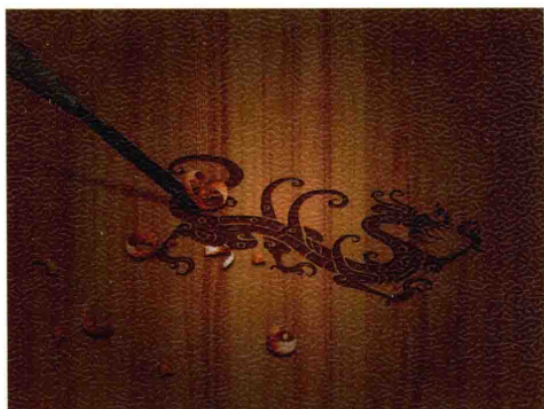


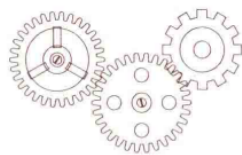


工匠精神

企业制胜的真谛

宋犀堃◎编著

弘扬工匠精神，勇攀质量高峰，打造知名品牌
让追求卓越、崇尚质量成为全社会、全民族的价值导向和时代精神



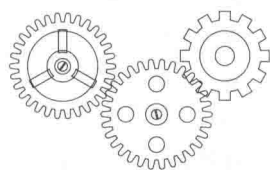
新华出版社



工匠精神

企业制胜的真谛

宋犀堃◎编著



新华出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

工匠精神：企业制胜的真谛/宋犀堃编著.——北京：新华出版社，2016.6

ISBN 978-7-5166-2612-2

I. ①工… II. ①宋… III. ①企业—职工—修养 IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 141360 号

工匠精神：企业制胜的真谛

编 著：宋犀堃

策 划：江建明

责任编辑：王 婷 刘 飞

封面设计：臻美书装

责任校对：刘保利

责任印制：廖成华

出版发行：新华出版社

地 址：北京石景山区京原路 8 号

邮 编：100040

网 址：<http://www.xinhupub.com> <http://press.xinhuanet.com>

经 销：新华书店

购书热线：010-63077122

中国新闻书店购书热线：010-63072012

照 排：彩丰文化

印 刷：北京文林印务有限公司

成品尺寸：160mm×230mm

印 张：10.5

字 数：100 千字

版 次：2016 年 7 月第一版

印 次：2016 年 7 月第一次印刷

书 号：ISBN 978-7-5166-2612-2

定 价：38.00 元

版权专有，侵权必究。如有质量问题，请与出版社联系调换：010-63077101

目 录

工匠精神，根基在人（代序言）	1
第一章 树立信念，工匠精神是一种信仰	4
工匠精神的核心：追求完美	4
点燃激情，对工作充满热爱	9
享受过程，体会工作中的快乐	16
全力投入，工作是一种修行	26
第二章 修炼心态，工匠精神是一种态度	34
以尊敬的心态看待工作	34
工匠精神无非“认真”二字	43
积极主动，工作是为了创造价值	50
拥有梦想，让目标推动你不断前进	55
第三章 踏实务实，工匠精神需要专注与耐心	66
拒绝浮躁，静心才能出精品	66



企业制胜的真谛

脚踏实地，一次做好一件事	71
培养耐心，成就品质	76
专注，成功来自不懈的努力	82
 第四章 尽职尽责，工匠精神体现责任与使命	89
对工作负责，责任心成就完美	89
使命彰显价值，责任保证品质	96
认真负责，工作不容有缺陷	99
负责的本质就是解决问题	104
 第五章 精雕细琢，工匠精神突出精细与极致	108
追求极致，把工作做完美	108
从点滴着手，从小事做起	112
细心谨慎，于细微处用心	120
处处留心，细节彰显魅力	126
 第六章 匠心独具，工匠精神关注精进与创造	133
持续精进，永不满足	133
多动脑筋，善于思考	141
转换思路，打破思维定式	149
工匠精神的核心就是创新	155

工匠精神，根基在人（代序言）

“工匠精神”，对很多人来说这个词有些遥远和陌生，但2016年3月5日，它出现在了总理的政府工作报告中。如此隆重，显示了中国社会对它的极度需求。尽管自200多年前工业时代到来后，匠艺活动就开始式微，但“工匠精神”仍在当今世界留存和发展，并成就了不少国家品牌的名声。人们熟知的瑞士手表，其享誉世界离不开钟表匠人的一丝不苟，而德国、日本第二次世界大战后的重新崛起也与崇尚“工匠精神”不无关系。

其实，工匠精神并不是舶来品，《庄子》中就记载了一个“庖丁解牛”的故事。

厨师给梁惠王宰牛。他的手所接触的地方，肩膀所依靠的地方，脚所踩的地方，膝盖所顶的地方，哗哗作响，进刀时霍霍地，没有不和音律的。

梁惠王问：“你解牛的技术怎么竟会高超到这种程度啊？”

厨师回答说，他凭精神和牛的接触，而不用眼睛去看，依照



企业制胜的真谛

牛体本来的构建，用很薄的刀刃插入有空隙的骨节。十九年了，他的刀刃还像刚从磨刀石上磨出来的一样锋利。

厨师还说，每当碰到筋骨交错很难下刀的地方，他就小心翼翼地提高注意力，视力集中到一点，动作缓慢下来，动起刀来非常轻，哗啦一声，牛的骨和肉一下子就解开了。

庖丁解牛的故事告诉人们一个道理，做任何事只要做到心到、神到，就能达到登峰造极、出神入化的境界。看看瑞士名表，将一项技术发挥到极致，顶级品质造就了顶级品牌。

其实，中国自古以来就不乏持有“工匠精神”之人。有人说，古代中国曾是世界上最大的原创之国、匠品出口国、匠人之国。中国的丝绸、瓷器、茶叶、漆器、金银器、壁纸等产品是世界各国王宫贵族和富裕阶层的宠儿。为何今日的中国制造却给人留下粗制滥造的印象？究其原因，其实就是我们渐渐淡忘了曾经创造无数辉煌和精品的“工匠精神”。

李克强总理多次提醒中国还不具备生产磨具钢和圆珠笔头的“圆珠”的能力，目前仍然需要进口。他点出一个基本现实：中国从制造大国到制造强国，可谓路漫漫其修远兮。

其实，制造强国只是工匠精神的果，不是因，也不是终极目标。工匠精神的因与终极目标，都是人本身。

什么样的人做什么样的产品，企业的核心因素是人，而脱离了这个核心因素来谈企业的“工匠精神”，无异于缘木求鱼。

因此，“工匠精神”的核心应该是：企业的每一名员工不仅仅是把工

作当作赚钱的工具，而是树立一种对工作执着，对所做的事情和生产的產品精益求精、精雕细琢的精神。只有这样，“工匠精神”在企业领导与员工之间才能形成一种文化与思想上的共同价值观，并由此培育出企业的内生动力。

工匠精神不是口号，而是存在于每一个人身上、心中。长久以来，正是由于缺乏对精品的坚持、追求和积累，才让我们的个人成长之路崎岖坎坷，组织发展之途充满荆棘。它的缺乏也让持久创新变得异常艰难，更让基业长青成为凤毛麟角，所以，在资源日渐匮乏的后成长时代，重提工匠精神、重塑工匠精神，不仅是社会、企业，也是我们每一个人生存、发展的必经之路。

人人都有“工匠精神”，“中国制造”自然就能更上一层楼。



第一章 树立信念，工匠精神是一种信仰

工匠精神是一种信仰，是对工作发自肺腑的热爱。它代表着一个人的气质：坚定、踏实、精益求精。工匠不一定都能成为企业家，但大多数成功企业家身上都有这种工匠精神。

■工匠精神的核心：追求完美

说到工匠精神，很多人的第一反应是日本制造。知乎上对一个热门问答“日本的工匠精神到底是怎样的？”有着非常翔实的介绍。其中，被广泛引用的是好莱坞巨星娜塔莉·波特曼在哈佛毕业典礼演讲中提到的一个例子。她和丈夫去东京一家著名寿司店吃寿司，发现寿司好吃到让她这个素食主义者都欲罢不能，但发现店里只有6个座位。她一开始很好奇为什么不扩张，后来朋友向她解释：东京所有最棒的饭店都这么小，而且只做一样料理，因为他们要把事情做好做漂亮，关键不在于数量，而在于对事物追求至善至美过程中的愉悦。

第一章 树立信念，工匠精神是一种信仰

从这个小故事，我们不难提炼出工匠精神的内涵。它指的是一种追求完美的意识，一个产品的每个环节、每道工序、每个细节都精心打磨、精益求精，专注、精确、极致、追求卓越。

在京瓷创业 20 周年的时候，法国一家非常优秀的企业休兰伯尔公司的董事长詹恩·里夫来日本拜访稻盛和夫。里夫先生谈道：“休兰伯尔公司的信条就是尽力把工作做到最佳。”稻盛和夫一方面表示赞赏，同时讲述了自己的看法：

“最佳”这个词，是同别人比较，意思是比较起来是最好的。这是一种相对的价值观，因此，在水平很低的群落里也存在着“最佳”。所以，京瓷的目标不是“最佳”，而是“完美”。“完美”和“最佳”不一样，它是绝对性的，不是同别人比较，而是它自身具备可靠的价值，因此，不管别人如何，世上没有什么可以超越“完美”。

两人讨论持续至深夜，里夫最终同意了稻盛和夫的观点，不再把“最佳”奉为信条，而是把“完美”作为信条。稻盛和夫认为，“最佳”是不够的，“完美”才是目标。

在讨论中，稻盛和夫讲了这样一个故事：

地中海岸边有个老铁匠，他打造铁器的时候完全按照买主的要求，从不偷工减料。有时买主没有什么特殊的要求，他也会把铁器打得又好又结实。特别是他打造的铁链，比任何一家做得都结实。有人说他太老实了，但他不管这些，工作起来总是一丝不苟。



企业制胜的真谛

有一次，老铁匠打造了一条又长又粗的铁链，打好后运去装在一艘大轮船的甲板上，做了主锚的铁链，这艘航行远洋的巨轮多少年都没有机会用上它。

直到有一天晚上，海上风暴骤起，风高浪急，随时有可能把船冲到礁石上撞个粉碎。船上其他铁锚都放下去了，然而一点都不管事，那些铁链就像是纸做的，经不住风浪，全都断开了。最后船长下令把主锚抛下海去。

这条巨链，第一次从船上滑到海里，全船的人都紧张地望着它，看看这条铁链受不受得住风浪。全船一千多名乘客的安全都系在这条铁链上了。要是那位老铁匠在打造这条铁链时稍微有些马虎，只要在铁链的千百个铁环上有任何一环出现问题，船就有在大海里沉没的危险。老铁匠在打造这条铁链时和他打造其他无数条铁链时一样尽心尽力，用上了他全部的心智和力量。

这条铁链经受住了风浪的考验。船保住了，一直到风浪过去，黎明来临。

这艘大海船的目的地正是老铁匠所在的海港。逃脱大难的船长亲自到老铁匠处表示谢意。听完了船长感谢的话语后，老铁匠很平静地说：“我只是一个铁匠，尽力做好我分内的事而已。”

稻盛和夫总结说：“如果你能一丝不苟，做到尽可能完美，应该比你制造出粗陋的产品赚到的钱更多。”

稻盛和夫创办的京瓷公司就是追求完美主义的典范。稻盛和夫对陶瓷

半导体封装不仅要求性能极佳，而且要求外观鲜亮，令人赏心悦目。“太好看了，太完美了……制造如此完满无缺的产品，就是我的目标！”

在很多现代如雷贯耳的企业家身上，我们都能感受到这种追求完美的精神。洛克菲勒就是一个典型的例子。

每天早上，洛克菲勒9点一刻准时来公司上班。他以特有的沉稳声音，轻声地向同事们打招呼，询问他们的身体状况，然后消失在他的办公室里。他的秘书说：“他不爱见人。我从来没见过他离开过办公楼。”

在创业初期，洛克菲勒见了面能叫出每位员工的名字，并且不时会在办公楼里巡查。他走路时脚步很有节奏，像是节拍器一样稳定，总是在相同的时间走过相同的距离。他走起路来几乎没有声音，说话时声音也很轻，像是个殡仪馆老板。他悄然无声地在办公区走来走去，有时会突然停在某个员工的办公桌旁，彬彬有礼地柔声说要检查一下他的工作，吓对方一跳。员工们很少看见洛克菲勒，常常只能猜测他的行踪。

所以，员工都认为他是一个行动诡秘的人。有一位下属是这样评价他的：“你总是看不见他，但总能感觉到他的存在。”

洛克菲勒以前曾做过簿记员，因此十分重视记账的作用。一位会计记得，有一回洛克菲勒在巡视时突然停在他的办公桌旁，很有礼貌地说：“请让我看一下。”然后飞快地翻阅他的账本。“记得很好，”他边看边说，“确实很好。”突然，他发现了一处小



小的错误。“这里有一个小错误，你把它改过来好吗？”洛克菲勒翻阅写满密密麻麻数字的账本的速度之快，令会计目瞪口呆。“我敢发誓，”会计说，“整个账本上就出了这么一个错。”

洛克菲勒给人的感觉极其严肃认真，但是他又是一个性情温和的人。不管别人对他说出或做出怎样让人无法容忍的事情，都不会看出他有丝毫的冲动。他从来不大喊大叫，也没骂过脏话。所以员工们对他的评价普遍很高，觉得他做事公平，待人宽宏大量，没有大老板的架子。有件事很好地说明了这一点。洛克菲勒喜欢健身，财务部特意为他设置了一台健身器。有一天早上他来健身时，一名年轻的会计没认出他来，向他抱怨说那台健身器是个讨厌的累赘，要求把它拉走。洛克菲勒答应了他的要求，叫人把它拉走了。几天之后，那个年轻人才知道自己斥责的人是老板，心里害怕极了，但他并没有因为这件事受到任何训斥。即使员工犯了重大错误，洛克菲勒也不忍心训斥他们。对于有贪污行为的下属，洛克菲勒不会把他送上法庭，只是把他解雇。

最重要的是，洛克菲勒用自己狂热的完美主义观点激励着员工。洛克菲勒做事从不马虎，他写的几十万封商业信函都经过不厌其烦地修改，篇篇都是言简意赅、措辞讲究的典范。洛克菲勒每次给秘书口授完信函，都要修改五六遍，直到把每个多余的字都删掉，认为收信人能得到他想传递的信息后，才工工整整地签上自己的名字。一位高级助手回忆说：“我见过他一连在几百份文件上签的名字。他签每个名时都认认真真，好像那个签名将是

他被后人怀念的信物。在他心目中，每一个签名都是一件艺术品。”这种追求完美的工作态度感染了整个公司。标准石油公司在世界各地的业务都明显地体现出洛克菲勒的个性。

在市场竞争中，“优良品”与“次品”之间，相差也许仅仅是一个小小的缺陷，虽然“世界上没有完美无缺的产品”，但作为优秀企业，必然把追求完美无缺作为永远的目标。

“追求完美”，今天已经成为许多公司的工作准则。工作不分大小，都应尽善尽美，做到完美无缺为止，这对每位员工和管理者来说都十分重要。

■ 点燃激情，对工作充满热爱

工匠精神，归根结底就是制造最完美的产品，来服务顾客，来超越顾客的预期，让顾客从满意到喜欢，从喜欢到偏爱，从偏爱到至爱。至爱是什么概念？至爱是一种将所爱之物几近神圣化的情感感受，是一种绝对的概念，其他所有已经存在的还是将要存在的爱都要处于其次。至爱比最爱还要高一个等级。客户把你制造的产品当成至爱了，你就真的具有工匠精神了。

要让顾客对你的产品充满至爱，前提就是你首先需要对自己所从事的工作具有激情和热爱。从事一项工作需要相当大的能量。能量能激励自我，燃烧激情。燃烧自我的最佳方法是热爱本职工作。无论是什么样的工



企业制胜的真谛

作，只要全力以赴地去干，就能产生很大的成就感和自信心，而且会产生向下一个目标挑战的积极性，在这个反复的过程中，你会更加热爱工作。这样，无论怎样的努力，都不会觉得艰苦，最终就能够取得优秀的成果。

一位企业家曾经说过，工作如同恋爱，要想获得幸福，就得学会爱，这样才能感受到被爱。以积极的心态面对工作，你才会爱上自己的工作，才能从中感受到无穷的乐趣和惊喜。

在梅格遇见贝恩太太之前，护理工作的真正意义跟她原来想象的完全不同。别看“护士”这个职业的名字很好听，但是实际工作只是替病人洗澡，照顾病人大小便。

梅格不情愿地带上洗澡用具推开病房的门，她的第一个护理对象是贝恩太太。

她是个又小又瘦的老太太，满头白发，全身皮肤像熟透的南瓜。

“你来干什么？”她的口气里充满了敌意。

“我是来替你洗澡的。”梅格用同样的口气回答道。

“我今天不想洗澡，你可以走了。”说完这句话，她的眼泪顺着脸颊流了下来。

梅格装作没看见，用强硬的态度给她洗了澡。

第二天晚上，梅格照例走进了她的病房，把洗澡用品摆放在桌子上。

“在你给我洗澡之前，请先解释‘护士’的含义。”梅格没想

到贝恩太太居然会提出这个问题。她满腹狐疑地望着她说：“这个词很难解释清楚，但是她的职责是照顾病人。”

这边话音刚落，那边老太太从床底下捧出一本字典，得意地说：“连自己该做些什么都不知道。”翻开字典上她早已做好记号的那一页念了起来：“看护：护理病人或老人；照顾、滋养、抚养、培养或真爱。”念到这里，她合上字典，拍着身边的椅子说：“来，过来坐下，在你没给我洗澡之前，我教你什么叫真爱。”

梅格按照她说的做了。自那天以后的几天里，她向梅格讲述了她的人生经历和她从生活中吸取到的教训。当然，这里面也包括了她的婚姻。

贝恩是个身材高大的农民，不修边幅，而且看上去很粗鲁。记得他来求婚那天，把鞋上的泥都带进了客厅。贝恩不是我理想中的丈夫，但是最终我还是嫁给了他。

“结婚一周年纪念日，我向他要一个刻着我们俩名字的金币或银币，然后用精致的银链穿起来。贝恩答应了我的要求，那天早晨他赶着马车进城了。我站在村头的山坡上等着他回来，”说到这里，老太太轻声抽泣起来，过了一会儿才平静下来，“可是，他在回城的路上出了意外，我在他的身边找到了这个。”

贝恩太太小心翼翼地解开衣服上面的扣子，从干瘪的脖子上摘下一条已经褪色的银链递到梅格面前。

银链上系着一枚铜币，铜币的一面刻着细小的心形花纹图案，另一面刻着“贝恩与爱玛，永恒的爱”。



“但是这枚硬币是铜的？”梅格迷惑不解地问道。

贝恩太太连连点头，热泪盈眶地说：“如果当天晚上他活着回来，我见的只是一枚铜币，可是他再也没回来，我看到的就只有真爱了。”她抬起头，用审视的目光看着梅格，“这枚铜币里隐藏的意思你明白了吗？你作为一名护士，目前的毛病就在这里。你只看到铜币，看不到爱。硬币由哪种金属制成不重要，重要的是里面蕴藏的感情。”

贝恩太太的爱情故事讲完了，那天晚上她就与世长辞了。她给梅格留下一份最珍贵的遗训，让她热爱自己的工作，懂得“护士”这个词的真正含义。

如果你对工作有热爱之心，即使做得再累，也往往不会觉得辛苦。当你热爱自己工作的时候，就会对工作有一个更加独到的认识，同时也会发现更多的做法，这样你就能把工作做得更好。如果你认为工作索然无味，仅是为了养家糊口，那就没什么可谈的了。

这个矮矮胖胖、满头白发、面如弥勒的和善老头，不像鞋匠，倒像是个退休赋闲的巴黎老公务员，终日西装革履、优哉游哉地穿行于大街小巷，手里总是拎着个极其普通的塑料袋。

他是个地地道道的手工鞋匠，严格来讲，是香奈儿公司的“御用”鞋匠。那不起眼的塑料袋中，就放着他为香奈儿制作的新款样鞋。每到各季时装发布会前的设计阶段，他就要天天这