

电力员工职业精神
最佳培训读本

电力行业员工
必备手册

卓越电力员工^的 18种精神

ZHUOYUE DIANLI
YUANGONG DE 18 ZHONG JINGSHEN

仇东林◎著

卓越理念成就卓越员工
卓越员工造就卓越企业

电力行业最为推崇的员工**工作准则**！

打造**卓越**的企业，源于每一位员工**身体力行地**
学习和实践卓越员工工作理念！



中华工商联合出版社

卓越电力员工^的 18种精神

**ZHUOYUE DIANLI
YUANGONG DE 18 ZHONG JINGSHEN**

仇东林◎著



中华工商联合出版社

图书在版编目(CIP)数据

卓越电力员工的18种精神 / 仇东林编著. -- 北京:
中华工商联合出版社, 2011.3

ISBN 978-7-80249-792-4

I. ①卓… II. ①仇… III. ①电力工业-工作人员-
职业道德-职工培训-教材 IV. ①F426.61

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第030065号

卓越电力员工的18种精神

作 者: 仇东林

责任编辑: 胡小英 郑 婷

装帧设计: 吴春燕

责任审读: 李 征

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 三河市华丰印刷厂

版 次: 2011年6月第1版

印 次: 2011年6月第1次印刷

开 本: 710mm×1020mm 1/16

字 数: 230千字

印 张: 14.25

书 号: ISBN 978-7-80249-792-4

定 价: 29.80元

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场A座
19-20层, 100044

<http://www.chgslcbs.cn>

E-mail: cicap1202@sina.com(营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com(总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。

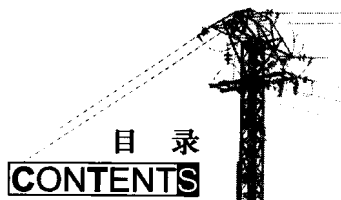
联系电话: 010-58302915

前言

电力是维系国民经济的重要基础，是群众生产、生活的必需品，是经济发展的原动力。安全稳定的电力供应和优质的服务，将惠及千家万户。与发达国家相比，我国电力行业无论是生产技术，还是服务水平，都尚未达到世界一流水平。如何让中国电力企业跻身世界电力的先进行列，这不仅有赖于每一位电力员工的共同努力，也需要电力企业加强企业文化建设。

近年来，电力行业涌现出许多爱岗敬业、乐于奉献、艰苦奋斗、勇于创新的先进个人和集体，他们的事迹感人至深，他们的精神激励着我们，并成为广大电力职工学习的榜样。为了弘扬这些宝贵的精神财富，我们适时地推出了《卓越电力员工的18种精神》一书。

该书由清华大学MBA教育培训协会发起人、理事长，北京华清开拓管理顾问有限公司副总经理，清华大学能源规划与管理训练中心特约讲师仇东林老师指导，并编撰完成。在编撰的过程中，该书与时俱进地选取了电力行业最新、最典型的人物事迹和案例（在此特别感谢中国电力新闻网和中国电力网的大力支持），并以此为背景，提炼和归纳出18种电力员工必备的职业素质，是目前市场上不可多得的、为电力企业员工量身打造的职业素质培训读本。



目 录

CONTENTS

卓越电力员工的18种精神

第一章 **CHAPTER 1**

爱岗敬业，忠于职守

1. 全心全意热爱工作 / 002
2. 让敬业成为习惯 / 004
3. 爱岗才能敬业 / 007
4. 敬业会让你出类拔萃 / 010

第二章 **CHAPTER 2**

坚守岗位，尽职尽责

1. 工作就要尽职尽责 / 014
2. 责任如山，化平凡为精彩 / 016
3. 坚守岗位，保障用电安全 / 018
4. 每个人都是“责任链”上的一环 / 020

第三章 **CHAPTER 3**

乐于奉献，彰显价值

1. 用心点亮每盏灯 / 024

2. 舍小家，顾大家 / 026
3. 用爱诠释奉献 / 028
4. 扎根基层，在平凡中彰显精彩 / 030

第四章 CHAPTER 4

真心实意，服务到位

1. 一心当好电保姆 / 034
2. 为用户提供最满意的服务 / 037
3. 真情服务暖人心 / 040
4. 正确处理客户的抱怨 / 043

第五章 CHAPTER 5

艰苦奋斗，吃苦耐劳

1. 用辛勤的汗水浇灌成功之路 / 048
2. 不怕苦，能战斗 / 050
3. 坚韧不拔，不懈追求 / 053
4. 培养永不放弃的精神 / 055

第六章 CHAPTER 6

注重细节，确保安全

1. 不要忽视工作中的安全细节 / 060
2. 安全生产，狠纠违章 / 063
3. 别以为小错不是错 / 065
4. 按最高的标准要求自己 / 068

第七章 CHAPTER 7

端正态度，积极向上

1. 没有平凡的岗位，只有平凡的工作态度 / 072
2. 积极的态度就是最好的竞争力 / 074
3. 不要让坏情绪影响你的工作 / 076
4. 好心态成就完美的人生 / 078

第八章 CHAPTER 8

敢于创新，激发潜能

1. 激发你的创新思维 / 082
2. 创新型员工是企业发展的推进器 / 085
3. 用持续改进去创新 / 088
4. 拆掉思维的墙 / 090

第九章 CHAPTER 9

团队协作，目标至上

1. 团队协作是最佳的生存之道 / 094
2. 团队利益高于一切 / 097
3. 团队精神是企业的核心竞争力 / 100
4. 工作中要有“利他”心 / 103

第十章 CHAPTER 10

勤俭节约，开源节流

1. 节约出来的都是净利润 / 108
2. 杜绝一切浪费行为 / 111

- 3. 小节约也有大作用 / 114
- 4. 养成勤俭节约的好习惯 / 117

第十一章 **CHAPTER 11**

不问过程，重在结果

- 1. 对你的工作结果负责 / 122
- 2. 结果是检验一切的标准 / 124
- 3. 一流的员工追求一流的结果 / 126
- 4. 不谈苦劳，只谈功劳 / 129

第十二章 **CHAPTER 12**

忠于企业，克己奉公

- 1. 忠诚是件无价之宝 / 132
- 2. 忠诚胜于能力 / 134
- 3. 抗灾保电捍忠诚 / 137
- 4. 永远维护公司利益 / 140

第十三章 **CHAPTER 13**

高效执行，保质保量

- 1. 执行力就是竞争力 / 144
- 2. 执行必须到位，抢修刻不容缓 / 147
- 3. 拖延是执行的最大敌人 / 149
- 4. 一步领先，步步领先 / 152

第十四章 **CHAPTER 14**

不找借口，服从命令

1. 没有任何借口 / 156
2. 不要让借口成为习惯 / 158
3. 服从是一种美德 / 161
4. 只为成功找方法，不为失败找借口 / 163

第十五章 **CHAPTER 15**

保持热情，自动自发

1. 积极找寻工作中的乐趣 / 168
2. 热情是成就事业的最好推手 / 171
3. 自动自发，有些事情不用交代 / 174
4. 始终比别人多努力一点 / 177

第十六章 **CHAPTER 16**

懂得感恩，共创和谐

1. 对拥有的一切心怀感恩 / 182
2. 感恩苦难，在逆境中奋发 / 185
3. 感恩周围的每一个人 / 188
4. 用感恩的心去工作 / 191

第十七章 **CHAPTER 17**

不断进取，终身学习

1. 勤奋学习，奋勇争先 / 196
2. 做一个善于学习的员工 / 199

3. 生有涯，学无涯 / 201

4. 向周围的每一个人学习 / 204

第十八章 **CHAPTER 18**

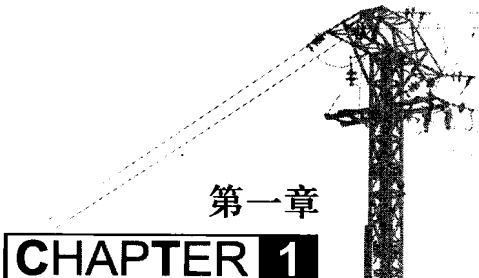
成为企业最受欢迎的员工

1. 你的形象就是企业的形象 / 208

2. 争做自燃型员工 / 211

3. 为企业多提合理性建议 / 213

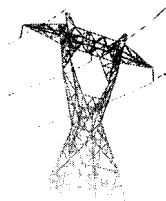
4. 善于传帮带，培养新一代 / 216



第一章

CHAPTER 1

爱岗敬业，忠于职守



1. 全心全意热爱工作

对待自己的工作，我们应该像热爱自己的生命一样，全心全意地去热爱它、想尽办法让自己的工作做到最出色。无论你从事的是什么行业、什么职位，只有当你对自己的工作满怀热爱之情时，你才有可能在工作中找到属于自己的那份乐趣，并施展拳脚大干一场，也只有这样的全情付出，你最终才能在工作中获得最大的满足感与幸福感。

在工作时，是否能做到全心全意，对员工来说产生的工作效果会有很大差距。那些对工作全情付出的人，总是能以积极的心态对待工作，他们总是善于发现工作中的乐趣，即使是遇到困难，他们首先会考虑如何克服困难、解决问题；但是，那些对工作不满意的人，他们的心态就很消极，他们总是抱怨这、抱怨那，抱怨各种不如意的事情，消极怠工是他们的常态，长此以往，只会让他们陷入恶性循环，抱怨——不如意——再抱怨——更不如意，消极的心态完全占据了他们的身心，这样的员工想进步都很难。

相信大家都有这种体验，当我们在做自己喜欢做的事情时，很少会有人感到疲倦。例如闲暇的时候我们去逛街，早上出门，深夜还不愿意回家，逛一整天也不会觉得太累，反倒是越逛越兴奋。为什么呢？因为逛街是很多女员工的兴趣所在，从逛街中她们能享受到快乐。但对于很多男员工来说，不要说逛一天了，可能逛1个小时他心里就盼着回家了。其实原因很简单，前者全心全意地喜欢，而后者是打心底里厌恶，这两者的差距有多大就显而易见了。同理，在工作中是全心全意喜欢呢，还是彻头彻底地厌烦，这两种员工的工作表

现绝对是天壤之别的。

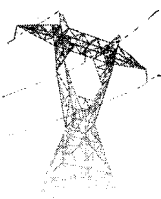
黑龙江省电力公司的栾国祥师傅就用他自己的行动最好地诠释了全心全意热爱工作的最佳表现。

2010年，除夕夜，正在家中吃团圆饭的栾国祥接到了家住道里区森林街朝阳胡同的隋老师的求助电话。年夜饭刚上桌，家里客厅的吊灯不亮了，全家人忙活了半天都没有查找到原因，眼看着黑漆漆的客厅，隋老师犹豫再三，还是拨通了这个她熟悉的号码。栾师傅迅速赶到隋老师家，进门不到二十分钟，就重新更换了烧坏的灯头，并对家中的用电线路、设施做了彻底的安全检查。

对常人来说，春节是团聚的日子。可栾师傅从大年三十到初六一直奔走 在为百姓服务的路上。整个春节期间，栾师傅处于24小时待命状态中，仅从除夕到初三的短短四天里，他就受理客户的咨询、求助电话116个，到现场为群众服务9次。他以高度的事业心和责任感为百姓送去了光明与温暖。

栾师傅就是全心全意工作的最好代表。可能有人会说，栾师傅有一个称心的好工作，应该珍惜，其实，不可能每个人都能有一份称心如意的好工作。一件工作有趣与否，取决于你的看法，对于工作，如果你能变厌烦为热爱，就能从中获得很多乐趣。如何去做，这完全在于我们自己。所以只要你在工作，为何不让自己全心全意呢？

学会热爱自己的工作，即使这份工作自己不太喜欢，也要尽力去适应，并热爱它。事实上，你对自己的工作越热爱，决心越大，工作效率就越高。当你抱有这样的心态时，上班就不再是一件苦差事，工作就变成了一种乐趣。



2. 让敬业成为习惯

通俗来讲，敬业就是敬重自己的工作，在工作中忠于职守、尽职尽责、一丝不苟、全心全意、善始善终。让敬业精神成为一种最基本的做人之道，也是成就事业的重要条件。

敬业的前提条件是热爱你的工作，要是你不喜欢也不热爱你的工作，在工作的时候没有饱满的热情，你的敬业精神也就无从谈起。当我们在做自己喜欢的事情的时候，很少感到疲倦。很多人都有这种感觉，例如周末的时候你到河边去钓鱼，坐在河边整整10个小时，但你一点都不感觉累，为什么？因为钓鱼是你的兴趣所在，从钓鱼中你享受到了快乐。要是你从事着你不喜欢的工作，别说10个小时，可能1小时你就心里盼着早点下班了。

华电集团公司劳动模范、华电新疆哈密分公司余文勇就是一位敬业的好员工。既是班长又是党员的他处处发挥着“兵头将尾”的带头作用。脏活、累活干在前，要求员工做到的自己首先做到。

有一年冬天，华电公司1号锅炉冲渣沟喷嘴坏了，锅炉炉渣不能及时冲走，将有可能造成停炉。此时，正是半夜，余文勇接到电话后顾不上穿好大衣，就往厂里赶。到了现场，为尽快解决问题，他就用两只手在冰冷的水里摸查，发现9个喷嘴中有6个被堵住了。为了抢时间，他没有换衣服，就跳入沟中，进行抢修，由于冲渣沟只有50cm宽，里面全是水，他忍受着这一切，在冰冷的渣沟内，将6个喷嘴一一拆开，并把喷嘴内的渣一一用手掏干净，

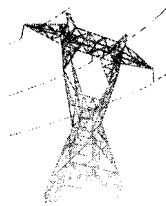
再一一装好。他每拆一个喷嘴，管子中的水就会溅得他满身，就这样一直干到天亮。衣服湿透紧紧贴在身上，他全然不顾，待修完所有的喷嘴，他冻得连话都说不出来了。上班了，他没有把这些艰难告诉别人，只轻描淡写地说“修复了喷嘴”。

2010年#6机组大修，余文勇又把脏、重、险、急的活留给了自己，他既是指挥员，又是战斗员，进炉膛，钻冷灰斗，穿梭在炉顶、炉内、炉外、引风机房，有的同志冷了、热了可以下来换换人，尽管他感冒发着烧，尽管他的嗓子已说不成话，可他都是连轴转，干着最累的活、去最危险的地方，一身稀泥、一身汗水。

具有敬业精神的员工之所以受欢迎，是因为他们认识到了敬业精神是一种优秀的职业品质。这样的员工会真正为企业的发展做出贡献，当然，他们自己也会从工作中获得无穷的乐趣和收益。然而，事实是一个人要做到一时敬业很容易，但要做到在工作中始终如一，将敬业精神当作自己的一种职业品质却是难能可贵。

曾有个老工匠已经60岁了，一天，他告诉老板，说自己要离开建筑行业，回家与妻子儿女享受天伦之乐。老板舍不得工匠，再三挽留，而此时工匠决心已下、不为所动，老板只得答应。最后老板问他是否可以帮忙再建一座房子，老工匠只有答应了。

在建房的过程中，老工匠的心已不在这座房子上了。从地基开挖到材料挑选都不那么严格，做出的活也全无往日水准。可以说，他的敬业精神已不复存在。老板看在眼里、记在心上，并没有说什么，只是在房子建好后，把钥匙交给了老工匠。“这是你的房子，”老板说，“我送给你的礼物。”老工匠愣住了，他已记不清自己这一生盖了多少好房子，然而，没想到最后却为自己建了这样一座粗制滥造的房子。



老工匠因其敬业精神的坍塌，给自己造了一生中最差的一栋房子，给自己的职业生涯留下了永久的败笔。在现代经济社会中，每个人要想获得成功或得到他人的尊重，就必须对自己所从事的职业、对自己的工作保持敬仰之心，视职业、工作为天职，并从内心里尊重自己的工作。

一个敬业的员工会将敬业精神内化为一种职业品质，实践于行动中，做事积极主动，勤奋认真，一丝不苟。这样他不仅能获得更多宝贵的经验和成就，而且还能得到同事的钦佩和关注，受到领导的重用和提拔。懂得敬业，具有敬业精神是一个人在事业上迈出的第一步，如果在工作中我们能把敬业精神变为一种职业品质，我们将会受益一生。

3. 爱岗才能敬业

人们经常讨论“爱岗敬业”，但又有多少人真正思考过爱岗和敬业的关系呢？其实爱岗和敬业既有联系，又有区别。爱岗是敬业的基础，敬业是爱岗的具体表现，不爱岗就难做到敬业，不敬业也很难说是真正的爱岗。试想一下，如果对自己的岗位并不热爱，敬业从何谈起。这就像结婚的两个年轻人，如果并不相爱，只是为了老人的心愿，硬被拉到一起，你说他们能过得幸福吗？同时，小两口要过得好，就得彼此相爱，心往一块想，劲往一处使。

著名的日本大企业家松下先生也曾说过：无论你明天会有什么改变，现在仍需要全神贯注地做好眼下的工作，拼命地工作。即使是一瞬间的胜负，也要认真做好准备。不是一味地讲求报酬，而是要不断地强调精益求精。追求强烈的责任感，我们需要十足的敬业精神。

对待工作要力求做到没有任何借口，对工作就是不折不扣地去执行，用自己最好的状态投入到当前的生产中去，你就会发现工作带给你的不仅是劳动的回报，更多的是努力后的欣慰。

2010年8月16日下午，在安徽合肥供电公司配电工区蜀山抢修班工作的赵大庆刚刚从抢修现场赶回来，没有停留片刻，迅速拿起办公桌上已经充满电的手机电池，跟队友说：“走，路上再说。”队友跟在他后面匆匆下楼冲向电力抢修车，而他半干的橘黄色工作服后背上已经结了一层白色的盐霜。

上车以后，车载电台里传来95598供电热线的报修信息：“四方集团客户