

世界500强企业员工责任意识最佳培训读本

· 造就优秀员工的第一思想准则和行为指南 ·

工作就是 责任



张心萌◎著

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。
承担责任，可以让人变得更强；播种责任，可以收获更多的成就和回报。



中国致公出版社

世界500强企业员工责任意识最佳培训读本

· 造就优秀员工的第一思想准则和行为指南 ·

工作就是 责任



张心萌◎著

中国致公出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

工作就是责任 / 张心萌著. —北京: 中国致公出版社, 2010.8

ISBN 978-7-80179-960-9

I. ①工… II. ①张… III. ①职业道德—通俗读物 IV. ①B822.9-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第162383号

工作就是责任

著 者: 张心萌

责任编辑: 安 庆

封面设计: 凤凰书衣

出版发行: 中国致公出版社

(北京市西城区德胜门东滨河路11号西门 电话66168543 邮编100120)

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京毅峰迅捷印刷有限公司

开 本: 710毫米×1000毫米 1 / 16

印 张: 11.5

印 数: 00001-10000册

字 数: 150千字

版 次: 2010年11月第1版 2010年11月第1次印刷

ISBN 978-7-80179-960-9

定 价: 25.00元

版权所有 翻印必究



联想集团有一则很著名的广告：“人类失去联想，世界将会怎样？”一语双关，易记易懂，它既说明了人类对联想这种思维方式的依赖，也暗示了联想品牌的重要影响力。在此我们也可以套用一下，“人类失去责任，世界将会是怎样”？

责任，是一个人、一个企业、一个国家乃至整个人类文明的基石！如果一个员工缺失了责任，一定是一个碌碌无为、被人轻视的员工；如果一个企业缺失了责任，一定是一个注定失败的企业；如果一个民族缺失了责任，一定是一个没有希望的民族！

在全球经济联系日益紧密的今天，对我们每个人而言，都要扮演着多个角色，但无论是哪种角色，我们都应该承担起自己肩上的责任。

美国证券界风云人物苏珊博士自幼非常喜欢音乐，但却误入经济管理领域。在被人问到为什么她能在自己不喜欢的领域里取得成就时，她说道：“不管喜欢不喜欢，这都是需要面对的，因为工作就是责任。”

责任，是为人处世之本，是生存发展之基，是每个人与生俱来的使命，它伴随着我们生命的始终。从我们来到人世间，到我们离开这个世界，我们每时每刻都有责任：对家庭的责任、对工作的责任、对社会的责任、对生命的责任等。

2008年5月12日下午14时28分，在中国西南美丽的国土上，发生了一次8.0级大地震。地震发生后，其中有一位老师的行为让所有的人都为之

震撼——他就是以高度的责任感铸就神圣师魂的四川省德阳市东汽中学教师谭千秋。当地震发生时，谭老师正在给学生们上课，顷刻间，大地怒吼着吞噬了教室里朗朗的读书声。就在这一瞬间，谭老师像童话里的那个天使，张开双臂趴在课桌上，身下死死地护着4个学生，4个学生得救了，但谭老师却不幸遇难。他那一双曾传播无数知识的手臂，在地震发生的一瞬间，承受住了千钧重压，从死神手中夺回了4个年轻的生命。谭千秋是一位普通而平凡的教师，然而，他在生命的最后一刻所绽放出的高度责任感和大爱精神，足以让有限的生命变成永恒。

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，只有缺乏负责的人”。在工作中，职场上的每一名员工更应该有一种强烈的责任感。无论你的职位高低，一旦你步入职场，无论你选择了什么样的工作岗位，你都是选择了一份责任、拥有了一份使命。如果你有着高度的责任感，企业愿意重金聘用你，团队愿意邀你加盟，拍档愿意与你共事，客户愿意给你信任，朋友愿意与你往来，你将会发现你已经完美地融入这个社会。

本书围绕“责任”这一主题，秉持“工作就是责任”这一核心观点，通过大量经典事例，仔细剖析了责任对于个人与企业的重大影响，阐述了责任这一重要行为准则在员工行为中的意义和指向作用。

本书兼具可读性和可操作性，无论对于企业员工，还是管理人员，都有很好的指导作用，是一本培养责任意识的指导手册，是一本造就优秀员工的职场箴言，是一本把握成功先机的必读之书！

张心萌

2010年9月



第 1 章 工作就等于责任

选择了工作就等于选择了责任 / 002

没有责任感就没有事业的成功 / 005

坚守责任是人生的根本任务 / 008

你的责任心就是企业的竞争力 / 011

对工作负责是员工应有的品质 / 014

第 2 章 对工作负责就是对自己负责

责任能够有效地激发你的潜能 / 018

责任能够保证你的工作绩效 / 021

责任能够为你带来工作动力 / 024

责任能够造就你的坚韧和执著 / 027

责任能够点燃你的工作激情 / 030

第 3 章 拒绝借口，做个勇于担当的人

职场容不得半点不负责 / 034

任何借口都是推卸责任 / 037

让工作中的问题到此为止 / 040

不要为自己的失误去辩解 / 044

不要养成找借口的习惯 / 048

第4章 注重小事，细节上体现责任感

负责任就是要从细节做起 / 052

责任面前没有“差不多” / 055

用做大事的心态做好小事 / 058

凡事都应追求精益求精 / 061

聚焦责任，把每件事都做透 / 064

第5章 结果导向，真正做到对结果负责

责任感决定工作结果 / 068

对你的工作结果负责 / 071

注重结果才能获得功劳 / 074

认真负责，确保结果零缺陷 / 077

做一个追求结果的员工 / 080

第6章 高效执行，责任需要落实到行动

责任是高效执行的保证 / 084

不要被拖延捆住了手脚 / 087

发现问题并且更有责任去解决问题 / 090

现在就干，马上行动 / 093

时刻保持高度的责任意识 / 096

第7章 着眼全局，对所在团队整体负责

- 责任是企业团队精神的核心 / 100
- 单枪匹马不是勇敢，是对责任的亵渎 / 103
- 着眼全局，像老板一样思考问题 / 106
- 甘当配角，对整个团队负责 / 109
- 永远将团队利益置于个人利益之上 / 112

第8章 尽职尽责，培养高度的主人翁精神

- 你不是过客，公司就是你的家 / 116
- 抛弃“打工心态”，拥有“老板心态” / 119
- 自动自发，拒绝做“按钮式”员工 / 122
- 让责任感成为一种生活习惯 / 125
- 只有尽职尽责，才能尽善尽美 / 127

第9章 超越责任，塑造完美的职场人格

- 责任是一种伟大人格的体现 / 132
- 我们都是“责任链”上的一环 / 135
- 勇于负责任的人最有魅力 / 138
- 把握好道德和利益之间的平衡 / 141
- 人品决定产品，产品代表人品 / 144

第10章 点燃激情，在责任中实现自我提升

- 承担多大责任，就有多大成功 / 148

用责任感鞭策自己不断进取 / 151
感恩之心让责任成为自觉 / 154
感他人之恩，责自身之过 / 157
承担更多责任，磨炼更强能力 / 160

附录

对工作负责的优秀典范

罗文精神：主动承担责任的优秀典范 / 164
李素丽：全心全意，尽职尽责 / 166
海尔：日事日毕，日清日高 / 168
让麦当劳成功的四个字母QSCV / 171

第1章

工作就等于责任

- 选择了工作就等于选择了责任
- 没有责任感就没有事业的成功
- 坚守责任是人生的根本任务
- 你的责任心就是企业的竞争力
- 对工作负责是员工应有的品质



选择了工作就等于选择了责任

生存在这个世界上，我们每一个人都肩负着一定的责任。有些责任是与生俱来的，而有些责任是因为工作而产生的，这些责任是每个人都推脱不掉的。选择了工作就等于选择了责任，因为工作就是责任。

《论语》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？你也是这个大家庭中的一员，因此，工作在，责任就在。在职场上，责任如今已经成为领导尤为看重的品质之一，而责任也会让我们表现得更加优秀。只要你是企业中的一员，就应当抛开任何借口，拿出自己的责任心，将身心完全融入企业中，尽职尽责，处处为企业着想。

我们来看一则发生在韩国现代公司一名员工身上的事例：

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，就暂停在了高速公路的临时停车带等待后面的车辆。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，这对年轻夫妇中的男士递过一张名片，说：如果车有什么问题可以随时给我打电话，我是现代汽车公司的职员，因为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，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汽车公司的维修部门，而这位男士也不是主管售后服务的人员，只是在路边遇到就有如此强烈的责任感，真是感叹不已。

现实中，很多人对于工作的看法就是只要过得去就行，一般怀有这样心态的人往往没有明白责任的意义。要知道选择了工作就要承担相应的责任，就像上面这位现代企业的员工那样，身为公司的一员就要时刻对公司负责、对工作负责，也只有这样的员工才是企业需要的员工。

当然，任何工作都可能有一些问题或困难，但我们不能因此而丧失了责任感。一个优秀的员工总是敢于承担起工作中的责任，克服并战胜一切困难。

我们再看一个发生在比利时演员辛齐格又是如何做的：

比利时有一出著名的基督受难舞台剧，演员辛齐格几年如一日地在剧中扮演受难的耶稣，他高超的演技和忘我的境界常常让观众觉得不是在看演出，而似乎真的看到了再生的耶稣。

一天，一对远道而来的夫妇在演出结束之后来到后台，他们想见见扮演耶稣的演员辛齐格，并与他合影留念。合完影后，丈夫回头看见了靠在边上的巨大的木头十字架，它正是辛齐格在舞台上背负的那个道具。

丈夫一时兴起，对一旁的妻子说：“你帮我照一张背负十字架的相片吧。”于是，他走过去想把十字架拿起来放到自己的背上去，但他用尽了全力，十字架仍纹丝未动，这时他才发现那个十字架根本不是道具，而是一个真正的、用橡木做成的沉重的十字架。

在用尽了全力之后，他不得不气喘吁吁地放弃了。他站起身，一边抹去额头上的汗水，一边对辛齐格说：“道具不是假的吗？你为什么每天都要都扛着这么重的东西演出呢？”

辛齐格说：“如果感觉不到十字架的重量，我就演不好这个角色。在舞台上扮演耶稣是我的职业，和道具没有关系。”

从上面的事例可以看出，虽然十字架可以用道具来代替，但是辛齐格把自己的工作看成了不可推卸的责任，并用自己的实际行动履行了工作赋予的责任。十字架如此沉重，却也代表了责任的重大，辛齐格将它扛在了

肩上，同时也扛起了成功的人生。

因此，当你因为面对工作的难题而苦恼时，一定要记住这是你的工作，你选择了它，就要有为之负责到底的准备，因为这就是你的责任。我们要时常提醒自己：工作就是责任，我选择工作的同时选择了责任，我一定要勇敢地承担起来。



没有责任感就没有事业的成功

古人云：“不患无策，只怕无心。”有责任感，才有为别人赴汤蹈火的壮举、才有为别人两肋插刀的豪情、做他人不敢做的事、担他人不敢担的后果，责任感就是发愤图强的干劲……有责任感的人敢于披荆斩棘、风雨无阻，勇于直面困难，从零开始。所以，司马迁的《史记》才能千古传承；詹天佑才能造出属于中国自己的铁路；鲁迅才会写出那一篇篇犀利的文章；中国女排才会获得“五连冠”。相反，如果没有责任感也就没有事业的成功。

同时责任感是事业成功的基石。成就事业所需要的勇气、智慧、力量都出自于一个人的责任感。有了责任感，再危险的工作也能减少风险；没有责任感，再安全的岗位也会出现险情。责任感强，再大的困难也可以克服；责任感差，很小的问题也可能酿成大祸。

下面我们来听听一位人力资源总监讲述的发生在他们公司的一个事例：

“我过去曾经有一名从事技术工作的下属，大学刚毕业就来到了我们公司。由于小伙子个性比较鲜明，老板决定试用期过后就开除他，但出于工作需要，我劝说老板把他留了下来。我把他和一个老板器重的小伙子一起派到了一个大型项目现场，协助技术主管从事项目实施工作。刚开始时，技术主管总跟我说另一个小伙子怎么怎么能干，但逐渐地我发现技术主管说他好的话越来越多了。

经过了解，才知道，这个小伙子从到项目现场开始一直积极主动地做事，主动思考工作方法，主动向他人请教问题。一开始因为他的基础相比较另一个小伙子差，所以经常闹出一些笑话，但这个小伙子却从来不在意

别人的评论。因为这个小伙子认为既然来到了项目现场就要协助技术主管把项目做好，让客户满意，使公司合同款能够顺利收回，自己基础不好就多向别人请教一些，技术主管忙不过来，自己就帮着多沟通和协调一些事情，没有什么不妥。最终，在这个项目的二期工程中，我们任命这个小伙子担任了该项目的项目经理。

因为经过一年多的努力，他已经迅速提升了个人素养和专业能力，完全可以独立领导项目的实施。而反观老板看重的那位小伙子，则因工作沾沾自喜，固步自封，主观能动性差，技术水平难以胜任岗位要求等因素最终被劝退。短短一年多的时间，两个人的境遇就发生了如此大的变化，一切只因三个字——责任感。”

上面这个例子告诉我们，责任感对于一个人的成功来说具有举足轻重的作用，它是成功的必要条件。只有具有责任感的人才能自觉履行岗位职责，知道自己该做什么，什么时候做，怎么做，最后取得事业上的成功。

20世纪20年代，郑裕彤出生在一个贫寒的家庭中。为了养家糊口，小学毕业后，郑裕彤就走上了学徒的道路。

1940年，15岁的郑裕彤便到父亲的朋友周至元所开的“周大福金铺”去当学徒。即使当学徒，郑裕彤也比别人做得更多，他从杂役干起，每天早早赶到金铺扫地、抹桌灰、倒痰盂、洗厕所。等收拾停当了，其他伙计才姗姗而来，开铺门做生意。

一天，周老板派郑裕彤去码头接一位香港亲戚。这时候，有一位南阳侨商来到码头后，到处向人打听上哪儿能兑换港币。因为离亲戚到达码头尚有一段时间，郑裕彤灵机一动，就走上前说周大福金铺可以兑换，价格也最公道，随即，郑裕彤就把这位侨商带进了周大福金铺，之后又赶回码头接香港来的东家亲戚。郑裕彤的这一举动赢得了周老板的肯定，周老板也慢慢留意起这位有心的伙计。

很显然，郑裕彤的表现比其他的伙计更优秀，而他出色的成绩也让老

板对他刮目相看，老板认定这个伙计将来会有出息。自那以后，周老板有意识地培养郑裕彤，提拔他当店里的主管，后来还把自己的宝贝女儿嫁给了他，以便他能更踏实地替自己打理生意。

再后来，郑裕彤的机会不请自来。1945年，周老板让郑裕彤到香港大道去开一家分店，郑裕彤欣然接受了这一指令。

为了将周大福这个分店做得比同行更加出色，郑裕彤跑遍了香港、九龙所有的金银珠宝行，集各家所长后，进行了一流的装修。不久，分店的经营就上了正轨，营业额也日长月生。后来，周老板便把“周大福”的经营权全权交给了郑裕彤。至此，周大福金铺由郑裕彤独掌大旗。

从郑裕彤的成长历程中，我们不难得出一个结论：担负责任才能取得事业上的成功。强烈的责任感驱使着郑裕彤比别人付出更多的努力，最终才使得他取得了最大成绩。

大家都知道比尔·盖茨是一位非常成功的人士，那么比尔·盖茨为什么能够成功？听听他对责任感的描述就会明白：“如果你有很强的责任感，能够接受别人不愿意接受的工作，并且从中体会到付出的乐趣，那你就能够克服困难，达到他们无法达到的境界，并得到应有的回报。”

身在职场最大的风险不是承担责任，而是逃避责任，只有敢于承担起责任才能取得事业上的成功，因此，我们要牢记：没有责任感就没有事业的成功。

坚守责任是人生的根本任务

随着市场经济的不断发展，社会问题也越来越严重，道德沦丧成为一个典型的标志。一段时间以来，在一些人中“负责任”这个原本应该是每个公民基本道德范畴的问题，却被蒙上了“有麻烦”的盖头。人们开始害怕负责任，感觉那样会给自己带来很大的麻烦。于是，该负的责任不负，该做的工作不做，有的人甚至忘记了自己的职责，丢掉了本色，成为日常看不出来、关键时刻站不出来的与其工作岗位不符的人。要知道：坚守责任是人生的根本任务。

23岁的文花枝是湖南湘潭新天地旅行社的导游。2005年8月28日下午2时5分许，文花枝所带团队乘坐旅游大巴在陕西延安洛川境内与一辆拉煤的货车相撞。这是一次夺走6条生命、造成14人重伤、8人轻伤的特大交通事故。当可怕的瞬间过去，坐在前排的文花枝清醒过来时，发现和自己同坐前排的司机和西安本地导游已经罹难。她自己左腿胫骨断裂，骨头外露，腰部以下部位被卡在座位里不能动弹。

营救人员迅速赶来，他们想将坐在前排的文花枝抢救出来，她却平静地说：“我是导游，后面都是我的游客，请你们先救游客。”

车祸中的幸存者，湘潭电化集团的万众一回忆说：“由于汽车碰撞得十分严重，每次救援一个游客都需要很长的时间。在等待救援的过程中，文花枝自己忍着痛苦不断给我们鼓气，要我们不要睡过去，要挺住。小文还说，我们一定要坚持，我们一定要活着回去。很奇怪，一个弱女子怎么还有那么大的气力给大家喊话。如果不是小文不断鼓劲，我自己一口气接不上来可能也就完了。”事实上，文花枝此时被卡在前排，数次昏迷。