

我国银行业实施六西格玛管理法可行性研究外销员考试 PDF  
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/627/2021\\_2022\\_\\_E6\\_88\\_91\\_E5\\_9B\\_BD\\_E9\\_93\\_B6\\_E8\\_c28\\_627034.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/627/2021_2022__E6_88_91_E5_9B_BD_E9_93_B6_E8_c28_627034.htm) 一、六西格玛管理法的

的内涵及发展: (一) 六西格玛管理法的内涵。六西格玛即6  $\sigma$  (Sigma) 是小写希腊字母, 中文译音读作西格玛, 是统计学术语, 指“标准差”。6  $\sigma$  意为6倍标准差。六西格玛要求在任何100万个产品中只有3.4个缺陷产品, 或者每100万次操作中只允许出现3.4次失误, 使完美率达到99.99966%。六西格玛不仅仅是指产品质量指标, 而是一套系统的企业管理理论和实践方法, 不仅适用于生产制造流程, 也适用对市场营销、服务、财务、销售等流程。六西格玛管理法是建立在统计学基础上的全面质量管理方法, 以追求完美为目标的管理理念。六西格玛管理法是以质量为主线, 以客户需求为中心, 利用对事实和数据的分析, 改进提升一个组织的业务流程能力, 是一套灵活的、综合性的管理方法体系。六西格玛要求企业完全从外部客户角度, 而不是从自己的角度, 来看待企业内部的各种流程(Processes)。利用客户的要求来建立标准, 设立产品与服务标准与规格。并以此来评估企业流程的有效性与合理性。它通过提高企业流程的绩效来提高产品服务的质量和提升企业的整体竞争力。并通过贯彻实施来整合塑造一流的企业文化。六西格玛管理法的重点是将所有的工作作为一种流程, 采用量化的方法分析流程中影响质量的因素, 找出最关键的因素加以改进从而达到更高的顾客满意度。人们把六西格玛管理最核心的内涵概括为6个方面: 一是真正关注顾客。二是基于事实和数据驱动的管理方法。三是聚焦于流程改进。四是有预见的积极

管理,即主动预防式管理.五是无边界的通力合作.六是追求完美,容忍失误。对于六西格玛管理含义的理解,无论是从技术的层面上,还是从文化的层面上,都将给中国企业和文化界更多的思考。(二)六西格玛在国际上的发展。六西格玛管理是由全面质量管理演变而来的一套卓有成效的企业流程设计、改造和优化的管理体系。六西格玛管理法由摩托罗拉公司于1987年首创,经过十多年的发展,逐渐被众多一流公司采用,作为全面满足顾客需求的关键经营战略。而真正把六西格玛管理这一有效的质量管理战略变成管理哲学和实践方法,从而形成一种企业文化的是杰克韦尔奇领导的通用电器公司。确切地说,六西格玛管理法是在通用电气的大力推崇下开始风靡全球的。1996年初,通用电气公司把六西格玛作为一种管理战略列在其三大公司战略举措之首(另外两个是全球化和服务业),开始在公司全面推行并取得骄人的业绩,六西格玛管理由此而闻名于全球,成为世界级优秀企业竞相采用的先进模式。继摩托罗拉、通用电气等先驱之后,几乎所有的财富500强的制造型企业都陆续开始实施六西格玛管理战略。更有越来越多的服务性企业,如美国最大的花旗银行(CitiGroup)、汇丰银行(HSBC)、全球最大的B2C网站公司Amazon.com等也成功的采用六西格玛战略来强化管理、提高服务质量、维护高的客户忠诚度,增强核心竞争力。他们将六西格玛的卓越思想实践于企业管理的各个方面,迅速为组织自身在全球化、信息化的竞争环境中处于不败之地奠定了坚实的基础。所以六西格玛已不再是一种单纯的、面向制造性业务流程的质量管理方法,同时也是一种有效的提高服务性业务流程的管理方法和战略。无疑,六西格玛正在被世界上越来越多的企业所接受和认

同。(三)六西格玛在中国的应用。经营管理六西格玛在中国的运用,开始于2000年,跨国公司把在本土已经取得的成功经验,逐步推广到其在中国的公司。但在中国企业真正开始了解六西格玛,是在2002年年底,这得益于《韦尔奇自传》在企业界的风行,书中让企业的管理者觉得如获至宝的是,杰克韦尔奇运用六西格玛一年为GE减少了超过10亿美元的成本。自2002年开始运用六西格玛的本土企业有中远、格力哈飞、海尔、宝钢、春兰、海南航空等。这些企业都在不同的范围内引入和实施了六西格玛管理法,并取得了一定的成果。随后,越来越多的中国企业也已经或打算引入六西格玛管理。2004年开始,TCL、美的等更多的企业开始关注并在制造流程中实施六西格玛。虽然六西格玛刚刚被中国制造企业尝到甜头,它在服务业的应用趋势也开始在业界传播和交流。六西格玛在服务业的运用,是对管理平台的支撑,其效果在中长期体现更为明显,最重要的是,很容易在此基础上形成一个自己的企业文化。但遗憾的是,中国的银行业至今还没有成功运用六西格玛的先例。100Test 下载频道开通,各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)