

造就世界一流企业的行为准则·优秀员工应该具有的精神理念

RESPONSIBILITY SUPERIOR TO ABILITY



责任 胜于能力

没有高度的责任感，能力再强也是空谈！

杨海◎著

责任是一种意识、一种精神、一种态度、一种超越能力的素质。
一个人能力再强，如果他不愿意付出，就不能为企业创造价值；而一个愿意为企业全身心付出的员工，即使能力稍逊一筹，也能够创造出最大的价值。

中国华侨出版社

造就世界一流企业的行为准则·优秀员工应该具有的精神理念

**RESPONSIBILITY
SUPERIOR TO ABILITY**

★★★
全面提升员工
责任意识
经典读本
★★★

责任 胜于能力

没有高度的责任感，能力再强也是空谈！

杨海◎著

中国华侨出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

责任胜于能力 / 杨海著. — 北京: 中国华侨出版社, 2010.9

ISBN 978-7-5113-0383-7

I. ①责… II. ①杨… III. ①责任感—通俗读物 IV. ①B822.9-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第165200号

• 责任胜于能力

著 者 / 杨 海

责任编辑 / 宋 玉

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092毫米 16开 印张 / 11.5 字数 / 150千

印 刷 / 北京毅峰迅捷印刷有限公司

版 次 / 2010年10月第1版 2010年10月第1次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-0383-7

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

责任是一种与生俱来的使命，它伴随着每一个人生命的始终。在这个世界上，每一个人都会同时扮演着多个不同的角色，而每一种角色又都承担着不同的责任：对家庭的责任、对工作的责任、对社会的责任。一个缺乏责任感的人，会失去自己的信誉和尊严，会失去别人的信任与尊重，甚至会失去社会对自己的认可。

责任是永恒的职业精神。如果说智慧和能力像金子一样珍贵，那么勇于负责的精神则更为可贵。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。现代职场中并不缺少有能力的人，而是缺少责任与能力兼备的人。

责任胜于能力。无论一个人多么优秀，他的能力都要通过尽职尽责的工作才能完美地展现。责任体现出一个人责任感的强弱，能力则表现为一个人办事的效率。有责任感有能力是精英，有能力无责任感坏大事，无能力无责任感是废人。实践证明，一个人要做好工作，首先必须有高度的责任感。如果一个人有责任感，那么他可以培养自己的能力，因为能力是可以培养锻炼的；而一个没有责任感的人，即使很有能力，也不能把事情做好。

有责任感，无论你身处何职业、何岗位，都能集理想、信念、道德、品格于一身，即便你暂时能力有限，处理问题尚有不妥，或者聪明程度不如他人，但只要你身负责任感，必然会用心学习钻研，不怕吃苦受累，不断去活跃思维、增长才干，用实干去成就伟业、提升水平，用咬定青山不放松的拼搏精神去填补你的弱项和不足，能力也必然得到锻炼提高，经验得到积累增长；而倘若你是一个责任缺失者，对任何事情都麻木不仁，不上心不努力，飘浮不实，敷衍塞责，必然难以履行好自己的职责，无法保证工作的质量。

作为领导者则上愧组织、下愧员工；即便是一般工作人员，若只满足于交差了事，工作差错太多，质量太差，做了与没做一个样，那就对不起那份工作，对不起自己的人生，有失最起码的职业道德与良知。因此，责任是职业道德和事业的根基，责任是能力水平提高的保证，责任是走向人生最高境界的选择，责任是生命乐章最响亮的音节。

工作中，一个人工作的好坏和能力的高低，关键就在于有没有责任感。从某种意义上讲，责任已经成为一个人的立足之本，成为企业求生存求发展的重要能力。由此可见，负责任不仅是一种使命和职业精神，更是一种能力，是其他所有能力的统帅与核心。缺失了责任感，其他的能力就失去了用武之地。

一位哲人说：“一个人可以清贫，可以不伟大，但不可以没有责任感。”对于个体而言，责任是一个人有所成就的不竭动力；对于组织而言，只有每个人的责任汇聚为整个团队的价值，这个组织才能持续发展，才能真正凝聚力量、走向未来。

在本书中，我们结合员工的工作实际，用大量生动翔实的材料和案例，详细阐述了责任的重要性，以及怎样做才是一名有责任感的职场员工。“他山之石，可以攻玉”，借鉴他人的经验成就自己的成功是本书的初衷。希望广大读者通过阅读本书，掌握职场成功的精髓，成为一名认真负责的员工，进而成就属于自己的一番事业，实现自己更完美的人生。

我们相信“没有做不好的工作，只有不负责的人”，意识到自己的责任，勇敢地承担起自己的责任，你所在的组织会因为你的这份责任感而变得更加辉煌和强大，而你的人生也会因此拥有更多的卓越和精彩。

杨海

2010年9月于上海

▷ 责任胜于能力

| 目录 | CONTENTS

第一章 工作就等于责任

工作本身就意味着你的责任 / 003

责任是个人价值实现的前提 / 006

责任是企业基业长青的保障 / 009

坚守责任是人生的根本任务 / 012

应充分意识到自己的重要性 / 015

让自己具有强烈的责任感 / 018

第二章 责任胜于能力

责任是一种能力 / 023

责任比能力更重要 / 026

责任能够提升能力 / 029

能力永远由责任承载 / 032

时刻保持责任意识 / 035

承担责任让人变得更强 / 037

第三章 责任成就卓越

责任能够激发你的潜能 / 043

责任能够为你带来动力 / 045

- 责任能够造就你的坚韧 / 047
责任能够点燃你的激情 / 050
责任能够保证工作绩效 / 052
负责任的精神让你出类拔萃 / 055

第四章 责任面前，没有任何借口

- 工作之中没有任何借口 / 061
任何借口都是推卸责任 / 064
不要让借口成为习惯 / 066
别把工作划为分内和分外 / 068
让工作中的问题到此为止 / 070
让负责成为自己的生活态度 / 073

第五章 勇于担当，不要推卸你的责任

- 我们都是责任链上的一环 / 077
勇敢地承认你的错误 / 080
拥抱责任就是拥抱机会 / 083
逃避责任，难辞其咎 / 087
对工作负责应贯彻始终 / 089
你的责任心就是企业的竞争力 / 092

第六章 注重小事，责任体现在细节中

- 负责任就是要从细节做起 / 097
永远不当“差不多”先生 / 100
不断质疑和改进自己的工作 / 103

认真做好每一件小事 / 105
聚集责任，把每件事都做透 / 108
只有尽职尽责，才能尽善尽美 / 111

第七章 锁定目标，真正对结果负责

责任心决定你的工作结果 / 115
锁定目标才能锁定结果 / 117
注重结果才能获得功劳 / 119
坚持一切以结果为导向 / 121
认真负责，确保结果零缺陷 / 123
做一个追求结果的员工 / 126

第八章 高效执行，责任重在落实到位

责任是高效执行的保障 / 131
责任没有落实，一切都是空谈 / 133
落实责任是每个人的使命 / 136
责任落实的核心是解决问题 / 139
我就是工作中的第一责任人 / 142
在落实责任中提升自我 / 145

第九章 尽职尽责，塑造职场完美人格

负责任是一种伟大人格的体现 / 149
对工作负责是员工的应有品质 / 152
责任是企业团队精神的核心 / 155
责任体现出你的忠诚 / 157

人品决定产品，产品代表人品 / 160

感他人之恩，责己身之过 / 162

附录 信守责任的优秀典范

海尔——日事日毕，日清日高 / 165

使命必达：联邦快递的紫色承诺 / 168

让麦当劳成功的四个字母QSCV / 170

大庆精神：责任有多大，事业就有多大 / 172

第一章

工作就等于责任

工作本身就意味着你的责任

人的一生必须承担很多责任。爱默生说：“责任具有至高无上的价值，它是一种伟大的品格，在所有价值中它处于最高的位置。”是的，责任重于泰山，责任决定国家兴亡，责任决定企业成败，责任使社会和谐，责任使个人强大……假如一个人没了责任心，就会变得自私、狭隘，甚至无视法律，挑战公德，损害他人，危害社会。

在我们统帅公司，得到业主表扬最多的，可能要算水电服务公司的员工了。其中，很多客户是这样来评价水电施工人员的：他们用自己的经验和技能，为我们这些不懂装修的外行们出了很多主意，尤其是一些我们没想到的地方，他们提出了专业化的合理建议，能够拥有这样优秀的员工是我们全体业主的幸运，他们是统帅装饰的骄傲。普通的工人，能够得到业主的认可和尊重，凭的是什么呢？那就是一份责任。在统帅装饰的施工工人看来，自己不仅要完成公司交给的任务，不仅是凭手艺吃饭，更要为业主负责，还要用自己的头脑来为客户提供更加超值的服务。

责任，是最基本的职业精神，是每个人不可逃避的义务。工作就意味着责任，要求我们更专注，更完美地去完成。不管困难多大，时间多长，都应默守那份责任。

我们来看一个农艺师是如何用实际行动来诠释工作责任的含义的：

“既然选择了农业，就免不了要辛苦。我没有大的本事，只会农业这一行，就让我把党教给我的这些技术全都教给老百姓，这就是我的奋斗目标。”这是一位普普通通的农艺师说的话，30年来，他不仅说到了，而且

做到了。

杨凡，云南省一个普通的共产党员，普通得如同他工作着的这一片不起眼的土地。他几十年如一日，为了大地的丰收，为了群众的微笑，辛勤耕耘着这片土地，在这片土地上播撒着科技的种子。

在农村，杨艺师总会利用空隙时间与当地农民拉家常。在与农民的交往中，杨艺师深切体会到老百姓渴望致富、需求技术的心声，他更加意识到自己肩负的责任。为了满足群众的需求，帮助农民寻找发家致富的路子，他每年都自费订阅《农村百串通》、《农业科技报》等报纸杂志，广泛收集农村科技致富信息提供给老百姓。杨艺师的朴实、耐心和热忱使群众对他产生了特殊的信任，农民都把他当做最亲近的人，他每到一处都有熟悉的群众热情地叫他“老杨”。

过去，从事农业科技工作条件是非常艰苦的。由于许多村社都不通公路，通公路的农村也只有拖拉机，为了做好一个生产队的一项技术推广工作，他常常要和同事们徒步走几个小时的山路，黄胶鞋穿破了一双又一双。艰苦的环境不但没有摧垮他的意志，反而让他对工作中的责任有了更清醒的认识，从而更加努力地投入农业科技服务事业。受过的苦和累，杨艺师早已忘记，但他始终没有忘记自己所担负的责任。

每个人的工作岗位可能不一样，但是都需要担负相应的责任，因为工作就等于责任。杨凡虽然只是一个平凡的农艺师，但他知道自己工作所要担负的责任，用自己的实际行动诠释了责任的含义。

美国独立企业联盟主席杰克·法里斯曾对人说起少年时的一段经历。

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3个加油泵、2条修车地沟和1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在车门前，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，与这位老太太极难打交道，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和应该如何对待顾客，这些东西在我以后的职业生涯中起到了非常重要的作用。”

上面的例子告诉我们，既然已经从事了一种职业，选择了一个岗位，就必须接受它的全部，就算是屈辱和责骂，那也是这项工作的一部分，而不是仅仅只享受工作给你带来的益处和快乐，因为这就是你的责任。

面对你的职业、你的工作岗位，请时刻记住，这就是你的工作。不要忘记你的责任，工作呼唤责任，工作本身意味着责任。

责任是个人价值实现的前提

在阐述这个问题时，我想引用我们统帅装饰公司一位员工的陈述，我想大家通过这位普通员工对自己情感的朴素陈述，定会获益良多。

“我们是一家人”，我想用这样的一句话来说明我与“统帅”、与“统帅”的同事们之间的关系，“家人”无疑是互相帮助、互相关心的人，能加入这个大家庭，对我来说既是一种机遇也是一种挑战！

在“统帅”这个大家庭里，我认为员工的责任心是非常重要的，它关系到一个企业的成长、发展。责任是每个人都应该具备的一种基本素质，更是做好每件事情所必须的前提条件。工作上无大事小事，要想把每件事做好，尽善尽美、精益求精，离不开强烈的责任心。有责任心的人才会爱岗敬业，才会尊重别人和得到别人的尊重，才能担负责任。如果一个人缺乏责任，不仅是个没有价值的员工，即使对社会及家庭也没有任何价值可言，因此他就失去了别人对他的信任，失去留在企业的价值和对自己人生的价值。

“统帅”，时刻让我感受到“家”的温暖，工作上充满了激情与责任心，我会用自己的行动来对“家”负责，并从责任中寻找快乐！——这就是我们统帅装饰公司最可爱的员工的心声。

美国前总统林肯说过这样一句话：“每一个人都应该有这样的信心：人所能负的责任，我必能负；人所不能负的责任，我亦能负。如此，你才能磨炼自己，求得更高的知识而进入更高的境界。”承担责任，其实就是实现个人价值的前提。

当然，在工作中每个人都希望能够展示自己的才华，实现个人的价值。但是，事实上，并不是每个人的才华都能得到发挥，个人价值都能顺利实现

的。一个人能否实现个人价值其实并不在于他拥有多强的能力，而是看他是否敢于承担责任，因为责任胜于能力。也就是说，要想实现个人价值还需要一个重要的前提，那就是责任。

我们看一看齐瓦勃是如何通过承担责任实现个人价值的：

齐瓦勃是伯利恒钢铁公司——美国第三大钢铁公司的创始人。他出生在美国乡村，只受过很短的学校教育。15岁那年，家中一贫如洗的他到一个山村做了马夫。然而雄心勃勃的齐瓦勃无时无刻不在寻找着发展的机遇。三年后，齐瓦勃终于来到钢铁大王卡内基所属的一个建筑工地打工。一踏进建筑工地，齐瓦勃就抱定了要做同事中最优秀的人的决心。当其他人在抱怨工作辛苦、薪水低而怠工的时候，齐瓦勃却默默地积累着工作经验，并自学建筑知识。

一天晚上，同伴们在闲聊，唯独齐瓦勃躲在角落里看书。那天恰巧公司经理到工地检查工作，经理看了看齐瓦勃手中的书，又翻开了他的笔记本，什么也没说就走了。第二天，公司经理把齐瓦勃叫到办公室，问：“你学那些东西干什么？”齐瓦勃说：“我想我们公司并不缺少打工者，缺少的是既有工作经验、又有专业知识的技术人员或管理者，对吗？”经理点了点头。不久，齐瓦勃就被升任为技师。打工者中，有些人讽刺挖苦齐瓦勃，他回答说：“我不光是在为老板打工，更不单纯为了赚钱，我是在为自己的梦想打工，为自己的远大前途打工。我们只能在业绩中提升自己。我要使自己工作所产生的价值，远远超过所得的薪水，只有这样我才能得到重用，才能获得机遇！”抱着这样的信念，齐瓦勃一步步升到了总工程师的职位上。25岁那年，齐瓦勃又做了这家建筑公司的总经理。

卡内基的钢铁公司有一个天才工程师兼合伙人琼斯，在建筑公司最大的布拉得钢铁厂时，他发现了齐瓦勃超人的工作热情和管理才能。当时身为总经理的齐瓦勃，每天都是最早来到建筑工地。琼斯问齐瓦勃为什么总来这么早，他回答说：“只有这样，当有什么急事的时候，才不至于被耽搁。”工厂建好后，琼斯推荐齐瓦勃做了自己的副手，主管全厂事务。两年后，琼斯在一次事故中丧生，齐瓦勃便接任了厂长一职。因为齐瓦勃的天才管理艺术及工作态度，布拉德钢铁厂成了卡内基钢铁公司的灵魂。因为有了这个工

厂，卡内基才敢说：“什么时候我想占领市场，市场就是我的。因为我能造出又便宜又好的钢材。”几年后，齐瓦勃被卡内基任命为钢铁公司的董事长。

后来，齐瓦勃终于自己建立了大型的伯利恒钢铁公司，并创下了非凡业绩，真正完成了从一个打工者到创业者的飞跃。

齐瓦勃的故事告诉我们，在工作中要想实现个人价值一定要担负起责任来，有时候获得成功并不是靠能力，而是责任，因为责任胜于能力。

看过《阿甘正传》这部电影的人应该对这样一个镜头印象深刻：当阿甘所在的连队在搜查中发现了一个山洞，里面极有可能潜藏着敌人，当连长问谁敢冲在前面到洞中搜查的时候，所有的人都犹豫了，都知道里面风险巨大，只有阿甘在大家都静悄悄不敢应答的时候接受了连长的命令，率先冲进洞中，消灭敌人而立了大功，并得到上级的嘉奖。那些聪明的战友们总是很“聪明”地避开危险而早早的平淡退役了，阿甘则总是“笨笨”地执行那些别人不愿执行的任务，结果是军衔不断地晋升！

很多人，包括他的直接上司，都不太服气这个“幸运”的笨家伙：这种人怎么会成为将军呢！他们都忘记了一个简单的事实：只有敢于承担责任，而不是比他人聪明，才是晋升的依据。

那些在关键时刻敢于承担责任的人似乎总是看起来傻傻的。为什么？因为关键时刻往往是最危险的时候，而且往往是付出最大的时候。一个“聪明人”往往在这个时候找不着身影，因为经济学家一再告诉我们一个被认为是颠扑不破的道理：人们都是趋利避害的。后来经济学家发现这种说法不全面，就修正为：理性的人们都是趋利避害的。也就是说，那些不理性的“傻瓜”可能会做出“傻事”来。

在现实中，只有敢于付出理性之外能量的人，在应该付出能量的时候，在应该承担责任的时候，才能获得成就自我的可能性。否则，他最多是个经济学家所说的“理性”的正常人而已。因此，我们要记住：责任胜于能力，机会总会垂青敢于承担责任的人，责任才是实现个人价值的前提。