

从全球流传最广的沉船事件中引申出关于工作职责与信念的启示录

责任

黄晓林◎编著

忠诚



执行

★★★
员工培训
首选读本

现在就开始改变！我们今天的行动决定了我们明天的成就！

每天付出多一点，每天改变一点点，每天进步一点点

打造永不沉没的事业航母

 中国纺织出版社

责任 忠诚 执行

黄晓林◎编著



中国纺织出版社

内 容 提 要

《责任 忠诚 执行》从一个让人警醒的沉船事件中引出几个重要话题:责任、不找借口、忠诚、执行、协作。你将在生动的故事、优美的语言之中领悟一种全新的责任观,它会整合你的所有行动:学会不找借口,而是找方法切实解决问题;明白优秀的战略需要完美的执行力,让自己成为职场高效人士;真正地理解忠诚的概念,拥有忠诚的品质;知道怎样协作,成为最受欢迎的搭档……

“他山之石,可以攻玉。”本书将助你重振职业精神,教你勇于向小错说“不”,带你和企业一起走向成功!

图书在版编目(CIP)数据

责任 忠诚 执行/黄晓林编著. --北京:
中国纺织出版社,2012.8

ISBN 978-7-5064-8673-6

I. ①责… II. ①黄… 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(2012)第 103761 号

策划编辑:黄磊 特约编辑:高振亚 责任印制:储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010—64168110 传真:010—64168231

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

尚艺印装有限公司印刷 各地新华书店经销

2012年8月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:14

字数:159千字 定价:23.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

前言

这是一个发人深省的事件：环大西洋号货轮上的水手、大副、船长，每个人只犯了一点点错误，却最终酿成了船毁人亡的大错。

仔细想想，我们是不是在不同岗位上扮演着和环大西洋号水手、大副、船长类似的角色？我们在自己的岗位上不也犯过类似的小错吗？我们在工作中是不是也和环大西洋号的人一样漠视小错？

2009年2月山西古交屯兰煤矿瓦斯爆炸，2011年7月甬温线动车组列车追尾事故，类似的事件不胜枚举，所带来的伤痛一再刺痛我们的神经，而这些事故的起因往往是因为某个人、某个环节错了那么一点点，这是否应该引起我们的警醒和深思呢？

环大西洋号沉船事件以及一系列事件用血的代价警示我们：不可忽视小错，更不能忽视隐藏在小错背后所缺失的职业精神。小错的背后是责任缺失，唯有尽职尽责地工作，才能将工作做到完美；小错的背后是借口泛滥，对工作没有任何借口，才能尽心尽责地把工作做到最好；小错的背后是低忠诚度，唯有对工作、对组织忠诚，才能全力以赴地做好手头的每一份工作；小错的背后是执行不力，唯有真正将工作做到位、不留死角，才能把自己的工作做到尽善尽美；小错的背后是团队协作感不强，唯有团队的所有成员之间通力协作，才能把一切小错消灭在萌芽状态……

从每人只错一点点，到每人一点点都不错，要求我们必须具备相应的职

业品质:责任、不找借口、忠诚、执行、协作……“天下难事,必作于易;天下大事,必作于细。”能否避免“沉船”的命运,关键在于每个人能否自始至终保持优秀者必备的职业品质,认真细致地做好身边的每一件小事,坚决杜绝和克服“每人只错一点点”的现象在我们身边发生。

有人说,工作的时间长了,人就会麻木。麻木是工作中一种非常可怕的状态。请记住,工作不能等闲视之,要时时刻刻融入责任、忠诚、协作……

一个组织能否避免出现“沉船”的命运,关键在于能否杜绝“每人只错一点点”,在于能否每人始终如一、认真负责地做好每件小事。

如果能够做到凡是规章制度都不折不扣地执行,凡事都具备强烈的责任感,树立角色责任意识;不给自己留隐患,不给自己留退路,不给自己找借口;凡是工作都真正实现精细化操作,自动自发,养成一种习惯,培育一种品格……

无论领导还是员工,都应该认真吸取“每人只错一点点”的教训,以“勿以善小而不为,勿以恶小而为之”的谨慎态度投入工作中,以你漏我堵,你缺我补的责任感盯住问题,在每个岗位上都认真对待,才能确保组织的兴盛和个人的发展。

本书从一个让人警醒的真实故事中引出几个重要的话题:责任、不找借口、忠诚、执行、协作。你将在生动的故事、优美的语言之中领悟一种全新的责任观,它会整合你的所有行动;不找借口,找方法切实解决问题;明白优秀的战略需要完美的执行力,让自己成为职场高效人士;真正地理解忠诚的概念,拥有忠诚的品质;知道怎样协作,成为最受欢迎的搭档……

“他山之石,可以攻玉。”这本书将助你重振职业精神,教你勇于向小错说“不”,带你和企业一起走向成功!

黄晓林

引子 沉船的倾诉

在《环球时报》上曾经登载过一篇震撼人心的文章,大意是这样的:

巴西海顺远洋运输公司门前立着一块高5米、宽2米的石头,上面密密麻麻地刻满了葡萄牙语。以下就是石头上所刻的文字:

当巴西海顺远洋运输公司派出的救援船到达出事地点时,环大西洋号海轮消失了,21名船员不见了,海面上只有一个救生电台有节奏地发着求救的信号。救援人员看着平静的大海发呆,谁也想不明白在这个海况极好的地方到底发生了什么,导致这条最先进的船沉没。这时有人发现电台下面绑着一个密封的瓶子,打开瓶子,里面有一张纸条。有21种笔迹,上面这样写着:

一水理查德:3月21日,我在奥克兰港私自买了一个台灯,想给妻子写信时照明用。

二副瑟曼:我看见理查德拿着台灯回到船上,说了句这个台灯底座轻,船晃时别让它倒下来,但没有干涉。

三副帕蒂:3月21日下午船离港,我发现救生筏施放器有问题,就将救生筏绑在架子上。

二水戴维斯:离港检查时,我发现水手区的闭门器损坏,用铁丝将门绑牢。

二管轮安特耳:我检查消防设施时,发现水手区的消防栓锈蚀,心想还有几天就到码头了,到时候再换。

船长麦凯姆:起航时,工作繁忙,没有看甲板部和轮机部的安全检查报告。

机匠丹尼尔:3月23日上午理查德和苏勒的房间消防探头连续报警。我和瓦尔特进去后,未发现火苗,判定探头误报警,拆掉探头交给惠特曼,要求换新的。

机匠瓦尔特:我就是瓦尔特。

大管轮惠特曼:我说正忙着,等一会儿拿给你们。

服务生斯科尼:3月23日13点到理查德房间找他,他不在,坐了一会儿,随手开了他的台灯。

大副克姆普:3月23日13点半,带苏勒和罗伯特进行安全巡视,没有进理查德和苏勒的房间,说了句“你们的房间自己进去看看”。

一水苏勒:我笑了笑,也没有进房间,跟在克姆普后面。

一水罗伯特:我也没有进房间,跟在苏勒后面。

机电长科恩:3月23日14点我发现跳闸了,因为这是以前也出现过的现象,没多想,就将闸合上,没有查明原因。

三管轮马辛:感到空气不好,先打电话到厨房,证明没有问题后,又让机舱打开通风阀。

大厨史若:我接马辛电话时,开玩笑说,我们在这里有什么问题?你还不来帮我们做饭?然后问乌苏拉:“我们这里都安全吧?”

二厨乌苏拉:我回答,我也感觉空气不好,但觉得我们这里很安全,就继续做饭。

机匠努波:我接到马辛电话后,打开通风阀。

管事戴思蒙:14点半,我召集所有不在岗位的人到厨房帮忙做饭,晚上会餐。

医生莫里斯:我没有巡诊。

电工荷尔因:晚上我值班时跑进了餐厅。

船长麦凯姆:19点半发现火灾时,理查德和苏勒的房间已经烧穿,一切糟糕透了,我们没有办法控制火情,而且火越来越大,直到整条船上都是火。我们每个人都犯了一点点错误,但酿成了船毁人亡的大错。

看完这张绝笔纸条,救援人员谁也没说话。海面上死一样的寂静,大家仿佛清晰地看到了整个事故的过程。

巴王海顺远洋运输公司的警示方式很有效,此后的40年,这个公司再没有发生一起海难。

这就是沉船的倾诉。亲爱的朋友们,读完这个故事,在沉重的叹息之后,得到了什么启示呢?

目录

第一章 如果每人都错一点点 / 1

我们在工作中常常会忽略一些小错误、小细节,认为那些小事不会影响大局,根本不值得一提。如果我们每个人都这样想,每个人都犯下一点点的小错误,那么积累起来就是大错误,就是大灾难。即使只是一个小错误,我们也要预防 and 避免。

小错酿成大祸	3
请记住:1%的差错=100%的错误.....	6
小细节=大代价	8
见微知著:看到“小错”背后的“大错”	11
一切错误都是可以预防和避免的	14

第二章 沉船事故引发的思考:为什么会犯错 / 19

环大西洋号海轮的沉没其实就是因为每个人都犯了一点小错误酿成的,探究根源,船员们为什么会犯错呢? 责任缺失、借口泛滥、执行不到位、忠诚度低、不懂协作……想一想在工作中,我们是怎么做的:不想承担责任;遇到问题常常给自己找借口;没有把自己的工作做到位;对自己的工作、自己的事业不够忠诚;不懂得与同事分工协作……而这些就是我们犯错误的根源。



小错的根源在于责任缺失	21
借口泛滥是发生小错的主因	24
执行不到位,结果等于0	27
忠诚度低,小错便无法避免	30
不懂协作,小错就会无限放大	34

第三章 向小错说“不” / 39

很多人都有这样的想法:“人无完人,孰能无过”,“成大事者不拘小节”。的确,每个人不是生来就全知全能的,只要做事,就难免出错。但这样想的人往往不能把工作做好。如果要是有所成就,就必须做到“无过”,必须“拘小节”,杜绝身边的小错,向小错大声说“不”!

不做“差不多”先生	41
把小错消灭在萌芽状态	44
小题大做,给小错瘦身	46
面对错误:唯一的选择是杜绝错误	48
没有防不胜防,只有防而不实	51

第四章 责任:我的工作,我负责 / 55

“工作只是一种简单的雇佣关系,做多做少,做好做坏对自己的意义不大”,抱持这样的想法是大错特错。如果我们认为自己是在为老板工作,那么我们可能永远都处在一种从属的地位,无法真正获得独立自主,无法获得提升,犯错也会贯穿于工作的始终。我们要明白,对工作负责就是对自己负责。

人生就是角色,角色就是责任	57
糊弄工作,就是糊弄自己	60
最后一分钟,也要干好60秒	63
平凡的工作也需要积极去做	65



高标准、严要求:把工作做到最好	68
-----------------------	----

责任,让能力更强大	71
-----------------	----

第五章 没有任何借口 / 75

时至今日,在工作中“找借口”仍然是实现职场职业化的最大障碍之一,各式各样的借口既影响了公司的经营,又耽误了自己的发展。我们只有做到“没有任何借口”,才能将工作状态调整到最好,激发出最大潜能,为公司创造高业绩,为自己赢得发展。不找借口,才能把工作做到最好。

不要成为借口的奴隶	77
-----------------	----

杀死自己的“牛”	79
----------------	----

停止辩解	82
------------	----

拒绝说做不到	84
--------------	----

抱怨别人,不如改变自己	87
-------------------	----

全力以赴地去做	89
---------------	----

第六章 落实:完美执行不打折 / 93

完美执行就是能够克服一切障碍,坚定信念 100% 完成任务! 无论我们从事什么样的工作,执行力永远是我们最重要的能力,没有执行力,计划再完美,一切都是空想。如果我们能够做到目标明确、方法可行、流程合理再加上全力以赴这几点,高效执行就不是问题。行动起来,把自己打造成具有刚强意志和职业精神的完美执行者吧!

执行没有“打折卡”	95
-----------------	----

强化操作性	97
-------------	----

马上就办	100
------------	-----

日事日清	102
------------	-----

拿结果复命	105
-------------	-----



做好了,才叫做了 108

第七章 忠诚:企业就是你的船 / 111

如果说智慧和勤奋像金子一样珍贵的话,那么还有一种东西更为珍贵,那就是忠诚。自古以来,忠诚被人们视为一种美德,而如今,企业更需要忠诚的员工。作为企业的一员,就要把自己看成“家”的一分子,时时维护企业的利益,在工作中不犯错,当企业更快更好地发展了,我们的个人价值才能实现。

坚守自己的职业道德 113

忠诚是一种生存智慧 115

个人的成长离不开公司的发展 119

频繁跳槽伤害了谁 122

忠诚的受益人是自己 125

第八章 协作:分工不分家 / 129

公司是一台大机器,员工就好比每个零件,只有各个零件凝聚成一股力量,这台机器才能正常运转。也就是说每个人的工作不是孤立的,要出色地完成工作任务,必然依靠团队的分工协作。一个聪明的员工不会单枪匹马去闯荡,他明白只靠一个人的力量不能解决所有问题,他会协同团队成员共同完成任务,把自己融入团队中。

协作才能多赢 131

监督一定要到位 134

减少内耗 137

摒弃个人英雄主义 139

要勤于沟通 142

向大雁学习团队精神 146

成为受欢迎的搭档 149



第九章 方法总比问题多 / 153

只要我们肯努力、肯用心,任何问题都能找到解决的方法。但是每个人对待问题的态度不同,结果也就不一样了。平庸的人逃避问题而不是主动去找方法解决问题;而优秀的人则是把问题当成机遇,积极寻找解决问题的方法,在问题中发掘成功的契机。如果你想成为一名优秀的员工,就以积极的心态去面对问题,通过寻找具体有效的方法,将问题解决掉。

做正确的事,正确地做事	155
找办法,就一定有办法	158
把“不可能”变为“可能”	161
别说难,先问自己是否竭尽全力	164
创新就是竞争力	168

第十章 主动:永远比要求更进一步 / 173

很多员工都这样想:老板给我 1000 元的工资我就干 1000 元的活,老板给我 2000 元的工资我就干 2000 元的活。如果你也这样想,那么你永远也不会进步。迈向成功的最重要的一条定律就是“永远比要求更进一步”。比老板的要求更进一步,比别人多付出一点努力,自动自发,主动做公司需要的事,这才是一名优秀的员工。

学会自律,做好自己	175
自动自发,主动进取	177
多一盎司定律	180
要求 6 分,要努力到 10 分	183
充分的准备永不过分	185

第十一章 共赢:与企业共成长 / 187

企业和员工是一个共生体,企业的成长,通过员工的成长来实现;员工的成



长,又要依靠企业这个平台。企业给我们提供了发展的机遇和空间,帮助我们成长,因此,我们要把自己的前途、命运与企业发展紧紧联系在一起,树立“企业发展我发展,企业兴旺我兴旺,企业衰败我耻辱”的思想,与企业共同发展。

摒弃打工心态	189
恋上你的工作,爱上你的公司	192
在企业中做到最好	195
精益求精,让客户满意	198
心怀忧患,与企业同沉浮	201
付出越多,收获越多	204

参考文献 / 207

后 记 / 208

第一章

如果每人都错一点点

我们在工作中常常会忽略一些小错误、小细节,认为那些小事不会影响大局,根本不值得一提。如果我们每个人都这样想,每个人都犯下一点点的小错误,那么积累起来就是大错误,就是大灾难。即使只是一个小错误,我们也要预防和避免。



小错酿成大祸

读完《沉船的倾诉》这个小故事，我们仿佛看到那21名船员在苍茫的大海上，在环大西洋号上，在自责，在叹息，在惊恐，在挣扎……

掩卷沉思，这是对细节的疏忽，是责任的缺失，才酿成了这一船毁灭的悲惨一幕。虽然他们只是错了一点点，或许对于他们来说只是极其平常的一点点。尽管环大西洋号在当时是多么先进、多么坚固，却无奈于那一点点错误。

我们不难推断这个灾难是如何发生的：

台灯被理查德私自买回来后，并没有人制止这件事。同事找他时又把台灯随手打开。负责安全巡视的人漏掉了这个房间。实际上，由于底座太轻，开着的台灯在船的颠簸中掉到了地上，在地毯上点燃了第一根火苗。然后，火苗慢慢地爬上桌腿、桌布、床单……房间过热，电路烧断，出现跳闸，电工却忽视了这个重要的危险信号。问也不问就随手把闸合上。房间里的消防探头被拆掉了，新的尚未安装，所以无法报警，火苗静悄悄地肆虐着。焦糊的气味传了出来，三管轮闻到了，就直接打电话给厨房，厨房也闻见了，却没有一个人追究不良气味从何而来。下午几乎所有的人员都离开岗位，去了厨房；晚上，医生放弃了日常的巡检，放弃了发现问题的机会，就连值班的电工也私自离岗！最后，当大火被发现，着火的房间已经被烧穿，水手区的门被绑死了，怎么也进不去，消防栓锈蚀打不开，无法灭火。闭门器和救生筏被牢牢绑住，无法逃生。而这些问题船长在此前根本没有发现，因为他没有看甲板部和轮机部的安全检查报告。