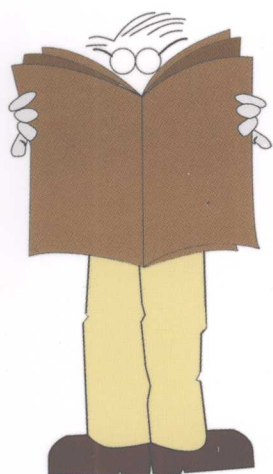
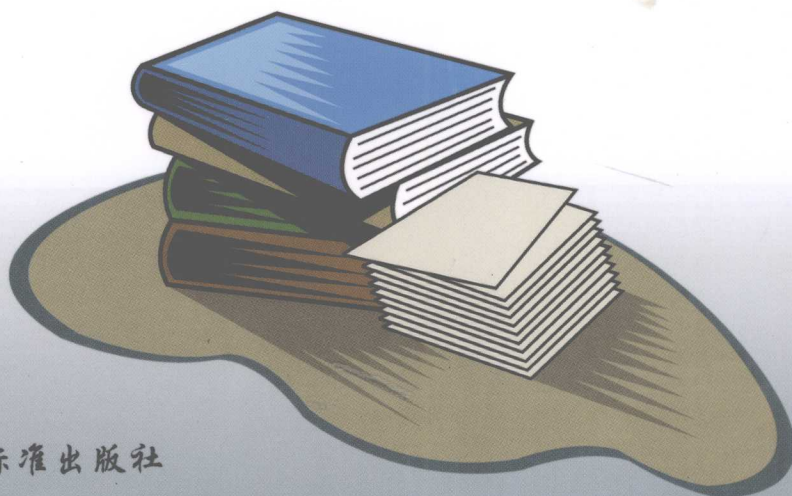


管理体系知识

普通员工读本



李在卿 李国瑞 冯晶 刘凤清 编著



 中国标准出版社

管理体系知识 普通员工读本

李在卿 李国瑞 冯晶 刘凤清 编著

中国标准出版社
北京复兴门内大街16号

邮政编码:100042

网址: www.spc.net.cn

电话: 68253948 68217248

中国标准出版社北京印刷厂印刷

胶装 787mm×1092mm

本书 888×1230 1/32 中装 4.35 平装 1.14 千字

2007年8月第一次印刷 2007年8月第一次印刷

定价 12.00 元

北京市版权局登记 由本社出版

版权所有 侵权必究

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

管理体系知识普通员工读本/李在卿等编著. —北京:
中国标准出版社, 2007

ISBN 978-7-5066-4477-8

I. 管… II. 李… III. ①质量管理体系-基本知识
②环境管理-体系-基本知识③劳动保护-劳动管理-体
系-基本知识 IV. F273.2 X32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 065874 号

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/32 印张 4.25 字数 114 千字

2007 年 6 月第一版 2007 年 6 月第一次印刷

*

定价 15.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

前 言

管理体系认证在我国已经实施十多年了,到 2006 年底,质量管理体系认证达到 163 298 家,占全球的五分之一;环境管理体系认证 18 979 家,占全球的八分之一;职业健康安全管理体系认证 10 064 家。我国已是认证大国。管理体系认证对于提高我国国民的质量意识、环境意识和职业安全意识,改进和提高产品和服务质量,减少环境污染,改善环境质量,减少职业健康安全事故,降低职业病发生率,改善员工的生产条件起到了重要作用。

组织的普通员工,是管理体系认证的主体,在体系的有效运行中起着重要的作用。只有普通员工理解了标准和体系文件的要求,认识了体系运行的重要性,并严格执行体系文件的要求,组织的管理体系才能有效运行,才能取得较好的质量管理、环境管理和职业健康安全管理绩效。

我们在审核过程中,深感员工在体系运行中的重要性。不少企业的董事长或总经理都感到对企业员工进行管理体系培训有很多困难,曾有数十位企业领导提出编写有关员工管理体系培训的教程的要求。为了满足组织这方面的

要求,我们根据对数百家企业审核了解的情况和要求,组织编写了这本员工读本。

本书对质量管理、环境管理和职业健康安全管理体系认证中对普通员工的基本知识要求进行了描述,内容浅显易懂,可作为组织对普通员工进行培训的教材,也可作为员工自学的教材。

由于水平有限,本书中存在的不恰当之处,敬请读者提出意见和建议。

李在卿

2007年2月

目 录

第一部分 质量管理

一、质量	3
1. 质量无处不在	3
2. 质量是什么	4
3. 产品质量、服务质量与工作质量	4
4. 好品牌需要高质量	7
5. 法律法规规范质量	8
6. 产品标准约束质量	9
二、质量管理	10
1. 质量管理的发展历程	10
2. 全面质量管理	11
3. ISO 9000 族标准	12
4. ISO 9001 标准的主要内容	13
5. 正确理解 ISO 9000 族标准	14
6. 组织实施 ISO 9001 标准的好处	14
7. 八项质量管理原则及理解	15
8. 质量方针和质量目标	17
9. 质量策划、质量控制、质量检验、质量改进	19
10. 质量意识、质量责任	19
11. 质量手册和程序	19

三、生产过程中的质量管理	21
1. 质量是生产出来的	21
2. 基层员工在质量管理体系中的职责	22
3. 操作者在生产过程中如何控制质量	23
4. 遵守操作规程、服务规范	24
5. 控制关键过程与特殊过程	25
6. 做到持证上岗	26
7. 做好质量记录	27
四、质量管理与产品认证	28
1. 强制性产品认证	28
2. 质量管理体系及认证	28

第二部分 环境管理

五、环境与环境问题	33
1. 环境	33
2. 地球环境	34
3. 环境问题	35
4. 当今世界突出的环境问题	35
5. 我国的环境问题	39
6. 城市环境问题	39
7. 环境污染	39
六、环境管理基础知识	41
1. 环境保护法律法规体系	41
2. 与环境相关的纪念日	41
3. ISO 14000 系列标准	42

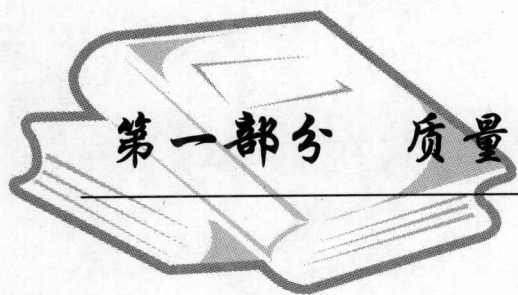
4. 环境管理体系	42
5. 环境因素和环境影响	43
6. 环境方针和环境目标	44
7. 污染预防和持续改进	45
8. 组织建立环境管理体系的好处	46
9. 基层员工在环境管理体系中的基本职责	46
七、大气污染预防	48
1. 地球的外衣——大气	48
2. 空气污染	48
3. 空气污染指数	49
4. 空气污染对人体的影响	50
5. 减少空气污染	51
八、水污染预防	54
1. 水是生命之源	54
2. 水与人体健康	54
3. 水污染	54
4. 节水	55
5. 减少水污染	58
九、噪声污染预防	59
1. 噪声及其危害	59
2. 减少噪声污染	59
十、固体废弃物管理	62
1. 固体废弃物	62
2. 减少固体废弃物的排放	62

十一、节能降耗管理	65
1. 节能降耗的意义	65
2. 我国节能降耗的目标	65
3. 国家要求从哪些方面节能降耗	66
4. 节能降耗从我做起	68
十二、日常生活中的环境管理	70
1. 家居	70
2. 饮食	71
3. 衣着	71
4. 生活	72
5. 社会活动	72

第三部分 职业健康安全管理

十三、职业健康安全基本知识	75
1. 安全现状及安全的重要性	75
2. 职业健康安全法律法规	76
3. 职业健康安全与 OHSAS 18001	77
4. 组织建立职业健康安全管理体系的好处	78
5. 事故预防	80
6. 危险源、风险及风险控制	80
7. 职业健康安全方针和职业健康安全目标	86
十四、生产过程中的危害与预防	88
1. 安全用电	88
2. 火灾爆炸与逃生	93
3. 噪声与预防	98

4. 机械伤害与预防	99
5. 高空作业与安全	101
6. 坍塌与预防	105
7. 辐射与预防	108
8. 自然灾害与应急防护	110
9. 厂内机动车辆与安全	112
10. 化学危险品与安全	113
11. 职业病与预防	116
12. 食物中毒与预防	118
十五、日常健康安全管理	120
1. 普通员工在职业健康安全中的职责	120
2. 安全教育	120
3. 安全操作规程与安全交底	121
4. 事故与应急措施	121
5. 劳动防护	123



第一部分 质量管理

一、质量

1. 质量无处不在

我们正生活在一个处处追求质量的时代。

打开电视,我们经常看到:食品安全质量、大气环境质量、饮用水质量、装修质量、室内空气质量……;

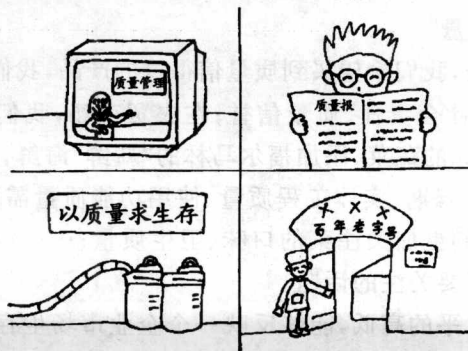
翻开报纸,我们经常读到:家政服务质量、旅游服务质量、教育质量、餐饮服务质量……;

走进工厂,我们经常见到:以质量求生存、向质量要效益、创质量品牌、以质取胜……;

走进市场,我们经常听到:质优价廉、以质论价、百年老字号……;

应该说,质量已经与我们的生活密切相关,质量已经成为我们生活的一个重要组成部分。

追求高品质的生活,首先从关注质量开始。



2. 质量是什么

质量是一组固有特性满足要求的程度。特性包括性能、寿命、可靠性、安全性、经济性。如汽车的最高时速、百公里耗油量等,家具的光洁度和表面平整度都是指产品质量特性,银行办理每笔储蓄的时间、差错率、服务态度是服务质量特性。单位时间打字员的差错率、每分钟打字的数量是工作质量的特性。质量要求包括顾客的要求、法律法规和标准的要求、组织自身的要求。



3. 产品质量、服务质量与工作质量

(1) 产品质量

在商场购物,我们希望买到质量信得过的产品,我们更加关注生产企业的知名度、社会责任、质量信誉;在农贸市场,我们担心买到注水肉、农药残留超标的蔬菜、添加福尔马林的“新鲜”海鲜;在购买新房时,我们对房屋的保修期、实体工程质量、使用功能质量需要格外关注;在饭店就餐时,我们更加关注菜的口味、卫生质量;……;可以说,产品质量是我们每天都要关注的话题。

产品质量水平的高低,能够反映一个企业市场生存能力和综合竞争能力。同时,高质量的产品,往往跟随着一大批忠诚的顾客和稳定的

消费群体,他们关注企业的产品、质量、品牌、信誉,优质优价,品牌效应是市场对高品质产品的良好反馈。产品质量一般以产品为载体,在产品形成之日起,各种质量特性也随之形成,一般很难再进行改变。因此,强调过程质量控制、工序质量控制是提高产品质量的有效途径;操作者树立“质量是生产出来的”的理念,是提高产品质量最基础的保障。



(2) 服务质量

外来务工人员办理暂住证时,如果得到民警的热心接待,就会对“爱民、便民服务的品牌”有切身的感受,这是一种良好的行政服务;乘车外出,一句温馨的问候,一杯温暖的茶水,一个简单的搀扶,会使我们忘却旅途的劳顿,我们会对这种服务留下深刻印象,对这个城市留下美好的回忆;宾馆住宿,如果我们得到了无微不至的关心和照顾,我们会对宾馆的服务质量大加赞许,或许会将其介绍给更多的朋友;外出务工,规范的劳务市场管理,良好的工资支付监督机制,温馨的配套服务体系,会使我们产生一种家的感觉……。因此,随着人们生活水平的提高,服务质量已经影响到我们生活的各个方面。

服务质量与产品质量不同点在于,它不是以看得见的硬件产品为载体,而是以一种看不见的隐形东西为载体,通过服务人员与被服务对象

象的接触来完成,它具有—次性、不可逆转性、主观性等特点。因此,服务质量的高低与服务人员的热情、素养、品德、习惯、精神面貌等密切相关。提高服务质量的途径,从业人员应该有爱心、热心、耐心、兴趣等基本素质。很难想象一个没有爱心的人员,会对可怜的老人伸手相搀;一个没有热心的人员,对待客户每天都能热情满面;一个没有耐心的人员,对待客人的疑惑能够细心解释……。



(3) 工作质量

岁末年终,老板喜欢按照员工的工作表现发放奖金;班组结算,执行定额制,工作成果质量成了最重要的考核指标;“第一次就把工作做好”、“把好工序质量,确保成品质量”、“质量是生产出来的”等理念成了员工入职教育的重要内容。

作为员工,无论是硬件产品的生产者,还是服务行业的从业者,工作质量的好坏直接与个人的收入、奖金、升迁、去留等密切相关。因此,作为市场经济条件下的员工,树立健康的从业观念、恪守良好的职业道德、提高个体的职业技能、养成良好的职业习惯是提高工作质量的基本条件。



4. 好品牌需要高质量

好品牌与高质量往往密不可分,好品牌往往与高价格相联系。首先,一个品牌的形成往往需要很长一个过程,它促使企业不但能够长期提供优质的产品,而且能够稳定地提供优质产品;其次,它能够长期在消费者心目中树立良好的品牌形象,形成良好的口碑,这往往需要一个长期的过程;同时,企业对待产品质量的态度(即企业的质量文化),特别是对待不良品、次品、退货等问题的态度,对于树立一个良好品牌也有着重大影响。一旦良好品牌在市场和消费者心目中树立起来,价格已经不是这些忠实消费者购买本公司产品的关键因素,一种健康、时尚的消费理念已经成了主导因素。买名牌,很大程度上是买感受、买名