

世界500强企业首选的职业精神培训工具书

提升员工职业精神的经典读本 铸就员工负责态度的行动指南

张翼龙◎著

感恩做人 负责做事

- 秉持一颗感恩之心 ·
- 保持一种负责态度 ·

Responsibility

最大的人生智慧是感恩做人，最强的工作能力是负责做事。

懂得感恩，学会负责，成功与快乐会环抱左右！

张翼龙◎著

感恩做人 负责做事

- 秉持一颗感恩之心 ·
- 保持一种负责态度 ·

Responsibility



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

感恩做人 负责做事 / 张翼龙著. —北京: 新世界出版社, 2010.7

ISBN 978-7-5104-1016-1

I. ①感… II. ①张… III. ①企业—职工—修养②企业—职工—职业道德
IV. ①F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第108207号

感恩做人 负责做事

作 者: 张翼龙

责任编辑: 杨艳丽 梁素娟

责任印制: 李一鸣 黄厚清

出版发行: 新世界出版社

社 址: 北京市西城区百万庄大街24号 (100037)

发行部: (010) 6899 5968 (010) 6899 8733 (传真)

总编室: (010) 6899 5424 (010) 6832 6679 (传真)

<http://www.nwp.cn>

<http://www.newworld-press.com>

版权部: +86 10 6899 6306

版权部电子信箱: frank@nwp.com.cn

印刷: 北京中印联印务有限公司

经销: 新华书店

开本: 710×1000 1/16

字数: 165千字 **印张:** 12.25

版次: 2010年7月第1版 2010年7月第1次印刷

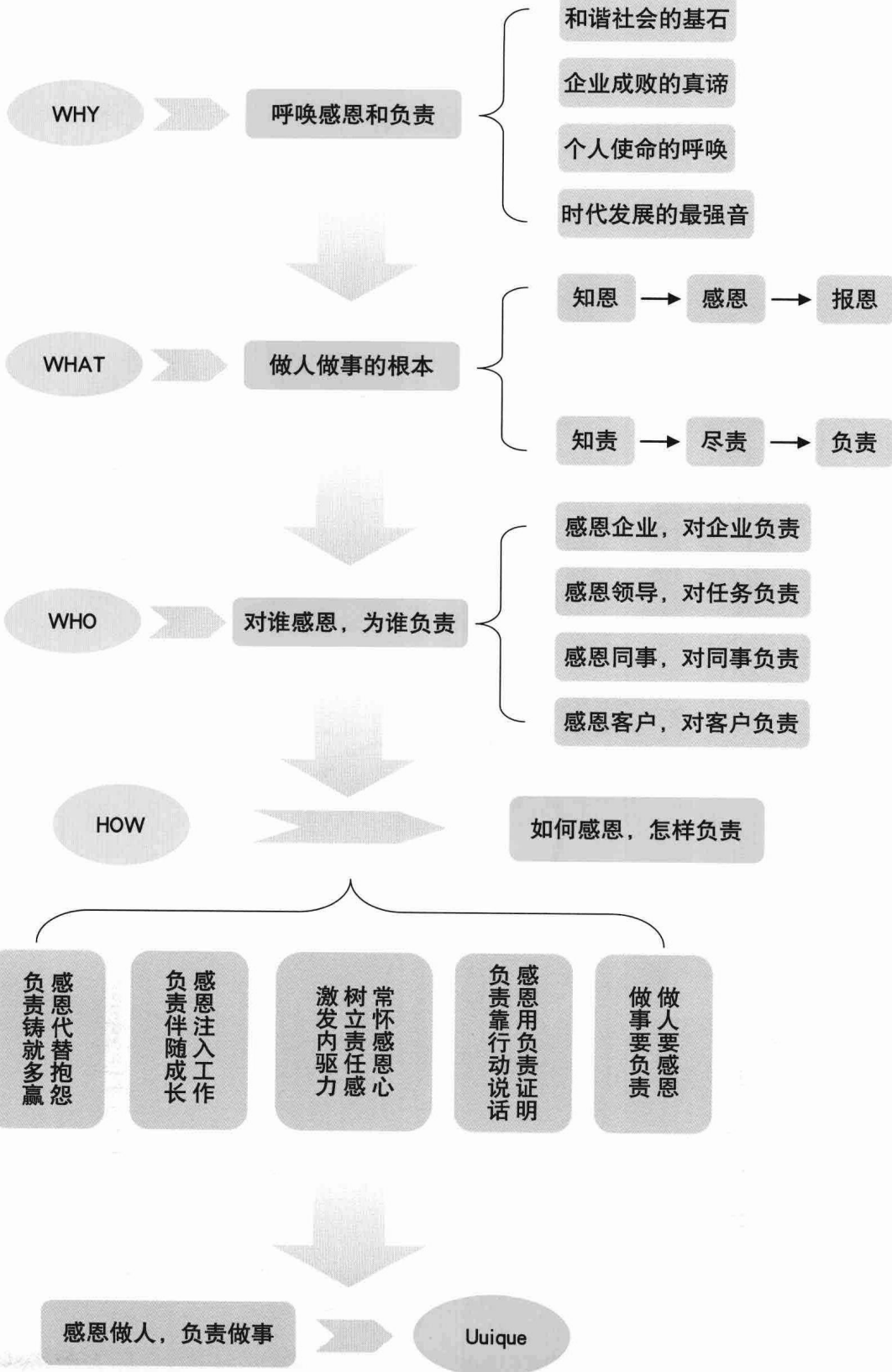
书号: ISBN 978-7-5104-1016-1

定价: 25.80元

版权所有, 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

客服电话: (010) 6899 8638



前言

2010年4月发生的玉树大地震牵动着全国人民的心，而在地震中因救人而罹难的香港义工黄福荣更是感动着我们。

4月14日清晨7时49分，玉树发生7.1级地震。当时，在孤儿院做义工的黄福荣迅速冲出孤儿院大楼，到达了相对安全的地带。但他很快发现3名孤儿和1位老师没有跟出来，立刻冲进孤儿院的四层大楼，全力抱住受困的几名孤儿，奋力将他们推到走廊的窗户处。就在那奋力一推的瞬间，强烈余震使黄福荣被深深地埋在了废墟之中，他再也没有能力跑下正在垮塌的大楼。

黄福荣以对孤儿的爱心、对生命的感恩以及强烈的社会责任感，向我们展现了一种“平凡的伟大”。内心充满爱和感恩的人，无论何时何地，他都会用负责诠释自己的行为，正如黄福荣。

实际上，感恩心是一种永不泯灭的美德，由感恩心生出的责任感是人类永不消失的精神。感恩做人让你生活美满，负责做事让你事业顺利。无疑，感恩是做人的根本，负责是做事的准则。但是在我们的工作中，不和谐的音符始终存在，不懂感恩、不知负责的人随处可见：

一边与同事议论老板的尖酸刻薄，一边漫不经心地做完领导布置的任务；认为自己有“齐天大圣”的本领，却屈尊于小“土地庙”中，对手头的工作怨气冲天；每天总是在抱怨生活和命运的不公，誓言要“报复”对自己不公的人和事，于是所有人都成了自己的“仇人”……

如果一个人不懂感恩，那他永远也不会感到满足和快乐，他的人生道路将会越走越窄；如果一个人不主动去担当责任，不懂付出与奉献，

那么他即使一时成功了，也很难有长远的发展。

我们应该秉持感恩之心，抱持负责态度。“天地生人，有一人应有一人之业；人生在世，生一日当尽一日之勤。”要知道，我们从工作中获得的一切、享受到的一切并不是理所应当的，而是与领导的支持、同事的配合、朋友的鼓励、家人的关怀密不可分。因此，我们应具备一颗感恩心、一份责任感，充满激情地去工作、去学习、去生活，把温暖传递给那些帮助过自己的人。以感恩和负责的积极态度做任何一件事，那么，我们的事业必定成功。

要成为一名优秀员工，首先应持有的观念就是做事是为自己做事，在做事的过程中要有极大的热忱，同时要专心、用心，更要认真，还要对结果负责，这就是人们常说的对自己的人生负责。

“遇到一位好老板，要忠心为他工作；假设第一份工作就有很好的薪水，那你的运气很好，要感恩惜福；万一薪水不理想，就要懂得跟在老板身边学本领。”我们要将这三句话牢牢地记在心里。拥有了健康的心态，不论做任何事都能心甘情愿、全力以赴，当机会来临时才能及时把握住。

拥有了感恩做人、负责做事的态度，我们将以坦荡的心境应对酸甜苦辣，让原本平淡的生活焕发出迷人的光彩，我们也将更容易在职场中获得成功。

本书针对当下员工感恩心与负责精神的缺失，从员工的角度出发，阐述了感恩做人、负责做事的内涵及相互关系，并结合职场实际案例，进行深入探讨与分析，旨在帮助员工找出根由、分析原因、解决问题，从而铺就顺畅的职场人生之路。

唯有在感恩做人、负责做事的过程中，才能获得事业的满足、成功的喜悦，才能实现自我价值，才能体会生命的真谛和人生的智慧。

目 录

Contents

第一章 以感恩心做人，以责任心做事

——呼唤感恩和负责的价值观

- 感恩意识淡薄，不知责任为何物——价值导向应回归理性/2
- 营造感恩文化，做企业就要负责任——企业胜败背后的真谛/5
- 感恩铸就真情，负责诠释信义——和谐社会的发展基石/8
- 树立感恩意识，为群众办实事——不做“钟摆干部”/11
- 感恩才会珍惜，负责才能敬业——企业常青的人才基础/13
- 感恩才能尽责，负责才能心安——源自个人使命的呼唤/17
- 最大的动力是感恩，最强的能力是负责——时代发展的最强音/20

第二章 秉持感恩之心，保持负责态度

——做人做事是一生的必修课

- 知恩·感恩·报恩：做人的根本/24
- 知责·尽责·负责：做事的准则/27
- 感恩·负责·财富：获得丰厚的回报/30
- 感恩·负责·魅力：培养独特的吸引力/33
- 感恩·负责·换位：老板与员工的共赢之道/36
- 感恩·负责·卓越：决胜红海的硬实力/39

在感恩中体悟负责，在负责中践行感恩

——对谁感恩，为谁负责

- 感恩企业，自动自发完成工作/44
- 感恩领导，认真做好每一项任务/47
- 感恩同事，助团队不断走向成功/50
- 感恩客户，用负责赢得市场/52
- 感恩失败，以负责提升个人能力/55
- 感恩当下，做好手头的每项工作/58

感恩代替抱怨，负责铸就多赢

——抱怨不如实干

- 运用Y理论，心存感恩，超越雇佣关系/64
- 丢弃抱怨恶习，将责任心融入工作/66
- 化抱怨为积极，牢骚满腹不如负责实干/69
- 改变工作心态才能改变工作状态/71
- 拒绝频繁跳槽，感恩用负责证明/74
- 感恩激发负责，越感恩越负责/77
- 勇于承担责任，感恩的人不会忘了自己的使命/80

将感恩注入工作，让负责伴随成长

——用心做好每一天

- 每份工作都是金矿，对工作负责就是对自己负责/84
- 成长比成功更重要，用负责为成长填充营养/87

- 优质服务赢得市场，负责任地解决客户问题/90
- 所有问题到此为止，让执行没有借口/93
- 认真做好手头工作，用责任浇灌成功/96
- 不让薪水局限自己，一分责任一分成长/99
- 做好在职的每一天：责任无时不在/101

第六章 常怀感恩心，树立责任感，激发内驱力

——负责助你打造核心竞争力

- 激发责任心，负责催生核心竞争力/106
- 责任驱动激情，走出职业倦怠期/109
- 责任驱动执行，责任融入行动/111
- 责任驱动创新，寻找方法突破/115
- 责任驱动专注，全力达到目标/118
- 责任驱动高效/120
- 全力以赴，将工作做到最好/124

感恩用负责证明，负责靠行动说话

——企业员工必知的职场行动指南

- 责任不容推卸/130
- 少一些浮躁，负责从脚踏实地开始/133
- 工作做到位，不糊弄自己的工作/137
- 在细节上落实责任/140
- 学习无止境，靠学习不断提升自我/143
- 向结果看齐：大浪淘沙，业绩是金/146

第八章 做人要感恩，做事要负责

——工作态度决定未来出路

沈浩：不为镀金，只为实干/150

窦铁成：怀有感恩之心，做好本职工作/152

李灵：最美乡村女校长感动中国/156

丁晓兵：独臂照样撑起天/159

王顺友：马班邮路上的忠诚信使/161

秦文贵：把青春献给石油事业/163

第九章 感恩于心，责任于行

——打造不可替代的个人品牌

以感恩心做人，以责任心做事/168

主动负责，是发自内心的感恩行为/170

变消极为积极，对自己的工作负责/174

高标准严要求，以高度责任心对待工作/177

用感恩和负责树立个人品牌/179

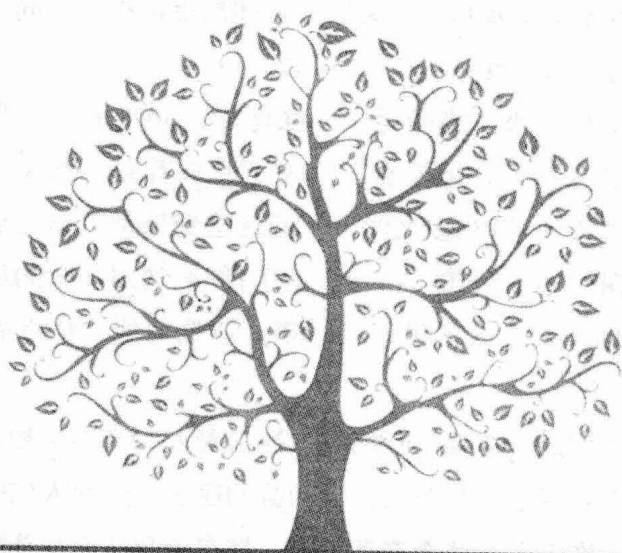
负责成就卓越，卓越升华感恩/182

打造永不贬值的职场“金饭碗”/185

第一章

以感恩心做人，以责任心做事

——呼唤感恩和负责的价值观



感恩意识淡薄，不知责任为何物 ——价值导向应回归理性

一位30岁左右的妇女，衣着破烂，手上拿着一个缸子在汽车站乞讨，路人均冷眼相待。有位乘客实在看不下去了，心中颇为可怜她。她意识到这个人可能会有所施舍，急忙走到他的跟前。这位乘客取出钱包，翻了半天，没有多的零钱，只好给了她5毛钱。她接过钱，口中念念有词：“看起来像个有钱人，给得这么少。”周围的人都听到她的话，立即有人站出来表示不满，说：“你这个人也真是，人家给你钱，你还嫌少？”

这样的场景是不是似曾相识？无数的新闻热点都指向了同一个社会问题——不懂感恩的人越来越多！

一对老夫妇靠捡垃圾、当搬运工、摆地摊，30年来先后共收养49个弃婴，他们陆续被人抱养，但没有一个孩子回来看望过恩人；一位退伍老军人倾个人之力资助过130多名学生，而这些受助学生毕业后主动与他联系并表示过感谢的还不到10%；当资助了183名贫困儿童的丛飞卧病在床之时，受他资助的许多人不但不来探望，还催促他“快点病好出来赚钱”……

其实，各种不同的价值观不断涌现，冲击着人们的心灵和头脑。多元的价值形态，特别是对金钱和个人物质利益的迷恋，致使人们的感恩意识淡薄。当今社会，许多人被钱牵着鼻子走，都在为利益而奋斗着，这种功

利化倾向可以说是造成感恩缺失的主要原因。一些人追求所谓的“个性”和“自由”，认为人的自由就是单纯的个体化，将张扬个性扩大化，一切以自我为中心，“感恩”一词在有些人眼里甚至已经过时。

人们不禁感叹，在这个功利化倾向和浮躁风气弥漫的社会中，感恩意识似乎离人们越来越远了。很多人认为自己得到的一切都是应该的，感恩意识在人们的思想中逐渐淡化，甚至已经到匮乏的程度。人们不禁要问，我们把感恩丢到哪里了？

于是，便出现了这样的现象：一位年轻学子在得到一份捐助时，他接受并签订了一份“道德协议”。协议规定，毕业后在不影响正常生活的情况下，他要回捐不少于受助数目的慈善资金。这难道不是一种“强制感恩”？

当下，我们浏览报纸或者网络就不难发现，忘恩的事不胜枚举，感恩缺失已经成为一种社会病。中国人向来提倡感恩，但今天，这些受到救助的人为何忘记了感激？为什么我们连感恩都需要“强迫执行”？

实际上，这个浮躁的社会、功利的时代无疑是需要感恩的。学会感恩，你才能领悟生命的灿烂；懂得感恩，你才能拥有更加美好的情怀；学会感恩，你才会明白自己应该担负起的责任。懂得感恩的人才能有责任心，才会对社会做有益的事。

感恩就意味着负责。一个人在自己的哭声中来世间，在别人的哭声中离开人世，生与死之间的就是人生。从来到这个世界开始，不同的人就在对你施恩，而我们在享受人生乐趣的同时，也应承担各阶段不同的责任。父母含辛茹苦地抚养我们——我们要感恩父母，赡养父母是我们的责任；企业为每个人提供了发展的空间——员工要感恩企业和老板，完成工作是员工的责任；社会给了企业良好的发展环境——企业家应该感恩社会，照章纳税是企业家的责任……

但是，环顾四周，不懂感恩的大有人在，他们不知负责为何物，见利忘义、敷衍塞责者更是随处可见。

2008年的“三鹿奶粉”事件中，河北农民耿氏兄弟屡次向奶站出售掺有三聚氰胺的牛奶，而他们自己也知道“这些牛奶就是要加工给人吃的，化工原料不是人吃的东西”；另一方面，三鹿集团从2008年3月份开始就陆续接到一些消费者患泌尿系统结石病的投诉，却未能引起重视，只是千方百计敷衍，为应付产能紧缺的现状，竟将含有三聚氰胺的奶粉更大批量地投入市场。

无论是耿氏兄弟还是三鹿企业，他们都忘了一件比金钱更重要的东西——责任。任何一个企业或个人的首要任务都是负责做事，其次才是赚钱赢利。谁违反了这个原则，谁就可能被市场、被社会所淘汰。

其实，桩桩失责事件，不仅反映出一些企业及个人责任意识的淡薄，更折射出他们道德良知的缺失，其根本就在于人们内心深处感恩之情的缺失。

“船的力量在帆上，人的力量在心上”，感恩之心是人类的基本特征，更是人类永不泯灭的美德，由感恩之心生出的负责精神是人类永不消失的精神。一个懂得感恩的人，必然敢于负责、勇于担当。

感恩意识淡薄，不知负责为何物，集中折射了人们价值观的缺失。如果我们每天抱持一颗感恩的心，感念世间种种给予，就能时时以感恩的心看待世界，激发起内心敢于负责、主动负责的积极态度，反哺父母、企业、社会。那么，我们的家庭会温馨美满，事业会走向成功，社会也会和谐繁荣；反之，若一个人感恩意识淡薄，认为所有的一切都是自己天生就应享受的，对人对事不主动去担当，不懂付出与奉献，那么他即使取得了一时的成功，也很难有长远的发展。

任何一个人、一个企业，若懂得感恩，时刻以负责的态度做事，那么，要实现事业的成功、家庭的美满、社会的和谐就不是难事。

营造感恩文化，做企业就要负责任 ——企业胜败背后的真谛

2010年3月1日，丰田公司总裁丰田章男在北京举行记者会，他就丰田汽车大规模召回事件进行了说明，并就丰田车质量问题带给中国消费者不安的事实表示道歉。丰田油门踏板事件涉及中国市场的主要是丰田RAV4车，大约75000辆。

在此之前的2010年1月21日，丰田汽车美国公司宣布召回230万辆汽车，一周之后，丰田宣布继续追加召回110万辆汽车。召回原因是这些汽车的油门踏板因设计问题，在踩下去之后可能无法恢复到正常位置，存在极大安全隐患。召回的车辆包括RAV4、Matrix、Avalon等8款车型。

1月29日，丰田汽车宣布召回欧洲约180万辆存在油门隐患的车辆，并称召回范围可能继续扩大，蔓延至中南美洲和中东等地区。

丰田自2009年底以来的几次全球性召回事件，最终演化成丰田汽车近年来最大的危机。4个月内，丰田汽车全球召回总量接近1000万辆。

除了支付召回费用、停止生产带来的损失外，丰田汽车还面临着前所未有的信任危机。为什么以品质取胜的知名公司会发生如此糟糕的质量事件？丰田汽车的刹车踏板和油门突然加速问题在几年前就发生了，如果当时能引起重视，也许就不会出现今天的困局。其实，细究丰田的“召回

门”事件，丰田公司给出的解释是，丰田在快速发展过程中没有平衡好企业成本和效益的问题。事实上，他们所谓的成本，就是以降低质量为代价的削减成本。

做企业就要负责任，其实企业的竞争归根到底是责任心的竞争。企业的责任心强，才能为社会生产合格的产品；企业的责任心强，才能为消费者提供优质的服务。只有那些勇于承担社会责任的企业，才能够得到社会 and 消费者的支持，从而得以健康、顺利地发展。

经商要讲信誉，产品就是人品，信誉和人品的背后其实就是企业是否懂得感恩的问题。生产合格的产品及提供优质的服务就是对感恩的最好诠释。

企业有追逐利润的自身属性，但利润不应该是一个企业的终极价值形式，在利润之外还有社会责任，因此必须重视企业的感恩文化。而企业的感恩文化，是以保障企业共同利益和践行社会责任为根本，从而构建企业与企业相关人（老板、员工、顾客等）、社会之间的回赠、反哺的良性互动，最终实现企业发展成果共享最大化和企业价值最大化。

一个懂得感恩的企业必定会在运营过程中保持高度的责任心，以生产最优秀的产品和服务为己任，进而做大、做强、做长久。海尔在2009年金融海啸的冲击下依然保持良好的销售业绩，独特的海尔负责文化是其成就辉煌的重要原因。

企业的生存和发展基于顾客对产品和服务的购买，对顾客感恩，就要为顾客生产最优质的商品和提供最优质的服务，因此完美的生产体系和服务体系是海尔的奋斗目标。

工业生产中，海尔每天都有数万件产品从流水线上下来，数百万个零件按程序生产和组装，其中大量的工作是简单的重复性工作。任何一个环节的缺陷，都会造成产品的缺陷。要杜绝缺陷，就必须把每一件简单的工作成千上万遍地重复做好。

但怎样才能每天规规矩矩地做好每一项简单的工作呢？

借鉴国外先进企业的管理方法，海尔提出了OEC管理模式。这种模式由目标系统、日清系统和激励机制所组成。在车间，产品的目标层层分解，量化到人，对每人、每天做的每件事进行清理控制，做到“人人都管事，事事有人管”。从岗位环节到车间的每一块玻璃、每一个地段，都标有责任者的名字。当日的工作必须当日完成，同时要找出差距、问题，提出改进措施。一次，洗衣车间的员工在进行“日清”时，发现多了一枚螺丝钉。员工们意识到，这里多了一枚螺丝钉，就有可能是哪一台洗衣机少了一枚螺丝钉，这关系到产品质量和企业信誉。为此，车间的职工下班后谁也没走，主动将当天生产的1000多台洗衣机逐台复检，花了两个多小时，终于查出是发货时多放了一枚。

海尔“星级服务”的目标是：用户有多少要求，海尔的服务内容就有多少；市场有多大，海尔的服务范围就有多大。这个目标用一套规范化的标准来实现，具体体现为“五个一”：一张服务卡、一副鞋套、一块垫布、一块抹布、一件小礼物。这种“星级服务”非常细致，在上门服务时，要套上一副鞋套；干活前在脚下铺一块垫布，保证用户地面卫生；出门之前，还要用抹布把电器擦干净。美国通用公司前总裁杰克·韦尔奇这样评价：海尔通过真诚的服务，不断满足用户在产品服务方面的一个又一个新的希望，使消费者在得到物质享受的同时，还得到精神上的满足。

由海尔集团的成功经验可以看出，培育感恩文化，必须落实到企业产品和服务质量上。感恩不能只挂在嘴上，要用实际行动去体现。对于任何企业而言，感恩首先就是要为社会提供最优秀的产品和服务。