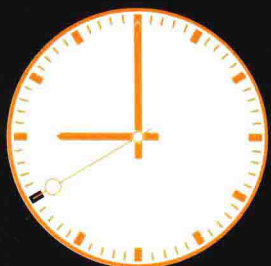


日事日清

清晰的工作方案 高效的办事艺术

卢宝芳 段梅◎编著



日事日清，高效执行，为职业发展打造个人品牌
日清日高，创造业绩，为企业腾飞注入不竭动力

员工的效率对企业的效益起决定作用，要想打造一流的企业，必须拥有一支高效的团队，效率低下的员工将最终成为制约企业发展的致命软肋。提高员工工作效率的根本解决之道，就是帮助他们克服做事拖拉的恶习。

事事清 日日日

WORKING SHOULD BE OVER ALL
EVERY CONTROL AND CLEAR
卢宝芳 段梅 编著



中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

日事日清 / 卢宝芳, 段梅编著. —北京: 中国华侨出版社, 2013.12 (2014.10重印)

ISBN 978-7-5113-2539-6

I.①日… II.①卢… ②段… III.①成功心理—通俗读物 IV.①B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第315891号

日事日清

编 著: 卢宝芳 段 梅

出 版 人: 方 鸣

责任编辑: 彬 彬

封面设计: 王明贵

版式设计: 李 倩

文字编辑: 卞 婷

美术编辑: 刘 佳

经 销: 新华书店

开 本: 1020mm × 1200mm 1/16 印张: 27.5 字数: 820千字

印 刷: 北京世纪雨田印刷有限公司

版 次: 2014年3月第1版 2014年11月第2次印刷

书 号: ISBN 978-7-5113-2539-6

定 价: 59.80元

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里26号通成达大厦三层 邮编: 100028

法律顾问: 陈鹰律师事务所

发 行 部: (010) 88866079 传 真: (010) 88877396

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

如果发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换。

前言

美国作家约瑟夫·坎贝尔曾说过：“你知道什么是沮丧吗？那就是当你花了一生的时间爬梯子并最终达到顶端的时候，却发现梯子架的并不是你想上的那堵墙。”很多时候，我们都在浪费自己的时间，如果仔细思考，我们是否能够发现，正有很多负面的能量围绕在自己周围——明明计划今天完成的工作内容，到了第二天下班还在进行；明明对自己的事业有个十分美好的规划，却迟迟无法实施；明明10分钟就能彻底解决问题的会议，却因为各种因素而耽误了1小时；明明5分钟就能让对方对你建立好感的电话，却因拖到半小时而让人产生厌烦……这样的事情不胜枚举。到底是什么东西成为扼杀我们良好计划的杀手呢？那就是拖延——我们的拖沓造成的各种低效率、高消耗。这就意味着同样的事情，我们耗费的时间更多，承受的压力更大。就此看来，“1分钟也不拖延”就成为了“高效率即竞争力”的现代人的必修课题和生存手段了。

日事日清，极大地提高了办事的效率、质量和速度。海尔首席执行官张瑞敏认为，“新经济时代对企业来讲，制胜的武器就是速度”。海尔的日事日清不是仅仅体现在销售端，而是整个企业的一个自觉行动。洗衣机“快乐王子007”其诞生可谓神速，从得到开发灵感到成熟产品上市只用了3个月时间，这期间包括样机试制、评审等过程的一再反复。时代改变了游戏规则，是用户选择企业而非企业选择用户，因此，谁能在第一时间研制出满足顾客要求的新品，谁就能获得商机。海尔冰箱商品开发部平均1个工作日研制出来一个新品，这样的新品开发速度无疑使其在第一时间牢牢握住了用户的手。能以如此速度赢得市场的工作妙方就是“海尔的管理之剑”——日清工作法。它不仅是全体海尔员工尊崇的工作规范和行动准则，更被当今国内外企业争相学习和效仿，很多企业都开展了日事日清的管理工作法。效率对企业的效益起决定作用，效率低下将最终成为制约企业发展的致命软肋。一个工作效率低下、时间观念差的员工走到哪里都无法创造出效益。任何一家企业都希望员工高效工作、日事日清。要想打造一流的企业，员工必须要有一流的工作效率。提高工作效率，就是要克服做事拖拉的恶习，做到日事日清。日事日清，才能造就一流的企业；日事日清，才能做到又好又快。

所以，当日事日清不仅作为一种工作法则，而将其拓展成为一种生活方式的时候，这种积极的能量将会有效地渗透到我们生活、生命中的每一个领域。我们每天都要唱好“今日歌”，将每一个计划都按照时间节点推进，不等不靠、不推不拖、雷厉风行、抓紧实施。势必保证我们高效能的生存质量——先人一步、快人一拍、胜人一筹。这样，我们的每一个行为才能做到以时保天、以天保周、以周保月、以月保季、以季保年，以此确保干一件、成一件、清一件。同时，日事日清是一种灵活的原则，并不是一句空荡荡的口号。当你所计划的任务量超过了自己所能承受的极限时，一味

倡导“日事日清”是不合理的。我们还需要更加适合自己的技巧——如何有效利用每一分钟并最大化其价值？如何调整自己的拖延状态，从而即刻进入高质量的行动？如何在繁杂的各类事项中梳理出一个有等级分层的顺序？如何在一堆事中找到你应该优先处理的头等大事？如何整理自己的文件，让你时拿时用？如何开展一次有效的会议，让其在最短的时间里能够最有效地解决问题？如何平衡自己的生活与工作，让我们时刻都保持一种平稳高效的状态？在本书中，以上这些问题都将得到十分明确的解答。这里的每一个信息，或许是一种方式、原则，或许是一种技巧、策略，但无论如何，这里的所有信息都是与我们的现有生活息息相关的，它给予了我们一种“让生活效益最大化”的理念，并提供给我们相关的“如何做”的战略。在这里，我们知道了生活应该处于一种“分类而治”的状态，我们无法对每一件事都亲力亲为，这就需要讲究“轻重缓急”，根据排列组合的相关原理，可以将其分成四个象限：重要且紧急的、重要但不紧急的、不重要但紧急的、不重要也不紧急的；而且，我们可以对别人说“不”，很多时候，我们的拒绝或许是最有效的快速解决问题的方案；同时，当我们有一个完整计划或者详细准备的时候，我们之后的很多流程都将压缩不必要的时间。

本书旨在通过培养日事日清意识和习惯，掌握日事日清的工作方法，构建日事日清的企业文化，打造日事日清的团队，培养日事日清的员工，并在此基础上全面提升企业管理水平和员工工作绩效，实现企业与个人的日清日高、不断发展。

目录



第一篇 日事日清

第一章 日事日清，高效能人士的行动模式·····	2
日事日清，一流企业的行动指南·····	2
日事日清，优秀员工的效率法则·····	3
日事日清，铸就完美执行力·····	4
日事日清，对负责精神的最好诠释·····	7
第二章 日事日清，精英人士的竞争优势·····	9
提高工作效率·····	9
增加每天完成任务量·····	10
减少为实现理想目标所花费的时间·····	11
提高个人生活质量·····	12
减轻你的压力·····	13
哪怕高标准、严要求，也能保质保量·····	14
第三章 日事日清，海尔效率·····	16
日事日清是成就辉煌海尔的一张王牌·····	16
日事日清是海尔最靓的一张名片·····	17
日清工作的“三本账”和“三个表”·····	19
海尔日清工作法的两个“日清”·····	20
海尔日清工作法的六项管理方法·····	22
海尔日清工作法的三个控制体系·····	23
海尔日清工作法的三个原则·····	24
海尔日清工作法的运行程序·····	26
第四章 不能日事日清会拖事业的后腿·····	28
日事日清是一种自我管理的方式·····	28
只要日事日清就不会白做·····	29
日事日清成就巨大人格魅力·····	30
糊弄工作只能让你成为“职场滞销品”·····	32
抱怨当下的工作，是预支明天的烦恼·····	33
无效忙碌费时又费力·····	34
第五章 日事日清成就幸福人生·····	36
你永远无法叫醒一个装睡的人·····	36

紧张有序的生活方式 37

做个有条理的现代人 38

做有意义事情，为生命增值 39

整理私人生活 40

希望人生有不同的结果，就要先改变自己的重心 41

第二篇 提效率

第一章 组织和规划高效的一天和一周..... 44

 神奇的“3小时” 44

 开启一个高效的早晨 45

 如何谋划一个干劲儿十足的上午 46

 合理用好午休时间 48

 4小时复命制：在规定的时间内复命 49

 利用好下班前的10分钟 50

 如何用好上下班路上的时间 51

 如何让一个星期更高效且干劲儿十足 53

 “休息”的积极威力 55

第二章 控制并有效使用电子邮件..... 56

 合理安排时间，快速处理邮件 56

 有效使用邮件的规则 57

 起草最适当的电子邮件，树立专业的形象 59

 利用电子邮件系统管理电子邮件 60

 不要把收件箱当作工作清单 61

 定期存档，清空文件夹 62

 规划写作，效果立竿见影 63

 点击“发送”键？慢着！ 64

 电子邮件注意事项 65

第三章 组织并提高项目运作效率..... 68

 项目的目标是什么 68

 计划要留有余地 69

 有效管理项目的9个简单步骤 70

 建立一个“理想化组织” 73

 高效运行必须落实到责任 74

 建立有助于沟通的组织模式 75

 目标激励是最大的激励 76

第四章 有效的授权	78
善于合理地授权	78
有效授权的几个步骤	79
最后请记住——统筹者仍需要对最终结果负责	81
要做到放手但不放弃	83
充分信任，绝不横加干涉	84
把任务交给合适的人	86
可以将自己的项目交给这样的人	87
第五章 借助他人力量减少内耗	89
打通人脉找“助力”	89
海纳百川：善于统合别人的资源为我所用	91
每个人负责一项结果	93
合作才能减少内耗式的忙碌	94
优势互补，合作成功	96
人人是工蜂：在团队内部要有服务精神	97
向竞争对手学习，善于借助对手的力量	98
错位导致人才浪费	99
第六章 规划和执行一个有效的会议	102
缺乏效率会议的特征	102
你真的需要开这个会吗？	103
只邀请需要的人并告诉他们原因	105
精心准备议题	106
会议安排在这些时间才能高效	108
做好准备，让大家快速进入会议模式	109
如何高效讨论议题？	110
坚守原则，高效主持会议	112
拯救你最可怕的会议噩梦	113
会议要以一个行动计划作为结束并立即跟进	115
关于有效会议的误解	115
第七章 管理电话和干扰	117
干扰为何有如此巨大的杀伤力	117
为自己创造一个无干扰的工作环境	118
别让“时间窃贼”偷走你的时间	120
不要总接电话，学会高效管理	122
高效呼出电话	124
高效接听电话	125
有效使用语音信箱	126

第八章 管理和识别拖沓	128
拖延是日事日清的大敌	128
强化成效意识、远离拖延	129
找出原因，不再拖延	130
克服心理障碍，绝不拖延	132
为自己建立“无借口月”	134
不再犹豫、果断出击	136
第九章 行动派：用行动收获一切	138
越回避，问题越严重	138
真正了解一件事的最好方法就是实际动手做	139
努力做好面对任何状况的准备	141
三流的点子，一流的执行	142
遇到新事物，先看看别人是怎么干的	143
只有不断“充电”，才能应付越来越多的“事”	145
立足现有资源、做好手头工作	147
在行动中完成高难度的任务	148
不能改变环境时，要敢于辞职	149

第三篇 管时间

第一章 创造性管理时间的基本策略	152
成为一名不折不扣的时间管理专家	152
把“与自己的约会”安排在生物钟的黄金时间	153
不要把时间浪费在不值得的事上	154
运筹时间的黄金定律	155
像每天照镜子似的频繁对照，确信你把时间用在了正确的地方	156
不要把时间资源短缺这个烫手的山芋传给别人	158
从每天重复的事情中省时间	159
“计划家”和“组织家”	160
把你的时间排个“值班表”	161
时间管理的4条法则	162
第二章 缩短工作时间	164
有效率的工作让时间增值	164
高效的办公方式	165
培训同事，避免被同事糟糕的技能所影响	167
表达糟糕、含糊且缺乏合作语气的电子邮件	168

控制好网络时间	170
本不需要立即处理的紧急要求	170
对对方的要求给予不合理的回应	172
条理不清的沟通要求和回答	174
人际关系的不和谐带来更多的拖沓	175
每个人都想占用你的时间	177
情绪管理帮你节省时间	178
第三章 在特定的情况下进行时间管理.....	180
处理管理信息过载——消息控制N部曲	180
数据的迷雾	181
孔雀站在企鹅的领地上——创造和勇气的神话	184
治好你的“会议症”	185
建设高绩效的董事会	186
同时处理，恪守时间就是赢得时间	187
关键的少数和次要的多数	189
第四章 管理能量，而非时间.....	191
了解时间枷锁，避免过劳与崩溃	191
陷入一种“嗜忙”的状态	193
提高你的专注力	194
谁背上了猴子	195
在最佳精神状态下工作	196
独一无二的时间没有替代品	198
没有人会因为浪费时间而成功	198
管理者不要再为昨日的任务而忙碌	199
第五章 时间增值术.....	201
3分钟把话说清楚	201
每天提前几分钟开始工作	202
等待的时间要怎么处理	203
善用零碎时间	204
挤出海绵里的隐藏时间	205
如何让自己的时间值钱	207
怎么让一天有36小时	207
充分利用路上的时间	209
第六章 时间管理工具一箩筐.....	211
找到适合你的时间计划表	211
制定时间管理标准	213
建立自我时间管理清单	214

6项时间整理法	215
窗体、表格是效率工作的好帮手	217
同时处理两件事，提升脑力	219
制定好日程表	220
GTD时间管理制作私家清单	221

第四篇 盯焦点

第一章 结果思维	224
结果导向不瞎忙	224
只有落实到位，才能收获好结果	225
结果检验执行，成效证明能力	227
工作的实质是解决问题	228
从结果来分解工作	229
只说不做，结果永远是0	232
别迷信布置，要重视结果	233
树立结果导向，优化工作流程	234
第二章 做最有价值的事	237
越能解决问题，越能体现价值	237
不要不加考虑地被事物的现象牵着鼻子走	239
径直选择更好的东西，并且坚持它	240
信息化社会更需要有效沟通	241
先把问题想透	243
提建议，而不是提问题	244
不断跟进、检查与监督	245
把问题变成“转机”	247
精益求精是对日清最好的诠释	248
没有必要的决策完全是一种资源浪费	250
迅速反应，转化信息为商机	251
第三章 忙在关键点	253
提出正确的问题就等于解决了问题的一大半	253
不要将问题复杂化	255
找准病根儿，酌情下药	256
把精力放在有效的工作上	259
遇事要作出有效决策	260

第四章 专注也是生产力..... 263

 越专注，越容易把事做好 263

 专注就是今天把心清空，明天释放能量 264

 专业人士随时恢复专心稳定的状态 265

 心无旁骛，一次只做一件事 267

 培养“目的意识” 269

 更少就是更多 270

 “危机意识”是一种高效的专注力 271

 专注不反对转型 272

第五篇 抓重点

第一章 分清工作的优先次序并将其告诉同事..... 276

 为什么不能准确地分清工作的优先次序 276

 人性如何左右我们的判断 277

 判断要求和你的时间表是否冲突 279

 将你的计划告诉领导和团队成员 280

 ABC法则确定工作顺序 281

 偶尔进行时间规划和专业进行时间规划 282

第二章 确定“优先顺序”的方法..... 284

 在重点项目上做好标记 284

 难于确定优先顺序时，利用“消除法”进行选择 285

 分五档评价选项的重要程度 286

 做你想做的事情 288

 将一项庞大的工作细化成几个步骤 289

 确认一日待办事项而不仅是计划表 290

 按照“紧急程度的高低”对任务进行区分 291

第三章 要事第一..... 293

 集中精力解决根本问题 293

 高效地过滤有价值信息 294

 将最紧要的事放在第一位 295

 懂得说“不”的艺术 297

 避免对工作毫无贡献的活动和应酬 299

第六篇 瞄方向

第一章 科学规划目标.....	302
有方向感，带着目标做事	302
事前早制订计划	304
把目标写进你的备忘录	305
别让不必要的事打乱工作计划	306
每次还需制定一份备用计划	308
及时修正、调整你的计划	309
规定目标完成的最后期限	310
目标脱离现实，工作空忙一场	310
着眼于长远目标	312
第二章 使用总清单制定一个切实可行的计划.....	314
做好任务清单，照单做“菜”	314
计划好工作表	315
清单一定要详细	316
制定清单目标要明确	317
清单要系统化	318
制定高效清单的8个步骤	319
操作性越强，越有利于后期实践	320
第三章 向目标直线进发.....	323
目标高一点，行动快一点	323
分阶段实现目标	324
咬定青山不放松，认准目标不动	326
制定目标时要系统化和程序化	327
把目标细化到日常工作	329
一步一个脚印地达成目标	329
用团队目标引领个人目标	330
专注做事，助你快速实现目标	332
高效地搜集消化信息	333
不断刷新目标，确立新目标	336
第四章 严格标准，细节到位.....	338
小事≠没事，最复杂的是做好细节	338
细节造就完美	339
将每一个环节都精确到数字	341
小事做到位，执行才到位	342

完美工作：快、准、细、严、实	343
小事不是小人物的事	344
重视工作和生活的细节	345
对自己高标准，严要求	347
第五章 第一次就把事情做对.....	348
一次做对最省事	348
不留问题给下一次	349
事前最好先想好，拿不准的要问好	350
主动改进自己的工作方法	351
与上级沟通到位	353
 第七篇 整理术 	
第一章 制定一个简单有效的归档系统.....	356
你不整理杂乱就会被杂乱整理	356
规则越简单越好	357
整理文件，把文件归档	359
每天归档一部分，以免失控	361
做好立卷归档的工作	362
电子邮件的归档	364
第二章 关于文件和书桌的整理.....	365
及时整理资料是为了有效利用信息	365
文件分为正在办理状态和保存状态	366
让你的计划书独占鳌头	368
实事求是地撰写管理总结	370
让人过目不忘的提案有什么	371
写最周全的备忘录就像建造金字塔	372
建立客户档案，管好客户资源	373
整理好办公桌上的小东西	376
合理配置办公桌空间	377
把有用的内容剪下来后，书和杂志就可以扔了	378
第三章 关于电脑和电子邮件的整理.....	380
把电脑当做外脑	380
把信息集中在一台电脑内	381
学会管理电子文件夹	382
用电子邮件共享、保管会议资料	384

文件按“项目名+文件名+制作日期”的格式来命名	384
现在就开始整理你的电脑桌面	385
巧用电脑搜集整理信息	386
第四章 信息整理术	388
不确定的事项太多，大脑容易混乱	388
整理事务先把大脑清空	389
将思绪信息化	390
信息整理的关键——思想超化	391
把将要做的事情记在本上	393
整理“前提条件”与“制约条件”，明确工作的方向	394
第五章 事件整理术	396
将丢三落四的毛病“整理”掉	396
活用“关键词”、“图形框”、“箭头”	397
将重要内容集中到三项	398
使用箭头将“原因”与“结果”连接起来	399
使用“曼陀罗的艺术”拓展思考的范围	400
使用便签纸绘制“分层图”	402
整理大量信息时使用逻辑树	403
第六章 行程管理	405
用相机拍下有趣的事物，节省事后搜寻时间	405
善用手机功能管理名片	406
记事簿尽可能大一点，以便记入各种信息	407
预约时确定并记录，更能有效运用时间	408
凡事都做备忘，避免重复约定	409
行程撞期时，选择哪一边都不要后悔	410
规划行程的具体步骤	411
善用行事历	412
如何做好出差前的准备	413
第七章 学会“分组归纳”法	416
高效率的归纳分组	416
分组归纳有助于避免遗忘	417
将相似的项目归为一类	418
通过分组归纳法对关键词进行总结	420
使用分组对分条项目进行整理	421
通过母类与子类进行分组	422
使用便签进行分组	423
分组归纳实用范例：整理“自己的强项”	425



第一篇

日事日清

第一章

日事日清，高效能人士的行动模式

日事日清，一流企业的行动指南

在市场经济大潮中，一个企业要想立于不败之地，成为领域中的“一流”，就需要确保经营是艺术、管理是科学、体制是保证、人才是根本，把握好企业的经营、管理、体制、人才这几个方面，企业才有希望健康发展。在这个过程中，除了不断完善核心技术，还要建立一套能够满足生产出优质产品的管理体系，并精心呵护，反复锤炼，使之尽善尽美。

这就正如海尔集团的董事长张瑞敏所说：“对于企业，第一步应该是把企业的基础管理工作做扎实，否则就是有了好的机制，有了先进的设备，企业同样会滑下来。”这也就是我们常说的“一流企业做标准，二流企业做品牌，三流企业做产品”。而海尔做为品牌企业，也提供给我们一个有效的企业行动指南——日事日清。

何谓“日事日清”？

所谓“日事日清”，是“日事日毕，日清日高”的简称。

笼统地说，就是要把当天的工作完成，对所发生的问题在当天解决，及时采取措施，防止问题积累，及时清理问题和反思情况。强调效率，抓紧时间，绝不拖延。这个概念源自于海尔集团的OEC管理，此管理法被管理界称为“海尔之剑”。

细化地说，就是：

O——Overall 全方位

E——Every (one、day、thing) 每人、每天、每事

C——Control and Clear 控制和清理

OEC其实是对5S和ISO9000的概念的提炼和延伸。

5S是日本企业的一种管理方式，5个“S”分别指整理（SEIRI）、整顿（SEITON）、清扫（SEISO）、清洁（SEIKETSU）、素养（SHITSUKE）等五个项目。是在生产现场中对人员、机器、材料、方法等生产要素进行有效的管理。

ISO9000是指质量管理体系标准，它不是指一个标准，而是一种标准的统称。它的八项质量管理原则分别是：以顾客为关注焦点；80%的质量问题与管理有关，20%与员工有关；全员参与；将相关的资源和活动作为过程进行管理，可以更高效地取得预期结果；针对设定的目标，识别、理解并管理一个由相互关联的过程所组成的体系，有助于提高组织的有效性和效率；持续改进总体业绩是组织的一个永恒发展的目标。PDCA循环；用数据和事实说话；互利的供方关系。

从企业管理角度来说，“日事日清”就是总账不漏项、事事有人管、人人都管事、管事凭效果、管人凭考核。它包含了很丰富的含义，比如，复杂问题简单化，简单事情重复做；每人、每天、每事都执行到位；对问题“三不放过”，即找不出责任人不放过、找不出问题发生原因不放过、找不出问题的解决措施不放过；不断地发现并解决问题；有目标、有计划、有执行、有检查、