
服务业 5S/6S 精益管理

【培训背景】

5S/6S 管理已经在中国获得了许多企业的认可、接受和应用，取得了很好的发展。但是，由于起源于制造业的背景以及 5S/6S 自身的特点，无论在国内还是国外，5S/6S 管理大多应用于生产性的制造业，而当前迅猛发展的服务业却较少涉及。在商品越来越趋于同质化竞争的时代，服务已经逐渐成为决定胜负的关键性因素。

服务提升品质，精益打造品牌，服务业 5S/6S，以中国式标准化管理为导向，针对中国服务业普遍存在的问题，以全新视野，深入阐释 5S/6S 之整理·整顿·清扫·清洁·素养·安全，让企业成为细节赢家。

【课程特色】

突出理论分析与实例剖析相结合，辅以简洁通俗的语言、实用有效的方法、丰富的图表工具和现场照片、管理案例

【课程目标】

解析推展手法 传授推行技巧
示范推行制度 推动活动开展
塑造经典意识 促进管理升华

【课时】 1-2 天

【课程大纲】

第一部分：6S 概论

- 1、6S 解析
- 2、推行 6S 的目的和价值

第二部分、整理推进的原则方法和实施步骤

- 1.整理的含义与作用
- 2.整理的推行要领
- 3.推进整理的步骤
- 4.要与不要的原则
- 5.如何区分“要”或“不要”的理念

第三部分、整顿推进的原则方法和实施步骤

- 1.整顿的含义与作用
- 2.整顿的推行要领
- 3.推进整顿的步骤
- 4.要与不要的原则
- 5.做不好整顿所导致的问题
- 6.整顿的推行方法与要领
- 7.实例分享：

第四部分：清扫推进的原则方法和实施步骤

- 1.清扫的含义与作用

-
2. 清扫的推行要领
 3. 清扫整理的步骤
 4. 做不好清扫所导致的问题
 5. 灰尘到故障的演变过程
 6. 清除污染的三种方式和持久对策
 7. 实例分享：清扫规则及实例
 8. 案例分析：为什么清扫不是打扫卫生？
 9. 实例分享：地板（面）的清扫的推行

第五部分：清洁推进的原则方法和实施步骤

1. 清洁的含义与作用
2. 清洁的推行要领和步骤
3. 标准化、制度化的含义
4. 做不好清洁所导致的问题
5. 清洁的三不原则
6. 案例分享：具体实例

第六部分：素养推进的原则方法和实施步骤

1. 素养的含义与作用
2. 素养的推行要领和步骤
3. 做不好素养所导致的问题
4. 开展素养活动应注意事项
5. 素养厉行“三守”原则
6. 如何在企事业中推行素养
7. 人的素养和习惯，是一个过程
8. 经验分享：素养推进的重点与难点分析
9. 案例分享：职业人士的着装要点与礼仪规范
10. 案例分享：

第七部分：安全推进的原则方法和实施步骤

单元一：班组是安全的重灾区

- 1. 触目惊心的数字**
2. 班组长在安全管理中的地位
3. 建筑事故的主要原因分析
4. 安全事故冰山理论
5. 海因里希模型
6. 危害“金字塔”

单元二：现场安全生产活动

1. 作业现场“4S”活动
2. 安全目视化标示
3. 隐患排查治理活动
4. 危险预知训练（KYT）
5. 推广标准化作业

单元三：基于行为的安全管理 - BBS

1. 安全行为观察实施背景
2. 什么是行为安全观察

3、如何开展安全行为观察

---安全行为观察案例

4、行为观察与反馈系统

第八部分、6S 推行步骤详解

- 1.第一步、建立 6S 推行组织
- 2.第二步、拟定推行方针及目标
- 3.第三步、拟定工作计划
- 4.第四步、培训
- 5.第五步、宣传、造势和沟通
- 6.第六步、局部推进 6S
- 7.第七步、全面推进 6S 及检查
- 8.第八步、6S 巡回诊断与评估
- 9.第九步、纳入日常管理活动

第九部分：如何建立有效的 6S 管理系统及推行的管理技巧

- 1.如何制订 6S 推行手册
- 2.如何处理内部抗拒
- 3.推行成功与失败因素检讨
- 4.6S 成功实施之管理法宝
- 5.6S 活动常见困难的形成因素
- 6.目视管理方法在 6S 中的应用
- 7.颜色管理在 6S 中的应用
- 8.日常 6S 制度化实施
- 9.推行 6S 成功的条件
- 10.班组“6S”日常巡查制度
- 11.如何动态地推进“6S”管理
- 12.6S 推进人员的督导与检查技巧
- 13.6S 管理推行的整体过程控制要点
- 14.6S 的纠正与预防措施及跟踪

第十部分：办公区如何做“6S”