

员工培训 最佳读本

责任

DUTY LOYALTY PASSION (第2版)


迟双明 / 编著

忠诚

造就优秀企业和员工的三个准则

激情

How to create excellent
corporation and employee

 中国纺织出版社

责任


(第2版)

迟双明 / 编著

忠诚

激情

How to create excellent
corporation and employee

 中国纺织出版社

内 容 提 要

责任、忠诚、激情是成就优秀员工的三项最重要的品质，具备这三项优秀品质的员工会成为企业最需要的员工。一个企业的员工都具备了这三项优秀品质，这个企业也会成为优秀的企业。

本书为那些优秀企业和追求成功的人士而写，是造就优秀企业和优秀员工的最佳指南，是员工培训和员工自修的最佳读本。

图书在版编目 (CIP) 数据

责任 忠诚 激情：造就优秀企业和员工的三个准则 / 迟双明编著. — 2 版. — 北京：中国纺织出版社，2011.1

ISBN 978 7-5064 7105-3

I. ① 责… II. ① 迟… III. ① 企业管理—职业道德—研究 IV. ① F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 243671 号

策划编辑：姜 冰 特约编辑：董友年 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

中国纺织出版社印刷厂印刷 各地新华书店经销

2004 年 10 月第 1 版 2011 年 1 月第 2 版

2011 年 1 月第 6 次印刷

开本：710 × 1000 1/16 印张：13

字数：174 千字 定价：22.80 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

在适者生存的当今社会，竞争是如此的激烈，我们每个人都在为自己的一席之地而苦苦打拼。在打拼的过程中，有的人在上升，有的人却在后退，甚至最后陷入潦倒。是什么原因造成了最终不同的结果呢？

不要把一切归因于自己运气不好。放眼望去，每座城市中的每个人都在忙忙碌碌，该怎样“认真去做”才能在茫茫人海中脱颖而出，成为企业中的精英呢？

也许你不知道，其实大家每天都在经历着一场考试，只要考试成绩优秀，你自然会成为无可辩驳的精英。这份考卷，就是忠诚、责任、激情。

为什么要这么说呢？其实道理很简单：企业的兴衰成败，首先维系于员工的责任心，责任心决定忠诚度和激情；而你的责任心，是干好事业的前提和保障；忠诚，是维系成败的关键因素；而激情则是超越自我的力量和勇气。企业发展壮大，是因为有许多心系企业、尽职尽责的忠臣；企业出现问题，是因为有极少数利欲熏心、玩忽职守的蛀虫；企业突破创新，是因为有勇于超越自我、主动奉献的精英。既然责任、忠诚、激情关系企业的生死存亡，那么组织对员工的考核当然要以此为标准。

对你的上司和整个团队来说，责任是第一位的。而一个有强烈责任心的人，就会千方百计地完成好任务，克服一切困难创造优异成绩。所以，责任心是干好事业的基本保证，也是你能够出类拔萃的重要因素。

然后是忠诚，其实有了责任心，自然会增强忠诚度。有时，原本一些很看好的项目，却中途起火冒烟，结果一塌糊涂，是什么原因？根源在于员工

的忠诚度不够。有的员工不把心思用在工作上，有的员工拿企业财产不当回事，有的员工则在材料采购、外包计价、对外交往上动不良心思，如此等等，把企业利益抛在了一边，团队怎能发展壮大？所以，团队要求你忠诚于它。

至于激情，当然是决定成败的关键了。多么周密的计划，多么美好的蓝图，假如没有激情去为它增砖添瓦，那么一切都将成为泡影。或许你的能力应对手头的工作游刃有余，但这并不能说明你对工作有激情。你需要乐于奉献自我的激情，战胜艰难险阻的激情，持之以恒的激情，只有这样的激情，才能帮你成就事业。

那么具体该怎么做呢？《责任 忠诚 激情——造就优秀企业和员工的三个准则》一书会详细告诉你。

责任、忠诚、激情，三者是密不可分的。责任与忠诚是态度，激情是工作的动力，最终要通过激情去实现它们的价值，同时也影响着你的能力，三者结合在一起足以向你的企业证明你是一个可担大任的精英。

作者

2010年10月

目录

一 对工作负责，就是对自己负责 /1

- 守住责任，就守住了人生 /2
- 责任是一种义务 /3
- 让责任感驾驭内心的“战斗” /5
- 糊弄工作，就是在糊弄自己 /8
- 保持职场中的主角位置 /11
- 优秀准则之一就是具备责任心 /13
- 责任胜于能力，责任提升能力 /15
- 责任是缔造双赢的关键 /17

二 责任就是做好每一件该做的事 /21

- 做好本职工作 /22
- 琐事之中孕育着责任的种子 /24
- 认真履行自己的职责 /26
- 时时处处勿忘细节 /29
- 以高度的责任感对待工作 /31
- 职场容不得半点不负责任 /34
- 慎重对待小事，力争把细节做到位 /36
- 每个细节都是你关注的焦点 /38

责任 忠诚 激情

——造就优秀企业和员工的三个准则

三

清楚你的责任，才能更好地承担责任 /41

- 承担责任，就要说到做到 /42
- 不为放弃找理由，不为责任找借口 /44
- 善于从错误中学习、成长 /45
- 勇于承担责任，让问题止于自己 /48
- 不要让借口麻醉自己 /51
- 做解决问题和困难的员工 /54
- 责任是实现自我价值的必由之路 /56
- 承担属于自己的那一份责任 /58
- 对自己工作的结果负责 /61

四

忠诚是员工的必备品德 /65

- 忠诚是一种美德 /66
- 忠诚让你感受到人格的力量 /68
- 把公司当作自己的家 /70
- 忠诚是个人的安身立命之本 /72
- 忠诚是抵挡诱惑最坚实的盾牌 /74
- 忠诚不是盲目服从 /76
- 忠诚决定你在企业的地位 /80
- 忠诚是感恩之后注定会发生的行为 /82

五

忠诚于自己的团队 /85

- 对组织和领导者忠诚 /86
- 认同你服务的企业 /88
- 忠诚于自己的团队 /91

关键时刻是表现忠诚的机会	/93
坚决维护公司的利益和荣誉	/96
把节约当作忠诚的一种习惯	/98
忠诚必须落实在行动上	/100
企业需要忠诚的员工	/103

六

敬业爱岗，尽职尽责 /107

敬业：成就事业之本	/108
我的任务是完成比赛	/110
永远热爱自己的工作	/111
真正做好一枚曲别针	/114
敬业不到位自然就缺位	/116
保持敬业的职业态度	/118
让工作的结果超出报酬	/121
主动工作自然脱颖而出	/123
把工作高度职业化	/125

七

激情意味着高效 /129

激情是工作的灵魂	/130
有激情的人总能高效地完成工作	/132
让激情为你加油	/134
发掘自己的激情	/136
激情能把复杂的工作变得简单	/139
用激情来点燃自己的工作	/142
1%的工作中注入100%的激情	/145


八 进取：超越昨日的自我 /149

- 要么进取，要么出局 /150
- 突破自我的局限 /151
- 超越一秒钟前的自己 /154
- 把握好每一次学习机会 /155
- 重新革新自己，不要扼杀进取精神 /158
- 超越自我须不断“充电” /160
- 注入创新，增强自身竞争力 /163
- 挑战工作压力 /166
- 超越他人，更要超越自己 /168
- 学识可提升自己的价值 /171
- 成功属于勇于挑战者 /173

九 用专业精神赢得未来 /177

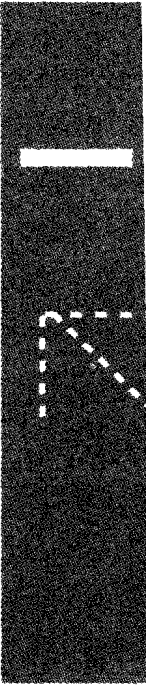
- 我要做好这份工作 /178
- 由内而外造就专业精神 /179
- 专业精神决定工作品质 /181
- 专业技能决定你的价值 /183
- 专业态度就是竞争力 /186
- 做职场里一等的专才 /189
- 专业化的企业需要专业化的员工 /191
- 专业让你赢得不可或缺 /193
- 专业能突破危机，迅速做出反应 /195

参考文献 _____ 200



对工作负责， 就是对自己负责

在这个世界上，每一个人都扮演着不同的角色，每一种角色又都承担着不同的责任，从某种程度上说，对角色饰演的最大成功就是对责任的圆满完成。正是责任，让我们在困难时能够坚持，在成功时保持冷静，在绝望时懂得不放弃，因为我们的努力和坚持不仅仅是为了对工作负责，也是为了对自己负责。责任感是职场人士的一大亮点，它可以让一个初出茅庐、能力平平的人脱颖而出，迅速成为公司里炙手可热的关键人物。



守住责任，就守住了人生

责任是天赋的使命，一个人无论担任何种职务，做什么样的工作，都要对他人负责，这是社会法则，是道德法则，也是心灵法则。当我们坚守责任时，也是在坚守人生最根本的义务；坚守责任，就是守住生命最高的价值，守住人性的伟大和光辉。

一个人的职位高低并不重要，重要的是能否做好自己的工作，坚守自己的职责。

责任是人生最根本的义务和使命，是我们实现个人价值和人生理想的前提，效仿伟人践行责任的精神，把使命感和责任心融入日常的工作和生活中，我们的事业和人生必将因此而变得更加辉煌和壮阔。

当我们接受一份工作时，就相当于站在了属于自己的舞台上，也就意味着承担了一份责任。换句话说，你必须为自己所扮演的角色负责。

在这个世界上，没有不承担责任的工作，也没有不需要完成任务的岗位。事实上，你必须为自己所扮演的角色负责，因为舞台是你自己的舞台，工作也是你自己的工作。千万不要把自己当成是老板的配角，那就太悲哀了。

约翰对自己的工作很不满意，他愤愤不平地对朋友说：“我在公司里的工资是最低的。并且，老板也不把我放在眼里，如果再这样下去，有一天我就辞职不干了。”

“你对公司的业务流程熟悉吗？对于他们所做的电子商务的窍门完全弄清了吗？”他的朋友问他。

“没有，我懒得去钻研那些东西。”约翰漫不经心地回答他的朋友。

“我建议你先静下心来，抱着积极的态度，认认真真地对待自己的工作，好好地把公司的业务技巧、商业秘诀、客户特点完全搞通，甚至包括签订合同。都弄懂了之后，再作决定，这样，你可能会有许多收获。”

约翰听从了朋友的建议，一改往日散漫的习惯，开始积极地投入到工作之中。下班后，还常常在办公室里研究商业文书的写法。

半年后，他和那位朋友又聚到了一起。

“你现在大概都学会了，是不是又准备不干了？”那位朋友问他。

“可是，这几个月来，老板对我刮目相看。最近，更是委以重任，又升职，又加薪，我都快成公司里的红人了。所以，我想留下来继续发展，不打算跳槽了。”约翰乐呵呵地对他的朋友说。

“这种情况，我早就料到了。”他的朋友也笑着说，“当初你的老板不重视你，是因为你在工作中自由散漫，敷衍了事，又不努力学习，觉得不会有什么作为。现在，你工作态度这么积极，担当的任务多了，能力也强，当然会对你刮目相看了。”

在任何一家公司，只要你努力工作，认真、负责地对待每一件事情，你就会受到尊重，从而获得更多的自尊心和自信心。不论你的工资多么低，不论你的老板多么不器重你，只要你能忠于职守、毫不吝惜地投入自己的精力和热情，渐渐地你会为自己的工作感到骄傲和自豪，就会赢得他人的尊重，以主人翁和胜利者的心态去对待工作，工作自然就能做得更好。

责任是一种重要的人生态度，同时也是一种可贵的职业精神。无论在什么地方，无论做什么事情，那些能够重视责任和使命、坚守自己职责的人，都将赢得别人的尊重。

责任是一种义务

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，在所有价值中它处于最高的位置。”

社会学家戴维斯说过：“自己放弃了对社会的责任，就意味着放弃了自身

在这个社会中更好生存的机会。”同样的道理，作为公司中的一员，如果放弃了对公司的责任，对社会的责任，也就是放弃了在公司中更好发展的机会。

如果一个人对工作不负责任，他便什么也做不好。责任就是生活的一部分，当你抛弃责任时，你就会被生活抛弃。当一些人都在懈怠自己的责任时，当一些人只抓手中的权力与利益而忘记身上的责任时，他们必将会被生活所抛弃。

常见有人指责某某人说：他是一个没有责任感的人！这是一种很严厉的批评，甚至比骂他游手好闲还要难听！

一旦我们愿意为自己生命中的任何事情负责时，我们就会看见解决之道，也许做一点小小的调整就可以使全盘得到改观。有时候，做得很好与做得很糟之间只有一线之隔。通常，解决之道只是改变我们目前所做的某些事。

我该负什么责任？大部分人很少问这个关键问题。相反的，他们自动假设，他们所面临的任何问题必定都是别人的错。如果工作过程中有什么闪失，“一定是别人的过失”。许多人就从来没想过他们本身也有错，或者至少他们应该负一部分责任。从表面上看起来永远不该责怪自己，似乎很好。不过，问题是，抱着这种“永远别怪我”的哲学，我们就永远无法找到自己的问题所在——承担我们应当承担的责任。一旦有了责任心，承认自己有时候也应该为生命中行不通的那一部分问题负责时，我们就打开了一扇全新的大门。

有一次，一位公司经理为在电话上跟某个女士沟通不畅大伤脑筋。那位女士接了这家公司的一项业务，可是业务毫无进展。公司经理感到不耐烦，不断催她加快进度。但是公司经理后来想到，对方可能是因他们逼得太紧而生气了。因为对自己公司的要求很高，在不知不觉中，也希望对方能用公司的疯狂步调做事。明白了这一点，当这个经理真诚地打电话向对方道歉时，他可以察觉到对方在电话另一端松了一口气。当他们各退一步时，那位女士的工作反而很快有了进展。他们若是继续把自己所造成的问题怪罪在对方头上，对方就会心中不快，结果，在这桩交易上双方都会成为输家。

责任是一条无形的鞭子。一个人把责任放到第一位，在职场中他就是一名优秀的员工，并且责任感越强，他的成就也越大。

在职场上，有些员工本来具有出色的能力，但却缺少对工作尽职尽责的工作态度，因而在工作中经常出现疏漏，结果逐渐失去了老板的信任。而另外一些员工，也许刚开始能力平平，但是因为对工作有一份责任心，因而能全身心地、尽职尽责地投入到工作中，结果反而能把工作做得很好。

因而，在老板看来，只有那些具有责任心，对工作负责的员工，才会放心地交给他更多的任务和工作；只有积极主动地对自己的行为负责、对老板和公司负责、对客户负责的员工，才是老板心目中的最佳员工。而如果你的责任感不够，老板可能因为你的其他优点而用你，但是，他会认为你是一个不忠诚的人。

一个人无论从事何种职业，都应该尽心尽责，尽自己的最大努力，求得不断的进步。这不仅是成为一名优秀员工的条件，也是人生的原则。如果没有了职责和理想，生命就会变得毫无意义。无论你身居何处（即使在贫穷困苦的环境中），只要能全身心地投入工作，就会最终实现自己的人生价值。那些在人生旅程里取得成就的人，一定是在工作中把责任放在第一位并坚持不懈地努力的人。

让责任感驾驭内心的“战斗”

责任感是职业道德的核心。一个合格的企业成员无疑应该具备必要的业务能力，而只有具备强烈责任感的人，才能在工作中充分发挥自身的才能，出色地完成本职工作，这是一种敬业的精神。

有责任感是一种职业道德，是一个人必备的品德。意大利诗人但丁在谈论人的知识和人品时说过这样一句耐人寻味的话：“一个知识不全的人可以用道德来弥补，而一个道德不全的人却很难用知识去弥补。”责任感，是每一个

身在职场的人的第一素质。

每个企业都可能存在这样的员工：他们每天按时打卡，准时出现在办公室，却没有及时完成工作；每天早出晚归、忙忙碌碌，却不愿尽职尽责。对他们来说，工作只是一种应付：上班时应付、加班时应付、上司分派的工作时应付，工作检查时更是应付，甚至就连睡觉时也要忙着应付——想着怎样应付明天的工作。

应付了事，是员工缺乏责任感的一种表现，实际上也是工作中的失职，是隐藏在通往成功道路上的一颗定时炸弹，时机一到，就会爆炸，贻害无穷。

工作不认真、不主动，应付了事，什么事都不追求最好的结果。事情虽然做了，却没有有什么实际效果。从某种意义上说，这种应付工作的态度比拒绝执行更加可怕。如果你拒绝执行，管理者会找一个人来替换你的工作，而应付者则从一开始就蒙住了管理者的双眼，让危害在最后时刻爆发，到时候再想挽救，自是难如登天。

对员工个人来说，养成应付了事的恶习后，必定会轻视自己的工作，甚至轻视人生的意义。粗劣的工作会造成粗劣的生活。工作是人们生活的一部分，应付自己的工作，不但会降低工作效率，还会使人丧失做事的能力。

所有的恶果都是由于责任感的缺失造成的。每一个人都会有认真工作和应付了事的矛盾心理，而责任感则是驾驭内心“战斗”的最好的武器。而且，责任感在关乎公司利益的原则性问题上也能起到关键的作用。

杰克大学毕业时到了一家软件开发公司工作，和他一起的，还有他的同学兼好友戴维。他们两个人都被分配到程序编辑组，有机会接触到公司最核心的技术秘密。

自从他们进入程序编辑组那天起，就有竞争对手想从他们那里套取技术秘密。

刚开始的时候，杰克和戴维都顶住了诱惑。但是，时间一长，戴维开始动摇了。有一天晚上，两个人还在单身公寓里为此吵了起来。

“我想不明白，对方开出那么好的价钱，顶得上我们两个人一年的工资，为什么不可以答应？”戴维说，他指的是某竞争企业出资10万美元购买他们俩参与编辑的一项软件的数据库。

“那违背了我们的做人原则，是不负责任的表现，背叛公司是可耻的。”杰克说。

“我知道你很正直，可正直值几个钱呢？”戴维说。

正直值几个钱呢？杰克说不出来，但他显然已经生气了。

戴维看到杰克生气了，便表示放弃。但他心中并没有放弃，他决定瞒着杰克与那个公司交易。10万美元很快进入了戴维的腰包，谁也没有发现，包括杰克在内。但是，两个月后，竞争对手抢先一步推出了相似的软件，迅速占领了市场，让杰克所在公司为此损失了数百万美元，公司这才知道有人出卖技术秘密了。

杰克首先想到的就是戴维。戴维也向杰克承认了出卖数据库的事。

“我知道你不同意那么做，所以我瞒着你做了；我知道你是我的好朋友，不会揭发我，所以我坦然地向你承认了。”戴维说，“我们利用这笔钱去做点儿大事情吧，比如开家公司，别在这儿打工了。”

“不，戴维，我是你的好朋友，但是你做错事了，我一定要揭发你！”

两天后，杰克和戴维一同走进了总裁办公室，戴维还带着那张10万美元的支票。

总裁要奖励杰克，杰克拒绝了，因为他说他出卖了他的朋友，虽然朋友做错了，但毕竟是朋友。

戴维交出10万美元的支票，并主动要求承担法律责任，因为10万美元远远不能弥补公司的损失。

面对两个年轻人，总裁愣了足有五分钟。最后，他终于开心地笑了，他走过去，拥着两个年轻人的肩膀说：“我太高兴了，公司虽然损失了数百万美元，可我拥有了两个能够主动承担责任的员工。你们的价值，绝对不止这几百万美元！这件事就当没有发生过，就我们三个人知道就是了，至于那10万

美元，你们自己处理吧。”

那10万美元，最后捐给了一所敬老院。

尽管历经波折，两个好朋友最终还是战胜了利益的诱惑。

缺乏责任感的员工，不会视企业的利益为自己的利益，也不会为自己的所作所为影响到企业的利益而感到不安，更不会处处为企业着想，为企业留住忠诚的顾客，让企业拥有稳定的顾客群，遇事他们总是推卸责任。这样的人是不可靠、不可以委以重任的，一旦伤害公司和客户的利益，公司会毫不犹豫地将其解雇。

一个有责任感的员工，不仅仅能够完成他自己分内的工作，而且能够时时刻刻为企业着想。公司会为拥有如此关注公司发展的员工感到骄傲，也只有这样的员工才能够得到公司的信任。事实上，只有那些能够勇于承担责任并具有很强责任感的人，才有可能被赋予更多的重任，才有资格获得更大的荣誉。

糊弄工作，就是在糊弄自己

如果一个人希望自己一直能有杰出的表现，就必须始终认真负责地对待工作，严于律己，善始善终。

在职场中，有一种很普遍的现象：每天走进办公室，很多人想的不是如何更好地完成工作，而是处心积虑地去糊弄工作，能少干一分，绝不多干一分。“给多少钱，就干多少事”是这类人的共同心态。他们自以为很聪明，马马虎虎应付完每一天的工作，常常暗自窃喜。殊不知，糊弄工作，就是在糊弄自己。

无论在什么地方，那些糊弄工作的人往往会成为裁员的“热门人选”。对于一个企业来说，拥有优秀的员工，企业才能蒸蒸日上。如果公司内有太多