

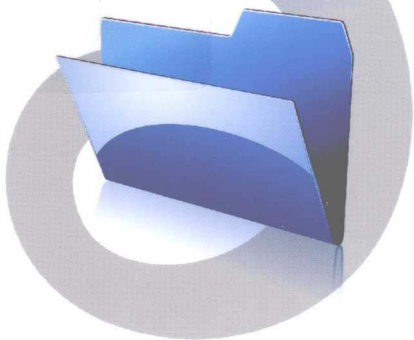
SHENGCHAN XIANCHANG
CAOZUO ZHINAN

生产现场 操作指南

高琨·主编

——优秀生产文员手册

- 来自一线的经验
- 提供更多的资讯、观点和方法
- 晋升、加薪和跳槽的敲门砖



广东省出版集团
广东经济出版社

SHENGCHAN XIANCHANG
CAOZUO ZHINAN

生产现场 操作指南

高琨 • 主编

——优秀生产文员手册

广东省出版集团
广东经济出版社
• 广州 •

图书在版编目 (CIP) 数据

生产现场操作指南: 优秀生产文员手册 / 高琨主编. —广州: 广东经济出版社, 2014. 1

ISBN 978-7-5454-2687-8

I. ①生… II. ①高… III. ①企业管理—生产管理—文书工作 IV. ①F273

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 203725 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广州佳达彩印有限公司 (广州市员村五横路大坦工业区 3 号楼首层)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	10.25 1 插页
字数	193 000 字
版次	2014 年 1 月第 1 版
印次	2014 年 1 月第 1 次
书号	ISBN 978-7-5454-2687-8
定价	18.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博: <http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·



前 言

我们正置身于一个急剧变革的时代，面对激烈的职场竞争，个人要想生存、发展，进而获得事业上的成功，就必须拥有持久的竞争优势，而唯一持久的竞争优势便是比竞争对手学得更快，掌握更多的管理及操作技能。

基于此，《HOW-TO企业人手册》系列丛书为企业人提供了一个极佳的不断学习及自我提升的机会。本丛书旨在将企业人塑造造成其所在岗位的“专家”，不仅积累知识、增长才干，更重要的是通过学习本岗位手册使得业绩提升，从而获得晋升。

本丛书着重于企业人在各个专业岗位上如何较快地熟悉和适应工作，提高管理和业务能力，将各个专业岗位大量的重复性工作，按照实际操作要求，找出规律性来，规定其标准的工作程序和工作方法，用流程图与制度、表单的形式固定下来，从而使业务管理更加科学、合理，有条不紊，忙而不乱，大大提高工作效率，保证工作的准确性、及时性和全面性。

本丛书于2005年推出了第一辑：分别为《优秀品管员手册》《优秀仓管员手册》和《优秀采购员手册》；2007年推出了第二辑：分别为《优秀报关员手册》《优秀外贸员手册》和《优秀跟单员手册》。该丛书在读者中引起了强烈的反响，他们认为此丛书浅显易懂，注重细节，切中各岗位工作中的关键，可操作性极强，非常适合职场人士通过自我学习的方式提升工作技能，建



议我们多出版一些相关岗位的图书。因而，我们再次将本丛书延展，策划出版了第三辑，也是为三个岗位而设计的——《优秀行政文员手册》《优秀人事文员手册》和《优秀生产文员手册》。

《优秀行政文员手册》首先介绍优秀行政文员的职责与特点、任职要求、基本技能，再介绍行政文员处理各项工作如办公用品管理、邮件发送、出差事务、访客接待、会议与会务管理、文书档案管理、印章与信证管理、后勤服务等实操步骤、方法、技巧及注意事项。

《优秀人事文员手册》首先介绍人事文员的工作职责及必备素质要求，再介绍人事文员处理各项工作事务如员工招聘、员工培训、薪资与保险、员工考评、员工关系管理等实操步骤、方法、技巧和细节事项。

《优秀生产文员手册》首先介绍优秀生产文员的职责与特点、任职要求和工作细节，再逐项介绍生产文员的必备基本技能、生产管理基本知识及生产计划制订与管理、生产统计与分析和生产部日常事务处理的实操步骤、方法、技巧及注意事项。

另外，在本丛书的编辑过程中，一些培训机构、咨询公司的顾问老师及企业一线的相关人员参与了编写和修改工作，具体为：王玲、高琨、侯福东、张静萍、苟宏、李恒芳、廖小丽、向壮丽、匡炳焕、匡粉前、谢国雄、叶镇武、王刚伟、王永强、孙妍、何加喜、朱少军、崔玉琴、侯建国、赵梓君、张洪艳、刘金培等。

《HOW-TO企业人手册》丛书

编委会

目 录

第1章 优秀生产文员的任职要求

第一节 生产文员的职责与特点 / 2

- 一、生产文员的职责 / 2
- 二、生产文员的特点 / 4
- 三、生产文员的工作要求 / 5

第二节 优秀生产文员的任职要求 / 6

- 一、遵守工厂生活的基准 / 6
- 二、遵守工厂的礼节 / 9
- 三、具备协力与团队精神 / 13
- 四、以自己公司的制品为荣 / 18

第三节 优秀生产文员的工作细节 / 19

- 一、严格遵守工作纪律 / 19
- 二、工作要不断进行PDCA循环 / 22
- 三、接受工作指令 / 23



四、事先决定工作的进行程序 / 25

五、工作完成后的检讨 / 26

六、不要忘了汇报工作 / 27

第2章 生产文员的基本技能

第一节 接打电话 / 32

一、接打电话前的准备 / 32

二、接打电话的基本要求 / 34

三、电话接听细节 / 36

四、接听电话的禁忌 / 39

五、接受主管电话指令要求 / 40

六、转达电话的技巧 / 42

七、电话方位指引要点 / 44

八、应对特殊事件的技巧 / 46

九、电话效率与管理 / 48

第二节 OA设备的使用与维护 / 50

一、复印机的使用与维护 / 50

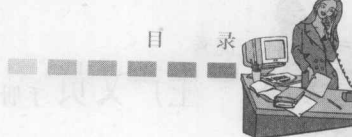
二、传真机的使用与维护 / 57

三、计算机的使用与维护 / 60

四、打印机的使用与维护 / 69

五、扫描仪的使用与维护 / 71

六、碎纸机的使用与维护 / 76



第三节 职场礼貌礼仪 / 79

一、办公桌的礼貌 / 79

二、办公室用餐礼貌 / 80

三、电梯礼仪 / 81

四、洗手间礼仪 / 83

五、手机礼仪 / 83

六、计算机礼仪 / 86

七、公共设施的使用礼仪 / 89

附一 来电记录单示例(一) / 92

附二 来电记录单示例(二) / 93

第3章 生产管理基本知识

第一节 认识生产部 / 96

一、生产管理的任务 / 96

二、生产管理的内容 / 96

三、生产管理部门的工作 / 97

四、生产部与其他部门的关系 / 98

第二节 生产管理要素 / 102

一、人——生产一线人员 / 102

二、机——设备设施 / 103

三、料——生产用物料 / 105

四、法——生产工艺方法 / 107



五、测——检验检测、产品质量分析 / 109

六、环——生产环境 / 110

第三节 5S管理法 / 112

一、5S的沿革 / 112

二、5S的含义 / 113

三、5S的关系 / 115

四、全员在5S推行中的责任 / 117

五、5S的推行要领 / 119

第四节 看板管理法 / 122

一、什么是看板管理法 / 122

二、看板的作用 / 123

三、看板的种类 / 124

四、看板使用规则 / 128

五、看板的使用方法 / 129

六、看板编制设计要点 / 131

七、看板的整理、整顿 / 132

第五节 目视管理法 / 134

一、目视管理的含义 / 134

二、目视管理对工厂内部的影响 / 136

三、目视管理的内容 / 138

四、生产上目视管理的分类 / 145

附 办公室5S管理规范 / 150



第4章 生产计划

第一节 生产计划的种类 / 158

一、什么是生产计划 / 158

二、生产计划的作用 / 158

三、生产的类型 / 159

第二节 订单生产型计划的制订 / 162

一、计划类别及订立方式 / 162

二、生产计划的内容及订立依据 / 163

三、生产计划的订立程序 / 163

四、负荷产能分析 / 163

五、日程计划的拟订 / 173

第三节 需求生产型计划的制订 / 176

一、需求生产型计划的类别 / 176

二、需求生产型计划应确定的内容 / 176

三、需求生产型生产计划的程序 / 177

四、生产计划量的确定 / 177

五、月生产计划的拟订 / 178

六、库存补充方式的生产计划 / 180

七、日程计划的制订 / 182

第四节 生产计划的变更与协调 / 186

一、生产计划的变更 / 186

二、生产计划的协调 / 190



第五节 生产计划的管理 / 192

一、生产计划的信息管理 / 192

二、生产计划的发放 / 196

三、生产计划的存档 / 197

附一 生产计划控制程序 / 198

附二 生产计划变更管理规定 / 202

附三 3~6个月生产计划表 / 205

附四 月度生产计划表 / 206

附五 _____月生产日程表 / 207

附六 生产周计划表 / 208

附七 生产计划变更通知单 / 209

附八 生产指令单 / 210

第5章 生产统计与分析

第一节 生产统计 / 212

一、生产统计的意义 / 212

二、生产统计的分类 / 212

三、生产统计的方法 / 213

四、各类统计报表及运用分析 / 216

五、运用统计报表进行生产监督 / 232

第二节 生产分析 / 236

一、生产性生产效率指标 / 236



- 二、通过分析生产报表了解生产进程 / 241
- 三、不良品分析 / 244
- 四、生产效率分析 / 246
- 五、进行进度分析 / 254
- 六、日程分析 / 257
- 七、生产能力分析 / 260

第6章 生产部日常事务的处理

第一节 生产文件记录的管理 / 266

- 一、生产文件记录的种类 / 266
- 二、生产文件和记录的管理 / 271

第二节 生产部部门会议事务的处理 / 273

- 一、生产部有哪些会议 / 273
- 二、会议的一般原则 / 276
- 三、成功会议的秘诀 / 278
- 四、会议中的沟通策略 / 280
- 五、会议记录的要求与技巧 / 282
- 六、参加会议的要求 / 286

第三节 生产部办公用品的管理 / 294

- 一、办公用品的种类 / 294
- 二、办公用品的申领 / 295
- 三、办公用品的保管 / 296



优秀

生产文员手册

四、提高办公用品的利用率 / 296

第四节 办公室环境的管理 / 298

一、办公室内部结构的认识 / 298

二、巧妙摆放办公物品 / 300

三、办公室内5S法的执行 / 302

附一 公司文具用品管理办法 / 306

附二 部门文件目录表 / 308

附三 收、发文登记簿 / 309

附四 文件领用登记簿 / 310

附五 办公用品申购单 / 311

附六 办公用品领用登记表 / 312

附七 办公室内环境卫生标准表 / 313

附八 办公室卫生检查表 / 315

参考文献 / 316

优秀生产文员的任职要求



■ 生产文员的职责与特点

■ 优秀生产文员的任职要求

■ 优秀生产文员的工作细节



第一节

生产文员的职责与特点

文员是企业里最常见的职位之一，具有极为重要的基础性、服务性作用，是企业有效运转的重要因素。企业的运转依赖于信息，信息最重要的载体是文件系统，而文件系统的操作者主要就是文员，虽然文员是最底层的白领，但却是许多缺乏职业经验的知识女性，或者应届毕业生的首选职业，更是一些女性成长为高级白领的第一步选择！

一、生产文员的职责

文员分很多类，比如行政文员、人事文员、采购文员、工程文员、办公室文员、会计文员、生产文员等。文员的级别又分初级、中级和高级。生产文员一般来说做的是生产管理及生产部的行政方面的工作，如制订生产计划，文件的管理、收发、打印存档，接听电话，生产报表的制作与生产统计分析等各项工作，具体为：



- (1) 在生产经理的直接领导下, 负责处理本部门的日常事务。
- (2) 负责生产部各类生产管理、质量管理等文件及外来文件的收集、发放、存档、借阅工作。
- (3) 负责做好计算机打字、复印等行政工作。
- (4) 负责生产部办公设备的管理, 计算机、传真机、复印机的具体使用和登记等工作。
- (5) 负责部门工作会议的记录整理。
- (6) 做好生产部与其他相关部门之间的联络工作。
- (7) 接收各类生产报表, 并进行统计、分析。
- (8) 协助领导做好生产计划的制订与排程工作。
- (9) 协助生产现场加强劳动纪律及5S的管理。
- (10) 掌握生产动态, 及时通报生产事故, 如生产线停止生产等事项。
- (11) 接收生产、质量方面的投诉, 并总结成报告。
- (12) 上级指定的其他任务。

其实, 不同规模、不同行业工厂的生产文员的工作内容都有可能不一样, 对于一些规模比较大的企业, 岗位设置比较全, 生产文员的工作可能就比较单一, 比如发文件、收报表、整理生产部办公室、接电话等。而对于一些规模不大的企业, 一个岗位可能要顶好几个职位, 所以, 生产文员的责任就大了, 这一岗位可能甚至要负起某些企业生产计划员、物控员等的职责。



二、生产文员的特点

生产文员与前台文员、办公室文员、商务文员、会计文员、跟单文员、工程文员、采购文员等相比较，虽然具体的工作内容有很大区别，但又都具备一些共同的特点：

1. 辅助性

文员的工作很细致，千头万绪，也很灵活，千变万化，归纳起来就是两大职能。一是为领导整理资料服务，二是为领导参谋。具体体现在很多方面，比如草拟文稿，整理、提供信息，编写调查报告，为领导的决策提供参考预案等。生产文员本身属于办事人员，其根本任务就是协助领导搞好工作，这就是文员的辅助特点，从这个角度来说，文员工作具有从属性、被动性、执行性、服务性的特点。

2. 中介性

文员工作的中介性是由文员的特殊地位所决定的。文员辅助领导决策，但本身并不是决策者，而是被领导者，但又和其他被领导者不同，文员不是决策的主要执行者，其任务更多的是传达决策，了解决策执行情况，检查、监督决策的贯彻等。文员的工作既关联上级，也关联下级，是一个中间环节，也是一个纽带，可以用这样一句话来表达中介性的特点：文员的中介性体现在不上不下，亦上亦下，可上可下。

3. 事务性

生产文员的工作很多时候相当烦琐，大量的工作需要文员