

银行系统推行 6S 管理

主讲：朱建农老师

课程背景：

银行系统 6S 管理以“清洁舒适、安全规范；以人为本、全员参与；提升素养、文明和谐；以客为尊、优质高效”为管理方针，逐步形成标准化、规范化的管理体系。

银行系统 6S 管理从各网点实际出发，划分不同的工作区域，对每个工作区域的环境和服务进行梳理整顿，制订统一标准，包括业务流程、岗位职责、定置管理、物品摆放做出统一规定。通过全员参与、自我管理的意识、行为规范，营造清洁、舒适、高效的工作和服务环境，不断提升员工的整体素养，打造银行优质高效的服务品牌。

银行系统 6S 管理，应综合考虑并结合银行营业现场的特点，制定适合银行系统特点的 6S 管理实施办法，以创造良好环境、提高员工素养，积淀银行企业文化，提升银行综合服务水平。

课程收益：

- 1、认为到企业推行 6S 现场管理的必要性
- 2、彻底理解什么是 6S 现场管理
- 3、掌握 6S 推行过程中的技巧与方法
- 4、将 6S 管理的内容切实应用到实际工作中，改善企业环境，提高工作效率等；

课程对象：银行网点负责人、柜面人员、大堂经理等银行全员

课程大纲：

一.6S 管理对象：

- 1、人、事管理；

二.6S 管理要求：

- 1、整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全；

三.6S 管理的内容：

- 1.创造良好的营业环境（人员、物质、设备）；
- 2.消除不利因素和隐患，采取防范措施；
- 3.实施看板管理（可视化），解决现场问题；

四.银行现场不良现象造成的浪费

- 1.资金的浪费；

- 2.场所的浪费；
- 3.人员的浪费；
- 4.士气的浪费；
- 5.形象的浪费；
- 6.效率的浪费；
- 7.品质的浪费；
- 8.成本的浪费。

五.6S 管理要点及方法

1. 整理：要与不要判断，一留一弃；
 - ✓ 整理的原则；
 - ✓ 整理推行的要领；
 - ✓ 整理的判断标准。
- 2.整顿：科学布局，取用方便
 - ✓ 实施定置管理；
 - ✓ 树立样板银行网点；
 - ✓ 以点带面、步步为营；
 - ✓ 给客户留下好的印象；
 - ✓ 网点布局合理，可视化管理、环境优美舒适。
- 3.清扫：卫生整洁，美化环境
 - ✓ 地面到天花板清扫的整顿；
 - ✓ 银行问题展示；
 - ✓ 定置管理责任区划分。
- 4.清洁：清洁环境，持之以恒
 - ✓ 落实前 3S 工作，实现标准化；
 - ✓ 制定目视管理、颜色管理的基准；
 - ✓ 制定稽核方法；
 - ✓ 制定奖惩制度，加强执行；
 - ✓ 维持 6S 意识，增强团队建设；
 - ✓ 监督检查，督促落实。
- 5.修养：形成制度，养成习惯

- ✓ 素养推行要领、行为规范；
- ✓ 做有素养的银行人，打造银行品牌。

6.安全：安全营运，防范未然

- ✓ 网点安全隐患；
- ✓ 防盗措施；
- ✓ 防火措施；
- ✓ 防打劫措施。

六.6S 推行 PDCA 循环

- 1.6S 推行计划；
- 2.6S 管理方案实施；
- 3.6S 管理监督检查；
- 4.6S 管理实施总结与调整。