

责任主宰企业的存亡 责任决定职场的沉浮

ZEREN
CHENGJIU ZHUOYUE



责任 成就卓越

全球500强企业的生存之道
成就卓越员工的思想准则

吴永生◎著

只有敢于承担责任的人，

才是社会和企业最需要的卓越人才

本书是企事业单位加强和提升员工责任感的最佳读本

北京工业大学出版社

责任主宰企业的存亡 责任决定职场的沉浮

责任 成就卓越

全球500强企业的生存之道
成就卓越员工的思想准则

吴永生◎著

CHENGJIU ZHUOYUE

北京工业大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

责任成就卓越 / 吴永生著. —北京: 北京工业大学出版社, 2013.3

ISBN 978-7-5639-3431-7

I. ①责… II. ①吴… 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 (2013) 第028445号

责任成就卓越

著 者: 吴永生

责任编辑: 孙 澍

封面设计: 久品轩

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园100号 100124)

010-67391722 (传真) bgdcbs@sina.com

出 版 人: 郝 勇

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 三河市九洲财鑫印刷有限公司

开 本: 787 mm×1092 mm 1/16

印 张: 14.5

字 数: 198千字

版 次: 2013年4月第1版

印 次: 2013年4月第1次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-3431-7

定 价: 28.00元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题, 请寄本社发行部调换 010-67391106)

前 言

写书的想法由来已久，特别是在一系列的食品安全、交通事故之后，就更加坚定了我要将《责任成就卓越》出版成书的想法。认真地想一想，三鹿奶粉三聚氰胺事件、双汇瘦肉精事件、吉林市百商厦特大火灾等，都是由于责任没有落实到位引发的，也就是说，这些安全事故都是不负责任惹的祸。从中我们可以看到，再知名的品牌，再稳定的企业，只要在责任面前犯了错误，就会变得不堪一击，甚至破产倒闭。

中国有句古话叫“人做事天在看”，所以你一定要知道什么样的钱赚得最持久，什么样的财富才是企业真正的财富。你必须对生命负责任，你必须对家庭负责任，你必须对企业负责任。如果你不让责任成为你的思维模式，那么你在未来的人生当中只能是穷人。没有责任与你同行，你或许会获得一时的利益，但是，很快你就会发现，你失去的一定比得到的更多。

“现代管理之父”彼得·德鲁克曾经说过：“世上没有做不好的工作，只有缺乏责任感的人。”真正的责任一定是来自于对事业的热衷，不热衷事业你赚不到大钱，所以，钱是效率，更是达成梦想的工具，你必须

把自己的人生融入到事业当中去，在事业中你才有安全的保障。让我们以责任为名，携起手来肝胆相照、荣辱与共、众志成城，共同创造一个辉煌的未来，共同创造一个有价值的环境，让生命因为责任而辉煌。

一个人的贫穷不是来源于口袋的贫穷，而是来源于责任的匮乏，只有责任的匮乏才是真正的贫穷。我们应该认真思考一下，我们要如何对国家负责？如何对环境负责？如何对人生负责？所以责任对于我们，对于现代社会，对于国家变得越来越重要了。有很多人还不理解责任是什么，我会在这本书中重点为大家阐述什么叫责任。要知道，只有负责任才是解决问题的唯一办法，抱怨解决不了问题，这个世界不会因为你的抱怨而改变，但是，这个世界会因为你的责任至上而改变。

责任是一种态度，也是一种担当，当我们将责任融入每一天的工作和生活时，你会发现，你获得了一份高品质的生活，你和家人、朋友、同事互相欣赏、互相关爱、互相尊重、互相推动，责任赋予我们的是一种快乐而富有激情的生活。人活着是要有激情的，没有激情怎么会有未来呢？毛泽东七十岁畅游长江，邓小平六十岁还在洗冷水浴，一个人的精神状态代表了她的创造力，年华可以渐渐老去，但是，心态绝对不能老。你要有激情的工作和生活，而激情可以给予你更多的勇气，让你更勇敢地承担责任。

任何企业的管理干部都不是被任命的，而是在企业的发展过程中，敢于承担责任而脱颖而出的。毛泽东曾经三次在中国革命的关键时刻，勇于承担起责任，指明了革命方向，奠定了革命胜利的基础。任何时间任何事情，你敢不敢站出来承担责任，你愿不愿意负这个责任，这才是决定你能否成功的关键因素。企业要真正的强大起来靠的不是国家机制，甚至不是产品市场，只有员工落到实处的责任意识才是企业真正的发展之道。敢于承担责任的人，必将成为企业的核心人物，带领企业走上更加辉煌更加卓越的道路。

作为企业的员工，你要清醒地意识到，过去的成功已经过去，不要过高地估计了自己的力量。在企业的转型期许多内行都输给了外行，你要

像外行那样思想，像内行那样工作。企业中的每一个员工，用自己的责任支撑起企业的未来，企业也用自己的责任，支撑起员工的事业，如此相辅相成的企业，一定会有更长远的未来，一定会成为卓越企业的榜样。

这本书融合了本人多年的心血，通过大量的经典案例，揭示了个人和企业之间的责任关系。责任是坚实的桥梁，更是成功的法宝。书中还阐述了责任是企业员工一项重要的行为准则，也是企业重要的指导方针。但愿我们中国的企业能承担起更多的社会责任，每一位从业人员能肩负起民族的责任和使命！在此，本人也衷心地希望此书能给广大企业和员工带来有益的帮助！

吴永生

2012年9月于郑州

前言

目 录

第一章

漠视责任：惨痛的后果伤不起 //1

责任是企业发展的动力源泉，企业谋求生存和发展需要责任，企业要想赢得消费者的依赖和喜爱需要责任，企业要想克服困难为自己赢得生存下去的机会，更需要责任。责任，让员工不再是一个个孤立的个体，不再是你争我夺的对手，而是彼此依赖，互相补充的利益共同体，唯有建立起责任的坚强壁垒，才能抵挡倒闭的危机。因此，作为一个企业，决不能漠视责任，否则惨痛的后果企业是绝对承受不起的。因此，一个企业兴衰的主宰，就是责任，也只能是责任。

责任主宰企业的生死存亡 //3

频发的安全事故，都是不负责任惹的祸 //7

从繁荣走向没落，责任是一双无形的手 //9

企业的良心，用责任代言 //12

恪守企业精神，才能赢得客户的尊重 //15

第二章

认识责任：责任比能力更给力 //19

你有多认同你的公司，你就会拥有多大的发展平台。你有多热爱你的行业，你就会拥有多大的成就。只有责任心与工作能力紧密地结合在一起，企业才能发展壮大，员工才有可靠的利益保证。员工的工作能力只有在责任中，才能找到适合发挥的平台，员工才能尽可能地施展出自己的所学与专长。因此，员工事业的发展 and 成功离不开责任，只有处处从责任的角度思考问题，才有可能在个人事业发展上有所建树，有所成就。所以，责任激发你更多的工作潜能，让你增长工作能力。责任胜于能力，责任比能力更给力。

责任是展现能力的平台 //21

责任激发能力 //25

把压力变成责任 //29

责任提升工作效率 //33

负责任，让你脱颖而出成为优胜者 //38

责任创造一切奇迹 //43

第三章

唤醒责任：做个负责到底的好员工 //47

没有做不好的工作，只有不负责任的员工。无论是谁，都不要对自己的工作持有消极态度。只有做事积极，一丝不苟，才能够在工作的过程中发现问题、掌握问题，并保证自己时时刻刻都有所进步。责任能够让人战胜懦弱和恐惧，战胜死亡的威胁，因为在责任面前，人们变得勇敢而坚强。“责任制造环境，环境孕育成功”。因此，全身心地承担起自己的责任，在企业中做一个负责到底的好员工，不但能够成就企业的发展，也能够成就个人事业上的成功。

- 责任无须辩解，别让借口毁了你 //49
- 骄傲自满让责任停止不前 //53
- 职场容不得半点不负责任 //56
- 端正工作态度，成为负责任的员工 //62
- 用“不抛弃不放弃”的精神负责任 //66
- 负责任的员工是企业的宝贵财富 //71

第四章

明确责任：责任是职场核心竞争力 //75

实际工作中，每一个职场人都渴望成功，也都想找到一条通往成功的捷径。其实，捷径就在你的身边，只要你在工作中明确责任，它就会成为你在职场中竞争的核心力量。勤奋地积累知识和经验，脚踏实地地工作，积极勇敢地承担责任，你就会成为职场中的胜利者。因此，你在企业中的价值，并不是以职位，而是用责任来衡量的。

- 商业人格成就独立负责的自我 //77
- 责任不仅仅是做好本职工作 //82
- 清楚责任，才能更好地承担责任 //86
- 换位思考，用领导的心态做负责员工 //90
- 勇敢承担，让责任到我为止 //95
- 坚守责任，才能成就职场未来 //99

第五章

落实责任：负责任从现在的每一刻开始 //103

在责任面前，行动最重要。说了不等于做了，做了不等于做好了，做好了不等于做对了，做对了不等于做到位了，今天做到位了不等于明天做到位了，明天做到位了不等于永远做到位了。作为企业的员工，只有将责

任落实到每一个工作日中，才是真正地对工作的企业负责任。再艰巨的工作，只要你负责任地做好每一天，做好每一份工作，都会将难题化解于无形，将困难挡在工作之外。什么叫作不简单？能够把简单的事情千百万遍地做好就是不简单。什么叫作不容易？把大家公认的非常容易的事情，非常认真地做好它，就是不容易。征服困难成就事业，从落实责任的每一刻开始，从负责任地工作开始。因此，让你的责任感动起来，让工作中的每一个细节都充满着责任感，用负责任的行动来证明你的优秀。

工作就意味着责任 //105

尽职尽责，做好手头的每一份工作 //109

用做大事的心态做好小事 //113

今日事今日毕，让责任每一天都到位 //117

对所有工作都负责到底 //121

第六章

承担责任：在责任中拥抱快乐 //125

工作的时候，我们都遇到过困难，承担责任是工作中最需要勇气的事情。当你真正地承担起责任的时候，你会发现，工作中原有的困难就会溜之大吉，你的工作不仅变得顺畅，而且你会从工作中获得很多乐趣，这些收获都是对你承担责任的奖赏。因此，拿出你的勇气，承担起工作的责任，战胜一切困难，成为职场中的胜利者，工作绝对不是你想象中的那么难。只要有责任心，工作就会是轻松快乐的。

在责任中收获快乐 //127

自动自发才是负责任的好员工 //131

承担责任的员工更忠诚 //135

把责任放在心中，融入生命里 //140

掌握实用技能，承担更多责任 //144

承担责任就是最高荣誉 //148

第七章

兑现责任：拿结果来说话 //153

为什么要用结果说话？对外，企业靠结果生存，没有结果就无法进行商业交换，企业就注定要死亡；对内，没有结果文化，我们就会陷入权谋文化、面子文化，以及人对人的管理圈套中。结果改变人生，企业中存在的任何问题，无论是老板不懂管理，还是同事不配合，无论是产品质量问题，还是市场不景气，都不是我们不提供结果，不创造价值的理由！你对自己的成长负百分之百的责任！你对自己的职业生涯负百分之百的责任。所以，你要用结果说话，兑现你承诺的责任。

结果是衡量责任心的最好标尺 //155

没有结果，责任无从体现 //158

责任感越强烈，结果越出色 //161

提供最佳结果，才是真正负责的员工 //165

负责到底，用责任创造最完美结果 //169

第八章

感恩责任：爱与感恩是责任的永续动力 //173

爱，是我们最原始的情感。爱，让我们学会对家人负责，用工作去担负家庭的义务和责任；而这种最原始的爱，在工作中的延伸是对客户负责，对企业负责。

感恩，是爱的升华。我们应该感谢曾经工作过的企业，是企业给了我们展现自我的平台；我们每个人都应该用一颗感恩的心，去看待我们的每一个客户，是客户赋予我们工作的意义；我们应该感恩曾经的上司和同事，是他们让我们走向了成熟与独立；我们感恩这一切的同时，我们更要

感恩责任，是责任成就了我們的一切！

责任成就每一个人的幸福 //175

心中有爱就会有责任 //180

感恩升华责任，工作是要用生命去做的 //183

感恩工作中的每一个领导和企业 //187

第九章

铸就责任：责任成就卓越 //191

责任是我们战胜一切困难的力量，是我们获得成功的智慧源泉，责任带领着我们进入崭新的天地，你需要铸就责任的利剑，让责任感成为你走向卓越的领航者。有责任感的人遇到问题的时候，会千方百计地克服困难，而没有责任感的人，只会觉得工作总是千难万难。因此，铸就强大的责任感，会让你永远立于不败之地，形成负责任的习惯，更会为你成就一生的卓越。

将责任至上进行到底 //193

点燃激情，让责任变成工作的动力 //196

百分百负责成就非凡人生 //200

百分百负责成就卓越团队 //207

变责任为习惯，成就卓越未来 //211

后记 //215

第一章

漠视责任：惨痛的后果伤不起

责任是企业发展的动力源泉。企业谋求生存和发展需要责任，企业要想赢得消费者的依赖和喜爱需要责任，企业要想克服困难为自己赢得生存下去的机会，更需要责任。责任，让员工不再是一个个孤立的个体，不再是你争我夺的对手，而是彼此依赖，互相补充的利益共同体，唯有建立起责任的坚强壁垒，才能抵挡倒闭的危机。因此，作为一个企业，决不能漠视责任，否则惨痛的后果企业是绝对承受不起的。因此，一个企业兴衰的主宰，就是责任，也只能是责任。

责任主宰企业的生死存亡

企业危机，呼唤责任，责任是企业生死的见证。任何一家企业必须讲责任，没有责任就活不下去。企业谋求生存和发展，需要责任；企业要想赢得消费者的依赖和喜爱，需要责任；企业要想克服困难为自己赢得生存下去的机会，更需要责任。

什么是责任？责任就是职责和任务，是作为社会中成员的我们必须遵守的规则和条文。有社会就会有责任，责任产生于各种社会关系中的相互承诺。我们在承担责任的时候，会付出相应的代价，同时也有权利获得回报。责任就是企业生死存亡的主宰。

企业需要学会认清责任，是为了更好地承担责任，首先要知道自己能做什么，然后才知道自己该如何去做，最后再去想我怎么样去做，才能够做得更好。责任和责任感是不一样的概念，责任是对人的一种责任的承担，而责任感是指一个人对待任务的态度。承担责任、增强责任感是现代企业的紧要任务。

因此，责任的重要性，是毋庸置疑的。任何一个不负责任的企业，最终只能是一败涂地。任何一个不负责任的员工，只能被企业淘汰。所以，责任才是经济社会的主宰，才是成功的关键。

缺失责任的企业必然会走向衰败，责任才是企业发展的真正动力。

责任决定着企业的命运，见证着企业的兴衰。责任还能够让企业和企业之间，企业和员工之间，员工和员工之间，建立起互相依赖，互相补充的利益共同体。面对经济危机，强大的利益共同体，能够顶住压力，度过危机，走向更美好的明天。

企业的辉煌只属于过去。企业的现在必须承担责任，否则，企业就不会有未来。只有勇于承担企业责任并承担社会责任的企业，才会前途无量；相反，企业的经营必然会走下坡路，直至被社会所淘汰。

三鹿集团曾经是入选国家500强企业的乳品集团，它集奶牛饲养、乳品加工、科研开发为一体，曾经是中国乳制品行业的龙头企业。当国家相关部门证实，三鹿集团出品的三鹿奶粉中含有化工原料三聚氰胺的时候，整个社会都随之震惊了。

2008年6月，兰州解放军第一医院收治了第一例婴幼儿结石病患者，在随后的两个月里，该医院收治的患病婴幼儿达到14人之多。据了解，这些患儿都有长期服用三鹿奶粉的习惯，甘肃省卫生厅随即展开调查，并将调查结果汇报国家卫生部。经核实，这些患儿患病的原因确系与三鹿奶粉中含有化工原料三聚氰胺有关，专家称长期食用三聚氰胺会导致泌尿系统疾病。

虽然，三鹿集团实行了产品召回制度，各大超市中的三鹿奶粉也纷纷下架。但是，依然造成了患儿死亡的恶性后果。而三鹿集团的高层并没有认真负起责任，而是在不断推卸责任，一会儿说是不法奶农的责任，一会儿又说家长没有科学育儿。在这样反复的推卸责任的过程中，三鹿集团失去了社会公信力，企业品牌的价值瞬间跌落低谷，生产也随之陷入困境。

虽然经过多方面的努力，三鹿集团还是于2008年12月宣布破产。

企业的使命感，就是企业的责任心；员工的责任心，就是企业的竞争力。这些都决定着消费者会不会信任你，会信任你多久。对于个别企业

来说，制度规章只是挂在墙上来对付消费者，以及应付检查的，责任成了说说而已的事情。实际上，这些企业的一切不负责任的行为，最终损坏的一定是企业自身的正面形象和诚信度，最终将导致企业的经营困难，甚至倒闭。

三鹿集团曾是一个很有发展潜力的企业，然而却在生产的过程中，没有考虑到社会责任，将公众和消费者的利益弃之不顾，出现问题之后，不仅没有勇敢地承担责任，而且还在不断地推卸、逃避责任。漠视责任的后果就是，不但没有解决问题，反而激化了矛盾，将企业推向了死亡。

漠视责任让三鹿集团失去了对于企业最重要的信誉，一个没有信誉的人是没有前途的，一个没有信誉的企业是必然衰败的。

责任是企业的良心，没有良心的企业，势必无法长久生存。相反，具备高度的社会责任感和正确的道德观的企业，一定会赢得全社会的关注和大多数消费者的支持。

“修合无人见，存心有天知”，这是有300年历史的国药企业同仁堂的服务宗旨。300年来，同仁堂枝繁叶茂，它不折不扣地承担着社会责任，忠实地回报着广大的消费者。责任是同仁堂屹立不倒的根本原因。

同仁堂从开业之初，就非常重视药品的质量，每一道制药的工序，都有专人负责、把关。比如：虎骨酒要在缸里存放两年，再造丸要密封存放一年。正是因为强烈的责任感，同仁堂绝对不会出售不到存放日期的虎骨酒、再造丸。京城的百姓信任同仁堂，也正是因为同仁堂货真价实，童叟无欺的责任保证。

同仁堂将顾客看成衣食父母。我曾经听过这样一件事情，一位外地顾客来同仁堂求购4克天仙藤，接待他的售货员说：“天仙藤4克是4厘钱，10克就收您1分钱吧！”而这1分钱的生意，并没有让售货员对顾客有丝毫的怠慢，而是进进出出跑了两三趟。

如今，同仁堂的中医药文化已成为国家非物质文化遗产。当非典病