

一个案例可以感悟优秀班组的成功之道，  
一段故事可以唤起对职场的追忆。

# 班组小故事 工作大道理

聆听优秀班组小故事，品味案例解读，借鉴工作经验，

站在别人的肩膀上成就自我传奇的职业人生。

无助的人，需要鼓励；内心膨胀的人，需要警醒；失落的人，需要抚慰；

迷醉中的人，需要一个触及其灵魂深处的呼声。

小故事中蕴含着做人做事的学问、修身养性的智慧，为我们点一盏明灯，照亮我们前行的道路。

刘日松 王珍◎编著



班组虽小，  
故事不大，

听一回有一回的会心；  
悟一次有一次的收获。

中国言实出版社

一个案例可以感悟优秀班组的成功之道，  
一段故事可以唤起对职场的追忆。

# 班组小故事 工作大道理

聆听优秀班组小故事，品味案例解读，借鉴工作经验，  
站在别人的肩膀上成就自我传奇的职业人生。

无助的人，需要鼓励；内心膨胀的人，需要警醒；失落的人，需要抚慰；  
迷醉中的人，需要一个触及其灵魂深处的呼声。

小故事中蕴含着做人做事的学问，修身养性的智慧，为我们点一盏明灯，照亮我们前行的道路。



班组虽小，故事层出不穷，听一回有一回的会心；  
故事不大，道理蕴含悠远，悟一次有一次的收获。

中国言实出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

班组小故事 工作大道理/刘日松,王珍编著.

—北京:中国言实出版社,2012.1

ISBN 978-7-80250-730-2

I. ①班…

II. ①刘… ②王…

III. ①班组管理

IV. ①F406.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 267651 号

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924716(发行部) 64924735(邮 购)

64924880(总编室) 64914138(四编部)

网 址:www.zgyscbs.cn

E-mail:zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京绿谷春印刷有限公司

版 次 2012 年 2 月第 1 版 2012 年 2 月第 1 次印刷

规 格 710 毫米×1000 毫米 1/16 14 印张

字 数 175 千字

定 价 35.00 元 ISBN 978-7-80250-730-2/F·400

一个企业要生存、要发展,它的基础是什么?是小小的班组;一个企业要追求卓越、要基业鼎盛,靠的是什么?靠的是其班组有效运行的保障。企业的所有生产活动都在班组中进行,所以班组工作的好坏直接关系到企业经营的成败,只有班组充满了勃勃生机,企业才会有旺盛的活力,才能在激烈的市场竞争中长久地立于不败之地。班组就像人体的一个个细胞,只有人体的所有细胞全都健康,人的身体才有可能健康,才能充满了旺盛的活力和生命力。

班组虽小,却蕴涵大智慧。尤其是班组建设,在日新月异的现代化建设大潮中,它更显得十分重要。“兵熊熊一个,将熊熊一窝”,班组长是企业中的“兵头将尾”,班组长的素质、能力、水平和管理才干直接决定了班组的战斗力。

神华宁煤集团总经理严永胜说:“最小的班组,成就了企业最辉煌的事业。唯有继续坚持学习型、安全型、创新型、专业型、和谐型的五型班组建设,才能保住煤矿百万吨死亡率为零的纪录。”

当神华宁煤集团第一次提出“瓦斯超限就是事故”,“煤矿生产可以零死亡”的安全生产标准时,几乎没人相信能做到。很多人反问:“挖煤还能不死人?”可是通过公推直选,一大批优秀班组长脱颖而出,形成了“班组保区队、区队保矿厂、矿厂保集团”的良好态势,煤矿百万吨死亡率迅速下降,“零死亡”变成现实。

在科学制度管理下,班组的自我成长性增强,神华宁煤集团找到了井下安全生产的“密码”。目前,初步形成了“矿厂有特色,区队要自主,班组要自强,员工要自律”的新格局,各类班组成为安全文明高效的健康细胞,班组长被培养成为政治强、业务精、懂技术、会管理和具有现代意识的基层管理者。

当今职场早已不再是单枪匹马的个人英雄主义时代,要想决胜职场,首先必须学会怎样在班组中与他人和睦相处,掌握生存的本领,做好每一份工作,并寻找机会脱颖而出。放眼当今社会,不管你是在单位或班组,都讲究团队的协作精神。国内外职场众多人士起起落落,最终成功人士毕竟还是少数;各行各业的人才成长阶梯上,不乏勇敢攀登者,可最后登顶的也寥寥无几。为什么?最主要的还是缺乏那种来自于班组的团队协作精神。

如何让自己在班组中左右逢源,在职场上游刃有余,其实这是一门学问,是值得我们每一个班组中人学习的功课。本书就是借助班组小故事的力量,帮你在班组工作中开创新局面,或教你怎样提升技能、怎样致胜职场,提供心灵的帮助。

一个案例感悟班组的和谐,一段故事唤起职场的追索。案例并不复杂,道理也很简单,品味故事,关注班组,用平和的心境面对纷繁的职场。本书就像一束智慧之光带你走进一个豁然的世界,让你开卷有益,事业有成。

### 第一章 展现人格魅力，构建温暖班组

人格魅力是体现班组成员人品厚度的最佳代言。具有人格魅力之人，便是有着健康的精神潜能、觉悟有层次的人，他们的心是通达透明的、天真可爱和灿烂无束的；他们会敞开永远不老的心灵，纵情的歌唱、尽善尽美的去跳，用自己独创的、别人触摸不到的心灵天籁去疯狂！他们用亲善的举止和高尚的品质去关爱身边的每一个人，用自己的人格抒写着一步步班组生命的乐章！

1. 坚守做人的原则和职业道德 /2
2. 真正的考官 /3
3. 请保护我的隐私 /5
4. 带着微笑工作 /7
5. 一份辞呈 /9
6. 宽容的力量 /10
7. 凡事以身作则 /12
8. 让人感动的老大哥 /14
9. 油灯和蜡烛 /16
10. 金首饰的故事 /18

### 第二章 安全责任第一，实现“班组事故零记录”

任何企业都重视安全教育，安全管理是所有班组管理中的头等大事，它包括严格落实安全岗位责任制，在工作中杜绝违规行为发生，做到“三不伤

害”(不伤害自己、不伤害他人、不被他人伤害),实现“要我安全”向“我要安全、我会安全、我能安全”的转变。它要求全员参与危害识别和风险评估,熟练掌握应急预案,能及时发现和消除事故隐患,做到设备无故障、员工无违章、班组无隐患,实现“零伤害、零损失、零事故”的目标。

1. 安全是头等大事 /22
2. 徒弟“将”了师傅“军” /24
3. “鸡爪”引发的思考 /26
4. “安”“全”师徒的安全故事 /28
5. 师傅的关爱 /29
6. 好好学一手 /31
7. 决不能出事故 /33
8. 宁听骂声,不听哭声 /35
9. 班内与班外 /37

### 第三章 目标明确, 服务优质, 打造五星级班组

对一个班组来说,不能没有目标任务。一个没有目标任务的班组,就是大海里一艘没有方向的船,等待它的只有无边的空寂、触礁和颠覆。相反有了目标任务,便如寻到深海中的导向灯、茫茫黑暗中的启明星,在目标任务的指引下破风踏浪,奋起前进,走向辉煌。如果说一个人最大的快乐莫过于致力于一个明确的目标任务,那么一个班组最大的成功,也莫过于成就一个服务优质的五星级班组的最高目标。

1. 看似重复,其实不简单 /42
2. 用心提供优质服务 /43
3. 都是软件惹的祸 /45
4. 你想跳多高就会跳多高 /47
5. 保险销售员的故事 /49
6. 马拉松运动员的启示 /51
7. 木工班的“梦想” /52
8. 辛勤的管道维修工 /54



9. 神秘的“听漏班” /55
10. “暗访”优质服务班 /57

## 第四章 建设企业文化，铸就班组灵魂

企业文化犹如才华横溢的诗人脑海的一触而蹴，展翅高飞的鸟儿眼里的千山万水，是浅墨渲染的一幅清新山水，时时影响班组中的每一个人。它是班组成员世界观、人生观和价值观的集中体现，是和谐班组的灵魂，更是班组走向成功的精神桥梁。

在班组企业文化建设中，学习型组织的塑造是企业文化建设的宗旨和追求的目标，是构成企业文化建设的重要内容。

1. 忙忙碌碌的新年 /62
2. 受点委屈算什么 /63
3. 应对突发事件的师傅们 /65
4. 说不完的感动 /66
5. 技术精湛的达师傅 /68
6. 不褪色的迷彩服 /70
7. 倾注事业的“眼镜” /72
8. “百宝箱” /74
9. 一个热心肠的人 /75
10. 一盘素菜 /78
11. 老张，你别伤心 /79
12. 制度比敬业更重要 /82
13. 争创一流班组 /84

## 第五章 强化学习意识，培养创新思维

斗转星移，日月轮回，岁月在发展，时代在前进，社会也在不断的进步。生在这个超前的世纪，如果想跃入班组发展轨道的前列，只有不断地充实自我，进行知识保鲜，才能为班组缔造永远的人才资源；也只有不断地开拓思维创新，才能在成长中踏出一片坦途。如果人人懂得用知识来充实自己，武装



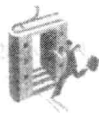
自己,提升能力,方能在激烈的职业竞争中,一显身手,大展宏图。否则,结局只有一个:被班组淘汰!

1. “袁政海班组”的故事 /90
2. 邵班长和他的“特种部队” /93
3. “马强班”的“七班精神” /94
4. 展现时代亮色的班组长 /97
5. 海带与味精 /98
6. 钓鱼钓出食品冷冻法 /99
7. 磁疗表带的问世 /101
8. 改善就是创新 /102
9. 创新要打破思维障碍 /103
10. 被经验淹死的驴 /104
11. 铅笔的用途 /106

## 第六章 倡导有效沟通, 发挥团队精神

松下幸之助说:“一个人的成功也是他人际关系的成功,与人协作也就是认识别人的价值,借用别人的价值,哪怕是在最纯粹的理论研究领域,这一点也是很重要的。”同样,班组中的成员更要懂得有效沟通,发挥团队协作精神。有效沟通如一杯清茗,是班组成员彼此心灵的最好洗涤;团队协作如一曲舒缓的音乐,让彼此的矛盾得到彻底的按摩直至化解。懂得沟通的人,在班组中处处洋溢幸福的芬芳;不懂协作的人,面对他的只有处处的失落与彷徨。

1. “蓝衣天使”的故事 /110
2. 有这样一个班组 /112
3. 大家来和解 /115
4. 被误会的狗 /118
5. 钉子的启示 /119
6. 兄弟射雁 /121
7. 老虎与牛虻 /123
8. 班前会 /124



9. 地球人与外星人 /126
10. 请听完小朋友的回答 /127
11. 高班长的裤子 /128
12. 小小班组故事多 /130

## 第七章 提升素质能力，争做优秀班组长

俗话说：“不想当将军的士兵不是好士兵。”同样在班组中，不想当班组长的员工不是好员工。一名优秀的班组长是能力的最佳见证，是素质的最好体现。只有不断提升自我能力才可以用意志的血滴和拼搏的汗水酿成历久弥香的琼浆，才可以用不凋的希望和不灭的梦想编织绚丽辉煌的彩虹，才可以用永恒的执著和顽强的毅力筑起固若金汤的铁壁铜墙……只有通过改变自我、超越自我，才可以不断提升自己的人生境界，成就班组长的大将之风。

1. 好班组长是表率 /134
2. 一道亮丽的风景 /135
3. 优秀班组长李开兵 /136
4. 他是班组的“领头雁” /138
5. 让青春在事业中闪光 /140
6. “金不换”的接线班组 /143
7. 杨振武的“班长经” /145
8. 优秀班组长赵银霞 /147
9. “马朴亭栋号”传奇 /149
10. 人性化的“五指工作法” /151
11. 班组长要善于思考 /153

## 第八章 完善激励机制，彰显管理艺术

激励犹如天空般广阔的湛蓝，激发我们无限想象空间；激励更如空气中馥郁的花香，弥漫我们无尽的思想。班组中无时无刻不需求激励，班组长需要激励下属来铸就辉煌，普通员工需要激励自己来实现梦想。而完善的激励机制，是激发班组潜能，发挥班组成员能力的“活力剂”。因而，一个有着完善激励机制的班组才是有着发展潜力的班组。

1. 兔王的激励机制 /156
2. 鸭子只有一条腿 /158
3. 这就是你的优点 /159
4. 激励让企业和员工双赢 /160
5. 员工为“赞赏”者死 /162
6. 持续的鼓励很重要 /163
7. 组员要求换班 /165
8. 一次只说一件事 /166
9. 助你死里逃生的半杯水 /167
10. 鞭策 /169
11. 分粥 /170
12. 钢筋班组的“三化” /171
13. 五指紧扣拳头才硬 /174

## 第九章 培养良好心态，激活班组竞争力

只剩下最后一粒葡萄，你是想着以后再无甘甜可循，还是想将最后一粒葡萄的果实埋在土里以收获更多的葡萄？以不同的心态去对待身边的事物，就会收到不同的效果。班组中拥有良好的心态，仿佛是守候在宁静夜晚的一盏路灯，温暖、安谧，绚丽于心中每一寸阴暗角落，更如一朵独伫悬崖的寒梅，任凭风吹雨打随意随缘，挥洒出自己的独特魅力。在繁忙的班组工作中培养良好的心态，便会拥有一种清澈、优美与从容。

1. 航道养护工的喜怒哀乐 /178
2. 送货员的一天 /180
3. 职场不要苦黄连 /181
4. 成功密码是 1:125 /183
5. 端盘子端成全国 NO.1 /185
6. 他有火一般的工作激情 /188
7. 小故事的启迪 /190
8. 心中的顽石 /191



## 第十章 小事成就大事，成败源于细节

荀子在《劝学》中讲到：“不积跬步，无以至千里；不积细流，无以成江海”，班组中，凡事皆是由小至大，小事不愿做，大事就会成为空想。要知道，“一颗蹄钉没有钉好，因而一匹战马摔倒了，因此摔伤了一个将军；一位将军摔伤了，因而输掉了一场战争；一场战争输掉了，因而灭亡了一个国家”。因此小事不小，细小的事往往决定着班组的成败得失。

1. 东方饭店的“绝招” /194
2. 最后一关 /195
3. 做“小事”的人 /197
4. 不容忽视的“简历” /199
5. 提前五分钟起跑 /200
6. 一枚小小的螺丝钉 /201
7. 小王为何胜出 /202
8. 永远别嫌事情小 /204
9. 决不放过每一个细节 /206

## 附 录

基层班组工作知识测试题 /208



## 第一章 展现人格魅力,构建温暖班组

人格魅力是体现班组成员人品厚度的最佳代言。具有人格魅力之人,便是有着健康的精神潜能、觉悟有层次的人,他们的心是通达透明的、天真可爱和灿烂无束的;他们会敞开永远不老的心灵,纵情的歌唱、尽善尽美的去跳,用自己独创的、别人触摸不到的心灵天籁去疯狂!他们用亲善的举止和高尚的品质去关爱身边的每一个人,用自己的人格抒写着一部部班组生命的乐章!



1

## 坚守做人的原则和职业道德

老温是某设计部门第三班组的设计员,由于近年该公司被其他公司合并,很意外地被要求待岗。待岗比辞退好不到哪里去,只不过每月能够领取一点点象征性的生活费。之前,他妻子生病住院花光了他所有的积蓄,一家人的生活又陷入了困境。

在他刚失业的几天里,他一连接到三个奇怪的电话。

电话里的人自称是他上班的那家公司的竞争对手,他希望老温为他提供一些公司的机密,作为回报,他可以给老温一份工作,或者给老温 1 万元。

第一次接到电话时,老温断然拒绝了。

第二次,那个电话将报酬提高到 2 万元,老温还是拒绝了。

“那家公司已经让你待岗了,下一步很可能就是辞退你,你有必要为他们保守机密吗?”电话里的人问。

“替公司保守机密是我做人的原则,即使我已经离开了这家公司。”老温说。

第三个电话打来时,老温正在四处借贷,以维持家庭开支。而这时,电话里的那个人开的价格已经高达 5 万元!

老温还是拒绝了。

那个电话再也没有打过来,一切似乎都已过去了。然而,一个星期后,老温很意外地被通知去加班,老板把代表公司最高荣誉的勋章——忠诚奖章发给了他。同时,老板还给他一份聘书,聘任他为公司技术开发部



经理。

原来,那三个电话都是老板安排人打的,根本不存在什么竞争对手,那不过是干部聘任前的一项考察而已。

## 工作大道理

在这个故事中,我们发现两件非常重要的事情:

(1)一个人或者说一位员工必须坚守做人的原则和职业道德。老温坚守了自己做人的原则和职业道德,没有出卖公司,同时也没有出卖自己的良知,他的诚信和高尚道德获得了公司的认可和尊重。

(2)必须抵制诱惑。现代社会中,形形色色的诱惑几乎遍地都是。有的诱惑是机会,而更多的诱惑是陷阱。有人一时抵制不住诱惑,为之心动,结果不小心掉了进去。

在商业社会,企业竞争越来越激烈,作为员工也会遇到形形色色的诱惑或陷阱,一不小心就掉进去了。比如,有些员工看到别家公司表面上工资比自己高,就跳槽去了那家看起来工资高的公司,可进去之后又完全是另一回事,工资不仅没高反而还低,特别是工作起来不够顺心,感觉不到工作的快乐,享受不到工作的成就感。有些员工抵挡不了竞争公司的挖墙脚行为,抵制不了竞争公司高价求购公司资源和技术的诱惑,结果却发现这一切不过是竞争公司在对他的廉价利用,自己没有了利用价值也就被扫地出门了,这时候才想起还是原公司好。



## 2

## 真正的考官

杰克所在的班组发生了一件有趣的故事:

一天,班组招聘人才,经过三轮淘汰,还剩下 11 个应聘者,最终将留用 6 个。因此,第四轮由班组长亲自面试。奇怪的是,面试考场出现 12 个考生。班组长问:“谁不是应聘的?”坐在最后一排的一个男子站起身:“先生,我第一轮就被淘汰了,但我想参加一下面试。”在场的人都笑了,包括站在门口闲看的那个老头子。班组长饶有兴趣地问:“你第一关都过不了,来这儿有什么意义呢?”男子说:“我掌握了很多财富,因此,我本人即是财富。”

大家又一次笑得很开心,觉得此人要么太狂妄,要么就是脑子有毛病。男子说:“我只有一个本科学历,一个中级职称,但我有 11 年工作经验,曾在 18 家公司任过职……”班组长打断他:“你的学历、职称都不算高,工作 11 年倒是很不错,但先后跳槽 18 家公司,太令人吃惊了,我不欣赏。”

男子站起身:“先生,我没有跳槽,而是那 18 家公司先后倒闭了。”在场的人第三次笑了,一个考生说:“你真是倒霉蛋!”男子也笑了:“相反,我认为这就是我的财富!我不倒霉,我只有 31 岁。”这时,站在门口的老头子走进来,给班组长倒茶。男子继续说:“我很了解那 18 家公司,我曾与大伙努力挽救它们,虽然不成功,但我从它们的错误与失败中学到许多东西;很多人只是追求成功的经验,而我,更有经验避免错误与失败!”

男子离开座位,一边转身一边说:“我深知,成功的经验大抵相似,很难模仿,而失败的原因各有不同。与其用 11 年学习成功经验,不如用同样的时间研究错误与失败,别人的成功经历很难成为我们的财富,但别人的失败过程却是!”男子就要出门了,忽然又回过头:“这 11 年经历的 18 家公司,培养、锻炼了我对人、对事、对未来的敏锐洞察力,举个小例子吧——真正的考官,不是您,而是这位倒茶的老人……”

全场 11 个考生哗然,惊愕地盯着倒茶的老头。那老头笑了:“很好!你第一个被录取了。”

## 工作大道理

人在职场,殊为不易。在看似平坦的职场旅途中充满了种种荆棘,往往使人沧桑,不知有多少心胸狭隘之人因受挫折而一蹶不振;放眼望去,更不知有多少意志薄弱之人因受挫折而意志消沉;环顾周围,又不知有多





少内心懦弱的人因受挫折而葬身于万劫不复的深渊……殊不知,失败对于我们来说是一种磨炼,是一种为达成功的最佳筹码。面对挫折,职场的我们不应放大痛苦,而应直面人生,越战越勇,要做一个屡败屡战的人。

案例中的男子在 18 家公司都有过失败的经验,他并没有因此而退缩,他始终相信自己是一笔财富,这是自信人生的选择,更是人格魅力的抉择。要知道每一次失败,并不意味着我们本身失败,因为自信的我们,总是在失败中学到更多避免失败的教训和方法。



## 3

## 请保护我的隐私

李明已经是第三次失业了。当他在这天清晨走进这家在国内颇有影响力的建筑公司时,他已经暗暗下了决心,一定要尽最大努力得到这份工作。不然的话,拮据的他就只有卷铺盖离开这个城市,回到乡下老家去。

事情还算顺利,过关斩将,最后剩下了包括李明在内的三个人。这时招聘班组的主考官对他们说:“我们班组要聘任的是一位图纸设计师助理,你们三个的学历及专业都符合要求。下面,我们要做的就是请你们按要求画出三幅样图。第一幅,请画出你见到的最漂亮的建筑物,限时 30 分钟,开始!”

李明马上想到童年那个带着白色风车的红房子,在金色的阳光下,闪烁着灼人的艳丽。李明立马把那个美好的记忆画了出来。其他两位选手也在规定时间内画出了他们心中最美的宫殿。

“第二幅图,请简单画出你们生活小区的平面图,并简要介绍一下你们居住小区建筑群的优点与不足。限时 35 分钟。”主考官接着宣布了第二幅样图的要求。