



现场服务：优化作业现场安全与布局是关键

了解如何通过优化现场服务管理中的作业现场安全与布局来提高效率、提升生产力，并增强员工士气与客户满意度。

现场服务是关键

如今，很多企业更加注重现场作业管理，主要集中在关键的维护、修理和安装方面。虽然该领域传统上由重型机械、汽车和电子等高维护行业主导，但技术的进步使更多行业得以参与，数据也显示了显著的增长。

细节决定成败

越来越多的公司朝着这个方向发展，因为它们寻求从有效和高效的现场作业中获得的益处，包括更满意的客户、更低的总体成本以及改善的员工士气和留存率。

在规划阶段早期需要关注的两个基本要素是作业现场安全协议和布局。正如这项工作将对客户非常重要且有望带来益处一样，同样重要的是在工作开始之前就将这些基础要素自信地到位，包括建立安全指南和构建一个更好地促进实际工作性质的现场作业管理布局。如果这两个基石没有到位，可能会导致运营效率低下，从而扰乱生产力、团队士气和底线。负责此规划的领导者最好直接面对这些关键问题，并开

发一种注重效率和实用性的方法。

安全第一

现场作业在广泛的条件下进行，用于执行工作的设备和其他资产变得越来越复杂且难以管理。

现场作业中实现运营卓越从将安全协议融入日常运营开始。这与其说是一种最佳实践，不如说是一种战略必要性，可以推动生产力、提高质量和增强员工福祉。将健康和原则融入核心现场服务运营有助于释放强大的协同效应，从而提高绩效和更安全的工作环境。

现场作业安全卓越运营的核心要素

虽然每个公司的运营模板都会有所不同，但提高现场服务安全水平有四个常见要素常包括：

领导的坚定承诺——将安全和运营卓越整合到整个组织中始于高层。公司领导者必须倡导安全和运营卓越，并通过政策、资源分配、沟通和更新以及个人行动来展示他们的承诺。

主动风险管理——早识别危险并部署控制措施是创建安全高效工作场所的关键第一步。保持警惕并具备预防性思维可以在问题发生之前将其扼杀，从而保持顺畅的运营。

专注于持续改进——最成功的组织非常擅长发展和保持新鲜感。定期审查和微调安全协议和运营流程有助于公司保持领先，并适应新的挑战 and 解决方案。

技术人员参与——现场服务技术人员在将运营卓越融入安全协议中发挥着至关重要的作用。当他们积极参与并为决策做出贡献时，就会创造一种协作、问责和不断追求更好的文化。

现场服务安全运营卓越的核心要素

除了安全之外，构建尽可能高效、战略性和安全的现场服务布局或运营足迹也至关重要。需要将许多棋子放在正确的位置，例如将某些技术人员的技能与特定工作相匹配；协调来自不同方向的多名工人的交通时间；以及平均分配工作量。

以下是最佳实践，可以帮助优化现场服务运营的布局：

采用系统化的方法进行问题解决和改进

创建以持续改进为中心的文化和心态至关重要。在处理现场作业运营中出现的流程和问题时，始终要进行观察、提问、假设、实验和分析。当问题出现时，首先检查运营框架，而不是关注事情出了什么问题。这有助于识别和解决可能阻碍安全和效率的系统性问题。

组织工作流程以帮助发现潜在问题

结构化现场作业工作流程既有艺术性也有科学性，这可以帮助公司快速识别问题的根源。以透明度为优先的工作组织方式可以加快问题解决速度并持续改进。

开发和提供全面培训

创建针对每个技术人员独特挑战的角色特定安全模块可以非常强大且有效。定期进行复习课程是关键，同时也要采用新的学习方式，例如使用增强现实或虚拟现实进行沉浸式培训，以获得更真实的体验。

为技术人员配备适当的设备

同样，不要让技术人员在没有准备或设备不足的情况下进入现场。确保为每种工作类型提供合适的个人防护装备（PPE），并持续对技术人员进行正确使用和维护的培训。

利用可用技术

跟上新解决方案的步伐，并愿意实施像FSM软件、GPS跟踪和物联网（IoT）传感器这样的技术，以监控技术人员的位置、评估设备和安全，实现更快的问题解决。

定期进行安全审计

养成主动进行检查的习惯，以识别和解决潜在危险，防止它们造成实际损害。分析报告以识别模式，并鼓励技术人员提供持续反馈是这方面的两个最佳实践。

当涉及到作业现场安全和布局时，共同点在于实施运营卓越最佳实践，并将继续成为帮助公司高效管理其现场服务运营的倍增器。致力于利用现有的工具、专家和技术，找到最佳选择，观察到包括提高生产力、改善客户满意度、降低运营成本和增强技术人员士气在内的益处不断累积。



Zheng Shang（尚征）

副总裁