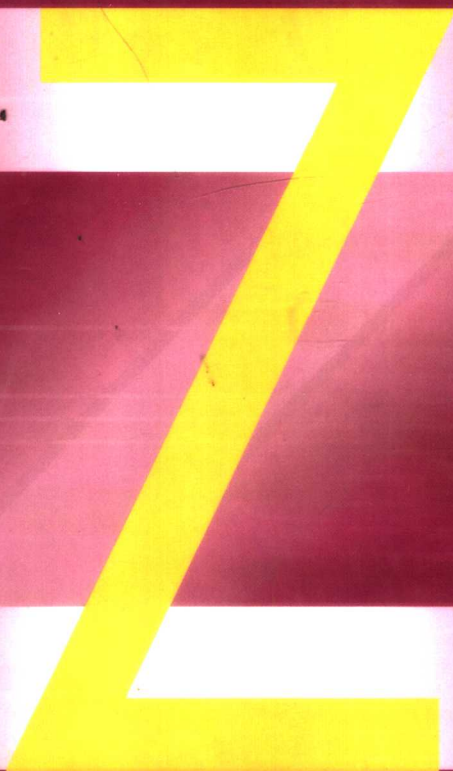


国家职业技能鉴定培训教材

助理物流师

ZHULIWULIUSHI

毛晓辉 王建军 [主编]



人民交通出版社

China Communications Press

国家职业技能鉴定培训教材

助理物流师

ZHULIWULIUSHI

毛晓辉 王建军 [主编]

人民交通出版社

内 容 提 要

本书是国家职业技能鉴定培训教材中的《助理物流师》分册。主要包括物流供需调查、采购与供应管理、销售物流管理、收集和处理物流信息、实施运输计划、仓储运作方案的实施、库存管理作业、配送方案的实施、装卸搬运组织实施等。全部内容根植于现代物流管理理论与实务精华,针对刚刚接触和进入现代物流行业人员的知识基础及业务能力特点,深入浅出,在强调物流管理基础理论知识的同时,更注重操作性、技能性的培养和训练内容。可作为现代物流基础理论、技术方法和作业技能的普及用书,一般物流管理人员、具体作业人员和刚刚参与物流工作人员的业务培训及自学教材,高等院校物流及相关专业的物流基础参考教材。

图书在版编目(CIP)数据

助理物流师/毛晓辉,王建军主编. —北京:人民交通出版社,2004.4
国家职业技能鉴定培训教材
ISBN 7-114-05035-6

I. 助... II. ①毛... ②王... III. 物流-物资管理
—职业技能鉴定—教材 IV. F252

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第031666号

国家职业技能鉴定培训教材

助理物流师

毛晓辉 王建军 主编

正文设计:姚亚妮 责任校对:张莹 责任印制:杨柏力
人民交通出版社出版发行

(100011 北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号)

各地新华书店经销

三河市海波印务有限公司 — 宝日文龙印刷有限公司印刷

开本:787×1092 1/16 印张:17.5 字数:424千

2004年6月 第1版

2004年9月 第1版 第2次印刷

印数:3001—6000册 定价:28.00元

ISBN 7-114-05035-6

物 流 师

“国家职业技能鉴定培训教材” 编写委员会

主 任：霍云福

副主任：郭 琼 王建军 刘洪斌 刘兴斌

编 委：何 勇 卫丽华 阎子刚 薛 威 仪玉莉 杨乐平

《助理物流师》 编 写 人 员

主 编：毛晓辉 王建军

副主编：张洪革 赵继新 王士国

参 编：	张 青	庄 俭	刘洪斌	郭 琼	卫丽华	何 勇
	杨 琳	姜 涛	黄南翔	杜善卫	江文俊	鞠宏斌
	张业访	刘 丹	胡 静	周伏玲	刘兴斌	凌人兵
	赵松淮	郑文礼	杨乐平	董晓阳	韩亚文	



前言

有人曾将人类的发展史归纳为一部“路的历史”。从原始时代,我们的祖先就聚集、繁衍在便捷交通的地方。陆路、水路、空路……,从古丝绸之路到今日的黄金水道,举凡通衢大川、天然良港,几乎都在不同的时期成为闹市、名城,像一颗颗璀璨明珠点缀着人类文明的历史。究其原因,是人类社会的生存与发展一直都不能离开生产、生活资料的有效流通。我们都还记得,诸葛亮挥军入蜀,促成三分天下的大势,一个重要的前提是发明和使用“木牛流马”,成功地保障了后勤军需。可以说,在人类还没有“物流”这一概念时,物流就已经成为维系人类社会稳定发展的必要条件。

在经济全球化的今天,物流作为一种先进的组织方式和管理技术,已经成为继生产和营销之外的“第三利润源泉”。现代物流在全球范围内已经成长为一个充满生机并具有巨大发展潜力的新兴产业,成为构筑企业竞争优势的基础和源泉。物流发展水平也正成为衡量一个国家综合国力、经济运行质量和社会组织管理效率的重要指标之一。

现代物流进入中国的时间很短,无论是作为一个产业还是一门学科,都还处于发展的初期。作为一个发展中国家,中国没有经历成熟市场国家所走过的“制度变迁—技术进步—人力储备—产业升级”这样的循环上升的渐进过程,而是在很短时期内,将这些过程同时展开。制度经济学的研究表明,产业升级作为经济发展的结果,是需要制度安排、技术进步和人力资源三大要素共同支撑产生的,而这些要素的形成却不是同步的。作为后进国家。引进先进的技术、特别是作为技术载体的先进设备设施是最为容易的,而技术原理的吸收与运用则相对困难,相应的人力资源队伍的形成更为缓慢,至于制度的变迁更非一日之功。经济全球化使中国在短短十几年内成为了“世界工厂”,产品和服务的需求水平已经开始与成熟市场接轨,而产品制造和供应的保障能力却远远不能满足市场需求,其根本原因就在于我们在经济发展的要素上严重不均衡。我们可以在几个月时间内配备起世界一流的物流设备设施,但有效掌握和使用这些设备设施可能需要几年或更长的时间,而物流管理的水平却可能改进缓慢甚至一直停留在原地不动,至于员工的专业技能、创新精神、职业道德等的提高则更为漫长。较之发达国家物流业,面对国际化的物流服务需求,中国物流业往往仅限于被动响应,甚至是不能响应。因此,中国物流业为适应经济全球化的挑战,必须尽快通过制度创新、技术创新和人力资源队伍建设来完成产业要素的合理配置,使制度水平、技术水平和人力资源水平均衡发展。其中最为迫切的是人力资源水平的提高。

为有效提高广大物流从业者在现代物流基础理论、管理手段、技术方法和作业技能等方面的综合素质和水平,国家劳动和社会保障部制定和颁布了《物流师国家职业标准》,针对从业者



业务活动的不同,按助理物流师、物流师和高级物流师三个层次,对物流人才的学习与技能培训做了全面、系统的规划和设计。标准内容基本涵盖了目前物流管理中所涉及的理论、技术与方法,以物流职能活动为纲,以物流资源要素为纬,全面覆盖了从职业道德建设、基础知识、市场分析与供需管理、信息管理、运输管理、仓储管理与库存控制、配送管理、物流系统规划、培训与指导等各方面的知识点,强调观念先进、理论扎实、具有实务性和可操作性特点。

基于编撰一套较为理想的基础性、实务性现代物流管理培训教材的考虑,在人民交通出版社有关领导的大力支持和指导下,由国内十多家高等学校、物流研究与咨询机构和相关企业的几十名具有丰富物流教学、科研和运作管理经验的专业人员组成了“物流师‘国家职业技能鉴定培训教材’编写委员会”。编委会根据部颁标准的要求,按照循序渐进、方便培训、便于掌握和提高的原则,针对现代物流发展的实际,在参考国内外大量相关资料和案例的基础上,经过近一年的时间,编写完成这套教材。全套教材共分三个部分、六个分册:《助理物流师》、《助理物流师考试应试题解》;《物流师》、《物流师考试应试题解》;《高级物流师》、《高级物流师考试应试题解》,可作为各层次物流管理人员、技术人员和一般从业人员的培训教材和自学参考书,也可作为高等院校物流专业及相关管理专业学生的教学参考书。

在本系列材料的编写过程中,参考了国内外大量的有关资料、文献和案例,吸收了业内诸多专家学者的思想和观点,由于篇幅浩繁,无法全部罗列,在此谨表谢忱。至于援引中出现的谬误,完全由编者负责。受编者水平所限,书中错误和不足在所难免,恳切期望读者提出批评和建议,以利改进与提高。

本册为《助理物流师》分册。全书共分11章。其中第1章及附录由杨琳主持编撰;第2、3章由毛晓辉主持编撰;第4、5、8章由张洪革主持编撰;第6、9、11章由王士国主持编撰;第7、10章由王建军主持编撰。参与其中部分章节编撰工作的还有赵继新、庄俭、张青、刘洪斌、郭琼、卫丽华、何勇、姜涛、黄南翔、杜善卫、江文俊、鞠宏斌、张业访、刘丹、胡静、周伏玲、刘兴斌、凌人兵、赵松淮、郑文礼、杨乐平、董晓阳、韩亚文。毛晓辉、王建军对全书进行了审核。



目 录

第一篇 基本要求

第1章 职业道德要求	1
1.1 职业道德概论	1
1.1.1 西方社会的现代职业道德	2
1.1.2 中国现代职业道德建设的基础	3
1.1.3 现代职业道德的形成与发展	6
1.2 现代物流业的职业道德建设	9
1.2.1 职业道德建设的侧重点	9
1.2.2 现代物流业职业道德的表现形态	10
1.2.3 物流从业人员职业道德守则	13
第2章 基础知识	13
2.1 物流基本概念	13
✓ 2.1.1 概述	13
2.1.2 物流的定义	15
2.1.3 物流的纽带作用	16
2.1.4 物流的价值表现	20
✓ 2.1.5 物流的分类	21
2.1.6 物流与国民经济的关系	24
2.1.7 现代物流在我国的发展	25
2.2 物流学的产生与发展	27
2.2.1 物流学的产生	27
2.2.2 物流学的性质	27
2.2.3 物流学的观点与学说	29
2.2.4 物流学的主要研究内容	29
✓ 2.3 现代物流技术	31
2.3.1 物流技术的概念	31
2.3.2 物流技术的发展	31
2.3.3 现代物流技术	32
2.4 现代物流作业环节	33

2.4.1	运输	33
2.4.2	储存	37
2.4.3	装卸搬运	39
2.4.4	包装	40
2.4.5	分拣	42
2.4.6	配送	43
2.4.7	流通加工	45
2.4.8	物流客户关系	47
2.4.9	物流信息	48
2.4.10	物流管理信息系统	49
2.4.11	物流成本管理	50
2.5	物流系统	52
2.5.1	系统与系统工程	52
2.5.2	物流系统	53
2.5.3	物流系统的构成	54
2.5.4	物流系统标准化	56
2.6	绿色物流	59
2.6.1	物流系统对环境的影响	59
2.6.2	绿色物流概述	59
2.6.3	绿色物流的兴起	60
2.6.4	我国发展绿色物流的途径	60
2.7	物流法律、法规和公约	62
2.7.1	物流相关的法律法规和公约概述	62
2.7.2	供销相关的法律法规	63
2.7.3	包装、储存和流通加工相关的法律法规	63
2.7.4	装卸、搬运相关的法律法规	63
2.7.5	运输交接相关的法律法规	63
2.7.6	出入境相关的法律法规	64
2.7.7	经济相关的法律法规	64

第二篇 物流市场分析与供需管理

第3章	物流供需调查	65
3.1	物流供需调查资料的收集	65
3.1.1	需求因素的分析	65
3.1.2	基本供需资料的收集内容	65
3.1.3	未来供需资料的收集内容	66
3.2	物流供需调查问卷的设计	67
3.2.1	问卷的基本要素	67
3.2.2	问卷设计的一般原则	69

3.2.3 问卷设计中应注意的问题	70
3.2.4 问卷调查结果的影响因素	71
3.3 物流问卷调查活动的调查技巧	71
3.4 物流调查资料的整理与统计	73
3.4.1 调查资料的整理	73
3.4.2 调查资料的统计方法	75
3.4.3 调查资料的表格化与初步分析	76
3.4.4 调查资料的解释	80
第4章 供应物流	81
4.1 供应物流的构成	81
4.2 供应采购活动	82
4.2.1 采购的作用	82
4.2.2 采购的目的	82
4.2.3 采购目标管理	82
4.2.4 采购批量管理	84
4.2.5 采购质量管理	85
4.3 供应物流过程管理	86
4.3.1 供应物流计划	86
4.3.2 供应商选择	88
4.3.3 签订购货协议	89
4.3.4 订购和发出订单	90
4.3.5 供应物流过程控制	90
4.4 准时制(JIT)供应	91
4.4.1 JIT 供应的实施结果	92
4.4.2 JIT 采购的特征	93
4.4.3 JIT 供应协议	93
4.4.4 JIT 供应的好处	94
第5章 销售物流	94
5.1 销售物流概述	94
5.1.1 概述	94
5.1.2 销售系统的功能	95
5.1.3 销售市场预测	95
5.1.4 销售物流合理化	96
5.1.5 销售物流流程	98
5.2 销售物流订单处理	99
5.2.1 订单准备	100
5.2.2 订单传输	100
5.2.3 订单录入	101

5.2.4 订单履行	101
5.2.5 订单反馈	102
5.3 销售物流配送	103
5.3.1 销售配送不合理的表现	103
5.3.2 销售配送合理化的标志	104
5.3.3 销售配送合理化的方法	105

第三篇 物流信息管理

第6章 收集和处理物流信息	107
6.1 物流信息概述	107
6.1.1 物流信息的内容	107
6.1.2 物流信息的特点	109
6.1.3 物流信息的功能	109
6.1.4 物流信息系统的功能	111
6.1.5 物流信息系统的原理	113
6.2 物流信息的分类编码	116
6.2.1 物流信息分类编码的概念	116
6.2.2 物流信息分类编码的特点	116
6.2.3 物流信息分类的基本原则	117
6.2.4 物流信息分类编码的方法	119

第四篇 运输管理

第7章 实施运输计划	123
7.1 运输概述	123
7.1.1 运输的概念	124
7.1.2 运输的作用	124
7.1.3 运输的功能	125
7.1.4 运输的特征	126
7.1.5 运输的基本原理	127
7.1.6 运输合理化的意义	127
7.2 运输方式与选择	128
7.2.1 运输方式及其特点	128
7.2.2 运输方式选择的制约因素	132
7.3 装卸搬运概述	133
7.3.1 装卸搬运的含义	133
7.3.2 装卸搬运的特点	133
7.3.3 装卸搬运的作用	134
7.3.4 装卸搬运的分类	135
7.3.5 装卸搬运的原则	136

7.3.6 装卸搬运合理化	139
7.4 运输经济	141
7.4.1 运输经济的影响因素	141
7.4.2 运输费用	142
7.4.3 运输费用模型	142
7.4.4 运输费率	143
7.4.5 运输定价	144
7.5 运输设备的管理与维护	145
7.5.1 运输设备管理的基本任务	145
7.5.2 运输设备选择的原则	146
7.5.3 运输设备的正确使用	146
7.5.4 运输设备的维护保养与修理	147
7.5.5 运输设备的日常管理	148

第五篇 仓储管理与库存控制

第8章 仓储运作方案的实施	149
8.1 仓储的本质及其作用	149
8.1.1 仓储概述	149
8.1.2 仓储的作用	149
8.1.3 仓储类型	150
8.1.4 仓储功能	152
8.2 仓储运作	153
8.2.1 仓库的合理布局	153
8.2.2 仓库储备	154
8.2.3 作业人员培训	155
8.2.4 展开工作程序	155
8.2.5 仓储安全系统	156
8.2.6 结账和库存控制	157
8.3 仓储设备设施	157
8.3.1 仓储设备概述	157
8.3.2 货架	158
8.3.3 集装箱与托盘	164
8.3.4 搬运设备	173
8.3.5 输送设备	176
8.4 商品的储存特性和养护技术	179
8.4.1 影响商品质量变化的因素	179
8.4.2 商品质量变化的类型	182
8.4.3 普通商品的存储要求	187
8.4.4 仓库温湿度控制与调节	188

第9章 库存管理	191
9.1 基本的库存概念	191
9.1.1 库存的作用	191
9.1.2 库存合理化	194
9.1.3 与库存有关的概念	196
9.1.4 库存类型	197
9.1.5 库存的储囤成本	200
9.2 库存作业管理	204
9.2.1 库存保管业务	204
9.2.2 库存验收业务	208
9.2.3 库存据点布置业务	210
9.2.4 库存控制与管理	214
9.2.5 库存控制新趋势——零库存管理	221

第六篇 配送管理

第10章 配送方案的实施	224
10.1 配送管理概论	224
10.1.1 配送的概念	224
10.1.2 配送与运输的区别	225
10.1.3 配送的特点	226
10.1.4 配送的作用	226
10.1.5 配送的方式	228
10.2 配送流程的构成	231
10.2.1 配送的基本环节	231
10.2.2 配送的工艺流程	232
10.2.3 配送的构成模式	234
第11章 组织装卸搬运	238
11.1 装卸搬运设备	238
11.1.1 装卸搬运设备分类	238
11.1.2 装卸搬运设备的机械特征	240
11.2 装卸搬运设备的合理运用	248
11.2.1 装卸搬运机械的合理选择	248
11.2.2 装卸搬运设备的运用组织	250
11.3 装卸搬运的活性理论	253
11.3.1 装卸搬运的活性概念	253
11.3.2 装卸搬运的活性指数	253
11.3.3 装卸搬运活性理论的应用	254
附录 物流国家标准术语(中英文)	255



第一篇

基本要求

第1章 职业道德要求

1.1 职业道德概论

职业道德是随着社会分工的深化而逐渐形成和发展起来的特殊的道德规范体系。它的社会功能,在于改善企业员工的工作态度、调节员工之间及其与社会各方面的人际关系,使企业运营能够朝着有利于改善个人福利、推动企业发展、促进社会进步的目标努力。自从工业革命以来,企业活动已经成为一种社会化的行为,作为企业员工,除了需要完善个人修养之外,还要具备人际沟通、合作、处理个体与整体关系等素质,在个人修养的基础上,更强调集体精神。现代职业道德,是以有效协调群体活动中个人与组织的关系为基本前提的。我国社会分工有着十分悠久的历史。早在春秋时期就有了士农工商的职业划分,为我国职业道德观的产生和发展奠定了早期的社会基础,从而孕育了我国古代十分丰富的职业道德思想。但是,我们也应该看到,长期的小农经济历史,使我国缺少大规模社会化分工合作的实践,虽然人们普遍关注个人品德修养的培养,却较少注重合作精神及整体意识的修炼。一百年前,梁启超就曾论述过,中国人只讲“私德”,而缺少“公德”观念。因此,中国现代职业道德的建设,关键在于形成完善的“公德”观念,有效处理好“私德”与“公德”的关系。

管理学者孔茨教授曾这样定义管理的本质:管理就是通过别人来完成任务。为了通过别人完成任务,一个企业需要执行一系列的职能,通过职能间的关系,将每个岗位上的员工有效联系起来,共同发挥作用,实现企业的经营目标。但我们也知道,几乎所有的企业都是这样做的,可是,为什么有那么多的企业功败垂成,而成功的企业又如此之少?显然,知道做什么、并且知道应该如何做固然十分重要,但做得怎么样却同样关键。现代管理大师彼得·德鲁克说过,管理包含两个含义,做正确的事,正确地做事。知道目标和实现目标的方法手段属于做正确的事,而做得怎么样则属于正确地做事。对于企业内部一个岗位上的员工来说,基本的作业技能是他必备的能力,此时,能否正确地做事就看他的态度了,这个态度也就是我们这里所强调的“职业道德”。职业道德的好与坏,直接决定了工作绩效的优与劣,决定了企业的成败。我们常说,“干得怎么样是能力问题,干不干是态度问题”,说到底,还是在强调职业道德的重要性。在正常的企业经营中,业务职能本身基本定型,并没有太大的优劣之分。即便是强调业务流程的再造,也不是使业务职能进行剧烈变动,更不能经常变动,保持一定的职能稳定性,是企业运营的基础。因此,职业道德的重要作用就凸现出来,可以这样认为,只有在一个良性的职业道德基础之上,业务职能才会按照企业既定的目标发挥作用。因此,现代职业道德或称职业

伦理是现代企业管理改善的基础和保证。

无论是一个企业还是企业中的一名员工,为确保经营之中的每一个环节、每一项作业都能合情、合理、合法,既要合乎个人的需要,又能符合集体和社会的需要,没有一个职业道德基础是难以想象的。现代职业道德的构建和施行应立足于民族伦理传统,着眼于现代经营理念,遵循现代企业运作的基本规律,以特有的企业文化内涵来框定企业各个管理职能及每个岗位的行为规范。

作为一名现代物流从业者,无论身在何处,行在何时,其言行举止都应该符合现代社会、现代企业和现代员工的行为操守。现代职业道德集中体现为员工的责任观念,下面4种职责是其代表:

(1)对自己的职责:要尽其所能履行份内工作的任务和责任,你的一生都成就于你工作中的每一时刻。

(2)对下属的职责:为今后工作考虑,你要发挥下属的职责和能力,并帮助他们合理地完成当前的工作。

(3)对企业的职责:在完成既定目标过程中,你要时刻牢记尽力增强企业实力,以保持企业持续发展。

(4)对社会的职责:时刻不要忘记你的工作正关系着他人的生命健康和人生幸福,关系着人类繁荣和社会进步。

1.1.1 西方社会的现代职业道德

在西方发达国家,现代企业已经经历几百年的发展历程,现代职业道德观念也已经形成了较为完整的体系。职业道德不同于个人品德,它首先是从协调个体与整体关系基础出发,通过每一个个人的行为,体现了集体的原则和理想,能够知道一个或一群个体的思考和行动。职业道德决定了一个组织的特点——它反映这个组织所代表的伦理规范和价值观念。

美国运通(American Express)公司认为,公司的所有决策和行动都以下这些观念为基础和指导:

- (1)把客户的利益放在第一位;
- (2)孜孜以求,精益求精;
- (3)尊重员工;
- (4)诚信行事;
- (5)协作精神——整个企业上下一心;
- (6)树立良好的公众形象。

只要能遵循上述原则,公司相信一定能为客户提供卓越的服务,在本行业区的领先地位并为公司股东带来丰厚的回报。

通用电气(GE)公司认为,一直以来,诚信是GE全体员工坚定不移的价值观:

- (1)拥有激情,追求卓越,远离官僚作风;
- (2)广纳意见,力求解决;
- (3)在优质性能、运作成本和速度方面具有竞争优势;
- (4)拥有自信,能使所有人体验到前途无限;



- (5)创造简洁、实际的视觉感受,并将其传达给所有的消费者;
- (6)拥有无限的精力和能量,激活所有人;
- (7)扩展自身,树立积极的目标,奖励进步,同时坚持责任与承诺;
- (8)视变化为机遇而非威胁;
- (9)具备全球性的战略智慧,创造兼有多元化和全球性的团队。

霍尼韦尔(Honeywell)公司的价值观是:

- (1)正值诚信和最高的道德标准;
- (2)工作关系中的相互尊重和信任;
- (3)创新并鼓励挑战现状;
- (4)公开、持续和双向的交流;
- (5)团队精神和相互忠诚;
- (6)在我们所做的每件事上追求不断的改进、发展和学习;
- (7)员工、文化和思想的多元化;
- (8)认可员工的工作业绩。

.....

这些公司不但获得了商业上的巨大成功,而且由于高度的社会责任感和贡献、强大的员工凝聚力而获得了员工的忠诚和社会的信任,成为现代企业职业道德建设的典范。

美国学者在研究近 4000 家企业后认为,成功的企业文化有以下特征:工作效率高、有主动进取心、逻辑思维能力强、富有创造性、有判断力、有较强的自信心、能辅助他人、为人榜样、善于使用个人权力、善于动员群众的力量、利用交谈做工作、建立亲密的人际关系、乐观的心态、善于深入群众、乐观的心态、有自制力、主动果断、客观而善于听取各种意见、能正确地自我批评、勤俭艰苦和具有灵活性。日本学者的研究结论认为,成功的企业具有如下品德:有使命感、有信赖感、诚实、忍耐、热情、有责任感、有积极性、有进取性、公平、有勇气。

1.1.2 中国现代职业道德建设的基础

中国企业的现代化建设首先将是现代职业道德的建设。但由于文化传统、社会制度和发展程度的差异,决定我国的现代职业道德建设,不能完全照搬西方的观念和规范,而应立足于本国文化传统,结合企业实际情况、符合社会经济发展规律、借鉴别人成熟的先进经验,逐步形成和完善具有中国本土特色、符合现代经营理念和企业自身特点的独特的职业道德体系。在这方面,海外华人企业积累了宝贵的经验,为大多数国内企业树立了典范,非常值得借鉴。

1. 忠于职守、合作敬业

敬业乐业是任何历史时期的任何一个在岗从业人员都必须秉持的职业道德精神,它是所有在岗人员做好本职工作的基本前提。对此,我国传统道德观念早就给出了一系列相应的道德规范,大力提倡敬业、乐业、勤业、精业意识。在传统儒家思想中,孔子很早就提出了“敬业乐群”的主张。所谓“敬业”指的是聚精会神、全心全意地做好自己的本职工作。这正是从业人员搞好本职工作所应具备的基本的思想品格。思想家朱熹认为,只有做到“敬业”,才能产生巨大的思想动力,进而达到乐业,并由此产生“勤业”意识。“勤”就是要全身心地投入,即使“劳其筋骨,饿其体肤”,也要百折不挠,勇往直前,强调艰苦奋斗,自强不息的拼搏精神。“勤”又是与

“精”联系在一起的,“勤”是“精”的先决条件。唐代思想家韩愈说过:“业精于勤,荒于嬉;行成于思,毁于随。”只有做到“精勤不倦”,才能达到“精益求精”的境界,才能“勇于开拓,善于创新”。

在中国的传统道德观念中,勤劳敬业、恪守言诺是普及最广、传播最久的美德之一。这在海外华人身上体现的尤为突出。华人赤手空拳地到海外谋生,只能依靠出卖劳动力、靠勤奋工作来获取生活资料和积累最初的创业资本。香港富豪李嘉诚在谈到创业的艰辛时,感慨良多:“在最初的10年间,每星期要工作7天,每天至少工作16小时,晚上还要进行自修,加上工人人手不够,自己要身兼卖货、接单等工作,经常睡眠不足,早上必须要两个闹钟,才能惊醒起床,可以说是每天最难过的时刻。”

总之,敬业、乐业、勤业、精业、协调、合作意识,是搞好一切工作的思想基础。从业人员只有具备这一品格,才能做好本职工作。党的十四届六中全会的《决议》中明确把“爱岗敬业”作为社会主义职业道德的重要规范之一,这也就是忠于职守,合作敬业。

2. 遵纪守法、诚实守信

“诚实守信”是任何社会成员安身立命的道德准绳,是一切从业人员做好本职工作的道德前提,更是我们民族代代相传的美德。诚实是指人对事要真实无欺;守信是指不食言、不违约,坚守诺言,说到做到。“诚信”二字合起来,就是要求人们在相互交往中,做到真诚实在,不失信誉。这是我们从事何职业都应有的道德意识。关于“诚”与“信”,我国古代的贤哲们早就有充分的论述,认为:“意诚而后心正,心正而后身修。”把“诚”作为修身的起点,立身做事必须以“诚”为基础、为出发点。同时,“诚”也是一切从业人员做好本职工作的先决条件。古语说得好:“不精不诚,不能动人”,“精诚所至,金石为开”。可见,只要做到了“诚”,没有交不了的朋友,办不好的事情。相反,不诚,则什么事情都办不好。管子认为,无论是从商、做工、务农,还是当官,都必须以诚待人,以诚对事,否则只能失败。这就告诉我们,任何职业人员,只要失去“诚”,就会丧失谋生的手段。可见,“诚”是成就一切事业的基本条件。关于“信”,历代思想家也有丰富的论述。老子认为,轻易允诺的人往往缺少信义。孔子也认为,只有敬业守信的人,才能治理好国家和地方;和朋友相交,一定要言而有信,那样别人才会信任你;一个人如果不讲信义,就不能让人尊重,甚至都称不上是一个人!……这些都告诉我们,坚持在交往中守信,就可以达到道德的理想境界,如同高高树起的一面旗帜,为众人所敬仰。可见,我们在工作和与人交往中,不能不坚持“以诚信待人”。那么,怎样才能做到诚实而不失信呢?古人从守信与许诺的关系上,阐明颇具启示意义的见解,认为,伟大的人士对自己允诺的,他首先要考察它是否合乎情理和道义,合乎,就允诺;不合乎,就不能允诺。因此他的诺言,不会不实现,因为他是在为自己践诺。小人则不管这些,根本不顾及是否合乎情理和道义,开口就允诺,而何时能践诺就很难说了。因此说,那些轻易就许下的诺言,往往未必可信。这无疑是正确的,即使到了今天,也未失去真理的光辉。“诚”与“信”是一个完整的统一体,诚中有信,信中有诚。不诚,则不可信,信必见其诚。这些论述,对于我们今天都有不可忽视的现实意义。

对海外华商来说,诚信,特别是人际信用是他们商业信用的重要基础和依据。人际信用好,就可以多做生意,少量的本钱可以做大生意,甚至没有本钱也可以做生意。这样,诚信实际上成为了华商的一种无形资产、一种保障。香港恒基兆业地产有限公司董事局主席李兆基说:“诚心乃创业之本,育人为立国之基,融二者为一体,自能运筹帷幄,决胜千里。”郑裕彤以“守信

用、重许诺、做事勤恳、处事谨慎、饮水思源、不见利忘义”为企业的价值观,强调了“诚信”的重要性。

正像韦伯所论述的,西方现代职业道德观念中,也高度强调“诚实交易”、“守信用”的美德。但西方人的法制观念很强,商业信用通常通过法律的强制来实现。西方人在进行商务谈判时,通常要有律师、会计师参加,达成交易更是要有严格的法律手续。比较之下,中国人的法制观念不强,不喜欢在冷冰冰的法律程序下从事交易活动,更注重的是人情味儿,更喜欢在饭桌上而不是在写字楼或律师楼谈生意。这在传统小农经济时代固然有其好处,可以加深交易双方的情感,增进合作,甚至节约成本。但在社会化大生产时代,就越来越显现出弊端,往往增加交易失败的可能,加大履约成本,甚至纵容欺诈行为,造成重大经济损失。在当今现实中,市场上欺、蒙、拐、骗时有发生,使人们缺少安全感,究其根源,不仅是经营者未能树立起诚信的商业伦理,更是由于缺乏有效的法制保障。因此,我们应当借鉴前人的经验,大力弘扬在法制基础上“诚实守信”的道德情操,这也就是“遵纪守法、诚信待人”。对于物流行业来说,尤其要注意诚信,因为物流行业在时间和空间上的跨度较大,对诚信的实践提出了更高的要求。

3. 坚持原则、顾全大局

“办事公道,顾全大局”是我们民族的传统职业道德规范。从事任何职业,既要对社会尽义务,享有社会赋予的权力,又要遵纪守法。例如,法官有审判案件的权力,医生有开处方、拿手术刀的权力,等等;但从职业道德规范来说,作为从业人员就要办事公道,顾全大局,遵纪守法。我们古代思想家们对此有许多精辟的论述,提倡正直无私的道德规范。“正直”,就是办事持平,不偏不倚;“无私”,就是要出以公心。为此,我们在行使职业权力时,一定不能以权谋私、假公济私、枉法徇私,要顾全大局、办事公道、遵纪守法。

但是,很多时候,我们所谓的办事公道,往往是“和稀泥”,不讲原则。职业道德与民俗乡规最大的区别在于,职业道德首先是要完成职业使命,这是有效进行业务的保证。如果岗位职责和纪律要求与个人的愿望冲突时,个人应该服从职责要求,而不存在“将就对付”,否则,整个企业的工作完全有可能因为一个环节的“对付”而前功尽弃。因此,所谓的公平处事,必须以坚持原则为前提。我们的顾全大局往往表现为顾全的仅仅是“局部”,是一个小团队的“大局”,而不是整个企业的大局,更不是社会的大局。这样的例子比比皆是。例如,我们的员工,宁可损失自己的利益,来保护班组、或者保护企业的利益,但同时他却极大损害了其他企业乃至整个社会的利益。在很多违规作业、破坏环保的案例中经常出现这样的事例。这样的大局,说到底还是小局,是“私德”,而不是“公德”。因此,现代职业道德要强调在制度原则基础上的公平观念,强调符合社会全体利益的企业大局观。

4. 以义取利、开拓创新

职业作为一种谋生的手段,不能不讲利益;但是,从业人员要取利,又必须受道德制约,这就是要遵循“以义制利”或“见利思义”的原则。孔子说过:富裕和尊贵,是每个人都渴望得到的,但如果是靠不择手段的来的,宁愿不要。贫穷与低贱,是所有人都厌恶的,但如果不是靠正当手段去改变它,还不如安于贫贱好。墨家创始人墨翟是典型的义利统一论者,他认为“利”是与“义”一致的,因为他要谋的利,不是个人私利,而是天下人之大利,这恰恰表现了“义”。墨子提出民“贵义”的说法,主张“没有道义的富裕算不上真正的富裕,没有道义的尊贵算不上真正的尊贵”,这同儒家的“以义制利”或“见利思义”原则也是相吻合的。所以,以义取利早已成为