

《忠诚胜于潜力》读后感

财审部：董乔思

读过《忠诚胜于潜力》一书，使我对忠诚一词有了更加深刻的认识。忠诚，广义上指对所发誓效忠的对象(国家、人民、事业、上级)、朋友(盟友)、情人(爱人)或者亲人(亲戚)等真心诚意、尽心尽力，没有二心，代表着诚信、守信和服从。

忠诚是一种美德，是每一个人的立身之本。我们来到这个世界上，每一个人都不可能独立存在，总是会与各种各样的人、组织或者团队产生交集，这就使得每个人都会与有交集关系的建立一对一的关系。要忠诚于对方，才会得到信任，反之则会被抛弃。所以有意识的培养自己忠诚的品质对于处于社会关系中的人是很有必要的。

忠诚是一种义务，是事业成功的一块基石。如果一个人首先做到了忠诚，为企业创造了更高的价值，那么忠诚回报给他的将会更多，这不仅会单一的体现在薪酬方面，更体现了精神方面的一种荣誉感。

忠诚是一种能力，但胜于能力，它是其他所有能力的统帅与核心。如果一个人缺乏忠诚，他其他的能力也就失去了用武之地。在激烈的就业竞争当中，人才之间的较量已经从单纯的能力对比延伸到品德方面的对比。在所有优秀的品德当中，忠诚越来越被人们所

重视，因为只有忠诚的人才可以有资格成为优秀团队中的一员。世上只有完美的团队，没有完美的个人。一个忠诚的团体，其战斗力远远高于个人优势突出但各怀私心的团体。只有绝对的忠诚才能建立绝对的信任，才能为一个团队创造更高的价值。

忠诚不是愚忠，服从不是盲从。忠诚于国家，要努力提高自己的综合素养，为国家做贡献。忠诚于企业，要提高自己的专业技能，为企业创造效益。作为一名企业的员工，对自己的职业忠诚是最基本的忠诚，做好工作是最杰出的效忠。但忠诚不代表无条件的服从，一味的阿谀奉承、拍马屁、报喜不报忧，这对于企业的发展是不利的。企业的利润要靠汗水去创造，并不是员工嘴上表忠心就能得到的。如果员工认为追求与领导的论调一致、卑躬屈膝就是忠诚，心中有想法却不敢提出来，这对于企业的发展就会产生不利的影 响。所以真正的忠诚是行动而不是语言，真正的忠诚是不放弃自己的个性和主见，敢于谏言，为企业的健康向上发展献计献策。

在古代，“一臣不事二主”的观念具有很深的影响力。关羽因为“挂印封金，千里寻主”而成为忠义的化身，成为“贫贱不能移，威武不能屈，富贵不能淫”的典范。拿破仑也说过：“不忠诚主帅的士兵就没有资格当士兵”。

忠诚是企业凝聚力之魂，动力之源；是员工在企业中实现自身价值，取得成就的推助器。现代企业之间的竞争，归根结底是人才的竞争。日本企业明确提出用人的基本原则是忠诚第一，能力第二；

中国企业用人讲究德才兼备；西方企业用人注重价值观认同。实质都是需要对组织、对企业忠诚。层面越高的成员就越需要其对组织忠诚，因此员工如何提高自身的忠诚度就显得日益重要。

首先要正确的认识公司与自己的关系，是共同体，要与公司共命运同成长。企业就像是一条航行于惊涛骇浪中的大船，老板是船长，保障着公司生存以及全体员工发展的压力，员工是水手，分担着一部分的压力。二者有着共同的前进方向，共同的目的地，同舟共济，共同让企业这条船驶向成功的港湾。双方绝对不是对立面的。

有的人总是抱着消极的想法，认为公司兴旺了自己不会得到更多的好处，而公司倒闭了自己也不会蒙受损失。这种想法是错误的，人才的价值是随企业增值而增值，反之亦然。要知道，一个企业获得成功，出色的员工便是功臣，相应的一个混沌度日的员工也许就是造成企业失败的蝴蝶效应的源头。成就企业，也是成就自己。

其次，要提高认识，为荣誉而工作。荣誉是一个人最宝贵的财富之一，是无形的资产。如果你拥有荣誉，就可以获取想得到的财富。相反一个拥有财富却失去荣誉的人，慢慢的就不会再得到财富，而已有的荣誉也会失去。荣誉感来自于忠诚，永远忠诚于企业的员工，能够获得企业回报的最高荣誉。

商场如战场，企业就如同一个部队。要在商场上取得胜利，是企业生存下去，就需要每一个员工来捍卫企业的荣誉，为荣誉而工作。在平凡的岗位上做出最出色的成绩，从平凡小事做起，承担更多的责任，提高效率，全力以赴，满腔热情，为老板分忧，给同事帮助，多替他人着想，让努力变成一种习惯，使企业变得优秀，从而更好地服务于社会，尽忠于国家。

读《尽职尽责》一书的感想

财审部：冯艳丽

公司向员工推荐《忠诚胜于能力》、《尽职尽责》两本书，从员工的角度出发，让员工从内心深处意识到用心去工作的重要性，并为之去付出实践。我主要对《尽职尽责》一书的感悟有以下六点。

一、严肃认真的工作态度

在工作中，我们需要解决思想观念问题，具体讲就是对待工作的态度。首先应该明确工作职责，增强工作的责任感、尽职尽责地去做好领导交办的每一项工作。财务工作需要严肃认真的工作态度，例如现金收付、银行收付汇款。对于会计人员来说，每月上报快报及预决算，认认真真地去做合并财务报表，勾稽关系是非常重要的。严肃认真的工作态度对于任何一位员工来讲，都是不可忽视的首要因素。

二、团结协作的互助精神

在工作中，财务工作并不是独立的个体，部门与部门之间的往来，人与人之间的沟通，都是紧密相连的。所以，心中应具有共同协作、相互依存的整体关系意识。作为财务部门的一员，我们不仅要对自己的工作负责，同样还要对他人、对公司负责。例如，今年四月份我公司例行的税审和经济责任审计，要调阅各种资料，在审计过程中会牵连到各部门、各岗位的配合。由于公司员工之间的协作配合，为提高公司审计的进度创造了条件。

三、努力提高自己的综合素质

个人综合素质的高低，对做好本职工作起决定性的作用。在日常

财务工作中，凡事应以大局为重，要以公司的利益为重。个人综合素质的高低，对做好本职工作起决定性的作用。随着社会的飞速发展，科技的不断进步，财务人员更应该不断更新知识，时刻关注法律、法规、统计及税务局的变化及新要求，防止在会计处理上，有不当之处。只有加强业务知识的学习，提高文化理论水平，不断开拓视野，不断提高自身修养，才能适应公司发展的需要，才能将工作做到尽善尽美。

四、较强的工作责任心

工作中，要时刻牢记责任心的含义，把责任作为一种强烈的使命感，作为自己必须履行的最根本的义务，对工作怀有高度的责任心。只有对工作忠诚、守信，才能把对工作的责任心，作为一种习惯落实到自己的实际工作中去。例如公司日常报销，要核实票据是否真实、发票抬头及纳税人识别号是否规范。现在流行电子发票，电子发票的打印是无限次的，时常会有重复打印现象的出现。会计人员要对发票抬头、税号的准确性核实、核实电子发票重复报销，这就要求会计人员把工作做到位。防止在税务审计时，把不符合报销票据做纳税调增。

五、发扬高超的敬业精神

所谓敬业就是敬重自己的工作，将工作当成自己的事。其具体表现为：忠于职守、尽职尽责、一丝不苟、任劳任怨、精益求精、善始善终的职业道德。

在工作中，做到以敬业的高标准来严格要求自己。努力发扬敬业精神，把工作当成自己的事业，一切从企业的利益出发，尊重自己的工作，热爱自己的岗位，以主人翁的姿态把敬业的精神，贯穿到自己

工作中的每一个环节中去。

六、具有强烈的奉献精神

奉献精神就是要我们树立正确的人生观、价值观、世界观，把工作和公司的利益放在第一位，不计较个人得失，兢兢业业、任劳任怨的去工作。每年年底，是我们财务最忙的时候，忙着对账、结账、及预决算，加班已经成为了常态，全力以赴地去工作。奉献精神就是要在工作中充分发挥自己的聪明才智，在实践中不断增长自己的智慧，不断提升自己的人格魅力和生存价值。

最后，我想说，想把财务工作干好，就必须持有谦虚谨慎、虚心求教、不耻下问的态度，广泛听取不同人的意见，认真分析分歧原因，找出自身问题，才能对症下药，解决实际工作中所存在的问题。只有认真总结，逐步提高自己的认识水准，才能把本职工作做到尽职尽责！

《忠诚胜于能力》学习心得

综合部：龙英璜

忠诚是一种品质。这种品质蕴含着正直、诚实、信义还有高贵。拥有这种品质的人即使没有更多的财富和更大的权势，却拥有无数人的敬仰和内心的幸福。

忠诚是一种态度。这种态度既是人们内在品质的反映，又是与外界真诚沟通的桥梁，它决定着你的生命之峰的高度。

忠诚是一种坚持。这种坚持是贫贱不移、富贵不淫、威武不屈，也是对生活、对事业以及对内心纯正的执着。

通过阅读《忠诚胜于能力》一书才突然发现，忠诚更是一种能力，这种能力是其他所有能力的统帅与核心。缺乏忠诚，其他能力就失去用武之地。

对事业的忠诚往往是企业与员工之间忠诚的开始。企业和员工是一个共生体，企业的成长要依靠员工的成长来实现；员工的成长又要依赖企业这个平台来实现。企业兴，员工兴；企业衰，员工衰。

忠诚是一种处世哲学，忠于别人也是在忠于自己。主要体现在以下几个方面：

第一、忠诚的人不讲条件，不讲回报。他们怀着对企业对家人对同事对朋友的无私奉献精神，不计较付出，不在乎多做份外的事。他们会全力以赴，满腔热情地做事，展示自己的才华，展示自己的无私和无畏。忠诚不讲回报但并不是没有回报，努力工作，忠诚于企业，在捍卫企业荣誉的同时，也树立了自己的荣誉，并使自己的个人价值

得到提升。

第二，忠诚的人是勇于承担责任的人。他们不推脱，总是全力以赴、满腔热情地主动承担更多的责任。

第三、忠诚的人在工作的時候总是以公司利益为立足点，与公司同成长共命运，主动为企业排忧解难、给上司以支持、给同事以帮助。

第四、忠诚的人绝不以权谋私，忠诚的人不计得失、不争长短，守得住初心、耐得住清贫。

俗话说，“危难见真情、日久见人心”。在企业蒸蒸日上的时候，一些人的投机之术和取巧之能暂时被企业红火的发展势头所掩盖，他们一边忙于阿谀献媚，一边任由我行我素，而实践是检验真理的唯一标准，时间是验证忠诚的最好试剂。书中的一个比喻给我的感触极深：老板是船长，你虽然只是一名普通的水手，甚至只是一名乘客，但你们毕竟踏在同一条船上。

同乘一条船，谁的方向不一样？

同乘一条船，谁的目的地不一样？

同乘一条船，如果遇上什么风浪，谁的命运又不一样呢？

我们的兴国环球也是一条船，是一条生机盎然、蓄力待发的战船。“忠诚自己、忠诚团队、同力协力、共创共享”，让我们一起为公司的明天共同战斗，兴国环球的明天一定会更加辉煌！

读后感

技术部：卢广森

从邱庆剑老师写的《忠诚胜于能力》这本书，以及郑老师的《尽职尽责》一书中，我总结书中的主题思想，得到一些体会。

员工的忠诚对于企业来说就是一种凝聚力，这种向上的态度使得公司的发展，员工的进步显著。它类似于一种精神，一种积极态度，可以感染身边的同事和客户，服务于公司，受益于员工。我们都希望实现自身的价值，忠诚就是一个成就优秀员工的基础，它指示我们在工作中负责，保持真诚的态度，方可在工作中取得成就，实现价值的同时，也是个人和企业都获益的良方。

书中提到一个“盖房子的故事”，这个故事揭示了热爱工作的意义。三个盖房子的人，第一个人工作显得不耐烦，草草完工；第二个人认真干活，完成交代的工作；第三个人工作中感到快乐，倾注热情，加入点缀。三年之后，第一个工人失业，第二个人还是老本行，没什么变化，而第三个人成为了建筑大师。三个人三种不同的工作态度，导致不同的结局。我们可以从故事中明白，敷衍和消极对待工作，不可能变的出色；只有在工作中注入自己的喜爱和热情，才会向更美好的方向发展。

我们忠诚于公司，对工作倾注热情，承担起责任，做到尽心尽力，追求尽善尽美，不仅对个人而且对公司都是一种进步。特别是服务型公司，客户和市场对我们服务的要求很高，在满足客户的要求基础下，我们更应关注的一点是《尽职尽责》提出的：行动的速度与工作的成

就成正比，让自己的行为更加主动积极，以一种具备责任感的心态面对，方可在工作中更加优秀。

责任感和忠诚是一个优秀员工必备的品质，也是公司对于员工最基本的认可，同时也会给彼此信任和尊重。在公司，我们应兼备这两种品质；在工作中，在一丝不苟完成工作的同时，注入热情，做到精益求精；针对服务，保证品质，提高主动服务的意识。让自己在工作中更优秀。

尽职尽责源于忠诚 忠诚源于感恩

综合部：罗仕明

记得在上次员工交流会后，公司给我们每人下发了《忠诚胜于能力》、《尽职尽责-如何成为企业不可或缺的金牌员工》两本书。我在工作之余，认真阅读了这两本书，书中有很多内容都值得我去学习，去思考。我想把对忠诚，对尽职尽责的理解，结合我的实际情况和感受，跟大家分享一下。

公司的机器设备、EM 系统、服务器交换机等设备都由我负责。在我刚到公司不久就发生过一次服务器故障，导致整个公司业务暂停 2 个多小时。虽然是意外情况，但对我来说，还是觉得我的工作没做到位。之后我就一直在琢磨如何让公司的服务器更加稳定，如何能保证公司业务不中断。经过多次跟 EM 软件公司工程师的交流探讨，最终决定启用新的服务器来替换旧服务器。

从技术上实现是没有问题，但新的问题是这种机架式服务器是我没接触过的。服务器不像个人电脑，各品牌之间有不同的调试技巧和使用方法，就是同品牌之间不同型号都会有差别。我只能从头摸索，先从官方网站上下载技术手册和使用说明书，有不明白的地方就联系服务器的售后电话支持工程师咨询，在掌握差不多的时候，就到机房对服务器进行调试。机房常年平均温度在 35 度，一进去测试往往就是 1-2 个小时，从机房出来的时候基本都是湿透了。就这样调试了一周的时间，终于把服务器硬盘的 raid 匹配合适了，Windows

Server2008R2 的系统及 EM 认证系统所需要的数据库环境都搭建好了。于是我与 EM 软件公司工程师配合，在不影响公司正常办公的情况下，一点一点进行转移，利用周六日两天休息的时间，完成了服务器搬迁工作。就更换服务器这事来说，并不是领导要求的，我也可以一直使用维修好的旧服务器。而且更换服务器，不光自己给自己增加了很多工作量，这个也是存在一定风险的。也许别人会说我这是瞎折腾，但我坚持与领导汇报要进行服务器的搬迁工作。

我知道保证公司办公的正常运转，不仅是保障大家工作顺利的进行，更重要的是保证整个公司的经济效益不受影响。除了办公设备系统的日常运行，保障公司数据信息的安全也更为重要。2016 年年底的时候，我对 EM 认证系统的账户权限功能进行统一排查，每个账户的功能与权限都进行了一一核对，并与部门主任进行确认。对于敏感数据信息都会与部门主任反复确调，以免与公司关系重大的数据信息意外泄漏。在这个过程中有些同事不理解，觉得以前有的功能和权限现在没有了，工作起来很不方便，难免有些抱怨的情绪。这个时候，我就会讲解说明数据信息安全的必要性。同事们理解了，抱怨的情绪也就消除了。除了对账户的权限进行梳理，我还与 EM 软件公司沟通，对审核资料的上传下载权限在功能上一同做了限制，杜绝了审核资料随便下载的情况。对阅卷老师分发审核资料也做了重大改进。在众多的技术方案中选择用联想企业网盘的方式给各阅卷老师分发资料和回卷上传，其账号权限的限制有效避免了各阅卷老师资料在相互之间进行传递，降低了潜在风险。

目前，我还在调研了解其他认证机构在设备运行和系统维护这方面的情况。现在新成立的机构都在阿里云上进行系统的部署，像海德这样的老机构在今年春节前也完成了阿里云的系统转移。24 小时服务器不间断运行、备份服务器自动切换、云端数据备份存储功能、防黑客攻击技术等更前沿，更尖端的科技，都是对公司高效运行及数据信息安全的保障。可以这么说，公司的数据信息安全是公司的根本所在。公司设备系统的正常运行是公司发展的基础，作为网管人员，我要尽职尽责地把工作做好做细，不断掌握最新技术来保障公司日常办公的正常稳定，保护好公司数据信息的安全。

网管的工作只是我全部工作的一部分，我还负责保密管理工作。公司是军工涉密条件备案单位，像安全标准化评审、国军标、能源等军工涉密单位的审核业务都必须有条件备案的资质才能开展。之前我做过网管工作，但保密管理工作我是零基础。而且在接手这项工作的時候，又赶上公司条件备案资质的复评，对我而言工作压力非常大。

在困难面前，我确实退缩过。特意找领导谈过希望有更合适的人接手这项工作，但领导坚持让我来做。当时领导跟我说得最多的就是“有什么需要解决的问题你跟我说，有什么需要同事之间配合的你跟我说，需要了解具体情况的我给你安排人，只要你开口，公司跟我都会全力支持你的。”面对领导和公司对我的信任，公司把这么一项重要的工作交给我来负责，作为一名刚来公司不久的新员工，我有什么理由不努力的把这项工作做好呢？

思想上稳定之后，我便铆足精力参加专业的培训，加强对条款的

理解及以前资料的补充完善等等。在参加保密培训期间，白天认真学习，晚上抽出时间和参加培训的同事一起讨论白天所学习的知识并结合公司目前的情况交流各自的想法，一谈就是凌晨 1-2 点钟还意犹未尽。就是在这个过程，让我深入了解和掌握了公司保密业务的实际运行情况，也为以后的现场审查工作打下了良好基础。

我为现场评审制定了详细的工作内容、时间节点和各部门需要配合整理的文件。在这个过程中得到了从公司领导到相关同事的积极配合与支持。2016 年十一期间，整个假期我都在公司进行最终各项条款检查的资料完善与核对工作，为提交审核申请做最后的冲刺。整个条件备案的复评工作用了将近一年的时间。2016 年 11 月，在公司上下的共同努力下，公司顺利通过了军工涉密条件备案现场评审，以较好的成绩保持了条件备案资质。

2019 年公司又要进行第二次的复评工作，对我而言，明年的复评又将是一次挑战。但是我相信，在公司领导的支持下，在同事的配合下，我会尽职尽责地把保密工作做好，积极做好军工涉密条件备案的现场评审各项准备工作。

通过阅读这两本书，我的理解是：对工作的尽职尽责是来源于对公司的忠诚，而对公司的忠诚则来源于感恩，从内心真正的对同事给予的帮助与理解感恩，对领导给予的无私关爱与信任感恩，对公司给予的发展平台感恩。我要用一颗感恩的心去积极的工作，回报同事、回报领导、回报公司。

尽职尽责用心去工作

综合部:王楠

近日，利用工作之余，认真读了《尽职尽责-金牌员工》一书，收益良多，感触颇深。

一、首先我们要用心工作，平凡的事情需要平凡心

人对待工作的心态，是积极的还是消极的，是上进的还是无所谓，直接影响工作的好坏。我想只要用心工作，全心全意干事业，方能对得起自己，进而有益于家庭，有助于单位。在我们的工作中，真正所谓的大事实在太少，每天都是由一些小事构成的。如果我们总是忽略了不该忽略的小事、小细节，在面对面接踵而至的小事面前穷于应付，这显然是不成功的。如果我们保持一颗平凡的心，始终保持忠诚、正直、乐观、感恩回馈客户的积极心态，保证每天经手的工作没有差错，日复一日，年复一年，那就是做了一件不平凡的事。

我是 2015 年进入兴国这个大家庭，至今已经三年了，一直在制作证书岗位，谢谢各位领导还有同事对我工作的理解和支持。虽然出证书是整个认证活动的末端，但前期的合同评审，核实企业相关资料、界定范围、评定专业、风险把控，到运营部的协调老师以及确定审核时间，再到技术部的风险把控，每一项工作都环环相扣，都需要高度认真负责，后期工作才能顺利完成。

二、用心工作，态度决定一切

态度决定一切，对待工作也是一样的。在工作中难免会遇到不顺心的事，我们要以乐观积极的态度来看待自己的工作，不能因为个人

情绪而影响到兴国整体形象。《尽职尽责》一书告诉我们工作中没有任何借口，借口是掩饰弱点、敷衍工作、推卸责任的挡箭牌。很多人就是把宝贵的时间和精力放在了寻找这样“合理”的借口上，而忘记了自己的目标 and 责任，放弃借口，让业绩证明责任。作为员工，我们要创造实实在在的业绩，真正对结果负责，相信自己能够做的更好。

2015 下半年 QE 换版，由于刚来公司半年并且第一次碰见换版，并不知道 QE 旧标准截止到 2018 年 9 月 15 日，因此 2015 年 9 月至 11 月底的证书都是按照三年有效期所出，外审要求整改，由于数量较多，只能一边正常出证书，一边做整改，工作量很大。我只能利用中午午休时间，加班加点将工作完成。当下 50430，国军标以及职业健康即将换版，这次吸取了上一次换版的教训，提前向技术部询问证书是否有旧版标准截止日期，避免出现类似的情况。

三、用心工作，一心一意做好工作

用心工作，就是要用负责、务实的精神，去干好每一天中的每一件事；用心工作，就是要不放过工作中的每一个细节，并能主动地看透细节背后可能存在的问题；用心工作，就是要让自己比过去做得更好，比别人做得更好。有时候，我们在工作中会犯一些低级错误，并不是我们掌握的知识和技能不够，而在于没有用心去做。用心工作是提升自身价值的前提，也是做好本职工作的基础。一个称职工作的人，是接受任务而完成之；一个用心工作的人，是了解任务而卓越之。

我自己在出证的过程中也会遇到各种问题，只要我带有疑问的，都会请教相关老师。咱们兴国的老师都会很热情地解答我的疑问，这

样我这边就能了解问题的症结，并加以注意。情况了解的多了，在工作中也就学会总结一些相关方面的经验。证书工作除了要认真，还要自己去理解，去观察证书范围上的一些描述上的变化。细节决定成败，注意细节，就会减少证书出错率。

四、用心工作，保持积极的心态

只有以积极主动的心态对待工作，就会尽职尽责地完成工作，并在工作中充满活力与创造性，成为一个值得信赖的人。工作就意味着责任，没有责任感的员工不可能成为一名优秀的员工。今年6月份的一个周末，部门主任给我发消息说有家合作方证书着急必须要寄走，当时我已答应了孩子要带她出去玩。所以来公司前给孩子做了下思想工作，带着孩子来了公司。我先将着急的证书处理，并且将扫描件发至合作方，并把证书进行了邮寄。然后带着孩子再出去玩并且给她一个玩具作为奖励，谢谢她可以理解支持妈妈的工作。

现在有一个词，叫“拖延症”。我理解的“拖延症”一词意思是懒惰，不自信，把原本计划的事情滞后，在重重压力下才能被迫完成工作，最后弄的自己焦头烂额。很多事情来了咱们就要及时处理，有些当时处理不了的可以记下来避免忘记，后边跟进即可。否则工作拖久了，来了其他的工作任务，工作会积压，致使自己完不成工作。即使工作拖到最后，也是自己的任务，也不可能成为别人的工作。就如我证书一块，工作是源源不断的，技术部转递过来确认单，我若未及时处理，后边就可能堆成山，导致工作完不成。我首先将着急的证书优先处理，后边不急的证书逐一完成，所以说工作要按照实际情况合理

安排好先后顺序，分化好时间，劳逸结合。很多时候手上正在处理事情，合作方、分公司会问你很多问题或者查询证书情况。我在忙不过来的情况下，会在 QQ 上留言稍等。在忙完手头工作后，再进行回复。而不是将内容置之不理装作没看到，我觉得那样会不够尊重对方。

我的经验是善于提出问题，总结经验，拿出十万个为什么的精神，多多提出问题，总结自己容易出错地方，观察细节，而不是为了完成工作而工作，而是给自己的工作总结出一套方法，使自己的工作更加便捷完善准确。其实，这两年证书这一工作，我经历了 QE 换版，组织机构代码变更 18 位的信用代码，二维码版面的一个更替，基本所有有效的证书都要出一遍，工作量很大，但是我并没有因为工作量大而降低了证书的质量，我在尽可能保证证书准确的情况下，加快速度。我也朝着“当日事，当日毕”的目标努力着。

最后，我还有一点小建议分享给大家，就是每人都给自己弄个个人工作小计划。例如今天工作多少项目，已完成多少，什么事情未完成需要跟进，还有即将要做的工作，拿个小本记录下来，每天到公司先翻看一下需要跟进以及即将要做的事情。因为好记性不如烂笔头，事情多的，难免容易忘记。

总之，用心工作，最大的受益者是自己；敷衍工作，最大的受害者也必定是自己。工作无小事，认真对待每一件事都算是做大事，做事要尽职尽责，做人亦要尽职尽责。通过阅读了这本书，我会把在本书中汲取的理念落实到行动上，用心对待自己拥有的工作，更加尽责地把本职工作做好。我也本着“传、帮、带”的精神，向老员工学习

知识，帮助新来的员工，做好承上启下的枢纽带。

读后感

运营部：张鑫瑞

前段时间，正直国家两会召开，公司本着学习两会精神，共同发展进步，开了一个专题会议，会议上发给我们每人两本书，一本是《忠诚胜于能力》，一本是《尽职尽责——如何成为企业不可或缺的金牌员工》，让我们利用闲暇时间，感悟一下书中的内容。

首先感谢各位领导给与我珍贵的机会阅读了这两本书。读了这两本书之后，让我学习到了忠诚与工作、生活的深一层次的关系，也明白了尽职尽责与自己每一天都有联系。

入职兴国以来，在各位领导和老师的关心与指导下，我的思想觉悟有所提高。对待事情的看法更加全面，也让我意识到了工作职责的重要性。我所在部门是运营部，负责各位老师与企业之间的协调配合与专业能力见证，让审核计划更加的合理高效。一开始实习阶段，在我们部门领导和几位老师的协同辅导下，更快适应与了解我所在部门需要具备的基本职能与公司的行为规范，让我更快地融入公司的氛围，把他们的工作经验与理解不遗余力地传授给我，让我在成长的道路上迅速吸取经验，使我受益匪浅。

实习过后就是自己独立地完成工作，需要和别的部门的老师沟通。一开始可能不是很熟练了解，问各位老师的问题就会比较多。各部门的老师很细心地指导我，告诉我该怎样调整，如何沟通才会使工作更高效，让我的工作更加顺利的完成。现在回过头来想起各位老师对我的教导，真的是用心良苦。

老师们对待工作的态度和处世风格也感染到了我，不管是做人还是做事。做人，要树立正确的人生观、价值观和道德观。当我步入社会，是公司给了我一份责任重大的工作，这是对我的锻炼，也是对我的信任。我定当忠于公司，忠于领导，为公司的发展贡献自己的微薄之力。做事，要有奉献精神，用心做事才能进步。世上无难事，只怕有心人。只要竭尽全力地做好工作，才是对公司最好的回报。

最后，再次感谢公司各位领导和老师的栽培，也希望我们兴国这个大家庭队伍越来越壮大，业务越来越广泛，每位成员都能快乐地度过每一天。

客户满意是我最大的心愿

市场部：周兵兵

读了《忠诚胜于能力》与《尽职尽责》使我受益匪浅。忠诚的人品远胜于一个人的能力。忠诚是一种责任，无论何时，企业的任何一名员工必须站在公司的立场上思考问题并维护其利益。爱岗，首先要敬业。怎样才能算是爱岗敬业呢，就是要做好自己的本职工作，从身边的小事做起，日事日毕，努力学习知识、服务技能。总之，待人接物，为人处世，都要做到从我做起，把小事做好，以热情诚恳的态度做好本职工作。

时光荏苒，转眼间我从事认证行业已有四年多了，我非常热爱这个行业。作为客服我感触颇深，因为这是一个能让我倾情投入并乐此不疲的工作。工作中充满了无穷的挑战和乐趣。每天我可以和形形色色的客户打交道，为他们沟通、协调、解决一个又一个问题。我个人的工作素养和服务水平也逐步得到了提高。在这里，我最大的感受就是：客户满意是我最大的心愿。“要把客户当成自己的朋友。”正所谓：“人心换人心。”你对客户真心，客户也会回以实意。真正地去关心每一位客户的需求，什么都替他们考虑周到、做好。

我记得曾有位客户打电话咨询认证事情以及收费标准。当时我们谈的很愉快，我还有些小兴奋。但是谁曾想到，我忘记和企业交

代清楚审核老师的差旅费都要企业实报实销的规定。后来企业知道这事之后还发了脾气，说：你还有没有诚信了，说好了就这些费用，听你的声音就像个黄毛丫头，没想到办事也这么不靠谱！”我当时真的是想找个地洞钻进去，不要听到他的声音了。心里一是埋怨自己为什么忘记说这件事情，二是埋怨企业怎么这样，为这么点小事何苦发这么大的脾气呀。没办法，我只好请教部门领导该怎么处理这件尴尬的事情？我和部门领导说明了原因，也表达了我当时的心情。部门领导听完后耐心而又严肃地对我说：对于服务机构，顾客是我们的合作伙伴，更是我们的上帝，说他们是上帝并不是要我们把自己位置降的有多低，而是要以“诚实守信、服务至上”为原则。你要懂得如何尊重别人。客户既然相信了你，你就要表现出自己的诚意，要为自己说过的话、做过的事情负责，更要为自己的错误买单。

听到领导这番平实的话语，我积极调整好自己的心态，和客户重新进行了一次坦诚的沟通。首先我对自己工作中的疏忽给对方造成的不悦致歉，同时也向客户表达了真诚合作的意愿。一切确实像部门领导所说的那样，我们和客户之间要互相尊重、诚实以对，这样才能有合作成果。最终我和企业达成共识，展开了良好合作。这件事情，我的体会特别深。我感到：信任感确是一种很奇妙的东西，虽然很难建立。但我始终相信，只要我以一颗真心对待客户，最终总会收获客户的信任。信任感需要建立，更需要用心维护。

从那以后，我思之悔之，认真对待每一位客户，本着公司“诚实守信，服务至上”的思想，勤奋敬业。通过不断的摸索和学习，以提高自我修养和专业能力，提高自己解决问题的能力。就在前不久，有家公司打电话咨询认证的事情。这家企业打电话感觉说话很强势，提出了很多苛刻的要求。一是费用要优惠；二是审核要加快诸如此类的等等。我按照公司的管理要求，心平气和地和他解释道：我们公司不参与低价竞争，更不能忽视成本，缩减认证服务内容。公司强调：靠低价血拼赢得的市场，消耗的将是我们公司自身的未来。所以请您理解公司的管理规定。我还用自己多年积累的经验 and 知识，耐心细致地向他讲述了认证流程以及合同签订等事宜。经过我和企业多次的沟通，最终顺利地和企业签订了合同。等到企业提交资料后，我与运营部调度进行沟通，协调审核老师时间，尽可能满足企业要求。公司按照审核规范对这家企业实施了一二阶段审核，企业通过了认证。看到企业到公司拿到证书时满意的样子，我再一次地认识到自己客服岗位的工作价值。

公司给我们提供了展示自我、实现人生价值的空间舞台，因此我们要珍惜她，要以自己的努力工作回报公司。因为一滴水只有融入大海才不会干涸，一个人只有将个人的价值与公司的利益结合起来，聪明才智才会充分发挥，生命价值才得以完美展现。所以，讲大气、讲奉献，这应该成为我们所有人的精神追求！作为我们青年人，更加需要将自己的热情投入到我们的工作中，努力学习业务知识，做好本职工作，奉献我们的青春，才是我们的追求。