员

工

守

则

罗田县升平美发

欢 迎 辞

 ◆欢迎你加入水晶宫团队! 愿水晶宫成为你事业的起点。

 ◆本手册旨在帮助你了解新的工作环境，了解水晶宫公司对人员管理的基本准则，从而使你尽快与公司融为一体。它能帮助你在新的工作中不感到拘束，并告诉你些必须了解的信息，请你仔细阅读本手册，有助你在水晶宫充分发挥自己的才能。

 ◆规章制度对公司的经营来讲是必不可少的，它有助于我们并并有条地工作。当我们在一起工作时，为了一个共同的目标，我们必须建立保护大家并使大家共同受益的规则。我们明白大多数人都渴望能有互助、礼让、公正、诚实的工作环境。为此我们相信本手朋将会帮助你做到这一点。

 ◆本手册只是指南。 如对手册所述的规章制度有任何疑问，请与你的上级店经理或公司综合管理部联系。愿你在水晶宫工作顺心!

水晶宫美容美发有限公司综合管理部

2006年1月修订

(水晶宫内部保密文件)

**目 录**

S1前言

1.1水晶宫概述 ··················································1

1.2 水晶宫经营理念 ··············································1

1.3水晶宫目标 ··················································1

1.4水晶宫(分店)组织结构图 ·······································2

1.5致新员工书 ··················································3

S2纪律规章

2.1工作时间 ····················································4

2.2考勤 ························································5

2.3休假 ·························································6

2.4外出 ························································6

2.5进餐 ························································7

2.6辞职 ························································7

2.7保密 ························································7

2.8岗位责任 ····················································8

2.9财务规章 ····················································8

2.10卫生规章 ···················································9

2.11寝室规章 ··················································10

2.12后勤人员管理制 ············································11

2.13工作变动 ··················································12

2.14个人资料更改 ··············································12

2.15利益冲突 ··················································12

S3行为规范

3.1服务流程规范 ················································12

3.2服务要求事项 ················································15

3.3礼仪 ························································19

3.4仪容仪表 ·····················································21

S4薪金

4.1薪金系列 ····················································21

4.2发薪日期 ····················································22

4.3薪金调整 ····················································22

4.4岗位补贴 ····················································22

4.5福利补贴 ····················································23

S5培训、考核与发展

5.1培训 ························································24

5.2考核绩效评估 ················································24

5.3晋升与发展 ··················································25

5.4培训协议 ····················································27

S6奖惩

6. 1奖励 ·······················································27

6. 2违纪处罚 ···················································28

S7沟通与交流

◆海报栏 ·······················································32

◆意见调查 ·····················································32

◆合理建议 ·····················································32

◆问题解决，申诉程序 ············································32

◆周座谈会 ······················································33

◆员工大会 ·····················································33

◆结束语 ·······················································33

本手册适用于水晶官分店员工

所有水晶宫分店管理人员，请注意保管。

2006年1月版

**S1前言**

**1.1水晶宫概述:**

 水晶宫是一家专业从事美容、美发连锁经营的公司，水晶宫有其自己的经营、管理方式。自1991年第-家水晶宫在湖北、孝感开业以来，今天的水晶宫已在湖北地区拥有十几家分店，目前正在稳健快速地向全国发展。

**1.2水晶宫经营理念:**

·**····· 品质 ······ 真诚 ······ 创新 ······**

品质

 专业品质:水晶宫提供给顾客的产品是专业合格的，决不以次充好。尽可能的提供高品质的产品，提供专业的技能服务，保障顾客在水晶宫能享受专业的产品、专业的技能和专业品质的服务。

真诚

 服务来自真诚，请记住在我们的经营中，顾客是唯的也是最重要的因素，只要我们记住了这一黄金规则，礼貌不难做到:以自己希望别人对待自己的态度，真诚地对待每一个顾客。

创新

 持续的技术创新是水晶宫发展的动力源，也是水晶宫发展中对外的核心竞争力，只有成熟过硬的技术才能体现专业品质和真诚的服务。

**1.3水晶宫的发展目标:**

◆水晶宫是发型师、 美容师的成长摇篮。

◆水晶宫要跨入全国美容、 美发连锁优秀企业的行列，要在中国美容、美发连锁舞台上，占据一个重要的位置。

◆水晶宫团队成员追求的是: 专业品质、真诚服务、持续的创新精神让顾客满意。

◆水晶宫愿你和所有的伙伴一起与水晶宫共同成长。

一1一

**1.4水晶宫(分店)组织结构图:**

水晶宫组织管理结构如下，作为公司的一员你有权力了解它的内容， 但你不可以将我们的管理结构告诉非水晶宫系统的人员、组织及机构。组织结构是一个管理的系统， 它是水晶宫经营思想的保证，为了适应日益变化的经营环境加上水晶宫自身的发展、壮大，公司的组织结构也会变化，一旦变化，公司会不定期地通过书面的方式通知。对于这一点你应该有思想准备，并随时明确自己的位置、自己的主管、上级、 有关的部门及你的同事。这对你的工作、协调、计划和发展都是有益的。



一2一

**1.5致新员工书**

 欢迎你加入水晶宫团队，我们将在共同信任和相互理解的基础上，为公司的发展做出自己的努力。这种理解和信任是我们愉快奋斗的桥梁和纽带。

 水晶宫追求的是团队成员坚持团结协作，走团队奋斗共同成长的道路。你个人也需要这样一个平台，没有这种平台，你的聪明才智是很难发挥并有所成就的。因此，如果你没有责任心不善于合作，不能与团队共同努力，等于丧失了在水晶宫发展的机会。那样空耗你宝贵的光阴，还不如在试用期中，重新决定你的选择。

 进入水晶宫，并不就意味着你就一定能成为一名优秀的(美容师或管理者)发型师，公司是以能力贡献定待遇及晋升的，新来的员工，晋升较慢，为此，我们十分歉意。如果你是一个开朗善于吸取别人的经验，善于与人合作，努力勤奋能得到上司及同事认可的人，晋升就会很快。

 机遇总是偏向于踏踏实实工作者。希望你丢掉速成的幻想，学习别人的踏踏实实和敬业精神。你想提高技能、待遇，只有把精力集中在一个工作面上，才能熟能生巧，取得成长。什么都想学、什么都想做，就意味着什么都不精通。你要十分认真地对待工作中的每件事情，努力钻研，兴趣自然在。这个行业是一个需要逐渐积累经验才能成为优秀的-------。

 可能你还会感到公可没有真正的公平与公正。绝对的公平是没有的，你不能对这方面期望值太高。但在努力者面前，机会总是均等的，只要你努力，你的主管及伙伴会了解你的，要承受做了好事反而受委屈的考验，按受命运的挑战，不屈不挠的前进。没有一定的承受能力，不经几番磨难，是难以成功成才的；一个人的命运，毕竟掌握在自己手中；生活的评价，是会有误差的，但决不至于颠倒黑白，差之千里；你有可能因不理解公司而暂时地离开，我们欢迎你回来，只是你更要增加心理承受能力，离开时间的工龄没有了，与同期伙伴的距离拉大了，我们相信你会快步赶上，因为时间对任何人都是一样长的。

 公司的各项制度与管理，可能还存在一定程度的不合理， 我们会不断地进行修正，使之日趋合埋、完善，但在正式修改之前，你必须严格遵守。要尊重你的现行主官，并严于律己，宽以待人，坚持真理，善于批评和自我批评，提高自己，帮助别人。做一个普通员工要学会做事，做一个主管和店经理还要学会做人，做一个有高度责任心的人。

 公司的进步主要取决于你的工作业绩，这与你的技能水平紧密相连的。一个服务行业，需要有高素质的员工；公司会有计划地进行各项教育与技能培训活动，希望能对你的自我提高、自我完善有所帮助。业余时间还要有计划地读书学习。

 公司总经理 二〇〇六年一月

一3一

**s2纪律规章**

**2.1工作时间:**

由公司综合

工作时间实行分班制。具体时间根据不同季节，由公司综合管理部根据需要决定统一制定，统一安排。各分店店经理可根据本区域实际情况申请综合管理部制定本店员工上下班作息时间表。 (详细见附表)

美发助埋工作时间:

◆早班08: 15-20: 45 (工作时间12时30分钟)

◆晚班10: 00-22: 30 (工作时间12时30分钟)

发型师工作时间:

◆早班09: 00-21: 30 (工作时间12时30分钟)

晚班10: 00-22: 30 (工作时间12时30分钟)

美容师工作时间:

◆早班08:30-20:30 (工作时间12时00分钟)

◆晚班09: 30-21:30 (工作时间12时00分钟)

收银员工作时间:

◆轮班:早班08: 15-15: 45 (工作时间7时30分钟)

◆轮班:晚班15: 00-22: 30 (工作时间7时30分钟)

◆全班: 10: 00--22: 30 (工作时间12时30分钟)

店经理工作时间:

◆全班08: 30-20: 00 (工作时间11时30分钟)

助理主管工作时间

●全班08: 15-20: 45 (工作时间12时30分钟)

助理副主管工作时间

◆全班10: 00-22: 30 (工作时间12时30分钟)

发型师主管工作时间

◆全班10: 30-22: 30 (工作时间12时00分钟)

发型师副主管工作时间

◆全班9: 00-21: 00 (工作时间12时00分钟)

一4一

**2.2考勤**

 一日之始按时上班，是公司的规章制度之一，作为公司的员工，你有义务按公司规定的工作时间出勤，上下班自行到打卡机打卡，由经理监督检查考勤打卡情况并在员工签名册上详细记录迟到与早退时间。

◆考勤卡是反映员工出勤状况的客观依据，务必认真对待，不得私白更改、涂抹考勤卡上所记载的内容，如有违反，-经查实，作旷工处理。

◆考勤卡统一存放统一管理，如有损坏或遗失，员工要及时上报店经理，由店经理根据员工的实际出勤状况出具考勤证明，否则财务部在核算工资时，将按照可查询的考勤依据进行核算及处罚。

◆所有员工根据所在的分店上、下班时间规章，按时打下上、下班。 如有违反者，按迟到、早退进行处罚。

◆迟到和早退按打卡机的时间和规定的上下班时间为准。

◆员工在遇到外出或者请假时， 必须在考勤卡上记录离岗和到岗的时间。

◆上、下班而忘打卡者，应由主管核准时间后在卡上签字。(忘打卡一次扣1点、迟到、早退另按时间进行处罚。

◆如果遇到不可抗拒因素 (如停电、机器故障等)或者是公司外派，可由店经理或主管上级签卡，并注明原因，否则不能签卡；如果打卡不全，按月工资的10%每次进行处罚。

◆严禁代替他人打卡，一经发现，则对被代打者和代打者双方当事人，扣除当月工资的20%进行处罚。

◆遇特殊事情， 不能按时上班，可以电话请假，但必须在上班规定时间前30分钟前，记外出时间或休假，超过时间电话请假以迟到论处并以该时间计算，另扣罚1点。

◆如因天气或其它原因申请主管同意可提前下班，记外出时间或休假。

◆如因身体不适，而无法按时请假，则事后必须提交医生证明。

◆当下班时间已到，员工正在服务顾客，则其必须服务完该顾客才能打卡下班。加班时间30分钟以上由主管签卡算加班时间，加班时间申请主管可用作外出时间或累积10个小时可多休一天假。

◆上、下班规定时间内， 每人将有15分钟的弹性时间不扣罚，如超过15分钟(含15分钟)则以按迟到时间处罚。

◆不事先通知且事后无正当理由不出勤连续三日或以上者，将构成重大行为过失。公司有权对

一5一

其做出辞退决定。

**2. 3休假:**

 员工各种假期的申请，无论时间长短，一律填写申清表，经店经理批准后有效。请假归来需向店经理销假报到。

休假天数：员工可以享受的休假天数为每月体假三天。

◆店经理每月: 7--17--27日休假

◆发型师主管每月: 4--14--24日休假

◆发型师副主管每月: 6--16--26 日休假

◆助理主管每月: 5--15--25日休假

◆助理副主管每月: 8--18--28日休假

◆全班收银员每月: 5--15- -25日休假

◆节假日按行业规章不能休假，春节当月可休四天假，另外可借用上下月各一天假。

◆员工具体休假日期将由人力资源部在新一年开始之前制定。每月的休假，可以由店经理根据营运需要来统一协调安排。

◆请假程序：员工请假必须得到批准，未经批准休假者作旷工处理。

◆员工因特殊情况，确实不能事先办理请假手续的，应在事后说明，并出示证明，并立即补办手续。

◆事假、病假、其它假，必须向店经理请假，批准后方可，否则按旷工处理。

◆详细休假程序见(休假排休规章)

**2.4外出:**

员工每月可以享受累记外出的时间，依据其职位面定。具体如下:

◆店经理 -------------------------------------10小时

◆收银员 -------------------------------------8小时

◆发型师 -------------------------------------8小时

◆美容师 -------------------------------------6小时

◆美发助理 ----------------------------------6小时

一6一

**外出累记时间超出按迟到处罚**

**2.5员工用餐**

◆每天上班时间内可享用二餐免费餐饮，餐饮时间按各店进餐距离制定用餐时间，并在非营运高峰时间进餐，注意节约，不可浪费。

◆所有员工不可在店内用早点、中餐、晚餐，用餐尽量以不与工作发生冲突为原则。

◆同一时间用餐人员不得超出1/3人数，食用完毕后应清理干净。

◆全体工作人员不可在营业场所吃任何零食。

**2.6辞职**

 按照合同，公司与工作伙伴之间无论哪方提出终止合同，必须提前30天书面通知对方(试用期的通知期为一天)。

**辞职的程序如下:**

1. 辞职的工作伙伴应向其部门的主管递交书面的辞职信。

2. 部门的主管将进行离别谈话，根据部门主管的要求，工作伙伴需交接工作，归还公司所有的资料、文件、员工卡及其他公物。

3. 人力资源部负责要求财务部向该工作伙伴支付最后结算工资，离职的工作伙伴所遗失公司的任何财物将作价酌情赔偿。

4. 工作伙伴如果与公司签有其他协议，按其他协议约定办理。

5. 接受过培训的工作伙件在其服务期间内辞职须按签订的培训协议中约定的赔偿方法赔偿(详见合同、培训协议)。

**2.7保密**

 由于行业竞争的存在以及你对公司的责任，公司任何成员都不应将有关公司的任何情报泄漏给任何人，你有义务保守秘密，同时你的工资或是其它工作伙伴的信息及公司的财务经营数额及人事政策等你有义务保密。这既是一种良好的工作作风又是对别人尊重的表现。 这种保密的义务，不仅限于你在公司工作的合同期内，而且应注意无论你是在职，还是你离开公司后，你都将承担这种义务。

一7一

**2.8岗位责任**

所有的主管和经理的职责是保证公司的政策得以贯彻执行。对政策有疑问的工作伙伴，或在执行中遇到问题时，欢迎他/她向他们的主管/经理及人力资源部和公可的管理部提出，公司有责任对提出的问题进行个别调查，并给予适当的回复。

**各岗位工作人员职责范围参阅岗位说明书(见附表)**

**2.9财务规章**

◆除特殊情况， 其他人员不得在收银台内自行开账单，如有违者且造成账目的差错，追究

其责任。

◆账单上的消费，所使用的产品应明确清楚且单价与总价相符合。

◆服务完客人后应立即填单，单随客人走，如客人买单时，还未完成填单，客人因此而未买单则由相关工作人员自行买单。

◆流程单开完后，不允许放置收银台，如不明的账单放置收银台或客人离去，将暂时不得

入账；待当天结账时，如发现款项有多，且超出或符合该账单时，才可以入账，否则此单作废。

◆账单上的工作时间和工作项目应注明清楚，未注明清楚或不正确，否则一律充公。

◆下班后结账时，除财务人员外，所有工作人员不得任意去查帐，以兔妨碍财务人员工作。

待结账后，方可查帐。

◆除正常工作外，所有工作人员不准进入收银台内或站在收银台旁。

◆因服务不周的补烫、补染应于账单上注明“补”，以便作好登记。

◆未经经理(主管)同意， 严禁设计师任意自行变动价格，如有变动自行补足消费额。

◆规定范围内费用开支店经理签字同意认可后填写现金领款单，以便结账。

◆对于店内的各种用品的购买或其它，必须有收据、借条、发票等票据凭证，和领导签字

才能生效。否则，任何人不得以任何理由支付和报销。

◆员工亲戚朋友做项目除正常消费外，一律向领导请示， 给予VIP会员折扣， 不允许有免单现象，否则要买全单。

一8一

**2.10卫生制度**

讲究卫生，人人有责，营业现场的好坏首先着眼于环境卫生上，所以卫生工作需要大家共同来做。卫生制度需要共同遵守，美好环境需要共同创造。

**门前卫生**

◆每天做好门前卫生，专人负责。

◆每天擦拭门窗玻璃，不留灰尘，透过玻璃可以清晰地看到室内的设施。

◆每天要将门口前地毯洗净并摆放整齐，广告牌要醒目、整齐、经常更换。

**室内卫生**

◆要经常保持室内空气清新。

◆美容毛巾、美发毛巾一定要分开清洗，分开消毒，分开使用。

◆注意毛巾的用量， 不准在折叠好的毛巾中抽取毛巾。不准拿干净毛巾擦桌面的水，洗头

床上的水和工作台上的水，更不准用毛巾擦地，擦皮鞋。

◆地面要勤扫勤擦，保持无灰尘，无发屑，无水渍，无污染。

◆墙壁、地面、天花板、门窗玻璃、镜面、工作台、衣柜、书架、桌子、椅、凳、工具车

等全部做到干干净净一尘不染。

◆洗头床上要时刻观察有无水渍，不能在客人洗头时产生不好印象。

◆美容师负责美容室内的美容床铺、面盆、美容架、凳子、产品、书要随时保持清洁、卫

生、干净、整洁。

◆美发师自己的工作台要干净明亮，工具要用完后随手放入工具箱内，吹风机、电推剪要

整齐、有序的挂于工作台旁，不得往地上乱扔乱放，用过的毛巾要放到指定地方，围布要整齐的叠放在工作箱内。工作椅要无灰尘、无水渍、无发渣、摆放有序。

◆助理要将工具车、用品、工具、产品柜、各类书刊等擦洗干净，摆放整齐有序。

◆洗发助理要将洗头瓶、毛巾、洗头椅、棉签、烟缸等要求摆放整洁有序，镜面明亮无斑

点。毛巾用完后放到指定的地方，不准乱扔乱放。

◆员工上洗手间按规定分男女间使用，并且做到用后立即冲水。

◆员工和清洁工，厨师建立平等互助的关系，互相尊重，共同做好店堂卫生工作，创造良

好的工作环境。

◆上述各卫生区域分工把关，各负其责。(由经理、发型师主管、助理主管或卫生负责人统

一分配，布置监督，天天检查，出现问题按规章扣罚。)

一9一

**2.11寝室管理制度**

为使员工宿舍保持良好、清洁、整齐的环境，保证员工在工作之余得到充分的休息，保障工作安全，提高工作效率，维护公司的社会形象，特制定本制度。

**住宿条件:**

◆在市区无住所或交通不便的助理可以申请住宿。

◆凡以下情形之一者，不得住宿:

◆患传染病者，有赌博、酗酒等不良嗜好者。

**员工住宿要求**

住宿员工须遵守下列规定:

◆服从寝室长管理、派遣和监督；

◆室内不得使用或存放危险品和违禁物品；

◆室内严禁吸烟；

◆使用电视机收音机不得影响他人休息；

◆不得在宿舍内打麻将、喝酒、赌博或从事其他不健康活动；

◆就寝后不得影响他人休息；

◆宿舍卫生，住宿员工轮流负责清扫；

◆废物、垃圾等集中倾倒于指定场所；

◆节约用水、用电，做到人去水止、灯灭；

◆钥匙不得转借非本店员工；

◆宿舍不得留宿亲友；

◆员工晚上23:00准时关灯睡觉；

◆员工23:00后如有特殊原因需要外出须向寝室长请假，经批准后方可外出。寝室长必须

要求外出员工在24:00媳灯前回到宿舍。如员工外出时间超过24:00时后回宿舍的，须报主管。

**住宿员工有下列行为者，每次扣除1点:**

◆宿舍值勤人员拒绝或忘记做清洁卫生的；

◆经过2次警告依然影响周围居民或同事休息的；

◆人离开寝室、卫生间和厨房忘记关水、熄灯的；

◆随地吐痰、乱扔果皮、纸屑、瓜子壳，在墙上乱涂乱抹的；

**住宿员工有下列行为者，每次扣除2点:**

◆无正当理由深夜才归或夜不归宿的；

◆在宿含内打麻将、喝酒、赌博或从事其他不健康活动；

◆钥匙转借给非本店员工的；

◆出门时室内无人而未关门影响寝室安全的。

一10一

**取消住宿资格条件**

 员工离职，包括自动辞职、被免职、解职等，应于离职结算工资之日起36小时之内搬离宿舍，不得借故拖延或要求任何补偿费和搬家费。

◆员工有以下违反宿舍制度的行为，必须无条件立即搬出员工宿舍；

◆在居民小区大吵大叫打扰周围居民休息屡教不改的；

◆无正当理由深夜才归(凌晨1: 30 之后)或夜不归宿月累计达到2次者；

◆留宿非水晶宫工作人员的；

◆生活作风不正者；

◆有盗窃行为者；

◆不服从正副主管监督、指挥的；

◆蓄意毁坏宿舍物品或设施的；

◆经常妨碍宿舍安宁、屡教不改的；

◆其他严重影响宿舍安全管理，情节恶劣或可能导致严重后果的行为。

◆住宿员工迁出，应将床位、物品、抽屉等清理干净，带出物品应先交主管或其指定人员检查。

◆该制度由公司指定的寝室长负责执行，公司进行监督管理，如有寝室长徇私舞弊、执行不力，造成员工外出发生意外事故和突发情况的，寝室长须写出书面检讨，扣除个人5点。

**2.12后勤人员管理制度**

◆后勤人员进入店堂可自由着装，但必须穿着整洁、整齐，不允许穿拖鞋、及鞋跟很响的 鞋子进入店堂。

◆后勤人员进入店堂不可闲坐在店堂内， 不可在店堂中央与同事用方言交谈。

◆后勤人员进入店堂必须注意自己言行，有事向店经理汇报不可在收银台大声用方言讲话，必须注意言行。

◆店经理必须监督后勤人员进入店堂着装要求及言行。

◆食堂人员每天做出可口的饭菜，认真听取员工的建议，不断完善饮食，争取做到员工满

一11一

意。

◆注意饮食卫生，不得将变味变质的饭菜给员工吃。

◆清洁人员美容毛巾和美发毛巾必须分开清洗和严格消毒，不得将毛巾反复使用。

◆不得将新毛巾当抹布擦地、擦鞋。

◆不得顶撞经理或与员工发生争吵。

◆上班时间内必须迅速、准确的做好本职工作，不得让店内缺毛巾或发现毛巾不干净。

◆注意碗筷的清洁和消毒工作，碗筷必须用开水煮沸。

◆注意自身卫生，将厨房、房间收拾干净，避免细菌感染。

◆造成员工投诉，又违反以上制度将处以10元--30 元的处罚。

**2.13工作变动**

由于工作的需要，公司有权决定将工作伙伴临时或长期调任其它地区。如工作伙伴希望调动工作岗位，请征求其主管的意见，主管会在可能的情况下按公司需要安排调动。

**2.14个人资料更改**

为了使水晶宫的公司档案准确、真实，请你在下述情况发生更改时立即通知人力资源部主管：住址、联系电话、在发生意外或病痛时的联系人、本人的姓名、婚姻状况等。否则公司将以你虚报资料，视情节轻重给予处分。

**2.15利益冲突**

在聘用期间，非经公司同意，不得参与与你的职业有冲突的工作和业务，每一位员工必须避免可能与公司利益发生冲突，或可能会有冲突的事情或场合。

**S3服务行为规范**

**3.1服务流程规范:**

**工作轮牌规范:**

◆发型师以先签到者取得优先牌。

◆助理洗发牌以先签到者取得优先牌，烫、染牌连续牌。

◆凡发型师、助理、建议客人做项目时，一定要将价格讲消楚，如因与客人沟通不清楚

一12一

导致客人少付费的，主管人员有权按客人理想中的价格付费、余下价格由个人自付。

◆如客人烫染， 烫染后再经推销做焗油的，即不须再过烫染牌。

◆发型师、助理外出时内反牌，回来后复牌，超过半个小时者从新上牌。

◆当给发型师上牌后不论客人做什么项目，发型师不能以任何借口拒绝为客人服务，或让另一位发型师做(熟客例外)违者重罚。当主管(咨询客人后)安排助理为客人服务，(当时助理正闲时)不得以任何借口拒为客人服务。

◆当客人进入需要烫染发或焗油，头牌A发型师接待，而客人要求最低消费，A发型师不悦或带强迫性用高价产品，导致客人不满离开，A发型师负全责。

◆客人挑发型师吹发，如发型师说这个客人不是我的，我不吹可马上停职扣罚，(特殊情况除外)。

◆当自己的客人太多来不及做时，若客人愿意让别的发型师做，为了方便顾客，以免客人等长时间不悦，则由发型师改单签名(或前台改单签名，交另一发型师做) 。

◆当客人进来要求发型设计，由头牌项目A发型师沟通，A发型师不能及时应酬则由项目二牌B发型师与客沟通。

◆所有发型师、 助理不能在客人面前说，此客是我的、你的之类话语，客人找你一次或几次，不是永远是你的客人、永远的客人不是属于那一位发型师和助理的。

◆如客人光临要求电发、焗油，叫助理设计发型，助理不能帮客人设计发型、应安排头牌发型师与客人沟通。

**接待岗轮牌服务流程**

◆客人进门接待人员简单沟通了解客人服务项目。 (这边请)

◆询问客人有没有熟悉的发型师。(请坐、 我马上过来为您服务)

◆查看设计师流程牌(总牌及个人牌)还有几位客人。(回来后告诉客人需要等候的时间)

◆要求店经理(收银员)开单。(第一时间要求开单)

◆跳设计师流程牌总牌、开单人员、上单到设计师个人流程牌。(回来为客人服务)

◆洗发服务完成告诉客人等候地点。(取单、 填单、让设计师知情)

一13一

◆发型师个人流程牌有5位客人的，不再接持客人，少于5个必须接待，(指定客人愿意等的不管是剪、烫、染必须接待)

◆注：询问客人有没有热悉的发型师要直接，指定与不指定如有争议第一位接待客人的人员有不可推卸责任，工作人员有争议的客人，店经理单独与客人沟通，证实作假行为一次扣罚当月总工资的80%。

**发型师轮牌服务流程:**

◆流程牌前一名(前一名在工作的、第二名以此类推)坐在离客人进门最近的地方。(等候接待)

◆个人流程牌不在前一名的自动离开。(等候接待)

◆接待人员申请(等候接待的发型师)安排设计的发型，烫、染、护一律计算个人==%不指定业绩。

◆没有等候接待的、则按牌接待设计发型，一律计算个人==%不指定业绩。

◆轮排不指定烫、染、护一律计算个人==%不指定业绩，其==%再分单，本设计师不享受再分单。

◆同一时间进店有三位客人，其中有两位剪发一位需要烫或染， 等候接待的发型师可选择为烫或染的客人服务。

◆发型师不可在没有接待人员申请安排设计发型的情况下帮顾客设计发型。(站牌接待除外、必须有人申请)

◆在没有助理站牌的情况下，前牌有空(前一名、 第二名以此类推)发型师必须站岗接待，门前站岗5分钟以上接待的客人(剪、烫、染)一律计算个人指定业绩。

◆个人流程牌有5位客人的，不再按牌接待设计发型。

◆开始服务前先详细沟通了解客人要求。(抽时间关心烫、染客人)

◆服务客人完毕、立即取单填价位(看项目及时间取单)

◆查看个人流程牌后再服务客人。

◆个人流程牌有5位客人的，不再接待客人，少于5个必须接待，(指定客人愿意等的不管是剪、烫、染必须接待)。

一14一

◆烫、染必须交由助理主管安排。

◆指定与不指定填单由第一位接待人员负责，设计师不得有异议。

◆指定第一位不在，指定第二位算指定，超出不算指定。

◆由工作人员申请设计的发型，一律没有推荐业绩，包含洗发前及洗发完成后到本设计师剪发完成。

◆推荐业绩是指客人坐在本设计师坐位之前，本设计师没有接待过这位客人。

◆注:有争议的指定与不指定申请店经理单独与客人沟通，对店经理的决定不得有异议。

**3.2服务要求事项:**

顾客是否会继续光临，主要是取决于他对这个店本身及美容师、美发师的最初印象。良好的第一印象可助你争取顾客。

**发型助理服务规范**

◆上班打卡后上工作流程牌，早到早上，开早会前把个人的仪容仪表做好，并在开早会前1分钟按开会要求程序站好等候主持人主持开会，在开会时要配合开会要求，会后按各自规定负责卫生区域检查清洁卫生。

◆检查各种台、椅摆放整齐，各个营业区， 再检查营业必备的物品。如毛巾、洗头胶纸，洗头瓶，洗发水，消毒柜里以及消毒毛巾。客人穿的和服，烟灰缸，各种书刊杂志等的物品齐备检查并配备。

◆站牌候客，以站立姿态在门口左右两侧各一个助理等候客人光临，站立距离离门20cm-30cm距离，双手统一放前面或后面， 不可有八字脚呈V字站立姿态，身体保持平衡，不可东歪西斜，不可把手放进口袋或依物站立。

◆站门时员工之间不可相互对话，为能做到有规范的迎送客人进出规定一人看门外一人看门内。有客人进出对方要相互知会，每十五分钟与三四牌换站一次。

◆迎接客人，客人走到门口梯级前约2米或3米时要同时把门拉开。异口同声致欢迎语“欢迎光临”并示以手势和25-30度身体鞠躬(熟客应记得顾客的姓氏，让客人感觉到你很在乎他(她):问客人做何项目(洗头、美容等)，带位时应走在客人前右边1-1.5米前面地段，侧身走并用手势及语言引导客人到指定的服务位置。

一15一

◆带客时要注意不时地回头留意客人是否跟上，如客人有带包类物品要请示客人是否要寄存手提包，如要存包把客人带到储物区或代客拿包储存，在寄存提包时一定要提示客人贵重物品随身带，如客人有大衣要问客人是否把大衣挂起或代其保管。再引客人入座后送上热面巾及饮料，在为客人洗头前首先要介绍自己“您好，我是XX号助理为您服务”同时检查顾客发质，介绍针对性洗发水供客人选择。再请示客人是否要看书刊杂志供客人选择，在洗头前先帮客人头部、脸部放松3-5分钟时间。

◆按轮牌服务流程，询间客人准备做何项月(如、剪、吹)，是否有相熟的发型师，开单、跳牌、上服务牌。

◆开始洗头时抓头的力度要留意看客人的表情，还要征问客人抓头的力度“力大/力小”。在洗头期间如有泡沫粘到客人身上应立即说“对不起”并用干毛巾或纸巾帮客人擦拭。嘴动手动真诚的向客人道歉，洗头时间中式不能少于20分钟，加按摩冲水时间共不能低于40分钟，泰式洗头时间全程不能少于45分钟，在洗头过程中要注意客人的反应，以及能随时满足客人的需要，为了加深客人对你的好感与印象，工作时要跟客人多谈与发型有关并能引起客人共鸣的话题。

◆在洗头约到时间冲水前要问客人头部是否有还痒的地方，如客人说可以就引领客人到冲水区。(在洗完头需冲水时要先把客人头上大部分洗发泡清走。)再引领客人到冲水区冲水。在客人入座冲水床前要留意冲水床上是否有积水。冲水约3分钟后上护发素，上了护发素要为客人头部均匀按摩约3-5分钟再冲水(以便头发能完全锁住及吸收护发素营养)起水后把头发轻擦干后包头发，带客到指定位置入座，同时留意客人的杯是否要加茶水，如需要的加上茶水、并送上纸巾、棉签然后按指定动作为客人作头、肩部按摩。

◆在按摩期间要事先告诉发型师知道(好让发型师安排时间)做够按摩规定时间后带位，带客入座后并再次询问客人是否还要喝水或要看书刊杂志。叫发型师时要明确告诉发型师客人做何种项目(如剪，吹)、剪发客人助理要带上一条毛巾给发型师，把客人交给发型师后填流水单，然后把流水单放在为客人服务的发型师位上，再回到刚才工作的位置清理和收拾整齐，最后要上自己的工作流程牌。

**服务注意事项**

一16一

◆店内应该随时维持良好的专业气氛和高效率，从顾客进店的第一步就要开始建立他对本店的信心。

◆所有人必须仪容整洁，穿着工作服，佩戴工牌，态度要友善而自信。

◆专业美容师、发型师应当能够毫不犹豫地为顾客推荐对顾客有利的服务项目与产品。

◆营业开始后(===)。当班工作人员，外出办个人私事，必须申请店经理同意。

◆营业开始后只能允许两位助理外出，并且所有外出人员必须向店经理申请外出时间，同意后方可外出。不论外出时间多长一律申请。

◆当下班时间已到，正在服务顾客， 必须服务完该顾客才能下班。

◆所有工作人员在工作中都应具有互助合作的精神，所以正常忙碌时任何人都应配合。

◆客人进门时，在指定坐位上工作的人员都应有回应“欢迎光临”声音。

◆遇有进出美发部的客人，或进门找人者都应表现正常亲切的招待工作和询问工作，不要令对方感到不受重视。

◆工作人员务必养成物归原处的良好习惯，以减少现场的零乱感及他人的不便，并请遵守下列规定:

1. 服务完客人后，将自己和客人用完的毛中，放回毛巾桶内。

2. 剪完头发后，清理头发的工作人员，应随手将围布归位，勿任意放置椅子上。

3. 使用完的照后镜勿任意放置椅子上，以免影响他人使用或被损坏。

4. 使用完的工具，如:吹风、烘干器、电剪不得任意放置在桌子上，且工具箱用完一律归位，以免给顾客带来麻烦和增添现场的凌乱感。

5. 如客人出门，有空人员应主动收拾桌面的杂志、茶杯。

◆所有私人用品各自收回。工作人员自己洗发应在空闲时间完成，必须请示店经理。

◆随时注意客人是否要求更换杂志、或添茶水。

◆助理为客人烫发、染发、护发等工作时，不可离开客人，确实要离开，须有人代看。

◆助理为客人服务时，应先让客人穿好衣服，垫毛巾、塑料膜等保护措施。

◆服务态度认真、烫发时要注意前额周围的药水流下来，蒸汽时给客人多换毛巾，做到主动询问客人，如: 一杯茶、要看书、报刊等。

◆应时刻面带微笑，给客人树立良好的形象。

一17一

◆现场如遇顶峰情况，位子已被占满时，在面对进门的客人应做下列处理。

1、染、发客人为第一优先，直接带至冲水床洗发， 如没有位子时一定要做好挽留工作，发型师熟悉的客人可做好预约。

2、烫、染、发的客人外，如现场确实半小时无法抽出位子给新进门客人坐时，则直接告诉客人要等半小时左右，以免在我方刻意的希望他留下来时，说出不能做到的承诺而得罪客人造成埋怨。

3、无论现场如何忙碌，如助理、主管、全体均有工作在手，则有空闲的设计师或就近客人旁边的工作人员，务必作好接待工作。

4、客人没时间等，且提出赶时间，则可告诉他到后面辅助椅洗发。之后再找位子给予吹风。

5、要有可利用的位子(吹风、剪发)，均应设法让这几个位子流动快，以便于后面的客人。

◆因客人集中，而造成某位发型师有许多要等的客人，应主动或转告询问客人还要等很长时间，以作下列情况处理:

1、客人愿意就让他等，但如占用到位子时要礼貌的借用其位子。

2、客人赶时间或不愿意等，则应请求有空的发型师帮助或以借用时间的方式解决，任何

发型师有义务共同承担此项责任，除特殊情况可指定专人去接。

3店经理在场应主动迅速协调解决。

◆现场的服务态度，务必作到以下要求:

1、忙碌时，很可能道成部分动作上的疏忽，但务必表现出诚恳和亲切的态度以作为疏忽时的弥补。

2、平时有空闲或允许的情况下，任何动作都不可疏忽，如与客人聊天，应加强服务动作以得到顾客的肯定，以作为弥补，

3、到烫、染发的客人，只要条件允许，设计师要亲自与顾客作简单的沟道。以示尊重。

**经理、主管级工作规范:**

◆严于律己，树立良好的自身形象，在员工中树立自己的威信，在工作中要起积极模范带头作用，做员工之表率。

一18一

◆每天提早上班，向员工积极打招呼问好，不摆领导架子，制造欢悦和谐的工作气氛。

◆每天认真检查员工的仪表，发型，服装及健康、精神状况。

◆检查员工每天的清洁工作，态度和蔼，并全面彻底、不留卫生死角。总结员工日常工作中出现的问题，并给予指导教育。

◆检查消费产品，检查工具及设备是否完好:如损环应及时更换修理。

◆利用业余时间，与员工多交谈，听取员工的建议，了解员工的心理状态，解决员工在工作、生活方面的困难，为其免去后顾之忧，安心本职工作。

◆检查每天的工作情况，注意员工每天服务上的缺点和不足，多学习同行业的先进经验，掌握最新的发展趋势，吸取别人的优点，取长补短。

◆建立完善的管理分工制度，以信取人，以德服人，在店规面前一视同仁，不搞个人关系和亲情连带关系。

◆协调培训部，对员工的服务及技术培训，提高员工的自身素质及工作质量，定期考核，做到奖惩分明，并组织利用业余时间在不影响正常工作的前提下举行娱乐文化活动，活跃工作气氛调动员工的工作积极性。

◆能上能下规范需自觉遵守，若违反，将一视同仁，公司将做出相应处理。

◆要经常激励员工，给员工灌输新的血液。

**3.3礼仪:**

**1、礼貌用语的基本要求**

◆“请”、“您好”、“谢谢”、“对不起”、“再见。”

◆上午、下午、晚上好!欢迎光临! >请问您是美容还是美发? (女士)

◆上午、下午、晚上好!欢迎光临!请问先生修剪发型是吗?这边请!

◆好久不见、最近好吗?

◆(小姐)先生您好!很高兴为您服务!我是xx号助理

◆(发型助理师--设计师>请问您>您对发型有什么要求或想法如颜色、头发长短等。

◆对不起! >>请稍等，>>我马上就来! >请问你们几位?

◆非常抱歉! >>我们可以再约个时间吗?

一19一

◆您的感觉怎么样? >>需要我轻一点吗?

◆我建议您使用这种产品，>>如果您使用后觉得效果很好，>>请再来购买!

◆抱教! >让您久等了! >>请这边走!

◆(先生)小姐你有熟悉的设计师吗?

◆在您美发之前，>您可以翻阅一下我们的发型杂志，然后再告诉我们的设计师您想做的发型好吗?

◆(先生)小姐，欢迎您下次光临!

◆(先生)小姐，请到吧台付款，谢谢!

◆收您xx元，找回您xx元，请您清点一 下，谢谢!

◆您对我们的服务还满意吗?

◆请慢走，欢迎您下次光临!

**◆当客人进入发廊，服务礼貌用语是:**

“先生/小姐，欢迎光临，请问是剪发吗?洗头请上二楼(或里面请)。”或者“欢迎光临，洗头里面请。”

**◆当客人离开发廊，服务礼貌用语是:**

 “欢迎下次光临，请慢走，再见"或“多谢，请慢走。”

◆当客人进入洗头区/按摩/美容区时，服务礼貌用语是:

1、“请这边走。”

2、“请到这边洗头、按摩/洗脸好吗?"

3、“请问您有贵重物品需要保管吗?"

4、“很乐意为您服务，希望您能常来。”

◆当客人洗发时，服务礼貌用语是:

1、“请坐，我帮您披好毛巾。”

2、“请问水温可以吗?力度可以吗? ”

3、“请问需要热一点还是冷一点的水呢?”

4、“请躺好。”

◆当客人需要服务时，服务礼貌用语是:

1、“请稍候，马上就来。”

◆当帮客人按摩时，

一20一

1、这样按会不会太重? 2、您习惯按摩吗? 3、这样按好吗?

◆带位时:

1.请跟我到下面吹发(或请跟我到这边吹发)。 2、 请到这边来。

3、请坐。 4、请稍等下，发型师马上就来。

5、请问要温水还是凉水。

◆送账单:

 1、小姐、先生，我希望下次还能为你服务，我是某号发型师。

◆当客人离开发廊时礼貌用语:

1、发型好漂亮，年轻多了。 2、欢迎您有空带朋友来，谢谢。

3、欢迎下次光临，请慢走，再见。

**3.4仪容仪表**

员工工作时保持整洁的外表是十分重要的，你必须遵守下列要求:

●上班时间必须着工装上班，佩戴工牌上班:

●着装按季节统一更换，不允许个人随意更换:

●佩戴工牌要求，位于左前胸、不歪、不藏:

●助理及保洁人员上班不允许穿拖鞋、高跟鞋上岗工作:

●注意个人卫生，衣着整洁。

若有问题，或达到上述要求有困难，请与你的主管讨论，你的主管会帮助你做好这项工作。

**S4薪金**

 在你进入水晶宫时，水晶宫的人力资源部和你的主管会告诉你的工资及水晶宫美容美发有限公司的有关政策，水晶宫有其独特的工资政策。公司每年会对本行业市场做工资水平调查，根据调查结果和公司的经济承担能力来决定对工资标准的调整，以确保其公正合理并具有竞争能力。

**4.1薪金系列**

一21一

**美发助理薪金:**

◆美发助理的工资按其技术等级由业务提成+销售提成+和特定奖金组成，没有固定底薪。但在开设新店和本店业绩不佳时，为保证其助理的基本(底线)工资准许店经理申请取用站牌补贴和岗位补贴制。

◆美发助理当月应发工资计算方法:工资=(技术级别)业务提成+销售提成+[(站牌/岗位补贴)奖金] - 罚款 - 岗位培训。

**发型师薪金**

◆设计师的工资按其技术等级由业务提成+销售提成+和特定奖金组成，没有固定底薪。但在开设新店、本店业绩不佳和新加入的设计师时，为保证其设计师的基本工资准许店经理申请取用临时固定底薪和业务提成补贴制。

◆设计师当月应发工资计算方法:工资= (技术等级)业绩提成 + 销售提成 + (补贴奖金) - 罚款 - 岗位培训。

**主管薪金**

◆主管的工资按其工作年限由固定工资和奖金组成。

◆主管当月应发工资计算方法:工资=年限固定工资 + 奖金 - 罚款

**4.2发薪日期**

1、每月工资的发放日为月结算完毕后，每月15日为工资支付日。如遇节假日应提前发放，全部现金按月存入员工的个人银行账户。

2、年终奖会在新历年春节假期之后发放

**4.3薪金调整**

公司坚持员工以自己的工作表现和绩效来获得收入增加的做法。

◆美发助理: 工资增加百分比是根据你的技术等级和业绩而定的。

◆发型师薪金调整: 工资增加百分比是根据你的业绩而定的。

◆主管薪金调整:将根据工作期间你的考核成绩来确定。当你的年度考核成绩表现为优异时，会带来工资的增长。

**4.4岗位补贴(美发肋理)**

◆补站项目：店内做保洁、烧锅炉、洗毛巾、食堂等。全天下牌工作、补贴: 10元--20元

一22一

不下牌兼职: 10元--15元

◆补贴项目:值班照店补贴，每月30元--60元(限二人)

◆补贴项目:每月正常休假未休补贴，每天10元 -- 20元。

◆补贴项目:管理店内产品补贴，每月30元 -- 60元/月。

◆补贴项目:负责每日结账补助， 每月50元 -- 60元。(限两人)

◆补贴项目: 站门牌、冲水牌补助: (可根据本行业淡季、旺季调整，实施站牌补贴)

**4.5福利补贴**

**员工基金**

员工基金来源:

◆销售产品2%

◆所有工作伙伴违纪处罚金

◆团队业绩任务超出部分10%

员工基金用于本店工作伙伴，用于工作伙伴聚会、生日聚会、礼品、奖金等，员工基金用途必须透明公开，由公司会计核查各分店员工基金用途。

**公司员工补贴**

公司每月按岗位级别补贴每位员工纯现金代用券

■初级助理每月补贴: 30元代用券

■中级助理每月补贴: 30无代用券

■高级助理每月补贴: 30元代用券

■初级助理师每月补贴: 40元代用券

■中级助理师每月补贴: 40 元代用券

■高级助理师每月补贴: 40元代用券

■发型师每月补贴: 40元代用券

■主管级岗位员工(经理、发型师正、副主管、助理师正、副主管)每月补贴: 50元代用券

■代用券用途:烫、染、护、(不兑现、不可购产品)自用或请家人、朋友来水晶宫设计发型。

■代用券可累积使用，超出部份按VIP会员折扣支付现金。

一23一

■代用券按VIP会员拆扣后使用，另可用作本店特价使用。

■代用券限在上班店使用，如工作地点调整可申请综合管理部授权使用。

**S5培训、考核与发展**

水晶宫的事业是人的事业，人员的训练和发展是我们首要关心的焦点，水晶宫尊崇以人为本共同成长的宗旨，把人视为水晶宫的第一资本，人是水晶宫最宝贵的财富。重视人才、培养人才是水晶宫能稳健发展的原因，也是水晶宫未来事业成功的关键。水晶宫不断完善考核体系以更有效地帮助员工改进工作，同时员工还会得到大量的培训，这些都是致力于为每一位员工提供个人成长发展的空间。

**5.1培训**

 水晶宫的训练更多的是一对一的在工作中进行，你的主管和其他工作伙伴是你不断获得训练的最好资源，只要你用心，你会发现训练无处不在，只要你努力进取，你同样会发现成功就在你的脚下。

 1、 新员工入公司培训:

 你加入公司后，人力资源部将会组织新员工接受短期的上岗培训，让新员工了解公司的经营理念、企业文化、政策等。

 2、工作技能培训:

 你的主管会根据你的岗位职能制定你的培训计划，为你进行专业技术的培训。这些培训或是在职的或是短期脱产的，与你的工作实践结合在一起，将会帮助你成为本岗位相匹配的专业技术。

 3、其他培训:

 公司培训中心邀请知名经理人、培训或咨询机构的专家来公司举办讲座，以便公司的管理者和员工及时了解先进的管理技术信息，确保员工学习并了解他们所需要的管理策略或技术。

**5.2考核绩效评估**

 水晶宫公司拥有规范的考核体系，它不仅有效地帮助你完成目标任务，而且通过增进沟通实现共同的改善和进步，为你的薪酬、晋升、奖惩、岗位调整、培训等提供基础性信息和依据。

水晶宫每年有三次工作绩效评信并和工作伙伴讨论他们的工作绩效，评估时采用五个绩效评估等级。下列工作绩效定义将有助你理解水晶宫的定级制度。

一24一

**杰出**

最高级工作绩效。工作绩效一贯地卓越，工作伙伴能创造高的业绩，并有效地保持获得赞扬的工作表现。该工作伙伴是水晶宫团队中始终最有成就和最重要的贡献人物。

**优秀**

 有重大贡献，工作绩效经常超出其工作任务目标所期望的要求，并保持获得赞扬的工作表现，并根据情况予以调整，是水晶宫团队中强有力的贡献者。

**合格**

 可靠的贡献者，工作绩效符合水晶宫工作要求及期望，能圆满完成任务，工作表现根据情况可自行调整，是团队中作出稳定贡献的成员。

**需要改进**

 工作绩效不能达到工作的要求和期望者被列为需要改进的成员，并被列入工作绩效改进计划之中。

**不满意**

 其工作绩效不能被接受，工作伙伴很大程度上不能达到工作的要求，如果他/她没有列入工作绩效改进计划之列，应列入此计划。

**◆绩效考核 (操作细则见附表)**

 你的主管会每个月与你做一次工作绩效考核，累计四个月出一次结果，考核结果被用于你职务晋升与年终奖金。你如果绩效考核成绩杰出、优秀将有机会快速晋升，但如果绩效考核成绩排名不满意，将会被停止晋升甚至淘汰。

**◆工作表现改进计划**

 是旨在积极地帮助一个工作绩效需要改进或不满意的工作伙伴去克服他的缺点，并要求其在一定的时间内有所改进。如果由于某种原因你的绩效不尽人意，你的主管可以将你纳入绩效改进计划之列，以帮助你克服困难，改进工作方法， 提高工作效率，减少差错。 进行了绩效改进计划的工作伙伴，如在规定的时期内的工作表现仍达不到“合格”评估标准，则可能被沟汰。

**5.3晋升与发展**

我们倡导工作伙伴以自己的工作表现和绩效来获得晋升和增加收入。以充分调动工作伙伴主动性和创造性，不断钻研技术，实现工作伙件与企业的共同成长。

一25一

**1、美发助理升级步骤：**

刚加入公司没有美发工作经历的助理，进入公司上岗前须进行岗前培训，参加为期一个月的基础理论知识和实操培训，培训期满经考核合格者方能上岗。

**(1)定级初级助理**. 岗位服务范围见表:在本岗位工作时限为4个月、经绩效考核通过(如绩效考核未通过即延长1个月时间升级)即升级为中级助理。

**(2)升级中级助理.** 岗位服务范围见表:在本岗位工作时限为4个月、经绩效考核通过(如绩效考核末通过即延长1个月时间升级)即升级高级助理。

**(3)升级高级助理.** 岗位服务范围见表:在本岗位工作时限为4个月、经绩效考核通过(如绩效考核末通过即延长1个月时间升级)即升级初级助理师。

**(4)升级初级助理师.** 岗位服务范围见表:在本岗位工作时限为6个月、经绩效考核通过(如绩效考核末通过即延长2个月时间升级)即升级中级助理师。

**(5)升级中级助理师**. 岗位服务范围见表:在本岗位工作时限为6个月、经绩效考核通过(如绩效考核末通过即延长2个月时间升级)即升级高级助理师。

**(6)升级高级助理师**. 岗位服务范图见表:在本岗位工作时限为6个月、经绩效考核通过(如绩效考核末通过即延长2个月时间升级)即升级为助理主管。

**(7)升级助理主管.** 岗位服务范围见表:在本岗位工作时限为6个月、经绩效考核通过(如绩效考核未通过即延长2个月时间升级)即升级助理老师。

**(8)升级助理老师**. 岗位服务范围见表:在本岗位工作时限为3至6个月经考核通过即升级为准设计师或烫染造型专业。

**(9)升级烫、染造型专业**. 岗位服务范围见表:在本岗位工作时限为3年。专业烫、染造型。备注:1、绩效考核为优的助理即下一级别在本岗位工作时限和绩效考核同时减少1- 2个月时间。(延长时间和减少时间相等)

**绩效考核晋升细则参照绩效考核晋升规定**

**2、发型师晋升参照发型师绩效考核晋升规定:**

**3、绩效考核晋升**

根据绩效考核结果，你将得到晋升的比例:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 绩效考核 | 杰出 | 优秀 | 合格 | 需改进 | 不满意 |
| 晋升比例 | 5%- - 10% | 15% | 60% | 10% | 5% |
| 晋升时间 | 2个月 | 1个月 | 正常晋升 | 正常晋升 | 停止晋升 |
| 人数比例 | 1/10人 | 1/10 | 6/10 | 1/10 | 1/10 |
| 人数比例 | 1/15人 | 2/15 | 9/15 | 2/15 | 1/15 |
| 人数比例 | 2/20人 | 3/20 | 12/20 | 3/20 | 2/20 |

—26—

**5.4培训协议:**

为了公司的发展，为了更多地培养那些有成绩、有贡献的工作伙伴，水晶宫会安排一些训练机会或国内其他省市的培训，一旦这种机会提供给你， 水晶宫将按照公平的原则与你签订关于你自愿接受培训的协议(协议书的内容另定)。如果协议签订，你应遵循协议的有关内容，在培训回来后以自己的行动争取更佳的表现，以证明水晶宫的培训之有效以及你主管对你期望和培养之正确。如果培训合同期未满，你不能制造任何理由或借口达到离职的目的，如果你提出辞职或被解聘，水晶宫将按照培训合同向你追讨培训费。培训协议与聘用合同同样有效，当合同期规定的期限与培训协议签订的期限有差异时，以培训协议为准。

**S6奖惩**

**6.1奖励**

奖励是向取得突出成绩表现良好的工作伙伴，颁发有形奖励的一种机制， 感谢工作伙伴对公司付出的热情和有创造性的工作。并鼓励工作伙伴再接再厉，不断取得新成绩、新突破。

**1、鼓励奖**

■鼓励奖是得到主管肯定由主管推荐的工作伙伴。奖励包括现金、表扬、晋升:

■品德端正，工作努力，有出色或超常表现。

■热心服务，有显著善行佳话。

■检举违规或损害公司利益者。

■发现职责以外的故障，予以上报或妥善处理。

■对经营或管理制度提出有效合理化建议，得到采纳实施者。

■忠于职守，积极负责，不断改进工作，业绩突出。

**2、杰出员工奖**

杰出员工奖是绩效考核成绩杰出的工作伙伴。奖励包括现金、培训机会、晋升:

**3、优秀管理者奖**

管理奖用于奖励作出突出贡献的个人，奖励包括现金、晋升:

**6.2违纪处罚**

纪律和有秩序的行为是在竞争的环境中为了达到公司的目标所必需的，一流的管理。 要求

一27一

工作伙伴有一流的遵守纪律的自觉性。 但规章制度是必要的，水晶宫订立的规章和制度使所有工作伙伴了解行为观范以及违反规定导致的后果。因此，矫止工作伙伴偏差的行为通常是惩罚性质的，称为“违纪处罚”。

你应准时上班，及时报告工作情况，勤奋地完成你的任务并达到可接受的标准。应服从主管的指令，你的工作行为不应损害水晶宫的利益。在给予纪律处分前，工作伙伴会被告知他(她)未能符合水晶宫要求的标准或违反了某项规章/制度，以便使工作伙伴有机会对此事做出说明、申辩。所有的违规处罚程序均符合公司制定的规则和规定。

**各工作职位的违纪处罚以扣点计算:**

**违纪处罚以扣点计算**

◆店经理：扣一点为30.00元；

◆发型师正、副主管扣一点为25. 00元；

◆发型师：扣一点为20.00元；

◆收银员：扣一点为20.00元；

◆助理师正、 副主管扣一点为10.0元；

◆助理：扣一点为服务业绩10分；

**迟到、早退、以时间计算**

◆店经理、正副主管级、发型师、1分钟扣2元；

●助理师、收银员、1分钟扣1元；

**旷工、以天数计算**

◆店经理、收银员、旷工一天100元；

◆设计师：旷工一天120元；

◆助理师：旷工一天60元；

**超休、以天数计算**

◆店经理：超休一天50元；

◆收银员：超休一天30元；

◆设计师：起休一天50元；

◆助理师：超休一天30元；

1. **导致纪律扣点处罚的例子**

以下并未列尽所有扣点处罚的例子，但不表示其它的不诚实或不当行为可以不受到纪律处

一28 一

分。例子的排列不分先后。

**以下情况扣罚1点(故意出错、情节严重加罚)**

◆坐姿不端正，勾肩搭背；

◆大厅看书报杂志；

◆顾客咨询时围观者(只有经理、头牌、接待可以解答)；

◆美容师、助理、接待员、没有准确带位；

◆工作完后没有及时整理、 打扫自己的工作岗位卫生；

◆为客人服务时，接听电话；

◆议论顾客的是非；

◆在大厅交谈收费情况；

◆店内洗脸、刷牙；

◆上班时间做个人私事；

◆大声喧哗、吃零食、吸烟睡觉；

◆空时不翻牌、不佩带工牌，不按公司规定统一着装；

◆吃饭不按早班先吃、晚班后吃的公司规定(先翻牌、后吃饭)；

◆早班没有在规定的班时间之前做好个人卫生工作(发型、化妆、工作服)；

◆在为客人服务时与别人交谈；

◆站门时双腿没有站直，依靠任何物体与员工交谈，接听电话、手机、双手没有放好；

◆发型助理服务工作完成后， 没有及时收拾整理所用物品工具、设备及废弃物；

◆发型助理迎宾服务客人时， 没有严格遵守执行“礼仪服务流程”所规定的标准问候语，和其它全部要求规范；

◆客人进出没有使用礼貌用语；

◆轮到牌时，不愿服务；

◆剪发返工；

◆没有报清价位，没按公司规定收费；

◆账单没有跟客人走；

◆结账时拿错单 (如其他员工有损失应由当事人承担)；

◆伙伴之间要换班，没有向主管申请同意的；

◆上班期间喝酒， 或吃带异味的食物；

一29一

◆个人烫发，染发没有向经理或发型主管申请签字批准后方可；

◆坐美发椅，客用沙发员工与客人同坐的；

◆没有遵守轮牌制度，上班上牌后不得以任何借口私自动工作流程牌；

◆下班时间到， 以各种方法催促或变相催促客人离开的；

◆不服从上司合理工作安排或临时调动、指挥；

◆未经上司批准同意私自外出的；

◆用毛巾作其它私人用途，如擦物品，擦工具等，如清理卫生必须用指定专用清洁毛巾。

**以下情况扣罚2点(故意出错、情节严重加罚)**

◆顾客投诉；

◆不服从安排；

◆在休息处与员工争吵；

◆误导顾客；

◆带非公司员工到宿舍住宿；

◆请假没有当面请示(包括没有假条者)；

◆顶撞上司；

◆在大厅争吵；

◆与顾客争吵；

◆私自撕处分单者；

◆私自涂改流程单者；

◆发型师私自介绍客人给某位助理；

◆因服务不周导致客人投诉；

◆打折不得超出权限范围；

◆工作期间无充分理由，出现空岗者；

◆没按轮牌制度工作，抢牌的；

◆没有参加公司的定期理论，技术研讨会，及周例会，无充分理由不参加者；

◆因个人的技术及服务态度造成赔偿的。(所有损失由个人承担)。

**管理级人员违规处罚:**

经理、主管级管理人员在工作期间违反公司规章，与其它员工一样按公司规定条例作处

一30一

分，在管理上出现以下行为任何人有权向公司或上级主管部门反映。如因管理不当而造成公

司运作混乱，甚至造成严重经济、形象损失的，公司有权令其马上离岗。情节严重的，公司

可责令其停职处理。

**以下情况扣罚1点(故意出错、情节严重加罚)**

◆不按公司规定对员工进行考勤，仪容仪表的检查或检查马虎，允许未符合要求的员工上

岗；

◆由于工作分配不全面，部分岗位，出现空岗现象；

◆不以身作则，对自己的违规行为制造借口或当作若无其事；

◆对员工违规行为视若无睹或处理不当，对某些员工偏袒或处分过分，遭到员工投诉；

◆由于安排方面失当造成公司运作、混乱；

◆向公司或上级主管部门故意隐瞒或歪曲虚报公司内某些违规行为或事实；

◆漏传、误传公司指引，私自更改公司销售策略，误导员工工作方向；

◆未能以身作则，更参与员工的违规行为，或带头参与在公司内大声喧哗打闹等。

**2、导致立即解聘的例子**

工作伙伴有任何不忠诚和有意做错的行为，可能导致立即解聘，且公司不需事先通知或支付费用。导致立即解聘的故意出错是指任何损害水晶宫良好经营的行为。

下列不忠实和或故意出错的事例会导致立即解雇。以下所列并未列尽所有其它会导致立即解雇的不忠实或故意出错的事例。例子的排列不分先后。

**一些导致立即解雇的不忠诚和/或故意出错的事例:**

◆累计连续旷工三日以上；

◆盗窃公司或同事财物，经查明属实；

◆对同事暴力威胁，影响公司秩序；

◆散播不利于公司的谣言或挑拨公司与员工之间的感情，情节严重；

◆未经许可兼营与本公司同类业务或在其他公司兼职；

◆未经批准挪用公可的钱财或营私舞弊，收受贿赂；

◆利用公司名义在外招摇撞骗，使公司名誉受损；

◆伪造申请或提供不真实的资料，欺骗性请求休息或假称生病欺骗性缺岗；

◆向任何人陈述或泄露有关水晶宫的财物或营运秘密和机密信息(包据本手册的详细内容

一31一

和其他政策)；

◆在时间卡上填假记录或为其它员工打卡或是欺骗出勤；

◆以任何手段侵占公司财务(如:伪造或虚填报销单、收据等)；

◆其他违反国家任何形式刑事法律、法规。

**S7沟通与交流**

 公司鼓励员工与员工、上级与下级之间保持平等的对话。这种良好、融洽、坦诚的人际关系与交流沟通，保持了我们和谐、相互信任、共同进步的工作氛围，是我们高效协作的基础，而且使我们及时了解自已工作的得失，不断得到改进。

**◆海报栏**

 店堂内都放置有海报栏，用于张贴与你工作有关的安全、工作条件和其它事宜的公告和通知，店堂由本店经理负责控制使用该报栏。

**◆意见调查**

 水晶宫每月都会向所有工作伙伴全面征询关于他的工作及对营运的意见，这些答案将有助于改善上级的管理。

**◆合理建议**

 在你的工作中，你可能会有些建议、更好的工作方法或建议性的批评。水晶宫欢迎批评和建议，这对水晶宫的成功和未来都是重要的，请在每月的工作建议报告书中提出你的建议。

**◆问题解决，申诉程序**

 所有员工均有权寻求解决工作中遇到问题的方式。公司希望公平、迅速地解决所提出的问题。每个人都可能遇到与工作或管理有关的难题。这些难题又不能在员工会议、讨论中解决。工作伙伴感到遇到这类问题并期望与主管进行讨论时，可自由地与主管或总经理进行沟通，沟通的程序为:直属上司，上司的上司，副总经理，总经理。

**◆周座谈会**

周座谈会是工作伙伴和主管之间的小型非正式的讨论，目的在于探讨一些意见、建议和问

一32一

题。这种会议每周一次成在管理层认为必要时召开， 对工作伙件来说这种座谈会是使他们的看法能让主管协调解决问题的机会。

**◆员工大会**

员工大会是员工与管理层互相沟通的一种方式， 每个月召开一次本店员工大会。大会由公司向员工传递公司有关政策，及本店本月的运营情况和其它各分店的情况，宣布有关解决员工困难、采纳员工提出建议、落实计划行动、鼓舞士气、表彰先进的会议。员工大会的主要由公司综合管理部召开。以期用这样一个良好的沟通渠道提高员工对公司的归属感，增强公司的凝聚力。

**结束语**

再次欢迎你加入水晶宫这团队。我们盼望与你一起，并尽我们所能，使你的工作称心如意。本手册提供了你加入水晶宫后应知的资料。敬请反复阅读本手册，如你在工作中仍有不明白的地方请别忘记同你的主管或人力资源部咨询。

本手册随时会有更改或修正，以适应公司制定并生效的新政策。关于这方面的资料我们会尽早通知你。更欢迎你对公司的政当然最重要的还是能及本于册提出宝贵意见。

我们希望本手册帮助你进步，当然最重要的还是你个人的勤奋和努力，如果你闪闪发亮，

我们亦可分享一分光明!

一33一