

全球500强企业奉为圭臬的理念和价值观

—— 造就优秀员工的第一思想准则和行为指南 ——

责任 胜于能力

现在的社会并不缺少有能力的人，
但每个企业真正需要的则是既有能力又富有责任感的人才。

Loyalty

SUPERIOR TO ABILITY

宿春礼 周韶梅◎主编

激发员工勇于负责的精神
协助把握人生成功的先机

石油工业出版社

造就优秀员工的第一思想准则和行为指南

责任 胜于能力

Loyalty
SUPERIOR TO ABILITY

宿春礼 周韶梅◎主编

石油工业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

责任胜于能力/宿春礼,周韶梅主编.

北京:石油工业出版社,2006.1

ISBN 7-5021-5366-7

I. 责…

II. ①宿… ②周…

III. 企业-职工-职业道德

IV. F272.92

中国版本图书馆CIP数据核字 (2005) 第151162号

责任胜于能力

宿春礼 周韶梅 主编

出版发行:石油工业出版社

(北京安定门外安华里2区1号楼 100011)

网 址: www.petropub.com.cn

总 机: (010) 64262233

经 销: 全国新华书店

印 刷: 石油工业出版社印刷厂

2006年1月第1版 2006年1月第1次印刷

640×960毫米 开本: 1/16 印张: 10.75

字 数: 146 千字

定 价: 19.80 元

(如出现印装质量问题, 我社发行部负责调换)
版权所有, 翻印必究

Loyalty

SUPERIOR TO ABILITY

一本造就优秀企业和员工的职场箴言
一本体现完美职业态度的培训经典

所有成功者的标志都是他们对自己所说的和所做的一切全部负责。

——阿伯拉罕·哈伯德

象猎豹一样找准时机，主动承担富有挑战性的工作，你就可以使自己的能力得以充分的发挥和展示，你的能力也一定可以得到上司的认可。

——安得鲁·卡内基

没有责任，就没有速度，就没有效益，就没有全面、统筹、健康的发展。

——新华人寿保险股份有限公司

责任心将你的身体与心智的能量锲而不舍的运用在同一个问题上而不厌倦。大多数人都在做事，从早忙到晚，也很努力。但是假如你们将你们的责任感运用在一个确定的方向、一个目标上，你们一定能够成功。

——托马斯·爱迪生

前言

一位伟人曾说过：“人生所有的履历都必须排在勇于负责的精神之后。”在责任的内在力量的驱使下，我们常常油然而生一种崇高的使命感和归属感。一个企业管理者说：“如果你能真正钉好一枚纽扣，这应该比你缝制出一件粗制滥造的衣服更有价值。”尽职尽责地对待自己的工作，无论自己的工作是什么，重要的是你是否真正做好了你的工作。

有人说，假如你非常热爱工作，那你的生活就是天堂；假如你非常讨厌工作，你的生活就是地狱。在每个人的生活当中，有大部分的时间是和工作联系在一起的。放弃了对社会的责任，就背弃了对自己所负使命的忠诚和信守。责任就是对工作出色的完成，责任就是忘我的坚守，责任就是人性的升华。

履行责任需要具备履行责任的能力。一个优秀的人才应该全面提高自己的素质和能力，让自己成为一个擅长于履行责任的人。

现代企业在用人时非常强调个人的知识和技能，事实上，只有责任与能力并有的人才是企业真正需要的人才。没有做不好的工作，只有不负责任的人，每一个员工都对企业负有责任，无论你的职位高低。一个有责任感的人才会给别人信任感，会吸引更多的人与自己合作。责任保证了服务，保证了敬业，保证了创造……可以说，“责任保证一切”，正是这一切，保证了企业的竞争力，也真正代表了一个员工对企业的责任感和忠诚度。

几乎每一个优秀企业都非常强调责任的力量。在华为公司，其文化的核心价值观念之一就是：“认真负责和管理有效的员工是我们公司最大的财富”。在IBM，每个人坚守和履行的价值观念之一就是：“在人际交往中永远保持诚信的品德，永远具有强烈

的责任意识”。在微软，“责任”贯穿于员工们的全部行动。责任不仅是一种品德，更是一种能力，而且是其他所有能力的统帅与核心。缺乏责任意识，其他的能力就失去了用武之地。所以，在这些企业里，责任是胜于能力的。无论多么优秀的能力，只有通过尽职尽责的工作才能完美地展现。不知道用奋斗担负起自己责任的员工，即使工作一辈子也不会有出色的业绩。

最优秀的人才总是希望进入最优秀的企业。而每一个优秀的企业，都在解释、创造、奉行和实践着自己的企业文化、职业精神和价值观念。

海尔的一名员工这样说过：

“我会随时把我听到的和看到的关于海尔的意见记下来，哪怕我是在朋友的聚会中，或是走在街上听陌生人讲话。因为作为一名员工，我有责任让我们的产品更好，我有责任让我们的企业更成熟、更完善。”

如果一个企业的员工兼有高度的责任感和优秀的个人能力，那么他就会乐观地迎接挑战，乐意担负起实现公司远景的责任。

在完善和提升个人素质时，每个人都应当记住：“责任胜于能力”！服务于企业的每一位员工都应该铭记自己的责任。当然，对履行职责的最大回报就是，这位员工将被赋予更大的责任和使命。因为，只有这样的员工才真正值得信任，才能真正担当起企业赋予他的责任。

本书正是针对企业和公司对其员工职业精神与价值观念建设和实践的需求，深刻地剖析了在企业 and 公司中“责任胜于能力”的行为准则。责任能够让一位员工具有最佳的精神状态，精力旺盛地投入工作，并将自己的潜能发挥到极致。

你也是企业的一名员工，你做到了吗？有些事情并不是需要很费力才能完成的。

做与不做之间的差距就在于——责任。

编者
2006年1月

目 录

第一章 责任：对使命的忠诚和信守	1
责任是一种使命	2
工作意味着责任	5
点燃热情，全力以赴心中的梦	9
让自己具有强烈的责任感	13
坚守责任的力量	17
第二章 责任胜于能力	21
责任胜于能力	22
责任本身就是一种能力	26
能力永远由责任承载	29
履行职责才能让能力展现最大价值	32
一盎司的责任感胜过一磅的智慧	35
第三章 承担责任，充分释放人生潜力	39
神奇的奥芝法则	40
不要自我设限，积极面对现状	43
每天多做一点	47
清楚责任，才能更好地承担责任	51

责任

胜于能力

目 录

第四章 尽职尽责，让责任成为习惯 55

- 像罗文一样自动自发 56
- 责任体现忠诚 61
- 脚踏实地，勤奋苦干 65
- 现在就干，马上行动 69
- 敬业：责任的延续 72

第五章 细节体现责任，责任决定成败 77

- 疏忽一点责任都要付出代价 78
- 责任体现在细节中 82
- 工作无小事 86
- 用心才能见微知著 91
- 负责任就是从细节做起 95

第六章 拒绝借口，勇于负责 101

- 职场容不得半点不負責任 102
- 没有任何借口 106
- 责任止于我 111
- 对结果负责 117
- 没有做不好的工作，只有不負責任的人 120

第七章 责任创造卓越 125

- 责任是卓越的原动力 126
- 责任保证绩效 130
- 让自己成为不可替代的员工 134

尽职尽责才能缔造完美工作 138

第八章 责任：人生成就的基石 143

你在为自己工作 144

负责任的精神让你出类拔萃 148

责任即荣誉 152

与公司同命运 156

LOYALTY SUPERIOR TO ABILITY

第一章

责任：对使命的忠诚和信守

责任胜于能力

责任是一种使命

爱默生说：“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。”科尔顿说：“人生中只有一种追求，一种至高无上的追求——就是对责任的追求。”

责任，从本质上说，是一种与生俱来的使命，它伴随着每一个生命的始终。事实上，只有那些能够勇于承担责任的人，才有可能被赋予更多的使命，才有资格获得更大的荣誉。一个缺乏责任感的人，或者一个不负责任的人，首先失去的是社会对自己的基本认可，其次失去了别人对自己的信任与尊重，甚至也失去了自身的立命之本——信誉和尊严。

清醒地意识到自己的责任，并勇敢地扛起它，无论对于自己还是对于社会都将是问心无愧的。人可以不伟大，人也可以清贫，但我们不可以没有责任。任何时候，我们都不能放弃肩上的责任，扛着它，就是扛着自己生命的信念。

责任让人坚强，责任让人勇敢，责任也让人知道关怀和理解。因为当我们对别人负有责任的同时，别人也在为我们承担责任。

无论你所做的是什么样的工作，只要你能认真地、勇敢地担负起责任，你所做的就是有价值的，你就会获得尊重和敬意。有的责任担当起来很难，有的却很容易，无论难还是易，不在于工作的类别，而在于做事的人。只要你想、你愿意，你就会做得很好。

这个世界上的所有的人都是相依为命的，所有人共同努力，郑重地担当起自己的责任，才会有生活的宁静和美好。任何一个人懈怠了自己的责任，都会给别人带来不便和麻烦，甚至是生命的威胁。

我们的家庭需要责任，因为责任让家庭充满爱。我们的社会需要责任，因为责任能够让社会平安、稳健地发展。我们的企业需要责任，因

为责任让企业更有凝聚力、战斗力和竞争力。

有一个叫“责任者”的游戏。游戏规则是两个人一组，两个人相距一米远的距离。整个游戏必须在黑暗中进行，一个人向另一个人的正面平躺倒下去，另一个人站在原地不动，只是用手接着对方的肩膀，并说：“放心吧，我是责任者。”接人者要确保能扶住倒下者。游戏的寓意是让每个人意识到承担责任的重要性，让每个人做一个责任者。

那责任到底是什么？

我们每一个人都在生活中饰演不同的角色。无论一个人担任何种职务，做什么样的工作，他都对他人负有责任，这是社会法则，这是道德法则，这还是心灵法则。

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，对角色扮演的最大成功就是对责任的完成。正是责任，让我们在困难时能够坚持，让我们在成功时保持冷静，让我们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自己，还为了别人。

社会学家戴维斯说：“放弃了自己对社会的责任，就意味着放弃了自身在这个社会中更好生存的机会。”放弃承担责任，或者蔑视自身的责任，这就等于在可以自由通行的路上自设路障，摔跤绊倒的也只能是自己。

责任就是对自己所负使命的忠诚和信守，责任就是对自己工作出色的完成，责任就是忘我的坚守，责任就是人性的升华。

实际上，当一个人怀着宗教一般的虔诚去对待生活和工作时，他是能够感受到责任所带来的力量的。

古希腊雕刻家菲迪亚斯被委任雕刻一座雕像，当菲迪亚斯完成雕像后要求支付薪酬时，雅典市的会计官却以任何人都没看见菲迪亚斯的工作过程为由拒绝支付薪水。菲迪亚斯反驳说：“你错了，上帝看见了！上帝在把这项工作委派给我的时候，他就一直在旁边注视着我的灵魂！”

他知道我是如何一点一滴地完成这座雕像的。”

每个人心中都有一个上帝，菲迪亚斯相信自己的努力上帝看见了，同时他坚信自己的雕像是一件完美的作品。事实证明菲迪亚斯的伟大，这座雕像在 2400 年后的今天，仍然仁立在神殿的屋顶上，成为受人敬仰的艺术杰作。

雕刻雕像是神赋予菲迪亚斯的伟大使命，他不仅出色地完成了这个使命，而且还把使命的意义向人们传达出来。



使命这个词来自拉丁语，它的意思是呼唤。它触及了工作的实质——向你发出的呼唤，表达了你是谁，你想对世界说什么。

在斯特拉特福子爵为克里米亚战争举办的晚宴上，人们做了一个游戏，军官们被要求在各自的纸片上秘密地写下一个人的名字，这个人要与那场战争有关，并且要他认为此人是这场战争中最有可能流芳百世的人。结果每一张纸上都写着同一个名字：“南丁格尔。”她是那场战争中赢得最高名声的妇女。下面是一段关于南丁格尔的故事：

南丁格尔带着护士小分队来到了这里，在几个小时内，成百上千的伤员从巴拉克战役上被运了回来，而南丁格尔的任务就是要在这个痛苦嘈杂的环境中把事情弄得井井有条。不一会儿，又有更多的伤员从印克曼战场上被运了回来。什么事情也没有准备好，一切都需要从头安排。而当各种事务都在有序地进行着时，她自己就又会去处理其他更危险、更严重的事情。在她负责的第一个星期，有时她要连续站立 20 多个小时来分派任务。

“南丁格尔的感觉系统非常敏锐。”一位和她一起工作过的外科医生说，“我曾经和她一起做过很多非常重大的手术，她可以在做事的过程中把事情做到非常准确的程度……特别是救护一个垂死的重伤员，我常常可以看见她穿着制服出现在那个伤员面前，俯下身子凝视着他，用尽她全部的力量，使用各种方法来减轻他的疼痛。”

一个士兵说：“她和一个又一个的伤员说话，向更多的伤员点头微

责任：对使命的忠诚和信守

笑，我们每个人都可以看着她落在地面上的那亲切的影子，然后满意地将自己的脑袋放回到枕头上安睡。”另外一个士兵说：“在她到来之前，那里总是乱糟糟的，但在她来过之后，那儿圣洁得如同一座教堂。”

南丁格尔被誉为“护理学之母”，她创立了真正意义上的现代护理学，使护理工作成为妇女的一种受尊敬的正式社会职业。她的故事告诉我们，一个人来到世上并不是为了享受，而是为了完成自己的使命。正是在对她所热爱的护理工作的强烈使命感的驱使下，在短短3个月的时间内，她使伤员的死亡率从42%迅速下降到2%，创造了当时的奇迹。

1968年墨西哥奥运会比赛中，最后跑完马拉松赛跑的一位选手，是来自非洲坦桑尼亚的约翰·亚卡威。他在赛跑中不慎跌倒了，拖着摔伤且流血的腿，一拐一拐地跑着。所有选手都跑完全程后很久了，直到当晚7:30，约翰才最后一个人跑到终点。这时看台上只剩下不到1000名观众，当他跑完全程的时候，全体观众起立为他鼓掌欢呼。之后有人问他：“为何你不放弃比赛呢？”他回答道：“国家派我由非洲绕行了3000多公里来此参加比赛，不是仅为起跑而已——乃是要完成整个赛程！”

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允许自己当逃兵。



责任就是做好你被赋予的任何有意义的事情。



工作意味着责任



有人说，假如你非常热爱工作，那你的生活就是天堂，假如你非常讨厌工作，你的生活就是地狱。因为在你的生活当中，有大部分的时间

责任胜于能力 LOYALTY

是和工作联系在一起的。不是工作需要人，而是任何一个人都需要工作。你对工作的态度决定了你对人生的态度，你在工作中的表现决定了你在人生中的表现，你在工作中的成就决定了你人生中的成就。所以，如果你不愿意拿自己的人生开玩笑，那就在工作中勇敢地负起责任。

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，他开始在他父母的加油站工作。那个加油站里有 3 个加油泵、2 条修车地沟和 1 间打蜡房。法里斯想学修车，但他父亲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，顾客大多还会再来。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。

有段时间，每周都有一位老太太开着她的车来清洗和打蜡，这个车的车内地板凹陷极深，很难打扫。而且，与这位老太极难打交道，每次当法里斯给她把车准备好时，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，有一次，法里斯实在忍受不了了，他不愿意再伺候她了。法里斯回忆道，他的父亲告诫他说：“孩子，记住，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，法里斯说道：“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。”

既然已从事了一种职业，选择了一个岗位，就必须接受它的全部，就算是屈辱和责骂，那也是这项工作的一部分，而不是仅仅只享受工作给你带来的益处和快乐。



面对你的职业、你的工作岗位，请时刻记住，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。

有个故事形容德国人非常守时。说是开高架吊车的工人，刚刚把拖着水泥板的吊臂升到半空，这时下午6点的钟声敲响了。这位工人立即将车熄灭，爬下梯子下班回家了，任由吊臂拽着水泥板悬在半空。

这个极端的情节已经被某种刻意的玩笑改变了它的本意，问了去过德国的朋友，他就笑了，说德国人是很守时，但对工作更负责任，相信故事里的德国工人会准时下班，但不会把水泥板吊在半空。

对于一个故事的主题，不同的描述方法将获得不同的认知，我们嘲笑德国人的守时，却忽视了德国人对工作的严谨和负责。

面对奔驰和宝马汽车，你一定会感受到德国工业品那种特殊的技术美感——从高贵的外观到性能良好的发动机，几乎每一个无可挑剔的细节都深深地体现出德国人对完美产品的无限追求。由于高品质，德国货

在国际上几乎成为“精良”的代名词。日耳曼民族素以近乎呆板的严谨、认真闻名，对于德国的工业品而言，正是日耳曼民族独步天下的严谨与认真造就了德国货卓著的口碑。

然而，是什么造就了德国人的严谨与认真，并进而在国际上赢得如此高的声誉呢？

答案是对职业的虔诚。德国货之所以精良，是因为德国人不是受金钱的刺激，而是用宗教的虔诚来看待自己的职业，并把这种虔诚完全融入到产品的生产过程中去。

对于手头工作和自己的行为百分之百负责的员工，他更愿意花时间去研究各种机会和可能性，显得更值得信赖，也因此能获得别人更多的尊敬，与此同时，他也获得了掌控自己命运的能力，这些将加倍补偿他为了承担百分之百责任而付出的额外努力、耐心和辛劳。

老吴是个退伍军人，几年前经朋友介绍来到一家工厂做仓库保管员，虽然工作不繁重，无非就是按时关灯，关好门窗，注意防火防盗等，但老吴却做得超乎常人的认真，他不仅每天做好来往工作人员的提货日志，将货物有条不紊地码放整齐，还从不间断地对仓库的各个角落进行打扫清理。

3年下来，仓库没有发生一起失火失盗案件，其他工作人员每次提货也都会在最短的时间里找到所提的货物。在工厂建厂20周年庆功会上，厂长按老员工的级别，亲自为老吴颁发了5000元奖金。好多老职工不理解，老吴才来厂里3年，凭什么能够拿到这个老员工的奖项？

厂长看出大家的不满，于是说道：“你们知道我这3年中检查过几次咱们厂的仓库吗？一次没有！这不是说我工作没做到，其实我一直很了解咱们厂的仓库保管情况。作为一名普通的仓库保管员，老吴能够做到三年如一日地不出差错，而且积极配合其他部门人员的工作，对自己的岗位忠于职守，比起一些老职工来说，老吴真正做到了爱厂如家，我觉得这个奖励他当之无愧！”