

本土管理经典丛书

|为|人|民|服|务|

真抓 实干 的 十个方法

张建华◎著

把心思用在想干事上，
把能耐使在会干事上，

把精力放在多干事上，
把目标定在干成事上。

北京出版集团公司
北京人民出版社

本土管理经典丛书 | 为人民服务 |

真抓实干 的 十个方法

张建华◎著

北京出版集团公司
北京人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

为人民服务：真抓实干的十个方法 / 张建华著. —
2 版. — 北京：北京人民出版社，2015. 4
ISBN 978 - 7 - 5300 - 0338 - 1

I. ①为… II. ①张… III. ①中国共产党一党的作风
—学习参考资料 IV. ①D261. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 072172 号

为人民服务

真抓实干的十个方法

WEI RENMIN FUWU

张建华 著

*

北京出版集团公司 出版
北京人民出版社

(北京北三环中路 6 号)

邮政编码：100120

网 址：www. bph. com. cn

北京出版集团公司总发行

新华书店经销

北京谊兴印刷有限公司印刷

*

787 毫米×1092 毫米 16 开本 12 印张 160 千字

2013 年 8 月第 1 版 2015 年 4 月第 2 版

2015 年 4 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5300 - 0338 - 1

定价：32.00 元

质量监督电话：010 - 58572393

前言

为群众负责 让群众满意

人类社会有史以来最伟大的发明是什么？不是蒸汽机，也不是计算机，而是组织。人们为了共同目标和远景聚拢在一个组织一起工作，组织做出了任何个人、任何族群所不能完成的业绩。

正因为组织的建立，人类成为这个星球的主宰。

组织的职能是什么？

为顾客服务。

组织性质和类型不同，其顾客对象和群体也不同。但“以客户为中心，让顾客满意”这一点是相通的。

中国共产党从其创立开始就旗帜鲜明地昭示：全心全意为人民服务是我们党的根本宗旨，群众路线是党的生命线和根本路线；中国共产党人坚持人民创造历史、人民是真正的英雄的观点；把“群众满意不满意”作为衡量工作的唯一标准。

1. “群众满意不满意”是衡量工作的唯一标准

为顾客服务是组织存在的唯一理由，是组织根本的、唯一的职能。所有组织生存的基本理由，都是为其“顾客”服务。舍此，组织将不可能存在。

人类的组织有宗教、学校、企业等多种性质以及不同的组织形式。其所服务的“顾客”，由于组织性质不同，所特指对象也不

相同。

被誉为管理之父的德鲁克曾说：企业唯一的职能，是创造顾客。企业作为经济组织，其使命是为顾客服务，让顾客满意。只有这样，顾客才会消费企业生产的产品。企业因此才有利润，才能发展生产、才能兑付员工工资、才能回报股东、才能缴纳税收回报社会。也只有这样，企业作为一种组织形态才有了其产生、存在和发展的必要。

学校是人类另一种组织形态。无论大学还是中学，其顾客是社会成员，其产品是学生。只有为社会培养“适销对路”的学生，学校才有竞争力，也才有生命力。世界上那些著名的常春藤学校之所以有百年、数百年的历史，莫不如此。

其实，世界上几乎所有组织一旦成立，都有伟大的使命和理想。为什么有些发展壮大，而有些却夭折、湮没、无声无息地死亡了？原因多种多样，但有一条是相同的：被顾客抛弃。企业组织被顾客抛弃是倒闭，政党组织被顾客抛弃是死亡。

反之同样。企业组织的发展壮大，是由于为顾客提供了价格低廉、实用的产品，顾客掏钱支撑起来的；政党组织的发展壮大、基业长青，是由于它的顾客聚拢得越来越多，大家一起呵护、培植起来的。

作为政党的中国共产党也是如此。但中国共产党的“顾客”比一般组织要大——是绝大多数的中国人民。所以，其宗旨是“为人民服务”。离开这个宗旨，中国共产党也不可能生存和发展。

我们讲“为人民服务”是我党的唯一宗旨，那么，衡量这个宗旨的标准又是什么呢？

对共产党人来说，群众满意不满意是衡量一切工作的标准。让群众满意、让群众高兴，也是我们工作的目标。

战争年代，检验“为人民服务”的标准，是广大劳苦群众能不能翻身得解放。

那么，今天检验“为人民服务”的标准是什么呢？

胡锦涛同志说：群众满意不满意、高兴不高兴、答应不答应是衡量我们工作好坏的唯一标准。

中央决定，从2013年开始，用一年左右时间，在全党自上而下分批开展党的群众路线教育实践活动。中央政治局带头开展党的群众路线教育实践活动。会议强调，活动全过程要贯穿“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”的总要求。

“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”，是照一照我们的脑子里有没有群众观点，是不是具有“群众的利益高于一切，群众的疾苦急于一切，群众的呼声先于一切”的理念，时刻想着群众。我们的工作和行为符合不符合群众的意愿，有没有扑下身子、脚踏实地、真抓实干？我们的思想和工作上，还有那些差距？

2. 从革命党到执政党不变的魂魄：为人民服务

诞生于民族危亡关键时期的中国共产党，成立之初的使命，就是为中国广大劳苦大众服务。为此，前赴后继、流血牺牲。经历20多年的浴血奋战，终于赢得绝大多数中国人民的拥护，推翻了三座大山，建立起独立自主的新中国。中国共产党也从一个革命党变成一个执政党。经过60余年的发展，在我们这样一个国度里，中国共产党如何代表绝大多数中国人民根本利益，是党始终在思考的一个问题。世纪之交的关键时刻，中国共产党提出了“三个代表”重要思想，即：始终代表中国先进生产力的发展要求；始终代表中国先进文化的前进方向；始终代表中国最广大人民的根本利益。归根结底，“三个代表”重要思想就是始终坚持把人民的根本利益作为出发点和归宿。

中国共产党在中国的成功，成为全世界许多组织研究的一项重要课题。在90多年的历史中，这个组织发生了翻天覆地的变化，但唯有一点不变，这就是缔造者们赋予她的宗旨：

紧紧地和人民站在一起，全心全意地为人民服务

解放军是中国共产党创建的武装力量。其在阅兵式上有一句著名口令——首长问候受阅部队：同志们辛苦了！部队回答：为人民服务。

毛泽东同志时代的阅兵口令是这样；1984年国庆阅兵，邓小平的阅兵口令是这样；1999年江泽民的阅兵口令也是这样；2009年国庆60周年阅兵，胡锦涛的阅兵口令还是这样。

2004年7月31日，中国人民解放军驻港部队组织盛大的八一大阅兵。许多香港市民和国际人士怀着各种目的，对这次阅兵既期待又好奇，其中包括对阅兵时口令的揣测。因为，香港市民从电视上曾看到解放军的阅兵式，见阅兵首长与部队官兵之间有“同志们辛苦了”，“为人民服务”的问答。驻港部队的阅兵式会否因“一国两制”下的香港，而换个口令呢？对此，驻香港解放军三军司令员向记者坚定地表示：“为人民服务”的口令不会改变。

从建党之初的“为国家独立、民族解放”到今天的“三个代表”重要思想，一脉相承的一个魂魄，就是为人民服务。这是中国共产党能够生存、发展、壮大的根本。

3. 建设学习、服务、创新的组织，归根结底是要实干不空谈 为人民服务、让群众满意，最忌空谈。

战争年代，空谈要付出血的代价。和平建设时期，空谈会失去群众的信任。

20世纪80年代初，中国吹响改革开放的号角。党和政府的工作重点从“以阶级斗争为纲”转向“以经济建设为中心”。当时，“改革”最大的阻力是什么？是我们很多共产党人在“阶级斗争”思维下，不想干事、不敢干事，假大空盛行。

一个国家最大的危险，就是人们都不干事、不愿干事、不能干事了。这对一个执政党来说是非常危险的。所以，改革开放，就是让人们都去干事，让每个人都有创造财富的动力和行为。为此，邓小平创造性地运用了一个词，叫“不争论”。

20 世纪 90 年代初，在错综复杂的国内国际环境下，围绕中国究竟实行市场经济还是继续计划经济，围绕“姓资”“姓社”等问题发生了激烈争论。

1992 年 1 月 18 日，当邓小平乘坐的专列抵达汉口火车站时，时任湖北省委书记关广富陪邓小平在月台散步。邓小平针对党内外关于“姓资”“姓社”的争论说，“空谈误国，实干兴邦，不要再进行所谓的争论了。”到广东后，他又进一步讲：资本主义可以有计划经济，社会主义也可以有市场经济。市场和计划是手段和方法。

30 年后，中国发展成世界第二大经济体，中国人民的生活发生翻天覆地的变化，历史证明了小平同志的正确。

不争论、实干，是中国改革开放 30 多年的基本经验之一。

历史总有惊人相似之处。

近些年，围绕未来中国社会走向和发展，社会上发生了激烈争论。这些争论，不仅存在于专家学者中、存在于部分官员中，而且似乎在社会上、在舆论界，甚至民间都存在。而焦点都围绕着“举什么旗、走什么路”问题。

任何一个民族、任何一个国家、任何一个政党，道路问题都关系到这个民族，这个国家，这个政党的命脉、前途、命运，关乎这个国家人民的幸福。我们今天之所以选择这条道路，可能不是最好、最完满的道路，但纵观世界历史，纵观中国近代史，这是目前唯一能解决这个人口比美国、欧洲加日本之和还要多、占世界四分之一人口大国问题的道路，也是唯一能实现中华民族伟大复兴的道路。

其实，所谓社会发展道路，当今世界上无非有这样几种：

第一条，是“极左道路”。如果我们不是在 30 多年前改革开放、以经济建设为中心，而是继续“以阶级斗争为纲”“政治挂帅”，搞一个接一个的政治运动，中国不会在世界经济、政治舞台有今天的地位；人民的生活不会像今天这样，得到根本性改善。

第二条，是“全盘西化”。以欧美为代表的西方主流社会模式，

也并不是所谓万能的。菲律宾选择美国模式 60 年，今天，依然战乱频仍、政权不稳，是世界上最贫困的国家之一；印度也选择了美国模式。2005 年我曾去印度，亲眼所见，至少比中国落后 20 年。

除此以外，我们还可以列出“古巴发展道路”和“俄罗斯休克疗法道路”。其结果，我们有目共睹。

我们今天所选择的道路，也经历了艰难探索甚至流血牺牲。如果从 1840 年鸦片战争开始，近代以来中国波澜壮阔的历史，就是一代又一代中国的仁人志士们为了中华民族的伟大复兴，前赴后继、流血牺牲，寻找、探索一条救国、救民道路的历史。从太平天国、义和团到戊戌变法以及辛亥革命是这样；中国共产党人从诞生那天起，成千上万的中国共产党人也是这样。90 多年来，中国共产党历经千辛万苦，付出各种代价，找到了一条正确的道路，开创和发展了中国特色社会主义，也从根本上改变了中国人民和中华民族的前途命运。特别是近 30 年来，全党全国各族人民深刻总结我国社会主义建设正反两方面经验，借鉴世界社会主义历史经验、实行改革开放的历史性决策，深刻揭示社会主义本质，确立社会主义初级阶段基本路线，明确提出走自己的路、建设中国特色社会主义，科学回答了建设中国特色社会主义的一系列基本问题，成功开创了中国特色社会主义道路。

所以，面对争论，党的十八大站在世界和历史的高度，旗帜鲜明地用两句话给予了回答：

第一句是，坚定不移沿着中国特色社会主义道路前进。这是总结建党 90 年、社会主义建设 60 年特别是改革开放 30 年的经验和教训，确立的一条正确的道路。

第二句是，为全面建设小康社会而奋斗。这是基于当前、并在相当长时期内，我国都处于有中国特色社会主义初级阶段这个基本判断，并以此为总依据所确定的今后前进方向。

著名经济学家、国务院发展研究中心研究员吴敬琏在谈到党的

十八大重要意义时曾表示，党的十八大结束了改革路线之争，坚持了社会主义市场经济体制的正确路线。同时，党的十八大也对国内外形势做出科学判断：综观国际国内大势，我国发展仍处于可以大有作为的重要战略机遇期。我们要准确判断重要战略机遇期内涵和条件的变化，全面把握机遇，沉着应对挑战，赢得主动、赢得优势、赢得未来，确保到2020年实现全面建成小康社会宏伟目标。在发展平衡性、协调性、可持续性明显增强的基础上，实现国内生产总值和城乡居民人均收入比2010年翻一番。

实现上述目标，任务十分艰巨，依然需要全党全国人民埋头苦干、顽强拼搏。只有这样，全面建成小康社会，实现中华民族伟大复兴，才能实现。通俗地说，道路、方向已经确定，剩下的，就靠我们脚踏实地埋头苦干了。

说空话野猪都不信。

2012年12月10日，中央政治局常委刘云山来到北京市西城区主持召开座谈会。会上，刘云山用李瑞环文集野猪预言故事趣解空谈误国。刘云山说，他最近看了一本书，是前政治局常委李瑞环的文集，里面的一个故事把他“逗笑了”：20世纪90年代初，湖北神农架地区很多野猪横行，赶也赶不走。有人想了个办法，把狮子、老虎等猛兽的声音录下来，支起杆子，用大喇叭放出来。一开始，野猪还真害怕，吓跑了。但是过段时间之后，野猪又回来了，因为它们发现只有声音，没有危险。后来野猪把杆子都给拱倒了。村民们感慨，看来唱高调、说空话连野猪都骗不了。刘云山说，这个故事讲的就是“空谈误国”。

柳传志是成功的企业家，是改革开放30年的见证者和实践者。20世纪80年代创立联想，今天这个公司已经是享誉世界的企业了。他曾不止一次谈到：“今天喜欢说空话的人挺多，这个不足为怪，但是到了联想，经过了我们的文化熏陶，学员的培训班等，你还改不了你这个毛病，还是说完了做不到，还是喜欢说空话，这样的人在

联想是待不住的。”柳传志说，我厌恶说空话的人。联想之所以能走到今天，不是靠说，而是靠干！

4. 莫空谈实干：喊破嗓子，不如甩开膀子

樱桃好吃树难栽，幸福生活干中来。中国还有句俗话，叫“天上不会掉馅饼”。今天，这些看似浅显的道理，在我们现实生活中并不是每个人都理解的。

党的十八大刚刚结束，2012年11月29日，中共中央总书记、中央军委主席习近平和中央政治局常委等同志来到国家博物馆，参观《复兴之路》基本陈列。在参观过程中，习近平指出，每个人都有理想和追求，都有自己的梦想。现在，大家都在讨论中国梦，我以为，实现中华民族伟大复兴，就是中华民族近代以来最伟大的梦想。这个梦想，凝聚了几代中国人的夙愿，体现了中华民族和中国人民的整体利益，是每一个中华儿女的共同期盼。历史告诉我们，每个人的前途命运都与国家和民族的前途命运紧密相连。国家好，民族好，大家才会好。实现中华民族伟大复兴是一项光荣而艰巨的事业，需要一代又一代中国人共同为之努力。为此，他提出：空谈误国，实干兴邦。

为人民翻身解放，靠真刀真枪的实干，靠流血牺牲；满足人民群众日益增长的物质需求，不断提高人民群众物质、精神生活水平，靠实干；实现每个中国人的“中国梦”，同样离不开实干。

中国共产党人的使命和目标，就是满足中国人民的需求和梦想。中国人民不能忍受“三座大山”的压迫，推动革命；不能忍受贫穷的社会主义，推动了改革。

民为邦本，本固邦宁。国家的强盛、民族的兴旺，都要以人民的权利得到保障、利益得到实现、幸福得到满足为条件和目的。每个中国人都期盼有更好的教育、更稳定的工作、更满意的收入、更可靠的社会保障、更高水平的医疗卫生服务、更舒适的居住条件、更优美的环境，所有父母都期盼孩子们能成长得更好、工作得更好、

生活得更好。这些都是中国梦的重要内容，都是虽很普通但却值得珍重、值得鼓励、值得保护的美好梦想。

紧紧地和中国人民站在一起，就要感知人民的需求、倾听人民的呼声。

而要实现几代中国人的共同梦想，需要我们真抓实干。再好的蓝图，都需要脚踏实地、一点一滴地去实现。

2012年12月4日，中共中央政治局会议上，中共中央政治局就议定改进工作作风、密切联系群众的“约法八章”。会议一致同意关于改进工作作风、密切联系群众的八项规定。规定要求：

1. 基层调研轻车简从，不铺红毯不摆花草；
2. 精简会议提高会议实效，开短会讲短话；
3. 简文件，没有实质内容的文件一律不发；
4. 规范出访，一般不安排留学生到机场迎送；
5. 改进警卫工作，减少交通管制，一般不封路；
6. 进一步压缩政治局同志出席会议和活动的报道；
7. 严格文稿发表，个人原则上不发贺信不题词；
8. 厉行勤俭节约，严格执行住房、配车规定。

习近平同志随后在广东考察，不封路、住宾馆、吃工作餐；其他中央政治局领导也一样，开会不迎送、轻车简从，不念讲稿、不讲空话。中央的八项规定，以及中央政治局领导的榜样作用，为整个社会带来一股清新的风。

2013年5月，习近平同志在与几代劳模座谈时谈到：我们说“空谈误国，实干兴邦”，实干首先就要脚踏实地地劳动。

人间万事出艰辛，一勤天下无难事。实现中国梦靠什么？靠实干，靠辛勤劳动、诚实劳动、创造性劳动。

作为执政党，中国共产党的各级党组织，各级领导干部，以及

每个党员，必须以人民利益为最高利益，真抓实干，用为民的行动和业绩让群众满意、让群众高兴，带领群众实现中华民族的伟大复兴。

如何真抓实干呢？我认为，有以下 10 种方法：

明确位置，脚踏实地

做正确的事，把握大多数原则

用正确的态度做事，踏石留印，抓铁有痕

用正确的方法做事，创造性工作

愉快地做事，做愉快的事

敢干事、有担承、负责任

团结合作，善于共事

工作无小事，做事需认真

狠刹“四风”，廉洁高效不玩虚招

会干事、不出事，不捅娄子、不添乱子

目 录

第一章 真抓实干方法一 明确位置，脚踏实地/1

- 一、正确认识世情、国情、党情以及本单位本部门的情况/2
- 二、打好“两个基础”，出实在招儿、做实在功、谋实在事/6
- 三、不提超越时代的口号，不干超越时代的事情/8
- 四、无论什么岗位，都是为人民服务的/11
- 五、为民服务也要有章法，不能蛮干、不乱干、不能傻干/14

第二章 真抓实干方法二 做正确的事，把握大多数原则/17

- 一、听得懂群众的话、讲群众听得懂的话，用群众能接受的方法做事/17
- 二、把心思用在想干事上，把本领使在会干事上，把精力放在多干事上，把目标定在干成事上/22
- 三、把权力关进笼子：乱作为违规、违法，不作为也违规、违法/26
- 四、依法依规、依事物本质规律做事/32

第三章 真抓实干方法三 用正确的态度做事，踏石留印，抓铁有痕/37

- 一、“德才兼备，以德为先”，干事就是最大的德/37
- 二、人在岗上，岗在心上，心思在工作上/41
- 三、脚踏实地，不做虚事、不干虚活/45
- 四、干困难事，做能解决问题的干部/49

第四章 真抓实干方法四 用正确的方法做事，创造性工作/54

一、认真调查研究，虚心向群众学习、真心对群众负责，热心为群众服务/54

二、吃透上面的，弄清下面的，形成自己的，创造性开展工作/58

三、交换、反复、比较，通过综合思辨形成做事思路/61

四、边执行边修正，创造性做事情/66

第五章 真抓实干方法五 愉快地做事，做愉快的事/71

一、愉悦的心态、干愉快的事情：抱怨不应成为我们工作生活的态度/72

二、从说话和气入手，解决门难进、脸难看、事难办问题/75

三、“你的语言就是你的咒语”/80

四、情商训练：学会减压、放松身心/84

第六章 真抓实干方法六 敢干事、有担承、负责任/89

一、人生最大的敌人就是光说不练/90

二、勇于担当责任，在解决实际问题、应对突发事件中，提高驾驭复杂局面的本领。/94

三、“人还是要有点精神的”/99

四、发现问题、研究问题、解决问题/102

第七章 真抓实干方法七 团结合作，善于共事/106

一、不仅自己能干，更重要的是能团结带领大家一起干/106

二、不拉山头，不划圈子，不搞宗派/110

三、正确处理正职与副职、上级与下级以及同事间的团结：服从上级，团结同级，帮助下级/115

四、包容不同意见，勿轻易怀疑和指责动机/122

第八章 真抓实干方法八 工作无小事，做事需认真/126

一、认真既是做事态度，也是工作本领/126

二、小问题不放过，小矛盾不拖延/130

三、把认真贯穿于做事的全过程/134

四、做好小事才能成就大事/137

第九章 真抓实干方法九 狠刹“四风”，廉洁高效不玩虚招/141

一、刹“四风”，建设廉洁高效的政府/141

二、勤俭高效、公私分明/144

三、节约不是不花钱而要会花钱：既要能一分钱掰成两半花，也要能一分钱花出三分钱效益/150

四、做个廉洁高效，不浪费时间和金钱的人/154

第十章 真抓实干方法十 会干事、不出事，不捅娄子、不添乱子/158

一、抓重点、抓主要矛盾，抓关键环节，做牵一发而动全身的事/158

二、多干好事，少干错事，不干坏事；不捅娄子、不添乱子/163

三、功成不必在我，不折腾、不懈怠，一代接着一代干/165

四、战胜本领恐慌：支撑我们实干的是学习/168

第一章 真抓实干方法一

明确位置，脚踏实地

实干而不是空谈、实干而不是乱干，第一位的是需要“明确位置”。

中国古代兵法思想的代表作恐怕是《孙子兵法》了。经常有学生问：一本 2500 多年前军事家孙武写下的书，到了今天，不仅军人在读，而且企业家也读；不仅中国人在读，而且外国人也在读。这本不到 5000 字的书，究竟讲了什么？

其实很简单，就两个字：位置。

一个战场指挥员，任何时候都必须在瞬间清楚回答三个问题：

我在哪里？

敌人在哪里？

友邻部队在哪里？

而对这三个问题的清晰回答，就是位置。这是决定战斗胜败的关键。所谓“兵者，国之大事也，死生之地、存亡之道，不可不察也”。察什么？察位置。位置感决定了参战者的命运。

从哲学层面来讲，就是要能清楚、准确地回答：“我是谁？我在哪里？我该做什么、我将如何做”这些问题。