

医院洗涤服务人员管理

目 录

第一节 人员管理理念	2
一、人才管理要与组织战略保持一致	3
二、体现内部一致性原则	3
三、将组织文化渗透到人才管理中	4
四、积极参与人才开发和培养	6
五、利用品牌效应吸引人才	7
第二节 人员管理方案	7
一、目的	7
二、准则	8
三、雇佣	8
四、管理体制	9
五、招聘	9
六、录用	9
七、人员异动	9
八、绩效管理	10
九、薪酬管理制度	10
十、升迁机制	11
十一、培训	11
十二、权利和义务	12
第三节 项目人员岗位职责	12
一、项目负责人岗位职责	13
二、干洗工岗位职责	14

三、水洗工岗位职责	15
四、熨烫工工作职责	16
五、衣物消毒人员岗位职责	17
六、敷料组人员岗位职责	17
七、缝纫人员岗位职责	18
第四节 项目人员培训	19
一、目的	19
二、培训要求	19
三、培训体系	20
四、培训程序	21
五、培训内容	21
第五节 布草洗涤培训要点	24
一、洗涤原理	24
二、洗涤质量控制点	24
三、洗涤中的消毒过程	26
四、细菌生长条件	26
五、医院环境及隔离式洗衣	27
六、布草洗涤中的消毒方法	27
七、手术布草洗涤程序	28
八、病员服洗涤程序	29
九、白大衣洗涤程序	31
十、医院被套洗涤程序	33
第六节 人员管理五大原则	33

第一节 人员管理理念

一、人才管理要与组织战略保持一致

组织战略决定了企业需要怎样的人才，所以公司在进行人才管理时，应当与组织战略保持一致。比如，通用公司以领先的技术、稳定的客户关系、科学的资源配置、人性化的服务以及全球化布局作为组织最核心的战略目标，同时 GE 高层也深刻地认识到，要想建立这五大战略优势，关键在于吸引、培养并部署相应的人才，这样才能保证 GE 战略目标的实现，而不仅仅是停留在战略规划上。

具体而言，为了支持公司将战略重心放在技术领域上，GE 将技术研发和创新能力作为每年度团队和个人绩效评估的一项核心内容。公司的技术部门需要花大量的时间去评估产品的设计流程、研发团队的组织结构以及研发人员的工作表现，技术工程师要经过严格的科学评估才可进入公司高层。人才管理实践也有利地推动了其他优先战略项目的实施，例如在全球范围内建立多元化的管理团队。

战略灵活性对于组织运作和发展是极为重要的。组织必须在适应不断变化的商业环境的同时，对组织的人才战略作出及时地调整。以甲骨文公司为例，当公司高层发现他们的绩效评估系统和硬性的目标设定已经不再适用于现阶段的市场竞争需求时，他们就会对现有的绩效管理体系进行相应改革，适时建立一套新的评估标准。

二、体现内部一致性原则

所谓的“内部一致性”（InternalEquity）即内部公平性，公司要在各种人才管理实践之间寻求平衡点，体现出相对公平的原则。举例而言，如果一家公司花费了很大的心血去培养和训练高潜质的优秀人才，那么公司就应该创造一切条件留住他们。

比如，为他们提供令人满意的薪酬和发展空间，管理者给予员工充分授权，让他们充分发挥自己的才华和创意。对于组织来说，将多种不同的人才管理模式综合起来运用，往往能达到“1+1>2”的效果。

西门子公司（SiemensAG）的竞争优势就在于对“内部一致性”的注重，即各种流程和衡量指标之间始终保持一致。比如，西门子的HR部门对人才战略的所有方面都进行了综合考虑，从而切实保证了不同人力资源管理要素的一致性。

该部门每年会招聘十几个大学毕业生，安排他们参加一个针对最优秀毕业生而设立的训练营，之后，部门会选拔出一些员工，对他们进行领导潜质的分析和评估，包括考核反馈和对他们工作表现的评价。在公司高层的牵头下，他们将参与到一个新的培训项目中，借助各种分析和评估，整个培训过程一直受到公司的关注，并与公司的绩效体系挂钩。

三、将组织文化渗透到人才管理中

组织文化是所有企业建立可持续竞争优势的重要源泉，许多全球领先的公司都将他们的核心价值和文化理念融入到人才管理的流程中，比如招聘宣传、领导力培养、工作绩效奖励机制以及薪酬福利等。

通常来说，企业在招聘人才时，往往注重对员工技能和经验的考察。而对于一些拥有先进管理经验的国际知名企业，他们则把应聘者与组织文化的匹配度纳入了考核体系当中。HR 在对应聘者进行面试时，会分析对方的个性、职业诉求和价值观，以此来判断应聘者能否与组织文化相融合。

在公司看来，专业知识和技能并不能完全代表他能否胜任某一项工作，或者能在这个职业岗位上坚持多久，而他们的人格特征、态度和价值观更能反应出他们对工作的渴望度和满意度。

瑞典家居零售巨头宜家（IKEA）在对外招聘时，通常会运用一些评估工具来对求职者和公司文化的匹配度进行测评，在宜家的招聘考核中，降低了对求职者学历、技能、经验的重视程度，反而注重了对他们职业理想和价值观的考察，这构成了宜家招聘、面试、培养和留住优秀人才的基础。此外，当部门员工提出晋升申请时，管理者对他考核的重点还是价值观，从而保证了整套绩效管理流程的一致性。

作为第一家在美国上市的印度公司，印孚瑟斯技术公司也遵循这一招聘原则：降低对应聘者的学历和技能要求，强调应聘者能否很好地融入到组织文化中，态度是否端正、是否具备学习能力等。在整个面试流程中，HR 首先会对应聘者进行一项能力和态度的问卷测试，然后再以详尽的面试内容来评估应聘者跟组织文化和价值理念的匹配度。

很多大型组织不仅使用人才计划和员工培训来提升员工的专业知识和技能，而且还通过这些计划和培训来加强和管理组织文化。比如韩国三星公司（Samsung）就对其员工培训计划进行了大幅度的改革，以便让全世界的员工都能真切地感受到公司的使命和愿景、核心价值、商业理念等背景知识。

四、积极参与人才开发和培养

卓越的组织都知道，要建立一套完善的人才管理流程，离不开组织成员的积极参与。这并不仅仅是 HR 部门的职责，包括 CEO 在内的各层级管理者也要积极参与到这项管理工作当中，将招聘、培养、储备及留住核心优秀人才作为自己的首要任务。

公司在进行对外招聘时，部门经理往往扮演着非常重要的角色，他们负责对应聘者的考核、面试、筛选等流程。招聘工作结束后，他们又担当起培养和训练的工作，向新员工传授相关知识和技能，帮助他们快速熟悉业务流程。因此，部门经理的参与对于培养未来领导者意义重大。

以联合利华公司（Unilever）为例，公司一直致力于吸引全世界最优秀的人才。为了实现这一目标，联合利华高层对公司的招聘计划予以高度重视，不管工作多么繁忙，领导者都会抽出一部分时间亲自参与到面试环节中，而部门经理则扮演着教练或导师的角色，给新人提供更多的实习机会，并对那些有才华的员工进行跨部门、跨领域的交叉培训，帮助新员工设计他们自己的职业发展规划。

五、利用品牌效应吸引人才

企业的竞争实质上是人才的竞争。要想在激烈的市场竞争中占据主动地位，企业就必须吸引和留住优秀人才。那么企业应该如何建立一支优秀而稳定的人才队伍，在激烈的人才竞争中取得最终的胜利呢？最关键的一点就是，企业要善于宣传和推介自己，利用品牌效应来吸引满足公司需求的优秀人才。

大部分企业为打造出公司的强势品牌，不惜在自己的产品或服务上投入大量的资源，然而很少有企业能像打造产品或服务那样专注地打造自己的雇主品牌。如果企业在招聘人才时，能够有效地利用品牌效应，将应聘者当作自己的顾客，运用成熟的营销手段来吸引人才，往往能获得理想的效果。

第二节 人员管理方案

一、目的

推行人本管理是我们的一贯追求。在持续强化的人力资源开发及管理活动中，我们将为建立一支专业齐全、素质过硬、认真负责、管理有效的员工队伍而奋斗不懈。

在管理手段上，我们借助组织建设、制度建设和文化建设，创造一种自我激励和自我约束的机制，为公司的快速成长和高效运作提供保障。

二、准则

在人力资源开发及管理活动中，我们致力寻求人格平等化、机会均等化、能力绝对化和方式透明化。

人格平等化：公司全体员工无论职位、信仰、工作内容、个人特征等有何不同我们认为在人格上是一律平等的；

有机会均等化：我们鼓励员工在精诚合作和责任承诺的基础上展开良性竞争，并为员工在工作中的竞争、薪资调整和职务升迁提供均等的机会和条件；

能力绝对化：我们将在共同价值观的指导下，以员工在完成本职工作中的能力和潜力作为对员工进行公正评价的最高准则；

方式透明化：为使员工权力得到制度性保障，在公司重要决策及有关制度的制订过程中，我们将采取公开的方式，并在保守经营秘密和尊重人格的前提下，公开或个别公开制度执行的依据和结果。

三、雇佣

我们在实行全员劳动合同制的前提下，允许员工雇佣自由，但不得违反公司利益、国家劳动政策法规以及合同特别规定的有关内容。

我们鼓励认真负责、管理有效的员工能长期在本公司服务，但不排除对犯有严重过失者强行辞退，以及因公司效益问题导致经济性裁员。

四、管理体制

人事管理是全体管理者的重要职责，各级管理者有责任和义务记录、掌握、指导、支持、协调、评价、约束和激励下属人员，帮助下属人员尽快成长；下属人员才干的发挥和整体素质的提高程度，将是我们决定管理者职务升迁和人事待遇的重要参考因素。

五、招聘

品德、能力、学历和经验是我们招聘员工的主要依据：无论何种岗位和职务，个人品德将是我们首先考虑的因素；除了某些特殊性岗位，我们并不注重简单的经验累积；能力是我们选聘管理人员时的绝对依据；我们追求高学历化，但并不将学历与能力简单挂钩。

六、录用

任何岗位的员工初进公司，必须经历两个月的试用期（新招聘大、中专院校毕业生为三个月，并规定服务第一年为考察期），表现特别优异者经总经理批准可适当缩短甚至取消。在人才使用、培养和发展上，我们将提供客观而对等的承诺，为员工提供足够的开拓空间。

七、人员异动

我们将通过考核和良性竞争，采取自主与强制相结合的淘汰机制，建立例行的员工解聘和辞退手续；公司中层管理人员实行年聘制，对不合格的管理人员及时予以调整，为表现优秀的员工提供上升空间；当情况出现变化或工作明显未取得有效进展时，公司同意部门集体辞职，并根据实际情况及人员状况重新组建；

八、绩效管理

我们定期对总公司全体员工和直属公司部门经理以上人员进行考核，考核结果将和员工薪资调整及职务升迁直接挂钩或作为重要参考依据。在条件成熟时，我们应不定期地对管理人员和技术人员进行适应性评价和潜能测量，为公司人力资源开发和各级主管履行人事管理责任提供参考信息。在考核中，上级有责任和义务向考核小组提供下级有关业绩、能力、态度等方面的客观事实，下级应定期向上级述职。

考核应建立反馈制度，被考核者如对考核结果不服，或发现考核中存在任何不轨行为，均有权向考核小组或公司领导进行申诉。

九、薪酬管理制度

我们实行基于能力主义的职务能力工资制，合理拉大差距，增加上升空间，根据个人贡献、工作态度、承担责任，并充分参照考核结果对工资及奖金进行分配。

在工资结构中，我们保留司龄工资，鼓励员工长期为本公司服务，加大考核工资比重，突破“高位高薪，低位低薪”的常规。我们坚持工资刚性，但在员工职务变动或能力落后，以及公司经营状况不理想的情况下，员工工资有可能予以适当幅度的调整。我们承诺认真负责、管理有效的员工工资每年能有一定幅度的增长。我们将根据公司效益情况发放年终双薪及奖金，作为对员工一年来辛勤工作的肯定。我们为所有正式员工办理各项社会保险(非 XX 户口不能办理住房公积金除外)，尽最大可能解除员工后顾之忧。我们将根据个人表现及为公司作出的贡献大小，分期、分批解决员工户口。

十、升迁机制

公司推行职务上的公平竞争机制，推行自由择岗制度，并鼓励员工通过努力工作，在实践中积累才能和经验，获得职务和任职资格上的晋升。公司承诺让最明白的人管最明白的事，最有责任心的人将承担最大的责任。公司不拘泥与资历与级别，按公司组织目标与事业成长的要求，依据制度性甄别程序，对有突出才干或突出贡献者实行破格提拔。对不加强学习和发展，能力及学识明显落后于岗位及公司发展的要求者，公司将予以降级、换岗，乃至淘汰。

十一、培训

公司应加强员工专业技术及管理技能培训，争取让员工在整体素质上获得全面提高。

在培训方式上，公司坚持在职培训和脱产培训相结合，自我开发和教育开发同步进行。公司尤其鼓励员工利用业余时间自我学习，对获得卓著成绩者将给予精神或物质奖励。对获得晋升的员工，公司规定必须经过一定时间的周边岗位锻炼。在培训内容上，我们将从基础性的知识和技能培训导向高层次的思维和心理调整，保证让员工个人价值的增长不低于自身经济收入的增长。

十二、权利和义务

本公司员工享有如下权利：

咨询权：对涉及自己工作及业务的政策或其它事项有权提出咨询，上级有责任作出合理而明确的解释。

建议权：员工有权对工作及公司中存在的问题提出自己的见解，如经实施获得显著效益，公司还将给予表彰或物质奖励。

申诉权：员工对自身受到的不公正待遇，有权向上级或公司领导提出申诉，任何人不得打击报复。

本公司员工必须承担如下义务：

1. 坚守本职工作，通过干好本职工作为整个组织目标和他人作出贡献。

2. 每个员工应努力扩大职务视野，深入领会组织目标对自己的要求，深化协作水平，提高协作技巧。

3. 当公司利益有可能遭到损失或出现其它紧急情况时，允许员工便宜行事，并于事后向上级或公司领导汇报。但在

此种情况下，当事人应对自己的行为负全部责任。

第三节 项目人员岗位职责

一、项目负责人岗位职责

1. 在公司项目经理领导下，全面负责布草洗涤工作，确保为服务单位员工、领导及有关部门提供清洁、干净，符合质量标准的衣物和布草。

2. 制定项目的工作计划，听取总经理的指示，符合项目的整体工作计划要求，帮助下属员工充分参与，听取下属员工合理的意见和建议；计划要全面、合理、切实可行并具有一定的挑战性。

3. 制定和完善各项规章制度和工作程序及操作规程，明确各工作岗位职责，责任到位；为员工的具体工作行为及其评估提供明确标准和依据；不断修订、完善，逐步提高质量标准。

4. 负责项目的员工队伍建设，不断提供员工素质，营造良好的工作氛围，就员工的聘免、评估、奖惩等向项目经理提供意见和建议；组织员工进行业务培训及有关店纪店规、部门规章制度的学习；关心员工、了解员工的思想动态，切实为员工解决实际困难；努力为员工自学成才创造条件、提供方便。

5. 联络、沟通、协调，参加项目工作例会，听取经理指令，汇报工作；主持召开工作例会，布置工作提出要求；及时协调解决各岗位矛盾。

6. 合理安排班次，保障工作正常运行，班次安排以洗熨工作能保质保量及时完成为前提；保证员工的正常休息；做好考勤工作。

7. 督导、检查，每日巡查各工作岗位，对员工违反劳动纪律、操作规程及其它有关制度规定的行动做好及时、公正的处理；对重大问题或经常性发生的问题要及时总结，必要时及时给予指导和培训。

8. 确保洗熨质量，及时处理各类投拆，监督员工严格按照规定程序和标准进行操作；对服务单位所需洗涤的衣物要亲自检查和督导；每日了解掌握送洗衣物的洗熨质量；对于各类投拆应及时采取措施予以弥补，认真分析原因并对有关责任人做出及时严肃的处理。

9. 采取措施，减少耗用，降低成本，制定公司的各类耗用指标定额，并严格执行；鼓励下属提供各类合理化建议并积极实施；及时了解市场洗涤清洁剂原料行情，向公司相关部门和人员提出采购意见；合理控制物料的贮备量。

10. 管理好机器设备，确保安全生产，在公司相关部门协助下，制订各类机器设备的操作及保养程序；及时检查，发现问题及时报修；向项目经理建议置备一定量易损坏的零部件。

11. 完成上级指派的其它工作业务。

二、干洗工岗位职责

1. 提前十分钟到岗，做好仪表仪容检查；认真阅读工作记录情况；参加班前会，听取领班的工作指令

2. 按规定程序 and 标准做好衣物检查分类工作，首先将衣物分为完整和破损；破损的布草进行修补工作。再将完整的医院布草分为工作服、病员服、术衣裤、手术敷料、床单、被套、窗帘、隔帘并根据不同的类型进行不同的洗涤方式。其中消毒时候应该注意分开消毒防止交叉感染。

3. 正确操作机器设备，做好保养工作，确保安全生产，严格执行操作程序；做好机器设备的日常清洁保养工作；如发现异常情况应立即向领班汇报。

4. 做好洗后衣物检查、整理，检查干洗质量，不合格的要分析原因，及时返工；把剪下的衣扣等缝好，把封布、封纸从衣物上取下整理好衣物，需熨烫的交给熨烫工。

5. 保持工作场地的清洁，随时清扫，确保干净；下班之前检查、整理并进行打扫。

6. 完成上级交办的其它工作任务。

三、水洗工岗位职责

1. 提前十分钟到岗，检查好仪表仪容；认真阅读工作记录；参加班前会，听取领班的指令和要求。

2. 做好衣物检查分类核对工作，按衣物的颜色、不同织物的特性、受污染程度等进行分类；如发现衣物有异样的应及时核对。

3. 按规定程序和要求做好水洗及烘干工作

4. 对特殊衣物面料，一定要了解耐温性能，若无把握，应先做实验处理，烘干时，温度不宜过高，并随时观察。

5. 正确操作机器设备，做好维护保养工作，确保安全生产，开机前做好试机检查工作；严格遵守各种操作规程。机器脱水时不可打开机门，机器运转时，不准脱离岗位；做好使用后机器擦拭清洁工作；如发现异常情况应立即向领班汇报。

6. 做好烘下后的整理移交工作，如发现掉号衣物应及时与核对；分类整理，叠放好，清点并移交给熨烫组。

7. 保持场地清洁，随时打扫，确保干净。下班前做好检查、整理清洁工作。

四、熨烫工工作职责

1. 提前十分钟到岗，做好仪表仪容检查；认真阅读工作记录；参加班前会，听取领班的工作指令。

2. 按规定程序 and 标准对衣物进行检查分类、烫熨。对未洗净的衣物应退回重新再洗；烫熨时按轻重缓急，面料承受温度，一般面料与特殊面料进行分类操作：确保烫熨质量，对烫熨好的衣物应逐一进行自我检查，做到外表平、挺、无皱、无亮光、无压印、无双袖线等。

3. 按规定程序和要求操作机器设备，做好安全生产，确保烫熨质量。认真做好机器设备使用前的各种准备工作；严格执行操作程序；工作完毕后，及时关闭电源、蒸汽阀门，擦拭好机器设备；如有异常和损坏应及时向领班汇报。

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/998077111045006053>