



怎樣做好浴池 服务工作

商业部飲食服务局編

怎样做好浴池服务工作

商业部饮食服务局编

轻工业出版社

1960年 北京

前 言

解放后，浴池业在各級党政的正确领导下，和其他服务事业一样，有了很大的发展。特别是1958年大跃进以来，全体浴池业工作人员政治思想大大提高，革命干劲十分充沛，积极钻研浴客心理，千方百计地做好服务工作，因而增加了服务项目，提高了服务质量，满足了浴客的要求。同时也取得了不少的經驗。

为了交流、推广浴池业服务工作的經驗，进一步适应浴客的需要，我局特收集了一些先进浴池的这方面的材料，編成了这本小册子。这本小册子可供全体浴池业职工学习和参考，也可供机关、企业、团体和农村澡堂的管理人員参考采用。由于時間仓猝，編写水平所限，难免有不妥之处，尚希讀者指正。

編 者

1960年2月

目 录

浴池服务员、保健员、宣传员的服务

工作与业务知识	上海市大興浴池 (4)
浴池服务程序	佳木斯浴池 (35)
浴池卫生制度	北京市西柳树井浴池 (47)
浴池收款办法	北京市西柳树井浴池 (51)
修脚、搓澡技术	石家莊市龍泉池澡堂 (55)

附錄

把愉快送給顧客，做顧客知心的服務員

天津市和平區長江浴館服務員 國洪順	(65)
-------------------	------

浴池服务员、保健员、 宣传员的服务工作与业务知識

上海市大兴浴池

一、服务员服务方法

(一) 浴客进门，注意礼貌，主动热情，点头含笑。

1. 对常来洗澡的老浴客，虽然他们对堂口等一切都熟悉，但我们也要主动招呼，热情接待，使老浴客更加满意。

2. 新来洗澡的浴客，当他们走进堂口时，往往停立片刻，四面看看，然后找座。我们应主动迎上招呼，指引座位，介绍设备情况，由他选择决定，不能流露出催促的意思。

3. 同来洗澡的一帮浴客，往往要求坐在一起便于交谈，应尽量予以满足。

4. 有的浴客一进门，显得很急躁，好象是有座就洗，洗完就走。我们必须迅速招待，安排入座，多方面照顾，尽快地使浴客入池。

5. 有的浴客进门来举步缓慢，看样子有足够的时间，有浴毕休息的意图。我们就不必催促定座，可让他随便看看，或者安排在较为安静、便于休息的座位上。

6. 带小孩的浴客，因行动不方便，我们就应帮助抱小孩出入池堂。这样既可减少堂口的拥挤，也为家长分劳。

7. 对年老浴客，应上前搀扶让进，处处关心他的安全，口中不停地招呼使他从容入座。

8. 对有外伤残疾和带药来的病人或面帶病容、行动迟緩的浴客，更应殷勤招待，加倍关怀，要拣僻靜处安排座位，免得来往碰撞，使他們感到舒适滿意。

9. 早上来的浴客，多为下夜班的工人，应安排僻靜地方，使他們能好好休息。

10. 午飯后来的浴客，多数需要“飯后一杯茶”，因此应首先注意送茶水。

11. 晚餐前来的浴客，最多的是下班工人和机关工作人員，他們不会呆得久。但安排座位时，要适应不同需要，座位的前半段要尽量招待集体浴客，因为他們洗得快，走得快，要把进門的地方，預留空挡好上客；后半段招呼休息時間长些的，以便于递巾送茶。

12. 午夜班来的浴客，多是市政清洁工人、夜班运输工人、郊区菜农、戏剧工作者、服务性行业职工。在接待之初要道声“辛苦了”，招呼休息；同时，服务员手脚要輕快，言語要溫和，以保持寧靜的气氛，使他們安睡。

13. 冬天客人进門往往拣靠池和靠近火炉的座位，夏天便找风凉、寬敞、避免阳光的座位，最愿意在电風扇下和窗戶多的地方。但是我們的座位設備不能尽如人意，在接待时，既要热情誠懇，又要随机应变。如冬天后面无空，便以商量口气說：“今天忙一些，后面已坐滿了。”“請这儿坐好嗎？”在夏天，就請先脫衣服，說声“凉凉吧！”无風扇处，隨即递把扇子，这样，也会使浴客滿意的。

14. 應該做到不論浴客是誰和座位价格高低，一样热情招待，达到来者滿意。

15. 在浴客进門的接待工作中，必須注意的几点：（1）不能高声招呼，以免影响邻座安靜。（2）切忌指手划脚，

应口讲身不动。(3)禁止讲失礼的话，尤其正当浴客在交谈时不得插话。(4)听到前面招呼，后面必须随声答应，以免浴客在堂口乱撞。(5)招呼要带“请”字，语气要柔和，说过了不要调头就走，表情呆板。

16. 服务员无论忙闲，要按职责分工各守地段；不得聚集一起，谈天说笑，疏于浴客的招待。

(二) 浴客入座，挂衣接帽，拖鞋放好，茶到巾到。

1. 招呼浴客入座后，接过衣物，挂好帽子，又挂上衣(间有无肥皂、香烟等物后再挂)，顺便取出拖鞋，这时正好浴客脱下外衣，即顺手挂好。

2. 有的浴客并不是入座后即脱衣入浴，而是脱去上装、鞋袜，侧身而卧，先休息后洗澡。这时服务员可不必等候挂衣，最好把枕头翻一下，让他休息，睡前问一声何时唤醒入浴，以免误事。

3. 在脱衣时也要看人行事，对年老而又身体不太健康的，可以帮助他解扣脱衣。对带孩子的浴客，应首先照顾孩子，并根据我们的忙闲，尽量抽时间多加照顾，以免发生事故(撞伤、烫伤等)。

4. 放拖鞋时，要平整并列，不要东一只西一只，或前后颠倒。如放得不好，应立即俯身重放，不得用叉棍拨弄。

5. 碰到有病的浴客想吃药时，马上就說：“同志，我给你沏壶开水好吗？”表示我们已看出他在想吃药，使浴客体会到我们关心他的健康。

6. 泡茶也要看天气。在冬天浴客们吃茶少，但要求热，我们的做法是：泡头壶茶时沏半壶开水，这样一則省得泡多了吃不完，冷了还得倒掉；二則免得成壶沏茶，色淡而无

味；三則很多浴客，洗后要漱一下口，然后才吃茶，在他漱完口后，續上一壺熱茶，色濃味厚。在夏天，應供應晾好的涼茶，晾時要加蓋防塵。特別是炎夏中午，浴客來臨，喝下一杯涼茶是會滿意的；但對患有腸胃病和老年人則不供應這種涼透了的冷茶。

7. 遞毛巾，要適應浴客的需要，在滿足急需的同時，也要適當照顧到鄰座浴客的使用。必須注意勿使急需毛巾的而尚未送到，不需要的卻將毛巾送到手里，這樣容易引起浴容誤會是看人行事。

(三) 浴客下池，毛巾披好，整理座位，井井有條。

1. 年老浴客入池，注意摻扶，并婉言告訴他：“池內溫度高，請不要洗得過久，當心您的身體。”服務員摻扶老年浴客到池門時，要讓池內看池員出來接，要雙方協作好。

2. 披毛巾不一定每人一條，在夏天毛巾疊在一起，下池時可以讓客自取。有些浴客圖方便，不圍毛巾，三腳兩步走進池內，那就聽其自然。

3. 防止暈湯的方法是：告訴浴客身體不能一下子浸到池里熱水中（特別是體弱或年高的浴客），應該用面盆或在池埂上和暖一下，徐徐入池；不論冬夏天洗的時間不要太長。擦肥皂應在大池外邊，以保持池水清潔。

4. 整理座位必須井井有條。當浴客入池後，應將鞋子整齊地放在座位下面。如系皮鞋，在脫下時要問明是否需要擦。對座上放置的衣服，要逐件整理放好，要特別注意襪頭、鞋帶、襯領等衣物，必須逐一檢點歸納一起。

5. 整理座位時，對皺折的毛巾，應立時重新鋪整；隨手把枕頭翻一下，凡上的茶水看一看要不要加，凳子擺好，

凳布垫好。

6. 接着检查一下浴客的衣扣是否完整，衣服破了没有，鞋带断了没有。查过以后，该缝的缝，该钉的钉，该换的换。

(四) 浴客出池，毛巾送到，添茶盖巾，体贴周到。

1. 浴客出池后应该要求浴客坐在凳子上，因为（1）刚洗好上来的浴客，肩部和背部大部分都是湿的，坐到座位上，就会印湿垫巾，对浴客很不舒服；（2）浴客坐在座上时我们揩起来很别扭，影响工作速度。

2. 浴客对毛巾的要求是干（指水分少）、松（指质地软）、暖（指热气足）。从消毒锅取出的毛巾揩面时，要拍一下，使感到松软。保温箱的蒸毛巾，如果放置时间过长，要拧干水分，不然太潮了，浴客并不欢迎。

3. 无论天气冷暖，出池时的服务工作一定要力求快速，不仅浴客怕冷，而且水迹满身不舒服。

4. 对出池的服务方法，也要根据不同对象。对青壮年浴客，用热毛巾揩起上身来要既快又贴，脑力略重；对老年人就不能脑力过重；对小孩，毛巾不能太烫；对有皮肤病及外伤疮面的要事先注意，破皮的地方擦上红药水防止细菌侵入。

5. 出池后要注意为浴客复盖毛巾，随带一把木梳，代浴客梳理一下，然后看情况，递上剪刀，加一次茶（茶壶把要依浴客取用方便的方位放置）。

(五) 浴客休息，征询需要，抽空时间，开展宣传。

1. 浴客休息时，常常占有较长时间，这是我們进行“三员”（服务员、保健员、宣传员）工作的最有利的机会。

要利用浴客休息時間進行“三員”工作，必須注意密切配合協作好，不能大家在進行宣傳，而形成出池無人問、工作無人管的現象。

2. 當浴客休息進行宣傳工作時，應注意下列幾點：

(1) 處處為浴客着想，如浴客睡熟了，要看浴客面色加蓋毛巾，不能過多以免太熱；說話聲音要輕，來往時不要碰到他，這樣，就可以使鄰座浴客配合我們注意照顧熟睡的浴客。

(2) 對正在交談中的浴客，切不要坐硬地進去宣傳，打斷浴客話頭，不但影響不好也不符宣傳要求。

(3) 對每天來洗澡的老浴客，宣傳內容新穎，有實效，不能老一套。

(4) 做宣傳工作時，不能洋洋大篇，不能離題太遠，要簡短分段，掌握中心，並把服務工作做好。

3. 宣傳員工作有下列十項要求：

①虛心學習；②充分準備；③適應忙閑；④結合中心；⑤兼顧服務；⑥因人設法；⑦語氣溫和；⑧通俗易懂；⑨不能太長；⑩不能生硬。

4. 室內布置的標語，要結合中心工作常常更換，張貼要整齊，色彩要鮮明。本店簡訊、黑板報一定要按期出。要把上述工作納入宣傳員任務範圍，並堅持學習、經常讀報和進行業務研究、經驗交流等工作，把它們看成是保證做好宣傳員工作的必要措施。

(六) 浴客离座，叉衣遮帽，包卷衣物，浴資算好。

1. 浴客告訴（或示意）我們叉衣服時，這表示他要走了。為了爭取主動，可以注意下面一些情況：

(1) 当把小孩衣服穿好后，浴客本人也在找找寻寻，便应该又衣服给他。

(2) 浴客已经坐起来，并且在穿内衣或袜子，这时就应主动又衣服给他。

(3) 浴客看看堂口的钟，忽地起身，似乎是时间到了，他还有事，就应又衣服给他。

(4) 浴客招呼我们拿寄包物品，或看看自己的表坐起来有走的意思，这时应又衣服给他。

2. 给浴客又衣服应有一定次序。脱时是先外衣后内衣，逐层脱，先上装后裤子；而穿的时候是先下后上，先内后外。所以又衣服也要注意，否则又下来的是上装，而浴客等着要穿裤子，便不对头了。从又棍上把衣服拿下来的时候，要注意上装提领，下装提腰，放在座旁要平整缓放，绝对禁止随手一掷的做法。

3. 刷鞋工作，要看鞋子的质量。刷的时候，应当蹲着身体面向墙壁，采取炕下刷鞋的方法。絨面鞋子，要顺丝平刷。布鞋，先刷头再刷鞋帮。皮鞋，用干布擦一擦鞋头，然后擦去两边鞋帮浮尘。雨鞋用湿巾揩抹，把泥去掉。炕下擦鞋主要是避免灰尘飞扬，并且从炕下取出后，立即蹲身就地刷一刷或擦一擦，既不占地方，也显得工作利落。

4. 代客包捲衣物是应该十分注意的一件工作，不仅是为了尽量便利浴客，更好为浴客服务，而且还具有检查差错、明确责任、避免纠葛的用意。包捲衣物时要当面捲，边捲边问边查对，发现差错，当场追查；如事后浴客自己遗失，就不会与我们有纠葛。

5. 关于收款，应在递巾加茶的时候好象无意地顺便看清浴客的筹子(牌子)使心中有数。必要时把筹子放在一起，

免得临时慌忙。在算好賬告訴浴客后不要呆立一旁，要做出不等收款的样子，而隨浴客的方便把款付給我們。

(七) 浴客出門，招呼走好，拉門送別，亲切含笑。

1. 送別，在全部服務過程中也是重要的。在迎客的時候，我們要做到主動熱情親切周到，使浴客滿意，同樣，在送別的時候，也必須親切周到，熱情送別。這樣才能使浴客自始至終完全滿意，達到浴客來時滿意，走時滿意。

2. 浴客臨行前的叉衣、加茶、刷鞋、包衣、算賬收款等工作，要做得有条不紊，不要顧此失彼，匆匆忙忙顯得催客動身。如果拖泥帶水，不喚不到，也會使浴客焦急。如果態度表現冷淡，就一定給浴客以不好的印象。越是浴客要走，越要留神招待，比如幫助浴客檢點有無遺忘東西，浴客的面容和衣着是否整齊等，做到熱心待客，防止有無意中待慢客人的現象。

3. 算賬之前，服務員應根據浴客的澡費多少，向收款處報告清楚。收錢時候必須報一下票面數額、找回多少，要當面交清，不能一卷鈔票含糊一塞。對交回的寄放物品（特別是貴重品）要對號取出，仔細查看，當面點交清楚。衣包打好，送給浴客時，說一聲“衣物全在里面”。這時堂口如果不太忙應盡量替客拿好送出。如果浴客隨手接過衣包，或點頭表示無誤時，服務員要注目送行，說聲再見。

(八) 體弱年高，撫扶周到，關心冷暖，當心感冒。

1. 老年人在入浴前后，一般要求：環境要靜，茶水要熱，池水要暖，蓋巾要多；他們怕風、怕冷、怕跌、怕黑。

现将本店在日常实际工作中，如何接待年老浴客的一些体会介绍于下，以供参考。

(1) 环境要静。老年人洗过澡后，往往感到身体较为疲倦，需要假寐片刻，闭目养神，使精神得到恢复。因此，为他们选择座位，要紧靠池塘附近，使之出入方便。同时周围环境要清静一些，使能安静养神和充分休息。

(2) 茶水要热。老年人肠胃比较弱，所以茶水要热，尤其在冬天，喝了热茶周身温暖。即使夏天，由于他们劳动少，出汗少，因此对水分的需要少，吃了冷茶会生病，这点宜加注意。

(3) 池水要暖。在冬令，老年浴客喜欢浴后出汗，周身舒畅。他们对冷的感觉比较敏锐，这是由于他们的体温略低、热力不足，体质不健、御寒能力不强的关系。所以秋冬天有些老年浴客洗澡的目的，并不是涤垢除污，而是御寒取暖；还有些人养成了烫脚烫背的习惯，因此我们既要保持池水的温度，又要注意他们不能在池里洗得过久，以免发生晕在池里或增高血压。

(4) 盖巾要多。老年人浴后入座时，由于在池内温度较高，走出池外一接触較低的空气，容易着凉，因此，要赶快给他们多披盖毛巾。

2. 注意事項:

(1) 天冷时别让老年浴客坐在靠門窗的地方。

(2) 当天气炎热的时候，不要安排老年浴客在电风扇下面入座。

(3) 服务员、助浴员都要注意，大池里面温度很高，老年人视力不佳，池砖很滑，加上浴客多，进出时一不不小心容易跌倒，因此必须搀扶进出。

(4) 老年人洗完澡，从池里出来时，因为池埂高，如果看不清地，一脚踏空，容易跌倒，因此助浴員必須扶牢腋下，等他站稳后再放手。

(5) 为老年人揩背部时，要請他們仰臥或保持斜倚的姿勢。当坐起来的时候，我們要俯身托一下。老年浴客下楼时，我們要搀扶送下，处处当心。在夜深或雨天时，要代駕車輛，讲明車价、地点。

(九) 年幼兒童，实行六包，接送穿脫，細心照料。

1. 接送集体来洗的儿童时，在接送途中可和教員、保育員等合作，明确分工，时刻注意孩子們不要离开队。

2. 給儿童脫衣服时要有先后次序。較大孩子能自己脫衣的，就鼓励他們自己脫，这样可以节省時間，使之尽快入池，加速浴池的周轉。給小孩穿衣，腰带不要系得过紧，背帶褲要左右一样，不使搭扣高低不一，外边的罩衣、围嘴和鞋帶都要扣牢、紮好，衣服拉平直，以养成孩子們的整洁习惯。

3. 儿童們进入大池，必須叫他們坐好。在入池前要告訴他們听話，不要随便走动，当心跌倒。对特別頑皮的孩子，要迅速給他先洗，先抱出去，防止他們在池里玩水乱跑。

4. 座位上的茶具、剪刀要事先收藏起来，不要让孩子们乱开抽屜。抱到座位上一律要求坐在垫巾上，防止他們爬高摔着和打碎鏡架。要有意識地养成儿童們爱护公共財物的优良品质。

(十) 提高警惕，严防遺失事故，勤懇耐心，时刻戒驕戒躁。

1. 事故的发生不仅由于百忙中的失察，以致坏分子钻

了空子，也由于麻痹大意，因此要时刻提高警惕，注意小心，加强宣传，争取广大浴客的协助监督，防范那些形迹可疑分子，使他們无机可乘。在工作中要注意：

(1) 当业务忙的时候，搬动浴客衣服物件要检点清楚，并要复查一遍。

(2) 打包时零碎衣物统统打进，一人一包，放置搁几上。

(3) 最易搞错的是鞋子，要依座号对准。

(4) 寄包时当面审对取物等碼，当心系好，寄包柜必須加鎖。

(5) 特殊情况当面問明，如看到浴客手腕上有带表的痕迹而不寄柜，可輕輕地点明一句：“您表沒有带来；”发现单有假領內无衬衣的，也要提一下免生枝节。

(6) 平时注意多讲、多看、多想。

(7) 对同来浴客，要把他們的衣物分开，免得前后出門相互穿錯。

(8) 結合环境布置，适当貼些标語，以引起注意。

2. 防止遺失衣物，要研究在什么情况下浴客最容易忘記东西，提請大家注意。这約有如下八个方面：

(1) 浴客因时间紧急，有的只顾洗好去讀書，有的飯前来洗急于回去吃飯，也有的是赶上班、赶看戏，因此丢失或遺忘了衣物。

(2) 在浴室中碰到亲友，談得投机，相約聚会，临走，忘記了东西。

(3) 来时下雨，去时天晴，忘記雨具。

(4) 夏天，洗过后，对换下来的短裤、汗衫、肥皂放在一旁，只身而去。

(5) 春夏秋冬，忘記帽子。

(6) 褲袋不嚴，袋中的圖章、鋼筆、鑰匙、煙盒等滑在座位旁邊或炕下。

(7) 看書入睡，隨手一甩。

(8) 有的寄包忘記取，或零零碎碎不會歸納一起，途中丟失。

我們一方面要留心這些情況，一方面還要不斷觀察，找出原因。事例，平時多進行宣傳，並做好招領工作，不要讓浴客失落衣物。

3. 戒驕戒躁：最後，我們要不只一次地提出戒驕戒躁的問題，這是萬分必要的。我們的驕氣是從哪兒來的呢？主要是學習不夠，覺悟不高；有時聽到、看到浴客的好評、表揚，於是飄飄然，認為了不起。要知心中有半點驕氣，什麼事都做不好，並且不進則退，有了驕氣，既不會虛心學習別人的長處，也根本看不到別人的長處，更不能虛心傾聽浴客的意見。同時，我們一驕傲，聽到批評往往容易表現不耐煩，不服氣和急躁，這實在是最大的敵人。

二、保健員基本業務知識

腳 癬

腳癬是一種常見的皮膚病，一般人又叫它“腳氣”或“香港腳”。這個病多在夏季發作，常常引起難以忍受的瘙癢，晚上不能安睡。同時由於搔抓，還能引起化膿菌感染。因此，腳癬雖然是一個小病，可是給人帶來不少煩惱，甚至影響工作。

(一) 傳染來源

脚癬是由一种寄生在表皮的霉菌（真菌）所引起的。外形好象竹子一样，有分节，也有细长分枝。在温暖潮湿的环境最容易繁殖。所以浴室的地板、游泳池的地板及跳板，往往是脚癬的传染来源。浴室洗澡，使用公共浴巾、拖鞋、浴盆，和在浴室里修趾甲、捏脚等，如果不注意消毒，也最容易感染。此外，经常穿胶鞋而出脚汗多的人发生脚癬的也多。

（二） 症状

1. 急性期 脚底和趾间出现水泡、脓泡，并有奇痒感。搔抓后引起糜烂，甚至感染发炎、红肿、疼痛，妨害走路。严重时会有发热、身体不爽等症状。也有极少数的病人发生丹毒，危险性更大。

2. 慢性期 常见的脚癬多数是慢性的。脚掌、脚跟以及脚的两旁皮肤发红、脱皮、呈麸皮状，日久皮肤可变厚，甚至裂缝，搔痒较轻，但因皮肤裂缝而疼痛。有些病人脚趾比较紧密，出汗多，脚趾部皮肤因为湿润变得软而白，如果去掉白色上皮，露出红色湿润的糜烂部分，常常发出难闻的臭味，而且容易感染化脓。

如果长期不治，往往可以侵犯趾甲，使趾甲变得又厚又脆，成了灰指甲。如果鞋袜不常消毒或有抓脚习惯，也能传染到手和手指甲上。因此得了脚癬必须好好治疗。

（三） 治疗

治疗方法很多。下列脚癬药粉配方，简便易行，效果良好（一般擦一、二次即愈）。

配方：锌氧粉10%，水杨酸50%，滑石粉10%，红汞混合调制。

（四） 预防方法

有些人经过长期治疗，仍然没有除根，这多半是与预防