

世界五百强企业的“六度”法则系列丛书

世界五百强企业的

责任法则

知道评分标准，才能准确得分，把握自己的职场路线图
学会将部门间的隔阂和同事的利益纷争化繁为简，从有到无
解读领导的用人需求，消除管理与执行的障碍，实现从「执行」到「管理」的转变

刘刚 主编 滕红春 编著

The Rule of RESPONSIBILITY for Top 500 Enterprises in The World

企业员工「进阶必备」实用手册 传递职场「正能量」

 企业管理出版社
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

世界五百强企业的

责任法则

刘刚 主编 滕红春 编著

知道评分标准，才能准确得分，把握自己的职场路线图

学会将部门间的隔阂和同事的利益纷争化繁为简，从有到无

解读领导的用人需求，消除管理与执行的障碍，实现从「执行」到「管理」的转变

图书在版编目 (CIP) 数据

世界五百强企业的“责任”法则/刘刚主编;滕红春编著. —北京:企业管理出版社, 2013. 7

ISBN 978-7-5164-0413-3

I. ①世… II. ①刘… ②滕… III. ①成功心理-通俗读物 IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 134963 号

书 名: 世界五百强企业的“责任”法则

作 者: 刘 刚 滕红春

责任编辑: 谢晓绚

书 号: ISBN 978-7-5164-0413-3

出版发行: 企业管理出版社

地 址: 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编: 100048

网 址: <http://www.emph.cn>

电 话: 总编室 (010) 68701719 发行部 (010) 68414644

编辑部 (010) 68701891 (010) 68701661

电子信箱: emph003@sina.cn

印 刷: 三河市南阳印刷有限公司

经 销: 新华书店

规 格: 170 毫米×240 毫米 16 开本 12 印张 144 千字

版 次: 2013 年 7 月第 1 版 2013 年 7 月第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

前 言

工作多年，你是否意识到“职业素养”这个话题？职业素养，是你能够轻松自如地应对和解决工作与生活中的问题能力的综合水平。很多人在工作中面对着以下难题：

为什么总觉得工作压力过大难以摆脱？

为什么已经全力应付工作，却效率低下、业绩平平？

为什么办公桌上终日文档堆积如山、凌乱不堪？

为什么与同事和上司之间的关系如此紧张？

为什么工作和生活不能兼顾？

……

如果你在为以上这些问题困扰的话，那么你的职业素养真已经到了必须提升的地步了！因为这些东西和您的工作业绩息息相关，与您的生活质量密不可分。

本系列图书作者经过多年的研究和对大量详实的案例总结，针对职场中普遍存在的问题，提出了一系列卓有成效的，使工作更成功、生活协调有序的意见、方案和窍门，以帮助无数职场人士摆脱工作困境，走向成功。不论你是普通员工，还是总裁、执行官、经理人，也不管你是否有经验，都可以从本系列图书作品中获得有益的启示，运用这些知识、方法指导自己的工作，摆脱工作压力，解决工作中的问题和冲突，井然有序、富有成效地掌控自己的工作，轻松自如地实现目标，取得事业和生活的成功。

本书主要讲述了责任与个人利益的关系，只有不断提升承担责任的能力，才能获得更高的职位。只有勇于承担责任，才能获得事业上的提升，赢得大家的尊重。如果你还在艳羡他人不断晋升职位，而自己却处处逃避责任的话，希望你能静静地看看本书，或许当你重新认识责任，直面责任问题的时候，你的个人魅力与事业成绩正在迅速提升。

在本系列图书的撰写过程中，编委会曾与业内同行朋友数次召开讨论会，希望能够精益求精。他们大都曾经在一线管理岗位工作，且工作业绩突出，其中有些朋友是来自世界五百强企业的管理骨干，能够得到他们的大力支持，是我们最大的荣幸。在此对戴玄、张伟、庞海波、王美玉、季福林、舒朝普、李中凯、郭汉尧、范敦海等一并表示感谢。

目 录

CONTENTS

Chapter 01

责任就是机会

责任和机会是紧密相连的，责任背后往往隐藏着机会，机会同时意味着责任，责任与机会是成正比的。

- No. 1 什么是责任 / 3
- No. 2 责任是“他律”，也是“自律” / 5
- No. 3 责任是过程，机会是回报 / 8
- No. 4 哪里有机会 / 12
- No. 5 分配任务的哲学 / 14
- No. 6 对于自己不懂的要谨慎一点 / 16

Chapter 02

责任感

一个人责任感的强弱决定了他对待工作是尽心尽责还是浑浑噩噩，而这又决定了他做事的好坏。如果你在工作中，对待每一件事都是“Book of stop here（责任到此，不能再拖）”，出现问题也绝不推脱，而是设法改善，那么你将赢得足够的尊敬和荣誉。

- No. 1 责任感是对责任的态度 / 21
- No. 2 不让别人为自己的失职买单 / 23
- No. 3 从责任感到责任意识 / 26
- No. 4 责任感，你最需要的东西 / 32
- No. 5 爱你的工作 / 34
- No. 6 如何增强责任感 / 37
- No. 7 每次都要比上司多想一步 / 45
- No. 8 困难是用来解决的，不是用来解释的 / 49
- No. 9 先做重要的事 / 53

Chapter 03

负责任的误区

无论你在什么样的公司工作，又从事着怎样的工作，都不妨扪心自问：“我有责任感吗？我是否执行不找借口？是否自动自发、尽善尽美地完成工作？”

- No. 1 “这不是我的工作” / 59
- No. 2 “这不是我的错” / 62
- No. 3 “这不能怪我” / 67
- No. 4 “这与我无关” / 70
- No. 5 “你要负责任” / 72
- No. 6 “我没有能力负责任” / 76
- No. 7 “我一个人负责任没有用” / 78
- No. 8 “我已经负过责任” / 81

Chapter 04

责任是事业成功的基石

在老板风光的背后，是一份沉甸甸的责任。而你之所以没有像老板那样获得成功，是因为你承担的责任比老板小得多。一个人承担的责任越大，获得的成功就越大。

- No. 1 负责是每个人应有的品质 / 85
- No. 2 对团队负责就是对自己负责 / 90
- No. 3 忠诚是最大的责任 / 93
- No. 4 不要怕承担责任而不敢做 / 97
- No. 5 承担多大的责任，就有多大的成功 / 102
- No. 6 工作以外的工作，就是前途的储蓄 / 105
- No. 7 做出优秀业绩，超出上司的期望 / 108

Chapter 05

提高承担责任的能力

要知道，没有人天生就是弱者。只要你不断完善自己，通过各种途径丰富自己，不断去学习各种知识和技能，那么，你就会发生由弱到强的转变。

责重山岳，能者方可当之。具备了一定的素质和能力，才能胜任一定的岗位和职责；担负的责任越大，就越需要提高履责能力。

- No. 1 适时表现进步，成为上司眼里的潜力股 / 113
- No. 2 不积跬步，无以至千里 / 117
- No. 3 在平凡中学会成长 / 120
- No. 4 学习与实践兼顾 / 123
- No. 5 读书是思维的重启键 / 128

- No. 6 为了责任而做事 / 130
- No. 7 做好小事、平凡事 / 132
- No. 8 分内的事情要做好 / 139
- No. 9 对结果负责任 / 144
- No. 10 心存感激地工作 / 147
- No. 11 勇于负责才能赢得尊严 / 148

Chapter 06

构建企业责任体系

一旦明确责任，就扫除了执行的障碍，工作自然会朝着健康的方向发展，也只有明确责任，每个人才能承担起责任，把工作干好。

- No. 1 领导者责任意识 / 155
- No. 2 领导者应身体力行 / 157
- No. 3 明确责任，才会更好地承担责任 / 165
- No. 4 打造负责任的团队 / 167
- No. 5 丰富内涵，与时俱进 / 178

Chapter 01

责任就是机会

责任和机会是紧密相连的,责任背后往往隐藏着机会,机会同时意味着责任,责任与机会是成正比的。

No.1 什么是责任

对于很多人来讲，虽然经常提及“责任”，但对这两个字的理解很浅，或许还没有意识到。其实，责任与我们职场的成功有着紧密的联系。

责任是一个人对工作、群体和社会应尽义务的自觉状态。在中国思想史上，责任最初有两种含义：一是表示臣民对君王、帝王，对“天”的尽职和效忠；二是表示个人应对自身行为的不良后果和过失负责。

根据《汉语大词典》，“责任”一词有三重涵义：

1. 责任

(1) 应做的事情：比如说尽责任。

(2) 没有做好分内应做的事，因而应当承担的过失。比如我们在饭店吃饭，服务员送菜，这是他分内的事情，他要尽责。假如说他不小心把一个菜弄翻了，把盘子摔破了，他就需要对酒店赔偿，而酒店就需要对客人进行赔偿。这个简单的例子，就说明了每个人在不同时间，“扮演”不同社会身份时所担负的责任也是不同的。对服务员来说，为客人服务好是他的责任；对酒店来说，管理服务员，为客人提供优质的服务是他们的责任；对客人来说，在享受了服务员、酒店提供的服务后，为服务“埋单”是他们的责任。

2. 负责任

我们经常听到一个词叫“负责任”，什么叫“负责任”？负就是担负，责任有两层含义，于是相应地“负责任”也有两层含义。

(1) 做好分内应做的事，也就是承担应当担负的任务，完成应当完成的使命，做好应当做好的工作。

(2) 承担没有做好分内事的后果。负责任，是相对于责任而言的，负责任指向的目标是责任的内容。在上面的事例中，提供服务、管理服务员提供服务和“埋单”分别是服务员、酒店和客人的责任内容。在整个吃饭过程中，他们都要承担“做好分内应做的事”，否则，就要承担没有完成分内事所带来的后果和责任。

在工作中，你犯了错误，没有承担你的责任，你就要受到惩罚。当领导是一种荣誉、一种对能力的认可，但更多的，这也是一种责任。当你被提拔的时候，首先应该明白：我将拥有比前更多、更难的分内事，我具备做好这些事情所必备的能力吗？如果不能很好地完成这些事情，我有能力为这个结果负责吗？

3. 分内的事

什么叫“分内的事”？顾名思义，就是本分以内的事。教育学生是教师的分内之事，认真学习就是学生的分内之事，国家干部的分内之事就是为人民服务——比如说像公安卫士任长霞以炽热情怀书写执法为民的人生壮歌，导弹司令杨业功用赤胆忠心浇铸共和国的和平之盾，医学专家钟南山在抗击非典这场没有硝烟的战争中敢医敢言……普通公民有共同的分内之事——爱国。企业家的分内之事就是为社会做贡献，老板与企业家是有区别的，老板就是为了赚钱，而企业家要为社会做贡献。那么作为员工有什么分内之事？很简单，为企业做贡献，通过为企业做贡献来为社会做贡献，为国家做贡献。在这里，我们可以做个小测验：花三分钟写下自己的分内之事，并把手放在自己的胸口扪心自问：“我有没有做好自己的分内之事？”

汉字真实地记录了社会的发展，社会范畴中的许多现象和名称，都直接或间接地体现在汉字自身的文化内涵中。在汉字造字及演化过程中，很多字背后都有着十分丰富的历史涵义。“负责”这个词在在结构上很有特色。它们的偏旁

有个共同点就是都有“贝”字底。“贝”是贝壳，是我国古代的货币之一。到秦朝时才废贝行钱。虽然不再用贝做钱，但贝作为货币代名词的习惯流传至今。所以与钱有关的字，多以贝为偏旁。在古老悠远的华夏文明孕育诞生之初，祖先就懂得了负责对于人的重要性。所以在现代社会，“负责”这个话题，对企业的成长和发展有着十分重要的意义，我们可以想像，企业中的很多问题，都会随着管理者、员工的责任心的增强而迎刃而解；个人成长及发展也和责任息息相关，因为每个人在负责任的同时，能够让自己获得财富、进步和成长。

No.2 责任是“他律”，也是“自律”

责任是一种客观需要，也是一种主观追求；是“他律”，但更多的是一种“自律”（自律是从自己的良知、信念、觉悟出发，自觉自愿地履行责任，为国家、为社会、为他人做出自己的奉献）。

“他律”包括法定责任和道德责任，是不可推卸的，也包括主动承担的。

我们经常听到一句话叫做“承担责任”，承担责任包括承担直接责任和承担间接责任。

一个人承担的责任因社会角色的不同而不同，对家庭我们有家庭责任，对企业我们有企业责任，对岗位我们也有岗位责任。作为员工，公司领导希望你有“这是我的责任”的勇气；做一个普通公民需要有“天下兴亡，匹夫有责”的心怀……

人生活在客观世界中，和外界社会有着不可割裂的联系；人生一辈子，有父母、兄弟、姐妹、子女，有配偶、朋友、同事等许多的社会关系，人因社会关系而来到这个世界，在社会关系中成长和生活。在这些关系中，人扮

演着一定的角色，必须做一些事情，或承担一定的责任。

下面我们再重点关注一下几种常见的责任：

1. 家庭责任

有这样两个事例：一是一位大学教师要求学生认真地给父母写一封家书，而不是每个月发几条手机短信；二是一位中学老师要求学生对自己的母亲说一句“我爱你”或当面称赞一下母亲。听到这两个事例时，我们很自然地就想到自己的妈妈，想起她们对我们无私的关爱，为我们所做的点点滴滴。我们的任性、调皮、顽劣没少让母亲操心，而我们却很少，甚至从来没有对她说过一句：“妈妈，辛苦了！谢谢您。”也许是觉得对自己的父母说感谢显得生疏；也许是习惯了享受父母的爱，把它看作一种理所当然的付出；也许是由于自己过于矜持，总是开不了口……但仔细想想，再多口头的感谢也根本无法回报母亲的付出，唯有实际行动可以宽慰母亲肩头的重担——或许只是一封平凡的家书，或许只是一份优异的成绩单，或许只是自己亲手织的一双丑丑的手套。无论是以什么样的方式，重要的是从现在开始用心去做！“爱心是责任的内核。”当我们怀有一颗感恩之心时，自然会把父母放在心上，主动担起家庭责任。

2. 职业责任

一名公交车司机行车途中突发心脏病，在生命的最后一分钟，他做了三件事：把车缓缓地停在马路边，并用生命的最后力气拉下了手动刹车闸；把车门打开，让乘客安全地下了车；将发动机熄灭，确保了车和乘客、行人的安全。他做完了这三件事，安详地趴在方向盘上停止了呼吸。这名司机叫黄志全，所有的大连人都记住了他的名字……

看到“职业责任”这几个字时，这条新闻再一次浮现在我脑海中。正面的积极的故事总是能激励人们努力进取。没有什么可以轻易把人打动，除了真

实。现在，人们有理想但也有幻象，人们得到过安慰也蒙受过羞辱，人们曾经不再相信别人也不再相信自己。好在真实让我们深知“真”的宝贵。一名普通的公交车司机，在生命的尽头牢记自己的职业责任，想到的是车和乘客、行人的安全，然后从容镇定地迎接死亡。这种品格背后的光辉足以照亮人心。当我们具备很强的责任心时，得到好处的不仅是我们的企业，更是我们自己，因为一个人只有学会负责任，才能得到成长和进步。

3. 公民责任

一项调查数据显示，美国人自己选出的 100 部最优秀的电影，高居榜首的便是一部涉及公民责任的影片——《公民凯恩》。的确，在现代社会，公民责任已经越来越受到关注。一个国家的公民是否遵纪守法，是否自觉履行自己的职责，是否自觉地提高自身的素质，这些方面关系到这个国家的形象与发展。非典期间，北京星星雨孤独症儿童教育研究所所长田惠平以她的行动给予我们生动而深刻的启示。

2003 年 4 月 21 日下午，该所一位实习生小 C 告知田惠平，她的房东有可能染上了非典，她也不太舒服。田惠平意识到一旦小 C 被感染，星星雨 50 多名儿童及其家长（100 多人）以及 30 多名工作人员都有受感染的可能，而当时来自 40 多个城市的孤独症儿童及其家长 100 多人正在购票准备返回住地。田惠平一边要小 C 尽快去检查，一边组织人力登记返乡者的车次、航班、目的地及联系方式，立即制订内部员工自我隔离观察方案。同时，她电话告知北京市相关防疫部门，希望在阻止学员返乡、人员隔离措施等方面得到指导和支援。在未得到实质性帮助的情况下，星星雨从 4 月 23 日凌晨就自动采取了隔离措施。4 月 22 日夜小 C 高烧，历经两天的周折才住进医院，星星雨辖地也于 4 月 25 日被正式隔离，有关部门开始追踪所有返乡者。

非典危机突发的关键时刻，田惠平冲了上去，无任何人告知她该怎么做，她是在凭着一个公民的道德心和责任感作出判断并采取行动。

4. 民族责任

“天下兴亡，匹夫有责。”“匹夫有责”字面意思是大家都有责任，但我们现在碰到的更多的情况是，如果大家都有责任的话相当于大家都没有责任。所以笔者认为，这句话今天应当改成“天下兴亡，我的责任”。

也许讲“天下兴亡，我的责任”太过于崇高，但把这个提法缩小到我们的日常工作中，就有了积极的现实意义。在企业中，如果一个人对自己的工作不负责任，我们也不指望他会对企业负责任。负责任是可以让一个人成长的，是可以让一个组织包括企业成长的。

人生须先知负责任的苦处，才能知道尽责任的乐趣。

工作就意味着责任。每一个职位所规定的工作内容就是一份责任。你做了这份工作就应该担负起这份责任。我们每个人都应该对所担负的责任充满责任感。

No.3 责任是过程，机会是回报

两个年轻人被一家公司同时试用。尽管两人都非常努力，但在试用期的最后一天的中午，他们还是被同时告知明天不用来了，剩下的半天是他们为公司工作的最后半天。其中一个得知这个消息后，对着办公室墙上“认真负责”的标语轻蔑地哼了一声，来不及吃中饭，马上把手头的工作放下去去财务部要工资去了。另一个则想：明天就走？可我手头的东西还没有做完呢！做了一半的工作停下来太可惜了，我要在离开之前办好移交。他同样来不及