

# 人事招聘流程标准化与效率提升研究

周敏

成都高新壹心环亚医疗美容医院有限公司，四川 成都 610000

**[摘要]**消费升级与医疗服务融合背景下，医疗美容行业竞争激烈，人才成为企业核心竞争力的关键。壹成都高新壹心环亚医疗美容医院有限公司（以下简称“壹心环亚医美”）作为百人以内的中小型医美机构，面临行业人才“专业+跨界”需求、招聘流程不规范且效率低等问题。基于此，文中以壹心环亚医美为研究对象，结合岗位实践，运用相关理论工具，分析医美人才特点，诊断招聘流程问题，提出有行业特色与创新的标准化优化方案，并用现代技术支撑。通过引入云端 HR 系统、构建人才画像、优化跨部门协同等举措，实现人事招聘流程标准化与效率提升，为中小型医美机构招聘管理提供参考。

**[关键词]** 医疗美容行业；招聘流程标准化；效率提升；中小型医美机构

DOI: 10.33142/mem.v7i2.19523 中图分类号: F272.92 文献标识码: A

## Research on Standardization and Efficiency Improvement of Personnel Recruitment Process

ZHOU Min

Chengdu High-tech Yixin Huanya Medical Beauty Hospital Co., Ltd., Chengdu, Sichuan, 610000, China

**Abstract:** With the integration of consumption upgrading and medical services, the competition in the medical beauty industry is fierce, and talent has become the key to the core competitiveness of enterprises. Chengdu High-tech Yixin Huanya Medical Beauty Hospital Co., Ltd. (hereinafter referred to as "Yixin Huanya Medical Beauty"), as a small and medium-sized medical beauty institution with less than 100 people, faces problems such as the "professional + cross-border" demand for industry talents, non-standard recruitment processes, and low efficiency. Based on this, the article takes Yixin Huanya Medical Aesthetics as the research object, combines job practice, uses relevant theoretical tools, analyzes the characteristics of medical aesthetics talents, diagnoses recruitment process problems, proposes standardized optimization plans with industry characteristics and innovation, and uses modern technology support. By introducing cloud based HR systems, building talent portraits, optimizing cross departmental collaboration, and other measures, the standardization and efficiency improvement of personnel recruitment processes can be achieved, providing reference for recruitment management of small and medium-sized medical beauty institutions.

**Keywords:** medical beauty industry; standardization of recruitment process; efficiency improvement; small and medium-sized medical beauty institutions

### 引言

近年来我国医美行业高速发展，市场规模不断扩大，消费者对医疗美容项目的需求开始向个性化、高品质延伸<sup>[1]</sup>。成都作为西南医美核心城市，医美行业的竞争态势已发生转变，除了以往在项目和技术层面的比拼，如今逐渐延伸至人才争夺领域。壹心环亚医美成立于 2021 年，致力于打造“整形医疗美容+皮肤管理”的双美医院品牌。但医美人才招聘特殊，核心岗位的招聘要求比较严格，销售和市场类岗位需要具备“专业+跨界”的能力。在此背景下，研究其招聘流程标准化与效率提升意义重大。

### 1 相关理论基础

#### 1.1 胜任力模型

胜任力模型突破传统“学历、经验”招聘标准，聚焦岗位绩效所需“知识、技能、态度、特质、动机”等能力组合<sup>[2]</sup>。在医美行业领域的招聘过程中，显性胜任力（如资质证书、操作技能）是基础，隐性胜任力（如同理心、医德医风）影响服务质量，直接关系到客户的满意度。本文结合行业特点构建“分层胜任力模型”：医师、护士等核心技术岗位主要注重其核心胜任力，例如临床经验、专业资质以及应急处理能力等；医美咨询师这类销售咨询岗位主要注重其审美素养，客户需求挖掘的能力以及项目的

解读能力；市场运营岗位注重市场老师的行业资源整合能力、活动策划能力以及渠道的拓展能力，该模型为壹心环亚医美精准招聘提供支撑。

### 1.2 招聘漏斗模型

xx 中型医美机构，用传统模型未找到医疗岗位“面试通过但入职率低”的原因，新增“资质合规审核”“文化适配度评估”节点后，发现候选人流失与资质审核滞后、文化适配不足有关<sup>[3]</sup>。这表明，医美行业招聘漏斗模型优化需聚焦“资质审核”“文化适配度评估”等关键节点，构建适配医美机构的招聘漏斗模型。

### 1.3 流程标准化理论

流程标准化理论源自泰勒科学管理理论，通过界定关键环节、制定操作规范、量化评估标准，减少人为操作误差，实现工作的高效、规范、可复制<sup>[4]</sup>。流程标准化理论在招聘管理中围绕全流程建立相关的规范以及明确权责体系，涵盖各关键环节，能提升协同效率，降低招聘成本。

## 2 壹心环亚医美招聘现状分析

### 2.1 企业概况与招聘组织架构

壹心环亚医美成立于 2021 年，位于成都高新区核心医美产业聚集区，以“专业医美+精细化皮肤管理”为核心，打造双美融合品牌，为中高端客户提供个性化、安全化服务，业务涵盖美容外科、皮肤科、注射科项目推广及健康管理等领域。截至 2024 年底，在川内布局 40 家皮肤管理分店、1 家综合性医美医院，属 1000 人以内中小型医美机构。

招聘组织架构采用“扁平化+职能型”混合架构，以“集中统筹、分层协同”运作：决策层是总经理，审批年度计划、核心岗位需求及录用决策等，协调重大资源；执行层由总经理助理兼人力资源管理人员统筹，负责招聘全流程操作；协同层含各部门负责人（医疗、咨询、市场、

行政、人事等部门）及合规专员。部门负责人提出用人需求的同时积极配合 HR，对岗位的核心要求进行明确，并参与面试（侧重专业测评）；合规专员专项审核医疗类岗位资质。当前招聘架构尽管存在决策短、响应快的优势，但是当前招聘架构未设专职招聘岗，缺乏标准化的跨部门协同机制，部分流程推进受限。

### 2.2 医美行业不同类型人才特点及招聘需求

结合壹心环亚医美的业务布局，其核心招聘岗位可分为四类，各岗位人才特点及招聘需求如表 1：

### 2.3 现有招聘流程及实施现状

壹心环亚医美现有招聘流程包含六个环节，实施现状如下：

（1）需求提报：各部门提交招聘申请，内容主要涵盖岗位名称、招聘人数，缺乏岗位职责、核心胜任力描述，存在需求模糊问题，需人力资源负责人反复沟通确认。

（2）渠道选择：主要依赖线上招聘平台，或是通过同行的引荐。核心岗位缺乏精准渠道，部分岗位未建立有效内推机制。

（3）简历筛选：人工筛选，耗时久且缺乏标准化，存在人事与部门筛选分歧，影响招聘效率。

（4）面试组织：分多轮面试，但流程缺乏标准化，提问随意，评价依赖主观判断，无量化评分标准，部分应聘者因文化适配度低而放弃入职。

（5）offer 发放与入职：人工发送 offer，入职需现场提交资料、人工办理手续，存在跟进不及时和流程烦琐问题，导致候选人流失。

（6）招聘效果评估：未建立系统评估机制，仅通过到岗率判断效果，未分析关键指标，部分岗位招聘周期远高于行业中小型机构平均水平。

表 1 医美行业各岗位人才特点及招聘需求

岗位类型	人才特点	核心招聘需求
执业医师	具备扎实的医学专业知识，持有《医师资格证书》《医师执业证书》，临床经验丰富，审美能力强，具备良好的医德医风	皮肤科等相关专业，8 年以上医美临床经验，擅长皮肤光电治疗、注射美容等核心项目，无医疗事故记录。美容外科等相关专业，8 年以上医美临床经验，擅长面部整形手术、身体雕塑手术、胸部手术等核心项目，无医疗事故记录
医美咨询师	兼具医美专业知识和销售能力，沟通表达流畅，同理心强，能精准挖掘客户需求，熟悉小红书、抖音等新媒体平台运营逻辑	3 年以上医美咨询经验，熟悉常见医美项目的原理、效果及收费标准，具备爆款内容创作或客户转化案例，形象气质佳
美容护士	具备护理专业资质，无菌观念强，操作规范，服务意识好，能配合医师完成治疗项目，擅长术后护理指导	护理专业大专及以上学历，持有护士执业证书，3 年以上医美护理经验，熟悉光电设备操作辅助流程
市场老师	具备渠道开拓和客户维护能力，熟悉医美行业市场动态，具备丰富的合作店家资源，擅长活动策划与执行	有医美行业市场推广经验，具备一定的合作店家资源，能独立完成驻店培训和活动落地，具备较强的组织协调能力

### 3 招聘流程标准化与效率提升方案设计

#### 3.1 方案设计原则

(1) 行业适配性原则：严格契合医美行业的特性，依据不同岗位“专业+跨界”需求设计针对性的招聘流程，例如对于医疗核心岗位（医师、护士）侧重人员实操技能、医疗资质的评估，实现“岗-人-行业特性”的精准匹配。

(2) 效率与质量平衡原则：流程标准化与技术赋能可以提高招聘的效率，以分层胜任力模型把控质量，通过“标准化流程+量化评估”实现效率与质量动态平衡。

(3) 跨部门协同原则：构建“HR 牵头、用人部门主导、相关部门协同”机制，明确各环节权责时效，消除信息壁垒，提升招聘决策科学性与时效性。

(4) 候选人体验至上原则：针对医美行业候选人特点优化全流程体验，融入品牌温度，增强认同感，提升品牌吸引力。

#### 3.2 核心理论模型应用创新

构建医美岗位分层胜任力模型：基于 Spencer 冰山模型，结合壹心环亚医美业务场景与合规要求，构建“通用

+专业+行业特质”三维度模型，为招聘提供筛选依据。模型按“岗位调研-能力萃取-标准量化-验证优化”四步构建，各核心岗位模型具体如表 2：

#### 3.3 优化医美专属招聘漏斗模型

基于医美行业“合规为先、技能为本、体验为要”的招聘诉求，在传统招聘漏斗基础上，新增“资质合规审核”“技能实操考核”“文化适配度评估”节点：

(1) 资质合规审核：在简历初筛后、面试邀约前，HR 联合合规部门核查医疗岗执业证书等，市场、咨询岗核查应聘人员过往工作履历的真实性，经核查结果不合格者及时剔除。

(2) 技能实操考核：在部门复面后、终面前，针对岗位设计实操内容考核，≥80 分进入下一环节。

(3) 文化适配度评估：贯穿面试全流程，通过提问、互动测试进行评估，适配度低于 70 分不录用。同时，为各岗位设差异化漏斗转化率基准值，精准管控招聘全流程。

#### 3.4 招聘流程标准化优化设计

基于不同岗位的人才特点，构建“精准渠道+多元补充”的标准化渠道体系，并建立渠道效能评估标准，见表 3。

表 2 医美岗位分层胜任力模型

岗位类型	胜任力层级	核心胜任力要素	量化标准
医美咨询师	显性胜任力	医美项目知识、沟通表达能力、销售转化技巧	熟悉光电仪器、水光针、玻尿酸、再生材料、手术等至少 5 种核心医美项目的原理、效果及风险；能清晰解读项目方案并解答客户疑问
医美咨询师	隐性胜任力	同理心、审美能力、抗压能力、隐私保护意识	能精准捕捉客户美容需求与潜在顾虑；具备符合主流审美的高端医美项目方案设计能力；能适应日均 8 小时以上客户沟通工作；严格遵守客户隐私保护规范
执业医师	显性胜任力	专业资质、临床经验、技术能力	持有有效《医师资格证书》，且执业范围涵盖美容外科/皮肤科；具备 8 年以上医美临床工作经验，擅长至少 1 项核心医美手术/治疗项目；近 3 年无医疗事故或重大医疗纠纷记录
执业医师	隐性胜任力	医德医风、风险把控意识、审美素养	坚持“安全第一”的医疗原则；具备精准的面部/身体美学判断能力；具备良好的医患沟通能力
美容护士	显性胜任力	专业资质、操作技能、护理知识	持有有效《护士执业证书》，护理专业大专及以上学历；熟悉光电设备操作辅助流程、注射类项目术后护理规范；能独立完成皮肤清洁、消毒、敷膜等基础护理操作
美容护士	隐性胜任力	无菌观念、服务意识、细节把控能力	严格遵守无菌操作规范，无操作感染事故记录；具备主动服务意识，能提前预判客户护理需求；对护理流程中的细节问题精准把控
市场老师	显性胜任力	渠道开拓能力、活动策划能力、行业资源	具备 1 年以上医美行业市场推广经验，能独立开拓美容院、美甲店等合作渠道；拥有一定的行业人脉资源与合作店家资源
市场老师	隐性胜任力	谈判能力、抗压能力、团队协作意识	具备高效的渠道谈判能力；能适应长期驻店培训、市场开拓等外出工作；积极配合销售团队、咨询团队推进客户转化

**表 3 招聘流程标准化设计**

岗位类型	核心渠道	补充渠道	渠道效能评估标准
执业医师	专业医疗招聘平台（如医脉通、丁香人才）、行业学术会议	同行推荐、公立医院人才输送	简历初筛通过率≥50%，到岗率≥80%
医美咨询师	BOSS 直聘（精准标签）、医美行业垂直社群	内推、小红书/抖音等新媒体渠道	简历初筛通过率≥45%，试用期留存率≥85%
美容护士	护理专业院校校企合作、护士招聘平台	同行推荐、线下招聘会	简历初筛通过率≥60%，到岗周期≤20 天
市场老师	行业人脉推荐、合作店家资源对接	猎聘、行业展会	简历初筛通过率≥40%，入职后 3 个月业绩达标率≥75%

### 3.5 面试评估标准化与结构化

构建标准化面试体系，涵盖“结构化面试+技能实操+文化适配度评估”：

(1) 依据分层胜任力模型，用 STAR 法则设计各岗位结构化面试提纲，深挖候选人过往行为。

(2) 制作量化面试评分表，含胜任力要素等，分 HR 初面、部门复面、总经理终面，避免主观判断。

(3) 技术岗增加技能实操考核（如医师注射演示），所有岗位要进行严格的资质审核。

(4) 规范面试流程与反馈，明确各轮面试要点及面试官职责，面试官 24h 内提交评分与意见，HR48h 内反馈结果。

### 3.6 offer 发放与入职引导标准化

(1) Offer 发放标准化：制定含岗位、薪资等信息的模板，经云端 HR 系统自动发送，HR 同步电话沟通答疑，提高签约率。

(2) 入职流程自动化便捷化：入职前系统自动发指引，入职当天云端系统签合同，预计 1h 内完成入职办理。

(3) 建立标准化入职引导体系：制定引导手册，为新员工配备导师一对一辅导 1 个月，组织 3 天入职培训，助其快速融入。

## 4 创新性技术方法应用

### 4.1 云端 HR 系统全流程赋能

引入适配医疗服务合规的云端 HR 系统（如 i 人事医疗版、Moka 医美专项版），构建“招聘-合规-协同-数据”全链条数字化管理体系。深化核心功能：一是资质审核的自动化，对接护士电子化注册系统、护士电子化注册系统等权威信息库，校验执业资质，缩短资质审核的耗时时间；二是强化数据安全与隐私保护，加密存储敏感信息、分级管控权限。此外，系统生成可视化报表辅助决策，候选人端可查进度、签 offer、传资料，提升体验。

### 4.2 新媒体招聘矩阵精准化搭建

结合医美行业传播特性，构建“双平台核心（抖音侧重专业展示与直播招聘，小红书主打‘医美职场生活美学’

引流招聘）+多渠道联动（微信视频号推同城岗位)”，实现闭环运营。

### 4.3 AI 辅助医美岗位专业能力测评

引入适配医美行业的 AI 测评工具，为不同岗位设计个性化测评体系，实现“精准识人”<sup>[5]</sup>。技术岗位用 AI 实操模拟测评系统，以 3D 虚拟诊疗模拟核心工作环节；在招聘市场老师、医美咨询师等岗位时可以采用 AI 语义与情绪识别技术，分析候选人的情绪共情能力、沟通能力以及需求挖掘能力，供面试官参考，避免因主观判断而导致的误差。该技术使用可以缩短专业能力测评耗时，并且测评的准确率超过 85%。

## 5 结论

本文结合行业人才特点与岗位实践，运用相关理论工具，分析其招聘流程是否存在缺乏标准化面试流程、筛选效率低下等问题，据此设计全流程、标准化的招聘优化方案，引入现代化技术方法。研究表明，中小型医美机构招聘优化需结合岗位特性，以流程标准化、技术赋能、跨部门协同实现招聘效率与质量提升，可提升招聘效率、降低成本、改善人才质量。

### 【参考文献】

- [1]杨思彤.人工智能算法在企业人力资源管理中的实用技术[J].商场现代化,2025(8):90-92.
  - [2]李巧艳.企业人力资源管理招聘工作的创新方法分析[J].商品与质量 理论研究,2021(10):55-56.
  - [3]杨乐乐,王娟.新时期公共部门人力资源管理中的障碍与消解[J].河南广播电视大学学报,2011,24(2):21-23.
  - [4]孙菁华.论公司合并重组中人力资源部门的重要作用[J].商业文化,2022(1):43-44.
  - [5]刘潇.人工智能在人力资源管理中的应用研究[J].中国管理信息化,2025,28(7):118-121.
- 作者简介：周敏（1983.12—），内江师范学院英语专业毕业，中级经济师（人力资源管理），现就职于成都高新壹心环亚医疗美容医院有限公司。