

企业、政府机关员工职业素养培训读本

一本适合所有在职人员的必读书

畅销版



第一次 就把工作 做对做好做到位

吕国荣 张方金 ◎著

工作中，任何环节做得不对、做得不好、做得不到位，
都将**事关大局，影响深远。**

各行各业都在呼唤**第一次就能把工作做对
做好更能做到位**的员工。

龍門書局

企业、政府机关员工职业素养培训读本
一本适合所有在职人员的必读书



吕国荣 张方金 ◎著

工作中，任何环节做得不对、做得不好、做得不到位，
都将**事关大局，影响深远。**
各行各业都在呼唤**第一次就能把工作做对**
做好更能做到位的员工。

龍 門 書 局
北 京

内 容 简 介

把工作做对、做好、做到位,不仅能提高效率,创造效益,也能让自己获得更多的发展机会,在职业生涯中取得更大的成就。把工作做对、做好、做到位,是对自己负责,也是对企业和组织负责,对社会负责。这既是做人的基本要求,也是人们在职场中获得成就和地位的关键。

本书具有深厚的人文关怀精神,针对企事业单位和政府机关等社会团体里员工的工作态度和价值观念建设和实践的需求,剖析了工作不到位的种种表现,阐述了把工作做对、做好、做到位的重要性,并告诉读者怎样才能把工作做对、做好、做到位。本书是成就员工职业辉煌、提升企业和组织凝聚力、建立企业和组织文化的完美指导手册和员工培训读本,非常适合公务员、公司职员阅读。

图书在版编目(CIP)数据

第一次就把工作做对、做好、做到位/吕国荣,张方金著. —北京:龙门书局,2012

ISBN 978-7-5088-3854-0

I. ①第… II. ①吕… ②张… III. ①职业道德-通俗读物 IV. ①B822.9-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第182841号

责任编辑:石胜利 / 责任校对:王万红
责任印制:吕春珉 / 封面设计:科地亚盟

龙 门 书 局 出 版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

www.longmenbooks.com

双 青 印 刷 厂 印 刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2012年10月第 一 版 开本:B5(720×1000)

2012年10月第一次印刷 印张:14 1/2

字数:187 000

定价:28.00元

(如有印装质量问题,我社负责调换<双青>)

销售部电话 010-62140850 编辑部电话 010-62135157-8307

版权所有,侵权必究

举报电话:010-64030229;010-64034315;13501151303

前言

preface



在现实工作中，有不少人“把工作做完”的愿望总是胜过“把工作做对”的愿望。他们总是急着要把工作做完，而很少考虑如何将工作做对、做好、做到位，如何让老板和上司放心，结果轻则做无用功，重则铸成大错，甚至是与工作的要求背道而驰。其实，完成任务只是简单的目标，企业和组织需要的是保证质量的结果，完成任务就是做了老板或上司交代的事，但只是简单地完成任务往往达不到预期的效果。

每个人都有自己的职位，每个人都有自己的工作准则。医生的职责是救死扶伤，军人的职责是保卫祖国，教师的职责是培育人才，工人的职责是生产合格的产品……社会上每个人的位置不同，职责也有所差异，但不同的位置对每个人都有最基本的工作准则，那就是：第一次就要把工作做对、做好、做到位。

然而，越来越多的员工只管上班不问贡献，只管接受指令却不顾结果。他们应付差事，把工作做得“差不多”成了他们的行为准则。

海尔集团董事局主席张瑞敏说过：“如果训练一个日本人，让他每天擦6遍桌子，他一定会这样做；而一个中国人开始也会擦6遍，慢慢觉得5遍、4遍也可以，最后索性不擦了。”张瑞敏认为：“这种人做事的最大毛病是不认真，做事不到位，每天工作欠缺一点，天长日久就成为落后的顽症。”

张瑞敏就是因为熟知某些人工作不到位，才发明了“日事日毕，

日清日高”的 OEC 管理办法，严格要求当天的工作必须当天完成。

张瑞敏常常向员工灌输这样一个理念：“说了不等于做了，做了不等于做对了，做对了不等于做好做到位了，今天做好、做到位了不等于永远做好、做到位了。”

对于现代企业和组织来说，也许最应该强调的两个字就是“到位”。毫不夸张地说，企业和组织里从来不缺乏聪明人，也从来不缺乏能够做大事的人，但是，缺乏那种能够踏踏实实地将工作做对并做好、做到位的人。不管你是初入职场的新人，还是久经磨炼的职场老手，在激烈的职场竞争中，把工作“做对”只是最基本的要求，“做好、做到位”才是我们的最终目标。

把工作做对、做好、做到位是每一位员工的工作准则，也是每一个人做人的基本要求。在工作中，只有把工作做对、做好、做到位，才能提高工作效率，才能获得更多的发展机会，才能在自己的职业生涯中获得成功。

各行各业，无不想拥有能将工作做对，更能将工作做好、做到位的员工。

把工作做对、做好、做到位，既是对企业和组织负责，也是对自己负责，同时还是对社会负责。本书针对企业和机关团体里员工的工作态度和价值观念建设和实践的需求，阐述了把工作做对、做好、做到位的重要性，剖析了工作不到位的种种表现，并告诉读者怎样才能把工作做对、做好、做到位。

本书具有深厚的人文关怀精神，是成就员工职业辉煌、提升企业和组织凝聚力、建立企业和组织文化的完美指导手册和员工培训读本，适合所有公务员、公司职员阅读。

一本著作的完成需要很多人的默默奉献，其闪耀的是集体的智慧，其中铭刻着许多人艰辛的努力，凝结着许多人辛勤的劳动和汗水。

本书在写作过程中，得到了张书兰、张旭东、邹华英、张鸿波、汤玲、董全才、任燕飞、王零雁、彭素英、彭易生、周静、吕三元、

吕梅英、陈霖、曾建华、邓珠江、肖志勇、蒋伟民、王春红、唐锦群、刘兴国、张旭东、高志坚、周兵建、刘建国、周茂全、谭晓雄、陶凯、赵安宝等职场成功人士的支持和参与，在此深表谢意。

另外，要感谢科学出版社的诸位领导和编辑老师提出了很多建设性的意见，对本书的顺利出版提供了很多支持和帮助。

由于作者水平有限，加之时间仓促，书中不足之处在所难免，恳请读者朋友对本书提出宝贵的意见和建议，特驰惠意（电子邮箱 lgy200808@163.com）。



第一章 第一次就把工作做对、做好、做到位

你将工作做对、做好、做到位了吗？

作为职场人士，我们应该每天都要问自己一个这样的问题。将工作做对、做好、做到位，是对自己负责，更是对自己能力的锻炼和提升，也是对企业、团队和社会负责。下决心将工作做对、做好、做到位的人，不但能为自己赢来无数成功的机会，而且还会拥有灿烂充实的人生！

- 1 只有将工作做对、做好、做到位，才能创造价值…………… 3
- 2 工作没有做好、做到位，就等于没做工作…………… 10
- 3 把工作做对、做好、做到位，才叫真正做了…………… 14
- 4 认真只能把工作做对，用心才能把工作做好、做到位…………… 18
- 5 做一个心无旁骛、专注地把工作做好、做到位的人…………… 23
- 6 胜任工作的最基本标准：把工作做对、做好、做到位…………… 30
- 7 把工作做对、做好、做到位，永远不做“差不多先生”…………… 33

第二章 工作不到位的五大“顽症”

说得到位，做得不到位；部署到位，落实不到位；表面到位，实

际不到位；岗位到位，敬业不到位；制度到位，执行不到位。这五种工作不到位的“顽症”正在或将继续肆虐我们中的一些人，他们却一味地怨天尤人，抱怨自己没有背景过硬的亲人，抱怨世界不公平，抱怨命运没有眷顾自己，抱怨老板、同事对自己有偏见，却从未从自己身上找原因。

- 1 天桥的把式，光说不练：说得到位，做得不到位 43
- 2 计划不执行，结果等于零：部署到位，落实不到位 48
- 3 做事只做表面功夫，没做到“根”上：表面到位，实际不到位 53
- 4 在岗不敬业，在职不尽责：岗位到位，敬业不到位 57
- 5 规章制度成了墙上的摆设：制度到位，执行不到位 63

第三章 第一次把事情做对、做好、做到位：代价最小、收效最大

世界上没有一劳永逸的事情，也很少会给你从头再来的机会。但是，有一些方法可以让我们事半功倍。做任何事情都要精益求精，把工作做到“零缺陷”，养成“第一次就把事情做对、做好、做到位”的工作习惯。这样我们就可以用最小的代价，获得最大的收益。

- 1 百分之百地“第一次”就把事情做对 71
- 2 养成“第一次就把事情做对、做好、做到位”的工作习惯 76
- 3 把工作做到“零缺陷” 79
- 4 做任何工作都应该追求精益求精 86

第四章 每一份工作都值得去做好

命运无法改变，工作无法选择，我们却可以通过改变自己，把工作当做自己的事业，把每一份工作都认真地做对、做好、做到位。只要我们能够持之以恒，总有一天，成功将会降临。

- 1 每一份工作都值得去做好 95

- 2 与其抱怨工作,不如踏踏实实地做好工作…………… 99
- 3 “好”字当头,把工作做得又好又快…………… 107
- 4 工作不做则已,要做就要做到最好…………… 110
- 5 爱岗敬业,才能把工作做到最好…………… 113

第五章 追求尽善尽美,才能把工作做到完美

有些人总是认为:“我已经做得够好了!”结果却功亏一篑、半途而废。因此,自满是许多人在实现梦想的道路上失败的重要原因,也是许多人陶醉在已有的成就中而不能自拔的原因。我们应该永远都不自满,永远这样思考:“其实我还可以做得更好、更完美!”能够这样做事的人少有失败,少有遗憾,而且会成就斐然。

- 1 做事有始有终,切忌半途而废…………… 119
- 2 不论做什么工作,都要以完美作为最高标准…………… 123
- 3 追求尽善尽美,永远不要说:“我已经做得够好了!”…………… 127
- 4 能做到100%完美,就决不只做到99%…………… 133

第六章 细节到位,才能把工作做好、做到位

细节决定成败,许多一心想做大事的人却因为不想或者不善于做好小事而失败。把小事做细,把细事做透,做好工作的每个细小的环节,认真地做好每一项简单琐碎的工作,你就能够在平凡的工作中获得锻炼和提升,培养出做大事的能力。也只有做好小事,你才能够做成大事,创造自己的传奇!

- 1 认真细致,确保工作万无一失…………… 139
- 2 注重细节是把工作做好、做到位的重要前提…………… 142
- 3 从细节抓起,确保每个环节都执行到位…………… 148
- 4 重视细节,把小事做细、把细事做透…………… 151
- 5 把小事做好、做到位,是“做大事”的重要前提…………… 154

- 6 把简单的事做好就不简单,把平凡的事做好就不平凡 161

第七章 责任到位,工作就容易做好、做到位

很多时候,我们的工作没有做好、做到位,不是我们的能力不够,也不是工作太复杂、困难太多,而是我们没有责任感,只想应付了事,结果就是工作做了,却没有收获,等于竹篮打水,白忙一场。只有克服侥幸心理,尽职尽责,才能够把工作做好、做到位。

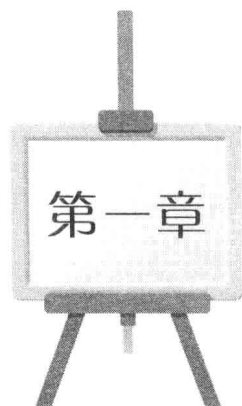
- 1 要把工作做好、做到位,首先责任要到位 167
- 2 责任心是把工作做好、做到位的核心 171
- 3 尽职尽责是把工作做好、做到位的前提 175
- 4 坚守自己的岗位责任,把本职工作做好、做到位 178
- 5 在其位,就要把工作做好、做到位 181
- 6 克服侥幸心理,把安全工作做好、做到位 185

第八章 管理时间,高效地将工作做好、做到位

我们之所以忙忙碌碌,却少有成效,其中一个重要原因就是我们不善于管理和有效地利用我们的时间。怎样用最少的时间,做好最多的工作,这是我们每天上班伊始要考虑的问题。分清事情的轻重缓急,克服拖延的坏习惯,日事日毕,增强自己的行动力,时间久了,我们就能够养成一种高效做事的习惯,把工作尽快地做好、做到位。

- 1 合理、有效利用时间,高效地将工作做好、做到位 193
- 2 打败拖延,把工作做得又好又快 198
- 3 分清事情的轻重缓急,先做好最重要的事情 205
- 4 日事日毕,今天的工作决不留给明天 211
- 5 增强自己的行动力,把工作做好、做到位 215

- 参考文献 220



第一次就把工作做对、 做好、做到位



- 1 只有将工作做对、做好、做到位，才能创造价值
- 2 工作没有做好、做到位，就等于没做工作
- 3 把工作做对、做好、做到位，才叫真正做了
- 4 认真只能把工作做对，用心才能把工作做好、做到位
- 5 做一个心无旁骛、专注地把工作做好、做到位的人
- 6 胜任工作的最基本标准：把工作做对、做好、做到位
- 7 把工作做对、做好、做到位，永远不做“差不多先生”

chapter 1

你将工作做对、做好、做到位了吗？

作为职场人士，我们应该每天都要问自己一个这样的问题。将工作做对、做好、做到位，是对自己负责，更是对自己能力的锻炼和提升，也是对企业、团队和社会负责。下决心将工作做对、做好、做到位的人，不但能为自己赢来无数成功的机会，而且还会拥有灿烂充实的人生！



只有将工作做对、做好、做到位， 才能创造价值

每个人都有自己的职位，每个人都有自己的工作准则。社会上每个人的位置不同，职责也有所差异，但不同的位置对每个人都有最基本的工作准则，那就是：第一次就要把工作做对、做好、做到位。

但在现实工作中，一些员工由于没有把工作做对、做好、做到位，而最终造成巨大的损失甚至灾难的案例比比皆是：建筑时的一个小小误差，就可以使整幢大楼轰然倒塌；随意丢到地上的烟蒂，就可以令整幢房屋化为灰烬；生产线上的工人的一点点误差，就会使一批产品通通报废……

在工作中，任何环节做得不对、做得不好、做得不到位，都将事关大局，影响深远。在企业中的每一个员工，都是企业运转的重要环节，每个人的工作质量都有可能给企业带来巨大的影响。把工作做对只是最基本的要求，而把工作做好虽然比做对事情有了一些进步，但也只是一个模糊且笼统的要求。只有把工作做到位，才是对工作完美的追求。任何工作开始之前，我们都要对以下3个问题进行思考：怎样才能把工作做对？怎样才能把工作做好？怎样才能把工作做到位？当我们能够完整地回答这3个问题的时候，我们工作的思路 and 方案也就明确了，我们的工作也就能够做对、做好、做到位，也就能够实现我们对完美的追求了。也许因为前台的接待工作不到位，导致

上门拜访的客户拂袖而去；也许因为销售人员的沟通不到位，导致客户另寻他家；也许因为售后的服务工作不到位，导致合作多年的老客户终止合作……

因此，我们必须把“工作做对、做好、做到位”作为我们最基本的工作准则，并落实到我们的实际工作当中。

(1) 一位著名企业家对“做事不到位”的当头棒喝

在现代职场中，很多人凡事都得过且过，做事不到位，这绝对不是个别的现象，而是存在于广大企业的一个普遍问题。

多年前，著名企业家、东方希望集团董事长刘永行先生在一次企业家会议上，和与会者谈到了“中国人做事不到位”这一惊人的观点，他的这一观点震撼了很多人。他说：“这几年，因为东方希望集团规模逐渐增大，员工也多了起来，学习同行的管理经验，是提高自己管理水平的一条有效途径，所以我经常出国去考察其他国家的同类企业。最近一次到韩国的一家面粉企业去参观，给我的感触非常深，回来后好几个晚上都睡不好觉。”

是什么原因让刘永行先生好几个晚上都睡不好觉呢？

刘永行先生介绍说：“那是希杰集团下面的一个面粉厂，它每天处理小麦的能力是1500吨，雇用了66名员工。那里的员工工作效率之高令我惊叹。我是从事这一行业的，我知道中国同样的企业一般生产能力在几百吨，但是雇用员工一般水平就要超过100多人。我们东方希望集团效率要高一些，250吨处理能力的工厂一般雇用70~80人，但韩方企业的产能也已经是我们这个厂的6倍了。

“可是更令人受刺激的是，后来和这个工厂的管理层交谈的时候，他们说，他们也在中国办过厂，地址在内蒙古的乌兰浩特市。250吨的处理能力，他们雇用了155名员工，效率与韩国企业比居然有10倍的差距。经过一段时间以后，他们觉得效益太差，就把这个厂给关闭了。这是什么原因呢？是设备的先进程度不如韩国

吗？不是。韩国的这个厂是 20 世纪 80 年代投入生产的，而内蒙古的那个厂是在 20 世纪 90 年代建起来的，全套进口设备，比老厂还先进。管理者同样是韩国人，我们后来还碰到了在内蒙古那个厂工作过的厂长。我专门就这个事问过那个厂长：“为什么同样的设备，同样的管理层，中国那个厂就要雇用那么多人？”那个厂长很含蓄地回答我：“中国人做事不到位！”就是这句话，让我回来以后几个晚上睡不好。

“回国后，我琢磨了好几个晚上，终于明白了：那个厂长的一句‘中国人做事不到位’，确实是把我们的毛病指到了根子上。因此，我得出了一个很惊人的结论，中国的人力资源成本其实是非常高的。不要光看我们每个人的薪水很低，我们做事情的效率也比人家低，而每个人低那么一点点，体现在一个企业、一个社会，就是非常大的差距。”

在刘永行先生看来，员工与员工之间的工作时间差不了多少，但是，每个人都相差一点点，积累起来，就会形成企业效益之间的巨大差距；每个企业都相差一点点，积累起来，就会形成国家生产力之间的差距。这些距离，正是由我们每个人一点点的差距造成的，要想弥补这种差距，就要求我们每个人：工作做到位！

刘永行先生最后总结说：“如果我们每个人不是把事情只做到 9 分，而是做足 10 分；如果整个企业都这样，我相信我们的员工就能拿 10 倍于现在的工资。如果我们每个人的工作都再改进一点，做足 11 分，尽到 12 分的责任，我们不就能赶上欧美了？”

刘永行先生通过对“中国人工作不到位”的深刻反思和分析，给众多的中国人以“当头棒喝”，并由此得出“昂贵的中国人力资源”的惊人结论。

(2) 你将工作做好、做到位了吗

对于现代企业和组织来说，也许最应该强调的两个字就是“到

位”。毫不夸张地说，企业和组织里从来不缺乏聪明人，也从来不缺乏能够做大事的人，而是缺乏那种能够将工作踏踏实实地做对、做好、做到位的人。

一次，我们为一家公司的全体员工做“你在为谁工作”的内部培训。培训结束后，与该公司的一个部门经理交流学习体会时，他抱怨说：“其实老板不重视我的工作。”

我就问他：“老板提拔你为高级主管，怎么会不重视你的工作呢？”

他说：“最近我写给他的报告，在他那放了十多天都没给我回话。”

我说：“为什么老板不及时给你回话？你反思过老板不给你回话的原因了吗？”

他迷茫地说：“这我倒还没有仔细想过。”

于是，我让他将这份报告打印一份让我看看。看了他的报告，我就发现了很多问题。这位经理在报告里面写了七八个项目，这项花费4000元，那项花费8000元，这些内容都塞在一份报告中……

我告诉他，这份报告最大的问题是不到位，上面有四五项是要花钱的，但是，这钱为什么要花没有交代清楚。并且我告诉他这个报告如果想做到位，就要把每一项拆出来单独做报告，要一条条地阐述清楚，否则没有价值也不值得看。因为老板的一个小时相当于一般员工的几十个、几百个小时，所以写给老板的报告不能只是提出问题，没有解决问题的具体方案。

为什么这个部门经理的报告得不到老板的重视，是因为他没有将这份报告具体做好、做到位，写这样的只提问题没有提出解决方案的报告与没写又有什么区别呢？

在职场中，很多人就像这位部门经理一样，只满足于把该做的工作做完了，没想过如何把该做的工作做好、做到位，做到让老板省心、满意，做到尽善尽美。

(3) 只有将工作做对、做好、做到位，才能真正创造价值

在很多公司中，最令老板头疼的就是员工对布置的工作不积极努力地去完成，按质按量地去完成，而只做一些表面文章。这些员工不重视日常事务，基础工作不踏实、不完善，审核前实行突击战略，只做表面文章，应付了事，对于这种工作作风，实际效果可想而知。

肯德基是世界 500 强企业之一，创建于 1952 年，是世界著名的炸鸡快餐连锁企业，在全球 100 多个国家拥有 3.3 万多家餐厅。目前，肯德基在中国内地开设了 3000 余家餐厅。肯德基近年来以每天至少开一家店的速度快速发展，成为中国餐饮业规模大、发展快、效益好的连锁品牌。

那么，大家知道美国肯德基是如何顺利打入中国市场的吗？北京肯德基公司一个高级管理者道出了这其中的秘密。

他说：“肯德基之所以能顺利打入中国市场，很重要的一条就在于它对中国市场进行了充分的预测。通过预测，广泛收集了信息，在此基础上，进行了科学的决策。”

这位高级管理者介绍说，1986 年，肯德基公司派了一位执行董事来北京考察中国市场。他来到北京街头，看到川流不息的车辆、熙熙攘攘的人群，非常兴奋地向总部汇报说，中国的市场潜力很大。当总部向他询问具体数据资料时，他却张口结舌，说不上来了。

由于他没有具体地进行相关信息的收集整理，仅凭直观感觉、经验进行预测，被总公司以不称职为由降职处分。

紧接着，公司又派出了另一位执行董事来北京考察。这位董事做事很到位，他没有走马观花，而是实实在在地做了几件事，精心地进行实地调查和分析。