

Gao Xiao Neng Yuan Gong

高效能员工 工作法则

Gong Zuo Fa Ze

成功新华◎著

高效能员工的 **6** 项黄金工作法则

一流的企业，培育高效能的员工
高效能的员工，造就一流的企业

——（美）约翰·钱伯斯



Gao Xiao Neng Yuan Gong

高效能员工 工作法则

Gong Zuo Fa Ze

成功新华◎著

高效能员工的 **6** 项黄金工作法则

一流的企业，培育高效能的员工
高效能的员工，造就一流的企业

——〔美〕约翰·钱伯斯



国际文化出版公司

图书在版编目(CIP)数据

高效能员工工作法则 / 成功新华 著. —北京: 国际文化出版公司, 2008. 4

ISBN 978-7-80173-734-2

I. 高… II. 成… III. 企业-管理-培训 IV. I207.22

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 205098 号

高效能员工工作法则

作 者 成功新华

责任编辑 潘建农

封面设计 CGXH 设计中心

出版发行 国际文化出版公司

经 销 北京国文润华图书销售公司

印 刷 北京泽明印刷有限责任公司

开 本 880×1230mm 32 开 印张 7

字 数 154 千字

版 次 2008 年 4 月第 1 版

2008 年 4 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-80173-734-2

定 价 19.80 元

国际文化出版公司

地址: 北京朝阳区东土城路乙 9 号 邮编: 100013

总编室: (010)64270995 传真: (010)64271499

销售热线: (010)64271187 64279032

传真: (010)84257656

E-mail: icpc@95777.sina.net

http://www.sinoread.com

前 言

如今,整个世界已经进入了全球化竞争时代,全球一体化给企业及员工带来了发展的机遇,同时企业及员工也面临着更为严峻的挑战。全球化竞争,使企业及员工都承受着巨大的压力。当企业承受不了竞争压力时,企业裁员或者破产是不可避免的,员工的职业生涯也将发生翻天覆地的变化。

美国思科公司在世界 500 强企业中排名第 24 位,据统计,这家公司的每一位员工每年为公司带来高达 77 万美元的年收入,而同行平均水平却只有 22 万美元,思科员工比同行创造的价值整整高出了 3.5 倍!也就是说同样一件事情,有些公司需要 3~4 个员工才能做好,而思科公司只需要一个员工就能做得更好。思科员工的强大竞争优势,能让他们从容应对任何因竞争带来的剧烈变化。

很明显,世界 500 强企业之所以比其他企业更优秀更卓越,真正的原因在于他们拥有一大批高效能员工。事实证明,世界 500 强企业的员工比其他企业的员工更能高效地工作,更能有效地为企业创造更多的价值。

为什么世界 500 强企业的员工比普通公司的员工做得更出色?

秘密就在于世界 500 强企业有一套让他们的员工高效能工作的黄金法则。

世界500强企业高效能员工的黄金工作法则是：

认真第一；责任第一；要事第一；速度第一；创新第一；学习第一。

为什么世界500强企业要让他们的员工在工作时做到六个第一，因为他们明白第一的重要性，世界级经济学家奥利佛·布兰查德早就做出了研究，行业内的第一名比第二名创造出来的价值高出15%，比第三名则高出30%，这只是平均值，不同行业的具体数字可能更悬殊。也就是说企业里最有工作效率的员工为企业创造的价值比落后于他的员工要高出许多。

正如思科公司董事长约翰·钱伯斯所说：一流的企业培育高效能员工；高效能员工造就一流的企业。

什么样的员工才是高效能员工？

高效能员工必须做到：

①工作时认真仔细、精益求精；②对工作、公司高度负责；③永远把最重要的事情放在第一位；④追求速度、讲求效率；⑤敢于创新，解决工作中遇到的困难；⑥善于学习，更好地为企业服务。

要想成为高效能员工，最好的捷径是直接学习经过世界500强企业验证和倡导的高效能员工工作法则。只要学习并运用这些工作法则，就能成为高效能员工。

目 录

CONTENTS

前 言 /1

工作法则 I 认真第一

1. 工作不认真的危害 /3
2. 认真是最好的工作态度 /9
3. 第一次就把事情做对 /14
4. 认真+用心能把事情做得更好 /18
5. 精益求精是认真工作的完美表现 /22
6. 及时认真地检查自己的工作 /25
7. 认真工作会得到更多的发展机会 /31

工作法则 II 责任第一

1. 工作不负责的严重后果 /39
2. 没有做不好的工作,只有对工作不负责的人 /44
3. 比老板还要负责任 /48
4. 不因怕担责任而拒绝任务 /53
5. 对结果负责才能负责到底 /57
6. 公司的事就是自己的事 /62
7. 做一个真正负责的高效能员工 /67

目录

CONTENTS

工作法则III 要事第一

1. 把重要的事情放在第一位 /75
2. 做正确的事比正确地做事更重要 /80
3. 合理安排使工作条理化 /84
4. 为工作确定先后顺序 /93
5. 运用化繁为简的工作方法 /96
6. 高效能工作要诀 /99

工作法则IV 速度第一

1. 速度决定成败 /115
2. 办事不拖拉,工作才能有速度 /121
3. 争分夺秒地工作 /126
4. 要速度,更要有效果 /130
5. 又快又好地完成工作 /134
6. 有速度才能有效率 /137
7. 有速度就能永远领先一步 /142

目录

CONTENTS

工作法则V 创新第一

1. 不创新就要落后 /155
2. 创新能力是员工的必备能力 /159
3. 做工作的主人才能不断创新 /162
4. 工作中处处都有创新的良机 /165
5. 用更好更新的方法解决问题 /168
6. 创新能够给工作带来无限活力 /172

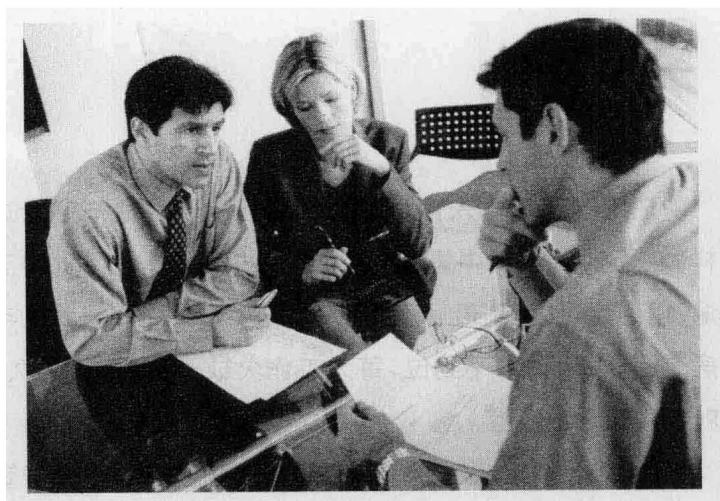
工作法则VI 学习第一

1. 不学习就会被淘汰 /179
2. 学习力就是竞争力 /185
3. 工作就是最直接的学习 /189
4. 从要我学习,到我要学习 /195
5. 提高学习力,更好地为企业服务 /202
6. 不断学习,不断进步 /207

Gao Xiao Neng Yuan Gong Gong Zuo Fa Ze

工作法则 I

认真第一



1. 工作不认真的危害
2. 认真是最好的工作态度
3. 第一次就把事情做对
4. 认真加用心能把事情做得更好
5. 精益求精是认真工作的完美表现
6. 及时认真地检查自己的工作
7. 认真工作会得到更多的发展机会

训练一个日本人,让他每天擦六遍桌子,他一定会这样做;而训练一个中国人,开始他会擦六遍,慢慢觉得五遍、四遍也可以;到最后索性不擦了。中国人做事最大的毛病是不认真,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。

——海尔集团董事长 张瑞敏

1.工作不认真的危害

二十世纪最伟大的成功学大师戴尔·卡耐基曾经写过一篇文章阐述了不认真的危害，他写道：世间每年为不认真所造成的生命的丧亡、人体的伤害、财产的损失，数不胜数。

现实生活中也确实如此。工作时些微的疏忽，建筑时些微的缺陷，可以使得整座建筑物倒塌，可以使得桥梁折断，连带着桥上的车辆、乘客、货物，坠入江中。

维修人员如果对铁轨上、车轮上或机件上些微的毛病不认真检查并维修好的话，会断送很多人的宝贵生命。不经意中，将未熄灭的火柴或香烟随手一扔，可以将整幢房屋，甚至一条街道化为灰烬。任何时候都要认真对待自己所做的每一件事情。

在这个世界上，到处可以看见因工作不认真、不小心、不谨慎所造成的悲剧。芝加哥一个企业家说，芝加哥全市蒙受工作不认真的损失，每年至少有100万美元。然而犯这种过失的人往往说，这些是小事，不值一提。但是，积小成大，积少成多，遗留下来，最终会后患无穷。

最重大的罪恶，往往是非法律制裁所能及的。不小心、鲁莽、工作不彻底、不精确，这是冒犯人类的大罪恶。

粗心、懒散、草率，这样一些评价送给在工作和生活中成千上万的失败者毫不为过。当医生的给病人开错了药，会使病人

的病雪上加霜，甚至危及生命；开车的超速驾驶或是酒后驾驶，会造成车毁人亡；造房子的偷工减料，会导致房屋倒塌……有许多人的失败，就在于不认真上。他们的工作总需要别人的审查、校正。这样的人很难做出优秀的业绩，同时也得不到很好的发展。

近二十年，世界著名石油公司——壳牌石油公司北海阿尔发海上平台上的事故不断，造成重大人员伤亡事故数十起，死亡167人，一个重要原因是工作人员工作时不认真造成的。壳牌石油公司有严格的作业许可制度，许可制度要求作业前须填申请单，作业前要对现场进行评估，发现可疑之处要请示，不准盲目动手作业。作业后要填写作业完成书，对容易发生混淆的地方要挂牌提示，以免下一班产生误解。同时为避免意外，要求两人一班作业，一人观察，一人操作，可互相提醒。大量的实践证明，这一作业许可制度如果严格执行，针对人类疲劳盲点，对保证海上平台的作业安全确实有效。然而，无数血的教训换来的这一有效方法常常没有严格执行，到2002年还有员工犯同样的错误酿成祸端。

2002年9月，北海壳牌布伦特-布来佛平台上两个工作人员在检修漏气管道时，被大量超标泄露的天然气击倒窒息死亡。事故原因是这两位员工没有认真执行作业许可制度，要是认真执行，两人的死亡完全可以避免。

生命与认真的选择只在一念之间，选择了认真就让生命有了保障，就是这样简单的选择都还会有人选错，真是值得令人深刻反思。

梦兰娜是英国利物浦市一家非盈利教育组织的员工，她负责向当地学院已录取的学生发送电子邀请函。她平时的工作不认真，终于有一天，她为工作不认真付出了惨重的代价，当她发送完全部的录取电子邀请函后，发现发送对象竟然包括了那三百多名没有被录取的学生。之后，她并没有把这件事告诉她的上司。最终造成了录取办公室、学生和家長三方的混乱，局面一度无法控制，影响非常恶劣。最后，梦兰娜被开除了。

有调查显示，在美国，医院里发生的医疗事故平均每年竟导致近十万人死亡，形势十分严峻。

这个听起来颇有些耸人听闻的数字并非随意编造，而是《美国医学会杂志》公布的一项调查结果。人们不免感叹，看来即使在医疗技术发达的美国，如果医护人员在工作中不能做到认真细心，病人还是形同刀俎下的鱼肉。

调查由哈佛大学公共卫生学院的卢西恩·利普和哈佛医学院的唐纳德·贝里克牵头负责。他们在调查报告中指出，这项针对过去5年中发生的医疗事故所做的调查显示，悲剧的发生都是由于医务人员工作时不认真，疏忽大意造成的。报告说，2000年，美国医学研究所曾进行过同类调查，虽然此后不少医院都有了明显改进，但几年过去，死亡人数依然居高不下（平均每年9.8万人），很能说明问题。

“事实上，为避免医疗事故的发生，提高安全性，所有医院都推行了一些新规定，采取了一些防范措施。”调查报告说，其成果也是显而易见的。

报告举例说，当浓缩氯化钾被从护士站的药品架上挪到其

它地方固定存放后,发生相关注射错误的案例明显降低。此外,采用电脑开处方后,在某些地方,出错率降低了81%;为每个医疗小组配备一名药剂师,也使一些医疗机构的事故率降低了78%;加强婴儿接生的分组练习,也使事故发生率和新生儿死亡率有所降低。但是,尽管一些医疗机构所付出的努力成果显著,平均到全美国,就变成了杯水车薪,统计数字依然不容乐观。

调查还发现,实际上,每年死于医疗事故的人中,大约9万人都是由医院院内感染引起的,而这完全可以通过一些措施,加以预防。举例来说,5%~8%在重症监护室接受救治的病人却因为空调系统不清洁,传染上了肺炎。而如果严格用药、定期调床位并采取间断性给氧,都有助于把传染率降到几乎为零。另外,由于输血引发传染其他疾病导致病患死,竟在致死原因中排到了第八位。

医院的医护人员不能保证医院的卫生状况,可见医护人员的工作是多么的不认真,对本职工作不认真是一件天大的耻辱之事,这是对工作的一种极大亵渎。

2004年4月7日中午时分,一个令网友兴奋的消息在网络上飞速传播:“IBM中国网站在卖一元特价商品”。网友们闻讯后纷纷登录该网站,发现正在接受网上订购的一款名为“阿帕奇USB2.0托盘便携式康宝”的外置光驱报价确实为一元,而该产品的市场价在2000元左右。如此惊人的低价迅速激发了网民的购买欲望,许多人纷纷下单购买,并将这一“特大喜讯”迅速传播,引来更多的人疯狂下单。据悉,一些人在订购数量上选择了可选的最大值100——即一口气订购了100个。约40分钟后,这

个订购“一元产品”的页面突然消失，无法进入。接着，怀疑IBM会赖账的传言在网上迅速传播开来，很多人明白了这是IBM公司有关人员搞错了价格和货品，现在开始纠正。

4月12日，IBM公司发表声明，承诺按流程履行所有在线订购意向。因为IBM中国网站工作人员的一次小小失误，让IBM公司蒙受了数百万元的损失。试想一下，如果当时工作人员认真操作，这样的失误就不会发生。

再难做的工作，只要一认真，都能做好；简单得不能再简单的工作，只要不认真，都会做错。

2006年震惊中国国内的“欣弗注射液事件”直接造成11人死亡，导致这起不良事件的主要原因竟然是制药公司的工作人员在进行药品生产的时候未按批准的工艺参数灭菌、降低了灭菌温度、缩短了灭菌时间、增加了灭菌柜装载量，影响了灭菌效果，从而使药品内部产生了细菌，引发了质变，让医治患者的良药变成了害人于无形的毒药。使用了“欣弗”注射液的患者重则死亡，轻则呕吐休克、昏迷不醒，在全国引起了哗然大波。“欣弗事件”让这家成立了三十多年的大型制药企业在一瞬之间就走到了濒临破产的边缘。

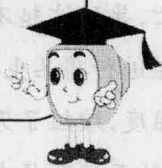
公司员工在工作中偶而出现错误那是再所难免，但是总是习惯性地出错，这样的员工肯定不是高效能员工，这样的员工不仅没有工作成绩，而且还会拖公司的后腿，更可怕的是，有一些错误将改变人的一生。如果你在银行工作，因为一笔交易的失误而损失上百万元，但却未向上级通报的话，你就会习惯性地允许自己不认真，允许自己犯错，甚至允许自己犯更为严重

的错误，将银行的钱源源不断地划入自己的私人账户，最终不但会连累银行关闭、大型裁员，自己也会承受牢狱之灾。

事无大小，每做一件事，总要竭尽全力、仔仔细细，这是认真的具体表现，也是高效能员工工作的一种标志。凡是追求高效能的员工，工作起来从来都不会随随便便，凡事都必求其尽善尽美。

阅读思考

1. 你有没有认识到工作不认真的危害？
2. 你工作认真吗？
3. 你有没有过工作失误？



2.认真是最好的工作态度

伟大的人民领袖毛主席有一句名言：世界上怕就怕认真二字。认真的可怕在于，看起来微不足道的力量，只要一认真起来就能发挥出巨大的威力；看起来不可能的事情，只要一认真起来就可以变成现实。

认真的人是真实的，他们把工作视为用生命去做的事情。他们以认真为信仰，认真做事，认真做人，他们也因此而得到充实的人生。

认真的人不会把眼光局限在自己得到了什么，而是看到工作本身的价值。虽然每天重复地做着一些事情，但他们并不感觉单调、乏味，所以，他们也是最容易有所成就的人。

世界上，很多时候机会只有一次，有时一个十分微小的错误，就会导致整体的失败。所以，既然不能容忍过失，就不能容忍不认真的态度。要想不出错，就只能认真，认真训练，认真准备，认真执行……除此之外，没有任何捷径可走。

高效能员工工作的时候绝对会认认真真，仔仔细细、从不马虎，因为高效能员工明白，只有认真才能把工作做好，工作做好了才能达到了公司要的效果。

星巴克董事长霍华德·舒尔茨总结星巴克以及星巴克员工之所以优秀的最重要原因是：认真对待工作，必须认认真真做