

医院被服洗涤服务项目整体设想及策划

目 录

第一节 项目概况	1
一、工作范围	1
二、工作场地	1
三、工作要求	1
四、洗涤要求	2
五、缝补要求	3
六、物品遗失处理	3
七、捡拾遗失物处理	4
第二节 洗衣业现状分析	5
第三节 医院被服管理存在问题分析	14
一、存在问题	14
二、对策	15
第四节 洗涤常见问题分析	20
一、布草发灰、发暗	20
二、布草发黄	22
三、布草破损	23
四、布草发硬	23
第五节 服务理念和标准	24
一、服务理念	24
二、服务标准	26

第一节 项目概况

一、工作范围

医院所有医用被服物品含感染性织物的洗涤、折叠和熨烫，安排 X 名下收下送服务人员。

二、工作场地

医院提供固定接收点，洗涤公司每天按时集中收集和配送。

三、工作要求

1. 根据医院时间要求，将洗净物品送至医院被服收发室，由驻院方服务人员整理送至各科室、病区，双方现场清点数量，并签字确认。如洗涤公司物品不及时送达，严重影响医院医疗业务正常运行的，第一次警告，第二次书面函告，第三次直接终止合同并给予处罚。

2. 院外运输工具由洗涤公司自行提供，医院内至各病区收集被服的车辆由医院提供。

3. 污物的收集：由驻院方服务人员前往各科室、病区，在指定地点，双方现场清点数量确认无误后装袋投放，洗涤公司车辆到达医院后应停放至指定位置，将污物装车运走。如对双方有争议，应进行多次清点直至保证数目准确。甲方医务人员应在将待洗衣物交付给乙方前，掏干净衣物内无关洗涤物品，如：圆珠笔，手表、钱包、工作证等，如未发现上述物品导致的衣物洗涤破损变色等，责任由院方承担。

4. 洗涤后衣物由驻院方服务人员运输至各病区、各部门，每次详细记下医院对洗涤工作的意见和建议，定期通报公司，对解决过程进行跟踪，直到问题解决。洗涤公司应按时做好工作月报表，按时上缴交院方后勤保障处，汇总当月洗涤及服务质量情况，接受院方考核。

四、洗涤要求

为避免交叉感染，承担疾控的社会责任，乙方必须遵守国家最新颁布的 2016 年《医用织物洗涤消毒技术规范》WS/T508 有关规定要求，严格执行。洗涤公司应根据医用被服物品的特点，明确工艺标准，科学安排洗涤工序，保证洗涤质量。具体措施如下：

1. 工作服应专机洗涤及消毒；
2. 手术室医用织物应专机单独洗涤剂消毒；
3. 新生儿婴儿医用织物应专机洗涤及消毒；
4. 感染性织物按《医用织物洗涤消毒技术规范》按规定要求先消毒在专机洗涤消毒；

5. 洗涤物品应随时接受卫生防疫部门的检测，定期报告医院，医院有权对洗涤公司所洗被服物品和洗涤场所进行抽查和检验，并根据实际结果给与奖惩，以确保洗涤质量。出现特殊感染物品将会根据相关规定进行单独处理。为防止交叉感染，确保病人安全，对于烈性传染病人的医用被服物品和其他卫生部门要求的特殊医用被服物品，医院将按医疗废物处置，不流入洗涤公司；同时医院配合洗涤公司，根据洗涤管理污物分色的要求，将不同用途的物品，分类包装，从源头分检，防止交叉感染。

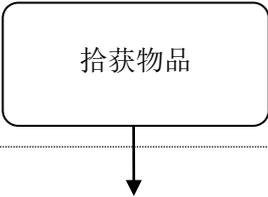
五、缝补要求

洗涤衣物在出厂前应保证缝补到位，缝补情况将作为考核的指标之一。

六、物品遗失处理

中标人遗失采购方工作服等物品按原值的 100%赔偿，采购方遗失中标人租赁物品也按照采购备案价全额赔偿，备案价双方将以补充协议的方式签订。

七、捡拾遗失物处理

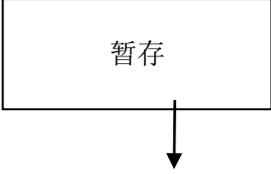
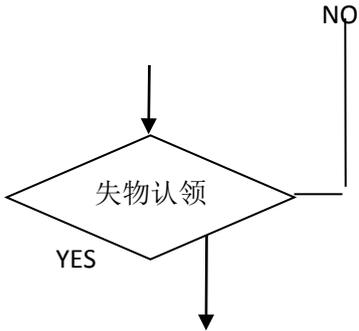
工作依据	流程/作业内容	
物品拾遗	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[拾获物品] --> B[] </pre> </div>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 员工拾到物品 2. 拾遗人将拾遗



登记确认



1. 前台认真询问
- 物品登记表》
2. 前台对登记物
3. 拾遗物品分为
- 重物品类；

		<p>4. 保存期限：食品类，已开封保存期为 1 个月；日常用品类、服装类，保存期限为 6 个月，超期报项目经</p> <p>果备注在《拾遗物品登记表》备注栏中。</p>
		<p>1. 前台将拾遗物品按照上述分类存放在钥匙柜中</p> <p>2. 拾遗贵重类物品由前台保管后，向项目经理报备</p>
		<p>贵重物品：</p> <p>1. 对于贵重物品，当天拟定即时《失物招领》</p> <p>日常物品：</p> <p>1. 前台每月二十号统一拟定《失物招领》</p> <p>2. 公示时间为七日，七日后无人认领，上交项目经理</p> <p>3. 由项目经理根据情况上报公安机关处理</p>
		<p>1. 情况属实的：前台接到失主来前台认领的，失主在描述遗失物品的模样、大小、多少与原遗失物品基本无误的。前台客服助理给与认领，并在《拾遗物品登记表》做好记录</p> <p>2. 情况不属实的：前台接到失主报失的物品与原来物品情况不符合的，前台不给与认领并做好解释工作。</p>

	<div data-bbox="624 208 892 322" style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;">结束</div>	失物领取后，前
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

第二节 洗衣业现状分析

洗衣业作为与服装服饰相配套的产业之一，与人们的日常生活密不可分。目前，国内的洗衣业仍处于快速发展的时期，随着人们生活水平的不断提高更为洗衣业提供了广阔的市场空间。

经济收入的提高，使得人们对生活质量有了更高的追求，从衣着的演变可以看到：穿着观念从大众化趋于个性化；服装样式从款式单一转变为形式多样化；衣物面料也不仅仅只局限于传统工艺的棉、毛、丝绸和化纤等；新技术、新工艺的应用使织物种类不断推陈出新，丰富多彩。这些因素带来了对专业洗衣服务的需求，进一步促进了洗衣业的快速发展。

现代社会的生活节奏逐渐加快，人们对时间观念已发生了转变，时间作为一种资源已引起充分的重视，合理的分配时间已越来越重要，因此家政服务的社会化已成为大多数人的一种共识。从家务中摆脱出来，更多的享受生活，参与社会活动，使得作为日常服务业的洗衣业获得了广阔的发展空间，快捷便利成为专业洗衣的一项重要服务内容。

物质生活的提高和精神需求的增加让人们在得到服务“量”满足的同时，对服务的“质”

也有了更高的要求。人们在追求完美的衣物洗净度时，更希望衣物得到安全护理、享受愉快的服务体验。拥有明亮的店面形象，娴熟的衣物护理技术，专业的接待服务，良好的商业信誉的洗衣店成为追求生活质量与品位的现代消费者的首选。我们相信，随着国民经济的进一步提高，会有越来越多的消费者钟情于这样的洗衣店。

“关爱自己，关注健康”——现代的人们在关心自身健康的同时，对生存的环境的重视程度也越来越高，环保成为公众谈论的一大主题。当人们注意到身边的洗衣店也会成为污染源时，干洗剂的“绿色”、“环保”话题一时成为媒体讨论的焦点。孰是孰非自有公论，时间和事实自会检验，市场会作出选择，不过有一点已成为共识，那就是符合环保排放标准的干洗设备将被洗衣店广泛采用，更新的、科学衣技术将得到普及和应用。

消费者的选择渠道越来越多，服务业的竞争也愈演愈烈，品牌的树立成为商家的选择，洗衣业也同样不可避免。商务电子、信息化交流缩短了传统的地域差距，过去需长途跋涉才能到达目的地已被现代化交通工具所代替，人们无论在一个地方居住或在不同的城市间停留，寻求同质的服务已成为消费者的普遍心理。然而，信息化社会所带来的对大量信息的筛选和识别，也为人们带来了众多烦恼，洗衣业寻求品牌化连锁发展已成为大势所趋。

需求

决定存在。清新的视觉形象，现代环保的机器设备，完整齐全的硬件配置，周到满意的接待服务，专业高质的洗衣技术，快捷便利的服务质量是人们洗衣需求的综合体现。这种需求是否得到充分的满足，国内洗衣业的现状如何，让我们了解一下：

类型	洗衣工厂	宾馆酒店洗衣房	洗浴场所洗衣房	个体洗衣店	设备齐全洗衣店
经营方式	收衣点收取衣物，工厂统一清洗，工厂化操作	主要清洗布草和白活，兼顾清洗员工工服和客衣	主要清洗浴服和工作服等，兼顾清洗客服	提供普通的清洗服务，店面形象较差	可以洗涤各类型的服装，店面形象较好
服务内容	能够提供干洗、水洗服务	能够提供专业的干洗、水洗服务	大部分只能提供水洗服务	少数能够提供干洗、水洗服务	能够提供专业的干洗、水洗服务
设备					

配 置					
--------	--	--	--	--	--

	配置多台大容量工业水清洗机、干洗机和辅助设备,但设备普遍配置较低	配置几台大容量工业水清洗机和一台高标准干洗机及多台辅助设备	一般只配置几台家用水洗机,不配干洗机	家用水清洗机,如配置干洗机,一般是开启式的	大多配置技术先进的干洗机和多台辅助设备如烫台、去渍台、包装机等
服务水平	工厂不直接面对顾客,门店接待人员专业素质普遍较低,服装周转时间较长,不便于开展增值服务项目。	洗衣房不直接接待顾客,由服务员取送	洗衣房不直接接待顾客,由服务员取送	家庭作坊式经营,服务水平良莠不齐,衣物安全性较差,投诉难解决	大部分接受过标准化培训,有统一的服务规范,从业人员技术水平和素质有所提高。服装的安全性及矛盾投诉较容易协调解决。
位	占地面积	面积较	面积较	面积小,	面积适中,

置	大, 多位于 市区外	大, 位于 宾馆、酒 店内	小, 位 于洗浴 场内	一般位 于社区 内或附 近	位置多分布 在成熟的商 圈内

洗衣技术	由于传授方式以师傅带徒为主，洗衣技术传播受到局限，技术参差不齐	洗衣技术较好	水洗经验较多，干洗知识很少	依靠经验积累，洗衣技术整体较差	依托系统的培训一般洗衣技术较全面成熟
投资规模	投资规模大,百万元以上	投资百万元左右	投资不过万元	投资10万元以下	投资50~100万之间

由上述比较可以看出，洗衣服务场所大致可分为三个层次：

1. 服务于高端顾客的酒店、宾馆洗衣房：数量少，服务渠道窄，技术较好，洗衣价格较高（如：一套西装40元左右）；

2. 服务于中高收入人群的洗衣店：设备齐全，数量不多，服务面较广，技术全面，洗衣价格适中（如：一套西装20~30元左右）；

3. 服务于普通消费者的个体洗衣店，洗衣工厂等：数量多不规范，洗衣技术欠缺，服务面广，洗衣价格较低（如：

一套西装 10~18 元左右)。

从洗衣店的分布来看，目前全国洗衣业中的自然门店（包括洗衣店和收衣点）约有 100 万家，但存在着分布不均的情况，北京的分布量较其他城市较多，现拥有 5000 家左右自然门店；而在浙江省的仙居市就有 2000 家之多。究其原因，主要是经济水平、消费意识和市场引导等方面的因素在起作用。以北京为例，北京洗衣业在全国居于前列，在北京的 5000 家门店中，能够真正提供干洗、水洗服务的只占 20%，其中个体洗衣店比例超过 50%，由此可见服务全面的洗衣店数量和所服务的范围不能满足日益增长的洗衣需求。

从设备配置来看，在全国 18——20 万台总量中，90%以上是开启式的干洗机（包括 80 年代末的宾馆、饭店在内），90 年代以后开张的宾馆、饭店基本上使用的都是封闭式的干洗机。而在只有 10%的一万多台封闭式干洗机中，与百福莱相比接近国际先进水平的设备不足几千台，产地多是意大利和德国生产的。洗衣市场设备参差不齐的主要原因还是价格问题，由于人们对洗衣服务的要求不断提高，绝大部分干洗店的设备正面临着更新换代的问题。

从人员素质来看，目前全国的从业人员只有 1000 万人左右，通过技术培训或专业转岗的人员很少，基本不足 10%。而大部分的从业人员都是来自农村的打工者，他们在干中学、学中干，整体素质较低，这是目前洗衣行业人员的现状。

通过洗衣需求和洗衣业现状的分析，我们可以看出：目前国内洗衣业仍然落后于市场的需求。减轻日常家务劳动，寻找专业洗衣服务，已成为多数人的洗衣选择。虽然洗衣业近几年得到了迅猛的发展，局部地区（如北京）的洗衣市场发展较快，基本满足了多层次消费的人群的，但从全国来看，行业整体发展速度落后于市场需求的增长，技术水平偏低，多数洗衣店仍停留在设备简陋、技术粗糙的阶段，尤其中高收入人群的洗衣需求远远没有得到满足。

需求的多样化决定了任何行业都必然会走向行业细分，洗衣业正处于初步细分化阶段，洗衣工厂虽然具有规模化优势，但随着运输费用和门市租金的提高，收衣点的经营成本不断增加，获利空间不断缩小，导致收衣点难以为继；加之取送时间较长、不能为顾客提供更多增值服务等，这种传统的洗衣业态势必会逐渐退出历史舞台。

由市场需求的演变，我们可以预测行业的发展趋势：个体洗衣店通过添置、更新必要的设备，提高洗衣技术，凭借价格的优势可以获得广大普通消费者的认可；专业级洗衣店依托良好的店面形象，先进的设备，专业化的服务，将赢得追求生活品质的中高收入人群的青睞（这一点已被百福莱这样洗衣店的大量涌现所证明）。从需求发展角度来看，专业级洗衣店有更好的发展空间，更强的竞争优势，更久的经营期限。

我们每天都面临着选择。从投资角度来看，投资洗衣店就意味着选择了一个：经营期限长，获利稳定性高，可持续

发展的项目：

1. 没有欠款纠纷，现金交易，收入平稳的项目；
2. 经营风险小，管理成本低，适应性强的项目。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/288033075116006062>