

有了责任心才有激情 有了忠诚才有成就事业的可能

没有做不好的工作 只有不负责任的人

企业管理从优秀到卓越

责任

林染◎主编



现代企业管理者认为“责任胜于能力”。在华为公司——“认真负责和高效的员工是我们公司最大的财富”。在IBM——“每个人在人际交往中永远保持诚信的品德，永远具有强烈的责任意识”。在微软——“责任”贯穿于员工们的全部行动。责任不仅是一种品德，更是一种能力，而且是其他所有能力的统帅与核心。

企业管理从优秀到卓越

责任

常州大学图书馆
藏书章

林染◎主编



 中国纺织出版社

内 容 提 要

“责任”是职场中最基本的职业精神，它可以让一个人从全体员工中脱颖而出。本书提出“工作就是责任”的理念，对“责任”这个概念进行了深入、具体的阐述。本书从员工的角度出发，着重论述了为什么要做到优秀就必须要有责任感，以及如何培养与加强责任感等问题，突出强调了“优秀源于责任”这一重要理念，有助于每个员工对责任感这一重要职业素养产生充分的认同并找到提升的路径。本书具备很强的可读性和可操作性，无论对于企业员工还是企业管理人员，都有很好的指导作用。

图书在版编目（CIP）数据

企业管理从优秀到卓越之责任/林染主编. —北京：

中国纺织出版社，2011.9

ISBN 978 - 7 - 5064 - 7696 - 6

I. ①企… II. ①林… III. ①企业责任 IV. ①F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2011）第 139302 号

策划编辑：李秀英 姜 冰 责任编辑：王军锋 责任印制：陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址：北京东直门南大街6号 邮政编码：100027

电话：010—64168110 传真：0101—64168231

http: //www. c - textilep. com

E - mail: faxing@c-textilep.com

北京市业和印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2011年9月第1版第1次印刷

开本：710×1000 1/16 印张：16

字数：210千字 定价：29.80元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

前言

如果把企业比喻成一座大厦，那么，每个员工的责任心就是这座大厦的基石。责任心是企业对员工的基本要求，古人把“知耻近乎勇”视为美德，清人王永彬在《围炉夜话》中也说：“人之足传，在有德不在有位；世所相信，在能行不在能言”，也说明做人要有良好的道德约束和责任心。

工作责任心，是指从事职业活动的人必须承担的职责和义务。一般来说，责任就是义务，工作责任心就是职业义务，工作责任心和职业义务是靠外在的行为规范力量来推动的。工作中履行职业责任和职业义务是与得到相应的报酬紧密联系的。

责任心，是指个人对自己和他人、对家庭和集体、对国家和社会所负责任的认识、情感和信念，以及与之相应的遵守规范、承担责任和履行义务的自觉态度。具有责任心的员工，会认识到自己的工作在组织中的重要性，把实现组织的目标当成是自己的目标。

工作责任心是每一位员工的第一素质。有责任心，我们才能有不断进步的动力，才会有勤奋工作的热情。在现实工作中，正是因为有了“责任重于一切”这个信念，漆黑的夜晚，我们的加油站和办公楼才会亮起一盏盏明亮的灯，才会有不少的员工为履行自己的职责，加班加点奋战在工作岗位上；正是因为有了“责任重于一切”这个信念，才会有不少员工牺牲节假日的休息时间，以他们敬业的精神和认真负责的工作态度，仔细检查设备，及时发现设备隐患，使企业避免安全事故的发生；也正是因为有了“责任重于一切”这个信念，才会有不少员工为了履行职责，不顾恶劣的天气，以火一般的热情在本职岗位上兢兢业业，舍小家顾大家，等等，这一切的一切都是“责任心”的真实体现。

责任心是一种非常重要的素质，是做一个优秀的人所必需的。就让我们从身边的每一件小事做起，努力使自己成为一个有责任心的人！

责任是人这一生中必不可少的东西，如果你没有了责任心，你将变成一个令别人厌恶的人；如果你没有了责任心，你将一事无成；如果你没有了责任心，你将面临着别人对你失去信心。

责任，代表了一个人的品质；责任，使人变得稳重；责任，使人知道自己的义务；责任，使你赢得了真正关心、帮助和爱护你的人。

责任，让我们拥有宝贵的东西，如真情，真情如一首首心灵之歌，唱出动听的旋律，唱出了人间真情，让我们共同感受真情的美好；除了真情之

FOREWORD

外，还有诚信，只要你有一颗责任心，诚信这个知心的朋友就会陪在你的身边，我记得有人说过“民无信不立；不精不诚，不能动人。诚者，天地道业，诚之者，人之道也。”……

责任，是会让我们明白世间的道理，是会让我们明白和读懂这个世界的一切东西，也告诉了我们应该怎样做人，做一个怎样的人。它是每一个人都不可缺少的美丽的东西，只要你拥有了责任心，你就会发现，在你拥有责任心的同时，你还拥有了和收获了快乐。

工作意味着负责。负责是工作最基本的要求，世界上没有不必承担责任的工作，职位越高、权力越大，肩负的责任就越重。在现实工作中，有些人对上级布置的工作，要么不问青红皂白地执行，要么站在个人的角度，根据自己的名利得失决定行动与否。负责地做好工作，就要坚持权利与义务、权力与责任的统一，做到对于上级正确的决定，必须不折不扣地贯彻执行；上级的决定有错误但不违法的，可以向上级提出撤销该决定的意见，或请上级修正后再贯彻执行；对于上级违反法律法规的决定，应该据理力争，拒不执行。

对工作负责就要做一个有责任心的人。责任心是一个人对自己的所作所为负责，对他人、集体、社会、国家乃至整个人类承担责任和履行义务的自觉态度。一个人的责任心如何，决定着他在工作中的态度，决定着其工作的好坏和成败。如果一个人没有责任心，即使有再大的能耐，也不一定能做出好的成绩来。不论你是一名默默无闻的办事员，还是大权在握的领导者，都应有责任心，凡事尽心尽力而为。一个有责任心的人，一定会认真地思考，勤奋地工作，细致踏实，实事求是；一个有责任心的人，做每一件事都会坚持到底，按时、按质、按量完成任务，圆满解决问题；一个有责任心的人，一定能主动处理好分内与分外的相关工作，有人监督与无人监督都能主动承担责任而不推卸责任；一个有责任心的人，一定会从事业出发，以工作为重，而不会只把精力放在揣摩领导的意图、了解领导的好恶上。

本书站在员工的立场，着重分析为什么优秀的员工必须要有责任感，从工作中责任与能力的关系、如何培养与加强责任感等多个方面展开论述，全面揭示了“优秀源于责任”这一重要的工作理念。使员工对责任感这一重要职业素养建立充分的认同并找到发展的路径。

编者

2011.5

目 录

第一章 勇于负责，敢当将军的士兵才是好士兵

经常听到有些公司里的员工感叹，职场竞争真是激烈，感觉就像回到战争年代的战场一样。其实在职场上生存的方法就是要敬业负责，因为工作责任高于一切。工作就意味着责任。在这个世界上，没有不需要承担责任的工作，相反，你的职位越高、权力越大，你肩负的责任就越重。不要害怕承担责任，要下定决心，你一定可以承担职业生涯中的各种责任，你一定可以比他人完成得更出色。

1. 你的责任在职场中..... (2)
2. 尽职尽责地工作..... (6)
3. 工作态度决定工作成绩..... (9)
4. 责任心越强，越能更好地完成工作 (14)
5. 不要轻视任何一项工作 (17)
6. 每项任务都值得你全力以赴 (22)
7. 责任来自于兴趣 (26)

第二章 充满激情，主动工作会赢得一切

激情是每一名优秀员工成功的关键武器，有激情的员工在工作中才能积极进取，把工作做好，没有责任心的员工对工作不会

【CONTENTS】

有激情，也就做不好工作。对工作充满激情，这是任何想成为优秀员工的人都必须具备的一个非常重要的品质。牛顿曾经说过：“无知识的热心，犹如在黑暗中远征。”同理，光有知识或者能力，而没有工作激情，也不能取得工作的进步，只会原地不动，乃至固步自封。

1. 用对待恋人的激情对待工作 (32)
2. 缺乏工作热情就像机器没有动力 (36)
3. 积极主动承担分外工作 (40)
4. 主动一点，再主动一点 (45)
5. 主动工作比被动工作更容易负责 (48)
6. 无论老板在与不在都应该积极主动 (52)

第三章 不找借口，对工作承担全部责任

找借口的一个直接后果就是容易让人养成拖延的坏习惯。如果细心观察，我们很容易就会发现在每个公司里都存在着这样的员工：他们每天看起来忙忙碌碌，似乎尽职尽责了，但是，他们把本应一小时完成的工作变得需要半天的时间甚至更多。因为工作对于他们而言，只是一个接一个的任务，他们寻找各种各样的借口，拖延逃避。这样的员工会让每一个管理者头痛不已。优秀的员工在工作中是从不找借口的，而是为自己的工作承担所有的责任。

1. 借口是干好工作的最大障碍 (58)
2. 抱怨是为失败找借口 (62)
3. 了解借口的种种形式 (66)
4. 失败要找原因，不要找借口 (70)
5. 少找借口，多想方法 (75)
6. 千万别让借口成为习惯 (81)
7. 不要带着借口去工作 (83)

第四章 完美执行，优秀员工把责任落实到行动上

身在职场，最让老板恼火的行为就是只想不做。这样的员工，即使头脑再灵活也得不到老板的赏识，因此，工作的时候贵在执行，如果你能比别人多做一点、更加主动一些，那么，相信老板会看到你的努力的，也相信他会把最好的东西给你的。只有真正地去执行，才能将一件事情做好，才能取得一定的成绩。然而，时下在一些公司中出现一种现象：很多员工在工作时，好像有人在逼迫着他们做一件不愿意做的事情。虽然他们每天都按时上下班，显得格外的忙碌，并且一个劲儿地喊累，但是在工作这段时间内的效率却令人不敢恭维。往往会出现这种情况，当一件工作任务布置下来到了规定的期限后，才只是做了那么一点点。

1. 准时就是不要拖延 (88)
2. 火车是永远不会等人的 (91)
3. 走在时间前面完成工作 (94)
4. 现在就去执行，不要等明天 (97)
5. 没时间也有“空闲”时间 (100)
6. 不要做人见人嫌的“拖拉族” (103)
7. 执行就要落到实处 (106)

第五章 谨慎细微，不给工作留后患

如果你给工作留下后患，就意味着你没有对工作真正负责。就像医生没有彻底治愈患者的疾病一样，这些“后患”随时都可能复发，死灰复燃，让你前功尽弃。因此，要想把工作做到位，为工作担责任，就必须谨慎细微，清除死角，不留下任何后患。

1. 别让“不小心”上瘾 (112)
2. 找对问题的特效药 (115)

【CONTENTS】

- 3. 要预防问题发生..... (121)
- 4. 把平凡的事做好就是不平凡..... (123)
- 5. 心情的颜色决定工作的颜色..... (126)
- 6. 不只要好,还要更好..... (130)
- 7. 让工作“头绪化”..... (134)

第六章 不为薪水,把职业当成事业来做

薪酬是你工作成果的一种外在表现形式,你做得多,做得好,那么,你的薪水就高,相反,薪水就低。因此,不要总抱怨你的薪酬比别人低,要看看你是不是做得比别人多。

- 1. 你的薪酬来自责任..... (140)
- 2. 老板凭你为工作负责任给你加薪..... (143)
- 3. 与其抱怨,不如努力提高业绩..... (146)
- 4. 要想回报,必须先付出..... (150)
- 5. 找出工作的漏洞,亡羊补牢..... (154)
- 6. 让自己变得无可替代..... (157)

第七章 无论如何都要完成自我的使命

在职场中,面对自己的工作,只有想办法完成才能获得晋升的机会。电视剧《潜伏》的余则成之所以被重用就在于他接受使命后,想尽办法去完成自我的使命,而不是因为有困难无限期拖延。我们要向余则成学习的就是这种精神,因为在现今竞争激烈的职场中,我们是否能够得到很好的发展,工作态度虽然很重要,但是更重要的是我们做了什么。

- 1. 做比什么都重要..... (162)
- 2. 要有面对一切困难的勇气..... (164)
- 3. 走出自我设置的陷阱..... (168)

- 4. 勤于思考，做事动手更要用脑…………… (170)
- 5. 动脑找到正确的方法完成任务…………… (173)
- 6. 不达目的绝不罢休…………… (175)
- 7. 不断学习弥补自我不足…………… (177)

第八章 注重细节，再小的工作也要做好

彻底的工作应该是一个接近完美的状态，而要想接近这种完美状态，就必须做好工作中的细节，力求细节制胜。可以说，任何一次彻底的工作，都应该关注细节，因为细节总是在关键时刻起到关键性的作用，如果你不懂得关注细节，那么细节也不会“照顾”你。

- 1. 细节就是魔鬼隐藏的地方…………… (182)
- 2. 打好每个马掌钉…………… (186)
- 3. 耐心一点，专注一点…………… (189)
- 4. 做好细节的方法…………… (193)
- 5. 计程车发明的启发…………… (196)
- 6. 要做就做好，否则就不做…………… (199)
- 7. 每天都要进步一点点…………… (201)
- 8. 把小事做到最好，让成功成为习惯…………… (204)

第九章 服从命令，做好上级安排的工作

服从，是成就杰出员工的关键因素。职场如战场，每个员工都必须服从上级的安排，就如同每个军人都必须服从上司指挥一样。大到一个国家、军队，小到一个企业、部门，其成败很大程度上取决于是完美地贯彻了服从的观念。

- 1. 服从是员工第一美德…………… (210)
- 2. 学会服从，拒绝借口…………… (212)

【CONTENTS】

- 3. 合格的员工懂得自制..... (216)
- 4. 努力完成每一项任务..... (219)
- 5. 别把服从当盲从..... (221)

第十章 注重协作，靠团队获取成功

现今，任何一个企业都不可能由一个人去完成所有的工作，员工与员工之间一定要相互配合，团结一致，这样工作才有成效。所以，身在职场中的我们如果只注重自己做事，不懂得和团队配合，没有团队精神的话，必将难以在竞争激烈的职场环境中得以更好地生存，而将公司的事情当做自己的事，也只能成为一句空话。

- 1. 从认同企业文化开始..... (226)
- 2. 正确认识团队的含义..... (230)
- 3. 永远不要离开你的团队..... (234)
- 4. 个人的成功源自于团队的成功..... (236)
- 5. 善于与人合作，提高团队精神..... (238)
- 6. 与大家共同创造出协作的氛围..... (241)

- 参考文献 (246)

第一章

勇于负责，敢当将军的士兵才是好士兵

经常听到有些公司里的员工感叹，职场竞争真是激烈，感觉就像回到战争年代的战场一样。其实在职场上生存的方法就是要敬业负责，因为工作责任高于一切。工作就意味着责任。在这个世界上，没有不需要承担责任的工作，相反，你的职位越高、权力越大，你肩负的责任就越重。不要害怕承担责任，要下定决心，你一定可以承担职业生涯中的各种责任，你一定可以比他人完成得更出色。



1. 你的责任在职场中

职场中，很多人的心里都存有这样一种观念：我只是个打工的，我是在为别人工作，所以，我完全没有必要去那么卖力。如果你的心中也是这么认为的，那你就大错特错了！要知道，我们工作并不是在替谁卖命，而是在为我们自己工作，我们在为老板负责的同时，也是在为自己负责。

而很多人之所以无法获得事业上的成功，这与他们不清楚自己的责任到底在哪里有很大的关系。在工作中，责任感是促使我们将工作做彻底的动力之源。对一个想在职场中成就自我的人来说，无时无刻都要明白自己的责任在哪里。因为一个不敬业、对工作抱着敷衍态度的人，是永远不可能将工作做好，也永远不可能获取成就自我的资本的。

许多演艺明星呈现在观众面前的都是他们功成名就、光鲜艳丽的一面，但是这些成就的获得，与他们在背后对自己的工作保持着高度的责任心和别人所不知的敬业精神是分不开的，著名影星许晴就是这样一个对工作高度负责的人。

许晴高中毕业后，面对北京外国语学院与北京电影学院同时向她抛出的橄榄枝，她毫不犹豫地选择了后者，成为了电影学院88级表演系本科班的一名学生。

许晴凭借《边走边唱》中的兰秀儿一角和电影《狂》中的精彩表演，逐渐被大众所熟识。她是一个为数不多的长久被大众所喜欢的女演员。她如此受大众的欢迎，一方面是她用出色的演技征服了广大观众的心；另一方面就是广大观众被她刻苦敬业、对工作高度负责的人格魅力所折服。

2001年，许晴出演电视剧《盖世太保枪口下的中国女人》的女主角金铃。对于金铃这个角色来说，许晴在她以往的影视剧中从未演过这样的女

性形象，这对她来说又是一次带有挑战性的工作，所以，许晴是在欣喜之余也带着必胜的信念，希望自己能穿越时空投身到半个世纪前那场铁血硝烟中的战场。

但许晴并没有被兴奋冲昏头脑，多年来养成的“要么不做，要么就认真负责的将工作做到最好”的工作态度，让她清醒地认识到，对于这样一个具有挑战性的角色，光凭技巧难以传达出英雄的精神，仅靠扮相也难以表现出英雄的风采。要将这个英雄人物塑造成功，就只有把自己融入英雄的世界中，才能再现历史、再现人物的真实，才能解读一连串埋藏在英雄心底的秘密。所以，在电视剧开拍前一个月，许晴就赶赴比利时的艾克兴市采访、搜集，翻阅了大量的历史资料，为诠释角色做好了充分的前期准备。

后来在拍摄的过程中，有一场戏拍的是金玲在监狱中劝说赫曼将军向比利时人民认罪，这场戏是在布鲁塞爾市一座老式监狱拍摄的。监狱由于长时间废弃，因此，显得阴冷、潮湿，且霉味很重，为了场景的逼真，显示出监狱的气氛，工作人员还放了烟雾，这使得地下室的气味更加难闻。但是一心扑在工作上的许晴似乎对此没有一点感觉，她一遍一遍地按导演的要求进行表演，而剧中饰演赫曼将军的演员在表演那大段的台词时，不是说得不顺畅，就是表演得不到位，许晴就耐心地等待，直到他找到感觉为止，这场戏前后拍了6遍才完成，对此许晴毫无怨言。

后来有记者就此事采访许晴，问她在那样一种恶劣的环境之下，怎么还能那么敬业，许晴只简单地说了句：“这是我的工作，我必须对我的工作负责。我的职责就是尽力演好我要演的角色，其他的不是我应该考虑的。”

许晴从影20多年，获得了无数的奖项，但是在得奖的背后，她所付出的艰辛也是常人难以体会到的，她用自己认真负责的工作态度战胜了许多常人无法战胜的困难。

在拍摄电视剧《石头、剪刀、布》时，许晴有两次候场等戏，一次候



场是为了等灯光调试，另一次等戏则是剧组在抢拍一位配角的戏，因为那个演员的另外一部还差收尾的戏没有拍完，所以，剧组就集中抢拍那个演员的戏。那天，许晴在寒风中苦等了4个多小时，但她一句怨言都没有。

不仅如此，许晴经常带病坚持拍戏。在《石头、剪刀、布》拍摄到一半的时候，作为主演的许晴忽然发起了高烧，一直在打点滴，但那段时间正是剧组拍摄最忙碌的时候，为了不影响整个剧组的进度，许晴一直坚持拍摄。而且那段时间她的室外戏非常多，当时天气又特别冷，但她却从来没有任何的抱怨。

医生叮嘱她要多休息，而且不能生气，但那几天偏偏有一场生气发怒的戏。许晴认为身为一名演员，就必须无条件地完成好自己的本职工作，所以，在拍那场戏的时候，许晴没有向剧组提出任何要求，拍得非常投入，那天的戏拍得很精彩，但许晴也付出了代价，她的病情一下子加重了不少，整个人的脸色都变了，剧组的同事都很为她担心，她反而像个没事人一样安慰起大家来了。剧组的每一个人都被她这种敬业精神深深地打动了。

每当有人称赞许晴敬业的时候，她总是很谦虚地说：“我根本就谈不上敬业，比我敬业的人多得是，我只是在承担属于我自己的责任，做好我的本职工作而已。”

在实际工作中，有多少人做到了像许晴这样，清楚自己的责任在哪里，并能承担自己的责任、做好自己的本职工作呢？

相信绝大多数人给出的答案都是否定的。因为在他们的意识中，他们就觉得“工作是替老板做的”，而与自己无关，他们也没有意识到自己在为老板工作的同时，其实也是在为自己工作——这不仅为自己赚到生活必需的薪水，还给自己带来了远远超过薪水以外的东西，如丰富的工作经验，某种工作技能，等等。

那么，在工作中如何才能快速、准确地清楚自己的责任呢？

→ 1. 摆正自己的工作态度

很多人在工作之初，对工作的态度就是消极的，他们总是觉得自己是在替公司卖命，自己只是在替老板打工。在这种心态之下，自己是不可能具有责任心的。面对工作的时候，我们必须明白一个道理，那就是工作不是为别人干的，而是为自己干的。

→ 2. 培养自己与公司的共荣意识

要知道，其实，你和公司本来就是一个整体，与公司的关系是一荣俱荣，一损俱损的。只有大河水涨，小河水才能满。说到底，工作就是你自己的事，不管你在公司从事什么工作，对自己的工作负责，既是对公司负责，也是对自己负责。

就像许晴在拍摄电视剧的过程中，面对艰苦的拍摄环境，面对拍摄过程中身体的不适，她没有丝毫的抱怨与退缩，因为在她的心中，她明白演员是自己的工作，认真饰演好自己的角色，是自己的职责所在。

这个世界并没有要求你一定要成为某个行业的专家，也不会强求你成为某位专业人士，但是它确实要求你明白自己的职责在哪里，自己需要承担哪些责任；要求你在自己的岗位上付出你全部的精力和智慧。不论你职位的高低，如果你在自己的专业领域里把工作做彻底了，那么，你就是一个成功的人。



在职场中，有很多人本来具有很出众的能力，但因为不具备尽心尽责的工作精神，不能把工作做彻底，致使自己逐渐走向平庸。

2. 尽职尽责地工作

任何人都应该有这样的意识：不论做什么样的工作，不管遇到多么大的困难与挫折，我们都应该尽职尽责地把它做到尽善尽美。

很多人都有过这样的经历，当受到领导批评的时候感到很委屈，常常脱口而出：“大家都有责任，凭什么要我负责？”

是啊是啊，凭什么单单让你负责呢？在大多数员工的意识里，负责就意味着承认自己的错误，而这些过失又绝对是让你认为在同事面前大丢面子、威信扫地的事情。事实果真如此吗？

其实不尽然！

负责是一种正视自己的理性，也是敢于担当的勇气。一件事情可能由很多人在一起完成，但是承担责任的你却能成为其中的灵魂，从而脱颖而出。

从另一个角度看，如果领导明确针对你，要你对此负责，那么，你首先应该想到三点：

- (1) 你和这件事情有很大关系；
- (2) 你可能是这件事的核心人物；
- (3) 上级给了你一次展示能力的机会。

如果你能够这样看待责任问题，就不会觉得很委屈了。

斤斤计较不会让你显得更精明，反而容易暴露出狭隘的世俗之气。中国有句老话：吃亏是福，这古老的辩证法是自有其道理的。你在一个方面付出了，必定会在其他方面得到回报。公司的成功需要全体成员的共同努力，你也是其中的一份子，所以，一个优秀的员工在毫无怨言地接受任务的同时，也要勇于承担责任。