

邮电职工职业道德读本

河南省邮电管理局编



河南人民出版社

《邮电职工职业道德读本》编委会

主 任：罗会霖

副主任：冯新生 杨步军 李尚印 吴永健

委 员：(按姓氏笔划排列)

马多裕 白保君 纪金鹏 平建英

李子亮 张永泰 张宏宇 张兴安

刘瑞太 刘照华 杨乃林 杨玉萍

杨嘉慧 姚传杰 袁书勤 崔丙森

崔留群 曾庆斌 潘玉民 滕梅全

魏翔翎 魏春丽

主 编：刘照华 张宏宇

副主编：滕梅全 马多裕

序 言

党的十四届六中全会决议指出：“全面加强社会主义道德建设，大力倡导文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法的社会公德，大力倡导爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的职业道德，大力倡导尊老爱幼、男女平等、夫妻和睦、勤俭持家、邻里团结的家庭美德。当前要以加强职业道德建设、纠正行业不正之风为重点。”这充分肯定了职业道德建设在精神文明建设中的地位 and 作用。

李鹏总理在听取国家计委和邮电部汇报编制“九五”计划时谈到：“邮电既是基础产业，又是面向社会的服务行业。人民邮电为人民，在我国向现代化社会迈进的时刻，注重职业道德，向用户提供优质服务就显得更为重要了。”李鹏同志的讲话一语中的、切中要害，指明了邮电行业职业道德建设的目标和重要性。

邮电是国家的基础产业，是国民经济的基础设施。现代经济是信息化的经济，尤其是在我国向现代化迈进的时刻，信息传输显得更为重要，它直接关系到现代化建设的进程。邮电作为信息传输的主要行业，对国家的经济发展有着举足轻重的作用。要完成这一历史使命，必须加强职业道德建设，大力倡导和培育敬业爱岗精神，从而为经济建设提供优质服务，为经济腾飞注入生机和活力。

邮电行业又是面向社会的服务行业，联系千家万户，服务亿万群众，是社会风气的重要窗口，是政府形象的直接表现。“人民邮电为人民”，服务群众、奉献社会是邮电部门的职业道德。邮电部

门只有提高邮电职工职业道德素质,才能把“人民邮电为人民”的宗旨落到实处,为社会塑造良好形象,为群众带来欢乐和幸福。

邮电行业要在激烈的市场竞争中求得高速发展,既要不断改善通信设备,提高通信能力,也要依赖于职业道德建设。改善通信设备,提高通信能力,需要一大批具有敬业爱岗精神的职工;要把设备能力转化为经济效益和社会效益更需要一大批爱岗位、为人民,努力为用户提供优质服务的邮电职工。为社会提供的通信服务越好,人民群众用邮电也就越方便,邮电事业发展也就越快,在市场上的竞争能力就会越来越强,而这些都是以职工良好的职业道德素质为基础的。

这几年,邮电部门通过开展“树邮电新风,创优质服务”和“一心为用户,满意在邮电”的活动,已涌现出一大批敬业爱岗、优质服务的先进集体和个人。但也要清醒地认识到,邮电发展的总体水平与社会主义市场经济的要求、人民群众的要求,还有一定的差距。为了更好地满足国家和人民的要求,河南省邮电管理局组织编写了《邮电职工职业道德读本》一书。该书虚实结合,内容丰富,通俗易懂,规范明确,是职业道德教育的好教材,值得一读。我们希望这本书的出版将对邮电行业职业道德建设起到良好的推动作用。

职业道德建设是社会主义精神文明建设的重要组成部分,是当前社会主义道德建设的重点,这是一件对国家、对社会、对企业都很有意义的一件事情。让我们携起手来,为搞好职业道德建设,推动邮电“两个文明”建设的发展而共同努力。

河南省邮电管理局纪检组长 吴永健

一九九六年十一月

目 录

第一章 道德浅说	1
第一节 道德的概念	1
一、什么是道德	1
二、道德的起源、历史演变与发展规律	2
三、道德的结构、功能与特征	9
第二节 道德与社会生活、政治、法律及科学技术的 关系	13
一、道德与社会生活的关系	13
二、道德与政治的关系	14
三、道德与法律的关系	16
四、道德与科学技术的关系	17
第三节 社会主义道德	18
一、社会主义道德的科学内涵	18
二、社会主义道德的本质特征和作用	20
三、构建有中国特色社会主义道德规范体系	22
四、社会主义思想道德集中体现着精神文明建设的 性质和方向	25
第二章 职业道德简论	27
第一节 职业道德的概念	27
一、什么是职业道德	27
二、职业道德的特点	29

第二节 职业道德的基本内容	31
一、职业道德的核心内容与基本要求	31
二、加强职业道德建设应与弘扬社会公德相结合	34
三、职业道德与职业责任、职业纪律的关系	39
第三节 社会主义职业道德	41
一、社会主义职业道德的概念	41
二、社会主义市场经济呼唤职业道德	44
三、生产力标准与职业道德建设的关系	48
第三章 邮电职业道德	50
第一节 邮电职业道德的概念	50
一、邮电职业道德与社会道德的关系	51
二、邮电职业道德和邮电纪律的关系	52
三、邮电职业道德与邮电法规的关系	52
第二节 邮电职业道德的形成和发展	53
一、古代通信职业道德	55
二、近代邮电职业道德	60
三、人民邮电职业道德	64
第三节 社会主义邮电职业道德规范	68
一、热爱邮电事业,忠于本职工作	69
二、坚守通信岗位、确保通信畅通	70
三、保证通信质量、精通业务技术	72
四、遵守保密规章,严守通信秘密	74
五、全网一盘棋,全线一条心	75
六、急用户所急,帮用户所需	76
七、文明生产、礼貌待人	77
八、廉洁奉公、一尘不染	78

第四章 邮电企业主要工种职业道德与服务规范细则(上)

.....	80
第一节 邮电营业员职业道德规范与服务细则	81
一、职业道德.....	81
二、仪表仪容.....	81
三、行为举止.....	81
四、服务用语.....	82
五、工作纪律.....	93
第二节 邮电投递员职业道德规范与服务细则	94
一、职业道德.....	94
二、仪表仪容.....	94
三、行为举止.....	94
四、服务用语.....	95
五、工作纪律.....	96
第三节 分拣封发员职业道德规范与服务细则	97
一、职业道德.....	97
二、仪表仪容.....	97
三、行为举止.....	97
四、服务用语.....	97
五、工作纪律.....	97
第四节 邮件转运员职业道德规范与服务细则	98
一、职业道德.....	98
二、仪表仪容.....	98
三、行为举止.....	98
四、工作服务用语.....	98
五、工作纪律.....	99

第五节 邮政押运员职业道德规范与服务细则	99
一、职业道德	99
二、仪表仪容	100
三、行为举止	100
四、服务用语	100
五、工作纪律	100
第六节 机要通信人员职业道德规范与服务细则	101
一、职业道德	101
二、仪表仪容	101
三、行为举止	101
四、服务用语	101
五、工作纪律	102
第五章 邮电企业主要工种职业道德规范与服务细则(下)	103
第一节 邮政储蓄员职业道德规范与服务细则	103
一、职业道德	103
二、仪表仪容	103
三、行为举止	104
四、服务用语	104
五、工作纪律	107
第二节 报刊发行员职业道德规范与服务细则	107
一、职业道德	107
二、仪表仪容	107
三、行为举止	108
四、服务用语	108

五、工作纪律	111
第三节 话务员职业道德规范与服务细则	111
一、职业道德	111
二、仪表仪容	111
三、行为举止	112
四、服务用语	112
五、工作纪律	118
第四节 电信装、移、修机人员职业道德规范与服务 细则	119
一、职业道德	119
二、仪表仪容	119
三、行为举止	119
四、服务用语	120
五、工作纪律	122
第五节 报务员职业道德规范与服务细则	122
一、职业道德	122
二、仪表仪容	123
三、行为举止	123
四、服务用语	123
五、工作纪律	124
第六节 机务员职业道德规范与服务细则	124
一、职业道德	124
二、仪表仪容	124
三、行为举止	125
四、服务用语	125
五、工作纪律	126

第六章 加强社会主义邮电职业道德的培养和建设	127
第一节 充分认识加强邮电职业道德培养与建设	
的重要意义	128
一、加强邮电职业道德的培养和建设是建立社会	
主义市场经济新体制的需要	128
二、加强邮电职业道德的培养和建设是邮电企业	
生存和发展的需要	130
三、加强邮电职业道德的培养与建设,是充分发挥	
邮电职能,最大限度地满足社会发展和人民	
群众对通信需求的重要保证	133
第二节 邮电职业道德建设的根本任务和主要内容	
	135
一、邮电职业道德建设的根本任务就是造就一大	
批有理想、有道德、有文化、有纪律的四有新人	
	136
二、邮电职业道德建设的重要任务是调节邮电与	
社会的关系	138
三、邮电职业道德建设的内容	138
第三节 邮电职业道德培养和建设的途径和方法	
	142
一、加强社会主义邮电职业道德教育	143
二、加强社会主义邮电职业道德修养	149
三、正确进行社会主义邮电职业道德评价	152
附录:	156
一、全国职工守则	156
二、邮电职工守则	157

三、邮电职工队伍的七条优良传统	157
四、窗口行业 50 句服务忌语.....	158
五、《中华人民共和国刑法》有关法律条文摘录	160
后记.....	162

第一章 道德浅说

党的十四届六中全会通过的《中共中央关于加强社会主义精神文明建设的若干重要问题的决议》，以马列主义、毛泽东思想和邓小平建设有中国特色社会主义理论为指导，坚持党的基本路线，根据全面实现“九五”计划和2010年远景目标的要求，在认真分析形势、全面总结经验的基础上，明确提出了社会主义精神文明建设的指导思想、目标任务、工作方针和重大措施，是今后一个时期指导我国社会主义精神文明建设的纲领性文件。我们要以认真学习和贯彻落实六中全会《决议》为契机，努力搞好邮电系统的精神文明建设，提高邮电职工的思想道德水平。

第一节 道德的概念

关于道德问题，是历史上众多思想家、理论家和政治家都十分关注的一个话题，他们从不同的角度给予多种阐述和诠释，形成各自的道德观。对于伦理学意义上不同道德观的全面研究，那是专家、学者的事情，我们在这里仅就道德的一般概念、涵义、功能和历史演变及发展规律做一些常识性的简述，以便邮电职工能对道德有一个基本的理解。

一、什么是道德

关于道德的涵义，在我国古代典籍中，“道”一般指事物运动变

化的规律,并引伸为人们必须遵循的社会行为、规矩或规范;“德”和“得”意义相近,“德”即得,人们认识“道”,遵循“道”,内得于己,外施于人,便称为“德”。“道”包含某种客观性,主要指一种外在的要求;“德”则偏向主观方面,主要指人们内心具有的精神情操或精神境界。“道德”两字连在一起用,始见于荀子《劝学》篇:“故学至乎礼而止矣,夫是之谓道德之极。”在西方古代文化中,“道德”一词起源于拉丁语的“摩里斯”(mores),意为风俗习惯,引伸其义,也有规则和规范、行为品质和善恶评价等意义。

在中国哲学史上,关于“道”和“德”的关系,孔子主张:“志于道,据于德”(《论语·述而》)。这里的“道”指理想的人格或社会图景;“德”指立身根据和行为规则。因儒家以仁义为道德的重要内容,故也以仁义道德并称。记述道家创始人老子主要思想的《老子》一书中的“道”,指事物运动变化所必须遵循的普遍规律或万物的本体;“德”指具体事物从“道”所得的特殊规律或特殊性质,对于“道”的认识修养有得于己,便称为“德”。

马克思主义伦理学是一门关于道德的科学,它从历史唯物主义观点出发,认为道德是人类社会所特有的一种意识形态,是一定社会调整人们之间以及个人与社会之间关系的行为规范的总和。道德是由一定的社会经济基础所决定的,并为一定的社会经济基础服务。纵观人类社会已出现的五种社会经济形态,相应地也出现五种类型的道德,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。

二、道德的起源、历史演变与发展规律

(一)道德的起源

关于道德起源问题是道德科学中一个根本问题。在马克思主义产生以前,关于道德的起源问题,历来有各种不同的看法,伦理学家对它有各种各样的解释,概括起来,主要有以下几种观点:

第一种是客观唯心主义或宗教神学的道德起源说。认为道德是神的意志决定的,没有神就没有道德,是“神”、“上帝”或“天”指示圣人制定出来的行为规范。

第二种是主观唯心主义的道德起源先验论。认为道德根源于精神,是先天的,与生俱来的,是人心固有的东西。

第三种是庸俗进化论的道德起源说。认为道德在人类产生以前就已经存在,起源于动物界。他们把动物中母兽对幼兽的爱抚、保护等行为看成是最早萌发的道德。

第四种是“人性论”的道德起源说。认为能够满足人的生理或心理需要使人感觉快乐的行为是善的,反之则是恶的,因此,道德根源于人的苦乐感觉。就是说,人的感觉机能是道德的源泉,避苦趋乐是道德的基础。

以上这些观点,尽管说法不同,实质都是唯心主义。由于他们离开了人的社会性,离开了人类的历史发展,把道德说成是独立于人们社会存在之外的,永恒不变的超历史、超民族、超阶级的行为规范,因而不能科学地解释道德起源问题。

马克思主义对道德起源作了科学的回答。马克思主义指出,人们的社会存在,决定人们的社会意识,“不是意识决定生活,而是生活决定意识。”必须坚持从人们的社会存在,即从人类社会初期的生产实践活动中去寻找道德的起源。道德作为一种意识形态,是人类社会的产物,人类在生产活动中,为了征服自然,获取物质生活资料,形成了不以人的意志为转移的生产关系,社会关系。同

时,由于人们在生产活动中彼此协作、相互交往,产生了意识和语言。社会关系的形成和语言、意识的产生,为道德意识的发生准备了客观条件和主观条件,也就有了道德的萌芽。因此,道德的产生必须有两个条件:一是社会关系的形成,二是意识的产生。

道德从萌芽到形成有一个历史发展过程。社会分工的出现,是道德从萌芽到形成发展的关键。随着生产水平的提高,社会分工的出现,社会关系的形成,使不同的劳动分别由不同的个人来承担,人们在生产、交往和分配过程中,逐渐意识到个人利益的存在,并逐步产生了个人利益与所交往的人们及集体利益之间的矛盾。这种矛盾的出现,使人们产生了调解这种矛盾的责任感和义务观念,同时也产生了履行这种责任和义务的行为,这就是最初的道德现象。随着社会实践和这种现象的发展,一定的道德意识,道德观念和道德情感等,也逐步发展并完善起来。所以,马克思主义认为,社会经济关系是道德产生的最深刻的根源。由此可见,人类道德产生初期是比较简单的,只是同氏族社会的风俗习惯以及传统融合在一起,作为人们习惯履行的规则 and 行为规范发展着,道德还没有分化成独立的社会意识形态。随着社会生产的进一步发展,脑力劳动和体力劳动的分工以及阶级的出现,各种社会意识形态逐渐地分化成为独立的意识形态,道德也就从原来的风俗习惯和传统中分化出来,发展成为更加严格、正规和复杂的独立体系。与此同时,也就出现了研究这种意识形态的伦理学说。

(二)道德的历史演变

道德是社会关系的产物,有什么样的社会关系,就有什么样的道德结构。道德作为人们一定社会关系的反映,不是一成不变的,而是由社会经济关系所决定的,它随着社会生产力的发展,特别是

社会经济形态的演变而演变。

由于各个社会形态的经济基础不同,各个阶级的经济地位不同,因此,每个社会、每个阶级都有不同的行为规范和善恶标准,而各个社会占统治地位的道德是统治阶级的道德。每一个社会的道德,都有它特殊的内容和形式,从而形成了道德发展的不同历史阶段。

与社会发展的五种社会形态相适应,道德发展也有五种不同的历史类型:

第一,原始社会的道德

原始社会是人类历史上第一个独立的社会形态。原始集体主义是原始社会道德的基本原则。平等互助、共同劳动是原始社会道德的基本特征。此外,与原始社会经济关系和道德规范相适应,也形成了原始人的一些朴素的道德品质:勇敢、诚实、正直等。其中特别是勇敢,是人们公认的美德。

原始社会的道德具有两重性:一方面是纯朴的道德风尚,为人类的道德进步奠定了良好的根基。另一方面,氏族复仇、血缘群婚和食人之风,这是原始社会道德的消极的一面。

由上可见,原始社会的道德是在善与恶的相比较、相斗争中发展的。因此,既不能笼统地把原始社会的道德说成是理想的、美好的,也不能简单的看成是低俗、粗野的。

第二,奴隶社会的道德

奴隶社会是人类历史上的第一个阶级社会,自从私有制和阶级产生后,原始社会统一的道德,也随之分裂为阶级的道德。

由于奴隶社会的统治者是奴隶主阶级,奴隶主的道德是占统治地位的道德。奴隶主阶级的道德主要是:维护奴隶主对奴隶的

绝对人身占有,则是奴隶主阶级道德的基本原则。对奴隶主国家的绝对忠诚,维护等级制度、鄙视劳动和劳动者、男尊女卑是奴隶主道德的基本规范。

在奴隶社会,与奴隶主阶级道德相对立的,是奴隶阶级的道德。反对奴隶主阶级虐杀、争取做人的权力,是奴隶阶级道德的基本原则。顽强、勇敢、团结互助、热爱劳动是奴隶阶级的优秀品德。奴隶阶级的道德是对原始社会纯朴道德的批判继承。

第三,封建社会的道德

封建社会是封建专制、宗法等级森严的社会。在封建制度下,地主阶级占有生产资料,对农民实行经济剥削和政治压迫,并在此基础上形成了封建地主阶级的道德。维护封建的土地所有制和封建宗法等级关系,是封建地主阶级道德的基本原则。宣扬忠君孝亲、男尊女卑、厌恶劳动、鄙视劳动人民,是封建地主阶级的道德规范。例如,我国封建阶级提出的“三纲”、“五常”等封建道德,从思想上和道德上毒害人民,以维护封建地主阶级的统治。

与封建地主阶级的道德相对立的是农民阶级的道德。这种道德是从农民阶级的阶级利益中引伸出来的,并在反对地主阶级的斗争实践中逐步形成的。反对封建宗法制度和礼教,要求社会平等,是农民阶级道德的基本原则。艰苦朴素、勤劳节俭、关心和同情穷苦兄弟等,是农民阶级道德的重要规范。由于农民与小生产方式相联系,他们既是劳动者又是小私有者。农民阶级的二重性,反映在道德行为中既有革命、积极的一面,又有消极保守的一面。

从道德发展史上看,封建社会的道德比奴隶社会的道德有进步的一面,是对奴隶社会道德的批判继承。

第四,资本主义社会的道德