

责任是一切行为的根本
是一切创造力的源泉

重塑责任感

成就一流企业必需的生存理念
造就优秀员工的第一思想准则

李新章◎著



新东方集团董事长兼总裁

俞敏洪

爱国者集团董事长兼总裁

冯 军

新浪创始人 点击科技公司总裁

王志东

太平洋建设集团创始人

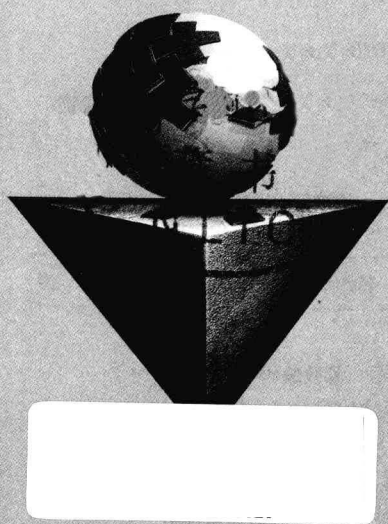
严介和

**鼎力
推荐**

 **中国纺织出版社**

重塑责任感

李新章○著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书从当前企业、员工责任感缺失的问题切入,以真实案例作为基础,深入分析了责任感缺失的原因,进而详细阐述了责任感对于企业发展、社会和谐的重要性。为了帮助读者在实际工作中强化责任感,改变自己对待工作的态度,进而激发个人潜能,提升工作绩效,本书重点介绍了如何培养和树立责任感,从心态的塑造到行为的塑造,结合实际案例作了深入详细的分析与介绍。本书通俗易懂、可读性强、简明实用,是每一个职场人士必备的成功秘籍。

图书在版编目(CIP)数据

重塑责任感 / 李新章著. —北京:中国纺织出版社,
2012.7

ISBN 978-7-5064-8670-5

I. ①重… II. ①李… III. ①责任感-通俗读物
IV. ①B822.9-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第101692号

策划编辑:刘箴言 张永俊 特约编辑:张 君 责任印制:陈 涛

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

三河市杨庄镇明华印装厂印刷 各地新华书店经销

2012年7月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:14.5

字数:169千字 定价:28.00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

温州动车事故、上海胶州路公寓火灾、“毒胶囊”事件……层出不穷的安全事故和生产问题，暴露了企业中责任缺失这一严酷现实。因为责任缺失，小细节酿成大灾难，企业少了道德的血液，不仅危害了社会，也给企业自身发展带来危机。

在世界500强企业中，“责任”早已成为最关键的理念和企业文化，极大地提升了企业的战斗力和执行力，成为企业基业长青的保证。

IBM：永远具有强烈的责任意识。

微软：责任应贯穿于员工的全部行动。

惠普：没有责任意识的员工将会被无情剔除。

华为：认真负责和管理有效的员工是我们公司最大的财富。

显然，一个企业的发展，和能不能做大做强，除了产品、市场、品牌等硬件外，关键还要看这个企业有没有责任感。一旦一个企业把责任感作为自己发展的根本，这个企业就一定会蓬蓬勃勃、欣欣向荣。

同时，责任不仅是最基本的商业精神，也是最基本的职业精神。它可以让一个人在团队中脱颖而出。一个人的成功，与一个企业的成功一样，除了学历、资历、能力等外，关键还要看个人的工作责任感。

曾经有人用“鸵鸟”和“猎豹”这两种动物来比喻人们对责任的不同看法。鸵鸟喜欢将头埋在身体下边以躲过外界的攻击，而猎豹在遇到敌人的时候、总是正面相迎。慢慢地，这也就变成了它们不同的生活习性，变成了它们对待生活的不同态度。

作为一名员工或者说是一位职业人士，我们最大的责任就是敢于面对问题、解决问题，当问题来临的时候不去做躲避困难的“鸵鸟”，而是敢于直面迎敌的“猎豹”。

承担更多的责任，为荣誉而工作，就是全力以赴、满腔热情地做事；就

是为企业分忧解难，给领导减轻压力，给上级以支持，给同事以帮助；就是自动自发，完美地履行自我的职责。

有些事情并不需要很费力气就能完成，做与不做之间的差距就在于——责任。知荣辱，尽责任，建新功，就没有做不好的工作。我们只要在工作中清醒明确地认识到自己的责任，履行好自己的职责，挖掘自己的潜力，那么工作就由压迫、被动，转化为积极、主动，就能享受工作的乐趣，享受取得成功快乐。

在这个世界上，有才华的人很多，但是既有才华又有责任感的人却不多。只有责任和能力共有的人，才是社会最需要的人才。愿我们所有的人都能始终怀有责任之心，让人生散发出金子般的光辉。

本书结合企业员工的工作实际，从多个方面，用大量真实的材料和案例向大家讲述优秀员工如何强化自己的责任感，从而改变对待工作的态度，进而激发个人潜能，提升工作绩效，与企业共同成长。

全书内容按照责任感缺失、寻找责任感、重塑责任感三个篇章展开。就培养和提升企业员工责任感详细介绍了三大步骤：培养员工责任心态、建立责任感、培养价值观，并介绍了行之有效的具体措施。

本书可以作为各级企事业单位职工教育培训的学习参考资料，特别适合企事业单位作为加强和提升员工责任意识的全员读本。企事业单位可以将本书作为单位内部开展员工责任意识大讨论的素材，也可以就本书的一些观点进行内部研讨，以至于展开辩论，这样有利于澄清大家的认识，将全体员工的思想统一到企业核心价值观上来。

本书在编辑、出版过程中得到了陈龙海先生及其团队的大力帮助和支持，在此深表感谢！

责任是民族和时代赋予我们的使命！但愿更多的企业和个人能够肩负起历史的使命，以一种负责任的心态创造更加美好的未来！

李新章

2012年5月

CONTENTS

【目录】

责任缺失篇

> 第一章

培养责任意识：时代的召唤，员工的准则

- 温州动车事故：失去了责任就会丢失性命 005
- 上海胶州路公寓大火：源于没有安全责任感 008
- 味千拉面事件：责任是企业的生死符 011
- 毒胶囊事件：责任体现人品，人品决定产品 014
- 连云港“楼裂裂”：1%的缺陷带来100%的失败 016
- 长虹抗震救灾事迹：履行社会责任是企业成功的根本 019

> 第二章

剖析责任密码：你为什么缺乏责任感

- 密码①：对失败充满恐惧 025
- 密码②：缺少自信心 028
- 密码③：工作中职责不清 031
- 密码④：缺乏激情 034
- 密码⑤：失去了价值观 037
- 密码⑥：丢掉了理想 040

> 第三章

责任重于一切：不负责任的员工，必然被企业抛弃

工作本身就意味着责任 045

责任感造就了员工的自律 048

没有难做的工作，只有不负责任的人 051

有责任，才会有能力 053

对工作负责就是对自己负责 056

勇于负责会得到更多机会 059

员工的责任感就是企业的竞争力 061

责任是员工最基本的道德底线 064

寻找责任篇

> 第四章

以负责任的态度做事：工作中不找任何借口

工作中没有“不关我的事” 071

不怕职务低，就怕觉悟低 074

出了问题不要找借口 077

在平凡的岗位上尽足本分 080

多从自己身上找差距 083

不要把问题留给领导 087

坚信一点：客户永远是对的 090

职业发展从尽职尽责开始 094

> 第五章

把责任落到实处：坚持高标准、严要求

落实自己的工作职责	099
按最高标准要求自己	102
别做“差不多先生”	105
“四两拨千斤”与“二八定律”	108
遵守岗位责任制	111
再忙也不降低安全责任标准	114
严格按照工作流程做事	117
别让小错误，酿成大事故	120

> 第六章

为荣誉而战，责任成就卓越

负责任的员工是企业最大的财富	125
员工与企业是责任共同体	127
责任决定品质，品质决定前途	131
别因渎职毁了美好前程	134
强者承担责任，弱者逃避责任	137
不要只为薪水而工作	140
做最负责任的员工	143
为责任与荣誉而战	148
以企业为家，与企业共发展	153

重塑责任篇

> 第七章

培养责任员工：三步提升员工责任感

第一步：培养员工责任心态 161

第二步：建立责任感 167

第三步：培养价值观 177

> 第八章

将责任和绩效挂钩：在“问责”中“担责”

“问责”：唤醒沉睡的责任感 185

奖励尽职尽责的人 188

严惩不负责任的员工 191

建立高效团队：知责任、懂规则 195

> 第九章

建立责任流程：全面提升企业竞争力

让每个环节都有人负责 199

建立健全的监督机制 202

对产品质量负责到底 206

对客户需要“从一而终” 210

避免多头指挥的现象 214

信息反馈一定要及时 217

责任落实必须一目了然 221

责任缺失篇

这是一个责任缺失的时代，这也是一个急需责任的时代！

温州动车事故、上海胶州路公寓大火、毒胶囊事件，每一次重大事故的发生，都带来无法弥补的伤痛！

责任的缺失，将是个人与团队的悲哀！

培养责任意识：时代的召唤，员工的准则

近年来，动车相撞、公寓大火、食品安全等一系列重大安全事故，频频爆发，给人们的生命和财产造成重大损失，让人痛心疾首的同时又不禁要问：这究竟是怎么了？检视这一系列事故发生的原因，除了制度、机制、管理、技术等方面的原因之外，所有事故的发生，都与一个因素相关——责任感。

一个人工作的好坏，很大程度上取决于他是否对自己的工作负责任，是否有责任感。要知道，没有难做的工作，只有不负责人的人。

敢于担当不只是一种气魄，更是一种美德，也是每一名企业员工的义务。因此，当企业员工在工作中出现了失误时不能逃避或置之不理，或者极力推卸自己的责任，而应该站在企业的立场上，从企业的利益和荣誉出发，勇敢地承担起责任，把维护企业的利益当做自己的使命。

温州动车事故：失去了责任就会丢失性命

责任到底是什么？

责任是一种默认的社会法则，更是一种无形的道德标准。每个人在生活中都各自扮演着不同的角色，每个角色都有特定的责任和义务。世界上所有人都是相互依存的，所以任何人都不能够脱离和抛弃自己的责任。只有每个人都意识到自身的责任，并且勇敢地承担起来，这个世界才能够和谐地运转。即使是一个小小的失责都有可能给无数的人带来负面影响，甚至造成生命威胁。

在中国高速铁路史上发生的第一起特大伤亡事故，也是全球高速铁路史上继1998年6月3日的艾雪德列车出轨事故后的第二起重大伤亡事故，发生在2011年7月23日晚上8点30分。当时，一辆由北京开往福州方向的D301次列车在行驶到温州双屿路段时，不幸与一辆由杭州开往福州的D3115次列车发生追尾事故。这次事故导致两辆列车都受到不同程度的毁坏，D301次列车的第一、二、三号车厢更是因侧翻后坠落到高架桥下而严重损毁。

这次事故夺走了40个鲜活的生命，造成了至少190多人不同程度的受伤。国家赔偿遇难者每人将近91.5万元，包括死亡、丧葬、精神抚慰在内的一切费用。

温州列车事故绝不仅仅是一起简单的意外交通事故。无论最终的原因是天气恶劣造成的，还是设备和调度系统出现了问题，都只能说明一点，那就

是在列车安全运行方面，该管辖铁路部门一定出现了严重的失职。一个环节的疏忽和大意就夺走了几十个人的生命，夺走了几十个家庭的幸福。而这些损失和伤害是无法用金钱来弥补的。

但是，每一次事故与灾难留给我们的不应只是伤感和悲痛，更重要的是我们应该带着对生命的尊重与珍惜之心看到责任的重要性。每个人都应该在自己的工作中勇于负责、尽职尽责，只有这样，才能少一些事故，多一些安全。那么，责任对个人、对企业，到底具有哪些意义和价值呢？

（1）责任感是做人的基础。

责任感是一种态度，是“道德评价最基本的价值尺度”。一个人未必什么都会做，但是，当他做任何事情都很认真、很负责任的时候，他就有可能凭借这种态度战胜困难，发挥自己最大的潜能。

因此，责任感是一个人做人的基础。一个没有责任感的人，往往对自己的行为不负责任，有的甚至不顾最基本的道德准则，损害他人和社会的利益，造成悲剧的发生。

（2）责任感的强弱，能够反映一个人品德的优劣。

责任对于任何人都是平等的，任何人都不得推卸自己的责任。因为责任感是人的一种社会必然性。既然生存在这个世界上，就意味着你一定要去承担属于你的那份责任。但是，有很多人对自己的责任不以为然，对责任感的认识和体会也不深刻，有的人更是极度缺乏承担责任的自觉性。比如在对待自己的工作，有的人总是一丝不苟，忠于职守；有的人却消极怠慢，玩忽职守。这些都体现出了一个人责任意识的强弱，也体现了一个人道德品质的高低。

其实一个人具备强烈的责任意识，不仅是对自己负责，更是对工作、对他人、对社会负责。只有当一个人拥有了高度责任感的时候，他才能够处理好个人利益与社会利益的关系，从而最终实现属于他自己的道德理想与个人价值。

（3）责任感是推动企业发展前进的巨大动力。

责任不仅是为人处世的道德准则，更是推动企业进步的强大动力。优秀的企业总是离不开那些业务精良、尽职尽责的员工为企业做出的贡献。在企业，每个员工的责任感都关系着企业的和谐发展，关系到企业的形象。每个员工的责任感都是团队前进的一个合力，这种合力相加，就是推动企业发展的巨大动力。

（4）社会责任感在个人的责任感中处于核心地位。

每个人都是社会大家庭的一个成员，无论担当了什么角色，都具有一个相同的属性，那就是社会性。所以说社会使命是每个人最重要的责任，社会责任感更加处在责任感的核心地位。一个人的社会责任表现为个人对国家、对集体、对他人的付出与奉献，这是一个人品格和风度的体现，也是一个人价值与荣耀的见证。

（5）责任感是社会良性运作的保证，是促进社会向前发展的强大动力。

社会的良性发展与每个社会成员的责任意识是息息相关的，国民素质的高低直接影响社会的和谐与发展。如果在社会这个大家庭中，每个人都重视自己的作用，每个人都认真履行自己的义务，承担起自己的责任，那么，整个社会就将变得和谐，人际间感到温暖，人们的生活也会随之进步和改善。

懂得责任感的重要性后，再回头看看温州动车事故。虽然事故发生后，与事故相关的责任人都受到了严惩，但是我们知道，惩罚不是目的，也不是结果。惩罚的目的是让人们意识到错误所在，让人们铭记错误的代价，从而避免此类事故的再次发生。所以，我们从这一刻开始意识到责任的重要性还不算晚，当你能够勇敢承担起自己的责任时，便会感受到自己的能量与价值所在。

【责任手记】

说到责任，每个人的理解不同。但相同的一点是，面对责任，每一个人都只能有一种态度：承担责任。有责任感的人，才会不断成长进步，进而促进企业持续发展。

上海胶州路公寓大火：源于没有安全责任感

安全是一种责任，是人生命的保障，是企业发展的基石，是国家安定繁荣的前提。

我们只有在各自的工作岗位上，脚踏实地，一丝不苟，克服种种麻痺大意，做好每一项工作。不然，一旦疏忽大意，悲剧便会发生。

上海余姚路胶州路上有一栋专门供退休教师居住的公寓，就在2010年11月15日的下午两点，这座公寓的10~12层突然起火，后来一直蔓延到整栋楼，由于火势较猛，楼内的许多居民都没来得及撤离。最终导致53人葬身火海，70余人不同程度烧伤。

这场突如其来的大火不禁让人惊呼：“又是一场高楼失火！”近年来，高楼失火接连不断。每一场悲剧都仿佛在向我们敲响警钟。那么我们是否该反思？谁该为事故负责？如何给不幸的遇难者一个合理的解释？

火灾原因初步调查为工人焊接引起易燃物燃烧所致。这可能只是一个意外的悲剧，这更可能是一个单纯的安全管理问题，这甚至可能是一名工人的无心之过。但再回顾以前发生的安全事故，就会惊奇地发现，故事的原因惊人相似，都是人为违反相关安防制度、不正当的操作或玩忽职守造成的。

这一件件血淋淋的事实向我们敲响了一次次的警钟，然而我们这么多年看到的却是惨剧一幕一幕上演，难道我们不应该认真反思？难道工作中还不能够克服侥幸心理，认真负起责任来吗？难道还不需要在工作中关注每个安