



世界500强企业成就卓越组织的核心理念

探寻企业责任落实不力的根源 培训员工使命必达的落实能力



把责任 落实到位

• 工作意味着责任 责任意味着落实 •



陈云◎著

如今，我们面对的是一个全新的责任时代——人人都需重视，对我们自己、我们的国家乃至整个世界，都有一份责任。我们会欣然接受这份责任，人生也正因为而充实。

——美国总统 巴拉克·奥巴马

中国华侨出版社



世界500强企业成就卓越组织的核心理念

探寻企业责任落实不力的根源 培训员工使命必达的落实能力

把责任 落实到位

● 工作意味着责任 责任意味着落实 ●

LUOSHI DAOWE

陈云◎著

如今，我们面对的是一个全新的责任时代——人人都需重视，对我们自己、我们的国家乃至整个世界，都有一份责任。我们会欣然接受这份责任，人生也正因此而充实。

——美国总统 巴拉克·奥巴马

中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

把责任落实到位 / 陈云著. — 北京: 中国华侨出版社,
2010.8

ISBN 978-7-5113-0494-0

I. ①把… II. ①陈… III. ①企业管理 — 职工培训 IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第108311号

• 把责任落实到位

著 者 / 陈 云

责任编辑 / 陆 恬

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092毫米 16开 印张 / 11.5 字数 / 120千

印 刷 / 北京华戈印务有限公司

版 次 / 2010年8月第1版 2010年8月第1次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-0494-0

定 价 / 25.00元

中国华侨出版社 北京市安定路20号院3号楼305室 邮 编: 100029

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 传真: (010) 64439708

发行部: (010) 64443051

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com

序言

有人说，21世纪是责任落实的世纪。因为谁能够真正地把责任落到实处，谁就是赢家。在我们现实生活中，“落实责任”虽然仅仅只有几个字，但却是字字千钧。所以，不论是企业员工，还是机关干部，都应当认真思考自身的责任，真正把责任落实到位。

落实责任，说来简单，但是，要真正以实际行动把责任落实到位，却并非是一件容易的事。正如谚语所说：“天下大事必作于细，古今事业须成于实。”可见，欲成大业者，必须把责任落实放在第一位。

责任是一种与生俱来的使命，它伴随着每一个生命的始终。从出生到离开这个世界，我们每时每刻都要履行自己的责任：对家庭的责任、对工作的责任、对社会的责任……一个民族缺少勇于负责的精神，这个民族就没有希望；一个组织缺少勇于负责的精神，这个组织就难以让人信任；一个人缺少勇于负责的精神，这个人就会被人轻视。但是，纵观现代组织中，责任落实不到位的现象普遍存在，已经成为现代企业的“通病”，而这一“通病”不仅给企业带来了许多不必要的损失，甚至还会时刻威胁着企业的生存，给国家和人们带来不幸。

2010年3月28日，山西王家岭矿发生严重的透水事故。事后，调查组经初步调查分析，发现“3·28”特别重大透水事故是一起明显的责任事故。现场的9名工程技术人员对事故发生前出现的征兆未加以重视，以致于没有尽快采取相关措施，而是做出了“仍可正常掘进”的错误判断，最终造成38人死亡的恶性后果。应该说，这是一起本不该发生的、完全可以避免的责任事故。其实，不只是矿难暴露了安全责任不落实的严重问题，可以说，时下大部分“人祸”的发生都是因为工作中责任没有落实到位

所致。如2008年4月28日，胶济铁路火车相撞，造成70余人遇难，416人受伤；同年，9月8日，山西襄汾发生溃坝事件，省长辞职，死亡人数数百；紧接着，9月13日，三鹿、伊利、光明、蒙牛等知名企业生产的奶制品被查出掺有三聚氰胺，造成婴儿患肾结石，甚至死亡，受害人遍布全国各地等等，这一切事件的发生基本上都是由于相关工作人员没有把责任落实到位而引发的责任问题。

责任是一种认真的态度，一种自律的品格；责任是一种使命，一种对完美的追求；责任是道德的承载，一种荣誉和欢乐。负责精神是一个人、一个企业、一个国家乃至整个人类文明发展的基石。承担责任，可以让人变得更强大；落实责任，可以收获更多的成就和回报。

本书通过丰富翔实的案例，运用通俗的语言，通过理论与事例相结合的方式阐述了把责任落实到位的必要性和重要性以及如何有效地落实责任。相信无论对于员工还是企业管理人员，都会从中受到很大的启发。工作中，只要我们树立把责任落实到位的职业理念，养成把责任落实到位的工作作风，我们必将能创造完美业绩，成就个人与企业的双赢！

阿尔伯特·哈伯德曾经说过：“所有成功者的标志都是他们对自己所说的和所做的一切负全部责任。”洛克菲勒也曾经说过：“一个人可以清贫，可以不伟大，但不可以没有责任感。”可见，责任对每个人的重要性。

工作意味着责任，责任意味着落实。没有落实的责任是无效的。可以说，任何一项工作任务的完成，都是把责任落实到位的结果！因为责任只有落实到位，才能够形成战斗力，并转化为竞争力。愿本书能为广大读者铺就成功之路，指引大家走向成功，走向美好的未来！

陈云

2010年7月20日

目录

序 言

第一章 工作就意味着责任

选择了工作就等于选择了责任 / 003

没有责任感，就没有成功的事业 / 006

坚守责任是人生的根本任务 / 009

你的责任心就是企业的竞争力 / 013

对工作负责是优秀员工应有的品质 / 016

第二章 责任是一种职业态度

责任心决定你的工作态度 / 021

不要为自己的错误去辩解 / 024

任何借口都是推卸责任 / 026

别把工作分为分内和分外 / 028

我就是工作的第一责任人 / 030

第三章 责任关键在于落实到位

落实任务首先要落实责任 / 035

没有落实的责任是无效责任 / 037

落实责任是一种工作能力 / 040
责任落实的核心是解决问题 / 043
让工作中的问题到此为止 / 046

第四章 责任不落实，后果很可怕

责任没有落实，一切都是空谈 / 051
落实责任不能“坐而论道” / 054
责任心是工作的“保险丝” / 056
糊弄工作就是糊弄自己 / 059
时刻保持高度的责任意识 / 062

第五章 让责任落实成为一种习惯

我们都是“责任链”上的一环 / 067
落实责任是每一个人的使命 / 069
责任有多大，事业就有多大 / 072
逃避责任的人，终会自吞毒果 / 075
让责任成为自己的生活态度 / 077

第六章 推卸责任是对生命的不负责

负责是一种伟大人格的体现 / 081
责任能够有效激发你的潜能 / 084
责任能够保证你的工作绩效 / 086
责任能够为你带来工作动力 / 089
责任能够造就你的坚韧和执著 / 091
责任能够点燃你的工作激情 / 094

第七章 注重细节，落实责任无小事

责任不管大小，都要落实到位 / 099

落实中小疏忽，客户心中的大问题 / 102

责任面前，“差不多”就是“差很多” / 105

用高度责任心和高标准对待工作 / 108

聚焦责任，把每一件小事都做透 / 111

第八章 责任落实到位，关键看结果

责任心决定你的工作结果 / 115

锁定责任，才能锁定结果 / 117

没有功劳的苦劳是浪费资源 / 120

树立结果心态，强化“结果导向” / 123

不断质疑和改进你的工作 / 125

对所做事情的结果负责任 / 127

第九章 将责任心融入到职业精神中

人品决定产品，产品代表人品 / 131

把握好利益和道德之间的平衡 / 134

责任感体现出你对企业的忠诚 / 137

永远将企业的利益放在第一位 / 139

感他人之恩，责自身之过 / 142

第十章 在落实责任中实现自我提升

承担多大责任，就有多大成功 / 147

用责任感鞭策自己不断学习进取 / 149
抛弃“打工心态”，拥有“老板心态” / 152
承担更多责任，磨练更强能力 / 155
只有尽职尽责，方能成就卓越 / 158

附 录 责任落实到位的典范

罗文精神：主动承担责任的优秀典范 / 163
微软：人可以不伟大，但不可缺乏责任心 / 165
宝洁：用备忘录驱动责任的落实 / 167
麦当劳：将责任细化在数字之中 / 169
大庆精神：责任有多大，事业就有多大 / 171

后 记 / 173

第一章

工作就意味着责任



选择了工作就等于选择了责任

在现实社会中，我们每个人都肩负着一一定的责任。这些责任当中有的是与生俱来的，有的是因为工作而产生的，是每个人都推脱不掉的。就像我们每个人都要扮演不同的角色，而每个角色都有相应的责任，要想阐释好角色赋予的意义，就得肩负起这个角色本身连带的责任，并且一定要把责任落实到位。

有的人可能对家庭的责任敢于承担、勇于落实，但忽略了工作中的责任。不但没有意识到工作的责任，更不要说把责任落实到位了。也有的人是因为工作中的困难，对责任产生畏惧的心理，致使责任落实不到位——这样的做法是非常错误的。

003

在这个世界上，没有不需要承担责任的工作。事实上，你的位置越高、能力越强，相应的责任也就越大。因此，作为企业的一名员工，既然选择了工作，就意味着选择了相应的责任。不要逃避责任，抛开任何借口，一定要把责任落实到位。《大学》中说“治国先齐家”，你能为自己的小家承担起责任，让它成为最甜蜜的负担，那么企业这个“大家”呢？你也是这个“大家”中的一员。因此，工作在，责任就在。

现如今，企业员工是否具有崇高的责任感已经成为企业选人、用人、留人的一个重要标准。下面我们看一个实例：

我国某个企业代表团到韩国洽谈生意，代表团的先导车由于开得比较快，就暂时停在了高速公路的临时停车带，等待后续的车辆。几分钟后，一对驾驶现代车的年轻夫妇停靠了过来，问代表团成员，车辆出了什么问题，是否需要帮忙。代表团成员说明情况后，这对年轻夫妇的男士递过一张名片，称：如果车有什么问题可以随时给他打电话，他是现代汽车公司

的职员，他看到代表团使用的车也是现代的汽车，就过来看看有什么问题。说完后又说了声：祝你们愉快。然后开车离开了。代表团成员对此感到很惊奇，因为自己的车并没有坏，也没有打电话给现代车的维修部门，而这位男士也不是主管售后服务的人员，只是一名普通员工，就有如此强烈的责任感，真是令人叹服。

但看看我们周围，很多人对于工作的看法就是只要过得去就行，可以说，怀有这样心态的人他们不明白责任的意义，不知道把责任落实到位。要知道选择了工作就要承担相应的责任，要时刻想着把责任落实到位，就像上面现代汽车的员工身为公司的一员就要对公司负责，时时刻刻将工作中的责任落实到位。

美国独立企业联盟主席杰克·法里斯曾对人说起他少年时的一段经历。

在杰克·法里斯13岁时，他开始在他父母的加油站工作。那个加油站里有三个加油泵、两条修车地沟和一间打蜡房。法里斯想学修车，但他父亲让他在前台接待顾客。

当有汽车开进来时，法里斯必须在车子停稳前就站到车门前，然后检查油量、蓄电池、传动带、胶皮管和水箱。法里斯注意到，如果他干得好的话，顾客大多还会再来。于是，法里斯总是多干一些，帮助顾客擦去车身、挡风玻璃和车灯上的污渍。

有段时间，每周都有一位老太太开着她的车来清洗和打蜡，这个车的车内地板凹陷极深，很难打扫。而且，这位老太极难打交道，每次当法里斯给她把车准备好时，她都要再仔细检查一遍，让法里斯重新打扫，直到清除完每一缕棉绒和灰尘她才满意。

终于有一次，法里斯实在忍受不了了，他不愿意再伺候她了。

法里斯回忆道，他的父亲告诫他说：“孩子，记住，这就是你的工作！不管顾客说什么或做什么，你都要做好你的工作，并以应有的礼貌去对待顾客。”

父亲的话让法里斯深受震动，法里斯说道：“正是在加油站的工作使

我学习到了严格的职业道德，懂得了应该如何对待顾客，这些东西在我以后的职业生涯中起了非常重要的作用。”

当你因为面对工作的难题而苦恼时，记住这是你的工作。因为你选择了它，就要有为之负责到底的准备，这是你的责任。如果因为一些困难就将工作放到一边，责任就不能很好地得到落实。

因此，我们要时常提醒自己：我选择工作的同时选择了责任，在工作中一定要把责任落实到位。

没有责任感，就没有成功的事业

“干工作经得起子孙万代的检查”，这是大庆人的一种工作态度，是大庆人社会责任感和求实精神的具体表现。无论是集中会战，还是分散作业，大庆人都坚持“好字当头，质量第一”，不马虎，不凑合。正是因为有了这种自觉的责任意识，大庆人才会取得如此辉煌的成绩。

责任有多大，事业才会有多大。无论在哪个岗位上，我们每一个人无论做什么都要有责任感，责任感是人们不可缺少的一种精神。美国西点军校认为：没有责任感的军官不是合格的军官，没有责任感的员工不是优秀的员工，没有责任感的公民不是好公民。正是这样严格的要求，让每一个从西点毕业的学员获益匪浅。

责任感不仅是每个人需要的一种精神，而且是事业成功的关键。一个人只有拥有了强烈的责任感，并能把它落实到实际工作中去，这样他离成功也就不远了。

在奥运会上，韩国的一个小将在参加举重比赛时，不小心伤到了腰部。大家都知道，举重运动员的腰部一旦受伤就很难再继续比赛，他完全可以放弃，避免进一步受伤导致其结束运动生涯的可能。但是他想到了平时与他一起训练多年的战友，想到教练每天苦口婆心的教诲，想到国家的荣誉，想到全国人们的期盼。如果没有这些，自己也不会站在这里比赛。就这样下去，他能对得起谁？于是，他毅然选择了继续比赛，虽然最终没能取得好成绩，但是他强烈的责任感，敢于承担责任的精神感动了在场的每一个人。可以说，他用生命诠释了责任感，用实际行动把责任落实到位，这样的精神不值得我们学习吗？

聪明、才智、学识、机缘等固然是促成一个人成功的必要因素，但获得成功的关键因素是责任感。因为，一个没有责任感的人，在工作时一定不会认真，不会把责任落实到位，而且对他的工作是否有成绩也不会很细心地去检讨，更不愿去承担工作失败的后果。这类人容易有推诿的倾向，也比较懒惰和贪玩。他们的聪明或许可掩盖工作上的失误或不圆满之处，也可能使他们更容易得到上级的赏识，甚至由于他的聪明圆滑，长于应酬，还可获得加薪或升级。但只因他们缺少一种真正的责任感，日久天长，他们的工作总难免因一再地疏漏而产生不良的后果。他由聪明圆滑而得来的信任也必不能维持长久。

我们相信，一个人即使聪明才智差一点，但假如他对工作有强烈的责任感，并把责任落实到实际行动中，成功的机会必定比只有聪明才智而无责任感的人要多。人们都熟悉的白衣天使南丁格尔，她之所以伟大，是因为她有强烈的责任感。她把护理工作当成是一种关乎人的尊严乃至人类文明的神圣事业，并且把这种强烈的责任感通过诸如采光、通风、消毒、伙食、卧具等细致周到的关爱体现出来。

因此，无论从事什么职业，都要有强烈的责任感，并要将其落实到位。但是在现实生活中，无论是在企业还是政府机关，几乎每一位身处高位的领导人都会有这种感受，很多员工上班下班，机械地应付工作，根本就没有想认真地工作，对工作的责任感那就更不用奢谈了。这些人认为，自己只是普通的员工，做好做坏对我影响不大，哪怕出了事情，也是领导去负责，这种观点当然是非常错误的。他们甚至认为只有权力大、职务高的“大人物”才有责任，自己是普通的员工没有必要承担责任，这更是错误的。纵观一个组织的成败很关键的一点，就是所有的成员都要清楚自己的责任，而不是领导的责任。只有所有人做到尽职尽责，才能取得整体的成功。

现在，海尔集团蜚声海外，实际上它成功的一个重要原因就是海尔培养了员工的责任感。一位海尔员工曾经说过：“我不管是在自己家里、在朋友家里或是大街上，时时都会把别人对我们海尔的意见记录下来。”这

就是海尔人的责任感，这就是海尔为什么能够成功的秘密。

由此可见，要想获得事业上的成功，必须具有强烈的责任感。有了这种意识，我们才能不折不扣地完成组织所部署的各项任务，才能不畏一切艰难险阻，做好组织所分配的每一项工作，不断进取，并最终取得成功。

因此，你要想取得自己事业的成功，请让我们把这句话作为我们共同的座右铭吧：

“不管我注定要从事什么工作，就算是做扫大街的清洁工，我也要像贝多芬作曲、莎士比亚写剧本一样认真负责，让走在大街的人们为我的工作而感到惊叹！”