

阳光人生丛书

主编 / 丁晓宇

副主编 / 金惠敏

方铁

王明魁

Do It Right the First Time



◇ 做事标准

◇ 创业指南

◇ 企管宝典

◇ 成功桥梁

第 次 就把事情做对

廖康强◎编著

◆ 树立全新的工作理念

◆ 掌握正确的工作方法

◆ 付出最小的工作代价

◆ 获得最大的工作绩效

中国三峡出版社

Do It Right
the First Time



第1次 就把事情做对

廖康强◎编著

中国三峡出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

第一次就把事情做对/廖康强编著.-北京:中国三峡出版社,2007.11

ISBN 978-7-80223-384-3

I. 第… II. 廖… 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 (2007) 第154947号

中国三峡出版社出版发行

(北京市西城区西廊下胡同51号 100034)

电话: (010) 52606692 52606693 (发行部)

(010) 52606690 (编辑部)

<http://www.e-zgsx.com>

E-mail: sanxiaz@sina.com

ybs5193@163.com (编辑部)

中国纺织出版社印刷厂印刷 新华书店经销

2008年1月第1版 2008年1月第1次印刷

开本: 710×960 毫米 1/16 印张: 13.75

字数: 160千字

ISBN 978-7-80223-384-3 定价: 24.80元

内 容 提 要



在日益激烈的社会竞争中，对人的素质要求越来越高，对做事的要求越来越严格。本书就是将“第一次就把事情做对”作为突破口，全面系统地阐述了把事情做对的态度、要求、方向、标准、途径、方法、细节、价值、绩效等等。本书避免简单而庸俗的说教，或以生动具体的事例，或以富有哲理的故事，从正反两方面论证能否做对事情的成败得失，启迪你做事的智慧和灵感，总结你做事的经验和教训，找出你最佳的工作状态和模式，克服你工作中的紧张、担心、忙碌和慌乱，追求最高的工作境界，创造“零缺陷”的工作绩效，使你的工作和事业无悔无憾，走向辉煌。

本 书 温 馨 提 示



教你做事理念 助你走向成功

围绕信心决心做事 围绕目标方向做事
围绕标准结果做事 围绕时机先机做事
围绕选人用人做事 围绕价值效益做事
围绕严肃认真做事 围绕环节细节做事
围绕监督检查做事 围绕动态变化做事
围绕诚信承诺做事 围绕事业成功做事



阳光人生丛书主编
※丁晓宇简介※

丁晓宇，河南大学毕业，曾在河南大学和省委党校任教，后工作于河南省政府、国务院物价委员会、总政中国凯利公司、总参中国保利集团公司、中盟集团公司等单位，曾任国务院物价特派视察员职务。出版著作7部，发表论文数十篇。曾参加国家“八五”计划、“九五”计划及十年规划的制定工作，其提出的“中部崛起”理论已被国人接受。现担任中国社会科学院人文思想研究中心副主任、研究员，大宇决策顾问公司董事长，北京大宇新文化书社社长，大宇新文化研究院院长，大宇（集团）公司董事长，中国人民大学中原崛起与人才战略博士生研究会专家指导委员会委员，中国未来城市发展战略和文化研究会会长。丁晓宇所著的“大宇阳光人生”丛书第一部论著《中国崛起方略》已于2007年7月由中国文联出版社出版发行。

策 划：丁晓宇 易 晖

责任编辑：王 杨

责任校对：王明魁 胡 达

封面设计：

创造“零缺陷”的工作绩效

“第一次就把事情做对 (Do It Right the First Time 简称 DIRFT)” 是美国著名管理学家菲利浦·克劳士比“零缺陷”理论的精髓之一。

“第一次就把事情做对”是最便宜的经营之道！第一次没有把事情做对，势必就要做一些修修补补的工作，做第二次、第三次，这些都是额外的浪费。

“第一次就把事情做对”是企业经营的灵丹妙药，也是优秀员工的一种必不可少的工作模式。

如果有一个水龙头漏水，应该先去擦水还是去关水龙头？每个人都知道是关水龙头。但是在日常生活中，我们发现很多人都在忙着擦水。

在很多人的工作经历中，也许都发生过工作越忙越乱的情况：解决了旧问题，又产生了新问题，在一团忙乱中造成了新的工作错误，结果往往不仅让自己忙，还会让很多人跟着你忙，造成了巨大的人力和物资损失。

这些人都是忙着擦水而忘记去关水龙头的人！

盲目地忙乱毫无价值，必须终止！第一次就把事情做对，才是解决“忙症”的要诀。我们每个人都应该检讨自己的工作，因为第一次没把事情做对，给企业造成的损失是巨大的。

第一次就做对必定创造财富！

忙于解决问题一定使你破产！

企业中每个人的目标都应是“第一次就把事情做对”。至于如何

才能在第一次就把事情做对，本书给了我们正确的答案：我们不仅要知道什么是“对”，而且要知道如何做才能达到“对”这个标准。

执行力的高低最终决定竞争力的强弱，直接影响到企业的生存与发展。因此，我们强调“第一次就做对”。

“对”是战略目标，“做”是执行，“第一次”是效率。

你还忙吗？当然忙！但希望是忙着创造价值，而不是忙着制造错误或改正错误。

“第一次就做对”应该是从小就培养、造就的一种做事的品质和能力。今天的孩子大都是独生子女，他们生活在宽松的环境和充裕的物质条件下，家长、老师乃至社会都把他们当宝贝、当小皇帝来对待，造成很多孩子动手做事和处理实际问题的能力都很低，更不用说具备第一次就把事情做对的素质了。这些孩子长大以后又如何去面对生活，融入社会呢？一旦他们走入社会，走向工作，将面临越来越复杂的工作环境、越来越快的工作节奏、越来越激烈的竞争条件，如果不具备动手做事、处理实际问题的素质和能力，恐怕很多人会茫然失措，落得铩羽而归的下场，适应不了工作，灰溜溜地退回到家庭，继续躲在父母的羽翼之下，做长不大的“大孩子”。

今天的社会里，我们看到所谓的“啃老”现象越来越普遍：二十多岁的男女青年，有的甚至还接受了高等教育，却还是难以在社会立足、在工作岗位立身，不得不晃晃悠悠，靠父母的供养过活。其实，他们中的大部分人不是不想工作，也不是不具备完成工作的专业知识，而是缺乏实际操作、把事情做对的素质和能力。为了防止“啃老族”这个越来越严峻的社会问题，我们应该高度重视对青少年解决问题、把事情做对的素质的培养，努力树立第一次就把事情做对意识，这是一个值得家长、学校和社会关注和思考的素质教育问题。第一次就把事情做对的能力应该从小培养，在学校教育中有意识地灌输。

第一次就把事情做对！每一次都把事情做对！

目
录

序	创造“零缺陷”的工作绩效	
第一章	第一次做对最便宜	
	第一次做对最便宜	2
	50亿分之一的代价	5
	“差不多”就是差很多	7
	先要做正确的事，才能正确地做事	13
	你应该是最优秀的	18
	抢占先机，才能成功	22
	靠什么基业长青	24
第二章	做对意味着什么	
	做对就是符合要求	28
	“上帝”也会“造假”	30
	找出隐藏的需求	33
	不断变化的要求	36
	准确有效地沟通	39
	做对是一种结果	43

不失时机做事才有意义·····	46
做对是实现价值的最大化·····	49
专家就是尽善尽美·····	50

第三章 一开始就要选对方向

做事情要着眼长远，衡量得失·····	54
只做符合自然规律的事·····	56
公司的目标是自己努力的方向·····	58
把目标进行分解·····	60
成为客户的知己·····	63
谁是真正的客户·····	65
智慧是决胜的法宝·····	67
任何时候都要牢记：遵守规则·····	70
忙碌不等于能干·····	73
只做该做的事·····	75

第四章 选对方法才能做对事

企业不需要蛮干的人·····	80
请永远记住：立即行动·····	83
培养过人的自制力·····	86
打造工作团队·····	91
成为上司的好帮手·····	95
简单就是力量·····	97
急于求成，适得其反·····	100
跟着目标走就不会迷路·····	103
创造机会，而非等待机会·····	106
选对人，做对事——人尽其才·····	109
先做最重要的事——急事先办·····	111
创造性：天才与庸人的差别·····	115

第五章 避免救火最好的办法是不让火灾发生

不小心酿成的灾难·····	120
风险无处不在·····	122
任何预防都不是多余的·····	125
坚固的防御是最好的进攻·····	128
避免一切小小的失误·····	131
挖一口自己的井·····	134
学习是一生的任务·····	136
不放过每一个细节·····	139
欲望常常是你的敌人·····	141
有备才能无患·····	143
有实力才能有作为·····	145

第六章 为什么我们会做不对

没有“自知之明”·····	150
没有找到问题的关键点·····	152
思维定势限制了我们的思维·····	155
不懂得应对变化·····	158
想做的事情太多·····	161
忽视细节·····	166
因过分追求完美而错过时机·····	169
忽视团队的力量·····	172
头痛医头，脚痛医脚·····	174

第七章 “每一次”都把事情做对

我们有责任把事情做对·····	178
没有做不对的事——有志者事竟成·····	180
追求“零缺陷”的工作标准·····	182

	“零缺陷”之路：原则与流程·····	185
	工作就是说到做到·····	187
051	“勤”字当头——勤能补拙·····	192
551	换位思考·····	195
551	态度决定一切·····	197
851	让“做对”成为一种习惯·····	200
131	坚持就是胜利·····	204
134	“每一次”都是“第一次”·····	206
139	勇气与忠诚·····	209
139		
1	★结束语与忠告：“第一次就把事情做对”源于诚信的价值观	
141		
142		211

	“眼之映自”·····	
121	点·····	
122	·····	
121	·····	
191	·····	
191	·····	
191	·····	
171	·····	
171	·····	

	“第一”·····	
171	·····	
181	·····	
181	·····	

第一章

第一次做对最便宜



第一次做对最便宜

我们在平时常听到的一句话就是：“我很忙！”可是，我们在“忙”得心力交瘁的同时，是否考虑过这种“忙”的必要性和有效性呢？

李明大学毕业后去了一家广告公司担任设计人员，由于他工作努力，一年后便升任公司的项目经理。一天，李明接到一项设计任务：为公司的某一位客户设计户外灯箱广告。由于完成任务的时间非常紧，李明没有仔细审核广告的校样。

当设计好的广告送到客户那里，并准备安装时，客户发现了一个问题：在设计的广告中弄错了一个电话号码——服务部的电话号码被打错了一个数字。客户对此很生气。

本已疲惫不堪的李明一面忙不迭地向客户道歉，一面带领他的团队成员修改这个错误，忙了大半天才重新弄好。

打错一个电话号码，看起来是一个小小的错误，却给自己导致了一系列的麻烦和损失。李明很懊悔，如果自己能在审核样稿的时候稍微认真一点，就不会这么忙乱了。还算幸运，安装之前发现和纠正了这个错误，要不然的话，造成的损失必将进一步扩大。

很多人在工作中都有越忙越乱的现象，刚刚把旧问题解决，新的问题又出现了，这样就形成一个可怕的循环：忙乱——错误——改错——忙乱。而这个循环带给企业最直接的后果，是从领导到员工都手忙脚乱地充当“救火队员”，浪费大量的时间和精力。更为可怕的是，这种忙乱和错误往往不仅让自己忙，还会放大到让很多人跟着你忙，给公司造成巨大的经济损失或形象损失。



产生这种后果，最直接的原因便是没有把事情“第一次就做对”。我们总是在忙着改错，在弥补错误的同时又很容易忙出新的错误，恶性循环的死结越缠越紧，甚至使得我们对于错误麻木不仁。



国内有很多企业专门派人去国外参观考察，去了之后，发现那些厂房跟我们差不多，设备跟我们没有区别，硬件没有什么区别，人好像也没有什么区别，有的时候我们甚至比他们更加勤奋。可为什么我们的效率就是不如别人呢？原因就是没有树立“第一次就把事情做对”的精神。

国内某地新建一座水电站，新安装的发电机组中，有几组全部是由国外进口的机组，有几组是部分国产化的机组，其余几组则是全部国产化的机组。等到所有的机组安装到位以后，一运行，国产化程度高的那几个机组全部漏水，然后停下来开始检修，一停就是一个月，每个机组至少造成300万的损失。可检修的结论却让人哭笑不得：全部故障都是螺丝没有拧紧造成的，有的没有垫圈，有的根本没有螺丝！

这些机组都是我国大型企业生产的，我们有能力生产大型机组，难道连螺丝都拧不紧吗？仅仅因为忙乱而没有把事情在“第一次做对”，却让国家蒙受了重大的损失。

无数次的错误和教训告诉我们，真正要做到“第一次做对”绝非



第一次**就把事情**做对

轻而易举。返工的浪费是最冤枉的，第一次没做对，既耗费了精力，也浪费了时间。第二次乃至第N次才把事情做对既不快捷，也不便宜。

所以，我们必须终止盲目地忙乱，不能只顾低着头干活，而要在必要的时候停下来思考一下，用脑子使巧劲解决问题，而不是盲目地拼体力交差，把该做的事情在“第一次就做对”。





50亿分之一的代价

任何人都不愿意面对失败。当销售人员经多方努力依然没有签合同时，当技术人员发现自己辛辛苦苦开发的产品被证明存在重大缺陷时，当一个领导发现自己最信赖的人背叛自己时，那种沮丧、失落的心情难以用言语来表达。可是当我们事后进行反思时，如果发现产生这些问题的原因是我们在某一环节做错了，那就更是悔不当初了。

也许你可以找出无数个理由来解释自己的过错和不足，比如运气不好、时间太紧、一时疏忽、配合不力等等。但是，今天的时代是一个注重结果的时代，是“成王败寇”的时代，所有的悔恨和抱怨都已经于事无补，我们不得不为曾经的错误付出代价。

国内某地有一家工厂，以生产冻虾仁闻名，并且远销欧洲，一直口碑很好。可是，2005年的一次事故却让这家工厂名誉尽失。原因是该厂出口到欧洲的冻虾仁被当地检验部门从1000吨出口冻虾中查出了0.2克氯霉素，即氯霉素的含量占被检货品总量的50亿分之一。因此一些商家提出退货，并且要求赔偿。经过自查，这一事故的原因出在加工环节上。原来，这家工厂一直以来都依靠手工剥虾仁。一次，该厂的一名员工因为手痒难耐，便用一点含氯霉素的消毒水进行止痒，结果使冻虾仁里带入了氯霉素。

与1000吨比起来，0.2克可以说是微乎其微，但是在严谨的欧洲人眼里，食品的质量不允许有丝毫的失误。正是因为这名员工在一件看起来微不足道的小事情上做错了，结果导致1000吨出口冻虾仁全部被退货，这家公司也因此而承受了巨大的损失。



第一次**就把事情**做对



有时候哪怕一点
点错误，代价却是昂
贵的。

类似这样的例子数不胜数。人们也许会对大的错误有足够的重视，但却经常忽视了小错误的存在。中国就有一句俗话说：“人无完人，金无足赤。”因此，人们常常能宽容一些小错误，一带而过。其实，只要是错误我们就应该注意。因为错误终究是错误，不论其大小。有时候哪怕一点点错误，代价却是昂贵的。

2005年年末，日本一家证券公司的一名经纪人接受了客户的委托，要卖掉一只股票的一股，价格定为每股61万日元。但是在电脑上实际操作时，这名经纪人由于粗心大意错误地输入以1日元的价格卖掉61万股。

这下麻烦大了。这名客户要卖掉的股票，总共才发行了1.4万股。指令下达后，该支股票的价格一路下跌，直到后来，证券公司才发现这个错误。不得已，该公司只好大量购进股票，试图挽回错误。但这样一来，又导致股票的价格一路回升。这一出一进，公司损失了270亿日元。该公司上一财政年的利润为280亿日元（约合人民币18.5亿元），赔得所剩无几。

事情并没有就此结束。一条关于“证券公司操作失误”的小道消息在各大证券公司的交易厅流传，但人们又不知道到底是哪家。当天下午3点以后，大量投资者为了免受损失，干脆把所有证券公司的股