

房
地
产
行
业

职
业
道
德

齐智勇
史家兴

黑龙江人民出版社

责任编辑：钱 晔 刘海滨

封面设计：刘海灵

房地产行业职业道德

Fangdichan Hangye Zhiyao Daode

齐荣智 史家兴 主编

黑龙江人民出版社出版

(哈尔滨市道里森林街42号)

一三七印刷厂印刷

开本787×1092毫米1/32·印张108/16·数字200, 000

1987年4月第1版

1987年4月第1次印刷

印数1—15, 000

统一书号, 7093·1060

定价, 1.80元

ISBN 7-207-00081-2 / G·27

前 言

本书是根据《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》指出的“我们社会各行各业，都要大力加强职业道德建设”的精神，参考大量有关资料，结合房地产业的实际编写的。目的在于促进房地产业职工能够以社会主义的职业道德规范来指导自己所从事的职业活动。

本书的读者，以房地产职工中等专业学校的学生和房地产行业的青年职工为主要对象。因此，在编写中较充分地考虑到中专学校的教学需要和青年职工的实际特点，尽量使本书既成为房地产职工学校职业道德教育和精神文明建设的辅助教材，又可作为房地产行业职工的自学读物。

本书是在哈尔滨市委领导同志的关心和鼓励下，在哈尔滨房地局党委直接领导帮助下进行编写的。先后参加讨论研究、审查稿件的同志有齐智荣、姜华、韩彦兴、吴乃耀、孙启尚、李玉贞、季笃生、刘继武、齐忠成、韩传义、潘秀云、张伟、白华、王广君、张启山、焦再然、石丽彬、尹万春、张国福、王凯、马建梁等。

本书共十四章。绪论、第一章、第七章和第十章由殷永庆同志编写；第二章至第六章、第八章、第十三章由史家兴同志编写；第九章、第十一章和第十四章由崔成万同志编写；第十二章由刘星明同志编写。由于时间仓促、水平有限，书中难免有许多稚拙之处，诚望广大读者批评指正。

编 者

一九八七年二月

序

《房地产行业职业道德》一书的编辑与出版，我作为一个宣传工作者感到由衷的喜悦。

在提高整个中华民族的思想道德素质的崇高事业中，职业道德教育与训练具有特别重要的意义。由于房地产业是一个重要的行业，与人民生活息息相关，房地产行业职工队伍的职业道德状况的好坏，不仅直接关系到这一行业的发展，而且也直接影响全社会的道德风貌。正是基于这样的理解，哈尔滨市房地产管理局以极大的政治责任感，在《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》发表后，立即编写了这本带有开创意义的行业道德专著，其精神值得倡导。

这本书探讨了房地产行业职业道德的特点和规律，论述了房地产行业职业道德的概念、特征、地位、作用、任务、要求、原则和方法方式，阐明了房地产行业职业道德与理想、宗旨、责任、纪律和文化业务等方面的关系；其行业特点比较突出，内容比较丰富。它必将对房地产行业职业道德教育有很重要的参考价值。

恩格斯说过：“每一个行业都有各自的道德”，愿这本书的出版，成为一个良好的开端，期望有更多的行业道德专著问世！

陈 凤 翠

一九八七年二月

目 录

绪 论	(1)
第一章 社会主义职业道德	(7)
第一节 道 德	(7)
第二节 社会主义道德	(23)
第三节 社会主义职业道德	(40)
第二章 房地产行业职业道德的概念和特征	(65)
第一节 房地产行业职业道德的概念	(65)
第二节 房地产行业职业道德的基本特征	(70)
第三章 房地产行业职业道德的地位和作用	(82)
第一节 房地产行业职业道德的地位	(82)
第二节 房地产行业职业道德的作用	(95)
第四章 房地产行业职业道德教育的任务	(105)
第一节 房地产行业职业道德教育的任务	(105)
第二节 房地产行业职业道德教育的目标	(119)
第三节 房地产行业职业道德教育的重点对象	(122)
第五章 房地产行业职业道德教育的基本要求	(126)
第一节 爱房产	(126)
第二节 爱用户	(129)
第三节 爱岗位	(132)
第四节 爱服务	(139)
第五节 爱信誉	(143)

第六章 房地产行业职业道德教育的	
原则和方法方式·····	(147)
第一节 房地产行业职业道德教育的原则·····	(147)
第二节 房地产行业职业道德教育的主要方法·····	(152)
第三节 房地产行业职业道德教育的主要方式·····	(165)
第七章 房地产行业职业道德与理想·····	(178)
第一节 房地产行业职业道德与共同理想·····	(178)
第二节 共产党员要做遵守职业道德的模范·····	(188)
第八章 房地产行业职业道德与服务宗旨·····	(196)
第一节 房地产行业的服务宗旨·····	(196)
第二节 房地产行业职业道德与服务宗旨·····	(202)
第九章 房地产行业职业道德与职业责任·····	(228)
第一节 房地产行业职业责任·····	(228)
第二节 忠实履行房地产行业职业责任 努力提高职业道德水平·····	(231)
第十章 房地产行业职业道德与纪律·····	(244)
第一节 房地产行业职业纪律·····	(244)
第二节 房地产行业职业道德、职业 纪律与法律的关系·····	(249)
第十一章 房地产行业职业道德与房地产业务·····	(261)
第一节 房地产行业职业道德与 业务工作指导思想·····	(261)
第二节 认真端正房地产业务工作指导思想 努力建设房地产行业职业道德·····	(263)
第十二章 房地产行业职业道德与 专业技术(知识)文化教育·····	(279)

第一节	专业技术（知识）科学文化知识在房地 产行业职业道德中的地位和作用·····	(279)
第二节	职业培训的主要途径·····	(284)
第十三章	房地产行业职业道德与 纠正行业不正之风·····	(289)
第一节	房地产行业不正之风·····	(289)
第二节	房地产行业职业道德与 纠正行业不正之风·····	(292)
第十四章	房地产行业职业道德规范·····	(312)
第一节	房地产行业职业道德规范的概念·····	(312)
第二节	房地产行业职业道德规范的主要特点···	(314)
第三节	制定房地产行业职业 道德规范的基本原则·····	(316)
第四节	房地产行业职业道德规范的具体内容···	(318)

绪 论

一、职业道德建设是精神文明建设的重要组成部分

中国共产党第十二届中央委员会第六次全体会议通过的《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》中明确指出：“在我们社会主义的各行各业，都要大力加强职业道德建设。首先是党和国家机关的干部，要公正廉洁、忠诚积极、全心全意为人民服务，反对官僚主义、弄虚作假、利用职权谋私利，还要加强那些直接为广大群众日常生活服务的部门的职业道德建设，反对和纠正带有行业特点的不正之风。”这是社会主义精神文明建设的重要组成部分。

第一，在社会主义建设时期，社会主义道德是社会主义精神文明建设的重要内容。物质文明和精神文明是密切联系，互为条件、互为目的的。一是，物质文明的高度发展为精神文明的建设提供物质基础和实践经验，并有力推动社会主义精神文明的建设；二是，高度的社会主义精神文明，为物质文明建设的发展提供精神动力和智力支持，为它的正确发展方向提供有力的思想保证，社会主义的物质文明是要经过广大群众的努力奋斗才能实现的。只有树立和发扬社会主义道德，提倡共产主义的道德思想，使广大群众和先进分子懂得区分是非、善恶、荣辱、美丑的正确标准，自觉地约束和规范自己的言行，遵守社会秩序，维护公共利益，自觉抵制各种歪风邪气，才能造成人民之间的团结平等、友爱互助、

共同奋斗、共同前进的新型的社会关系，从而保证社会主义经济建设的顺利进行。中央领导同志在党的十二大政治报告中指出，如果忽视了共产主义思想为核心的精神文明，“我们的现代化建设就不能保证社会主义方向，我们的社会主义社会就会失去理想目标，失去精神的动力和战斗的意志，就不能抵制各种腐化因素的侵袭，甚至会走上畸形发展和变质的邪路。”因此，社会主义道德建设的基本要求是社会主义精神文明的重要内容，它关系到社会主义兴衰和成败，应当树立和发扬。

第二，职业道德建设是各行各业的共同任务，是由社会主义现代化建设的总体布局所决定的。加强社会主义职业道德建设，就是要以经济建设为中心，坚定不移地进行经济体制改革，坚定不移地进行政治体制改革，坚定不移地加强社会主义精神文明建设，使这几个方面相互配合，相互促进，从而达到物质文明与精神文明同步进行。这就是说，在社会主义现代化建设中，精神文明建设不是无关紧要，可有可无的事情。也不是空出手来抓一下或者是出了问题以后才强调一下的事情，而是现代化建设总体布局的一个不可分割的组成部分。缺了它，现代化建设事业也就不成为一个整体。因此，作为社会主义精神文明建设中的一个重要组成部分，职业道德建设，必须渗透在整个精神文明建设之中，改变过去那种不正常的人际关系，树立人人都是服务对象，人人都为他人服务的社会主义服务思想，建立和发展平等、团结、友爱、互助的社会主义新型关系。使社会主义精神文明建设有步骤、有计划地和谐进行，为精神文明建设提供动力和支持。这也是社会主义制度优越性的具体体现。

第三，职业道德建设是为了适应全面改革和对外开放对精神文明建设提出的实际要求。全面改革和对外开放，给不少企业带来了强大的活力，这对职业道德建设具有很大的促进作用。它要求职业道德素质适应社会主义现代化建设，使人和人之间形成社会主义新型关系，整个社会面貌发生变化，振奋各族人民的劳动热情和创造精神。这是社会主义精神文明建设必不可少的条件之一。然而，职业道德建设在不少方面同现代化建设，同改革和开放形势还不相应适。在有些人看来，物质文明建设搞好了，精神文明自然而然会上去。由于有这种思想，面对往往不能“立竿见影”的精神文明建设中的职业道德建设感到不那么紧迫。因而没有象抓物质文明建设那么热心。或者只是开会，发文件时强调一下，例行公事。实际上并不花多少精力和投资。这种忽视职业道德在精神文明建设中的地位和作用的状况显然是不对的。因此，在各行各业加强职业道德建设是十分必要的。

第四，加强职业道德建设是为了抵制资本主义和封建主义腐朽思想，消除党内和社会上一些严重的消极现象的需要。在当今我们社会上，还存在损人利己、损公肥私、金钱至上、以权谋私、欺诈勒索、贪污受贿的思想行为，在社会人与人的关系中，还残存着宗法观念、特权思想、专制作风、拉帮结伙等封建遗毒。这些腐朽的思想严重地影响着一些人的工作、行为，产生腐蚀作用，败坏我们的社会环境和道德风尚，不利于社会主义新人的健康成长，甚至使一些人走上邪路。这对社会主义现代化建设事业是十分不利的，给改革和本应正常的人际关系带来很大的阻力。为了有力抵制资本主义腐朽思想的侵蚀，从思想观念、道德风尚上保证社

社会主义现代化事业的顺利进行，防止种种不合乎社会主义职业道德行为的出现，加强各行各业的道德教育，对社会主义精神文明建设是十分重要的。

二、加强房地产系统职工职业道德教育的必要性和现实性。

随着改革的深入发展和对外开放的影响，作为一个社会服务窗口的房地产行业，加强全体职工的职业道德教育，树立服务思想，端正业务作风，根据可能，为用户提供最佳服务，逐步实行文明经营、文明管理、文明服务是十分必要的工作。同时对于丰富社会主义精神文明建设，建立和发展团结、友爱、互助、和谐的新型社会关系具有深刻的现实意义。

首先，从房地产行业的经营性质和特点看。房地产行业所经营的业务，是面向社会数以万计的住户，它服务作风的优劣，职业道德素质的好坏，直接影响房地产行业的声誉和人民生活、工作、学习。因此，为了自我完善房地产行业在社会的形象，提高服务水平，为住户排忧解难、提供最多的方便，获得较好的经济效益和社会效益，最根本的一条，就是提高房地产行业职工的职业道德素质。每一个干部、工人都树立“信誉第一、服务第一、住户第一”的服务思想，正确使用国家和人民赋予的权力，处理好国家、集体、个人和住户之间的关系，以社会主义的职业道德规范去指导实际工作。而这一行为规范不可能用简单的政治、法律手段去加以解决，更多地是依靠每个职工在实际工作中，在自觉的基础上合理地进行调整。所以，加强职业道德教育，提高职业道德水平，必将成为促进房地产行业社会主义现代化建设的强

大精神力量。

其次，职业道德教育对房地产行业职工在职业活动中起行为指导、约束、调节和鼓励的规范作用。房地产行业的工作，政策性很强，如何把党和政府有关房产经营和管理的政策不走样地落实在实际工作中，真正为广大住户办些实事，仅仅靠一些政策、法规、守则还是不够的。因为对执行这些政策、法规、守则的工作人员来说，职业道德素质的高低，将会直接影响工作效率的高低。实际的工作说明，在如今国家尚无一部完整、系统的房地产管理法律的情况下，光靠一些零碎的、不健全的、不很完善的有关房地产行业的规章制度是很不够的。特别是有些规章制度伸缩性很大，只能靠房产工作人员在运用理解的基础上灵活掌握，这不仅能检查每个房产工作者工作的优劣，职业道德素质的高低，同时也验证每个工作人员能否在实际工作中自觉地按照社会主义的职业道德行为规范约束自己，正确处理和调整人们之间以及个人和社会之间的关系。因此，开展职业道德教育，对于提高房产工作人员的工作质量，正确处理人际关系，端正房地产行业的作风，减少犯罪率和巩固安定团结的政治局面，是一项非常重要的任务。

其三，要克服对职业道德建设重要性认识不足。加强职业道德建设是各行各业面临的新课题。几年来，房地产行业虽然通过企业整顿、整党和开展“四有”教育等工作，在职业道德水平和经营作风上有所提高，但在个别部门和个别工作人员身上还存在着服务不主动，不热情，办事难的行业不正之风，还存在拖、卡、勒住户等与职业道德相悖的行为。因此，为了配合社会主义精神文明建设，从领导到基层，多

花些必要的时间和精力来加强房地产行业的职业道德建设，培养职工良好的社会主义职业道德风尚，特别是在住房紧张，供需矛盾突出的今天，加强职业道德建设仍然是房地产行业所面临的重要任务之一。

总之，配合精神文明建设，开展房地产行业职业道德教育，既有其重要的战略意义，也有其深刻的现实意义。搞得好，对一个企业来说，既会获得经济实惠，也会获得社会效益；对整个社会讲，既有利于国家、集体和个人，同时也是对社会主义物质文明和精神文明做了贡献，以此不失于一个社会主义公民的应有义务。

职业道德建设，已经引起全党和全社会普遍关注。解决职业道德建设问题，提高各行各业职业道德水平，不能单独就职业道德问题而解决职业道德问题。首先，各级领导者应把解决从业人员的思想、服务态度问题，同解决他们的切身利益相结合。其次，把技术教育、业务知识培训与职业道德教育同步进行，使职业道德教育经常化、制度化、群众化，同时，党、政部门的职业道德直接涉及共产党、社会主义制度的形象和威望。因此，职业道德应同严格党纪、政纪结合起来。总之，我们必须从多方面、多层次、多渠道地建设好社会主义的职业道德，从根本上促进行业作风好转，推动两个文明建设，为改革提供最佳服务。

第一章 社会主义职业道德

中国共产党十二届六中全会通过的《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》指出：“道德是经济基础的反映，而不是脱离历史发展的抽象观念。”人的素质是历史的产物，又给历史以巨大影响。

人生活在一定的社会集体中，离开了社会集体，任何人都很难生存。人们在社会集体中生活、活动，彼此之间必然要发生各种关系，人与人之间的关系主要有三种类型：第一种是个人与个人之间的关系，第二种是个人与社会集体之间的关系，第三种是社会集体之间的关系。这些关系都是通过人与人之间表现出来的。如何调节各种人与人之间的关系，正确处理这些矛盾，历来是人类社会的大问题。

第一节 道 德

一、道德的产生与发展

（一）什么是道德

道德是社会意识形态的特殊形式，属于上层建筑。道德是依靠社会舆论、传统习惯和人们内心信念的力量来调节人们之间以及个人和社会集团之间关系的行为规范的总和。

在人们的社会生活中，每时每刻都需要和周围的各种事物打交道，这样就形成了一种关系，即社会关系。道德就是

社会关系的反映。譬如讲某某人道德高尚，某某人道德败坏；某某事做得道德境界高，某某事干得真缺德等等。这些，就是用道德标准和尺度来评价人们的某种行为。可见道德这个概念人们并不陌生，而且在人们心目中很有份量。

人的行为规范存在于人们的举止行为之中，并通过人们的举止行为表现出来。因此，所谓行为规范，就是指人们行为的准则。每个人的行为总是要引起别人和社会的评价。要判定每个人行为对还是不对，就得有衡量的准则或标准。谁遵守这些准则或标准，就会受到社会舆论的赞扬；谁违反它，就要受到社会舆论的谴责。因此，我们把这种通过社会舆论，人们内心信念和传统习惯所维系的善恶，作为评价意识，来调节人与人之间、个人与社会之间关系的行为准则和规范的总和，称之为道德。

“道德”，这个概念是人类在长期物质生产和生活实践中逐步形成起来的。道德与法不同，它没有强制性，但道德属于社会形态范畴。它和政治观点、法律观点、哲学宗教等社会意识形态一样，都属于上层建筑领域。由于道德是由社会物质生活条件和人们的社会关系、阶级地位所决定，因而它是阶级根本利益的反映。在阶级社会中，道德是有阶级性的，每个阶级都有它自己的道德准则，超阶级的道德是不存在的。

（二）道德的产生和发展

我们知道了什么是道德，那么，道德是怎么产生的呢？关于道德的起源有各种各样的说法。有的说，人的道德观念、道德原则，都是从天上掉下来的。天上先有个道理，人们也按照天上的道理办，不照办就要受到天的惩罚。所以，

人们在评论不道德的行为时，常说他“丧尽天良”，他的行为“天理难容”。天上的道理怎么能到人间呢？中国汉朝董仲舒说，这是因为天和人可以“互相感应。”人做了好事，天上就降下一个祥瑞；人做了坏事，天上就降下一个灾难。在中国，过去有人做了坏事，就作揖磕头，求老天爷饶恕。在外国，教徒做了坏事，就向神父做忏悔，因为神父是上帝的代表，就是向上帝请罪。这是迷信的说法。

还有一些人说，道德是人们心里面本来就有的。例如，孟轲提出“性善”论，他说，人之初，性本善，所以作恶事，是后来受外界影响的结果。荀子提出了“性恶”论，他说，人之初，性本恶，只是经过教育，才能逐步向善。还有的人说，人生下来的时候就不一样，有的是小人。有的是君子。这也是说不通的。同样的行为，在一个社会里，不同的人有不同的善恶评价。《水浒传》称梁山泊的好汉，是杀富济贫，替天行道的英雄豪杰；《荡寇志》却把梁山好汉污蔑为杀人造反，十恶不赦。看法的迥然，说明不是人生下来就有善有恶的区分，而是人们对善恶评价的标准不同。

对于道德起源的解释，直到有了马克思主义，才真正得到了正确的说明。马克思主义认为，道德是一种由社会经济基础决定的社会意识形态。观念的东西，不能由观念本身得到解释。人们的社会意识是由人们的社会存在决定的。决定人们道德面貌的，是人们的社会物质生活条件。道德是在人们的社会实践中形成的，人们脱离了动物界，为了生存就必须进行生产，在生产交往和分配中，必然产生个人与个人、个人和整体（民族、阶级、人类）之间的矛盾，产生个人与个人之间的利益，个人与集体利益之间的关系，为了调节这

些关系，才产生了道德。

按照历史唯物主义的观点，依据经济结构划分的社会发展的五种形态，相应划分出道德演变的五种历史类型。即原始社会的道德、奴隶社会的道德、封建社会的道德、资本主义社会的道德、社会主义和共产主义社会的道德。从原始的民族道德过渡到阶级社会的阶级道德，再从阶级道德过渡到社会主义和共产主义社会的共产主义道德，这是人类道德发展的三个历史阶段，也是人类道德曲折进步的辩证过程。

原始社会的道德，是人类社会发展的第一个阶段。从原始群时期的道德萌芽状态，发展到民族社会的朴素的集体主义道德，这是人类道德发展的最初的巨大进步。原始社会的道德是在原始公有制基础上形成和发展的，是统一的人类道德，是最纯朴的离尚的道德。但还不是完成自觉的道德意识和道德关系。当生产力有了进一步发展的时候，随着私有制和阶级的出现，这种原始的民族道德就被反映私有制要求的阶级利益和阶级道德所代替。阶级社会的道德，是人类社会道德发展的第二个阶段。在这个阶段中，由于私有制的发展和阶级的对立，原始社会统一氏族道德便分裂为对立的阶级道德，奴隶主阶级的道德，封建地主阶级和资产阶级的道德，以及与它们对立的有奴隶阶级道德，农民阶级道德和无产阶级道德。在阶级社会里，劳动人民的生产实践，是保持人类社会道德进步的力量源泉。他们在生产劳动和革命斗争实践中培养起来的勤劳俭朴、诚实勇敢、团结友爱和疾恶如仇的品德，以及在生活中所形成的道德原则和规范，世代相传，不断丰富和发展，成为人类道德进步的主流。人类社会道德发展的第三个阶段，是共产主义阶段。