



全国职工素质建设工程领导小组办公室审定

员工职业 行为规范 通用读本

中华全国总工会宣传教育部 编

权威 | 规范 | 通俗 | 直观
全面提升一线职工整体素质



弘扬职业观念，明确岗位职责，规范职业行为

构建和谐 富有效率 充满活力

 中国工人出版社

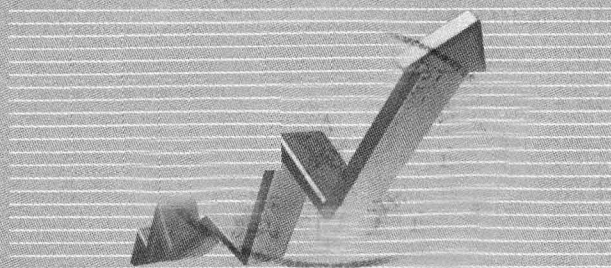


员工职业 行为规范

通用读本

中华全国总工会宣传教育部 编

主 编 李守镇 编 著 宋振杰



中国工人出版社

图书在版编目(CIP)数据

员工职业行为规范通用读本 / 李守镇主编;宋振杰编著. —北京:中国工人出版社,2012. 1

(“十二五”全国职工素质建设工程指定系列培训教材)

ISBN 978 - 7 - 5008 - 5131 - 8

I. ①员… II. ①李…②宋… III. ①职业道德 - 通俗读物

IV. ①B822. 9 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 001317 号

员工职业行为规范通用读本

出 版 人 李庆堂

责任编辑 姚 远 李素素

责任校对 孙乃伟

责任印刷 马东旭

出版发行 中国工人出版社(北京市东城区鼓楼外大街 45 号 邮编:100120)

网 址 <http://www.wp-china.com>

电 话 010 - 62350006(总编室) 010 - 62382916(职工教育分社)
010 - 82075964(传真)

发行热线 010 - 62005996 82075964(传真)

读者服务 010 - 62382916

经 销 各地书店

印 刷 北京睿特印刷厂大兴一分厂

开 本 700 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 11.5

字 数 200 千

版 次 2012 年 3 月第 1 版 2012 年 3 月第 1 次印刷

定 价 25.00 元

本书如有破损、缺页、装订错误,请与本社读者服务部门联系更换
版权所有 侵权必究

全国职工素质建设工程 领导小组

组 长：王玉普

副 组 长：倪健民 王 炯

主 任：倪健民

成 员：李守镇 张茂华 郭稳才 邹 震
 常毅民 刘继臣 丁大建 朱思泽
 颜 辉 孙德宏 李庆堂



第一章 职业道德成就职业人生 / 1

- 第一节 道德的含义 / 2
 - 一、道德的内涵 / 2
 - 二、道德的主要内容 / 4
- 第二节 职业道德 / 7
 - 一、职业与职业道德 / 8
 - 二、职业道德的社会作用 / 10
 - 三、职业道德对个人的作用 / 12
- 第三节 职业道德修养的途径 / 14
 - 一、确立职业理想 / 14
 - 二、履行职业责任 / 15
 - 三、提高职业技能 / 16
 - 四、遵守职业纪律 / 17
 - 五、坚守职业良心 / 18
 - 六、捍卫职业荣誉 / 19
 - 七、强化道德自律 / 20

第二章 敬业——职业之基 / 29

- 第一节 敬业的内涵 / 30
 - 一、敬业的含义 / 30
 - 二、敬业的特征 / 32
 - 三、敬业的层次 / 34
- 第二节 敬业的重要性 / 37
 - 一、敬业是企业成败的根本 / 37
 - 二、敬业是职工生存的基础 / 38

三、敬业是职业成长的引擎 / 40

第三节 敬业的途径 / 43

一、强化职业神圣感 / 44

二、干一行，爱一行，钻一行 / 45

三、全力以赴，自动自发 / 46

四、持续改善，精益求精 / 48

第三章 诚信——人生之本 / 55

第一节 诚信的内涵 / 56

一、诚信的含义 / 56

二、诚信的特征 / 59

第二节 诚信的重要性 / 62

一、诚信关系到和谐社会建设 / 62

二、诚信关系到企业发展兴衰 / 63

三、诚信关系到个人职业成败 / 65

第三节 诚信的践行途径 / 67

一、诚实劳动，不搭便车 / 67

二、讲求信用，不玩忽职守 / 69

三、主动担当，不自保推卸 / 71

四、信誉至上，塑造职业品牌 / 72

第四章 勤奋——成功之路 / 77

第一节 勤奋的内涵 / 78

一、勤奋的含义 / 78

二、勤奋的特征 / 81

第二节 勤奋的重要性 / 84

一、勤奋是企业兴旺发达的基础 / 85

二、勤奋是实现职业理想的保障 / 85

三、勤能补拙 / 87

第三节 勤奋的践行途径 / 88

一、勤于学习——知识改变命运 / 88

二、勤于思考——智慧照亮人生 / 90

三、勤于实践——苦练创造未来 / 93

四、练好“五勤戏”，成就真功夫 / 94

第五章 合作——力量之源 / 101

第一节 合作的内涵 / 102

一、合作的含义 / 102

二、合作的特征 / 103

第二节 合作的重要性 / 105

一、合作才能使企业与员工共同发展 / 105

二、合作才能提高团队的战斗力 / 106

三、合作是员工获得职业成就的重要途径 / 107

第三节 合作的途径 / 110

一、端正态度，树立大局意识 / 110

二、团结互助，善于帮助他人 / 112

三、与企业合作——做一个忠诚的贡献者 / 114

四、与领导合作——做一个可靠的辅佐者 / 115

五、与同事合作——做一个积极的协作者 / 116

第六章 纪律——素养之魂 / 123

第一节 纪律的内涵与重要性 / 124

一、纪律的含义 / 124

二、纪律的重要性 / 125

第二节 职业纪律 / 130

一、职业纪律的分类 / 130

二、职业纪律的特征 / 131

三、职业纪律的基本要求 / 133

四、职业纪律与职业道德的关系 / 134

五、职业纪律保障的法律依据 / 134

第三节 如何遵章守纪 / 135

一、遵纪守法：人生的底线 / 136

二、加强纪律性，工作无不胜 / 137

三、操作规程：能做什么，不能做什么 / 139

第七章 礼仪——魅力之花 / 145

第一节 文明礼貌与礼节礼仪 / 146

一、文明礼貌与礼节礼仪 / 146

二、礼仪的特征 / 149

第二节 礼仪的功能、作用与原则 / 151

一、礼仪的社会功能 / 152

二、礼仪对个人职业的影响和作用 / 154

三、礼仪的基本原则 / 156

第三节 现代礼仪基本规范 / 159

一、仪容仪表礼仪规范 / 160

二、待人接物礼仪规范 / 164

三、说话的礼仪规范 / 167

后 记 / 173

第一章

职业道德成就职业人生

热爱本职工作，就是热爱自己；热爱本职工作，才能找到施展才华和实现人生价值的舞台。不管时代如何发展，本职工作永远不能丢。能在自己的本职岗位上为公司、企业乃至社会创造财富，是最根本的要求。

——青岛港务局桥吊队队长 许振超

本章要点

1. 社会公德的修养应以“礼”为核心
2. 职业道德的修养应以“诚”为核心
3. 家庭美德的修养应以“爱”为核心
4. 职业道德是每一个员工的职业通行证

第一节 道德的含义

人不可无道德，家庭不可无道德，单位不可无道德，社会和国家更不可无道德。道德是维持社会稳定、调节人际关系的重要手段，即使在法制相当健全的国家，道德的作用也是不可取代的。

道德的力量是强大的，它作为一种精神力量，通过社会舆论和内心信念影响人们的行为，在某种意义上甚至超过法律的效果；道德的力量是广泛的，为人讲道德，家庭讲美德，社会讲公德，人与社会的时时刻刻、方方面面都受到道德的调整；道德的力量是深刻的，道德内化于己、潜移默化、深入心灵，深刻影响着人们的习惯、行为、品格和意志，深刻影响着社会的变化；道德的力量是永恒的，道德随着人类文明的曙光而产生，随着时代的发展而发展，是推动人类文明不断向前发展的永恒力量。

一、道德的内涵

道德现象在社会生活中广泛存在，帮助他人、尊老爱幼是道德的，而买东西不排队、随地吐痰、在公共场所抽烟等则是不文明、不道德的。

2007年9月，胡锦涛总书记在人民大会堂接见全国道德模范时强调，在全面建设小康社会、加快推进社会主义现代化的进程中，我们要始终高度重视和切实加强社会主义道德建设，大力弘扬社会公德、职业道德、家庭美德，为我国经济社会发展提供强有力的思想道德保障。

1. 道德的定义

所谓道德，就是依靠社会舆论、传统习惯、教育和人的信念的力量去调整人与人、个人与社会之间关系的一种特殊的行为规范。

社会主义道德，概括地说，是指社会主义社会对的一种道德规范和要求。它是在社会主义基本思想的指导下，依靠社会主义社会的舆论、传统习惯、教育和人的信念的力量，来调整社会主义社会中人与人、以及个人与社会之间关系的一种特殊行为规范。从阶级性上说，社会主义道德是无产阶级的道德，是建立在以社会主义公有制为主体的经济基础上的一种上层建筑。

2. 道德的来历

最早，在我国古代“道”和“德”是分开使用的。所谓“道”，最初是指人走的路。鲁迅先生曾说：世上本无路，走的人多了，于是才有了路，这个路就是

“道”。从这里我们也可以看出，“道”有约定俗成的意思，大家都是走这条“道”的，如果你不这样，就违反了大家心目中普遍的规则，就会受到大家的排斥。由此，“道”引申为做人的道理，之后又进一步表示事物运动、变化的规则、规律。

“德”表示对“道”的认识、实践而后有所得。东汉时的刘熙对“德”的解释是：“德者，得也，得事宜也”，意思是说“德”就是合理处理人与人之间的关系，使自己 and 他人都有所得。

道德二字连用，成为一个概念，始于春秋战国时期。而对于道德的集中论述则当属孔子的《论语》，孔子及其弟子在《论语》中集中论述了在当时社会中人与人之间的道德范畴、道德原则和各种行为规范，《论语》是我国关于道德理论和规范的开山之作。

在西方，道德一词起源于拉丁语“摩里斯”（mores），指风俗和习惯，后来引申为规则和规范、行为品质、善恶评价等方面的意义。到了近代，马克思主义伦理学认为，道德作为一种社会范畴，属于上层建筑领域，其中包含着意识形态方面，是一种特定的社会现象。道德现象是由社会经济关系所决定的用善恶标准去评价的一种社会现象。

道德楷模郭明义

从“郭大哥”、“郭师傅”，到“郭大爷”，人们对他的称呼有很多种；从“郭大傻”、“郭大侠”，到“郭大使”，他被越来越多的人铭记；从“铁山楷模”、“爱心使者”，到“雷锋传人”，他的事迹在一代一代人中传递。郭明义，这名鞍钢集团矿业公司齐大山铁矿生产技术室的普通采场公路管理员，30多年来在自己平凡的岗位上创造出了不平凡的人生传奇。

他20年无偿献血，累计献血6万多毫升，相当于自身总血量的10倍；他先后为身边工友、特困学生和灾区群众捐款12万元，资助了180多名特困生；他8次发起捐献血干细胞的倡议，有1700多名矿业职工参与；他7次发起无偿献血的倡议，共有600多名矿业职工参与，累计献血15万毫升；他发起的捐资助学活动，有2800多名矿业职工参与，资助特困生1000多名，捐款近40万元；他发起成立的遗体 and 眼角膜捐献志愿者俱乐部，已有200多名矿业职工参与。

“我所做的一切，如果在30年前，在全民学雷锋的时代，应该是极其平常的。我这样去做事，就像父母抚养子女、儿女孝敬老人一样，没有那么多复杂的动机和缘由，就是天经地义的事。”这是郭明义对自己作为的解答。

郭明义的作为，除了天性的善良，很大程度上在于，他在与困顿中的人们交往对比中找到了平衡，在帮助别人中找到了生活的姿态和做人的乐趣。康德说过，世界上最令人景仰的，一是头顶灿烂的星空，另一个则是我们内心的道德文明准则。

道德是一种社会现象，它是在一定社会条件下人们的行为原则和规范的总和。道德不是靠国家强制，而是靠一定的社会舆论、传统力量、风俗习惯，以及对人们思想信念的教育形成的。道德在评价人们的行为、调整人们之间的关系、树立社会风尚等方面，具有巨大的作用。

道德调整的是三种关系：一是个人与个人，如父母、兄弟姐妹、朋友；二是个人与社会集体，如个人与单位；三是社会集体之间，如社会单位之间、团体之间。这种调节关系主要有三层含义：

第一，社会道德的性质、内容，是由社会生产方式、经济关系决定的，有什么样的生产方式、经济关系，就有什么样的道德体系。在社会主义生产方式下，我们所倡导的是以集体主义为核心的社会主义道德体系。

第二，道德是以善与恶、好与坏、偏私与公正等作为标准来调整人们之间的行为的。

第三，道德不是由专门的机构来制定和强制实施的，而是依靠社会舆论和人们的信念、传统、习惯和教育的力量来调节的。

道德是由人们在实际生活中根据人们的需求而逐步形成的一种具有普遍约束力的行为规范，它具有良好的群众基础，往往流传较为广泛，形成共识。

3. 道德的作用

一般说来，一种道德如果反映的经济基础适应社会生产力的发展，那么它对社会发展起促进作用，反之则起阻碍作用。道德的社会作用是通过认识、教育、调节和稳定社会秩序等社会职能来实现的。其主要表现为：

稳定社会秩序。道德是从道义上论证产生它的经济基础的合理性和正义性，使社会形成一个共同的思想观念、基本的行为准则和道德评价标准，成为大多数社会成员行为自律的准绳，从而在社会成员同心同德的基础上，实现社会局面的安定团结和社会秩序的稳定。

协调人际关系。道德作为调节人们行为的一种社会规范，通过教育、示范、激励、指导、沟通和社会舆论评价，为人们提供“应当”和“不应当”的模式与标准，以此来规范、约束、协调个人与社会、个人与他人的关系和交往中的行为，调节人们的行为目标，使人们化解矛盾，相互理解，增进团结。

完善自我人格。道德为人们人格的发展提供了真、善、美的标准，使人们的人格发展有了努力的方向和内心的信念，对消除人格的内在冲突有重要意义。它可以使人们在选择道德行为之后，在心理上感到更多的满足和愉快，避免因不当选择而产生的不安和愧疚。

二、道德的主要内容

党的十七大提出：“要加强社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德建设，

发挥道德模范榜样作用，引导人们自觉履行法定义务、社会责任、家庭责任。”道德的主要内容可以分为家庭美德、社会公德、职业道德三种。

1. 家庭美德

家庭美德是每个公民在家庭生活中应该遵循的行为准则，涵盖了夫妻、长幼、邻里之间的关系。家庭生活与社会生活有着密切的联系，正确对待和处理家庭问题，共同培养和发展夫妻感情、长幼亲情、邻里友情，不仅关系到每个家庭的美满幸福，也有利于社会的安定和谐。

家庭的一个重要功能就是为人的社会化创造最基本的条件。每个人都要在家庭中长大成人，家庭是引导个人走向社会的桥梁，担负着个人与社会中介的作用。在家庭内部，道德培养训练着人的社会化进程，发挥着不可替代的作用。

家庭关系要能够得到正常的维护和巩固，除了特殊的情感之外，家庭成员的道德品质和道德觉悟，起着重要的作用。夫妻关系是家庭关系的核心，从婚姻家庭关系的许多正、反两方面的事例都可以证明，道德因素，特别是夫妻双方的道德情操、道德品质、生活理想、价值目标，在家庭生活中起着不可替代的作用。

经典链接

曾子十六岁拜孔子为师，成为孔子最欣赏的弟子之一。《韩非子》里记载了曾子的一个故事：

曾子的夫人到集市上去，儿子哭着闹着要跟着去。曾子的夫人对儿子说：“你先回家待着，待会儿我回来杀猪给你吃。”她刚从集市上回来，曾子就要捉猪去杀。她就劝止说：“只不过是跟孩子开玩笑罢了。”曾子说：“夫人，可不能跟他开玩笑啊，小孩子没有思考和判断能力，要向父母亲学习，听从父母的教导。现在你欺骗他，这是教孩子骗人啊，母亲欺骗儿子，儿子就不再相信自己的母亲了，这不是好的教育方法。”于是曾子就杀了猪煮肉给孩子吃。

曾子杀猪的故事说明，父母的言传身教对子女道德观念的形成影响巨大，做父母的一定要重视，千万不要率性而为，给孩子道德造成负面的影响。

2. 社会公德

“公德”是与“私德”相对应的道德范畴。社会公德是全体公民在社会交往和公共生活中应该遵循的行为准则，涵盖了人与人、人与社会、人与自然之间的关系。而“私德”则指个人品德、作风、习惯以及个人私生活中的道德。有位哲人曾说过：“一个没有社会公德的民族是个危险的民族，而一个拥有社会公德的民族，肯定是个充满希望的民族。”

社会公德是千百年来广大人民群众所约定俗成的一种共同的社会准则，如遵守公共秩序、讲文明、讲礼貌、诚实守信、救死扶伤等。它对维系社会公共生活

和调整人与人之间的关系具有重要作用。社会公德作为一种无形的力量，约束着我们的行为。只有遵守社会公德的人，才会被人们所尊重。那些违反社会公德的人，将被人们所不齿。它对于规范人们的日常行为，促进社会的良性发展起着十分重要的意义。

我国《公民道德建设实施纲要》用“文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法”二十个字，对社会公德的主要内容和要求作了明确规范。

3. 职业道德

人们对自然、社会的认识，依赖于实践，正是由于人们在各种各样的职业活动实践中，逐渐地认识人与人之间、个人与社会之间的道德关系，从而形成了与职业实践活动相联系的特殊的道德观念和道德标准。职业道德是随着职业的出现以及人们的职业生活实践形成和发展起来的，有了职业就有了职业道德，出现一种职业就随之有了关于这种职业的道德标准。

职业活动是人们由于特定的社会分工而从事的专门业务和特定职责，并以此作为主要生活来源的社会活动。它集中地体现着社会关系的三大要素——责、权、利。职业道德就是从责权利三方面调节职业关系的规范和准则，是一般道德在职业行为中的反映，是社会分工的产物，也是职业活动的客观要求。

我国《公民道德建设实施纲要》指出：“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。”

4. 社会主义荣辱观

胡锦涛总书记指出，要教育广大干部群众特别是广大青少年树立社会主义荣辱观：坚持以热爱祖国为荣、以危害祖国为耻，以服务人民为荣、以背离人民为耻，以崇尚科学为荣、以愚昧无知为耻，以辛勤劳动为荣、以好逸恶劳为耻，以团结互助为荣、以损人利己为耻，以诚实守信为荣、以见利忘义为耻，以遵纪守法为荣、以违法乱纪为耻，以艰苦奋斗为荣、以骄奢淫逸为耻。

以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观，与社会主义市场经济相适应，与社会主义法律规范相协调，与中华民族传统美德相承接，是新形势下加强社会主义思想道德建设的重要指导方针。

社会主义荣辱观反映了发展社会主义市场经济的客观要求。发展社会主义市场经济是我们党在推进改革开放和社会主义现代化进程中做出的重大战略决策。社会主义市场经济的深入发展，为我国经济社会注入了强大的生机活力。在这一过程中，爱国主义、集体主义、社会主义思想得到新的弘扬和发展，社会主义精

神文明得到新的弘扬和发展，与社会主义市场经济相适应的新的思想道德观念不断催生出来。同时，市场经济自身的缺陷和消极因素也反映到人们的思想道德和人与人的关系上来。一些人理想信念动摇，拜金主义、享乐主义、极端个人主义有所滋长，道德失范，世界观、人生观、价值观发生扭曲。

推进社会主义道德建设，既要坚持我们党一贯倡导的思想道德要求，体现与社会主义市场经济相适应的新的思想道德观念，也必须正视和切实解决社会生活和思想道德领域存在的突出问题，用社会主义固有的政治优势抵御市场经济的消极因素。社会主义荣辱观正是体现了当前社会主义道德建设方面的这些要求，抓住了人民群众普遍关心的突出问题，明确了我国在发展社会主义市场经济条件下的基本价值取向、道德规范和行为准则，是促进社会主义市场经济健康发展的重要保障。

以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观，贯穿社会生活各个领域，涵盖个人、集体、国家三者关系，覆盖各个利益群体，涉及人生态度、公共行为、社会风尚的方方面面，既有先进性导向，又有广泛性要求，是当代中国社会最基本的价值取向和行为准则。

小 结

1. 道德是社会行为的原则和规范，对社会中人与人、人与社会、人与自然的关系具有一定的调节作用。道德通过规范人的一言一行，服务社会秩序的稳定，润滑人与人之间的关系，同时，在推动人与外在环境和谐共处的过程中，也让每个人的内在人格变得更自尊、更强大。

2. 道德力量是国家发展、社会和谐、人民幸福的重要因素。社会公德的修养应以“礼”为核心，自我约束，自我管理；职业道德的修养应以“诚”为核心，诚信做人，诚实做事；家庭美德的修养应以“爱”为核心，尊老爱幼，邻里团结。“三德”建设既是社会主义道德建设的重要内容，也是每一个公民应尽的责任和义务。

第二节 职业道德

社会分工赋予各种职业活动的主体——国家、集体、个人相对独立的利益，这就决定了职业选择在本质上是一种利益选择。由于上述三者的利益往往表现出不一致性，加之个人进行职业选择时必然受到各种社会因素和自身素质条件的制约，不可能随心所欲，因而必须遵循一定的道德原则，这种道德原则就是职业道德。

一、职业与职业道德

任何职业活动都不是无行为准则可循的，它总是受到一定职业规范的约束。职业道德是从事职业活动必须遵从的规范，是社会规范的重要组成部分，它主要包括人们在就业中应遵守的各种操作规则及办事章程和职业习惯等。

1. 什么是职业

所谓职业，简单地说，就是人们为了满足社会生产、生活需要，所从事的承担特定社会责任，具有某种专门业务活动的、相对稳定的工作。职业是在人类社会出现分工之后而产生的一种社会历史现象。

具体来说，职业具有三个方面的含义：

- (1) 职业是人们谋生的手段和方式；
- (2) 通过职业劳动使自己的体力、智力和技能水平不断得到发展和完善；
- (3) 通过自己的职业劳动，履行对社会和他人的责任。

承担特定社会责任是职业的本质，也就是说，职业是责任、权力和利益的有机统一，主要体现出三方面的要素：

- (1) 是职业职责，即每一种职业都包含着一定的社会责任，必须承担一定的社会任务，为社会做出应有的贡献；
- (2) 是职业权利，即每一种职业人员都有一定的职业业务权利，就是说，只有从事这种职业的人才具有这种权利，而在此职业之外的人不具有这种权利；
- (3) 是职业利益，即每种职业人员都能从职业工作中取得工资、奖金、荣誉等利益。

2. 职业道德的含义

各行各业、各种岗位，都是经济、社会、政治、文化发展进一步分化、分工的产物，都被赋予特定的社会职能、社会责任、价值标准和行为规范，并要求每个职业劳动者严格遵守和认真奉行，这就是职业道德。譬如，执教的要“师德”，行医的要“医德”，从艺的要“艺德”等，这是建立和维护社会正常秩序所必需的。

职业道德是从事一定职业的人们在职业活动中应该遵循的，依靠社会舆论、传统习惯和内心信念来维持的行为规范的总和。它调节从业人员与服务对象、从业人员之间、从业人员与职业之间的关系。

《公民道德建设实施纲要》指出：“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好一个建设者。”因此，我国现阶段各行各业普遍适用的职业道德的基本内容，即“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”。

全国职工守则

热爱祖国，热爱共产党，热爱社会主义；热爱集体，勤俭节约，爱护公物，积极参加管理；热爱本职，学赶先进，提高质量，讲究效率；努力学习，提高政治文化科技业务水平；遵纪守法，廉洁奉公，严格执行规章制度；关心同志，尊师爱徒，和睦家庭，团结邻里；文明礼貌，整洁卫生，讲究社会公德；扶植正气，抵制歪风，拒腐蚀永不沾。

3. 职业道德的特征

职业道德不仅是从业人员在职业活动中的行为标准和要求，而且是本行业对社会所承担的道德责任和义务。职业道德是社会道德在职业生活中的具体化，但与社会道德相比，职业道德又具有自己的特征：

鲜明的行业性。在内容方面，职业道德总是要鲜明地表达职业义务、职业责任以及职业行为上的道德准则。每种职业都担负着一种特定的职业责任和职业义务，由于各种职业的职业责任和义务不同，从而形成各自特定的职业道德的具体规范。从事不同职业的人们在道德品貌上就会不一样，如人们常说，某人有“军人作风”、“工人性格”等。

范围的针对性。从调节的范围来看，职业道德一方面是用来调节从业人员内部关系，加强职业、行业内部人员的凝聚力，如同事之间应相互关心，相互帮助；另一方面，它也是用来调节从业人员与其服务对象之间的关系，用来塑造本职业从业人员的形象，如对待顾客要诚实守信，热情周到等。

形式的多样性。在表现形式方面，职业道德往往比较具体、灵活、多样。它总是从本职业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，这些灵活的形式既易于为从业人员所接受和实行，又易于形成一种职业的道德习惯。

商业系统《服务公约》

文明经商；讲究礼貌；主动热情；耐心周到。诚恳介绍；当好参谋；执行政策；买卖公平。明码标价；计量准确；唱收唱付；货款交清。包扎敏捷；牢固美观；符合规定；合理退换；商品陈列；艺术美观；整洁卫生；欢迎监督。

相对稳定性。从产生的效果来看，职业道德既能使一定的社会或阶级的道德原则和规范“职业化”，又使个人道德品质“成熟化”。职业道德与各种职业要求和职业生活结合，具有较强的稳定性和连续性，易于形成比较稳定的职业心理和职业习惯，可以在很大程度上改变人们所形成的品行，影响道德主体的风貌。

一定的强制性。职业道德表现为一种自我约束的纪律和行为规范，但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