

# 2023年管理体系知识培训心得 企业服务管理体系心得体会(通用16篇)

实习心得是对实习工作中的方法和经验进行总结和归纳的一种书面材料。那么，现在让我们一起来看看下面这些军训心得样文，或许可以对大家的写作有所帮助。

## 管理体系知识培训心得篇一

企业服务管理体系是指企业为提供高质量的客户服务，通过规范化和标准化的方式，建立和运行一套有效的管理体系。它的目的是提供针对客户需求的一致性和可持续性的服务，并不断改进并满足市场的变化需求。一个完善的企业服务管理体系能够帮助企业提高客户满意度，建立良好的企业形象，同时提升内部运营效率。

### 第二段：总结学习企业服务管理体系的经验

在学习企业服务管理体系的过程中，我深刻认识到一个有效的管理体系离不开以下几点要素。首先，明确和理解客户需求是核心。只有真正了解客户的需求，才能提供贴合客户期望的服务。其次，关注服务流程中的各个环节，保证流程的畅通和高效。制定明确的工作流程和岗位职责，确保各部门之间的协同和配合。同时，关注每个环节的质量控制，建立检查和反馈机制。再次，加强员工培训和沟通，提高员工的服务技能和态度，确保在服务过程中能够及时、准确地应对客户需求。

### 第三段：分享实施企业服务管理体系的体会

实施企业服务管理体系需要系统而全面的考虑，包括组织结构和策略的调整。首先，需要明确组织架构和职责划分，确保各个职能部门的协同和有序运作。其次，需要制定明确的

服务策略，根据客户群体的特征和需求，为他们提供针对性的服务。例如，按照客户需求进行细分，针对性地制定产品和服务的战略。最后，需要严格的过程控制和质量管埋。制定标准化的工作流程和规范，实施质量管理，建立检查和反馈机制，及时纠正问题并改进服务质量。

#### 第四段：总结企业服务管理体系的效果和优势

通过实施企业服务管理体系，企业能够获得明显的效果和优势。首先，能够提高客户满意度和忠诚度。通过明确的服务策略和标准化的服务流程，能够更好地满足客户的需求，提供高质量的服务，从而增加客户的满意度，同时提升客户忠诚度。其次，能够提高企业的市场竞争力。优质的服务能够提升企业的形象和声誉，吸引更多的客户和合作伙伴，增加企业的市场份额和竞争力。最后，能够提高企业运营效率和成本控制。标准化的工作流程和质量管埋控制能够提高内部的运作效率，减少错误和不必要的成本，提升企业的整体效益。

#### 第五段：展望企业服务管理体系的发展前景

企业服务管理体系作为一种科学、规范的管理模式，将会在未来得到进一步的发展和应用。随着社会发展和科技进步，客户的需求将会变得越来越多样化和个性化。在这样的背景下，企业需要通过建立有效的管理体系，快速响应和满足客户的需求。同时，企业也需要加强内部的协同和信息共享，实现客户服务的无缝对接。因此，企业服务管理体系将会在未来得到更广泛的应用，成为企业提高竞争力和实现可持续发展的重要工具。

## 管理体系知识培训心得篇二

前几日学习了张庆仁的“岗次动态管理体系”，结合以前所学知识，我得出的结论是，我们不能照搬任何一套管理体系，

也许在管理界极力推崇的管理体系并不适合我们，我们必须结合企业实际汲取精华，创造出适合本企业的管理办法。就像是穿衣服，那些穿在别人身上迷人漂亮的衣服，也许穿在自己身上并不合适。

通过学习，我个人理解比较深刻的是，岗次动态管理体系中对“岗次竞争机制”、“压力机制”和“员工自我成长的机制”的分析。这三大机制的联系是比较紧密的，有竞争才有压力，有压力才会成长，员工的成长推动企业的发展。

## 一、在工作上首先要有竞争对手。

如果你认为你干的是一项枯燥乏味的工作，而且不想再干下去时，只要有另一个人在你旁边和你干同样的工作，你的工作兴趣会马上提起来，你就会有意无意的要和他一决高下。这一点开车的朋友可能体会深一些，当你不紧不慢行驶的时候，后边突然追上来另一辆车和你并驾齐驱，你的第一反应就是超过他。在我们公司很多岗位没有竞争，员工的潜能激发不出来，或者说有竞争，但却不是工作上的竞争，是私下里某种关系的竞争，这种现象更会打击员工工作的热情。

当然，车工和打字员之间的竞争比起两个车工之间的竞争要弱的多，所以车工要有车工的竞争对手，打字员要有打字员的竞争对手。有些员工刚到某一岗位时，工作的热情非常高，但是因为没有竞争对手，工作做的好与不好都无从表现，工作热情逐渐消退。比如让你一个人去跑步，你可能懒得去，这时如果你的朋友来邀请你一起去跑步，你不仅会去跑还要比比谁跑得快。所以工作上有竞争对手、有比较的对象，才能激励员工不断提高自己，其实竞争对手也是相互学习的对象，通过比较可以快速发现自身的不足和在工作中的缺陷，从而提高工作效率。

## 二、压力能够激发动力。

现在很多企业都存在一种观念，认为市场压力是高层领导和营销人员所承担的，其他员工有没有市场压力都无所谓，我个人认为这种观点的存在不利于提高企业员工的凝聚力。市场就是我们的“战场”，虽然不是所有员工都像高层领导和营销人员一样直接参加到“战斗中”，但是这些大部分的员工是企业占领市场的强有力的后盾。如果没有产品我们还推销什么？如果产品没有质量保证我们怎么理直气壮？后勤管理不到位怎么保证前线工作顺利进行？· · · · ·企业经营中的每一个程序每一个环节都是相互关联的，每一个岗位每一位员工都是相辅相成的，众心齐聚、众力齐发才能促进企业的健康发展。

现在我们企业也存在着这样一种状况，部门之间、上下级之间缺乏沟通，造成信息不流通，随之就出现了一种狭隘的思想，总觉得自己的工作是最难最累的，好像别人都在闲着，怨言越来越多，矛盾越来越尖锐，工作效率越来越低。现在唯一的做法就是加强各方面的沟通，让公司的每一位员工都能全面了解企业综合情况，只有了解了考虑问题才会更全面，才能站在企业的高度干工作，才能统一思想，才能劲往一处使。当员工有了为企业着想的思想，才会关心自己的一举一动对企业造成的影响，才会把自己的工作和开拓市场联系起来。主人翁的责任感和广泛的沟通会让员工感受到来自市场的压力，从而更加努力的做好工作。

### 三、没有成长就没有发展。

企业之间的竞争，归根到底是员工素质的竞争，员工素质不提高，企业发展无从谈起。建立促进员工自我成长的激励机制，是我们公司目前急需解决的问题。在这一问题上我想谈一点个人看法，目前我公司对车间工人实行“计件制”，营销人员可根据销售成绩作为衡量工作的一个标准，可是对于其他后勤管理人员的激励措施还是一个空白。在企业中虽然有些工作不会直接产生效益，比如优化财务核算方法、设计新产品、优化管理系统等等，这些无法用数字精确衡量的工

作，对企业的发展同样起着至关重要的作用，甚至更有利于企业的长远发展。在今后的管理工作中，我想这一点更值得重视。

为了鼓励员工加强学习，促进员工素质的提高，公司决定建立一个图书馆。对于那些力求上进的员工来说，真是如鱼得水，可是我们也应该想到，公司中也存在很多安于现状的员工，而且学习也需要氛围。我认为应该制定相应的学习计划，比如可以规定统一的学习时间，规定一段时期的学习内容，制定相应的检查措施检查学习效果，由强制学习形成员工的学习习惯，营造学习氛围，进而引发员工自主学习。

到现在为止，我对岗次动态管理体系中的一些内容还不是很理解，在我理解的基础上，我认为此管理体系对我们企业管理来说有可取之处，但也有很多不适合我们企业管理的观点。以上是我的一点学习心得，言语之中难免有片面之词，谨以此起到参考作用。

### **管理体系知识培训心得篇三**

通过一周的管理体系培训，受益非浅。深深感到自己在学习、理解质量管理标准方面的差距；参加这样的培训很有必要，作为一种中层干部，不但要对质量体系文件学以致用，更重要的是带领部门贯彻执行。

下面是自己的学习认识，并结合工作也谈一点自己的看法。质量是成功的伙伴，贯标是质量的保障。如今，贯彻标准已被众多企业所看重，成为企业证明自己产品质量、工作质量的一种护照。有专家认为，贯标为广大企业完善管理、提高产品和服务质量提供了科学指南，同时为企业走向市场找到了共同语言。随着市场化进程的不断深入，各行各业将加快推进国际标准化进程，贯标变得更加迫切。毋庸置疑，贯标不是万金油，不能包治百病，但通过贯标，增强了企业全体员工的质量意识与管理意识，明确了各项管理的职责和工作

的程序，促使企业的管理工作由人治转向法治，真正做到了凡事有人负责、凡事有章可循、凡事有据可查、凡事有人监督，实现了以预防为主规范了企业的作业程序，明确了各部门和全体员工的职责和权限，预防并控制了不合格项的发生，降低了企业质量管理成本。通过定期组织质量检查、质量审核活动，能够及时发现和找出经营管理活动、服务质量方面存在的问题和薄弱环节，并进行有效纠正，从而提高了企业整体经营管理水平和质量监控能力，为企业实施全面的科学管理奠定了基础；也贯彻了以人为本的原则，全面提高了员工的业务技能和综合素质，为企业长远发展打下了坚实的基础；并围绕让客户满意及时认真地处理客户投诉或意见，不断满足客户需求与期望，赢得客户信任，提高客户满意度，提升企业的社会形象和市场竞争力。

咱们公司已经贯标三年了，这三年来我们虽然做了大量工作，正如赵总在培训动员时讲的：“在抓基础工作上做的不细、不实、不严，与先进企业比，与时代要求比，我们的差距还很大。”究其原因，我认为主要在于以下三个方面：一是缺乏质量理念支持。二是缺乏监督考核制度支持。三是企业的执行力度低。我认为：

(一)只有管理层真正认识到客户满意是企业生存发展的根本，才能从客户的角度开展质量工作，才能真正建立客户驱动的质量体系。质量管理体系要求企业的每一名员工，在做任何工作时，都要清楚自己的客户是谁，树立工作就是为客户服务的质量理念。这里的客户是一个广义的概念，不仅包括企业外部产品(或服务)的消费者、代理商、销售商等，在企业内部，根据工作流的划分，上下道工序间、前后流程间、部门间也应是客户关系。但要树立这样一种质量理念，不是朝夕之间的事，需要我们长期的不懈努力。当然在这方面领导作用就显得异常的重要，需要我们的领导不断地给员工去灌输质量思想，可以通过制定企业文件、质量方针，并不断地给员工培训的方式来提高员工的'质量理念，大力打造质量管理的战略系统。当然只有质量理念还是不够的，质量工具也

是必不可少的工具，这就要员工主动地去学习质量工具方法并实际有效地运用到平时正常的工作当中去。

(二)一个好的监督考核体制能刺激质量管理体系良好的运行，那么监督考核制度如何来制定呢？企业应该充分利用好目标管理法，并将目标管理法与监督考核体制结合起来管理，将企业的方针目标逐层分解并建立监督考核体制。可以以部门、项目部(分公司)和个人为单位来分解，部门的质量目标应依据公司的质量方针和质量目标，结合本部门业务的特点来确定部门质量目标项目，目标值应依据以往的历史业绩、公司质量目标值、结合目前技术现状综合确定。目标值应该是可量化、可衡量的、具有一定的挑战性，可通过努力能够实现，不要将质量目标值夸大或不切实际。针对每一项质量目标，应制定实在的具体实施措施和实施计划，并落实负责人，并且应制定衡量质量目标实现状况的方法和评价的依据。同时要策划好一个监督考核体制，贯穿于整个质量目标实现的过程，制定每一阶段的考核方法。以用来考核部门、项目部(分公司)、个人的目标达成率以及为达到目标采用方法的有效性，可以充分体现出单位、个人在工作方面的效率以及能力。这样可以激起员工的积极性，发挥出员工平时工作的潜力，以促进个人与公司得到共同发展。

(三)执行力是一种能力，是内涵广泛、包括各种学科、方法、思想的概括，执行力的关键在于透过企业文化影响企业所有员工的行为。新标准要求全员参与，但如何让全员积极地加入到质量管理体系中来呢，这就要各级领导来动员大家，要求大家一定要按公司的规程来办事。执行力不是仅仅要求员工按公司的规程去做事，更重要的是在这种的规程下做事的同时，想出更好、更有效的方法。执行力度对一个企业来说是至关重要的，正所谓：一流的点子和三流的执行力，不如三流的点子和一流的执行力。如果执行力度不够就是再好的质量管理模式也不能够有效的运行，所以我们需要着手解决执行力度低下的问题。其原因主要是：

a□制度贯彻不够，虎头蛇尾。

b□管理制度不严谨

c□制度本身不合理，缺少针对性和可行性。

d□制度在执行过程中，流程不合理。

e□工作过程中缺少良好的指导方法。

f□工作中缺少科学的监督体制。

企业在制定相应的管理制度的同时要充分考虑以上的几点因素，才能制定出好的管理制度，才能更有效的推动质量管理体系在企业中的有效运行。

## 管理体系知识培训心得篇四

xx市各类各级局管公立学校有52所，随其规模不同，后勤管理的方式方法也有所区别，越是大的学校越规范，对乡镇学校的财务实行校财局管。随着义务教育的均衡发展，办学条件的投入也向薄弱校倾斜。提高全市学校后勤管理水平，逐步向制度化、规范化发展，成为了当今的必然要求。那么，如何设计出一套符合延吉实际、符合各校实际的学校后勤管理模式是非常重要的事情。目前xx市各校均有学校章程，依法治校，健全了各项规章制度（包括后勤管理），但是以“学校后勤管理制度建设要在规范、科学上下功夫。一定要严格、合理、完整、严谨。各级各类学校后勤工作都要建章建制，科学规划，科学指导，使后勤工作行动有目标，工作有指南，建设有标准，管理有制度。规章制度要符合教育管理规律，切合学校实际，又要与时俱进，不断修订和完善”的要求来比较差距大，任重而道远。总结以往督导检查



学校后勤管理工作，结合省州市教育行政部门对学校后勤工作的新要求，谈一谈在财务管理、基建维修管理、资产管理、校园校舍管理、后勤基础资料管理、后勤日常管理等方面的体会。

财务管理是后勤管理的重要和关键一环，一切后勤行为都离不开钱财，而且原则性和专业性很强的工作。从业人员必须经过专业培训，并持有《会计从业资格证书》，才能上岗，而且会计出纳分工、职责明确，学校必须严格按照《会计法》、《会计基础工作规范》、《中小学财务制度》等有关法律法规和有关财会业务的省州市的文件精神，制定预算管理、收支管理、现金管理、往来管理、票据管理、会计档案管理、资产管理、资助（助学）特困生等方面的制度，并严格执行。义务教育保障资金实行专项管理，严格控制或保证资金的使用比例；财会业务规范，严格收费标准，专款专用，往来关系清楚，不设小金库，严格执行政府采购制度。

经过几年的评估发现，在财务制度方面，有些学校的财务制度在内容上不够全面，与实际业务有一些不相符，对控制财会业务不够严谨。在财会业务方面，执行制度不够严格，（如：个别人员不做日记账，偶尔有超库存现象）；一些原始凭证手续不全（如：缺经办人和保管员及管理者的签字）；个别自制凭证格式不统一、不规范；轻视新增图书为固定资产管理；对已计入固定资产的管理帐相符、帐物相符，有不足就是有些固定资产没贴资产卡号。

基建维修是后勤工作的基础性工作[]xx市经过多年努力基本完成校安工程任务，其他基础性工程也由后勤办负责施工、验收，并交付使用。其他小型工程是按规模经市政府采购办审批后在有关部门的指导下学校自主施工。目前全市范围内没有危房，每年教育局牵头进行校园安全大检查。但是，学校规模大、涉及面广、学生数庞大，不可避免地随时存在设备设施的被损、老化等安全隐患。这必须引起校方的广泛注意，必须牢记“校安无小事，实行一票否决制”“没有安全保障

的学校是绝对不合格的学校，没有安全意识的教师是绝对不称职的教师。”等警句。设备设施的购建、维修、保养，不仅要有严格的制度、措施保障，而且还必须严格执行，特别是小学低年级和幼儿园。

学校硬件建设必须科学安全，每次检查、维修必须留有具体的记录，以便事后维修、更新时参考，也可以克服不足，提前保修，延长使用寿命，保持完好率。

后勤工作概括起来就是财物，可以说“后勤是办学条件，是管硬件”（其实后勤人员也是教育工作者，不仅是环境育人、服务育人，更是管理育人。）

学校的资产可以分为固定资产、一般资产、低值易耗品三种。

1、固定资产是单价500元以上，使用年限一年以上的一般设备；单价800元以上，使用年限一年以上的专用设备；单价虽未到规定标准，但使用年限一年以上的大批量同类物资（如：图书、课桌椅）。当前学校固定资产帐实都由学校管理，财政局和装备办备案，每年核查一次账册，监管报废。这种管理方式缺乏控制力，资产流失的可能性大，比如：图书、卫生厨房设备、受捐资产等，这种管理方式缺乏清查机制，使得清查不及时、不彻底，虽清查也没有结果说明和总结报告，掌握确切情况有一定困难。

2. 一般资产是单价未达到规定的固定资产标准的少批量资产，也就是固定资产和低值易耗品中间的资产。这样的资产成为管理上的灰色地带，这样的资产种类和数量多、范围广，没有严格的监管体系就容易出现管理上的混乱和使用上的浪费现象。监管措施主要有建立完整的备品台账一式两本，后勤部门和使用部门各持一本，定期检查、对账，出现问题及时纠正。

3、低值易耗品是单价低，消耗量大，资金投入较多的物品，

管理不好极易出现浪费和以权谋私。比如：电子耗材、复印纸、刀切纸及其他办公用品。对这种物品的管理必须建立消耗品台账，购入（数量、单价、金额与财务账一致）和发放时必须要有经管和领用人签字，明确入库数量、入库时间、领用部门（人）、领用数量、用途等。按学期点库，根据库存提出新的采购计划。对于针对部门出库的大批量物品采取二级账管理，比如：复印纸、刀切纸等出库到印刷部门以后，印刷部门再登记用纸情况，接受有关部门的监督，后勤部门根据使用情况出库，保证需要。

校园校舍指房屋、建筑物、操场设施、水电设施、绿化带、板报、标语等，是学校的脸面，在一定程度上反映学校的精神面貌和校园文化。所以学校应该投入一定的人力、物力、财力来搞建设和管理。建设重要管理更重要，三分建设七分管理，必须制定相应的校园校舍管理制度，并得到全体师生的共同努力，才能管好校园。后勤部门设专人管理，每日巡查，每周反馈，并做好检查评比记录。

后勤的基础资料包括房屋建筑物的各种设计图、校园平面图（1:500）、管网图、楼层平面图（安排表、应急疏散图）、规划图（与学校规划相匹配）、校舍档案、维修资料、各种统计表、各种电子产品的说明书登记造册等。这些科技档案必须真实、完整、准确、统一，能反映硬件发展痕迹，对今后的发展和工作提供必要的基础资料。但目前还存在资料不完整、数据相差等问题。对电脑等较贵重、容易拆卸组装的物品的清查，不参考或不重视设备的型号、配置的现象仍然在一些学校存在。

后勤的日常管理非常重要。后勤的一切工作都通过一般的、细小的环节上，一不小心就带来被动或不小的麻烦，对正常的教育教学产生影响。我们每个后勤管理工作都要牢记“以人为本，为教育教学服务，为师生生活服务”的宗旨，树立超前意识，同心协力，分工不分责，互相补漏洞，提前想好提前做好每个事情。后勤的主管要勤巡逻，虚心接受师

生的意见和要求，努力解决他们遇到的问题，才能得到广大师生的帮助和协作，才能避免出现漏洞，想出更多更好的办法来应对新出现的问题和挑战。

总之，超前的高效的后勤服务是搞好学校教育教学的基础。以制度建设和队伍建设为出发点，有计划、有步骤地做好后勤的每一项工作，定期不定期地进行总结经验，确保学校后勤事业有效稳妥创造性地发展，更好地发挥后勤对学校中心工作的促进作用，为延吉教育的蓬勃发展做出更大的贡献。

电子政务是指运用信息及通信网络技术打破行政机关的组织界限，优化政府组织结构和工作流程，形成新的政府管理形态，实现政府、非政府组织、企业和公民之间的良性互动。电子政务系统实质上是政府办公自动化在范围和功能方面的延伸，从内部办公延伸到对外服务，它是面向社会的政府办公自动化。在电子政务系统中，公文的起草、审核、签署、发布以及收文办理等，都是在电子政务的操作平台中进行。这些在电子政务系统中运行的公文，是机关职能活动的历史记录，所以必须按照档案管理的要求进行归档和管理。但由于这些公文是通过电子政务公文处理平台产生的，它的特点决定了其归档和管理的方式并不能简单套用纸质文件的归档和管理方法，而应将电子文件的管理功能嵌入电子政务系统之中，实行文档一体化管理与全过程管理等方式，并采取多种措施，以确保电子文件的真实性、完整性、可读性和安全性。

## 管理体系知识培训心得篇五

作为现代城市发展的基础设施之一，供水管理体系在城市的日常运行中起到了不可或缺的作用。供水管理体系的良好运行能够确保居民的生活用水，同时也关系到城市的发展和可持续性。在实践中，我对供水管理体系有了一些心得体会，现将其分享如下。

首先，在供水管理体系中，科学规划是关键。供水系统需要充分考虑城市的用水需求以及人口的分布情况，根据实际情况进行规划和设计。在规划过程中，需要考虑到供水管道的布局、容量以及选择合适的取水源等因素。通过科学规划，可以充分利用现有的水资源，确保供水的可靠性和稳定性。

其次，供水管理体系的运行需要强化监管机制。供水管理涉及到大量的资金投入以及社会资源的调配，需要政府、水务部门和相关企事业单位的密切合作。在实际操作中，需要建立健全的监管机制，包括供水质量的监测和评估、供水设施的维护和更新以及对供水企业的监督等。只有保障供水的质量和稳定性，才能够满足居民的需求，促进城市的健康发展。

再次，供水管理体系需要加强技术创新。随着科技的发展，供水管理体系也要不断适应新技术的应用，并不断进行创新。例如，可以利用智能化技术进行远程监控和管理，实现供水设施的自动化运行。同时，还可以采用一些新的水源利用技术，如海水淡化和水资源回收利用等，增加供水的来源，并实现资源的可持续利用。技术创新可以提高整个供水管理体系的运行效率和供水的质量。

此外，供水管理体系也需要加强宣传教育工作。在居民的日常生活中，对供水管理体系的了解远远不够，因此容易产生浪费和滥用水资源的行为。通过加强宣传教育工作，可以提高居民对水资源的认识和对节约用水的重视。可以通过宣传广告、网络媒体、学校教育等多种途径，向公众普及节水知识和技能，增强居民的水资源意识和节水意识。

最后，供水管理体系的改善也需要加强国际合作。水资源的跨界配置已成为解决水资源问题的重要途径之一。通过国际合作，可以实现跨国水资源的共享和合理利用。国际间在技术交流、经验分享和资源调配方面的合作，将有助于提高供水管理体系的水平和水资源的利用效率。

综上所述，供水管理体系的良好运行是保障城市可持续发展的重要保障。为了实现供水管理体系的健康发展和水资源的有效利用，我们需要加强科学规划、强化监管机制、加强技术创新、开展宣传教育以及加强国际合作。只有通过这些措施的综合应用，才能够建立起一个高效、可靠、可持续的供水管理体系，满足城市发展对水资源的需求。

## 管理体系知识培训心得篇六

建立和实施iso质量管理体系对我院转变观念、规范管理、强化执行力、提升教学质量和顾客满意度都起到了明显的效果。自xx年贯标以来，我院先后实施了人才培养水平评估、国家示范院校创建与验收、学院管理体制移交地方政府等重大活动，并均取得了圆满成功，我们总结成功的重要因素之一就是建立和有效运行了iso质量管理体系。

### （一）观念得到了较大的转变和更新

1. 质量观念：质量是生命，是立校之本；质量是做出来的，而不是考核和检查出来的；
2. 顾客观念：学校的产品是教育服务，服务的对象是顾客，学校的顾客包括了学生、学生家长、用人单位、上级主管部门和地方政府等，要关注顾客的需求，并努力满足顾客明示的和隐含的要求。学生的评价、学生家长的评价、用人单位的评价、就业率、学生满意度、周边满意度（同行测评、兄弟部门测评）等指标纳入了学院绩效考核体系之中。
3. 制度观念：一切按章办事，不能随意省略更改流程；不仅普通教职工要遵守制度，领导干部更要遵守制度；特别强调执行力，制定了计划就必须认真执行，党委和院部下达的重点工作计划是不能打折扣的。

### （二）管理体系更加明晰

形成了质量方针、质量目标、程序文件、作业文件、工作记录，对各部门各岗位的工作职责进行了规定，各项工作都形成了相应的流程，使管理更加规范，基本改变了过去职责不明、接口不清等管理弊端。

### （三）工作目标更加明确

每年对学院的行政工作目标进行分解，落实到每个部门，年终对目标完成情况进行统计分析，纳入考核，提出改进意见，实施管理评审。

### （四）工作过程更加完善

采取过程方法，对学院重点过程按照标准的要求实施pdca控制，使过去容易忽视的过程都得到了控制。如专业建设控制程序强调对课程和专业的调整要进行评审和验证；采购过程要对供方的能力进行定期的评价；由于教育教学是特殊过程需要予以确认，因此，强调了对教师的能力、教学的组织和其他教学资源的配置是否满足要求要进行确认等。

### （五）各项工作持续改进

学院建立了持续改进的一整套运行机制，一是通过内部审核、外部监督审核和管理评审等质量控制措施，定期的对学院各项工作进行审核评价和改进；二是通过教学督导、教学检查、内部审计、月度经济责任考核以及关键过程控制点检查等常规措施，对教育教学过程实施经常性的监控，发现问题及时按照学院“不合格品控制程序”、“纠正与预防措施控制程序”的要求进行改进。并且对改进的过程和结果要进行跟踪和验证。

在推行iso质量管理体系的过程中，我们几点体会和认识：

#### （一）要明确组织建立和实施质量管理体系的目的

组织建立和实施质量管理体系是为了达到预期的结果。如果达不到“稳定地提供符合顾客要求的产品能力”这一预期结果，那么即使通过了体系认证，这个体系的作用也要受到质疑。因此，组织应建立一个“素质”的管理体系，而不是一个“应审”的管理体系，也不是一个空洞的质量管理体系文件。

## （二）要精心编制体系文件

### 质量管理体系心得

“繁简适宜”就是体系文件的多少和详略程度应符合学校管理的实际需求，并不是文件越多越好，有些学校的文件过于繁琐，事实证明不仅未能提高组织的管理效能，而且造成了执行过程中的混乱和困惑。

“新旧相融”就是iso质量管理体系的建立过程并不是对学校原有的管理体系的全面颠覆，而是要对原管理体系进行必要的改进完善并实现新旧体系的相互融合，形成一个新的满足iso质量管理体系总要求的管理体系。

“科学可行”强调的是体系文件的充分性与可行性，既能够满足iso质量管理体系总要求，又符合学校的教育教学运行规律以及学校的文化，在实际运行中可行、可操作。

## （三）要高度重视领导作用

iso9000标准强调领导作用的发挥。标准的八项基本原则对领导作用的描述是“领导者应确保组织的’目的与方向一致。他们应当创造并保持良好的内部环境，使员工能充分参与实现组织目标的活动”。很显然，如果没有学校最高管理者的重视与切实推进，学校的质量管理体系肯定是形同摆设，无法有效运行。

## （四）要强调中层管理者的参与



中层管理者是质量管理体系能否有效运行的关键因素。通过推行iso质量管理体系，有助于理清管理思路、界定部门职责、规范部门管理、减少重复无效劳动，提高部门管理水平和工作质量，因此作为学院中层管理者或各部门负责人，应大力支持并积极参与贯标工作，同时这也是对中层管理者管理能力和执行力的一次考验，如果缺乏中层管理者高度认同和深度参与，质量管理体系是肯定无法有效运行的。中层管理者应主要在以下方面参与贯标工作：

1. 认真学习转变观念。要认真学习iso9000标准知识，深刻领会八项质量管理原则的内涵，重点了解与所分管工作相关的过程控制要求，条件允许的话，所有聘任的中层管理者应具备内审员资质证书。

2. 高度关注全程参与。贯标工作不仅是院领导和贯标组织部门的工作，应是全院各部门所有教职工的共同工作，中层管理者尤其要高度关注。从体系的建立到运行维护全程参与。比如在体系建立阶段，中层管理者要主动参与相关程序文件、作业文件等研讨和编制，并重点对职责相关的文件进行评审，以确认这些文件是否适宜可行。如果不具备适宜性的体系文件执行后，不仅将影响体系的有效性，而且也对将所分管的部门工作带来很多问题或麻烦。

3. 履行“部门最高管理者”职责。书记院长是学院最高管理者，而相对于一个部门，部门负责人就是最高管理者，对于“最高管理者”，按照标准的第五章要求，部门负责人一是要提高部门员工的质量意识；二是要确定部门的工作思路和工作目标；三是要合理分配部门的资源；四是要厘清部门各岗位的工作职责；五是要保持部门内部的有效沟通；六是要定期或每年对部门工作进行总结，确定并实施改进措施。

#### （五）要持续改进质量管理体系

很多职业院校质量管理体系运行的有效性不高，一个共同的

症结就是质量管理体系的适宜性不强。质量方针、质量目标、程序文件、作业文件只是写在纸上，在实际执行过程中要不与学校的教育教学规律相悖，不具操作性，要不落后于学校的发展，过时陈旧。因此，学校建立起一个质量管理体系只是贯标工作的开始，持续改进才是“组织的永恒目标”。一般来说，通过每年的内部审核、监督审核和管理评审，学校的质量管理体系总可进行一定的改进；当一个运行周期（三年）结束，或者当学校的管理体制、运行机制发生重大变化，可组织对体系文件进行换版，如此经过多轮修订，质量管理体系必将越来越符合iso9000标准的要求和适宜学校的教育教学规律。

## 管理体系知识培训心得篇七

随着市场竞争的不断加剧和企业规模的扩大，企业服务管理体系在现代企业管理中扮演着越来越重要的角色。在我参与实施企业服务管理体系的过程中，我深刻体会到其所带来的好处和挑战。本文将以前五段式来表达我的心得体会。

### 第一段：认识企业服务管理体系的重要性

企业服务管理体系是企业实施服务管理的一种组织结构和体系，通过明确责任、规范流程、提高服务质量，确保企业在服务过程中能够持续改进和提高客户满意度。事实上，服务品质是企业市场竞争中的重要竞争力，而企业服务管理体系则能够帮助企业提升服务水平，建立良好的企业形象，增加客户忠诚度，提高市场占有率。

### 第二段：实施企业服务管理体系的好处

企业服务管理体系的好处不胜枚举。首先，它能够改善并规范企业的服务流程，使服务效率更高，减少了服务的不确定性。其次，通过完善的沟通机制和透明的服务标准，可以提高服务质量，增强客户体验。第三，企业服务管理体系强调

持续改进的理念，使企业始终能够适应市场变化和客户需求的变化，不断提升服务品质。

### 第三段：实施企业服务管理体系的挑战

然而，实施企业服务管理体系并不是一项容易的任务。首先，企业需要投入大量的人力和物力来进行培训和改进，这对于一些中小企业来说是一个挑战。其次，企业需要克服员工的固有习惯和不愿改变的心态，使他们能够积极参与到服务管理体系的实施中来。此外，企业也需要面对来自市场竞争的压力，以及来自潜在客户和现有客户的高要求。

### 第四段：解决挑战的方法

要想解决实施企业服务管理体系的挑战，企业可以采取以下方法。首先，企业应该制定详细的实施计划，并确保每个员工都清楚自己的责任和角色。其次，企业应该积极培训员工，提高他们的服务意识和专业技能，使他们能够适应企业服务管理体系的要求。此外，企业还可以借助先进的信息技术，来提高服务效率和客户满意度。

### 第五段：结语

企业服务管理体系是现代企业管理的重要组成部分，它不仅可以提升服务质量和客户满意度，还能够增强企业竞争力和市场占有率。尽管实施企业服务管理体系面临着挑战，但通过制定详细的实施计划、培训员工以及借助信息技术等方法，企业可以克服这些挑战，实现服务质量的持续改进。因此，作为现代企业的管理者，我们应该认识到企业服务管理体系的重要性，并积极推动其实施。

## 管理体系知识培训心得篇八

随着城市化进程的加快和人口的集中，供水成为了城市发展

中不可或缺的重要组成部分。作为城市基础设施的一部分，供水管理体系对于保障市民的生活用水安全和城市环境的协调发展起着重要的作用。在供水管理体系的建设和运营过程中，我深切感受到了其中的种种困难和挑战。在此，我将结合我自身的经历和实践，谈谈关于供水管理体系的心得体会。

首先，供水管理体系的建设需要充分调动社会资源，形成合力。供水管理体系的建设并非单靠一方之力可以完成，需要政府、企业、社会组织等各方的共同参与与努力。在我参与的供水管理体系建设中，我亲眼见证了政府积极倡导和推动的力量，他们通过政策支持、资金投入和法规监管等方式，为供水管理体系的建设和运营提供了有力的保障。同时，企业和社会组织的参与也起到了积极的作用，他们提供了专业技术支持和实施方案，为供水管理体系的顺利推进起到了重要的支撑作用。

其次，供水管理体系的建设需要注重技术创新和管理创新。在我参与的供水管理体系建设中，我深切感受到了技术创新和管理创新对于提升供水服务质量和效率的重要性。技术创新可以通过引进新的设备和技术手段，提高供水管理的自动化程度和智能化水平，减少人工干预和排除隐患；管理创新可以通过创新管理模式和运营机制，提高供水管理的运营效率和服务质量，实现供水管网的合理布局和资源优化配置。在实践中，我们采用了一系列先进的技术设备和管理手段，通过提升供水管理的科技含量和管理水平，有效解决了供水中的一系列问题和难题，提高了整体供水服务水平。

再次，供水管理体系的建设需要强化监督和信息化手段。监督和信息化是大力推进供水管理体系建设和运营的重要保障。在我参与的供水管理体系建设中，我们加强了对供水环境和水质的监测和监督，建立了全面的供水管理信息化系统，实现了对供水过程的全程监控和数据分析。通过监督和信息化手段，我们有效掌握了供水过程中的关键环节和重要数据，及时发现和处理问题，提升了供水管理的安全性和稳定性。

同时，监督和信息化手段还可以促进信息共享和互联互通，在供水管理中形成合力，提高管理效率和决策水平。

最后，供水管理体系的建设需要加强宣传和培训工作。宣传和培训对于推动供水管理体系建设和提高市民的用水意识至关重要。在我参与的供水管理体系建设中，我们积极开展了供水宣传和用水知识培训，推动市民树立正确的用水观念和节约用水意识。通过宣传和培训，我们增强了市民对供水管理的认知和了解，提高了市民对供水管理的满意度和支持度。同时，我们也加强了供水管理人员的专业培训和技能提升，提高了他们的专业水平和服务态度，为供水管理体系的建设和运营提供了有力的人才支持。

总之，供水管理体系的建设需要充分调动社会资源，形成合力；需要注重技术创新和管理创新；需要强化监督和信息化手段；需要加强宣传和培训工作。只有在各方共同参与和努力下，才能建立起完善、高效的供水管理体系，保障市民的生活用水安全和城市环境的协调发展。希望在未来的供水管理体系建设中，能够继续发挥自己的作用，为城市的供水事业做出更大的贡献。

## 管理体系知识培训心得篇九

学校管理体系培训是为了提高学校管理效能、优化教育资源、增强学校发展能力而进行的一项重要培训工作。我有幸参加了一次由教育部主办的学校管理体系培训，并从中获得了许多宝贵的经验和心得。在这次培训中，我对学校管理体系的理论和实践有了更深入的了解，同时也意识到了自己的不足之处。通过学校管理体系培训，我深刻认识到学校管理的重要性和挑战。

### 第二段：学校管理体系的理论与实践的结合

在培训的过程中，我们不仅学习了学校管理的理论知识，还

进行了大量的案例分析和讨论。我深感学校管理与实践的结合是非常重要的。学校管理体系只有在实践中不断完善、不断调整才能发挥出真正的作用。在培训中，我们进行了许多实践演练，例如学校管理制度的起草、学生评价体系的设计等。通过这些实践，我意识到要想建立良好的学校管理体系，需要不断的尝试和实践，并根据实际情况进行合理的调整。

### 第三段：学校管理体系的核心要素和重要性

在培训中，我们深入探讨了学校管理体系的核心要素和它们的相互关系。学校管理体系需要包括组织管理、教学管理、财务管理等多个方面。这些要素之间互为支撑、相互影响，共同构成了一个完整的学校管理体系。我意识到只有将这些要素合理地结合起来，才能形成一个高效、有序的学校管理体系。学校管理体系的重要性也在培训中得到了充分的体现。一个有良好管理的学校，不仅可以提高教育质量，还可以吸引更多的教师和学生，进而提升整个学校的声誉和地位。

### 第四段：学校管理体系培训中的反思与改进

通过学校管理体系培训，我不仅学到了许多知识，还对自己的不足之处有了更深入的认识。在培训中，我发现自己在组织协调能力、问题解决能力等方面有待提高。因此，我决定在日常工作中加强这些能力的培养，例如多参与一些组织协调的工作、多思考问题的解决思路。同时，我也对学校管理体系的运作模式进行了反思。培训中，我们与其他学校的管理者进行了交流和分享，这为我开阔了眼界，也让我意识到学校管理体系还有很多可以改进的地方。我将结合自己的实际情况，不断探索和创新，努力改进学校管理体系。

### 第五段：总结学校管理体系培训的价值和作用

学校管理体系培训是一次非常有价值的培训。通过这次培训，我不仅对学校管理的重要性和挑战有了更深入的认识，还学

到了许多实用的知识和经验。我相信这些知识和经验将对我今后的学校管理工作产生积极的影响。同时，这次培训也让我保持了良好的学习习惯和进取心，我会继续不断学习并不断提升自己的管理能力。总之，学校管理体系培训不仅是一次学习的机会，也是一次成长的机会，我将用所学知识和经验为学校管理的进步和发展贡献自己的力量。

## 管理体系知识培训心得篇十

电力企业安全生产风险管理体系建设培训

心得范文

xx电网公司安全生产风险管理体系建设培训心得

2009年5月4日—5月8日，我参加了xx电网公司在都匀供电局举办的xx电网公司安全生产风险管理体系建设2009年第二期培训，作为县级供电企业的一名管理人员，由于安全生产风险管理体系建设还没有推广到县局，我这是第一次参加这样的培训，在此之前我只知道都匀供电局已于一年前启动了安全生产风险管理体系建设工作，这个体系建设具体怎样开展、有什么作用和内容我并不是很清楚，通过这5天时间的学习培训，我对安全生产风险管理体系建设中的安全生产风险管理体系的建立与应用、危害辨识与风险评估及关键任务分析、流程梳理与文件清理、项目管理理论与实践、安全生产保障体系与安全生产监督体系等内容有了一个总体的感性认识，进一步认识了开展安全生产风险管理体系建设的目的、意义和重要作用，为下一步我们县局开展安全生产风险管理体系建设作了一个好的铺垫。下面我将培训学习体会简要概括如下：

一、对风险体系建设的认识

1、安全生产风险管理体系的提出，彻底打破了注重事后管理

的传统安全管理模式对供电企业的无形束缚，为供电企业实现本质型安全，指明了努力的方向和奋斗的道路。建立现代安全生产管理体系，就是要一切从风险开始，真实地动态地辨识和分析及评估企业所面临的一切安全风险，针对.....风险，制订并采取有效的控制措施，消除或减小风险，变“事后管理”为“事前管理”，并加强作为应急的“事中管理”，同时要做到管理过程的闭环，按照pdca原则，以安全结果为导向，更加注重过程的控制，实施规范化和精细化的管理。另外，在生产一线班组提倡自主管理，以风险管理为基础，实现班组管理的自主化和规范化，充分发挥班组建设现代安全生产管理体系中的主观能动性，让体系建设落到实处，落到基层，也应作为管理创新的重要内容。

2、实施风险管理体系是安全生产管理的创新，它提出的管理内容、管理要求、管理方法等内容为安全生产管理提供了一个平台，解决了安全生产“管什么”、“怎么管”的问题，是实现安全生产风险可控在控的有效手段。

3、强调以系统化、流程化、规范化的思想，树立持续改进的理念，从管理内容、方法、流程、人机控制以及行为管理等方面入手，建立一套系统的过程管理与结果管理并重的模式，对安全生产实施“标本兼治”是解决我们现在安全生产管理问题的唯一出路。

4、建立安全生产风险管理体系是公司发展战略的需要。南方电网公司是世界五百强企业，公司的战略目标是“打造经营型、服务型、一体化、现代化的国内领先、国际著名的企业”，要实现这一目标，除了要打造坚强电网外，还必需在管理这个“软实力”上下功夫，综观国际著名的企业，他们都有一套适合企业实际的安全管理体系支撑企业的安全生产管理。

5、建立安全生产风险管理体系是落实南网方略的具体体现。



险，把安全防范的关口前移，实现动态的、主动和超前的安全风险。二是既与国际接轨又突出南网特色。体系融合了国际先进的安全管理体系内容、管理思想和管理方法，同时又密切结合电网企业特点，实现体系专业化，具有较好的适用性和指导性。

三是为培育南网安全文化提供强有力的支撑。通过全员参与、动态持续的风险识别和风险分析，强化风险意识，形成以人为本的安全价值观。四是建设本质安全型企业，提高管理“软实力”的重要内容。

## 6、安全生产风险管理体系主要有如下特点：

a)以风险控制为导向，强调事前分析与控制。体系中的任何一个管理要求都针对特定要素的风险而设计，识别管理与现场所需做的工作，指明管理方向与要求，控制损失。在实际工作中，从基准风险评估、基于问题风险评估和持续风险评估入手，确保风险识别的全面性与持续性，用管理标准控制管理及流程风险，用作业指导书控制作业风险。

b)以计划、执行、检查、纠正(pdca)闭环管理为原则，强调工作的计划性和有效性。体系在内容编排上就以pdca闭环管理原则进行布局，要求在实际工作中的各项工作都要做好计划、执行、检查、纠正各个环节工作□pdca闭环管理是安全生产过程控制的四个步骤，也是安全风险管理体系对所有工作的要求。

系中与事件发生原因相关的管理要素并进行持续改善是横向的闭环。体系规范化就是要求企业针对各项工作制定工作标准，实施流程管理，规范管理现场作业工作。

d)以持续改进为目标，不断提高电网安全生产的绩效。安全生产问题贯穿于生产经营的全过程，它只有起点，没有终点。持续改进是企业永恒的主题，是强化安全生产管理，实现整

体绩效改进的过程。体系从要素本身就要求对各项工作进行回顾和改进，并定期开展审核，以系统地发现和改进问题，实现持续改进□pdca循环是实现持续改进的方法。

e)以先进管理体系为基础，突出电网安全生产特色，实现了管理创新。体系在充分借鉴了国际上先进管理体系内容与管理理念和方法基础上，密切结合电网企业实际，突出了设备、电网运行安全风险的管理，显示出专业化水平，具有较好的针对性和指导性。

## 二、对安全生产风险管理体系建设的体会和思路

通过5天时间的培训学习和最后公司安监部练主任的深入浅出、言简意赅的总结发言，我对安全生产风险管理体系建设有以下体会和思路：

和规律，紧抓电网安全、设备安全和作业安全不放松。

2、加强培训，掌握方法。与传统的安全管理比较，安全生产风险管理体系有许多不同的特点、内容、管理理念和方法，由于我们县局员工业务水平有限，对体系建设认识不足，因此，在体系推行过程中应进行体系相关知识与技能的培训，使员工特别是管理人员了解、掌握体系的管理内容、结构、运作方法以及作用，充分调动员工的积极性，有效推动体系的建设与实施。

3、结合实际，正确处理。应正确把握和处理好安全生产风险管理体系建设与制度群建设、生产管理规范化建设、应急管理体系建设、现行安全生产管理工作、标准化变电站与班组建设等几个关系的问题，避免重复建设。

4、周密安排，全员参与。体系的建立和实施涉及安全生产的各个环节，需要各部门和各层次员工的参与。应成立组织机构，落实责任，制定体系推行实施计划，把握好实施进度。

在体系应用过程中，对照体系规范要求，按“延用、完善、建立”的原则来开展各项工作，即延用符合体系要求的规范标准、方法与手段，完善对已存在但不满足体系要求的规范标准、方法与手段，按体系要求建立新的规范标准。

全管理工作和现场作业。

总之，建立和推行安全生产风险管理体系是南方电网公司在安全生产管理方面的创新，也是落实“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针和南网方略的具体体现。安全生产风险管理体系为电网企业实现规范化管理、促进安全生产长效机制的建立提供了依据。随着安全生产风险管理体系建设的不断深化，必将大大提高电网企业的安全生产管理水平。

## 管理体系知识培训心得篇十一

随着社会的不断进步和教育发展的需要，学校管理体系培训逐渐成为教育领域的热点话题。作为一名教育工作者，我有幸参加了一次关于学校管理体系培训的培训班，通过这次培训，我深刻认识到学校管理体系的重要性，并且积累了许多有益的经验 and 思考。以下是我从这次培训中的心得体会。

首先，学校管理体系培训带给我了新的教育观念。在培训中，我了解到了学校管理体系是指学校内部通过规范和流程来实现学校目标的一种管理方式。这与过去我对学校管理的理解有所不同。我之前认为学校管理主要是由校长和教研主任等领导完成的，而培训中告诉我，学校管理是全体教师共同参与的事情。每个人都应承担起管理责任，共同推动学校的发展。这种新的教育观念给了我很大的启示，引发了我对学校管理的思考和探索。

其次，在培训中，我学习到了如何建立一个高效的学校管理体系。首先，我们要明确学校的目标和使命，明确学校的定位和发展方向。其次，我们要制定合理的流程和规范。比如，

在培训中，老师们学习了一套科学的课程管理流程，从备课、上课到课后评价，每个环节都有详细的规定和要求，为教师们提供了一个标准的教学流程，使教师们的工作更加有条理和高效。最后，我们要注重学校的文化建设和团队合作。只有建立一个和谐的学校文化氛围，才能促进教师之间的交流和合作，提高整体管理效能。

另外，培训中还强调了教师的专业素养。专业素养是指教师在教育教学过程中所需要了解掌握的各种知识、技能、态度等方面的素质。培训中，我们重点学习了如何提高自己的专业素养。首先，我们要不断学习和积累知识。教育是一个不断发展的领域，只有不断学习和更新，才能跟上时代的步伐。其次，我们要关注教育政策和前沿动态。只有了解最新的教育政策和趋势，才能更好地进行教学和管理。最后，我们要提高自己的教育教学能力。通过参与培训，我们可以学习到更多的教育教学方法和技巧，以提高我们的教学水平。

最后，我想谈一谈自身在培训中的收获和成长。通过这次学校管理体系培训，我感到自己在管理方面有了长足的进步。在培训中，我学会了如何制定目标和规划，如何组织和协调教学工作，如何与同事进行合作和交流等。我意识到，作为一名教育工作者，我不能仅仅把眼光局限在自己的课堂上，更要关注整个学校的发展和进步。只有全面提高自己的管理能力，才能更好地为学校的发展做出贡献。

综上所述，学校管理体系培训带给我了许多新的思考和启示。我明白了学校管理的重要性，学会了建立一个高效的学校管理体系，提高了自己的专业素养，收获了许多教育教学方法和技巧，并且在培训中取得了不小的成果。我相信，通过不断学习和实践，我会成为一名更加出色的教育工作者，为学校的发展贡献自己的力量。

# 管理体系知识培训心得篇十二

## 一、工作简要总结

1、主要工作过程：2011年下半年，本人对县级供电局进行了安全生产风险管理体系建设的咨询指导，参与了电网公司安全生产风险管理体系推广实施指导中心组织的对部分县局及地市局的审核。审核的县局中，有3个县局是模拟内审或内审指导，有5个县局是2钻审核；参与了4个地市级供电局三钻水平的审核。

2、主要工作成果：本人参与咨询指导的县级供电局，全部通过指导中心组织的2钻审核，且得分较高。本人参加的12个单位的审核中，主要负责三个单元的审核，在2011年12月23日供电局审核末次会上，得到了指导中心主要负责人的充分肯定。

3、工作过程控制措施：做到在审核前一天审阅被审核单位的体系文件和相关资料，对照相关法律法规和其它要求，查证受审资料，初步策划审核重点。在审核过程中，按照过程控制pdca循环的思路，通过查阅文件资料、现场查看、人员询问等方式搜集审核证据，对照审核依据，形成审核发现，按照secp（策划、执行、依从、绩效）进行分析和诊断，肯定其强项，指出其主要改进机会。每天晚上对审核发现进行整理汇总成文，并提炼出亮点和不符合，编制汇报ppt幻灯片和不符合项清单；现场审核结束后，根据审核发现和对该单位体系运转情况的观察，对照审核依据，从secp四个环节对体系运转评分，得出公正评价。

## 4、亮点：

（1）认为电网安全生产风险管理体系建设2011年有两个亮点，一是试点县级供电局体系建设步入轨道，基本框架构建完成，体系开始运转，有的县供电局体系运转绩效明显。二是地市

级供电局体系保持了正常运转，领导普遍有了用体系管理的思路指导全局工作的意识；通过组织培训和体系实际运行操作，员工风险意识更加普及，并逐渐融入到本岗位工作；体系要素得到进一步完善，基本能够全面控制；风险评估进行了回顾，内容进一步完整准确，评估结果及控制措施与实际工作结合得更加密切；检查审核进一步规范，不符合项进入纠正预防系统；安全区代表、审核员等素质水平及履行职责的能力有了很大提高。有的单位领导提出了“归口管理部门要从专业技术角度进行系统分析，进行危害辨识、风险评估、实施控制、解决实际问题；树立安全生产风险管理体系要以生产体系为主体、为基础的思想，将来要实现从警察到医生的转变”的体系建设思路。

(2) 通过参加审核，对体系的有了更深更高的认识，对各地市供电局和县供电局的体系建设情况有了更进一步的了解和掌握，基本认识到存在的共性亮点和问题。

5、存在的问题：本人认为在审核地市级供电局时，审核人员和时间不足。原因一是地市级供电局体系已基本正常运转，审核需查阅的资料量大；二是对审核证据进行分析判定时需要对审核依据的熟练和准确掌握。

——完——

## 管理体系知识培训心得篇十三

质量管理体系运行之于企业，有的如鱼得水，有的变成负担，越来越重。下面是一些企业的真实写照。对比一下，有则改之，无则加勉。

### 1. 职责不清车轮转

部门职责、岗位职责、人员职责划分不清，遇事互相推诿，车轮大战；应明确部门职责、岗位职责和人员职责，责权利

统一，实施相关有效考核。

## 2. 文件失控难识断

需要文件指导的场合没有建立文件，文件要求不明确，文件缺乏可操作性，文件只是“摆设”；应针对需要建立所需的文件，提出明确要求，做到操作性强，工作有据可依。

## 3. 目标制定有点难

未认识到制定目标的必要性，随意根据各类不同的需要而定制（不是“制定”）或更改有“弹性”的目标，缺乏对目标的管理、考核；应实施真正的目标管理，制定有用、可行、能起到激励作用的目标，同时在各职能和层次上建立相应的目标，并对目标进行实际、全面、有效的考核。

## 4. 缺乏记录假证现

对各类记录未作出要求，记录不完整、不规范，甚至记录造假；应确定各类记录要求，规定记录的方式和具体要求，利用记录的结果考核体系运行情况、产品过程控制和产品质量情况，积累有用的数据，从数据分析改变研发路线和计划；应严格执行设计和开发控制程序，按照要求进行设计和开发策划、输入、输出、评审、验证和确认等一系列工作，研发计划及相关工作需变更时应按程序进行评审和确认。

## 8. 供方更换很随便

不按照合格供方名录采购产品，经常以价格便宜作为采购的依据，对采购产品的质量监管不力；应严格执行供方管理控制程序，按照考核、评价和重新评价准则加强对供方的管理，加强对采购产品的验证和控制。

## 9. 过程控制难改善

缺乏对过程应有的控制。没有对需控制的各类过程制定完善的控制措施，基本靠操作人员的经验自我控制过程，缺少过程记录，出现问题时无法追溯原因。应建立完善的过程控制保证能力，必要时制定完整、完善的各类过程操作指导文件和各项措施，应靠执行制度来保证产品质量。

## 10. 设备用坏才去管

未建立全面的设备管理制度，不设或少设设备管理、维修人员，设备资源不充分，不能满足生产需要，不按要求正确使用设备，有时因设备问题影响产品质量；应建立完善的管理制度，按期维护、保养设备，保证设备满足生产和产品质量所需的能力。

## 11. 测量设备无校验

仪器仪表测量设备管理混乱，无台账、无年度校验计划，未经检定或漏检的仪器仪表在使用甚至在检验岗位上使用；应建立完善的管理制度，定期送检仪器仪表，禁止使用未经检定或漏检的仪器仪表。

## 12. 产品检验不规范

许多应有的检验过程没有建立，检验规范没有完全依据法律法规及相关标准规范制定，执行产品检验制度不严格，随意产品放行。应建立规范的产品检验制度并严格执行，制定的检验规范覆盖法律法规及相关标准规范，产品放行职责明确，有产品质量情况的汇总分析。

## 13. 顾客满意口号喊

以顾客为关注焦点、顾客满意只是作为口号喊一下，并不认真了解顾客的需求和愿望，处理顾客投诉走过场，进行顾客满意度测评只是为应付外审做的样子；应引起对确保顾客满



意问题的重视，并有具体行动，真正进行顾客满意度调查并利用该结果改进相关工作，在各方面做到顾客满意。

#### 14. 原因分析在表面

对于所遇到问题的原因分析仅限于表面，不愿追究更多和更深层次的原因，举几个简单事例作为应付；应建立真正的长效改进制度，形成坚持实施纠正措施和预防措施机制，对现实和潜在的问题深入挖掘根源，摆脱强调客观理由或仅限于表面的所谓原因分析。

#### 15. 持续改进哪里见

持续改进只是空谈，没有改进的具体要求和实施措施，也没有考核、激励和对作出的有效改进的固化。应将持续改进贯穿于整个质量管理体系过程，制定改进计划并付诸有效实施。

#### 16. 证书到手任务完

质量管理体系的全部任务就是为获取证书。如何保持质量管理体系的有效运行，发挥质量管理体系应有的作用，不在企业领导的工作计划和工作日程之内；企业领导应研究质量管理体系对保证产品质量和促进企业发展应有的重要作用，切实使质量管理体系得到有效运行，而不应该出现面对一大堆待解决的问题苦于找不到解决办法的局面。中得出发展趋势和结论。

#### 5. 人员资格无人管

各岗位上岗人员是否能够胜任无法确定，缺少对上岗人员的资格考核、认定和岗前培训；应对岗位人员资格要求作出规定，并对上岗人员是否能够胜任进行考核和认定。

#### 6. 培训充数装门面

缺少应有的培训，更谈不上有针对性的培训，培训只是为应付外审而做样子；应制定有针对性的培训计划，并有效实施，对培训效果进行考核，以验证培训的有效性。

## 7. 研发变更家常饭

### 管理体系知识培训心得篇十四

近年来，我校积极推进学校管理体系建设，不断加强学校管理水平，提高办学质量。在这个过程中，我们不断总结经验，汲取教训，不断探索适合学校发展的管理模式。下面我将就学校管理体系建设的心得体会进行阐述。

首先，学校管理体系建设需要明确指导思想和目标。作为学校管理者，我们深知管理体系建设的意义和目标的重要性。我们秉持“以人为本，质量第一”的指导思想，旨在提高学生的全面发展水平和教师的教育教学能力。同时，我们以全员参与为原则，通过形成一个全员参与的团队合作机制，共同推进管理体系各项工作的落实。只有明确了学校管理体系建设的指导思想和目标，才能确保工作的方向性和针对性。

其次，学校管理体系建设需要健全的制度建设。学校管理体系的健全重要依赖于制度建设的完善，只有建立合理的管理流程和规范的管理制度，才能保证学校的正常运转和各项管理工作的有效进行。我们积极探索校本管理制度，加强对学生、教师和家长的管理，注重建立和完善各项管理规章制度，使学校的管理工作健康有序，高效运行。

再次，学校管理体系建设需要注重信息化建设。随着科技的不断发展，信息化已经成为现代社会发展的重要方向，也在很大程度上影响着学校管理。在学校管理体系建设中，我们积极应用信息技术，建设学校信息化平台，推进校园网络建设和数字化管理系统的建设。通过信息化手段，我们实现了信息的共享和沟通的便捷化，提高了管理的效率和工作的流

程化。

此外，学校管理体系建设还需要注重培养管理人才。管理人才是学校管理体系建设的重要支持力量。我们注重对管理干部的培养和培训，通过组织参加各类培训班和研讨会，使其掌握和了解最新的管理理念和管理技能。同时，我们还注重对教师队伍中的潜力管理人才的发掘和培养，通过给予他们适当的挑战和发展机会，激发他们的潜能和创新能力。只有培养出一支高素质的管理队伍，才能为学校管理体系的建设提供持续的动力。

最后，学校管理体系建设需要与时俱进，不断创新。学校管理体系建设是一个动态的过程，要适应不断变化的教育环境和学校发展的需求，必须不断进行创新和改革。我们鼓励管理者和教师团队积极创新，提出新的管理理念和方法，不断改进管理工作，推动学校管理体系的不断发展。只有与时俱进，才能在激烈的竞争中保持学校的核心竞争力。

综上所述，学校管理体系建设是一个复杂而重要的过程，涉及各个方面，需要我们的共同努力。通过明确指导思想和目标，健全制度建设，注重信息化建设，培养管理人才，与时俱进，我们必将为学校管理体系的建设做出更大的贡献，使学校真正成为育人的摇篮。

## 管理体系知识培训心得篇十五

风险预控管理办公室在集团领导的要求下，重点了解各煤矿单位体系建设的进度和开展情况，坚持日常监督检查和业务指导相结合，对体系建设过程中存在的问题进行通报及纠偏，探讨体系建设的方法和步骤，同时与各单位体系建设人员进行交流，对体系建设滞后单位进行督促。通过不断查找体系建设中存在问题，推广好的经验、方法，采用示范带动的作用，积极稳妥地推进体系建设工作有序开展。风险预控管理办公室通过对试点单位和其他单位的督导和探讨，现将在督

导和检查中发现的问题和不足、建议和要求归纳如下,以便体系建设单位汲取和借鉴:

一. 矿级领导和中层领导对安全风险预控管理体系建设认识不足、重视不够;

(3) 有等待、观望、临时思想,认为是搞形式主义,可有可无,应付对待等;

(4) 战线领导不重视,没有落实“谁主管,谁负责”的原则,对所分管战线体系建设工作的情况不知也不过问,给体系建设带来消极负面影响。

二. 三级培训没有落实;无培训计划,无培训效果考核;矿级决策层、管理层、操作层没有经过培训和学习,有的培训不到位,笼统培训无针对性,干部不理解,职工不清楚,工作无法开展。体系建设期间应让职工知道的:

(1) 什么是危险源?什么是隐患?二者的区别是什么?

(2) 什么是危险源辨识?什么是隐患排查?

(6) 科队级领导及风险小组人员还应掌握危险源分类、整理、补充、完善;以及风险预控管理体系建设的作用和意义,并能指导本单位职工开展危险源辨识和风险评估。

(1) 单元划分要全面、准确,战线(专业)、区队(劳动组织)、班组(工作空间);

(7) 对矿井还有生产系统、生产工艺流程等。

四. 危险源辨识和风险评估不结合基础调查统计进行,随心所欲,危险源辨识五化把门;

(6) 没有全员参与危险源辨识和风险评估,而是以班组或找

几个人在一起商议填卡；

(4) 危险源辨识卡填的是隐患而非危险源；

(6) 个别管理人员让技术员或职工代填，给职工造成不良影响，导致该单位工作被动、滞后。

六. 基础调查统计中，概念模糊、张冠李戴、相互交叉、条理不清；

(3) 条理不清，让你看不明白那道工序与哪项工作任务相对应，像记流水账式的。

七. 管理标准与管理措施概念模糊，交叉使用；

(1) 措施中有标准，标准中有措施；（管理标准是一种标尺，是把管理对象管到什么程度，就可以消除或控制危险源的风险的最低要求；管理措施是指达到管理标准的具体方法、手段。）

(2) 管理标准和管理措施没有对应管理对象；

(2) 矿级对区、队、科室及相关人员的没有考核和责任追究；

(3) 区队、科室对职工没有考核及追究。

(4) 风险预控办公室人员的职责和工作任务不清。

九. 不结合本单位实际，比葫芦画瓢抄袭神华宁煤资料，一味追求进度，而忽视基础工作和实际效果，最后形成“两张皮”，无法向职工贯彻和实施，写非所干。

十. 注重了井下危险源辨识和风险评估，而忽视了地面危险源辨识和风险评估工作；

(1) 地面办公场所、工厂、材料库； (2) 交通运输；

(3) 两堂一舍，地面环境；

(4) 地面灌浆站及偏远地点，特别是人员不常去，而人员又少，易被忽略的地方和工作；

(3) 没对档案分析，未确定重点管控对象；(4) 没有档案管理保密制度，员工信息外泄。

十二. 文件、资料汇编（法律、法规、规章制度、安全条例、规范等）方面；

(1) 没有层次、主次不分；

和经验，只闭门工作，多走了弯路，影响了进度和质量；

(1) 矿与矿之间缺乏交流和相互学习；（安全矿长不带队去学习交流，效果欠佳）

(3) 不能自以为是，要知山外有山；

(4) 交流沟通前，要自查不足和差距，带着问题去交流、学习，才能提高，然后全面了解。

要求：各专业战线是初稿、审稿的完成者，也是最终定稿完成者，并由战线领导、参与人员签字，对终审稿负责。

和计划安排，并有科学的考核，认真落实，稳步推进。

十六. 理清各部门职责，做到“干什么写什么”，“写你要干的，干你所写的”；

(3) 避免单位部门之间管理交叉，任务重叠，考核重复，政出多门，文件打架等。

十七. “时间服从质量”，但不是没有时间要求；

(1) 各单位（含基层区队）要根据自己的计划，逐月、逐周去落实，结合实际开展工作；

(2) 全员参与危险源辨识和风险评估，尽可能力求全面、完善、准确、术语标准；

(3) 风险管理对象提取，风险管理标准和风险管理措施的制定和执行；

(4) 员工的不安全行为控制与管理；

(5) 其他资料的收集、整理、汇编逐步进行，逐步完善。十九. 省政府、集团公司要求所有工业企业全面建立安全风险预控管理体系，时间是2015年以前。这就要求集团公司所有单位必须全面开展安全风险预控管理体系建设工作，不是可建不可建的问题，而是必须建成体系、结合本单位实际去建体系并常态运行。

## 二十. 基本知识：

@危险源：可能导致伤害或疾病、财产损失、工作环境破坏或这些情况组合的根源或状态。它的实质是具有潜在危险的源点或部位，是爆发事故的源头，是能量、危险物质集中的核心，是能量从那里传出来或爆发的地方。

@事故隐患：是指作业场所、设备及设施的不安全状态，人的不安全行为和管理上的缺陷。它实质是有危险的、不安全的、有缺陷的“状态”。

@危险源辨识：是认识危险源的存在并确定其特性的过程。@

风险：指某一特定危险情况发生的可能性和后果的组合。

（或：危险源可能导致的损失、伤害或其他不利影响的可能性和后果的组合。）

@风险评估：指评估风险大小以及确定风险是否可容许的全过程。（包括：风险分析、风险评价）。

@风险预控：指在危险源辨识和风险评估的基础上，预先采取措施消除或控制风险的过程。（分为：事先控制措施、接触控制措施、事后控制措施）。

@不安全行为：指可能产生风险或导致事故发生的行为。（3）安全风险预控管理体系的特点：

@依靠科学的考核评价机制推动体系有效运行。

领导重视，培训全面；思路清晰，方案可行；方法适宜，试点先行；切合实际，按标实施；保障有力，全面推进；体系建设，按期完成；抓手选准，考评到位；反复贯标，注重实效；全员学习，素质提高；落实现场，安全可靠。

安全风险预控管理办公室

张永灿

\*\*\*

2014年2月28日

## 管理体系知识培训心得篇十六

随着社会的不断发展，学校管理体系也成为了教育改革的重要一环。作为一名教育工作者，我从事了多年的学校管理工作，不仅亲身经历了学校管理体系建设的全过程，也深刻体会到了其带来的益处和困惑。在这里，我将结合自己的实践经验，分享一些关于学校管理体系建设的心得体会。

首先，学校管理体系建设要以目标明确为前提。一个优秀的



学校管理体系需要明确明确的目标，并将这些目标分解成切实可行的目标和指标。只有确立了明确的目标，学校管理体系才能有具体的内容和形式，才能让管理工作真正有的放矢。我的学校就曾经在管理体系建设中犯过一个错误，就是过于关注形式而忽略了目标的明确。结果，我们的管理工作变成了一种形式主义，很难真正发挥出作用。通过教训，我们认识到了目标明确的重要性，于是重新制定了目标，并将其分解成可执行的任务，最终取得了明显的成效。

其次，学校管理体系建设要秉持问题导向的原则。一个好的学校管理体系需要依靠科学的方法进行问题分析和解决。我们常常会面临各种各样的问题，有些问题是来自于教学过程的，有些问题则涉及到学校管理体系的设计和实施。面对问题，我们不能盲目地去解决，而是要将其分析、梳理，并找出合适的解决方法。在我们学校的管理体系建设中，我们始终坚持问题导向的原则，把每一个问题都当作一个改进的机会。通过不断总结经验，我们发现解决问题的关键在于对问题的分析和筛选。只有找到问题的根源，制定出切实可行的解决方案，才能真正解决问题，提升学校管理的水平。

再次，学校管理体系建设要注重信息化建设。随着信息技术的发展，学校管理体系建设也不能不与时俱进。信息化建设不仅可以提高管理效率，还可以为决策提供更全面的依据。在我们学校的管理体系建设中，我们特别强调信息化的应用。通过建立学生档案系统、教师工作平台等，我们极大地提高了管理效率。此外，我们还开展了网络教研、在线学习等活动，为教师的专业发展提供了更多的资源和机会。通过信息化建设，我们不仅提高了学校管理的水平，也为学生和教师的学习和发展提供了更好的支持。

最后，学校管理体系建设要强调团队合作。学校管理工作涉及到各个方面的工作，需要各个部门之间的密切配合。在我的学校，我们非常注重团队合作，通过定期召开会议、开展培训等活动，不断加强各职能部门之间的沟通和协作。我们

坚信，只有协作才能取得真正的成功。在实际工作中，我们充分发动全校师生的积极性，建立了相互信任的关系，形成了高效的工作团队。正是这种团队合作的精神，使我们的学校管理体系得到了持续的发展和改进。

总之，学校管理体系建设是一项复杂而细致的工作，需要全校师生的共同努力和智慧。通过目标明确、问题导向、信息化建设和团队合作，我们能够构建一个科学、高效的学校管理体系，为学生和教师的发展提供更好的支持。我深信，在不断的实践和探索中，我们的学校管理体系会越来越完善，我们的学校会变得更加优秀。