



做一名有 契约精神的 员工

朱军霞◎编著

坚守契约，是生命的意义，人生的境界。

ZUOYIMINGYOUQIYUEJINGSHEN
DEYUANGONG

每份契约，都是一份承诺；
守一份契约，便是践行一个承诺。

守住心灵的契约，为未来许下一份诺言；下自己的汗水，收获一份无悔的人生！

中国言实出版社

做一名有 契约精神的 员工

朱军霞◎编著

坚守契约，是生命的意义，人生的境界。
ZUOYIMINGYOUQIYUEJINGSHEN

每份契约，都是一份承诺；
守一份契约，便是践行一个承诺。

中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

做一名有契约精神的员工/朱军霞编著.

—北京:中国言实出版社,2012.1

ISBN 978-7-80250-661-9

I. ①做…

II. ①朱…

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 240469 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 北京绿谷春印刷有限公司

版 次 2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 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 978-7-80250-661-9/F·385

前言

随着经济全球化和职业分工的细致化,现代职场中已没有人能仅仅靠着单打独斗而成功,合作共赢成为人们共同的需求。因此,职场也对员工提出了进一步的要求,员工不仅要拥有娴熟的专业技能,更要有严格遵守契约的精神。

英国著名法律史学家梅因说:“迄今为止,所有社会进步的运动,都是一个‘从身份到契约’的运动。”没有契约的文明不是真正的文明,在同等条件下,只有那些具有契约精神的团队才能取得伟大的发展。我们甚至可以肯定地说,那些走在世界前列的群体,无一不是契约精神的楷模。荷兰,一个位于欧洲东北部的小国,将近一半以上的国土都是低洼的湿地。然而就是这样一个无论人力资源、自然资源还是地理位置都没有什么优势的小国,却在17世纪成为全球海上贸易霸主。而这一切只因为他们不折不扣地履行着契约的责任,时刻将契约精神贯彻执行。

在我国职场,雄韬伟略的战略家从来不缺,缺少的是精益求精的执行者;各门各类的管理制度从来不缺,缺少的是对既定制度不折不扣的执行者。因此,任何一名员工若想在职场成就一番作为,就必须培养自己的契约精神。

员工从进入企业的第一天起,便与企业达成了一种契约。而任何契约的达成之日,便是忠实履行契约之始。要做一名有契约精神的员工,就要树立起规则意识,因为只有遵守规则才能享有权利;要做一名有契约精神的员工,就要懂得站在企业的角度来想问题;要做一名有契约精神的员工,就要诚信自律,忠于企业;要做一名有契约精神的员工,就要注重每一个细节,将契约精神落实到细处;要做一名有契约精神的员工,就要尽职尽责,做好自己的每一份工作;要做一名有契约精神的员工,就要看重工



作结果,懂得没有结果的契约无异于一张废纸;要做一名有契约精神的员工,就要与团队成员合作互助,让企业成为一个伟大的契约团体。

从现在开始,告别不按章出牌的习性吧,因为只有有了契约精神才会有敬业精神,有了契约精神才会有职业精神,有了契约精神才会有责任意识,有了契约精神才会有服从观念,有了契约精神才会有奉献精神,有了契约精神才会有团队精神。

做一名有契约精神的员工,哪怕你十分普通,也会成为企业最需要的人、同事最尊重的人、职场最优秀的人。

本书力图以轻松平实的语言来探讨员工契约精神的培养,与教条式的说教不同,结合身边的职场案例,从企业内一般员工的角度出发,给员工以激励和指导。期冀读者在阅读本书后,能唤醒心中潜藏的契约精神,并将其付诸实践,为企业带来效益的同时收获自己的辉煌事业。

目 录

Contents

第一章 培养你的契约精神——契约精神是时代和企业的需要

员工倘若不能遵守契约,不能自觉履行岗位职责、维护企业利益,那么,这个员工即使有天大的本事,对于企业而言也是毫无价值的。做一名有契约精神的员工,即使十分平凡,也会成为这个时代和企业最需要的人。当然也只有遵守契约,员工才能得到成功的垂青,成为最优秀的自己。

1. 时代需要契约精神 /2
2. 契约精神是职业精神的灵魂 /6
3. 契约精神降低社会成本,提高社会效率 /11
4. 没有契约的文明,不是真正的文明 /16
5. 信守契约才能得到成功的垂青 /19
6. 遵守契约才能把事情做好 /22
7. 什么都可以改变,契约精神不能变 /25

第二章 遵守规则才能享有权利——契约精神首先是一种合同精神

只有遵守规则才能够享有权利,要成为一名有契约精神的员工,首先就要树立规则意识。这种规则可以是习惯的、道德的、宗教的、法律的,但不论是哪一种规则,自达成契约之日起,我们就必须遵照规则来行事。

1. 同行竞争有禁忌 /30
2. 心中有所敬畏,人生才能有所作为 /33



3. 规则大于权利 /36
4. 忠于契约,用规则维护自己的正当权益 /39
5. 超越规则最终会被罚出场 /42
6. 钢刀归钢刀,朋友归朋友 /46
7. 用“显规则”来消灭“潜规则” /51
8. 让依照规则办事成为一种习惯 /53

第三章 站在企业的角度想问题——同理心是树立契约精神的基础

同理心是获得他人信任和自身发展的最佳途径。两千年前孔子说:“己所不欲勿施于人。”现代人说:“没有同理心,就不可能知道什么是契约精神,什么是成功。”对于企业员工来说,同理心就是懂得站在企业的角度来想问题,企业发展了,自身才会拥有更大的晋升空间。

1. 同理心是树立契约精神的基础 /62
2. 公私分明,不占用公司任何财产 /65
3. 告别你的特权思想,企业员工人人平等 /69
4. 懂得感恩的员工更有契约精神 /72
5. 褒扬契约精神,让好人终有好报 /77
6. 自觉维护企业利益,公正做事 /79
7. 追随契约,人与企业共存亡 /84

第四章 忠于企业,忠于契约——契约精神的外在表现是诚信

诚信就是恪守职责,信守契约。诚信是个人的核心竞争力,也是企业的生命之本。古人说:“言必信,行必果。”员工一旦选择了一家企业就要忠诚于它;选择了一份工作,就要坚持于它。只有忠于企业、诚信于人的员工,才真正懂得契约的含义。

1. 诚信自律遵守职业道德 /90
2. 铸就品德是一种长远投资 /93
3. 诚信为你赢得尊重、成功和荣誉 /96
4. 欺骗别人就是欺骗自己 /98
5. 背信弃义的事赚再多也不能做 /100
6. 你必须以诚待人,别人才会以诚相报 /102
7. 无诚则有失,无信则招祸 /104
8. 忠于自己的良知和内心 /106

第五章 注重每一个细节——契约精神体现在细节之处

当契约成为人们的一种生活方式的时候,契约精神就会变成身边的每一件小事,每件小事中的每一个细节。俗话说,细节决定成败,同样,细节也决定着一个人能否有效履行自己的契约。契约精神体现在细节之处。

1. 每个细节都是契约精神的载体 /110
2. 不拿“群众”一针一线 /113
3. 先小人,后君子 /116
4. 有些话打死也不能说 /119
5. 面对被解雇,理性履行契约 /122
6. 用心做事才可以达成契约 /125
7. 认真履行契约,提供最好的产品和服务 /129

第六章 尽职尽责——遵守契约才能把事情做得更好

尽职,可以让你获得上级和同事的认可与尊重;尽责,可以让你出类拔萃,获得成长;尽心,可以让你把工作做得更加出色;尽力,可以让你的工作每天都有新的突破。尽善尽美,可以引爆你的潜能,让你在工作中不可替代。每天问一下自己:我对自己的工作尽职尽责了吗?我的工作做到尽善尽美了



吗？只有每天都严格要求自己的人，才是真正履行了自己的岗位职责的人，才是最具有契约精神的人。

1. 最好的成绩是契约精神的最好证明 /136
2. 能力不高不可怕，可怕的是没有职业精神 /142
3. 承担契约责任让你出类拔萃 /144
4. 坚守契约，不找任何借口 /148
5. 遵守契约就必须勤奋刻苦 /151
6. 把事情做到完美，严格履行契约 /154
7. 让追求责任成为一种自觉 /157

第七章 注重结果——没有结果等于没有遵守契约

没有结果的契约无异于废纸一张，没有结果的工作就是徒劳。签订契约的双方需要看到的是结果，而不是画饼充饥。没有创造出好的工作结果的员工会被认为是没有契约精神的员工，难以得到大家的认可、尊重和信任，难以成为优秀的员工，更不会得到企业的重用。

1. 落实责任关键看结果 /164
2. 一百个借口抵不上一个结果 /167
3. 契约规则确定了就要不计成本地执行 /171
4. 没有结果就是违背了契约，就要承担责任 /175
5. 对结果负责，就是对自己负责 /177
6. 结果第一，没有结果一切都等于零 /181

第八章 团结合作——有契约精神的团队战无不胜攻无不克

要成为一名有契约精神的员工，就必须团结大家的力量，只有当这个团队也成为有契约精神的团队时，这个团队才能战无不胜攻无不克。因

此,有契约精神的员工在团队中懂得宽容,懂得以退为进,懂得平等互信,更懂得团队利益至上的真理。

1. 大家在一条船上,就要同舟共济 /188
2. 团队不仅是利益共同体,更是契约共同体 /191
3. 平等互信,像相信自己一样相信别人 /194
4. 让团队利益至上成为一种规范 /199
5. 做一名有契约精神的员工,成就伟大团队 /202

第九章 告别不按“章”出牌——没有契约精神的员工最终会失败

“出奇制胜”虽有其存在的必要,但作为职场的一名员工,必须具备的品质就是——契约精神。倘若总是一味地投机取巧、不按“章”出牌,那么,这个员工迟早会被企业淘汰,他的事业也难以获得成功。

1. 投机取巧是失败的开始 /206
2. 不要违背契约规则,否则你会败得很惨 /208
3. 违背“游戏”规则的人最终会被“游戏” /212
4. 屈服于“潜规则”只会增加你的成功成本 /215
5. 契约精神要教育,职业精神要培养 /218



第一章 培养你的契约精神

——契约精神是时代和企业的需要

员工倘若不能遵守契约,不能自觉履行岗位职责、维护企业利益,那么,这个员工即使有天大的本事,对于企业而言也是毫无价值的。做一名有契约精神的员工,即使十分平凡,也会成为这个时代和企业最需要的人。当然也只有遵守契约,员工才能得到成功的垂青,成为最优秀的自己。





1. 时代需要契约精神

契约的概念自打被提出,便很快得到人们的认可,并成为现代企业文明的一种普遍价值观。

契约规定着利益双方在权利与义务方面的双向依存关系,是现代商业文明发展的基石,也是法治社会的构成要素之一。文艺复兴后,日益发展的商业经济与如火如荼的社会变革交相辉映,“契约”一词开始在社会发展中扮演重要角色。而契约理论与社会学说的结合,更使得契约原理所隐含的自由、平等、正义、功利与理性的原则,成为全球人心中法治文明和社会发展的基础。

甲方和乙方签订购销合同并忠实地履行,是商业性质的契约;人们制定法律制度并自觉地遵守执行,是社会性质的契约。形成文字的合同、法律、法规,是实体化的契约;忠实地履行和自觉地遵守,则是精神化的契约。在现代社会,契约精神尤为可贵。契约精神倡导的是一种自觉、平等、尚法、守信,是一种为社会公认的行为规则,是一种代表了人类文明和社会进步的规则。

契约精神是社会经济得以存在和发展的根基。它不但是现代文明赖以存在的基础,是现代企业赖以生存的前提,也是职场员工得以发展的保障。而且,契约精神不仅是企业的需要,更是时代的需求!

1493年3月15日,哥伦布在发现了美洲大陆后,历尽千辛万苦终于带领着自己的船队回到了西班牙。西班牙女王伊莎贝尔接待了哥伦布及其团队,并兑现了哥伦布出海之前的承诺:封哥伦布为新发现大陆上的海军上将、总督和首席行政长官;新发现领土上出产和交换所得的一切金

银、珠宝、香料等的 1/10 归哥伦布所有,9/10 上交西班牙王室;即日起驶往这一属地的船只,哥伦布可以收取其利润的 12.5%。

此后,西班牙开始称霸整个海洋,建立了欧洲历史上第一个海上殖民、贸易帝国。这是西班牙女王伊莎贝尔遵守契约得到的辉煌霸权,正应了那句“信用有多高,天地就有多宽”的老话。

其实,不论是中世纪的欧洲,还是现时代的亚洲,契约精神都一样被时代所需要。

对于一个国家来说,一家没有契约精神的统治者,难以获得民众及官员的拥戴,难以成就国家的繁荣;对于一家企业来说,一个没有契约精神的团队,不可能赢得员工和客户的尊重与信任,更无法获得长远的发展;对于一名员工来说,倘若没有契约精神,就不可能获得团队和他人的认可与敬重,更不会成为企业所器重的人。

一个国家的崛起、一个企业的强大以及一名员工的发展都与契约精神有着密切的关系,而且,契约精神是大国崛起、企业壮大和员工发展的前提和必要条件。一个没有契约精神的时代,不可能创造辉煌;一个没有契约精神的国家,不可能成为大国;而企业,只有有了契约精神才有可能实现成为世界名企的梦想。

契约精神体现了众生平等、尚法守信的高尚品格和处事原则,是一种为社会所公认的行为准则和道德规范。市场经济是法制经济,也是契约经济。虽然我们无法把市场中所有的经济关系都归结为契约关系,但契约关系却最集中、最准确地表现出了市场经济关系的独特个性,是与现代社会相适应的一种信用形态。用老百姓的大白话来说,契约精神的特点就是要说话算数,一诺千金,一旦作出了承诺就必须执行,而且是不打任何折扣地执行。

江西亚珀变电设备有限公司老总黄友平一直致力于产品零缺陷,让顾客 100% 满意的标准。他被评为“创业之星”,在人民大会堂受到了党



和国家领导人的接见。

两年前,该公司开发了两个新产品,即箱式和干式变压器。由于产品技术含量高,操作使用方便,因此,产品在投入市场后深受使用者欢迎。然而,公司技术员在跟踪服务时却发现一个问题,产品在使用一段时间之后,就会出现一些质量问题。

黄友平在得知这一情况后,本可以佯装不知,任其发展,但是这样做却极有可能酿成安全事故,而且公司的信誉也会严重受损,并因此失去一大批客户。可是如果回收有问题的变压器,公司就要遭受近 100 万元的损失。可想而知,这样一笔数目的资金对于刚刚起步不久的小企业来说,是个不小的数字。但是为了对使用者负责,为了遵守开发商与用户之间的契约,黄友平决定将近百万元的产品运回厂区,并当着全体职工的面用火烧毁。

黄友平的“一把火”在电力企业广为流传,从此订单雪片似的飞来。公司的产品也被评为“省名牌产品”。很快,企业通过了 3C 认证和 ISO9001 质量管理体系认证,被评为“中国质量万里行跟踪诚信信得过单位”。

在经济全球化的今天,中国企业越来越需要走出去开拓更加广阔的国际市场。而在中国加入全球化的过程中,不仅需要充足的资源、资金和经济实力,更需要一种重责任守信用的契约精神。因为无论是在海外直接投资,还是通过并购方式进入海外市场,都必须遵守商业规则,都需要从劳工、市场、品牌等各个方面遵守契约,让海外市场知道中国企业同样可以按照成熟的商业理念来运转各类资源。只有这样我们的企业才可以赢得更多的海外订单,才可以开拓更加广阔的海外市场,才可以为祖国的繁荣富强作出更大的贡献。

2008 年 8 月,楼市泡沫破灭,万科在上海的 8 个楼盘集中促销拉开了“金九银十”的价格战序幕,促销最多降 35%。受此影响,这一年万科

楼盘的连续降价也引发了前期购房者的“退房”呼声。与此同时，全国各地也纷纷出现了购房者断供，甚至将开发商告上法庭的现象。

2007年11月，正是北京房价疯涨的时期，林先生就在这个时候在四环贷款买了两套房。一套80多平方米的大一居，一套120多平方米的两居，当时价格为18000元/平方米，算下来两套房子的总价为360万元。但到2008年7月该楼盘再次推出新盘时，价格则为13000元/平方米起。按最新开盘价，林先生的两套房子的总价是260万，与2007年11月相比，市值缩水100万元。因加息累积效应和房价下降等原因，林先生决定断供。

然而，当林先生咨询了律师之后，却大吃一惊。对于2008年出现的这一现象，律师这样告诫林先生：“你要为此背债一辈子。别以为房子不要了就没事了，银行还是要找你麻烦的！在财产风险之外还面临着诉讼风险。因为就‘断供’来说，依据法律这些业主属于主动违约，违反了贷款合同中的约定条款，所以需要承担相应的违约责任。银行会依据合同冻结这些房产，并要求业主支付违约金。除此之外，业主仍然需要归还房贷。更为糟糕的是，断供的负面影响极其巨大，‘断供’的不良信用记录对断供者以后申请贷款、办理信用卡、出国以及高消费等都可能造成限制。”而万科也因为价格战的影响，股价大跌，信誉受损。

与上述情形相类似的情况也曾经发生在香港，但出现的结果却大不一样。2003年6月是香港负资产最严重的时期，香港金融管理局披露共有105679宗负资产按揭，涉及金额1650亿港元。但尽管如此，当年香港银行整体的不良个贷率也仅为2%，断供的情况极为罕见。当年，李嘉诚对于断供的坚决态度就是：“香港是讲究契约精神的。”

其实，无论是楼价上涨、开发商反悔，还是房价下跌、业主反悔，这些都是缺少契约精神的表现。

契约精神是商业社会一个最基本的文化基因，也是商业社会正常运转的前提要素。也许有人说一个人或两个人不需要契约，靠拳头就行了，



但三个人、更多人呢,这就需要契约来协调他们的关系了。现代社会,只要是涉及人与人的交往就需要契约,需要履行契约责任,贯彻契约精神。契约可以是法律意义上的合同和约定,也可以是人们公认的道德上的准则和规范。不仅夫妻之间的婚姻关系是一种契约关系,朋友、师生、上下级、客户等关系也都是一种契约关系。

契约关系的建立需要以平等、公正为原则,以获得和谐、和平的局面为宗旨;需要订立契约的各方持有宽容和妥协的态度,在确立了彼此的义务和责任的情况下,以不违背道德和法律的底线为基础,享有契约约定的权力和利益。当人们约定的一个契约实现后,人们就会在平等、公正的基础上建立一个新的契约。同时,也只有人们一致认同契约规则,并且履行规则规定的义务和责任,才可以享受契约约定的权益。但如若脱离了这些,契约就不成其为契约,人与人的关系就会变得不和谐,整个社会就会变得混乱不堪。

因此,契约精神不仅是企业发展的需要,社会和谐的保证,也是一切事物存在的基础。

2. 契约精神是职业精神的灵魂

在我们所处的这个商业社会,竞争越来越激烈,市场形势瞬息万变,没有人能够仅仅靠着单打独斗就可以成功。而随着经济的全球化和分工的日渐专业化,合作共赢已成为人们的共同需求和认识。

很多人说,合作很难。难就难在合作的双方有着不同的利益和需求,每个人的愿望和想法都不可能完全一致。这就需要契约来约束双方的行为和利益。当然,在契约的有效期限内,也有一些人想方设法地让自己的利益最大化,甚至不惜损害另一方的利益。也许有人认为履行契约会

限制自己的利益,不能够使自己的利益最大化。但从另一个方面讲,虽然遵守契约限制了自己的利益,它却确保了自己利益的安全。如果制定契约的双方都不遵守契约,都不想让自己的利益受到限制,那么契约就成为废纸,其结果必然是双方为了自己的利益最大化而争得头破血流,双方的利益都受到损害,没有了利益安全,甚至会让第三方坐收渔利。

古罗马有这样一句谚语:契约是当事人之间的法律。古罗马政治家、执政官西塞罗说:“自由就是做法律许可范围内的事情的权利。”法律不能使人人平等,但是在法律面前人人都是平等的。如果你想获得自由,获得自己需要的权利,你就要遵守法律,遵守契约,在契约规定的范围内行事。

1596年到1598年,一个名叫巴伦支的荷兰船长和他的17个同事远航,希望能够寻找一条从北面到达亚洲的航线。不久,他们到达了俄罗斯位于北极圈内的岛屿——三文雅。在那里,他们度过了长达8个月的寒冷冬季。寒冷和饥饿使他们当中的8个同事失去了宝贵的生命,但是他们却丝毫未动商人们托运的货物,尽管这些货物中有可以挽救他们生命的衣物和食品。

为了履行契约责任,兑现自己的承诺,确保委托人的商业利益,他们不惜献出自己宝贵的生命,从而创造了传世数百年的经商法则——信托责任。从此,一个闻名世界的商业大国诞生了。

16世纪末,荷兰人几乎垄断了欧洲的海上贸易。荷兰人用他们精明的商业头脑给自己赢得了欧洲“海上马车夫”的美誉。时至今日,荷兰人依然视契约精神为生命,他们的契约精神也得到了丰厚的回报。在2009年7月8日《财富》杂志发布的世界500强名单中,荷兰有12家企业上榜。其中荷兰皇家壳牌石油公司在2008年收入为4580亿美元,取代沃尔玛成为全球最大的公司,同时,它也是自1996年以来第一家登上世界500强排行榜首位的非美国公司。

在任何时候,我们都不能为了眼前利益而放弃长远的利益。契约精