

全球最经典的成功励志范本
最完美的企业员工培训读本

Obedience

主动服从

所谓主动服从，指的是毫无怨言地随时准备把握机会，展现超乎他人要求的工作表现，以及拥有“为了成功完成任务，必要时不惜打破传统”的智慧和判断力。

蒋文平 张志军◎编译



中国工人出版社

全球最经典的成功励志范本
最完美的企业员工培训读本

Obedience

所谓主动服从，指的是毫无怨言地随时准备把握机会，展现超乎他人要求的工作表现，以及拥有“为了成功完成任务，必要时不惜打破传统”的智慧和判断力。

主动服从

蒋文平 张志军◎编译

中国工人出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

主动服从/蒋文平 张志军编译. - 北京: 中国工人出版社,
2004.8

ISBN 7-5008-3363-6

I. 主... II. 蒋... 张... III. 企业管理 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 067454 号

出版发行: 中国工人出版社

地 址: 北京鼓楼外大街 45 号

邮 编: 100011

电 话: (010)82075934(编辑室) 62005049(传真)

发行热线: (010)62005049 62005042

网 址: <http://www.wp-china.com>

经 销: 新华书店

印 刷: 北京泽明印刷有限责任公司

版 次: 2004 年 8 月第 1 版 2004 年 9 月第 2 次印刷

开 本: 880 毫米 × 1230 毫米 1/32

字 数: 150 千字

印 张: 6.875

定 价: 19.80 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

序：罗文的精神

罗文是个平凡的人，一个普通的士兵，即使是在给加西亚将军送信的任务中，他所扮演的也不过是个很普通的角色，而并非如狼牙山五壮士般那样可歌可泣。可正是从这普普通通的种种平凡中，才孕育出了伟大……正是他那种看似平凡，其实伟大的服从精神，才使得他完成了任务。试想，如果在任务中，而或由于自己的一些冲动，出来与西班牙军队交火，又或由于思想上的疏忽临阵脱逃，也许在美国历史上，他只能成为沧海一粟。但正是因为他那种服从、敬业的精神，才使得他成为人们心目中的英雄。

去年有许多单位、公司的领导都踊跃学习了《致加西亚的信》一书，并且还组织了一些干部、员工共同学习，要求把从书中体会到的那种服从精神，实践到工作中去。那么，这到底是一本什么书？书中表现了一种什么精神？让公司领导值得大力弘扬与倡导呢？

美西战争爆发后，美军司令麦金莱必须跟古巴反抗军领导人加西亚将军取得联系。当时加西亚在古巴丛林的山里，没有人知道他的确切位置，但美军司令又必须尽快和他取得联系。于是有人推荐了安德鲁·罗文中尉，“只有他能找到加西亚。”当

罗文接到总统的任务——给加西亚送一封信时，什么也没有问就出发了。罗文经过重重危险，长途跋涉，终于找到了加西亚将军，把信交给了他，最为重要的是还主动带回了加西亚的回信。

如今，我们不可能遇到美西战争，但不论在什么单位，不论做什么工作，我们都肩负着一定的使命和责任。当上级让你“把信送给加西亚”的时候，你是否会像罗文中尉一样，立即第一时间展开行动，并迅速完成呢？读了这本书的人就会清醒地认识到罗文中尉取得成功的重要因素，不是他杰出的军事才能，而是对组织的忠诚、主动、责任，对上级的主动服从和自我奉献精神。

也许在这个创新变化的时代，再重提“服从、忠诚、敬业”之类的话题，显得有些陈旧。然而，我们却无法回避，员工缺乏服从和敬业的精神，就等于时刻阻碍着企业前进的步伐。凡是需要众多人手的企业经营者，有时候都会因一般员工无法或不愿专心去做一件事而大吃一惊。懒懒散散、漠不关心、马马虎虎的做事态度，似乎已经成了一种习惯，除非上级苦口婆心、威逼利诱地叫属下帮忙，或者上帝派一名助手给他，否则，没有人能把事情办成。

我们来做个试验：当你此刻坐在办公室里——周围有5名职员，把其中一名叫来，你对他说：“请帮我查一查百科全书，把某某的生平做成一篇摘录刊登到明天的报纸上。”

那个职员会像罗文一样静静地说：“好的，主管。”然后就去执行吗？

我敢说他绝不会，反而会满脸狐疑地提出一个或数个问

题：

主管，他是谁呀？

主管，他过世了吗？

主管，哪套百科全书？

主管，百科全书放在哪儿？

主管，什么时候要？

主管，为什么不叫小张去做呢？

主管，你为什么要刊登他？

我敢以十比一的赌注跟你打赌，在你回答了他所提出的问题，解释了怎么样去查那个资料，以及你为什么要查的理由之后，那个职员会走开，去一边上网闲聊一边不小心的查某某的资料，然后再回来对你说，此人生平的资料很难找的。如果你是聪明人或是刚上任不久的新主管的话，你肯定会说：“算啦。”然后自己去查。这种无奈，这种拖拉的作风，这种没有主动服从的企业文化，有可能把这个社会带到三个和尚没水喝的危险境地。如果人们都不能为了自己而自动自发，企业何谈发展呢？

固然，企业的前进与发展和企业的管理者们密不可分，但更与我们每个人的努力和责任息息相关，在经济市场上站稳脚跟，就必须靠我们每个人不懈的努力，卓越的工作。任何一个企业与单位都会把那些消极怠工、懒散，没有责任心的人摒弃在大门之外。即使你的环境让你不得不做一些简单，令人乏味的工作，那么你就应想方设法让这种工作充满乐趣，充分发挥自己的聪明才智，以坚韧不拔的勇气去克服困难，以忠诚的道德品质去面对自己的工作。这样，无论你从事什么工作，都会

在平凡的岗位上做出不平凡的业绩。因为忠诚与敬业，信用与主动的得益者不仅仅是企业，最大的受益者是我们自己。

以服从、忠诚、主动和敬业的精神投身于一项事业，这就是罗文中尉身上所体现的高贵品质；完成“需要完成的任务”把信送到，再完成“应该完成的任务”带回加西亚的回信，这就是罗文的精神，也是一个民族、一个国家、一个企业、一个单位孜孜以求需要树立的精神和作风，是我们每个人身上应该具备的品质和意识，这也正是所有公司领导组织公司干部、职工学习的目的，以追求一个勤奋务实、积极向上的良好氛围，使企业和员工得到双赢的目的。

——本书策划人

序：罗文的精神

第1章 高效企业文化的灵魂

服从第一 / 3

破译服从的密码 / 7

服从是一种素质 / 10

服从的力量 / 13

服从是执行的大脑 / 15

解读老板“军人出身”之谜 / 18

忠诚是企业发展的基础 / 23

慧眼的铁律 / 25

第2章 领导智慧的结晶

做令人信服的老板 / 29

塑造主动服从的环境 / 33

部下乐意主动服从的“八要诀” / 37

赢得员工的服从 / 39

做个留住人心的领导 / 43

Obedience

员工的满意度决定忠诚度 /47

让有才的人主动服从于你 /51

员工忠诚度滑坡怎么办? /55

让沟通调动积极性 /61

用其才尽其力 /65

服从的秘密在于信任 /69

认识影响主动服从的因素 /71

不拉马的士兵 /75

第3章 员工提升自我的法宝

以老板的心态对待公司 /79

忠诚是自我发展的润滑剂 /81

赢得赏识其实很简单 /85

向上级学习，勇于服从 /88

自信是成功的保证 /90

学会从服从中独立 /93

服从是成功的种子 /98

忠诚服务企业 /101

视积极为美德 /104

成为优秀员工的真谛 /108

管理的真谛 /110

第4章 带着热情去工作

增加热情的诀窍 /115

找回曾经失落的工作热情 /117

每天多做一点 /122

强迫的热忱 /126

积极的心态为热情装璜 /128

克服工作倦怠 /131

企业需要热情的基因 /135

示范的力量，服从的根基 /138

第5章 忠于职守的力量

爱岗敬业是无价之宝 /143

忠于职守是判断人才的首要 /145

是你的工作就必须服从 /149

做事业的恋人 /152

主管要80分，你交出100分 /156

工作不马虎 / 160

绝对忠诚需要绝对投入 / 163

沟通与尊重 / 165

第6章 团队精神的塑造

团队的力量 / 169

谦虚是赢得团队尊重的礼物 / 173

领导是团队的核心 / 176

无指挥演奏 / 180

团队的垂直指挥系统 / 184

提高团队的执行力 / 186

员工融入组织的“法规” / 191

团队中不能存在对立情绪 / 195

把团队当成家 / 199

服从团队的心态 / 203

给员工一个发展的空间 / 207

第1章

高效企业文化的灵魂



服从第一

如果一个家庭里没有服从，那并不可怕，最多闹得家庭不和睦罢了；如果一个军队里没有了服从，那就真的太可怕了，结果肯定会不堪设想的，所以在军队里军人的第一天职就是“服从”。

一个企业就好比一个“军队”，而领导就好比“帅”，员工就好比“兵”，只有下级无条件地服从上级，企业才有执行力，才能够得到发展。所以说，主动服从是一个高效企业文化的灵魂之所在。没有主动服从精神的组织，只能称之为“乌合之众”。

前不久，某市电视台经济频道播放了一个小栏目，谈论的话题是“当今的企业文化还要不要服从”，并且请来了本市有名的企业家一起和观众座谈。

刚开始，观众们纷纷赞同如今的企业应该是人人平等、敢于提出问题的时代，而不是残酷的“泰勒”制，“服从”只能存在于旧社会。频频点头的主持人把这个话题最终还是推到了这位企业家的面前，以示期待他的答案。这位有名的企业家是80年代末创业，90年代发展起来的“老板”，从商前在大学任过



主
动
服
从

教，算是新一代儒商。当他接着这个话题的时候，表现出他有很多想法，也有很多无奈：“我们公司说大不大，说小也不小了，总人数 1000 人，500 人做销售，一年做 8 个亿的销售，纯利有 2 个亿，在行业内排前三名。就目前看，很多业内人士都觉得已经不错了，但我着急呀！中国加入 WTO 已经快 2 年了，如果我们不加快发展速度，国际经济巨头进来，我们会有好果子吃吗？”

“那不是好事吗？企业中最怕老板没思路，现在您有明确的发展方向，也准确地把握了大局，再加上以往成功的经验，应该不会有问题。”

“是的，我觉得我的问题不大，我的思路已经到位。关键是下面的人跟不上，尤其是下面分公司的老总们。总部制定了策略、计划，总是不能在分公司有效执行，分公司总说总部的方案不好，叫他们自己出方案，他们又做不出来，或者胡乱搞，没有任何专业性，让你没办法批准。刚开始我以为是我们做计划的方式有问题，后来采取了像刚才那位观众说的民主做法，还是不行。整个公司的效率非常低，基本上所有分公司都是这样。我又不能换人，毕竟都是和我创业的老友，对企业有感情，再说换掉，对企业的影响也很大，所以就一直这么拖着。”

“确实很难办，关键是这样的企业文化已经存在了。您觉得要是早动手是否有可能好一点呢？”

“其实按道理说，公司制定了政策，分公司是执行单位。如果政策有问题，责任在总公司，如果执行有问题，责任才在分公司，这是很清楚的。不过，分公司总是认为，总公司不了解下面的实际情况，他们不能盲目执行，否则会给公司造成损失。



就这样，公司经常开董事会，又由于大家的意见各持不同，结果还是出问题，无法执行。”

“其实说白了，造成这样的原因，应该说是企业文化缺少了灵魂，我想那可能就是大家所说的主动服从吧。丢弃了服从，这就让下级搞不清楚自己的角色，不知道谁是上级。企业又不是分公司来管理的，既然是总公司做出了决策，风险就由总公司来承担，而不是分公司。但分公司要在执行过程中发现问题，而不是不服从。否则就有点本末倒置了。执行得不好是分公司的责任，说得难听一点，方案的好坏不关分公司的事儿……”

自从该节目播出后，引起了许多企业界人士的关注。

我想是这家企业的文化出了问题，没有很好地培养员工的服从意识。

主动服从不是很时髦，容易使人联想到“残酷的泰勒制”，把人当做机器的时代，甚至联想到法西斯专制。现在流行的管理理念是“团队精神、发挥员工的创造力、要领导不要管理、构建互动型组织。”总之是强调个人，强调主观能动性，而不是服从和执行。但我认为国内企业更多要强调服从，尤其是营销型企业。在军队强调服从是军人的第一天职，不能有任何的借口，绝对服从虽然只适用于军队。但是我们应该从这个“第一天职”里面知道遵守服从第一的群体效率是最高的，否则就可能在战场上造成不必要的流血牺牲。

“服从第一”的理念，对企业同样有参考价值，上面讲的案例就是分公司的老总没有主动服从意识，老板也没有让下属服从的意识，所以政策总是得不到准确地贯彻和实施。没有服从理念的公司是没有发展前途的，在市场竞争中一定会失败。所



有团队运作的前提条件就是服从，有时可以说，没有服从就没有一切，所谓的创造性、主观能动性等都在服从的基础上才成立，否则再好的创意也推广不开，也没有价值。

企业里面如果思想不统一，每个人都有自己的想法，这就像很多马拉的马车，没有统一的指挥，每匹马都有自己的方向，还是要有赶车的人来统一群马的方向，群马也要服从指挥，马车才能前进。

所以要把服从作为核心理念来看待，老板就是老板，员工就是员工，服从是第一生产力。每个人都要有意识地服从老板、服从上司。如果有不同意见，可以在老板没做决策前，给出建议，一旦老板决定了，就要服从决定，虽然这个决定违背我的本意，也要“盲从”。“令行禁止”的企业才有高效率，才有竞争力。