

观点



融入防损策略、基于风险评估的安全业务流程

Raymundo ARCILLA, 索迪斯中国设施管理专家中心安保服务顾问

为员工提供安全可靠的工作环境是每个企业的基本责任，一套完善的安保策略则是切实履行这项责任的最佳体现。这套策略包括制定安保政策和流程、建立高素质的安保团队，配以基于风险评估的监视系统和巡逻团队，从而有效防范风险、提高安保服务的响应速度。

然而，根据我们最新进行的风险评估发现，很多企业存在防损策略缺损的情况。部分企业有全球总部授权执行的安保政策，但這些政策未经过适当本土化，因而未必能够解决当地面临的问题。

正是由于客户和服务供应商双方都缺乏适当的策略，使得确认安全风险、提升防损服务水平变得困难重重。设施管理经理对于风险评估的意识和理解有助于推动创新，从而拓展服务价值并实现业务目标。

当下的问题便是，提升防损服务水平，使之与既有的安保业务流程保持一致，并参考行业最佳实践加以维护。

优先建立防损策略

职业健康和安全(OHS)对大部分企业来说是个关注点。然而，即便企业已经从营运预算中拨出巨资购买电子安保系统和雇佣保安，但安保服务，尤其是其中的防损策略却从未得到足够重视。

运用科学的方法和度量标准对安保服务和防损策略的效果进行评估，能够突显安保服务在保障业务持续性方面的价值，从而证明安保费用物有所值。如果安保及安全问题未被及时识别、分析和评估，要想定位并解决安全问题就非常

困难。因此许多设施管理经理只能购买不必要的安保系统和设备，覆盖整个园区，以防任何未知的安全问题。

缺乏统一的方法和度量标准对防损策略的建立和维护造成了诸多困扰，因此设施经理只好依赖设备供应商，而他们却只是

一味地推销自己的产品。另一部分设施经理则认为，制定服务流程超出了其能力范围，因而将这个关键问题轻易忽视，弃之一边。

绝不遗漏任何风险

重大的企业事故，比如火灾或者化学品溢漏，会严重影响公司员工、承包商、供应商以及客户的生命安全及合作关系。通常情况下，这样的事故会被认定为意外事件而不再深究，故而潜在的安全问题常常被轻易忽视。

以中国某工厂的一次突发事件为例，某企业与一名员工解除了劳动关系，该员工未得到满意的赔偿，他提出抗议却始终未得到答复。事后他设法

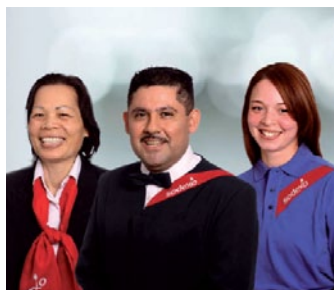
再次进入工厂，纵火烧毁了整个厂房，几名被困员工在这场火灾中丧生。在这起事件中，潜在的风险未被识别和评估，工厂的入口未得到有效管控，安全策略不完备或未能有效推行，这些都导致企业未能成功阻止火势迅速扩散，并及时疏散员工。若企业能有效制定并实施恰当的安全策略，这一切悲剧都可以避免，员工的人身安全和企业的持久发展都有所保障。

一套简单的防损策略就可以改变这一点。只要企业对其足够重视，就可防患于未然，有效控制此类事故的发生。

从风险评估做起

风险评估作为防损管理策略的一部分，是所有安全策略的起点，它能够有效避免大部分揣测工作。根据既定的标准来评估一般及特殊的安全风险时，应该考虑到风险发生的情境，以最经济高效的方式分析、评级并适当地处理风险。

风险评估是风险管理中极其重要的一步。在风险分析前一般还有两个重要步骤——第一：定义风险，并明确风险评估在何种情境下进行；第二：识别风险，注重使用定量和定性的策略，帮助计算潜在风险演变成为一个严重事件的可能性以及影响。风险分析完成后进行风险评级，根据不同级别的风险制定相应的安全策略。由此，在处理风险时，可以根据风险级别选择最恰当且经济高效的方法来消除或降低安全风险。S



索迪斯快讯

- ◆ 索迪斯连续第九年入选道琼斯可持续发展全球指数榜
- ◆ 索迪斯入选中国最佳跨国外包企业之一。在入选的20家企业中，总排名第四；在其所在业务领域，位列第一
- ◆ 在2013年全球多元化(DiversityInc)50强企业榜单中，索迪斯高居榜首
- ◆ 根据过去12个月的数据显示，索迪斯的失时工伤重伤率减少50%以上（2012年9月至2013年8月）

关键数据

- ◆ 人力资源
2013年7月1日《劳动合同法修改案》正式实施，对劳动派遣的用工形式进一步进行澄清并将严格管理
- ◆ 居民消费指数
国家统计局发布的10月居民消费指数显示，全国居民消费价格总水平同期上涨3.2%
- ◆ 食品成本
国家统计局发布的10月居民消费价格指数显示，食品价格同期上涨6.5%，其中鲜菜价格上涨31.5%、肉禽及其制品价格上涨5.8%、水产品价格上涨6.4%、粮食上涨3.8%



索迪斯健康服务： 中国企业健康项目先锋

现代生活的压力、日益增长的医疗保健费用以及日趋关注的企业责任是促进健康项目在全球不断发展的三大因素。另外，在中国人才争夺战日趋激烈和近来工资通胀的情况下，企业健康计划也越来越受那些渴望留住员工的中国雇主的青睐。

作为国内企业健康理念的领跑者，索迪斯秉承其以明天更精彩计划（Better Tomorrow Plan）为基础的核心价值观，推出了一套健康项目，包括健康方案与服务的咨询、设计、营销及管理。索迪斯于2010年6月创建中国健康业务团队，但故事的真正开篇则是2008年索迪斯为诺基亚制订的健康项目，首开业内之先例。

诺基亚员工满意度日益提高

2007年12月，诺基亚中国新总部落成于北京经济技术开发区。当时，虽然园区内少数公司已设有健身房，但还没有像索迪斯专为诺基亚而设计的此类综合性全方位健康项目。“健康项目”的宗旨是通过创新型规划、服务和设施，让诺基亚的员工养成健康的生活方式。这一综合性的项目不但极富创新，而且卓有成效：“健康项目”推出后，诺基亚员工的整体满意度从84%提高到了98%！

欢迎来到诺基亚北京

按摩理疗中心：诺基亚的健康中心可提供按摩、中式整体疗法和美容美发服务，并设有供稍事休息之用的静修室。在按摩理疗中心，最受员工青睐的是舒适的按摩和中式理疗服务（60%），其次为冥想休息室（28%）和沙龙服务（12%）。

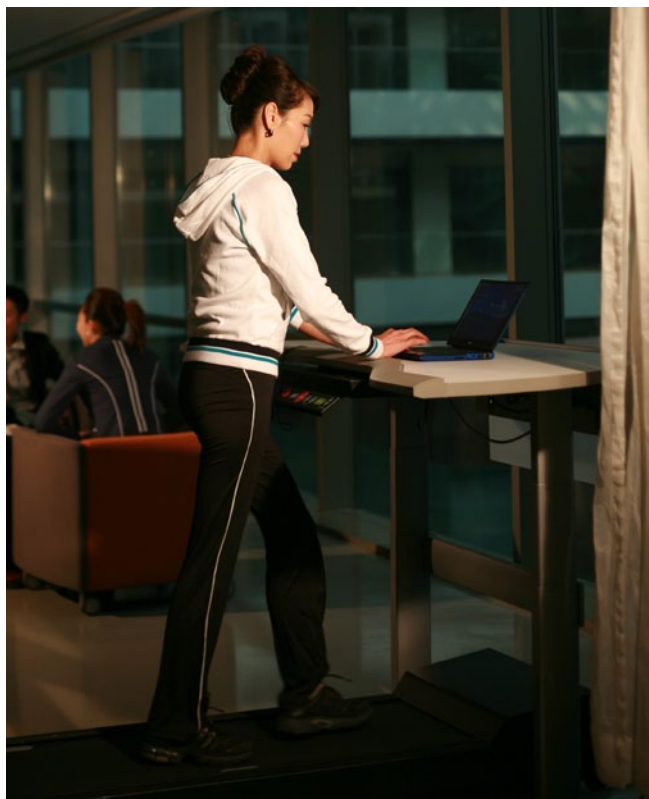
健身中心：健身中心设施先进，为员工提供免费的体能评估和基本的健身项目。对于更专业的健身需求，专业教练则可提供个人训练项目。

健身中心拥有跑步机、多功能锻炼机和力量训练器材，并开设了一系列团体锻炼课程，包括瑜伽、舞蹈、跆拳道和普拉提，甚至热瑜伽。

运营两年后，78%的员工都曾使用过健身中心及其服务。诺基亚与索迪斯的健康团队一致坚信经常锻炼对员工个人和企业都是有益的，所以如果员工忘记带自己的装备，公司很乐意为他们配备。



楼层娱乐设施: 在多数楼层, 员工都可以在工作中用极富创意的方式稍事小憩或活动筋骨。台球和乒乓球等活动为员工营造了独特的自由讨论氛围, 或者让他们时不时地离开电脑。如果工作无法脱身, 创新型“散步工作站”——带办公桌的跑步机则让你一边散步一边工作, 使员工和公司都能保持健康的节奏。



健身活动计划: 该计划集工作坊、讲座与活动等寓教于乐的内容于一体, 引导并激励诺基亚员工养成健康的工作和生活方式。其中颇受欢迎的“健康妈咪”活动是一系列介绍爱婴知识以及产前产后护理的辅导讲座, 为职场妈妈提供关爱与支持。

生活方式教练: 专为诺基亚而设计的生活方式教练项目可谓首开中国之先河。该项目鼓励诺基亚的员工建立健康的工作和生活方式。此项目首先对员工做简单的问卷调查和体能检查, 然后给出改善其职场内外生活质量的建议。S





以严苛过程管理为傲人成果护航

索迪斯葛兰素史克（中国）研发中心营运点获 ISO9001:2008
质量管理体系认证

项目背景:

葛兰素史克（GSK）是世界领先的制药业巨擘。公司以科学为引领，以研发为核心，凭借自身的技术潜力和资源优势，秉承以研发为基础的一贯理念，致力于新药开发，造福世界人民。葛兰素史克拥有制药行业中最大的研发体系之一，年产药品40亿盒，产品遍及全球市场。

索迪斯与葛兰素史克拥有长期的合作关系，为其全球20多个营运点提供设施设备管理服务。索迪斯于2011年底开始为全球18个葛兰素史克营运点申请国际标准化组织ISO9001:2008质量管理体系认证，并且在次年2月就成功获得认证。然而要守住这块金字招牌，需要全球18个营运点持续坚持标准和不断改进。2013年4月，索迪斯葛兰素史克（中国）研发中心营运点代表全球18个营运点接受了来自全球知名第三方认证企业瑞士通用公证行（SGS）的专业审核。

面临挑战:

任何一个全球性的措施要落实到本地，都不是件容易的事。拿着索迪斯全球的质量管理体系框架，如何落实到中国的营运点，变成适应本地需求、人员素质条件的具体可执行的流程和制度，成为索迪斯中国质量总监王磊的首要任务。

对索迪斯葛兰素史克研发中心营运点的管理团队来说，沟通成为最大的挑战——对工作在第一线的基层员工来说，ISO质量管理体系是个完全陌生的概念，要让他们认知并认同流程管理的价值也不是一件容易事。

“ISO9001:2008是一个规范化、标准化的国际管理体系，能在这样的框架下取得认证，可以说是对索迪斯整个业务管理方面的一种认可。我们很放心将我们的设施管理业务交给索迪斯，帮助我们提升了企业的管理效率及核心业务竞争力。”

—— 陈惠敏，葛兰素史克综合管理部副总监

同样地，在具体实施的过程中，要让营运点的管理团队和基层的每一个员工都能切实地执行这些标准化的流程，将抽象的认知转化为具象的规范操作，也是一个浩大的工程。

解决方案:

索迪斯中国专家中心质量总监王磊拥有国际精益六西格玛黑带讲师的认证，在中国能够达到这一水准的专家不到100人。他所带领的索迪斯专家团队以专业的知识和辛勤的努力，在3个月内，为营运点编写了一整套符合ISO9001:2008质量管理体系要求的、涉及23项过程管理的文件管理体系。

“建立符合ISO标准的质量管理体系，有助于索迪斯团队通过过程管理来控制结果。”王磊在前期的培训中，一直向营运点核心团队反复强调标准化过程管理的重要性。密集培训帮助一线营运团队建立起对于质量管理体系的认知和对于过程管理必要性的认同。

在将理论落实到实际的过程中，由于很多基层人员的文化教育水平有限，更多的时候他们靠自己的经验办事，所以营运点经理和服务主管们需要在很多细节上举一“返”三——每次例会都要反复强调操作的规范化、标准化，矫正他们错误的工作习惯，并要求基层员工自己复述一遍加强记忆。如此不厌其烦循环往复，才能确保索迪斯驻场员工都能百分百做到符合ISO标准的规范操作。

不断改进的方式首先是不不断自省。针对一次内审中发现的第三方管控的改善报告缺失问题，索迪斯主动出击，对第三方的操作流程和报告结果进行跟踪和记录，帮助第三方供应商改善工作流程和习惯。以虫控管理为例，索迪斯团队要求供应商事先提供年度和月度的明细表，每月两次例会沟通，对喷洒杀虫药剂的用量、频率以及重点区域的划分等进行严格管控，更是对于供应商提交的每一份报告进行仔细核查和反馈。索迪斯的规范化管理，让供应商从最初不提供报告，到提交报告后仍需要整改，再到最后自觉自发地完成高质量报告，实现了从量变到质变的过程——短短3个月内客户方员工对虫控这一环节的意见率降到了史无前例的0点。



主要成果:

- ◆ 2013年4月12日通过瑞士通用公证行(SGS)的外部审核, 获得ISO9001:2008认证, 结果显示运营点没有重大不符合项、没有严重不符合项、没有轻微不符合项;
- ◆ 为客户建立了符合ISO标准的一整套文件管理体系, 包含23项过程管理;
- ◆ 2012年3月起, 日均用餐人数增加率超过20%;
- ◆ 2013年上半年月均库存管理成本比去年同期节约4%;
- ◆ 将客户收发室管理每月投诉率控制在1%以内;
- ◆ 改善第三方虫控的管理流程, 3个月内实现零投诉。S

编辑部联系方式: 索迪斯大中国区企业传播部 李娜

+86 10 5924 0532 Na.LEE@sodexo.com

欲了解更多索迪斯综合设施管理服务的相关信息, 请您联系索迪斯设施管理经理或销售团队。

您也可访问索迪斯官网: www.sodexo.com

索迪斯保留所有版权。本刊内容未经版权所有人书面批准, 一概不得以任何形式或方法转载或使用。

