

优秀员工 落实责任的 24堂课

杨 婧◎编著



有效落实 创造卓越市场业绩
完美职业态度

YOU XIU YUAN GONG
LUO SHI ZE REN DE

24TANG KE



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

优秀员工 落实责任的 24堂课

杨 婧◎编著



24TANG KE

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

身处职场,责任无处不在。一个拥有强大责任落实力的员工,才是企业最欢迎的员工,才能为企业带来滚滚利润,为自己带来丰厚收益。本书内容翔实、案例丰富,既探究了员工在实践中责任落实不力的根源,又为其提供了落实责任的有效渠道和方法技巧,旨在提高读者朋友落实责任的能力和水平,以求在事业上迈上一个新台阶。

本书适合企事业单位管理人员和员工、政府公职人员参阅,尤其适合作为企业内部培训教材。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

优秀员工落实责任的24堂课 / 杨婧编著. —北京:电子工业出版社,2011.3
(员工爱岗敬业必修课程系列)
ISBN 978-7-121-13010-6

I. ①优… II. ①杨… III. ①企业—职工—职业道德 IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第030219号

责任编辑:李红玉

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司
装 订:

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编:100036
北京市海淀区翠微东里甲2号 邮编:100036

开 本:720×980 1/16 印张:15.5 字数:230千字

印 次:2011年3月第1次印刷

定 价:33.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系。联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

前 言

生活在这个世界上，我们每个人都逃脱不了责任的“束缚”，大到一国责任，小到家庭责任，都需要我们直接或间接地去承担。面对这些或大或小的责任，有的人能够完美承担，取得骄人的成绩；有的人却这也不行那也不可，始终处于人生的低谷。原因何在？是什么将优秀者和平庸者截然分开？

其实，最根本的原因是，优秀者能够将自己的责任有效落实，而平庸者面对责任时尽找借口推诿扯皮——就是不落实。

有责任不落实，责任便也成了空谈。连自己分内的责任都落实不了，又有什么资格去谈及成功的事业，只能乖乖坐在“平庸者”的位置上蹉跎了事。

“落实”二字竟是如此重要！我们不禁要问：什么才是落实？

“落实”一词的书面解释是使计划、措施等通过周密的研究，达到具体明确，切实可行。

落实，即实践，是把嘴上说的、纸上写的变为具体的行动，是把贴在墙上的蓝图变为改造世界的实践；落实，是人们认识世界、改造世界的一个环节，是连接认识与实践、理想与现实的一座桥梁；落实，是一个过程，是一个环环紧扣的链条，落实凝聚着心血和责任，体现着作风和意志，反映着一个人的能力和水平。

众所周知，思想是行动的先导，没有思想的解放和观念的更新，就不可能有适应科学发展观要求的实际行动。但思想不等于行动，思想解放了还须有相应的行动跟上。如果没有行动，没有落实，不付诸实践，任何思想只能停留在口头上、会议上和文件

中，不仅难以取得实际效果，还会贻误事业。因为行动滞后，所以即使起个大早，也只能赶个“晚集”，甚至连“晚集”也赶不上。所以说工作不能只看嘴上怎么说、纸上怎么写，归根到底要看落实得怎么样。

企业需要有责任心的员工，更需要拥有完美落实力的员工。事实上，责任与落实是相辅相成的，强烈的责任感能够缔造完美的落实力，而落实又能将责任升华，将工作做到完美。

一些优秀的企业正是看到了这一点，于是花大力气将“落实文化”打造成“企业文化”中重要的一环。因为他们知道，要解决落实问题，必须反对遇事推诿扯皮的坏习惯，构建落实文化；只有构建落实文化，让每个员工都养成及时有效地落实责任的习惯，企业的日常工作才能得到完美执行，才有希望取得理想的成绩。

仔细想来，职场上有些员工之所以一直炙手可热，并不是因为他们有多少新奇的想法、头脑多么聪明，而是因为他们始终在进行着一项最有效的活动——落实，他们都有一个最大的特点：无条件地将自己的责任落实。因为他们相信，只有落实了责任，才能被上司喜爱，被企业重用。

责任的关键在于落实，落实才是硬道理。在工作的过程中，我们如何才能够将责任完美地落实呢？想必此时很多读者朋友都会有这样的疑问。

正是为了解答读者朋友的这个问题，我们精心编写了本书。本书通过丰富翔实、贴切有说服力的案例，探究员工在实践中落实不力的根源，既阐述了员工落实责任的重要性，又为读者朋友提供了落实责任的有效渠道和方法技巧，旨在提高读者朋友落实责任的能力和水平，以求在事业上迈上一个新台阶。

希望读者朋友能从我们的 24 堂课中得到有益的启示，打造出自身强大的责任落实力，向着更高的目标奋进。

目 录

第一课 责任关键在于落实（观念课）	1
你的责任心=企业的竞争力	2
落实责任是关键	4
不落实的责任就是“零”	6
没有落实力就没有战斗力	8
个人发展取决于落实效果	10
落实力自测	12
第二课 扫除阻碍落实的五个雷区（观念课）	13
推诿扯皮——“这不关我的事”	14
破窗效应——“这事不能怪我”	16
不知担当——“无所谓，没什么大不了”	17
假设心理——“如果我……就不会出现问题了”	19
社会浪费——“我没事，反正天塌了有其他人顶着”	21
落实力自测	23
第三课 落实安全责任重于泰山（观念课）	24
安全生产欢迎“乌鸦嘴”	25
严守操作规程	26
咬住隐患不松口	28
安全生产莫“空转”	29
及时发现事故征兆	31
落实力自测	33
第四课 打造绿色责任生态圈（观念课）	34
政府人员更应树立强烈的责任意识	35

企业家要主动承担社会责任	36
构建企业的责任链	38
落实为先, 利润为后	40
打造个人、企业与社会 的责任圈	42
落实力自测	44
第五课 请给我结果 (行动课)	45
树立结果意识	46
工作中引入“价值管理”	47
不断刷新你的业绩	49
不断质疑和改进工作	51
做人力资本, 不做人力成本	52
落实力自测	54
第六课 落实责任没有小事 (行动课)	55
不要忘记“准备工作”	56
日常工作, 小题大做	57
做一个凡事认真的人	59
随时维护好企业的形象	61
落实力自测	63
第七课 落脚点在“行动” (行动课)	64
落实就是要落在“行动”上	65
脚踏实地做事	67
积极宣传企业	70
落实力自测	72
第八课 自动自发地落实 (行动课)	73
不再做“电脑”员工	74
要“全力以赴”不要“尽力而为”	75
要有主动补位的意识	77
从“额外工作”中挖掘机会	79
落实力自测	81

第九课 明确落实职责（方法课）	82
认请责任才能落实责任	83
明确自己的岗位职责	85
多提合理化建议	86
独当一面，善于替上司分担	88
落实力自测	89
第十课 把工作内容系统化和程序化（方法课）	90
把事情往“细”里做	91
执行细节才是关键	93
及时捕捉“零次信息”	94
追求产品零缺陷	96
不允许“差不多”的存在	98
落实力自测	100
第十一课 视觉化落实目标（方法课）	101
制定清晰的目标	102
将个人目标融入企业目标	104
不抛弃，不放弃	105
专注地做一件事	107
落实力自测	109
第十二课 带着思考去落实（方法课）	110
带着思考去落实	111
突破思维方式的束缚	112
创造性地完成任务	114
不断挖掘你的智慧	116
落实力自测	118
第十三课 “做好”才叫落实（效能课）	119
不要“完成”要“完美”	120
让问题到这里为止	121
不断跟进、检查与监督	123

掌握好“最后步骤”	124
落实力自测	126
第十四课 提高效率促落实（效能课）	127
提高效率而非延长工时	128
一次只做一件事	129
给事情排序	131
提高时间的含金量	133
落实力自测	135
第十五课 达标是最低要求（效能课）	136
做任何工作都精益求精	137
每天提高1%	138
“标准”是最低要求	141
“快、准、细、严、实”的工作五字诀	143
落实力自测	145
第十六课 现时复命制（效能课）	146
以服从为第一要义	147
坚决执行“四小时复命制”	149
拿出最好的成绩来	151
向罗文学习如何复命	152
落实力自测	154
第十七课 问责措施及时完善（管理课）	155
给落实加层制度外衣	156
建立完善的问责制	157
建立有效的评估制	160
别让“潜规则”害了你	161
落实力自测	163
第十八课 落实就是走流程（管理课）	164
简化落实链条	165
避免多头指挥	166

加强沟通的作用	168
从田忌赛马看流程优化	170
落实力自测	172
第十九课 创建优秀的落实文化（管理课）	173
建立“学习型组织”	174
“诚信文化”的构建	175
尽职尽责，培育“责任文化”	177
“备忘录文化”让落实一目了然	179
落实力自测	181
第二十课 打造落实力强的责任团队（管理课）	182
不要打越级报告	183
大局当前，学会让路	185
摆脱“惯性”的桎梏	188
认同企业的价值观	190
落实力自测	192
第二十一课 使命必达（素养课）	193
要有“保证完成任务”的决心	194
加快落实速度	196
绝不拖延	197
向联邦快递学习完美执行	199
落实力自测	201
第二十二课 在落实中树立“积极心相”（素养课）	202
做一个用“心”工作者	203
要经得起“折腾”	205
加大工作中的“人性含量”	207
带着“禅心”去上班	209
落实力自测	211
第二十三课 落实责任成就自我（素养课）	212
提高对自己的期待	213

建立合理的知识结构	215
加强业务本领	217
把学习当做你的责任	219
落实力自测	221
第二十四课 落实型员工必修的“职业精神培养方案”(素养课)	
.....	222
个人品牌四项修炼	223
锻造忠诚的内心	225
多为企业想想	228
严守企业机密	230
全心全意奉献自我	231
落实力自测	234

第一课 责任关键在于落实（观念课）

你的责任心=企业的竞争力

有责任心的员工是企业的栋梁，由这样的员工组成的企业是最具竞争力的企业。“责任保证一切”，责任保证了服务、保证了敬业、保证了创造……正是这一切，保证了企业的竞争力。



著名戏剧表演艺术家常香玉说：“戏比天大。”而某钢铁集团一位普通的汽车司机冷晓奇却说：“企业职工的责任比天大。”他用自己的实际行动诠释了这句话。



优秀员工落实责任的24堂课

那是2004年9月的一个深夜，在某钢铁集团设在江西某在建大桥的工地上，职工们正在挑灯夜战。冷晓奇开车路过工地材料堆放处，发现远处有一个人肩上扛着一卷电缆线正匆匆离去。他心想：“有人偷工程材料！”于是他一边高呼“抓小偷”，一边开车向那人追去。狡猾的盗贼看有人追来，马上扔掉电缆线，冲下路基，向黑暗的田野里跑去。

冷晓奇来个急刹车，打开车门，跳下车，奋勇追去。盗贼慌不择路，跳进河里，冷晓奇也跟着跳进河里。当盗贼爬上对岸时，被冷晓奇紧紧抓住。冷晓奇大喝一声：“走，到派出所去。”盗贼狗急跳墙，恶狠狠地 from 身后抽出一把锋利的镰刀，拼命朝冷晓奇身上砍去，他顿时血流如注。冷晓奇一边与盗贼英勇搏斗，一边用力高喊：“抓贼了……”

由于冷晓奇身上多处负伤，流血不止，体力不支，盗贼扔下镰刀，乘夜色逃跑了。

闻讯赶来的公司员工和几名在工地的领导，连忙把受重伤的冷晓奇背上车，紧急送到附近的医院救治。

后来，根据冷晓奇对盗贼的形象特征的描述，公安人员第二天就将犯罪嫌疑人抓获。冷晓奇为保护工程材料与歹徒搏斗负伤后，

公司董事长从太原赶到工地看望他。面对领导的夸奖，他只是谦虚地说：“每一个热爱企业的人遇到这种事，都会毫不犹豫地冲上去，因为这是责任。把企业的事当成自己家的事，企业才能办好。”

冷晓奇的一番话道出了广大老板和员工共同的心声：员工的责任心是缔造名牌企业的主要力量，可以保证企业之树常青。所以，作为一名职场人士，若想成为企业里那名最优秀的人，我们应该踏踏实实地发挥自己的落实力，认真履行我们的责任，为企业竞争力的提升奉献出自己的力量，因为，我们员工的责任心就是企业的竞争力。



责任心是员工作为企业的一员必须具备的基本素养。一个员工如果缺乏对企业的责任心，那么给他提供再好的福利、再高的薪水、再好的工作环境、再好的发展空间，都是枉然的。因为，他一开始对企业就没有打算承担任何责任，也就没有义务可言。这样的员工，如果充斥在企业中，企业谈何竞争力？

那么，在一个企业内，责任究竟意味着什么？也许你认为自己心里很清楚，可是要说却说不出。简言之，一名落实力强的员工应当承担的责任主要有以下几点：

1. 忠诚于自己的领导和企业

任何时候，忠诚永远是企业生存和发展的精神，这是企业的生命线。只有忠诚于自己的领导和企业，才有权利享受企业给个人带来的一切。

2. 维护企业的利益和形象

员工有责任维护企业的利益和形象。员工就是企业的代言人，员工的形象在某种程度上就代表了企业的形象。员工在任何时候不能做有损企业利益和形象的事情。这也是一个员工最起码的责任。

3. 认真做好本职工作

员工做好本职工作就是对企业最大的支持。因为所有的员工都



努力做好本职工作，企业这艘大船才能行得更稳、行得更远。做好自己分内的工作就是员工为企业担当的责任。

4. 不断提升自己的业务能力和水平

员工的能力和水平的高低是衡量一个企业的指标，也是企业发展的潜在动力。员工有责任不断提高自己的业务水平和能力，这是企业快速发展的一个保证。这项责任能够突出表现员工的能动性，员工能这么做，领导者一定会很欣慰。

落实责任是关键

凡是发展快且发展好的世界级企业，都是具有强大落实力的企业。在责任面前我们每个人都应该认识到，责任不分大小，关键在于落实。



广州一个家电制造有限责任公司曾发生过这样一起管理“事故”：3号车间有一台机器出了故障，经过技术科的工作人员检查，发现原来是一个配套的螺丝掉了，怎么找也找不到，于是只好去重新买。可是根据公司内部规定，必须先由技术工作人员填写采购申请，然后由上级审批，之后再经过采购部部长审批，才能由采购员去采购。

可是，问题又出现了：市内好几家五金商店都没有那种螺丝，采购员又跑了几家著名的商场，也没有买到。

几天很快就过去了，采购员还在寻找那种螺丝，可是工厂却因为机器不能运转而停产。这还得了，于是公司的其他管理者不得不介入此事，认真打听事故的前因后果，并且想方设法地寻找修复的方法。

在这种“全民总动员”的情况下，技术科才拿出机器生产商的电话号码。于是，采购员就打电话问哪里有那种螺丝卖。对方却告诉他：“你们那个城市就有我们的分公司啊。你在那里看看，肯定有。”

半个小时后，那家分公司就派人上门送货来了。问题解决的时间就那么短，可是寻找哪里有螺丝就用了一个星期，而这一个星期



公司已经损失了上百万元。

很快，工厂又恢复了正常的生产运营。在当月的总结大会上，采购科长将这件事情又重新提了出来，他说：“从这次事故中，我们很容易就能看出，公司某些工作人员的责任心不强。从技术科提交采购申请，再经过各级审批，到最后采购员采购，这一切都没有错误，都符合公司要求，可是结果却造成这么重大的损失，问题在哪里？竟然是因为技术科的工作人员没有写上机器生产商的联系方式，而其他各部门竟然也没有人问问。”

成败关键在落实，一个极其微小的责任不落实都有可能导致企业巨大的损失。

在现实工作中，人们常常会把企业失败的原因归咎于战略决策的失误，但在大多数情况下，战略本身并不是关键因素，导致企业失败最根本的原因就是责任没有得到落实。落实责任，是企业中每个员工最基本的责任。

没有落实，再正确的战略也等于零。

没有落实，再好的文件也是一纸空文。

没有落实，再理想的目标也不会实现。

没有落实，再正确的政策也不会发挥其应有的作用。



有人说，21 世纪是落实的世纪。谁真正地将责任落到实处，谁就是赢家。“落实”虽然仅仅是两个字，但这两个字却是字字重千金。一端连着企业的命运，一端连着企业成员的成败；一端连着团队的兴衰，一端连着团队员工的生活。因此，不管是企业领导，还是企业员工，都要把责任真正落实到实处。那么，在实践中，我们如何才能将责任有效地落实好呢？以下两条法则或许会给你带来一些启示：

1. 认真探究落实力不强的原因并加以改正

实践中，落实力不强的原因有很多种，但不外乎以下几类：不



能将好的思路落实于具体时间表上，导致好的思路和策略成为空谈；安排工作不到位，落实责任拖拖拉拉；落实过程敷衍了事，等等。企业只有解决好这些落实问题，才有可能进一步将责任落实好。

2. 不忽视任何落实中的小事

正所谓：落实责任无小事。每个人所做的工作都是由一件件小事构成的。在工作中，不能因为是小事就敷衍应付，轻视责任。可能由于你在工作中的一个疏忽，到了客户那里就会变成大问题和大麻烦，轻则会令企业形象受损，重则会给企业带来灭顶之灾。

不落实的责任就是“零”

抓责任落实是企业管理工作的一个基本环节，也是每一个员工的一项重要职责。一个决策、一项工作能否收到预期效果，关键在于落实。

没有落实的责任就是“零”。无论责任或大或小，只要没有落实到位，一切都是空谈。



有个落魄不得志的中年人每隔两三天就到教堂祈祷，而且他的祷告词几乎每次都相同。

“上帝啊，请念在我多年来敬畏您的份上，让我中一次彩票吧！阿门。”

几天后，他又垂头丧气地回到教堂，同样跪着祈祷：“上帝啊，为何不让我中彩票？我愿意更谦卑地来服侍您，求您让我中一次彩票吧！阿门。”

到了最后一次，他跪着重复他的祈祷：“我的上帝，为何您不垂听我的祈求？让我中彩票吧！只要一次，让我解决所有困难，我愿奉献终身，专心侍奉您……”