

城市轨道交通职业技能鉴定培训系列教材



CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG
ZHIYE DAODE

城市轨道交通 职业道德



吴畏 主编
夏世鸣 主审

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

城市轨道交通职业技能鉴定培训系列教材

城市轨道交通职业道德

吴 畏 主编

夏世鸣 主审

中国铁道出版社

2016年·北京

内 容 简 介

本书作为城市轨道交通职业技能鉴定培训教材,紧紧围绕城市轨道交通行业的经营、生产、服务的特点和实际,以马克思主义伦理学、社会主义核心价值观、社会主义职业道德等科学理论为指导,运用大量的城市轨道交通行业的先进典型和事例,系统阐述了城市轨道交通行业的职业道德规范和职业道德修养,并结合城市轨道交通企业文化建设成果全面介绍了城市轨道交通企业文化及建设情况。全书共分为四章,第一章,城市轨道交通职业道德概述;第二章,城市轨道交通职业道德规范;第三章,城市轨道交通职业道德修养;第四章,企业文化与城市轨道交通企业精神。

本书可作为城市轨道交通职业技能鉴定的通用培训教材,适用于城市轨道交通行业的从业人员,也可供城市轨道交通专业大学生、教师以及其他相关人士参考。

图书在版编目(CIP)数据

城市轨道交通职业道德/吴畏主编. —北京:中国铁道出版社,2016.6

城市轨道交通职业技能鉴定培训系列教材

ISBN 978-7-113-20494-5

I. ①城… II. ①吴… III. ①城市铁路—轨道交通—职业道德—职业技能—鉴定—教材 IV. ①U239.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 135282 号

书 名:城市轨道交通职业道德

作 者:吴 畏 主编

策 划:金 锋

责任编辑:金 锋

编辑部电话:010-51873125

电子信箱:jinfeng88428@163.com

封面设计:时代澄宇

责任校对:王 杰

责任印制:郭向伟

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

印 刷:北京尚品荣华印刷有限公司

版 次:2016年6月第1版 2016年6月第1次印刷

开 本:787 mm×1 092 mm 1/16 印张:6.5 字数:150 千

书 号:ISBN 978-7-113-20494-5

定 价:18.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。电话:(010)51873174(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010)51873659,路电(021)73659,传真(010)63549480



序

随着我国城市轨道交通行业的蓬勃发展,培养一支技能型、实操型、有一技之长的高级蓝领队伍,打造企业的脊梁型人才,已成为行业内的当务之急。同时,建立一套完善的职业技能鉴定体系,打通企业技能员工晋升通道,引导和激励员工爱岗学技,岗位成才,保持员工队伍的稳定,对企业具有至关重要的意义。

南京地铁集团有限公司和南京铁道职业技术学院依托联合成立的“地铁学院”一体化办学平台,整合双方优质资源,共同开展了城市轨道交通企业职业技能鉴定体系开发工作。在编制完成南京地铁各岗位职业标准、鉴定要素细目表、题库的基础上,以南京地铁运营实践和南京铁道职业技术学院城市轨道交通专业建设为基础,结合国内上海、广州等地铁公司培训教材开发的情况,推出了城市轨道交通职业技能鉴定培训系列教材。

这套教材的推出,是在城市轨道交通行业职业资格证书建设方面进行的一个尝试,旨在为我国城市轨道交通行业的职业教育发展探索一条可持续发展之路。

本系列教材力求在以下方面有所突破:

一是力求教材内容具有较强的针对性。根据岗位职业标准中的基础知识及技能要求,结合鉴定要素细目表,教材内容覆盖了各工种需掌握的完整知识点和技能,将理论知识和实际操作有机结合,力求符合实际工作要求,具有较强的实操性。

二是力求教材系统完整,系统之间有机衔接。教材力避职业标准中不连续、比较原则和简略等弊端,按照连接性和扩展性的知识和技能要求进行必要的细化和展开,使相关的技能和知识连成线、织成片;并注重各专业的有机衔接,补充必需的基础性、辅助性知识和技能,形成一个相对独立、有利于学员、学生学习的培训教材体系。



PREFACE

三是力求教材编排融合度高。根据对应职业标准中五个等级的内容及考核比重表的要求,按培训规范中对应培训科目的培训目标、培训内容、培训学时等要求,将五个等级的内容要求融合为一体进行编写。

四是力求教材通用性好。教材对各岗位通用的基础知识、专业基础知识编写形成统一的通用教材,供各岗位使用,确保通用知识内容的准确性,使员工在转岗时能适应多个岗位的学习需要。

五是力求教材适用性广。教材内容以南京地铁运营公司的技术装备和运营实践为主,同时,结合各地铁公司使用的设备和运营管理情况,保证教材除满足南京地铁培训需要外,还可供其他地铁公司作为培训教材参考使用,相互交流。同时,教材可满足高级、中级、初级不同级别员工的培训、学习需要,既可作为普及型教材,亦可作为高技能人才培养教学用书。

由于编写时间仓促,且城市轨道交通行业尚未形成国家统一的标准和体系,教材中一定有许多不妥之处,恳请读者和广大同行批评指正、补充完善。另外,在教材的编写过程中参阅了大量书籍、报刊、学术论文、网站等有关资料,虽已尽可能在参考文献中加以注明,但仍有可能存在遗漏,在此特别说明并致谢!

2014年8月8日



前

言

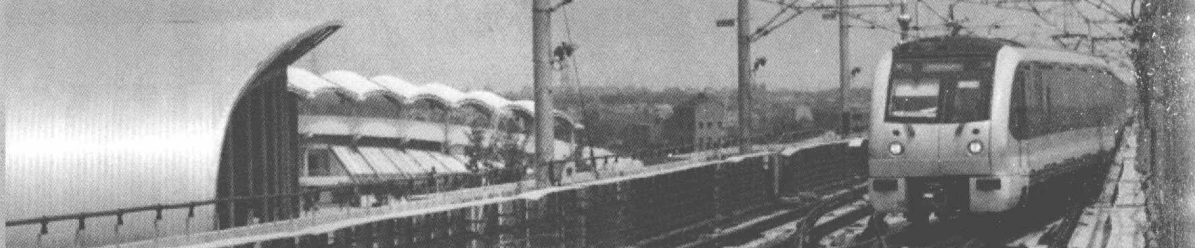


近年来,我国城市轨道交通事业发展迅猛。城市轨道交通以其快速、环保、承载量大的优越性,越来越成为改善和优化城市交通体系的骨干和中坚,成为解决城市交通问题的最有效和最理想方式。

市场经济既是利益经济,同时更是道德经济。城市轨道交通事业要健康发展,城市轨道交通行业在经济社会发展中的重要作用要得以有效发挥,不仅需要依靠设备和技术的优势,更要依靠精神和道德的优势。这就要求每一位从事城市轨道交通企业的员工既要掌握熟练的专业技能,更要掌握本行业的职业道德规范,具备良好的职业道德修养。同时,城市轨道交通企业要想增强企业的凝聚力,使企业员工与企业产生强烈的共同的责任感和使命感,从而在市场经济的激烈竞争中取胜,就需要建设优秀的企业文化,来实现企业使命、维护企业利益、履行企业职责。加强员工职业道德建设和企业文化建设已成为城市轨道交通企业的当务之急。

多年来,南京地铁集团有限公司非常重视员工的职业道德和企业文化建设,在打造职业化的员工,提升员工的职业化素质,建设城市轨道交通企业先进文化等方面做了大量的理论和实践的探索。本书的编写正是在此基础上,通过理论梳理、归纳总结,由南京铁道职业技术学院和南京地铁运营公司共同完成的,旨在进一步提升城市轨道交通企业员工的职业道德素养,推动企业文化建设。同时,本书也是南京地铁集团公司和南京铁道职业技术学院共同开发推出的城市轨道交通职业技能鉴定培训系列教材之一。

本书的编写以马克思主义伦理学、社会主义核心价值观、社会主义职业道德、现代企业文化等科学理论为指导,紧紧围绕城市轨道交通行业的经营、生产和服务特点和实



际,运用了大量的城市轨道交通行业的先进典型和事例系统阐述了城市轨道交通行业的职业道德和城市交通企业文化。全书分为四章,第一章,城市轨道交通职业道德概述;第二章,城市轨道交通职业道德规范;第三章,城市轨道交通职业道德修养;第四章,企业文化与城市轨道交通企业精神。编写中,我们力求教材内容的针对性和时代性,案例的典型性和教育性,编排的系统性和融合性。

本书由南京铁道职业技术学院吴畏主编,南京地铁运营有限公司夏世鸣主审,参加编写的还有杨湘红(南京铁道职业技术学院)、胡绿叶(苏州大学)。具体分工如下:杨湘红编写第一章、第二章一、二、三节;吴畏、胡绿叶编写第二章四、五、六、七、八节;吴畏编写第三章、第四章。

本书在编写过程中,得到了南京地铁运营公司培训中心计划企划部和南京铁道职业技术学院地铁学院的关心和支持,在此一并向他们表示感谢!

本书是集体智慧的结晶,尽管我们在主观上非常努力,希望能编出一本高质量,受欢迎的培训教材,但我们深知这绝非易事,希望使用这本教材的同志们提出宝贵意见和建议,帮助我们不断进步!

编 者

2015 年 12 月

城市轨道交通职业技能鉴定 培训系列教材

审定委员会

主任:余才高

副主任:王虹 朱斌

委员:钱吉奎 张建平 刘盛琅 刘颖 张元春
刘乐毅 周平 吕健 张永慨

编辑委员会

主任:朱斌 钱吉奎

副主任:张建平 刘盛琅

委员:(按姓氏笔画排序)

王华	王金山	刘颖	刘乐毅	刘虎
刘海英	华彤天	吕健	江斌	何忠韬
吴海超	宋奇吼	宋维华	张元春	张永慨
李玉斌	李宇辉	李作奇	沈艳丽	陈立江
陈国强	周平	苗因山	俞辉	娄树蓉
赵丽花	郝文璐	倪硕	夏世鸣	徐彩霞
郭满鸿	童岩峰	蒋伟	蒋芳芳	韩小平
韩春梅	魏连峰			



目

录

第一章 职业道德概述	1
第一节 道德和职业道德	1
第二节 城市轨道交通职业道德	9
复习题	12
第二章 城市轨道交通职业道德基本规范	13
第一节 遵章守纪 安全为先	13
第二节 尽职尽责 敬业为魂	19
第三节 用心服务 关爱一路	25
第四节 钻研业务 提升自我	29
第五节 文明礼貌 善于合作	34
第六节 企业至上 注重声誉	39
第七节 艰苦奋斗 厉行节约	46
第八节 廉洁自律 奉献社会	51
复习题	56
第三章 城市轨道交通职业道德修养	57
第一节 加强职业道德修养的重要性	57
第二节 职业道德修养的途径和方法	62
复习题	68
第四章 企业文化与城市轨道交通企业精神	69
第一节 企业文化概述	69
第二节 城市轨道交通企业精神	80
复习题	91
参考文献	92

第一章 职业道德概述



培训目标

通过本章学习,使学员了解道德和职业道德的概念、内容和特征,领会道德和城市轨道交通职业道德的本质,掌握道德和职业道德具体功能和社会作用。

“职业化”是一种职场准则,是职业人必须遵循的第一规则,是职场人士的基本素质,是企业与企业之间、企业与员工、员工与员工之间必须遵守的道德与行为准则。对职业化员工而言,必须具备职业资质、职业行为、职业技能、职业意识、职业心态、职业道德、职业习惯、工作理念八个方面,其中,职业道德是职业化员工立足职场之本,是事业成功的保证。职业道德与道德关系紧密,道德是职业道德的基础,职业道德是道德的重要组成部分。

第一节 道德和职业道德

一、道德

(一)道德的含义和起源

道德,是我们日常生活中使用频率非常高的一个词语,是用来评价他人和自身言行对错的标准和尺度。例如,我们常常会说,“张三是一个有道德的人”“李四是一个不讲道德的人”“张三的行为是道德的”“李四的行为是不道德的”等,并要求自己或他人“做一个品德高尚的人”。实际上凡有人群的地方都有道德问题存在,人人都与道德有关,只是自觉或不自觉的区别而已。

那么,究竟什么是道德?在中国传统文化中,“道”原指道路,后来引申为事物运动变化的规律或人们必须遵守的社会行为准则、规矩、规范;“德”即“得”,“德者,得也,得事宜也”,意思是把人与人之间的关系处理得合适,使自己和他人都有所得。在现代社会中,道德包括两方面的内容:社会对其社会成员的要求,表现为道德关系、道德标准和道德规范等;个体对自我的约束,表现为道德意识、道德理想、道德情感、道德判断、道德行为和道德品质等。道德以善恶、美丑、是非、真假、好坏、正邪、荣辱、正义与非正义、公正与偏私、诚实与虚伪等作为评价标准,并凭借社会习俗、舆论和人的良知等发生影响和作用。通常,符合道德规范的行为就是“有道德”的,反之,就是“不道德”的。概括而言,道德就是通过社会舆论、传统习俗和人们内心信念来维系,是对人们的行为进行善恶评价的心理意识、原则规范和行为活动的总和。

道德作为一种社会现象,其产生有多方面的条件。

首先,社会关系的形成是道德赖以产生的客观条件。道德是社会关系的产物,只有形成了人与人、人与社会之间的相互关系,才会产生道德,孤立的个人是不存在道德问题的。例如,生活在狼窝里的狼孩,没有社会关系就不存在道德问题。

其次,人类自我意识的形成与发展是道德产生的主观条件。马克思认为,人的本质在其现实性上是一切社会关系的总和。人具有社会性。人生活在各种复杂的社会关系中,必然产生各种各样的社会矛盾。只有当人们意识到自己与他人的不同利益关系以及产生了调解利益矛盾的迫切需要时,道德才得以产生。即为了维护劳动、生活的正常进行和社会生活的稳定,必然要对相互之间的关系进行调节,对个人的行为进行必要的约束,调节相互之间关系及约束个人行为的准则和规范便是道德。而道德产生所需要的主客观条件是统一于生产实践中的。人们在劳动过程中建立起各种社会关系,并产生了对这种社会关系的自我意识,所以说劳动是人类道德起源的第一个历史前提。

(二)道德的本质

所谓道德本质就是指道德区别于他物的根本性质,是道德基本要素的内在联系和道德内部所包含的一系列必然性、规律性的总和。我们不但要把握道德的一般本质即道德作为社会意识形态的根本属性,也要把握道德的特殊本质,即道德区别于其他社会意识的内在性质。

1. 道德是一种社会意识

道德既不是人主观自生的,也不是神的意志。道德的本质蕴藏于社会生活之中,它是在一定社会经济基础之上产生的一种特殊的社会意识形态,归根到底是由经济基础决定的,是社会经济关系的反映。社会经济关系对道德的决定作用主要表现在以下几个方面:

第一,社会经济结构的性质直接决定各种道德体系的性质。有什么样的社会经济结构,就相应地有什么样的社会道德。与以生产资料公有制为基础的经济结构相适应的道德是统一的社会道德,与以生产资料的私有制为基础的经济结构相适应的道德是对立的阶级道德。

第二,社会经济关系表现出来的利益,直接决定着道德的基本原则和主要规范。各种社会或阶级的道德体系的基本原则和主要规范,都是从一定社会或阶级所要求的个人利益和整体利益的关系中引申出来的。

第三,在阶级社会中,人们的不同地位和不同利益决定着道德体系的阶级属性。由于人们所处的经济地位不同,形成了不同的或根本对立的阶级利益,这些不同的阶级利益,必然要形成各个阶级不同的甚至完全对立的道德观念、道德情感和道德规范体系。

第四,经济关系的变化必然引起道德的变化。当某种社会经济关系内部发生某些变化时,生活于这一经济关系中的人们,就会随着对自己利益认识的发展而不断地给道德加进新的内容,或赋予原有道德要求以新的意义。

综上所述,道德是在一定社会经济基础之上产生的一种社会意识形态,它反映着人类社会发展的要求,反映着特定阶级的利益,其内容、发展和演变都是受经济关系的制约。同时,道德对社会经济关系的反映不是消极被动的,而是以能动的方式来把握

世界,引导和规范人们的社会实践活动。人们正是通过对道德的把握,来感受社会关系的脉动,形成自己关于责任和义务的观念,确立自己的道德理想,自觉地扬善抑恶、明辨荣辱、选择高尚、弃绝卑劣,保持社会和个人的健康发展。

2. 道德是一种特殊的行为规范

(1) 道德规范是一种非制度化的规范

道德是人们的行为规范,主要是讲人的行为“应该怎样”“不应该怎样”。但道德规范与政治规范、法律规范不同,它没有制度化,不是被制定、颁布出来的,而是处在同一社会或同一生活环境的人们在长期的共同生活过程中逐渐积累形成的要求、秩序和理想,它表现在人们的视听言行之上,深藏于品格、习性之中。而政治规范、法律规范是制度化的规范,是国家或统治阶级意志的表现,是一种特殊的社会制度。

(2) 道德规范的实施不具有强制性

政治规范、法律规范是国家或居统治地位的阶级将自己的意志上升为国家意志,并依靠国家强制机关来维持实施,具有强制性,遵守它就能获得在社会中生活和行动的权利,否则就会受到惩罚。而道德规范的实施则不同。因为道德规范是人们在长期的社会生活中逐渐形成的共同要求,是大家一致认可的行为要求,所以它不是借助强制性力量,主要是借助于传统习惯、社会舆论和内心信念来调整人们的行为规范。例如,法国伟大的启蒙思想家卢梭,幼年时曾偷拿了姨妈家的一条小丝带,并诬陷是年轻的女佣偷走了丝带。后来,卢梭为自己不道德的行为终生苦恼。卢梭曾说,“在我苦恼得睡不着的时候,便感到这个可怜的姑娘前来谴责我的罪行,好像这个罪是昨天才犯的。”这就是道德在借助内心信念良心发挥功能。还有,我们平常所说的“千夫所指、不病而亡”,彰显的是道德通过社会舆论来发挥功能。

(3) 道德规范是一种内化的规范

内化的规范也称之为良心,良心是人们思想、言行的标准、尺度和检察官,良心形成特定的动机、意图和目的,良心促使人们去遵守社会规范。也就是说,道德规范只有在为人们真心诚意地接受,并转化为人的情感、意志和信念时,才能得到实施;人们只有具备内在的善良愿望时道德规范才能加以遵守。而法律规范不管人们是否有遵守的动机,只要在行动上没有违反就不去干涉。

(三) 道德的作用

道德的力量是巨大的,经济的繁荣、社会的进步、人类的文明,需要道德的发展和完善。道德作为重要的社会意识,在社会活动中占据重要地位,在现代社会生活中所起的作用表现得越来越突出。

1. 道德是做人的根本,是事业成功的保证

人生在世,最重要的两件事是做人的根本,是事业成功的保证。而做人,首先是要做有德之人。著名教育家陶行知先生曾经指出,道德是做人的根本,根本一坏,纵然你有些学问和本领,也不甚用处。著名思想家司马光曾说,德者,才之帅也。即道德统帅人的才智。一个有德之人掌握知识可以造福人类,无德之人掌握知识可能危害社会。现实生活中不乏其人,如熊猫烧香病毒的制造者李俊,是一个计算机编程高手,可谓有才,可惜他的才能没有用在正道上,而是给社会带来了很大的危害,结果也把自己送进了监狱。德国的希特勒是一个才华横溢的军事家和演说家,可是他给德国及全人类带来了巨大的灾



难。一个人道德品质不好,他的智商再高也很难取得事业的成功,很难对社会做出贡献。蒙牛集团前总裁牛根生曾有一句经典语录:“有德有才,我们破格重用;有德无才,我们培养使用;有才无德,我们限制录用;无德无才,我们坚决不用。”可见,一个有才无德的人 would 四处碰壁,只有德才兼备的人才才会得心应手。

2. 道德是影响生产力发展的一种重要精神力量

生产力中的重要要素是劳动者。道德对生产力的影响主要是通过影响劳动者的精神状态来实现的。因为在生产服务过程中,无论是哪一个环节都离不开人。例如,就地铁列车的生产制造而言,设计图是人制作的,零部件是人制造的,检验是人把关的。通常,有什么样的人品就有什么样的产品。当一种道德观念为人们所接受以后,必然对其劳动态度、工作效率发生影响,并间接地影响社会生产力乃至整个社会的发展。试想,每一个劳动者都具有强大的责任心、使命感、意志力、进取心和宽容心,每一个劳动者都全身心地投入到自己的本职工作,那么,我们的生活将会更美好,社会的发展将会更快速。



资料链接

当代产业工人的模范——许振超

在青岛港,许振超这个名字可谓尽人皆知,2004年4月11日中央电视台焦点访谈节目介绍了他的事迹。许振超只读过初中,但自从1974年参加工作以后,就一直坚持自学各种专业知识,并注重将所学的知识运用到生产实践中去。在工作的第二年,他便被选中去操作当时最先进的起重机械。数年后,青岛港引进世界一流的大型装卸设备——桥吊,他又成为操作桥吊的第一人选,并被任命为桥吊队队长。上任后,他还通过刻苦钻研编写了一本《桥吊司机操作手册》,组织队员学习,从而使整个桥吊队的业务水平有了大幅度提升。之后,许振超又给自己提出了新的要求,不但要懂桥吊,还要能维修桥吊。他用了4年时间,将10多块关键的电路板的详细电路图研究透彻,为检测故障提供了极大的便利,同时也大大降低了桥吊的维修成本。世界航运市场的竞争日趋激烈,许振超又提出青岛港装卸要创出世界一流业绩的目标。他对桥吊操作技术精益求精,通过反复摸索和勤学苦练,练就了一手吊装精湛技艺,将吊装速度提高到了世界极限,同时确保操作安全无事故,并且毫不保留地将技术传授给同事,终于在2003年4月27日,他和工友们创造出每小时完成吊装381个自然箱码头装卸效率,被交通部认定为世界最新纪录。这一业绩被青岛港领导命名为“振超效率”。在“振超效率”的带动下,青岛港2003年完成了港口吞吐量一亿四千万吨,比上年有了大幅度提高。许振超三十年如一日,刻苦学习,勤奋钻研,精益求精,拼搏创新,敬业奉献,在他的身上集中体现了坚韧不拔的学习精神,执着的创新精神和奋斗拼搏精神,时任交通部部长张春贤评价他是一名学习型、技术型、创新型、实干型和奉献型的先进典型。他爱岗敬业、追求卓越,体现了带领团队团结协作的精神,在平凡的工作岗位上创造了非凡的业绩。

3. 道德通过调整人们之间的关系维护社会的稳定和谐

人类的一切活动都是在社会生活中进行的,任何人都不能离开社会而单独生活。



人们在社会生活中,不可避免会与自我、他人、社会、自然界产生各种各样的矛盾。为了调节各个方面的矛盾,各种道德应运而生。要维护社会的正常秩序和安定局面,必须用道德在全社会范围内调节人与人之间、个人与社会之间的关系,指导人们自律,从而保障人们正常的生活和交往。例如,在一个工作团队中,每个人的兴趣爱好、生活习惯各不相同,矛盾在所难免。如果大家能够相互体谅宽容、相互尊重,以诚相待,矛盾就会减少;如果个个自私自利、斤斤计较,凡事只管自己不管别人,关系就很难处理,就会矛盾丛生。推而广之,整个社会也是一样的道理。

道德的力量是广泛的、深刻的,它深刻地影响着人们的意志、行为和品格,也深刻地影响着社会的存在和发展,是推动人类文明不断向前发展的重要力量。

二、职业道德

职业是社会分工和劳动分工的产物。一定的职业是从业者获取生活来源、扩大社会关系和实现自身价值的重要途径。每一种职业都要形成相应的社会关系和利益关系。正是在这些关系中,人们对从事不同职业活动的人提出了相应的要求;长期从事某种职业活动的人也逐渐养成了特定的职业心理、职业习惯、职业责任心、职业荣誉感等,并形成了职业特殊的行为规范和道德要求。

(一)职业道德的含义

职业道德是道德在职业活动中的具体体现,是人们从事某种社会职业应当共同遵循的道德行为准则。职业道德表现为人们比较稳定的职业心理和职业习惯,体现在人们的从业心理、从业态度、从业作风、生产技能和生产行为等方面。

职业活动是人类社会生活中最普遍、最基本的活动。人们在从事职业活动中会形成相应的社会关系和利益关系,包括职业内部从业人员之间的关系,不同职业从业人员之间的关系以及职业从业人员与广大职业服务对象之间的关系。正是在这些关系中,为了保证职业活动和社会生活的正常进行,人们对从事不同职业活动的人提出了相应的要求,要求人们在从事职业活动时,必须遵守一定的行为规范。而在这些行为规范和要求中,有些是属于道德层面,有些是属于法律层面,道德层面的行为规范和要求便是职业道德。即职业道德就是同人们的职业活动紧密联系的、具有自身职业特征的道德准则和规范。例如,教师从教应遵循以身作则、教书育人的道德准则,地铁站务人员应遵循尊重乘客、优质服务的道德准则,商人应遵循公平交易、童叟无欺的道德准则,等等。

职业道德一方面是对从业人员在职业活动中行为的要求,另一方面也是职业对社会所负的道德责任与义务,它规定人们在职业活动中“应该”做什么,“不应该”做什么,“应该”怎样做,从道义上要求人们以一定的道德认知、道德情感、道德意志和道德习惯去完成本职工作,它是人们发自内心的要求,具有自觉性,表现了从业者的道德品质和人格特征。在现实社会中,缺少职业道德的人往往也缺少良知,常常会表现出极端的自私、势利、虚伪和不负责任。

(二)职业道德的特征

职业道德作为一种客观存在的社会道德现象,反映着不同的职业心理、职业习惯等。它是道德的重要组成部分,是道德规范的特殊领域,具有自己突出的特点:

1. 内容的行业性

职业道德往往都是与职业的行业特点结合在一起的,因此,带有鲜明的行业特征。职业道德的行业性主要体现在三个方面:

其一,职业道德与具体的职业紧密联系,它所反映的是本职业的特殊利益和要求,是在特定的职业实践基础上形成的。社会上任何职业都担负着一种特殊的职业责任或职业义务,由于它们的责任或义务的不同,就形成了各自特殊的职业道德规范。例如,对城市轨道交通行业从业人员的要求就不同于对教师的要求;对城市轨道交通行业从业人员要求做到尊重乘客、优质服务;遵章守纪、安全运营;而对教师要求做到为人师表、教书育人。

其二,一定的职业道德规范所表达的是该职业的义务和职责要求,是特定的,只适用于特定的职业活动领域,主要用来约束从事本职业的人员以及他们在职业活动中所发生的行为,对于不属于本职业的人,或本职业人员在该职业活动之外的行为活动,它是不起任何约束作用的。例如,“教书育人”只适用于教师行业,“救死扶伤”只适用于医务行业,城轨职业道德规范则只适用于城市轨道交通行业的员工。

其三,职业道德是从事某一特定职业的人们所特有的道德心理和道德品质的外显。日常生活中,我们通常可以从一个人的言谈举止上,大致地判断出这个人的职业或长期从事的职业。例如,某某具有工人性格,某某具有商人气息,某某具有学究气等,不同的作风气息体现出了他们所从事的特定职业活动。

2. 形式的多样性

其一,职业道德的行为准则的表达形式多样化。各行各业为了向社会提供优质的服务,总是从本行业的活动和交往的内容和方式出发,制定适应于本行业活动的客观环境和具体条件的行为准则。职业道德的行为准则在表达上,往往采取比较容易使从业人员接受和践行,比较容易使从业人员形成本职业所要求的道德习惯的形式,诸如制度、章程、守则、公约、须知、誓词、保证、条例等。例如,南京地铁运营分公司为了规范该公司员工的工作行为,展现优秀地铁员工风采,就制定了员工守则;为了打造员工职业化的仪表,展现员工优良的精神风貌,制定了员工职业着装标准与要求。

资料链接

南京地铁运营有限公司全体员工行为准则

1. 五讲:讲仁爱孝道、讲敬畏尊重、讲责任担当、讲遵纪守法、讲团结协作。

阐释:运营人传承中国优秀传统文化,热爱父母、热爱家庭,弘扬“博爱之都”精神,怀揣仁爱,善待每一人,愿为社会做贡献;运营人热爱生活,敬畏生命,礼让尊重别人;运营人敢担当,不推诿;运营人守规章,不违纪;运营人有追求,讲究团队合作。

2. 四比:比业务技能、比服务质量、比学习创新、比绩效提升。

阐释:运营人工作中争先创优,倡导比学赶帮超。比业务技能谁高;比服务质量谁好;比工作中的小改小革,谁进步快;工作绩效谁最好。

3. 三热爱:热爱公司、热爱岗位、热爱同事。

阐释:运营人要有企业荣誉感,自觉维护企业形象;要爱岗敬业,工作上认真负责、精益求精;要发挥团结友爱、互帮互助的精神。

4. 二合规:仪表着装符合规范;言语行为符合规则。

阐释:运营人代表着城市的先进形象,要做遵礼守法之人,儒雅之人。着装上,按要求穿戴,保持仪容仪表整洁;在与人交往中,言语上要做到有礼貌,打电话要简约清晰;待人接物要符合规则。

5. 一提升:综合素质提升。

阐释:通过学习提升、工作提升、能力提升,达到个人素质的全面提高。

其二,职业道德的具体内容和要求的多样化。虽然职业道德的基本精神是相通的,但不同的行业,职业道德的具体内容和要求是不同的。有多少种分工就有多少种职业道德标准。例如,对商业服务员要求顾客至上、公平交易,对医务人员要求防病治病、救死扶伤,对教师要求为人师表、教书育人,对公安司法人员要求秉公执法、维护法律尊严,对城轨从业人员要求尊重乘客、优质服务,遵章守纪、安全运营等。

3. 功效的“约束性”

职业道德作为一种行为规范,它要求劳动者在职业生活中遵守秩序、执行命令和履行自己的职责。在履行职业行为之后,从业者的职业良心及社会舆论能根据履行责任的道德要求,对行为的动机进行自我检查,对行为活动进行监督,通过对履行了职业义务的良好后果和影响,得到内心的满足和欣慰,对没有履行职业义务的不良后果和影响,进行谴责,以至改正自己的错误。总之,对于每一个从业人员来说,职业道德的功效就在于使他们的道德品质逐渐成熟,把自己的行为约束于职业秩序要求的范围。

(三)职业道德的作用

加强职业道德建设,是社会主义市场经济条件下企业精神文明建设的重要内容,也是构建社会主义和谐社会的内在要求。在社会主义市场经济深入发展的今天,加强企业职业道德建设,不断提高职工道德水平,具有越来越重要的作用。职业道德建设不仅直接关系到企业员工的道德素养、企业的精神风貌、社会的稳定安宁,而且对于提高企业素质、增强企业的市场竞争能力也具有重要的作用。

1. 有助于提高从业者的道德品质

人们的生活领域主要包括三块:家庭生活领域、公共生活领域和职业生活领域。其中,职业生活领域既是人们的道德实践活动表现得最经常、最丰富、最具体的地方,也是一定的道德理论运用得最经常、最丰富、最具体的地方。在该领域中,一定的道德理论具体化、通俗化、形象化为职业道德,而职业道德又是从业者在自己的职业活动中必须遵守的最起码的行为准则。从业者通过长期的职业道德的约束及职业磨炼最终养成特殊的职业道德习惯,然后在对职业道德的具体的体验中,进一步认识和感受着更高的道德原则,养成更优秀的道德品质。对各行各业的人员来说,职业道德的形成过程,同时也是思想觉悟、道德品质的提高过程。

2. 有助于改善社会风气

在现实生活中,各种职业活动都是相互联系的,各种从业人员也是相互往来的。每一个从业人员的道德状况,都可以通过一传十、十传百的传播方式,对各行各业产生广泛的感染作用,在一系列从业人员的情感上产生共鸣,给人们以或好或坏、或善或恶的影响。如果一个地铁客运服务人员能模范遵守职业道德,始终以确保乘客安全及列车正点为目的,全心全意为乘客提供各种便利周到的服务,那么,乘客会从客运服务人



员的行为中看到 he 模范遵守职业道德的品质,在感情上受到启迪和感染,最终在自己的工作中也模范遵守职业道德。受到启迪的乘客的服务对象同样也会从乘客的职业行为中受到启迪,从而自觉遵守职业道德,这种善的情感会不断传递下去,最终成为一种良性循环。社会风气的改善和好转,往往就是在这种道德情感潜移默化的传递和感染中实现的。

3. 有助于提高企业的形象和声誉

企业的形象和声誉主要源自企业产品的质量和服务的质量。任何企业如果不能保证它产品的质量和服务的质量,即使获得了一时的利益,但它绝对难以在激烈的市场竞争中获得自己的一席之地,最终逃脱不了破产倒闭的厄运。而企业产品质量和服务质量的提高,又必须依赖企业员工,特别是依赖企业员工职业道德素养的提高。企业员工一旦具备良好的职业道德,就能自觉树立责任意识和质量意识,以主人翁的态度,以敬业的精神对待工作,自觉奉献社会,全心全意为客户服务,从而维护企业的形象和声誉,提高企业在社会公众中的信任度和知名度。

资料链接

“背洗衣机”送到用户家

在青岛海尔集团刚刚生产出滚筒洗衣机时,广东潮州有一位用户给海尔总裁张瑞敏写了一封信,说在广州看到了这种洗衣机,很喜欢,但是潮州却没有,希望张瑞敏给他弄一台。于是海尔广州工贸公司与潮州用户约好,7月8日上门送去他选购好的一款滚筒洗衣机。7月7日上午,驻广州服务人员毛宗良租了一辆车,拉着洗衣机上路了,在离最近的海丰城还有两公里路时车出了问题。烈日下,小毛守着洗衣机焦急地拦着偶尔过路的车,但司机都不愿拉。最后,小毛决定将洗衣机背到用户家。当用户得知毛宗良为了与自己的约定背着洗衣机而来时,被小毛这种对用户负责的精神深深感动了。在海尔的服务中,用户满意就是标准。没有“一切为用户着想”的精神,纵使有健壮的体魄也不会去背洗衣机;没有“企业信誉高于一切”的精神在支撑,走不下来这两公里路……

在20世纪80年代初,“海尔”还只是一个只有800人、亏损100多万的集体企业,然而十几年后,在一种神奇力量的支配下,“海尔”变成了海尔集团,成为全球著名的大型企业。这种神奇的力量是什么呢?海尔总裁张瑞敏一语道破,企业要靠无形资产来盘活有形资产,只有先盘活人,才能盘活资产,而盘活人的关键是铸造企业文化精神,提高职工的职业道德。职工若没有较高的职业道德,企业文化就盘活不了有形资产,企业就不会有出路。上述案例可以充分体现海尔职工道德的崇高。假如这个职工缺乏高度的敬业精神和服务意识,没有在38℃的高温下,自己背着75公斤重的洗衣机走了近3个小时送到用户家里,那么,海尔把“用户的烦恼减少到零”的文化服务目标也就成了一句空话,海尔集团在潮州地区也不会获得那么大的社会声誉。可见职工的职业道德的确有利于塑造企业形象,有利于提高企业的社会信誉。

海尔的事例告诉我们:一个员工思想消极、风气不好、人心涣散的企业不可能有强大的市场竞争力;一个形成了良好职业道德的企业,必定是一个具有强大凝聚力的企