



中华人民共和国国家标准

GB/T 29590—2013

企业现场管理准则

Criteria for field management in enterprise

2013-06-09 发布

2013-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 要求	1
4.1 推进要素	1
4.2 过程	2
4.3 结果	3
附录 A (资料性附录) 企业现场管理准则制造业实施指南	4
附录 B (资料性附录) 企业现场管理准则服务业实施指南	11
附录 C (资料性附录) 企业现场管理准则建筑业实施指南	19
参考文献	27

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国质量协会提出。

本标准由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(SAC/TC 151)归口。

本标准起草单位:中国质量协会、中国标准化研究院、北京信息科技大学、首都经济贸易大学、海尔集团公司、空军装备部航空工厂管理部、三一集团公司、中国太平洋财产保险股份有限公司、中国石油集团东北炼化工程有限公司、青建集团股份公司、北京中质卓越咨询中心、中国建筑业协会工程质量管理分会。

本标准主要起草人:戚维明、吕青、田武、王璐、刘宇、陈立平、赵海峰、张德华、郑四德、蒋之春、夏晓军、齐静、续元飞、李菲。

引 言

0.1 总则

为引导企业实施有效和持续的现场管理,建立优质、高效、安全、规范的现场管理系统,提高企业产品和服务的质量、成本、交付能力等各方面的绩效水平,从而更好地满足顾客和相关方需求,增强企业的核心竞争力,特制定本标准。

本标准提出了现场管理基本理念,详细规定了现场管理要求,是企业开展现场管理工作的主要依据。附录部分是组织实施现场管理准则的指导性文件。根据不同行业的特点,提供了现场管理准则的实施指南。附录 A 为企业现场管理准则制造业实施指南;附录 B 为企业现场管理准则服务业实施指南;附录 C 为企业现场管理准则建筑业实施指南。

0.2 基本理念

企业现场管理准则的核心是用全面质量管理的思想和方法提升现场管理活动的整体运行质量,实现以顾客为中心,提升效率和效能,优化节拍、节省时间、节约资源(“一心”“二效”“三节”)。其基本理念为:

- 顾客导向。企业应以顾客为中心,充分识别顾客的需求和期望,关注顾客需求和期望的变化,提升现场满足顾客需求和期望的能力。
- 系统协调。企业的领导者应促进现场实现系统化的管理,确保现场管理过程与企业整体战略运行协调一致。
- 员工素质。增强员工质量意识,提高员工现场管理技能和创新能力,激发员工参与现场管理热情。
- 效率提升。采用科学适宜方法,对现场管理过程进行有效控制,减少流程中的浪费,提升现场管理效率。
- 持续改善。对现场进行分析评价,不断优化流程,实现顾客满意。
- 现场和谐。营造诚信和谐、相互协作、安全健康、资源节约和环境保护的现场氛围,促进企业的可持续发展。

0.3 框架图

企业现场管理准则框架图如图 1 所示:

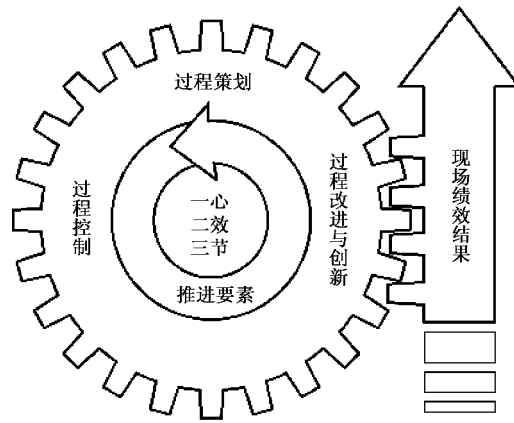


图 1 企业现场管理准则框架图

企业现场管理准则

1 范围

本标准提出了企业现场管理的基本理念,规定了企业现场管理的基本要求。

本标准适用于各类企业的现场管理。

本标准附录 A 为企业现场管理准则制造业实施指南、附录 B 为企业现场管理准则服务业实施指南、附录 C 为企业现场管理准则建筑业实施指南。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19030 质量工程 术语

3 术语和定义

GB/T 19000 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

现场 field

提供生产和服务的场所。

3.2

现场管理 field management

对现场进行的计划、组织、指挥、协调、控制和改进的活动。

3.3

效能 effectiveness

实现目标所显示的能力和所获得的效果及效益的综合反映。

4 要求

4.1 推进要素

4.1.1 领导作用

高层领导应在提高企业的现场管理水平中发挥首要作用。为现场管理配置所需资源,对于现场减少浪费、提高效率、降低成本等目标提出要求,并承诺在现场管理中遵循以顾客为中心,提升效率和效能,节省时间、节约资源和优化节拍(“一心”“二效”“三节”),为企业营造良好的开展现场管理工作的环境。

4.1.2 战略秉承

企业的现场管理应与企业的使命、愿景、发展战略以及价值观相一致,采用系统和与企业管理实际