

高素质员工培训秘籍
零缺陷工作实战宝典

把工作做到 零缺陷

毕传福◎著

◆ 企事业单位员工工作品质提升读本 ◆

“零缺陷工作”是世界名企的立业之本，也是每一位优秀员工终生不辍的追求；“零缺陷工作”是应大力提倡的工作理念与管理方法。“把工作做到零缺陷”意味着尽自己的最大努力把工作做好、做到位，意味着要本着严肃认真的态度把工作做得准确无误，以确保产品、服务的完美无缺。

石油工业出版社

◆ 企事业单位员工工作品质提升读本 ◆

把工作做到 零缺陷

毕传福◎著

石油工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

把工作做到零缺陷 / 毕传福著 .

—北京 : 石油工业出版社, 2016. 11

ISBN 978-7-5183-1243-6

I . 把…

II . 毕…

III . 成功心理学—通俗读物

IV . B848.4 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 080984 号

把工作做到零缺陷

毕传福著

出版发行 : 石油工业出版社

(北京安定门外安华里 2 区 1 号楼 100011)

网 址 : www.petropub.com

编辑部 : (010) 64523616 64523644

图书营销中心 : (010) 64523633 64523731

经 销 : 全国新华书店

印 刷 : 北京晨旭印刷厂

2016 年 11 月第 1 版 2016 年 11 月第 1 次印刷

710×1000 毫米 开本 : 1/16 印张 : 10

字数 : 120 千字

定价 : 29.80 元

(如发现印装质量问题, 我社图书营销中心负责调换)

版权所有, 翻印必究



前言 Preface

在大多数人的观念中，任何事物都不可能是完美无缺的，总会有那么一点点小缺陷，工作中的错误自然也是不可避免的。正是受到“难免论”的影响，大家总是轻易原谅自己在工作中的失误。如果我们一直抱有这样的心态工作，那就很难做到完美。

当下，越来越多的人认识到把工作做到零缺陷的重要性。把工作做到零缺陷不仅对企业发展很重要，而且对个人发展也同样重要。企业唯有保证做出“零缺陷”的产品，运用“零缺陷”的理念管理团队，才能得到更好的发展。个人唯有把工作做到零缺陷，才能创造出色的业绩，才能成就完美的职场人生。

那么，如何才能把工作做到零缺陷呢？

要把工作做到零缺陷，最关键的是要保持积极向上的心态。许多时候，我们的工作没有做好、没有做到零缺陷，不是因为我们的能力不够，也不是因为工作太复杂、困难太多，而是因为没有积极向上的心态来对待工作。由于没有责任心，只想应付了事，结果就是虽然把工作做了，但没有做好、没有做到完美。在做工作时，只有全身心地、尽职尽责地投入，才能够把工作做到零缺陷。

要把工作做到零缺陷，还要注重做好每一个细节。差之毫厘，谬以千里。一个环节 1% 的失误，就会导致下一个环节 100% 的失败，从而引起不可想象的严重后果。任何工作都可以分解成无数个细节，唯有将无数个细节严格落实，向“差不多”说“不”，才能真正把工作做到零缺陷。

本书从零缺陷就是竞争力、制度是零缺陷的保护伞、责任心是零缺陷的防火墙等七个方面阐述“把工作做到零缺陷”的必要性，在实际工作中没有“把工作做到零缺陷”的种种表现，以及如何才能真正实现“工作零缺陷”。本书在阐述理论的同时，融入了大量精彩、典型的事例，通过案例与理论相结合的方式，让读者明白如何才能真正把工作做到零缺陷。

本书的理念与当今企业的精细化管理趋势相吻合，语言通俗易懂，表述生动深刻，便于读者阅读。希望通过阅读本书，让员工把工作做到零缺陷，员工都能尽职尽责地去工作，把工作做到零缺陷。当然，由于作者水平有限，难免有挂一漏万之处，请读者朋友多包涵。

目录 Contents

第一章 零缺陷就是竞争力

毛毛虫如果不破茧，就无法变成蝴蝶。我们如果不超越自我，就会停滞不前。激烈的市场环境中，打败我们的不会是对手，只有自己。21世纪，把工作做到零缺陷就是竞争力。对于个人来说，只有把工作做到零缺陷，才能创造完美的业绩，在职场中提升个人的竞争力。确保零缺陷已然成为提升企业和个人竞争力不可忽视的问题。

零缺陷就是竞争力.....	2
乔布斯：将灵魂注入产品.....	5
雷军：好产品是最好的竞争力.....	8
任正非的“疯狂”：对质量近乎“病态”的苛求.....	11
稻盛和夫的智慧：把完美当作工作标准.....	14

第二章 制度是零缺陷的保护伞

俗话说：“不以规矩，不成方圆。”规矩在人们的生活中起着重要的作用，古今中外，概莫能外。在企业发展过程中也是如此，建立和完善企业规章制度是一个企业发展、强大的重要保证。在企业中，要把工作做到零缺陷，就要让制度成为“零缺陷”工作的保护伞。有了相关的规章制度，一些工作中的薄弱环节就能得到加强，员工的行为就能得到约束，工作细节方面就能得到更好的处理。

不要让制度成为“马奇诺防线”.....	20
要“法治”不要“人治”.....	23

热炉效应：在企业的“模子”里做事.....	26
服从是保障工作零缺陷的关键.....	29
将零缺陷标准一视同仁.....	32
要接受监督，更要自律.....	35

第三章 不折不扣地把每个流程做足 100 分

每一个庞大的系统都是由无数个小环节结合起来的统一体。同样，每一份工作都是由不同的流程与细节组成的。只有把每个流程或者细节做足 100 分，才能真正地把工作做到零缺陷。在工作过程中，忽视任何一个工序和细节，都会带来想象不到的灾难。所以，即使是 1% 的工作也要投入 100% 的细心。唯有如此，才能释放出潜在的巨大能量，才有可能让自己的工作达到完美。一个人无论在做任何工作时，都应该不折不扣，这不仅是工作的原则，也是人生的原则。

精益求精是对零缺陷最好的诠释.....	40
工作无小事.....	43
把工作细化到每道工序.....	47
将每一个环节精确到数字.....	50
认真做好每一件小事.....	53
1% 的工作也要注入 100% 的激情.....	56

第四章 责任心是零缺陷的防火墙

一个人是否具有责任心，决定了其工作状态，也最终决定其事业的成败。责任心是每个人必须具备的基本素质和必须遵循的基本职业道德，也是把工作做到零缺陷的防火墙。当一个人意识到自己的责任并承担起来时，责任可以使人坚强，使人把工作做到完美，使人不断发挥并提高工作能力，以应对工作中不断出现的困难，最终做到工作零缺陷。

零缺陷的核心在于责任心.....	62
------------------	----

员工的责任心是企业的防火墙.....	65
避免责任链中的蝴蝶效应.....	68
守住岗位，拒绝玩忽职守.....	71
首问制原则：做“第一责任人”.....	74
积极补位，做需要做的事.....	78

第五章 日事日清，力争零缺陷

很多人时常为没有按期完成工作找借口，这让他们养成了拖延和懒惰的习惯。这样是不利于把工作做到零缺陷的。做工作要做到日事日清，今天的工作今天必须完成，否则，把工作做到零缺陷就成为一句空话。日事日清不是应付任务，而是让每一件事情都达到既定的目标，让每一件工作都趋近于“零缺陷”。对于工作来说，要最终获得成功，就要有一种善始善终、坚持到底、永不放弃的执着精神。只要坚持简单的事情持续做，就一定能成就不简单、收获不平凡。

精进就是每天进步一点点.....	82
拒绝拖拉，看准了就干.....	85
事前先思考，拿不准的要问好.....	89
合理安排你的工作时间.....	93

第六章 认真才能实现零缺陷

认真是一种态度，毛泽东主席曾说过，这世上怕就怕认真二字，我们从事任何一种工作都离不开认真，树立认真的工作态度是工作圆满完成的前提。只有培养自身对于本职工作认真负责的态度，才能发挥积极主动性。如果没有认真负责的态度来保证执行和落实工作，工作效率和成绩就不会尽如人意。

认真负责，工作才能零缺陷.....	98
认真应对每一个环节.....	101

心无旁骛，一次只做一件事.....	104
养成“第一次就把事情做对”的习惯.....	107
正视工作中的“审美疲劳”.....	110
100% 专注，确保把工作做到零缺陷.....	114
主动改进自己的工作方法.....	117

第七章 确保零缺陷重在执行

比尔·盖茨说：“在未来 10 年内，我们所要面临的最大的挑战就是执行。”执行对于企业与个人发展来说，起着非常重要的作用。零缺陷的打造需要有完美的发展战略，而战略执行是否到位决定着其是否能够实现。

完美的执行切忌只喊口号不做实事，员工要做的是以战略为目标，以制度规范为工作的准绳，保质、保量地完成工作指标。如果在工作的过程中，能把工作当成一项神圣的使命，在落实过程中精益求精，时时查漏补缺，就一定能够保证工作实现零缺陷。

成功 = 5% 战略 + 95% 执行.....	122
执行的标准：按时、按质、按量.....	125
好点子要做到位.....	129
荣事达：追求落实“零缺陷”.....	132
联邦快递：用沟通简化落实链条.....	135
三星：监督员工保证落实业绩.....	139
用合作减少内耗式的忙碌.....	142

附录

践行工作五字诀：快、准、细、严、实.....	147
------------------------	-----



第一章 零缺陷就是 竞争力

毛毛虫如果不破茧，就无法变成蝴蝶。我们如果不超越自我，就会停滞不前。激烈的市场环境中，打败我们的不会是对手，只有自己。21世纪，把工作做到零缺陷就是竞争力。对于个人来说，只有把工作做到零缺陷，才能创造完美的业绩，在职场中提升个人的竞争力。确保零缺陷已然成为提升企业和个人竞争力不可忽视的问题。

零缺陷就是竞争力

在知识经济时代，有些企业不乏高新技术，但是却得不到顾客的认可，那么，可以说这样的企业不具备竞争力，或者说竞争力是低下的。

当下，究竟什么是企业的竞争力？零缺陷！

美国管理学家潘汉尔德和哈默把竞争力比作企业竞争优势之树的根，而零缺陷是竞争力的根。许多质量管理大师都预言：20世纪是生产的时代，21世纪是质量的时代，企业通过提升质量来提升竞争力。这里的质量提升就是在强调产品质量上的零缺陷。企业每生产一种产品，都想抢占市场占有率的最高点。占有率要靠质量支撑，零缺陷的产品能让企业在全世界经济一体化迅猛发展、经营环境充满挑战的大环境下取得竞争的胜利。“老干妈”成功打进美国市场就是最好的证明。

自从诞生之日起，“老干妈”就一直保持着令人惊美的发展速度。1998年，“老干妈”的产值还只有5014万元人民币，到了2013年，产值达到37.2亿元人民币，15年间产值增长了74倍。目前，“老干妈”系列产品已销往世界各地。漂洋过海的“老干妈”，不仅深受众人喜欢，还逐渐成为“奢侈品”。美国奢侈品电商Gilt把老干妈奉为尊贵调味品，在一次类似于“双十一”这样的打折季中，限时抢购两瓶也要11.95美元。

“老干妈”的成功缘于零缺陷的产品质量。按照美国最新修订的食品安全现代化法案有关规定，FDA（Food and Drug Administration 缩写，美国食品药品监督管理局）每年都要对输美食品生产企业进行检查。“老干妈”风味食品有限责任公司在2013年11月接到FDA检查通知，但由于对FDA相关法规政策缺少相应的信息了解渠道等原因，“老干妈”公司向FDA提出延期检查申请。2014年5月22日，FDA专员来贵阳对“老干妈”公司进行现场检查时，“老干妈”以“零缺陷”的质量顺利通过此次检查。2014年12月上旬，美国FDA正式以书面文件形式告知检查顺利通过的结果。这证明，老干妈风味食品有限责任公司成为贵州首家通过FDA食品安全现场检查的出口食品生产企业。依靠“零缺陷”的质量，老干妈产品赢得了进入美国市场的一张“绿色通行证”，并在美国市场上畅销。

“老干妈”的事例说明，零缺陷就是竞争力。对于企业来说，产品质量的优劣决定产品的生命力是否顽强，最终决定的是企业在竞争中的命运。在企业运营的过程中，任何一个小的疏忽和失误，都可能造成产品和服务上的缺陷，每一个缺陷都会影响企业在顾客心目中的形象和地位，给企业带来难以估量的损失，甚至令一个品牌的口碑毁于一旦。

因此，零缺陷才是硬道理！零缺陷才能保证企业占有市场，从而使企业能够持续发展。金星啤酒的发展壮大就是缘于对产品质量“零缺陷”的追求。

提起金星啤酒，可能还有人当年的“倒啤酒”事件记忆犹新。1985年，时任郑州金星啤酒厂（今称金星啤酒集团）厂长的张铁山召集

全体员工，毅然决然倒掉了100多吨不合格的啤酒。20世纪80年代中期，是物资紧缺的年代，这对刚刚起步的金星是个不小的打击。虽然如此，坚持“做中国最好啤酒”的金星啤酒厂还是做出了这个惊人的举动。

“做啤酒最先要解决的是质量问题，如果质量不过关，企业只有死路一条”。20多年前的这句质朴的话成为金星今天成功的信条。目前，金星啤酒厂每天要生产成千上万件啤酒，在众多的环节中，只要有万分之一的误差，就会对产品质量造成影响。因此，金星从一开始就在员工中灌输培养认真、负责、工作“零缺陷”的精神，坚持做到“不叫一瓶不合格的产品出厂”“质量100%合格”。正是由于对啤酒质量“零缺陷”的坚持，金星啤酒跻身中国啤酒四强，在啤酒市场上占据了一定的份额。

金星啤酒的事例再次说明，做到零缺陷，是提升企业竞争力的法宝。同时，企业要提高竞争力，就要把“缺陷零容忍”的标准落实到企业的每一名员工心中，形成牢固的质量意识。同时，还要注重细节，从小事做起，以显微镜看产品，真正做到产品零缺陷，生产出让客户满意放心、可信的产品。

真正做到“零缺陷”，就要树立“零缺陷”是企业管理上的零缺陷，是企业产品打造上的零缺陷，也是工作环节上的零缺陷的意识，只有面面俱到，才能扎好竞争力的根，并在竞争中茁壮成长，不断取得胜利。

不仅对于企业来说，“零缺陷”是一种竞争力，对员工来说，把工作做到零缺陷也是一种竞争力。如果员工始终能将“把工作做到零缺陷”当作自己最积极的工作态度，能够无条件遵守“零缺陷至上”的原则，就能受到上司的青睐，提升个人的竞争力。飞利浦·克劳士比提出的“零缺陷”理论中包含“以零缺陷的态度做好每一项工作”的定义。员工

把工作做到零缺陷，是一种工作的执行标准，也是一种心态，更是一种把工作做好的决心。对一名员工而言，无论他的工作是什么，重要的是他是否做好自己的工作。如果不用积极的态度对待自己的工作，就难以把工作做好。相反，如果态度越积极，决心越大，对工作投入的心血越多，从工作中获得的回报也就相应地越理想。如果员工始终将“把工作做到零缺陷”当作自己最积极的工作态度，能够无条件遵守“零缺陷至上”的原则，就能促进企业竞争力的提升，也能促进个人竞争力的提升。

飞利浦·克劳士比的“零缺陷”思想风靡全球，并成为当下企业争相追求的经营理念。“零缺陷”是企业管理上的零缺陷、是企业产品打造上的零缺陷、是工作环节上的零缺陷。只有做到零缺陷，才能提升企业和个人的竞争力，也就是所谓的“零缺陷就是竞争力”。

乔布斯：将灵魂注入产品

把工作做到零缺陷并不是一件简单的事情，它需要充分贯注自己的精力，甚至注入自己的灵魂。在这一点上，乔布斯做得非常出色，将灵魂注入是“乔帮主”的产品精神，正是依靠这种产品精神，乔布斯带领苹果公司创造了一个又一个的奇迹。

乔布斯一直崇尚直觉和感受，热爱自然，尊崇个性，号召行动和创

造，反对权威和教条。他的这些个性就形成了乔布斯的商魂，也成就了苹果文化的灵魂。

乔布斯的思维和做法与主流的价值观形成了强烈的冲突，他认为，一个人作为生活的创造者，完全有能力改变自己的生活，不能指望别人来解决你的问题，也不应在乎别人的眼光。乔布斯坚持做自己的信念，完全把控着自己的生活。正如他经常说的，“我根本不在乎市场，我所关心的是怎样制造出世界上最好的个人电脑”“这辈子没法做太多的事情，所以每一件事、每一件产品都要做得精彩绝伦”。乔布斯把这一灵魂通过苹果文化融入到苹果产品里，从而打造出一款又一款出色的苹果产品。iPod 音乐播放器就是其中的典型。

iPod 拥有一个简约却抓人眼球的白色机身，可以连续播放 10 小时，存储 1000 首歌曲，是当时市场上第一款硬盘式音乐播放器。乔布斯对着人群大声说：“使用 iPod 欣赏音乐难道不是很‘酷’吗？使用它，你再也不必每天都听同样的歌曲了。”

事实证明，乔布斯的 iPod 成为苹果公司全面翻身的一支奇兵。截止到 2014 年，iPod 在美国 MP3 播放器市场仍占有 70% 份额，也是全球卖得最好的 MP3 播放器。仅 iPod touch 一系列就累计卖出上亿台。乔布斯就是这么与众不同，没有什么人可以束缚住他。

乔布斯的灵魂还体现在 iPhone 的设计上。在刚开始设计 iPhone 的时候，乔布斯就给设计团队下达了当时看似无法完成的任务：iPhone 手机面板上只需要一个控制键。

面对这个似乎异想天开的想法，设计师和工程师们绞尽脑汁，也想不出如何用一个控制键完成所有操作功能的设计方案。他们一次次跑到乔布斯面前，陈述手机面板上必须有多个按键的理由。每周的会议上，

都会有人对乔布斯说：“这不可能。”

乔布斯对这些抱怨充耳不闻，他坚信一定有解决方法。他对设计师说：“iPhone 面板上将只有一个按键。去搞定它。”

在乔布斯的极力要求下，苹果公司打造出了完美的 iPhone，并确定了 iPhone 在手机行业里的霸主地位。

这就是乔布斯。事实上，乔布斯把灵魂注入产品里还体现在很多方面，比如对完美苛求、对简约主义执着。在这种理念下，乔布斯打造出了十分完美的产品。苹果的设计总是让消费者眼前一亮，不管是滑动解锁，还是虚拟键盘等神奇的新功能，都被设计得近乎“天衣无缝”——零缺陷。这就是苹果产品的灵魂。

乔布斯的产品精神告诉我们：在打造产品的时候应该注入自己的思想，有灵魂的产品才能更好地实现零缺陷，才能有强大的市场竞争力。除了苹果外，无印良品和宜家在制作产品的时候，也把灵魂融入了进去。无印良品和宜家不仅仅是在打造产品，更多的则是在培养一种简约的生活理念和简洁的设计风格。在现实生活和虚拟网络中，有太多的东西都是依靠复杂元素堆积而来，人们已经厌倦复杂，简约的设计反而能更好地吸引客户。这就让无印良品和宜家的产品充满了竞争力。

所以，为了更好地实现零缺陷，在打造产品的时候就要注入思想、注入灵魂。对于企业来说，零缺陷就是竞争力，而这种零缺陷的实现需要产品不断充实内在，从简单制造产品上升至构建拥有产品特色的灵魂思想，让自己的产品有更多的人文内涵。如此，就能增强企业的竞争力。不单单是企业，个人在工作的时候也同样需要注入灵魂。

要打造完美的工作，就要在工作的时候全身心投入，在工作中注入

灵魂。灵魂是一个人行动的先导，也是成功的心灵密码。人因为有灵魂而出色，在工作中，我们经常看到这样的现象：在同一家公司工作的两个人，工作几年后却产生了巨大的差距。一个人成为公司的核心员工，一个人却原地踏步，碌碌无为。是什么造成了两个人如此巨大的差距呢？是灵魂。身为企业员工，我们不能单单把目光集中在“按照标准来工作”上，还应该在工作时注重灵魂的注入，否则，就很难让自己的工作完美无缺陷。

雷军：好产品是最好的竞争力

当下，竞争日益激烈，企业数量从多到少，企业规模也在不断变化。在这样的情况下，好产品是最好的“进攻武器”。大凡有竞争力的成功商业品牌，都是以近乎零缺陷的好产品作为后盾的。

雷军就是在这种理念下，带领小米打造出了高质量的产品，而小米依靠近乎零缺陷的好产品在竞争中脱颖而出，并创造了4年销售额超过600亿元的奇迹。

小米公司正式成立于2010年4月，是一家专注于智能产品自主研发的移动互联网公司。小米公司首创用互联网开发手机操作系统、发烧友参与开发改进的模式。小米公司无疑是当下比较火的IT企业之一，而小米手机也受到众多用户的喜欢，节节攀升的销售量和居高不下的话题度，