

职业道德讲义：第五章诚实守信秘书资格考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E8_81_8C_E4_B8_9A_E9_81_93_E5_c39_645077.htm id="EEMM">139/146

市场经济与诚实守信：市场经济是信用经济；诚实守信是为人之本、从业之要 140/147诚实守信是人类在交往实践中总结出来的做人的基本准则；是确保社会交往尤其是经济交往持续、稳定、有效的重要道德规范。 141/148诚实与守信的关系：诚实是守信的心理品格基础，也是守信表现的品格；守信是诚实品格必然导致的行为，也是诚实与否的判定依据。

142/149诚实守信是指真实无欺、遵守承诺、遵守契约的品德和行为。诚实守信是市场经济得以正常进行的重要道德保障。 143/150 在市场经济活动中，自利追求与道德操守是共生共存的社会现象，二者缺一不可。过分重视道德操守而无视自身利益是行不通的；一味追求自身利益而不管道德操守，同样要在市场经济中碰壁。 144/151自利追求与道德操守缺一不可：1市场经济的参与者都是自利的行为者，若无自利追求经济活动将无法正常、有序、高效地开展；仅有自利追求而无道德操守，将会搞乱社会经济秩序。2市场行为参与者对利益的追求总是要在一定的人际关系和社会关系中实现的，如果只追求自己利益的最大化而不考虑对方的利益，自利追求难以实现。3自利追求与道德操守协调默契的基本点是交易双方建立稳定可靠的信用关系，双方都表现出诚实守信的品格，是双方自利追求合理性最安全的保障。 145/152在市场经济中。越是自利的人越必须清楚地意识到他人自利追求的合理性和不可替代性，这是其自利追求的最大可能的限度和边界。

146/153 如何确保市场经济真正成为信用经济：1推进和深化经济体制改革，建立和完善社会主义市场经济体制；2大力开展职业道德教育，强化诚实守信观念；3大力加强党风廉政建设，加大反腐败的力度。

147/154只有市场经济体制健全完善，市场经济的多种内在规律才能正常发挥作用；这些规律包括：价值规律、供求规律、竞争规律。

148/155如何确保生产经营活动中的优胜劣汰：增强消费者的识别力，提高自我防范意识；恪守信用的生产者和经营者联合起来，为维护自身利益捍卫正当的竞争制度。反击破坏信用规则的生产经营者。

149/156坚持诚实守信原则是确保市场参与者自身利益得以顺利实现的重要途径。没有诚实守信就不会有市场秩序；市场经济就无法正常运转；市场参与者就无法在市场上发挥自己的才能，实现自己的理想。

150/157 有效地遏制腐败现象就必须；在深化经济体制改革的同时，深化政治体制改革；在建设社会主义市场经济体制的同时，完善社会主义民主政治体制：用人民民主专政制度来消灭不正之风，铲除腐败产生的根源。

151/158诚实守信是市场经济的一个本质规定，是市场经济主体所必须遵循的规则，它可以为企业带来经济效益，成为企业的无形资本。

152/159许多具有战略眼光的企业家在诚实守信原则上大做文章：1将诚实守信贯彻到企业文化和企业理念中；2借此树立企业形象；3建构企业经营管理模式；4扩大企业影响；5增强企业的吸引力和凝聚力。

153/160北京开关厂确立的99 1=0的企业文化，贯穿着一个核心精神就是诚实守信。99代表了这个厂干部职工所做的全部工作，这个“1”代表了该企业生产、经营及管理中的缺点和失误。

154/161企业形象的树立对企业发展至关重要：企业形象好。

消费者对其产品认同度就高，产品销量就大：企业形象是企业的资本，而诚信原则又是形成良好形象的关键。155/162在企业内部要苦练内功，形成三种共识：客户至上、质量第一、严守承诺。156/163在企业外部要多做外功；重视企业形象设计、重视广告策划和宣传、重视新闻媒体对企业的报道、形成企业特色、扩大企业知名度。157/164诚实守信不但是市场经济活动中最基本的规则，也是我们为人处事的根本要求。158/165离开了诚实守信原则：个人不能形成健康的人格；不能具备高尚的品德修养；无法实现人生价值；个人无法和他人和社会建立互信关系：个人难以在社会上成就事业。159/166“人无诚信不立”是指，要做人就必须修身正心，而修身正心的关键就在于诚实守信。160/167在美国的成斯康星州每年5月2日过的诚实节，是为了纪念一个名叫埃默纽的诚实孩子。小埃默纽之所以被美国人尊敬，就是由于他的诚实不欺、具有宁死不说谎的人格力量。161/168英国思想家威廉说：“没有任何一种美德比表里如一更加重要，一个人习惯于说他明明知道的假话，掩盖明明知道的真相，必是处于一种不断堕落的状态中。162/169怎样成为一个诚实守信的人：1能够正确对待利益问题；2开阔胸怀，培养高尚人格；3树立进取精神和事业意识。163/170如何正确对待利益：正确对待自己利益与他人利益的关系，自己利益的实现和他人需要的满足互为前提，是诚实守信的人在交往中一贯坚持的原则：正确处理眼前利益和长远利益的关系。一个人绝对做不到在所有的时间里欺骗所有的人。顾此失彼。因小失大，最终受损失的是自己164/171人们对待职业活动的态度：是人生观和世界观的一个缩影：集中反映了人的处世哲学和生活态度

。 165/172诚信与否关系到：1个人成长、心理健康和人格完善；2个人与他人或社会相互认同和接受的程度；3个人与他人或社会能否顺利合作、和谐共处的问题；4社会信任和社会关系稳定的问题。 166/173科技人员测评的素质结构：事业心、进取心、坚忍性、协作性、诚实性。 167/174科技人员测评的智力结构：专业知识、基础理论、思维力、判断力、科研定向能力。 168/175科技人员测评的能力结构：独创能力、表达能力、容纳信息能力、发现问题能力、科技鉴别能力。 169/176公务员道德考核指标：原则性、求实精神、正直性、忠诚性、民主性、责任感、廉洁性。 170/177公务员能力考核指标：文化水平、专业水平、政策业务水平、语言表达力、文字表达力、人际交往力、指挥协调力、用人授权能力、计划预见力、应变适应力、决断能力。 171/178公务员勤劳考核指标：事业心、献身精神、服务性、纪律性。 172/179公务员业绩考核指标：工作数量、工作质量、工作效率、群众威信。 173/180现代经济日益走向信息化和知识化，诚信品格则是重中之重，只有忠诚老实讲究信用的人，才能在分散化、软性化、全球化的生产营销中，在没有外部监督的情况下，保持廉洁奉公。 174/181诚实守信要求从业人员：忠诚所属企业、维护企业信誉、保守企业秘密。 175/182忠诚所属企业应做到：诚实劳动、关心企业发展、遵守合同契约。 176/183现代劳动主要有两大计量方式：一是以劳动者提供劳动时间的过程计量；二是以劳动者在规定时间内创造劳动产品或经济效益的结果计量。 177/184过程计量方式和结果计量方式：具有相对的科学性、可靠性、公正性；只能以职工的诚实劳动为前提；没有诚实守信，计量方式的可靠性将大打折扣。

178/185不诚实劳动现象：1出工不出力；2以次充好、缺斤少两；3制造假冒伪劣产品。 179/186 诚实劳动的重要性：1是衡量劳动者素质高低的基本尺度；2是劳动者人生态度、人生价值、人生理想的外在反映；3关系到劳动者人生追求和人生价值的实现；4直接影响企业的形象和企业的兴衰；5影响一个民族、一个国家产品的国际竞争力。 180/187劳动用工制度契约化，对劳资双方都是一种保障机制和约束机制，双方都享受一定的权利，也相应要承担一定的义务。 181/188从业人员必须遵守相关的合同和契约，这是：从业人员的义务；从业人员对企业忠诚的表现；法律的强制要求。 182/189 劳动合同是：1就业者的护身符，遵守合同可以维护从业人员的各项合法权益；2现代企业的护身符，是企业持续稳定发展的重要保障；3属于法律法规范畴，具有强制力，无论是企业还是从业人员，无故违约都要受到相应的制裁和处罚。 183/190树立企业形象三要素：产品质量、服务质量、信守承诺， 191如何维护企业信誉：第一，要树立产品质量意识；第二，要重视服务质量，树立服务意识。 184/192小天鹅公司的质量标准的延伸：达到部颁标准、国家标准是起码的要求；最终目标是达到国际标准、用户标准。对质量永无止境的追求是公司保持旺盛生命力的强大动力。 185/193如何重视服务质量，树立服务意识：1为消费者提供优质的配套服务；2讲究提供优质服务的技巧；3做好售后服务工作；4正确对待顾客的投诉。 186/194 优质服务就是：在标准化服务的基础上再提供针对性服务；不管份内份外，在尽可能的范围内满足顾客的各种需求。 187/195美国航空公司的部门经理古德曼先生处理投诉的方法：1耐心倾听表示同情，争取在感情和心理上与投诉者保

持一致；2专人负责，并在环境上尽量给投诉者一种亲切感；3听完投诉后，第一个态度是向投诉者表示感谢；4如顾客投诉合理应立即表明态度，尽快处理；5发现顾客的投诉有普遍意义，应马上登发广告启事；6接到信函投诉。处理完后应立即向对方汇报，千万不能使用各种铅印的既定复函。196许多商家和企业十分重视收集把握市场行情的各种商业信息，以抓住商机，获取成功。这就使企业的商业信息变得至关重要。作为所属企业的职工，每一个人都有义务和责任保守企业秘密。188/197保守企业秘密：1闲谈莫论企业事。过多的闲谈容易造成泄密事故的发生；2要谨防亲朋好友泄密；3沉默是金。少说话多干活能提高工作效率，也可防止言多语失。

编辑推荐：把秘书站加入收藏夹2009年秘书资格新版课程全新上线2009年秘书资格在线题库全新上线 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com