美容院管理制度（完整版）

**一、美容师仪容仪表**

　　1、每天着装整洁，淡妆上岗，微笑服务。

　　2、头发应经常清洗，不得有异味、烫夸张的颜色做夸张的发型，不留披肩发。

　　3、不配戴任何饰物，一天保持好妆容，不浓妆艳抹，不涂指甲油。

　　4、勤洗澡，勤换衣，保持身体无异味。

　　5、工服和工鞋应保持干净整洁，不留污点，保持清新亮丽。

　　6、站姿、坐姿、走姿要自然大方，端正优雅，面带微笑，热情，使用礼貌用语。

**二、员工日常行为规范**

　　1、员工须严格遵守本店的各项规章制度，按时上下班，不迟到，不早退、不旷工。

　　2、坚守岗位，未经批准不得擅自离岗，违者按迟到处理。

　　3、上班时间不得在美容院大声喧哗，吵架，睡觉。

　　4、上班时间不准吃早餐、吃零食，违者按迟到处理。

　　5、上班时间无紧要事情，不得多次接听私人电话，每次接听时间不得超过5分钟。

　　6、上班时间，不准将手机带进操作室，玩手机，发短信和接听手提电话。

　　7、爱护公共物品，仪器设备，不操作时处于关闭状态，拔掉电源，以免造成机器损伤。

　　8、严禁在顾客面前发生争吵，讨论美容院及其他顾客问题，时时注意自身修养，保持良好形象。

　　9、员工之间应团结互助，不得恶意伤人，不准扎堆聊天，背后议论其它人和事。

　　10、不得与顾客发生争吵，要耐心与客人沟通解释，了解客人发牢骚的原因，以便更好地处理问题，树立企业和自身的形象。

　　11、遵守店内规章制度，轮流值班，头牌值班如发现没值班，扣除当天的工资及分成。

　　12、实行岗位责任制，保持各自岗位的清洁卫生，做好岗位工具的保养工作。

　　13、树立强烈的责任心，爱护公共财物，不得偷盗和浪费，操作完毕，物归原处，摆放整齐。

　　14、树立良好的职业道德，未经同意，不准私自给客人用超出护理范围的物品，一经发现按超出部分的5倍赔偿。

　　15、不得在客人面前谈论工资待遇，和店内的问题，给工作带来不必要的麻烦。

　　16、维护好自身形象，语气柔和甜美，微笑服务，物品轻拿轻放。关门开门注意不要发出声音，以免惊醒客人。

　　17、认真配合工作，服从领导安排和调遣，违者视开除处理。

　　18、自觉遵守各项规章制度，做到领导没在和在一个样，很好维护企业形象。

　　19、员工之间不得互相包庇隐瞒，违者重罚。

　　20、树立团队精神，不勾心斗角，不排挤他人，不损人利己，共同发展，共同进步。

　　21、维护美容院利益，不得带情绪上班，应创造良好的工作氛围和环境。

　　22、尊敬上司及领导，尊重同事，见面要问候，互敬互爱，保持良好的企业形象。

　　23、树立良好思想品德，公共物品丢失，客人物品在本院丢失，如果顾客直接交与美容师负责，负责人承担一切责任，如没有直接责任人，则美容院全体承担。

**三、卫生制度**

　　1、实行卫生岗位责任制，分区划片，保持店内环境卫生，做到全天整洁干净。

　　2、保持整体环境卫生，不乱堆乱放，不乱扔垃圾，物品摆放整齐，每星期一大扫除，不得将私人物品随便乱放。

　　3、操作完毕，将物品擦干净，放回原处，摆放整齐。

　　4、关闭仪器，拔掉电源，清洗干净，做到操作前和操作后两次消毒。

　　5、推车放回原处，车面清理干净，抽屉干净整洁，不乱堆乱放。

　　6、喷雾机不使用时，关闭电源，拔掉插座，三天1换水，1清洗（用白醋浸泡）。

　　7、床罩、沙发套应勤洗勤换，保持干净整洁。

　　8、客服不能和毛巾混在一块洗，数量不多，用手洗，甩干。

　　9、产品展柜应保持干净，玻璃应擦干净。

　　10、地面、桌面、台面、电话、音响、vcd，仪器必须全面保持干净整洁，爱护花草及时浇水。

　　11、卫生间镜面、水池、窗户、地面、洗衣机、消毒柜、便池保持干净，物品摆放整齐。

　　12、更衣室更衣柜台面、镜子、梳子、窗户、地面、椅子摆放整齐，保持整天干净。

　　13、spa室地面、窗台、玻璃、木桶、淋浴房等要保持全天干净，不准在木桶和淋浴房倒水洗头，洗衣服，违者每次50次/罚款。

　　14、大厅窗台、镜子、地面、沙发、展柜、桌子、保持全天干净、衣服应每天扫尘整理。

　　15、饮水机应勤清洗，勤换水、勤加水、以免造成机器损伤。

　　16、一楼大厅、地面、墙面、玻璃、门、桌子、花瓶、电话、皮肤测试仪、vcd、功放，每天必须擦干净，顾客档案整理整齐，台面不乱堆乱放。

　　17、拖鞋应做到每天清洗，轮流值日，保持鞋柜干净无异味。

　　18、工服和工鞋不得随便乱扔，美容床下面不得乱堆杂物，及时清理，做到无异哧。

　　19、随手关门，轻关轻开，不得发出声音。

　　20、节约水电、做到人走关灯、关水。

　　21、不准坐在床上聊天，吃饭，睡觉。

　　22、吃完饭，电饭锅、碗盘收拾干净。

**四、考勤制度**

　　1、员工须遵守店内的规章制度，按规定的时间上下班，不得迟到、早退和旷工。

　　2、每月3天公休，提前1星期安排，节假日照常上班。

　　3、每月事假不得超过2天，一年不得超过7天，否则扣除当月底薪，不打招呼者按自动离职处理。

　　4、有事须提前请假，如遇特殊情况，需第一时间电话通知管理人员，否则视为旷工。

　　5、员工不得私自调班、换班，需提前和有关管理人员申请，批准。否则，按旷工处理。

　　6、请自觉遵守规章制度，不可谎报军情，互相隐瞒，一经发现，双方各扣50分。

**五、顾客管理制度**

　　1、对待客人要热情，有礼貌，使用文明用语。如“欢迎光临”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“谢谢光临”、“欢迎下次光临”等。

　　2、定期打电话给客人，提醒客人护理时间和下次护理的时间。

　　3、对新客人和特殊情况的.客人，护理的第二天必须电话跟踪。

　　4、节假日打电话或短信问候，加强客人对本院的印象，让她觉得有一种重视感。

　　5、列出每月过生日的客人名单，进行电话或短信问候，必要可申请生日礼物或共同庆祝

　　6、对于第一次来咨询的顾客，应配合客人认真填写顾客档案，安排合理的流程。

　　7、认真对待每一位客人，认真完成每一道程序，不可偷工减料，应付客人，一经发现重罚。

　　8、如接到客人投诉，是员工自身原因造成的应当面和客人赔礼道歉，第一次记警告，两次以上，停薪培训，合格后方可上岗。

　　9、做活轮牌，点牌不走牌，不准挑客人，一经发现，扣除当天的工资和提成，屡教不改者，视开除处理。

　　10、如果是员工操作程序不当而引发的任何事宜，而带来的一切损失，责任人全权承担。

　　11、热情对待每一位客人，不准分高低贵贱，不得对客人无礼，不得和客人顶嘴，同等对待。

　　12、对客人认真负责，不准强买强卖，尊重客人的意见，合理地安排流程及家居使用产品。

**六、财务制度**

　　1、除收银员以外，任何人不许私自收钱。

　　2、客人买单时，应带客人到前台交付货款，须开收据，客人签字，并注明卡号和排工号。

　　3、客人如欠款，应在档案上注明，服务的美容师签字，并在流水明细账上注明。

　　4、美容师离职前所有工作需交接好，美容师全权承担。

　　5、如发现收银员玩单，罚5000元，开除，并交往公安部门处理。

　　6、如发现员工玩单、多收款，少开单或没做开单，处罚XX元，视开除处理，情节严重者交往公安部门处理。

　　7、如发现收银员私自玩单，扣除当月工资，开除处理，情节严重者，交往公安部门处理。

　　8、收银员如账目不对，按实际金额全权赔付。

**七、库房管理制度**

　　1、库房管理人员。应及时盘点，做好出库、入库账。

　　2、每月的15日上交货物盘点表，如发现短货现象，按实际金额赔付。

　　3、应每天做好销售状况表，每出一瓶产品，美容师应签字确认，以便日后查账。

　　4、保持货物充足，特殊情况，应和美容师提前打招呼，以免工作脱节。

　　5、每月一瓶产品。需经手人填出库单，库管和店长签字方可生效。增送产品，需有签字方可出库。否则视为缺货。按实际金额赔付。

　　6、发现仓库管理人员私自卖货或拿货的视开除处理，扣除当月工资，情节严重者，交往公安部门处理。

**八、奖励制度**

　　1、全勤、无请假、无迟到、无早退，奖20分。

　　2、爱岗敬业，视店如家，提出好的建议公司采纳了，并给公司带来效益，奖20分。

　　3、每月评出一名优秀美容师奖1朵红花，连续累计3朵红花，奖200元现金或产品。

　　4、销售达XX元客装产品（需现金），奖50元。

　　5、每月销售达3000元客装产品（需现金），奖100元。

　　6、连续2个月超额完成任务，奖金100元，（如第3个月没超过，奖金没有）。

**九、惩罚制度**

　　1、迟到、早退每分钟1元，超过30分钟，扣当天工资及提成及奖金。

　　2、每月迟到3次，按旷工论处，旷工1次扣3天工资，连续旷工3次，按自动离职处理。

　　3、上班时间擅自离岗，不坚守岗位，一次扣10分，超过3次，按旷工论处。

　　4、上班时间接听手提电话，发私人短信，玩手机和做跟工作无关的事情，1次扣50分。

　　5、不准用美容院电话打私人电话，违者1次扣10分（市话），长话以实际金额的5倍罚款。