

# 世界 500 强

## 企业基层员工

## 管理工具



[附赠光盘]

李永江 ○ 主编

收录世界 500 强企业中最实用的管理工具

囊括企业基层员工管理的 7 大方面

让基层员工更好地服务于自己供职的企业

9 个现场管理工具 10 个物料控制工具

14 个质量管理工具 8 个安全管理工具

9 个改善管理工具 15 个信息化管理工具

13 类商务文书



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

世界 500 强企业精细化管理工具系列

世界 500 强企业  
基层员工管理工具

李永江 主编

人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

世界 500 强企业基层员工管理工具 / 李永江主编 . —  
北京：人民邮电出版社，2013.9  
(世界 500 强企业精细化管理工具系列)  
ISBN 978-7-115-32936-3

I. ①世… II. ①李… III. ①企业管理—人事管理  
IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 195709 号

## 内 容 提 要

本书按照“工具定义 + 适用范围 + 工具解析”的形式，围绕现场管理工具、物料控制工具、质量管理工具、安全管理工具、改善管理工具、信息化管理工具、商务文书写作等企业常见的七类基层员工管理工具展开讲述，同时，以名片的形式介绍一些世界 500 强企业的基本元素，以使读者对世界 500 强企业有更深入的了解。

本书适合企业管理层和基层员工阅读、使用，同时可以作为培训机构、企业内培部门的参考用书。

---

◆ 主 编	李永江
责任编辑	张国才
责任印制	杨林杰
◆ 人民邮电出版社出版发行	北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061	电子邮件 315@ptpress. com. cn
网址 <a href="http://www.ptpress.com.cn">http://www.ptpress.com.cn</a>	
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷	
◆ 开本：	787 × 1092 1/16
印张：	34.5
字数：	460 千字
2013 年 9 月第 1 版	
2013 年 9 月北京第 1 次印刷	

---

定 价：88.00 元（附光盘）

读者服务热线：(010) 67129879 印装质量热线：(010) 67129223

反盗版热线：(010) 67171154

广告经营许可证：京崇工商广字第 0021 号

# 前 言

“世界 500 强”是中国人对《财富》杂志每年评选的“全球最大五百家公司”排行榜的一种约定俗成的叫法。《财富》世界 500 强排行榜一直是衡量全球大型公司最著名、最权威的榜单。进入世界 500 强的企业通常生存和发展能力都非常强，有的甚至维持了百年而不衰。这些进入世界 500 强的企业在管理方面都极其成功，它们通常都聚集了一群顶尖的管理者。但这些顶尖的管理者又是靠什么来实现对企业的管理呢？他们靠的是科学、规范的管理方法、管理技能、管理体系等管理工具。

管理工具就是达成管理职能的一些管理思想、处理方法、创新思维等，是典型管理实践的总结和处理特定管理问题的有效方法，是当今各领域管理专家、管理精英解决问题的精髓所在。

实际上，许多管理工具都是由世界 500 强企业的管理者经过实践而产生的，也有许多是由一些管理专家提出来的，已经在世界 500 强企业中得到充分运用并证明行之有效的管理思想、处理方法、创新思维等。

《世界 500 强企业基层员工管理工具》一书收录了世界 500 强企业基层管理工作中最流行、最实用的管理工具，它像一座连接中国管理和世界管理的“桥梁”，能够让中国的基层员工迅速地掌握世界最先进的管理工具，进而服务于自己供职的企业。《世界 500 强企业基层员工管理工具》一书包括七大方面：

- ◇ 现场管理工具
- ◇ 物料控制工具
- ◇ 质量管理工具
- ◇ 安全管理工具
- ◇ 改善管理工具
- ◇ 信息化管理工具
- ◇ 商务文书写作

《世界 500 强企业基层员工管理工具》一书首先对每一方面的管理内容、要点和方法进行阐述，然后再具体介绍各个工具，对管理工具的解析均设立了三个必备模块——工具定义、适用范围、工具解析，并随机地插入了一些模块，如相关链接、实例说明及实战范本，同时，根据版面的需要以名片的形式介绍了一些世界 500 强企业的基本元素，以便读者对一些世界 500 强企业有更深入的了解。

《世界 500 强企业基层员工管理工具》一书在编辑整理过程中，获得了曾在世界 500 强企业工作过的管理人员、顾问老师的帮助和支持。其中参与编写和提供资料的有胡迅、李盛峰、李强、张罕芳、王春媚、陈萍、王济营、潘登、游继牡、栾兰、邱彬崇、邓珠、张绍峰、刘冬



娟、高风琴、吴丽芳、宿佳佳、申姝红、郑洁、李建军、李永江、刘军、刘俊、刘海江、刘雪花、杜小彦、骆振中、薛永刚、段青民、李辉、赵静洁、赵建学、陈运花、赵仁涛、柳景章、唐琼、马丽平、宁小军、姚根兴、杨冬琼、段利荣、林红艺、贺才为、林友进、匡仲潇、滕宝红，在此对他们付出的劳动一并表示感谢！

# 目 录

## 第一部分 现场管理工具

<b>第一章 现场管理概述</b> .....	3
要点 01：现场管理的任务 .....	3
要点 02：现场管理的内容 .....	4
要点 03：现场管理的八大要素 .....	5
要点 04：现场管理的基本观念 .....	6
要点 05：现场管理的基本法则 .....	7
<b>第二章 现场管理方法</b> .....	9
工具 01：5S 现场管理法 .....	9
【实战范本 01】车间 5S 管理和执行标准 .....	16
【实战范本 02】办公区 5S 管理推行标准 .....	20
工具 02：目视管理法 .....	26
【实战范本 03】车间目视管理规定 .....	31
工具 03：看板管理 .....	33
【实战范本 04】看板设计示例 .....	37
【实战范本 05】管理看板管理规定 .....	40
工具 04：颜色管理法 .....	42
【实战范本 06】工厂色彩管理规定 .....	46
工具 05：定置管理 .....	53
【实战范本 07】办公室定置管理规定 .....	60
【实战范本 08】某企业生产现场定置标准 .....	67
工具 06：定点摄影法 .....	71
【实战范本 09】某公司定点摄影方案及推行方法 .....	72
工具 07：红牌作战 .....	73
【实战范本 10】红牌作战管理制度 .....	75
工具 08：油漆作战 .....	78
【实战范本 11】油漆使用管理规定 .....	81
工具 09：标志大行动 .....	83



【实战范本 12】某企业标识牌样板.....	87
【实战范本 13】某企业各种标志的操作标准.....	91

## 第二部分 物料控制工具

---

<b>第三章 物料控制关键点 .....</b>	95
要点 01：物料管理涉及所有部门 .....	95
要点 02：物料管理的 5R 原则.....	97
要点 03：物料管理的过程控制 .....	97
<b>第四章 物料控制工具 .....</b>	101
工具 01：物料编码 .....	101
【实战范本 01】物料编码管理办法 .....	104
工具 02：BOM 物料清单 .....	108
【实战范本 02】某企业的 BOM 物料清单.....	112
工具 03：库存管制卡 .....	112
工具 04：入出库表单 .....	116
工具 05：FIFO 先进先出法 .....	118
【实战范本 03】仓库先进先出管理规定 .....	119
【实战范本 04】先进先出（FIFO）颜色管理规定 .....	120
工具 06：ABC 分析法 .....	121
工具 07：定量订货法 .....	124
工具 08：定期订货法 .....	127
工具 09：定期盘点制 .....	129
工具 10：循环盘点法 .....	133

## 第三部分 质量管理工具

---

<b>第五章 质量管理的发展认识 .....</b>	137
要点 01：产品质量的形成过程 .....	137
要点 02：质量管理的三个阶段 .....	137
要点 03：世界质量管理水平的四个等级 .....	139
<b>第六章 世界 500 强企业质量管理的过程方法 .....</b>	142
方法 01：朱兰三部曲 .....	142

方法 02：PDCA 循环 .....	143
方法 03：质量杠杆 .....	145
方法 04：TQM 全面质量管理 .....	147
方法 05：品管圈活动 .....	148
<b>第七章 QC 新旧七大工具 .....</b>	<b>156</b>
工具 01：直方图法 .....	156
工具 02：层别法 .....	161
工具 03：柏拉图法 .....	165
工具 04：鱼骨图法 .....	171
工具 05：查检表 .....	174
工具 06：散布图 .....	176
工具 07：控制图 .....	180
工具 08：亲和图（KJ）法 .....	189
工具 09：PDPC 法 .....	192
工具 10：矩阵数据分析法 .....	194
工具 11：关联图法 .....	196
工具 12：矩阵图法 .....	200
工具 13：系统图法 .....	203
工具 14：箭线图法 .....	206

## 第四部分 安全管理工具

---

<b>第八章 安全生产管理概述 .....</b>	<b>211</b>
要点 01：安全生产人人有责 .....	211
要点 02：必须接受安全教育 .....	213
要点 03：要正确穿戴防护用品 .....	216
要点 04：严格执行安全操作规程 .....	217
要点 05：参加班前安全会 .....	218
要点 06：做好交接班工作 .....	219
<b>第九章 安全生产管理工具 .....</b>	<b>220</b>
工具 01：安全检查表 .....	220
【实战范本 01】公司级安全检查表 .....	225
【实战范本 02】车间级安全检查表 .....	228



【实战范本 03】工段（班组）级安全检查表 .....	230
【实战范本 04】电气设备（专业）安全检查表 .....	232
【实战范本 05】防火、防爆及消防安全检查表 .....	234
【实战范本 06】压力容器、压力管道安全检查表 .....	236
【实战范本 07】危险化学品安全检查表 .....	237
【实战范本 08】机械设备安全检查表 .....	239
【实战范本 09】监测仪表安全检查表 .....	242
工具 02：危险与可操作性研究（HAZOP） .....	243
工具 03：事件树分析（ETA） .....	250
工具 04：故障树分析（FTA） .....	251
工具 05：作业危害分析（JHA） .....	257
工具 06：危险预知训练活动 .....	261
工具 07：安全生产确认制 .....	264
【实战范本 10】安全确认办法 .....	267
工具 08：岗位安全应急卡 .....	269

## 第五部分 改善管理工具

---

<b>第十章 改善无止境 .....</b>	277
要点 01：改善是全员参与的事 .....	277
要点 02：改善的目的——解决问题 .....	277
要点 03：改善的手法——IE 工业工程 .....	280
<b>第十一章 改善的操作步骤 .....</b>	281
步骤 01：找出问题点 .....	281
步骤 02：建立改善目标 .....	289
步骤 03：制订实施计划 .....	290
步骤 04：详细调查现状 .....	290
步骤 05：考虑改善方案 .....	290
步骤 06：改善方案的实施 .....	292
步骤 07：确定改善的成果 .....	293
步骤 08：改善结束——成果标准化 .....	294
<b>第十二章 IE 改善手法 .....</b>	295
工具 01：5W1H 法 .....	295

工具 02：动作分析法 .....	297
工具 03：工程分析法 .....	307
工具 04：时间分析法 .....	316
工具 05：工作抽样法 .....	324
工具 06：人—机配合分析法 .....	338
工具 07：生产线平衡 .....	344
工具 08：双手操作法 .....	351
工具 09：防呆法 .....	354

## 第六部分 信息化管理工具

---

<b>第十三章 信息化管理 .....</b>	<b>363</b>
要点 01：企业信息化管理的定义 .....	363
要点 02：企业信息化管理的精髓 .....	363
要点 03：企业信息化管理的三方面 .....	364
<b>第十四章 信息化管理工具 .....</b>	<b>367</b>
工具 01：MRP II 制造资源计划 .....	367
【实战范本 01】某世界 500 强企业中国分公司 MRP 运作流程规范 .....	384
工具 02：ERP 系统 .....	390
【实战范本 02】某世界 500 强企业中国分公司 ERP 系统作业流程及 岗位管理制度 .....	412
工具 03：办公自动化（OA）系统 .....	423
【实战范本 03】办公自动化系统运行管理办法 .....	429
工具 04：客户关系管理系统（CRM） .....	433
【实战范本 04】某企业 CRM 系统应用管理制度 .....	437
工具 05：计算机集成制造系统（CIMS） .....	441
工具 06：计算机技术信息管理系统（MIS） .....	444
工具 07：计算机辅助设计与制造系统（CAD/CAM） .....	445
工具 08：项目管理软件 .....	451
工具 09：供应链管理（SCM） .....	457
工具 10：进销存管理系统 .....	460
工具 11：电子邮件 .....	467
工具 12：搜索引擎 .....	470



工具 13：微信 .....	473
工具 14：微博 .....	476
工具 15：博客 .....	483

## 第七部分 商务文书写作

<b>第十五章 商务文书写作概述 .....</b>	<b>487</b>
要点 01：商务文书的分类 .....	487
要点 02：商务文书写作的特点与要素 .....	488
要点 03：商务文书的写作步骤 .....	489
要点 04：商务文书的写作技巧 .....	494
要点 05：让商务文书更加规范 .....	498
<b>第十六章 常用商务文书的写作 .....</b>	<b>502</b>
文书 01：行政公函 .....	502
【实战范本 01】关于商洽委托代培涉外秘书人员的函 .....	503
【实战范本 02】关于给 ×× 超市总公司商租商场一事的复函 .....	503
【实战范本 03】索赔函 .....	503
文书 02：通知 .....	504
【实战范本 04】××公司放假通知 .....	506
【实战范本 05】关于“元旦”期间工作安排的通知 .....	506
文书 03：请示 .....	507
【实战范本 06】××企业销售部关于前方各处人员奖励办法的请示 ..	507
【实战范本 07】关于服务器机房配置空调的请示 .....	508
【实战范本 08】关于购置多媒体电脑的请示 .....	509
文书 04：指示 .....	510
【实战范本 09】××集团公司学习上级精神的指示 .....	510
文书 05：开幕词 .....	511
【实战范本 10】××有限公司 ____ 届 ____ 次员工代表大会开幕词 .....	512
文书 06：闭幕词 .....	513
【实战范本 11】××有限公司 ____ 届 ____ 次员工代表大会闭幕词 .....	514
文书 07：欢迎辞 .....	514
【实战范本 12】××公司欢迎董事长亲临指导的欢迎词 .....	515
文书 08：欢送词 .....	516

【实战范本 13】 × × 公司欢送词 .....	517
文书 09：请柬 .....	517
【实战范本 14】 × × 新产品发布的请帖 .....	518
文书 10：邀请函 .....	519
【实战范本 15】 × × 公司的邀请函 .....	519
文书 11：答谢词 .....	520
【实战范本 16】 × × 企业答谢词 .....	521
文书 12：工作计划 .....	522
【实战范本 17】企业文化建设项目 2012 年度工作计划 .....	522
文书 13：工作总结 .....	526
【实战范本 18】班组年度工作总结 .....	527
【实战范本 19】班组____年上半年工作总结 .....	529
【实战范本 20】五型班组____年工作总结 .....	531
参考文献 .....	535



# 光盘目录

---

## 第一章 生产管理

- |                      |                     |
|----------------------|---------------------|
| 文件 001：生产计划控制程序      | 文件 013：周生产计划表       |
| 文件 002：生产计划变更管理流程    | 文件 014：日生产计划表       |
| 文件 003：产能与负荷分析实施办法   | 文件 015：生产计划安排表      |
| 文件 004：生产作业管理办法      | 文件 016：生产计划变更通知单    |
| 文件 005：工艺流程与作业标准管理制度 | 文件 017：生产排程表        |
| 文件 006：生产异常处理办法      | 文件 018：产销时间与数量协调控制表 |
| 文件 007：生产进度控制办法      | 文件 019：生产指令单        |
| 文件 008：生产现场定置管理规定    | 文件 020：生产制程分析表      |
| 文件 009：制品制造部职业规范     | 文件 021：生产进度情况统计     |
| 文件 010：现场管理考核管理办法    | 文件 022：生产滞后原因分析表    |
| 文件 011：工艺纪律管理办法      | 文件 023：生产返工表        |
| 文件 012：月生产计划表        |                     |

## 第二章 5S 活动推行

- |                       |                      |
|-----------------------|----------------------|
| 文件 001：现场 5S 个人考核办法   | 文件 010：工具柜管理标准       |
| 文件 002：5S 活动自我评估与诊断标准 | 文件 011：文件柜管理标准       |
| 文件 003：公司 5S 执行标准     | 文件 012：卫生间管理标准       |
| 文件 004：生产区域 5S 活动标准   | 文件 013：饮水机管理标准       |
| 文件 005：办公区 5S 活动标准    | 文件 014：垃圾管理标准        |
| 文件 006：仓库 5S 活动标准     | 文件 015：污水（生活）排放管理标准  |
| 文件 007：员工宿舍 5S 活动标准   | 文件 016：门窗管理标准        |
| 文件 008：生产现场定置标准       | 文件 017：班组工作角管理标准     |
| 文件 009：工位器具现场管理标准     | 文件 018：外单位物品临时存放管理标准 |



文件 019：5S 活动达标评鉴标准  
文件 020：现场 5S 检查项目及标准  
文件 021：办公区 5S 检查项目及标准  
文件 022：5S 个人日常检查标准

文件 023：办公区 5S 评分标准  
文件 024：作业区 5S 评分标准  
文件 025：5S 之星评选标准

### 第三章 安全管理

文件 001：安全生产责任制  
文件 002：安全卫生手册  
文件 003：班组安全互保制  
文件 004：生产班组交接班制度  
文件 005：劳保用品发放和使用管理规定  
文件 006：安全确认制度  
文件 007：设备安全管理制度  
文件 008：安全生产事故应急预案  
文件 009：公司级安全检查表  
文件 010：车间级安全检查表  
文件 011：工段（班组）级安全检查表

文件 012：管理人员巡回安全检查表  
文件 013：电气设备（专业）安全检查表  
文件 014：防火防爆及消防安全检查表  
文件 015：压力容器、管道安全检查表  
文件 016：危险化学品安全检查表  
文件 017：危险化学品储罐区防火安全检查表  
文件 018：机械设备安全检查表  
文件 019：季节性安全检查表  
文件 020：监测仪表安全检查表  
文件 021：厂房、建筑物安全检查表  
文件 022：节假日安全检查表

### 第四章 质量管理

文件 001：质量管理的责任制度  
文件 002：质量管理的会议制度  
文件 003：质量管理教育训练办法  
文件 004：质量信息管理制度  
文件 005：进料检验控制标准  
文件 006：紧急放行控制作业标准  
文件 007：制程品质管理作业办法  
文件 008：制程质量异常的处理办法  
文件 009：首件检验制度  
文件 010：质量检验规范

文件 011：最终检验规定  
文件 012：出货检验规定  
文件 013：来料抽样检验方案  
文件 014：成品入库检验方案  
文件 015：不合格品控制程序  
文件 016：质量奖惩制度  
文件 017：质量事故处理原则及奖惩办法  
文件 018：现场质量问题记录日报表  
文件 019：厂内质量信息反馈表  
文件 020：内部品质信息反馈报告表

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| 文件 021：供应商质量统计表     | 文件 042：环境试验报告      |
| 文件 022：供应商质量评价表     | 文件 043：试验报告单       |
| 文件 023：供应商质量管理检查表   | 文件 044：检验通知单       |
| 文件 024：料检验报告表       | 文件 045：成品质量检验报告表   |
| 文件 025：物料试用检验通知单    | 文件 046：待出厂成品检验表    |
| 文件 026：特采/让步使用申请单   | 文件 047：成品检验记录表     |
| 文件 027：检验质量异常报告     | 文件 048：成品判定单       |
| 文件 028：供应商异常处理联络单   | 文件 049：成品验收单       |
| 文件 029：退货单          | 文件 050：成品不良批退单     |
| 文件 030：线上来料不良记录清单   | 文件 051：成品检验月报表     |
| 文件 031：制程计数检验记录表    | 文件 052：出货检验报告      |
| 文件 032：线上来料不良记录清单   | 文件 053：成品出厂检验表     |
| 文件 033：半成品巡检记录表     | 文件 054：成品质量不良联络单   |
| 文件 034：半成品抽查日报表     | 文件 055：品质不良联络单     |
| 文件 035：包装 PQA 巡检日报表 | 文件 056：装配不良记录      |
| 文件 036：成品检验报告       | 文件 057：零件不合格处理单    |
| 文件 037：产品质量检验表      | 文件 058：不良品记录表      |
| 文件 038：质量因素变动表      | 文件 059：不良项目调查表     |
| 文件 039：工序质量评定表      | 文件 060：品质不良率分析记录表  |
| 文件 040：工序控制点明细表     | 文件 061：产品品质不良原因分析表 |
| 文件 041：工序质量表        |                    |

## 第五章 工厂设备管理

- |                      |                  |
|----------------------|------------------|
| 文件 001：设备管理规定        | 文件 007：设备维护工作安排表 |
| 文件 002：某企业常用计量器具使用规定 | 文件 008：设备维护工作记录表 |
| 文件 003：设备管理与维护办法     | 文件 009：设备检查表     |
| 文件 004：量规仪器管理作业指导书   | 文件 010：设备状况检查记录表 |
| 文件 005：检测设备点检规程      | 文件 011：设备日常管理表   |
| 文件 006：设备每日运行状况表     | 文件 012：维护工作记录表   |



- |                  |                    |
|------------------|--------------------|
| 文件 013：机器保养工作安排表 | 文件 024：设备点检记录表     |
| 文件 014：设备清扫后检查表  | 文件 025：设备清扫部位及要点   |
| 文件 015：一级保养卡     | 文件 026：设备清扫点检基准表   |
| 文件 016：二级保养卡     | 文件 027：润滑油消耗量登记表   |
| 文件 017：三级保养卡     | 文件 028：设备润滑卡片      |
| 文件 018：三级保养效果检查表 | 文件 029：设备润滑基准表     |
| 文件 019：校准记录表     | 文件 030：停机状况看板      |
| 文件 020：设备维护记录卡   | 文件 031：设备管理及区域责任看板 |
| 文件 021：设备维护状况月报表 | 文件 032：保养查看看板      |
| 文件 022：设备日常点检表   | 文件 033：机器保养看板      |
| 文件 023：设备点检指导书   |                    |

»»» 第一部分

## 现场管理工具