



全国电力继续教育规划教材
公司新员工入职适用教材

责任与服务意识

广东电网有限责任公司教育培训评价中心 组编

广东省电力工业职业技术学校 主编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



全国电力继续教育规划教材
公司新员工入职适用教材

责任与服务意识

广东电网有限责任公司教育培训评价中心 组编

广东省电力工业职业技术学校 主编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

本书旨在培养员工的工作责任心和服务意识，在日常工作中能将责任心和服务意识作为做好本职工作的前提和基础；着重通过列举案例来让大家深刻理解责任心的“五个体现”（主动承担、坚守岗位、注重细节、追求完美、刚性执行）和服务意识的深刻内涵，用责任心与服务意识正确处理工作问题，并阐述提高服务意识要重点理解电力客户的八大需求及发自内心地为客户服务。

本书主要包括两部分：第一部分介绍责任心，第二部分介绍服务意识。

本教材可作为电力企业新员工入职培训教材，也可作为电力专业及其他相关专业毕业生选读教材。

图书在版编目 (CIP) 数据

责任与服务意识/广东省电力工业职业技术学校主编；广东电网有限责任公司教育培训评价中心组编. —北京：中国电力出版社，2015.6

全国电力继续教育规划教材. 公司新员工入职适用教材

ISBN 978-7-5123-8012-7

I. ①责… II. ①广…②广… III. ①电力工业-企业责任-社会责任-继续教育-教材②电力工业-商业服务-服务意识-继续教育-教材 IV. ①F426.61

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 142070 号

中国电力出版社出版、发行

(北京市东城区北京站西街 19 号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>)

北京博图彩色印刷有限公司印刷

各地新华书店经售

*

2015 年 6 月第一版 2015 年 6 月北京第一次印刷

700 毫米×1000 毫米 16 开本 5.75 印张 73 千字

定价 27.00 元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签，刮开涂层可查询真伪
本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究

《责任与服务意识》

编者名单

主 编 柏吉宽

副主编 黄 江 陈永波 曾东平

编 写 徐 鹏 黄淑萍 黎超群
欧嘉唯



前言

新员工是企业的新生力量，是企业赖以生存的后备力量，是企业精神得以发展延续和提高的希望所在。对新员工培训的态度，就是企业发展的态度。根据《广东电网公司新员工培养指导意见》的要求，新员工进入企业后实施“五年培养规划”，按照适岗期、成才期、发展期三个阶段，使新员工全面掌握岗位技能，成为“敢担当、能吃苦、讲奉献”的电力人。经过本套教材编委会的充分酝酿与精心研发，新员工入门的“第一堂课”——新员工培训系列教材终于与大家见面了。

新员工培训系列教材包括《公司发展战略》、《广东电网公司发展概况》、《企业文化》、《时间管理》、《职业生涯规划》、《责任与服务意识》、《信息安全与法律常识》、《安全生产管理制度与安风体系》、《十个规定动作》、《急救常识》共10本教材。这十本教材结合新员工特点，从“准定位、找重点、讲透彻、提趣味”四方面出发，围绕核心知识点精心选取有参考价值的典型案例，帮助新员工掌握和固化有关的知识技能，将有力提升新员工培养的系统性、针对性和有效性，促进人岗匹配，实现系统培养，促进知行合一，联动职业发展，使新员工进入新的岗位后能迅速上手，达到培训与工作的无缝对接，促进培训知识在实际工作中的运用！

本书由柏吉宽担任主编，黄江、陈永波、曾东平担任副主编。全书分为两章，第一章由柏吉宽编写，第二章由徐鹏、黄淑萍、黎超群、欧嘉唯编写。全书由徐鹏统稿，由范昭、张晓静审稿。

限于时间及编者水平，书中疏漏和不足之处在所难免，恳请读者批评指正。

编 者
2015.6

目 录

前言

第一章 责任心 1

第一节 责任心的概念 2

第二节 责任心的体现 6

本章小结 24

练习思考题 25

第二章 服务意识 26

第一节 服务的内涵 26

第二节 优质服务的特征 29

第三节 服务意识的定义 31

第四节 如何提高服务意识 34

本章小结 63

练习思考题 63

测试题一 64

测试题一参考答案 71

测试题二 73

测试题二参考答案 81

参考文献 83

第一章 责任心

【本章聚焦】

- (1) 责任心的定义。
- (2) 责任心的重要性。
- (3) 责任心的特征。
- (4) 责任心的来源。
- (5) 角色与责任的关系。
- (6) 责任心的五个体现。

阿诺德和布鲁诺同时受雇于一家店铺，拿着同样的薪水。可是一段时间以后，阿诺德青云直上，而布鲁诺却仍在原地踏步。布鲁诺到老板那儿发牢骚，老板一边耐心地听着他的抱怨，一边在心里盘算着怎样向他解释清楚他和阿诺德之间的差别。“布鲁诺”，老板说话了，“你去集市一趟，看看今天早上有什么东西卖。”布鲁诺从集市上回来向老板汇报说，“今早集市上只有一个农民拉了一车土豆在卖。”“有多少？”老板问。布鲁诺赶快又跑到集市上，然后回来告诉老板说一共有40袋土豆。“价格是多少？”布鲁诺第三次跑到集市上问来了价格。“好吧”，老板对他说，“现在请你坐在椅子上别说话，看看别人怎么说。”阿诺德很快就从集市上回来了，向老板汇报说，到现在为止，只有一个农民在卖土豆，一共40袋，价格是多少；土豆质量很不错，他带回来一个让老板看看。这个农民一个小时以后还会运来几箱西红柿，据他看价格非常公道。昨天他们铺子的西红柿卖得很快，库存已经不多了。他想这么便宜的西红柿老板肯定会要进一些的，所以他不仅带回了一个西红柿做样品，而且把那个农民也带来了，他现在正在外面等回话呢。



此时，老板转向布鲁诺，说：“现在你知道为什么阿诺德的薪水比你高了吧？”

人员是对任务负责，让我做什么我做什么，把任务搞定。

人才是对事情负责，不仅仅停留在要做什么上，关键是把事情做好。

人才与人员的最大区别在于是否具有责任心。

你想成为人员还是人才？这将在一定程度上影响你的职业发展。

如何深入理解责任心是本章讲解的主要内容。

第一节 责任心的概念

一、责任心定义

(1) 广义：责任心是指个人对自己和他人、对家庭和企业、对国家和社会应尽责任的认识、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。

(2) 狭义：责任心是指对事情的结果负责任，积极寻求解决办法，按时、按质、按量完成事情的一种观念和态度。

(3) 特性：责任心是个人主观行为，是一个人的决定，它几乎无法学习，无法强迫；责任心是一个人对待事情的态度，今天的态度决定了个人未来的高度。

二、责任心的重要性

责任心的重要性包括下面六个方面：

- (1) 责任心是做好本职工作的前提和基础；
- (2) 责任心是每个人对自己工作最基本的要求；
- (3) 责任心是一种习惯、一种素质；
- (4) 责任心是一个优秀的人所必备的品质；

- (5) 责任心是工作无差错的重要保证；
- (6) 责任心是强化单位执行力的秘密武器。

三、责任心的特征

工作中，责任心的特征主要是：

- (1) 为成功完成工作而保持高度热情和付出额外努力；
- (2) 自愿做一些本不属于自己职责范围内的工作；
- (3) 积极助人与团队合作意识强；
- (4) 自觉遵守组织的规定和程序；
- (5) 赞同、支持和维护组织的目标。

四、责任心的来源

简单而言，责任不是你应该做的事，而是你必须做的事。

(1) 责任心的产生：责任心产生于社会关系之中的相互承诺。承诺表现在生活的方方面面。

(2) 责任心的来源（见图 1-1）：①对他人的承诺；②分配的任务；③上级的任命；④职业的要求；⑤法律规定；⑥传统习俗；⑦公民身份；⑧道德原则等。



图 1-1 责任心的来源



五、角色与责任的关系

随着所处环境和场所的变化，我们会不断地变换自己的角色，承担不同的责任，而每一种角色往往都意味着一种责任，只有人人都认识到自己扮演的角色，尽到自己的责任，才能共同创建和谐的企业。因此，我们应认清自己对自己责任的重要性。

(1) 正确理解自己对自己负责的含义：自己对自己负责，就是对自己的行为负责，为自己的行为承担相应的后果。谁对自己不负责任，谁就要对这种不负责任所造成的后果负责。

(2) 自己对自己负责的意义：只有对自己负责的人，才有资格、有信心，有能力承担起对他人、对社会的责任。

(3) 自己对自己负责的表现：在我们的人生之旅中，小到为自己的一次约定守时，大到终身信守承诺、自尊自信、自立自强，都是对自己负责的表现。

(4) 我们为什么应该有责任感？

社会是一个整体，人们在社会生活中扮演着不同的角色，承担着不同的责任。我对他人负责，他人也对我负责。我对自己负责，说到底，也就是对他人负责，对社会负责。因此，我们每个人都应该具有责任感。



【案例 1-1】

意外的“下岗”

某公司要裁员，下岗名单公布了，有内勤部的小灿和小燕，规定 1 个月后离岗。那天，大伙看她俩都小心翼翼地，更不敢多说一句话。因为她俩的眼圈都红红的，这事摊到谁头上都难以接受。

第二天上班，小灿心里憋气，情绪仍然很激动，什么也干不下去，一会儿找同事哭诉，一会儿找主任申冤，什么订盒饭、传送文件、收发

信件这些她应该干的活，全扔在一边，别人只好替她干。而小燕呢，她也哭了一个晚上，可是难过归难过，距离职还有1个月呢，工作总不能不做，于是她默默地打开电脑，拉开键盘，继续打文稿、通知。同事们知道她要下岗，不好意思再找她打字了。她特地和大家打招呼，主动揽活。她说：“是福不是祸，是祸躲不过，反正也就这样了，不如好好干完这个月，以后想给你们干都没机会了。”于是，同事们又像从前一样，“小燕，把这个打出来，快点儿！”“小燕，快把这个传出去！”，小燕总是连声答应，手指飞快地敲打着，辛勤地复印着，随叫随到，坚守着她的岗位，坚守着她的职责。

1个月后，小灿如期下岗，而小燕却从裁员的名单中删除，留了下来。主任当众宣布了老总的话：“小燕的岗位谁也无法代替，像小燕这样的员工公司永远也不会嫌多！”

【思考与讨论】

同样是宣布下岗，小灿走了，为什么小燕留下了？



【案例 1-2】

肩负在五十岁身上的责任

项目材料员老万五十多岁，黝黑的肤色，矮矮的个头，说话却是声音洪亮、掷地有声。他管理的库房总能使每个项目检查的人眼前一亮，普通库房及易燃易爆仓库的材料都摆放得井然有序、美观悦目。值得一提的是，他除了每月报电子采购台账外，桌子上还摆放着几本整整齐齐的绿色账簿，打开账本，映入眼帘的是整齐娟秀的小字，每个前来检查的检查组都会感叹：一个普通的工地库房管理员，竟然有时间把账记得这样工整！要知道，工地上的材料员经常是24小时连轴转。

“钱我丢得起，但票丢不起！”是老万经常挂在嘴边的一句话。万方地这个名字知道的人不多，但提起项目材料员老万，凡是跟他接触过的



工友们个个都会竖起大拇指。

2009年,老万在北京一个项目当库管员,那个项目的工地位于北京东三环,距美国大使馆、日本大使馆等咫尺之遥,特殊的地理位置决定了工地需要的大宗材料只能在晚上10点以后用车拉进来,所以要在晚上开始收料。项目上的材料人员加班熬夜到凌晨一两点是家常便饭,如果遇到材料多就要通宵达旦地工作。除了万师傅,材料科还有两个能干的小伙子,但万师傅不顾自己已五十多岁的年纪,无论天气多么恶劣,每次都准时到工地收料,直到收完、登记完最后一个材料。有一次进油托,收完货已是凌晨3点,供应商说数量是5000个,而万师傅经过盘点发现是4900个。于是又经过一个多小时反复盘点,供应商最终心服口服地承认了是4900个。这时已是凌晨4点,天还下着小雨。

老万说他有个职业病,就是“先小人后君子”。他说材料是建筑工地很重要的一道关口,如果把关不严,无良的供应商就会有机可乘,积少成多,损失就大了。

每一次供应商进钢管,他都要逐一地亲自测量,他说合同上签的钢管长度是2.3m,如果收到的是2.29m,当时没有发现,事后就退不掉了,那样就会造成经济上的损失,因此他每次都是执拗地一根根测量。由于他这种认真得近乎执拗的性格,使许多供应商大为不满,多次跑到工地领导那儿告他的状,表示非常讨厌他。老万与供应商第一次见面就吵架是常事,但随着接触次数的增多,供应商不得不佩服他的敬业精神,有的还跟他成了“君子之交”,成了老朋友。

第二节 责任心的体现

责任心主要体现在主动承担、坚守岗位、注重细节、追求完美、刚性执行五个方面,如图1-2所示。

下面我们将通过举例的方式来让大家深入理解这“五个体现”。

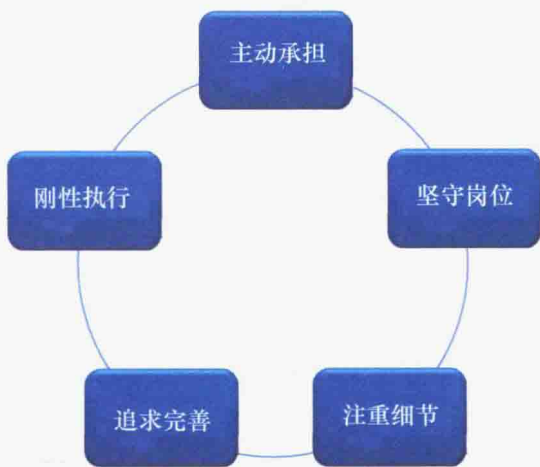


图 1-2 责任心的体现

一、主动承担

主动承担责任，是自尊自信的具体表现，是自立自强的必然选择，是走向成熟的重要标志。

那么怎样才是主动承担责任呢？①如果可以选择自己承担的责任，一旦做出合理的选择，就应该义无反顾地担当起我们应负的责任。②有些该做的事情并不是我们自愿选择的，我们仍然要为它们承担责任，如果采取抱怨、懈怠等消极态度，同样是缺乏责任心的表现。只要我们把他们当做一种不可推卸的责任担在肩头，全身心地投入，同样能够把事情做得出色。“我承担，我无悔。”



【案例 1-3】

抗击“非典”英雄——钟南山

钟南山，这位屡创医学奇迹的呼吸病专家，当致命的疫病袭来时，毅然挑起重担，站到了抗击病魔的第一线。当有关部门宣布“非典”疫情得



到有效控制的时候，钟院士站出来说：疫情是得到有效遏制而不是控制，本身的病原搞不清楚，传播途径搞不清楚，疫情怎么能得到有效控制呢？现在病情是得到了很大程度的遏制。而当民众谈“非”色变时，钟南山又一直呼吁大家用正确的态度来对待。从2002年底开始，钟南山这个名字就与非典型肺炎联系在一起，他曾经抢救病人，开会研究病情一连38小时没合眼。作为广东省非典型肺炎医疗专家组组长，他会诊了第一批非典型肺炎病人，并将这种不明原因的肺炎命名为非典型肺炎，逐步摸索出一套行之有效的治疗方案，明显缩短了病人的治疗时间，大大提高了危重病人的成功抢救率，降低了死亡率。他主持起草了《广东省非典型肺炎病例临床诊断标准》，并提倡国内、国际协作，共同攻克非典型肺炎难关。作为一名中国工程院的院士，从接触第一例“非典”病例开始，67岁的钟南山就以一个具有高度责任感的战士形象出现在民众和媒体面前。

【思考与讨论】

从图1-3中可以看出钟南山在抗击“非典”中的主动承担。

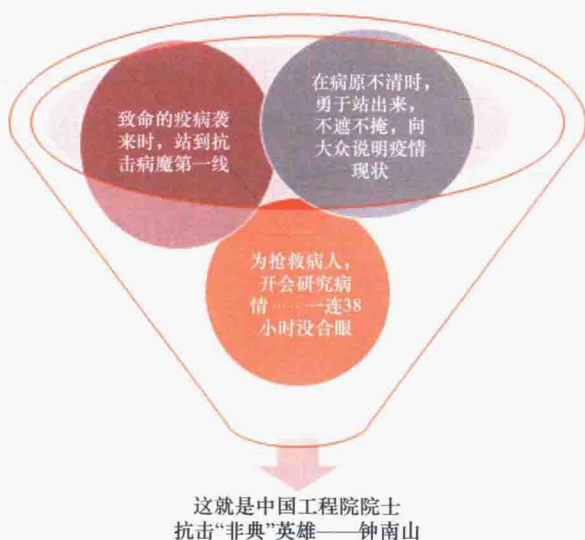


图1-3 钟南山在抗击“非典”中的主动承担

(1) 当致命的疫病袭来时，如果是你，你会害怕被传染吗？钟南山没

有畏惧，没有退缩，毅然挑起重担，站到了抗击病魔的第一线。

(2) 当有关部门宣布“非典”疫情得到有效控制，而事实上病原和传播途径仍没有搞清楚的时候，如果你是钟南山，你会怎么做？钟南山清楚地知道自己有责任引导大家用正确的态度来对待疫情，他向广大人民群众宣布“非典”疫情并非得到有效控制。

(3) 如果你所处的地市因为大面积停电，人民群众的生产生活用电受到影响，此时你会怎么做？钟南山为抢救“非典”病人，心系疫情控制，心系重病中的病人，开会研究病情……这位 67 岁的老人一连 38 小时没合眼。



【案例 1-4】

南方电网 2008 年抗冰救灾

还记得 2008 年那年的冰灾吗？2008 年元月下旬，风雪、冰冻，赣东北大地，是冰雪灾害严重的地区之一。罕见的冰雪，严重威胁着电力安全运行。2008 年 1 月 12 日以来，受强降温、降雪、冰冻等恶劣天气影响，灌阳县出现了自 1957 年有气象记录以来强度最强、持续时间最长的冰冻雪灾。这场突如其来的特大风雪，袭击了灌阳的城乡大地，灌阳县电网严重受损，造成全县电杆倒塌 1535 条，断线 867 处，损坏线路长达 200 多千米。其中，35kV 电杆倒塌 13 条，10kV 电杆倒塌 810 条，400V 电杆倒塌 712 条，损坏 30kV·A 变压器 69 台、高压分接箱 4 台、35kV 断路器 2 台，造成全县停电。由于冷空气将继续南下影响该县，供电设施损失有进一步加大的趋势。

2008 年 1 月 12 日凌晨，灌阳镇供电所所长文进生一觉醒来，面对满山遍野的冰冻，多年的从业经验告诉他，如此恶劣的天气条件，极易发生电网故障。还未到上班时间，他便匆匆赶到供电所，迅速组织全所员工，组成抢险小组，同时准备抢险物资、工具等，处于随时准备出发抢修的待命状态。接到鱼塘 10kV 线路、400V 线路故障命令后，他们不顾



外面寒冷的天气，立即出发奔赴线路故障点。

由于结冰路面特别滑，车辆无法通行，他们就手提肩扛抢修物资和设备，迎着刺骨的寒风，步行近3个小时赶到故障点。雪片不断地钻进他们的衣服里，进了又化，化了又进，身上的衣服几乎变成了冰衣，冻得红肿的双手有时连工具、导线都抓不住了，但他们依然咬牙坚持着，就是在这种艰苦的境下，他们经过近8个小时的苦战终于排除了线路故障。但此时的他们，鞋面被冰覆盖着，手、脸已经冻得红肿了。

回到家后，他顾不上休息，马上又带了2名值夜班的员工对附近的10kV线路及台区进行巡视，直到凌晨2点左右才回到家。

接下来的十多天里，为了及时排除故障，在抢修过程中，他克服了重重困难，全力进行着抢修。遇到被冰封过不去的地方，他就趴在冰面上，缓慢谨慎地滚过去；上杆够不到就爬梯，人上不去，他们就搭起人梯……经过文进生和他的同志们的艰苦努力，十多天里，他们共计修复、供电六十多台变压器，保证了十余个行政村用户的稳定用电，受到了广大用户的一致好评。

“必须保证居民用上电！”文进生是这样说的，也是这样做的。自2008年1月30日以来，由于雨雪进一步加大，全县的供电设施进一步破坏，他一直坚守在工作岗位上，每天都是冒着风雪抢修到晚上八九点钟。为了不让电线被压断，每晚还要外出巡线，以致眼里布满了血丝，脸都浮肿了。

正是有了许多如文进生这样员工的共同努力，他们以爱岗敬业、无私奉献的精神，以奋勇拼搏、一往无前的非凡勇气，以战天斗地、英勇无畏的牺牲精神，以勇于承担社会责任、服务千家万户的强烈事业心和责任感，筑起了电网的坚强脊梁。他们在狂风暴雪的洗礼中，用自己的实际行动，不仅使我们的电网经受住了自然灾害的考验，还树立起了电业人吃苦耐劳、连续作战的光辉形象。

【思考与讨论】

从图1-4中可以看见南方电网公司2008年抗冰救灾的事迹。

(1) 在公司有困难的时候，你们会放弃春节家人团聚的假期，主动投