

情境一

机动车维修行业职业道德

从表面看，职业是一种社会现象，职业道德是一种社会意识。从物质决定意识的层面看，先有职业，后有职业道德，职业道德影响并规范着职业行为。作为社会职业的一部分，机动车维修行业也需要职业道德的引导和约束，并与其特殊的行业性质相适应，形成了既合乎一般职业道德规范，又有其自身显著个性特点的行业行为准则，即机动车维修行业职业道德。

作为社会历史发展的产物，机动车维修行业职业道德脱胎于职业和职业道德，又成长并融合于职业和职业道德。

任务一 职业和职业道德

随着社会生产力的发展，社会分工逐渐成为普遍的社会现象。经过无数次的分化与组合，逐渐形成了社会生活中各种各样的职业，并孕育出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，需要与之相适应的特殊的道德规范来调整，职业道德也就应运而生了。

一、职业道德的内涵

1. 什么是职业

职业，即指由社会分工形成的具有特定专业和专门职责，并以所得收入作为主要生活来源的工作。职业是人类社会出现分工之后产生的一种社会历史现象，并随着生产力的发展，不断产生新的类别。

在社会生活中，职业的内涵主要表现在三个方面，即职业职责、职业权利和职业利益。

① 职业职责，即每一种职业都包含着一定的社会责任，必须承担一定的社会任务，为社会做出应有的贡献。

② 职业权利，即每一种职业人员都有一定的职业业务权利。也就是说，只有从事这种职业的人才具有这种权利，而在此职业之外的人不具有这种权利。

③ 职业利益，即每种职业人员都能从职业工作中取得工资、奖金或荣誉等利益。

一般来说,任何一种职业都是职业职责、权利和利益构成的统一体。职业既是人们谋生的手段,又是人们与社会进行交往的主要渠道。人们在交往中,必然会涉及各方面的利益。那么,如何处理职业交往中的种种矛盾与问题呢?道德的调节作用实乃重中之重。

2. 什么是道德

道德是调节个人与自我、他人、社会和自然界之间关系的行為规范的总和。

每个人都生活在一定的社会环境中,处于特定的社会关系里。这样,必然要与他人、社会或自然界之间,发生这样那样的关系。这些关系往往错综复杂,其间会产生各种矛盾,以及对待这些矛盾的不同态度和行為。所以,需要运用一定的规范来约束和调整这些矛盾和关系,这种规范就是道德。

道德是靠社会舆论、传统习惯、教育和内心信念来维持的。道德的特点,主要表现在以下三个方面。

① 道德以善恶作为评价人与事的标准。

② 道德的调节手段是非强制性的。

③ 道德首先维护的是整体利益。

一般地,人们将道德分为三种类型,即家庭道德、社会公共道德和职业道德。

3. 什么是职业道德

职业道德,是指同人们的职业活动紧密联系且符合职业特点的道德准则、道德情操及道德品质的总和。职业道德不仅是从业人员在职业活动中的行為标准和要求,而且是本行业对社会所承担的道德责任和义务,是社会道德在职业生活中的具体化。

要理解职业道德,需要掌握以下四点。

① 在内容方面,职业道德总是要鲜明地表达职业义务、职业责任以及职业行為上的道德准则。它不是一般地反映社会道德和阶级道德的要求,而要反映职业、行业以至产业特殊利益的要求;它不是在一般意义上的社会实践基础上形成的,而是在特定的职业实践的基础上形成的,因而它往往表现为某一职业特有的道德传统和道德习惯,表现为从事某一职业的人们所特有的道德心理和道德品质,甚至造成从事不同职业的人们在道德品貌上的差异。

② 在表现形式方面,职业道德往往比较具体、灵活、多样。它总是从本职业的交流活动的实际出发,采用制度、守则、公约、承诺、誓言、条例,以及标语口号等形式。这些灵活的形式既易于为从业人员所接受和实行,又易于形成一种职业的道德习惯。

③ 就调节的范围来看,职业道德一方面用来调节从业人员内部关系,加强行业内部人员的凝聚力;另一方面用来调节从业人员与其服务对象之间的关系,以塑造本职业从业人员良好形象的约束力。

④ 就产生的效果来看,职业道德既能使一定的社会或阶级的道德原则和规范“职业化”,又能使个人道德品质“成熟化”。职业道德虽然是在特定的职业生活中形成的,但它决不是离开阶级道德或社会道德而独立存在的道德类型。在阶级社会里,职业道德始终在阶级道德和社会道德的制约和影响下存在和发展着,并在不同程度上体现着阶级道德或社会道德的要求。现实生活中,职业道德主要表现在实际从事一定职业的人们的意识和行為中,是道德意识和道德

行为成熟的阶段。职业道德与各种职业要求和职业生活结合，具有较强的稳定性和连续性，形成比较稳定的职业心理和职业习惯，在很大程度上改变着人们在青少年生活阶段所形成的品行，影响道德主体的道德风貌。

4. 什么是社会主义职业道德

社会主义职业道德，是指在社会主义条件下人们在职业活动中必须遵循的行为规范的总和。它是社会主义道德的重要组成部分，是在社会主义基本思想的指导下，批判继承人类社会各个历史时期的优秀成果，依靠社会主义社会的舆论、传统习惯、教育和人的信念等力量，调整社会主义社会中人与人、个人与社会之间关系的一种特殊行为规范。社会主义道德是建立在以社会主义公有制为主体的经济基础上的一种上层建筑，是人类社会崭新的职业道德。

社会主义职业道德要求人们的职业活动，不但要符合职业道德规范，而且必须符合社会主义道德规范。一个前提就是不能损害党和国家的利益。在现代社会里，从业者所产生的职业行为涉及社会政治、经济、文化、教育和卫生等方方面面。相比在家庭或公共领域，每个人的职业行为所产生的影响广泛而深刻得多。就我国而言，每一种职业不仅反映个人的利益，更多的是体现人民、国家和社会主义事业的利益。因此，个人的职业态度和行为，往往不单纯是个人的问题。如果各行各业都私心自用、罔顾道德，影响的就是党和国家的形象，损害的就是整个国家的利益。

二、职业道德的特点

职业道德是道德的重要组成部分，是道德规范的特殊领域，具有自身鲜明的特点。

1. 行业性

职业道德往往都是与职业特点结合在一起的，因此，带有明显的行业特征。由于各职业职责和义务的差异，每种职业往往形成各自特定的职业道德和具体规范。这也是职业道德区别于一般道德的显著特点。

2. 广泛性

就约束范围来讲，职业道德不只是针对某些职业中的某些人员，而是针对所有从业人员。也就是说，职业道德是对所有不同职业的从业人员提出的要求，而不分种族、地域或职业分工等因素。

3. 实用性

实用性是指职业道德要与职业岗位的特点相适应。具体表现就是职业道德要适应职业岗位的具体条件和从业人员的实际接受能力。各职业应从本行业的要求出发，概括提炼出十分明确具体的道德准则，以简明的形式（如职业规范、工作守则、行为须知等）公之于众，用以规范和约束本职业的从业人员。

4. 时代性

时代性是职业道德的一个鲜明特点。随着社会的发展，社会分工不断变化，职业的内容和表现形式或有不同。与之相适应，职业道德的内涵也会发生变化。即便同一职业在不同的时

代，其职业道德也会表现出不同的特点。

5. 延续性

虽然随着社会的发展、职业的变化，职业道德不断被打上鲜明的时代印记，但历史的发展不是一段一段截然分开的，而是向前延续发展的过程，新时代必定带有旧时代的特点，职业道德同样如此。如“有教无类”、“诲人不倦”等，从古至今就是教师的职业道德。

三、职业道德的作用与标准

1. 职业道德的作用

职业道德是社会道德体系的重要组成部分，它一方面具有社会道德的一般作用，另一方面又具有自身的特殊作用。

（1）有助于调节从业人员内部以及从业人员与服务对象之间的关系

调节是职业道德的基本职能。一方面，可以调节从业人员内部的关系，即运用职业道德规范约束职业内部人员的行为，促进职业内部人员的团结与合作。如职业道德规范要求各行各业的从业人员，都要团结、互助、爱岗、敬业，齐心协力地发展本行业。另一方面，又可以调节从业人员和服务对象之间的关系。如职业道德规定了营销人员如何对顾客负责，医生如何对病人负责，教师如何对学生负责，机动车维修人员如何对车主负责等。

（2）有助于维护和提高本行业的信誉

一个行业或企业的信誉，也就是它的形象、信用和声誉，事关该行业或企业及其产品与服务在社会公众中的可信任程度。提高企业的信誉主要依靠产品质量和服务质量，而具有较高职业道德水平的从业人员，是产品质量和服务质量的有效保证。

（3）有助于促进本行业的发展

行业或企业的发展有赖于良好的经济效益，而良好的经济效益源于优秀的员工素质。员工素质主要包括知识、能力和责任心三个方面，其中又以责任心最为重要。而职业道德水平的高低决定着从业人员责任心的强弱，显而易见，职业道德是行业发展的助推力。

（4）有助于提高全社会的道德水平

职业道德是整个社会道德的重要组成部分。它充分体现了一个从业人员的生活态度和价值观念，是一个人的道德意识和道德行为发展的成熟阶段，具有较强的稳定性和连续性。另一方面，职业道德也是一个职业集体，甚至一个行业全体人员的行为表现。如果每个行业、每个职业集体都具备优良的道德意识和行为，那么整个社会的道德水平自然水涨船高。

2. 职业道德的标准

职业是社会化大分工发展的产物，职业道德是社会化大分工在职业道德意识层面的反映。一定社会时期的职业，总有一定社会时期的职业道德意识与之相适应。就新时期的社会主义社会而言，“为人民服务”是衡量职业活动价值的标准，是社会主义职业道德的核心。邓小平同志曾指出，人民满意不满意、人民高兴不高兴、人民赞成不赞成，应当成为检验我们一切工作的标准。《公民道德建设实施纲要》也提出将“服务群众、奉献社会”作为公民职业道德建设的主要内容，倡导每个公民不论社会分工如何、能力大小，都能够在本职岗位，通过不同形式

为人民服务。

对我们来说，职业生活是人生历程里最重要的阶段，也是我们社会实践最重要的舞台。但各种职业活动的属性和目的并不是任意确定的，而是基于人民群众的需要。职业活动的价值所在，也以人民群众的利益为标准，遵循一切从人民利益出发的思想观点和行为准则。因此，为人民服务必然成为衡量每个行业具体职业道德规范的最高标准。在任何职业活动中，我们都必须始终坚持为人民服务的宗旨，树立“以服务人民为荣，以背离人民为耻”的社会主义荣辱观。

（1）为人民服务体现了社会主义道德的根本要求

社会主义道德是以马克思主义世界观为指导，代表广大无产阶级和劳动人民根本利益和长远利益的先进道德体系。在社会主义社会，人民是社会建设的根本力量，既是权力和义务的主体，也是权力和义务的客体；既是服务对象，也为他人服务。这种关系表现在道德上，就要求人民彼此之间应互相关心、互相爱护、互相帮助，同心协力地为人民自身的利益不懈奋斗。因此，为人民服务体现了社会主义道德的根本要求，是社会主义道德的集中体现。

（2）为人民服务是社会主义经济基础的客观需要

职业道德属于上层建筑，由经济基础决定，同时又为经济基础服务。社会主义社会实行以公有制为主体，多种所有制经济共同发展的经济制度。这种经济制度决定了社会主义社会的本质，就是解放和发展生产力，消除两极分化，实现共同富裕。为人民服务，既是社会主义经济基础的客观要求，也是巩固和完善社会主义经济基础的助推力。

（3）为人民服务是建立和发展社会主义市场经济的要求

社会主义市场经济的目的是大力推动生产力的发展，创造更多的物质财富，以满足人民群众日益增长的物质文化需要，使人民过上幸福快乐的生活。显然，社会主义市场经济的本质就是为人民服务的经济。反过来，为人民服务的价值理念又为社会主义市场经济以及整个社会的健康发展，提供了强有力的思想道德保证和巨大的精神力量。在市场经济中，只有坚持为人民服务的价值导向，才能消除市场经济本身固有的弱点（如自发性、盲目性等），确保社会主义市场经济健康有序地发展。

（4）为人民服务是履行职业职责的精神动力和衡量职业行为是非善恶的最高标准

现实职业活动中，我们为了完成工作任务、实现职业目标，可能会遇到各种各样的困难，甚至意想不到的挫折。在这个过程中，需要我们持续不断地努力，需要我们付出难以想象的汗水与辛劳。具体的职业准则可以规范我们的行为，但只有为人民服务的精神才能赋予我们热情和力量，在它的鼓舞下，我们才能迎难而上，最终战胜困难，取得最佳成绩。

职业不分善恶，但是具体的职业行为却有善恶、好坏之别。在社会主义社会，既存在个人之间的利益关系，也存在集体、国家和整个社会之间的利益关系。要正确处理这些关系，将我们的个人利益融入整个社会的利益关系中，需要我们自觉规范自身的职业行为，坚持为人民服务的宗旨，为整个社会的繁荣发展贡献自己的力量，而不是成为社会发展的阻碍。

（5）为人民服务体现了社会主义职业道德的先进性和广泛性要求的统一

在社会主义社会里，既提倡道德的先进性，表现为共产党员和先进分子为人民的利益公而

忘私、勇于拼搏的共产主义道德品质；也重视道德的广泛性，毕竟社会的主体还是广大的普通劳动者。他们的诚实劳动、公平交易以及热心社会公益事业等活动，也是为人民服务的表现。所以，为人民服务既是共产党人的根本宗旨，也是对各行各业人员的共同要求。社会主义职业道德建设必须从广大人民群众的实际出发，将社会主义道德的先进性和广泛性要求结合起来，调动广大人民群众为人民服务的积极性。

任务二 机动车维修职业道德

作为社会大分工的一员，机动车维修职业道德既有一般道德的共性，也有其个性。就个性而言，机动车维修职业道德反映的是机动车维修职业与其他职业之间、机动车维修与社会之间、机动车维修职业内部人员之间最本质、最重要、最普遍的职业道德关系。

一、机动车维修职业道德的内涵

机动车维修职业道德无疑就是针对机动车维修行业的，其内涵主要表现在如下几个方面。

1. 机动车维修职业的义务和良心

（1）机动车维修职业的义务

机动车维修职业的义务，是指机动车维修从业人员在职业生活中所履行的道德义务。

机动车维修业是道路运输和安全事业的保障体系，是发展现代化交通运输业的重要组成部分，其职业责任与社会责任直接关联。在职业活动中，机动车维修从业人员应认识到自己的职业责任，自觉形成积极推动维修行业发展进步的使命感和责任感，并落实到维修行为上，在实际工作中自觉自愿地履行职业道德义务，做到热爱和献身机动车维修事业，确保维修车辆技术状况良好，为交通运输业的发展提供强有力的保障。

（2）机动车维修职业的良心

机动车维修职业的良心，是指机动车维修从业人员内心深处对职业忠实的一种情感和意识活动。这是与机动车维修职业义务密切相关的道德范畴：如果说义务是自觉意识到的道德责任，那么良心就是对道德责任的自觉意识。总的来说，机动车维修职业良心主要有两层含义：一是机动车维修从业人员对机动车维修业和服务对象发自内心的道德责任感，二是机动车维修从业人员依据机动车维修职业道德的要求进行自我评价的能力。就社会效果而言，机动车维修职业良心影响很大。一方面可以激发、鼓励从业人员一心向善，尽职尽责；另一方面可以赢得他人和社会的尊重，提升职业的荣誉感和社会地位。

2. 机动车维修职业的信誉和尊严

（1）机动车维修职业的信誉

机动车维修职业的信誉，即机动车维修职业的信用和名誉，表现为社会对机动车维修职业的信任程度和机动车维修职业在社会生活中的声誉。在社会主义市场经济条件下，信誉对于行业与企业的生存发展至关重要，机动车维修职业同样如此。信誉高，将对社会产生强大的吸引力和凝聚力，不但能为机动车维修业的生存与发展提供源源不断的物质支持，而且能极大地增强维修从业人员的荣誉感和责任感。因此，机动车维修从业人员应该重视职业信誉在道德建设中的作用，认真维护机动车维修职业信誉。

（2）机动车维修职业的尊严

机动车维修职业的尊严，既包括社会或他人对机动车维修职业的尊重，也包括机动车维修从业人员对机动车维修职业的爱护。就行为影响而言，机动车维修职业尊严可以使从业人员自觉地把握和调整职业行为，确保自己的一举一动都从维护机动车维修职业尊严出发，避免出现不利于或有损于职业尊严的行为。

3. 机动车维修职业的责任和情感

（1）机动车维修职业的责任

机动车维修职业的责任，即机动车维修职业所承担的社会责任。在社会主义社会，任何一种正当职业都承担着一定的社会责任。机动车维修职业所承担的社会责任，具体而言，就是对托修方负责，对机动车的技术状况负责，以技术上的可靠性，恢复机动车的使用性能，充分发挥机动车的效能并降低运行消耗。

（2）机动车维修职业的情感

机动车维修职业的情感，是指为履行社会责任，必须具备热爱机动车维修事业，高度自觉地对待维修行为的职业情感。只有具备了这种情感，才能以满腔的热情投入机动车维修工作中，才能全心全意为托修方提供最好的维修服务。缺乏掌握维修技术的积极性，对维修工作马马虎虎，不注意维修质量等做法，都是缺乏维修职业情感的表现。轻则影响机动车维修行业的形象，重则破坏机动车的技术状况，甚至酿成重大事故。因此，机动车维修人员都应该以高度的责任感，认真对待维修职业，为机动车的安全、顺利运行奉献自己的才智与热情。

二、机动车维修职业道德的社会属性

人总是劳动、生活在一定的社会关系之中，不可避免地要与周围的人或事发生这样那样的联系。而作为社会化大分工的产物，职业也是人们社会关系的一种表现。机动车维修作为车辆技术状况维护的主体，是道路运输生产的保障体系，与整个道路运输行业甚至整个社会，有着千丝万缕的联系。

机动车维修，就是以技术上的可靠性，恢复汽车的使用性能，保障汽车的正常运行。其社会属性，简单来说，就是作为社会分工的组成，为他人与社会提供维修服务。那么，机动车维修职业道德，其实就是对这样一种社会分工形式的社会约束。总的来说，机动车维修职业道德的社会性是由机动车维修职业的特点和客观要求决定的。

机动车维修是一项安全要求高、技术性强的工作，加之机动车维修人员都掌握着一定的修理技术，于己于人都有“方便”之处。这一特点，客观上要求机动车维修人员应遵纪守法、规范操作、恪尽职守、不谋私利，维护国家和集体的利益。

机动车维修业是我国道路运输业的组成部分，是为道路运输和人们出行服务的。机动车维修的生产进度和维修质量，直接影响道路运输的进行，影响到公众的利益和人民的生命财产安全。不但如此，机动车维修人员在从事生产活动的过程中，还直接或间接地与服务对象进行面对面的交往，与社会其他职业（如机动车配件经营行业、机动车销售行业等）发生直接联系。这种大环境下的交流，要求机动车维修从业人员首先要将自身的行为纳入整个社会体系中，履行社会公德，严格自律，为整个行业的发展和社会的繁荣添砖加瓦，贡献力量。

任务三 机动车维修人员的职业道德

机动车维修从业人员职业道德，即机动车维修从业人员在机动车维修工作中必须遵循的职业道德准则和行为规范。《公民道德建设实施纲要》曾明确提出“要大力倡导以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德”，这其实是对我国现阶段各行各业的普遍要求。自然而然，《公民道德建设实施纲要》对职业道德的基本要求也就成了机动车维修职业道德的主要内容，即爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众和奉献社会。这些既是机动车维修人员在机动车维修活动中的行为准则，也是维修从业人员对社会所负的道德责任和义务。

一、爱岗敬业

爱岗就是热爱机动车维修的工作岗位，一腔热血，珍而重之；敬业就是认真对待机动车维修工作，勤勤恳恳，尽职尽责。爱岗与敬业总的精神是相通的，爱岗是敬业的基础，敬业是爱岗的具体表现。爱岗敬业不仅仅是为人民服务精神的具体体现，也是实际维修活动中衡量一个从业人员是否合格、优秀的重要标准。爱岗敬业的基本要求是树立职业理想，强化职业责任，提高职业技能。

1. 树立职业理想

树立服务机动车维修行业的职业理想。古人云：三军可夺帅也，匹夫不可夺志也。这个“志”，其实说的就是理想。理想就如那远航船舶上的罗盘，指引我们前进的方向。而理想与职业联系起来，就是人们依据社会要求和个人条件，在职业上追求的目标，或者说渴望达到的境界。对机动车维修职业来说，要爱岗敬业，首先要有思想上的认同感和归属感。只有树立起

远大的职业理想，才能切实强化自身的职业责任，并将机动车维修事业作为实现人生价值的舞台，热爱它、尊重它，自觉维护机动车维修职业的形象和信誉。

2. 强化职业责任

强化服务机动车维修行业的职业责任。随着社会主义市场经济体制的建立，市场成为企业发展的试金石，企业面临着市场的严峻挑战。在这种形势下，是从个人利益出发，一切向钱看，还是坚守职业责任，为人民服务，对每个机动车维修从业人员来说，都是一次严峻的考验。从事一定的职业，必须承担相应的职责，这是职业的基础。那么在机动车维修职业活动中，发扬忘我的工作精神，认真履行岗位职责，既是机动车维修从业人员实现自我价值的需要，也是为人民、为社会作贡献的具体表现。

3. 提高职业技能

要想做到爱岗敬业，光有服务于职业的认识和热情是不够的，还必须具备一定的本领。随着生产力的发展，科学技术日新月异，知识的更新换代越来越快。如果我们的维修技能仅仅满足于岗位需要，将远远落后于形势的发展要求，也就无法更好地为社会服务。只有在精通专业知识、熟练掌握专业技能、做好本职工作的基础上，通过技能培训、岗位练兵、交流研讨等多种形式，不断提高文化素质和维修技术水平，不断强化维修职业技能，才能胜任自己的工作，为机动车维修行业的发展贡献更多的力量。

二、诚实守信

诚实就是忠诚老实，不说谎、不做假；守信就是信守诺言，讲信誉、重信用。诚实和守信两者的意思是相通的：诚实是守信的基础，守信是诚实的具体表现。不诚实很难做到守信，不守信也很难说是真正的诚实。其实，诚实守信就是指忠诚老实、信守诺言，是为人处事的一种美德。

现代化生产方式的特点是高度社会化，各行各业相互依存，相互服务。这种合作型关系，要求我们在职业交往中，应坚持诚实守信的原则，履行应负的责任和义务。从根本上来说，诚实守信是任何一个从业人员都应遵守的职业道德，也是每一个行业树立形象的基础，直接关系到企业的生存与发展。在机动车维修活动中，我们应始终明确：我们代表的不仅仅是个人，还代表了企业，甚至代表了整个机动车维修行业。如果我们不能诚实守信，那么，我们所在的企业就得不到人们的信任，整个行业的形象也会受到影响。

对机动车维修从业人员而言，诚实守信主要有以下三个方面的要求。

① 严格执行国家、地方及行业相关法律、法规、标准、规章和规范，维护国家和机动车维修行业利益，对国家、行业做到诚实守信。

② 重质量、重服务、重信誉，在企业管理、生产过程中建立和实施机动车维修质量保证体系，执行安全操作规程，按工艺规范正确完成维修作业项目，维护企业利益，对企业做到诚实守信。

③ 诚实劳动、合法经营，正确执行机动车维修工时定额和收费标准，不使用假冒伪劣机动车配件，维护托修方的利益，对消费者做到诚实守信。

三、办事公道

办事公道是指从业人员在办事情、处理问题时，站在公正的立场上，按照同一标准和同一原则办事的职业道德规范。办事公道是在爱岗敬业、诚实守信的基础上提出的更高层次的职业道德的基本要求。

人生一世，要与他人打交道，要处理各种关系，这就涉及处事原则的问题。在社会主义市场经济活动中，不论社会地位、经济能力、职业、国籍或民族如何千差万别，作为市场参与主体，人们的地位都是平等的，理应遵循平等互利的原则。显然，这就要求我们在经济交往中应坚持处事公平、办事公道。例如，维修人员在接待顾客时，不能因为对方的社会地位、经济能力等差别就厚此薄彼、区别对待，而应同样热情、一视同仁。

在职业活动中坚持公平公正，是为了确保每个人在社会上的合法地位和平等权利。如果处事不公，甚至徇私舞弊，势必损害社会主义平等竞争的原则，引起不正当竞争，对社会各方面造成消极影响，从而阻碍社会经济的发展。

在机动车维修活动中，办事公道是衡量每一位机动车维修从业人员职业道德水平高低的重要标准。事关维修质量好坏、道路运输安全的关键岗位，如机动车维修技术负责人、质量检验员以及车辆技术评估人员等，尤其应做到办事公道、处事公平。

一切的问题都是人的问题。办事公道，归结到机动车维修从业人员身上，有以下具体要求。

- ① 提高修养。应坚持原则、公私分明，同时加强学习，不断提高认识能力，明辨是非、光明磊落。
- ② 依法办事。要严格按照机动车维修各项工艺技术标准，进行机动车维修作业，自觉维护各项技术工艺标准的严肃性，保证机动车维修质量。
- ③ 裁量公平。在进行机动车维修质量检验、车辆技术评估时，结论要力求公正、准确、合理、适当，维护消费者的合法权益，维护企业的声誉。
- ④ 尽职尽责。机动车维修工作，任务重，牵涉广，甚至千头万绪，这就需要维修从业人员本着热爱奉献的精神，不怕困难，任劳任怨，敢于负责，勇于承担风险，恪尽职守，以保证机动车维修质量和服务水平。

四、服务群众

服务群众是为人民服务精神的直接表达，就是全心全意为人民服务，一切以人民群众的利益为出发点和归宿。

服务群众指出了我们的职业与人民群众的关系，即一切依靠人民群众，一切服务人民群众。这也是我们党的群众路线的重要内容。在社会主义社会，每个从业人员都是群众中的一员，既是为别人服务的主体，又是别人服务的对象。每个人在享受他人职业的服务时，又承担着为他人服务的职业义务。因此，服务群众作为职业道德，是对所有从业者的要求。

要做到服务群众，就要树立服务群众的观念，尊重群众、方便群众。应真心对待群众，了解群众所思所想，并将服务群众的观念落到实处。每个从业人员做任何事情，都要想到群众，想到群众的利益，切切实实地为群众服务，真真正正地为群众谋利，决不损害群众的利益。

对于机动车维修从业人员来说，要做好服务群众，应该做到以下几点。

① 树立服务群众的观念，并具体落实到机动车维修职业活动中。接待顾客时应说话和气，热情主动；面对顾客的咨询时，应耐心周到，态度积极。在整个维修活动中，应该想顾客所想，急顾客所急，将顾客的事情当做自己的事情来办，令顾客有宾至如归的感觉。

② 认真钻研业务和技术，具备为群众服务的技能。机动车技术发展很快，尤其是电子控制技术方面更是日新月异，因而对维修技术和工艺方面的要求越来越高。要做好机动车维修工作，一定要学习机动车电子控制等新技术，并学会使用机动车检测诊断设备。对于机动车维修企业的技术质量管理知识以及质量检验技术的相关理论，要认真学习，勇于实践，不断提高自己的工作技能。此外，还要不断拓宽知识面，提高综合分析、解决问题的能力。对于国家相关的方针、政策和法规等，更要认真学习、深刻体会，以提高自身的政治觉悟，树立正确的人生观、价值观，坚持为人民服务的正确方向。

五、奉献社会

奉献社会，就是全心全意为社会作贡献。这是一种人生境界，是一种融合在事业中的高尚人格，也是职业道德的最高要求。

现实生活中，人总要处理个人与社会的关系，以便更好地融入社会，达到自我与社会的和谐。历史唯物主义告诉我们，人既是个体的存在物，又是社会的存在物。作为个体的存在物，每个人都有维持自己生存和发展的需要；作为社会的存在物，每个人又共同维持着社会的存在和发展。可以说，人一来到这个社会就被赋予了一种历史使命：不论能力大小、地位高低都应承担一定的社会责任。而随着社会主义现代化建设的不断推进，需要人们担负更多的社会责任，以解决个人与社会、人与自然等各种关系中出现的问题。服务他人，回报社会，其实体现了社会成员的主人翁精神。

劳动、创造和奉献是人生价值的基本组成。虽然当今社会，劳动还只是人们谋生的主要手段，但随着社会的发展，劳动的道德动机和创造动机越来越强，使劳动变成一种快乐的事情。展我之长，尽我所能，以辛勤的劳动，回报社会，既可给他人带来快乐，也可满足自己服务社会的愿望。

对于机动车维修从业人员而言，奉献社会须做到以下几点。

① 以本业为荣，积极为机动车维修行业的发展奉献出自己的力量。不论从事什么工作，也不论身在什么岗位，都可以做到奉献社会，以本职为乐。这同时可以为企业和行业改善服务质量，提高信誉，从而赢得顾客，赢得市场。

② 不计名利，任劳任怨，最大限度地满足服务对象的需要，在奉献中充分体现自己的人生价值。

“己欲立而立人，己欲达而达人”，关爱他人、献身社会是中华民族的优良传统。在社会主义市场经济条件下，机动车维修从业人员应把个人利益的实现与履行社会责任结合起来，不仅要满足自己的生存与发展需要，还要积极承担对国家和社会的责任，在社会作贡献的过程中实现个人的价值。

任务四 机动车维修行业行为规范

俗话说：“国有国法，行有行规”。作为事关道路运输安全的关键环节，机动车维修行业尤其需要加强行业行规的建设，以确保其健康、可持续性地发展。

一、制定行业行为规范的必要性

1. 公民道德建设的需要

公民道德建设的目的，就是在全民族牢固树立建设有中国特色社会主义的共同理想和正确的世界观、人生观、价值观，在全社会大力倡导“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”的基本道德规范，努力提高公民道德素质，促进人的全面发展，培养一代又一代有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民。

社会不是一个单一的概念，而是由一个个社会小细胞组成的整体。整个社会的道德意识，有赖于各组成部分积聚的化合作用。那么，作为社会的有机组成部分，机动车维修行业的道德意识状况，其实事关公民道德建设的全局，影响整个国家的公民道德水平。又因为机动车维修站在社会服务的第一线，这样从一定意义上说，养成明礼诚信、敬业奉献等良好风范的机动车维修集体，是公民道德建设的助推剂，对于加快道德建设的步伐将起到积极作用。

从公民道德建设的角度看，规范行业行为，有以下几方面的作用。

① 有助于个人合法权益与社会责任统一。要保障公民依法享有政治、经济、文化、社会生活等各方面的民主权利，鼓励人们通过诚实劳动和合法经营获取正当物质利益。引导每个机动车维修从业人员自觉履行宪法和法律规定的各项义务，积极承担自己应尽的社会责任。把权利与义务结合起来，树立把国家和人民利益放在首位而又充分尊重个人合法利益的社会主义利益观。

② 有助于社会公平与注重效率的协调。要把效率与公平的统一作为制定行业行为规范的重要目标，在机动车维修从业人员中形成注重效率、维护公平的价值观念。把效率与公平结合起来，使每个从业人员既有平等的经济权利，又能充分发挥自身潜力，以促进机动车维修行业的发展。

③ 有助于道德教育与社会管理的配合。要广泛进行道德教育，普及道德知识和道德规范，帮助机动车维修从业人员加强道德修养。建立健全有关法律法规和制度，将制定维修行业行为规范纳入科学有效的社会管理中。逐步完善道德教育与社会管理、自律与他律相互补充和促进的运行机制，综合运用教育、法律、行政、舆论等手段，更有效地引导维修从业人员的思想，规范维修从业人员的行为。

2. 规范行业发展的需要

一个行业要不断向前发展,光有满腔的热血和澎湃的激情是不够的,还需要公平合理的行业行为规范,以保护和引导这股促进行业发展的良性力量。

伴随着改革开放的春风,紧随汽车行业大发展的良机,我国机动车维修企业从少到多,如雨后春笋般纷纷涌现。如今,各式各样的机动车维修企业、店面等可以说是遍地开花。但一个不可忽视的问题是,行业繁荣掩盖不了鱼龙混杂、良莠不齐的尴尬。诸如无证经营、使用假冒伪劣配件、假检测、乱收费等行为层出不穷,不按规范作业更是家常便饭。

信誉是市场经济的重要基础,与道路运输安全紧密关联的机动车维修市场,更应该维护好自身的信誉,建立良好的信用体系。这一切,除了需要机动车维修从业人员的道德自律外,还依赖于良好的行业行为规范的制约和引导。

二、机动车维修行业行为规范的内容

为了加强机动车维修行业精神文明建设,建立机动车维修行业诚信机制,营造良好的机动车维修市场经济秩序,切实维护车辆所有人的合法权益,制定了《全国汽车维修行业行为规范公约》。作为机动车维修市场的行业规范,该公约对机动车维修行业的经营行为等做了一系列约束和导向,要求全国机动车维修业户共同遵守、自觉执行,并相互监督。

1. 守法经营,接受监督

遵守国家法律、法规和规章,端正经营行为,全面公开汽车维修作业规范、收费标准、监督电话;严格按照国家有关规定合理结算费用,依法开具发票。自觉接受行政监督、舆论监督、社会监督。

2. 诚信为本,公平竞争

坚持诚信为本,以优质服务、用户满意为宗旨参与市场竞争。公证签定并忠实履行汽车维修合同,不得擅自减少作业项目,不使用假冒伪劣配件,不做虚假广告宣传。

3. 尊重客户,热忱服务

牢固树立“质量第一,客户至上”的观念,从业人员持证上岗,亮牌服务,举止文明;建立客户档案,定期跟踪回访,主动征求意见;开展提醒服务,答复客户咨询,排除客户疑虑;努力满足客户要求,维护客户正当权益。

4. 弘扬职业道德,建设精神文明

发展企业文化,建立服务品牌。倡导爱岗敬业精神,树立团队合作意识。充分调动企业员工积极性,开创奋发向上的比、学、赶、帮新局面。开展服务规范化达标活动,树立行业新风尚。

5. 规范操作,保证质量

建立健全汽车维修质量保证体系,全面贯彻执行国家标准、行业标准和企业标准,认真做好汽车维修检验记录,按规定签发汽车维修出厂合格证,及时受理客户投诉,承担质量保证责任。

6. 文明生产，保护环境

搞好文明生产和安全生产，防止污染，保护环境；不断完善服务设施和服务功能，做到厂区整洁，环境优美，布局合理；实现作业现场安静，维修工具、机件、场地、人身清洁，工具、机件、油水不落地。

7. 自我管理，自我发展

自觉抵制非法行为，勇于同侵害行业利益的行为作斗争，捍卫行业合法权益；通过正常渠道反映企业的意见与要求，不断提升行业整体素质。

8. 科技兴业，开拓创新

确立科技兴业新思路，积极推广应用汽车维修新技术、新工艺、新材料、新设备；更新管理理念，优化企业管理，增强市场竞争能力；加强行业培训与交流，开展业内的横向联合与协作，加速行业技术进步。

-

16

()

()

()

()

()

()

()

()

()

()

()

()

()

()

()

()

()

()

()

()

()

()

()

()

59. $\checkmark$ 60. $\times$ 61. $\checkmark$ 62. $\checkmark$ 63. $\checkmark$ 64. $\checkmark$ 65. $\times$ 66. $\checkmark$ 67. $\checkmark$ 68. $\checkmark$ 69. $\checkmark$
70. $\checkmark$ 71. $\checkmark$ 72. $\checkmark$ 73. $\checkmark$

74. 《公民道德建设实施纲要》要求：要把集体主义精神渗入社会生产和生活的各个层面，引导人们正确认识和处理国家、集体、个人的利益关系。()
75. 在市场经济蓬勃发展的新形势下，为人民服务的道德观过时了。()
76. 在改革开放、市场经济全球化的今天，不再强调民族自尊心、自信心和自豪感。()
77. 《公民道德建设实施纲要》提出：要大力倡导以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德，鼓励人们在工作中做一个好的建设者。()
78. 家庭美德是每个公民在家庭生活中应该遵循的行为准则。()
79. 家庭美德不仅关系到每个家庭的美满幸福，也有利于社会的安定和谐。()
80. 《公民道德建设实施纲要》提出：要大力倡导家庭美德，鼓励人们在家庭里做一个好成员。()

二、单项选择题

1. 职业具有一定的()。
- A. 社会责任感 B. 社会公益性 C. 社会实践性
2. 《公民道德建设实施纲要》规定，社会主义道德建设要坚持以为人民服务为()。
- A. 原则 B. 核心 C. 基本要求
3. ()是社会主义道德的集中体现，也是社会主义职业道德的核心内容。
- A. 爱岗敬业 B. 诚实守信 C. 为人民服务
4. 纪律是介于法律与道德之间的一种()，它既要求人们自觉遵守，又带有一定的强制性。
- A. 法令 B. 制度 C. 行为规范
5. 职业道德的基本职能是()。
- A. 服务职能 B. 调节职能 C. 保证职能
6. 《公民道德建设实施纲要》规定，社会主义道德建设要坚持以爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义为()。
- A. 基本要求 B. 核心 C. 原则
7. 在实际工作中自觉自愿地履行职业责任，就是()的具体表现。
- A. 完成生产任务 B. 履行机动车维修职业义务 C. 遵纪守法
8. 依据机动车维修职业道德的基本要求自我评价的能力，是机动车维修()的含义之一。
- A. 职业义务 B. 职业责任 C. 职业良心
9. 机动车维修职业所承担的社会责任从宏观上讲，具有()的职能。
- A. 保障机动车技术状况 B. 保障托修方利益 C. 保障道路运输事业发展
10. 机动车维修从业人员应自觉控制和支配职业行为，努力维护机动车维修的()。
- A. 职业尊严 B. 职业良心 C. 职业义务
11. 恢复机动车技术状况，保证安全生产，充分发挥机动车的效能和降低运行消耗，是我国机动车维修职业的()。
- A. 质量要求 B. 评价标准 C. 社会责任

.....

参考答案：74. √ 75. × 76. × 77. √ 78. √ 79. √ 80. √

1. A 2. B 3. C 4. C 5. B 6. A 7. B 8. C 9. C 10. A 11. C