
银行网点的 6S 管理标准

主讲：陈进华

课程背景：

6S 管理法是指“整理、整顿、清扫、清洁、安全和修养”的现场管理方法，实现对人规范化、对事流程化、对物规格化的管理理念。

课程收益：

1. 全面了解 6S 是什么；
2. 走出推行 6S 的七大误区；
3. 掌握实施 6S 的各类工具；
4. 掌握 6S 的实施步骤、方法和技巧；
5. 6S 推行成功案例分享；
6. 如何持续和深化推行 6S。

课程对象：银行全员

课程大纲：

(1)、6S 管理—整理 (SEIRI)

目的：腾出空间，活用空间。

关键：工作场所的东西区分为要与不要。

办法：把不要的东西坚决清理掉，不再使用的处理掉，使用频率很低的放在贮存处，几乎每天要用的放置在就手处。

(2)、6S 管理—整顿 (SEITON)

目的：提高工作效率。

关键：进行标识，满足目视管理要求。

办法：对可供放置的场所进行规划，将物品在上述场所摆放整齐，对易混淆、易遗忘的物品进行标识。

(3)、6S 管理—清扫 (Seiso)

目的：达到环境亮丽。

关键：领导以身作则，人人参与。

办法：办公环境从地面到墙板到天花板彻底清扫，不留死角，显示器、电脑键盘、办公桌椅、文件柜等保持清洁，损坏的物品及时修好。

(4)、6S 管理—清洁 (SEIKETSU)

目的：保持亮丽环境。

关键：制度化、规范化，监督检查。

办法：分清 6S 责任区，分区落实，定期不定期检查，部门间相互评比。

(5)、6S 管理—安全 (SECURITY)

目的：安全第一，稳健经营。

关键：建立起安全生产的环境，所有工作应建立在安全的前提下。

办法：重视全员安全、合规教育，树立安全、合规观念；加强制度执行力建设，创造安全的内部环境，营造依法合规经营的氛围；引导、鼓励员工坚持原则，养成按规章制度办事的习惯；加强安全、合规检查，防范于未然。

(6)、6S 管理—素养 (SHITSUKE)

目的：树立银行的核心价值观等理念，培养具有良好从业素质、职业道德、工作能力和工作作风的高素养员工。

关键：坚持不懈地学习、教育、培训。

办法：围绕银行企业文化和对理念、行为等的要求，认真学习，融会贯通，切实落实与执行。

(1)、6S 管理—办公桌面

——电脑、计算器、电话、文具盒、茶杯均按规定位置摆放。

——电脑屏保、桌面统一设计为带有“把小事做成精品，每天进步一点点”等内容画面。

——文件盒按统一规定位置摆放，达到横成行、竖成排；标签颜色按部门区分。

(2)、6S 管理—办公区域

先把地面、墙壁、窗户打扫干净，清除污染源，划分物品放置区域和界线，并按时经常对办公设备进行清洁、保养。

(3)、6S 管理—设备器具

——铁皮柜、保险箱、保险柜标识：按统一规格制作、过胶，标明部门、责任人、用途等信息，达到美观、醒目、方便查找的规范要求。

——开关盒，标明控制对象、时间及状态。

——小推车等其他用品，限定在划线区域内停放。

(4)、6S 管理—文本文件

——文本内容：文件排版按统一规范编排。（如：标题：小二号黑体，正文：仿宋小三 GB2312 行距：20-25 磅，边距：上下边距 2.54CM 左右边距 3.17CM，日期：年号遇零用特殊字符“○”表示，页码：居中，阿拉伯数字表示等）

——文件装订：根据专项内容分类装订，顺序如下：统一规格 A4 面皮、封面（写有银行 VI 标识、文本名称、部门、日期）、扉页（写有银行企业理念等内容）、目录（重要文档，编制目录）、正文。

(5)、6S 管理营业网点物品器具配备摆放的原则

——物品器具摆放贯彻“以客户为中心”理念，科学布局。围绕客户需求和业务发展趋势，以最大限度地方便客户使用和提高网点服务效率、服务质量来指导网点设施物品的布局摆放。

——物品器具摆放风格大方、简洁、便利。物品器具的摆放既符合网点对安全与效率的要求，能够使客户及员工使用便捷，又能营造雅致、规范的空间效果。

——兼顾统一性与灵活性、适应性。在保障辖内各营业网点设施物品摆放整体布局统一性的前提下，网点可视具体情况进行细微调整。

(6)、6S 管理营业网点总体分类及物品器具基本配备标准

物品器具配备要统一规范，兼顾区域差异。根据对网点的总体分类，提出各类别网点物品器具基本配备标准。同时，考虑各地区、各行的差异性，各行可在营业网点总体分类及物品器具基本配备的基础上，根据本地经济社会发展水平、网点发展状况、网点功能定位等因素，对网点进行细分，提高网点分类、功能分区及设施配备标准。特别是地处经济发达地区，要先行先试，加大网点转型力度，细化功能分区，完善服务设施，改善网点服务环境，不断提升银行企业形象。