

邮电职业道德

王长清 朱文起 主编

北京邮电学院出版社

《邮电职业道德》编委

顾问:王明方

主编:王长清 朱文起

编委:(按姓氏笔划为序)

马复疆 王长清 朱士德

朱文起 岳占民 贺登宣

徐长华 廖忠双

目 录

• 1 •

第二节	急用户所急 帮用户所需	(109)
第三节	文明生产 礼貌待人	(111)
第四节	廉洁奉公 一尘不染	(113)
第六章	邮电生产人员的职业道德	(117)
第一节	邮电营业人员的职业特点及职业道德	(117)
第二节	邮电生产人员的职业道德	(127)
第七章	邮电科技人员的职业道德	(145)
第一节	科学技术是实现邮电通信现代化的关键	(145)
第二节	邮电科技人员的职责及其劳动特点	(148)
第三节	邮电科技人员的职业道德	(155)
第八章	邮电企业管理人员的职业道德	(168)
第一节	邮电企业管理人员的任务、作用及职业特点	(168)
第二节	邮电企业管理人员职业道德规范的基本内容	(173)
第九章	邮电职业道德评价	(184)
第一节	邮电职业道德行为的选择	(184)
第二节	邮电职业道德评价的标准和方式	(191)
第三节	邮电职业道德评价的依据和原则	(197)
第十章	邮电职业道德修养和教育	(203)
第一节	邮电职业道德修养	(203)
第二节	邮电职业道德教育	(212)

第一章 社会主义道德

道德是调整人们之间以及个人与社会之间行为规范的总和。它包括伦理思想和伦理思想指导下人的行为所体现的情感、风俗、情操等。职业道德是社会道德在行业中的体现或具体化。是随着社会分工和行业的出现而逐步形成和发展起来的。邮电职业道德是在邮电活动中逐步形成和发展起来的行业道德。为了学习和研究邮电职业道德,首先要了解道德的一般特征,特别是社会主义道德的基本原则和规范。

第一节 道德的性质和作用

一、道德的起源

关于道德起源问题,旧伦理学有四种观点:一是“神启论”,神学和客观唯心主义伦理学家认为,道德是从上帝、神或某种客观精神那里来的;二是“天赋道德论”,主观唯心主义伦理学家认为,道德是主观自生的,是先验的抽象的精神、“良知”、“情感”的产物;三是“感觉欲望论”,旧唯物主义者从人的自然本能、抽象的“人性”来说明道德的起源;四是“自然起源论”,庸俗唯物主义者依据达尔文的进化论的观点,把人类社会同动物,特别是动物群体化程度较高的动物的本能作简单的比较,认为人的道德不过是动物本能的直接继续。

以上四种观点,由于历史的局限性没有科学地解决道德起源

问题,其根本原因就在于,他们离开了社会历史、社会实践,特别是社会物质生产去寻找道德的起源,因而不可能得出科学的结论。

马克思伦理学坚持从社会存在说明社会意识,从社会物质生活条件、社会实践和社会发展寻求道德的起源。

首先,社会关系的形成和意识的产生是道德产生的前提。劳动使类人猿变成人,出现人类社会,人与动物、人类社会与动物世界有本质区别。同时,在劳动中产生了人类的语言、意识,猿脑变成人脑。人脑是意识的载体,具有抽象思维能力。有了人脑,有了意识,才能对社会关系作出反映。因此,人类社会关系形成和意识的产生是道德形成的前提条件。

其次,道德由萌芽到形成是一个历史过程。原始社会是道德形成的初期,那时它的形态比较简单,是同氏族的风俗、习惯和传统融合在一起的。由于生产的发展、社会分工和私有制的出现,道德便从统一的意识中分化出来,有了比较严格的、比较系统的原则和规范,并分裂为彼此相区别、甚至是相对立的道德体系。

归根到底,道德是为适应人类社会生活的需要而产生的,是由社会物质生活条件所决定的。

二、道德的演变

道德是变化的,它的演变是一个历史过程。社会物质生活条件变化决定道德的演变。人类社会历史经历了五种社会经济结构,与此相适应,道德也有五种类型,即原始社会道德、奴隶社会道德、封建社会道德、资本主义社会道德、社会主义共产主义社会道德。

原始社会的道德。原始社会生产资料公有,生产力水平十分低下,人们共同劳动,平均分配劳动产品,过着集体生活,这就决定了原始社会道德的特点:维护氏族和部落的共同利益是原始社会道

德的基本原则；共同劳动、相互帮助、勇敢刚强、吃苦耐劳是氏族成员的美德；维护氏族内部的自由、平等是原始社会的重要道德规范；道德规范和风俗、习惯及传统融合一体，具有朴素性、狭隘性、外在性和权威性。原始社会道德具有两重性，它既有其高尚的一面，如维护集体、热爱劳动、团结互助、自由平等，又有其消极的一面。如氏族复仇、食人之风以及血缘群婚等。因此既不能把它说成是无限美好的，也不能简单地看成是粗野的、残暴的。

奴隶社会道德。奴隶社会是人类历史上第一个阶级社会。与之相应的人类道德也深深地打上了阶级的烙印。在奴隶社会，奴隶主占有一切生产资料和绝大部分生活资料，奴隶只是会说话的工具。奴隶主对奴隶的残酷剥削和压迫，决定了奴隶社会有两种根本对立的道德——奴隶主道德和奴隶道德。

奴隶主阶级道德的主要特征有：维护对奴隶主的绝对屈从和人身依附关系，对奴隶主国家绝对忠诚，是它的基本原则；鄙视劳动和劳动者，男尊女卑等，则是奴隶主阶级道德的主要规范。与奴隶主阶级道德根本对立的是奴隶阶级道德，反对奴隶主的虐杀，争取人的地位，是奴隶阶级道德的基本原则；在同奴隶主斗争中，奴隶们形成了顽强勇敢、忠诚团结的高尚品德；同时，在奴隶阶级内部形成无私、互助、勤劳、勇敢等道德规范。

奴隶社会道德与原始社会道德相比，既有其进步的方面，也有其退步的方面。其进步表现：一是道德调节的内容和范围日益复杂化、多样化。随着阶级、国家、民族、行业的产生，人们之间的社会关系和道德关系也日益多样化、复杂化。为了调整各方面关系，道德本身也有了很大的进步，如抓到俘虏不再杀掉，而留作奴隶；婚姻方面向一夫一妻制过渡等。二是道德的表现形式上，已成为独立的上层建筑成分和意识形态，克服了原始社会道德那种朴素的、感性

直观的形式，具有了独立的思想意识形态，从而研究道德成了一门专门的学问，出现了系统化理论化的道德学说——伦理学。奴隶社会道德在其表现有很大进步的同时，也夹杂着退步，表现为失去了原始社会那种平等、自由，出现了“最卑下的利益——庸俗的贪欲、粗暴的情欲、卑下的物欲、对公共财产的自私的掠夺”，出现了“最卑鄙的手段——偷窃、暴力、欺诈、背信”。^①这充分表现了奴隶主阶级的野蛮性、贪婪性和残暴性。

封建社会的道德。封建社会是封建地主阶级占有生产资料 and 不完全占有农民人身。人与人之间的等级关系不仅没有消除，而且更加复杂化。与此相应的形成了封建社会中两个根本对立的阶级道德——封建地主阶级道德和农民阶级道德。

封建地主阶级道德的重要特征有：维护封建宗法等级关系是它的基本原则。封建社会等级森严，国王或皇帝是最大的封建主，在他之下，由高到低分不同的等级。在我国封建社会里，人分五等，官分九级，各等、级间在财产、官职、特权以及吃喝穿戴、仪礼、举止、风度、习惯等方面都有明确地规定，要求人们安于自己的等级，安守本分，否则就是恶行。为了维护宗法等级制度，地主阶级还提出了一系列规范，如“三纲五常”、“三从四德”、忠君孝亲、男尊女卑、厌恶劳动和劳动者等地主阶级的基本道德规范。

与地主阶级道德对立的是农民阶级道德。农民阶级在反对封建地主阶级的剥削和压迫的斗争中，形成了本阶级的道德：反对封建宗法制度和礼教，要求社会平等是它的基本原则；勤劳、节俭，关心和同情劳动人民等则是它的重要规范。由于农民既是劳动者又是小私有者，决定了他们道德的两重性，即既有反对封建剥削、压

^① 《马克思恩格斯全集》第21卷，第113页。

迫，勤劳俭朴等美德，又有因循守旧、散漫自私等消极的内容。

资本主义社会道德。建立在资产阶级占有生产资料，剥削雇佣工人剩余价值基础上的资本主义社会，造就了资本主义社会的统治者——资产阶级，同时也造就了它的掘墓人——无产阶级。资产阶级同无产阶级在经济上的根本对立是资本主义社会全部社会关系的基础，也是资本主义社会道德的基础。

利己主义或个人主义是资产阶级道德最基本的原则和核心，它是资产阶级最大限度地剥削无产阶级，榨取剩余价值的经济关系在道德上的反映。在实践上则表现为唯利是图、尔虞我诈、损公肥私、损人利己等。资产阶级在反封建时期提出了“自由、平等、博爱”的口号，并把它作为处理人与人之间关系的道德规范，曾起过历史的作用，但也应看到它从来就有局限性和虚伪性。金钱万能、唯利是图、鄙视劳动、奴役妇女等是资产阶级的主要道德规范。

与资产阶级道德根本对立的是无产阶级道德。它是建立在现代化大生产基础上的，是在反对资产阶级的斗争中，在马克思主义指导下，逐步发展起来的一种崭新的、革命的道德。集体主义是无产阶级道德的基本原则；推翻资本主义统治，消灭私有制，消灭剥削和压迫，消灭阶级和阶级差别，实现社会主义和共产主义，是无产阶级道德的最高理想。无产阶级在同资产阶级斗争中，批判一切腐朽的思想，继承一切劳动人民、革命阶级的优良道德传统，形成了大公无私、英勇斗争、团结互助、不怕牺牲、遵守纪律、公正诚实等优良道德品质，随着无产阶级革命的胜利，社会主义制度的建立，进一步发展成为社会主义道德，随着社会主义向共产主义的高级阶段过渡，必将发展为共产主义道德。

道德的发展有其历史的连续性。无产阶级道德同历史上剥削阶级道德有本质的区别，但也不能离开人类道德发展的历史，人类

道德合乎规律的发展,是人类优良道德传统的继续与发展。因此,对历史上劳动人民在生产斗争和阶级斗争中所形成的道德品质,要作历史的具体的分析,吸收其合理的、进步的成分和因素,剔除其空想的、落后的、错误的东西。

三、道德的本质

所谓道德的本质,就是指道德区别于其它社会现象的本质属性。是道德基本要素内在的必然性和规律性联系的总和。研究伦理学的根本任务就在于通过道德现象把握道德的本质。旧的伦理学没有科学地解决道德本质问题。只有马克思主义伦理学第一次揭示了道德本质。

首先,社会经济关系决定道德的本质。马克思主义伦理学认为,道德不是神的意志,不是主观自生的,不是某种客观精神的外化,也不是动物的本能简单发展而来的,而是由社会关系,特别是社会经济关系决定的。

1. 社会经济结构即生产关系的性质决定道德体系的性质

有什么样的社会经济结构,就有什么样的社会道德。在人类历史上,社会经济结构基本上有两种:一种是以生产资料公有制为基础的经济结构,如原始社会,社会主义共产主义社会;另一种是以生产资料私有制为基础的经济结构,包括奴隶社会、封建社会和资本主义社会。与这两种经济结构相适应的是两种根本对立的道德体系。与公有制相适应的是统一的社会道德,它包括原始社会道德和在资本主义社会萌芽、在社会主义发展、在共产主义社会完善的全人类的道德——共产主义道德。与后一种经济结构相适应的是两种根本对立的阶级道德。它包括奴隶社会中奴隶主道德与奴隶阶级道德的对立,封建社会中封建地主阶级道德同农民阶级道德

的对立,资本主义社会中资产阶级道德同无产阶级道德的对立。道德性质归根到底是由经济关系,特别是生产资料所有制的性质决定的。有什么样的所有制,就有什么样的道德体系。

2. 社会经济关系特别是经济结构决定道德的主要内容

“每一个社会的经济关系首先是作为利益表现出来。”^①任何道德原则、规范总是一定社会团体、阶级的利益的反映。一定的利益决定了一定的道德原则和道德规范。原始社会具有统一的社会利益,个人离开社会、离开氏族、部落就没法生活,反映在道德上就必然是个人利益服从氏族或部落的利益,以风俗习惯维护社会整体的利益。在氏族内部人们之间也必然相互关心,相互帮助,人人平等。在私有制为基础的阶级社会,剥削阶级占有生产资料,反映在道德上就必然是各种各样的个人主义、利己主义的基本原则和主要道德规范。在社会主义社会,公有制占主导地位,反映在道德上的基本原则必然是维护公有制的集体主义和一系列道德规范,如爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义。

3. 在阶级社会中,道德深深打上阶级的烙印

道德是经济关系的反映,在阶级社会,由于人们在经济结构中所处的地位不同,形成的阶级利益不同,反映在道德上就必然有不同的甚至根本对立的道德认识、道德情感、道德意志和道德规范体系。经济上处于统治地位的阶级,其道德也必然在社会上处于支配地位。正如马克思恩格斯指出的:“支配着物质生活资料的阶级,同时也支配着精神生活资料,因此,那些没有精神生活资料的人的思想,一般地受统治阶级支配的。占统治地位的思想不过是占统治地位的物质关系在观念上的表现,不过表现为思想占统治地位的物

^① 《马克思恩格斯选集》第2卷第537页。

质关系；因而，这就是那些使某一个阶级成为统治阶级的各种关系的表现，因而这也就是这个阶级的统治的思想”。^① 道德在阶级社会中具有阶级性是十分鲜明的。但是，我们还应该注意到，在阶级社会中，还存在某些一致的道德规范。如人们在征服自然过程中产生的道德观念、道德要求；在职业活动中形成的某些职业道德规范；在反对共同敌人斗争中统一战线的各个阶级往往具有某些相近或共同的道德要求。这是由于在同一经济结构中生活的不同阶级，除了不同的甚至根本对立的利益外，还会有某些共同的利益，因而能形成某些共同的生活规则和共同的道德要求。

4. 社会经济结构的发展变化决定道德的发展变化

没有永恒的道德，道德总是随社会经济关系变化而变化的。在社会经济结构大的变革以后，道德也会发生大的变革。人类历史上经济结构经历了五种形态，与之相应的也有五种类型的社会道德。即使在同一社会形态内部，其基本经济结构并没有发生根本变化，只是其中某些方面有了变化，也会引起道德上的某些变化。这是因为社会经济结构变化，必然引起人们的经济利益的变化，而这种利益变化必然在人们道德上有所反映。人们为了维护自己的利益，总是要给道德上加进新的成分，包括给原有道德作新的解释、增加新的内容。总之，道德是随经济关系变化而变化的。然而这种变化又不是一一对应的，道德落后于或超前于经济关系变化的现象也是存在的。这是由于道德变化的原因是极其复杂的，它除了受经济这一根本的决定性的因素作用外，还受其它因素的作用。如政治、法律、思想的作用以及道德本身具有相对的独立性等。

其次，道德是特殊的社会意识形态。道德本质是由经济关系决

^① 《马克思恩格斯全集》第3卷第52页。

定的，这揭示了道德与政治、法律等社会意识共同具有的一般本质。除此之外，还有与政治、法律等社会意识不同的特殊的本质。道德是非制度化的规范。道德规范与政治、法律规范不同。政治、法律规范是经国家、阶级、政党、团体以一定的法律、章程表现出来的阶级的团体的意志，是制度化的，并通过强制手段迫使人们执行，以达到维护社会生活正常进行。而道德规范则是人们在社会生活实践中逐渐形成和发展起来的，并不是通过国家、团体颁布、制定或规定出来的。它通过宣传、教育、传统习惯、社会舆论等手段，使人们接受，转化为道德情感、道德意志、道德信念，并付之行动。

再次，道德还是一种实践精神，是人类把握世界的特殊方式。道德作为实践精神是特殊的价值体系，它既是一种价值，是道德主体同满足这种需要的对象之间的关系，又是实现价值的行为，是有目的的活动，因而又具有理想性和义务性。同时，道德作为实践精神，其把握世界的方式与其它社会意识不同，如科学以真假范畴把握，艺术以美丑表现世界，道德则是以善恶来认识、反映和改造人类社会与自身。

四、道德的作用

由经济关系决定的道德，作为意识形态属于上层建筑范畴，既是社会控制力量，又是人们把握世界的特殊方式，有它自己特有的功能和作用。

道德功能是多方面的，但基本功能有两个方面：一是认识（反映）功能；二是调节功能，其它功能则属于或交织这两个功能之中。

道德的认识功能，与政治、法律、文艺、宗教的认识功能相比较，有其共同的特征，都是反映社会现实，特别是反映社会经济关系，但又有其自身的特点。道德是从个人与他人、与社会整体的利

益关系的角度反映社会现实,预测未来图景的。主要以具有善恶意义的道德规范,评价性地表达认识的成果。实践是一切认识的基础,而对于道德的直接现实性更为突出。道德的产生、发展、确认、评价以致修养、教育等每一个环节都与实践密切相联系。总之,人们通过认识个人与社会、与他人利益反映社会现状,预测历史趋势,进而明确自己的社会义务和历史责任。

道德的调节功能,就是社会中的人们按一定原则、规范要求对自己或他人的行为进行控制、干预和影响。一定的道德规范、原则、准则,通过社会舆论、风俗习惯、内心信念等形式,调节人们的行为,以达到调节社会关系,这是道德最主要的、最突出的功能。在阶级社会里,道德与法律是彼此相互补充的社会控制因素。法律是通过国家机器强制地调节人们的关系,道德则是通过社会舆论、内心信念等方式,唤起人们的知耻心,培养、提高人们判断善恶的能力和道德义务感,具有经常性、深刻性和灵活性的特点。道德功能的具体形式很多,如评价、辩护、教育、指导以及激励等,这些形式相互依赖、相互渗透,其中道德评价是最基本的形式。

既然道德有着自己的特殊的功能,那么它就必然要对社会发生作用,主要表现在以下三个方面:

首先,道德作为社会意识形态,总要为决定它的经济基础服务。一定的道德总是由一定经济基础决定的,它不仅反映其经济关系,而且要帮助经济基础的形成、巩固和发展。一方面用其道德原则、规范论证这种经济关系的合理性、正义性;另一方面则否定其它经济关系,证明其不合理性、非正义性。剥削阶级道德总是为剥削制度服务,千方百计说明私有制合理、正义,并麻痹被剥削者,给他们套上剥削阶级道德枷锁。无产阶级道德、社会主义共产主义道德是为无产阶级劳动人民服务的,是为推翻资本主义经济、政治制

度，建立巩固和发展新的社会主义的经济关系、政治关系服务的。

其次，道德是影响社会发展的重要的精神力量。生产力是社会发展的最终的決定因素。道德对生产力的作用，主要表现在两个方面，一方面，道德通过控制、调节社会秩序、社会经济关系，即通过反作用于经济基础，对生产力的发展起间接的作用；另一方面，它是生产力发展的直接的精神力量。在生产力诸要素中，劳动者是最活跃、最重要的因素，劳动资料、劳动对象都是由劳动者开发、使用的。因此，人们的精神状态、道德水平如何，直接影响生产力的发展。历史上，剥削阶级鄙视劳动和劳动者，对生产力的发展起消极作用。劳动人民热爱劳动，他们是生产力发展的最主要因素。在社会主义社会里，大力提倡热爱劳动的美德，对于促进生产力的发展有着极其重要的现实意义。

第三，道德对其它社会意识有重大的影响。社会意识诸形式之间总是既相互区别，又相互联系、相互作用的。在阶级社会中，道德是政治统治和法治的重要辅助手段。它不仅论证政治法律制度的合理性，而且给政治、法律控制社会秩序作必要的补充，以维持社会的稳定。历史上每个时期的道德，总是对当时的文艺、宗教等社会意识的存在和发展以深刻的影响，打上那个时代的道德的烙印。

为了坚持马克思主义伦理学关于道德社会作用的基本观点，必须批判和反对两种错误倾向：一种是“道德决定论”，他们夸大道德的作用，认为社会一切都是由道德决定的，从而陷入了历史唯心主义泥坑；另一种观点是“道德无用论”或“非道德主义”，这种观点根本否认道德的社会作用，其实质是为种种不道德现象作辩护。

第二节 社会主义道德基本原则

一、社会主义道德形成和发展

道德归根到底是经济关系的反映。在阶级社会,它是一定阶级利益的要求和反映。社会主义道德也不例外,它在本质上是无产阶级利益的反映。道德又总是发展的,社会主义道德有其自身的形成和发展的历史。社会主义道德萌芽于资本主义社会,形成于社会主义社会,将来又必然随着社会主义发展到共产主义高级阶段而形成共产主义道德。

社会主义道德萌芽于资本主义社会的无产阶级道德中。资本主义代替封建主义是社会历史一大进步。资本主义生产关系的确立及其发展是无产阶级道德产生的客观的社会基础。在剥削雇佣工人,进行剩余价值生产的资本主义社会,无产阶级的经济地位及其反对资产阶级的斗争实践,使他逐步形成了与资产阶级根本对立的思想感情、道德信念、道德意志和道德理想。养成大公无私、团结互助、英勇斗争以及高度的组织性、纪律性等一系列优秀品质。恩格斯指出,资产阶级“生活的目的就是装满自己的钱袋”。无产阶级则“完全没有这种金钱崇拜感”,他们“不戴上自私的眼镜来看一切”。^①马克思恩格斯在领导无产阶级斗争中,以自己的科学世界观为指导,深刻揭露、批判资产阶级道德本质,指出工人运动中错误的道德观念,批判地继承了历史上优秀的道德遗产,特别是劳动人民在生产斗争和社会斗争中养成的优秀品质,总结、概括了无产

^① 《马克思恩格斯全集》第2卷第411页

阶级优秀道德品质,把无产阶级的自发的、朴素的道德思想上升到系统的科学的人生观和道德规范、道德评价、道德理想,并用以教育无产阶级,提高其道德水平,使之能用无产阶级的道德标准去评价人们行为的善恶,正确处理个人与阶级、与社会的关系,为推翻资本主义制度,消灭剥削和压迫,实现共产主义理想而斗争。

社会主义制度的建立为社会主义道德的进一步形成和发展提供了坚实的基础和广阔的天地。无产阶级通过革命推翻资本主义制度,建立起以生产资料公有制为主体的社会主义经济关系;人们在生产中的地位是平等,是同志式的互助合作关系;实行以“按劳分配”为主的分配原则。无产阶级专政的国家政权,人民当家作主的政治制度;马克思主义为指导的社会意识形态等,为社会主义道德进一步形成和发展提供了必要的条件。在共产党领导下,更加自觉地进行社会主义道德建设。社会主义革命和建设实践,使社会主义道德的内容得到进一步的充实和发展。在我国则形成以集体主义为基本原则和以爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义为主要内容的道德规范的社会主义道德体系。

社会主义发展的必然趋势是共产主义,随着社会主义向共产主义过渡,社会主义道德必将发展为共产主义道德。这是社会发展的客观规律,也是社会主义道德发展的必然趋势。在共产主义社会,生产力高度发展,社会财富极大丰富;不仅消灭了阶级,而且消灭了阶级差别;劳动已成为人生第一需要,社会实行“各尽所能,按需分配”的原则。与之相应的是人们觉悟极大提高,具有最高尚的道德品质。随着国家消亡,政治、法律统统失去了存在的条件,共产主义道德成为调节社会关系的唯一的行为规范。进入共产主义社会后,全人类统一道德也还要随着社会向更高的水平发展。

社会主义道德和共产主义道德在本质上是一致的,它们都是