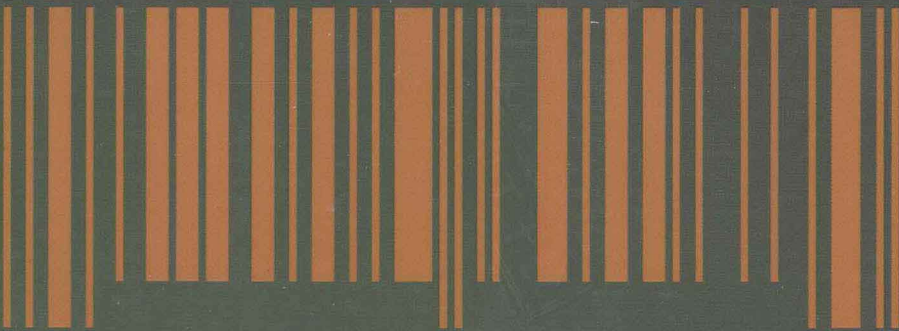


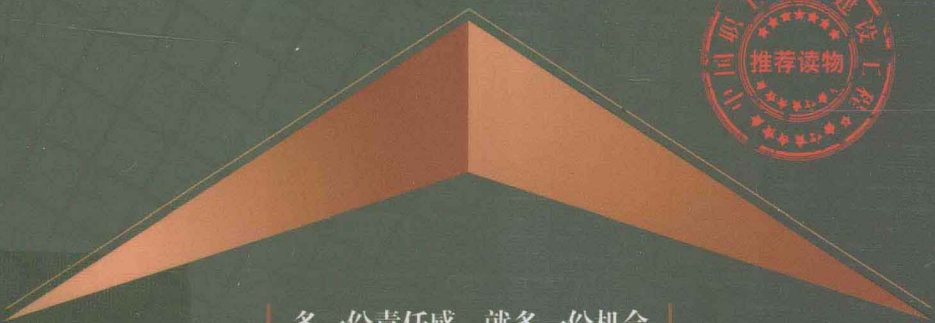
白莉红 易 凡 © 编著



做一名有责任感和 使命感的员工

HOW TO BE AN EMPLOYEE WITH
A SENSE OF RESPONSIBILITY AND MISSION

有责任感才能尽职尽责，有使命感才能尽善尽美。



多一份责任感，就多一份机会
多一份使命感，就多一份成功

中国言实出版社

白莉红 易凡

做一名有责任感和使命感的员工

HOW TO BE AN EMPLOYEE WITH
A SENSE OF RESPONSIBILITY AND MISSION

有责任感才能尽职尽责，有使命感才能尽善尽美。

多一份责任感，就多一份机会
多一份使命感，就多一份成功

中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

做一名有责任感和使命感的员工/白莉红,易凡编著.

—北京:中国言实出版社,2011.10

ISBN 978-7-80250-591-9

I. ①做…

II. ①白…②易…

III. ①企业—职工—职业道德

IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 175361 号

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924716(发行部) 64924735(邮 购)

64924880(总编室) 64914138(四编部)

网 址:www.zgyscbs.cn

E-mail:zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京毅峰迅捷印刷有限公司

版 次 2011 年 10 月第 1 版 2011 年 10 月第 1 次印刷

规 格 710 毫米×1000 毫米 1/16 14.5 印张

字 数 180 千字

定 价 32.00 元 ISBN 978-7-80250-591-9/F·369

一份英国报纸刊登了这样一则招聘教师的广告：“工作很轻松，但要全心全意，尽职尽责。”事实上，不仅教师如此，所有的工作都只有全心全意、尽职尽责才能做好。而这正是有责任感和使命感的基础。

责任感是一切行为的根本，是一切创造力的源泉。只有当我们在工作中做到尽职尽责时，才能够把工作做得更好，才能更好地体现自己在工作和生命中的价值。

使命感是一种激发员工生命激情的神圣思想；是一种无论任务有多么艰难，都一定要完成的坚定信念。在企业中，具有强烈使命感的员工，无论任何时候任何条件下，都能最大限度地发挥自己的作用，自动自发地工作。

一个人无论从事何种职业，都应该有责任感和使命感，尽自己的最大努力，求得不断进步。这不仅是工作的原则，也是人生的原则。责任感和使命感，决定一个人的高度。一个人如果没有了责任感和使命感，生命就会变得毫无意义。

责任感和使命感是一种可贵的精神财富。不同国界、不同肤色、不同文化的人都在它们的润泽下不断成长。一个缺乏责任感和使命感的民族是没有前途的民族，一个缺乏责任感和使命感的人是不可靠的人，一个缺乏责任感和使命感的组织是注定失败的组织。无论过去还是现在，责任感和使命感始终是各个国家、组织和个人普遍推崇的精神。

一个成功的企业必然是由一群充满责任感和使命感的成员所组成的。俗话说：“众人捧柴火焰高。”当众人心往一处想、劲往一处使、团结共

第一章 工作意味着责任，有责任才有责任感

责任感是指一个人对待工作的态度。责任感是一切行为的根本，是一切创造力的源泉。只有当我们在工作中做到尽职尽责时，才能够把工作做得更好，才能更好地体现自己在工作和生命中的价值。

1. 选择了工作就是选择了责任/2
2. 每一个岗位都有一份责任/5
3. 有责任感的员工最受企业欢迎/8
4. 世上没有做不好的工作，只有不负责的人/11
5. 负起你的责任，不逃避不退缩/15
6. 让责任感成为自己的工作习惯/18

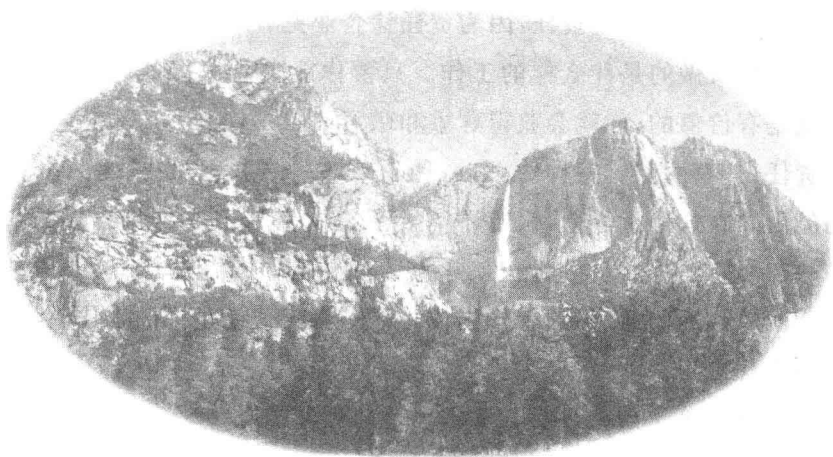
第二章 无论职位高低，责任不可推卸

一个员工不可能去为整个公司的生存承担责任，但你不能缺乏责任感。强烈的责任感，能够造就高素质的员工。那些有责任感、为公司尽职尽责的人是最幸运的，因为任何时候，有责任感的员工都是老板最欣赏的，也是企业最期望的。

1. 责任感是职业的生命线/24
2. 成功，从意识到责任感开始/27

第一章 工作意味着责任,有责任才有责任感

责任感是指一个人对待工作的态度。责任感是一切行为的根本,是一切创造力的源泉。只有当我们在工作中做到尽职尽责时,才能够把工作做得更好,才能更好地体现自己在工作和生命中的价值。





选择了工作就是选择了责任

在这个世界上,我们每一个人都有责任。责任伴随着我们生命的始终。从我们来到人世间,到我们离开这个世界,我们每时每刻都要履行自己的责任:对家庭的责任、对工作的责任、对社会的责任、对生命的责任。这些责任都是我们推脱不掉的。

责任体现着一个人存在的价值。我们的家庭需要责任,因为责任让家庭更充满爱。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。无论你所做的是什么样的工作。只要你能勇敢地担负起责任,你所做的就是有价值的,你就会获得尊重和敬意。

责任是一种担当,一种约束,一种动力,一种魅力。责任是每个人应有的品质。在这个世界上,没有不需要承担责任的工作,相反,你的职位越高、权利越大,你肩负的责任就越重。只要是你的责任,你就要勇敢地承担。面对你的职业、你的工作岗位,请你记住:这就是你的工作,你要为自己的工作负责。

叶志平是四川省安县桑枣中学的校长。

作为一名普通的学校校长,他上任后遇到的第一个难题就是一座建筑质量很差的教学楼。叶志平发现教学楼的楼板缝中填的不是水泥,而是水泥纸袋;教学楼华而不实,有很沉重的砖



栏杆;更严重的是 22 根承重柱子明显过细。

叶志平看到这栋楼后,一股强烈的责任感袭上心头,他暗自下了一个决心:一定要修好这栋楼,让孩子们能安全地上课。因此,他找来正规建筑公司重新灌注混凝土;换上轻巧结实的钢管栏杆;将整栋楼的 22 根承重柱子加粗并重新灌注水泥。这栋建设时才花了 17 万元的教学楼重新加固却花了 40 多万元。加固旧楼没有钱,他就不断向教育局借;借到的钱有限,没办法一下子全部维修好,他就一部分一部分地修。这样历时三年,那栋危险的教学楼才终于维修好。

叶志平对于新建的教学楼要求更严,比如大理石墙面别人都是贴上去,他却怕掉下来砸到学生,让施工者在每块大理石板上打四个孔,然后用四个金属钉钉在外墙上,再粘好。八级大地震时,这些大理石墙面愣是没有掉下来一块。

出于对工作的高度责任感,叶志平校长还对紧急疏散的地震演习认真负责。这类常规性的演习由于实用率很低,所以常常会成为走过场的游戏,老师不认真、学生敷衍了事,所以一般收效甚微。但是叶志平校长则严格要求,每次演习都必须按照预先制订的方案一步不漏地进行。比如两个班疏散时合用一个楼梯,每班必须排成单行;一个班的学生通常是 9 列 8 行座位,前 4 行从前门撤离,后 4 行从后门撤离,每列走哪条通道,甚至要求在 2 楼、3 楼教室里的学生要跑得快些,以免堵塞逃生通道;在 4 楼、5 楼的学生要跑得慢些,否则会在楼道中造成人流堵塞,等等,这类细枝末节都在叶志平的考虑和安排之内。当时这些活动遭到了不少师生的不解和反对,叶志平校长便一边解释一边照做不误,将此当做一项工作每学期做一次,坚持做了多年。

付出总有回报!2008 年汶川大地震时全校 2300 多名师生在很短的时间里有序从教室中安全撤到操场,没有一人受伤。

经过修整加固的教学楼依然屹立。当这个事迹被新闻报道后，网友们给叶志平起了一个非常时尚的名字“史上最牛校长”。

工作呼唤责任，工作意味着责任。责任是对自己所负使命的忠诚和信守，责任是对自己工作出色的完成。叶志平用他平凡的工作创造了大地震中的奇迹，完美地解说了工作就是责任的命题。责任不会因为职位渺小而变得无足轻重，更不会因为受到权力的干扰而躲藏起来。可以说，责任与工作同在。一旦你接受某项工作，你就对这项工作负有不可推卸的责任，它就像血液一样融入到你的身体里，即使你不想承担，也无法把它与你分开。

在你的生活当中，大部分的时间是和工作联系在一起的。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。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地生存的机会。”同样，如果你放弃了自己对工作的责任，就意味着放弃了在企业里更好发展的机会。没有责任感的人，任何一个企业都会弃若敝屣，即使侥幸留在企业里，也永远不会获得成功。

微软公司董事长比尔·盖茨曾对他的员工说：“人可以不伟大，但不可以没有责任心。”比尔·盖茨说这句话，是建立在他对工作认知的基础上的。因为一个人只有具有高度的工作责任感，才能在工作中勇于负责，按质按量地完成工作任务。所以微软公司非常重视对工作责任感的培养，责任感也成为微软招聘员工的重要标准。正是基于这种做法，微软公司最终成就了自己的显赫和辉煌。

一个人有了责任感才能够实现自己的承诺，有了责任感才能够正视困难勇往直前，有了责任感才能够得到别人的尊重。不要忘记你的责任，不要害怕承担责任。下定决心，你一定可以承担任何职业生涯中的责任，你一定可以将工作任务完成得更出色。

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吧。



2

每一个岗位都有一份责任

在一家企业里,每个人都有自己的工作岗位,每个工作岗位都含着一份责任。岗位职责是企业组织对岗位或职位在功能上的特定要求。岗位职责的出现,是由企业的战略和组织目标所决定的。岗位职责确定之后,岗位的工作内容和范围就此也能相应地确定,从而有效避免了岗位与岗位之间、部门与部门之间产生矛盾和冲突,使其既能各行其职,又能彼此协调合作。

但在现实工作中,总有一些员工,他们或是趁老板不注意时偷偷地玩游戏;或是煲与工作无关的“电话粥”;或是将本来属于自己的工作推托给其他同事,而总是认为别人比自己干得少;或是当老板布置一项任务时,不停地提出这项任务有多艰巨,暗示老板在你做成之后给你加薪或者你做不成也情有可原。正是因为如此,他们的工作效率总是如此的低,顾客的满意率怎样都提不高,其薪酬、职位也就只能长期得不到提升。

一位成功学大师说过:“认清自己在做些什么,就已经完成了一半的责任。”只有认清自己的职责,才能知道该如何承担自己的责任,正所谓“责任明确,利益直接”。如果不能承担责任就会出现相互推诿,相互扯皮的现象。

在某钢铁企业的一次会议上,各个部门的经理正在讨论。

营销经理说:“最近不锈钢产品销售做得不好,我们有一定责任,但是最主要的责任不在我们,竞争对手纷纷推出新产品,比我们的产品好,所以我们需要研发部门认真总结,开发新产品。”

研发经理说：“我们最近推出的新产品是少，但是我们也有困难呀，我们的新产品预算太少，就是这样，今年少得可怜的预算，也被财务削减了一成！”

财务经理说：“不错，我是削减了研发部门一成的预算，但这是因为公司的原料成本在上升，我们不得不这么做。”

采购经理说：“我们今年的采购成本上升了10%，你们知道为什么吗？俄罗斯的一个生产铬的矿山停产了，市场供应减少导致不锈钢价格猛烈上涨。”

这时营销经理、研发经理、财务经理都好像如释重负般地一起说：“哦，原来是这样啊！看来问题出在俄罗斯，和我们大家没什么关系啊！”

但是公司老总十分生气，他说：“这样说来，我只好去考核俄罗斯的矿山了！”

任何对于岗位责任的推脱、不满或抱怨，带给企业组织的只能是破坏和无效的影响。所以，认清每一个人的责任是很有必要的。岗位责任需要责任承担人具有强烈的责任意识，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意识有关。

责任不仅对于企业很重要，对于我们每位员工来说也同样重要。不要以为自己只是一名普通员工，其实你能否担当起你的责任，对整个企业而言，同样具有很大的意义。企业界一个个鲜活的实例告诉我们，只有坚持岗位就是责任这一重要原则，我们的员工才能更好地随着企业的发展而进步。

天津港公司的孔祥瑞就是一个在平凡的岗位上做出了不平凡业绩的新时期工人。

孔祥瑞初中毕业后到天津港当上了一名门吊司机。他把工作岗位作为课堂，把身边拥有一技之长的工友作为老师，勤奋学习、不断钻研，成为了一名出色的蓝领专家。1999年7月1日



下午3点,天津港码头作业现场地面温度已达40摄氏度,一台正在作业的主力门机却突然短路起火。此时,烈日下晒了一天的门机表面已经热得烫手,冒着浓烟的铁皮机房温度也超过了50摄氏度。孔祥瑞心急如焚:南方五省电厂用煤告急,不能耽搁啊。“军情紧急!”孔祥瑞第一个钻进了烤箱似的机房。时间一分一秒地过去了,汗水不断流进他和工友们的眼眶、嘴角,湿透了工装。他和5名工友个个挥汗如雨,喉咙冒烟,每个人的工装上都可以拧出水来。6个人喝了整整5箱矿泉水,却没人去厕所。孔祥瑞让工友们轮换着出机房喘口气儿,而他却一直扎在机房里抢修,直到晚上11时,不停地干了8个小时。终于故障修复,装船作业正常了,走出大罐的孔祥瑞才长长地舒了一口气,身体像棉花一样,瘫坐在了地上。

2002年夏天,孔祥瑞作为公司技术代表,到河南采购门机制动设备。由于连日奔波,他腰部的粉瘤溃烂,必须马上在当地进行手术治疗。手术在他身上留下了一道深2厘米多的刀口,光药棉一次就要下6块。出差回来,孔祥瑞隐瞒了病情,像往常一样,每天换上工装,爬上40米高的门机,检查设备,安排工作。炎炎夏日的煤码头作业,汗水和煤尘总要浸透工服,每天工作完洗澡的时候,孔祥瑞总要等到最后才走进浴室,打上一盆水,端到门角的椅子上,悄悄地擦洗,生怕工友们看到他的伤口。可“秘密”还是让工友撞见了。看着队长的伤口,工友们的眼睛湿润了……

孔祥瑞曾说过这样的话:“参加工作后,很长一段时间就是想得多挣钱,让家里人过上富裕的生活。后来国家富强了,企业也发展了,日子也好过了,我越来越觉得,人这一辈子只有创造更大的价值,为社会多做一些贡献,活得才有价值。”

岗位就是责任,这是一句响亮的口号。在一个企业的内部,不同岗位的人拥有不同的岗位职责,每个人都不应该放松自己的责任感,这是做好

一件事的根本,也是赢得企业赏识的前提。孔祥瑞具有强烈的责任感和主人翁意识,能够全身心地投入到岗位工作中,无怨无悔。他用自己的成就证明了自己的价值。从孔祥瑞身上,我们看到了他立足本职、岗位成才的进取精神,这值得我们每个员工学习。

我们每个人都在不同时间、不同地点,扮演着不同的角色,每一个角色都意味着不同的责任。在企业里,尤其要明确责任。在一个企业里工作,首先你应该清楚你在做些什么。只有做好自己分内工作的人,才有可能再做一些别的事。相反,一个连自己工作都做不好的人,怎么能让他担当更重要的责任呢?

既然已从事了一种职业,选择了一个岗位,就必须做好它的全部。不管你是在做一份接线员的工作,还是身担总经理的大任,在每个工作岗位上都要有责任感,全心全意做好工作。

3

有责任感员工最受企业欢迎

在工作中,不同的工作态度决定了不同的境遇,有的人成为公司里的骨干员工,得到老板的器重;有些人牢骚满腹,碌碌无为。造成这两种截然不同的工作结果的原因就是责任感。不同的态度和服务,区别就在于是否具有责任感。

责任感是一个人对自已的所作所为负责。有责任感的人会努力工作;有责任感的人会听从安排;有责任感的人说到做到。当你拥有了工作责任感后,一切的思想观念都会变得积极向上。对员工来说,能够主动承



担责任的工作心态就是有责任感。

薛晓晓是一名普通的大学生,学的是文秘专业。毕业那年,她在北京一家教育机构实习。刚去的时候,她暗下决心要好好工作。但作为新人,她每天除了一些简单工作没有什么别的任务。于是她大胆向领导要求一些新的任务。领导随手扔给她一个课题调研报告,说:“两个月内完成就行了,到时给你个实习鉴定。”

接到新任务后,薛晓晓查资料、跑调研,几乎天天思考怎样能做得更好,在这样的工作状态下仅仅三周时间就完成了它。当薛晓晓拿着调研报告给领导时,领导吓了一跳,对她刮目相看,随后又给她安排了几个任务,她都提前完成了,而且还做得十分到位。

实习结束后,领导没多说什么,但不久,这个教育机构就去学校和她签了工作合同。教育机构的上级部门很奇怪:“我这儿有好几个研究生,你都不要,却要一个普通的大学生,不是开玩笑吧!”

“一个真正有用的人才,并不在于他有多高的学历,而在于他拥有高度的责任感,能够创造出自己的价值。薛晓晓是一个值得被委以重任的人,什么工作在她的手上都能很好地完成。”领导这样说。

责任感的最大受益者是我们自己。因为一种对事业高度的责任感和忠诚感一旦养成之后,会让你成为一个值得信赖的人,可以被委以重任的人,这种人永远不会失业。

一个人能力的大小,知识只占了20%,技能占了40%,态度也占到40%,而一个人最重要的态度就是责任感。一件事情做得好与坏,就看做这件事的人在怎样做,是怀着什么心情在做,是不是用心在做,是不是以高度的责任感在做。当一个人真正用心做事的时候,他就会一丝不苟地把事情做到最好。

一名优秀的员工,应该拥有责任感。一个人责任感的高低,决定了他工作绩效的高低。当你的老板因为你的工作很差劲批评你的时候,你首先要问问自己,是否为这份工作付出了很多?是不是一直以高度的责任感来对待这份工作?一个有责任感的人是不会给自己的工作交出一份白卷的。

一个人的责任感决定了他在企业中的位置。一个人不管从事什么样的工作,平凡的也好,令人羡慕的也好,都应该尽职尽责,在负责的基础上求得不断地进步。每个老板都很清楚自己最需要什么样的员工,哪怕你是一名做着最不起眼工作的普通员工,只要你担当起了你的责任,你就是老板最需要的员工。

陈丽丽是燕京啤酒的一名质检组组长。一天,她在生产车间巡视时注意到有一台机器的运转速度不稳定,而操作工小郭仍然在生产操作。经验和直觉告诉她,这台机器的转轴内芯有可能出现了较严重的磨损,必须停机检修,否则,生产出的产品很有可能出现质量问题。

于是,陈丽丽马上安排这台机器的工人准备停机检修,但操作工小郭却说:“陈姐,不能停啊,这批货特别急,那边已经催了好几次,上面下命令明天必须交货,否则会扣奖金的。再说了,这台机器以前也出过这个毛病,也没出现什么问题啊。”

陈丽丽听了这话,耐心地对操作员说:“小郭啊,这台机器必须检修。如果因为机器缘故造成质量问题,你知道那样的影响会有多坏吗?咱们的消费者如果喝着有问题的啤酒,肯定不会再买了,我们与经销商之间的合作也会受到很大影响。到那时,也许不会再有‘赶活’的任务,因为根本就没活干了,奖金就更不用提了。而且,我们生产的产品是要对消费者负责的,你说是不是?”

听了陈丽丽耐心地解释,操作员小郭才开始停机检修。一个可能给企业带来不利影响的隐患在陈丽丽满怀责任感的工作



中解决了。

企业最需要像陈丽丽这样的有责任感的员工,他们的特点就是从来不把自己置身于公司问题之外,遇到问题总是尽全力去解决。员工的责任感强,就能给顾客提供满意到位的产品和服务。顾客的满意率高,相应的,顾客的忠诚度就高。这不仅使企业在顾客中有良好的口碑,还会带来经济效益的提高。

一个有责任感的员工,不仅仅能完成他自己分内的工作,而且他还会时时刻刻为企业着想。比如,他发现公司的员工工作效率比较低,或者他听到一些顾客对目前公司的抱怨,他会积极思考,为公司提供一些建议来改善。而没有责任感的员工就不会发现这些问题,或者发现了也不会反馈到管理层,“那是领导者的事,我们瞎操什么心呀。说不定,费力不讨好呢”。其实,你的费力绝对不是不讨好的,一名有责任感的领导者也会非常感激这样的员工,而且他会很欣慰,因为他的员工能够如此关爱自己的企业,关注着企业的发展。他也会为这样的员工感到骄傲,也只有这样的员工才能够得到企业的信任和欢迎。



世上没有做不好的工作,只有不负责的人

毛主席说过世界上怕就怕“认真”二字。任何一项工作,无论它多么艰难,只要你认真负责,就能够取得成功。世界上没有做不好的工作,只有不负责的员工。只要我们认真去做,以高度的责任感投入其中,任何工作都可以做好。

武汉市鄱阳街有一座建于1917年的6层楼房,该楼的设计者是英国的一家建筑设计事务所。20世纪末,也就是那座叫做“景明大楼”的楼宇在漫漫岁月中度过了80个春秋后,某一天,它远隔万里的设计者给这幢楼的业主寄来一份函件。函件告知:景明大楼为本事务所在1917年所设计,使用年限为80年,现已服役到期,敬请业主注意。

真是闻所未闻,80年前盖的楼房,不要说设计者,连当年施工的人也很少还有在世的人了吧?然而,竟然还有人为它的安危操心!操这份心的竟然是它最初的设计者,一个异国的建筑设计事务所!这是怎样的一种责任啊!它使一个在时空中更换了数茬人的机构在经历近一个世纪的变迁后,仍然坚守着一份责任,而这正是我们这个时代最可贵、最应珍视的品质之一。

王刚是个农民工,两年前经老乡介绍来到北京一家工厂做仓库保管员,虽然工作不繁重,无非就是看看大门,关关门窗,注意防火防盗,等等,但王刚却十分认真负责,他不仅每天做好来往的工作人员提货日志,将货物有条不紊地码放整齐,还一有空闲就对仓库的各个角落进行打扫清理。两年下来,仓库居然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。

对于王刚做的工作老板看在了眼里记在了心里。在工厂建厂10周年的庆功会上,老板按老员工的级别亲自为王刚颁发了5000元奖金。好多老员工表示不理解,王刚才来厂里两年时间,凭什么能拿到这个老员工的奖项呢?

老板看出了大家的不满,于是说道:“你们知道我这两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,王刚能够做到两年如一日地不出差错,而且积极配合其他部门的人员的工作,对自己的岗位忠于职守,比起一些