

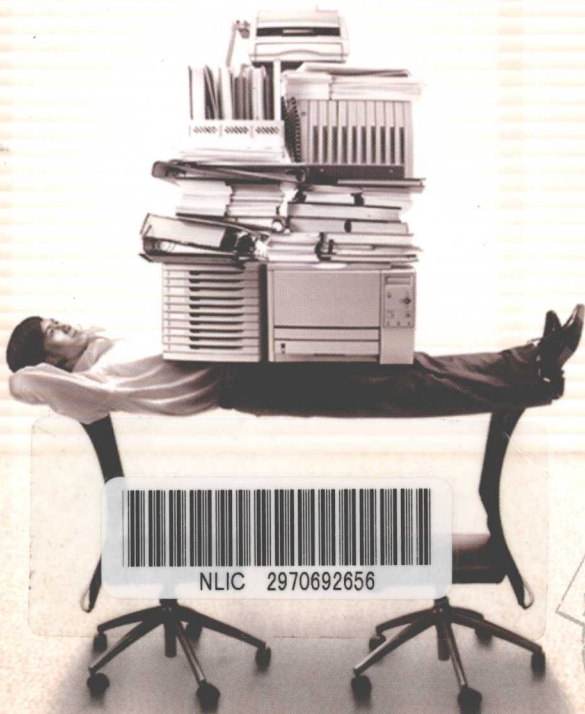
普华
经营

正略钧策
ADFAITH

一本所有在职人员的必读书
全球卓越组织首要推崇的职业素养与行动准则

严家明◎著

岗位在哪里 责任就在哪里



无论做什么工作，都要记住自己的责任，无论在什么样的工作岗位，都要对自己的工作负责。 —— 微软公司创始人 比尔·盖茨



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

岗位在哪里 责任就在哪里

严家明◎著



NLIC 2970692656

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

岗位在哪里, 责任就在哪里 / 严家明著. —北京:
人民邮电出版社, 2011.4
ISBN 978-7-115-25027-8

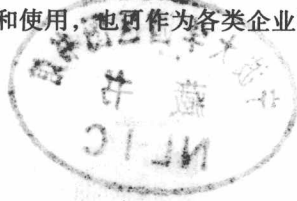
I. ①岗… II. ①严… III. ①职业道德—通俗读物
IV. ①B822.9-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第032342号

内容提要

岗位连着责任, 责任系着岗位, 二者不可分离。在岗一分钟, 负责六十秒, 岗位就意味着责任。在这个世界上, 没有不需完成任务的工作, 也没有不需要承担责任的岗位。本书从培养员工的岗位责任心出发, 针对企业中长期存在的“岗位角色到位, 岗位责任不到位”这一现状, 给出了正确有效的解决方法, 提出了员工应该如何去遵循和践行自己的岗位责任, 以帮助员工提升岗位角色感和岗位责任意识, 尽职尽责地做好自己的本职工作, 最终提高整个组织的责任感。

本书适合企业员工阅读和使用, 也可作为各类企业和组织机构的员工责任感培训教材。



岗位在哪里 责任就在哪里

◆ 著 严家明
责任编辑 王莹舟

◆ 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
字数: 130千字

2011年4月第1版
2011年4月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-25027-8

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



岗位就意味着责任。在这个世界上，没有不需完成任务的工作，也没有不需要承担责任的岗位。工作的底线就是尽职尽责。坚守岗位，完成任务，这就是我们所说的岗位责任。岗位连着责任，责任系着岗位，二者不可分离。

在实际工作中，我们怎样才能处理好岗位与责任的关系呢？通用电气公司（GE）前CEO杰克·韦尔奇是这样说的：“员工在履行职责的过程中，用心是做好工作的第一步，要用行动去体现，岗位在哪里，责任就在哪里！”在杰克·韦尔奇看来，在企业和组织里，有众多的岗位，无论你在哪个岗位工作，无论你在哪个地方，都必须全力履行职责，也就是说，岗位在哪里，责任就在哪里！

在这个世界上，每个人都有自己的职位，每个人都有自己的工作准则。而责任无处不在，存在于每一个岗位。医生的职责是救死扶伤，军人的职责是保卫祖国，教师的职责是教书育人，工人的职责是生产合格的产品……社会上每个人的职位不同，职责也有所差异，但不同的职位对每个人都有一个共同的工作要求，那就是：岗位在哪里，责任就在哪里。

方太集团总裁茅忠群曾说：“一旦你踏上了任何一个岗位，即是你选择了一份责任，拥有了一份使命。承担职位赋予你的责任，按时按质完成你负责的工作，对所做工作的结果负责，尽量避免让上司修改作业或收拾烂摊子。不要轻易上交矛盾和问题，自己的孩子自己管好。”

茅忠群这段话说的主要是岗位与责任的关系，在工作中，最基本的底线是应该对自己岗位的职责一清二楚，在此基础上，应按照既定的流程、既定的权限，负责任地做好本职工作。当工作中出现矛盾或问题时，首先想到的，是从自身工作中查找问题，把矛盾和问题处理在萌芽状态，处理在自己的职责之内，不到万不得已，不将问题上交，该承担的责任，自己主动承担。

我们所从事的各项工作中，各个岗位都有着不同的工作职责和工作要求，岗位职责要求我们必须在其位、谋其政，恪尽职守，认认真真地做好本职工作。以高度的“责任心”认真履行好各自的岗位职责，正是

做到“岗位在哪里，责任就在哪里”的关键所在。

比尔·盖茨曾经说过这样一句话：“无论做什么工作，都要记住自己的责任，无论在什么样的工作岗位，都要对自己的工作负责。”

一个岗位就是一份责任。岗位在哪里，责任就在哪里，只有心中时刻装着岗位、装着工作，清醒地认识到责任的重要性和必要性，才能不负重托、不辱使命。

每个人都应提高岗位责任意识，用行动来兑现“我的岗位我负责，我在岗位你放心”这个对企业和单位最慎重的承诺。现实中一个个鲜活的实例告诉我们，只有坚持了“岗位在哪里，责任就在哪里”这一重要原则，以承担自己的岗位责任作为自己的职场准则，我们才能化被动为主动，更好地掌握自己的命运，拓展自己的职场前途。

当前，在企业和机关组织中，部分员工缺乏岗位角色感和岗位责任意识。中国企业联合会、中国企业家协会副理事长胡新欣曾说：“由于工作的关系，与企业界的朋友交流更多。尤其是企业管理者，他们的苦恼常常引起我的思索。综合各种信息，我感觉在目前的企业管理中，最大的问题在于岗位责任的担当。在企业组织和人力资源管理中，岗位描述很清楚，岗位任职资格也很明晰，但当事人缺乏岗位角色感和岗位责任意识，结果使岗位管理失去了价值。这正是目前我国很多企业管理面临的困境。”

本书针对企业、单位中长期存在的“岗位角色到位，岗位责任不到位”这一现状，给出了正确有效的解决方法，提出了员工应该如何去遵循和践行自己的岗位责任，以帮助员工提升岗位角色感和岗位责任意识，尽职尽责地做好自己的本职工作。

本书从培养员工的岗位责任心出发，以此提高整个组织的责任感。本书适合所有在职人员阅读，尤其适合企业内部员工培训和政府公职人员培训使用。

本书在编写过程中，得到了王甲有、任燕飞、高志坚、张书兰、邹华英、王零雁、彭素英、彭易生、周静、吕三元、吕梅英、陈霖、曾建华、邓珠江、蒋伟民、王春红、唐锦群、刘兴国、郑一彪、刘英梅等职场成功人士的支持和帮助，在此深表谢意。同时，欢迎读者朋友对本书提出宝贵的意见和建议。

目 录



第一章 岗位连着责任，责任系着岗位 / 1

每个人都有一份工作，每个人都应提高岗位责任意识，用行动来兑现“我的岗位我负责，我在岗位你放心”这个对企业和单位最慎重的承诺。我们要时常提醒自己：我选择工作的同时选择了责任。

1. 做什么工作，就要担负起什么责任 / 3
2. 岗位就意味着责任 / 6
3. 在岗一分钟，负责六十秒 / 14
4. 用责任心撑起岗位责任的天 / 20

第二章 我们都是责任链上不可或缺的一环 / 25

企业是一个大家庭，我们每个人都很难孤立地工作，都是在为某一项共同的目标而分工协作。惟有牢牢树立“责任链意识”，既恪尽职守、兢兢业业，又着眼于大局，才能够形成强大合力，在推进企业科学发展的进程中有所作为。

1. 责任链上的我们一环扣一环 / 27
2. 员工责任缺失，会导致企业的“责任链断裂” / 31
3. 构建企业的“责任链”，把“责怪链”转化为“责任链” / 37
4. 坚守岗位责任的同时要兼顾落实好流程责任 / 42
5. 细化岗位责任，将每一个环节都执行到位 / 47

第三章 明确岗位责任，才能更好地承担责任 / 51

现代公司几乎都制定了规章制度和岗位职责，员工应认真学习领会，明确自己应承担的责任，这样就会有效防止因忽视责任导致发生不可挽回的问题，自然也就不会为承担莫名的责备而感到委屈，更不会以不清楚责任为由而推卸责任。

1. 明确岗位责任是更好地承担责任的前提 / 53
2. 增强责任意识, 做到在其位、谋其事、尽其责 / 56
3. 权力意味着责任: 有多大的权力, 就必须负起多大的责任 / 59
4. 承担自己该承担的责任, 而不是找借口推诿 / 63
5. 心怀感恩, 才会更好地负起责任 / 67

第四章 任何时候都对工作负责, 才是真正的负责 / 71

一个不負責任、没有责任意识的员工, 不仅会在工作中为企业带来损失, 而且还会为自己的职业生涯带来损害。对工作负责, 就是对自己负责; 你“敷衍”工作, 工作也会“敷衍”你。

1. 没有做不好的工作, 只有不負責任的人 / 73
2. 在岗一天, 就要尽责一天 / 76
3. 真正的负责就是在任何时候都对工作负责 / 80
4. 对工作负责, 就是对自己负责 / 83

第五章 锁定责任, 才能锁定结果 / 87

所有的企业都需要靠业绩生存, 而业绩需要每个员工去创造, 员工的价值就在于他能为企业创造多少利润。结果永远是重要的, 对结果负责才是真正的负责。因此, 作为员工, 我们一定要树立结果思维, 创造实实在在的业绩, 真正对结果负责。

1. 责任心决定工作结果 / 89
2. 将责任与结果锁定, 会带来好的结果 / 93
3. 对承诺负责就是对结果负责 / 96
4. 对结果负责才是真正的负责 / 101
5. 认真负责, 确保工作结果零缺陷 / 105

第六章 坚守自己的岗位, 落实好自己的责任 / 109

责任往往同奉献乃至牺牲联系在一起, 与顾全大局、忍辱负重、任劳任怨等优良品德联系在一起。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。

1. 坚守岗位的同时要落实好自已的责任 / 111
2. 坚守岗位责任，在平凡的岗位上干出不平凡的业绩 / 114
3. 落实责任，用业绩证明自己的能力 / 118
4. 打败拖延，把责任落实到快速行动上 / 122
5. 责任不是用嘴承担的，需要用行动承担 / 128
6. 守住了责任，就守住了人生的使命 / 133

第七章 聚焦责任，把工作做好做到位 / 137

工作要做到位，首先责任要到位。一个没有责任心的员工，很难把工作做到位，而责任不到位的工作，就像一盘散沙，不仅散掉工作的效果，还会散掉人心，使团队松松垮垮。对于一个员工来说，有责任心是其工作到位的核心。

1. 责任到位，工作就容易做到位 / 139
2. 要把工作做到位，必须拥有一颗强烈的责任心 / 143
3. 尽职尽责是把工作做到位的前提 / 147
4. 忠于职守，把本职工作做好、做到位 / 150
5. 聚焦责任，把每件事都做好、做到位 / 153

第八章 扩大了责任圈，就扩大了你的成功圈 / 157

当你觉得自己缺少机会或职业道路不顺畅时，不要抱怨他人，而应该问问自己是否承担了责任。很多时候，“责任就是机会”，或者说“责任等于机会”。逃避责任的人，看似省得一时之事，却拒绝了发展，更远离了成功。

1. 责任在哪里，成功的机会就在哪里 / 159
2. 只有乐于承担责任，才有承担更大责任的机会 / 163
3. 百分之百的责任带来百分之百的成长 / 166
4. 责任有多大，事业就有多大 / 169
5. 承担多大的责任，就有多大的成功 / 172
6. “成功圈”随着“责任圈”的扩大而扩大 / 176

第 一 章

岗位连着责任，责任系着岗位

每个人都有一份工作，每个人都应提高岗位责任意识，用行动来兑现“我的岗位我负责，我在岗位你放心”这个对企业 and 单位最慎重的承诺。我们要时常提醒自己：我选择工作的同时选择了责任。

1. 做什么工作，就要担负起什么责任

选择了工作，就是选择了责任。当你因为面对工作中的难题而苦恼时，请记住这是你的工作。你选择了它，就要有为它负责到底的准备，因为这是你的责任。

工作意味着责任，每一个职位所规定的工作任务就是一份责任，当我们从事这项工作时就应该担负起这份责任。

在这个世界上，没有不需承担责任的工作，也没有不需承担责任的人。在招聘员工时，几乎所有的企业都会提出“工作责任心强”这一要求，并把它当作招聘员工的一个重要标准。

如今，在越来越多的企业中，员工是否具有崇高的责任感已成为企业选人、用人、留人的重要标准，“责任”也演变成了企业最核心的价值观之一。

责任无处不在，我们在社会中生存，就必须对自己、对家庭、对集体、对社会尽到相应的责任。作为社会中的人，谁都不可能脱离责任而生存。

作为公司的一份子，每名员工都有基本的工作职责和工作范围。生产部门最重要的职责是按质按量生产出合格的产品；研发部门要尽力设计出符合市场需求的好产品；营销部门要尽可能把产品销售给消费者，而不是任其堆放在仓库中；人力资源部门则要尽可能招聘到合格的人才，并对他们进行有效的培训与组织。

既然你选择了这份工作，你就应该承担起这份责任。工作就意味着责任，责任意识会让我们表现得更加卓越，只要我们用积极的心态去面对责任，就能够在工作中尽职尽责地完成工作任务。

责任无处不在，我们每个人都应该正确地认识到自己所应负的责任，

并且要勇敢地去承担它。

每一份工作有每一份工作的责任。责任心的大小，并不取决于一个人身份的尊卑或地位的高低，只要你从事着某项工作，哪怕是最简单、最平凡的工作，你都是在承担着一份责任，你必须有责任心。只有这样你才能把这份工作做好，才能赢得人们的尊敬，体现你的价值。然而，承担责任，并不是一件轻松的事情，往往要有一定的付出，甚至要做出某种牺牲。

不久前，笔者在江苏省南通市通州区人民政府网站上看到一篇文章，文章介绍了一位勇担责任的典型人物。

1979年，尹桂成从上海第一医学院毕业后，到南通市卫生防疫站工作，成为了一名“防疫战士”。白天，他骑着自行车，驮着沉重的消毒器械，跑工厂、下农村，哪里有疫情，哪里就有他的身影。同事们都认为，尹桂成工作起来就像有一股使不完的劲。是啊！他正是凭着这股冲天的干劲，凭着永不懈怠的斗志和毅力，践行着自己“既然选择了防疫工作，就是选择了责任”的诺言。

相对于临床医生来讲，防疫医生工作的面更广，不可预见的因素更多，面临的危险更大，要做好防疫工作，有时需要比临床医生更大的勇气。人们不会忘记，2003年春天，“非典”疫情骤起，尹桂成临危受命，被任命为“非典”疫情小组副组长。5月3日凌晨，一个紧急电话把他召到单位，原来市区一家医院刚接诊了一位从上海回来的疑似发热病人。他立刻带领防疫人员赶到现场，对病人面对面进行流行病学调查，并采取果断措施切断了病毒传播渠道。

晚上8点多刚回到单位，他又接到去石港进行流行性病毒调查的通知，尹桂成二话没说，穿上厚厚的防护服又出征了。来到现场，他带领防疫队员给病人测量体温，详细询问接触对象，确信没有疏漏后，

才拖着疲惫的身躯回到单位召开碰头会，进一步研究“防非典”事宜，直到东方破晓。在“抗非典”最紧张的日子里，他连续几天通宵达旦地工作。

近30年来，尹桂成已从一名“赤脚医生”成长为一名在全省卫生防疫系统具有较高知名度的专家，从一名办事员成长为省劳动模范，但他的醇厚、他的好学、他的坚定、他的执著始终如一。尽管他没有干出惊天动地的伟业，没有可歌可泣的壮举，但却在平凡的岗位上取得了不平凡的业绩。他说：“作为防疫战士，扑灭疫情就是自己的责任，既然选择了这份责任，就要为它付出所有。”

选择了工作，就是选择了责任。正是因为有了这份责任，我们才会将满腔的激情投入其中；正是因为有了这份责任，我们才有勇气和信心面对工作中的困难和挫折；正是因为有了这份责任，我们才能以苦为乐，才会每天都有新的收获和感动。

当你因为面对工作中的难题而苦恼时，请记住这是你的工作。你选择了它，就要有为它负责到底的准备，因为这是你的责任。

我们要时常提醒自己：我选择工作的同时选择了责任。

阅读思考

1. 看了尹桂成的事迹，你有什么感想？如果你处在他所在的岗位，你也会像他那样去做吗？
2. 为什么说“选择工作的同时选择了责任”？你认为工作和责任是可以分开的吗？
3. 在工作中，你承担了自己应该承担的责任了吗？

2. 岗位就意味着责任

一个岗位就是一份责任，当一个岗位与一份责任联系在一起的时候，责任是压力，更是动力。有了责任，就有了使命感。有了责任，才能产生自豪感。

在这个世界上，没有不需完成任务的工作，也没有不需要承担责任的岗位。工作的底线就是尽职尽责。坚守岗位，完成任务，这就是我们所说的岗位责任。岗位连着责任，责任系着岗位，二者不可分离。

在实际工作中，我们怎样才能处理好岗位与责任的关系呢？通用电气公司前CEO杰克·韦尔奇是这样说的：“员工在履行职责的过程中，用心是做好工作的第一步，要用行动去体现，岗位在哪里，责任就在哪里！”在杰克·韦尔奇看来，在企业 and 组织里，有众多的岗位，无论你在哪个岗位工作，无论你在哪个地方，都必须全力履行职责，也就是说，岗位在哪里，责任就在哪里！

在企业里，每名员工都有自己相应的岗位责任。处在特定的岗位上，员工基本的责任就是按岗位责任的要求完成工作，这既能体现员工的责任能力，也能体现其是否具有“职业责任精神”。“岗位责任”需要责任承担人具有强烈的“责任角色意识”，因为企业管理中出现的很多问题，譬如办事拖拉、效率不高、执行不力等现象，都与岗位责任人缺乏“责任角色意识”有关。

杰克·韦尔奇还说：“做什么人，就要担起什么责任，否则便是不合格、不称职。”

有这样一个故事。

一个星期天的下午，一群男孩儿在公园里玩模拟战争的游戏，有人

扮演将军，有人扮演上校，也有人扮演普通的士兵。有个“倒霉”的小男孩儿抽签时抽到了士兵的角色，他要接受所有长官的命令，而且要按照命令丝毫不差地完成任务。

“现在，我命令你去那个堡垒旁边站岗，没有我的命令不准离开。”一个扮演上校的男孩儿指着公园里的垃圾房神气地说道。

“是，长官！”小男孩儿快速、清脆地答道。

接着，“长官”们就蹦蹦跳跳地跑到别处玩去了，而这个小男孩儿则来到了垃圾房的旁边站岗。

时间一分一秒地过去了，天渐渐黑了下来，小男孩儿站得腿脚发酸，但还在坚守着岗位。可是，那些下命令的“长官”们却已经把这个站岗的“士兵”给忘了。

一些人路过小男孩儿身边，问他：“你在这里站了两个小时了，你在干什么呢？”

“我在站岗，没有长官的命令，我不能离开。”小男孩儿答道。

人们哈哈大笑说：“这只是游戏，何必当真呢？”

“不，我是一名士兵，要遵守长官的命令。”小男孩儿坚定地说。

“可是，你的小伙伴们都已经回家了，不会有人再来下命令了，你还是回家吧。”路人劝道。

“不行，这是我的任务，是我该负的责任，我不能离开。”小男孩儿回答。

人们拿小男孩儿没办法，摇摇头都走开了。更糟糕的是，公园很快就要关门了。小男孩儿很想离开，但是他没有得到离开的准许，而他的那些小伙伴们似乎真的把他给忘了，或者压根儿就没把这件事情放在心上，总之，没有人回来给他解除任务。

但事情并没有看上去那么糟糕。

正在这时，一位军官走了过来，他了解完情况后，脱去身上的大衣，

亮出自己的军装和军衔。接着，他以上校的身份郑重地向小男孩儿下达命令，让他结束任务，离开岗位。小男孩儿这才接受军官的命令，离开“工作岗位”回了家。

军官对小男孩的岗位责任心十分赞赏，回到家后，把这件事告诉了自己的夫人，并说：“这个孩子长大后一定会成为一名出色的军人，他对工作岗位的责任意识让我震撼。”

军官的话一点没错，后来，这个小男孩儿果然成为了一名赫赫有名的军人——艾森豪威尔将军。

坚守岗位，完成任务，这就是我们所说的岗位责任。岗位责任连小孩子都知道。在上面这个故事中，小男孩儿的尽职尽责令人佩服。假如你是公司老板，在分派任务时，你会信任这样的人吗？在给员工提职时，你会首先考虑他们吗？当然会！这样的人无疑是能够准确无误完成任务的最佳人选。无论是在普通的岗位上，还是在重要的职位上，他们都能秉承一种负责、敬业的精神，一种服从、诚实的态度，并表现出完美的执行任务的能力。这样的人是任何一个企业的最优选择，同时也值得人们尊敬。

一个岗位就是一份责任，当一个岗位与一份责任联系在一起的时候，责任是压力，更是动力。有了责任，就有了使命感。有了责任，才能产生自豪感。

我们所从事的各项工作中，各个岗位都有着不同的工作职责和工作要求，岗位职责要求我们必须在其位、谋其政，恪尽职守，认真真地做好本职工作。以高度的“责任心”认真履行好各自的岗位职责，这正是能做到“岗位在哪里，责任就在哪里”的关键所在。

被评为2005年“感动中国”十大人物的邮政投递员王顺友，就是一位忠实履行“岗位在哪里，责任就在哪里”的邮政工作者。

王顺友是四川省凉山彝族自治州木里藏族自治县马班邮路投递员。马班邮路在正式文字中被定义为“用马驮着邮件按班投送的邮路”。在21世纪的中国邮政史上，这种原始古老的通邮方式堪称“绝唱”，而在木里人的眼里，这却是他们惟一的选择。

木里藏族自治县位于四川省西南部，紧接青藏高原。这里群山环抱，地广人稀，平均每平方公里的地面上只有九个半人。全县29个乡镇有28个乡镇不通公路、不通电话，以马驮人送为手段的邮路是当地乡政府和百姓与外界保持联系的惟一途径。全县除县城外，15条邮路全部是马班邮路，而且绝大部分在海拔4 000米以上的高山上。

作为一名乡邮员，王顺友的任务是把邮件准确无误地送到目的地。不管采取什么方式，不管有多大困难，一切只有靠自己去想办法。按时完成传递任务就是他的职责和使命。

由于投递线路长，一个班期要走14天，一个月要走两班，一年365天，王顺友有330天走在邮路上。在邮路上，他先要翻越海拔5 000米、一年中有六个月冰雪覆盖的察尔瓦山，接着又要走进海拔1 000米、气温高达40摄氏度的雅砻江河谷，中途还要穿越大大小小的原始森林和山峰沟梁。他这样描述自己的生活：冬天一身雪，夏天一身泥，饿了吞几口糌粑面，渴了喝几口山泉水或啃几口冰块，晚上蜷缩在山洞里、大树下或草丛中与马相伴而眠，如果赶上下雨，就得裹着雨衣在雨水中躺一夜。同时，他还要随时准备迎接各种突来的自然灾害。

有一次，当他走到一个叫白杨坪的地方时下起了暴雨，路被冲毁了，马一脚踩滑跌向悬崖，他想伸手去拉，也掉了下去，幸亏双双被一棵大树挡住。他摔得头破血流，眼睛和半边脸肿得没了形。当时他真想大哭一场，盼望着有个人来帮一下多好啊！可是除了马、邮件，什么都没有。

如果仅仅是为了一个饭碗，王顺友在这条马班邮路上或许早就坚持不住了。让他最终坚持下来的，是这条邮路传达给他的一种神圣的职业