



国家电网
STATE GRID

国家电网公司

新入职员工系列培训通用教材

员工职业道德

国网技术学院 组编

GUOJIADIANWANGGONGSI
XINRUZHIYUANGONG XILIE PEIXUN
TONGYONG JIAOCAI



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



国家电网
STATE GRID

国家电网公司

新入职员工系列培训通用教材

员工职业道德

国网技术学院 组编

封展旗 编



中国电力出版社

CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

为了规范国家电网公司新入职员工培训内容,提高培训质量,国网技术学院依据国家电网公司新入职员工培训方案,结合自身实训设施和新员工培训特点,编写完成《国家电网公司新入职员工系列培训通用教材》(包括8个分册)和《国家电网公司新入职员工系列培训专业教材》(包括52个分册)。

本书为《国家电网公司新入职员工系列培训通用教材 员工职业道德》分册,共分6章,主要内容包括:职业道德概述,职工守则,外在形象规范,国家电网公司岗位行为规范,国家电网公司员工相关职业道德规范,电力员工职业道德案例分析。

本书可作为国家电网公司新入职员工的培训教学用书,也可作为各电力培训中心及电力职业院校的教学参考书。

图书在版编目(CIP)数据

员工职业道德/国网技术学院组编. —北京:中国电力出版社, 2012.3

国家电网公司新入职员工系列培训通用教材

ISBN 978-7-5123-2748-1

I. ①员… II. ①国… III. ①电力工业—工业企业—职业道德—职工培训—教材 IV. ①F407.616.17

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第029592号

中国电力出版社出版、发行

(北京市东城区北京站西街19号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>)

北京雁林吉兆印刷有限公司印刷

各地新华书店经售

*

2012年3月第一版 2012年8月北京第二次印刷

710毫米×980毫米 16开本 7.25印张 92千字

印数3801—9300册 定价21.00元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签,刮开涂层可查询真伪
本书如有印装质量问题,我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究

《国家电网公司新入职员工系列培训通用教材》

编 委 会

主 任	赵建国	钱 平		
副 主 任	费耀山	程 剑	马放瑞	李勤道
委 员	康梦君	张效胜	范永忠	石 椿
	孙明晔	肖成芳	黄保海	马敬卫
	王立志	陈威斋	冯 靖	张进久
	马 骐	王立新	王云飞	于洲春
	杨 健	高建国	陈祖坤	商自申
	王付生	刘汝水	赵桂廷	刘广艳
编写组组长	费耀山			
副 组 长	黄保海	王付生		
成 员	封展旗	于 骞	倪慧君	李晓哲
	马桂芬	崔淑珍	殷晓红	王志宏
	周爱淑	丁 梅	董海燕	



国家电网公司
STATE GRID
CORPORATION OF CHINA



序

国网技术学院是国家电网公司直属的企业职业培训机构，主要承担公司新员工培训，网省公司本部和电科院、公司直属科研单位的技术人员培训，特高压、智能电网、新能源等领域技术人才培养，公司系统高级技师的培训，国际合作培训以及创新力和技术技能人才培养研发任务，是国家电网公司文化传播教育基地和电网实用新技术与新技能应用示范中心。

“十二五”期间，国家电网公司将以全面建设坚强智能电网、加快建设“三集五大”体系为战略重点，推动公司和电网创新发展、集约发展、安全发展，到2015年基本建成“一强三优”现代公司，初步建成世界一流电网、国际一流企业。事业发展需要人才支撑，建设坚强智能电网，构建“三集五大”体系，推进公司和电网发展方式转变，对人力资源和人才培养提出了新的、更高的要求。公司和电网事业的快速发展，为教育培训工作提供了广阔的空间，为学院事业的发展带来了重要的战略机遇。作为公司教育培训直属单位，抓住机遇、乘势而上、迎接挑战，全面服务公司大局，是我们义不容辞的责任和神圣的使命，也是建设一流的技术学院的必由之路。

编写出版高水平的新员工系列培训教材，对创新培训模式，规范培训内容，改革培训方法，统一考核标准，提升培训质量具有重要作用。为此，国网技术学院加快开发培训课程标准，建立培训课程体系，开发精品课程，组织编写了《国家电网公司新入职员工系列培训通用教材》和《国家电网公司新入职员工系列培训专业教材》（统称《新员工培训教材》）。

《新员工培训教材》紧跟当前电网发展需要，紧密结合国家电网公司岗

位操作要求，注重对岗位实践环节的指导；适应新入职员工的接受能力，按照理论实践一体化模式的培训模式进行编写，做到了“实际、实用、实效”，具有新颖性、适应性和实践性等特色。

《新员工培训教材》编写出版过程中，各位编审付出了辛勤劳动，得到了英大传媒集团的大力支持，在此一并表示衷心的感谢！

国网技术学院院长 赵建国

2011年12月



前 言

为贯彻落实国家电网公司“人才强企”战略，积极服务公司“三集五大”体系建设和智能电网发展对技能人才的需求，打造高素质的技能人才队伍，提升企业素质、队伍素质，增强新员工培训的针对性和时效性，创新国内一流、国际先进的示范性培训专业和标杆性培训项目，国网技术学院组织院内专职培训师、兼职培训师及国家电网公司系统内生产技术、技能专家，结合国网技术学院实训设施和新员工培训特点，坚持专用为主、通用为辅的原则，编写了《国家电网公司新入职员工系列培训通用教材》和《国家电网公司新入职员工系列培训专业教材》（统称《新员工培训教材》）。

《新员工培训教材》以培养职业能力为出发点，注重从工作领域向学习领域的转换，注重情境教学模式，把“教、学、做”融为一体，适应成年人学习特点，以达到拓展思路、传授方法和固定习惯的目的。

《新员工培训教材》开发坚持系统、精炼、实用、配套的原则，整体规划，统一协调，分步实施。教材编写针对岗位特点，分析岗位知识技能需求，强化技能培训、体现情景教学、覆盖业务范围、适当延伸视野，向学员提供全面的岗位成长所需要的素质、技能和管理知识。编写过程中，广泛调研和比较分析现有教材，充分吸取其他培训单位在探索培养高素质技能人才和教材建设方面取得的成功经验，依托行业优势，校企合作，与行业企业共同开发完成。

《国家电网公司新入职员工系列培训通用教材》包括 8 个分册，《国家

电网公司新入职员工系列培训专业教材》包括 52 个分册。《新员工培训教材》在经过审稿和试用后，已具备出版条件，将陆续由中国电力出版社出版。

本书为《国家电网公司新入职员工系列培训通用教材》的《员工职业道德》分册。全书由封展旗编写，马曙光担任主审，陈晓阳、赵燕平参审。

由于编者自身认识水平和编写时间的局限性，本系列教材难免存在疏漏之处，恳请各位专家及读者不吝赐教，帮助我们不断提高培训水平。

编 者

2011 年 12 月



目 录

序

前言

第一章 职业道德概述	1
第一节 道德的概念、起源、特征及功能	1
第二节 职业道德的概念、特征	5
第三节 职业道德的本质、作用	7
第四节 职业道德修养的途径与方法	10
第二章 职工守则	13
第一节 《全国职工守则》内容与解读	13
第二节 《国家电网公司员工守则》内容与解读	22
第三章 外在形象规范	25
第一节 外在形象规范综述	25
第二节 国家电网公司员工的仪容、仪表、仪态规范	29
第四章 国家电网公司岗位行为规范	34
第一节 服务岗位行为规范	34
第二节 管理岗位行为规范	41
第三节 运行岗位行为规范	49
第四节 检修岗位行为规范	58
第五节 营销岗位行为规范	65

第五章 国家电网公司员工相关职业道德规范.....	68
第一节 国家电网公司员工职业道德规范.....	68
第二节 “十个不准”和“十项承诺”	72
第三节 “三公”调度“十项措施”	76
第六章 电力员工职业道德案例分析	79
案例一 用丹心和忠诚点燃万家灯火的光明使者——江小金.....	79
案例二 夏晓宾——33年的攀登之旅	95
案例三 永不停步的送电工——彭立新	102

第一章

职业道德概述

第一节 道德的概念、起源、特征及功能

一、道德的概念

道德是人类社会的一种重要意识形态，是在社会生活实践中形成并由经济基础决定的上层建筑，它以善恶为评价标准，通过社会舆论、内心信念和传统习惯来评价人的行为，来调整人与人之间以及个人与社会之间相互关系的行动规范的总和。道德由道德意识、道德规范和道德实践三个部分构成。

在中国，“道”、“德”二字的连用，最早见于春秋时期的《荀子·劝学》：“故学至于礼而止矣，夫是之谓道德之极”，意思是说如果人们一切行为都合乎礼的规定，就可以说达到了道德的最高境界。可见中国古代已经给道德赋予了较为确切的含义。

道德的产生和发展，道德观念和标准的不断变化，是与社会生产、生活实践分不开的。一定的社会经济生产方式会产生一定的道德要求，而人们具体的社会生活也会决定着人们的道德意识和道德实践。社会各种矛盾的调解，需要一定的道德要求和道德意识。通过社会舆论、风俗习惯、榜样示范和思想教育等途径，形成人们内心的善恶观念、情感信念、品德修养，

从而制约和引导人们的行为，调节社会关系，实现道德的社会职能。

道德同政治、法律、宗教、文学艺术等上层建筑一样，由经济基础决定的，这是道德的一般本质特征。但道德还具有其特殊的本质特征——规范性和实践性，这种内化的规范和实践精神，构成道德的特殊本质。

道德的具体内容，又可表现为客观方面和主观方面两部分。客观方面是指一定的社会对其成员的要求，包括伦理关系、伦理原则、道德标准、道德规范和道德理想。它贯穿在社会生活的各方面，如社会公德、家庭美德和职业道德等。主观方面则指个人的道德意识和道德实践，包括道德信念、道德情感、道德意志、道德判断、道德行为和道德品质等。

道德的主要价值目标是实现个人的人格完善，通过对社会的基本人际关系及其处理原则的自觉认识以及对善的价值理想的自觉践行，来实现自身人生意义和人格升华。

二、道德的起源

道德的起源有两大动力因素：社会的他律性需求与个体的自律性需求。前者是道德产生的外在吸引力，是道德产生的宏观整体要求。后者是道德产生的内在驱动力，是道德产生的微观人性基础。前者是外显的、表层的因素。后者是内隐的、深层的因素。前者使道德产生之后呈现出工具性的特点，即道德是维护社会秩序和保护社会利益的手段与工具。后者使道德产生后呈现出目的性的特点，即道德以协调人的内在需求和完善提升人的品质为目的。

劳动推动了道德的产生与发展。因为劳动不仅带来了人们之间的交往，带来了利益的矛盾和冲突，而且还使人们产生了品质提升和全面发展的意识和要求。尽管这种意识和要求在最初很不完善，还没有成为道德的主要动力和基本内容，但它一旦形成，就有着强大的生命力，成为道德发生中积极、肯定的动因，推动着道德的产生和发展。人们通过劳动不仅满足生存需要，而且在劳动中体验到人的本质、人的力量，萌发出对前景的想象

和展望，从而建立起对自己的信心，使人将处理好自己与他人及社会的关系作为全面发展自己、完善自己的手段。于是，道德不仅成了社会和谐、发展的保证，而且也成了社会成员自我发展、自我完善不可或缺的因素。

三、道德的特征

道德作为上层建筑的组成部分，既具有上层建筑的一般本质特征，同时又具有其特殊的本质特征，即规范性和极强的实践性。一般来说，道德具有七个基本特点：

1. 历史性

不同的历史时期由于经济社会条件的不同，道德标准也就不同。

2. 阶级性

在阶级社会里，居于统治地位的道德总是统治阶级的道德。

3. 规范性

道德是一种行为规范，所包含的和所要解决的矛盾，主要是个人利益和整体利益之间的矛盾；其解决方式，是根据一定的道德原则和行为规范，去指导和规范人们以什么行为标准处理个人利益和整体利益的关系。

4. 社会性

道德贯穿于人类社会各个形态，只要人类社会存在就有道德存在。道德涉及社会生活的各个领域，渗透在各种社会关系中，只要有人与人之间的关系存在，调整人们关系的道德就会存在，所以道德比其他上层建筑有更为广泛的社会性。

5. 稳定性

在人类生活的漫长岁月里，形成了共同的传统习惯和风尚，而且往往又与人们的信念、情感、民族的社会心理结合在一起，因而具有较强的稳定性。

6. 自律性

道德通过社会舆论、传统习惯和人们的内心信念来维持，通过劝诫、说服、示范方式来起作用，不是依靠国家力量来维持和保证。

7. 层次性

任何一个历史阶段，道德都表现为一个多层次的结构，且总有一个最基本的道德原则，在它的支配下，形成不同层次的具体道德规范。如社会主义的道德体系中，除维护集体主义和全心全意为人民服务的道德原则和核心之外，还有爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义基本要求和“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”公民基本道德规范，以及社会公德、职业道德和家庭美德三个具体领域，从而形成道德的层次结构。

四、道德的功能

道德的功能指道德作为一个系统基于其内部结构而具有的对社会生活的意义和作用。道德主要有五个方面的功能：

1. 认识功能

道德是引导人们追求至善的良师，教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。正如恩格斯在《反杜林论》中指出：“人们自觉地或不自觉地，归根结底总是从他们阶级地位所依据的实际关系中吸取自己的道德观念。”社会是由许多个人相互作用、相互需要、相互合作、相互交换形成的共同体，作为个体既有独立自主的一面，又有相互依赖的一面，道德帮助我们更好地理解社会生活的基本特性，激发实践道德要求的自觉性。

2. 调节功能

道德是社会矛盾的调节器，使人与人之间、个人与社会之间的关系臻于完善与和谐。社会是由不同的阶级、阶层、集团、个人构成，他们有着合作、协调的一面。但是，因所处的位置、社会成熟性、实际利益等差异，就会出现不协调的状态。这时，就需要一种更灵活、更有效、时时处处都能起监督作用的调节机制，这种调节机制就是道德。它通过对人的思想和行为进行灵活的、内在的、自觉的引导和监督，协调各种利益冲突，保障

社会良性秩序。

3. 教育功能

作为具有的生命个体的人，首先得生存，其次是发展，最后才是享用，因此必须使个体获得生存素养、发展素养和享用素养。道德培养人们良好的道德意识、道德品质和道德行为，树立正确的荣誉、正义和幸福观，使受教育者成为道德高尚、理想远大的人。

4. 评价功能

道德评价，是有关组织或个人在一定的道德意识支配下，以一定的道德规范为标准，通过社会舆论和个人心理活动等形式，对道德行为及行为者的品德进行的善恶评判。道德通过善恶观念来能动地反映社会现实，使人们认识道德必然性和各种利益关系，了解个人在社会中的地位 and 应负的责任等。

5. 平衡功能

道德能够通过评价、命令、指导、激励、惩罚等方式来平衡社会关系，使道德关系逐步由实有向应有过渡。在社会生活中，道德功能的发挥与政治、法律、文艺、宗教等其他社会因素功能的发挥是密切联系、相辅相成的。道德不仅调节人与人之间的关系，而且能教育人们从社会的全局利益和长远利益出发，平衡人与自然之间的正常关系。

第二节 职业道德的概念、特征

一、职业道德的概念

职业道德，就是同人们的职业活动紧密联系的符合职业要求的道德准则、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，同时又是职业对社会所负的道德责任与义务。

不同的职业具有不同的职业道德，但是，不同职业的职业道德具有下

述共同的基本内容：

（1）从业主旨。我国所有行业的从业主旨，一是为人民服务，二是保证行业的生存、优胜和发展。

（2）职业态度。职业态度就是对自身所从事职业的认可程度。

（3）职业规范。职业规范的基本内容是其行为规范。

（4）职业技能。职业技能是每种职业所需要的技术和能力。

（5）职业责任。职业责任就是从业者和本行业所具有的特定的责任和义务。

（6）职业道德的动力。职业道德的动力即从业者出于内心的精神驱动力。

二、职业道德的特征

1. 职业道德具有适用范围的有限性

每种职业都担负着某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。

2. 职业道德具有发展的历史继承性

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，其管理员工的方法、与服务对象打交道的方法，也有一定历史继承性。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。

3. 职业道德表达形式多样性

由于各种职业道德的要求都较为具体、细致，因此其表达形式多种多样。

4. 职业道德兼有强烈的纪律性

纪律也是一种行为规范，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。就前者而言，它具有道德色彩；就后者而言，又带有一定的法律色彩。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，类似法令的要求。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、条例的形式表达，让从业人员认识到职业道德

的严肃性。

第三节 职业道德的本质、作用

一、职业道德的本质

1. 职业道德是生产发展和社会分工的产物

自从人类社会出现了农业、畜牧业、手工业的分离，以及商业的独立，社会分工就逐渐成为普遍的社会现象。由于社会分工，人类的生产就必须通过各行业的职业劳动来实现。随着生产发展的需要，随着科学技术的不断进步，社会分工越来越细。

分工不仅没有把人们的活动分成彼此不相联系的独立活动，反而使人们的社会联系日益加强，人与人之间的关系越来越紧密，越来越扩大，经过无数次的分化与组合，形成了今天社会生活中的各种各样的职业，并形成了人们之间错综复杂的职业关系。这种与职业相关联的特殊的社会关系，需要有与之相适应的特殊的道德规范来调整，职业道德就是作为适应并调整职业生活和职业关系的行为规范而产生的。可见，生产的发展和社会分工的出现是职业道德形成、发展的历史条件。

2. 职业道德是人们在职业实践活动中形成的规范

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道德心理、道德观念、道德标准。由此可见，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。

3. 职业道德是职业活动的客观要求

职业活动是人们由于特定的社会分工而从事的具有专门业务和特定职