

— 全球500强企业缔造伟业的内训指南 —

# 责任 成就卓越

张保文◎编著

勇于负责让员工更优秀、让企业更卓越

Achievements Lie in  
Responsibility

拥抱责任，实现个人与企业的双赢

责任，让员工玩转职场 · 责任，让企业战无不胜

被**联想、海尔、蒙牛、华为、微软、IBM**……  
成功实践的**核心价值观**和**第一行为准则**

· 一本造就优秀企业和员工的职场箴言 · 一本体现完美职业态度的培训经典 ·

华夏出版社



# 责任 成就卓越

张保文◎编著

勇于负责让员工更优秀 让企业更卓越

Achievements Lie in  
Responsibility

华夏出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

责任成就卓越 / 张保文编著. —北京: 华夏出版社, 2010.1

ISBN 978-7-5080-5614-2

I. ①责… II. ①张… III. ①企业-社会-职责-研究 IV. ①F270

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第004671号



出品策划:

网 址: <http://www.xinhua bookstore.com>

## 责任成就卓越

---

作 者 张保文  
责任编辑 张秋红  
封面设计 思想工社  
排版制作 思想工社  
出版发行 华夏出版社  
(北京东直门外香河园北里4号 邮编: 100028)  
经 销 四川新华文轩连锁股份有限公司  
印 刷 北京通州皇家印刷厂  
开 本 787mm×1092mm 1/16  
印 张 15.5  
字 数 270千字  
版 次 2010年1月第1版 2010年1月第1次印刷  
书 号 ISBN 978-7-5080-5614-2  
定 价 28.00元

---

本版图书凡印刷、装订错误,可及时向我社发行部调换

## 企业界知名人士 对“责任”的最佳诠释

一个人可以清贫，可以不伟大，但不可以没有责任感。

——比尔·盖茨 微软董事长

一个人有了责任心，才能有激情、有忠诚，才有成就一切事业的可能。责任保证绩效。

——彼得·德鲁克 著名管理大师

责任心是一切行为的根本，是一切创造力的源泉。我们尊崇以人为本，而员工应以责任为本。

——夏礼成 宝胜集团董事长

社会责任一定要融入企业的核心价值体系和商业模式中。

——马云 阿里巴巴总裁

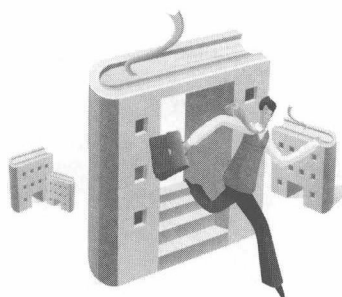
职场人士要迈向成功，首先要赢得企业尊重，要赢得企业尊重，就要以负责人的精神做事！

——董明珠 格力电器总裁



## 赢在职场的责任箴言

- 只有那些勇于承担责任的员工，才能在企业中担当重任。
- 当承担责任成为你工作中的一种享受时，你的人生会变得更加充实，事业会更有成就。
- 一个人承担的责任越多，成长和提升的机会就越多。
- 任何公司都需要那些不找借口全力执行的人。
- 老板最看不上的是那些对工作敷衍了事的人，最赏识的是那些认真负责的员工。
- 一名优秀的员工应当清楚自己要对他什么负责，在适当的时候承担起适当的责任。
- 时刻以公司利益为先的员工，往往是发展最快的员工。



# 责任，员工成长与进步的源泉

## 责任，企业生存与发展的基石

· 一个人放弃了责任，就等于放弃了自己在这个社会中更好的生存机会。

· 员工的责任心是企业的竞争力，有责任心的员工是推动企业发展的关键力量。

· 唯有每个员工都重视和担当起自己的责任，才能保证企业的顺利发展。

· 借口的根源在于缺乏责任心，找借口会使你与成功失之交臂。

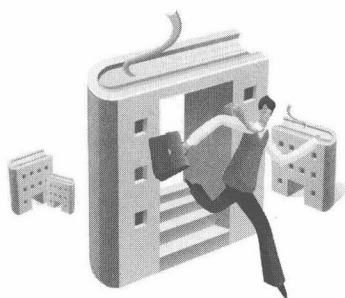
· 责任为你的个人品牌贴上卓越的“标签”。

· 只有勇敢地承担起责任，才能获得老板的青睐。



# 责任，让员工玩转职场 责任，让企业战无不胜

责任是一种高尚的意识，一种认真的态度，一种与生俱来的使命，一种完美的职业精神。每个人都有一块自己的“责任地”，勇于负责是由平凡通往卓越的金钥匙。从这一刻起，承担起自己的责任……



# 前言

»» PREFACE

责任对每个人来说都是一种与生俱来的使命，它伴随着我们生命的始终。当你成为社会中的一分子的时候，你的身上就有了不可推卸的责任：对家庭的责任、对工作的责任、对社会的责任、对生命的责任。

有人做过这样一个形象的比喻：我们每个人都是一个圆心，它被许多同心圆所环绕。从我们自己的圆心出发，第一层圈出现了——这是由父母、妻子和孩子组成的圈；第二层圈是与各种亲朋好友的关系；然后是自己所属族群的同胞关系；最后是与整个人类这个种族的关系。责任构成了人类社会的基础，是人类社会和自然界至高无上的法则。

责任不仅是至高无上的法则，同时也是成就卓越的动力。小到个人、家庭，大到企业、民族、国家，乃至整个人类社会的生存和发展，都离不开责任的推动。

责任可以推动一个人由平庸走向卓越。对于企业来说，更是如此。责任是企业的生存之本，也是企业的制胜之本。在激烈的市场竞争中，任何一家想以竞争取胜的公司都必须设法使每个员工有责任感。没有责任感的员工就无法向顾客提供高质量的服务，就难以生产出高质量的产品。当然，这样的企业也难以在这个竞争激烈的社会中立足。

1999年，曾是美国第一大零售商的凯玛特开始显露出走下坡路的迹象。有一个关于凯玛特的故事在广泛流传。

在1990年的凯玛特总结会上，一位高级经理认为自己犯了一个“错误”，他向坐在他身边的上司请示如何更正。这位上司不知道如何回答，便向上级请示：“我不知道，您看怎么办？”而上司的上司又转过身来，向他的上司请示。这样一个小小的问题，一直推到总经



理帕金森那里。帕金森后来回忆说：“真是可笑，没有人积极思考解决问题的办法，而将问题一直推到最高领导那里。”

2002年1月22日，凯玛特正式申请破产保护。凯玛特的破产有很多管理和运作上的问题，但是公司内部缺乏责任心的工作氛围才是导致凯玛特破产的最根本的原因。

有责任心的员工是公司的栋梁，由这样的员工组成的企业是最具竞争力的。一个公司，只有每个员工都意识到自己肩负的责任，这个公司才能在日益激烈的市场搏杀中立于不败之地。

无论在什么时候，责任都是优秀和卓越的代名词。微软公司之所以能称霸全球，始终处于领先地位，并不是只靠一个天才的比尔·盖茨外加一个史蒂夫·鲍尔默，而是与每一位职员都拥有“唯我独尊”的责任心分不开的。

微软的每一位职员都以“让人人用上最优秀的软件”为己任，并且深信只有微软才能肩负起这个崇高的使命。更为重要的是，他们每个人都懂得要完成这项使命，必须人人都在各自的工作岗位上尽到责任。如果公司的每一名员工都能够树立起责任至高无上的意识，为公司的发展主动承担起自己的责任，天下哪有不兴盛的公司？

一个缺乏责任感的民族，是一个走向没落的民族；一个缺乏责任感的企业，是一个没有前途的企业；一个缺乏责任感的人，是一个什么都做不好的人。一位成功的企业家说过：“一个人可以清贫，可以不伟大，但不可以没有责任感。”意识到自己的责任，承担起自己的责任，相信你所在的企业会因为你这份责任感而变得更加辉煌和强大，而你的人生也会因此拥有更多的卓越和精彩。

本书在编写过程中，借鉴和参考了部分同类书籍，从中得到了不少启悟，也汲取了其中的精华，引用了其中一些事例，在此不一一标明，谨向各位原著作者表示崇高的敬意。

## 导 读 | 责任： 缔造优秀与卓越的伟大动力

责任和忠诚：解放军精神的内核/2

大庆精神：责任有多大，事业才有多大/4

西点军校：勇于负责，没有任何借口/7

微软：人可以不伟大，但不可以没有责任心/11

三星：员工的责任心，就是企业的防火墙/14

## 第一章 | 责任是生命赋予我们的天职

责任：永恒的生存法则/18

天赋责任，我们没有理由推卸/22

守住责任，就守住了人生的使命/24

让负责成为自己的生活态度/27

测一测：你是一个有责任感的人吗

## 第二章 | 责任成就一切，卓越源自责任

责任是一种伟大人格的体现/34

责任意味着尊严、荣誉和价值/37

责任，让你的工作更有意义/41

责任是企业的生存之本/45

你的责任心就是企业的竞争力/48

测一测：看看你对工作的负责程度有多高

### 第三章 | 承担责任才能提升自我

责任胜于能力，责任更能提升能力/54

视责任为机遇，在工作中提升自我/58

提升“责任能力”，收获完美业绩/61

带着思考工作，让智慧为你的责任心升级/63

测一测：你是一个称职的员工吗

### 第四章 | 细节体现责任心， 落实责任无小事

可怕的蝴蝶效应：企业中没有孤零零的责任/70

工作中的小疏忽，客户心中的大问题/74

抓好细节，不让责任心在小事上“缺位”/78

于细微之处体现你的责任心/82

工作中没有“如果”，责任之弦不可松/85

测一测：你的工作效能如何

### 第五章 | 信守责任才能做好一切

没有做不好的事，只有不负责的人/92

卓越，从意识到自己的责任开始/96

责任是业绩的催化剂/100

一分责任心，十分执行力/102

敬业，责任心的延伸/106

测一测：你的执行力如何

## 第六章 | 投入责任心，确保完美结果

责任心决定工作质量/114

积极面对每一项工作/117

对自己工作的结果负责/120

将责任心融入你的工作标准/123

不断质疑和改进你的工作/126

认真负责，确保工作零缺陷/129

测一测：你对工作精益求精吗

## 第七章 | 守住责任心，树立责任意识

从“破窗效应”看责任心的缺失/136

推卸还是担当/139

制度的缺失，还是责任心的缺失/144

清楚自己要对他负责/148

勇敢地说“这是我的错”/151

公司利益重于一切/155

测一测：你能够勇于承担责任吗

## 第八章 | 公司兴亡，我的责任

- 公司兴亡，员工有责/162
- 像老板一样关心公司的发展/165
- 把公司当成自己的家/169
- 关键时刻挺身而出/172
- 用主人翁精神填补“责任空白”/175
- 主动去做公司需要的事/178
- 心中常存忧患意识/182
- 增强使命感，多提合理化建议/185
- 测一测：你的主动程度如何

## 第九章 | 责任让你从优秀走向卓越

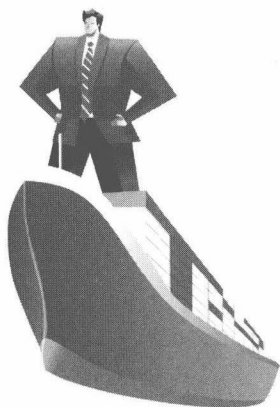
- 成功只青睐那些勇于负责的人/192
- 你在为自己工作/195
- 责任为你的个人品牌贴上卓越的“标签”/198
- 责任让你从优秀走向卓越/201
- 测一测：你离成功有多远

## 附 录：

- 卓越企业责任文化宣言/206
- 晨会上的经典品读/220

导·读

## 责任：缔造优秀与 卓越的伟大动力



**责任和忠诚：**解放军精神的内核  
**大庆精神：**责任有多大，事业才有多大  
**西点军校：**勇于负责，没有任何借口

**微软：**人可以不伟大，但不可以没有责任心  
**三星：**员工的责任心，就是企业的防火墙



## 责任和忠诚： 解放军精神的内核

责任和忠诚是企业的文化和精神灵魂。把责任和忠诚作为企业的精神命脉，注入每个成员的心里，这样才能最大限度地使团队成员具备责任和忠诚。

责任和忠诚是解放军精神的内核，对于每一个解放军官兵而言，责任和忠诚就是他们精神大厦中最坚实的支柱，它们的存在让解放军精神熠熠生辉。它们更像是解放军战士的双腿，不仅支撑着他们伟岸的身躯，而且让他们在胜利的道路上走得更远，缺哪一条腿他们都无法完成自己的天职与使命。可以说，责任和忠诚就是解放军团队不断取得胜利的法宝。

1945年9月初，新四军三师决定向拒不缴械投降的汉奸潘干臣伪军（近万名）盘踞的淮阴城进攻。战斗首先在南门打响，突击班两次登城都未成功。第三次登城时，战斗英雄徐佳标左手抓梯、右手握枪，战旗斜插在背后的子弹袋里，第一个攀到城墙上沿，奋力把红旗插在城头上。这时敌人疯狂进行反扑，他们依托碉堡和城垛，用火力和刺刀、马刀封住登城点，手榴弹像下冰雹一样扔向城下，我军遭受很大伤亡。

徐佳标脚下的云梯也被炸断了，突击班的战友们从半空中摔了下来。徐佳标眼疾手快，他就势抱住城垛，一翻身，跃上了城墙，就在这时，一个凶恶的敌人举起马刀，将徐佳标的双手腕砍断了。徐佳标昏倒在城垛边上，当他醒过来以后，看到城墙上方的一个暗堡内正连续不断地喷着火舌，前方不远处，他的营长倒在血泊里，他明白了一切。那一刻，疼痛、愤怒、仇恨，以及作为一名解放军战士所具有的责任和忠诚精神，在他身上汇集成一股巨大的力量。他强忍着伤痛，用被鲜血染红的双肘支撑住身体，坚毅地向敌人的

暗堡移动过去。一寸、两寸，最后，他使出全部的力气，用自己的身体堵住了敌人喷火的枪眼，敌人的机枪哑了。城下的解放军看到这一幕，都热血沸腾，高声呼喊，潮水般地卷上城头。最后，淮阴又回到了人民的怀抱。

徐佳标同志用自己的身体堵住敌人的枪眼，为攻城部队开辟了胜利的道路。三师指挥部和师党委追授徐佳标为“淮阴战斗英雄”称号，他生前所在的班被命名为“佳标班”，淮阴城南门被命名为“佳标门”。

徐佳标在面对生死考验的时候，充分展现了自己作为一名解放军所具有的责任和忠诚品质，光荣地完成了任务。责任和忠诚，就是中国人民解放军团队精神的内核，缺失任何一个都会让这个团队遭遇危机。

对企业而言，责任和忠诚同等重要。美国前国务卿鲍威尔说，他的用人之道中一个很重要的标准就是忠诚。他认为，一个企业的精神可以体现在很多方面，但最根本的，兼有企业文化哲学性质的就是责任和忠诚。可以大胆地说：企业制胜的精神法宝就是责任和忠诚。失去责任和忠诚，企业就不再具有竞争力，甚至不能称其为企业。那些忠诚于老板、忠诚于企业的员工，都是能担当责任、不找任何借口的员工。在本职工作之外，他们还积极地为公司献计献策，尽心尽责地做好每一件力所能及的事，而且在危难时刻，这种忠诚会显现出它更大的价值。能与企业同舟共济的员工，他的忠诚会让他达到我们想象不到的高度。

因此，企业有必要将责任和忠诚作为企业的文化和精神纳入自己的管理体系中，加强员工责任感和忠诚度的培训。员工的忠诚和责任，有时胜过他们的智慧。因为忠诚代表一种美好的职业道德，责任是企业文化素质的核心之一，而智慧更多的是个人生存的力量。所以，决定企业生死存亡的注定是企业精神的双臂——责任与忠诚。

责任和忠诚对于企业而言，绝不像夹心饼干那样层层分明，它们已经融入企业的血脉之中，成为企业生命的一部分。

.....【职场箴言】.....

责任和忠诚是企业精神的双臂，二者缺一不可。





## 大庆精神：责任有多大， 事业才有多大

干工作经得起子孙万代的检查，它是大庆人社会责任感和求实精神的具体表现。责任有多大，事业才有多大。无论在哪个岗位上都要牢记自己的责任。有了自觉的责任意识之后，才会产生积极、圆满的工作效果，整个队伍才是一支优秀的团队。

“干工作经得起子孙万代的检查”是大庆人的一种工作态度，是大庆人社会责任感和求实精神的具体表现。无论是集中会战还是分散作业，大庆人都坚持“好字当头，质量第一”，做什么事情都要使人信得过，不马虎，不凑合。为了使“工作经得起子孙万代的检查”，大庆职工在工作中还坚持进行自我检查、相互检查和专项检查，坚持有错就改、有偏就纠，保证工作质量过硬。

大庆人的这种“保证工作质量过硬，干工作经得起子孙万代的检查”的高度负责的精神值得每一个企业和员工学习借鉴。

责任有多大，事业才有多大。无论在哪个岗位上，都要牢记自己的责任，认识到自己所处位置的重要性。这就是高度的责任感，它能唤起企业中每一个员工的工作热情和团队精神，从而实现企业的既定目标。当一个人在心中形成了责任感时，他就能自觉地意识到自己所担负的责任。有了自觉的责任意识之后，才会产生积极、圆满的工作效果，整个队伍才是一支优秀的团队。

石油会战时期，广泛流传着一件“一公分见精神”的事情，直到今天，这件事大庆人仍铭记在心。1963年6月14日凌晨，射孔中队值夜班的共青团员、助理技术员金世英接到大队转来的一份射孔测井图。经过认真查对，他