

卓越企业推崇的优秀员工思维理念  
企业优秀员工培训教材

# 责任心创造幸福

员工必读的职场真经

张瀚◎著



责任心是个人与企业成功的总钥匙  
责任心差的员工，  
必然是单位里不受欢迎的员工；  
责任心强的员工，  
一定是公司里优秀的员工！

新华出版社

---

# 责任力幸福 创造幸福

---

员工必读的职场真经

---

张瀚◎著



新华出版社

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

责任力创造幸福 / 张瀚著. —北京: 新华出版社, 2012.8

ISBN 978-7-5166-0041-2

I. ①责… II. ①张… 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174909号

## 责任力创造幸福

作 者: 张 瀚

---

出 版 人: 张百新

责任编辑: 张琳琅

封面设计: 知行兆远

责任印制: 廖成华

---

出版发行: 新华出版社

地 址: 北京石景山区京原路8号

邮 编: 100040

网 址: <http://www.xinhupub.com>

<http://press.xinhuanet.com>

经 销: 新华书店

购书热线: 010-63077122

中国新闻书店购书热线: 010-63072012

---

照 排: 李尘工作室

印 刷: 河北高碑店市德裕顺印刷有限责任公司

---

成品尺寸: 145mm × 210mm

印 张: 8

字 数: 120千字

版 次: 2012年8月第一版

印 次: 2012年8月第一次印刷

---

书 号: ISBN 978-7-5166-0041-2

定 价: 26.00元

图书如有印装问题, 请与出版社联系调换: 010-63077101

## 前言

# 向最损坏企业发展的 “责任缺失症”宣战

如果说什么是一个公司最损害发展的“病症”，那毫无疑问，是遍布我国职场的“责任缺失症”。个体责任感的缺乏，往往像癌细胞一样，在公司的组织中扩散，侵蚀员工队伍的健康肌体，削弱团队的战斗力和公司的凝聚力，甚至会酿成产品、生产或安全的故事，严重制约企业的发展。这正是作者多年来一直想研究解决的问题之一。

去年，我在出席一个“职场幸福和建设幸福企业”的研讨会时，发现与会的政府和企业界人士对幸福是什么、幸福要素的构成、建设幸福企业的重要性等问题，较快达成了共识。但对幸福的本源和获得幸福的根本途径却产生了分歧。

这件事启发了我，何不从责任与幸福的关系入手进行研究，深入剖析责任与幸福，责任与企业发展和建设幸福企业的关系，从而提出破解“责任缺失症”的方案。通过解决缺少责任精神和落实责任不到位的深层次原因，有效提高个体责任感和员工队伍的整体战斗力，从而增强公司的竞争力和抗风险的能力，促进幸福企业的建设。



针对这个问题，我搜集研究了大量的资料，与企业界人士及有关专家进行交流，借鉴有关研究成果，分析责任对个人、对团队、对企业、对组织乃至对社会和国家的影响。结果峰回路转，得到了一个新的、重大的发现，即责任力才是企业和个人发展的共同本源。

什么是责任力呢？用一个公式表示：

**责任力=责任心×责任能力×责任智慧**

责任能力，即履行责任、落实责任的能力；责任智慧，即履行和落实责任的智慧。

责任心是推动个人与组织迈向成功的心理动力，在责任感的驱动下，人们会积极挖掘个人潜能，会敬业热忱、坚韧执著，充满激情，勤奋工作。所以，负责任的精神是员工最重要的职业素质，它决定执行力，决定凝聚力，决定创新力，决定个人的幸福和员工共同福祉的创造。

是否有了责任心，就可以把本职工作做得出色呢？答案是否定的。从企业中的现实情况看，有同样责任感的人，有的可以担任更大的责任，挑起更重要的担子，做出更出色的业绩。然而有的却不能。其实质问题是落实责任能力的差距。是否懂得落实责任的正确途径，明确落实责任的任务，掌握落实责任的方法，对于业绩的创造和人生的发展关系极大。

责任力的更高层次是什么呢？是责任智慧。

最好的员工都是具有强烈的责任感，既具有落实责任能力，又具有落实责任智慧的员工。这样的员工善于从实际出发，分析问题；善于抓重点，做对事情；善于动脑筋，向管理要效益；善于



不断充电，提高工作本领。这样的员工往往发展潜力很大，是企业承担和落实责任的骨干和栋梁。

责任心、责任能力、责任智慧都与责任力成正比。责任感、责任能力越强，责任智慧越大，责任力越强，反之亦然。

事实证明，个体的责任力，是员工发展的核心竞争力；员工队伍的责任力，是企业发展的核心竞争力。个体责任力的大小是个人发展之本，直接决定个人的发展情况，也是个人获得尊敬，获得信任，获得满足感、成就感，获得快乐和促进身心健康的本钱。

员工队伍的责任力是团队战斗力，公司执行力和创新力的基础，是创造卓越企业的根本保证。一个拥有强大责任力的员工队伍的企业，一定是能够不断创造辉煌的企业；一定是在激烈的市场竞争中立于不败之地的企业。加强员工队伍责任力的建设，便是抓住了企业发展的牛鼻子。

为使此书成为培训员工责任力，提高员工责任力的实用教材，成为员工自我管理和自我提高的导航书，成为公司落实任务，促进业绩倍增的执行书，本书围绕责任与幸福关系这条主线，聚焦责任力这个根本，围绕责任感、责任能力、责任智慧三个问题逐一阐述。

一、本书第一单元：“责任是幸福的基础”；第二单元：“责任指数就是幸福指数”。主要是深入阐述责任与幸福的辩证关系。学习掌握这两个单元的内容，会全面地认识到，责任不仅是工作分内的事，也是个人获得成功、成就理想的总钥匙，从而掌握创造幸福的密码，自觉提高自己的责任力。

二、在责任能力阐述方面，本书撇开了对员工角色能力、专业技术能力的阐述，而是着力阐述落实责任的通用能力，包括落实责任的内涵、落实责任的正确方向和落实责任的定位，即落实责



任的主要途径、关键环节、有关技巧和促进工作完美的根本方法。

这些内容分别在第三单元“正确落实责任，让幸福之门常开”；第四单元“超越岗位责任才能更好实现人生价值”；和第五单元“责任履行精细化，让失败退避三舍”中分别逐一表述。

阅读理解第三单元的内容，能使你正确认识和培养服从的美德，敢于负责的操守，严格守纪的品质，绝不拖延的作风和“自动自发”的精神。

学习掌握第四单元的内容，你会理解责任与机会成正比的真理。明白替老板着想就是替自己着想，公司的大局也是个人发展大局的道理，从而提升自己的精神境界，成为公司发展的重要力量。

学习领会第五单元的内容，你不难得到这样的结论：履行岗位责任必须注重细节。立足做好小事，坚持认真第一，力求完美，是心想事成，实现工作目标的关键所在。

三、对责任智慧的阐述，集中在本书第六单元里，即通过“树立科学责任观，用智慧创造卓越”这一部分，分别介绍如何用智慧创造卓越的有关兵法。你一旦掌握志在必得，用头走路的思维方式；向流程要业绩，学会做对事的方略；多快好省解决问题的绝招，并增强善待学习的本领，一定会使自己的核心竞争力得到飞跃，让自己尽快成为发展前景光明，最具幸福感的员工。

本书提出的问题都是员工在工作中会遇到的有针对性的问题，各位读者不仅可以全面阅读此书，也可以根据自己的需要，有选择有重点地阅读某个章节。

本书选用了大量鲜活生动的案例，使你在阅读此书时能够感觉到这些案例仿佛就发生在自己身边，也能使你能够更好地思考，得到更多深刻的启示。

本书提出的责任力公式，即：责任力 = 责任心 × 责任能力 ×



责任智慧，其责任力所包含的三个方面的内容，并不复杂，只要你牢牢记住，并自觉运用于工作实践，经过不懈地努力，你就会成为最具有责任力，最具有竞争优势的员工。

让我们都从自身做起，努力培养和打造自己的责任力，成为恪守责任精神，善于落实责任的优秀员工，这样，不仅每个人会有更快的发展，使幸福不断来敲门；每个企业会有更好的业绩，使竞争力不断提升；我们的国家和社会，也会更加充满活力和希望。

张 瀚

2012年6月1日

## 推 荐 序

### 责任感 ——幸福之外的功夫

谁不追求幸福呢？那么，幸福是什么？

幸福就是快乐，健康，满足感，成就感，安全感，被人尊重，被人信任等等。若要具体测量，美国学者汤姆·拉恩和吉姆·哈特在《你的幸福可以测量》一书中提供了一个工具。根据他们的研究成果，此书把幸福概括为五大要素：

第一，职业生活的满意度，即个人职业生活的幸福感；

第二，友情、亲情、爱情和婚姻的满意度，即自己人际关系的幸福感；

第三，物质生活的满意度，即家庭财务状况的幸福感；

第四，健康身体的满意度，即自身健康状况的幸福感；

第五，工作、生活、学习环境的满意度，即所处社会环境的幸福感。

这五个可以量化的要素，是幸福的主要内容，实质体现了物质生活和精神生活的统一。如果你在上述五个方面的幸福感都有所提升，那么，你就会拥有最大的幸福感。

然而，这一切幸福要素的取得，都需要一个最基本的素养，即



付出努力、承担责任。因为幸福不会从天降，任何一个幸福要素的获得和改善，都离不开两个字：责任。

职业岗位生涯的满足，亲情、友情的建设，物质生活的改善，健康状况的提高，良好工作环境的创造，哪一个不需要依靠承担责任，落实责任来实现？哪一个不需要通过劳动创造和辛勤耕耘来获得呢？

老子曰：“所欲取之，必先予之。”孔子曰：“夫仁者，己欲立而立人，己欲达而达人。”一个不负责任的人，只会被人轻视，被人唾弃，就会失去信任，失去帮助，碌碌无为，潦倒一生，何谈幸福呢？

作者在本书中最大的贡献在于，切中职场“责任缺失症”的软肋，从责任和幸福的关系入手，揭示和诠释了个人与企业发展的秘密，即责任力是创造幸福之本，是公司大树常青之根。个体的责任力是在平凡中积淀成就，拥有幸福人生的总钥匙；员工队伍的责任力，是企业发展的基石和核心竞争力。这就为读者创造幸福指明了方向，为解决职场中的“责任缺失症”对症下药，提供了具有操作性的新途径和提高责任力的整体方案与行动指南。

可以说，此书是员工改变命运、实现人生价值、造就幸福人生的宝典，也是公司进行责任力建设培训、消除“责任缺失症”、打造“特别能战斗”的团队、创造辉煌业绩的首选教材。

**北京金和软件股份有限公司**

**董事长、总裁：栾润峰**

## 内容简介

几乎每一个优秀企业都呼唤恪守责任精神，擅长履行责任的人。本书从剖析责任与幸福的关系入手，以大量真实事例为证，诠释了责任创造幸福的真理，揭示了个体获得幸福和企业发展的根本途径，在于责任力的培养，并系统阐述了有效落实责任的正确途径、方法与智慧，为员工责任力修炼指明了方向，提供了正确的方案。这对每一个寻求发展突破，追求幸福的员工都有很好的指导作用，是增强员工责任心，提高和获得落实责任能力与智慧的首选读物，也是打造“特别能战斗”的员工队伍，培养企业核心竞争力的经典读本。

# 目 录

|           |   |
|-----------|---|
| 前 言 ..... | I |
|-----------|---|

|           |     |
|-----------|-----|
| 推荐序 ..... | VII |
|-----------|-----|

## 第一单元 责任是幸福的基础

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 一、责任决定敬业，敬业是幸福的源泉 .....        | 2  |
| 二、责任决定执行，高效执行是员工的共同福祉 .....    | 9  |
| 三、责任决定团结，团结奋斗才能创造共赢的幸福摇篮 ..... | 18 |
| 四、责任决定安全，安全是最大的幸福 .....        | 29 |

## 第二单元 责任指数就是幸福指数

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 一、要尊严先要责任——小人物为何能赢得大尊严 .....   | 40 |
| 二、不可不知的定律：“责任—价值—薪水转换定律” ..... | 44 |
| 三、多一盎司责任，多一盎司事业 .....          | 48 |
| 四、责任是打开你自身宝藏的金钥匙 .....         | 53 |
| 五、提高幸福指数从改变心态开始 .....          | 60 |

## 第三单元 正确落实责任让幸福之门常开

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 一、服从是员工的美德，一切行动听指挥 .....          | 66 |
| 二、敢于承担责任，关键时刻方显英雄本色 .....         | 73 |
| 三、“圈子”“拳头”与“箭”，守纪是获得一切胜利的阶梯 ..... | 78 |



|                         |    |
|-------------------------|----|
| 四、决不拖延，雷厉风行才能事半功倍 ..... | 86 |
| 五、做自动自发的金牌员工 .....      | 95 |

#### 第四单元 超越岗位责任才能更好实现人生价值

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| 一、扩大责任范围，就等于增加成功机会 ..... | 102 |
| 二、替老板着想，主动为老板排忧解难 .....  | 108 |
| 三、讲大局，让以公司利益为重成为习惯 ..... | 121 |

#### 第五单元 责任履行精细化让失败退避三舍

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 一、责任链中的“蝴蝶效应”：履行责任必须注重细节 ..... | 132 |
| 二、小事做到闪闪发光，才能担当大事 .....        | 138 |
| 三、认真第一，本事第二 .....              | 144 |
| 四、追求“零缺陷”，做精益求精的达人 .....       | 158 |

#### 第六单元 树立科学责任观用智慧创造卓越

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| 一、困难没有办法多：做不找借口、找方法的智慧型员工 .....       | 166 |
| 二、田忌赛马——打造“流程制胜”的亮剑 .....             | 176 |
| 三、选择第一：掌握必然成功的公式 .....                | 185 |
| 四、“少”就是“多”：掌握最快最省最有效<br>解决问题的绝招 ..... | 207 |
| 五、不断提高工作本领，善待学习就是善待未来 .....           | 215 |
| 主要参考书目 .....                          | 225 |
| 附录1 “徽香源”烧鸡缘何受青睐：责任心成就大事业 .....       | 229 |
| 附录2 “华洋”品牌是这样矗立起来的 .....              | 234 |
| 后 记 .....                             | 239 |

# 第一单元

## 责任是幸福的基础



- ◆ 责任决定敬业，敬业是幸福的源泉
- ◆ 责任决定执行，高效执行是员工的共同福祉
- ◆ 责任决定团结，团结奋斗才能创造共赢的幸福摇篮
- ◆ 责任决定安全，安全是最大的幸福



## 一、责任决定敬业，敬业是幸福的源泉

谁都想在职场中获得最快发展，为什么走上职场之后，差距会迅速拉大？

如何让名利、花环找上门？如何让嘉奖、升迁主动来敲门？天上不会掉馅饼。一分耕耘，一分收获。勤奋敬业是金桥。而尽职尽责，干一行，爱一行的心态和强烈的责任感，才是铺成幸福路的灵魂。

### 1. 差距在哪里

毕业 10 年以后，高中或大学的同班同学又聚到了一起，如今，有的成了公司的中层干部、公司总经理或外企主管；有的是政府机关的科长、处长或局长了；有的在事业单位当上了副教授、教授或专家、学者；有的在公司车间担任班长、队长，有的仍在普通的公务员或职工岗位上原地踏步，也有的被裁员下岗，甚至负债累累……

为什么差距这么大？

人比人，气死人。有的人习惯地与他人比较。为什么他进步比我快？为什么他的成就比我大？为什么他的职位比我高？为什么他



的收入比我多？为什么他有使不完的劲儿？为什么？为什么？

科学研究表明，每个人的智力因素相差无几。

可能有的人会认为：某某同学命好，机遇好，某某人太背运。果真如此吗？答案是否定的。然而真正的差距在哪里呢？

有一位教授跟踪研究人的心态和人的发展的关系。

1992年，上海东方明珠电视塔正在紧张施工时，他去施工现场访问一些工人，想了解他们对这项工作的看法。

一位正在砌墙的年轻工人说：“上班拿钱，就要干活，当一天和尚撞一天钟呗。”这个青年工人似乎对建设东方明珠的兴趣不大，是一个雇佣思想较严重的人。

教授又走几步，碰到了另一位显得很忙碌的砌墙工人，也问他相同的问题。

这位工人一边擦汗，一边回答说：“我全家6口人主要靠这份收入，我必须努力干，干好了领导会赏识我，希望不久能晋一级工资，年终多拿些奖金。”这是一位为工作而工作的人。

教授又看到前面不远处有一个精神饱满的年轻人，也问他同样的问题。

这位工人说：“我热爱建筑事业，干好本职工作是我的责任，我感到能够参加亚洲第一塔的建设很荣幸。将来世界各地的游客慕名参观东方明珠时，我会自豪地说，东方明珠的建设也有我的贡献！”

三个相同的施工工人，为什么对相同工作的看法差异那么大？

你细琢磨一下，其实真正的差异是责任心的差异。

第三个工人把做好岗位工作看成是应尽的责任，把东方明珠的施工当做事业来做，把成就人生价值作为自己幸福的追求，是一个有理想而又充满激情的人。



10年后，第一位工人还是泥瓦工，第二位工人当上了队长，第三位工人已经成为某建筑公司的老总了！

显然，个人事业上的差距只是一种表象，而根本的差距表现在责任。

责任决定敬业。我们无论从事何种职业，只要心存责任感，敬重自己的工作。干一行，爱一行，干好一行，担当好这份责任，就会做出成绩，就容易得到上级的赏识，就有可能被赋予更多的使命。

由于不断得到嘉奖和升迁，生活质量和社会地位不断提高，就会促使自己更敬业，更勤奋，争取得到更多的嘉奖和升迁机会，个人就会进入良性循环的轨道，名利和花环就可能会找上门来。

被誉为“我最心爱的十大人民警察”60名候选人之一的宁夏回族自治区中宁县公安局民警张建平，为什么能得到社会各界和广大人民的尊敬和爱戴？

用他自己的话来说，“我只是尽了警察的职责，只有在为人民服务的岗位上多作贡献，我才会觉得幸福。”这种强烈的责任感和实现人生价值的幸福感，激励他打击犯罪，保护人民，维护社会稳定。关键时刻挺身而出，舍生取义。

大家都熟知的袁隆平，个人品牌的无形资产经过评估，高达1000亿人民币。“隆平高科”上市后，袁隆平一夜间成了亿万富翁。他的辉煌和成就，源于他几十年钟情于杂交水稻事业的精神。而他敬业的不竭动力来源于何处呢？

他的一句话为我们解开了谜底：“在我的有生之年我有两大心愿：一是把超级杂交水稻研究成功，大面积运用于生产。这样21世纪谁来养活中国的问题就解决了。再一个就是让杂交水稻进一步走出中国，走向世界。发展杂交水稻，造福世界人民。”