

北京保险从业人员教育培训读本

保险从业人员 职业道德



北京保险行业协会
BEIJING INSURANCE ASSOCIATION



北京保险学会 编
THE INSURANCE INSTITUTE OF BEIJING



中国人事出版社



中国劳动社会保障出版社

保险法律责任

保险从业人员职业道德

保险理论基础知识

保险中介基础知识与实务

财产保险基础知识与实务

人身保险基础知识与实务

策划编辑 谭东琪

责任编辑 赵建北

责任校对 洪 娟

装帧设计 崔俊峰

ISBN 978-7-5129-0445-3



9 787512 904453 >

定价：35.00元

北京保险从业人员教育培训读本

保险从业人员职业道德

北京保险行业协会
北京保险学会 编

主 编：王绪瑾 余勋盛

编写人员：（按姓氏笔画为序）

孔海清	宁 威	刘 璐	齐 晶
杨士兵	李 芳	李冠然	张奇志
陈 婷	林亭亭	袁璟璟	徐 徐
徐 梦	徐雅琴	唐蓓蓓	

中国人事出版社
中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

保险从业人员职业道德/王绪瑾, 余勋盛主编. —北京: 中国人事出版社, 2013

北京保险从业人员教育培训读本

ISBN 978-7-5129-0445-3

I. ①保… II. ①王…②余… III. ①保险业-职业道德-继续教育-教材 IV. ①F840.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 020558 号

中国人事出版社 出版发行
中国劳动社会保障出版社

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

保定市中华美凯印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 12.75 印张 284 千字

2012 年 12 月第 1 版 2012 年 12 月第 1 次印刷

定价: 35.00 元

读者服务部电话: (010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话: (010) 64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 80497374

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版
图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者重奖。

举报电话: (010) 64954652

前 言

《北京保险业发展“十二五”规划》中提出：加强保险机构人才培养体系建设，提升员工队伍职业化、专业化水平。发挥首都教育资源优势，支持保险机构与各类大专院校和科研机构建立长效合作机制。近几年，结合北京地区保险业的发展，北京保险行业协会、北京保险学会（以下简称两会）在中国保监会北京监管局的指导下，在各方专家学者的支持及会员公司的参与配合下，积极探索并开展了适应北京保险业发展与需求的教育培训模式及多形式、多层面的教育培训活动，取得了良好效果。

2008年，两会组织会员公司有关人员编写了《北京地区保险中介从业人员继续教育读本》（以下简称《读本》），为保险销售人员的继续教育学习提供了重要参考。随着保险监管部门新规的出台、行业发展的不断变化以及行业组织自律规范的进一步完善，《读本》的内容和体例都需要进行修订与完善，以适应并满足北京地区保险业发展与保险从业人员学习的需要。

自2011年开始，两会组织会员公司具有保险实务经验的专业人员，同时邀请了在京部分高校与科研机构的专家学者指导并参与，集合产、学、研各方资源组成编写队伍，在原《读本》的基础上，重新编写了《北京保险从业人员教育培训读本》丛书。丛书包括《保险从业人员职业道德》《保险理论基础知识》《保险中介基础知识与实务》《人身保险基础知识与实务》《财产保险基础知识与实务》《保险法律责任》。这套丛书突出了理论联系实际，对实务要有指导价值的原则；注重了保险知识的系统性与针对性，并加入大量案例给予扶正。可以作为保险从业人员、保险专业学习人员的培训学习之用，同时也可提供给保险教育培训管理人员、保险院系教育人员在工作中参阅。

丛书从组织人员、编写内容、研讨定稿、直至印制出版，历经近两年时间，是全行业与各方共同奉献智慧的结晶。这里，向对丛书给予指导的保险监管部门、高校专家学者以及付出辛勤劳动的全体编写人员，还有所有关心支持丛书编写工作的人们一并致以诚挚的感谢和崇高的敬意！

鉴于组织协调、信息资料、编写水平、编写时间等因素与局限，丛书的内容、形式、文字都有诸多不尽人意之处和尚需完善的方面，在丛书出版后，我们也真诚期待各方专家与广大读者的指正。

北京保险行业协会
北京保险学会
2012年12月于北京

目 录

第一章 保险职业道德概述	(1)
第一节 道德	(1)
第二节 职业道德	(9)
第三节 保险职业道德	(11)
第二章 保险诚信	(23)
第一节 诚信	(23)
第二节 保险最大诚信原则	(30)
第三节 保险业诚信建设	(37)
第三章 保险从业人员基本行为准则	(44)
第一节 依法合规	(44)
第二节 诚实守信	(46)
第三节 爱岗敬业	(49)
第四节 专业胜任	(52)
第五节 保守秘密	(55)
第六节 公平竞争	(57)
第四章 保险高级管理人员行为准则	(62)
第一节 保险高管职业道德概述	(62)
第二节 保险高管人员行为准则（一）——有效化解风险，维护各方利益	(68)
第三节 保险高管人员行为准则（二）——加强管理能力，确保稳健经营	(72)
第四节 保险高管人员行为准则（三）——倡导客户至上，鼓励创新产品	(78)
第五节 保险高管人员行为准则（四）——重视理赔工作，提高服务质量	(82)
第五章 保险专业人员行为准则	(87)
第一节 保险核保人员行为准则	(87)
第二节 保险理赔人员行为准则	(91)
第三节 保险精算人员行为准则	(95)
第四节 保险直销人员行为准则	(99)

第六章 保险中介从业人员行为准则	(106)
第一节 保险代理人行为准则	(106)
第二节 保险经纪人行为准则	(113)
第三节 保险公估人员行为准则	(120)
第七章 保险职业礼仪	(131)
第一节 礼仪与保险职业礼仪概述	(131)
第二节 保险职业形象的塑造	(137)
第三节 保险职业礼仪	(148)
第八章 保险职业道德培养	(162)
第一节 保险职业道德自律	(162)
第二节 保险职业道德监督	(167)
第三节 保险职业道德评价	(173)
第九章 保险企业文化建设	(181)
第一节 企业文化	(181)
第二节 保险企业文化建设	(188)
参考文献	(197)

第一章 保险职业道德概述

【内容导读】

道德是一种社会意识形态，是人们共同生活及其行为的准则与规范，具有认识、调节、教育、评价及平衡五个功能。道德往往代表着社会的正面价值取向，起着判断人们行为正当与否的作用。不同时代与不同阶级，其道德观念都会有所变化。从目前所承认的人性来说，道德即对事物负责，不伤害他人的一种准则。职业道德是指从业人员在一定的职业活动中应遵循的、具有自身职业特征的道德要求和行为规范。保险业属于特定行业，是金融行业的一部分，对与消费者生老病死残相关、影响人们财务行为的保险行业的具体道德诉求就是保险职业道德。

【关键词】

道德 职业道德 保险职业道德

第一节 道 德

一、道德的内涵

（一）对道德的定义

众所周知，两千多年前老子在《道德经》中第一次使用了“道德”这个组合，但“道”和“德”在文中是以两个独立的词语存在的，“道”指的是宇宙的本原和实质，引申为支配自然和人类社会生活的法度、准则及运行规则；“德”字原意为正道而行，也有心中有所得到的意思，表示人们应当具备的特殊的 worldview、方法论以及为人处世的方法。“道德”二字作为一个词连用始于荀子《劝学》一篇，文中提及“故学至乎礼而止矣，夫是之谓道德之极”。该句将学习的功能与价值，归结为提高人的道德品质，并把“学至乎礼而止”视为“道德之极”。荀子对“道德”的理解，能够较为典型地代表早期儒家思想的主要内容。《史记·夏本纪》中也有关于“道德”的表述，其中记载了一个叫皋陶的人说：“信其道德，谋明辅和。”在上述文献中，“道”表示事物运动变化的规则，“德”表示对“道”认识之后，按照“道”的规则把人与人之间的关系处理得当。“道”是“德”的前提，“德”是“道”的归宿。

在现代社会,道德可以概括为以善恶评价为标准,依靠社会舆论、传统习俗和人的内心信念的力量来调整人与人之间相互关系的行为规范的总和,是人们共同生活及其行为的准则、规范^①。道德是一个多要素、多层次、多结构复杂而丰富的系统,覆盖社会生活的各个领域、各个层次和各个环节。它既是指人们在社会生活中形成的是非、好坏、善恶、美丑、荣辱等观念,又是社会衡量一个人行为对错、好坏、善恶、美丑、荣辱的价值标准,可以用来界定什么是对的,什么是错的,什么是应该做的,什么是不应该做的。

道德作为世界观、人生观和价值观的集中体现,在人类社会发 展进程中所显示的力量和价值,不只是作为一种行为规范,约束和控制人们的思想行为,建立和维护社会秩序;也不只是作为一种良好愿望,诱导和激发人们对和谐社会的想象力,憧憬和设计美好的大同世界。道德远比人们通常所理解的内涵要深刻得多,外延要广泛得多,价值要重大得多。对一个人、一个民族、一个国家来说,道德是一种理想信念,一种思想境界,一种精神支柱,一种内在力量。

(二) 道德的规范力

在人们的日常生活和交往中,道德具有规范的力量。一般来说,对道德的规范性来源主要有两种说法:一种说法认为道德的规范性来源于人们的信仰,尤其与宗教信念有关。人们相信存在着全能、全善的造物主,它是颁布我们道德法令的立法者,人们听从造物主的启示和引导,因而自觉地遵守道德法令。当代哲学把这派思想发扬光大,把造物主结合科学的世界观演化成为进步的人类道德,认为认同和遵守道德律令可以引导人类走向美好的生活。另外一种说法认为,人们之所以遵守道德,是因为人具有道德情感或者道德理性,这些是人区别于其他动物和人之所以为人的本质特征。

早在春秋时代,我国的儒家思想家就提出,人因为有羞恶之心、礼义廉耻之意识,才不同于动物。古代圣贤把道德规范与人的生存意义巧妙地融合为一体,提出“格物致知、诚意正心、修身齐家治国平天下”^②等很有智慧的思想,将个人品性的提升、家庭的幸福、国家的繁荣和人类的进步联系在一起,特别重视道德在社会发展中的作用。

西方伦理学家一般认为,人们具有同情、仁爱、慈善等天然的良心或者后天培育起来的道德情感,这些情感内化为行为的动机,指引人按照道德法令去行动;或者认为人是有理性的动物,人类的目標是要过有尊严、有自由的生活,而这就需要遵守道德法令,实现个人的道德完善。在日常生活中,每个人都要与其他人打交道,人与人、人与社会的交往关系构成了生存意义的本质,各种规范尤其是道德规范,就产生于人们的生存过程和交往关系之中。没有道德规范的存在,人与人、人与社会之间的伦理关系就会混乱无序。近年来,人们经常感觉精神疲惫、生活空虚,这是道德价值观虚无化的一种表现。人生实践反

^① 新华字典.北京:商务印书馆,2004.

^② 《礼记·大学》:物格而后知至,知至而后意诚,意诚而后心正,心正而后身修,身修而后家齐,家齐而后国治,国治而后天下平。翻译:推究明白,然后才会拥有渊博的知识,彻底了解事物;拥有渊博的知识,彻底了解事物,然后意念才会诚实;意念诚实,内心才会端正而无邪念;内心端正,然后才能提高自身的品德修养;自身的品德提高了,家庭才会被整顿好;家庭整顿好了,然后国家才会被治理好;国家治理好了,推而广之,然后才能使天下太平。

复说明了这样一个道理,一个人只有讲道德,遵守社会的道德规范,生命才能充实和有意义。

二、道德的特征

(一) 共同性

道德有一定的共同性,是指同一社会的不同阶级,甚至不同社会的不同阶级的道德之间,由于相似或相同的经济条件、文化背景和民族心理而存在着某些相似或相同的特性。道德的共同性不是永恒不变的,如“勿偷盗”,是一切存在私有财产的社会共同道德规范;而在没有私有财产的社会里,“勿偷盗”的道德戒律也就自然消失了。

(二) 民族性

人类社会发展到今天是伴随着民族的形态存在和发展的,民族性是一个民族区别于其他民族的个性特征,它包括许多方面,如民族的精神、气质、心理、感情、性格、语言、风俗、习惯、趣味、理想、传统以及生活方式和理解事物的方式等。道德的民族性是指不同的民族在道德习俗、道德意识、道德规范和道德活动等方面表现出来的不同特性,反映了不同民族的社会存在、实际生活和历史文化传统的差异。在民族的历史发展过程中,只要产生民族性土壤的差异存在,只要民族的实际生活过程存在不同,那么,反映各民族道德面貌的差异就不可避免,道德教育所带有的民族印记就不会消失。

(三) 阶级性

道德不是对抽象的人性的反映,而是对一定社会关系的反映。道德是一个历史范畴,它在阶级社会里具有阶级性。道德的阶级性是指阶级社会的各种道德都是为特定阶级的利益服务的,因而都具有特定的阶级属性和特征。在阶级社会中,道德是阶级的道德,不同的阶级从自己的阶级地位中汲取自己的道德观念,不同阶级的道德反映不同阶级的阶级利益。在原始社会,人们为了生存,共同征服自然,其道德观念基本上是一致的。进入阶级社会后,统治阶级为了维护其统治,制定了多种规范,如政治规范、法律规范、纪律规范、经济规范和道德规范等,道德就属于一定阶级提出的处理人与人、人与社会之间各种关系的一种特殊的行为规范,用以维护一定的阶级和集团的利益。

道德的阶级性具体表现在以下几个方面:①不同的阶级具有不同的道德观念、道德情感、道德理想和道德理念。②在阶级社会中,占支配地位的道德是统治阶级的道德。③阶级社会的道德往往具有双重标准,对于不同的阶级(如统治阶级和被统治阶级)有不同的行为规范要求。

(四) 历史继承性

不同时代、不同阶级的道德也有某些共同之处,即具有继承性。道德与其他观念一样,既有发展的一面,又有继承的一面。这主要表现在以下几个方面。

第一，各个时代的道德中有一些共同的东西，这就是在长期社会发展中形成的各个阶级都应遵守的道德准则，如“孝敬父母”“尊敬师长”等道德规范。

第二，不同的社会发展时代、不同阶级之间的道德，也有一些可以继承的内容。在中国传统道德中，勤、俭、信、廉是大多数人所肯定的美德，时至今日，甚至具有更重要的价值，是建设具有中国特色的社会主义精神文明所不可缺少的。例如，在封建社会中，清官的廉洁奉公、刚正不阿等行为规范，以天下为己任的崇高品德，对现代社会的道德建设尤其是反腐倡廉都有一定的借鉴意义。

第三，历史上一些思想家有关道德修养的理论和实践，对于后代人的道德修养和实践具有启发作用。例如，孔子为教育他的弟子提出的“三人行，必有我师焉”的学习要求，曾子提出的“吾日三省吾身”的自律要求及标准，对后人提高品德修养具有启发作用，值得有分析地继承。

（五）自律性

道德具有一定的自律性。所谓“律”，即约束之意。约束，今人又常称“监督”。因此，自律也可以说就是对我进行检查监督，他律就是指接受他人的检查和监督。道德自律，就是指道德主体借助于对自然和社会规律的认识，借助于对现实生活条件的认识，自愿地认同社会道德规范，并结合个人的实际情况践行道德规范，从而把被动的服从变为主动的律己，把外部的道德要求变为自己内在良好的自主行动。

现代意义上的道德自律是由道德主体在社会实践中内化他律而来，是主体的一种自我立法、自我约束。自律性是道德成为道德的依据，也是道德在现实世界中发挥独特作用的魅力所在。任何外在的社会性他律的形成，只有通过道德个体的自律，才能最终内化在人们的心中，成为个体的自觉自主的行为。相对于社会的他律形式，道德自律的控制效果较为稳定和持久，并且行为主体的行为方向和水平较少受外界条件的影响而发生变化，故属于高层次的社会控制。因此，从这个意义上说，道德是人类精神的自律；缺乏自律的道德，不是完整意义上的道德。

三、道德的功能

一个道德沦丧、缺失的国度，不可能有快速、持续、健康发展的经济，也不可能有社会的正常发展，基本社会秩序的存在、道德作用的发挥有待于道德功能的全面实施。归纳起来，道德具有以下五个方面的主要功能。

第一，认识功能。道德是引导人们追求至善的良师。它引导人们认识自己对家庭、对他人、对社会、对国家应负的责任和应尽的义务，引导人们正确地认识社会道德生活的规律和原则，从而正确地选择自己的行为和生活道路。

第二，调节功能。道德是社会矛盾的调节器。人生活在社会中总要和自己的同类发生这样或那样的关系，因此，不可避免地会产生各种矛盾，这就需要通过社会舆论、风俗习惯和内心信念等特有形式，以自己的善恶标准去调节社会上人们的行为，指导和纠正人们的行为，使人与人之间、个人与社会之间的关系臻于完善与和谐。

第三,教育功能。道德是催人奋进的引路人,它能够培养人们具有良好的道德意识、道德品质和道德行为,使人们树立正确的义务、荣誉、正义和幸福等观念,使受教育者成为道德纯洁、理想高尚的人。

第四,评价功能。道德是公正的法官。道德评价是一种巨大的社会力量和人们内在的意志力量。道德是人以评价来把握现实的一种方式,它是通过把周围的社会现象判断为“善”与“恶”而实现的。

第五,平衡功能。道德不仅能够调节人与人之间的关系,而且能够平衡人与自然之间的关系。它要求人们端正对自然的态度,调节自身的行为。环境道德是当代社会公德之一,它能教育人们应当以造福于而不贻祸于子孙后代的高度责任感,从社会的全局利益和长远利益出发,开发自然资源,发展社会生产,维持生态平衡,积极防止和治理对自然环境的人为性破坏,平衡人与自然之间的正常关系。

四、道德和法律的关系

道德是有关善与恶、是与非、正义与非正义、公正与偏私、诚实与虚伪、荣誉与耻辱、文明与野蛮等观念、原则和规范的总和,归根结底它是由人们物质生活条件决定并由社会舆论和人们内心信念保证实现的。社会主义道德是由社会主义社会物质生活条件决定的,主要是由社会主义社会的社会舆论和人们的内心信念来保证实现的有关善恶、是非等观念、原则和规范的总和。

(一) 法与道德的一致性

在社会中占主导地位的道德与法有着一致性。

1. 基本原则一致

两者有共同的经济基础和思想基础,有共同的本质,都担负着确立和维护一定的社会关系和社会秩序的使命,在基本原则上也有诸多一致之处。

道德和法律都具有正义性。正义性是衡量善法和恶法的标准,是法律的最基本特征,也是法律得以实现的动力。道德代表或反映着人类共有的正义观,道德的历史继承性和人类社会共同利益的需求决定了道德的内在精神之一就是正义。一旦失去了正义的理想性和崇高性,道德也就失去了它应有的价值。正是由于道德的这种内在价值,它才成为法律规范制定与实施的价值参考。那种完全独立于道德标准、道德原则的法律规则、法律原则是不可能存在的。道德是法律制定活动的重要渊源。

道德和法律都具有原则性。“它(法律原则)体现着立法者及其代表的社会群体对社会关系的本质和历史发展规律的认识,体现着他们所追求的社会理想的总体图景,体现着他们对各种相互重叠和冲突着的利益要求的基本态度,体现着他们判断是非善恶的根本准则,所有这一切,都以高度凝缩的方式集中在一个法律制度的原则之内。”^① 法律原则的这一特征正是道德的内涵所在。法律原则和道德在此存在高度的一致性,如诚实信用的原

^① 张文显. 法理学 [M]. 第2版. 北京: 高等教育出版社, 2004: 72.

则、公平竞争的原则、国家公务员廉洁奉公的原则等。

2. 两者相互渗透

古今中外都有道德入法,如“诚实信用”“民事活动应尊重社会公德,不得损害社会公共利益”等道德原则在我国民法中的应用,德国民法典中“债务人须依诚实信用,并照顾交易惯例,履行其给付”的规定,还有许多国家民法中关于公序良俗原则的规定等。法既体现了某些道德精神,又直接赋予了某些道德以法的效力,使其既是道德规范又是法的规范。一般来说,凡是法所禁止的行为,也是道德所谴责的行为,违反了法往往也违反了道德;法所要求的行为,往往也是道德所鼓励的行为。“道德和法律均含有‘义务’规范,义务是道德法律化的中介和桥梁。”^①

3. 两者相辅相成

道德和法律都有调整和规范人们行为的功能,是指引、评价人们行为的尺度。法侧重于对人们的外部行为进行调整,道德则首先调整人们内心的活动,它们各自从不同角度发挥调整一定社会关系的作用。

道德和法律都具有普遍适用性特征。“道德原则、规则可加以普遍化,变为人人可以遵守且能够做得到的一般性规范”“道德可加以普遍化的特征内在地要求把人人能够做到的道德法律化,以法律的普遍有效性引导、规范、推动、保障和约束道德的制度文明化,并反过来通过社会主体行为透视其道德状态是否文明”。^②道德和法律都是国家责任的象征,“社会有责任利用权力来保护社会的这个‘共同善恶的观念’”。^③

(二) 法与道德的区别

法与在社会中占主导地位的道德有下列区别。

1. 起源及产生的条件不同

道德在原始社会作为独立的或与宗教、习俗(习惯)相混合的形态而存在,并且是逐渐形成的。而国家的实在法(国法、法律)则是随着一定的条件的成熟,如生产力的发展、生产关系的变化、阶级和国家的产生、语言文字的发达等,才在一定的社会阶段出现,由国家通过一定程序产生。道德是人们在共同生活中逐步形成的。法由国家机关制定、修改、补充和废止。

2. 归属的范畴不同

道德属于意识形态范畴,从观念上规范人们的精神和行为。法属于制度范畴,从制度上规范人们的行为。

3. 表现形式不同

法以国家政权意志表现出来,是明确、肯定、普遍的行为规范,一般有宪法、法律、法规等具体表现形式。道德不以国家政权意志形式表现出来,一般较笼统、概括和抽象,

① 范进学.论道德法律化与法律道德化[J].法学评论,1998(2).

② 张文显.法理学[M].第2版.北京:高等教育出版社,2004:35.

③ 王云骏.浅议道德规范法规化[J].江西社会科学,1997(1).

没有确定的成文形式,大多存在于社会舆论和人们的信念之中。

4. 调整范围不同

道德比法律调整的范围要广泛得多。一般来说,凡法律调整的关系,大多也由道德调整。而道德调整的对象不仅包括人们现实的行为,还包括人们的思想、品格和行为动机。在此方面,尽管法律在惩罚违法犯罪时也考虑人们的主观过错,但它不能惩罚这种主观过错本身。另外,在一定条件下,它们调整的对象可以相互转化:原本只属于由道德调整的某些问题,将来可能由法律来调整;反之亦然。

5. 具体内容不同

一般来说,法律的内容比较具体、明确、肯定、严谨,既规定人们的义务,也规定人们的权利,而且通常以权利和义务的一致性作为条件。道德的内容则不同,它侧重于人们的义务而不是权利,也不要求体现权利和义务的一致性。因此,在法学上有一种看法,即法律具有“两面性”(既重权利又重义务),而道德仅具有“一面性”(只重视义务),侧重于个人对他人、对社会履行的义务。

6. 实施方式不同

道德的实施,不是凭借国家的强制力,而是主要依靠社会舆论和传统的力量以及人们的内心正义来维护。由此可见,道德的强制是一种精神上的强制,道德正是以此来调整人们的行为的。法律则不同,它的实施必须依靠国家强制力来保证,以国家机关为后盾,通过外在的强制(法律制裁)来强迫人们遵守。

7. 历史命运不同

按照马克思主义的观点,阶级意义上的法随着阶级的消灭而不复存在。道德在阶级消灭后仍将存在并进一步发展。

只有正确认识法和道德的区别,才能理解两者不能相互代替和混淆,不能偏颇,从而有利于划清道德义务与法律义务的界限。尤其是在司法实践中,不能把应属道德规范调整的行为,应负道德义务的行为,用法的规范去调整,去追究法律责任,以致影响社会安定;也不能把应属法所调整的行为,应负法的义务的行为,只用道德规范去调整,使其仅负道德义务,以致纵容违法犯罪。

(三) 法与道德的相互作用

1. 道德是加强法制建设的重要精神力量

(1) 道德对立法有重要意义

道德的许多原则和要求,反映和贯穿在法律意识中,从而指导法的制定。我国一系列立法一方面渗透着道德的内容和精神,另一方面又不能超越现阶段人们的道德水准,否则就无法取得实效;立法也要随着社会道德水准的提高而向前发展,否则就会落后于社会实际。

(2) 道德对法的实施有重要意义

由于法反映了道德的许多原则和要求,因此,提高人们的道德水准必然有助于增强人们守法的观念和自觉性,支持和拥护法的贯彻执行。同时,道德作为启发人们内心觉悟的

无形力量,是国家强制力所无法代替的。加强道德建设,谴责和遏制违法犯罪行为,鼓励见义勇为和同违法犯罪作斗争的行为,对法的实施起到超出国家强制力范围的作用。此外,执法和司法人员的道德品格如何,直接会对法的实施产生很大影响。

(3) 道德还有弥补法之不足的作用

需要由法调整的社会关系往往并不是都有明确的法律规定,即使立法相当完备了,也难以详尽规定所有需要法来调整的社会关系。在这种情况下,道德往往要担负起调整法无明文规定的某些社会关系的任务。

2. 法是传播、推行道德的有效途径

(1) 法把道德的一些基本原则和要求确认下来,使它们不仅成为道德规范,也成为法的规范,从而使这些道德规范的实现和传播有了双重保证。这些法的规范对道德起着直接的宣传作用,并指引社会成员的行为符合道德规范。

(2) 法的实施进一步宣传和推行道德。通过对违法犯罪行为的处置和制裁,以及对先进、模范行为的表彰和奖励,可以使人们受到正反两方面的教育和熏陶,在增强法制观念的同时也增强道德观念。

在法的实施过程中,凡是法所禁止的行为,通常也是道德所谴责的行为;凡是法所鼓励的行为,通常也都是道德所赞许的行为。社会主义法的实施过程,很重要的一个方面就是与表现在违法犯罪行为方面的不道德或旧道德观念进行斗争的过程,或是对做出卓越贡献的英雄模范进行表彰的过程,因而也就是传播、推行和发扬社会主义道德的过程。

阅读材料:

案例一

20世纪50年代初期,英国一些投机分子为了挣黑心钱,大肆印刷出版淫秽刊物。当时,英国没有明确禁止出版淫秽读物的法律规定。这些淫秽刊物的出现败坏了社会风气,毒害了青少年,使向来绅士而又保守的英国很快污浊不堪,有相当一批英国人大声疾呼:必须将这些投机分子绳之以法。后来这些人真的被送上了法庭并被判处了严厉的刑罚。

案例评析:

在很多人看来,在法律没有明确规定的情况下,只能对这些人给予道德上的强烈谴责,而治他们的罪是没有法律依据的。但西方的法学家们认为,当某些法律未禁止的违反道德的行为引起社会强烈不满时,在法律上就有足够的理由对其予以强烈制止。法律时时都要依赖民主,当大多数民众有强烈的道德要求时,这表明法律和民主之间出现了脱节,此时唯一的方法就是道德的法律强制,用法律去维护已经受损的道德尊严。

案例二

相传很多年以前,在一个大雪纷飞的日子,一名小伙子在他人家门口不慎摔倒,受了伤,结果住院花费了1万多美金。后来小伙子状告房主没有扫雪,致使其摔伤,要求房主赔偿其损失。对于此案,有人说是由于小伙子自己疏忽摔倒的,所以跟房主无关。但法院

认为,房主没有尽到消除自己房屋周围潜在危险的义务。所以,法院判处房主赔付小伙子的一切损失。此判决结果出来以后,每次大雪过后,美国家家户户的门口都有人在打扫积雪。他们这样做可能不是出于道德的高尚,但确实起到了方便他人的效果,而且久而久之这也成了每个美国家庭自觉遵守的一个不成文的规定。

案例评析:

如果运用道德手段呼吁这种奉献精神,可能不会有如此效果;反之,如果运用法律的手段,不仅实现了公益的目的,而且使之成为了一种自然而然的社会公德。

第二节 职业道德

恩格斯指出,在社会生活中,“实际上,每一个阶级,甚至每一个行业,都有各自的道德”^①。2001年9月20日中共中央颁发的《公民道德建设实施纲要》第十六条明文提出“职业道德是所有从业人员在职业活动中应该遵循的行为准则,涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。随着现代社会分工的发展和专业化程度的增强,市场竞争日趋激烈,整个社会对从业人员职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。要大力倡导以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德,鼓励人们在工作中做一个好建设者”^②。职业道德既与特定的行业密不可分,又植根于社会生活,是每个职业工作者的社会责任。

一、职业道德的内涵

(一) 职业道德的含义

职业道德,是指同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和。它既是对本职人员在职业活动中行为的要求,又规定了职业人员对社会所负的道德责任与义务。

(二) 职业道德的内容

职业道德的内容包括以下八个方面:

- (1) 职业道德是一种职业规范,受社会普遍认可。
- (2) 职业道德是长期以来自然形成的。
- (3) 职业道德没有确定的形式,通常体现为观念、习惯和信念等。
- (4) 职业道德依靠文化、信念和习惯,通过从业人员的自律实现。
- (5) 职业道德大多没有实质的约束力和强制力。

① 马克思,恩格斯.马克思恩格斯选集:第4卷.北京:人民出版社,1972.

② 节选自《公民道德建设实施纲要》.2001-10-24.人民网.

- (6) 职业道德的主要内容是对从业人员义务的要求。
- (7) 职业道德标准多元化, 不同行业可能具有不同的价值观。
- (8) 职业道德承载着企业文化和企业的凝聚力, 影响深远。

二、职业道德的特点

(一) 适用范围的有限性

每种职业都担负着特定的职业责任和职业义务。由于不同职业的职业责任和义务不同, 因而各自形成的职业道德的具体规范也不同。

(二) 发展的历史继承性

由于职业具有不断发展和世代延续的特征, 不仅其技术世代延续, 其管理从业人员的方法、与服务对象打交道的方法, 也有一定的历史继承性。例如, “有教无类” “学而不厌, 诲人不倦”, 从古至今始终是教师的职业道德。

(三) 表达形式的多样性和具体性

由于各种职业道德的要求都较为具体、细致, 因此其表达形式也多种多样。它总是从本职业的交流活动的实际出发, 采用制度、守则、公约、承诺、誓言、条例, 以及标语口号之类的形式, 易于为从业人员所接受和实行。不同的行业和不同的职业, 有不同的职业道德标准。

(四) 强烈的纪律性

纪律也是一种行为规范, 只不过它是介于法律和道德之间的一种特殊的规范。它既要求人们能自觉遵守, 又带有一定的强制性。就法律而言, 它具有道德色彩; 就道德而言, 它又带有一定的法律色彩。也就是说, 一方面, 遵守纪律是一种美德; 另一方面, 遵守纪律又带有强制性, 具有法令的要求。例如, 工人必须执行操作规程和安全规定, 军人要有严明的纪律等。因此, 职业道德有时又以制度、章程和条例的形式表达, 让从业人员认识到职业道德又具有强烈纪律性。

三、职业道德的社会作用

职业道德是社会道德体系的重要组成部分, 它一方面具有社会道德的一般作用, 另一方面又具有自身的特殊作用, 具体表现在如下几方面。

(一) 调节职业交往中从业人员内部以及从业人员与服务对象之间的关系

职业道德的基本职能是调节职能, 它一方面可以调节从业人员内部的关系, 即运用职业道德规范约束职业内部人员的行为, 促进职业内部人员的团结与合作。例如, 职业道德规范要求各行各业的从业人员, 都要团结、互助、爱岗、敬业并齐心协力地为发展本行