

旗舰精英·注册品牌

让员工培训更简单

何山◎编著



责任至上

做单位最有责任心的一流员工

凡事喜欢寻找借口的员工，一定是最不受单位欢迎的人
凡事主动担当责任的员工，一定是最值得领导看重的人

责任胜于能力！现代社会并不缺少有能力的人，每一家企业的每一个岗位最需要那些富有责任心的员工。作为现代企业员工的第一职业素养，「责任」已经成为评价人才
一定职位晋升的重要标准。正所谓：责任心有多强，舞台就会有多大。

打造一流企业精神与一流高效团队的权威读本

全球卓越企业极为尊崇的敬业准则与行为指南

激发员工勇于负责的精神 协助企业把握成功的先机

员工培训
优秀畅销书

 中国长安出版社

责任至上

做单位最有责任心的一流员工

凡事喜欢寻找借口的员工，一定是最不受单位欢迎的人
凡事主动担当责任的员工，一定是最值得领导看重的人

何山◎编著



常州大学图书馆
藏书章

打造一流企业精神与一流高效团队的权威读本

全球卓越企业极为尊崇的敬业准则与行为指南

激发员工勇于负责的精神 协助企业把握成功的先机

员工培训
优秀畅销书

图书在版编目(CIP)数据

责任至上：做单位最有责任心的一流员工/何山编著. —北京：
中国长安出版社，2014.1

ISBN 978-7-5107-0684-4

I.①责... II.①何... 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(2014)第009538号

责任至上：做单位最有责任心的一流员工 何山 编著

出版：中国长安出版社

社址：北京市东城区北池子大街14号(100006)

网址：<http://www.ccapress.com>

邮箱：capress@163.com

发行：中国长安出版社 全国新华书店

电话：(010) 85099947 85099948

印刷：北京普瑞德印刷厂

开本：787mm×1092mm 1/16

印张：13

字数：200千字

版本：2014年3月第1版 2014年3月第1次印刷

书号：ISBN 978-7-5107-0684-4

定价：26.80元

前言

著名思想家爱默生说过：责任具有至高无上的价值，它是一种伟大的品格，在所有价值中它始终处于最高的位置。美国管理学家科尔顿也认为：人生中只有一种追求，一种至高无上的追求，那就是对责任的追求！

从本质上说，责任是人与生俱来的使命，它伴随着每一个人生命的始终。在这个世界上，我们每个人都有着不同的角色，每一种角色都代表着不同的责任。从某种意义上说，对角色饰演的最大成功就是对责任的履行。责任能有效激发出人强大的内在力量。正是凭着对责任的坚守，我们常常能够在困难的时候勇敢面对，在成功的时候保持冷静，在绝望的时候奋勇抗击。

1986年墨西哥奥运会马拉松比赛中，跑在最后的一位马拉松选手，是来自非洲坦桑尼亚的约翰·亚卡威。他在比赛中不慎跌倒，拖着受伤且流血的腿，一瘸一拐地跑着。所有的选手都跑完全程很久了。直到当晚七点半，约翰才最后一个人跑到终点。这时，看台上只剩下几百名观众，当他跑完全程的时候，全体观众起立为他鼓掌欢呼。后来有人问他：“为何不放弃比赛呢？”他回答道：“国家派我由非洲绕行了三千多公里来参加比赛，不是仅为起跑而已，而是要完成整个赛程！”是的，他肩负着国家赋予的责任来参加比赛，虽然拿不到冠军，但是强烈的使命感使他不容许自己当逃兵。

正如一位伟人所说：“人生的所有履历都必须排在勇于负责的精神之后”。这句话的含义就是责任胜于能力、责任胜于一切。然而，在现实中，责任常常被忽视，人们习惯于单方面强调能力。其实，在日常的工作中，即使一名员工能力很强，如果他责任心不够，不愿意付出，那他也难以为单位创造更多的价值。有时候，责任感的缺失比能力不足的后果更为严重：一颗道钉足以倾覆一列火车，一个烟头足以毁掉一片森林。“责任



责任至上——做单位最有责任心的一流员工

Zeren Zhishang Zuo Danwei Zuiyou Zerenxin De Yiliu Yuangong

胜于能力”，并非是指能力不重要，而是因为能力永远由责任来承载：责任心强，能力不足，可以通过积极主动使工作潜能得到充分发挥；而能力强，缺乏责任心则使能力失去了安全屏障与用武之地。

其实，对工作的负责，就是在对自己负责。那些勇于承担责任的人，才更有可能被赋予更多的使命，才更有资格获得巨大的荣誉。人一旦失去责任心，即便是做最擅长的工作，也会做得一塌糊涂。

有个故事，说的是一个年事已高的老木匠，准备退休回家享受天伦之乐。但是，老板很感念老木匠多年的贡献，也舍不得他的一副好手艺，经再三挽留，老木匠仍不为所动。没办法，老板只好答应他的退休请求，并提出想让他再帮忙建一座房子，老木匠答应了。盖房子时，老木匠的心已不在工作上，用料也不再那么严格，做出的活全无往日的水准。等房子建好后，令人没想到的是，老板竟把它作为礼物送给了老木匠。老木匠愣住了，自己一生盖了那么多好房子，却在最后为自己建了一幢粗制滥造的房子。这个故事告诉我们，无论在什么时候，身处何种岗位，对待工作我们都要保持一丝不苟的负责态度，“在位一分钟，干好60秒”，否则，最终受损失的还是自己。

没有做不好的工作，只有不负责任的人。我们要常怀一份责任感，在工作中发挥自己的最大能量。不论从事哪种工作，我们都应该尽职尽责，全身心地投入工作，不放过任何一个细节。每一位员工的心中都要树立起这样的观念：承担责任光荣，推卸责任可耻；我承担的责任越大，说明我的能力越强，公司对我越重视，我今后在公司的机会越多。很难想象一个对责任推三阻四，见困难就溜的人会有怎样的发展前景。

本书针对种种现实，详尽论述了当今职场中存在的诸多失责现象和不良心态。本书中，作者强调了责任对于企业和员工的双重重要性，并具体指出了如何成为最有责任心的一流员工的有效途径。希望广大读者通过阅读本书，掌握职场成功精髓，将负责任成为日常的生活态度与工作习惯，从而更多实现人生价值，更快成就美好未来！



目 录

第一章 责任至上，价值千金的第一职业素养

责任是不可推卸的天赋使命 / 2

工作就意味着必须承担责任 / 5

对工作负责，就是对自己负责 / 8

事业心的核心就是责任心 / 10

敷衍工作最终只会害了自己 / 12

一根烟头为何能夺走54条生命 / 16

第二章 超越能力，越有责任心舞台越宽广

比起能力，老板更看重责任心 / 20

责任是促人成长的强大动力 / 22

责任让你完美到不可替代 / 25

要经常问自己“做得如何” / 27

责任里隐藏着更多机遇 / 30

靠责任心确保“零缺陷” / 32

第三章 抛弃借口，将你的责任负责到底

责任面前，没有任何借口 / 36

借口永远是失败的温床 / 38



责任至上——做单位最有责任心的一流员工

Zeren Zhishang Zuo Danwei Zuiyou Zerenxin De Yiliu Yuangong

有错误就要勇于承认 / 40

遇困难，找办法别找借口 / 42

让过错成为你的明镜 / 45

负责就要做到有始有终 / 47

第四章 忠诚立身，时刻牢记你的职业责任

忠诚是职业成功的必备素养 / 52

坚守商业秘密，永不出卖公司 / 55

公司有难，你会出现在哪里 / 57

频繁跳槽，结果是无槽可跳 / 60

忠诚赢得信赖，信赖赢得机会 / 64

风雨同舟，与你的公司心连心 / 67

第五章 公司为家，将主人翁精神落到实处

要及早树立“过门”意识 / 72

学会为企业“抠”出效益 / 74

你就是企业的形象代言人 / 77

要多为公司发展想一想 / 80

永远不做被动的陀螺 / 82

时刻不忘维护公司的荣誉 / 85

第六章 主动落实，变“要我做”为“我要做”

职场不欢迎守株待兔的人 / 90

机会属于跑在前面的人 / 92

主动精神是你最好的老师 / 96

主动补位，多做些分外的工作 / 100

立即行动，别让拖延误了你 / 103

全力以赴，超越老板的期望 / 105

第七章 解决问题，办法一定会比困难多

解决问题而不是抱怨困难 / 108

积极主动用智慧解决问题 / 111

用“解决问题”代替“提出问题” / 113

优秀业绩来自实干加巧干 / 116

用巧妙方法创造完美业绩 / 119

开拓思维，打破局限很重要 / 121

第八章 摆正心态，全心全意做好本职工作

集中精力做好最重要的事 / 124

专注工作，幻想和空谈不可取 / 126

是热爱让心灵真正富足 / 129

“差不多”意味着“差很多” / 131

拒绝浮躁，在本职岗位中深耕 / 134

工作之前，记得和坏情绪说再见 / 136

第九章 高效执行，绝对服从是员工的天职

服从是高效执行的基础 / 140

绝对服从是员工的天职 / 142

执行的要义是纪律与服从 / 144

学会准确领悟上司的意图 / 146



责任至上——做单位最有责任心的一流员工.

Zeren Zhishang Zuo Danwei Zuiyou Zerenxin De Yiliu Yuangong

没有服从，就没有真正地落实 / 147

读懂最高级的服从艺术 / 150

第十章 感恩在心，坚守责任回报公司信任

让真诚的感激深植内心 / 154

在工作中要学会感恩 / 156

不知感恩是职业精神的缺失 / 159

感恩是精神，更是能力 / 161

用感恩唤醒你沉睡的责任感 / 164

感恩公司，在责任中成就自我 / 166

第十一章 细节到位，别让小差错酿成大灾祸

小事情中隐藏着大责任 / 170

贵在把简单的事情都做好 / 172

每件事都值得用心去做 / 174

小事不小，疏忽大意害死人 / 177

要保持“小题大做”的责任心 / 179

做好小细节，业绩自然来 / 181

第十二章 完美复命，拿出圆满结果来证明

结果永远都是最重要的 / 186

任务完成，不一定结果圆满 / 188

穷忙、瞎忙都是在做无用功 / 190

只有做好了，才真正叫做了 / 192

落实的最高境界是结果圆满 / 194

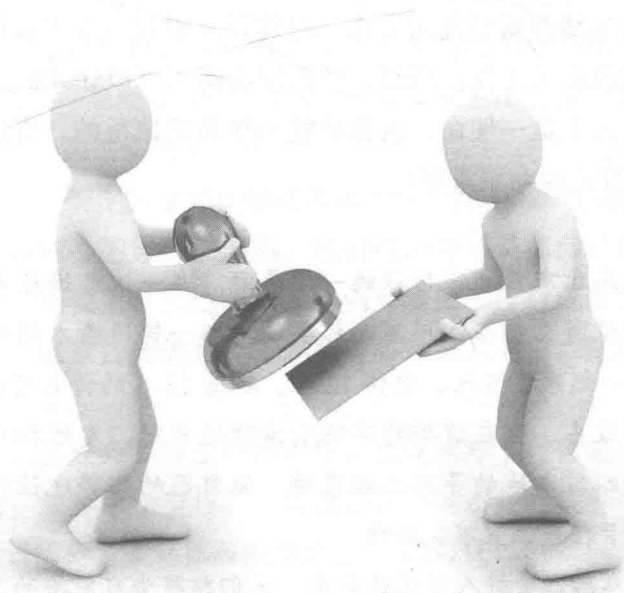
优秀源自超越老板的期望 / 196

第一章



责任至上

价值千金的第一职业素养





◎ 责任是不可推卸的天赋使命

我们来到这个世界上并不只是为了享受，同时也是为了完成自己的使命。每个人从出生的那天起，就享受着天赋人权，但权利因为责任而存在，作为这个社会和国家的一员，我们同样要承担起相应的责任。只有在履行责任的前提下，你才能充分享受到自己的权利，才能体会到人生的乐趣和意义所在。

责任自始至终贯穿在我们的生活中，小到对家庭、对企业，大到对国家、对社会，只要有生活的地方就有责任的存在，我们没有理由可以放弃，我们必须勇敢地去承担，直至生命的终结。

对于员工来说，工作就是责任。每一份工作都是一个履行责任的过程，即使是最普通平凡的工作，也需要承担起相应的责任，因为没有责任也就没有了工作。所以，任何理由都不可以让我们放弃所要承担的责任，为了这一使命，就算牺牲一切都是值得的。要知道，在某些时候，责任比生命更重要！

苏明明是北京五洲旅行社的一名导游。在一次旅游途中，她带领团队乘坐的旅游大巴在四川省南坪县境内与一辆运输木材的大卡车相撞，造成了一起死亡5人、重伤12人、轻伤13人的特大交通事故。当可怕的瞬间过去、坐在前排的苏明明清醒过来时，发现和自己同坐前排的司机和四川本地的导游已经罹难。她自己的伤势也很严重，腰部以下部位被卡在座位里不能动弹。

得知消息后，营救人员迅速赶来，他们想将坐在前排的苏明明抢救出来，但她却平静地说：“我是导游，后面都是我的游客，请你们先救游客。”由于汽车碰撞得十分厉害，每救援一个游客都需要很长时间。在等

待救援的时刻，苏明明因疼痛难忍，数次昏迷过去。但是，只要她一醒来，就不忘给游客们打气，告诉大家一定要坚持住，一定要活着回去。

长达两个多小时的艰难营救对于伤者来说无疑过于漫长了些，苏明明是最后一个被营救出来的伤员。由于她身上的伤势严重，当营救人员把她救出旅游车送往医院时，伤口已经严重感染，最后医生不得不做出截肢的决定。就这样，好端端的一个姑娘失去了自己的一条腿，她的主治医生不无惋惜地说：“太可惜了，如果早点儿做清创处理，不耽误宝贵的抢救时间，她这条腿是能够保住的。”

“我是导游，后面都是我的游客，请你们先救游客。”这就是作为一名普通导游的苏明明所体现出的责任意识。虽然她年纪轻轻就为此付出了一条腿的代价，但我们可以想到，正是由于她把自己的责任看得比生命还重要，才让更多的游客免去了伤痛之苦，甚至挽救了他们的生命。因此可以说，一个人只要守住了责任，就守住了人生最根本的使命以及生命中的最高价值，守住了人性的光辉与伟大。不妨想一想，如果人人都能坚守自己的使命，那么社会上还会有诸如矿难、火灾、列车出轨等一类的惨剧发生吗？

现实中那些作出重大贡献的杰出人物，他们之所以能够创造奇迹，就是由于其内心的责任感使然。他们也许并不是在自己最喜欢的或者是最理想的岗位上，但他们却无一例外地把工作当成自己不可推卸的责任，在高度责任感的驱使下，全身心地投入其中，结果才取得了令人瞩目的成就。

一个员工放弃了对公司的责任，也就放弃了在公司中获得更好发展的机会。放弃承担责任，或者蔑视自身的责任，就等于在自由通行的路上自设障碍，最终摔跤跌倒的也只能是自己。

作为公司里的一名员工，面对你的职业，你的工作岗位，时刻不要忘记你的责任，因为工作呼唤责任，工作意味着责任。



责任至上——做单位最有责任心的一流员工

Zeren Zhishang Zuo Danwei Zuiyou Zerenxin De Yiliu Yuangong

管理学家认为，责任首先是员工的一份工作宣言。在这份工作宣言里，你首先表明的是你的工作态度：你要以高度的责任感对待你的工作，不懈怠你的工作，对于工作中出现的问题能敢于承担。这是保证你的任务能够有效完成的基本条件。

对于企业来说，正是因为有了责任感，员工才能尽职地做好各项工作，才能保证企业的发展，提高企业的凝聚力和竞争力。可以说，员工没有责任感，企业就不能成为一个企业，员工的责任感在很大程度上能够决定一个企业的命运。而员工责任感的匮乏，也往往会成为一个企业运营不善的直接原因。因此，每一位老板都非常注重员工的责任感。只有那些勇于担当责任的员工，才可能被赋予更多的使命，在企业中担当重任，也才有资格获得更多的报酬和更大的荣誉。一个人的职位越高，权力越大，他所肩负的责任也就越重。

同时，一个人责任感的高低，也决定了他工作绩效的高低。世界上那些成功的企业家、CEO 性格迥异，能力的侧重点也各有不同，但他们成功的一个共同点都是：强烈的责任心，以及与之相伴而行的完美的执行力。

如果你的上司因为你的工作差劲批评你的时候，你不妨首先问问自己，是否为这份工作付出了很多，是不是一直以高度的责任感来对待这份工作？一个真正履行了自己职责的人是不会给自己的工作交出一份白卷的。

对于员工来说，无论你是否喜欢眼前的工作，都应全力承担起自己的职责。正是责任把我们所有的人联结在一起，人生的责任不可推卸。为此，我们每个人都必须服从责任的召唤，以全部的代价和最大的风险来履行自己的责任，实现自己的人生价值，同时为我们所服务的企业、为社会做出贡献。

◎ 工作就意味着必须承担责任

在这个世界上，没有不需承担责任的工作，既然选择了一份工作，就意味着你必须承担起一份责任。一个人要干好自己的本职工作，必须具备高度的责任感，以火焰般的热忱和生生不息的奋斗精神去迎接工作中的每一天。身为员工，你一定要牢记：无论做什么事情，都不能忘记自己的职责，无论在什么样的工作岗位上，都应该对工作担起责任。

现实中，责任是由许许多多的小事构成的。你选择了一份工作，就要接受这份工作的全部。比如说，在工作的进展中，或许某些人很不好打交道，但他却是你的客户、合作伙伴，是你工作不能缺少的，甚至是关键人物。此时，个人利益就应让位于工作，不管多么难打交道的人，为了保证工作的顺利、公司的利益不受损害，都应与他建立好关系。这就是你的工作、你的责任！

不要认为责任就是负担，或许对于你来说，承担工作中的责任不是一件轻松的事情，它需要你做出某种牺牲，让你在承担责任的过程中备感辛苦与压力。但你不妨换个角度来看待工作中的责任，事实上，承担责任是对你的价值和能力的一种肯定和证明，如果你不具备承担责任的能力，别人又怎会强你所难呢？你应该为自己拥有一份工作、承担一份职责而骄傲，因为这足以证明你的存在是有价值的。

你可以站在老板的角度思考一下，在分配任务时，他会信任什么样的人呢？在提升职位时，他会优先考虑哪一类员工呢？如果老板在分配任务时，对你极不放心，甚至还要派人来监督你，三天两头检查你的工作进度和工作质量，你一定不会觉得好受，但你更应该反思一下：



责任至上——做单位最有责任心的一流员工

Zeren Zhishang Zuo Danwei Zuiyou Zerenxin De Yiliu Yuangong

你是否真的对工作尽到了责任？

一个人无论从事的是怎样的职业，都应当尽职尽责地做好本职工作，因为工作就意味着责任，每一个职位所规定的工作内容就是一份责任，所以，选择了一份工作就要承担这份工作的责任。只要你是公司的一员，你就要责无旁贷地承担你的一份责任。没有责任感的员工是不可能成为一名优秀的员工的，也不会是企业所需要的员工。只有那些敢于承担责任的员工，才有机会被赋予更多的使命，在企业中担当重任，也才有资格获得更多的报酬和更大的荣誉。

美国独立企业联盟主席杰克·法里斯曾对人说起少年时的一段经历。

在杰克·法里斯 13 岁时，他开始在父母的加油站工作，那里有 3 个加油泵、2 条修车地沟和 1 间打蜡房。法里斯想学修车，但他的父亲却让他在前台接待顾客。

当有汽车开进来时，法里斯必须在车子停稳前就站到车门前，然后开始检查油量、蓄电池、传动带、胶皮管和水箱。法里斯注意到，如果他干得好的话，顾客还会再来，于是，法里斯总是多干一些，帮助顾客擦去车身、挡风玻璃和车灯上的污渍。

有一段时间，每周都有一个老太太开着她的车来清洗和打蜡，这辆车内地板凹陷极深，很难打扫，而且这个老太太极难打交道。每次当法里斯把车给她准备好时，她都要再仔细检查一遍，让法里斯重新打扫，直到清除完每一缕棉绒和灰尘，她才满意。

终于有一天，法里斯实在忍不住了，他不愿意再侍候她了。法里斯回忆道，他的父亲告诫他说：“记住，孩子，这就是你的工作！不管顾客说什么或做什么，你都要做好你的工作，并以应有的礼貌去对待顾客。”

父亲的话让法里斯深受震动，法里斯说：“正是在加油站的工作使我学习到了严格的职业道德和应该如何对待顾客，这些东西在我以后

的职业生涯中起到了非常重要的作用。”

记住，这是你的工作！既然从事了一种职业，选择了一个岗位，就必须接受它的全部，而不仅仅是只享受它给你带来的益处和快乐，就算是屈辱和责骂，那也是这项工作的一部分。面对你的职业，你的工作岗位，要时刻记住，这就是你的工作，不要忘记你的责任，工作呼唤责任，工作意味着责任。

然而，却总有一些人不能意识到工作的职责所在，他们对一切组织中的岗位制度都莫名其妙地抱有一种抵触情绪。他们在工作中总是一副漫不经心的样子，对公司和自己的工作也时时抱以嘲讽的态度，稍有不顺就发牢骚、抱怨，甚至一走了事。可以说，在他们身上看不到一点责任的影子。要知道，每份工作都有它的职责，也都有它的意义；有它赋予我们的权利，也有它赋予我们的义务。一个真正有责任心的人，即使对自己的工作不感兴趣，想跳槽，在离开之前也会站好最后一班岗，做到善始善终。

不管怎么说，只有具备责任感的员工才能把工作做好。有了强烈的责任感，在工作中遇到问题就不会相互推诿、扯皮，对待工作就会一丝不苟。一个有责任感的员工更愿意花时间去研究解决问题的各种技巧和方法，他对分配给自己的任务勇于“复命”而不是“逃命”。他不但对自己的工作负责，也会对公司负责，因而不会太多地去计较“分内”或“分外”的职责，对工作总能做到全力以赴、一丝不苟。这样的员工当然更值得信赖，在工作中也更能取得成功。



◎ 对工作负责，就是对自己负责

没有责任感的员工不会是一个好员工，这是因为，责任感是驱动一个人前进的内在动力，是一个人取得成功的前提条件。在任何时候，责任感对个人、对国家、对社会都是不可或缺的，而作为一名员工，只有以强大的责任感来严格要求自己，才能在工作中不断地取得进步。

事实上，任何一项工作都蕴含着无限的成长机会，只要你肯对工作负责，认真努力地去做，你就能够在工作中迅速地成长起来。俗话说，有付出就会有收获，当你从一个初出茅庐的新手成长为一个熟练、高效的员工时，就已经从工作中获益良多。而在这一过程中，基于对工作的责任感，你就会自觉地学习新知识、新技能以及新经验，不断提升个人能力，好让自己无论在面对多么复杂与困难的局面和形势时都能将任务圆满完成。由此可见，责任感正是我们在工作中取得进步的原动力。

当我们积极地对工作负起责任时，我们就会从中学到更多的知识、积累更多的经验，并且能够从工作的过程中体会到无穷的乐趣。相反，如果我们不培养自己的责任心，让“不好好工作”成为了一种习惯，其结果就不只是给老板带来一点点的经济损失，最重要的是还将毁掉自己的一生。由此看来，即使我们在工作中已取得了一些成就，也不应满足于现状，放弃进取的姿态和拼搏的信念，而要不断进行学习，在工作中树立一个又一个明确的目标，坚定不移地走下去，让自己取得新的突破。

杨大海曾经是一家大型企业的营销总监，但他刚进公司那会儿，也不过是一名普通的业务员。由于他拼命工作，取得了非常突出的业绩，