

培养敢于担当的精神，就是要把责任意识付诸具体的、实际的行动，用行动担当责任。本书将告诉读者的是，如何将责任意识落实到具体的行动当中去。

最注重**落实与执行的**
责任意识进阶培训读本

用行动

高玉卓◎著

担当责任

“优秀员工的第一要素就是：
敢于承担自己的责任。”
——余世维



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

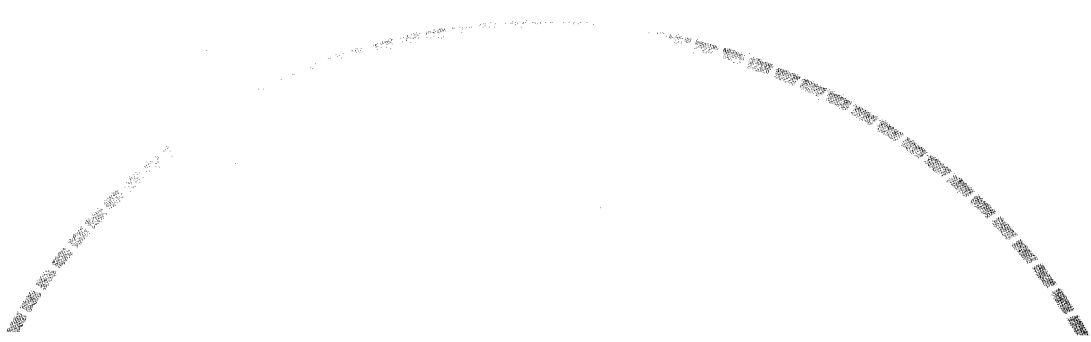
新时代中国特色社会主义思想
学习问答

用行动

担当责任

新时代中国特色社会主义思想学习问答
——用行动担当责任

中共中央宣传部编
学习出版社



用行动

◎ 高玉卓◎著◎

担当责任



人民邮电出版社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

用行动担当责任 / 高玉卓著. —北京: 人民邮电出版社, 2010. 3

(弗布克职业素质培训系列)

ISBN 978-7-115-22353-1

I. ①用… II. ①高… III. ①企业—职工—职业道德—职工培训 IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 025472 号

内 容 提 要

培养敢于担当的精神, 就是要把责任意识付诸具体的、实际的行动, 用行动担当责任。本书将要告诉读者的就是如何将责任意识落实到具体的行动当中去。

本书从员工应具备的责任意识出发, 从对企业负责、对工作负责、对自己负责、对同事负责、对上司负责、对下属负责、对客户负责、对结果负责 8 个方面, 对作为一名职业化员工应采取的负责行动提供了方向性的指引, 构成了一套完备的员工责任意识培训体系。

本书适合企业管理人员及普通员工阅读, 更可作为企业和事业单位员工职业化素质培训用书。

弗布克职业素质培训系列

用行动担当责任

◆ 著 高玉卓

责任编辑 王飞龙

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 12.5

2010 年 3 月第 1 版

字数: 100 千字

2010 年 3 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-22353-1

定 价: 25.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

前言

责任永存，动力常在

忠于职守、勤勉尽责是员工最起码的职业标准和行事准则。每位员工的岗位不同，所负责任有别，但要想把工作执行得尽善尽美、精益求精，却离不开勇于负责的品质。

2006年11月14日，空军飞行员李剑英完成训练任务后，在驾机返航途中遭遇鸽群撞击，发动机空中熄火。而此时，飞机已下降至194米，如果李剑英选择跳伞，他就能保住自己的生命。但是，跳伞也就意味着飞机将会在附近坠毁，而在飞机下滑的轨迹范围内分布着7个自然村，住着3500口人。而且，当时飞机上还有800多公升航空油、120余发航空炮弹、1发火箭弹，以及易燃的氧气瓶等物品。因此，一旦跳伞，飞机将失去控制，要是坠入村庄的话，后果不堪设想。

时间紧迫，发动机撞鸟之后已经熄火，李剑英只有16秒的考虑时间。根据当时的无线电通话记录，为了保护人民群众生命和国家财产，李剑英先后三次放弃了跳伞逃生的机会，毫不犹豫地选择了迫降。迫降过程中，飞机受到高出地面的水渠护坡阻挡，爆炸解体，李剑英壮烈牺牲。



负责体现在行动上。从上面的感人事迹中我们可以看到，一个人的责任心是要用行动来体现的。在工作中，每一个角色，都有自己的岗位责任，只有勇于承担自己的角色责任并不断付诸实施，才能让内在的品德外化为一种企业发展的动力。李剑英烈士就是把自己对于人民群众的责任心放在了比生命更加重要的位置，以行动证明了军人的责任感。

负责是一种能力。一个能够将负责内化为行动力的企业，对人才的第一要求可能不是学历、知识和经验，而是一种负责任的能力。

员工勇于负责，体现着对工作的价值，映照着对企业的忠诚。每一位有责任感的员工，都应该做到对企业负责、对工作负责、对自己负责、对同事负责、对上司负责、对下属负责、对客户负责、对结果负责。

人人都负责，社会皆平和。负责任的态度一旦在企业的每一个员工身上延展开来，就会汇集成一股惠及企业、惠及客户、惠及社会的无比强大的力量。

目 录

第 1 章 负责关键看行动

- 责任在于行动 /3
- 问题到此为止 /6
- 工作就意味着责任 /9
- 责任心比能力更重要 /12

第 2 章 对企业负责

- 对企业负责体现诚心 /17
- 把企业当成自己的事业 /21
- 为企业节约每一分钱 /24
- 像老板一样思考问题 /27
- 对企业负责精神行动方案 /30

第 3 章 对工作负责

- 坚决不抱怨工作 /37
- 专心专注去工作 /42
- 自动自发去工作 /46
- 成败决定于细节 /51

- 工作一定要到位 /55
- 对工作负责精神行动方案 /58

第4章 对自己负责

- 要时刻相信自己 /65
- 要懂得反省自己 /68
- 要不断提升自己 /70
- 要做最好的自己 /74
- 对自己负责精神行动方案 /78

第5章 对同事负责

- 主动去帮助同事 /85
- 与同事共担责任 /89
- 时刻为同事着想 /92
- 不包庇同事过错 /95
- 对同事负责精神行动方案 /98

第6章 对上司负责

- 真诚地对待上司 /105
- 服从上司的安排 /108
- 超过上司的期望 /111
- 弥补上司的不足 /114
- 对上司负责精神行动方案 /118

第 7 章 对下属负责

- 与下属分享成功 /125
- 承担下属的责任 /128
- 给下属表现机会 /132
- 让下属人尽其才 /136
- 对下属负责精神行动方案 /141

第 8 章 对客户负责

- 把实情告诉客户 /147
- 一心为客户着想 /150
- 做好每一个细节 /155
- 平静地对待抱怨 /159
- 对客户负责精神行动方案 /161

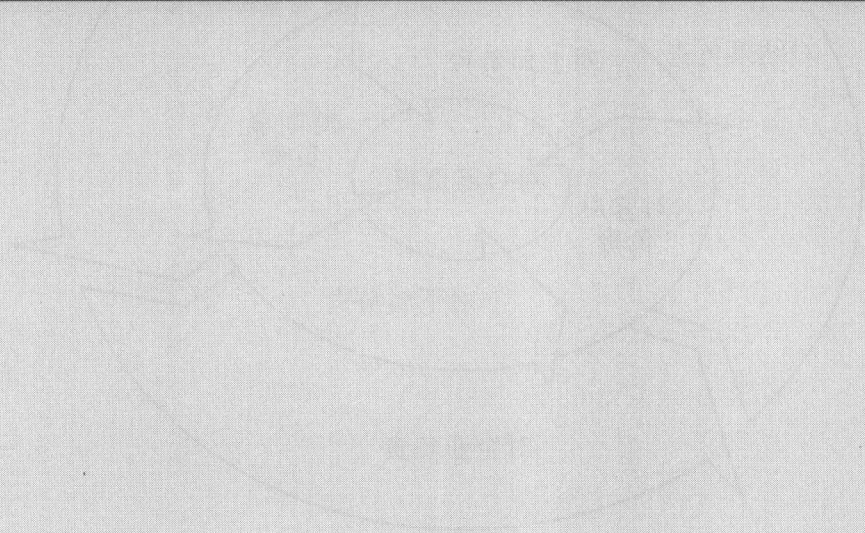
第 9 章 对结果负责

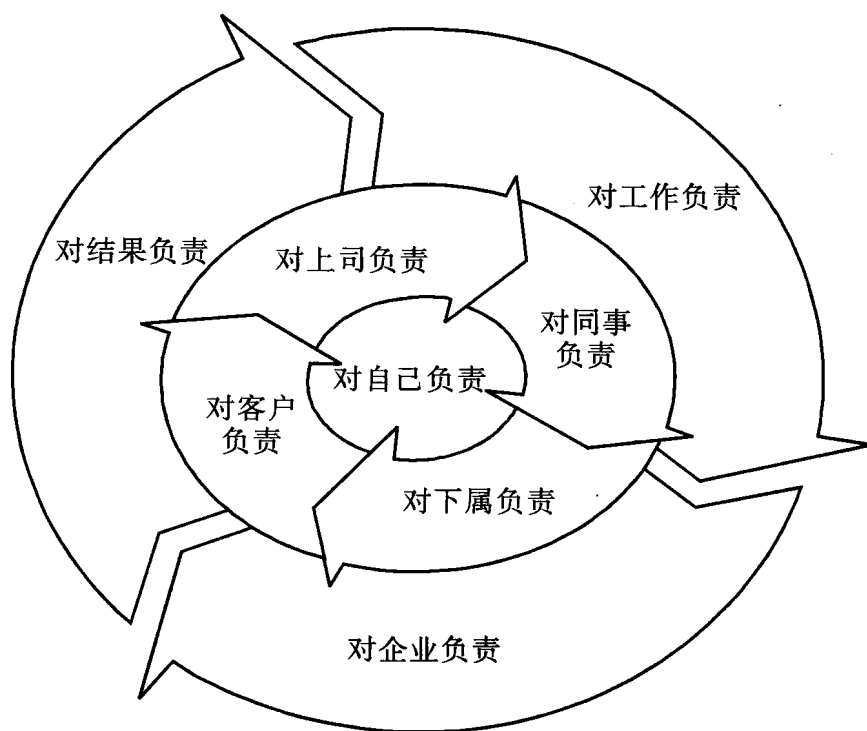
- 别说“差不多” /167
- 关注结果 /171
- 主动承担责任 /175
- 拒绝任何借口 /180
- 对结果负责精神行动方案 /184

后 记 /189

第 1 章

负责关键看行动





责任在于行动

责任不是一句口号，责任需要行动。任何没有付诸行动的责任，都是空谈。

责任重在落实，落实重在行动。对于一个员工来说，不是说了愿意负责的话就是负责任，而是需要用真正的行动承担起自己应该担负的责任。一个人责任感的强弱不只是体现在对责任的认识上，更是真切地体现在行动上。什么是负责？负责就是：行动！行动！行动！

一天早晨，大连市某条繁华的大街上，行驶着一辆公交双层巴士，一切都显得那么正常。

突然，巴士司机感觉到胸部一阵剧烈的绞痛。他的心脏病发作了，也许生命将走到终点。

然而，司机强忍剧痛，在生命的最后一分钟里做了三件事：

——把车缓缓地停在路边，并用最后的力气拉下了手动刹车闸；

——把车门打开，让乘客安全地下车；

——将发动机熄火，确保乘客和车辆的安全。

做完这三件事，他趴在方向盘上停止了呼吸。

他只是一名平凡的公共汽车司机，他在生命的最后一分钟里

所做的一切，也并不是那么的惊天动地，然而许多人却牢牢地记住了他的名字。

他，就是大连市公汽联营公司普普通通的一名员工，他的名字叫黄志全。

黄志全在生命的最后时刻依然没有忘记自己作为一名公交车驾驶员的责任，用自己的行动完美地诠释了责任的意义。这种让责任与生命同行的精神使很多人为之感动。

每一个人在工作中都会扮演不同的角色，而这些角色的共同点是都需要“负责”。从某种意义上说，角色饰演得成功与否取决于对职责的履行程度，也就是说，“负责，关键看行动”。

在某家大医院里，一位年轻的护士首次担任手术室的 responsibility 护士，在即将缝合伤口时，她对外科大夫说：“您只取出了 11 块纱布，但我们一共用了 12 块。”

外科大夫非常肯定地说：“我已经全部取出来了，我们马上开始缝合伤口。”

“不能这样！”年轻护士急忙阻止说，“我们用了 12 块。”

大夫很严厉地说：“我会负责任的，缝合！”

此时，这位护士激烈地抗议道：“你不能这么做，我们要对病人负责！”

听到护士这么说，大夫微微一笑，举起自己的手，让她看了看第 12 块纱布，接着他高度称赞了这位护士具有强烈的责任感。

当一个人能够担负起自己的责任时，他就是在完善自己的道路上迈出了一大步。无论在什么时候都始终如一地对工作负责才是真正的负责。如果一个人具备了这种高度负责的精神，就没有什么事情能够难得住他，也没有什么任务不能尽善尽美地完成。

一个人的成就建立在责任心之上，责任心是一切行为的根本。比尔·盖茨经常说：“人可以不伟大，但不可以没有责任心。”缺乏责任心的人就没有负责的行动，更没有责任的落实。

因此，每一个企业员工都应该意识到，自己不但要对工作负责，更要对企业负责；不但要对自己负责，更要对自己身边的人负责；应该自觉地行动起来，将负责进行到底。

问题到此为止

“责任止于此，没有任何借口”应当成为每一个负责的员工座右铭。

问题出现了，你第一时间想到的是什么？是解决问题还是置之不理？是逃避责任还是担当责任？对于这个问题，美国前总统杜鲁门早已为我们做出了解答。

杜鲁门就任美国总统后，在自己的办公桌上摆了一个牌子，上面写着“Buckets stop here”，翻译成中文是“责任止于此”，意思就是说：自己应该担负起责任来，不把问题丢给别人，不找任何借口为自己推卸责任。

亨利是一家法国零售公司美洲部的采购主管，有一次，一个叫密特朗的采购助理向他建议，为了迎接即将到来的销售旺季，应该不惜透支账户上的采购资金去大量订购加拿大的一种产品。亨利听从了密特朗的建议。然而，这一行为违反了公司的一条至关重要的制度，即“不可以透支账户上的存款余额”。

采购完毕后，亨利没有想到部门经理突然打电话通知他，有一种美国企业研究出的新款服装在欧洲市场上很受欢迎，要求他采购一部分。可此时亨利手上已经没有可用资金了。

这时，一位同事向亨利进言，可以把责任推到密特朗身上。

亨利想了想，还是拒绝了，因为他认为，尽管是密特朗向他提出的建议，但毕竟自己才是本次采购的决策人，自己应该承担责任，而不是把责任推给别人。

亨利向部门经理如实汇报了采购加拿大产品的事情，坦率地承认是自己的失误，并申请追加拨款用来采购美国服装。

尽管部门经理很生气，但还是为亨利勇于负责的精神所感动，很快设法给他拨来了一笔款项。

后来，那种加拿大产品和美国服装推向市场后，深受顾客欢迎，销售非常火爆。为此，公司不仅没有处罚亨利，还重重奖赏了他。

“问题到此为止”体现的是一种对工作负责、对他人负责的态度。一个优秀的员工看到的永远是自己的责任，他不会找任何借口或是理由，更不会漠视责任、将责任向外推，他会把所有的精力都用在最好地履行职责上。

是自己的责任就要勇于承担、不能推诿。然而，在企业中，逃避责任、推卸责任的情况却屡见不鲜。

一次，某公司开会讨论最近销售业绩不佳的问题。

营销部的员工说：“最近销售做得不好，我们有一定责任，但是最主要的责任不在我们，竞争对手纷纷推出新产品，比我们的产品好，所以我们很不好做，研发部门要认真总结。”

研发部的员工说：“我们最近推出的新产品的确很少，但是我

们也有困难呀，我们的预算很少，而就连这少得可怜的预算，也被财务部削减了！”

财务部的员工说：“没错，是削减了你们的预算，但是你们要知道，公司的采购成本在上升，我们当然没有多少钱。”

采购部的员工说：“我们的采购成本是上升了10%，为什么，你们知道吗？俄罗斯的一个生产铬的矿山爆炸了，导致不锈钢价格上升。”

营销部、研发部、采购部的员工同时说：“哦，原来如此，这样说，我们大家都没有多少责任了！”

“问题到此为止，不能再推！”遇见问题找各种各样的理由，把责任推给其他的部门，是典型的不负责任的表现。员工接受了工作，就意味着做出了承诺，承担了责任。在责任面前，就要无条件地完成工作，而不能找任何拖延、推脱的借口。

工作就是解决问题。每个人在工作中都会遇到各种各样的问题。问题不会自己解决，等、靠、推、拖更不是办法，惟有将“问题到此为止”的理念植根于内心，不再依赖他人，不再推卸和拖延，马上行动，才能让问题迅速得以解决。

解决问题才是硬道理。在遇到问题，尤其是面对工作中的一些困难，需要有人担当的时候，那些勇于站出来承担责任的人，才是企业最需要的人。