

清洁船员的7分钟奇迹

(Qīngjié chuányuán de 7 fēnzhōng qíjī)



株式会社JR東日本テクノハートTESSEI 是一家总部位于东京的日本公司。公司成立于1952年，以铁路维修有限公司命名。2012 年晚些时候，名称更改为株式会社JR東日本テクノハートTESSEI。

公司对子弹头列车进行清洁工作，当子弹头列车到达东京站时，沿途最后一站。

Zhūshì huìshè JR dōngriběntekunohātoTESSEI shì yījiā zǒngbù wèiyú dōngjīng de riběn gōngsī. Gōngsī chénglì yú 1952 nián, yǐ tiělù wéixiū yǒuxiàn gōngsī mìngmíng. 2012 Nián wǎn xiē shíhòu, míngchēng gēnggǎi wèi zhūshì huìshè JR dōngriběntekunohātoTESSEI. Gōngsī duì zǐdàn tóu lièchē jìnxíng qīngjié gōngzuò, dāng zǐdàn tóu lièchē dàodá dōngjīng zhàn shí, yántú zuìhòu yí zhàn.

员工和工作量

根据公司门户网站 (<http://www.tessei.co.jp/>)，公司有901名员工（截至2020年4月），其中591名是男性，310名是女性。他们 清洁

每天约有179列火车和171000个座位（不包括临时列车）。清洁人员的职责包括收集垃圾、擦拭每个桌子、打开窗帘、旋转座椅 180 度，使他们面对火车前部等。

Yuángōng hé gōngzuò liàng

Gēnjù gōngsī ménhù wǎngzhàn (<http://Www.Tessei.Co.Jp/>), gōngsī yǒu 901 míng yuángōng (jiézhì 2020 nián 4 yuè), qízhōng 591 míng shì nánxìng, 310 míng shì nǚxìng. Tāmen qīngjié měitiān yuē yǒu 179 liè huǒchē hé 171000 gè zuòwèi (bù bāokuò línshí lièchē). Qīngjié rényuán de zhízé bāokuò shōují lèsè, cāshì měi gè zhuōzi, dǎkāi chuānglián, xuánzhuǎn zuò yǐ 180 dù, shǐ tāmen miàn duì huǒchē qián bù děng.



感知

在包括日本在内的许多国家，清洁工作被认为是一项低端工作。

因此，没有骄傲和动力，作为清洁工作人员工作。人们将工作配置文件定义为 3K 意味着脏、困难和危险/不安全。(in Japanese- Kitsui , Kitanaï and Kiken) 类似的情况是，TESSEI 太。大约14年前，一位新的首席执行官Teruo Yabe加入了公司，将清洁服务重新定义为值得骄傲的事情。他把清洁服务定义为 3K

意味着感激、戏剧性和强烈的印象。(In Japanese-Kansha, Kangeki and Kando) 根据这个定义，他改变了文化和心态的 TESSEI 员工。

Gǎnzhī

Zài bāokuò riběn zài nèi de xǔduō guójiā, qīngjié gōngzuò bèi rènwéi shì yī xiàng dī duān gōngzuò. Yīncǐ, méiyǒu jiāo'ào hé dònglì, zuòwéi qīngjié gōngzuò rényuán gōngzuò. Rénmen jiāng gōngzuò pèizhì wénjiàn dìngyì wèi 3K yìwèizhe zàng, kùnnán hé wéixiǎn/bù ānquán. (in Japanese- Kitsui , Kitanaï and Kiken) Lèisì de qíngkuàng shì, TESSEI tài. Dàyuē 14 nián qián, yī wèi xīn de shǒuxí zhíxíng guān Teruo Yabe jiārùle gōngsī, jiāng qīngjié fúwù chóngxīn dìngyì wèi zhídé jiāo'ào de shìqíng. Tā bǎ qīngjié fúwù dìngyì wèi 3K yìwèizhe gǎnjī, xìjùxìng hé qiángliè de yìxiàng. (In Japanese-Kansha, Kangeki and Kando) Gēnjù zhège dìngyì, tā gǎibiànlè wénhuà hé xīntài de TESSEI yuángōng.

工作-分配

工作人员在 TESSEI, 分为11个小组。每队由22人组成，每天清理约20列火车。火车在东京站停留约12分钟。清洁人员必须7分钟内进行清洁工作，为乘客分配2分钟下机，3分钟给新乘客登机。

根据 哈佛商学院 (HBS) - <https://digital.hbs.edu/> TESSEI 的操作模式如下：

火车到达车站时，清洁人员排着长队。他们鞠躬，感谢从火车上出来的乘客。之后，清洁工作开始。

Gōngzuò-fēnpèi

Gōngzuò rényuán zài TESSEI fēn wéi 11 gè xiǎozǔ. Měi duì yóu 22 rén zǔchéng, měitiān qīnglǐ yuē 20 liè huǒchē. Huǒchē zài dōngjīng zhàn tíngliú yuē 12 fēnzhōng. Qīngjié rényuán bìxū 7 fēnzhōng nèi jìnxíng qīngjié gōngzuò, wèi chéngkè fēnpèi 2 fēnzhōng xià jī, 3 fēnzhōng gěi xīn chéngkè dēng jī.

Gēnjù hāfó shāng xuéyuàn (HBS) - <https://Digital.Hbs.Edu/> TESSEI de cāozuò móshì rúxià:

Huǒchē dàodá chēzhàn shí, qīngjié rényuán páizhe cháng duì. Tāmen jūgōng, gǎnxiè cóng huǒchē shàng chūlái de chéngkè. Zhīhòu, qīngjié gōngzuò kāishǐ.

时钟	活动
0 – 1m 30s	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 收集大块垃圾。 ✓ <u>Shōují dà kuài lèsè.</u> ✓ 检查座椅之间的行李架/间隙，以寻找遗忘物品。 ✓ <u>Jiǎnchá zuò vǐ zhī jiān de xínglǐ jià/jiànxi, vǐ xúnzhǎo wíwàng wùpǐn.</u>
1m 30s – 3m 0s	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 旋转座椅 180 度以面对行驶方向。 ✓ <u>Xuánzhuǎn zuò vǐ 180 dù vǐ miàn duì xíngshǐ fāngxiàng.</u> ✓ 在座位之间扫扫，将所有垃圾移动到过道。 ✓ <u>Zài zuòwèi zhī jiān sǎo sǎo, jiāng suǒyǒu lèsè yídòng dào guòdào.</u>
3m 0s – 5m 0s	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 擦拭座椅和后托盘。 ✓ <u>Cāshì zuò vǐ hé hòu tuōpán.</u> ✓ 打开所有窗帘。 ✓ <u>Dǎkāi suǒyǒu chuānglián.</u> ✓ 擦拭所有窗口。 ✓ <u>Cāshì suǒyǒu chuāngkǒu.</u> ✓ 更换脏座椅盖。 ✓ <u>Gēnghuàn zàng zuò vǐ gài.</u>
5m 0s – 6m 0s	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 扫过通道。 ✓ <u>Sǎoguò tōngdào.</u> ✓ 把所有的垃圾都从火车上拿开。 ✓ <u>Bǎ suǒyǒu de lèsè dōu cóng huǒchē shàng ná kāi.</u>
6m 0s - 7m 0s	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 最终质量检查。 ✓ <u>Zuìzhōng zhìliàng jiǎnchá.</u>

文化变革

- TESSEI 过将“清洁”活动重新定义为“服务”的工作定义以及自豪感，带来了变化。
- 他们还专注于团队合作，因为团队的**每个人**，包括主管，必须以责任感**开展**他们的活动。
- 他们每天举行会议，解决问题（如果有任何）。**每个人**都尊重别人的观点和意见。
- 团队成员和主管将在几天内进行重新洗牌，以便**每个人**能够学习并有机会工作。

Wénhuà biàngé

- TESSEI tōngguò jiāng "qīngjié" huódòng chóngxīn dìngyì wèi "fúwù" de gōngzuò dìngyì yǐjí zìháo gǎn, dài lái biànhuà.
- Tāmen hái zhuānzhù yú tuánduì hézuò, yīnwèi tuánduì de měi gèrén, bāokuò zhǔguǎn, bìxū yǐ zérèngǎn kāizhǎn tāmen de huódòng.
- Tāmen měitiān jǔ háng huìyì, jiějué wèntí (rúguǒ yǒu rènhé). Měi gèrén dōu zūnzhòng biérén de guāndiǎn hé yìjiàn.
- Tuánduì chéngyuán hé zhǔguǎn jiàng zài jǐ tiān nèi jìnxíng chóngxīn xǐ pái, yǐbiàn měi gèrén nénggòu xuéxí bìng yǒu jīhuì gōngzuò.



成就与荣誉

TESSEI在本国和世界各地获得了许多特别奖和赞赏。

他们高效的服务操作是令人难以置信的和现场的榜样，我们所有人的清洁被转化为服务，以自豪和参与的目的。今天，TESSEI已成为新干线（子弹头列车）车辆清洗的专业公司。

基于“所有企业价值都来自工作场所的前线”这一认识，“公司在“CS行为准则”中设置“创造清爽、安全、温暖”的空间，每位员工都自豪地为新干线提供服务。作为专业人士，公司员工不断考虑为客户做什么，并做好迎接挑战的准备。

Chéngjiù yǔ róngyù

TESSEI zài běnguó hé shìjiè gèdì huòdéle xǔduō tèbié jiǎng hé zànshǎng. Tāmen gāoxiào de fúwù cāozuò shì líng rén nányǐ zhìxìn de hé xiànchǎng de bǎngyàng, wǒmen suǒyǒu rén de qīngjié bèi zhuǎnhuà wéi fúwù, yǐ zìháo hé cānyù de mùdì. Jīntiān, TESSEI yǐ chéngwéi xīn gǎnxiàn (zǐdàn tóu lièchē) chēliàng qīngxǐ de zhuānyè gōngsī. Jīyú"suǒyǒu qǐyè jiàzhí dōu láizì gōngzuò chǎngsuǒ de qiánxiàn"zhè yī rènshí," gōngsī zài"CS xíngwéi zhǔnzé"zhōng shèzhì"chuàngzào qīngshuǎng, ānquán, wēnnuǎn"de kōngjiān, měi wèi yuángōng dōu zìháo dì wéi xīn gǎnxiàn tígōng fúwù. Zuòwéi zhuānyè rénshì, gōngsī yuángōng bùduàn kǎolù wèi kèhù zuò shénme, bìng zuò hǎo yíngjiē tiǎozhàn de zhǔnbèi.

根据公司的道德标准和雄心，行为准则如下：

Gēnjù gōngsī de dàodé biāozhǔn hé xióngxīn, xíngwéi zhǔnzé rúxià:



观看链接体验 7 分钟奇迹：<https://www.youtube.com/watch?v=kt92-ZDm-HM>

源：<http://www.tessei.co.jp/>, www.core77.com, <https://digital.hbs.edu/>