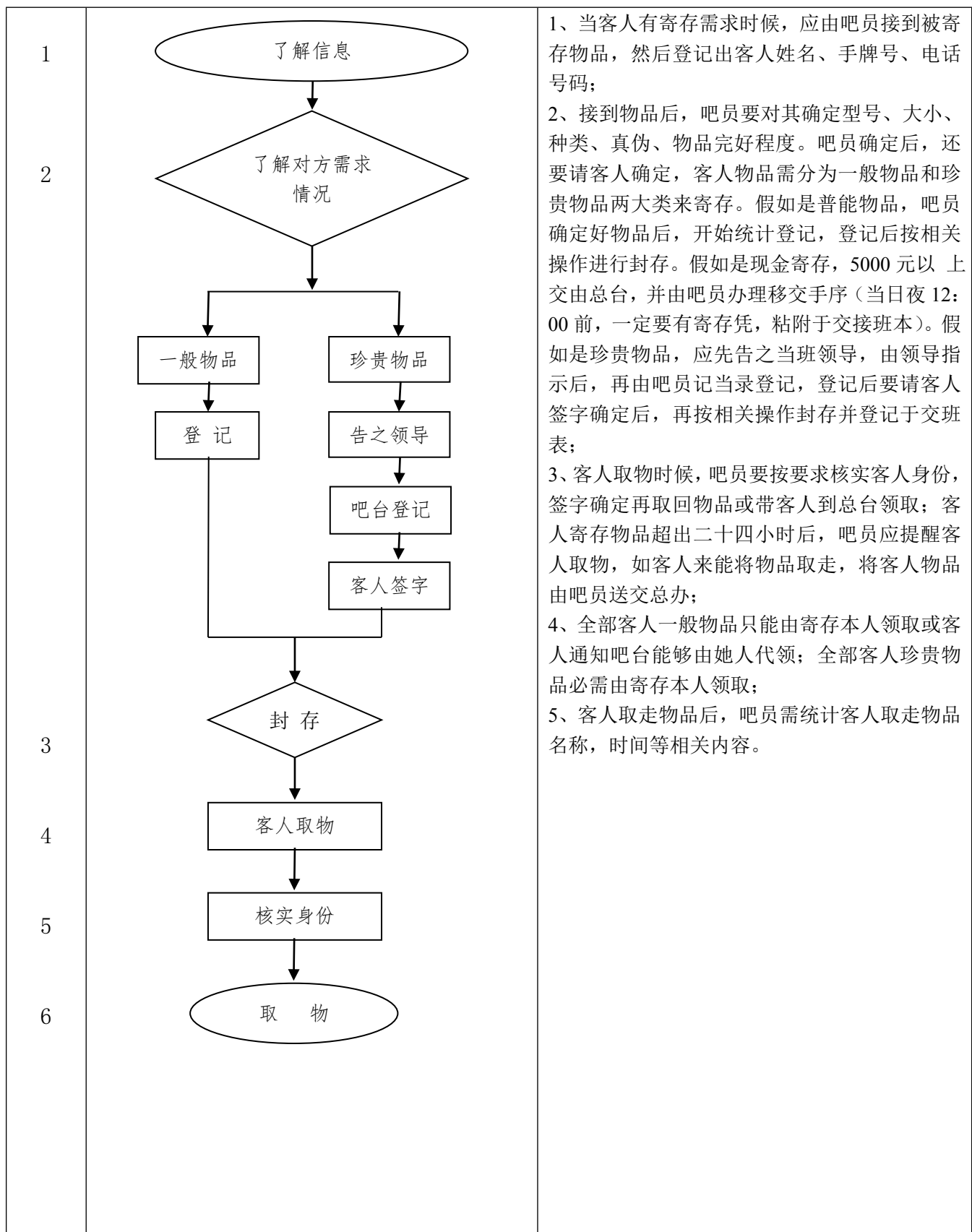
9.15 电话接听步骤

流程图编号	作业流程图	作业要求
-------	-------	------

1	<pre> graph TD A([三声后接起电话]) --> B[问好：自报家门] B --> C{了解对方需求情况} C --> D[预定] C --> E[咨询] D --> F[登记用户资料] E --> F F --> G[回 复] G --> H[致结束语] H --> I([挂 机]) </pre>	1、电话机三声后接起电话； 2、问好：自报部门； 3、了解用户需求； 4、登记用户资料、依据用户提出需求：a 对客人做登记，如电话号码、姓名、需预定项目及何时到店消费；b 如客人咨询一样搜集用户资料，并做介绍； 5、回复：依据客人需求做回复（预定是否有位置，是否交定金；是否按时能到并通知我们预留时间，咨询做完介绍，并按相关要求告之用户）； 6、待一切完成，致结束语，并反复询问是否还有什么需要帮助； 7、挂机。
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

9.16 客人寄取物品步骤

流 程 编 号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
---------	-----------	---------



9.17 寄存卡步骤

流 程 编 号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
---------	-----------	---------

1	介绍寄存卡	1、前厅职员向用户介绍寄存卡业务、种类；
2	↓ 用户寄存	3、收银员在办理时了解用户寄存卡使用人员；
3	↓ 了解使用人员	4、收银员将用户姓名、性别、工作单位、电话使用人员填写在卡上；
4	↓ 注明用户资料	5. 1 和用户再次查对；
5	↓ 核 实	5. 2 请用户自己记清卡号；
6	↓ 用户使用	6、消费时，请用户报卡号，将账单交用户签字确定，并保留。
7	↓ 结 束	

9.18 售卡步骤

流 程 编 号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
---------	-----------	---------

1	<pre> graph TD A([介绍卡种类]) --> B[填写资料] B --> C[输入电脑登记] C --> D[收取现金] D --> E[充值] E --> F[打印蓄值现金收据] F --> G[签字确定] G --> H([结束]) </pre>	1、全体职员有义务介绍，推销卡种类和消费项目； 2、推销人员将用户引领主吧台收领处，依据用户提供资料填写； 3、收银员资料输入电脑登记； 4、分辨真伪； 5、充值金额到用户卡号上； 6、将收据交用户保管； 7. 1 请用户确定签字； 7. 2 将办好卡交给用户或寄存在吧台。
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

9.19 请假作业步骤

流 程 编 号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
---------	-----------	---------

1	<pre> graph TD A([填写请假条]) --> B[找业务代理人签字] B --> C{领导签字} C --> D[三天内直属领导签字] C --> E[三天以上经理签字] D --> F{领导审批} E --> F F --> G[同意] F --> H[不样意] G --> I([休 假]) H --> J([继续上岗]) </pre>	1、由需请假人提前一天填写请假条，注明是哪个岗位及职位、假别、日期、休假原因，去处及联系电话； 2、由需请假人，找休假期间业务代理人亲自签字同意，方可继续进行； 4. 1 当事人如休公休在三天之内，则交于直接领导签字； 4. 2 当事人如休公休在三天以上（含三天）则先交直接领导签字，再交经理签字； 4. 3 当事人如休（病、事、丧等未公休）假，病假需附有病例表，当日请假视为事假，则先交直接管理者签字，再交经理签字； 5、当事人交假条于管理者进行审查是否属实，依据岗位人员进行调整，做好人员安排，如人员安排不过来则不样意（公休），反之，则同意，签字确定，如有其它安排，则由管理者，在备注栏上注明（公休期间需参与学习、培训等）。
2		
3		
4		
5		
6		
7		

9.20 前厅接待服务步骤

流 程 编 号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
---------	-----------	---------

1	<pre> graph TD A([站位、待客]) --> B[问候客人、介绍项目] B --> C[引领客人到换鞋区] C --> D[服务] D --> E[引领客人到消费点] E --> F[客人消费后对客服务] F --> G[搜集征求客人意见， 上报当班管理人员] G --> H([恭送客人]) </pre>	1、12: 30 开始站位接待客人，当客人走上台阶以后，上前迎接； 2、问候客人，并向客人介绍部门消费项目，确定客人意向。从保健、浴足、洗头、洗浴，以这么次序介绍； 3、当客人确定消费项目以后，引领客人到换鞋区； 4、为客人递送拖鞋，发放手牌、寄存鞋子； 5、当客人换好拖鞋后，引领客人到所消费项目地点； 6、当客人消费完后，问候客人，收回手牌，帮客人提鞋，递送低耗品、送水、领客买单； 7、搜集客人意见，满意度，对服务有什么提议，并作好统计，上报当班管理人员； 8、客人消费买单后，走时，恭送客人离开。
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

9.21 输单员日常工作步骤

流 程 编 号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
---------	-----------	---------

1	部门班前会	1. 1 白班每日早上 8: 50 在前厅门口集合参与部门由领班主持班前会;
2	清点库存物品及手牌	1. 2 夜班每日下午 5: 25 在职员通道集合参与领班主持班前会;
3	清洁卫生	2、输单员接班, 到岗后清点男、女、保健手牌是否齐全, 物品是否齐全完好;
4	检查	3、打扫吧台内卫生及物品展示柜内、外卫生物品摆放整齐, 规范;
	整改	4. 1 每日中午 12 点当班领班对输单员卫生进行检验, 不合格立即整改;
5	补领物品	4. 2 夜班卫生由当班领班晚间 1: 30 以后进行检验, 不合格立即整改;
6	发放物品	5、填写领料单领取昨日外卖物品和低耗口到物料库房领取;
7	接待客人	6、依据各小组所需商品及低耗发放, 并填写在低耗领取统计本上;
8	填写消费单, 输单	7、欢迎、致谢客人、搜集传达、客人信息, 对本部项目给客人作介绍, 依据客人消费项目发放手牌;
9	交接班	8、将客人消费项目填写在消费单上并输单, 将各区外卖商品输郑易里, 并把收银联转至收银处;
10	做报表	9、17: 35 交接班, 白班离岗, 夜班上岗;
11	填写交接班统计	10、凌晨 1: 00 开始做日报表, 依据消费单填写;
12	离岗	11、填写交班统计, 通知、传达当班经营情况及其它事项;
		12、凌晨 2: 00 夜班离岗。

9.22 收银员日常工作步骤

流 程 编 号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
---------	-----------	---------

1	<pre> graph TD A([部门班前会]) --> B[交接班] B --> C[清洁卫生] C --> D{检查} D -- 不合格 --> C D -- 合格 --> E[营业服务] E --> F[整理单据] F --> G[收银操作] G --> H[做报表] H --> I[值班] I --> J[交报表] J --> K[填写交接班统计] K --> L([离岗]) </pre>	1. 1 白班每日早上 8: 50 在前厅门口集合参与部门由领班主持班前会; 1. 2 夜班每日下午 5: 25 在职员通道集合参与领班主持班前会; 2、白班和夜班交接, 清点备用金及发票和卡是否齐全, 并签字认可; 3、清洁吧台内卫生及文件柜整理; 4、每日白班 12 点领班对其卫生进行检验, 夜班 1: 30 由当班领班检验, 并整改; 5、欢迎、致谢客人、搜集、传达、客人信息, 对本部门消费项目及多种卡类办理做好介绍工作并办理; 6、将不一样客人消费单分类整理放于吧台内; 7、问清客人结账方法、划卡、签单或现金, 将消费项目打印给客人, 依据客人要求给期和消费金额相等发票; 8. 1 由夜班收银完成; 8. 2 晚 23: 00 以后进行, 依据当日收银单填写 9、凌晨 2: 00 开始值班到第二天 9: 00 交接; 10、早上 9: 00 由夜班收银将做好日报表和当日营业现金交财务室, 并领取头天发放出去发票; 11、传达当班经营情况、售卡及单据处理; 12、10: 00 点夜班离岗。
---	---	--

9.23 前厅保洁工作步骤

步骤 序号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
----------	-----------	---------

1	<pre> graph TD A([班前会]) --> B[清洁卫生] B --> C{检验} C -- 不合格 --> A C --> D[帮助接待] D --> E[擦鞋] E --> F[营业中卫生] F --> G([收尾工作]) </pre>	1、8: 30 到岗，8: 50 参与班前会； 2. 1、清洁一楼公共区域，卫生间； 2. 2、前厅顶部蛛网； 3、中午 12: 00 点当班领班检验； 4、帮助接待出鞋工作； 5、对保健客人或有需求客人鞋上油擦拭光亮； 6、保持一楼公共区域、大厅地面、垃圾桶、卫生间随时洁净、整齐； 7、将清洁工具放回指定地点；
2		
3		
4		
5		
6		
7		

9. 24 客人遗留物品处理步骤

步骤 序号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
----------	-----------	---------

1		1、当客人有物品遗留时，拾取人应第理时间上次吧台； 2、吧员接到客人遗留物品时，需对物品进行分类，可把物品分为珍贵物品和一般物品，如珍贵物品，在对客人信息下了解情况下应该立即上交总办，上交后吧员要有时间、物品类别、特征统计； 如一般物品，在对客人信息了解情况下，能够先把物品保留起来，然后吧员纪录上客人遗失物品时间，物品类别、特征，假如客人1个月还未来领取，由吧员上交部经办并统计上交时间，物品类别； （如通常小物品，比如指甲刀、发夹、游泳圈等）按相关处理文件实施； 假如遗留物品是熟客，不管是珍贵还是一般物品吧员全部应先联络客人，假如客人来领取，吧员必需先核实客人身份及物品，客人签字后，方可将遗留物品领走央把物品领走后，吧员要把物品领走时间统计到相关统计本，如客人没有来领取，吧员应先把物品保留起来，然后吧员统计上客人遗失物品时间，物品类别、特征，假如客人1个月还未领取，将由吧员上交总办，并统计上交时间、物品类别；
2		
3		
4		

9.25 男女宾、泳区管理人职员作步骤

流 程 编 号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
---------	-----------	---------

1	到 岗	1. 1 白班 8: 40 到岗;
2	交接班	1. 2 夜班 17: 20 到岗;
3	召开班前会	2、和上班管理人员交接工作;
4	水质处理	3、传达部门酒店相关通知文件及前一天工作总结;
5	检 查	4、带一名男职员进行水质处理;
6	临时事件处理	5、对各区域在岗情况, 职员工作进度进行检验
7	卫生检验	6、完成上级交给临时任务和其它事件处理;
8	接待客人	7、对男、女宾、泳区、前厅卫生检验, 对存在问题整改;
9	填写工作日志	8、帮助各岗位接待, 处理客人投诉意见及提议
10	交接班	9、填写当日工作情况交经理批阅;
		10、和接班人员交接。

9.26 男女宾、泳区日常工作步骤

流 程 编 号	作 业 流 程 图	作 业 要 求
---------	-----------	---------

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/125343203013011230>