第一图书网, tushu007.com

<<服务业5S精益管理>>

图书基本信息

书名：<<服务业5S精益管理>>

13位ISBN编号：9787111296386

10位ISBN编号：7111296389

出版时间：2010-2

出版时间：机械工业出版社

作者：孙少雄，孙宝东 著

页数：271

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

前言

进入21世纪，中国企业面临的是一个经济一体化、工业现代化及市场国际化的宏观环境和不容乐观的管理现状。
这意味着日趋激烈的市场竞争、不断增长的客户需求以及亟待提高的员工素质和管理水平是所有企业都面临的问题。
如何在这种环境中创造和保持竞争优势，对所有企业管理者来说都是一个很大的挑战。
同时，国内外管理理论的快速发展使得各种新观念、新方法、新工具层出不穷，但并不是所有管理理论都适合中国企业、适合某一特定行业的企业。
如何从这些纷繁复杂的管理理论中寻找到能促进自己企业发展的最佳理论，是所有企业管理者必须慎重思考的问题。
无疑，源于日本的5S管理即是这些优秀理论方法之一。
今天，当你打开互联网搜索引擎，输入“5S”以及与此相关的“6S”、“7S”、“10S”等关键词时，搜索结果有数百万条之多。
可以看到，5S管理已经在中国获得了许多企业的认可、接受和应用，取得了很好的发展。
但是，由于起源于制造业的背景以及5S自身的特点，无论在国内还是国外，5S管理大多应用于生产性的制造业，而当前迅猛发展的服务业却较少涉及。
在商品越来越趋于同质化竞争的时代，服务已经逐渐成为决定胜负的关键性因素。
但是，当前市面上关于5S的书籍均以制造业为背景，目前国内尚没有一本完整的、以服务业为背景的5S专著。
这正是本书写作的出发点。
笔者曾先后在几家“世界500强”企业从事服务管理工作，亦为许多知名服务业企业（移动、电信、电力、餐饮企业等）提供过管理咨询，深刻认识到5S管理的精髓是不分行业、普遍适用的，更重要的是笔者亲身实践了5S管理在服务业中的应用，取得了非常好的效果。
由此，笔者经过多年的酝酿与笔耕，终于将5S管理在服务业的理论认知、实践经验付诸文字，形成了这本《服务业5S精益管理：品质改善利器》。

内容概要

《服务业5S精益管理：品质改善利器》以中国式标准化管理为导向，针对中国服务业普遍存在的问题，突出理论分析与实例剖析相结合的特点，辅以简洁通俗的语言、实用有效的方法、丰富的图表工具和现场照片、鲜活的管理案例，是一本不可多得的服务业精益管理实用手册。

《服务业5S精益管理：品质改善利器》适合服务业管理人员及相关从业人员阅读和使用。

作者简介

孙少雄，5S活动、品质管理名师，中国大陆5S活动推行第一人。
曾任日本松下电器生产部高管、美林公司（美资）品技部高管，现任厦门慧泉企业管理顾问有限公司总经理，有多年的国际化背景管理和培训经验，其管理方式是国际先进理论与国内实践的结合。
便于推广。
可操作性强，演讲数百场。
深受学员欢迎。
曾服务过中国移动、可口可乐等著名公司，并助其取得管理水平、品质等多方面的突破性改善。
孙宝东，5S管理、精益管理、细节管理培训专家，清华大学工商管理硕士。
历任IBM中国区项目主管、中国移动客户经理，现任厦门慧泉企业管理顾问有限公司资深顾问师。

书籍目录

第一章 5S概论/1第一节 何谓5S/1第二节 推行5S的目的和意义/5第三节 5S的本源和外延/9第二章 5S推行之导入篇/16第一节 内容简介/16第二节 推行步骤/17第三节 关键控制点/31第三章 5S推行之整理篇/33第一节 内容简介/33第二节 推行步骤/34第三节 关键控制点/42第四章 5S推行之整顿篇/44第一节 内容简介/44第二节 推行步骤/45第三节 关键控制点/56第五章 5S推行之清扫篇/57第一节 内容简介/57第二节 推行步骤/58第三节 关键控制点/68第六章 5S推行之清洁篇/69第一节 内容简介/69第二节 推行步骤/70第三节 关键控制点/77第七章 5S推行之素养篇/79第一节 内容简介/79第二节 推行步骤/80第三节 关键控制点/90第八章 5S推展手法/92第一节 戴明圆环PDCA/92第二节 目视管理/94第三节 流程再造/99第四节 思维七法/103第九章 5S推行技巧/106第一节 会议管理/106第二节 水准自测表/110第三节 文件管理/114第四节 定点摄影/119第五节 推行手册/122第六节 推行专题片/124第七节 宣传品的精益管理/128第十章 5S推行制度/139第一节 例会制度/139第二节 沟通制度/140第三节 培训制度/143第四节 奖惩制度/151第十一章 5S活动开展/157第一节 知识竞赛/157第二节 彩虹竞赛/160第三节 责任者游戏/164第四节 定点超越活动/166第五节 体验式服务改善活动/169第六节 办公室减负运动/176第七节 消除误区活动/187第十二章 5S经典意识/191第一节 服务意识/191第二节 问题意识/199第三节 真实的瞬间/204第四节 细节意识/210第五节 危机意识/214第六节 安全意识/222第七节 分类意识/228第八节 感动服务/234第九节 沉锚效应/238第十节 演员意识/241第十三章 5S管理的升华/247第一节 5S时间管理/247第二节 5S环境管理/252第三节 5S心理管理/263参考文献/272

章节摘录

2.提高工作效率推行5S能够使各种物品、工具有效“归位”，查找迅速，使用方便，有利于创造整洁美观的工作环境；能够使各项日常工作均有相应制度流程保障，减少环节冗余和人为延迟；能够改善员工精神面貌，增强组织活力，从而提高工作效率。

3.节约生产和服务成本　5S可以杜绝浪费，减少成本的无意义流失。
生产方面，可以避免工具设备过剩，避免“等待”、“寻找”产生的时间浪费，避免乱摆乱放产生的空间浪费，减少采购、运输过程的损耗，避免库存消化不良；服务方面，可以合理安排服务人员、服务设施、服务时间，使其达到最佳配置，减少服务资源的浪费。

4.保障产品品质5S最直接的效果之一就是保障产品的品质，这从日式企业中得到了很好的证明，因为5S强调生产过程的管理和细节管理，良好的过程保证了良好的结果。

5.保持良好的客户关系　良好的客户关系来自于对服务细节的精雕细琢，突出表现为减少客户投诉和提高客户满意度。

6.保障安全　安全是5S中必不可少的重要内容之一，主要表现在：工作现场的整洁有序；危险物品的特殊存放；消防设施的例行确认；危险因素的警示标识；指向明确的逃生线路等。
这些措施均保证了工作环境的安全。
7.提高员工整体素质5S活动的最终目的是提高员工的整体素质。
前面四个S的作用就是强制性地使员工养成良好的工作习惯。
当“习惯成自然”之后，员工才会完全按照既定的流程制度、规范要求来落实，将好习惯当做日常工作和生活的一部分真正固化下来。
此时，员工的整体素质必将得到提升。

编辑推荐

中国大陆5S活动推行第一个，服务提升品质，精益打造品牌，服务业5S，让企业成为细节赢家。
制度是锻造优秀员工的基石　　标准是造就伟大企业的砖瓦　　5S是落实制度和标准的工具
以全新视野，深入阐释5S之　　整理·整顿·清扫·清洁·素养　　解析推展手法 传授推行技巧
示范推行制度 推动活动开展　　塑造经典意识 促进管理升华　　卓越品质 源于管理　　精益求精 永无止境　　揭秘优秀企业做大做强的关键　　探讨长寿企业蓬勃发展的策略　　再伟大的企业。
也离不开简单有效的规则。
中国不缺少优秀企业。
却缺少卓越企业和效益最大化企业。

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com