

2005年最佳企业员工培训读本

企业员工第一工作手册

刘景谷 著

员工

企业员工必须遵从的工作行为准则

准则

YUANGONG
ZHUNZE



如果你渴望成为一个优秀员工，渴望获得更高的薪水、更高的职位、更大的成功，那么，请更告诉你如何在实际工作中去实践，教你从每一个细节入手，成为企业最杰出的员工。

如果你是企业家，那么，请将这本书送给你的员工，让他们按照书中所说的去做，你会发现，

如果你渴望成为一个优秀的员工，渴望获得更高的薪水、更高的职位、更大的成功，那么，请更告诉你如何在实际工作中去实践，成为企业最杰出的员工。

如果你是企业家，那么，请将这本书送给你的员工，让他们按照书中所说的去做，你会发现，

中国传媒大学出版社

2005年最佳企业员工培训读本

企业员工第一工作手册

员工

企业员工必须遵从的工作行为准则

准则

YUANGONG
ZHUNZE



如果你渴望成为一个优秀的员工，渴望获得更高的薪水、更高的职位、更大的成功，那么，请读这本书吧，本书不仅传授你怎样成为优秀员工的观念，更告诉你如何在实际工作中去实践，从每一个细节入手，成为企业最杰出的员工。

如果你是企业家，那么，请将这本书送给你的员工，让他们按照书中所说的去做，你会发现，你的每一个员工都是最优秀的！

中国传媒大学出版社

如果你渴望成为一个优秀的员工，渴望获得更高的薪水、更高的职位、更大的成功，那么，请

图书在版编目(CIP)数据

员工准则/刘景谷著. —北京: 中国传媒大学出版社,
2005.4

ISBN 7-81085-276-0

I. 员... II. 刘... III. 企业—职工—职业道德
IV. F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 026543 号

员工准则

作 者 刘景谷
责任编辑 欣 闻
装帧设计 大象工作室
出 版 人 蔡 翔

出版发行 **中国传媒大学** 出版社(原北京广播学院出版社)
北京市朝阳区定福庄南里 7 号 邮编:100024
电话:86-10-85816976
<http://www.cucp.com.cn>

经 销 新华书店总店北京发行所

印 刷 北京泰山兴业印务有限责任公司
开 本 880×1230 1/32
印 张 5
版 次 2005 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-81085-276-0/K·134 定 价 16.80 元

版权所有 翻印必究 印装错误 负责调换



序言 如何成为优秀员工

很多公司职员常常发出这样的感慨：同在一个公司，同样的学历，为什么有的人总是业绩更好、工资更高、待遇更优厚、更能够获得老板的信任？为什么总是有一部分人比别人更优秀？在一个企业里，什么样的员工才是优秀的员工？优秀的员工拥有什么样的特质？怎样才能成为一个优秀的员工？这是许多公司职员都在思考的问题。

很多企业家都曾经发出这样的感慨：公司里优秀的员工太少了！怎样才能让每个人都和公司里最优秀的员工一样，积极、主动、努力地工作？

如何成为优秀员工是没有标准答案的，因为每个企业对员工的要求各有不同，所以对优秀员工的界定也会千差万别。这么说来，成为一个优秀员工就没有方法可寻了吗？

事实并不是这样的，我们通过研究发现，无论在什么公司，也不管是什么行业，优秀的员工总是有着某些共同的特质，这些特质和他们从事的工作无关，完全是体现在个人的工作态度上面。正是因为他们有了良好的态度，所以他们会做出正确的举动，获得想要的结果。因此，如果你想成为一个优秀

的员工，最重要的就是复制他们的心态，学习他们的方法，然后，不断地坚持，你也一定会成为公司里面最棒的一员！

我们发现，优秀的员工是这样的：

总是乐于承担更多的责任

优秀的员工认为工作就是责任，无论你干什么工作，都应该做到最好。当你对自己的工作和公司负责的时候，你就会认真地对待工作，努力做到最好。优秀的员工总是主动要求承担更多的责任或自动承担责任，大多数情况下，即使他没有被正式告知要对某事负责，他也会努力做好。

热爱工作，追求卓越

优秀的员工都是随时随地都具备热忱且精神饱满的员工。因为，人的热忱是成就一切的前提，事情的成功与否，往往是由做这件事情的决心和热忱的强弱而决定的。碰到问题，如果拥有非成功不可的决心和热忱，困难就会解决或者变小。同时，优秀的员工从来不以完成任务的心态对待工作，而是以追求卓越、做到最好的标准来要求自己。

把敬业当成一种习惯

敬业，就是要敬重你的工作。优秀的员工总是把敬业当成一种习惯。敬业与你从事的工作无关，不管你做什么工作，只要有了敬业的精神，你就更容易成功。

有着积极、主动的态度

优秀的员工都是具有积极思想的人。这样的人在任何地方都能获得成功，而那些消极、被动地对待工作的员工，在工作中寻找种种借口的员工，是不会受到企业欢迎的。

时刻牢记公司的利益



一个员工，如果不把公司的利益摆在首位，哪怕他有再大的能耐，也不能算是优秀的员工。一个时刻只为自己着想的自私的人，是难以取得大成就的，最终企业也会抛弃这样的员工。

为工作设定目标，并全力以赴地去达成

一个人如果没有目标，就没有方向感。一个企业的员工如果在工作上没有目标，没有计划，而只是按照上司吩咐的说一句动一下，这样的人是无法获得老板的赏识的。

注重细节，追求完美

在企业里工作，员工们大部分干的都是“小事”，因此，员工必须养成注重细节的习惯。如果不注重细节，是很难将工作做到最好的，还很可能因为一件小事影响企业的大局。

遵守准则，用心做事

人们常说：凡事需用心。当一个人真正用心做事的时候，他就会一丝不苟地把事情做到最好。

为团体着想

优秀的员工都明白，所有成绩的取得，都是团队共同努力的结果。只有把个人的实力充分与团队结合形成合力，才具有价值和意义。团队精神是优秀员工最重要的一种精神，也是企业界反复倡导的精神。

注重个人形象，维护公司声誉

优秀的员工不论是在公司还是在其他地方，他们都非常注意自己的形象，同时极力维护公司的声誉。因为他们明白，在别人面前，自己的形象就代表着整个公司的形象。

如果你渴望成为一个优秀的员工，渴望获得更高的薪水、

更高的职位、更大的成功，那么，请认真阅读本书吧。本书不仅传授你怎样成为优秀员工的观念，更告诉你如何在实际工作中去实践，教你从每一个细节入手，成为企业最杰出的员工。

如果你是企业家，那么，请将这本书送给你的员工，让他们按照书中所说的去做，你将会发现，你的每一个员工都是最优秀的！



目 录

序 言 如何成为优秀员工

第一篇 工作就是责任

1. 工作就是责任····· 3
2. 企业是人生的修养场····· 5
3. 工作是生命的意义所在····· 8
4. 全力以赴，做到最好····· 10
5. 永远忠诚于自己的公司····· 12
6. 多替别人想想····· 15
7. 不要公私不分和占公司便宜····· 17

第二篇 热爱工作、追求卓越

1. 像热爱生命一样热爱工作····· 23
2. 永远充满“职人”精神····· 25
3. 一次把问题解决彻底····· 27
4. 简单的事情决不允许出错····· 29
5. 凡事需要用心对待····· 31
6. 无论做什么都要追求卓越····· 34

第三篇 拥有敬业的激情

1. 时刻保持高度的敬业激情.....39
2. 由学生意识转为职员意识.....41
3. 员工必须了解公司.....43
4. 履行公司的经营方针.....44
5. 不要抱怨额外工作.....46

第四篇 态度第一、聪明第二

1. 服从是一种美德.....51
2. 向同仁学习，向上司学习.....53
3. 保持积极乐观的心态.....54
4. 保持谦虚的心态.....55
5. 永不为犯错找借口.....56

第五篇 把公司利益放在第一位

1. 心中要存问题意识.....61
2. 顾客是公司发展的支柱.....63
3. 把成本当魔鬼杀死.....65
4. 把工作品质放在第一位.....66
5. 严守公司机密.....67
6. 公私要分明.....68

第六篇 树立目标意识、提高工作效率

1. 员工要有目标意识.....71
2. 制订你的工作目标.....72
3. 制订你的工作计划.....74



4. 促进任务完成的“5W-H法则”76
5. 遵循工作流程78
6. 工作要分清轻重缓急79
7. 按照正确的步骤做事80
8. 学会消除工作倦怠症82
9. 养成使用“日常备忘录”的习惯 83
10. 为第二天的工作做好准备86

第七篇 注重细节、成就完美

1. 赴约绝不允许迟到91
2. 不要把请假当成小事情93
3. 只要还能坚持上班就不要请假95
4. 一句“早上好”创造的奇迹98
5. 勿随意离开座位100
6. 和上司谈话时，关掉你的手机101
7. 工作场所一定要保持整洁103
8. 善加利用传真机105

第八篇 遵守准则、用心做事

1. 发挥长处，改进短处109
2. 防止发生意外110
3. 一板一眼向上司做报告112
4. 过失不可一犯再犯114
5. 工作场所要有朝气116
6. 连续加班后，更要精神饱满117
7. 开会要有开会的规矩119

第九篇 融入团队,增强协作精神

1. 时刻不忘给公司提建议····· 123
2. 和同事建立良好的关系····· 124
3. 公开场合勿伤和气····· 126
4. 不要加入小帮派····· 127
5. 不要打越级报告····· 129
6. 不要在公司飞短流长····· 131
7. 不要嫁祸他人····· 132

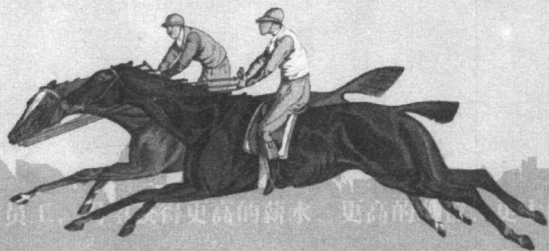
第十篇 讲究礼仪,时刻维护公司形象

1. 员工形象决定企业形象····· 137
2. 讲礼貌是公司职员的基本素质····· 139
3. 员工必须遵守的基本礼仪(一)····· 141
4. 员工必须遵守的基本礼仪(二)····· 144
5. 员工必须遵守的基本礼仪(三)····· 146

YUANGONG
ZHUNZE

第一篇

工作就是责任



如果你渴望成为一个优秀的员工，获得更高的薪水、更高的职位、更大的成功，那么，请认真阅读本书吧，本书不仅传授你怎样成为优秀员工的观念，更告诉你如何在实际工作中去实践，教你从每一个细节入手，成为企业最杰出的员工。如果你是企业家，那么，请将这本书送给你的员工，让他们按照书中所说的去做，你会发现，你的每一个员工都是最优秀的！如果你渴望成为一





1. 工作就是责任

每个人的工作都是上天赋予的使命。把自己喜欢的并且乐在其中的事情当成使命来做，就能发掘出自己特有的能力。其中最重要的是保持一种积极的心态，即使是辛苦枯燥的工作，也能从中感受到价值。在你完成使命的同时，会发现成功之芽正在萌发。

如果年轻的厨师想早日使自己的手艺精湛，仅仅想着“我要做美味的料理”就以为能实现心愿，那简直是天方夜谭！如果不只是“要做美味的料理”，而是要抱持“做美味的料理是上天赐予我的最完美的工作”的念头，料理的手艺就能进步了。为什么呢？因为如果这样想的话，做菜这件事就会变成一件愉快的事情了。

做事的第一步是学会如何去做。事情可以做好，也可以做坏。可以高高兴兴和骄傲地做，也可以愁眉苦脸和厌恶地做。但如何去做，完全在于我们，这是一个选择的问题。以下这句话是古代罗马斯多葛派哲学家们提供给人类的最伟大的见解：世上没有卑微的工作，只有卑微的工作态度，而我们的工作态度完全取决于我们自己。一个人的工作，是他亲手制作成的雕像，是美丽还是丑恶，可爱还是可憎，都是由他自己决定的。

如果一个人轻视他自己的工作，而且做得很粗陋，那么，他决不会尊敬自己。如果一个人认为他的工作辛苦、烦闷，那么，他的工作绝不会做好，这一工作也无法发挥他内在的特长。在社会上，有许多人不尊重自己的工作，不把自己的工作看成创造事业的要素和发展人格的工具，而视为衣食住行的供给者，认为工作是生活的代价，是不可避免的劳碌，这是多么错误的观念啊！常常抱怨工作的人，就算终其一生都难以取得真正的成功。

工作就是付出努力达到目的。最令人满意的工作就是使我们的工作导向我们认为能表现自己的才能和性格的努力。一个人对工作所持的态度和他本人的性情、做事的才能有着密切的关系。看一个人能否达成自己成功的心愿，只要看他工作时的精神和态度就可以了。如果某人做事的时候，感到受了束缚，感到所做的工作劳碌辛苦，没有任何趣味可言，那么，他决不会做出伟大的成就。

不论做什么事，必须竭尽全力，这种精神的有无可以决定一个人日后事业上的成功与否。一个人工作时，如果能以生生不息的精神、火焰般的热忱充分发挥自己的特长，那么不论所做的工作怎样，都不会觉得劳苦。如果我们能以充分的热忱去做最平凡的工作，也能成为最精巧的工人；如果以冷淡的态度去做最高尚的工作，也不过是个平庸的工匠。倘若能处处以主动、努力的精神来工作，那么即使在最平庸的职业中，也能干出一番伟大的事业来。



2. 企业是人生的修养场

日本人是全世界公认的工作最敬业的民族，日本人的工作精神在世界各地都受到人们的赞扬。

工作是什么？这个问题对每个人来说，答案都不一样。关键点在于是把工作视为目的还是只当做手段？喜欢、并带着使命感而工作与只为了名利而工作？这是两种完全不同的态度。

在我们的“汉语”里面，“工作”包括两个意思：一是工作的内容，事情或劳动；一是职业。但在日本人眼里，工作则是“仕事”。

“仕事”有两个字组成“仕”和“事”。后者是按“做的事”或“不能不做的事”，主要指具体的事务，即“勤务”。前者强调人与他人的合作。

日本人认为“工作”不只是手头正在做的事，它还包括与完成这项工作相关的其他事情，因为许多工作是连续的或须由多人合作，所以，自己所干的工作只是“工作”的一个部分或环节，工作时就必须保持整体观念、全局意识，不能只做好自己范围内的事，同时还要为下一道工序的人或继任这一工作的人做考虑。例如，售货员的工作不仅是卖出商品，还要充分理

解所售商品的性能，为顾客当好参谋；收银员的工作是收钱找零，他不能要求顾客准备零钱，一旦出现无零钱找，就意味着他的失职，说明他的准备工作做得不足，这算他的一个失误，他应对顾客表现歉意。

在这个世界上，任何人工作的目的无非下列三个原因之一：一是获得维持生活的薪水；二是完成作为社会人的使命；三是提高自身。获得维持生活的薪水是最基本的，它是人所共同的。为使命工作则是在认识到自己与社会的关系基础上萌生出来的意识，有了这个意识，才能在工作中找到人生的意义。在这样的意识支配下工作的人就会比持第一种理由的人更能激发起工作热情，并保持高度的工作责任感。第三个理由就体现了个性和自主性，即“做适合自己的职业”。但是，适不适合自己，不是观念的问题，而是实践的问题，只有在工作中，才能发现自己并确定自己，也才能肯定什么职业符合自己。在日本的企业培训中，经营者会告诫企业员工，人是通过职业活动，不断修炼而成长为人的。不仅要问适合自己的企业是哪个，还要问我适合什么样的企业。组成企业的每个人，他们的梦想、希望、目标都应与企业的梦想、希望和目标相一致。个人的成长就可以转化为企业的成长，个人可以在工作中不断提高自身，在意识、行为方式和价值观上变得更加自觉、积极和主动。

无数日本人都把企业作为人生的“修养场”。他们认为：只要投入到工作中，该工作就会成为天职。提高自身的方式有很多，如有的人可能专门腾出时间烧香、敬神、礼拜、练功坐禅等。但实际上，对一个就职于企业的人来说，他的一生中与