

政府机关 企业员工
精神读本

王华钦 编著

责任是一种超越能力的素质
履行责任是提高绩效的关键

责任保证

ZEREN BAOZHENG
JIXIAO

同名课程获得众多政府部门
和知名企业的广泛好评

绩效

東方出版社

政府机关 企业员工
精神读本

王华钦 编著

责任保证

ZEREN BAOZHENG
JIXIAO

绩效

東方出版社

责任编辑：李椒元

装帧设计：阳 光

责任校对：吕 飞

图书在版编目 (CIP) 数据

责任保证绩效/王华钦编著. —北京：东方出版社，2011. 10

ISBN 978 - 7 - 5060 - 4332 - 8

I. ①责… II. ①王… III. ①责任感—通俗读物 IV. ①B822.9 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 207190 号

责任保证绩效

ZEREN BAOZHENG JIXIAO

王华钦 编著

东方出版社 出版发行

(100706 北京朝阳门内大街 166 号)

北京晨旭印刷厂 新华书店经销

2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 月北京第 1 次印刷

开本：710 毫米×1000 毫米 1/16 印张：13

字数：180 千字 印数：0 001-5 000 册

ISBN 978 - 7 - 5060 - 4332 - 8 定价：28.00 元

邮购地址 100706 北京朝阳门内大街 166 号

人民东方图书销售中心 电话 (010) 65250042 65289539

目 录

第一章 责任——卓越的原动力.....	1
第一节 理解责任，才能承担责任	3
第二节 责任：每个人的天赋使命	10
第三节 责任就是忠诚.....	16
第四节 责任激发原动力.....	22
 第二章 责任心——让人终身受益.....	29
第一节 责任心：一种伟大的精神	31
第二节 立足本职，心中知责.....	37
第三节 100% 责任.....	42
第四节 最不该说的三句话.....	49
 第三章 责重山岳，能者当之——能力与责任.....	57
第一节 责任重于泰山，能者方可当之	59

第二节	“活到老，学到老”	65
第三节	“能力越大，责任就越大”	71
第四节	责任：比能力更重要的能力	77
第四章	没有执行，何谈成功——提升执行力	85
第一节	执行力——实现绩效的关键能力	87
第二节	赢在主动	93
第三节	细节才见真功夫	100
第四节	监督执行，必不可少	106
第五章	绩效考核责任	113
第一节	摆脱误区，正视绩效	115
第二节	对绩效负责	122
第三节	绩效源于责任，责任决定成功	128
第四节	赏与罚的分寸——绩效考核	134
第六章	信用、奉献、激情、荣誉	143
第一节	信用：让责任挺身而出	145
第二节	奉献：与责任相辅相成	152

第三节 激情：给责任无穷动力	159
----------------------	-----

第四节 荣誉：让责任升华.....	167
-------------------	-----

第七章 社会责任——责任的最高标准 175

第一节 高效的社会必定是责任的社会	177
-------------------------	-----

第二节 责任决定一切.....	183
-----------------	-----

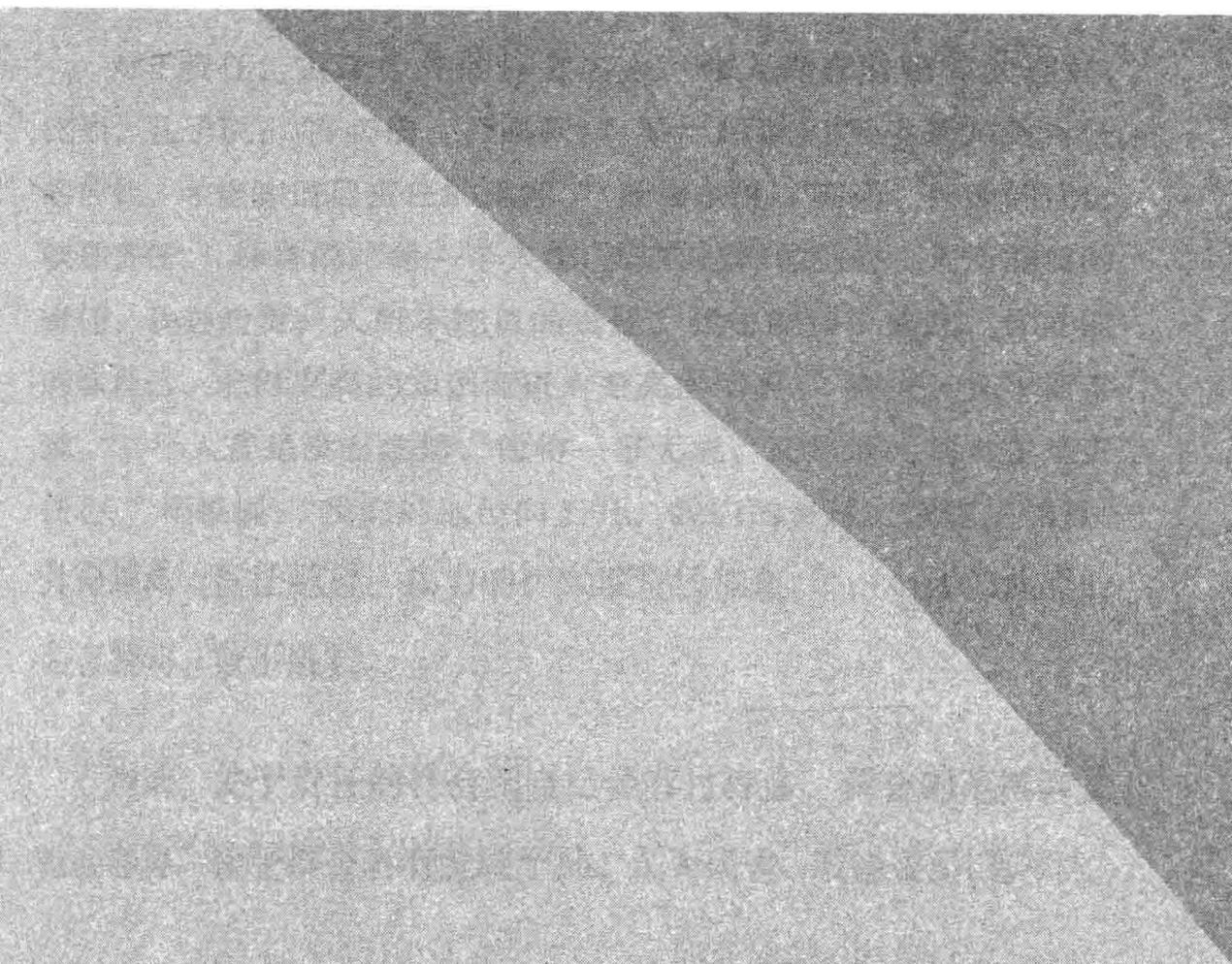
第三节 大力建设责任文化.....	189
-------------------	-----

第四节 国家兴亡，我有责任——责任的最高 境界	195
----------------------------------	-----

第一章

责任——卓越的原动力

ZEREN ZHUOYUE DE
YUANDONGLI



第一节

理解责任，才能承担责任

责任，对于社会而言，其重要性不言而喻！

对于责任，古今中外的许多名人、伟人都有着精辟的理解。比如，孔子说：“言必信，行必果。”梁启超说：“人生须知负责任的苦处，才能知道尽责任的乐趣。”丘吉尔说：“高尚、伟大的代价就是责任。”林肯说：“每一个人都应该有这样的信心：人所能负的责任，我必能负；人所不能负的责任，我也能负。如此，你才能磨炼自己，求得更高的知识而进入更高的境界。”列夫·托尔斯泰说：“一个人若是没有热情，他将一事无成，而热情的基点正是责任心。”雨果说：“我们的地位向上升，我们的责任心就逐步加重。升得越高，责任越重。权力的扩大使责任加重。”……诸如此类的名言警句，数不胜数。

当前，关于责任的社会调查已经有过许多，调查的范围涉及社会各界。接受调查者有党政干部、人大代表、政协委员；有军人、

公检法司警员、工人、农民；有企业家、教师、医生、编辑、律师……无论是哪一个行业，无论是口头调查，还是问卷作答，当谈到责任问题时，没有一个人否认负责对于事业的重要价值。总之一句话，社会需要责任心，需要负责任的人。

要谈负起责任、承担责任，首先就要理解责任。

“责任”一词有两方面基本的含义：

①分内应做的事情；应尽的义务。例如：校长的责任。

②应承担的过失。例如：推卸责任。

分内应做的事情，其实也就是应该完成的工作，应该完成的任务以及应该完成的使命。从这个角度来说，责任就是明确个人、家庭、社会和国家对自己的期望，并且切实做到。

应承担的过失，是指如果没有做好自己的工作，而应承担的不利后果或强制性义务，如担负责任、承担后果等。比如，我们强调的“依法治国”，法本身就是一种责任，除此之外，有很多责任也是宪法和法律赋予的。像人们常说的“法律责任”，就狭义角度而言，就是指行为人由于违法行为、违约行为或者由于法律规定而应承受的某种不利的法律后果。尽管学术界对于法律责任的定义有所分歧，但有一点却是不容置疑的，即承担法律责任，便意味着承担违法的后果。

责任带有强烈的社会属性。它伴随着人类社会的出现而出现，

只要社会存在，责任就会存在。它是身处社会的个体成员必须遵守的规则和条文，带有强制性。责任可分为个人的责任和集体的责任两种。个人的责任，指一个完全具备行为能力的人（成年人）所必须去履行的职责。集体的责任，指一个集体必须去承担的一种职责。责任的追究，一般以法律有明文规定的为准。

时代发展到了今天，责任正变得越发重要，越来越有价值。每一个员工都对自己的工作负有责任，无论职位高低，都需要去尽职尽责。虽然每个企业的文化、精神和价值观均有自己的特性，但是，所有优秀的企业都有一个根本的共同点，即高度重视责任的力量。IBM公司于1911年创立于美国，到今天，已经是全球最大的信息技术和业务解决方案公司，业务遍及世界各地。对IBM何以长盛不衰的理解，可谓仁者见仁，智者见智，但有一句话格外令人印象深刻，那就是IBM公司世界闻名的价值观——“永远具有强烈的责任意识。”与之相应，作为世界最大的电脑软件提供商，微软公司以Windows操作系统、Internet Explorer网页浏览器（即IE浏览器）及Microsoft Office办公软件套件独步天下，微软始终强调，“责任要贯穿于员工的全部行为”。在1988年创立于中国深圳的华为技术有限公司，发展至今，已经成为全球领先的电信解决方案供应商。目前，华为的产品和解决方案已经应用于全球一百多个国家，服务全球运营商50强中的45家及全球1/3的人口。解读华为的公司文化后，人们就会发现，其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。”从这些世界知名的大企业里可以看出，这些企业对于责任的

认识可谓“英雄所见略同”——责任，对于公司极其重要。

随着经济社会的发展，现代企业对于人才的要求也在日益发生变化。不可否认，今天的企业在选拔人才时依然非常重视个人的知识和技能，但是，今天的人才规格的内涵正日益丰富。一些新的观念正在取代以往单纯重学历、重技术的观念，比如“职业忠诚、责任感、专业进取与创新、团队协作和职业规范”等职业道德、态度、价值观，正日益成为现代企业、用人单位选人、用人的重要标准，并成为人们在职业生涯中求职竞争、入职发展和晋职成功的重要因素。简而言之，只有责任与能力并有的人才是企业真正需要的人才。有一种说法，叫“没有做不好的工作，只有不负责任的人。”无论职位高低，每一个员工都应对企业负有责任，因为一个有了责任感的人，才能够给别人以信任，才会吸引更多人与自己合作。在企业里，可以说“责任”是最根本的“定海神针”，责任保证了服务，保证了敬业，保证了创新，保证了企业的竞争力……可以说，“责任保证了一切”。

责任心真正表达了一个员工对于企业的热爱和忠诚，“责任”应贯穿于员工们的全部行为。责任的重要性日益重要，它已不仅仅是过去人们习惯认为的一种品德，今天，它更是一种重要的能力，而且是所有能力的统帅与核心。一个缺乏责任意识的人，即使其才华极高，但对企业来说，这个人仍然难堪大用。须知，在企业里，责任是胜于能力的。无论一个人具有多么优秀的能力，都必须通过其高度负责的态度才能得以完美展现。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。

责任对于社会而言，也具有十分重要的意义。社会，本意是指特定土地上人的集合，如今是指有共同利益、价值观和目标的人的联盟。共同生活的人们通过各种各样的社会关系联合起来，便形成了社会。一个优秀的人必须要有责任心，而一个健康、繁荣、人民安居乐业的社会，也必定是一个充满社会责任心的社会。在 2002 年 11 月，党的十六大报告第一次将“社会更加和谐”作为重要的目标提出。在 2004 年 9 月，党的十六届四中全会进一步提出构建社会主义和谐社会的任务。可见，一个和谐的社会，必然要以高度的社会责任感为基础。

社会责任感，是指在一个特定的社会里，每个人对其他人的伦理关怀和义务。社会由个体组成，不可能脱离个人而存在，但是个人也不可能脱离社会而存在，没有人可以在没有社会交流的情况下独自生存，纯粹独立的个人并不存在。同理，一个充满责任感的社会需要的是一个个充满责任感的个体。只有每个个体都对社会负责，对其他人负责，而不仅仅是为一己之私生活，才能使社会变得更加美好。否则，社会的健康、安全迟早将受到影响和破坏，和谐社会的建设也将遇到极大的阻碍。

一般说来，一个有社会责任感的人，主要应该具备三种品质：在道德上坚持正确的观念；坚持实践正义的原则；愿为他人作出奉献和牺牲。这三种品质，对于个人、企业、政府及其他各种组织机构都同样重要。应该说，这些话简洁明了，然而，要真正做到却真的很难。特别是在经济高速发展的今天，由于缺乏社会责任感而导致的一些事件让人触目惊心。如在与国民健康密切相关

的食品行业，近年来丑闻频出；在公务员的队伍中，贪污腐败案件时有发生。所有这些事件的发生，无不与社会责任心的极端缺乏有着直接的关系，而其造成的危害，却会波及整个社会。如今，社会责任感的建设，已成为整个社会必须面对的一个日益严峻和紧迫的任务。

当前，中国在国际上的地位正迅速提高，在国际事务中的影响力不断增大，已经成为国际舞台上的一支重要力量。在崛起的同时，我国政府再三向世界强调，中国是一个负责任的国家，其表现主要在于：一是把中国自己的事办好，这本身就是我国对国际社会所尽的最重要的责任。如中国自改革开放以来，贫困人口减少了近三亿，使全球贫困人口的总数大幅下降，联合国对中国所作的这一贡献给予了高度评价。二是根据国际规则，承担自己的责任。如中国是安理会常任理事国，在履行常任理事国的责任以及其他的国际责任和义务时，都有着良好的记录。三是应对人类面临的共同挑战时，中国勇于负责。如气候变化需要全世界联合起来共同迎接挑战。我国在“十一五”规划中，明确规定单位国内生产总值的能源消耗要比“十五”期末降低 20% 左右，主要污染物排放减少 10%，并把其作为约束性的指标，这就是我们作为一个负责任大国的表现。四是在促进世界和平与发展中，中国勇于负起责任。中国一贯主张和平解决国际争端，不赞成违反联合国宪章和国际法准则，单方面使用武力和武力威胁。在维护世界和平与发展的过程中，中国的作用得到各国和国际社会的赞扬与肯定。正因为如此，中国作为一个“负责任的大国”，其形象在

国际舞台上日益深入人心。

责任感是社会发展的一种精神动力，社会责任心对人类社会的发展历来起着推动作用。人，作为社会生产力诸要素中最活跃的因素，其社会责任心的强弱，最终决定着一个人的精神境界和人格的高低。今天，世界在发展，社会在进步，但人类仍然面临着许多困难，甚至是危机。这就需要我们每个人以强烈的社会责任感去顾全大局，理解这些矛盾，而不是斤斤计较个人得失，把自己的全部热情、精力和智慧毫无保留地投入到劳动创造和建设中去。1996年，捷克共和国总统、当代著名哲学家哈维尔在美国哈佛大学演讲时这样说道——

“如何面对当今世界的种种危机？只有唤起人们的责任感，除此别无他途。”最后，以这样一句话作为本节的结尾。

第二节

责任：每个人的天赋使命

社会需要责任心来推动，需要敢于负责、主动负责的人。能做成一番事业的人，做成一番事业的团队，都表现出强烈的责任心，并且，在他们看来，责任心已经上升为自己的一种使命感。将责任上升为人的一种与生俱来的、伴随生命始终的使命，这才是抓住了责任的本质。

“使命”一词最初来自拉丁语，它的原意是呼唤。马克思说过：“作为确定的人，现实的人，他就有规定，就有使命，就有任务。而至于这个人是否意识到这一点，那是无所谓的。这个任务是由于这个人的需要及其与现存世界的联系而产生的。”这句话明确说明，使命是客观存在的，不以人的意志为转移，无论你是否愿意接受，无论你是否意识到，是否感觉到它的存在，只要一个人出生了，这种使命就会降临到他的身上，并伴随他的一生。使命

感，意即人对一定社会一定时代，社会和国家赋予的使命的一种感知和认同。将责任视作一种使命，将“这是我的责任”和“这是我的使命”等同起来，则意味着一个人责任感的高度升华。一个人，无论身居何职，做着什么样的工作，只要他将自己的责任视作自己的神圣使命，不论工作条件有多么困难，或者需要多么艰苦的训练，他都会用积极、热情的态度去进行，去为了目标而不懈努力。

弗洛伦斯·南丁格尔（Florence Nightingale，1820年5月12日—1910年8月13日），世界上第一个真正意义上的女护士，现代护理学的创始人，被称为“护理学之母”。19世纪50年代，英国、法国、土耳其和俄国进行了克里米亚战争，南丁格尔主动申请，自愿担任战地护士。她率领38名护士抵达前线，在战地医院服务。她竭尽全力排除各种困难，对伤员进行认真的护理，仅用半年时间，就将英国伤病员的死亡率由42%下降到22%，南丁格尔因此而闻名于世。在每个夜晚，她都手执油灯巡视，因此被誉为“提灯女神”。战争结束后，南丁格尔回到英国，被人们推崇为民族英雄。1908年3月16日，她在88岁高龄时被授予伦敦城自由奖。每年的“5·12”是国际护士节，即为纪念这位近代护理学的创始人而设立，这一天也是弗洛伦斯·南丁格尔的生日。南丁格尔在战地护理中，表现出了高度负责的精神。在激烈的战争中，她和她的护士小分队经常要在几小时内应对从战场上送回的成百上千的伤员，而南丁格尔的任务就是要在最短的时间里尽最大努力抢救生命。在痛苦嘈杂的环境中，她尽己所能，把抢救工