



G管理模式·实战篇
百事通系列丛书之九

现场管理百事通

◎郭咸纲 编著

『百事通通百事』

『造就一流现场管理高手』

广东经济出版社



《G 管理模式·实战篇》

百事通系列丛书之九

现场管理百事通

◎郭咸纲·编著

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现场管理百事通/郭咸纲编著. —广州: 广东经济出版社, 2002.1

(百事通系列丛书之九)

ISBN 7-80677-041-0

I. 现… II. 郭… III. 企业管理: 生产管理—问答
IV. F273-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 090776 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	深圳市建融印刷包装有限公司 (深圳市罗湖区梨园路 104 号 3 楼东)
开本	850 毫米×970 毫米 1/32
印张	6.75
字数	105 000 字
版次	2002 年 1 月第 1 版
印次	2002 年 1 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-041-0 / F·564
定价	全套 (1—10) 定价: 120.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

销售热线: 发行部 [020] 83794694 83790316 邮政编码: 510100

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

网址: www.sun-book.com

·版权所有 翻印必究·

总 序

管理是科学又是艺术，要随着时间、地点和环境的变化调整自己的管理行为。管理模式是一个企业总体管理行为的综合和可操作性的全面体现，管理模式的选择和企业所处的发展阶段必须相符，处于什么样发展阶段的企业就需要什么样的管理模式与其相适应，否则，就会使企业产生“管理错位”。企业经营困境的产生来源于企业的管理困境，而管理困境的产生则在一定程度上又源于“管理错位”。所以卓越的企业管理模式应是与企业的发展阶段完全相符的“同步管理模式”，这也正是 G 管理模式(企业标准化管理体系 GMS2001)所倡导的。

《百事通系列丛书》通过提炼总结国内外最先进的管理思想、管理方法和管理实战案例，将企业所需要的管理知识加以浓缩，以期



能为企业提供简明、高效的指导。

《百事通系列丛书》是《G 管理模式·实战篇》的重要组成部分，是 G 管理模式专家顾问团为企业进行实战指导的智慧结晶。G 管理模式崇尚两句格言：“细微之处见精神”，“简单即是美”。这两句格言即是“百事通系列丛书”的精髓。

郭威纲

G 管理模式创立人

北京前沿创新企业管理研究所所长

2002 年 1 月 1 日



目 录

1. 什么是现场管理? (1)
2. 上班第一声问候? (3)
3. 员工的服装与识别证的穿戴应避免哪些
现象? (5)
4. 如何使西装穿戴得体? (7)
5. 企业的第一印象——大门? (9)
6. 前台——企业的招牌? (11)
7. 企业大门的前庭应展现哪些内容? (13)
8. 办公大楼的前厅要展示什么内容? (15)
9. 如何判定办公室整顿的效果? (17)
10. 如何看待办公室环境及办公人员的
素养? (19)
11. 工作中相遇与工作关系联络该如何
处理? (21)
12. 上下级之间见面应该怎样打招呼? (23)
13. 如何向上级汇报? (25)
14. 向上级汇报应遵循什么样的程序? (27)
15. 会议室与会议制度的现场管理? (29)
16. 图书室、资料室、档案室的现场管理? (31)



17. 财务室、控制室、机要室的现场管理? (33)
18. 实验室、检验室、化验室的现场管理? (35)
19. 怎样检查工作? (37)
20. 怎样发现和纠正一些小问题和不良现象? (39)
21. 什么是现场管理中的“重点训示”? (41)
22. 什么是现场资讯的寻踪管理? (43)
23. 现场管理中何时使用“红牌”? (45)
24. 企业共同遵守的礼仪规则有哪些? (47)
25. 如何使员工良好行为养成习惯? (49)
26. 是否对现场员工一定要看得很紧? (51)
27. 如何有效地对现场员工进行教育? (53)
28. 怎样规划办公环境和企业环境? (55)
29. 怎样规划作业环境和生活环境? (57)
30. 公共范围要做到什么标准? (59)
31. 办公室管理易出现什么盲点? (61)
32. 产品造成的企业环境恶劣该怎样现场管理? (63)
33. 现场管理如何处理污染与泄漏? (65)
34. 营销人员和外勤人员如何进行现场管理? (67)
35. 管理者对待下属的误区有哪些? (69)
36. 对员工分配工作时的误区有哪些? (71)
37. 对待工作业绩时的误区有哪些? (73)



38. 与客户打交道时的误区有哪些？	(75)
39. 提供信息时有哪些误区？	(77)
40. 与其他部门打交道时有哪些误区？	(79)
41. 使用技术有哪些误区？	(81)
42. 管理团队有哪些误区？	(83)
43. 与上级打交道时有哪些误区？	(85)
44. 作为组织一员的处事有哪些误区？	(87)
45. 基本管理技巧方面的误区？	(89)
46. 管理人员到底管什么？	(91)
47. 现场管理的基础是什么？	(93)
48. 现场管理指示应明确那些内容？	(95)
49. 什么是现场管理的“三即三现”法？	(97)
50. 什么是现场管理的“三不”状况？	(99)
51. 动态下如何识别工作进度？	(101)
52. 如何避免缺席顶位中的陷阱？	(103)
53. 怎样调动起每一个人的积极性？	(105)
54. 现场管理不能光讲不干？	(107)
55. 什么是作业现场的目视管理？	(109)
56. 现场管理的情报怎样更顺畅？	(111)
57. 现场管理最重要的是问题意识？	(113)
58. 如何进行现场巡视？	(115)
59. 现场中指导部下的基本方法——OJT？	(117)
60. 如何现场解决大错不犯小错不断？	(119)
61. 如何处理客户投诉？	(121)



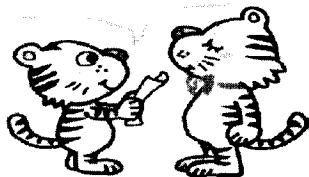
- | | |
|--------------------------|-------|
| 62. 去生产车间前应该做些什么准备？ | (123) |
| 63. 管理者去车间必须具备的两点基本管理知识？ | (125) |
| 64. 进车间第一眼看通道？ | (127) |
| 65. 如何识别企业环境？ | (129) |
| 66. 怎样进行人员识别的现场管理？ | (131) |
| 67. 车间看板的内容有哪些？ | (133) |
| 68. 车间现场管理几种常用方法？ | (135) |
| 69. 现场管理的“A、B、C”法？ | (137) |
| 70. NODEEM 现场管理循环？ | (139) |
| 71. 什么是现场管理 7P 作业完善循环？ | (141) |
| 72. 什么是现场控制点管理？ | (143) |
| 73. 什么是现场管理的雷区控制法？ | (145) |
| 74. 现场生产管理微缺陷的预知与判定？ | (147) |
| 75. 生产现场何时需要改善布局？ | (149) |
| 76. 现场管理要咬定方针目标不放松？ | (151) |
| 77. 现场管理要注意算算工序能力够不够？ | (153) |
| 78. 生产现场的设备目视管理？ | (155) |
| 79. 如何处理设备故障？ | (157) |
| 80. 设备无专职管理人员管理有何弊端？ | (159) |
| 81. 设备台账管理跟踪好了吗？ | (161) |
| 82. 如何管理电脑？ | (163) |
| 83. 走进仓库主要看什么？ | (165) |
| 84. 现场管理怎样看物品存放？ | (167) |



- | | |
|---------------------------------|-------|
| 85. 保管人员要做到入库前数数看？ | (169) |
| 86. 《检验合格证》必须留下？ | (171) |
| 87. 发货原则——先来先发？ | (173) |
| 88. 不用材料的封存？ | (175) |
| 89. 如何减少报废？ | (177) |
| 90. 库存量的现场管理？ | (179) |
| 91. 搬运方式的现场管理？ | (181) |
| 92. 特殊材料的现场管理？ | (183) |
| 93. 特采不慎是自杀？ | (185) |
| 94. 材料申领的管理？ | (187) |
| 95. 生产成本浪费从哪两个阶段控制？ | (189) |
| 96. 你的现场管理实行了 TPM 全面生产管
理了吗？ | (191) |
| 97. 现场的安全管理？ | (193) |
| 98. 饭堂、宿舍的现场管理？ | (195) |
| 99. 现场管理的 One - Best 运动？ | (197) |
| 100. 什么是现场管理“五个一工程” | (199) |



1. 什么是现场管理？



现场管理是企业管理的一部分，它包括人员管理、设备管理、材料管理、作业方法管理、环境管理（4M1E）等五个基本要素。





【点石成金】

现场管理的目的是使企业更好地做好 QCDA（品质、成本、交货期、售后服务），以全面实现管理目标。

在日本的中国留学生在参观日本工厂时，日方接待人员问有何感想，他们只得诚实而感慨地回答：“这是我看过的最干净整齐的工厂。”

留学生们心中有这样一个疑问：难道这就是日本工业成功的“秘密武器”吗？

事实上，战败后的日本，在自然资源十分匮乏的条件下，短短二三十年，创造了令世人震惊的经济奇迹，“日本制造”无处不在，以其“质优价廉”的工业产品打得老牌工业强国节节败退。

接下来留学生经过全面了解得知，日本企业管理的精髓之一就是现场管理，它创造了“日本制造”代表“高品质”这一经济奇迹。





2. 上班第一声问候？



- “早上好！”
- “您早！”
- “您今天精神真好！”





【点石成金】

在微笑和愉悦中开始轻松快乐的一天是团队建设的起点。

一天中与同事第一次见面，相互问候一声是团队亲和与个人调整行为取向的开始，它能使我们这一天的工作保持一种好心情，也能使我们更好地融于团队之中，还能在无形之中消除相互之间不必要的误会、隔阂和可能存在的冲突。

与新同事的第一次见面，主动地致以问候，不仅能使新同事感觉到企业的亲和力，更快地投入到自己的工作中去，而且可在无形中消除新老隔阂，加强团队建设，同时也使自己能够更快地与新同事愉快共事，自己的心情也会处于轻松愉悦的状态之中。





3. 员工的服装与识别证的 穿戴应避免哪些现象？



- 穿戴不规范：少扣钮扣，随意将衣服扎进裤内，肩章歪斜或脱落，帽子不正或随意掖在腰间或别的地方。
- 不干净整洁：出现明显的污渍，穿戴前没有熨烫成型。换洗不勤。
- 制服穿戴以后随意捋起衣袖或卷起裤脚。与其他便服随意混穿。
- 个人识别证佩戴歪斜或翻转。
- 在企业内没穿整齐制服，没正确佩戴个人识别证。
- 生产作业人员的制服应符合生产安全需要，出现违反生产安全操作规定中有关工作服穿戴情况的。





【点石成金】

企业专门订制的服装（套装、肩章、工作帽）是企业整体形象系统的重要组成部分，每一位员工千万不可轻视。

企业内的识别证是企业个人的识别系统。

企业制服应力求做到特色鲜明，充分体现企业理念，企业识别部分清晰无误，即有利于体现员工的精神面貌又适合开展工作和进行作业操作，还要便于清洗。

企业可根据分工不同订制不同岗位的工作制服，但必须统一标识并有内在联系。

企业也可根据季节不同确定不同的制服款式。

个人的识别证通常有两种，分别戴于左上胸和悬挂于胸前。它们都要求标识清晰（企业全称，所在部门，职位或工种，专业职称，姓名，工序号等），佩戴方法要正确。

左上胸识别证宜戴于上衣左口袋正上方。

胸前悬挂式识别证宜置于第三颗纽扣偏上正中。





4. 如何使西装穿戴得体？



- 西装或套装的颜色搭配要适当，不应出现冷暖色差过大。整体色调应与季节、环境氛围、主题、场合、内容、客人身份等相协调，还应注意早晚有别和款式的适合。
- 领带的佩系必须庄重，不得过于歪斜或松紧不适度，忌穿西装不系领带。
- 衬衣应与西装配合适当，并干净整洁，袖口长在手自然下垂时应保持在虎口以上腕部以下。脱掉西装时不得随意捋起衣袖或摘掉领带拧开衬衣钮扣。
- 皮鞋的颜色也不能与西装或套装形成过大的色差。应在出门前使其清洁光亮。公关与社交场合切忌随意脱鞋。
- 注意您的发型和胡须，应尽量洁净有型。

