

观海尔质量文化的营造

企业质量文化建设是现代质量管理理论和实践的发展,是高层次的质量经营策略和战略,更是企业开展内部整合,创造双赢的有效途径。

在此列举海尔对于质量文化建设的案列,希望对本公司的质量文化建设有所助力。

海尔的质量文化营造分为五个步骤:

第一步:树立质量理念,制定严格的质量管理规范。

海尔的第一个质量理念是“有缺陷的产品就是废品”;第二个质量理念是“谁生产不合格的产品,谁就是不合格的员工”;第三个质量理念是“质量改进是个没有终点的连续性活动,停止就意味着开始倒退”。

本着这样的管理理念,经过几年的努力,海尔冰箱于1988年获得了中国冰箱史上的第一块金牌。

第二步:用行动传播质量意识,通过管理工具创新确立质量意识,靠组织机构贯彻质量意识。

观念的确立不是口头上说说,在纸上画画就大功告成了。有了质量意识,还要通过实际行动去传播、通过管理工具去加强、通过规章制度去固化、通过质量管理机构去贯彻,使之深入人心,流到员工的血液中去,让员工把遵守质量管理规范变成自觉行动。

海尔传播质量意识的第一个行动就是曾轰动全国、而后被广泛传为佳话的砸冰箱事件。此外还有“现场质量代价”行动、供应商评比行动等。

第三步:通过国际上通行的标准认证强化质量意识。

海尔为了取得国际市场上的通行证,创出世界一流的国际品牌,严格执行ISO9001认证标准,把它贯彻到从生产到销售的各个环节中去。在取得了国际上权威的认证以后,也没有自我陶醉,自我满足,而是“挑战满足感”,主动提高自己的质量标杆,实施6个希格玛计划,不断根据顾客的要求进行质量改进,使产品真正符合市场要求,达到客户满意。

第四步:形成自己特有的质量管理哲学和质量文化。

海尔质量文化有三个部分组成:

● 大质量理论。在海尔的质量文化体系中,“质量”不仅指实物产品的质量,也指无形产品——服务产品的质量,海尔重视产品的质量,更重视服务的质量,提出了“零距离服务”的理念。两个服务质量达到用户满意,海尔人称之为“大质量”。

● OEC管理模式。OEC的汉语意思是每天的工作每天完成、清理,并且每天都要有提高。海尔人将其提炼为“日事日毕,日清日高”八个字,可谓简洁的语言,深刻的内涵。

● 6S现场管理办法和6个希格玛质量管理办法

海尔虽然做得很出色,但从不自满,海尔人很善于向外界学习,将科学的管理方法和成功经验纳入到自己的管理体系中去,为我所用,充实丰富了自己质量文化的内涵。海尔从日本借鉴了6S现场管理法,从摩托罗拉公司借鉴了6个希格玛质量管理办法。

第五步:质量文化的应用性扩散。

经过十多年的卓绝努力和苦心经营,如今,海尔文化,尤其是其核心——质量文化已成为海尔珍贵的无形资产。海尔实现了这一无形资产的应用性扩散。(质量部 白春明推荐)

关于责任心与执行力的随笔

“现在的社会并不缺少有能力的人,但每个企业真正需要的则是既有能力又富有责任感的人才”,《责任重于能力》一书的封面非常显眼地印着这么一句话。第一次看到这本书的时候是在沃尔玛的图书柜,当时看到这句话就觉得挺特别的,而现在公司人手一册,终于可以有幸好好品味书中的内容了。

整本书看下来,书中的有许多小故事,感觉就像在欣赏一个个的小品,小品带给我许多的思考。在近几年的工作过程中,“责任”两个字时时刻刻伴随着我,看完这本书后,对于“责任”的感受更为深刻和全面了,同时,我更深入地认识到了责任心对于执行力的作用。责任心在很多的场合都会被强调,很多企业也特别重视员工及管理干部责任心的培养。在本书中有几个观点我感受比较深。

第一、工作意味着责任——但是很多时候责任的范围并没有明确。许多外资企业的岗位说明书中对于各岗位的责任、权利、利益规定得很清楚。而国内绝大多数企业在这方面却没有这么细致,确切的说,对于责权利的划分也许并不清楚。这在一定程度上导致了员工在工作中缺少责任感、缺乏敬业精神。工作就意味着责任,任何工作背后必然承载着一定的责任,必须要对工作的内容负责。然而在很多时候,并非认识不到责任的存在,而是对责任的范围、责任的后果认识不够清楚。而这样的有可能导致对责任的逃避,从而导致执行能力的下降(因为员工根本没有意识到不负责任可能带来的后果)。

第二、能力是由责任承载的——但是很多人不会主动地去承担责任。责任心的真正体现是在关键的时候。敢于承担责任的人和逃避责任的人在工作任务执行到关键的时刻会有截然不同的表现,敢于承担责任的人在关键时刻能够顶住压力,全力以赴地去完成目标,达成工作的结果;而逃避责任的人在遇到困难的时候便会选择轻易放弃,自然与目标背道而驰,达不成结果。因此,两种人到最后所发挥出来的能力就不一样了。主动承担责任的人在工作中更能够激发出自身的潜能,发挥出自身的能力。

第三、责任是卓越的原动力——但是很多人并没有意识到责任的强大力量。责任心会推动一个人克服许多的困难,克服胆怯心理、达到甚至连自己都意识不到的能力。强烈的责任感能够推动一个人不断追求工作的完美,不断改善工作,提升工作的效率,从而自身能力也得到提高。企业中如果形成了这样的气氛,那么企业的团队行动力就会加强,企业才会不断走向卓越。

总之,责任心在很大程度上会影响一个人的执行能力,从执行速度到执行效率到执行效果。当前,许多企业都强调执行力,而执行力的原动力便是责任心。只要员工、管理人员都具备强烈的责任感,那么员工能力便会得到极大的发挥、干部的执行力、组织的运作效率都会得到极大发挥。

从另一个角度来讲,为了提升我们管理人员的执行力,我们可以从以下方面去努力:第一、明确工作任务的责任范围、强调逃避责任的后果。督促相关人员提升执行速度。第二、强调工作任务所能带来的机会,培养员工主动承担责任的习惯。从而提升任务执行过程中能力,提高达到目标的可能性。第三、善于调动员工积极性,提升组织集体责任感,促进组织的整体执行力的提升。(采购部 周凯推荐)

夏季安全防范预警

气候渐热，汛期将至。进入夏季，重点作业安全要多加注意，做好“防范措施”，平安度夏。

一、防有限空间作业事故

防范措施：

- 1、作业必须履行审批手续。
- 2、作业前必须进行危险有害因素辨识，并将危险有害因素、防控措施和应急措施告知作业人员。
- 3、必须采取通风措施，保持空气流通。
- 4、必须对有限空间的氧浓度、有毒有害气体（如一氧化碳、硫化氢等）浓度进行检测，检测结果合格后，方可作业。
- 5、作业现场必须配备呼吸器、通讯器材、安全绳索等防护设施和应急装备。
- 6、作业现场必须配备监护人员。
- 7、作业现场必须设置安全警示标志，保持出入口畅通。
- 8、严禁在事故发生后盲目施救。

二、防检修作业事故

防范措施：

- 1、作业必须履行审批手续，检修工作时按规定穿戴好劳动保护用品。
- 2、进行检修作业时，应至少要有两名工作人员参与。
- 3、检修前，应切断电源，并在电源处加装锁具，上锁挂签，安排专人看护，必须严格执行“断电挂牌”制度，检修完成前严禁打开电源。
- 4、检修设备前必须进行放空处理。
- 5、在防爆区域进行检修时，注意防火防爆，安全使用防爆工具。
- 6、检修完毕后，应清点工具，防止工具留在机器内。

三、防触电事故

在雨季，极容易发生漏电、触电事故。

由于雨水浸湿的导线及各种电气设备其绝缘性受到影响，加之高温，容易导致老化、破损，极易使电气设备外壳带电，潮湿的物体、空气也容易导电，若有一处漏电就可能造成触电事故。

防范措施：

- 1、电气作业人员要严格按操作规范进行作业。作业时要穿戴工作服，配带绝缘鞋、绝缘手套等劳保用品，高空作业扎好安全带。关键部位要做到一人作业一人监护，并采取可靠的安全措施。
- 2、定期对线路及电路进行检修，老化的电线要及时更换；按规定对相应设备做好跨界片连接及接地装置。
- 3、不准带电作业，不准乱接临时电线。如生产急需临时电源，必须办理《临时用电票》，由电工接线，并按规定架高和绝缘。

（下接 G版）

4、电气人员做好日常巡检和交接班，雷雨天气要加强巡检，每班要对现场临时电源线检查一次；固定电源线路做好日常检查，并做好记录。

5、岗位职工在打扫卫生、擦拭设备时，严禁用水冲洗或用湿布去擦拭电气设备。

6、非电气人员严禁私自触摸、拆卸和检修电气设备，发现异常及时报告。

四、防雷击事故

雷电是一种自然现象，雷击可能造成设备或设施的损坏，造成大规模停电、停产，也可能引起火灾爆炸，特别是重点要害部位，可能导致巨大经济损失和人员伤害。

防范措施：1、建筑物、独立建筑物、罐区、易燃易爆区域应按现定安装避雷装置。全部进行防雷检测，达到合格标准。

2、在外遇雷雨时，要在屋顶下方稍有空间的房屋或金属房中躲避，如附近没有躲避的场所，应两脚合拢，尽可能站在不吸湿的材料上，不要站在高大单独的树木下。

3、不要靠近高压电杆、铁塔、避雷针的接地线周围 20 米以内，以免雷击时发生跨步电压触电。

4、在室内，人体最好离开电线、灯头或无线电天线 1.5 米以外，尽量远离暖气管线、水管线、气管线等与外界相通的金属导体。

5、防雷击安全装置，必须检测维修一次，达到安全要求。

6、雷雨天气不得进行建筑物上部、罐体上部和高处作业。

7、认真检查危险介质工业管道接地、法兰跨接片、静电接地报警器等防静电装置，防止静电危害。

8、夏季多雷雨天气，应提前做好防雷静电接地检测工作，作业前严格检查静电接地是否连接正常。打雷期间，停止一切室外作业。

五、防中暑事故

人员在高温环境下作业，很容易发生中暑。由于热不断作用于人体，体内热量散发困难，使体内蓄热过多而引起头痛、头晕、体温升高、恶心、呕吐等症状，这就叫中暑。

中暑严重时，还会造成晕倒，如不及时急救甚至有生命危险。

防范措施：1、定期发放防暑降温品。

2、作业时尽量避开高温时段，确实需要作业的要准备好降温品，并限制作业时间。

3、补充水分，养成良好的饮水习惯，通常最佳饮水时间是晨起后，平时要注意多吃新鲜蔬菜和水果亦可补充水分。

4、增强营养：平时可多喝番茄汤、绿豆汤、豆浆、酸梅汤等。

5、备防暑药，部门、班组负责现场配备防暑药物，如人丹、十滴水、藿香正气水、清凉油等。

6、制定应急预案，开展应急演练，落实应急处置措施。（安环部 孙振推荐）



