



光明企业培训文库
GUANGMING ENTERPRISE TRAINING SERIES

久经检验，颠扑不破的执政理念 朴实无华，与时俱进的职业信条

汤林放◎编著

群众利益 无小事

公务员职业精神养成的首选读本

★ 坚持立党为公、执政为民，不能停留在口号和一般要求上，必须围绕人民群众最现实、最关心、最直接的利益来落实。

★ 坚持立党为公、执政为民，必须落实到关心群众生产生活的生产中去。



光明日报出版社



光明企业培训文库
GUANGMING ENTERPRISE TRAINING SERIES

久经检验，颠扑不破的执政理念 朴实无华，与时俱进的职业信条

汤林放◎编著

群众利益 无小事

公务员职业精神养成的首选读本

光明日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

群众利益无小事/汤林放编著. —北京: 光明日报出版社, 2009.7

ISBN 978-7-80206-889-6

I. 群… II. 汤… III. 中国共产党—群众工作—研究 IV. D252

中国版本图书馆CIP数据核字 (2009) 第098116号

书 名: 群众利益无小事

编 著: 汤林放

出 版 人: 朱 庆

责任编辑: 程 智

版式设计: 华夏书网

责任校对: 徐为正

责任印制: 胡 骑 宋云鹏

出版发行: 光明日报出版社

地 址: 北京市崇文区珠市口东大街5号, 100062

电 话: 010-67078234 (咨询), 010-67078945 (发行)

010-67078235 (邮购), 010-67078242 (团购)

传 真: 010-67078227, 67078233, 67078255

网 址: <http://book.gmw.cn>

E-mail: gmcbcs@gmw.cn

法律顾问: 北京昆仑律师事务所陶雷律师

印 刷: 北京新丰印刷厂

装 订: 北京新丰印刷厂

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社发行部联系调换

开本: 720mm × 1010mm 1/16

字数: 200千字

印张: 12.5

版次: 2009年7月第1版

印次: 2009年7月第1次印刷

书号: ISBN 978-7-80206-889-6

定价: 24.80元

版权所有 翻印必究

序

据中央人民广播电台报道，面对新闻媒体的舆论监督，郑州市规划局副局长逯军反问记者：“你是准备替党说话，还是准备替老百姓说话？”副局长开出的“选择题”，公然将党和人民对立起来，全然忘记了“全心全意为人民服务”是党的根本宗旨。

“水能载舟，亦能覆舟”，唯有依靠群众，视群众的利益重于泰山，才能与群众共进步，与社会同发展。胡锦涛同志曾多次提及“群众利益无小事”，他指出：“群众利益无小事。凡是涉及群众的切身利益和实际困难的事情，再小也要竭尽全力去办。”这质朴无华、饱含深情的话语，体现着我党全心全意为人民服务的根本宗旨，表达了立党为公、执政为民的坚定信念。“群众利益无小事”是我党的历史经验总结，是任何时候都不能抛弃的真理。

早在红军初创时期，毛泽东同志就亲自为部队规定了“三大纪律八项注意”，其中就包括“不拿群众一针一线”。重视群众的利益，维护群众的利益，这才成为我们战无不胜的力量源泉，我们才取得了社会主义革命和建设的巨大成就。得人心者得天下，这就是“群众利益无小事”的真谛。

党的十一届三中全会以来，邓小平同志强调必须把人民拥护不拥护、赞成不赞成、高兴不高兴、答应不答应，作为判断改革开放和现代化建设得失成败的根本标准，以实现最广大人民群众的根本利益作为改革开放的根本目标。以“群众利益无小事”这种群众利益至上的价值观作为引导，由此，改革开放取得了举世瞩目的成就。

在全面建设小康社会的今天，是不是真正做到了“三个代表”，不在于讲了多少道理，而是要看是不是给人民群众带来了实际利益，是不是真心实意地为他们谋幸福。从这个意义上讲，“群众利益无小事”这朴实的语言反映了“三个代表”重要思想的本质要求。坚持做到“群众利益无小事”，就是使人民群众不断获得切实的经济、政治、文化利益。

坚持“群众利益无小事”，就是始终坚持“权为民所用、情为民所系、利为民所谋”。无论时代如何变迁，环境如何变化，我们都要心里装着群众，凡事想着群众，工作依靠群众，诚心诚意为群众办事实、解难事、做好事，始终把群众利益摆在第一位。与群众“打成一片”，善于倾听群众的呼声，自觉接受群众的监督，克服官僚主义、形式主义，弄清群众想什么、急什么，察民情，解民困，济民苦，做群众的贴心人，真正成为人民的公仆。

其实，“群众利益无小事”不仅是久经检验、颠扑不破的执政理念，同时也是朴实无华、与时俱进的职业信条。我们从事任何工作，都应该把群众的利益摆在首位，我们应该时刻牢记“群众利益无小事”！

人民群众的利益是由无数小事构成的，看似琐碎，实则重要。群众利益无小事，桩桩件件总关情。既要解决大事、要事、急事，又要解决小事、琐事、平常事；既要帮助群众实实在在地办好大的实事，也要实实在在地办好看似鸡毛蒜皮的小事。从群众最关心的问题入手，围绕人民群众最现实、最关心、最直接的利益抓落实，扎扎实实为群众办实事。从群众关心的问题入手，把好事办在关键处，把温暖送到心坎上。“群众利益无小事”，就是要求我们以认真负责的精神办好群众的每一件事！

我们要把群众利益牢牢记在心里，体现在一言一行之中，只有带着深厚的感情去解决人民群众的实际困难，才能真正落实“群众利益无小事”。县委书记的好榜样焦裕禄同志的事迹之所以能感动千万人，在于他“心中装着群众，唯独没有自己”；孔繁森、郑培民等一大批党的好干部之所以能得到人民群众的爱戴，是因为他们做到了“做官先做人，万事民

为先”；李素丽、徐虎等劳模之所以受到人们的交口称赞，就是因为他们以实际行动证明了“群众利益无小事”！

“群众利益无小事”不仅是党政工作人员的宗旨，对于从事各种不同行业的人来说，也要树立以人为本的工作观，群众利益就是我们的工作方向！只有真正站在群众的角度思考问题，切实为群众谋利益，才能激发我们的工作动力，提升我们的工作标准，树立我们的工作责任心，才能踏实干好自己的工作。只要切实维护群众利益，以实际行动践行“群众利益无小事”，我们定能开创工作的新局面！

郝盛琦

原中共中央办公厅副主任
原中共中央顾问委员会副秘书长

前 言

2003年，胡锦涛总书记在“七一”重要讲话中强调指出：“坚持立党为公、执政为民，必须落实到关心群众生产生活的工作中去”；“群众利益无小事，凡是涉及群众的切身利益和实际困难的事情，再小也要竭尽全力去办”。

官本因民而设，我们所做的一切都是为了改善民生。群众利益无小事，是中国共产党宗旨的体现。全心全意为人民服务，立党为公，执政为民，是我们党同一切剥削阶级政党的根本区别。中国共产党进行的一切奋斗，归根结底都是为了最广大人民的根本利益。

早在1934年，毛泽东同志就在《关心群众生活，注意工作方法》一文中指出：“我们应该深刻地注意群众生活的问题，从土地、劳动问题，到柴米油盐问题……一切这些群众生活上的问题，都应该把它提到自己的议事日程上。应该讨论，应该决定，应该实行，应该检查。”

邓小平同志在改革开放初期也曾多次强调：“人民满不满意、人民高不高兴、人民赞不赞成，应当成为衡量我们一切工作与言行的标准。”

要让人民群众满意，就要切实解决好群众生产生活中的实际问题。对于老百姓来说，没有什么比过日子更重要的。百姓的“柴米油盐”，从表面上说，的确是再小不过的家庭琐事，但是，小事情透视大道理、小问题影响大发展。温家宝总理曾说：“中国是一个有着13亿人口的大国，在这个13亿的基数之下，再小的问题乘以13亿，都会变成无比巨大的问题。”群众生活中的一一点一滴都是社会安定和谐的一砖一石。“柴米油盐酱醋茶”件件关系着百姓的切身利益。群众的事没有小事，每一桩都值得谨慎对待，解决好老百姓的柴米油盐，让老百姓过上踏实、舒心的日子，就是

我们应该做的大事！

群众利益无小事，是中国共产党针对当前干部队伍作风建设提出的政治要求。改革开放30年来，我国社会发生了深刻变革，人们的思想观念有了很大变化，我们的干部队伍的作风建设遇到了一系列新情况、新问题。一些人没有意识到：小事不解决，往往会酿成大事。许多安全事故，如近年来发生的山东胶济铁路相撞、频频发生的矿难、山西溃坝事件——几乎每一次重大事故，都是由看似不起眼的小事引起的。在群众工作的问题上，往往因为一些小事没有解决好，导致群众怨声载道，干群关系恶化，终于酿成大祸。贵州瓮安事件就很好地说明了这一点。凡此种种，都严重背离了党的宗旨，损害了党和人民群众的利益。要知道，唯有把群众生活生产中的小事解决好，群众才会安居乐业，政权才可得到巩固，社会才能达到和谐。

群众利益无小事，民生问题大于天。在社会生产生活的各个领域，不仅要把握方向做好大事，对于每一件小事，我们也必须认真对待、高度落实。只有做好小事、抓好细节，我们才可能最大程度地避免重大事故的发生，保障人民的生命、财产安全。只有真正认识到“群众利益无小事”这句话的深刻含义并认真实践，干部队伍的作风就会有大的转变，工作成果才能迈上一个新的台阶。

群众利益无小事，无论对于政府、企业，还是事业单位，这都是一条放之四海而皆准的真理和原则。把群众的事做好了，政府才能够取信于民，才能得到人民的拥戴。把人民群众和消费者服务好了，一个企业才能得到消费者的青睐和支持；特别对于我们的领导干部来说，对千千万万个平凡岗位上的普通劳动者的生命财产安全负责，是职责所在。只有服务好社会，做好自己的本职工作，才能在工作中取得优异的成绩，才能对党和人民的事业作出贡献！

汤世强

目 录



第一章 为什么说群众利益无小事

为人民服务——一个常新的命题	2
群众是胜利之源——谁脱离了群众，谁就要被群众抛弃	4
小事关系大事——柴米油盐与社会和谐	6
千里之堤，溃于蚁穴——小事不解决，酿成大错	8
民生无小事——群众的小事是政府的大事	11

第二章 关注群众利益，势在必行

“连锁效应”敲响心中警钟——群众利益常在心	14
“脸难看，事难办”——硬件设施有限，服务升级无限	15
“多做多错、少做少错、不做不错” ——行政不作为主要是道德不作为	17
“不用重典，保不住青山绿水” ——顾及百姓的长远利益	19
从溃坝到矿难——问责的关键是担责	21
“纸老虎现形记”——解决乱作为，化解信任危机	22

第三章 群众利益无小事——工作中的第一准则

“以人为本，执政为民”体现党的群众路线	26
群众的利益是我们的工作方向	28
“站在对方的立场思考”——工作中的黄金法则	30
树立以人为本的工作观	32
群众利益要认真对待，服务人民要真心真意	34
把群众当成你的主人——“仆人”意识创造共赢	36

第四章 办好实事才是真正的称职

“些小吾曹州县吏，一枝一叶总关情”	40
办实事、解决问题才是真正的称职	42
没有落实到位，群众利益将成为空谈	44
浅尝辄止危害大，关键问题要突破	47
一项工作抓到底，一件事情干出头	49

第五章 务实就要真抓实干，踏实工作不空谈

“当官不为民做主，不如回家卖红薯”	52
唯惠之怀，竭智尽力做群众需要的事	54
脱掉官僚主义、形式主义的外套	57
把口号变成实实在在的效益	59
治庸风暴：改进作风，务求实效	62

把精力用在工作中——只要认真对待，没有不能解决的事	65
又好又快，不折腾	67

第六章 感鱼水之恩，尽职务之责

胸怀一颗感恩心，做好每件小事情	72
权为民所用，情为民所系	74
饮水思源，民贵君轻	76
公仆的背后：有感恩之心，存报答之念	79
忠于职守，常念为民之责	81
锲而不舍为航空，勤勤恳恳干事业——真情铸就丰碑	83

第七章 把责任落实在“为人民服务”的行动中

“为人民服务，不辛苦！”	86
金杯银杯，不如老百姓的口碑	88
“您的小事就是我们的大事”——让群众满意是我们永恒的目标	90
服务无止境，利益无小事	92
全力以赴做好每件事	93

第八章 立足岗位，做好本职工作

维护群众利益，着眼于自己的工作岗位	98
没有平凡的工作岗位，只有平庸的工作态度	100
“不干，半点马列主义也没有”：千里之行，脚踏实地	103

“快、准、细、严、实”的工作五字诀·····	106
全力以赴，为群众做好每一件事·····	108

第九章 群众利益无小事——事再小也要竭尽全力

事情再小也要竭尽全力·····	112
小事同样能出业绩·····	113
勿以薪少而放任，勿以责小而不为·····	116
多做一件小事，把工作做好、做实、做细·····	118

第十章 赤胆忠心，为事业献出自己的忠诚

忠诚，一种最基本的工作态度·····	122
人生的价值在于奉献·····	124
忠诚，让你的才华有用武之地·····	126
“人要有点精神”——对事业要有高度的责任心·····	128
钟情于自己的事业，矢志不渝·····	130

第十一章 不断提升自我，提高工作本领

积极进取，不断提升自我价值·····	134
持续学习，增加自己的“含金量”·····	135
升职从升值开始：务实走向卓越的每一步·····	139
给自己来一场革命：与自甘平庸者划清界限·····	141
告别本领恐慌，补齐能力上的“短板”·····	143

在工作中树立个人品牌	145
------------------	-----

第十二章 职业形象无小事，内强素质外塑风度

知人者智，自知者明——成功者善于自我管理	150
“三大纪律八项注意”——有纪律才能有发展	152
学无止境，进取心永不衰竭	155
心胸豁达——宽容成就事业境界	157
深层次的素养体现在细节之中	159
职业形象无小事，礼仪体现个人修养	161

第十三章 提高思想觉悟，有觉悟才能有作为

觉悟之中出业绩——思想觉悟决定工作业绩	166
提升能力从提升觉悟开始	167
开拓创新，成就事业新高度	169
“青年人要有理想”——胜利属于艰苦奋斗的人	171
吃苦在前，享受在后：先天下之忧而忧，后天下之乐而乐	173
求真务实，永葆踏实的工作作风	176
专业化做事，高境界做人	178

参考文献	180
------------	-----



Chapter 1

第一章

为什么说群众利益无小事

群众利益无小事

为人民服务——一个常新的命题

1944年9月8日，毛泽东在战士张思德的追悼会上发表了《为人民服务》的著名讲话，他说，张思德是“为人民利益而死的，他的死是比泰山还重的”。张思德是全心全意为人民服务的典范。

张思德出生在四川省仪陇县六合场的韩家湾一户贫苦的佃农家里，不满周岁时母亲去世了，由叔母抚养长大。他12岁时就给地主放牛、割草。1933年9月，红军来到了他的家乡，成立了革命政权。他积极参加少先队，被选为队长，协助红军和民兵站岗放哨，巡查敌人。

22岁时，张思德正式加入了中国共产党。在一次反六路围攻的战斗中，他右腿先后两次负伤，但他强忍剧痛，冲入敌阵，缴获了敌人两挺机枪。1935年6月，红四方面军与长征北上的中央红军在四川懋功会合后，挥师北上。在长征途中，他曾两度经过人迹罕至的雪山、草地，历尽千辛万苦。跟随红军到达陕北后，张思德被调到中央军委警卫营通讯班当班长，在数年的通讯工作中，他兢兢业业，总是准确无误地认真完成工作。

1940年，国民党顽固派对边区军民施行军事“围剿”和经济封锁。为解决部队冬季取暖问题，张思德带领一班人到延安以南的土黄沟的深山老林中烧木炭。苦战了3个月，伐树、打窑、烧火、出窑、捆扎、运输，张思德和战友们把8万斤烧炭运到了延安，为部队作出了贡献。

1941年是抗日战争最艰难的时期，在敌人封锁带来的严重的

经济困难下，张思德加入了南泥湾开荒的队伍。他带领全班战士，积极努力地完成上级交给的生产任务。他还照常担负通讯工作，白天干了一天的活，夜里又长距离步行送信，完成通讯任务。

经历了南泥湾开荒后，张思德调回延安。不久部队整编，他这个班长被调往另一个班去当一名普通战士。但他对此没有什么怨言，服从组织安排，不计较个人的名义得失。因为出色的表现，张思德后来被安排当毛泽东的警卫战士。1944年，在一次烧炭工作中，炭窑突然崩塌，张思德因公殉职。

在红军队伍中，张思德是一名普通的共产党员和士兵，然而，中共中央为他举行了隆重的追悼会，毛泽东同志在追悼会上发表了著名的《为人民服务》的演讲。因为在张思德的身上，集中体现了中国共产党“全心全意为人民服务”的宗旨，而坚持这个宗旨，正是中国共产党及其领导的军队战胜一切敌人、战胜一切困难的力量所在！

1945年4月，毛泽东在《论联合政府》的政治报告中说：“我们共产党人区别于其他任何政党的一个显著的标志，就是和最广大的人民群众取得最密切的联系。全心全意地为人民服务，一刻也不脱离群众；一切从人民的利益出发，而不是从个人或小集团的利益出发；向人民负责和向党的领导机关负责的一致性，这些就是我们的出发点。共产党人必须随时准备坚持真理，因为任何真理都是符合人民利益的；共产党人必须随时准备修正错误，因为任何错误都是不符合人民利益的。”

“为人民服务”从此正式成为所有人都耳熟能详的口号，并且作为共产党人的信念被一代又一代的领导人演绎下去。

伴随着新中国的历史发展进程，改革开放时期，邓小平进一步发展了“为人民服务”的思想，他更明确地指出，人民满意不满意、人民高兴不高兴、人民赞成不赞成，应当成为检验我们一切工作的标准。

在中国共产党领导下的中国社会主义革命和社会主义建设时期，“为

“为人民服务”或“全心全意为人民服务”已经成为中国社会共同的价值观和意识形态。在共产党的十七大上，胡锦涛总书记再一次重申了为人民服务的准则，他提出：“群众利益无小事，凡是涉及群众的切身利益和实际困难的事情，再小也要竭尽全力去办。”短短的一句话，却蕴藏着深刻的内涵，不仅体现着中国共产党人全心全意为人民服务的根本宗旨和对人民的深厚感情，更蕴藏着对社会中各行各业的劳动者们殷切的希望，那就是以群众的利益为重——执政者当以百姓利益为重，企业者当以员工及客户为重，医生当以病人为重……

由此可见，“为人民服务”是社会主义道德建设的核心，它是社会主义经济基础的客观需要，是建立和发展社会主义市场经济的要求，是履行各行业职责的精神动力，衡量职业行为是非善恶的最高标准。

群众是胜利之源 ——谁脱离了群众，谁就要被群众抛弃

毛泽东曾说：“群众是真正的铜墙铁壁，什么力量也打不破的，完全打不破的。”

斯大林格勒——现在的伏尔加格勒，曾是一座英雄的城市。1942~1943年，苏联红军在这里与占据巨大优势的德国法西斯军队展开了一场长达200天的大血战。最终，苏联红军艰难地取得了胜利，彻底扭转了卫国战争初期的不利局面！这一切，依靠的都是军民同心的力量。在这一场艰难的战争中，苏联红军始终与群众在一起，同生死，共患难，得到了群众极大的支持。

群众是胜利之源！贞观时期，唐太宗的治国理念就是“水可载舟，亦可覆舟”；“得民心者得天下”更是一条千年不变的古训。中国共产党在革命的道路上，一直铭记着这不朽的万世真理，紧紧地与群众血肉相依。