

人民至上的时代

呼唤人性化管理



最富哲理^的 人性化管理故事

钟晓光 马树林/编著

 红旗出版社
RED FLAG PRESS

最富哲理的人性化 管理故事

钟晓光 马树林 编著

红旗出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

最富哲理的人性化管理故事/钟晓光, 马树林编著.

—北京: 红旗出版社, 2013. 12

ISBN 978 - 7 - 5051 - 2931 - 3

I. ①最… II. ①钟…②马… III. ①企业管理 - 通俗读物 IV. ①F270 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 000431 号

书 名 最富哲理的人性化管理故事

编 著 钟晓光 马树林

出 品 人 高海浩

责任编辑 于鹏飞

总 监 制 徐永新

封面设计 黄 辉

出版发行 红旗出版社

地 址 北京市沙滩北街 2 号

邮政编码 100727

编 辑 部 010 - 64031972

E - mail hongqi1608@126.com

发 行 部 010 - 64024637

印 刷 三河市东方印刷有限公司

开 本 710 毫米 × 1000 毫米

1/16

字 数 274 千字

印 张 16.5

版 次 2014 年 6 月北京第 1 版

2014 年 6 月河北第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5051 - 2931 - 3

定 价 28.00 元

欢迎品牌畅销图书项目合作 联系电话: 010 - 84026619

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 本社发行部负责调换

很多人对于官兵关系、军民关系弄不好，以为是方法不对，我总告诉他们是根本态度（或根本宗旨）问题，这态度就是尊重士兵和尊重人民。

——毛泽东

发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享。

——胡锦涛

人民的幸福，就是我们最大的执政目标。

——习近平



序

孟凡驰*

作者把本书电子版传给我，一打开就被书名和书中的故事深深地吸引住了。两位作者两年前出版的《企业文化中国化——中国特色企业文化理论与实践》一书后，中宣部理论局副局长贾春峰就给予了高度评价：“中国还没有哪一本书把我们在企业文化建设中遇到的18个难点问题系统地开列出来，并加以回答，这可能是本书的首创，具有重大的实践意义和理论价值”。眼前这这本书无疑又是中国企业文化的一部力作。

20世纪80年代初，世界企业文化的兴起，标志着企业管理从“经验型管理”、“泰罗制管理”、“行为科学管理”、“理性主义管理”进入到了以人为本的“文化管理”新阶段。在科学发展观的指导下，中国走上了以人为本的管理之路。以习近平同志为总书记的党中央提出中国梦之后，关注和改善民生更成为时代的最强音，人民品尝到党和政府人本主张和人性化管理的甜头，一个人性化管理的浪潮已经扑面而来。

本书的一个最大特点是时代感强。由于作者长期从事企业文化理论的研究和建设，具有多年从事新闻、理论和宣传工作的实践和

* 作者系中国企业文化研究会常务副理事长、秘书长、教授。

经验，具有国际化的大视野，能站在全球化的高度，洞察企业文化管理的趋势和方向，时代感比较强。而这也是本书强烈的生命力和鲜活性所在。

本书的第二个特点是内容非常丰富。全书以企业故事为主，但又不局限于企业的故事，包括其他各行各业的故事；以现代故事为主，也有历史故事；以中国故事为主，也有深刻警示意义国外的故事；以故事为主，也有点评。为了推动企业文化建设的开展，故事后面还附录了企业文化典型案例。这样就使本书的内容非常丰富，非常精彩，非常感人，不但企业领导员工会喜欢读，其他社会各行各业的人员也会喜欢读。

本书的第三个特点是实践性强。理论往往是枯燥的，实践之树常青。“人性化”这个概念和文化概念一样，不同的人、不同的学科有不同的解读。本书没有在人性学术层面上过多地进行诠释和阐发，而是从人性化管理的实践出发，以故事的形式，反映人性化管理的内涵及外延，揭示人性化的本质和规律，能够让读者从中体会到人性化管理是当代管理的最高境界，由玄妙变得可感、可知、可行。

由于作者受其客观条件和视野的限制，肯定有很多更加感人、更加富有哲理的故事没能选进来，书中一些故事与各篇题目的对应性有的也值得再推敲。但瑕不掩瑜。因为本书具有鲜明的时代性，是我国第一本人性化管理的故事书，是中国企业文化园地中一朵新的奇葩。书中表现出来的作者孜孜以求的探索精神和分类归纳综合的专业思考，为我们从更专业的角度研究探索企业文化和人本管理思想提供了一个很好的范本。本书的出版必将推动企业界和其他各行各业及领域对人性化管理的研究，在全国形成一个“一花引来万花开”的局面。这就是本书的重大现实意义所在。为此，特向两位作者表示祝贺！预祝他们在中国文化大繁荣大发展中，在中国企业文化理论研究和建设中不断做出新的贡献，有更多更好的新的成果问世。



前 言

21 世纪是大写“人”字的世纪，是“人民至上”的世纪，是人性化管理的世纪，是实现中国梦的世纪。在这个被称为“中国的世纪”，对于中国共产党人来说，“人民的幸福，就是我们最大的执政目标。”因此，人性化管理不仅将成为中国企业，而且将成为其他各行各业管理的主要形式和主要管理趋势，人性化管理的神奇作用必将在实现伟大中国梦的过程中大放异彩，显示其特殊的魅力和夺目的光辉。

何谓人性？在中国古代哲学中，有性善论、性恶论、性有善有恶论、性无善恶论等之说。那么，什么是人性呢？人性按照词典的说法，是“人的自然性、社会性和精神性的统一”。人的自然性，即人是从自然的生物中进化而来，人的生理结构、生理运动和生理功能是一个纯自然的过程，因此，人必须适应自然；社会性，主要表现在人的集体性、合作性和道德性上；人的精神性主要表现社会意识形态对人精神的影响，突出表现在世界观、人的人生观、价值观、审美情操等。

什么是人性化管理？用一句简洁的话来说，即：满足人民物质精神正当需求的管理。即：从仁爱出发，在情、理、法的关系中，

突出“情”的管理，关注员工的情感、尊严，满足员工体面的劳动等心理要求，包括衣食住行以及生态环境等等物质需求，真正做到为了人、尊重人、关心人、培养人，实现人的价值，促进人的全面成长。

从历史看，人性化管理在我国具有深厚的人文基础。人性化管理的核心是“仁爱”。早在两千多年前，中国著名思想家孔子就提出了“仁爱”的思想。在《论语》中就有109处讲到了“仁”字，用他的话说：“民之于仁也，甚于水火。”亚圣孟子也是非常主张“仁”的，他说：“治莫大于仁”，“仁政无敌”。认为：“天子不仁，不保四海；诸侯不仁，不保社稷；卿大夫不仁，不保宗庙；士庶人不仁，不保四体。”《孟子·离娄下》军事家孙武讲：“爱兵，将之道；知兵，胜之本。”“视卒如婴儿，故可以与之赴深溪。视卒如爱子，故可以与之俱死。”^①孔子被评为当代“世界十大思想家之首”，他的“己所不欲，勿施于人”的名言镌刻在美国联合国大门口，就说明了中华民族传统文化——“仁爱”思想的价值和魅力。德国著名数学家、哲学家、微积分的创始人莱布尼茨说：“我们以前谁也不曾想到，在这个世界上还有比我们的伦理更完善，立世处世之道更为进步的民族存在。但事实上，我们却发现了中华民族了，它竟使我们觉醒了”。英国著名学者汤恩比说：“中国过去和历史经验，已使其具备统一世界的资格。这正是西方显著缺乏的。在这种成就的力量上，中国比任何其他国家都更有希望，带领人类真正走向统一的世界”。

^① 《兵法与商战》，中国经济出版社1992年版，第11页。



从世界文化发展史看，世界著名思想家也都是主张人性善的。正确认识人，认识人性，把管理的措施和方法建立在正确的人性理论基础之上，以此调动员工的工作积极性，已经成为西方现代管理的新形式。法国近代资产阶级启蒙思想家卢梭在讲到人性时认为：“人类天生是善良的。”（卢梭《论人类不平等的起源和基础》）“你爱别人，别人就会爱你；你帮助别人，别人就会帮助你；你待他情同手足，他就会对你亲如父子”（卢梭《爱弥儿》）。著名心理学家马斯洛也认为：“我们必须懂得爱，我们必须教会爱、创造爱、预测爱。否则，整个世界就会陷入敌意和猜测之中”（转引自《第三思潮：马斯洛心理学》）。从上看出，世界很多思想家都是主张人性化管理的。日本惠普的创建人之一比尔·休利特说：“惠普的所有政策和措施都是来自于一种信念，那就是我们相信每一个员工都有把工作做好的愿望。只要公司能给他们提供一个合适的舞台和环境，员工必定全力以赴。”

从中国共产党历史看，一直主张的是亲民的管理。中国共产党是代表人民根本利益的党，是为人民服务的党。党内出现的腐败分子不能代表党的主流、党的本质，更不能代表我们伟大的中国共产党。中国共产党的党性与人民性的一致性，决定了中国共产党领导的亲民性，决定了中国共产党必然主张和身体力行人性化管理。毛泽东同志早在1945年《论联合政府》就指出：“很多人对于官兵关系、军民关系弄不好，以为是方法不对，我总告诉他们是根本态度（或根本宗旨）问题，这态度就是尊重士兵和尊重人民。从这态度出发，于是有各种的政策、方法、方式。离了这态度，政策、方法、方式也一定是错的。”胡锦涛同志提出的科学发展观的根本就是以人

为本，主张“发展为了人民、发展依靠人民、发展成果由人民共享”。习近平当选总书记在参观复兴之路展览之后的第一次讲话，就是明明白白地告诉全党：“人民对美好生活的向往，就是我们的奋斗目标。”从而，更加突出和更加明确地在全中国和全世界人民面前，展示了中国共产党“亲民”形象，“人性化”形象。

本书出版意义在于：

一是人性化世界管理发展潮流的需要。20世纪70年代末80年代初企业文化理论的诞生的本身，就标志着泰勒物本管理的过时，人性化管理时代的到来。就人性化管理和文化管理的本质而言，二者是共同的，强调的都是以人为本，都是关注和改善民生，都是讲在管理中要有“人情味”，要培养人、关心人、体贴人、包容人、惠及人、会用人等，区别是人性化管理的内涵不仅指的是企业，而也包含其他各行各业和各个领域。随着21世纪“人民至上”时代的到来，中国乃至世界都将出现一个人性化管理的热潮。这也是本书的时代性和生命力所在。

二是建设和谐国家和和谐社会的需要。中国汉语“和谐”的“和”字，是由“禾”与“口”两个字构成。意思就是一个人生下来就有口，有口就要有饭（“禾”，即五谷杂粮）吃，有饭（禾）吃才叫“和”，没饭吃就不能“和”。“谐”字是由“言”和“皆”两个字构成。意思是大家都能“言”，百家争鸣，都能够把心里话讲出来才叫“谐”，家族式一言堂，只许自己讲话，不让别人讲话，一人说了算不叫“谐”。因此，人性化管理的重要标志之一，就是要让大家讲话，要实行民主管理，形成一个人人能够参政议政的文化氛围。从这一点看，人性化管理的本质也是和谐管理，而这也是当今时代



和社会的呼唤。

三是实现中国梦的需要。中国梦是强国梦，是世界华人多少年来来的殷切期盼。习近平总书记在2012年参观复兴之路展览的讲话中，提出了中国梦，即：在中国共产党建立100周年的时候，把我国全面建成小康社会；在中华人民共和国建立100周年的时候，把我国建设成为现代化的伟大国家。在2013年的人大会议闭幕式上，又进一步提出了实现中国梦的中国道路、中国精神和中国力量。从企业以及其他各行各业和领域来说，坚持人性化管理，最大限度地调动员工的工作积极性和潜力，无疑是促进我国经济以及各行各业的发展，实现伟大中国梦的需要。

四是企业深化改革的需要。党的十八届三中全会《决定》吹响了我全面改革的号角，无疑为我国各方面发展带来新的活力，但也会带来新的矛盾和问题。在这种特殊的历史条件和背景下，国有企业包括其他各行各业最需要的是对人性需求的理解，需要企业掌控者、领导者和员工之间心灵的沟通，需要“随风潜入夜，润物细无声”入脑入心的思想工作，从而使广大员工从心眼里接受改革，拥护改革，把改革推向前进。而要做到这一点，只有人性化的管理才能做到。否则，如果是刚性改革加上刚性管理，改革搞不好不说，甚至使改革出现夭折。这完全不是什么危言耸听，而可能是一种现实。

以上，就是本书写作的时代背景。

本书以“人民至上”时代和实现中国梦为背景，以人性“爱善美”作为贯穿人性化管理的一根主线，以“故事”为载体，揭示人性化管理的内涵、外延、魅力和规律，是一部视野广阔、非常感人

的波澜壮阔的人性化管理的历史画卷。

本书有以下特点：

一是“大管理”的特点。有人地方就有管理。管理是不分行业的。因此，本书在人性化管理故事的编写上，以企业人性化管理的故事为主，但也包括其他各行各业、各领域管理的故事。反映了各行各业对人性化管理的呼唤，反映了人性化管理已经成为当今时代的一种潮流和主要管理趋势，使本书具有普遍的借鉴意义。

二是“大视野”的特点。本书以全球化的大视野，采明珠、拾翠羽，精心编选国内外人性化管理的经典故事。故事既有中国的，也是世界的；既有现代的，也有历史的；既有企业的（而且是主要的），也有其他各行各业的人性化管理的故事。使读者纵可以看到中国几千年人性化管理的故事，横可以看到世界人性化管理的经典故事，给人一种站在高山之巅，视界、思维、胸怀非常开阔，再见一重天的感觉。

三是“可读性”强的特点。本书内容故事 12 篇和“两篇”调研报告。全书 153 个故事。在每一个故事中，既有故事，也有点评。看故事，使人如见其人，如闻其声，发人深省，引人入胜。给人一种“人性化”管理可感、可知、可摸、可行的感觉；点评引经据典、言简意赅、见解独到、思想深邃。两篇经典案例，揭示了人性化管理的规律、基本做法和基本经验。三者内容相辅相成、相得益彰、异彩纷呈，构成了本书的全部内容，可读性、指导性和借鉴性，可读性特别强。

本书是中国第一本人性化管理的故事书！

本书是一本中外人性化管理故事集大成的书！



本书是一本对各行各业改革和管理具有一定借鉴意义的书！

本书是一本集知识性、智慧性、思想性、感染力和穿透力于一炉的书！

本书是推动中国管理现代化、实现中国梦的书！

本书虽然不是改善管理万能的书，但读此书一定会使你有一种从月球看地球，“世界故事尽在其中，管理奥妙尽在其里”的感觉。

有人说：“书籍并不是把外在的东西移交给我们，而是促使我们内在的东西喷涌出来”。世界上有两种人：一种是看故事的人，另一种是创造故事的人。本书的真谛不在于使读者看故事，而更在于使读者能够成为创造故事的人。包括企业家、企业领导和广大企业工作者、广大员工以及其他各行各业人士看了故事后，在实现中国梦，能够创造、繁衍、派生出更多、更新、更加感人、更富哲理的人性化管理故事。中华民族人性化管理故事繁荣之日，就是中华民族管理完善之时，就是中华民族经济精神双腾飞于世界之时，就是中华民族真正强大之时。

这里要继续说明的是，本书的故事，有的是作者在讲课、企业文化咨询和企业文化调研中搜集、整理出来的，有的是朋友在百忙中根据企业的实践最新撰写出来提供给作者的，有的是根据报刊、网上、书籍和公开发表文章中的故事整理编写的，有的是大学教授提供的教学资料，有的是作者听课听来的等。有的虽然是“寓言”，有的不属于企业，但考虑其启发性、深刻性和借鉴性比较强，本书也收录进来。书中有的故事能够注明出处，有的无法注明出处（也有的是因为时间关系）。对于凡是能够弄清出处的，本书都从保护知识产权出发，千方百计地给以弄清和注明，深表感谢；对于实在弄

不清出处的，我们表示深深的歉意，并请大家予以谅解。

由于编者的水平，包括知识、学识、见识、视野和文字水平的限制，点评不一定准确（当然，也有仁者见仁、智者见智问题）。有些文章没有来得及请原单位校对，就应广大企业和读者的需要匆匆忙忙地出版，因此，难免讹误，请企业、专家和广大读者发现后不吝赐教。

目 录

一、思维篇

1. 一家世界 500 强的公司“招聘”的故事 1
2. “燕啤”思维一变天地宽的故事 2
3. 一个企业招聘“把梳子卖给和尚”员工的故事 3
4. 一个善于运用大脑“农民”的故事 4
5. 沃尔玛从小镇走向“世界商业帝国”的故事 5
6. 福特与一个工程师“打赌”的故事 6
7. 著名文学家高尔基“装蛋糕”的故事 7
8. 罗宾发动员工动脑筋“出点子”的故事 8
9. 哥伦布把鸡蛋“立”起来的故事 10
10. 齐木瓦为“梦想”打工传奇的故事 11
11. “海王星”的发现与命名的故事 12
12. 发生在二战前夕一列火车上的故事 13
13. 亚历山大成为“亚细亚王”的故事 14
14. “尊重权威但不迷信权威”的故事 15
15. “半打蜜蜂”和“半打苍蝇”的故事 16

二、开放篇

16. 清朝乾隆皇帝“思维封闭”的故事 17
17. 俄国彼得大帝“开放”的故事 18
18. 海尔“打开国门”走向辉煌的故事 19
19. 浙江利时集团借“力”发展的故事 20
20. 海尔开魏小娥“思维解放”的故事 24
21. 穷人最缺少的是“野心”的故事 25
22. 要学会放弃心里“包袱”的故事 27
23. “失去”与“获得”的故事 28
24. 钱思公被儿子愚弄的故事 29
25. 一条金鱼的故事 30

三、安全篇

26. 神朔“徒弟解聘师傅”的故事 31
27. 大亚湾核电站塔吊事故的故事 32
28. 石家庄三鹿奶事故的故事 33
29. 唐山机务段“一次火车相撞”的故事 34
30. 一个纽扣没系的故事 36
31. “留在我心底永久的痛”的故事 37
32. 老邢“两颗门牙”的故事 39
33. 第99朵玫瑰的故事 40
34. 梯子的故事 41
35. 美国钢铁大王卡内基敢于负责的故事 42
36. 媳妇送“护身符”的故事 43



四、民主篇

37. 李开复“创新工场”的故事	45
38. 联想有问题找“大头猴”的故事	50
39. 微软公司“民主”管理的故事	51
40. 惠普各级管理人员“没有独立办公室”的故事	53
41. 韩国“请你当一天厂长”的故事	54
42. 季羨林“看包儿”的故事	55
43. 陈景润出席“国际数学家大会”的故事	55
44. 一杯冷水泼出了一个世界首富的故事	57
45. “延安大生产运动”来历的故事	58
46. 齐桓公死于“拒听忠言”的故事	59

五、换位篇

47. 北京住总“建房人永远想着住房人”的故事	60
48. 一个公司老板“奖励”员工的故事	63
49. “自己想得到什么,就必须想好让别人得到什么” 的故事	64
50. 格兰仕员工回家的故事	65
51. 一个漂亮的女大学生“应聘”的故事	66
52. 英军司令威尔顿尊重士兵的故事	67
53. 爱默逊与儿子赶牛的故事	68
54. 一位盲人夜晚走路打灯笼的故事	68
55. 将心比心的故事	69