

一、公司简介

小熊维尼是英国文学世界中最有名的熊。它面世多年后变成的迪士尼卡通主要角色之一。小熊维尼原是一位父亲送给儿子的生日礼物，并着手写下儿子跟小熊的故事，故事中不仅充满了丰富的想象力，更满溢着父子间的爱与关怀。出生在英国伦敦亚士顿森林(AshdownForest)的维尼，是百亩森林中最受欢迎的动物。全身毛茸茸的维尼，不仅心地善良、纯真可爱，同时也是大家贴心的好朋友。

卡米熊游泳馆采用自主研发生产的欧标儿童卫浴设备（包括大型儿童游泳池，中型婴童游泳池，小型婴儿游泳池），原版引进国际先进的水育早教理念及游泳馆管理制度，为宝宝营造一个欢乐、安心的畅游世界。

卡米熊品牌融合了婴儿游泳、儿童游乐、婴儿纪念品、母婴用品等多个项目，以品牌建设为核心，以特许经营加盟形式，通过构筑多层次、多角度、规范化的管理体系，为加盟店提供统一的战略管理，统一的操作规范，统一的广告宣传，统一高品质服务，建立了一个合作紧密，运作高效的孕婴童成长事业运营网络，为国人投资带来绝佳良机。

游泳的好处

设备介绍

Cheerful & Marvelous Bear 卡米熊

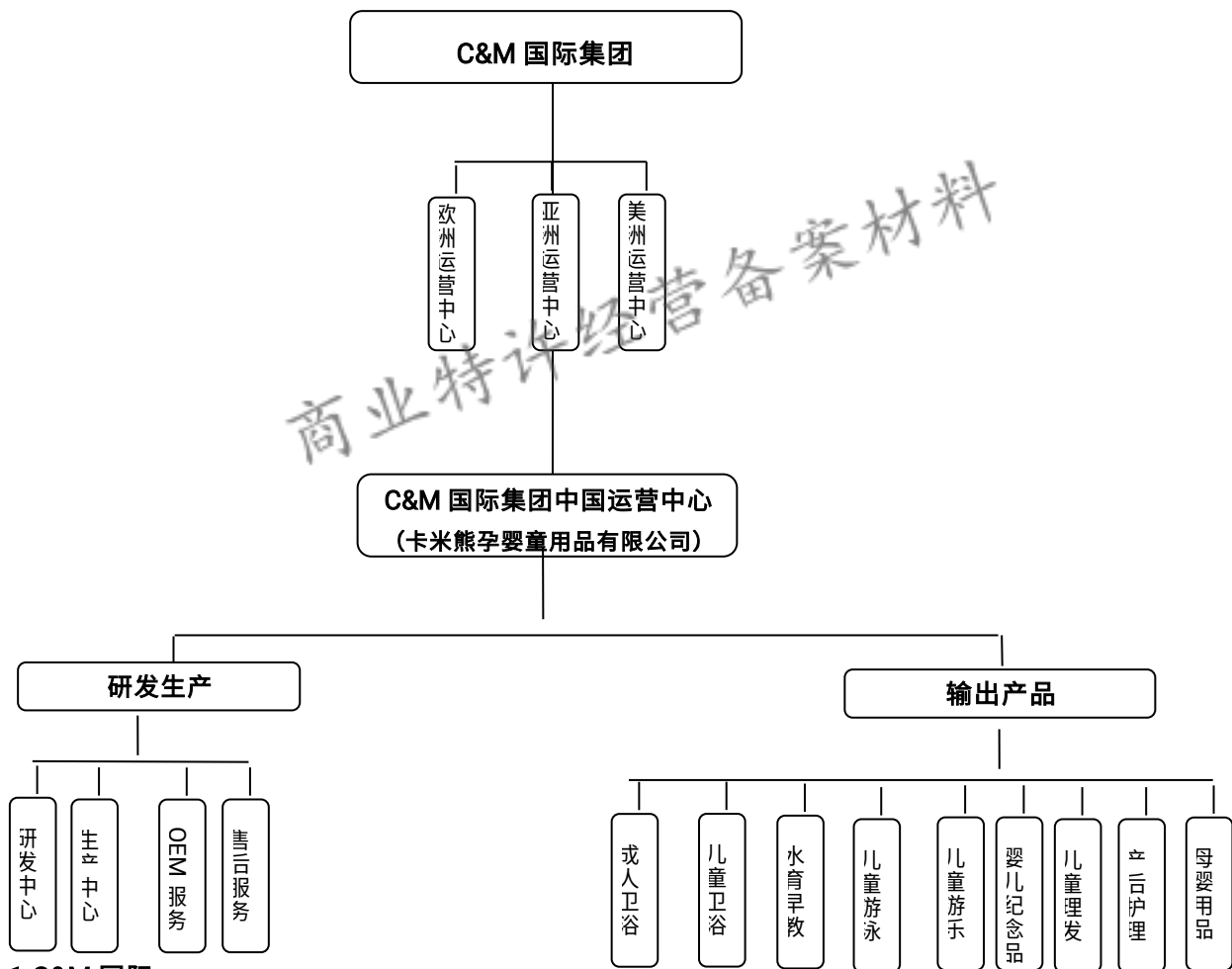
每个家长都希望自己的孩子拥有爱因斯坦一样的智慧。传统观念认为智商是遗传的结果，但事实上，智商并非仅仅取决于遗传基因，后天的培养和环境也能使孩子的智商产生突飞猛进的提升—但这一切的前提是，抓住孩子 0—6 岁这一关键时期。通过对 0-6 岁孩子的潜能开发，提高记忆能力、专注能力、阅读能力、观察能力、想象能力、

空间能力、推理能力、思维导图绘制能力等，可以提升孩子的综合能力，变得更聪明！

卡米熊是英国 C&M 国际集团旗下水育早教品牌，水育课程是以水为载体，利用水的自然属性(阻力、浮力、压力、水的不稳定性、水的温度等)，借助于卡米熊独创多功能水育游泳池，将主动运动与被动运动相结合，在遵循婴幼儿心理、生理发展规律的基础上开发的一项水育拓展训练课程。

卡米熊以“国际婴幼儿抚触协会 (IAIM)”、“国际文凭组织小学项目 (PYP)”理念为指导，尊重不同的文化、不断汲取世界教育的精髓。根据婴幼儿自身的发展特点，对其认知、语言、社会交往、音乐等职能进行系统化教育，通过多元化、立体化的教育模式，以运动和游戏形式为主，帮助幼儿形成对重要概念(concepts)的理解、形成积极的态度(attitudes)、掌握基本的知识和技能(skills)、采取负责的行动(action)。全面拓展婴幼儿的智能，从而逐步培养宝宝勇敢、开朗、自信、乐观的优秀品质，使宝宝在健康领域、思维领域及社会性领域得到均衡发展，从而全面提高宝宝的体能、情商和智商。

组织结构：



1.C&M 国际

C&M 国际集团总部在英国伦敦，是英国著名的教育投资机构，也是专业的休闲卫浴、儿童卫浴设备生产商，集团创立于 20 世纪 80 年代，2005 年，开始拓展亚洲及其他地区的事务，并在中国成立了亚洲的第一个运营中心，专项负责中国大陆地区的市场开拓与管理。如今，C&M 旗下品牌卡米熊水育早教馆及维尼宝贝婴儿游泳馆遍及中国华北、东北、中南、西南、西北等多个版图，一个顶级的国际品牌，已经在中国落叶生根。

2.企业文化

C&M (cheerful 欢乐的 & Marvelous 奇妙的)

卡米熊- cheerful 欢乐的 & Marvelous 奇妙的

3.旗下品牌

Cheerful & Marvelous Bear/卡米熊：高端水育早教品牌-维尼宝贝升级品牌

Winnie Baby/维尼宝贝：婴儿游泳品牌

C&M/卡米：高端休闲卫浴 儿童游泳设备-进口&出口级产品/维尼宝贝及卡米熊专配

DOSS/多克思：产品 oem 代工

4. C&M 在海外

C&M 国际集团总部在英国伦敦，是英国著名的教育投资机构，也是专业的休闲卫浴、儿童卫浴设备生产商。

★1987-2000 年

C&M 国际集团成立，专注于英国国内教育投资，与英国牛津、剑桥等高等学府建立了良好的合作关系。

★2000-2005 年

C&M 国际依托英国高校科研资源介入休闲卫浴设备研发、生产，在成人休闲卫浴行业取得巨大发展，产品行

销欧洲、美洲二十多个国家；同时 C&M 国际在成人卫浴基础上率先研发儿童游泳设备，输出专业的婴儿游泳、水育早教解决方案。

★2005-2010 年

0-6 岁儿童智能游泳池研发中心成立，开始拓展亚洲及其他地区的事务，并在中国成立了亚洲的第一个运营中心。

★2010-2015 年

C&M 国际在英国、俄罗斯、新西兰、中国等地迅速发展，旗下高端水育早教品牌 Cheerful & Marvelous Bear/维尼宝贝店面数量达 2000 多家，拥有超过 300 万名会员。

4 C&M 在中国品牌历程

☆2005 年

开始拓展亚洲及其他地区的事务，并在中国成立了亚洲的第一个运营中心。

☆2006 年

引入 C&M 旗下儿童游泳连锁品牌 Winner Baby/维尼宝贝，发展加盟店上百家，荣膺《投资与理财》杂志“年度最具投资价值品牌”

☆2007 年

开通全国统一服务热线 400-6969-069，全程接入 erp 管理软件，全力提升售后服务品质。

☆2008 年

在婴儿游泳的基础上，拓展婴儿产妇发汗、儿童游乐、婴儿纪念品等项目，为加盟商提供更为立体的创业投资服务。

☆2009 年

亚洲第一家生产基地落户物流之都山东临沂，引入英国高标准生产工艺及管理经验，成为国内首家集生产、售后、品牌加盟一体的一站式儿童游泳馆解决方案提供商。

☆2010 年

将儿童智能池产品及生产线引入中国，引发了婴童游泳市场的行业革命。

☆2011 年

维尼宝贝（中国）基金会成立，积极参与儿童公益事业。为多所儿童福利院捐赠游乐设施及教学器材，为旗下加盟店配备统一的捐款箱，用爱心传递爱心。

☆2012 年

与 CCTV 央视网达成独家战略合作伙伴关系。与 CCTV 央视网商城签约，成功入驻央视网商城，成为行业首家权威入驻企业。

☆2013 年

引入 C&M 旗下高端水育早教品牌 Cheerful & Marvelous Bear/卡米熊，为万千中国宝贝带来国际领先的早教服务。

☆2014 年

连续四次获邀出席“中华妇幼健康大会暨全国妇幼健康事业发展论坛”，受到国家妇联领导表彰，旗下儿童游泳设备被确定为“中华妇幼健康大会重点推荐产品”。

5、运营中心

水育早教运营中心 Water education early childhood

婴儿游泳运营中心 Baby swimming

婴儿纪念品运营中心 Baby souvenirs

产品研发中心 Research and development of products

生产售后服务中心 After-sale service

6、合作机构：

依托国际资源，服务于处在快速发展与变革中的中国教育。通过与全球顶尖的大学研究机构开展合作，课题

研究，保持在行业中领先地位。

英国医学科学院
英国牛津大学教育心理学中心
英国儿童健康研究所
国际抚触协会
国际母婴护理协会
中国儿童游泳协会
北京儿童医院

荣誉资质



卡米熊十大支持之

-----品牌支持

卡米熊中国绿色泳疗第一品牌！发展至今，凭借规范化的管理、规模化的经营、标准化的服务、统一的 CI 形象策划，已在业界树立了完整的企业形象，为加盟商的经营奠定了良好的品牌基础。

央视网黄金合作伙伴

- ★ 国际婴儿抚触协会 技术支持
- ★ 中华妇幼健康大会 特别贡献奖

实施强势广告投放和新闻宣传，重点锁定：

- 1) 全国卫视网：央视、湖南卫视、安徽卫视、山东卫视、辽宁卫视、广东卫视、浙江卫视、四川卫视等收视率最高、覆盖率最广的中国一级卫视台的相关黄金节目档。
- 2) 孕婴杂志：父母必读、十月妈咪等等。
- 3) 专业展会：北京京正孕婴童展、上海 CBME 展等。
- 4) 商务杂志：商界、销售与市场、现代营销等等。
- 5) 网络宣传：百度、搜狗、360、阿里巴巴、马可波罗、新浪、网易、搜狐、孕婴童连锁加盟网、全国加盟网、商机在线等流量最高的网络媒体

金牌授权：

授权使用“卡米熊”文字及图形商标，授权内容包括小熊图形及“卡米熊”文字商标使用权、卡米熊发

明专利产品使用权、区域市场经营权，卡米熊 VI 视觉系统使用权及企业荣誉使用权；

授权牌： 加入图片 CCTV 战略合作伙伴/卡米熊商标授权/卡米熊授权牌

卡米熊十大支持之

-----选址支持

协助加盟商对所寻地址进行实地考察，对建筑物、商圈、顾客消费群等条件进行调查，评估其运营的可能性。

建议客户在：妇幼保健院、高档小区、年轻化居民小区，大型早教中心、亲子乐园，少儿特长培训班、大型商场、游乐场、广场附近选址，这些地方婴幼儿集中，利于宣传发展。

您有好的店铺吗

创富格言

店铺成功经营的第一步是：

选址、选址、再选址。

品牌游泳馆要有匹配的店铺才可以做好。

现实生活中许多加盟商是通过展会、朋友介绍等途径选中了自己喜欢的品牌，才到当地城市寻找店铺的。该如何为自己选择一个黄金窝呢？

首先一定要先了解自己经营品牌的定位，才能有的放矢，在目标消费人群密集的地方选择店址。

选址法则

为加盟商提供选址调研考评表，协助加盟商选择理想店面；

对自己所在城市消费能力，行业分布，行业规模，消费群体等进行调研，选址的时候首先是要参考人流，做婴童行业首先是靠医院(妇产医院)，其次是人流旺盛的商业区，但是这两种选址的方法在不同的城市会产生不同效果。

一级城市的选址一效果会出奇的好，人流旺盛的地段反而有点高出不胜寒了，人流旺盛般会选择专业的妇产医院和高级人民医院，这样的话把店开在医院附近的地段租金相比会更高，不方便孕妇活动，再者大城市的人文化生活和精神生活比较丰富，也不愿意凑热闹，人流虽然大也不一定是理想的选择，这样开店的话压力相比要大一些，要以医院和人流多的地段做对比的话也是 60VS40。

二级城市相比人流多的地段要和医院附近要好点，消费者喜欢往人多的地方流动，另外二级城市大部分人口都比较集中，医院反而比较偏僻，寒冷，服务项目也少，引导性不强，生孩子的几天在医院，出院就很少到医院了，要以医院和人流多的地段做对比的话也是 50VS50。

实际经验

建议选择：

- 1、妇幼保健院（针对性强客户刚性需求高是开设游泳馆的首选）；
- 高档小区（客户群消费能力强，对新事物接受能力强）；
- 年轻化居民小区（居民新生儿几率高、客户群广泛）；
- 大型早教中心、亲子乐园、少儿特长培训班附近（儿童比较集中客户群目标明确）；
- 大型商城、游乐园、广场附近选址（这些地方人流量大，利于宣传发展）；
- 沿街店铺（选择时注意周边环境及停车位，建议综合项目结合经营）；

不建议选择：

- （1）店面地面与路面不平的慎选。高低不平影响顾客进店。
- （2）店面在斜坡上要慎选。斜坡影响车辆停放，不利顾客进店购物

- (3) 快车道旁开店要慎重。路边无法穿过，影响顾客流动。
- (4) 居民稀少的地区开店要慎重。居民区流动人口少，加之居民增长慢，没有固定的消费者。
- (5) 门前有障碍物的要慎选。如有的门店前有树木、建筑物等，这些障碍物有可能影响店铺的能见度，进而影响客流。
- (6) 门店宽度相对窄者应慎重。因为门店宽度相对较窄者不易被顾客注意。
- (7) 行人匆匆的地方要慎重。因为这样的街道人们不习惯逛街。在这样的街道也很少有人驻足购物的。
- (8) 灯光暗淡的地方要慎重。昏暗的地方影响逛街兴致。同时也说明灯光暗的街段并非繁华街区。
- (9) 商场生意不景气慎入。

六、形象支持

- 统一的品牌形象和统一的广告宣传方案
- 1、形象代表：统一的卡通动物代表，快乐的小熊，让您的店面生动活泼，提高店面形象；
- 2、外观形象：提供全套国际化卡米熊品牌形象 VI 识别系统、拥有多项商标专利使用权利；
- 3、形象顾问：拥有资深的品牌形象顾问及设计，保证品牌形象的国际化发展。
- 4、外观设计：提供专业店面设计与店铺形象规划；
- 5、管理模式：提供全套经营管理制度，标准国际化品牌形象管理；
- 6、广告宣传：提供品牌整体形象广告宣传支持；
- 我们将免费为加盟店提供以下特色服务：免费赠送会员卡，促销品，名片，工衣，标价签，宣传页，购物袋，打价纸，吊旗，员工培训教材，加盟授权牌等。

卡米熊十大支持之

———装修支持

公司为加盟商提供店面布局的设计、平面图、水路图、效果图、设备电路图等装修支持。

公司在装修期间为加盟提供水路铺设指导、包括店内设备设施安装要求规格尺寸的指导；

公司会为加盟商提供非常实用的装修建议例如：应按功能分为游泳区、休息区、商品区等几部分再按照每个部分不同的特点进行设计装修；

在加盟店室内装修中，追求美观应是建立在有良好的使用功能基础之上的。因此，孕婴店内任何的装修设计都应该以用起来方便为准则，不能因为要追求好看等华而不实的東西而忽视了装修要实现的使用功能。尤其是在陈列柜比较集中的地方，绝不能造成橱柜间摆放彼此交叉干扰，影响了消费者的购物视线。

婴儿游泳馆由于本身的特殊行业特点，在装修中要同时兼顾实用性和美观性，整体以线条简洁，美观大方为主；

装修建议：

在店面装修方面，我们可以为客户提供一些建议。比如说让装修公司出一份包工、包料的价格单，还有可以选择客户自己购买材料，让装修公司装饰；这是一种价格上的对比。建议客户在装饰墙体时可以做一些写真图镶贴在墙上，这样要比用材料做一些图形镶贴在墙上便宜一些，预算允许的情况下可以建议加盟商做墙体彩绘，以海底世界为主整体效果更佳。

在装修的时候建议客户不要在游泳馆和洗澡房间铺设木地板，因为泳馆和洗澡间长时间接触水木地板容易潮湿起皮受损，我们建议客户铺设防滑地板砖或防滑材料；游泳馆和洗澡间要安装取暖设施，同时建议客户在游泳馆、洗澡间以及儿童娱乐区摆设一些卡通形式的安全、注意提示标语。建议在顾

客接待区或休息区安排休息设施，也可以安装一台电视机，播放儿童游泳馆一些设施和产品（包括理发和纪念品）的介绍，这样可以更加体现我们卡米熊是一家专为婴儿、儿童及孕妇提供游泳、娱乐、纪念品制作和婴幼儿理发等一家专业化的公司。

一、墙体、地面及隔断：

1. 游泳区的墙体建议最好使用瓷砖或者环保防水材料如果经济条件有限也可选用环保型乳防水胶漆涂刷做墙体彩绘；休息区可采用普通的墙面装饰材料或防水乳胶漆或柔和温馨图案的壁纸。

2. 游泳室地面建议最好采用防水地胶即防滑有防水也不用再次做防水了效果比较好，防滑地砖也可以，要留有地漏，如果装修的时候，地面是重新处理的，建议可以将地面稍微做成一点坡度，因为在宝宝游泳的过程中很容易把水溅到地面上，如果遇到比较忙的时候，可能工作人员便无法抽出时间及时清理地面积水，那么容易造成操作人员及客户滑倒隐患。

3. 休息区和游泳区中间用落地玻璃幕或大玻璃窗隔断作为间隔。便于家长在休息区更清楚地观看宝宝游泳的情况。因为很多家长在带宝宝游泳的时候一般最少回来两个人，我们的游泳馆只允许其中一位家长作为陪护进入游泳区，其他人员只能在休息区等候，但他们都非常渴望看到孩子游泳时的状态，使用玻璃隔断可视效果满足了家长的这种需求更人性化。

4.水路及地台建议：

水管可以走明暗两种。明管不美观。。容易走。

暗管，可以走地板砖下边。

明管，如果地板砖铺好走明管 游泳缸必须起地台（地台为实心，10 厘米高，长 宽 根据客户购买的游泳缸数量为准），因为游泳缸的底离地面近起地台有利于排水。

如果店面有地暖，卡通模块池必须起地台（地台为实心，15 厘米高，长 宽 根据客户购买的卡通模块池的大小，超出 3-5 厘米为准，），**因为卡通模块池是必须要打膨胀丝固定，为了避免打膨胀丝把地暖破坏所以必须要起地台。**

游泳缸 10 厘米厚的背板里面。

给水管有冷热两根。可以要两个水龙头这样下水比较快，也可以用一个左右开的一个水龙头一体盆，盆加柜建议用花洒

游泳缸水龙头，花洒不配带。需要客户自己购买。

大池下水，池外加一个阀门，最好在机房里。

锅炉和水箱之间要加个阀门。

加图片：（装修完以后的店面照片）

二、水管、加热设备水电路铺设要求

*模块池：

大池回水下水用 PVC50 的给水管（上水管），必须用质量好的 PVC 水管，

冷热水用 PPR32 的热水管，

水管距墙壁的距离水管之间的距离按水路图上标注的尺寸来，

下水在大池以外到主下水之间加阀门，以便后期使用，不要加在大池底部，那样没法使用，如果想排水更顺畅，可以在出来大池后变为更粗的（75 或 110），冷水和下水相同，

如果大池底部地面要铺设，要把底部地面做得有坡度，下水口一头比另一头略低 2 公分

大池水路和小池水路要分开走，若走一起则热水无法使用，大池排水时小池下水处会溢水

所有水管只需留出甩头，不需加带丝扣的管件

*智能池：

大池下水用 PVC50 的给水管（上水管），必须用质量好的 PVC 水管，下水在大池以外到主下水之间加阀门，以便后期使用，不要加在大池底部，那样没法使用，如果想排水更顺畅，可以在出来大池后变为更粗的（75 或 110），

回水和冷热水管用 PPR32 的热水管，

智能池 3、4、5 米的只需要走 3 根水管，一根下水，一根回水，一根冷热水，因为大池只有 3 个水口，所以冷热水要在设备间并成一根管进大池

2 米智能池只有 2 个水口，回水和下水要用一个水口，回水和下水可以在池子附近分开，也可以在设备间分开，分开以后下水要加阀门好控制大池排水，冷热水同样在设备间并起来走一根管

智能池电线用 6 平方的，在进水口的对面，距离约和大池的长度相同

大池水路和小池水路要分开走，若走一起则热水无法使用，大池排水时小池下水处会溢水

所有水管只需留出甩头，不需加带丝扣的管件

***小池：**

小池只有 3 根管，冷水，热水，下水，

冷水，热水用 PPR25 的管，留出甩头约 50 公分，上面可加内丝或外丝，以便连接软管，冷热水管贴着墙壁走，

下水是软管直接放到下水管中，留出甩头约 20 公分，下水可以用 50 的，也可以用的更粗（75 或 110 的），下水离墙壁约 10 公分，

为了排水方便，小池可以起地台，一般可以起 15--20 公分

5. 婴儿游泳馆的进水管没有特殊的要求，排水管主管建议直径 PVC110mm，游泳池、浴盆和主排水管都自带 32 的软管可和直接连接到主排水管。管路的设置要尽量取直，少取弯。尽量缩短管路的长度，尤其是进水管，以减少热量的损失，还有下水管连接游泳池下水口的位置，高度最好不要低于 10 厘米。便于迅速排水。

***水龙头的安装位置：**如果您购买的是普通游泳池不带水龙头的在做游泳池和洗澡台位置测量的时候，一定要计算准确，千万不要把游泳池的水龙头放置在游泳池的中间，这样宝宝在游泳和洗澡的过程中容易碰到水龙头，所以切记一定要放置在两个游泳池中间，而且建议选择用有冷热水混合，可摆动的水龙头！这样操作人员调节好水温以后，可以把水龙头移到安全位置，并把放水的状态调节到冷水的位置。另外水龙头我们尽量选择铜芯的比较好，如果是铁的，那么过了一夜不使用，第二天便会放出锈水出来，特别是第一个来店里的宝宝，家长感觉会很差的！

***加热设备的选择：**由于新生儿、婴儿游泳馆一般有 3-4 个婴儿游泳池及洗浴盆，需要供应的热水量大，一般选择燃油锅炉、燃气锅炉、电锅炉，空气能及普通热水器等。四个池可以根据地理位置考虑加热设备。空气能热水器采用空气中的热源加热，需要 380V 电压节能环保，是目前市面上最好的加热设备；燃气锅炉由于加热速度快，水流大，运行成本低、可以大池小池一起供、需要流量达到 3-4 个 m^3 ，压力达到 2000-2300 帕是一个很好的选择。燃油锅炉一般安装在卫生间或独立的加热间需要良好的通风条件并需要链接烟筒，需要有排气筒通向室外需要 0 号柴油，优点燃烧比较充分加热速度快大池小池可同时供应。

***电路：**由于婴儿游泳馆内湿度大，婴儿游泳馆的电线应作埋入式，所有的金属部件和装置均应接地，灯、加热设备必须接地线，特别注意的，游泳室内所有的插座高度不能低于 1 米以下，不能靠近抚触台、沐浴池和游泳池附近。

三. 游泳馆室内装饰与音乐：

(1). 新生儿和 4 个月前的小婴儿视锥细胞不发达，最喜爱看的颜色是黑白相间的颜色。新生儿、婴儿游泳馆装饰的主色调应该以黑白相间为主，以形成同步视觉刺激的氛围。白色的墙上一些贴画和墙体彩绘，调节色彩。除了在视觉上给新生儿视觉刺激外，也需要兼顾家长的视觉冲击和产生舒畅的情绪，所以，也可设计成鲜艳的黄、红、绿色，但颜色不要太杂为好。儿童游泳室服务的是 1-6 岁的宝宝这个年龄段的孩子比较喜欢鲜艳的颜色建议整体装修设计时以海洋色调为主，墙面也做成海底世界，或童话世界的画面，这样孩子在里面游泳仿佛走进了童话世界会异常高兴。

(2). **室内音乐：**在洗澡全过程中，背景音乐要缓慢柔情，以轻柔的儿童音乐为好；在游泳时，要播放节奏感明显、较快的一些儿童音乐。所以，婴儿游泳馆内最好配有全套广播设施。

(3). **空气质量：**游泳馆内需要有良好的通风、最好有过堂风，婴儿游泳馆因为潮湿以及密封较严，

往往易产生霉渍和异味，所以，需要有良好的通风条件，如通风不好要求安装专门的通风设施，如换气扇、空气净化机，以便经常排除湿气和污浊空气，换进新鲜空气。再适当放些绿色植物，保证空气清新，吸收有害物质。

四.气味：婴儿游泳馆内放一些纯天然的香味物，每次要挂同一种香味的香袋，3-4 周后调换香味，香味不要过于浓烈。 激发新生儿的愉快情绪，也强化了在游泳自主运动时，对新生儿进行视觉、听觉、触觉、嗅觉等同步感觉组合刺激。

五.室内温度与湿度：

1. 新生儿婴儿游泳馆需要维持恒温，婴儿新生儿产热和散热的功能均比年长儿童和成人差。婴儿游泳馆的温度在冬天要比一般水疗室高 1℃~2℃，为 27℃~28℃.夏天在 25℃~26℃，以保证新生儿做被动体操或按摩时不会受凉感冒。

2. 保持游泳馆的一定湿度，能够增加空气的导热性，婴儿游泳馆内的相对湿度不要超过 75%，对于新生儿来说最适宜的环境湿度为 50%~60%。

六.消毒：

婴儿游泳馆内要求有专门的消毒设施可安装风淋门，紫外线消毒灯等，游泳池保证一个宝宝消毒，每周周一整体设备大扫除消毒。醉倒让宝宝在无菌的环境下畅游。

七.装修图纸类：

1.平面图：要求客户提供店面草图和照片，公司根据客户给出的数据进行设计规划。（如图）

加有大池小池的店面平面图（放同一家店面的图纸）

2.水路图：公司根据确定的平面图纸，为客户提供水路图设计，在店面水路装修方面，客户一定要严格按照我们提供的水路图走水路。水口位置必须留对，严格按照图纸位置。小池水管下水 pvc110，冷水、热水 ppr25。大池水管热水、回水 PPR32、下水 PVC50 转 PVC110,冷水 PPR32，大池小池的水路必须分开走，请严格按照规定，否则出现意外情况概不负责

大池水路必须严格按照公司要求铺设，完成后回传水路照片经公司审核通过后，安排人员上门安装。（如图）

大池小池的水路图及完成后回传的水路照片（放同一家店面的图纸）

3.装修效果图：平面图确定后根据平面图布局出具 3D 立体的装修效果图效果图出具以后客户需严格按照公司要求在做好门头装修设计，及货架形象墙收银台，如不符合要求装修保证金不给予退还。

整体效果图及完成后的实体照片包含门头照片（放同一家店面的图纸）

铺设完成水路示意图展示：

小池小池暗管

小池水路明管示意图

小池墙面



卡米熊十大支持之

-----货品支持

*卡米熊游泳设备由自营工厂生产，进口材料，专利技术，精工细作，有效保障了加盟商的货源供应及品质。

*卡米熊贝拥有大批专业技术人才和专门的研究部门，每半年就会有新产品、新工艺推出市场，以便增强市场竞争力。

*公司有完善的供货渠道，涵盖游泳馆耗材，产后护理，儿童理发等。加盟商可以根据自己的实际情况进行选择订货方式，既可到总部直接看样订货，也可参照网站上公布的产品图片或者产品画册，通过电子邮件或者传真订货；可提供洗护用品和商品品牌的联系方式有需要可联系公司采购部

*公司纪念品部门可以为您加工定做胎毛笔、手脚印、胎毛画、胎毛绣、克隆手脚印等婴儿纪念品。

*总部物流中心设定订单管理，仓库管理，运输配送管理等三大部门，对物流配送的各个环节进行专业的分工协作，切实保证加盟商在货品配送上的及时，准确；

*本公司属于生产型企业，有丰富的产品维护知识，为加盟商提供货品日常维护常识，帮助加盟商解决不懂操作，不会维护产品等情况，从而使设备延长使用寿命，为加盟商降低经营成本！

所提供设备如下：

- 1.婴童洗澡盆系列
- 2.婴童游泳池系列
- 3.儿童智能中型池系列
- 4.儿童智能整体大池系列
- 5.儿童智能分体池系列
- 6.戏水池/亲子游/模块池系列
- 7.游泳馆专用加热设备系列
- 8.配套耗材商品

卡米熊十大支持之

-----安装支持

我们为客户提供的不仅仅是产品，还有我们的增值服务。在合同签订前后，我们的专业人员会向客户讲解产品型号、性能、使用场合、安全注意事项等，以保证客户作出正确选择。

公司提供产品上门安装服务，在上门前公司会有专业人士跟您联系关于产品安装位置，水路铺设情况，为您指导安装前期的准备工作；

我公司及其物流公司承担产品的运输工作，货物送达客户现场并签收后，强烈建议客户对所送达的货品的外观、数量、配件等方面进行全面、仔细的现场验收，以免造成安装延期等情况，如有问题请马上与我们联系！

产品在使用前，我们会派专业工程师为您提供服务，给客户现场产品使用培训、操作演示，为加盟商提供书面产品使用方法，降低产品操作失误导致的故障，从而确保加盟商的经营保障

一、安装前需要采购的配管件：

锅炉与大小池链接需要的管件			
1.管件材料：PVC			
PVC50 阀门	1 个	PVC50 给水管	4 米
PVC50 给水弯头	5 个	PVC50 给水直接	2 个
PVC50 给水三通	2 个	PVC 给水胶	1 桶

管件材料：PPR			
PPR32 弯头	15 个	PPR25 弯头	15 个
PPR32 直接	3 个	PPR32 三通	3 个
PPR25 三通	3 个	PPR25 直接	3 个
PPR32*25 变径	5 个	PPR25 热水管	4 米
PPR32 热水管	8 米	PPR32 外丝活接	8 个
PPR32 内丝活接	4 个	PPR25*15 外丝直接	2 个
PPR32 双向活接球阀	4 个	PPR25 双向活接球阀	3 个
PPR32 双向活接球阀	6 个		
2.其他配件（按实际情况购买）			
生料带	5 卷	钢钉 8 公分	4 个
4 分铜外丝直接	4 个	软管（80 公分）	4 根
毛刷	2 把	电工胶布	2 卷
锯条	3 根	增压泵（扬程不超过 10 米水泵接口转化为 PPR32 管件两套）	1 个
3.烟囱：根据场地数米 烟筒到室外的距离不超过 2 米用 8 公分的，超过 2 米不到 6 米时使用的烟筒超过 15 公分， 超过 6 米用 20 公分，柴油不少于 20L			
空气能与大小池链接需要的管件			
1.管件材料：PVC			
PVC50 阀门	1 个	PVC50 给水管	4 米
PVC50 给水弯头	5 个	PVC50 给水直接	2 个
PVC50 给水三通	2 个	PVC 给水胶	1 桶
管件材料：PPR			
PPR32 弯头	15 个	PPR25 弯头	15 个
PPR32 直接	3 个	PPR32 三通	3 个
PPR25 三通	3 个	PPR25 直接	3 个
PPR32*25 变径	5 个	PPR25 热水管	4 米
PPR32 热水管	8 米	PPR32 外丝活接	8 个
PPR32 内丝活接	4 个	PPR25 双向活接球阀	3 个
PPR32 双向活接球阀	4 个	PPR25*15 外丝直接	2 个
PPR32 双向活接球阀	6 个	PPR25 双向活接球阀	3 个
2.其他配件（按实际情况购买）			
生料带	5 卷		

锯条	3 根	电工胶布	2 卷
增压泵（同层楼流量 4m³/h 水泵接口转化为 PPR32 管件两套）			1 个
备注：1.如客户购买空气能+水箱供应小池所需管件待安装工上门后根据实际情况购买 2.购买时和商家讲好用不到的回头退钱			

二、安装参考图：

1. 畅游池系列-2 米智能儿童池+小池与锅炉的安装图纸/水路参考图
2. 畅游池系列-3-4 米智能儿童池+小池与锅炉的安装图纸/水路参考图
3. 畅游池系列-5 米智能儿童池（海洋世界 3.5/4/5.8 米）+小池与过路的安装图纸/水路参考图
4. 智能儿童池与空气能连接图纸
- 5.小池+水箱与空气能连接图纸

三、游泳池安装使用及故障处理：

智能儿童游泳池安装保养注意事项

循环加热设备安装流程图及注意事项： **安装时必须有安装漏电保护开关 接好地线**

- ．游泳池安装前，应先确认所选用尺寸、形式及排水方向与规划是否相符。一般有三个水口 1 主排水 2 循环出水口 3 循环进水口（冷热水口）
- ．各种产品安装时，须以纸板或木板覆盖表面，以免施工期间受损。
- ．切勿将烟蒂放置于浴缸内，以免烧伤浴缸表面。
- ．游泳池安装后，需要清洁内外。
- ．施工时勿将锐利或粗糙之器具放在浴缸内，否则易造成浴缸表面之磨损。
- ．清除表面污垢，可用海棉或软性织物沾中性清洁，切勿使用酸或碱液，或粗糙（如菜瓜布）之清洁用具。
- ．游泳池使用过久或施工时不慎磨损表面，请用汽车粗腊打亮，即可恢复原有光泽。

电气工程：

1. 須由合格的水電技工負責安裝。
2. 在方屋構工時預留配電管道及接線盒。
3. 供電線路請依電工法規格或參考電線路圖，預留獨立迴路電源接線．並確定電源為 110 伏特，使用電線能承 15 安培電流（線徑 2.0 mm 平方以上），線頭出口與馬達同一方向約高出地面 10 cm，並
於配電箱處加裝**漏電斷路器**如果未事先裝獨立迴路漏電斷路器，也必須加裝於適當位置，但切勿裝置於浴缸下方。
4. **接好電源線及包覆絕緣，注意電源連接應在浴缸安放固定及浴缸前牆板填封填縫劑之前接好，並確定接地線接地。**
5. 工地未完成裝璜期間，最好不要將馬達電源線接受，如果因施工之方便須要先接受電源線，則務必將漏電斷路器開關關閉，以免馬達空轉燒壞。
6. 告知您所有的客戶，如果夜里他们将池子预加热的时候，请让他们拿掉一个纸芯（保持池子里面的水是干净的），这样夜里在无人的情况下，保证加热器里面有足够的水进入，一方面加热效果好，另

一方面延长水泵和加热器的使用寿命

7. 经常清洗纸芯，长时间工作后要关掉电源， 让它休息会， 然后再重新启动

8. 試運轉：開起龍頭，待浴缸水位至少高於噴嘴上緣 100mm，方可啟動電源開關，使浦運轉。若未能正常運轉，請檢查各處接點是否安裝正確及牢固。

故障排除法：

1. 故障情况：按壓馬達啟動鈕，但是没有循環水流也没有聽到馬達的聲響動作。

原因：電源開關未打開或漏電斷路器跳脫。

處理：請打開電源開關

原因：馬達啟動按鈕的空氣管脫落。

處理：在安靜的環境下按壓啟動鈕，可以聽到馬達內部微動開關的滴答的動作聲響，如聽不到聲音則可能是空氣管脫落。請先關閉電源開關，再打開維修孔蓋或是活動牆板以檢查空氣管並將其插回正確位置。

原因：電源線未接通或電壓規格不符合

處理：如果是第一次使用請安裝人員檢查。

2. 故障情况：馬達有轉動的聲音但無水流自噴頭噴出。

原因：馬達內部葉片已有損壞。

處理：更換葉片或馬達內部電子開關。

原因：空氣阻塞。

處理：管內有空氣阻塞現象，造成幫浦葉片打不到水而空轉。請先關閉電源，再將馬達端的迴水管接頭略為鬆開（以不漏水為原則即可）而後打開電源並啟動馬達擠出空氣即可。

非以上原因或無法排除故障時請與安裝人員連繫維修，或通知敝公司處理。

使用注意事项：*使用時請檢查好循環水口及其他配件是否完好有无脱落，如因使用前未检查清楚配件脱落造成的人员伤害责任由使用方个人承担责任。

***使用時請勿放入毛巾，衣物及小孩玩具等物品，以避免阻塞迴水口。**

***清洗浴缸請用海棉或軟質布沾清潔劑清洗，切勿使用菜瓜布以避免括傷表面。如果感覺清洗效果不佳，可使用不含強力酸鹼性之浴室清潔劑清洗（如通樂之類的強鹼性清潔劑切勿使用）。如果仍有一些水垢、頑垢無法清潔時，可用粗脂打磨表面去污，可令浴缸表面恢復光亮。**

***噴頭蓋可以反時鐘方向轉動拆卸，用以清洗噴頭內部，但是啟動開關按鈕及空氣調節開關請勿拆卸，以避免管脫落。**

***如果疏忽平常的清洗又長時間不使用，因而產生管垢或發臭時，可用清水注入浴缸水位淹過所有的噴頭，並啟動馬達令其自行循環清潔數分鐘，而後排乾污水再行使用。**

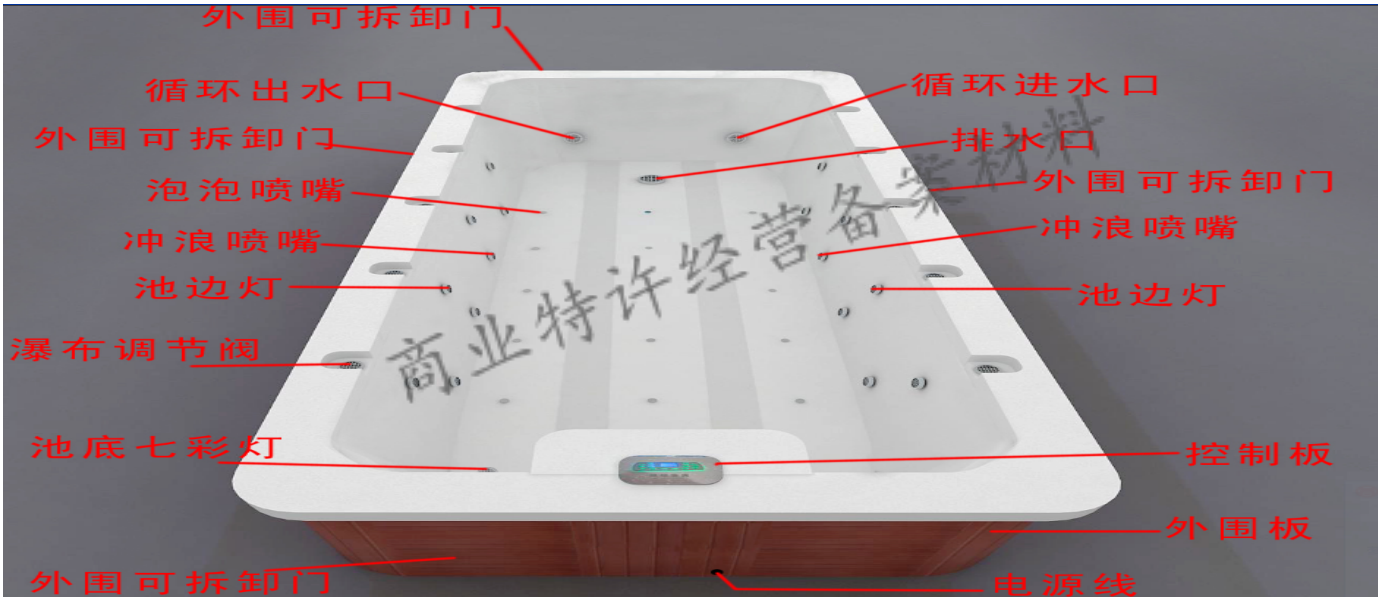
***智能池紙芯需根据游泳的孩子量来更换 正常 2-3 个月换一次，平时需 3-5 天对纸芯进行清洗**

亚克力游泳池优点：

***傷痕處理容易：**壓克力浴缸表面之擦傷、刮傷、煙頭燒傷等，只要視傷痕程度，用砂紙由粗至細依次將傷痕磨平（最細應磨至 #1000 號以上）再以粗臘拋光即可回復原本之光潔表面。

***耐藥品性優良：**對酸、鹼、無機、有機鹽類有高抵抗力，對稀有機酸、脂肪族碳化氫、油脂也有抵抗性，在家庭用藥品類幾不成問題，但銅噴鍍鉻或金色不能碰觸酸、鹼或其它藥品。

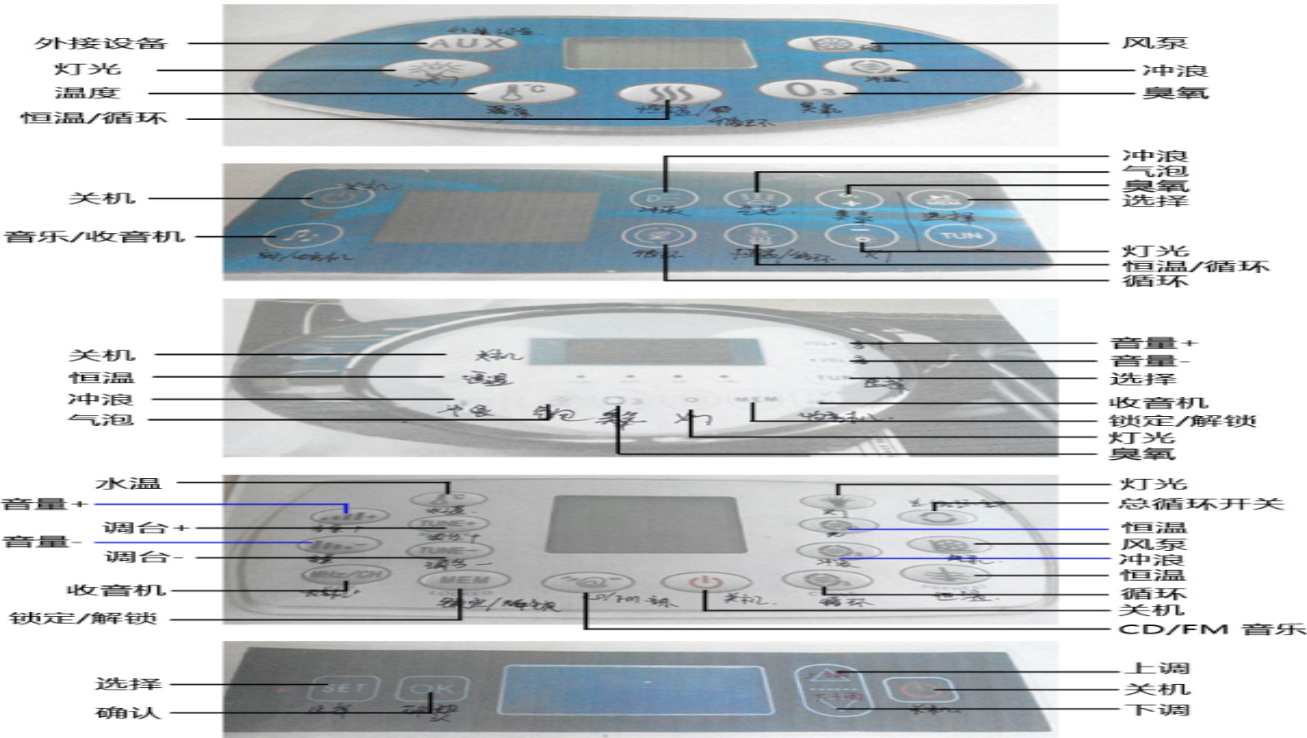
设备所有配件功能说明示意图：



智能池安装示意图：(放这个水路参考文件夹里面的所有图纸)

智能池水路铺设完成示意图：问小侯要一个明管的一个暗管的和起地台的三中图片放进去

- 1.安装：安装时要求 6 平方的电线，三股线含零线火线和地线必须接地线连接漏电保护开关；必须按照以上要求否则出现问题公司不承担任何责任。
- 2.智能池控制面板操作示意图及使用说明：



3.日常维护：

(1) 池壁泛黄摸上去有滑滑的感觉怎么处理？

答：放二溴海因，清水清 氯片之类的外加产品清洗。

(2) 儿童大池多久换水一次，应该怎样维护水质延长使用时间：

答：这个要根据您的水质和游泳的孩子的数量来定，您看水脏了就该换了，智能池需要每天循环净化 6 个小时以上。

(3) 儿童大池内是否可以投放化学澄清剂，有无危害：

答：目前很多游泳馆都在放计量对比适量不会有危害。

(4) 小池用过的水再给大池用可以吗？需要做何处理

答：需要做一个回收水箱连接一套净水设备，净化完成后放入大池，或者可以放进大池里面以后循环净化 6 小时以上。

(5) 智能池不出气泡：

原因：A：风泵开启时间太长，风泵过热，自动保护功能启动。 处理：过段时间冷却后再开

B：风泵坏了

处理：联系厂家，更换

C：气管堵塞

处理：将堵塞处通开

(6) 智能池通电跳闸或开启某功能跳闸：

原因：有地方漏电

处理：检测主电源线是否有问题，若没问题检测配电箱，将控制面板下面围板打开，可以看到一个灰色的方盒，那就是配电箱，打开后可以看到里面有很多电线，将每个电机的电线拆下来测试就可以测出是哪个电机的问题，确定后联系厂家，更换电机。

(7) 智能池水位已到裙边灯位置，但冲浪和循环无法开启或面板显示缺水符号：

原因：水位探头探测不到水

处理：控制面板左边或右边拐角池壁上有两个或三个小的像螺丝帽那么大的东西，那是水位探头，用手或毛巾擦干净就可以。

(8) 智能池池体开口处渗水如冲浪口、气泡口、灯、撇渣器或玻璃处：

原因：运输时震动损坏或玻璃胶未打好，

处理：在四周打玻璃胶并用手抹平，其他管件处漏水需更换管件

(9) 智能池小鸟喷泉不喷水或间断出水，下水口不冒水，智能池面板显示 EP：

原因：过滤纸芯太脏，水过不去，

处理：更换纸芯

(10) 智能池面板不通电：

原因：A 保险丝坏

处理：在主电源和配电箱交界处往上 1 公分有个黑色的钮，用梅花螺丝刀拆开里面有个三安的保险丝，换个新的即可

B 面板在配电箱接口接触不良

处理：将面板电线拔下来重新插

C 配电箱坏或面板坏

处理：发到厂家维修或更换

(11) 大池内水脏的快：

原因：水质差，循环过滤时间短，滤芯需要更换，如使用一年以上换上新水一循环谁就脏了建议清洗管道或更换。

处理：在主水源处加净水设备，每天循环过滤不低于 6 个小时，滤芯每天拿出清洗，变黄变黑时及时更换，每次大池排水时将各种功能开启 10 分钟后再排水

(12) 冲浪口冲浪不大：

原因：调节阀关小了，冲浪口处调小

处理：将控制面板右边调节阀调大，将冲浪口中间可以调节的地方逆时针旋转调大

(13) 大池水不循环加热：

原因：A 循环泵进空气

处理：关闭 3 号阀门，将 3 号阀门靠近水泵的活接拧松放水出来，排出空气即可

B 泵前面有东西堵了

处理：将大池附近处阀门关闭或将大池水放掉，将水泵前面的管弄开，将东西拿出来，

C 泵坏了

处理：换新泵

(14) 智能池水的温度和面板上的温度不一致，这应该也属于质量问题.该怎么改善？

答：由于外界温差在正负三度属正常情况不属于质量问题。

小池安装建议

小池安装压克力婴儿游泳池下水，必定使用玻璃胶，如不小心婴儿游泳池上粘有玻璃胶，千万不能用布擦拭，否则更难清除，更不能用硬物擦拭，会导致压克力表面创伤，应等玻璃胶干后，直接起掉；压克力婴儿游泳池打好玻璃胶后，24 小时内不能试水，否则会导致漏水现象。

一．下水

跑下水水路一般为 50 或 75 口径的 PVC 水管，水管埋在地台之下，下水口朝上 伸出地面 2-3 公分。

注意：1、下水管不可与大池水路跑一起。

2、下水管材质最佳为 PVC50 给水管，连接的 PVC 胶用 PVC 给水胶。

二、上水

上水管一般为 2 根，一根热水一根冷水。口径为 PPR 热水管 25。一般建议跑水路贴下水跑，在每个需要安龙头的地方留出 16 外丝接头。



三、水龙头安装

水龙头目前主要有 2 种，一种安装在缸体上，另外一种安装在墙面上。

图一：墙面安装

图二、安装在缸体上

小池安装暗管示意图

3.日常维护：

(1) **保养：**池体不能接触易挥发的产品，比如油漆、稀释剂等，否则表面易软化，或被溶解，导致裂纹等现象的发生；欲使压克力光亮如新，可定期打液体抛光腊，再用软布轻轻擦拭均匀即可。

(2) **清洁：**不能用去污粉擦拭，去污粉有一定的腐蚀压克力的作用，这样做会降低压克力的光泽效果；禁止用消毒剂，因为消毒剂有一定的腐蚀性，长期使用会降低压克力的光泽度效果，避免使用消毒剂而使用一次性游泳袋；正确的日常护理方法是用软质布加中性清洁剂擦干压克力表面，避免水沉积在池子内，导致斑点。

(3) **修复：**在压克力婴儿游泳池清洗时，不能用硬物或者有研磨作用的布料擦拭压克力表面，否则会导致轻微硬伤；压克力的硬度相当于铝如遇硬伤，则应用极细的磨光纸打磨表面，并用二氯甲烷类粘合剂加自喷漆喷漆处理。

(4) **消毒：**消毒问题：我们推荐的适用宝宝的消毒剂是“二溴海因”，它主要成份为含溴消毒剂，此种消毒剂具备杀菌谱广、杀菌能力强、作用速度快、稳定性好、毒性低、腐蚀性和刺激性小，易溶于水的优点。它的市场价格大概在 10 多元一瓶，也比较经济。当然也可以使用聚六亚甲基胍等消毒剂。

(5) **注意事项：**应遵循先放冷水后放热水的原则，不能在 80 摄氏度以上的环境下使用，若超过此温度，会导致压克力婴儿游泳池变形。

(6) 漏水：

原因：玻璃胶未打好

处理：拆下来重新打玻璃胶，玻璃处清干净打玻璃胶，并用手抹平

(7)、泡泡池不起泡：

原因：空开坏，软管掉，电源开关坏，泵坏

处理：首先看空开下面的软管是否掉，掉了重新安装上，其次拿下软管直接用嘴吹看是否能打开能打开则说明空开坏了，发新的空开换上，第三，若按空开后灯亮，则将风泵电源线直接通电源，泵运转说明是电源开关坏了，发新的换上，若泵通电无反应则说明是泵坏了，需要换新的，

三、加热设备的安装标配条件要求及故障处理方法：

1、电恒温器安装标配、加热方法？

答：超过 8KW 用三相电，用 6 平方电线，公司配水泵时要配超过 1000 瓦的，电恒温器加热也很慢，需要晚上加热白天使用。

2、锅炉安装的标配接方法？

答：锅 炉：大池用 PPR32 的热水管，小池用 PPR25 的热水管。

电恒温器：循环水管用 PPR32 的热水管，冷水要加阀门和其中的一根管串接起来。

空气能：循环水管用 PPR32 的热水管，冷水要加阀门和其中的一根管串接起来。

3、水泵安装条件、要求？

答：同一层：功率 200 瓦左右，口径 32，扬程 10 米，用屏蔽泵或增压泵

高一层：功率 400 瓦左右，口径 32，扬程 10 米，用屏蔽泵或增压泵

高二层：功率 700 瓦左右，口径 32，扬程 10 米，用屏蔽泵或增压泵

水箱供小池热水的要用自动自吸泵，功率 550 瓦左右，口径 32，扬程 20 米左右

4.空气能的安装条件要求：

答：空 气 能 分 为：水循环和氟循环空气能（氟循环自带 3 米铜管超过 3 米需客户自备）。

存 放 位 置：一般放在室外，要求用 6 平方的电线 380V 电压，安装 63 安漏电保护开关。

存放室内外差异：如果放在室内空气能机体周围 80 公分内不可防止异物要保持良好的通风需加通风管，会有冷凝水流到地上，需要安装地漏。

5.燃气锅炉的安装使用条件及要求：

答：要求每小时流量 4 方，压力 2200 帕，每小时用气量 3.75 方，其他要求与燃油锅炉相同。

四、燃油锅炉安装调试说明：

1. 打开塑料水箱注水阀门，通过水箱给锅炉内胆补水，同时打开压力释放口阀门，待压力释放口有水流出，就代表锅炉内胆水已补满，此时就关闭压力释放口阀门，同时塑料水箱保持有一半存水就关闭注水阀门。
2. 油箱内要加注至少20-30升柴油或煤油。
3. 油过滤器放空气：操作步骤：①先打开锅炉门板，开启油阀；②拧松油过滤器顶部螺丝，排除油管内空气；③然后拧紧油过滤器顶部螺丝（注：油箱内存油液面最好高于过滤器）。
4. 锅炉调试：锅炉点火，如听到油泵发出“卡卡”声音，说明油泵内有空气，须排除油泵内空气。
操作步骤：①先关闭锅炉；②在锅炉左下方有个金属形状物就是油泵，油泵左方有一根透明细橡皮管，橡皮管旁有给油泵排空气螺丝；③用手拧松螺丝一半，把橡皮管口向外；④启动锅炉电源，此时油泵会吸油把带有空气的油一同从橡皮管排出；⑤然后拧紧螺丝。
5. 烟管长度尽量控制在3米以内，如有用户烟管必须超出此长度，须把烟管口径加粗至10-12公分，保证锅炉排烟畅通。
6. 锅炉内部线不能乱接，只须接一根和控制面板相同桔黄色的遥控线。

*加盟商大全 37 页内容

*锅炉烟筒的要求 37 页内容



锅炉和水箱.jpg



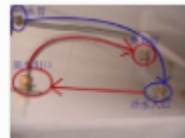
锅炉和油箱.jpg



锅炉排水口.jpg



控制面板电线和
锅炉电线连接.
jpg



小池冷水入口和
热水出口.jpg

*安装步骤：根据客户选购的设备确定安装步骤参考本项（二安装参考图）

***锅炉日常保养：（1）除垢剂注意事项：**本品属酸性物质，开封贮存及使用时注意防护及远离儿童。本品非饮用品，不慎误饮时饮用大量清水稀释，溅入眼内及时用清水清洗。清洗使用前，先将有水水桶放好，再通电源，如长年未清洗时，可重复使用，直到清洗完。

步骤：

***锅炉大池内胆**

处理：首先通过锅炉排水口或取暖水入口处活接或阀门将锅炉内胆里面的水放掉一部分，然后将柠檬酸或除垢剂通过锅炉取暖水出口或压力释放口放入一公斤，再将锅炉水补满，然后开启锅炉，烧开后放置 1 到 2 个小时左右，然后通过锅炉排水口或取暖水入口处活接或阀门将锅炉内胆里面的水全放掉，然后往锅炉里补满新水就可以了。

***锅炉小池内胆**

处理：首先通过锅炉冷水入口处活接或阀门将锅炉内胆里面的水放掉一部分，然后将柠檬酸或除垢剂通过锅炉温水出口放入 0.5 公斤，再将锅炉水补满，然后开启锅炉，烧开后放置 1 到 2 个小时左右，然后通过锅炉冷水水入口处活接或阀门将锅炉内胆里面的水全放掉，然后往锅炉里补满新水就可以了。

（2）清理积碳详细步骤：



注：在检修之前先购买一个 10 毫米和 13 毫米的套筒扳手。

***检查锅炉炉胆和炉膛是否积碳。此检查分 2 步。**

第一步：打开锅炉烟管旁边的圆盖，看见有一个半圆的盖子，有 5 个圆柱的螺丝固定，用套筒把螺丝拿掉，打开半圆的盖子，就可以看见炉膛顶部，有一个个圆孔，每个圆孔里面有一根根像铁条一样的阻燃片，把阻燃片全部拉出来，如果有积碳就用刷子或干净的毛巾擦干净，再用一根小的棒把每个圆孔内的积碳通干净，积碳掉下去没事。然后把清除干净的阻燃片再放进圆孔，装上刚才卸下的 2 个盖板。第一步完成。

第二步：打开锅炉侧面带图案说明的门板，就可以看见里面有个大的白色机器就是燃烧器和圆柱的炉体，燃烧器是有 3 个 13mm 的螺母固定在炉体的炉膛口，就在锅炉底板上面一点。把 3 个螺母卸掉，就可以把整个燃烧器从炉膛内拉出来，拉出来的一段是圆的燃烧筒，它是有 4 个小螺丝固定在燃烧器上的，把它卸掉就可以看见燃烧器的喷油嘴，点火棒和圆的扩散盘，用干净的毛巾把上面的积碳全部清除干净，用手伸进装燃烧器的圆孔，把刚才在上面清除积碳掉下来的灰用手拿出来。然后再把燃烧器安装好。第二步完成后就为整个积碳清除完毕。

(3) 锅炉排污：每一个月开锅炉排水口阀门排水，排水 30 秒。

1. 锅炉出热水不稳定，有什么解决办法吗？

答：加水箱，或者加热水器。

2： 锅炉排烟管道多长使用多粗的管子？

答：要根据锅炉离通往外面窗户的距离决定,3 米以内用 8 公分的烟管,3 米以外 10 米以内用 15 公分的烟管。

3、 锅炉面板不通电？

原因：A 主电源有问题

处理：维修主电源

B 保险丝坏

处理：打开锅炉侧板，锅炉上半部分有一股棕色和一股蓝色的电线，上面有两个白色的圆柱的东西，里面是保险丝，更换 2 安或 3 安的保险丝即可

C 面板坏 处理：将面板上连接的两股橘黄色的电线在锅炉里面接白色插口之前的线剥开，直接短接，若锅炉正常运转则说明是面板坏了，需要发到厂家维修或更换新的

D 主板坏

处理：若照上面检测后无反应，则说明是主板坏了，需要发到厂家维修

4、 锅炉显示故障 02？

原因：A 缺水

处理：大池加热时则表示水未能循环起来，照大池不能循环加热处理办法处理让水循环起来，小池加热时表示缺水，确保 3 号阀门关闭，然后开大池进水阀门往大池里放水约 1 分钟，即可

B 水位探头脏了无法探测到水

处理：将锅炉内胆的水通过排水口或取暖水入口放掉，然后打开锅炉侧板，找中间圆柱上面最高的地方连着一个单股的黄线，黄线连的一个黑色的钮就是水位探头，将水位探头卸下来，擦干净再装上，然后往锅炉里面补满水就可以了

C：主板坏了

处理：将单股黄线拔下来，透明软皮里面包的铝接触到锅炉主板处右下角处有一个固定着两两股黄绿相间的线的螺丝，若锅炉无反应则说明锅炉主板坏了，发到厂家维修或更

5、 锅炉显示故障 03？

原因：锅炉不点火

处理：A 检查锅炉是否缺油，油路是否畅通，锅炉油过滤是否堵住。将锅炉侧板打开，找到最靠近左

边铁皮有个圆的扁的螺丝，外面连着一根透明的软管，将螺丝拧松，重新启动锅炉，看透明软管里面喷出油来，重复 3--4 次不行则是其他原因

B 燃烧器上有个火焰感知器是否熏黑，可以把火焰感知器拔出擦干净。打开锅炉侧板，找到一根很细的铜管，然后找到铜管和白色机器交接的地方，往上 2 公分有一个由两个螺丝固定黑色东西，中间有一个圆的黑色的后面连着一股电线的东西，那就是火焰感知器，拔出来看前面玻璃处是不是黑了，擦干净再重新差进去就可以了

C 检查锅炉炉胆和炉膛是否积碳。此检查分 2 步。

第一步：打开锅炉烟管旁边的圆盖，看见有一个半圆的盖子，有 5 个圆柱的螺丝固定，用套筒把螺丝拿掉，打开半圆的盖子，就可以看见炉膛顶部，有一个个圆孔，每个圆孔里面有一根根像铁条一样的阻燃片，把阻燃片全部拉出来，如果有积碳就用刷子或干净的毛巾擦干净，再用一根小的棒把每个圆孔内的积碳通干净，积碳掉下去没事。然后把清除干净的阻燃片再放进圆孔，装上刚才卸下的 2 个盖板。第一步完成。

第二步：打开锅炉侧面带图案说明的门板，就可以看见里面有个大的白色机器就是燃烧器和圆柱的炉体，燃烧器是有 3 个 13mm 的螺母固定在炉体的炉膛口，就在锅炉底板上面一点。把 3 个螺母卸掉，就可以把整个燃烧器从炉膛内拉出来，拉出来的一段是圆的燃烧筒，它是有 4 个小螺丝固定在燃烧器上的，把它卸掉就可以看见燃烧器的喷油嘴，点火棒和圆的扩散盘，用干净的毛巾把上面的积碳全部清除干净，用手伸进装燃烧器的圆孔，把刚才在上面清除积碳掉下来的灰用手拿出来。然后再把燃烧器安装好。第二步完成后就为整个积碳清除完毕。

6、锅炉显示故障“04”-异常火焰？

排除方法：检查烟管排烟是否不畅或有阻力。燃油内是否含有水，燃烧时空气含量不足造成锅炉燃烧不充分。

7、锅炉显示故障“05”-热水温感断路，短路？

排除方法：检查温度感知器是否接触不良或损坏，更换温度感知器。

8、锅炉显示故障 12-燃烧中熄火？

排除方法：油路是否畅通或是否锅炉积碳，排烟道倒风，

9、锅炉显示故障“01”-锅炉炉体内部水温过高，过热防止器安全切断？

排除方法：关闭锅炉炉体上主控器红色复位开关，过几分钟再开启，锅炉就正常工作。

10、燃油锅炉线路的安装方法、选材标准？

答：安装时只需将桔黄色的电线和炉体里面的白色的插头插起来，将另一头的两个小叉子和白色的面板接起来，不分正负极，绿色电线不用接。调试时打 30 升零号柴油，每小时耗油 4.5 升，预留电源 220V，2.5 平方电线，要加烟筒，不超过 3 个弯头，3 米内用 8 公分的，3 米-8 米用 12 公分的，8 米以上用 15 公分的，设备间要加排气扇，设备间预留 2-3 平方的面积，留地漏，以便排水。加热 4 米池约 2-3 个小时。

开半圆的盖子，就可以看见炉膛顶部，有一个个圆孔，每个圆孔里面有一根根像铁条一样的阻燃片，把阻燃片全部拉出来，如果有积碳就用刷子或干净的毛巾擦干净，再用一根小的棒把每个圆孔内的积碳通干净，积碳掉下去没事。然后把清除干净的阻燃片再放进圆孔，装上刚才卸下的 2 个盖板。第一步完成。

五、燃气落地锅炉：

1、显示故障 95？

原因：缺水

处理：和燃油锅炉处理方法相同

2、显示故障 01/02/03？

原因：不能正常点火

处理：确认燃气阀是否打开，断电后重新开启锅炉，燃气管道有空气，反复开启锅炉排出空气

3、显示故障 08？

原因：面板电线过长或与其他电线接触

处理：面板电线不宜过长，检查是否与其他电线接触

4、显示故障 06?

处理：气压太低，风压开关是否坏了，更换，风机软管是否堵了

六、燃气壁挂炉：

1、显示故障 C12345，燃烧灯闪？

处理：检查是否燃气量不足，空气不足，开排气扇，

2、显示 P4P6D1?

原因：缺水

处理：找到锅炉底部蓝色钮，逆时针旋转打开，看压力表上的压力达到 1 以上，顺时针旋转关闭，即可

七、空气能：

1.安装：

大池连接空气能安装，大池回水接水泵接 3 号阀门，接空气能进水口，空气能出水口出来接 1 号阀门和冷水串起来进大池。大池下水加阀门进主下水。

2.电线要求连接：空气能电线，空气能主电源线为六平方线，其中两相电的三股，三相电的五股。控制线有 8 股，水泵线用 2.5 平方的电线接到放水泵的位置，水温探头线 2 股，要放到大池附近，接好后放到大池里，控制面板线 4 股，放到大池附近或设备间里，中间加线的话颜色要对好，这六股线可以用 1.5 平方的单股的铜线，也可以单扯一根网线。

3.水泵要求及连接：水泵要低于大池水位，若大池和空气能同一楼层或空气能比大池低，水泵可以和空气能放在一起，若空气能比大池高，则水泵要放在大池附近或大池同一楼层。

4.空气能与水箱连接：设备与水箱安装连接时，所选用管径电线必须符合设备要求，探头与面板信号线需要延长时应选用屏蔽线。

5.调试：设备通电调试前，水泵必须排空，保证主机热量交换良好。再检查主机压力表是否低于 0.4MPa。

通电后，不要开机，马上检查显示面板是否显示缺相保护 E00 故障，否则跟换电源相序线。

通电后，测量用户电压是否符合我设备要求，电压过高或过低应立即向用户反映加装稳压器。

设备开机后，长时间不启动，检查水位保护装置是否接通，即低水位与公共端接通的状态下主机才工作。

机组启动后，如显示 E03，E05，E16，即主机热量交换不理想，检查水泵是否合适匹配安装及排空，水位探头是否安装到合适位置。

机组启动后无故障，也要检查冷媒压力与压缩机电流是否符合设备所要求范围内。

会观看冷媒压力表读数：（在主机压力表最外围一圈的读数压力）最大压力不高于 2.7

如：水温 30 度，环境 20 度，压力表高压不高于 2.0 压力表低压不低于 0.35 水温与环境温度越高，压力就越高

6.水泵的配比：（注：主机必须按水流量大小来配型水泵）

3 匹机的水流量不小于 85 升每分钟

5 匹机的水流量不小于 130 升每分钟

7 匹机的水流量不小于 160 升每分钟

10 匹机的水流量不小于 270 升每分钟

20 匹机的水流量不小于 300 升每分钟

以上是主机配水箱所要求的循环泵流量。如主机配泳池则根据现场设计管道长度而定。建议选大一规格。

7.故障显示及处理

序号	故障代码	相应故障代码	解决办法
1	E00	缺相逆相保护	互换电源相序线其中两相
2	E01	水流开关保护	检查水流保护器是否为正常接通状态
3	E02	出水温度过热保护	检查水泵配置或流量是否正常 1. 维修后冷媒量是否充注过量
4	E03	高压开关1故障	2. 水温, 环温, 冷凝温度过高 3. 检查水泵配置或流量是否正常
5	E04	低压开关1故障	1. 维修后冷媒量是否充注量少 2. 水温, 环温, 冷凝温度过低 3. 冷媒泄漏, 检查泄漏看油污渍处
6	E05	排气管温过热故障	观察压力, 检查冷媒是否泄漏,
7	E06	水位开关故障	更换或检修
8	E07	高压开关2故障	1. 维修后冷媒量是否充注过量 2. 水温, 环温, 冷凝温度过高 3. 检查水泵配置或流量是否正常
9	E08	低压开关2故障	1. 维修后冷媒量是否充注量少 2. 水温, 环温, 冷凝温度过低 3. 冷媒泄漏, 检查泄漏看油污渍处
10	E09	通讯出错	检查连接线及接触位置或更换
11	E10	盘管传感器故障2	检查连接线及接触位置或更换
12	E11	盘管传感器故障1	检查连接线及接触位置或更换
13	E12	环境传感器故障	检查连接线及接触位置或更换
14	E13	出水传感器故障	检查连接线及接触位置或更换
15	E14	回水传感器故障	检查连接线及接触位置或更换
16	E15	水箱传感器故障	检查连接线及接触位置或更换
17	E16	水流不足温差保护	检查水泵是否排空配置或流量是否正常
18	E17	排气温度1保护	检查连接线及接触位置或更换
19	E18	排气温度2保护	检查连接线及接触位置或更换
20	E19	排气温度2过高保护	观察压力, 检查冷媒是否泄漏,
21	E37	限时保护	检查限时参数设置
22	E39	EEPROM出错	参数需要恢复出厂设置

8、华通空气能显示故障 05?

原因：系统高压开关故障

处理：水不能循环，检测水泵是否坏了，坏了更换。若水泵进空气，则关闭水泵后面阀门，拧松靠近水泵活接放水排空气，若水泵前堵东西则打开水泵前面的管将东西拿出来。

空气能显示故障 31

处理：将参数 P7 调为 0

9、华通空气能显示故障 15?

原因：水温探头断线。短路或损坏

处理：检查线路，更换水温探头

10、空气能 P 数安装标配：

1)、10P 空气能，用 380V 三相电，5 股线；

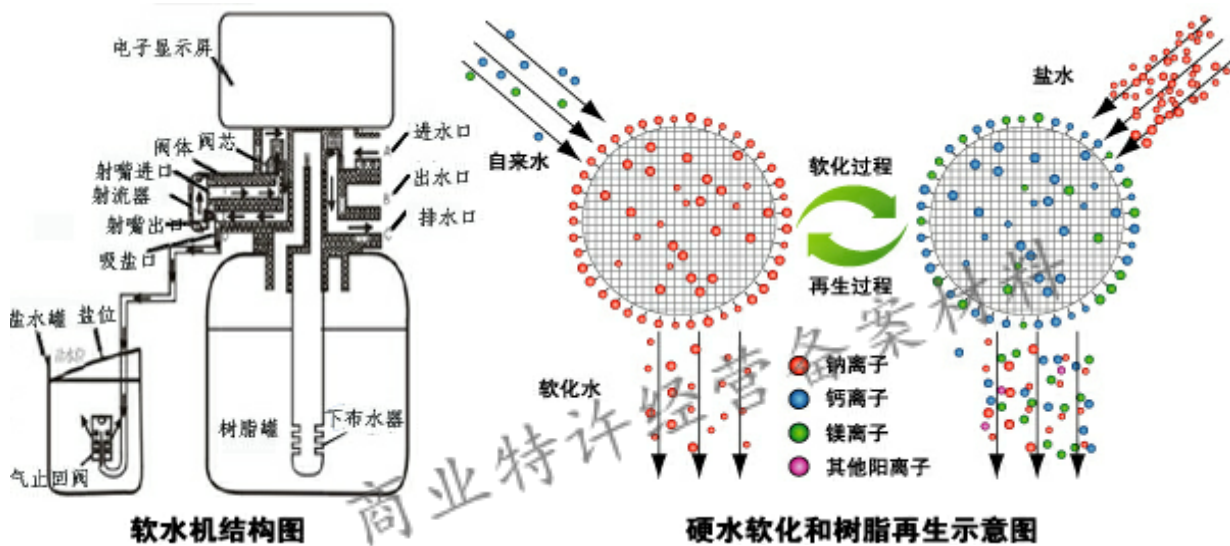
5P 空气能，用 220V，3 股线。从空气能出来的控制线有 8 股，有两股 2.5 平方的线是水泵线，2 股水温探头用 1.5 平方或信号线到大池里面，4 股控制面板线用 1.5 平方或信号线放在方便操作的地方，空气能加热速度很慢，可以设定好温度，加热到温度会自动停止，要晚上加热白天用。

氟循环空气能与水循环空气能区别： 氟循环空气能与水循环空气能基本相同，需要接铜管

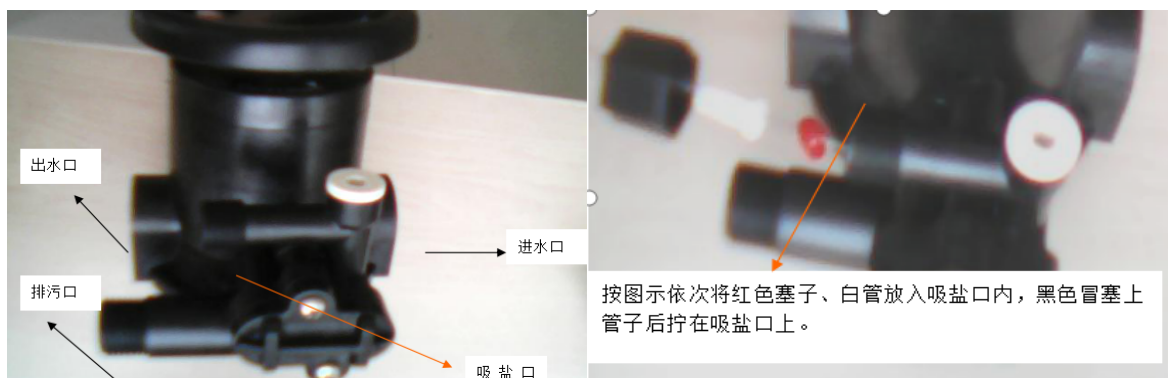
八、软水机：

安装步骤： 1：将下布水器用 PVC 给水胶接在中心管的一端，并朝下插入树脂罐内，中心管的高度要与树脂罐的高度一致。2：往树脂罐内填入树脂，树脂填装应该是罐体容量的三分之二，注意不要把树脂填入中心管中。3：将上布水器插入手动机头孔内，并逆时针稍微转动一下。4：将半自动头（机头下面放上垫圈）拧到罐体上面，机头一定要套在中心管上，主机的组装就完成了。5：将盐阀放在盐箱里，然后用自带白色塑料管把盐箱和软水机控制后面的吸盐嘴连接起来。6：用蛇皮管作排水管连接软水设备的排水口到下水口。

韩津软水机安装示意图



半自动机头安装示意图



由于半自动机头种类多，英文标注不尽相同。现把最常用两种标注做一对比

SERVICE	↔	SERVICE
BRINET RETN	↔	BRINE REFILL
R. ISE	↔	FAST RINSE
BRINE DRAW	↔	BRINE SLOWR.
BACK WASH	↔	BACK WASH

再

1. 由“供水 (SERVICE)”位置逆时针转到“反冲洗 (BACK WASH)”位置，运作时间5分钟左右；
2. 由“反冲洗 (BACK WASH)”位置逆时针转到“再生 (BRINE REFILL)”位置，运作90分钟左右；

- 3.由“再生 (BRINE SLOWR)”位置逆时针转到“盐箱补水 (BRINE REFILL)”位置，盐箱满为止；
- 4.由“盐箱补水 (BRINE REFILL)”位置逆时针转到“正洗 (FAST RINSE)”位置，运作3分钟左右；
5. 由“正洗 (FAST RINSE)”位置逆时针转到“供水 (SERVICE)”位置，结束。

Q：软水机’软水机是怎样工作的？

A：软水机的工作原理都一样：是离子交换技术，其滤芯为树脂（之所以能够实现软化功能就是靠它），水流过设备时树脂会自动吸附原水中的钙、镁离子 等硬度杂质，使用一段时 间后就会逐渐达到饱和，这时必须用盐水来还原再生（只有再生的时候会有少量废水排除，正常使用期间则不会），使其重新回到具有吸附能力的服务状态，周而复 始地为全家提供洁净的软水，这一过程就是我们所讲的软水机的“再生”。整个再生过程通过核心控制器来指令完成。根据于用水量及水质硬度不同，再生的周期及 频率也不同。

Q：通过‘软水机’出来的水对人体和环境是否存在危害？能否直接生饮吗？

A：我们软水机产品经过国家卫生部认证 CCC 认证，欧盟 CE 等标准认可。‘软水机’出来的水对人体和环境不会造成任何危害，反之出来的水是更清洁更高品质的水，一般我们建议不要直接生饮，要烧开才能喝。

Q：如何判断是硬水还是软水呢？

A：安装软水机之前都要通过专业测试仪或液来测试水的硬度，还有，与硬水相比使用软水洗手时总是有滑溜溜的感觉，皮肤也会变的柔滑细嫩，其原因就在于软水去除了原水中的硬度杂质因而不会与肥皂产生沉淀堵塞毛孔。

Q：“软水机”的使用寿命是多久？

A：根据不同区域的水质情况而论，一般情况下如果原水达到或超过市政供水标准，树脂可使用10年左右，具体情况会因为水中氯含量、铁离子、硬度高低等水质变化差异会有所区别。

Q：‘软水机’排出的废水多吗？耗电耗能大概是多少？

A：由于韩津软水机一般采用的是国际领先的逆流再生技术，因此‘软水机’排出的废水不多，也就是在再生的过程中清洗树脂所需的水，大概比普通顺流再生型软水机省水65%，省盐业55%以上，恒洁电子流量型的软水机采用24V 安全低压运行，耗电量只有 3W，每年耗电费用不超过20元人民币，因此是名副其实的节能环保产品。

Q：‘软水机’对水温水压有限制吗？

A：‘韩津软水机’对操作运行的环境要求为：进水水温 2-48C，水压：1.37kg - 8.2kg.

Q：‘软水机’最适合的安装位置在哪里？

A：在入户主进水口处，一般在家用水表的后面，以确保家里的所有的用水设备及管路都受益。

Q：‘软水机’包括安装吗？售前售后有那些服务？

A：包括免费安装服务，按国家“三包”标准实行售后服务。

Q:在安装软水机之前应注意些什么

A:在安装软水机之前应注意以下几点:

1.安装位置：首先要明确软水机是安装在冷水总表之后，串连在主水路上，改善全部家庭用水（而非单一的局部）。通常是一户一表但也会出现特殊的双表甚至多表的情况，这时就需要技术人员在具体勘查后制定最佳方案；

2.安装条件：依据您所选的设备型号而定。大多可分为两种情况，一是全自动型软水机，需要有电源、地漏；二是半自动的手动型软水机，因其不用电只故只需备有地漏及可。

3. 预留空间：在您所希望安装的地方（如：厨房的橱柜、卫生间、地下室等）依据实物尺寸测量后再扩大的计算过程（需要留有一定的安装和操作空间）。此项尤为重要因其涉及到所选设备能否装得下和安装完毕后您的使用方便程度以及日后的检修等等，一般会由厂家的技术人员上门完成。

Q：日常使用‘软水机’时，需要哪些维护？

A：日常需要注意的：第一，尽量保证软水机控制器的干燥环境，以避免控制器的电气部分发生短路；第二，建议选用纯度较高的软化专业盐，每隔六个月左右予以清洗，以免管路发生堵塞；第三，当遇到停水停电的情况时，应关闭进出口阀门并断开电源；第四，应经常保持软水机自身周围环境的清洁卫生，以免细菌滋生。如有出现异常，请仔细阅读产品说明书或致电当地经销商办事处售后服务部进行解

卡米熊十大支持之

-----管理体系

(一)、人力资源管理

1、人员招聘渠道

- 1、专业院校
- 2、当地人才网
- 3、58 同城、前程无忧、智联招聘等
- 4、当地报纸、DM 广告
- 5、幼儿园/音乐、舞蹈学校等
- 6、朋友推荐（现有老师、顾问推荐）
- 7、当地人才网
- 8、58 同城、前程无忧、智联招聘等
- 9、当地报纸、DM 广告
- 10、朋友推荐
- 11、走入社会，直接挖掘
- 12、美容等各店面店长、主管

.....

招聘流程

- 1、收到应聘信息
- 2、电话邀约面试
- 3、简历填写

- 4、初步沟通
- 5、能力考核（测试题、销售及沟通问题、说唱跳等）
- 6、初步确定应聘人员标准（优秀、合格、一般、不合格）
- 7、展示自我品牌、店面发展，并对应聘人员进行优、劣势分析以及未来两三年发展规划
- 8、安排复试
- 9、录用
- 10、后期关怀、工作安排

2、人员配备及要求

店长：一人

教师（泳师）：3-4 人

课程规划师：2 人

前台：1 人 人员配备：4-6 人

岗位要求：

店长：从事幼儿教育管理工作 3 年以上

教师（泳师）：学前教育、活泼、乐观、积极、爱心、经验

课程规划师：销售、妈妈、保险、相关行业经验

前台：相关行业经验、OFFICE 操作

3、面试注意事项：

确定第一次面试人员、通知并面试：

形象气质、表达能力、基本素质。

确定第二次面试人员、通知并面试：

沟通、交流能力，对职业的认识及情感。

基本确定任用人员，并通知、沟通：

中心工作时间、具体工作内容和要求。

中心各项规章制度。

中心福利待遇。

应聘者的个人需求。

4、入职培训：

各岗位职责、一日工作细则、各项规章制度、
语言行为规范、行为礼仪、教师师德规范、
中心特色教学、周边资源、近期计划等。

录用考察：

性格特征、个人素养、学习潜能、沟通能力、
集体融入、责任感、对职业的情感、
规则和任务意识、自我要求等。

转正录用：

定岗位、定薪酬、双向选择、达成共识。

5、制度建立

培训制度、 考勤制度、 卫生消毒制度、
回访联系制度、 设施设备教具使用制度、
安全责任制度、 考核评定制度、 薪酬制度、 资料管理
制度会议制度、 保密制度

6、员工绩效考核标准（公式）

等级（初级、中级、高级）+底薪+提成（洗每个孩子的费用+成单提成点）+工龄（试用期、转正期）
+绩效（可设置 100—300 元考核标准）

（二）、常务管理

1、岗位职责

店长岗位职责

- 1、制定每月或每季度的营销策略，并告知游泳师以便更好地实施；
- 2、结合总部的岗位制度，填充或更改适于本馆的岗位职责并监督、考察员工，纳入绩效考核
- 3、对于上岗的游泳师，要阶段性的进行理论和实操的考核，遵循着优胜劣汰的原则，并要求泳师严格按照流程进行操作，如有发现不否者，结合本馆的制度予以相应处理；
- 4、及时了解、补给馆内所需物品，并做好出库、入库登记（后勤）；
- 5、定时开展例会、学习会议等（根据需求），以便更好地了解目前馆内所出现的问题及解决方案；
- 6、为泳师提供良好的工作氛围，调动员工的工作状态，维护、关心每一位在岗员工；
- 7、普及（传授）婴幼儿常见疾病及护理，提升更高的服务，对于每月份经常出现的疾病，在馆内给予一定的宣传；
- 8、每月对各部门的负责人进行安排、统筹、检查工作，严格按照本馆制度进行各考核，
- 9、定期组织员工活动，为其促进员工之间的融洽、给予归属感；
- 10、做到提高“6”度，忠诚度、美誉度、依赖度、知名度、认可度、信誉度（对会员如是，员工亦如是）。

游泳师岗位职责

- 1、帮助客户要做到献“五心”：爱心、热心、诚心、关心、虚心，做到：来有迎声、走有送声、问有答声。并遵守馆内的所有相关制度；

2、仪容仪表。

发式：头发需清洗，无头皮屑且梳理整齐。长发要盘起最好用统一配饰发夹固定在脑后；短发要合拢在耳后。

面容：面部保持清洁，眼角不可留有分泌物，保持鼻孔清洁。工作时要化淡妆以淡雅、清新、自然为宜。

口腔：保持口腔清洁，早、午餐不吃有异味的食品。不饮酒或含有酒精的饮料。

耳部：耳廓、耳根及耳孔边应每日清洗，不可留有皮屑。

手部：保持手部的清洁，指甲不得长于 2mm，不得涂抹指甲油。

体味：要勤换内外衣物，给人以清新的感觉，不适用香味过浓的香水。

服饰：身着公司统一制服，发式不奇异，手指、手腕、颈脖部不得佩戴任何装饰物。

- 3、定期进行馆内消毒、换水、浴巾、泳衣的整理与消毒和物品摆放。
- 4、接待幼儿时，要了解宝宝的基本状况，为接下来的工作做好准备。
- 5、根据幼儿体重身高，选用适当的泳圈、泳衣。
- 6、每天记录工作计划并分析总结今日工作中出现的问题及所游泳宝宝的情况。
- 7、被动操、戴圈、摘圈、洗澡、抚触，必须严格按照规定的动作流程操作。
- 8、自动自发的学习婴幼儿知识，做到能及时回答、帮助家长提出（咨询）的问题。
- 9、工作 8 小时内，不得脱岗，如特殊情况（在安排好工作前提下）向直属领导请假，批准方可离开岗位。
- 10、服从并积极配合上级领导工作安排。

前台岗位职责

- 1、面带微笑积极热情的接待每一位宝宝及家长。
- 2、对到店的宝宝进行测量体温及记录、消毒工作。
- 3、记录来访咨询的家长，进行 work in/call in 登记。
- 4、对游泳的会员进行引领及刷卡。
- 5、制作表格、登记汇总、等工作。
- 6、帮助新会员建立档案、刷卡、开收据。
- 7、了解馆内的现有项目、游泳流程及园所基本情况。
- 8、配合馆内进行会员服务及活动宣传。
- 9、接收快递、服务来访家长，有义务监督家长及幼儿的不当行为。

财务部工作职责

- 1、记录每天的考勤（打卡、事假、病假、调休、迟到、早退、调休）。
- 2、针对物品的领取做好出入库的登记。
- 3、提前统计、上报各部门所需物品采购清单，做好工资绩效。
- 4、每天下班前与前台清对当天的款项。
- 5、针对游泳所需的消耗品、破损及时记录，进行每月清对，出现问题或需采购的及时汇报店长。
- 6、严格遵守馆内保密制度，不得随意向他人泄露，根据制度如有违反给予相应处理。
- 7、配合园所的工作安排及临时调动。

2、人文素养

提升个人魅力之服务与礼仪

什么叫做礼仪？

礼仪就是人们在社会各种具体交往中，为了表示相互尊重而体现在语言、仪态、风度等方面的约定俗成的共同认可的规范和程序，也是维持社会的正常运转而要求人们共同遵守的最基本的道德规范。

为什么要重视服务和礼仪

服务人员常常根据客户的衣着打扮来推断其地位和生活情况，同样客户也往往根据员工的仪容仪表来判断员工及企业的服务水平，因此员工的着装打扮在一定程度上代表了企业的形象，每位员工都应当注意自己的仪容、仪表及言行举止给客户留下美好的印象。

礼仪课程内容

服务行为 服务形象 特殊事件处理 服务禁忌

服务形象之仪容仪表

仪容

仪容是个人仪表的重要组成部分，它由发式、面容及人体所有未被服饰遮掩的肌肤（如手部、颈部）等内容构成

服务形象之仪容仪表——女士仪容

发式：头发需清洗，无头皮屑且梳理整齐。长发要盘起最好用统一配饰 发夹固定在脑后；短发要合拢在耳后

面容：面部保持清洁，眼角不可留有分泌物，保持鼻孔清洁。工作时要化淡妆以淡雅、清新、自然为宜。

口腔：保持口腔清洁，早、午餐不吃有异味的食品。不饮酒或含有酒精的饮料。

耳部：耳廓、耳根及耳孔边应每日清洗，不可留有皮屑。

手部：保持手部的清洁，指甲不得长于 2mm，不得涂抹指甲油。

体味：要勤换内外衣物，给人以清新的感觉，不适用香味过浓的香水。

服务形象之仪容仪表—— 着装

身着公司统一制服，发式不奇异

项链应放在制服内，不可外露

服装要整齐，不得有污损

手腕部除手表外不得带有其他装饰物，手指不能佩戴造型奇异的戒指，佩戴数量不超过一枚，佩戴耳钉数量不得超过一对，式样以素色耳针为宜。

服务形象之形体仪态——仪态

仪态是指人在活动中各种身体姿势的总称，人们通过各种姿势的变化来完成各项活动，一次展现人所独具的形体魅力。对人的评价往往就来源于对他的一言一行、一举一动的观察和概括，因此，在面对客户的服务过程中，优雅的仪态，会给客户一种美德享受。

标准坐姿

形体仪态之标准站姿——女士站姿

头部抬起，面部朝上正前方，双眼平视，下颌微微内收，颈部笔直。

双肩自然放松端平且收腹挺胸，但不显僵硬。

双臂自然下垂，处于身体两侧，将双手自然叠于小腹前，右手叠加在左手手

双腿并拢，两脚呈“丁”字型站立。

形体仪表之标准坐姿——女士标准坐姿

头部挺直，双目平视，下颌内收。

身体端正，两肩放松，勿倚靠座椅的背部。

挺胸收腹，上身微微前倾。

采用中坐姿势，坐时占椅面 2/3 的面积。

日常手的姿势：自然放在双膝或椅子扶手上。

前台手势：双手自然交叠，将腕至肘部的三分之二处轻放在柜台上。

腿的姿势：双腿靠紧并垂直于地面，也可将双腿稍稍斜侧调整姿势。

坐姿禁忌

切记坐在椅子上转动或移动椅子的位置；

尽量不要叠腿，更不要采用“4”字型的叠腿方式忌用双手扣住叠起腿的膝盖的方式；

在座椅上，切忌大幅度双腿叉开，或将双腿伸得老远，更不得将脚藏在座椅下或用脚勾住椅子的腿。

日常通用礼仪规范

1、递送证件和资料礼仪

递送时上身略向前倾

眼睛注视客户手部

以文字正向方向递交

双手递送，轻拿轻放

如需客户签名，应把笔帽打开，用右手的拇指、食指和中指轻握笔杆，笔尖朝向自己，递至客户的右手中。

2、递送物品礼仪

在递送物品时，以双手递物为最佳。

递给客户的物品，以直接交到客户手中为好。

服务人员在递物于客户时，应为客户留出便于接取物品的地方。

3、接递名片礼仪

用双手接受或呈送名片

接过名片先仔细看，然后再将客户的名片放好

表情神态

向客户提供满意的服务，就要注重服务过程中的每一个细节。客户的态度与喜好瞬息万变，任何时刻、任何细节都可能引起客户的怨言。表情是服务客户最重要的一个方面，合理的运用微笑和眼神，会使客户心情愉快，并能和客户在友好的气氛中进行交流和相互理解。

表情神态之表情

- 1.表情亲切自然而不紧张拘泥
- 2.神态真诚热情而不过分亲昵
- 3.眼神专注大方而不四处游动

表情神态之微笑

微笑时服务人员在工作岗位上的一种标准表情。微笑应是发自内心的笑，应该晓得真诚、适度、和适宜。

微笑的主要特征是：面含笑意，齿不露、声不出，充分表达友善、诚信、和蔼、融洽等美好的情感。

1.微笑的基本方法是：先放松自己的面部肌肉，然后使自己的嘴角微微向上翘起，让嘴唇呈弧形。

表情神态之眼神

- 2.注视客户的双眼，即可表示自己对客户的全神贯注，又可表示对客户所讲的话正在洗耳恭听。
- 3.与客户较长时间交谈时，可以客户的整个面部为注视区域。注视客户的面部时，最好不要聚焦于一处，而已散点柔视为宜。
- 4.同客户相距较远时，服务人员一般应当以客户的全身为注视之点。在站立服务时，往往有此必要。
- 5.在递接物品时，应注视客户的手部。

表情神态之倾听

服务人员在倾听客户的要求和意见时，应当暂停其他工作，目视客户，并以眼神、笑容或点头来表示自己正在洗耳恭听。在倾听的过程中，可适当加入一些“嗯”、“对”保持回应。

服务语言

声音运用

声调：应进入高音区，显得有朝气，且便于控制音量和语气

音量：正常情况下，应视客户音量而定

语气：轻柔、和缓但非嗲声嗲气

语速：适中，每分钟应保持在 120 个字左右。

语言选择

根据客户的语言习惯，正确的使用普通话或方言；若是外宾，应使用简单的英语。

在解答客户的疑难问题时，要用简单易懂的语言

当客户的面，询问其他同事问题时应使用客户能听懂的语言

服务语言

礼貌用语

欢迎语：您好，欢迎光临

问候语：您好/早上好/下午好/晚上好

祝愿语：祝您生日快乐/祝您节日快乐

道别语：再见/请慢走/请走好

征询语：我可以帮忙吗？/请问您想咨询什么课程？/我的解答您满意吗？

答应语：好的/是的/马上就好/很高兴为您服务/我会尽量满足您的要求/我是我们应该做的

道歉语：对不起/很抱歉/不好意思/请您原谅

答谢语：谢谢您的夸奖/谢谢您的建议/多谢您的合作

指路用语：请这边走/请往左（右）边拐弯。

服务语言

服务忌语

不行

不知道

找领导去/您找我也没用要解决找领导去

你懂不懂

不知道就别说了

这是规定，就不行/不能退就不能退，没有为什么，这是规矩

没到上班时间，急什么？

着什么急，没看见我正忙着嘛

墙上贴着，自己看

有意见，告去/你可以投诉，尽管去投诉他们好了。

服务禁忌

禁止与客户开玩笑或闲聊

严禁讥笑客户的生理缺陷

严禁对客户采取轻视、怠慢的态度

禁止有斜视、瞟视、俯视、或眼神闪烁等不礼貌的神情

禁止在机构内部跑动

禁止将任何物品夹在腋下行走

禁止在公共场合大声喧哗

严禁串岗、脱岗或离岗

禁止在机构公共场所吃东西或闲聊私人电话

禁止与同事交接耳、闲聊、说笑、打闹

严禁与客户抢道通行或不理不问

禁止在客户面前打哈欠，严禁拖腔、语气生硬、烦躁、顶撞或与客户争吵

禁止不懂装懂、推诿、搪塞客户

严禁泄露、盗用客户资料和机卡设备

服务行为之岗位服务规范

服务原则

迎接客户要做到“三声”服务：来有迎声、走有送声、问有答声。

服务行为之岗位服务规范— 迎接客户

在迎接客户时采用标准站姿，目光平视前方，面带微笑

当客户走进机构时，微侧身向客户请鞠躬 15 度，用亲切的目光和灿烂的笑容道欢迎语：“您好，欢迎光临”

当同事有几个客户进入时，不必向每一个客户致欢迎语，但一定要向每一位进来的客户微笑并点头示意

当进入机构的是老、弱、病、残者时，根据情况提供适当的帮助，切不可伤害其自尊心

但客户带有很多物品时，主动迎上前去提供帮助，这时你首先确认客户携带的是否有贵重物品，并叮嘱客户注意管理好个人物品，以免丢失

如遇到客户吸烟时，需提醒客户：“先生（小姐）对不起，这里是无烟场所，请不要吸烟，谢谢配合”

当客户气冲冲进入机构时，首先安抚客户，稳定好客户的情绪后，在提供帮助

当客户走错地方时，礼貌告知客户走错了，并为客户详细指出正确的位置，记住：向他提供优质的服务，很可能他就会成为丹迪兰下一个客户

服务行为之岗位服务规范—恭送客户

客户咨询完课程准备离开时，服务人员面带微笑、目光迎视客户，用热情的声音感谢他的光临：“再见！您慢走”

在天气不太好的时候，给予客户一句关照，如“外面路滑，小心一点！”或“天气很冷，您扣好大衣”细心的关怀将给与客户带来温暖。

服务行为之岗位服务规范

服务原则

接待客户要做到“四个一样”：生人和熟人一个样；忙时和闲时一个样；残疾人和正常人一个样；领导和不在一个样。

帮助客户要做到献“五心”：爱心、热心、诚心、关心、虚心。

服务行为之岗位服务规范

送水服务

当咨询客户在接待区坐下来休息时，可以为坐在桌旁的客户送水，水斟七分满，请放到客户的右前方，同时说：“您请喝水”

但客户面前的水即将喝完时，礼貌的询问客户是否需要添水，“您好，请问需要加水吗？”

当客户不小心碰倒水杯时，尽快协助客户换到另一张桌子上，并擦拭水渍，为客户另送上水。

维持秩序

当客户躺在沙发上睡觉时，及时上前进行阻止，但语气应平和：“先生，打扰您了，这样睡觉会感冒的”

当有孩子在公共区域玩耍跑跳时，应给予引导并及时与家长沟通：“为了保证您宝宝的安全，可以到游乐区玩耍，谢谢您的配合”

(三)、店面运营管理

1、开业筹备

开业前期物品准备

①宣传彩页优惠、若干、（有异业联盟的优惠券更佳）

②礼品（免费赠送、会员赠送，）

- ③价目表（4 张即可）
- ④医药箱（体温枪、退热贴、）
- ⑤工服、泳圈、泳衣、洗发沐浴露、按摩油、爽身粉、痱子粉（夏季）棉签、碘伏、肚脐贴、护耳贴、防水纸尿裤、一次性浴膜、一次性浴垫、大小浴巾、室温计、水温计
- ⑥热奶器
- ⑦杂志（根据店面需求而定）
- ⑧泳池玩具（放在游泳池中）若干
- ⑨产品（卖），品牌的书包、杯子、帽子等（市场采购涂印品牌 logo）
- ⑩挂表若干（根据需求定量）

2、开业宣传

一）、点对点营销

目的：将宣传资料发送到目标客户手中，只针对有需求人群，精确传播。提高宣传效果、降低宣传费用。

方式如下：

- 1、和妇幼产品店合作。将我们的资料如宣传书、海报等摆放到其店内。其主要客户是孕妇和儿童，客户购买产品的同时可以关注到、了解到我们公司的服务。

合作基础：互利共赢与我们合作，他会得到直接的经济利益与我们合作，我们可以向家长推荐其店内产品与我们合作，我们也可以采购其店内产品与我们合作，可以给予其产品供应商荣誉，增强其知名度、美誉度与妇幼书店或书城合作。

印制杂志、书籍、在顾客购买书籍的时候赠送。也可以在妇幼书籍、杂志内做广告宣传。

2、合作方式：

将公司的资料印制成书籍或杂志免费提供给商家，这样也是给商家买一赠一这种促销提供了产品，让顾客有一种让利的感觉。

3、与女子美容会所合作。

他们的会员有一部分是生子结束，想要保持美好身材的女性，她们对会所的信任度较高、经济能力强、易于接受新观念，对会所的推荐更容易接受。

合作方式：代理制，推荐一个家长来公司报名学习，给予其经济提成

3、面对面直接销售。

业务人员在妇幼经常出入的休闲场所如公园发送公司资料，介绍服务，争取其来公司免费

4、试游，必要时我们可以接送并有儿童礼品相送

5、社区宣传：与居委会合作让其辅助公司宣传，并给以一定利益。 宣传有社区公告板海报，孕妇、儿童赠教育献关爱活动等

- 1) 电梯海报营销：在写字楼、高档小区等内部电梯内做海报宣传。
- 2) 写字楼人群为白领阶层、高档小区为高收入者，都有经济能力接受孩子早期教育。每天出入电梯有时间、也有意愿主动浏览海报，海报关注度高，效果较好。
- 3) 车体广告。车身广告、车内广告。最好单独做车内杂志广告，自己制作杂志悬挂车座后，方便乘客打发时间，而在别人杂志上做广告宣传，由于内容多、乱、杂，给人一种电视购物感觉档次低，信任度不高
- 4) 网络营销：标客户多为 80 后，上网时间长，易于接受新思想新观念。网络营销为重中之重！搜索引擎排名、百度知道宣传、blog 营销、自己的电子杂志等
- 5) 杂志、报纸宣传：在妇幼行业杂志内做广告推广，因其读者为孕妇，客户集中、宣传效用更好。报纸选择生活类报纸，读者多受众广。广告位置最好选择在娱乐版，80 后女性关注娱乐度高。

6) 行业合作，媒体大范围营销。

游泳抚触还没有被广泛认知，这块蛋糕不是一家能够做起来也不是一家能够独吞的，需要行业的广泛宣传。可以联系同水平竞争者合作，在媒体上广泛宣传、加速行业被广泛认知、接受，迅速启动市场，然后再各施拳脚、内功、击败对手，抢夺客户、占领市场。

二)、媒体广泛营销

借助当地知名的电台、网络、微信公众平台，结合活动内容进行推广

活动营销

1、雇佣大学生做兼职，推广网站或者市场销售

目的：

节省宣传费用

大学生素质高，交易被家长接受

大学生多为 85 后，同学，亲戚结婚生子的多，只要她们认可了我们的服务，她们就会广泛的口碑宣传，她们说好，比我们说好更容易被接受大学生毕业后也要结婚生子，她们就是我们的潜在客户

1、学员家长口碑营销

学员的家长只要认可了我们的服务，就会给我们做宣传。她们给我们介绍来一位客户，我们可以免收其孩子几堂课的费用。以此为激励，让她们主动地宣传。

三)、事件营销

利用具有新闻价值、社会影响以及名人效应的人物或事件，吸引媒体、社会团体和消费者的兴趣与关注，以此来提高我们的知名度、美誉度，树立良好品牌形象，并最终促成服务的销售。这种营销方式受众面广、突发性强，在短时间内能使信息达到最大、最优传播的效果，可以为企业节约大量的宣传成本。

3、店面商品陈列

1)、前台（物品陈列、LOGO、）

①、柜台围板有品牌的 LOGO，

②、台面上摆放：电脑、电话、会员游泳刷卡机、银行刷卡机、会员档案夹（会员档案、 预约表）、宣传彩页、计算机、价目表（可做 4 张）、笔若干枝、体温枪、消毒液等。

2)、整个游泳馆的布局

①、色彩搭配：选择色彩鲜艳、以暖色调为主（红紫,红,红橙,橙,黄橙）

②、如有淘气堡，在面积够大的情况，可适当做简单的隔断

3)、产品的陈列

(一)、产品陈列的概念

产品陈列是指商店内柜台和货架上产品的陈列，目的是增强营业场所的整洁、美观、吸引顾客，提高售货现场的使用效率，减轻营业员的劳动强度，便于顾客选购产品，减少产品的损耗。

(二)、产品陈列的意义

产品陈列意义在于树立企业形象，吸引消费者以及提高导购员的劳动效率。由此可见产品陈列意义积为重要。

1)、树立店面形象

优美整洁的店堂环境、丰富的产品、优质的服务会吸引消费者源源不断。有了消费者，店面就有了生存发展的保证。店面形象的树立，对店面的生命力与发展存在重要的影响。因此一个好的店面公众形象不仅要有优美的购物、消费环境，还要有内部井然有序、高雅舒适、宽广开阔的视觉

享受。

2)、吸引消费者

吸引消费者最重要的因素是产品，只有丰富的产品，才会最终使消费者乐意光顾，大多数消费者是为购买产品而光顾商店。尽管有些顾客只是逛逛，但也为以后的购买打下基础。何况还有随机购买的行为。因此，整洁有序的产品陈列和一目了然的店面形象会刺激消费者增加购买。

a) 提高导购员的劳动效率

只有提高了劳动效率，导购员才能更好的为顾客提供方便的服务。减少营业员的劳动强度，因为消费者最终购买的是产品背后的方便与服务。

产品陈列的原则

- b) 产品陈列要丰满、整洁、花色多样、品种齐全才能吸引顾客。从而增加销售额，提高经济效益。
- c) 展示产品全貌，使顾客一目了然，便于顾客参观购选，也可减轻导购员的工作量。
- d) 产品陈列要齐全。许多顾客在参观选购产品时不愿轻易开口购买产品，除了导购员主动热情接待顾客外，必须把经营的产品品种摆放齐全，让顾客看得见，才能不失去销售的机会，特别是对那些滞销的产品，要注意陈列，不要漏了陈列。
- e) 要有利于提高劳动效率。营业员的售货速度、服务质量与产品陈列的位置和方法都有主要关系。有经验的营业员能通过产品陈列为自己创造一个适宜的工作现场，能够根据店铺的不同展架、不同季节、不同产品来决定产品的陈列手段，既便于顾客选购，也便于自己操作。一般来说新产品的陈列比较突出，容易接近顾客的视线。对于畅销的产品，应陈列易取的位置，以便操作。对于冷架的产品，只要还没有到需要削价处理的程度，就应大力推销，陈列于较醒目的展架上。
- f) 要有样有货，不让顾客失望。凡店内的陈列产品，在剩下一件时也要出售。特别是穿在模特身上的样衣，导购员不能怕麻烦不取不售。否则，不仅会引起顾客的不满，也会日久陈列，削价处理，增加产品的损失。

陈列的基本方法

- g) 醒目的陈列：就是要使顾客直接见到产品的正面，通过感官视觉的刺激，促进顾客潜在购买欲望的要求。
- h) 亲和力的陈列：既要让顾客正面看清产品，也要允许顾客用手自由接触产品，用手摸一摸，同其它产品进行比较。这样会让顾客对产品感到更加亲切，有利于选择和观看。
- i) 具有感官吸引的陈列：产品陈列丰满本身就可以刺激顾客购买的欲望，如果再强调产品花色对比、产品性能、颜色与色调的光线对比必定会增加产品的吸引力、增加店面气氛、促进销售。

常用的陈列方法

- j) 醒目陈列法：就是指顺从顾客的视线来陈列产品，必须使顾客首先看到的是想买的产品，随后把目光移到大批相关的产品上，也就是说，哪怕很少的产品，也能陈列出来让顾客感到产品很丰富。如何醒目？首先，必须便于顾客参观产品，顾客站在柜前很容易看到产品，什么样的产品摆在什么样的位置上，这很重要。比如，接近吊顶高处的陈列、低处的陈列、店面角落的陈列就不会令人注目。为了便于参观，陈列的产品要和顾客的眼睛成直角。因为大约从 500-3000 个产品中，总体的产品是不可能全部引人注目。挑选重点畅销产品醒目陈列，可带动其它滞销产品。

2.色彩陈列法：色彩陈列无章法，一般应依照当地的情况陈列。一般一个店面一个模式或两个、三个模式，不要超过三个模式。

3.季节陈列法：指对于季节变化，店面内的形象配套装饰要不断地更新，产品陈列也需要不断更新。以季节性产品为中心进行

摆列，必须要季节性产品摆在最前面、最醒目处。如果说一个店内一年中没有交换两次以上产品摆列，产品就失去了吸引了，引起顾客的兴趣，导致顾客资源的流失。

橱窗陈列

橱窗是店面宣传及展示卡米熊企业文化和产品的重要部件，橱窗的形象直接反映店面在经营中的经营特点和店面的生命力，是向广大消费者展示产品，吸引购买兴趣和指导消费群体。橱窗既是宣传店面文化信息的重要环节，更是一门艺术，必须有高效的思想性和艺术性。不仅要在陈列产品中真实具体地去介绍商品，同时还要能使消费者产生对产品需求的联想，吸引顾客进店参观选购，起到宣传效果。因此，橱窗陈列的水平是最具有强烈的感染力，同时橱窗陈列还要具有市场的敏感，通过橱窗陈列及时反映企业的新面貌、新变化向广大消费者推荐新产品，还要按照商品消费的规律提前组织应季产品的宣传，引导消费，提醒顾客购买。

店铺陈列评估

1、 橱窗

- (1) 展示本季主推产品及配饰。
- (2) 模特完整、清洁、统一。
- (3) 挂画清洁完整、适时、悬挂高度恰当。
- (4) 玻璃清洁。

2、 两侧壁板

- (1) 所有同层层板间隔高度一致。
- (2) 叠装与上层板间距必须大于 20 cm。
- (3) 层板标准为 5 层，1.8m 以上不展示叠装。
- (4) 有焦点布置（半模、POP、饰品组合）。
- (5) 60 cm 以下不能堆放衣服（衬衣除外）。
- (6) 层板间距要大于 35 cm。
- (7) 高低展示应位于进门的位置。

3、 T型挂架

- (1) 每个挂杆上悬挂服装量为 4 件。
- (2) 衣架缺口一律朝同一方向。
- (3) 单个壁架悬挂同系列服装。

4、 中岛架

- (1) 不可完全正挂衣服（裤子例外）。
- (2) 最上层板不可摆设过高装饰物。

5、 货品陈列要求

- (1) 整齐、清洁、美观。
- (2) 适当的整组陈列。
- (3) 同系列货品颜色有浅到深，由明到暗。
- (4) 同款出样由简单到复杂，号码由小到大。
- (5) 挂架上服装全部正面朝外。
- (6) 挂装须熨烫整齐后再挂置。
- (7) 婴儿衣服不能有污渍与灰尘。
- (8) 模特服装搭配合理。
- (9) 衣架挂钩朝向同一方向。

6、 货品摆设的合理性

- (1) 重点区域陈列应季主推产品。
- (2) 所有货品须区分系列陈列，不能杂乱无章。
- (3) 婴儿袜子、婴儿鞋等细小物品要靠近收银台陈列。

7、 店面整洁度

- (1) 店面内不可乱堆放货品。

- (2) 地板、墙身、天花板、墙角线清洁。
- (3) 货架及层板整齐、清洁。

8、 店铺硬件配套

- (1) 空调 (2) 电脑 (3) 模特架 (4) 熨斗 (5) 挂烫 (6) 饮水 (7) 收银台

产品陈列技巧和要点

根据货品的品种、婴儿用品的数量而定。

1、A型高柜陈列技巧（婴儿泳衣）

- (1) 选用不同颜色的泳衣相互交叉挂出。
- (2) 暗色与亮色结合，突出产品重点。
- (3) 男孩泳衣和女孩泳衣要分开挂出。

2、B型高柜陈列技巧（孕妇衣服）

- (4) 同款颜色有浅到深，花色要不一样。
- (5) 袖子放进口袋，吊牌放入衣内。
- (6) 侧挂产品正面统一朝向门口由浅到深，由外到内。
- (7) 陈列产品必须要搭配。（孕妈妈的衬衣+外套或连体裙子）

3、C柜产品陈列（婴儿用品）

- (8) 同类产品要摆放一起。
- (9) 从低到高一次排列。
- (10) 不同品牌的套盒要放在一起。

4、D柜产品陈列（婴儿食物）

- (11) 分出食品的品牌，同类品牌食品要放到一起。
- (12) 奶粉和米粉以及婴儿的其他食品也要分开摆放。
- (13) 食品有多种口味时也要依次摆出。

5、正柜（精品柜）

精品柜一般陈列婴儿帽子、袜子、鞋子以及婴儿常用物品。

卡米熊十大支持之

----- 营销策略

- 卡米熊拥有多年实战操作经验的专业策划顾问团队，为加盟店提供营销、人员、财务及货物等多方面管理的指导帮助。系统的管理制度、优秀的管理团队、健全的管理机构，为加盟商提供强大的内部支持。通过完善的培训体系确保卡米熊儿童游泳馆的服务水平，不断提高卡米熊的品牌形象，扩大口碑宣传。
- 卡米熊对每个加盟专卖店场提供一套有关产品、营销、设计、安装等方面的专业系统培训资料，并对您一对一的专业讲解培训。每个加盟专卖店只要具备起码的敬业的精神，电脑知识，就能很快掌握相关的专业知识与技能。
- 公司将定期派专业营销人员为客户进行营销诊断，适时地调整营销策略，保证加盟店的良性运作，让你感觉公司就在您身边。
- 公司策划开业宣传；每年推行全国性大型促销活动来提升品牌知名度，扩大市场占有率；对举行活动的宣传品由公司免费设计

一、 开店的前期准备：

(一) 市场考察

婴幼儿游泳是一项朝阳产业（服务业），也是一项利国利民的阳光产业。此行业在国内大中城市正在处于上升期，而且小城市的空间也占据着可观的市场空间。我们在调查中发现：现在的年轻夫妇观念极新，对婴幼儿的游泳有着强烈的需求，整个婴幼儿游泳市场供小于求。

*根据我国权威机构的调查显示，中国每年有 2000-3000 万婴儿出生，其中 8-36 月龄的婴幼儿约为 4500 万，儿童为 3.2 亿，针对 0-4 周岁婴幼儿，消费群体就有 8000 万。据中国第五次人口普查发布的统计公告，中国 0-3 岁新生儿用品家庭月消费为 900 多元。加之广大农村城镇地区婴幼儿消费，中国的婴幼儿市场每年将超过 1000 亿元的市场规模。

*随着城市居民经济收入的提高，众多年轻的家长在对孩子的健康、教育、成长方面的投入亦是越来越多，大有愈演愈烈、相互攀比的发展趋势。因为当代年轻父母基本上也都是独生子女，而下一代子女的各项消费又是他们不得不面对的问题。发展婴儿幼童游泳服务就是婴儿产业服务的一项细分市场，未来有着很好的发展潜力。

（二）行业现状分析

*目前，婴儿幼童游泳馆存在的主要问题是，没有专业的服务品牌机构。大多数婴儿游泳馆依附于婴儿产品专卖店。市场上缺少专业婴儿幼童游泳馆。大致可以分为：医院婴儿游泳馆、婴儿用品店游泳馆、专业婴儿游泳馆三大类。

*医院婴儿游泳馆：优势是专业，接近婴儿出生的地方，婴儿第一次洗澡游泳大都是在医院完成，容易被年轻的父母所接受。不好的是收费贵，环境差，服务不到位。

*婴儿用品店游泳馆：优势是客源用以接近，附带做游泳，成本比较低，但是面临的是不专业、规模小，环境差。

*专业婴儿游泳馆：许多地方是投入不足，环境差，规模小，不专业。

*总之是行业没有品牌意识，没有连锁化发展，没有行销策划，不专业。整体行业竞争不激烈，只是拼价格

（三）消费者分析

0-3 岁是主流群体

4-5 岁是次主流群体

能否按年龄推出不同的服务，收取不一样的消费。留住最主要的消费群体。服务好最主要的消费群体。0-3 岁，是游泳最主要的消费群，父母舍得在孩子健康方面花钱，孩子游泳也是最好的运动方式之一。年龄越大，孩子运动的方式有很多，游泳已经不是最主要的形式，同时，父母也因孩子多种的消费培训增加负担，对不必要的服务会逐步减少。因此，抓住 0-3 岁的孩子是主流。

一、客户开发：

1) 老顾客续费：

用什么方法吸引老顾客续费？防止客户流失？

A、特别优惠（老顾客要不同于新顾客，得到不同的优惠和占便宜），可以体现在价格上，还可以体现在赠品上。

B、顾客回访：让顾客感受到尊重和受重视，同样也可以吸引顾客续费。每周或每月坚持给每一顾客发一条问候的短信。

C、特别服务：针对老顾客，制定额外的服务。比如：儿童营养讲座、心理讲座、联谊活动。

D、制定儿童奖励：对于坚持定期游泳的孩子（最少一周 1 次）连续三个月的奖励一个礼品，连续半年的奖励更好一点的礼品。连续一年的奖励大礼品（以儿童玩具为主），激发孩子的游泳乐趣，养成游泳习惯。并且把奖品单独陈列

2)、如何开发新顾客？

A、老顾客转介绍：

老顾客是成本最低的顾客。开发一个新顾客的成本是老顾客的 6 倍。许多企业的成本都是花在宣

传和开发寻找新顾客方面。

措施：老顾客转介绍一个客户来体验游泳，享受特别体验价 29 元。非顾客介绍的新客户首次体验消费 39 元（半价）。新客户办理会员卡 600 元，给予老顾客 50 元的奖品或代金券。新客户办理会员卡 1200、1800 元、2800 元，分别给予老顾客 100 元、150 元、300 元奖品或代金券。代金券可以累计使用或转让使用。

老顾客介绍 3 名新顾客名单（0—1 岁）的即可参加一次抽奖。100%中奖，奖品分别为价值 1 元 3 元、5 元左右的日用品。鼓励老顾客介绍新客户，通过老顾客提供的电话和地址，逐一落实上门回访。老顾客介绍的客户开发相对容易。成交率会很高。要重视老顾客转介绍的开发，把它作为一项长期工程坚持下去。

3)、如何开发新顾客？

B、通过体验营销开发新顾客：

体验营销是最好的新客户开发手段。通过客户首次上门体验，留住客户，最终使客户成为会员客户。登记客户资料，作为二次营销和客户转介绍的工具。因此，体验营销一定要特别吸引客户，让客户觉得很值，很吸引人，他们才愿意打破惯性和舒适区，到一个陌生的地方去体验消费，最终能成为忠实的顾客。

当前最流行的免费营销，其实就是体验营销升级的一种。

精美消费卡。名片大小，易于家长存放，不容易当即扔掉。

设置内容：

游泳乐趣，尽在五星级专业婴童 0--5 岁游泳馆，更安全、更专业、更干净。按摩浴池、柔水冲浪五星级环境、一流医疗专业设施和服务、赶快带领您的宝贝孩子来体验快乐健康的游泳乐园吧！

原价每次 80 元，凭此卡尊享体验价 39 元，首次来店体验办卡赠送价值 99 元超值礼品、玩具。

办理会员卡尊享更多优惠，最低 5 折起。

预约热线：

游泳馆地址：

联系人：

4)、如何开发新顾客？

C、通过体验营销开发新顾客：

通过体验营销开发和吸引新顾客的加入，推动新顾客的持续开发，把新顾客不断转化为老顾客、转化为忠诚的客户，以此带动新顾客的不断产生。形成持续的良性循环。

首次体验的新顾客，第一次收费 39 元，老顾客转介绍的 30 元。不给于任何优惠和赠品。如果一次缴纳 78 元体验费。均可以享受 2 次游泳活动，并赠送超值礼品。每个顾客只能体验 2 次。分开交费不赠送任何礼品。必须第一次缴纳 78 元，才能享受超值礼品。体验的顾客不享受提成和奖励服务。但是通过体验收费成为会员，就可以享受提成奖励。因此，要鼓励顾客一次缴纳 78 元，进行 2 次体验。或者直接办理会员卡最好。每种会员卡都赠送不等的礼包和优惠措施。

平常我们和老顾客通过发放体验卡，扩大新顾客的参与。

3、推广手段：

A、传单和体验卡发放：这是最传统、最有效的方式，也是最廉价的方法。这是我总结的多年经验的精华。能直接面对推广人群，不浪费子弹。

发放方法：

1、医院免疫科发放：让医院科室的人代为发放或者是直接在医院发放给孩子家长。（如中医院金水区妇幼保健院、大桥医院）

2、家属社区发放：挨家挨户投放、门口发放。

3、幼儿园发放：每天幼儿园接孩子时间发放。主要是低龄孩子 2.5—4 岁之间的孩子。

4、游泳馆周围 5 公里商场年轻父母人群发放。（主要是周六、日）

5、动物园发放

6、单位写字楼上班年轻父母发放。

鼓励员工下班后自己发放，谁发放谁受益，持传单或体验卡的顾客写的是谁的名字，谁就享受提成奖励。

3、推广手段：

B、网络推广：

在大河网社区论坛、商都网等网站上进行发帖子宣传推广、在 QQ 上收集郑州的年轻女性和 QQ 群进行推广等。

C、重大节日开展促销宣传推广。下面是重大节日情况：

1—3 月：含元旦、春节、情人节（214）38 妇女节

4—6 月：含世界儿童日（4 月第四个星期日）五一劳动节、5 月 8 日世界微笑日、母亲节（5 月第二个星期日）、61 国际儿童节、父亲节（6 月第三个星期日）、

7—9 月含：71 建党节、81 建军节、88 爸爸节、910 教师节、919 七夕情人节、

10—12 月是冬季旺季：包含重要节日：101 国庆节、118 日中国记者节、1120 国际儿童日、美国感恩节（11 月第四个星期四）1225 圣诞节

针对不同的节日进行促销活动设计。

二、经营定位

营销的 4 要素：产品、价格、渠道、促销

产品：单一经营游泳产品，可以扩展经营婴儿理发合作、婴儿纪念品售卖、个性玩具、品牌奶粉代销、连锁加盟、设备出售等多元化经营，增加赢利点。

游泳产品：前期经营的游泳产品太乱，不能太多，让消费者选择太多。

去年我给你定下的畅游卡 1000、2000、3000 元已经很好了。不能想当然随意定产品，一定要符合消费心理，消费心理需求的商品。

价格：今年的价格随着装修也提升了不少。整体感觉价位偏高。阻挡了部分消费者。现在小孩的消费都在提高，家长的承受能力在下降，物价在飞涨。所以，很多不必要的消费，家长都会压缩了。因此，我感觉游泳的价格应该在 40--50 元左右才是合理的。

4、营销的 4 要素：产品、价格、渠道、促销

促销：促销活动不要老想着降价，送礼。翻新花样。这是没有必要的，只要按照我的思路坚持做好老顾客转介绍和新顾客体验营销，一切都会好转。

不要老想着促销活动力度大一点，效果就会好。那是误区，最终都要落实到新客户的加入。

产品及价格策略

1)、0-3 岁，游泳单价 80 元，洗澡单价 35 元。

办理会员卡：**每月 200 元，畅游无极限**

充值 600 元，10 次游泳，享受 75 折优惠（三个月有效）

充值 1200 元，25 次游泳，享受 6 折优惠（半年内有效）

充值 1800 元，40 次游泳，享受 56 折优惠（一年内有效）

充值 2800 元，可以办理年卡，100 次。享受 35 折优惠（一年内有效）

2)、4—5 岁，游泳单价 80 元

办理会员卡，充值 600 元，畅游 12 次，享受 62 折优惠（半年有效），

充值 1200 元，畅游 30 次，享受 5 折优惠。（一年有效）

充值 1800 元，畅游 50 次。享受 45 折优惠（一年有效）

充值 2400 元，畅游 100 次，享受 3 折优惠（一年有效）

3)、老会员给予特别优惠:

消费达到 3000 元的老会员办卡和消费在优惠价的基础上再给予 9 折优惠。(或者会员时间在 1 年以上的)

累计消费达到 5000 元的老会员办卡和消费在优惠价的基础上再给予 85 折优惠(或者会员时间在 2 年以上的)

累计消费达到 10000 元的老会员办卡和消费在优惠价的基础上再给予 8 折优惠。(或者会员时间 3 年以上的)

三、如何提升游泳馆的人气

婴儿游泳馆是新兴的行业,从事老板经营时间不长,经营管理经验少,如何促销,如何招徕消费者现成的经验少。严重限制了游泳馆的发展壮大。这里初步谈谈游泳馆如何吸引人,增加赢利能力,提高管理水平。

一、如何吸引客户?

1、新开业的游泳馆可以印刷名片,名片以游泳馆的主营项目,室内环境以及优惠,联系方式,地址为主。名片发放到妇婴医院门前,不仅对新妈妈发,还要对怀孕的发,还有就是社区宝宝打预防针的地方,是宝宝妈妈最集中的场所,也是您最好的宣传场所。

就是考虑您的消费人群在哪里,就到哪里发。名片一般的费用不高,而且收到名片的也都保存的。一般发名片信息反馈是最快的,有的当天就会有电话咨询。发了名片后最重要就是接电话的人,一定要把主营业务说清楚。话术水平就要专业一些。这个是决定潜在客户成为消费者购买的关键的步骤。

2、还有十分有效的方法,少花钱多办事,不花钱也办事。到当地电视台和广播电台去为您的客户也就是到您店里游泳的宝宝点歌,还可以和电台联合,发游泳优惠卡。这个一般是不花钱,一定注意点歌时一定要把自己的店名说清楚,您的目的是提高知名度。

3、还有一个可以制造新闻的方法,就是和妇婴医院联系,比如六一那天在当地妇婴医院出生的宝宝可以免费一次免费卡。这样作的目的就是让大家口碑相传。

二、游泳馆要作人气,旺气,还要在妈妈身上下功夫。

游泳馆主要是做宝宝生意的,不过决定购买权在妈妈手里,所以一定要做好妈妈的工作,新妈妈一般有了宝宝以后,很难适应的,多数很寂寞的,社交圈子也少了,沟通的机会少了。游泳馆经营时一定要考虑到给妈妈营造一个温馨的场所,让妈妈在这里也能充电,成为妈妈们育儿,产后修复的活动场所。成为妈妈之家。妈妈乐园。

这里有一些妈妈们需要的物品。

三、人员管理

游泳馆刚开业,消费者少不能雇用许多服务员,如果经营能力不好,还面临着人员流失问题。所以人员管理也是老板们要面对的问题。新员工来了如何培训,成为销售能手等等。

最好的办法就是实行话术手册指导,对服务员的每一项工作都有一个验收标准,以及操作流程辅导,这样即使服务员走了,管理经验是馆里无形资产,是带不走的。

服务员工作指导,越细致越好,细到每个宝宝来店时,进门说什么,做什么,游泳时要注意什么,抚触按摩时的时间,按摩手法次数等,如何招待等待的妈妈等等。

四、只要赚钱的生意就去做

游泳馆不仅要赚宝宝的钱,还要赚妈妈的钱,妈妈们只有在游泳馆里才有空闲时间,心情,可以听您的介绍,这时间也是您促销妈妈产后修复产品的黄金时间。

卡米熊十大支持之

-----技术支持

专业技术讲解及实操（会出现的问题及解决方法）

一、被动操讲解及练习

被动操目的

- 1) 达到热身的效果，循序渐进的热身。
- 2) 促进血液循环和肌肉的柔韧度
- 3) 防止发生肠痉挛和肌肉痉挛
- 4) 增进亲子以及师生的情感，是培养宝宝建立信任度的前提准备。

被动操好处：

通过节拍，语言,建立与宝宝的沟通，通过一些主动被动的运动促进婴幼儿体格的生长发育，使其大脑神经系统和肌肉的发育得到提高，还帮助婴幼儿动作的发展，建立母婴关系，增进亲子情感。

注意事项：

在两餐之间和充分休息后训练，避开饥饱和疲劳状态

动作轻缓要有节奏感

运动中动作尽量达到制定幅度，要顺势诱导不要过去强迫，如有特殊情况可调节几拍

宝宝情绪反应特别激烈时要暂停运动

声情并茂与宝宝做交流

操作者将指甲修剪整齐，以指肚为标准，不佩戴任何首饰，把周围危险品转移。

被动操操作讲解

1.头部运动

宝宝平躺在抚触台上，面朝工作人员，工作人员手中拿红球从左往右缓缓滑动，使宝宝转动头部追视红球，（红球距离宝宝 15--20cm 处即可，一侧做一个八拍即可）。

2.上肢运动

双手大拇指放于宝宝手心中，四肢环绕宝宝手腕，使宝宝双手侧平举，双臂内收。手轻轻按压胸部，回到原位，小手屈肘摸同侧肩膀，双臂还原伸展贴内侧。

3.环绕运动

大拇指放于宝宝手心，将宝宝手臂伸直自头上到侧平举到体侧做环绕运动（做两个八拍）。

4.下肢运动。

双手握住宝宝脚踝骨关节处，前四拍推宝宝双脚，使宝宝双腿弯曲，后四拍中，两拍推一条腿弯曲另一条腿伸直（做两个八拍，要虎口向上握住宝宝）。

5.脚部运动

一手握住宝宝小腿，另一只手握住宝宝脚趾，帮助宝宝转动脚腕活动踝关节，两拍一下左右各两下（做两个八拍）。

6.反屈伸运动

帮助宝宝翻身，操作人员双手虎口相对握住宝宝脚踝向上推，使宝宝双腿反屈，双脚后跟碰触宝宝臀部（做两个八拍）。

二、游泳圈充气及使用

- 1) 游泳圈充气时要先充内圈,再充外圈.
- 2) 游泳圈充到 80%-90%即可,用完不用排气直接挂起来.
- 3) 要经常检查泳圈是否有破损或漏气现象。

三、带圈，脱圈。

- 1) 选圈要根据宝宝的实际情况来选脖圈,座圈还是腋下圈.
- 2) 戴圈时最好在脖圈上放一个小方巾,然后两个人配合,一人扶起宝宝,稍微抬一下宝宝下巴,另一个人拿圈先和宝宝介绍一下,然后从身后帮助宝宝戴圈,戴圈时,工作人员要把泳圈上所有的扣都放到手心里,以免划伤宝宝.
- 3) 戴完后双手从宝宝后脑勺到下巴捋一下,以免宝宝太胖,泳圈夹到宝宝的肉。
- 4) 摘圈也是同样的方法，需要两个人配合。

四、放水，游泳，洗澡。

- 1) 放水时要先放冷水再放热水，试水温时要先搅匀，等冷热水充分混合后再量水温。
- 2) 将宝宝放入泳池时要以打圈的方式慢慢放入，先慢慢放脚然后再放腿最后全部放入，让宝宝慢慢感受水温，观察宝宝情绪。
- 3) 注意观察时间，严格控制宝宝游泳时间，再宝宝出水前去放好洗澡水。
- 4) 将宝宝抱出泳池时也要慢慢的抱出。
- 5) 洗澡时要先将全身冲一遍，将身上的泥洗干净，然后在洗头洗脸，提前问一下家长是否需要用洗发沐浴露。
- 6) 洗头时不要将水直接对着宝宝头部冲，而是将手打湿或用面扑或小方巾湿润宝宝头发，或让水经过宝宝手背流到宝宝头发上，注意不要将水弄到宝宝眼睛或耳朵里。

五、抚触操作讲解及练习

抚触的作用

- 1)抚触能促进婴儿的全身血液循环，加强骨骼系统的灵活性与柔韧性。
- 2)抚触能刺激并促进婴儿神经系统的发育，显著提高智力水平。
- 3) 抚触能提高婴儿感觉细胞的敏感性和身体的协调性。
- 4) 抚触能促进婴儿对食物的消化吸收，促进良好的睡眠。
- 5) 抚触能提高婴儿的抗病能力和抗寒能力，减少感冒机会。
- 6)抚触能减少婴儿哭闹，促进情感交流。
- 7)抚触能促进宝宝的皮肤的新陈代谢，减低各种皮肤病的发病率。
- 8)抚触能发展孩子的触觉，促进识别能力，提高智力与情商的发育。

抚触按摩（六个月以内的宝宝）

头部抚触

- 1.操作人员双手洗干净，涂抹抚触油在手中搓均匀。
- 2.双手大拇指放于眉心处，从眉心经坎宫（眉弓）至太阳穴处轻轻按压。
- 3.双手拇指从眉心推至额中线，滑至太阳穴处轻轻按压。
- 4.双手拇指从眉心推至发髻边缘处，滑至太阳穴处轻轻按压。
- 5.四指分开像梳子一样从发际边缘处理到发际根部。
- 6.双手拇指放于眉心处，顺鼻翼两侧滑至迎香穴处轻轻按压。

- 7.双手拇指放于人中处分别向两侧滑至四白穴处轻轻按压。
- 8.双手拇指放于承浆穴，分别向两侧滑至耳根处轻轻按压。
- 9.双手放于耳廓上端揉至下端耳垂处轻轻按压。

全身抚触

- 1.双手交叉于腰间，往上推至对侧肩膀，避开乳头，左右交替进行
- 2.双手四指并拢，顺时针按揉腹部，双手交替进行，逆时针揉腹部，作用：缓解肌肉放松，顺时针通便，逆时针止泻，促进血液循环，增进亲子感情。
- 3.双手在两侧腹部外缘，从上往下按揉。
- 4.双手分别按住婴儿左右上肢，从肩膀到手腕揉捏，三指捏手指进行提拉运动。
- 5.双手握一条腿，用手掌从大腿根部到脚踝揉捏（从左到右）。
- 6.双手拇指交替在脚心处滑动（双脚交替进行）
- 7.从脚后跟和脚内侧集中到涌泉穴处轻轻按压（双脚交替进行）
- 8.一手握住脚踝处三指捏脚趾进行提拉运动，边做边数。
- 9.帮助宝宝翻身，一手向上放好，一脚交叉，背部有个力量翻身。
- 10.双手五指并拢从颈部滑至臀部（左右交替）
- 11.用大拇指和其余四指，捏起背部皮肤，左右手交替从骶尾部向颈部推。
- 12.双手拇指分开其余四指并拢放于臀部，四指分别向外侧画半圆，四指转换成手臂，将臀大肌向上推至腰骶部。

抚触实际操作

六、理发操作讲解及注意事项

- 1) 婴幼儿理发遵循的原则是逆发根而理
- 2) 婴儿理发一定要干理发（婴儿胎发本来就软，洗发之后会更软），理发之后在洗头
- 3) 如果宝上有头垢，最好提前涂抹婴儿油，待头垢软化后用洗发露洗净在理发
- 4) 理发后收集胎儿胎毛
- 5) 胎毛定制袋填写

手脚印采集操作讲解及注意事项

- 1) 在婴儿手足上涂上印油，要涂的均匀、色彩一致，不可有一深一浅的情况。对于手指、脚趾关节处要注意涂油的方法，颜色在保证在手脚印纹清晰的前提下，尽量深一些
- 2) 最好有两人配合，让婴儿放松，一人一手握实婴儿手臂，一手把稳婴儿手腕，并将大拇指稍稍外侧（因拇指在自然状态下拇指肚朝向内侧，因此略外转，是拇指指肚朝下）。另一人一手扶直婴儿另外四指，另外一手整个覆盖婴儿手背上（要用力均匀）轻柔按压 于所备好的纸张上，使其印记完整。
- 3) 取样纸（普通干净白纸）应放在固定位置上，不会因风或其他因素四处移动。婴儿手掌抬起时要快，不可拖泥带水，这样可以避免形成拖纹
- 4) 取脚印时方向同上（最好在取样纸下垫一有韧性的纸板）
- 5) 连续用以上方法，直到取到满意的手脚印为止，以将宝宝的主要手脚印纹取清楚为准，千万不要嫌烦，要有坚持就会胜利的精神，因为取印质量会影响手足印的整体产品效果
- 6) 取印完成后，耐心等待印记干透，如您需要邮寄给我们，将多余纸张减掉，只剩下合适的手脚印，并在手脚印边上注明婴儿姓名，并让宝宝的父母签名，以避免一些不必要的纠纷，手脚印成功之后的纸裁剪，应根据实际情况确定大小。千万不可折叠。以为折叠之后会留有折痕，在生产制作过程中可能无法全部去除，而影响雕刻效果
- 7) 用婴儿专用香皂或者洗手液洗净婴儿手足即可
- 8) 如果在取印的时候，如果因为宝宝手脚在移动过程中造成印出来的手脚印有多余部分，可以用笔将其多余部分圈出注明，以方便制作达到更好的效果

七、0-6 岁婴幼儿的发展、育儿概述

(一)、孕期胎儿的生长发展

1、原始反射

第 11-12 周时，第一次踢腿，跨步反射

第 13 周时，耳朵第一次听见声音，出现：惊吓反射，四肢向外挥舞；吸允反射、觅食反射

第 16 周时，出现抓握反射、拥有本体感觉

第 24 周时，首次感官知觉、味觉、脸腮反射

2、生长概况

第 25 周时，长出睫毛

听觉：5~6 个月 胎儿开始建立听觉系统

6~7 个月 已能区别简单的音调

2~3 个月（出生后） 已初步区分音乐的高音

3~3.5 个月（出生后） 已能区分音色

嗅觉：胎儿在 7~8 个月时嗅觉器官已成熟

大脑快速发育的三个关键期：

1)、孕期 3~6 个月，是脑细胞增值的第一高峰期阶段；

2)、孕期 7 个月~出生，是脑细胞增值，脑结构完善的关键期；

3)、出生后 1 年内，是脑细胞增长的最后一个高峰期。以后宝宝的脑细胞数量不再增长，但神经系连接更快速和大量的形成。

(二)、敏感期

0~2.5 岁

1、视觉敏感期——新生儿对明暗相间的地方非常感兴趣。

2、听觉敏感期——喜欢处在有声音的环境中。

3、口腔敏感期——开始用口认识外部世界。

4、手的敏感期——用手探索环境、感知世界。

5、行走敏感期——乐此不疲的来回走。

6、语言敏感期——一遍一遍重复他人的话。

2.5 岁~3 岁

1、自我意识产生敏感期——“我的、什么都是自我的”

2、空间敏感期——对着凳子喜欢爬上爬下、插孔、盖瓶盖、不停的探索“有孔”的空间、捉迷藏、垒高又推到：建立三维空间的感觉

3、秩序的敏感期——需要一个稳定且有秩序的环境

4、关注细小事物的敏感期

5、模仿敏感期——你做什么，他跟着做什么

3~4 岁

1、执拗敏感期——孩子不可理喻的“胡闹”

2、审美和完美的敏感期——每件事情都不能出错

3、色彩敏感期——开始在生活中寻找不同的颜色

4~5 岁

1、婚姻敏感期——过家家，扮演角色

2、性别和出生的敏感期

3、身份确认的敏感期

4、绘画和音乐的敏感期

5~6岁

- 1、社会规范敏感期——懂得遵守和共同建立规则
- 2、书写与阅读的敏感期——对文字符号产生了极大的兴趣
- 3、数字敏感期——对数字的序列以及概念间的关系产生兴趣

(三)、婴幼儿喂养模式的转换

婴儿阶段：母乳喂养、混合喂养、人工喂养

过渡阶段：乳类为主，适时、合理，充足添加辅食转化到乳类为辅的合理喂养

幼儿平衡膳食：

着重品种、质、量、搭配、效果，终生不离适量、适宜乳品。

(四)、制定实施平衡膳食的基本要素

1、品种多样

膳食组成：谷、豆、薯、禽、鱼、肉、血、奶、蛋、蔬菜、水果、油脂、盐、糖、调味品等。

2、比例适当

蛋白质、脂肪、碳水化合物占总热量比分别为：12~14%、25~30%、55~63%，约为 1:2.5:4~5

动物性食物与蔬菜、水果、豆、奶的用量钙、磷比约为：1:1~1.5

3、饮食定量

主食：谷、薯、豆、奶

副食：肉、菜、果、油.....

水：白开水、果蔬汁、碳酸饮料.....

食盐：每天 1~1.5 克

4、调配得当

动物性食物与植物性食物搭配

荤菜与素菜搭配

粗粮与细粮搭配

干、稀搭配

咸、甜搭配

4 个月后添加辅食遵循着：由少到多、由稀到干、由软到硬的原则

5、宝宝的日常照料

1)、出牙

宝宝 4 个月后开始流口水，这时唾液腺发育趋于成熟，一方面在食物上从吃母乳过渡到添加辅食，食物对神经、唾液腺的刺激会使口水分泌增多；另一方面，宝宝乳牙萌出，刺激三叉神经也会增加口水分泌。流口水期间，采取的办法：

- ①、咀嚼硬物：每天给宝宝一些硬的东西，如苹果片、梨片（1 平方厘米大、1 毫米厚），在不断的咀嚼中刺激下唇，提高宝宝的反应能力。
- ②、刺激下唇：家人可以用双手的拇指从中间向两侧推宝宝的下颌，时间长短看宝宝的情绪。
- ③、嘴唇游戏：当宝宝 8 个月以后，让宝宝模仿成人嘴唇发出“嘟嘟”的声音。

6、宝宝的穿衣

不要穿衣过多，不要打“蜡烛包”；不同的季节，要为宝宝采用舒适、棉质质地，衣服的款式选择前开襟、无领、栓带的，方便穿脱，不要套头和带扣的。

7、宝宝吃水果的方法

0-3 个月：米粒大小

4-6 个月：练习咀嚼功能

7-10 个月：解痒

1-2 岁：与认知相结合

2-3 岁：强化动手能力

八、婴幼儿身心生理发展特点

（一）0-6 个月婴幼儿身心生理发展特点

婴幼儿体重增加趋势

关键年龄	实际体重 (kg)	体重增加 (kg)	与出生时比较 (倍)
出生	3 (±)		
满三月	6 (±)	3	2
满 1 周岁	9 (±)	3	3
满 2 周岁	12 (±)	3	4
2 周岁后至青春期前		2kg/年	

婴幼儿身高（身长）增加趋势

关键年龄	实际长度	身长（身高）增加
出生	50cm	
满 3 个月	31-62 cm	11-12cm
满 1 周岁	75 cm	13-14cm
满 2 周岁	85 cm	10cm
2 周岁后至青春期前		5-7cm/年

婴幼儿头围增长趋势

头围，指的最大围颈，反映脑和颅骨的发育

年龄	实际头围(cm)	增长 (cm)
出生	34	
满 3 个月	40	6
满 1 周岁	46	6
满 2 周岁	48	2
满 5 周岁	50	2
满 15 周岁	53-54	3-4

注：测量双眉、双耳尖和枕骨粗隆（枕后骨性凸起部位）的连线即是头围。

头围异常：头围过大或突然增长过快：可能脑积水、脑肿瘤等

头围过小或者不能正常增长：可能脑发育不良，小头畸形等。

囟门和骨缝大小及闭合时间

	出生 (cm)	闭合年龄
前囟	1.5-3	1-2 岁
后囟	0.5	1-2（部分出生即闭）
骨缝	还可触及	3-4 月

注：前囟对边中点连线的长度就是囟门的大小。

自然分娩引起的颅骨塑形有可能出现宽颅缝、小前囟的现象。

婴幼儿脊柱发育

年龄	动作	肌肉群	脊柱弯曲
3 个月	抬头	颈后肌	颈前曲
6 个月	坐	腰肌	胸后曲

12 个月	走	下肢肌	腰前曲
-------	---	-----	-----

新生儿 体格、神经精神发育：

体重	足月的新生儿出生时平均体重约为 3000 克左右,男婴比女婴略重一些。出生后一周常会有体重减轻的现象,这是暂时的,10 天内即可恢复,称之为生理性体重下降。
身长	平均约为 49-50 厘米,男婴比女婴略长一些。
头围	男婴约为 34.4 厘米,女婴约为 34.01 厘米。
胸围	男婴约为 32.65 厘米,女婴约为 32.57 厘米。
头部	新生儿的头顶前中央的囟门呈长菱形,开放而平坦,有时可见搏动。父母注意保护囟门,不要让它受到碰撞。大约 1 岁以后它会慢慢闭合。
腹部	腹部柔软,较膨隆。
皮肤	全身皮肤柔软、红润,表面有少量胎脂,皮下脂肪已较丰满。
触觉	对母亲的触摸、抚抱,感受灵敏,并显示出喜爱。
嗅觉	对母乳的香气感受灵敏,并显示出喜爱。
视觉	觉醒时会慢慢睁开双眼,漫无目的地环视周围。能看见离眼 20-30 厘米远的鲜艳物体。有物品靠近眼睛时会眨眼。
听觉	醒着时,近旁约 10-15 厘米处发出响声,可使其四肢躯体活动突然停止,似在注意聆听声音。

护理	要注意保暖。新生儿还不能很好地调节体温,尤其是早产儿和低出生体重的新生儿。所以环境温度应较稳。足月新生儿室温以 23-25℃为宜。 保持皮肤的清洁和干燥。小婴儿的皮肤薄,十分娇嫩,皮肤皱褶处如耳后、颈部、腋窝、臂弯、腿弯、臀部尿布区等尤易受汗液、尿液的浸渍,而发生感染。所以婴儿皮肤必需经常清洗,并保持干燥,尤其脐带脱落前,上、下身分开清洗。脐带脱落以后,仍留有伤口,洗完澡后可用酒精棉擦拭,然后敷上清洁的纱布。垫尿布时,注意不要覆盖于脐部。如果脐部有渗出,应去医院检查。
----	--

一个月的宝宝 体格、神经精神发育

体重	此时的婴儿体格生长速度非常快,比出生时重了 700-1000 克。刚满月时体重约为 4 公斤(4000 克),快到两个月时增加到 5 公斤(5000 克)。
头围	男婴为 38.2 厘米,女婴为 37.47 厘米
身长	比出生时增加 2-3 厘米,男婴平均为 56.95 厘米,女婴平均为 56 厘米。
胸围	男婴为 38 厘米,女婴为 37.32 厘米。
视觉	婴儿能注视片刻离他 20-30 厘米处的物体和母亲的脸。
触觉	有物体碰触他的手心时他会抓住(称之为握持反射)。
听觉	听到母亲的心跳声会安静下来。近旁约 10-15 厘米处的响声会引起孩子的警觉,头会转向声源。 能区别人的语言声和非语言响声,以及不同的语音。母亲和婴儿说话,他能注视母亲片刻,出现反射性微笑,会发出“唧唧”“啊啊”的声音。
护理	每天给婴儿洗澡是有益的,季节不同每天洗澡的次数也不同。夏天可以洗 2-3 次,冬天可在中午最暖和时洗一次。婴儿有个干净的身体,夜间会睡得安稳。另外,在每次大便后,一定要给他洗洗小屁股。此时仍要注意保暖和预防感染。

	坚持太阳浴和空气浴。户外空气新鲜，含氧量多，能促进新陈代谢，日光中紫外线直射皮肤可使人体自制维生素 D，红外线促进 血液循环，这都对婴儿生长发育有利。冷空气刺激皮肤粘膜，能增强婴儿抗御寒冷的能力。所以从出生 2 周后即可在风和日丽的天气抱婴儿去户外活动片刻，渐增时间和次数，2-3 个月时每日上、下午各在户外活动半至 1 小时。但要避免太阳的直射，注意保护婴儿的眼睛。
--	--

两个月的宝宝 体格、神经精神发育

体重	体重增加约 1 公斤，男婴平均为 6.37 公斤，女婴为 5.82 公斤。
身长	身长增加约 2 厘米，男婴平均为 60.69 厘米，女婴为 59.25 厘米。
头围	男婴为 40.04 厘米，女婴为 39.04 厘米。
胸围	男婴为 40.41 厘米，女婴为 39.24 厘米。
视觉	眼能跟随物体移动，见到颜色鲜艳的物品就会注意，并表现出喜悦。对环境更为警觉，有更多、更明显的应答，会四下观看。
听觉	特别喜欢听母亲的声音。令人惊讶的是：孩子已经懂得了谈话的方式。当妈妈用抚慰的口气说话时，他显得很安静；假如语气粗暴或过于大声、严厉，他就会显得不安。
护理	除了喂养、保暖和预防感染外，还要注意孩子的活动。平时不需再穿长长的婴儿服，可以给他穿轻便的服装。晚上睡觉可给婴儿穿上下身的睡衣，这样方便孩子的身体活动。 坚持每天带婴儿到室外去，上、下午各半小时。让孩子接受日光浴和空气浴。外面空气新鲜，含氧量多，能促进新陈代谢，日光浴可使人体自制维生素 D，并促进血液循环，这都对婴儿的生长发育有利。当然进行日光浴的时候，要注意保护眼睛，避免强烈的日光，以免损伤皮肤。另外，冷空气还能刺激皮肤粘膜，增强抗御寒冷的能力

三个月的宝宝 体格、神经精神发育

体重	三个月的婴儿明显长胖，每个婴儿之间的差别也拉大了。男婴平均体重约为 7.23 公斤，女婴体重约为 6.55 公斤。
身长	男婴平均身长 63.51 厘米，女婴平均身长 61.88 厘米。
头围	男婴头围为 41.32 厘米，女婴为 40.30 厘米。
胸围	男婴为 42.07 厘米，女婴为 40.74 厘米。
视觉	对颜色已很敏感，喜欢红色、橙色。仰卧时，两眼会跟踪走动的人；能短暂的集中注意力，开始会寻找从视野中突然消失的物品。
味觉	能辨别不同味道，并表示自己的好恶。
听觉	能区分成人的讲话声，听到母亲的声音会很高兴，母亲与他逗乐时会发出笑声，伴全身活动增加，显得十分高兴。
护理	平时不需再穿长长的婴儿服，可以给他穿轻便的服装。晚上睡觉可给婴儿穿上下身的睡衣，以便孩子身体活动。 坚持日光浴和空气浴。外面空气新鲜，含氧量多，能促进新陈代谢，日光浴可使人体自制维生素 D，并促进血液循环，这都对婴儿的生长发育有利，但要注意保护，避免紫外线的损害。另外，冷空气还能刺激皮肤粘膜，增强抗御寒冷的能力。带孩子进行空气浴时可以抱着婴儿，或者使用婴儿车。 父母经常用温暖的手抚摸婴儿手心、脚底、脸颊、头面和背胸腹皮肤，会让孩子欣慰安静，每次 5-10 分钟，每天 2-3 次。

四个月的宝宝 体格、神经精神发育

体型	由于父母体格的遗传关系，每个婴儿的胖瘦和个子大小的差距会逐渐拉大。尽管如此，每个婴儿都长得胖乎乎的，面部的皮下脂肪进一步增加，看上去，越发可爱了。
体重	到 4 月末时，男婴的平均体重达到 7.58 公斤，女婴达到 7.14 公斤。
身長	男婴的平均身長达到 65.05 厘米，女婴的平均身長达到 63.98 厘米。
头围	男婴为 42.14 厘米，女婴为 41.39 厘米。
胸围	男婴为 42.51 厘米，女婴为 41.58 厘米。
运动机能	此时的婴儿头部稳定居中，转动灵活，俯卧时能用手撑起头和胸。会翻身，能灵活变动姿势；扶着他能坐稳。会用手抓碰到的东西，能扶着奶瓶自喂；喜欢用手触摸看到的東西，进行探索。
视觉	他开始慢慢会区别颜色，偏爱的颜色依次为：红、黄、绿、橙、蓝。对远近目标聚焦的能力接近成人，会跟踪室内走动的人。
听觉	能辨别不同音色，区分男声女声，对语言中表达的感情已很敏感，能出现不同反应。
情绪	斥责或感到寂寞时会哭，安慰或逗弄时会笑。能笑出声，有意识的哭和笑。
护理	如果婴儿的消化器官功能良好，他会常常流口水，这时可以给他戴一个围嘴。此时带孩子散步的时间可适当延长，抱不动可用婴儿车推。每天至少要出去半小时至一小时。日光浴还可以坚持。可以给孩子用婴儿枕头了。4 个月的婴儿对周围环境更感兴趣了，所以不仅床单、衣服、小床周围的玩具、物品，就是墙壁四周和天花板上的色块，小动物头像，图案都要经常变换。为了让孩子的注意力能集中，可以给他多看、多听、多摸玩具的机会，玩具要软，有声有色、无毒、无棱角、卫生、不怕啃、不怕吞吃，易于抓握玩耍。最好用橡皮筋悬挂玩具，使他能将抓到的玩具拉到自己眼前仔细观察摆弄，但要注意安全，防止孩子误吞小东西。婴儿体操还可以坚持做，不要间断。

五个月的宝宝 体格、神经精神发育

体型	五个月的婴儿已经越来越健壮，但每个婴儿的差异很大。
体重	男婴的平均体重为 8.24 公斤，女婴平均体重为 7.62 公斤。
身長	男婴的平均身長为 67.46 厘米，女婴的平均身長为 65.89 厘米。
头围	男婴为 43.24 厘米，女婴为 42.18 厘米。
胸围	男婴为 43.52 厘米，女婴为 42.59 厘米。
体重	男婴的平均体重为 8.24 公斤，女婴平均体重为 7.62 公斤。
身長	男婴的平均身長为 67.46 厘米，女婴的平均身長为 65.89 厘米。
头围	男婴为 43.24 厘米，女婴为 42.18 厘米。
胸围	男婴为 43.52 厘米，女婴为 42.59 厘米。
护理	为了让婴儿的生活更加丰富，可以把整日躺在床上的孩子抱起来，让他们在床上爬一爬，或是坐到婴儿车里去，总之让他活动一下。要注意婴儿的安全，因为此时孩子的肢体活动增多，活动范围增大，又无自我保护意识，很容易出危险，所以婴儿的活动场所要保持清洁卫生，去除不必要的杂物，避免发生意外。要经常带婴儿出去散散步，晒晒太阳浴，他会很高兴的。洗澡也必不可少，否则他会睡不好觉，吃不下饭。

六个月的宝宝 体格、神经精神发育

体重	此时婴儿体重的增加比以前缓慢些了。体重已为出生时的两倍多，男婴平均达到 8.77 公斤，女婴达到 8.27 公斤。
身長	男婴的身長平均为 69.66 厘米，女婴为 68.17 厘米。
长牙	有的婴儿乳牙开始萌出。
头围	男婴为 44.44 厘米，女婴为 43.31 厘米。
胸围	男婴为 44.35 厘米，女婴为 43.57 厘米。
运动机能	6 个月时，他会用手支着坐起来。这可是孩子的一项重大进步。如果有一块布蒙在他脸上，他会躺着熟练地把布拿掉。靠着能坐稳、很快能翻身，扶着他的腋下能站会跳跃。两只手会交换玩具，抓住玩具会自动摇敲。

心智	他会模仿大人的动作，并很喜欢玩捉迷藏的游戏。能够认生，亲近的人和不亲近的人他已能分辨，看见不亲近的人他就会哭。记忆力此时开始萌生，会寻找不见了玩具。
护理	6个月后，婴儿从母体获得的免疫功能的保护消失，所以特别容易生病。为了预防感冒，可以给孩子穿少一点，并坚持日光浴和空气浴，为避免太阳的直射可以给孩子戴一顶帽子。经常带孩子到外面去散步，让他看看交通工具、小动物、其他孩子玩，这可以增进他的智力发育。

(二) 6-12个月婴幼儿发展特点

七个月的宝宝 体格、神经精神发育

体型	体重每月增加约 300-400 克，身高每月增长 1.5 厘米。头围每月增大 0.5 厘米。
体重	男婴的体重平均为 9.14 公斤，女婴为 8.62 公斤。
身长	男婴的身长平均为 71.24 厘米，女婴为 69.76 厘米。
头围	男婴为 44.9 厘米，女婴为 43.8 厘米。
胸围	男婴为 44.93 厘米，女婴为 44.0 厘米。
牙齿	大部分婴儿的下颌中央已长出两颗牙齿。但个体差异很大，没有长，家长也不用过分担心，晚的要到周岁时才开始长牙呢。
运动机能	能长时间地很稳地靠着坐，独坐也已不再摇晃，不再前倾。会自己坐起来，躺下去。 如果有布蒙在他脸上，他能坐着把它拿掉。手的抓取更准确，会用拇指和其他手指捏取小东西。
视觉	能较专心地注视一样东西。
听觉	能熟练地寻找声源，听懂不同语气、语调表达的不同意义。
护理	此时的孩子很容易生病，为了预防感冒，可以给孩子穿少一点，并坚持日光浴和空气浴；还可以用干布给孩子擦身，使皮肤和粘膜更健康，来减少感冒的机会。可以经常地带孩子到外面去散步，让他看看交通工具、小动物、其他孩子玩，这可以增进他的智力发育。

八个月的宝宝 体格、神经精神发育

体重	体重增加的速度继续放慢，男婴平均体重为 9.52 公斤，女婴则为 8.90 公斤。
身长	继续以每月 1 厘米的速度增长，男婴的平均身长为 72.85 厘米，女婴则为 71.20 厘米。
头围	男婴为 45.43 厘米，女婴为 44.38 厘米。
胸围	男婴为 45.52 厘米，女婴为 44.56 厘米。
运动机能	爬行越来越进步，从匍匐前行到四肢能撑起躯干灵活爬行；会朝自己看中的目标爬去并摇晃它。从此，婴儿的活动范围扩大至整个房间。 坐着能同时拿两个玩具。 能拍手、摇手、换手取物。
心智	能模仿人用棍子敲，但不知道强弱，一般都是很使劲地敲。听懂不同音调语气所表达的意义，感觉越来越敏锐，对四周事物反应增强。对熟悉的人表现出兴趣和友好，会发出“啊”的声音来引起大人的注意。如果对着他笑，他也会笑；如果挨了骂，他就会做出要哭的样子。
护理	此时孩子的运动机能发达了，他不满足于整天在床上玩，所以家里危险的东西一定要收起来，免得碰伤孩子。天气好的话，就带孩子出去散散步，看看外面的各种活动对他有好处。如果他有轻轻的咳嗽或是打个喷嚏也不要紧。日光浴还是要坚持，给他穿的衣服要便于孩子活动。

九个月的宝宝 体格、神经精神发育

体型	这时已开始从婴儿的圆滚的体型转换到幼儿的体型。
体重	到本月末，男孩的平均体重为 9.82 公斤，女孩为 9.2 公斤，已接近出生时体重的三倍。
身长	男孩的身长平均达到 74.17 厘米，女孩为 72.48 厘米。
头围	男婴 45.88 厘米，女婴 44.78 厘米。

胸围	男婴 45.7 厘米，女婴 44.8 厘米。
牙齿	大多数婴儿在 10 月前乳牙已长出 2-4 颗。
运动机能	可以在父母的扶助下站立片刻。能用拇指、食指相对摘取小东西，两手握物摆玩，喜欢把手中的物件放入盒内或从盒里取出。
心智	能够用声音表示自己的需求。能听懂不同语气所表达的不同含义，对周围事物的反应增强。 能很好地模仿大人的动作。对叫自己的名字有反应，常会发出连串的重复音节，会用动作表示语言，懂得说“不”的意思。
护理	此时孩子的运动机能发达了，他不满足于整天在床上玩，所以家里危险的东西一定要收起来，免得碰伤孩子。使用了学步车后，孩子的活动范围扩大了，但不能减少孩子爬行的机会。如果家里地方太窄，一会碰到这里，一会碰到那里，孩子反而容易受伤。所以，这时学步车可用可不用。天气好的话，就带孩子出去散散步，看看外面的各种活动对他有好处。如果他有轻轻的咳嗽或是打个喷嚏也不要紧。日光浴还是要坚持，给他穿的衣服要便于孩子活动。

十个月的宝宝 体格、神经精神发育

体型	孩子的身长会继续增加，给人的印象是瘦了。
体重	男婴的平均体重为 9.91 公斤，女婴为 9.4 公斤。
身长	男婴的平均身长为 75.43 厘米，女婴 73.99 厘米。
头围	男婴为 46.35 厘米，女婴为 45.18 厘米。
胸围	男婴为 45.97 厘米，女婴为 45.15 厘米。
牙齿	陆续又长出 2-4 颗门牙。
运动机能	婴儿的身体动作变得越来越敏捷。能很快地将身体转向有声音的地方，并可以爬着走。坐时不失去平衡，能左右摇摆和转身，扶家具站立稳。能配合穿衣时伸手，穿鞋袜时伸脚。
护理	要给婴儿穿轻便的衣服，便于他的活动。天气暖和的季节，要给他穿贴身吸汗的衣服，并要勤换洗；天气冷的时候，多给孩子穿两件薄布料的衣服。孩子会爬了，活动的范围扩大了，为了安全起见，家里的家具的角应用布包起来；孩子伸手碰得到的地方，不要放热的东西；电线不要伸出过长。总之，要消除屋里的一切不安全因素。 为了培养孩子的独立自主能力，首先要使孩子养成独自玩耍的习惯。让孩子哭一会试试，是很重要的手段。 如果孩子不肯好好吃饭，边吃边玩，妈妈可以抱孩子坐在自己的膝盖上，面向饭桌，从后面把住孩子的手，用勺把吃的东西送入孩子口中，这样孩子就可以更好地进餐。或者就让孩子彻底饿一下。肚子饿了自然就有食欲了。

十一个月的宝宝 体格、神经精神发育

体重	男婴平均体重为 10.15 公斤，女婴为 9.54 公斤。
身长	男婴平均为 76.58 厘米，女婴为 75.15 厘米。
头围	男婴为 46.6 厘米，女婴为 45.4 厘米。
胸围	男婴为 46.4 厘米，女婴为 45.3 厘米。
牙齿	陆续又长出 2-4 颗门牙。
运动机能	手指动作更精细；已能自己扶着东西站起来，寻找可以玩的东西。能单独站立片刻。
护理	要给婴儿穿轻便的衣服，便于他的活动。天气暖和的季节，要给他穿贴身吸汗的衣服，并要勤换洗；天气冷的时候，多给孩子穿两件薄布料的衣服。孩子会爬了，活动的范围扩大了，为了安全起见，家里的家具的角应用布包起来；孩子伸手碰得到的地方，不要放热的东西；电线不要伸出过长。总之，要消除屋里的一切不安全因素。习惯的培养 为了培养孩子的独立自主能力，首先要使孩子养成独自玩耍的习惯。让孩子哭一会试试，是很重要的手段。 如果孩子不肯好好吃饭，边吃边玩，妈妈可以抱孩子坐在自己的膝盖上，面向饭桌，从后面把住孩子

的手，用勺把吃的东西送入孩子口中，这样孩子就可以更好地进餐。或者就让孩子彻底饿一下。肚子饿了自然就有食欲了。

十二个月的宝宝 体格、神经精神发育

体重	男婴平均体重为 10.42 公斤，女婴为 9.64 公斤。
身长	男婴平均为 78.02 厘米，女婴为 76.36 厘米。
头围	男婴为 46.93 厘米，女婴为 45.64 厘米。
胸围	男婴为 46.80 厘米，女婴为 45.43 厘米。
牙齿	乳牙萌出约 4-6 颗门牙。
运动机能	扶着一只手能走。不要别人帮助能从站立的位置坐下，能坐着转身。熟练地用手指拿东西吃。用匙吃东西时需要帮助。
护理	要给婴儿穿轻便的衣服，便于他的活动。天气暖和的季节，要给他穿贴身吸汗的衣服，并要勤换洗；天气冷的时候，多给孩子穿两件薄布料的衣服。孩子会爬了，活动的范围扩大了，为了安全起见，家里的家具的角应用布包起来；孩子伸手碰得到的地方，不要放热的东西；电线不要伸出过长。总之，要消除屋里的一切不安全因素。

(三) 13-18 个月婴幼儿发展特点

十三个月的宝宝 体格、神经精神发育

囟门	从一岁起，婴儿的体格发育速度开始减慢，囟门开始闭合。
体重	男婴为 10.59 公斤，女婴为 9.82 公斤。
身长	男婴为 78.95 厘米，女婴为 77.29 厘米。
头围	男婴为 47.11 厘米，女婴为 45.82 厘米。
胸围	男婴为 47.07 厘米，女婴为 45.74 厘米。
牙齿	已长出八颗牙齿。
运动机能	很会用手及膝爬楼梯、爬上椅子。会堆砌 2 块以上积木，能用整个身体做投球动作。用汤匙喂食时，会握住照顾者的手。父母帮他穿衣时，可自行调整适当体位以配合。能一次翻几页书。
心智	听见叫自己的名字会转过头。会讲单词句，听得多，说得少，会用面部表情及动作表达自己的意思。认识能力逐渐增强，扩大了认识范围。
护理	为孩子制定合理的生活制度，让孩子的生活有规律，养成按时睡眠、吃饭、排便的习惯，减少疾病的发生，保证身体的健康。此时的孩子学习走路时可以用学步车，不过学步车四面都有保护，孩子容易形成依赖，可以让他扶着家具或其他支撑物先练习独自移动脚步。或者用一块大方巾折叠成宽带系在宝宝腋下，由大人在宝宝身后牵着走。

十四个月的宝宝 体格、神经精神发育

体重	男婴为 10.76 公斤，女婴为 10.0 公斤。
身长	男婴为 79.85 厘米，女婴为 78.22 厘米。
头围	男婴为 47.29 厘米，女婴为 46.0 厘米。
胸围	男婴为 47.34 厘米，女婴为 46.15 厘米。
牙齿	出牙 4-12 颗。
运动机能	能独自站稳并且可以弯腰捡拾东西，然后再站直；摔倒时能自己爬起来。
护理	孩子常用的物品要注意保持清洁，经常清洗。可以定时把大便，或教孩子学坐便盆，但不要勉强。因为孩子的控制能力仍不强，需要大人提醒。可以有意识地多带孩子到婴幼儿比较集中的地方去玩，结识一些小朋友，这有利于培养孩子的社会性，让他明白自己要适应周围的人和环境。

十五个月的宝宝 体格、神经精神发育

体重	男婴为 10.84 公斤，女婴为 10.42 公斤。
身长	男婴为 80.66 厘米，女婴为 79.85 厘米。
头围	男婴为 47.47 厘米，女婴为 46.17 厘米。
胸围	男婴为 47.61 厘米，女婴为 46.52 厘米。
牙齿	出牙 4-12 颗。
运动机能	两脚分得较开，能小步独走。会独站；能爬台阶，大人一手扶着能下台阶。站立扔东西或拐弯时失去平衡。能用杯子喝水。能握匙取菜，但尚不熟练。
护理	由于孩子的活动能力增强，为防止他在迈向独立的过程中乱闯乱撞，父母可以在楼梯的顶部和底部装上门栏，因为此时的孩子很喜欢爬楼梯。孩子在学走路时光脚是最好的。光脚走路时他的脚趾会抓住地面，这可以增加他的脚弓。除非在很凉的或是尖锐的地面上走时才需要鞋子。

十六个月的宝宝 体格、神经精神发育

体重	男婴为 11.01 公斤，女婴为 10.6 公斤。
身长	男婴为 81.46 厘米，女婴为 80.68 厘米。
头围	男婴为 47.65 厘米，女婴为 46.37 厘米。
胸围	男婴为 47.87 厘米，女婴为 46.76 厘米。
牙齿	出牙 8-12 颗。
囟门	大部分孩子的囟门已经闭合，少数还未闭合。
运动机能	双臂能随大人作 4 个方向的运动；会用 4 块积木造塔；会自己脱袜子。大部分孩子都能独立行走且不用大人扶，还会绕过障碍物。
护理	父母要根据天气的变化，及时给孩子增减衣物，但注意不要穿得太多，最多和大人一样就可以了。另外，一些常用的抗菌、消炎的药物，要根据医生的嘱咐来吃，千万不可随便乱吃。带孩子去户外活动，可以锻炼孩子的身体预防疾病，还可以从外界学到很多知识。出去时记得带上孩子喜欢的玩具，最好能让他和同龄的孩子一起玩，让他们在玩中成长。

十七个月的宝宝 体格、神经精神发育

体重	男婴为 11.18 公斤，女婴为 10.78 公斤。
身长	男婴为 82.26 厘米，女婴为 81.51 厘米。
头围	男婴为 47.82 厘米，女婴为 46.57 厘米。
胸围	男婴为 48.12 厘米，女婴为 46.99 厘米。
牙齿	出牙 8-12 颗。
运动机能	能在大人的牵引下两足一阶地上楼梯；能替大人拿东西或移动物品。他不仅会走，甚至还会跑。
习惯的培养	在巩固良好习惯的同时，要及时纠正出现的不良习惯，如睡眠时要拍、抱、摇、吮手指；进餐时拒食、挑食、边走边吃；以及随地大小便，玩弄生殖器等。

十八个月的宝宝 体格、神经精神发育

体重	男婴为 11.55 公斤，女婴为 11.01 公斤。
身长	男婴为 83.52 厘米，女婴为 82.51 厘米。
头围	男婴为 48.0 厘米，女婴为 46.76 厘米。
胸围	男婴为 48.38 厘米，女婴为 47.23 厘米。
牙齿	出牙 12 颗。
运动机能	能倒退着走；扶着栏杆能一级一级上台阶；向后爬下或臀部着地快速下台阶。稍能自己喂，推动椅子自己坐下；能用力掷球，会翻书页。会跑，很少摔倒，能牵拉玩具行走。会用杯子，泼出很少；匙用得较好。
个性	他的努力希望能获得赞同，当你不同意他时，他会变得郁郁寡欢。他受挫折时常常发脾气，会对陌生人表

示新奇。醒着躺在床上，东看西看；吮指习惯达到高峰，特别在睡觉时。

(四) 2岁婴幼儿发展特点

体格、神经精神发育

体重	男婴为 12.89 公斤，女婴为 12.33 公斤。
身长	男婴为 89.91 厘米，女婴为 88.81 厘米。
头围	男婴为 48.83 厘米，女婴为 47.67 厘米。
胸围	男婴为 49.89 厘米，女婴为 48.84 厘米。
牙齿	出牙 16 颗。
运动机能	步态稳，能走或跑，双足同时跳离地面；能从地上拾起东西不掉落；下蹲容易。会踢球，会单独上下楼梯，能叠 6-7 块积木。一只手拿小杯子喝得很好；匙用得较好，溅落很少。会串珠；用蜡笔模仿画垂直线和圆。喜欢大运动的活动，如：跑、跳、爬、跳舞、拍手。会推椅子，爬上去拿东西。

(五) 2岁半婴幼儿发展特点

体格、神经精神发育

体重	男婴为 13.87 公斤，女婴为 13.41 公斤。
身长	男婴为 94.44 厘米，女婴为 92.93 厘米。
头围	男婴为 49.31 厘米，女婴为 48.25 厘米。
胸围	男婴为 50.80 厘米，女婴为 49.67 厘米。
牙齿	出牙 20 颗。
运动机能	跑得较稳，动作协调，姿势正确。能从一级台阶跳下来，会单脚试跳 1-2 步，能跳远。不用人扶会独自走平衡木。能拿铅笔，但不是握成拳状；会临摹画垂直线和水平线。扔大皮球达一米左右；能叠八块方木。

(六) 3岁婴幼儿发展特点

体格、神经精神发育

体重	男婴为 14.73 公斤，女婴为 14.22 公斤。
身长	男婴为 97.26 厘米，女婴为 96.28 厘米。
头围	男婴为 49.93 厘米，女婴为 48.65 厘米。
胸围	男婴为 51.17 厘米，女婴为 49.91 厘米。
运动机能	会骑三轮车；会两脚交替上下楼梯；会从平地跳上台阶；会用水壶倒水。能叠 9-10 块方木。
保健	孩子在三岁时应当进行第一次视力检查。我国大约有 3% 的儿童发生弱视，孩子自己和家长不会发觉。如果在三岁时能发现，四岁之前治疗效果最好，五至六岁仍能治疗，十二岁以上就不可能治愈。视力检查可以发现两眼视力是否相等，发现异常，要及时治疗，使视觉尽早恢复。

(七) 4岁婴幼儿发展特点

体格、神经精神发育

体重	男婴为 16.55 公斤，女婴为 16.26 公斤。
身长	男婴为 104.47 厘米，女婴为 104.03 厘米。
头围	男婴为 50.58 厘米，女婴为 49.33 厘米。
胸围	男婴为 52.54 厘米，女婴为 51.46 厘米。
运动机能	能手举过肩扔球，能单足跳。能跳远，走独木桥。会扣衣服纽扣，区分前后。

(八) 5岁婴幼儿发展特点

体格、神经精神发育

体重	男婴为 18.89 公斤，女婴为 18.45 公斤。
身长	男婴为 111.72 厘米，女婴为 111.05 厘米。
头围	男婴为 50.98 厘米，女婴为 50.12 厘米。

胸围	男婴为 54.45 厘米，女婴为 53.24 厘米。
运动机能	会从三级或四级台阶上跳下；会跑着做游戏，如抢球；会跳绳、溜冰。会拿榔头钉钉子；能把玩具摆整齐；喜爱爬树。歌唱得较好，在音乐伴奏下舞跳得很好。

(九)、6 岁婴幼儿发展特点

体格、神经精神发育

体重	男婴为 22.29 公斤，女婴为 21.54 公斤。
身长	男婴为 119.91 厘米，女婴为 119.15 厘米。
头围	男婴为 51.72 厘米，女婴为 50.82 厘米。
胸围	男婴为 57.34 厘米，女婴为 55.79 厘米。
牙齿	上中切牙脱落，萌出六龄齿。
运动机能	身体平衡及控制有改善，但仍有轻度的手脚不灵活，粗心及不安静。能熟练地用蜡笔、铅笔、剪刀、尺、胶水等物。做大量体力活动的游戏。

九、婴幼儿常见疾病及护理

1) 婴幼儿的正常体温、发烧后的处理方法、以及退烧药的使用途径？

①婴幼儿的正常体温：可波动于 35.5℃—37.5℃之间（一岁以内的婴儿体温在 37.5℃一下都属于正常）

②发烧后的处理方法：

退热原则：治疗原发病

物理降温（温室敷、温水敷、多喝水、少穿衣、保证排便、）

药物降温（对乙酰氨基酚、解热药物降温、布洛芬）

③退烧药的使用途径

传统的口服、经肛门直肠使用的栓（对于呕吐或对口服药物极力抗拒的婴幼儿可以使用）

2) 出现什么情况要尽快带孩子去医院？

①不满 3 个月的婴儿体温超过 38℃；

②3 个月以上的孩子体温超过 40℃，还伴有：

拒绝喝水；排尿很少，而且口干舌燥，哭时眼泪很少；持续腹泻或呕吐；

即使喝水较多，仍表现出非常不舒服的样子；

诉说头疼、耳朵痛或颈痛等；

发烧已超过 32 小时。

3) 家长对待发热应该做到哪些？

适当提高室温；适当减少孩子穿着；多让孩子饮水或液体，并多排尿；

当体温超过 38.5℃时服用退热药

4) 黄疸的定义、类别、如何护理、游泳对黄疸的作用？

黄疸：当血中总胆红素水平达到 5-7mg/dl 时，胆红素在皮肤和粘膜沉积表现出肉眼可见的黄疸。

发生率足月儿达 50%，早产儿可达 80%。

黄疸类别：生理性黄疸：7-10 天后自动消失

病理性黄疸：出现早、程度重、进展快、血清结合胆红素升高、消退延迟、黄疸退而复现。护理：药物治疗（白蛋白、茵栀黄或苯巴比妥）合理喂养，保证充足奶量和正常的排便；裸露皮肤于白光或阳光下 1-2 小时/次。游泳对黄疸（生理性的）的作用：有利于胎便早排除；有利于生理性黄疸早消退；

5) 湿疹的定义、如何护理、湿疹的类别？

湿疹：俗称奶癣，是婴幼儿皮肤病中最常见的一种，它是一种过敏性炎症皮肤病。湿疹患儿本身多具有过敏性体质，是产生湿疹的主要因素。

湿疹的临床表现：皮肤部位主要在面颊、眉部、耳后、头皮及臀部，较大儿童主要表现在手足指（趾）

端、肘窝等部位，起初为两侧对称的小红丘疹，以后融合成片状红斑，表面附有白色皮屑。有时可有黄色粘液渗出，由于皮损部奇痒，经常因痒抓破、发红、流水。

湿疹治疗:消炎、止痒、选用炉甘石洗剂、湿疹膏等，严重者配合激素使用。

湿疹护理:

- ①.找出可疑致病因素，尽量避免过敏物
- ②.少食或不食鱼、虾、牛、羊肉、鸡蛋等
- ③.患处不用香皂或肥皂洗
- ④.指甲剪短，避免抓伤皮肤
- ⑤.内衣要干净、宽松、柔软、衣服、尿布要勤洗、勤换，保持卫生
- ⑥.洗澡后使用润滑油（润肤）
- ⑦.房间要保持空气通畅

湿疹类别：生理性湿疹（如上护理）

病理性湿疹：需就医听从医嘱

6) 导致宝宝腹泻的原因、如何根据宝宝腹泻判断疾病、腹泻时的喂养及护理？

导致宝宝腹泻的原因:

- 1、母乳的营养成分超过小儿的生理需求和消化功能的限度时，会使小儿发生腹泻。
- 2、喂食不当、如过早喂食大量淀粉或脂肪类食物、突然改变食物品种或断奶。
- 3、气候突然变化，腹部受凉使肠蠕动增加；
- 4、天气过热使消化液分泌减少，而由于口渴吃奶过多，增加消化道负担，均易诱发腹泻。
- 5、患中耳炎、上呼吸道感染、肺炎、泌尿系统感染、皮肤感染等或急性传染病时，由于发热及病原体的毒素作用使消化道功能紊乱，可伴有腹泻。

如何根据宝宝腹泻判断疾病:

宝宝持续周数或数月的轻度腹泻，常怀疑一下几种情况:

- 1、粥样泻（肠吸收不良综合征）
- 2、囊性纤维病
- 3、糖吸收不良综合征
- 4、过敏性疾病

腹泻时的喂养:

- 1、减轻胃肠道负担，轻者不必禁食或液补，重者可禁食 6-8 小时，静脉输液纠正脱水及电解质紊乱。
- 2、脱水纠正后，先用口服补液和易消化的食物，由少到多，从稀到稠。
- 3、原母乳喂养的，每次吃奶时间要缩短；原为混合喂养的，可停喂牛奶或其他带乳品；只喂母乳；原人工喂养者，牛奶量减少，适当加水或米汤；原来已添加辅食的，亦可减量或暂停喂辅食。

护理:

- 1、不随地大小便，孩子便后立即清洗便盆。食前、便后要洗手，不是不洁食物，不喝生水。
- 2、勤换尿布，保持臀部清洁干燥，每次便后清洗臀部及肛门，局部图鞣酸软膏，可防止臀部皮肤糜烂。
- 3、继续喂母乳或给予液体及清淡易消化食物。止泻后每日可加一餐，促进健康。

7) 导致新生儿脐炎的原因及护理？

原因:

- 1、宝宝出院后，如果父母为宝宝清洗脐部的不正确，仅是清洗脐部表面，就不能达到消毒的目的。时间一长，宝宝脐部就成为细菌、病毒的温床，从而引发脐炎。
- 2、宝宝的皮肤黏膜柔嫩，血管丰富。如果父母缺乏脐部护理知识，使宝宝脐部湿润或被大小便污染，也会使宝宝发热脐部发炎。

护理:

- 1、脐带脱落后，有些潮湿或少量分泌物，可用 75%的酒精擦净，擦洗时用蘸好的酒精棉从脐部向四周圈一圈地擦拭，你可来回擦，以免把周围的细菌带入脐根部。

- 2、勤换尿布，避免尿液污染脐部。脐部有污染应及时清洗消毒，保持脐部干燥、清洁。
- 3、如果有脐带根部发红，或脐带脱落后伤口不愈合，脐窝湿润、流水灯表现，应立即处理，用 3% 的过氧化氢冲洗局部 2-3 次后用碘酊消毒，再用酒精兑碘。

8) 尿布疹的表现及家庭护理？

尿布疹的表现：

- 1、宝宝患尿布疹时，臀部皮肤粗糙发红；
- 2、主要出现在，肛门周围、会阴部、臀部及大腿根部，并会出现斑丘疹、小脓疱、糜烂和溃疡等现象。

家庭护理：

- 1、轻微皮疹

勤换尿布外，要保持局部清洁干燥，每次大小便后应清洗臀部，用软布把水擦干，再涂以 3% 鞣酸软膏。

- 2、接触性皮炎

温水清洗臀部，将宝宝的臀部浸在温水中 5 分钟，如果 5 分钟后臀部上仍然有氨气味，就在浸久会儿。

- 3、对麻疹

涂白色液状石蜡。每次给宝宝换尿布时，在出疹部位涂上白色的液状石蜡，保持臀部干爽

9) 湿疹的表现及家庭护理？

湿疹的表现：

- 1、渗出型湿疹

多件肥胖宝宝，最开始长在两颊部位，主要表现是发生红斑、丘疹、丘疱疹，常因剧痒而显露有大量渗液的鲜红糜烂面。严重时会累及整个面部甚至全身。

- 2、干燥型湿疹

多见瘦弱宝宝，一般长在头皮、眉间等部位，主要表现为潮红、脱屑、丘疹，但无明显渗出。其阵发性的剧烈瘙痒会引起宝宝哭闹。

- 3、脂溢性湿疹

多见于新生儿期，常在宝宝出生后几日内发生。患儿额部和头发里及四肢外侧出现红色的疹子和浅红色斑，并且起皮屑和渗出少量黄水。以后形成黄色结痂，一般不流水，也不很痒。

家庭防护理

- 1)好是母乳喂养，因为母乳喂养可以减轻湿疹的程度。
- 2)宝宝的卧室室温不宜过高，否则会使痒感加重。
- 3)特别注意清洗皮肤的皱褶，给宝宝洗澡时以温水洗浴最好，要选择偏酸性的沐浴用品，不要用热水和肥皂刺激，沐浴剂必须清洗干净。
- 4)宝宝穿清洁柔软舒适的衣服，贴身衣服和被褥必须是棉质的，枕头要经常换洗。给宝宝穿衣服要偏略凉，衣着应较宽松、轻软，过热、出汗都会造成湿疹加重。
- 5)病期间应暂停预防接种，避免接触病毒感染者，如带状疱疹等。

10) 导致泪囊炎的原因、表现、后果及家庭护理？

导致原因：大多数宝宝的鼻泪管下端的开口还未开放，或被上皮碎屑阻塞，导致鼻泪管阻塞，泪液淤积于泪囊内，成为细菌繁殖场所，继而引起继发性感染，就会使宝宝患上泪囊炎。

表现：最显著特征眼屎多，稍大的宝宝可能会伴有流泪，挤压宝宝的泪囊区，往往会有脓性分泌物流出。

后果：得不到及时、有效的治疗，会引起角膜炎、角膜白斑，导致视力明显下降或造成弱视近视，还有可能引起泪囊周围组织发炎，或形成泪囊瘘，影响容貌的美观。

护理：

- 1、两个月以内的患儿可先采用保守疗法，对宝宝的泪囊区（鼻梁两侧）由上向下按摩，

促进泪液往泪液鼻泪管方向流动，每日 2-4 次，每次一分钟。同时按照医嘱配合使用抗生素眼药水，滴药水前先用棉签将宝宝眼角的分泌物擦拭干净。

2、冲洗法。对大多数单纯的鼻泪管闭塞的宝宝，可在眼部滴抗生素眼药水，冲洗泪道，

有的宝宝可通过冲洗通畅。冲洗泪道 3 次左右无效果的话，就要采取探通术。

3、探通法。最好在宝宝出生后 2-4 个月间探通。探通前 3-4 天每日冲洗泪囊，滴抗生素眼药水。该手术难度很大，对医生的水平要求很高，需带宝宝到正规的大医院就诊，一般宝宝满月后就可接受探通。

4、对于骨性狭窄或鼻子畸形造成的泪道堵塞，则需要考虑手术或者其他方法来使泪道通畅了。

十、游泳馆基础知识

1)、婴儿游泳的规范操作流程简述

泳前被动操 → 量颈围 → 头围 → 身高 → 体重 → 佩戴游泳圈 → 下水 → 洗澡 → 抚触

2)、春夏、秋冬季节，婴儿、儿童游泳水温控制在多少度？室内温度、湿度的变化？

婴幼儿 春夏水温：36℃—37℃ 秋冬水温：38℃—39℃ 湿度：50%—60%

春夏室温：常温即可（不可有穿堂风） 秋冬室温：25℃—28℃

儿童 春夏水温：28℃—30℃ 秋冬水温：32℃—34℃ 湿度：60%—70%（最高不超过 75%）

春夏室温：常温即可 秋冬室温：25℃—28℃

3)、如何掌控婴幼儿游泳时间、游泳次数

游泳时间：

新生儿（或初游）：≤ 5 分钟（喂奶后半小时或 1 小时候方可游泳）

婴儿期：5—10 分钟（每次游时间适当递增 1-2 分钟）

≤ 1 岁婴儿（或长游）：15 分钟以内

1—6 岁（大池宝宝）：30—40 分钟，不可超过 45 分钟

游泳次数：

洗澡：正常夏天每天都可以，冬天 2-3 天/次，通常一周 2—3 次，

游泳：可一周一次

4)、哪些婴儿不宜游泳？

①Apgar < 8 的新生儿

②有新生儿并发症，或急需要特殊治疗的婴儿（病理性的湿疹、黄疸等）

③胎龄小于 32 周的早产儿，或出生体重小于 2000g 的新生儿，在足月（37—40 周，视婴儿身体健康发育状况而定，体重 5000g 以上游泳较为适宜）

④皮肤破损或有感染的

⑤感冒、发烧、感染、拉肚子、身体异常者、免疫系统有问题、呼吸道感染（具传染性）

⑥注射防疫针至少 24 小时候方可洗澡游泳

⑦吃饱后即可、精神状态不佳时

5)、婴幼儿溺水的紧急处理方法

尽快将宝宝拖出水面，采取头低脚高，分别转向左右侧，轻拍背部，尽量让口中或取出的积水排出，擦干停止游泳，并尽快安抚好宝宝。

6) 如何判断游泳池内标准水位？

模块池：没过出水口一半； 智能池：水位灯线的位置。

普通小池：宝宝脚尖着地到耳垂的高度

7) 游泳师到岗后所需工作及注意事项

观察室温、水温 → 安装过滤网 → 收放浴巾 → 消毒 → 检查抚触台卫生、洗澡池、地面卫生 → 检查泳圈是否漏气 →

核对预约表

8) 幼儿下水游泳注意事项:

- (1) 对于初次游泳的幼儿,要让其循序渐进的适应,不可强行幼儿游泳;
- (2) 0-6 个月龄的幼儿,在下水前要穿防水纸尿裤,肚脐未脱落或有些红肿(轻微)贴防水肚脐贴;
- (3) 下水后,必须是一対一,每一个幼儿都需有父母亲(其中一位)或泳师辅助幼儿游泳;
- (4) 大池的宝宝要穿泳衣、泳裤方可下水;
- (5) 游泳过程中,如看到幼儿挣扎、哭闹的厉害,立即停止游泳,抱出加以安慰、巡查幼儿哭闹情况;

9) 什么是泰美石?泰美石作用?什么是泰美石活化温泉水?

泰美石:地球上存在的矿物质中唯一永久带电极性绝缘体。

泰美石作用:泰美石的阴离子可以把人体的酸性转化为碱性,阴离子的作用能使细胞活化,增强人体抵抗力有调节作用;泰美石,含 B 族维生素,可促进生长发育和大脑发育并有益于皮肤;含有硒可从皮肤内吸收,含铁、钙、镁促进骨骼发育,增强肾脏功能,对神经系统有益;能促进婴儿大脑发育和骨骼发育,提高人体新陈代谢,增加婴儿免疫功能,预防感冒,对佝偻病、贫血、消化不良、心理偏差、脑损伤的婴幼儿的健康有很好的效果。泰美石活化温泉水:游泳池的水中放入了泰美石,水温保持在 39—40 度的“泰美石活化温水”接近母亲子宫羊水,新生儿在其中,如同“重归故里”

10) 什么是氧水溶质、原理、作用是什么?

氧水溶质:主要起到平衡渗透压的作用。

原理是:溶液的渗透压是不同的,在生物膜的两边,不同的渗透压液体,渗透压高的一边,会将渗透压低的一边的水吸过来,这个高低差就称为渗透压。]

作用:婴儿刚出生皮肤很嫩,皮肤是一层生物膜,是可通透的,人体内是 0.9%渗透压,水是 0 渗透压。如果直接将婴儿放入水中,对皮肤会造成伤害的,所以一定要用水疗溶质,它不但能产生渗透压,而且有保护婴儿皮肤的其他成份(经常使用对湿疹、痱子等有一定的预防治疗作用)。

除了上述作用外,水疗溶质还可以起到营养婴儿皮肤,保持婴儿皮肤 PH 值的稳定及消毒作用。

11) 新生儿游泳的益处?

(1) 有利于胎便早排除

新生儿胎便当中含有较多胆红素,尽快排除可减少新生儿肠肝生理性循环对胎便的胆红素再次吸收。减轻肝脏对胆红素的代谢负担。从而达到对新生儿黄疸程度的减轻,持续时间缩短的良好效果。

(2) 有利于促进婴儿脑神经发育

一出生就让新生儿在水中游泳,可调节各种身体器官,在水中进行全身性的运动可提高大脑的功能,促进大脑对外界环境的反应能力。

(3) 有利于促肌肉和骨骼生长。

婴儿游泳促进婴儿骨骼关节韧带,肌肉发育促进儿童身体增高,使宝宝体格健壮。

(4) 有利于生理性黄疸早消退。

(5) 有利于增强心肺功能 提高儿童肺活量 调节免疫力。

(6) 有利于促进生长发育、肠蠕动、消化腹部胀气、便秘等症状。

(7) 有效激发婴儿脑部神经发育 为提高儿童未来的智商情商打下良好的基础。

(8) 有利于促进睡眠节律减少不良睡眠的形成,促进婴儿正常睡眠的节律建立。

十一、理论及实操的操练及考核(考核标准)笔试、实操

十二、给予达标者颁发《卡米熊游泳师资格上岗证》

考核标准:

1、百分制,实操占 60%、笔试占 40%总成绩达到 90%才予以颁发《游泳师资格上岗证书》总成绩在 85%予以补考机会一次总成绩低于 85%为见习,在一定期限达到 95%才允许持证上岗,如若,未能达

到给予请辞

另附：考核试题

卡米熊十大支持之

-----软件会员进销存管理支持

放会员管理和软件管理的两个方面的全部内容

卡米熊十大支持之

-----网络推广/电子商务支持

互联网营销已经成为新世纪零售业提高企业综合竞争力的不可或缺的手段。90%的企业都建有自己的网站，越来越多的服务企业也都建立了自己的网站或网页,实施网络推广，以期提高市场占有率,增强企业的竞争优势。

总部推广宣传支持：

一、推广宣传：1、公司官网：www.weinbiaobei.com 目前公司官网在新浪、百度、搜狗、360、淘宝、阿里巴巴、马可波罗、中国孕婴童网、全国加盟网等网页做出推广宣传。

2、公司每年都参加全国最大的北京京正孕婴童展、上海 CDME 孕婴童展，还有全国其他城市的展会，对品牌的宣传力度非常大。

3、公司每年都在各大电视台不定期做出广告投放对品牌进行宣传推广。

二、电子商务可提供网上交易和管理等全过程的服务，因此它具有广告宣传、咨询洽谈、网上订购、网上支付、电子帐户、服务传递、意见征询、交易管理等各项功能。公司有专门的电子商务团队，为加盟商提供团购、网店相关运营指导。

加盟店推广宣传支持

公司有专门的网络团队，为加盟商提供独立宣传网站建设及优化服务。

网站建设：加盟商需提供营业执照、店内照片、商品照片等资料公司即会为您做一个独立网站方便您做网络营销。

电子商务

一、电子商务的定义

五首先将电子商务划分为**广义**和**狭义**的电子商务。广义的电子商务定义为，使用各种电子工具从事商务或活动；狭义电子商务定义为，主要利用 Internet 从事商务或活动。无论是广义的还是狭义的电子商务的概念，电子商务都涵盖了两个方面：一是离不开互联网这个平台，没有了网络，就称不上为电子商务；二是通过互联网完成的是一种商务活动。

一 交易平台

第三方电子商务平台（以下简称第三方交易平台）是指在电子商务活动中为交易双方或多方提供交易撮合及相关服务的信息网络系统总和。

二 平台经营者

第三方交易平台经营者（以下简称平台经营者）是指在工商行政管理部门**登记**注册并领取营业执照，从事第三方交易平台运营并为交易双方提供服务的**自然人**、**法人**和其他组织。

三 站内经营者

第三方交易平台**站内经营者**（以下简称站内经营者）是指在电子商务**交易平台**上从事交易及有关服务

活动的自然人、法人和其他组织。

电子商务，有[门户网站](#)经营比较完善信息流、资金流、[物流](#)等。

二、电子商务的简介

1、广告宣传：

电子商务可凭借企业的 Web 服务器和客户的浏览，在 Internet 上发播各类商业信息。客户可借助网上的检索工具(Search)迅速地找到所需商品信息，而商家可利用网上主页(Home Page)和电子邮件(E-mail)在全球范围内作广告宣传。与以往各类广告相比，网上的广告成本最为低廉，而给顾客的信息量却最为丰富。

2 咨询洽谈：

电子商务可借助非实时的电子邮件(E-mail)，新闻组(News Group) 和实时的讨论组(chat)来了解市场和商品信息、洽谈交易事务，如有进一步的需求，还可用网上的白板会议(Whiteboard Conference)来交流即时的图形信息。网上的咨询和洽谈能超越人们面对面洽谈的限制、提供多种方便的异地交谈形式。

3 网上订购：

电子商务可借助 Web 中的邮件交互传送实现网上的订购。网上的订购通常都是在产品介绍的面页上提供十分友好的订购提示信息和订购交互格式框。当客户填完订购单后，通常系统会回复确认信息单来保证订购信息的收悉。订购信息也可采用加密的方式使客户和商家的商业信息不会泄漏。

4 网上支付：

电子商务要成为一个完整的过程。网上支付是重要的环节。客户和商家之间可采用信用卡帐号实施支付。在网上直接采用电子支付手段将可省略交易中很多人员的开销。网上支付将需要更为可靠的信息传输安全性控制以防止欺骗、窃听、冒用等非法行为。

5 电子帐户：

网上的支付必需要有电子金融来支持，即银行或信用卡公司及保险公司等金融单位要为金融服务提供网上操作的服务。而电子帐户管理是其基本的组成部分。信用卡号或银行帐号都是电子帐户的一种标志。而其可信度需配以必要技术措施来保证。如数字凭证、数字签名、加密等手段的应用提供了电子帐户操作的安全性。

6 服务传递：

对于已付了款的客户应将其订购的货物尽快地传递到他们的手中。而有些货物在本地，有些货物在异地，电子邮件将能在网络中进行物流的调配。而最适合在网上直接传递的货物是信息产品。如软件、电子读物、信息服务等。它能直接从电子仓库中将货物发到用户端。

7 意见征询：

电子商务能十分方便地采用网页上的“选择”、“填空”等格式文件来收集用户对销售服务的反馈意见。这样使企业的市场运营能形成一个封闭的回路。客户的反馈意见不仅能提高售后服务的水平，更使企业获得改进产品、发现市场的商业机会。

8 交易管理：

整个交易的管理将涉及到人、财、物多个方面，企业和企业、企业与客户及企业内部等各方面的协调和管理。因此，交易管理是涉及商务活动全过程的管理。电子商务的发展，将会提供一个良好的交易管理的网络环境及多种多样的应用服务系统。这样，能保障电子商务获得更广泛的应用。

卡米熊百问百答

(一).[培训.开业](#)问题解答

1、如果加盟卡米熊，必须要参加培训吗？

答：是的，婴童游泳设备是我们的产品，只有保证高品质的服务，才能为顾客提供高质量的产品，赢得客户的认可和口碑。对员工进行科学、系统、全面、完善，不间断的培训是保障服务质量的必要条件。优秀的员工资源也是我们得以可持续发展的基础。

2、培训在哪里进行？

答：公司提供的培训学习方式分为两种：一种是加盟商来公司总部进行学习；另外一种是公司总部派指导老师上门指导培训。建议客户来总部培训，封闭式培训不受外界干扰设备配套齐全能更高质量的掌握好技术。

3、证书是国家承认的吗？

答：您加盟后公司统一培训，经考试合格后，我们给您颁发 A 证和 B 证，A 证国家级证书，B 证公司行业证书。

4、如果我想多培训几个人培训费用是多少？

答：根据加盟店面类型提供培训人数,不收取培训费用,如加盟商需要额外培训合同外另加人员每人收取培训费 1500 元。

5、加盟店技术培训周期是多长时间？

答：婴儿游泳培训周期为 2 天，2-3 天时间婴儿游泳方面基本上都能学会，关键是自身练习的程度，熟练掌握技巧机会比较容易了。

6.我要开业了公司的人不在我心里不踏实能不能让老师在我这多留两天？

答：如果需要指导老师上门多待一天，需要与售后负责人沟通，多一天需要额外支付老师的工时费用 300 元/天。

7：后期我招聘了员工员工的管理培训以及薪资待遇等你们那有模板或者实际的经验教给我们吗？

答：我们指导老师会给您培训这些内容的。

8. 当时培训后的员工现在都辞职了 那游泳师资格证能不能再给我颁发几个呢？

答：加盟店有一次复培的机会您需要来总部培训，可以颁发游泳馆 B 级证书

9. 水育资格证书什么时候给？

答：您提交材料后一个月。

10.接受培训的员工离职后，新来的员工有需要重新培训很不好，该怎样解决员工经常换人的情况？

答：员工入职时和他签订为期最短一年的劳动合同要求其交付押金，合同期满退回。

11.员工招聘人数多少合适，员工需要什么标准？

答：根据店面类型和经营内容，只做游泳馆的话**基本店最少 2 人 标准店 3 人 旗舰店 4 人 水育馆最少 5 人**；如果您只做游泳馆招聘手脚麻利喜欢小孩有爱心的即可，年龄要求 20 岁以上。如果您有水育早教建议您招聘有早教或幼教基础的否则学习起来有困难。

12、如果要开业，营业执照怎么办理？

答：开店正常情况都需要办理营业执照，但是一些店面在社区里面的办理起来难度应该很大，有的直接办不了，但是如果可以办理的话需要办理的证件是孕婴行业的个体营业执照（在当地工商局办理）根据当地市场管理办理卫生许可证和人员的健康证。

13.我开业驻店培训指导都给做哪些内容？

答：标准店以上在总款不打折的情况下给您提供(开业前期准备/员工管理/商品陈列/被动操/水中操/抚触/儿童游泳/婴儿理发/婴儿游泳/婴儿常见病处理/设备维护及使用)早教馆包含水育早教课程,亲子馆包含亲子游全部课程。

14.开业当天有详细策划方案吗，还有我后期开店当中有想要设计一些资料，也能支持吗？

答：开业当天的策划方案您签订合同后我们的售后客服会加您给您发开业宣传策划的详细内容,开业后一年内逢节假日我们会提前一周售后 QQ 上传宣传策划方案,您自己下载即可。

15.开业后定期来我们加盟店做指导吗对店面问题进行具体的分析并给与解决方案吗？

答：您选择加盟水育早教馆套餐我们一年内会再去一次其他店面类型没有，但是您可以有问题随时咨

询或来总部学习。

16、开业运营资料怎样获取？

答：您加盟的合同最后一页有售后的 QQ 您签约后请直接加上我们的 QQ，您所需的一切电子档材料有他负责给您传送。

(二). 运营管理综合问题解答

17.总部可以辅助加盟商招聘吗？

答：公司给加盟店提供招聘方式及招聘广告内容：

招聘表例：婴儿游泳师：

工作内容：销售店内商品，服务婴儿洗澡 抚触 游泳 理发 被动操 水中操等工作（不会可带薪学习一个月基本技术全部掌握）

试用期：1500/月（30 天无提成）

工资：1500+提成（提成标准：商品营业额 2%，纪念品纯利润 20%，洗澡游泳卡 10%）正常工资 2400 元/月

补助：话费 20 元/月，车旅费 20 元/月；

要求：有耐心 喜欢小孩 热爱母婴行业 有良好的沟通能力 和表达能力，学习护理知识者优先录用

福利标准：免费提供住宿、午餐，每月带薪休假 2 天 购买意外险

面试地址：自填

18.水育早教有视频？

答：没有，这个需要您学习的时候自己录。

19.总部可以给配发小孩游泳的视频吗？放在店内滚动播放的

答：这个您可以问售后客服索取。

20.技术升级什么时间有？

答：不定期.有了新技术您就可以过来总部技术升级，售后会通知加盟商。

21.针对加盟店后期能不能帮忙分析开店运营好的方案呢？

答：我们在您加盟后就会给您发这个运营方案您可以去加盟商大全里面找，如果有具体情况需要分析可以随时联系总部。

22、我办理营业执照公司能给提供什么？

答：由于是全国连锁加盟店，办理营业执照如需要公司提供授权书及商标注册证明等委托资料，可以直接联系售后部门提供即可。

23、冬天和夏天游泳馆如何经营？

答：目前来说游泳馆都是结合理发、纪念品、部分商品综合性店面，太单一的游泳、洗澡项目除非别具特色，建议还是综合相关服务项目比较好，也不至于到时淡季太淡。婴儿游泳冬季的时候人会比较多，相反大池会稍微冷淡，建议冬天大池周六周日开放；夏天大池游泳的会比较多每天开放。

24.加盟之后名片 宣传单你们给我设计吗 以及后期有专门的人员跟踪服务吗？

答：您加盟后合同上有我们售后的 QQ 和联系方式这些资料由他发给您发送并跟踪。

25.我已经加盟了维尼公司想增加设备或开新店，公司有没有什么优惠标准？

答：针对老客户公司特别优惠游泳设备市场价 8 折，消耗品 9 折,整套加盟套餐 9 折。

26、你们节日宣传策划方案啥时候出来啊？

答：节日前十五天。

27、你们最近有啥优惠吗？

答：浴膜买 1000 送 100 游泳圈买 10 个送 1 个滤芯买 10 个送 1 个。

28.我买了设备合同签了有一年多了 但是发货还不到一年 为什么就不给我免费质保了呢？

答：我们的质保期以签订合同日后 10 天起算一年质保为准，电机的基本都是这样，就像在商场买电视一样都是以买货当天为准的。

29.为什么现在安装和培训需要我提前把款打过去你们来了我直接给你们报销不就行了吗？

答：您好这个钱您早晚都要给，万给不如早给，因为以前有没素质的客户说我们人去了就给我们报销结果人员去了让我们工人睡在大池池底或在店里打地铺，给每顿饭都吃板面，或是馒头加水加蒜瓣，走的时候故意拖欠路费住宿费不给，给公司售后造成了很多工作负担，也影响公司和客户的关系，所以预防这样情况，减少不必要的摩擦，所以必须先打款。如果您是加盟店切没有打折这个费用不用您来承担。

30. 加盟后公司总部安排人员上门帮助运营吗？

答：根据加盟店面类型配送您的服务清单里面有这一项我们就有运营督导。

31. 设备到达后上不了高楼层店面怎么办？

答：这个是需要您在购买之前测量清楚地，我们产品的尺寸客服会准确的和您讲并注明在合同上，您要自己测量误差放不进去责任由您来承担。

32. 加盟店的服务价格，公司给统一定制吗？

答：有统一参考价格您加盟后我们的售后给您整体法的资料里面就有

33. 加盟后，公司参与加盟店的整体运营和收益吗？

答：不参与。

34. 是外地的离你们很远加盟后设备出现问题，公司技术多久可以上门？

答：设备出现问题后首先需要您提交文字资料，告知公司具体问题所在，经审核确实需要技术人员上门的，在 72 小时之内上门。

35.16 大支持里的选址支持表明可以协助加盟商对地址进行实地考察，这方面是怎么操作？

答：给客户一些好的选址建议，建议选择：

1、妇幼保健院（妇幼保健院附近开设游泳馆针对性强，客户刚性需求高，是开设游泳馆的首选）、高档小区（高档小区附近开设，客户群消费能力强，对新事物接收能力强。是开设游泳馆很好的选择）、年轻化居民小区（年轻化居民小区，居民新生几率高，客户群广泛）、大型早教中心、亲子乐园、少儿特长培训班（客户群目标明确，需求量大）、大型商城、游乐园、广场（人流量大，游泳馆开设成本较高，需与配套设备结合）等附近选址，这些地方婴幼儿集中，利于宣传发展；

36.我加盟的早教馆公司能给配备整套教具吗？

答：公司可以提供教具但是需要您付费购买。

37.母婴品卖场的效果图给出吗？

答：如果您的游泳馆和卖场在同一楼层给出不同楼层不给出

38.我看公司有新产品了很漂亮我享用之前的设备调换可以吗，公司可以回收旧设备？

答：针对加盟商可以回收，申请领导后根据当时市场价格 2 折回收，调换新产品按市场价。

39.我之前加盟开了一家店经营很好，在同一地区打算开分店，可以免费使用品牌吗？

答：根据您店面具体位置和市场情况以及您开分店的面积使用设备申请领导后定夺。

40.店面以及设备要用什么进行消毒，怎样消毒，多久消毒一次？

答：店面室内用紫外线消毒灯，每天打开一段时间本公司配的消毒灯是 40 平米的房间打开 20 分钟，消毒时室内不能有人。游泳设备换水的时候进行消毒，可用清水请或装用的消毒药水二溴卡因等。

41.品牌管理费一次交 N 年的或者交终生的可不可以，有没有优惠？

答：一次交三年赠一年，一次交五年终生免费。

42. 我加盟已经一年了,品牌授权当时签的是一年,我该怎么续签？

答：您联系合同上的售后 QQ,如果您符合我们的续签标准他会给您发放授权书的。

43.我是加盟的为什么我的店面周边不到三公里也有一家卡米熊呢？

答：如果您加盟一年后没有续签，我们就会在放店。

44.如果没有经验洗澡时小孩子出现问题怎么办？或者是游泳圈坏了孩子溺水公司会负责吗？

答：我们是为加盟店提供培训技术指导的，实践经验是非常丰富的，会给加盟店给与全部技术传授及指导如果您按照我们的方式去操作不会出现问题的,再就是您开店的经营收益和风险都是您个人的。孩子游泳之前必须需要检查设备耗材是否完好才可入水。

45.代理商有什么要求？有什么合作条件？公司将提供哪些支持？

答：代理商要求：在地级市有固定的销售网点或店面，有发展客户推销产品的能力，可以接待客户考察并讲解销售，可提供培训场地，有指导客户设备安装的能力；

代理商合作条件：1、已有店面或销售点的公司或单位，无需缴纳任何费用，只需核对资质（包括公司营业执照、具体地址、身份证、店面照片），与本公司签订协议就可以成为我们的代理商，享受代理商价格。进货满 10 万元享受返利政策。

2、代理商没有公司或店面，需开设新店店内设备要根据本公司要求铺货（要求大池小池全都有店面按照公司提供的效果图），与本公司签订合同预交 10 万元预付款（首次进货款可在 10 万元里面扣除，剩余款项可作为以后货款使用）成为我们的代理商，以后进货满 10 万元享受返利政策。

3、返利点以 10 万为一单位递增，一年内如所卖设备 30 万返利点 2%，50 万返利点 4%，100 万反 6%。

4、一旦与公司建立合作关系需预交 5 千元为技术支持费用，进货满 30 万费用返还。

公司提供的支持：1、本公司将以低价给予代理商供货，并培训代理商销售知识、水育早教课程、游泳抚触、水中操、被动操、婴儿理发等技术，并培训代理商指导水路、安装产品等技术，传授产品基本知识及使用常识。

2、提供完善的售后支持产品保质保量，质保期内设备配件出现问题厂家免费已旧换新。

3、区域保护政策，本公司以省为区域范围只设立一家代理商，根本解决恶性竞争等不良现象。

们有合同上的保质期，质保期内质量问题我们承担。

46.固定的套餐价格能优惠吗？

答：卡米熊制定的各项加盟费用标准是对公司投入的各项服务成本进行准确核算的基础上制定的。我们要保证自身合理的投入产出比，才能将每个加盟项目健康持续地运转起来，才能够为加盟商提供足够的服务保障。

维尼宝贝是知名的孕婴童品牌，每年我们在品牌宣传上都投入大量的资金及人力，加盟商可以从一开始就站在高起点上，享受知名品牌所带来的顾客信任和良好口碑。

我们还会持续加大品牌宣传力度，提升品牌价值，并针对外部多变环境，在管理上及时变革创新，规避风险，使所有加盟商利益最大化。

47.冬天和夏天游泳馆如何经营？

答：目前来说游泳馆都是结合理发、纪念品、部分商品综合性店面，太单一的游泳、洗澡项目除非别具特色，建议还是综合相关服务项目比较好，也不至于到时淡季太淡。婴儿游泳冬季的时候人会比较多，相反大池会稍微冷淡，建议冬天大池周六周日开放；夏天大池游泳的会比较多每天开放。

(三).设备运输.安装问题解答

48.设备运费公司负责吗？

答：所有设备方面都是不含运费不含税的。

49.如何解决厂家发错货？

答：如客户能够对发错的造型或者颜色可以接收，可以给予价格优惠或者后期消耗品等优惠尊享。不可接收情况下，给予厂家退换货，但退货不可产生破损。

50.如何解决厂家漏发？

答：给予核实后补发。

51.如何解决厂家发的货抵达客户处造成损伤？

答：可修复状态下，厂家补发修补材料以及视频教程，或者根据实际情况上门维修。

52.设备运输过程中因物流配货产生额外的费用谁来买单？

答：设备运输过程中因物流配货产生额外的费用由**收货人 发货人 物流三方协商。依照开具的物流发货单为基准。**

53.什么情况下需要等通知放货？

答：客户在物流货站当即验货查收，如有损伤执行第 2 条目。但是提货必先给厂家清款，依照合同执行。

54.设备在物流运输到客户所处的物流地点，出现损伤，什么情况下可修复？

答：可修复状态下，即类似于出现外观磨损，围板轻微损坏或者开裂；本公司会提供修补材料与视频教程给予指导修复。

55.设备在物流运输到客户所处的物流地点，出现损伤，什么情况下可退换？

答：退换货前提是：客户当物流面进行货品验收，拍照联系厂家售后部，予以勘察核定后方可退换货。

56.设备在物流运输到客户所处的物流地点，出现损伤，什么情况下不承担责任？

答：如果对于售后核定过的可修复的设备坚持退换货，如发生二次破损，公司将拒收，并不承担责任。因物流属第三方，发货不确定因素等，其破损情况并非人为可控。客户选择物流途径收发货，即代表要承担适当的物流风险。

57.如何解决客户不验收即提货发生的问题？

答：客户不验收即提货，后发现有轻微破损。轻微破损不影响使用，厂家本着友好态度，给予补发材料修复。

58.如何解决，客户提货后，在2天内发现消耗品有缺少货——例如游泳圈，洗澡垫等？

答：厂家予以核实后，给予补发货，运费厂家出。

59.在什么情况厂家下有权不予处理问题？

答：客户提货后，2天以外发现缺少消耗品。厂家有权不予处理。

60.如何解决物流派送货少货或者错误的问题？

答：厂家与物流沟通后，并尽快将正确的货品派送出去

61.说好设备十天能发货 现在都15天了 为什么还不给我发货 也没有人通知我呢？

答：您好，我们公司最近接单比较多，应为很多外在因素影响了给您发货的时间请您谅解我们给您发货时会给您一些赠品的尽早给您发货哈，请您谅解。

62.公司给提供设备安装服务吗？

答：婴儿游泳池都是单独的，每个池子都有下水口，连接下水管件、安装非常的简单，不需要上门安装，加盟之后公司会提供详细水路图跑好水路后按上便可。智能池或加热设备公司可提供上门安装，需加盟商提前根据公司出具的水路图跑好水路并拍照回传，确认无误后方可安排人员上门。

63.为什么只有模块池来给安装呢？

答：1-6岁大型可拆卸钢架结构儿童池是必须要安排技术人员上门安装（要负责上门安装人员的来回路费食宿费用，路费可凭票报销，正常超过8小时车程是做火车硬卧）。

64.产品是否有质保？

答：婴儿游泳洗澡设备，除人为因素外，池体质保3年，正常使用十年八年没有问题。

65.产品出现质量问题怎么办？公司给免费调试吗？

答：首先出厂前，设备是要进行质检才可以正常出厂的，质量方面可以完全放心，如果有出现问题，我们是有专门的售后服务部门的，专门负责加盟或者购买设备之后的内容，会给予满意的答复的

66.加盟商是外地的能给上门维修吗？

答：儿童池一年内如有任何质量问题，免费上门维修。

67.门面必须取卡米熊的名字吗？

答：门面不是必须使用卡米熊形象，因为是免费形象冠名的，但是有一点就是关于区域保护这方面，不使用公司统一的形象，不会享受总部严格的区域保护政策。

68.你们有没有比较好的母婴渠道提供？

答：有的，您需要的话我们可以免费给你提供。详情咨询您的销售人员。

69.我的独立网站啥时间能好？

答：资料提供完整后一个月

70.池子的下水坏了怎么办？

答：这个属于易耗品，坏了就是需要购买的

71.我们离得那么远，你们有安装视频吗？

答：这个有的您要是不用我们上门的话，可以给您安装视频的。

72.我是单独购买的设备要你们安装需要支付公认的食宿路费，我想自己安装后期出了问题怎么办？

答：我们在产品定价的时候没有吧这一块的费用核算进去,您签合同的时候我们就和您说的很清楚，师傅上门的路费食宿是要您来承担的，其他费用我们不收，如果您当地找人安装按照我们的图纸和安装说明后期不会出现问题。

73.我装修后设备安装完都一个多月了,我一直也是开着窗户,通风但是味道还是很大为什么？我该怎么处理？

答：您是刚装修的房子除了设备您装修的味道也肯定有,应该是您的房间通风不好如果没有过堂风的话您就需要加大功率的排气扇，晚上下班的时候就把所有窗户打开，店里放一些绿萝，活性炭，等物品吸附一下。

74.我已经定了大池需要安装，货到你们师傅就到吧？

答：我们再给您发货的时候就会做好安装准备。您水路跑好后拍照回传给我们售后,经审核水路和电路没问题，然后把上门的费用打过来，我们就可以派师傅上门了,如加盟店只承担师傅的食宿就可以了

(四) 装修综合问题

78.水管不会铺怎么办？

答：您单买设备我们公司给您出具详细的水路图,您找当地的水暖工按照图纸装就好了图纸上都很详细,铺的过程中有不明白的可以给我们打电话我们可以免费电话为您电话指导;如果您不放心就想让我们去，我们可以派师傅上门为您指导,但是需要您交付路费食宿和人工费.如果您加盟我们并且没有对整体报价讲价打折后成交我们可免费上门为您进行水路指导.

79.出效果图，能不能给指导做墙体彩绘图？

答:我们有墙体彩绘的图片供您参考您可以问售后 QQ 要.

80.店面的防水我要怎么做，墙面用什么材料好呢？

答：如果地面没有铺砖的情况下可以用聚氨酯防水涂料 或是在泥浆中加防水剂
墙面一般建议 1.2-1.3 以下做墙砖上面一般是用防水涂料,这些您的装修工人都懂
店面装修材料的选用，需要考虑以下几方面：

1)适应室内使用空间的功能性质。对于不同功能性质的室内空间、需要由相应类别的界面装修材料来烘托室内的环境氛围，因而需要选用不同的装修材料。

(2)适合建筑装饰的相应部位。不同的建筑部位，相对应对装修材料的物理、化学性能、观感等的要求也是各有不同，因而需要选用不同的装修材料。

(3)符合更新、时尚的发展需要。由于现代店面设计具有动态发展的特点，设计装修后的室内环境通常并不是一劳永逸的，而是需要更新，讲究时尚。原有的装修材料要由无污染、质地和性能更好的、更为新颖美观的装修材料来取代。

81.水路图的位置不是很详细，大池的下水位置没能不能确定？

答：水路图很详细的您可以仔细看一下有不清楚的可以给我们技术打电话.大池的水管位置确定了您看您的水路图旁边的注明.大池的水管都是变通安装的你跑水管不用必须精确到厘米有点偏差都无所谓实际连接的时候拐一下管子就好了.

82.能用确切的数字来定义几米的大池需要多少承重吗，如不加承重万一压坏了怎么办？

答：大概每平方米 300-350 公斤，我们只提供我们池子的重量和占地面积数据参考，具体还是由您物业决定,店面的施工结构不同承重也不同.所以要有您当地的物业给定论要不要加承重怎么加.

83 我现在地面都是铺设好的瓷砖，我是走明管好还是走暗管好？

答：这种情况最好是明管,小池起地台.

84. 效果图做好后不满意，可以更改吗？

答:出图前需和客服详细沟通好您的具体要求提，以书面形式告知我们。如所出具图纸离客户要求确实不符，我们免费再出.如您在出图前说没有任何要求那出图后就必须出钱

85.游泳室用什么材料做吊顶，为什么？

答:建议做防水材料或集成吊顶因为游泳室的潮气大会有水蒸气结成小水滴挂在顶上如果不用防水材

料时间长了就会变形。

86.为了准确性，能否下店指导水路的铺设？

答：根据加盟店类型加盟服务里面有的就可下店指导。

87.在装修期间能否给免费设计店门口的宣传大喷绘？

答：您提供需要设计的地方的具体尺寸传给我们并说明您想表达的意思可以

(五) 日常经营遇到的问题

88.游泳圈老是坏啊，有些号码还不合适，怎么办？公司还有新款设计吗？

答：我们公司脖圈 2 个号腋下圈(座圈)2 个号只有这些号码,如果不能满足您的需求可以另外购买,您收到货后 2 天内需检查如果有损坏,就马上联系我们给并返回,收到后免费更换,超过日期无论任何原因不能更换.

89.现在 9 点多了我明天要营业但是我的设备出现了问题能否联系师傅帮看看什么情况吗？

答：我们的工作时间是早上 8 点到晚上 6.00 最多值班到 19:30, 技术人员每天上班很辛苦也需要休息除了这个时间其他时间不能解决请见谅.

90.售后电话老是打不通啊？

答：因为我们的客户很多售后每天非常很忙如果上班时间打电话没人接请稍后再打或 QQ 留言.

91.你们多久来给做一次设备维护？质保期过了怎么给检修？

答：加盟店一年内做维护。过期支付路费食宿人工费检修。

92.你们的设备回收吗？

答：我们保证卖给客户的产品绝对是新产品不回收旧设备,燃油锅炉可以回收!!

93. 小池这些水管 五金件 下水口 容易有锈，时间长了都很难看了，配套的能不能使用长久些啊？

答：这些属于消耗品，时间长了就是会生锈的,如果感觉影响美观更换就好了.

94.游泳池的底部放不稳的感觉怎么办？

答：泳池的底部使用的可调节的螺丝腿,如果不稳调节池底螺丝统一高度即可.

95.智能池有很多电机会不会漏电呀如果漏电怎么办责任由谁承担？

答：设备都是有漏电保护开关的,如果按照我们公司的给您提供的安装标准安装，连接地线，接漏电保护开关就不会出现漏电情况，如果您没这样安装出现漏电责任您自己承担。

96.池子一循环就出现水脏，过滤芯我也一直更换清洗是什么原因呢？大池内部管道是可否更换管道，应该怎么操作？

答：上次放水您应该没有循环一下直接就放了水导致脏东西残留在水管里，排水之前要先把循环功能都打开冲一下管道,然后再放掉有条件的话在水里直接放一些清洗剂。时间长了也可以更换管道，具体根据产品尺寸设备规格和销售联系人员联系报价。

97.大池的循环水口坏了能否给我免费发一套？

答：大池的循环水口等配件属于消耗品如果坏了需要客户自行购买。

98.你们公司是叫维尼宝贝还是卡米熊还是希姆卫浴？

答：我们公司名称之前是维尼宝贝 2015 年 5 月更名为希姆卫浴，维尼宝贝、卡米熊是我们经营的品牌。

99.纸芯需要多长时间更换一次？

答：智能池的纸芯需每日取出，用软毛刷，清洗一次，因为客户的店面水质不同游泳的孩子的人数不同，所以不能确定具体的时间，待纸芯颜色变黄时，就需要更换

100. 如果我的门头装修出来的效果与公司的门头设计方案不同，装修保证金可以返还吗？

答：如当地城管部门对加盟店所在位置门面设计有同意颜色要求，只是颜色不符的情况下可以改，其他情况不符，不给予返还。

加盟商须知

1.加盟商签约后须与我们售后人员联系并加售后 QQ 以便及时收发送资料：

注 公司所有动态内容都会通过 QQ 发送公布，加盟商必须每周查看 QQ 并关注售后 QQ 动态否则因

不了解公司动态出现的一切问题有加盟商个人承担。

售后 QQ: 2199787629 电话: 15762090120

售后经理: 13053922678 投诉 QQ: 1472364756

公司微信公众号: weiniyouyong.

2. 加盟商签约后店面设计有关事项请与卡米熊设计部联系

QQ 在线: 1207938754

咨询电话: 13589686161

3、店面设计流程:

平面图---确定平面图---水路图---效果图

效果图完成后如果乙方再次进行整体修改需另付 500 元设计费 (注: 甲方店面效果图只供乙方参考, 不提供施工图)。

4、乙方该店面进行网络推广时需向甲方提供店面照片, 经营项目, 优惠活动政策以及联系方式, 否则甲方将拒绝为乙方进行网络优化工作。

5、甲方的婴儿游泳设备配货期为 3-5 天, 儿童模块游泳池、儿童理发设备、儿童智能池生产时间为 10-20 天, 配货期 3 天, 如乙方要求发货请提前通知 (注: 如乙方店面在装修期不需按照合同规定日期发货请通知甲方待可以发货时请预留以上时间)。

6、甲方为避免加热设备在运输过程中产生破损, 一般会选择德邦物流公司发货到达乙方当地城市。注: 锅炉属于精密仪器, 发普通物流容易破损 (当地没有德邦的发普通物流); 由工厂直接发货与游泳设备不是同一发货地点。

7、乙方订购婴儿游泳设备和儿童游泳池要求同时发货, 需按儿童池备货时间提前通知。

8、甲方配货单严格按照合同附页内乙方自选设备型号及颜色进行制定如乙方另行更改请及时联系甲方, 货物发出后, 甲方不给予调换。

9、如乙方未结清余款甲方货物到达乙方当地物流时, 如支付宝拍的余款乙方需在支付宝上确认收货, 如未结清支付宝需打到甲方指定帐号或由物流代收, 甲方确认收到正确尾款时, 乙方即可提货。(备注: 如果不允许做物流代收的话, 请务必告知维尼售后此货不能做代收。否则因此发生一切后果乙方自行负责)。

10、乙方在物流验货时大件需要立即拆箱检查, 如果破损拒绝签收及时和售后联系, (如游泳池、洗澡盆、锅炉等) 如乙方将大件设备签收提货后发现破损, 甲方将不承担任何责任。小件设备自乙方收到货物 2 天内进行检查, 超过 2 天出现破损问题甲方概不负责。

11、甲方儿童池上门安装的往返路费和食宿费双程不超过 700 元的由甲方承担超出部分由乙方承担, 费用需要提前预付 (打入公司指定账户), 在乙方施工期间的食宿需要乙方负责, 如果乙方没有时间精力不负责吃住, 可将安装工人安装期间的费用以每天 180 元的标准交给安装人员让他自行解决。

12、施工人员作息时间以公司正常上班时间为准 (早 7:50--12:00 下午 13:50--18:00.) 如要加班须支付加班费每小时 35 元。

13、甲方施工人员只负责安装本公司儿童池及加热设备, 小池给予安装指导, 如果需要安装人员安装婴儿池那么需要另外交每个小池 80 元的安装费。

14、甲方指导老师来回路费食宿双程 700 元以内由甲方承担, 超出部分由乙方承担, 工时费有甲方承担, 驻店时间根据客户加盟店面类型不同 2-5 天 (注: 指导老师费用需提前 7 天预付, 方可安排确定老师上门时间)。

15、甲方上门人员食宿标准: 餐费: 每人 60 元/天, 住宿: 以标准间夏天能洗澡冬天有暖气为准。(备注: 以当地消费水平为准)

16、如果加盟商有待解决的问题需要联系售后人员, 其最佳时间为早 8:30 到中午 12 点, 下午 2 点到 6 点。因为我们的工作人员午休时可能不在办公室里面, 所以可能不能及时回复。

17、如果您采购的商品中含有游泳圈, 请注意充气时, 先充小圈再充大圈。不按流程操作造成游泳圈

损坏的损失自负。(注：泳圈收到后 2 天内请检查好并试气，如遇漏气情况需收到货后 2 天内及时联系甲方并退还，甲方给予调换，超出时间责任由乙方自行承担公司不给予退换)

18.保修说明，游泳池及加热设备甲方提供一年质保，既合同签订当日第二天起核算，因产品质量问题引起的故障质保期内，由甲方承担，因客户操作原因造成故障由乙方承担，出现问题后乙方须向甲方提供文字及图片资料，甲方给予鉴定 24 小时内给出解决办法，如问题严重乙方自行处理不了需甲方人员上门，维修前需根据客户路程远近预付 500-2000 元维修费包含配件成本费用以及工人差旅费、及人工费，检测完成后确属产品质量问题甲方给予退换，如乙方问题根据实际花费多退少补。

注：以上条款如有改动另行通知

山东卡米熊孕婴童用品有限公司
售后服务部