

电力行业中等职业教育教材

ZHIYE DAODE YU QIYEWENHUA

职业道德与 企业文化

◎ 鲁建国 主编



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

电力行业中等职业教育教材

职业道德与 企业文化

◎ 鲁建国 主编



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

图书在版编目 (CIP) 数据

职业道德与企业文化/鲁建国主编. —北京: 中国水利水电出版社, 2007

电力行业中等职业教育教材

ISBN 978-7-5084-4347-8

I. 职… II. 鲁… III. ①电力工业—职业道德—专业学校—教材②电力工业—工业企业—企业文化—专业学校—教材 IV. F407.61

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 117881 号

书 名	电力行业中等职业教育教材 职业道德与企业文化
作 者	鲁建国 主编
出版 发行	中国水利水电出版社 (北京市三里河路 6 号 100044) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 63202266 (总机)、68331835 (营销中心)
经 售	北京科水图书销售中心 (零售) 电话: (010) 88383994、63202643 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	中国水利水电出版社微机排版中心
印 刷	北京市兴怀印刷厂
规 格	787mm×1092mm 16 开本 7.25 印张 172 千字
版 次	2007 年 10 月第 1 版 2007 年 10 月第 1 次印刷
印 数	0001—3000 册
定 价	22.00 元

凡购买我社图书, 如有缺页、倒页、脱页的, 本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

前 言

教育部在《2003~2007 年教育振兴行动计划》中提出要实施“职业教育与创新工程”大力发展职业教育，大量培养高素质的技能型人才，并强调要以就业为导向，转变办学模式，大力推动职业教育。为此湖北省电力建设技工学校组织有关专家和教师编写了一系列中等职业教育教材。

本套教材在内容上突出了基本理论的学习和基本技能的训练，力求达到实用技能培训的要求；打破了传统课程体系，有机的组合教学内容，强化技能训练，强调内容的针对性和实用性。

本书由鲁建国编写，共分八章，内容分别为：道德与职业道德概述；职业道德的地位和作用；社会主义职业道德的基本规范；电网企业职工职业道德；电网企业职工职业道德教育与培养；企业文化概述；企业文化主题；电网企业文化。该书内容简洁明快，通俗易懂，并列举了大量的实例，实为一本不错的职业教育教材。同时，也可用作电力行业职工培训教材。

由于编者水平有限，书中难免有疏漏之处，敬请广大读者批评指正。

编 者

2007 年 7 月

目 录

前言

第一章 道德与职业道德概述	1
第一节 道德.....	1
第二节 职业道德.....	3
第三节 社会主义职业道德.....	4
第二章 职业道德的地位与作用	7
第一节 职业道德与市场经济.....	7
第二节 职业道德与企业发展.....	8
第三节 职业道德与电力工业	11
第三章 社会主义职业道德的基本规范	14
第一节 爱岗敬业	14
第二节 诚实守信	16
第三节 办事公道	17
第四节 服务群众	19
第五节 奉献社会	21
第四章 电网企业职工职业道德	23
第一节 国家电网公司员工道德规范	23
第二节 输配电职业道德	26
第三节 变电运行职业道德	29
第四节 供电营业职业道德	33
第五节 电网调度职业道德	50
第五章 电网企业职工职业道德教育与培养	54
第一节 强化职业责任 杜绝习惯违章	54
第二节 增强法制意识 自觉遵法守规	57
第三节 加强道德修养 提升道德水准	61
第六章 企业文化概述	65
第一节 企业文化的内涵	65
第二节 企业文化的特征和功能	69
第三节 企业文化与企业管理和思想政治工作	71

第七章 企业文化的主体	73
第一节 企业价值观	73
第二节 企业精神	75
第三节 企业经营哲学、经营理念和企业宗旨	76
第四节 企业伦理	78
第五节 企业发展战略	80
第八章 电网企业文化	82
第一节 国家电网公司企业文化要略	82
第二节 电力企业文化建设案例	86
附录	97
一、水电泰斗的赤子情怀	97
二、银线情深	98
三、上下一心，黄土变金	99
四、呼李庆长，好使！	100
五、电话里的文明	100
六、“永远进取”的海尔	102
七、IBM 的“核心价值观”	104
八、“声形并茂”的五粮液文化	105
九、山东电力集团公司的“企业家精神”	106
十、部分企业理念实例录	108

第一章 道德与职业道德概述

道德是一种普遍的社会现象，它遍及任何一个国家、民族、阶级、家庭、行业 and 有人群的地方。职业道德则是道德在职业活动中的具体表现。它是道德的重要组成部分。因此，在具体学习职业道德之前，我们必须对道德的基本问题有一个了解。

第一节 道 德

一、道德的涵义

道德，是人们日常生活中最熟悉的一个概念，是人类社会特有的现象。从幼儿园、小学到中学、大学，到参加工作以后，“道德”这种社会现象随时都出现在我们身边。诸如：公共生活中，在公共汽车上，一位男乘客因刹车站立不稳，碰到旁边女乘客。女乘客当即厉声斥责：“什么德性！”如何处理？男乘客幽默地解释了一句：“对不起，这不是德性，是惯性。”大家一笑，紧张的气氛立刻缓和了。

职业生活中，某年某城关供电所，在配电安装中，因匆忙安装，不检查、不计算、不试验，使新装的配电变压器运行 10 多个小时就烧毁，导致一民房着火，1 人死亡，7 人受伤。这既是技术、能力问题，也是职业道德责任感问题。

家庭生活中，对老人有的人是尊敬赡养，有的人是嫌弃不管；夫妻之间有的是互敬互爱、携手相扶，有的是朝三暮四、“彩旗乱飘”。不同的道德意识，将有不同的道德行为。

那么，究竟什么是道德呢？

(1) 道德是约束人们行为、调整人与人、个人与社会之间关系的行为规范的总和。人们生活在社会里，从事着各种活动，形成了复杂的社会关系。在这些错综复杂的关系中，往往会发生意想不到的矛盾。为了调整人们之间的关系，必须对个人的行为加以适当的约束，以保障社会生活的正常秩序。在阶级社会中，国家除了凭借政治、法律等强制性手段外，大量的还需要道德原则和道德规范来约束人们的行为。道德作为行为准则，就是指引人们怎样选择自己的行为，怎样调整与他人、与社会的关系，培养什么样的人格，走什么样的人生道路。

(2) 道德又是评价人们思想行为善恶、荣辱的评价标准。人们在社会关系中，经常进行着道德评价活动，就是通过社会舆论或个人心理活动等形式，对他人或自己的思想行为进行是非、善恶、荣辱的分析判断。如人们评价和判断谦虚诚信、忠于职守、勤劳节俭、团结互助等思想行为是光荣、高尚、道德的；而损人利己、粗言恶语、欺诈狡黠等思想行为是耻辱、卑劣、不道德的。这种道德评价中，人们都是以一定社会或阶级的道德准则作为评价标准的。

因此，道德是一定社会、一定阶级给人们提出的调整人与人、个人与社会、个人与自



然之间关系的的行为规范的总和，是评价人们思想、行为善恶、荣辱的标准。

二、道德的本质

任何事物有现象，也有它的本质。本质就是事物的根本属性。道德作为社会现象，其本质一般可归纳为以下三个方面。

(1) 道德活动现象。它指人类社会中，围绕一定的善恶观念而进行的群体活动和个体行为，既包括泛泛的一切可以进行善恶评价的群体活动和个体行为，也包括人们为培养一定道德品质和达到一定道德境界而进行的群体活动和个体行为。如道德评价、道德教育、道德修养等。

(2) 道德意识现象。它指在道德活动中形成并影响道德活动的各种具有善恶价值的社会心理和个人心理，以及各种道德思想、观念和理论体系。

(3) 道德规范现象。它指一定社会条件下评价和指导人们行为善恶的准则。

研究道德的本质，就是研究道德这些现象从根本上是由什么决定的，从根本上代表和反映了什么。

那么，道德的本质到底是什么呢？马克思主义认为：道德的产生和发展变化与社会经济关系的发展变化紧密相连。随着人类社会的经济关系和利益关系的发展变化，人类历史上出现过原始社会的道德、奴隶社会的道德、封建社会的道德、资本主义社会的道德、社会主义的道德。即使在经济结构相同的社会中，由于阶级地位不同、经济利益不同，也有不同的道德观念、道德原则和规范。例如封建社会，维护封建宗法等级制是封建帝王、地主阶级的道德原则，而“均贫富、等贵贱”则是农民阶级的道德要求；再如以私有制为经济基础的资本主义社会，维护个人私利的极端个人主义是其社会道德的基本原则，而以公有制为经济基础的社会主义社会则以集体主义为道德的基本原则。可见，社会经济结构的性质决定道德体系的性质；社会经济关系所表现出来的利益决定道德的内容；在阶级社会中，人们的阶级地位和不同的利益决定道德的阶级性；经济关系的变化引起道德的变化。所以，道德是由社会经济关系决定的、反映一定经济关系和经济利益的社会意识和上层建筑，这就是道德的本质。

三、道德的特征

社会生活中有许多行为规范，如政治规范、法律规范。道德规范与它们相比，虽在内容上相互贯通；在作用上相互作用、相互影响，但它有着自身的特点。

1. 道德具有自觉性

政治、法律规范是国家或居统治地位的阶级将自己的意志上升为国家意志，通过一定的法律形式制定的，并依靠国家公安、检察院、法院等强制机关来维持实施，具有强制性。而道德规范是人们在长期的社会生活中逐渐形成的共同要求，是公众认可的行为准则。当它通过社会舆论、思想教育、传统习惯转化为人的内心情感、意志和信念，变成一种自觉的自我要求时，才能发挥作用。所以，道德依靠社会舆论、思想教育、传统习惯和内心信念来维持，具有自觉性。

2. 道德具有历史继承性

政治、法律规范是阶级社会的产物，它随着阶级、国家的产生而产生，也将随着阶

级、国家的消亡而消亡。道德是人类社会特有的，它随着人类社会经济关系的产生而产生，随着人类社会经济关系的发展变化而发展变化，一定社会条件下的道德，都包含有其他社会中人类共需的一般道德内容。阶级、国家消亡后，道德将随着人类社会关系的存在得到进一步的加强，成为调节人类社会关系的主要规范。

3. 道德具有广泛的适用性

政治规范只适用于政治生活，法律规范只能在法律、法规规定的范围内发挥作用。而道德渗透于社会生活的一切领域、一切层次，具有广泛的适用性。正是从此意义上而言，我们不论治理国家，还是治理企业，要将“德治”与“法治”相结合。

4. 道德具有知行统一性

道德具有精神活动与实践活动两重性，是道德认知与道德实践的统一。人的每一个道德行为，都受到道德观念、道德情感的支配，同时又表现一个人的道德水平。这一特征要求人们做到知行合一、言行一致。

第二节 职 业 道 德

一、职业道德的涵义

职业道德是同人们的职业活动紧密联系的，具有职业特征的道德准则和规范，它的形成有两个基本条件。

(1) 生产的发展、社会分工的出现、职业的产生，是职业道德形成的历史条件。所谓职业，是由于社会分工而形成的、具有专门业务和特定职责、人们从事并以此作为主要生活来源的社会活动。职业作为一种社会现象，不是从来就有的，它是社会分工的结果。人类社会刚形成的时候，生产活动极其简单，没有专门的技能和按行业分工的职业。随着生产力的提高，社会分工的出现，才产生了农业、畜牧业、手工业等专门的行业。后来，经过多次分化和行业内部更细的分工，人们的工作越来越专门化，便产生了各种职业。为了保证职业活动的正常进行，各行各业逐渐形成了带有职业特征的道德规范和准则，于是，职业道德就应运而生了。

(2) 人们从事的职业活动，是职业道德形成和发展的实践基础。随着职业的出现，社会产生了各种职业关系。一般来说，职业关系包含这样几个层次的关系：①职业人员与服务对象之间的关系，如电力职工与用电客户的关系、教师与学生（学员）的关系；②行业与行业之间的关系，如电力行业与用电企业的关系；③行业内部的关系，如不同工种、不同职务之间的关系。此外，还有从业人员自身德与才、权利与义务、职业责任与职业利益之间的关系等。人们在职业活动实践中，逐渐认识并处理各种职业关系，便形成了与职业实践相联系的道德心理、道德观念、道德准则。

由此，我们对职业道德的涵义就可以有一个认识了。职业道德，就是从事一定职业的人们在特定的工作和劳动中，用以调整职业内部、职业之间、职业与社会之间的各种关系的心理意识、行为准则和规范的总和。它不仅是从业人员在职业活动中的行为要求，而且是本行业对社会的道德责任和义务。



二、职业道德的特征

职业道德作为道德的一个特殊领域和行为调节手段，它有自身的特殊要求，这是一般道德所不能代替的。我们平常说的职业良心、职业心理、职业责任等，其实就是职业道德的特殊性。职业道德的特征概括起来有以下四点。

1. 行业适用性

职业的特殊性，决定了职业道德具有行业性。社会上任何职业都担负着一种特殊的职业责任或职业义务，由于它们的责任或义务的不同，就形成了各自特殊的职业道德规范。一定的职业道德规范鲜明地表达了该职业的义务和职责要求，是特定的，只适用于一定的职业活动领域，主要用来约束本行业的从业人员，对不属于本职业的人，或本职业人员在职业之外的行为，它则不能发挥调节和约束作用。如“救死扶伤、治病救人”的职业道德只适用于医务行业，而不适用于其他行业。

2. 稳定连续性

职业道德是在特定的职业实践中形成的，而从历史上延续至今的职业都有其基本的职能、基本的性质和特点，这就决定了与之相适应的职业道德具有稳定连续性。这种稳定连续性往往表现为世代相袭的职业传统，形成人们比较稳定延续的职业心理、职业习惯和职业准则。如“传道授业、教书育人、诲人不倦”的师德，伴随着教师职业的职能、性质和特点一直延续到今天仍然适用。当然，不同社会形态的职业道德的稳定连续性是相对的，它还要受到当时社会经济关系的制约和占统治地位的道德原则的影响。

3. 形式多样性

职业多样性，职业道德的具体要求、表达形式也多种多样。各行各业一般都根据本行业的特点，采用通俗多样的表达形式把职业道德具体化、规范化、通俗化。如制度、章程、守则、公约、须知、条例等，都是职业道德的表现形式。它们使职业道德更便于执行，更便于监督。

4. 纪律强制性

职业道德有明显的纪律特征。纪律是一种介于道德与法规之间的行为规范，它既要求人们自觉遵守，又带有一定的强制性。就其要求人们自觉遵守而言，它具有道德因素，自觉遵守纪律是一种美德。就其带有一定强制性而言，它又具有法规因素，不遵守纪律就会受到相应的行政处理。如电力工人应遵守操作程序，这是职业道德，它需要电力职工自觉遵守。但它也带有纪律的强制性，要求必须遵守，不按程序操作就是违章，违章就是事故，就会给国家、人民和自己造成巨大损失，受到行政规章制度的处理，情节严重触犯法律法规的，将受到法律法规的制裁。所以，职业道德具有纪律的强制性。

第三节 社会主义职业道德

一、社会主义职业道德的内涵

1. 社会主义职业道德的涵义

社会主义职业道德是社会主义道德原则在职业活动中的体现，是社会主义社会从事各种职业的劳动者都应遵守的职业行为规范的总和。

深入理解社会主义职业道德的涵义，我们应该认识到，社会主义的职业道德不是一种独立的社会道德规范体系。在社会性质上，它从属于社会主义道德规范体系，是社会主义道德规范体系的一个部分和层次。它是结合职业活动特点，以社会主义道德原则和规范为指导，把社会主义道德原则和规范在职业活动中具体化。它与社会主义道德原则和规范是个性和共性、特殊和普遍、具体和一般的关系，是引导社会主义劳动者在职业活动中正确处理个人、职业、社会关系的行为规范。

2. 社会主义职业道德的基本原则

社会主义职业道德以集体主义作为基本原则。其具体内容就是把国家利益、集体利益和个人利益相结合，集体利益高于个人利益，个人利益服从集体利益和国家利益。集体主义贯穿于社会主义职业道德规范体系之中，成为社会主义职业道德的基本原则，是因为在社会主义社会，国家利益、集体利益和个人利益根本上是一致的。这种一致性表现在两个方面。

(1) 社会主义集体利益是由社会成员的共同利益构成的，任何集体利益都不能脱离其成员的个人利益而独立存在，离开了劳动者和大多数成员的个人利益，就谈不上集体利益。因此，集体利益归根到底要保障劳动者和大多数成员的个人利益的实现。社会主义集体主义原则强调国家利益、集体利益和个人利益相结合，不能否认个人利益。

(2) 社会主义的集体利益是社会成员的个人利益赖以实现的基本条件和根本保证。集体利益的扩大和加强，是个人利益得以实现的前提。集体利益的发展，物质财富和精神财富的增加，劳动者的物质文化需要才可以得到更多的满足。对集体利益的任何损害，都会转化为对集体成员个人利益的损害。同时，集体也为个人提供学习、工作的条件，是个人全面发展的舞台。因此，集体的兴衰成败，必然影响到每个成员，集体的利益和幸福是个人利益和幸福的基础。

3. 社会主义职业道德的核心

为人民服务是社会主义职业道德的核心。把为人民服务作为社会主义职业道德的核心，有其深刻的社会根源和特殊的道德意义。它是社会主义社会经济、政治关系和崭新的人与人关系的集中体现，是新旧职业道德的根本区别。社会主义社会消灭了剥削，实现了生产资料公有制，人民群众的根本利益是一致的。人民在国家政治经济生活中处于主人翁的地位，人与人之间是一种平等互助、团结友爱的新型关系。为人民服务，正是巩固和发展这一崭新人与人关系的需要。

在社会主义社会里，不论哪种职业，都是社会主义建设事业的组成部分，都是为了满足人民群众日益增长的物质文化生活的需要。作为一个工作人员，不论从事什么样的职业，都是为人民服务。每个人的岗位虽然不同，但人人都是服务对象，人人又都是为他人服务。尽管职业不同，为人民服务的内容和方法不同，但都应该关心、爱护和帮助人民，把为人民服务作为职业实践的出发点和归宿，把它落实到为职业对象的服务之中。

二、社会主义职业道德的特征

社会主义职业道德是在社会主义职业实践过程中产生、在批判继承人类历史上职业道德优秀成果的基础上逐步丰富和发展起来的，是人类社会职业道德发展的新阶段。与其他社会职业道德相比，有着自己的特征。



1. 先进性

社会主义社会改变了以往职业活动中剥削与被剥削、雇佣与被雇佣的职业关系，为社会主义职业道德的发展提供了社会条件和物质基础。在共同的建设事业中，从事各种职业的人们建立了同志式的平等互助关系。在此客观基础上形成的社会主义职业道德始终把维护这种新型关系、团结全体劳动者为社会主义事业而奋斗作为自己的神圣职责，把集体主义和为人民服务作为社会主义职业道德的最高要求和本质特征。这既与一切剥削阶级的职业道德根本区别，又克服了历史上劳动人民职业道德的历史局限性和消极的方面，充分体现了社会主义职业道德的优越性和先进性。

2. 层次性

我国现阶段正处在社会主义初级阶段，在生产资料公有制为主体的经济结构中，还有多种经济成分长期共同发展；在按劳分配为主体的分配制度中，还有多种分配方式并存。这种经济基础的差异性、复杂性，决定了上层建筑的政治、文化、道德等发展的不平衡性，这就必然导致社会主义职业道德表现出多层次性。仅以电力行业为例，既有著名水利水电专家张光斗舍弃国外优厚的条件毅然回国，几十年勤勤恳恳为祖国水利水电事业作贡献；有山东省电建工人于国强从 20 岁的一名锅炉安装工，坚持 20 年自学、勤钻苦练，成为“全国电力系统技术能手”等高层次的职业道德，也有职业工作者都应遵守的“履行职业责任，按规程操作，遵守劳动纪律”等一般层次的职业道德。我们必须大力加强职业道德建设，引导全体劳动者向高层次职业道德迈进。

第二章 职业道德的地位与作用

随着社会主义市场经济的发展,职业道德建设的重要意义越来越显现出来。无论在市场经济中、在企业发展中还是在个人的发展中,职业道德的地位与作用也越来越不容忽视。

第一节 职业道德与市场经济

一、社会主义市场经济的内涵

为适应我国建设有中国特色社会主义的需要,进一步解放和发展生产力,党和国家于20世纪90年代就确立要建设社会主义市场经济体制。过去,人们有一种误解,认为市场经济就是资本主义经济,计划经济就是社会主义经济,市场经济与社会主义是对立的。邓小平同志曾指出,计划经济不等于社会主义,资本主义也有计划;市场经济不等于资本主义,社会主义也有市场。计划经济和市场经济都是经济手段。具体来讲,市场经济是指通过市场供求变化调节资源配置和引导经济运行的一种经济形式。其特点就是通过市场平等竞争、优胜劣汰来实现社会资源的优化配置。而计划经济则通过计划调配资源,企业无生存之虞。

那么,究竟什么是社会主义市场经济呢?《中共中央关于建立社会主义市场经济体制若干问题的决定》中指出,社会主义市场经济是同社会主义基本制度结合在一起的市场经济,是社会主义条件下的市场经济。就是在生产资料公有制和社会化大生产基础上,通过市场配置资源并通过社会主义国家(政府)调控的经济形式。

二、社会主义市场经济对职业道德的影响

自从我国实行改革开放和建立社会主义市场经济体制以来,国家经济建设及其他建设事业都得到全面发展,也给人们的道德观念带来了许多正面影响。同时,由于社会主义市场经济体制处在建立之中,市场规则还很不健全,市场秩序还不完善,加之市场经济自身固有的自发性、盲目性和决策分散性等缺陷,因此对人们的道德包括职业道德观念也产生了一些消极影响。

(一) 正面影响

(1) 市场经济是一种自主经济,它激励人们最大限度地发挥自主性,从而增强了人们自主性的道德观念,在职业活动中发挥主动性、创造性,努力奋斗,敢闯、敢管、敢拼搏。

(2) 市场经济是一种竞争经济,它激励人们积极进取,从而增强了人们的竞争道德观念,在职业活动中勇于开拓。

(3) 市场经济是一种经济利益导向的经济,要求人们义利并重,从而增强了人们义利



并重的道德观念，在职业活动中注重效益。

(4) 市场经济是一种极为重视科技的经济，要求人们依靠科技进步在市场中求生存、求发展，从而增强了人们学习、运用科技的道德观念。

由于市场经济的正面影响，职业道德得到新的提升，它又反过来促进了经济建设和企业的发展。如海尔电器能走向世界，与他们当众砸毁 70 台不合格冰箱，展示自己“真诚到永远”的职业道德分不开。

(二) 负面影响

(1) 市场经济的利益机制，容易诱发利己主义，导致一些人和企业滋生极端利己主义思想。

(2) 市场经济的过分强调金钱价值，容易诱发拜金主义，导致一些人和企业把权利、良心、亲情友谊、肉体等不是商品的东西当作“商品”出卖。如“小米泛白、柠檬染色，秃雀摇身、变成天鹅……以劣充优、坑害顾客。”就是真实的写照。

(3) 市场经济的功利性原则，容易诱使人们人生价值观的颠倒，只以获得和享乐作为最大的人生价值。如“理想是远的，政治是空的，钞票是实的，不想远的，丢掉空的，大捞实的”就是明显的反映。

正是由于上述种种情况，所以在社会主义市场经济条件下，社会道德和职业道德的建设仍是一项长期而艰巨的任务。加强职业道德建设，把发展社会主义市场经济同加强职业道德紧密地结合起来，提高广大从业人员的思想素质，引导人们讲信誉、讲公德、讲自我约束、讲社会规范，引导人们正确处理工作与生活、劳动与享受、个人与集体的关系，构建社会主义市场经济所需要的道德基础，这对于健全社会主义市场经济体制，促进市场经济的成熟和理性化，是至关重要的。

第二节 职业道德与企业发展

职业道德不仅在社会经济的发展中有重要地位和作用，而且对企业的生存和发展也有重要意义。良好的职业道德不仅有利于协调企业职工之间、职工与领导之间、职工与企业之间的关系，增强企业的凝聚力，而且有利于企业科技创新，有利于降低成本，提高产品和服务质量，从而有利于树立良好的企业形象，提高企业的市场竞争力。

一、职业道德是企业文化建设的重要内容

现代企业管理很注重企业文化的建设。许多学者认为：从广义的角度来说，企业文化是在一定环境中，全体员工在长期的劳动和生活中形成的物质成果和精神成果的总和。它包含企业的经营之道、企业精神、企业价值观、企业目标、企业作风、员工科学文化素质、职业道德、企业环境、企业规章制度及企业形象等。

企业文化贯穿于企业生产经营过程的始终，对社会的进步、企业的发展都具有重要的功能和作用。但企业文化功能和作用不是直接发挥的，必须以企业职工为中介，借助职工的各种生产、经营和服务行为来实现。这样，职工职业道德素质就至关重要了。显然，职业道德在企业文化中是有重要地位和作用的，具体表现在以下几个方面。

(1) 企业环境是企业文化的体现，但它需要职工来共建共维。职工高层次的职业道德

素质才能创建和维护出良好的企业环境。

(2) 企业规章制度, 只有员工有良好的职业道德素质, 自觉遵守执行, 才具有其实际意义。

(3) 实现企业价值观、经营之道和企业发展战略目标的主体是企业职工。职工的职业道德素质就是一重要的保证因素, 否则都不可能实现。

(4) 企业作风、企业礼仪本来就是职工职业道德的表现。

(5) 职工科技文化素质和技能的提高, 也需要职工的职业道德做内动力。

(6) 企业形象是企业文化的综合表现, 也有赖于职工职业道德水平作基础。

案例 哈尔滨市 53 岁的电业工人李庆长 30 多年真诚奉献, 把点滴小事做进千家万户, 树起电力工人的道德名牌。他将自己的电话号码印在变电亭上, 告诉大家有事呼他, 免费服务。从黎明到午夜, 平均每天接待二三十个客户。一次, 他接到一个电话, 对方“呵呵”一笑, 说: “我赢了, 我没什么要修, 就是想验证一下, 还真有这么好的人吗? 现在我服了。”后来, 许多客户受感动, 主动参与进来帮忙。

案例 海尔集团总裁张瑞敏曾收到广东潮州一客户的信, 说想买滚筒洗衣机, 但潮州没有。张总立即派员工乘出租车从广州送去。到离目的地还有两公里的地方时, 出租车因故被检查站扣下。在拦不到车的情况下, 海尔员工便在 38℃ 高温下, 背着洗衣机走 3 个小时送到用户家。客户非常感动, 专门给《潮州日报》写信。报纸上也开展长时间的讨论, 赞誉海尔集团。

以上案例中, 李庆长的“群众呼的不是我, 他们是在呼唤党, 呼唤良好的道德风尚, 咱不能让群众失望”的职业道德观念, 海尔集团关于“把用户的烦恼减少到零”的服务目标, 都是职业道德与企业文化的体现, 都说明职业道德是企业文化发挥作用的前提和关键。

二、职业道德是增强企业凝聚力的手段

企业是具有社会性的组织, 在企业内部存在各种复杂的关系, 这种种关系既有相互协调的一面, 又有矛盾冲突的一面。如何解决矛盾冲突, 增强企业的凝聚力? 因素很多, 职业道德也是其中手段之一。

1. 有利于协调职工同事之间的关系

同事之间要保持和谐、默契的关系, 必须要有较高的职业道德, 做到自觉接受任务, 无有怨言, 工作主动负责, 尽量减少给同事造成被动和麻烦; 热情关心帮助同事, 多替人着想, 多给人方便; 严于律己, 宽以待人, 多宽容谅解。这些既是处理同事关系的职业道德行为准则, 也是协调职工同事关系的润滑剂。

2. 有利于协调职工与领导之间的关系

企业中, 职工与领导的关系在一定意义上说是互偿、互助、互利的关系。领导关心职工的工作、学习、思想、生活, 尊重信任职工, 就会充分调动职工的主人翁责任感, 激发工作的积极性、主动性和创造性, 促进企业的繁荣和发展; 职工支持领导, 认真履行职



责、积极建议、遵章守纪，就会得到相应的尊重和发展。相互之间就会融洽和谐、心情愉悦。

3. 有利于协调职工与企业的关系

职工与企业的关系是企业各种关系中最重要的一种关系，它既决定着企业的生存和发展，又关系到职工的前途和命运。企业不能没有职工，职工也不能失去企业。企业以人为本、尊重职工人格、公正公平对待职工；职工正确处理个人利益与企业整体利益的关系、维护企业形象、关心企业前途和命运、与企业患难与共、同心同德；具备了这些职业道德，就有利于协调相互之间的关系。企业和职工才能共同发展。

案例 日本非常注重员工职业道德建设，因而，企业与职工之间关系一般比较和谐，职工对企业高度忠诚。无论是公务员，还是企业职工，上班都要提早，吃午饭都是小跑去。在资本主义的国家中，日本企业因罢工而造成的损失是最小的。外国人一致评价日本人是“只知道工作的小蜜蜂”。这都源于职业道德增强了企业的凝聚力。

三、职业道德可以提高企业的竞争力

市场经济是竞争的经济。企业要提高竞争力因素很多，如产品和服务质量的提高、新产品和工艺的开发与革新、成本的降低与劳动生产率的提高、企业形象和企业品牌的树立等，但归根到底，职工职业道德是提高企业竞争力的重要因素。

职工具有良好的职业道德，就能自觉树立质量意识，以主人翁的态度，以敬业的精神对待工作，精雕细琢、精益求精生产，降低损耗；就能自觉奉献社会，全心全意为客户服务；就能自觉增强时间观念，珍分惜秒地工作，从而提高劳动生产率；就能努力钻研科学技术，革新工艺，创造企业品牌。最终增强企业的竞争力。

归纳起来，职业道德可以提高的竞争力，主要体现在：

- (1) 职业道德有利于提高产品和服务质量。
- (2) 职业道德有利于降低成本、提高劳动生产率和经济效益。
- (3) 职业道德有利于促进科技进步。
- (4) 职业道德有利于企业摆脱困难，实现阶段性的发展目标。
- (5) 职业道德有利于企业树立良好的企业形象、创造企业著名品牌。

案例 戴姆勒——德国奔驰汽车公司始建于1883年，在美国《财富》杂志1999年全球500家最大企业排行榜中名列第二。其成功的秘诀完全在于它无可挑剔的质量，在于每个职工极为认真的态度和高度敬业的职业道德。如座位纺织面料用的羊毛，粗细必须在 $23\sim 25\mu\text{m}$ 之间；皮面坐椅制成后，必须用红外线照射器熨平；为检验新产品质量和性能，每年不惜用100辆崭新的汽车以时速56.4km的速度猛撞坚固的混凝土厚墙做实验；推销和售后服务人员把客户当作自己的亲人，点滴介绍、搜集、记录相关信息，修车技术娴熟、迅速、随叫随到；奔驰车一般行驶1.5万km就检修一次，所有项目，工作人员都要在当天完成。

本节所述理论和案例充分说明，职业道德在企业发展中的地位和作用至关重要。

第三节 职业道德与电力工业

电力工业在国民经济中占有重要地位。作为电力企业职工的职业道德,在电力建设、生产、调配、销售各环节中,同样具有重要的地位和作用。

一、电力工业在国民经济中的重要地位和作用

1. 电力工业是国民经济的基础工业

能源是发展国家工农业、国防、科学技术以及提高人民生活水平所必需的动力来源。电力工业是将一次能源加工、转换成电能,为社会提供二次能源的能源工业部门,更是国民经济中重要的基础工业部门,它为国民经济各个部门提供基本动力。国家的生产建设、各项社会事业和社会活动都离不开电力。没有电力工业的发展,经济建设的发展速度就会受到限制。把电力工业的发展安排好,整个国民经济的发展就有了可靠的基础。

2. 电力工业是提高生活质量的重要保证

电力不仅是现代生产与建设的基本动力,也是现代人们日常生活不可缺少的重要能源。电力工业发展的规模与速度,对人民生活水平和质量的提高有重要的影响作用。当今,世界各国用电结构变化有一个共同趋势,就是市政生活用电以较快的速度增长。仅以2005年上半年为例,全国城乡居民生活用电量达1296.69亿kW·h,同比增长19.11%,较2004年同期提高了11.3个百分点,高出全社会用电量的增速5.2个百分点。可以看出,人民物质文化生活越丰富,生活水平与质量越高,对电力的需求也越大。电力在人们日常生活中的作用愈来愈重要。

3. 电力工业是社会主义现代化建设的先行官

电力产品不能储存的特点决定了电力工业在现代化建设中具有先行作用。前苏联在最初的几个五年计划中,电力增长率与国民经济总产值增长率的比例一直大于1,以保证国民经济发展对电力的需要。日本为解决20世纪40年代后期电力短缺的问题,把社会投资的40%以上投入到电力工业。我国实现现代化,也必须保证电力先行,才能提供充足、可靠、优质的电能,满足建设事业的需要。

二、电力工业的基本特点

认识电力工业的基本特点,对搞好电力工业的生产与经营管理、对加强电力职工职业道德建设,都具有重要意义。电力工业有以下基本特点。

1. 生产、供应、使用的同时性和连续性

电力生产是把一次能源加工转换成二次能源——电能。但电能不能储存,还需要送、变、配、供及通信、调度等系统构成的电网同时进行运行和经营管理。因此,电力工业的生产、供应、使用必须同时进行,一次完成。这种同时性和连续性是电力工业区别于其他工业的一个显著特点。

2. 资金技术的密集性

电力工业占用资金多,这是由于电力技术装备程度高;电力工程工期长、投资大、工厂造价高;加之电力工业靠消耗大量一次能源生产电能,随着一次能源的大量消耗,其价