

模块三 铁路职业道德

开篇引航

铁路作为国家重要的基础设施、国民经济的大动脉和大众化的交通运输工具,其安全畅通与优质服务直接关系到人民群众的切身利益,关乎社会经济的稳定发展。在铁路百年发展历程中,“人民铁路为人民”的宗旨始终是引领铁路人前行的精神旗帜,而铁路职业道德则是这一宗旨在实践中落地生根的行为准则与精神支撑。

本项目围绕铁路职业道德修养展开,从道德、职业道德的基本概念入手,深入剖析铁路职业道德的内涵、性质、特征与核心宗旨,系统梳理铁路职业道德的基本规范及各主要岗位的具体要求,进而探讨铁路行业特有的职业道德体系与修养方法。

目标里程

知识目标

1. 理解道德、职业道德的基本概念及其在社会生活中的作用。
2. 掌握铁路职业道德的内涵、性质、特征及核心宗旨。
3. 熟悉铁路职业道德的基本规范及各主要岗位的具体要求。
4. 了解铁路行业特有的职业道德体系与修养方法。

能力目标

1. 能够运用职业道德的原则分析并解决职业活动中遇到的实际问题。
2. 提升遵守铁路职业道德规范的能力,特别是安全、服务质量和团队合作方面。
3. 增强识别和抵制违反职业道德行为的能力,如以车谋私、以票谋私等不正之风。
4. 发展通过自我反省和学习来不断提升个人职业道德水平的能力。

素养目标

1. 树立正确的世界观、人生观和价值观,尤其是全心全意为人民服务的思想。
2. 培养敬业爱岗的精神,形成对工作的高度责任感和使命感。
3. 强化团结协作意识和服务意识,能够积极主动地为旅客和货主提供优质服务。
4. 具备廉洁自律、公正办事的职业操守,树立良好的个人形象和社会形象。
5. 激发艰苦奋斗、勇于奉献的职业精神,能够在工作中体现高标准的职业道德素养。

德育之窗

2024年3月30日上午,由中央宣传部宣传教育局、中国国家铁路集团有限公司党组宣传部主办的第六届“最美铁路人”先进事迹巡回报告会在昆明铁道职业技术学院举行。

全校 500 余名师生代表现场聆听报告会,校党委书记王树华主持报告会。

王树华在主持报告会时指出,“最美铁路人”是新时代铁路人的杰出代表,是当之无愧的“新时代铁路榜样”。作为新时代的新青年,作为铁路专业院校的同学,大家要努力向“最美铁路人”学习,要以榜样为灯塔,进一步坚定理想信念;以榜样为标杆,进一步练就过硬本领;以榜样为参照,进一步锤炼高尚品格。既怀抱梦想又脚踏实地,既敢想敢为又善作善成,让青春在全面建设社会主义现代化国家的火热实践中绽放绚丽之花。

现场师生聆听完报告会后纷纷表示,要以“最美铁路人”为榜样,学习他们在新时期新征程中砥砺奋进、传承创新、不懈追求的先行风采,将学习收获转化为干事创业的动力,用青春话语讲好新时代最美的铁路故事,用青春实践传承他们的奋斗精神。

悦读专线

2023 年 10 月 21 日凌晨 3 点多,只休息了短短两个小时的刘洋便起床赶往武汉动车段宜昌东存车点,负责监督 G2386 次复兴号动车组的首次动检试验和出库准备工作。作为全国道德模范、曾为父亲割皮救父的感人孝子,刘洋现为中国铁路武汉局集团武昌南机务段的一名动车指导司机。

“早晨有雾,运行中要注意瞭望,密切观察仪表状态,发现异常要及时处理,确保行车安全。”每一趟列车出库前,刘洋都会反复检查并叮嘱司机。上午 8 时 37 分,最后一趟列车顺利出库后,他继续随车前往宜昌东站,监督司机换端作业。

此前,刘洋已在恩施站连续值守两天。从记者记录的工作安排来看,仅 10 月 20 日和 21 日两天,他的工作任务就超过 20 项。20 日晚上 10 点,他仍在组织下线的副司机熟悉站场与设备;21 日凌晨 0 点 10 分,检查防溜措施并登记相关情况;凌晨 1 点左右,整理次日出库调车计划;凌晨 3 点,再次投入清晨第一趟动检列车的全面试验与整备工作。

2013 年,来自武汉黄陂的“80 后”兄弟刘培和刘洋因在父亲重度烧伤时争相捐皮救父,被誉为“中国好兄弟”,并荣获第四届全国道德模范称号。

自 2008 年参加铁路工作以来,刘洋始终以高标准要求自己,很快成为车队中最年轻的火车司机。2014 年取得动车组司机资格,2018 年晋升为高铁司机,2021 年通过严格选拔成为当时最年轻的指导司机。

在工作中,他严谨细致、勇于创新,所总结的故障处理方法在单位广泛推广,赢得了同事的高度认可。目前他带领的指导组共有 23 名动车组司机和 24 名副司机。他常常牺牲休息时间,全程指导徒弟,做到“传、帮、带”一体化。

2022 年,刘洋带领的班组被评为段先进班组。他培养的徒弟如今都成长为技术骨干,近两年内涌现出多名先进典型,包括 2 位段级“驭龙尖兵”、2 位集团公司先进工作者、1 位集团公司优秀党员、2 位优秀共青团员以及 3 位段级优秀党员。

通过长期的努力,刘洋为单位打造了一支业务能力强、综合素质高的动车组队伍。

他不仅以实际行动诠释了“人民铁路为人民”的宗旨,还积极将铁路职业道德规范融入日常工作中。他深知作为一名动车指导司机的责任重大,始终坚持以高标准的职业道德要求自己,确保每一位乘客的安全与舒适。刘洋的敬业精神、对安全的高度重视以及对服务质量的不懈追求,深刻体现了铁路职业道德的基本规范,如尊客爱货、热情周到;遵章

守纪、保证安全；团结协作、顾全大局等。此外，他还通过言传身教，将自己的职业经验和道德理念传递给年轻一代的铁路工作者，鼓励他们不断提升职业技能，严格遵守职业纪律，珍惜职业荣誉。在他的带领下，整个团队的职业道德水平得到了显著提升，形成了良好的职业氛围，进一步推动了和谐铁路建设的开展。

（资料来源：长江日报·全国道德模范刘洋心系旅客出行安全，盯岗两日扛下20余项任务|德耀江城[EB/OL]. (2023-10-22)[2026-04-23]. http://news.cjn.cn/csqpd/wh_20004/202310/t4718960.htm, 有改动.）

任务一 铁路职业道德概述

► 一、道德

道德是人们共同生活、工作的行为准则和规范。

道德是通过行为规范和伦理教化来调整个人之间、个人与社会之间关系的意识形态，是以善恶评价的方式调整人与社会相互关系的准则、标准和规范的总和。道德规范的调控作用几乎体现在人们的所有活动领域，既体现在日常生活中，也体现在有组织的社会活动中。道德属于上层建筑，必须适应经济基础状况。道德通过社会的或一定阶级的舆论对社会生活起约束作用。

道德生活是人类所特有的生活方式。自有人类社会以来，道德就以其特有的方式约束、监督和评价各种社会行为，协调着人们的关系。道德是维持社会生活和职业活动正常进行的不可替代的精神力量。

► 二、职业道德

职业道德是基于特定职业活动而形成的，与人们的职业角色、职业行为紧密相连，体现并服务于该职业独特性质与目标要求，涵盖职业领域内所应遵循的道德准则、应具备的道德情操以及应展现的道德品质的综合性规范体系。它为本职人员在职业活动中的行为提供了明确的标准和要求，是道德在职场场景中的具体化呈现。

职业道德是随着社会分工的发展，在特定职业群体实践过程中逐步形成的行为规范。铁路作为现代交通运输的重要行业，其职业道德的形成与铁路行业的产生和发展紧密相连。铁路职业道德是在长期运输生产实践中，为保障安全、服务社会、维护职业声誉，依据社会共同道德准则并结合铁路行业特性而逐步确立的。

铁路职业道德不仅要求员工具备专业的技能知识，更强调高度的责任意识、纪律观念和奉献精神。它集中体现为“人民铁路为人民”的根本宗旨，贯穿于运输组织、安全生产、客货服务等各个环节，是铁路行业持续健康发展的重要基石，也是每一位铁路职工必须自觉遵循的职业准则。

职业道德较之一般社会道德，具有以下特点。

（1）职业道德是在历史中形成的，是在特定的职业环境中产生和发展起来的，它常常形成世代相袭的职业传统和比较稳定的职业心理和习惯，因此具有较强的稳定性和连续性。

(2) 职业道德反映着特定的职业关系,具有特定职业的业务特征,因而它的作用范围仅仅局限于特定的职业活动中,只对从事特定职业的人们有约束力。

(3) 职业道德通常以规章制度、工作守则、服务公约、劳动规程、行为须知等形式表现出来。

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,具体表现如下。

(1) 调节职业交往中从业人员内部及从业人员与服务对象间的关系。职业道德的基本职能是调节职能。一方面,职业道德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团结、互助、爱岗、敬业、齐心协力地为发展本行业、本职业服务。另一方面,职业道德又可以调节从业人员和服务对象之间的关系。例如,职业道德规定了制造产品的工人要怎样对用户负责,营销人员怎样对顾客负责,医生怎样对病人负责,教师怎样对学生负责,铁路工作人员怎样对旅客和货主负责,等等。

(2) 有助于维护和提高本行业的信誉。一个行业、一个企业的信誉,也就是它们的形象、信用和声誉,是企业及其产品与服务在社会公众中的信任程度。提高企业的信誉主要靠产品质量和服务质量,而从业人员职业道德水平高是产品质量和服务质量的有效保证。若从业人员职业道德水平不高,很难生产出优质的产品和提供优质的服务。

(3) 促进本行业的发展。铁路行业的发展,归根结底依赖于安全、高效、可靠的运营服务,这要求从业人员不仅具备专业知识与技能,还必须具备高度的责任心与职业操守。职业道德是责任心的根基与保障,它通过引导员工恪尽职守、精益求精,将个人素养转化为卓越的工作成果,从而直接提升服务品质与运营效率,为行业的可持续发展注入核心动力。

(4) 有助于提升全社会的道德水准。职业道德作为整个社会道德的重要构成部分,不仅反映了每位从业者对职业和工作的态度,还映射出从业人员的生活态度与价值观念。职业道德是个体道德意识与道德行为发展至成熟阶段的显著标识,具有较强的稳定性与连续性。职业道德体现了一个职业群体乃至一个行业全体人员的行为特征。若各个行业、各个职业群体均具备良好的道德规范,将对提高整个社会道德水平起到至关重要的作用。

【互动讨论】

解释什么是“人民铁路为人民”,并讨论它如何成为铁路职业道德的核心原则。
举例说明在实际工作中铁路职工是如何践行这一宗旨的。

► 三、铁路职业道德

(一) 铁路职业道德的概念

铁路职业道德是社会对铁路行业提出的道德要求,它明确了铁路职工在运输生产及各项相关工作中应当遵守的行为规范。

（二）铁路职业道德的性质和特征

1. 铁路职业道德的性质

（1）具有鲜明的社会主义道德属性。铁路职业道德与社会主义集体主义原则高度统一，反映了社会主义社会生产关系的基本要求。在社会主义制度下，铁路事业属于人民，其道德规范不再维护不平等的社会关系，而是成为调节职工个人利益、集体利益与社会整体利益关系的重要准则。这一性质集中体现为“人民铁路为人民”的根本宗旨，以及尊客爱货、安全第一、团结协作、敬业奉献等一系列具体规范，都是社会主义道德在铁路行业的具体化与实践化。

（2）体现职业活动与道德追求的内在统一性。铁路职业道德的原则与规范，同铁路职工的职业目标和社会责任具有根本一致性。在社会主义条件下，个人、集体与国家利益在根本上是一致的，铁路职工既通过劳动实现个人价值，更通过运输服务履行社会义务。因此，铁路职业道德并非外在约束，而是职业理想与社会道德的自然结合，是铁路行业社会使命在道德层面的集中表达。

（3）具备高度的主体自觉与实践内化特征。铁路职业道德的建设与践行，依赖于职工自觉、主动的修养与实践。这是由于职业道德要求与职工根本利益、职业发展及社会认同深度契合，从而激发职工将其内化为价值信念和行为习惯。这种自觉性不仅体现为对规范的主动遵守，更表现为在具体工作中持续弘扬职业道德精神的内在动力，使之成为行业文化的重要组成部分。

2. 铁路职业道德的特征

（1）铁路职业道德既包含服务性行业的特定要求，又包含工业企业的特定要求。铁路运输服务于旅客、货主，要把尊客爱货、优质服务作为基本的职业道德规范。旅客、货主购买了车票、托运了货物，就同铁路构成了一种合同关系，理应得到热情周到的服务。铁路职工要树立“为旅客、货主服务”的意识，注重保护旅客、货主的合法权益。

同其他服务性行业相比，铁路的客货运输服务有其特殊性，即铁路职工要在一定时间内为一个特定的群体服务。铁路职工既要掌握职业知识和技能，更要具备良好的职业道德素质，为旅客、货主提供差异化、高质量的服务。同时，铁路企业又具有工业企业的特征，工业行业的一些职业道德规范也适用于铁路，如讲究质量、注重信誉也是铁路行业的基本职业道德要求。由此可见，铁路职业道德是一个涵盖铁路所有部门和工种职业道德、内涵丰富的体系。

（2）铁路职业道德与铁路职业纪律是密不可分的。铁路是半军事化的企业，铁路运输生产活动的特点决定了它必须以铁的纪律和严格的规章制度来维护正常的生产秩序。铁路职业道德的许多要求往往是通过各种规章、守则、条例、制度表现出来的，具有法规的性质和强制性的特点。许多带有强制性的纪律要求由于长时间的贯彻和执行，已经内化为职工的内心信念，并外化为自觉自愿的行动，使遵守职业纪律本身成为一种道德行为；良好的职业道德又为职工自觉遵守职业纪律提供了有效的思想保证和舆论支持。

（3）铁路职业道德的影响范围非常广泛。铁路职业道德的状况，对内直接关系到能否形成良好的路风，对外直接影响到整个社会的精神风貌。铁路纵横全国，旅客南来北往，

货物四通八达,尤其是铁路的“窗口”单位,直接面向人民群众,同社会有着十分广泛的联系,是社会关注的焦点。社会各界特别是媒体对铁路一直十分关注,以各种方式对铁路职业道德的状况进行着监督和评价。

（三）铁路职业道德的作用

1. 铁路职业道德建设有利于提高铁路的服务质量

铁路运输企业为提升市场占有率,适应市场经济发展和人民生活需求,需积极推进改革与创新,为旅客和货主提供兼具舒适、安全、便捷、快速、经济等特点的高质量服务,不断增强市场竞争能力。而要实现向旅客和货主提供优质服务这一目标,必然要求铁路职工具备较高的职业道德。

- (1) 要有过硬的职业技能和扎实的专业知识,这是提高服务质量的前提。
- (2) 在铁路运输过程中,铁路职工必须做到文明礼貌、热情周到、耐心细致。
- (3) 要爱护铁路企业,维护铁路企业形象,这是提高服务质量的内部精神动力。
- (4) 要奉献社会,全心全意为旅客、货主提供优质服务,这是提高服务质量的外部精神动力。

如何给旅客、货主提供服务、提供什么样的服务,是铁路职工职业道德的具体体现。因此,加强铁路职业道德建设,提高铁路职工的职业道德素质,有利于提高铁路的服务质量。

2. 铁路职业道德建设有利于增强铁路的凝聚力

企业凝聚力是一种合力,是企业内部和谐运转的体现。凝聚力的形成途径往往是非经济因素,即政治因素或道德因素。道德建设能够为企业提供强大的整体合力。

在铁路系统内部,每一位职工都有其独立的利益诉求、价值取向、思维模式和行为习惯。倘若缺乏一种强大的力量予以整合,铁路企业内部势必会持续出现矛盾与冲突。铁路职业道德具备整合功能,有助于增强广大铁路职工的凝聚力,强化职工的整体意识、集体归属感以及社会责任感,能够调节铁路企业干部与职工之间、职工与职工之间的各类利益关系,及时化解分歧、消除矛盾。当铁路职业道德准则被职工普遍认可并转化被个人信念时,企业内部便会自发形成一种以铁路职业道德为核心的凝聚力。

3. 铁路职业道德建设有利于塑造铁路的良好形象

企业形象是指社会公众和企业职工对企业的整体印象和评价,是企业通过多种方式在社会上塑造的整体形态和精神面貌。企业形象主要包括服务质量、品牌信誉、职工职业道德素养、物质文化环境等方面。

铁路职业道德是铁路企业形象的重要组成部分。由于铁路运输与社会联系广泛,铁路职业道德状况的优劣,必然会对整个社会的精神面貌产生影响,因此有人将铁路路风视为社会风气的“晴雨表”。铁路职工具备良好的职业道德,不仅是路风建设的基础与先导,也会对整个社会的精神文明建设起到重要的促进作用。

4. 铁路职业道德建设有利于促进铁路的安全生产

安全可靠是铁路的基本内涵。铁路作为大众化交通工具,其服务的主体和对象主要是人,确保人员和货物位移的安全,是铁路企业最基本、最重要的要求。如果铁路运输安

全工作薄弱,频繁发生事故,尤其是发生车毁人亡的客车事故,人民群众的生命财产安全就难以得到保障,人民的根本利益就无法充分体现,铁路发展也会失去前提条件,进而会给社会造成极大的负面影响。

纵观铁路运输事故的发生,深入探究其深层次原因,大多是由职工职业道德素质欠佳、责任意识淡薄所致。职业道德的作用在于对职业行为进行基本的道德自我约束,即道德自律。倘若缺乏职业道德自律,铁路的安全运输必然会受到严重影响。

(四) 铁路职业道德对铁路职工的意义

1. 铁路职业道德有利于完善职工的人格

道德教育具有促进个体发展的动力功能。对个体而言,道德教育的肯定性表达是“应当做什么”,而其否定性表达则是“不应当做什么”。人正是在道德教育的肯定性感召与否定性的扬弃中,明确自身行为的边界。不断发展自我、完善自我,实现从自然人向道德人的转变。加强铁路职业道德教育,有利于完善铁路职工的道德人格。

2. 铁路职业道德有利于提高铁路职工的素质

职业道德素质的高低直接影响着职工的职业素养水平,进而决定着职工整体素质的高低。因为人的品德、精神境界、价值观念主要通过职业活动得以体现,职业活动能够展现一个人的精神风貌和道德情操,所以职业道德成为整个人格的重要组成部分。只有适应时代要求,持续加强铁路职业道德建设,才能不断提高铁路职工的职业道德素质,进而全面促进铁路职工整体素质的提升,推动铁路事业持续向前发展。

3. 铁路职业道德有利于促进铁路职工事业的发展

铁路职业道德是职工职业发展的内在支撑。在铁路运输这一高度协同、安全至上的行业中,事业的成功不仅依靠专业知识与技能,更依赖爱岗敬业、遵章守纪、严谨负责、团结协作的职业道德。许多工作失误或发展瓶颈,往往并非源于技术不足,而是在于责任心、纪律性、协作意识等职业道德层面的欠缺。培育并践行铁路职业道德,能使职工在工作中赢得信任、积累声誉、提升综合能力,为个人职业生涯奠定坚实基础,实现与铁路事业的共同成长。

(五) 铁路运输主要岗位职业道德规范

铁路运输主要岗位包括铁路客货运岗位、铁路车务岗位、铁路机务岗位、铁路车辆岗位、铁路工务岗位、铁路电务岗位。铁路运输主要岗位的职业道德规范如表 3-1 所示。

表 3-1 铁路运输主要岗位的职业道德规范

岗 位 类 型	职业道德规范
铁路客货运岗位职业道德规范	爱岗敬业,遵章守纪;诚信待客,优质服务; 爱车爱货,廉洁奉公;文明礼貌,仪表端庄
铁路车务岗位职业道德规范	严守规章,保证安全;通力合作,按图行车; 忠于职守,尽职尽责;诚实守信,注意保密
铁路机务岗位职业道德规范	安全正点,平稳操纵;精检细修,保证质量; 爱护设备,勤俭节约;团结协作,顾全大局

续表

岗 位 类 型	职业道德规范
铁路车辆岗位职业道德规范	热爱本职,任劳任怨;坚持标准,精检细修;团结协作,确保全优;爱车爱货,维护路誉
铁路工务岗位职业道德规范	热爱本职,勤奋敬业;遵章守纪,尽职尽责;精心养护,确保质量;规范作业,高效安全
铁路电务岗位职业道德规范	安全至上,主动服务;按章操作,规范作业;精检细修,质量第一;遵守纪律,注意保密

【实例呈现】

王笑冰,中国铁路广州局集团有限公司海口综合维修段海口综合维修车间信号工、高级技师。1991年,他考入衡阳铁路运输技工学校(湖南高速铁路职业技术学院前身)信号12班,从此与铁路信号结下了一生的不解之缘。从事铁路信号设备维护工作以来,他实现了28年零违章、零违纪、零事故,曾荣获全国铁路劳动模范、火车头奖章、全路技术能手、中国铁路总公司“百千万人才”工程专业领头人等多项荣誉。

王笑冰秉持“干一行、爱一行、精一行”的信念,练就了高超的技艺技能,践行“执着专注、精益求精、一丝不苟、追求卓越”的工匠精神。

他勤学好问、行稳致远,为人实在、干活勤快。

他善于思考、热爱创新,身上最亮眼的特质就是爱动脑筋。

“一人不为众,独木难成林。”王笑冰注重发挥劳模示范引领作用,毫无保留地将自身经验传授给同事们。他的切身经历也充分证明,努力是成功不可或缺的重要因素。

(资料来源:澎湃·新时代·铁路榜样|王笑冰:笑对冰雪,直面风霜[EB/OL].(2021-10-23)[2026-04-23].https://m.thepaper.cn/baijiahao_15038290,有改动.)

任务二 铁路职业道德宗旨和基本规范

► 一、“人民铁路为人民”与铁路职业道德

(一)“人民铁路为人民”是铁路建设和发展的一贯宗旨

“人民铁路为人民”是铁路职业道德建设的主线,其基本精神始终贯穿于中华人民共和国成立以来铁路建设和发展的各个阶段。早在20世纪50年代,铁路系统就曾大力开展“满超五”运动,当时各工种都提出了具体的竞赛目标:调车员要做到快速调车、消灭事故;工务部门要提高线路质量和允许速度,拔掉慢行牌子;电务部门要改进信号显示,保证电信畅通;施工部门要做到多快好省,争取提前通车;机车车辆工厂要保证机车质量,争取提前交车。这些竞赛目标的确立,对于解决当时大规模经济建设带来的运量急剧增长和运能严重不足之间的矛盾,满足社会主义建设和人民生活的需要,发挥了积极作用。

到20世纪60年代,在学大庆、学解放军、学雷锋树新风运动中,铁路系统树立了一批全心全意为人民服务、尊客爱货、优质服务的先进典型,如被誉为大郑线上好工区的“孙家

养路工区”，在客货运输文明服务、开创优良路风方面堪称楷模的新民车站，以及秉持“把方便留给别人，把困难留给自己”理念的大协车站。这些先进典型的共同特点是，全心全意为人民服务，艰苦奋斗、勤俭办路、无私奉献；高标准、严要求，力争“格上格”、争做“活外活”；以运输为中心，确保安全正点、提供优质服务。他们的事迹在全路推广后，有效鼓舞了职工士气，提高了铁路运输企业的劳动生产率。1964年，旅客列车的出发正点率达99.6%，运行正点率达97.1%；货物列车的出发正点率达95.1%，运行正点率达94.7%。这些先进典型对人民负责、让人民放心满意的职业行为，正是良好职业道德的体现，也是“人民铁路为人民”的直接践行。

后来，部分铁路职工的职业荣誉感和责任心受到影响，产生了消极情绪，铁路运输安全和服务质量出现滑坡。1976年，全国近一半铁路局的列车正点率仅有60%，有的甚至不足40%，进京列车的正点率也只有50%多。党的十一届三中全会后，为更好地满足人民生活 and 国民经济发展的需要，铁路开始进行全面治理整顿。在铁路职业道德建设方面，为树立“人民铁路为人民”的良好路风，遏制“两野两乱”、以车谋私、以票谋私等不良现象，铁路部门着重将尊客爱货、优质服务作为企业整顿的重要内容。1982年，提出“安全正点、尊客爱货、优质服务”的要求；1983年，提出“三上一下两杜绝，创建优质文明路”，同年11月又提出“严字当头，铁的纪律，团结协作，优质服务”十六字要求。这些要求有效规范了铁路职工的职业行为。1995年，铁道部提出以“人民铁路为人民”为基本原则，以“尊客爱货，热情周到；遵章守纪，保证安全；团结协作，顾全大局；注重质量，讲究信誉；艰苦奋斗，勇于奉献；廉洁自律，秉公办事；率先垂范，甘当公仆”为基本规范的铁路职业道德规范体系，使铁路职业道德建设进一步规范化、系统化。

步入21世纪，铁路职工为“人民铁路为人民”赋予了更为丰富的内涵。2001年6月29日，青藏铁路格尔木至拉萨段正式开工建设。在为期5年的建设过程中，奋战在青藏线上的广大干部职工，克服了高寒缺氧、环境恶劣、通信不畅、条件艰苦等世人难以想象的困难，认真贯彻落实党中央提出的“将青藏铁路建设成为世界一流高原铁路”的要求。在继承和弘扬铁路光荣传统的基础上，他们以拼搏奉献的干劲凝聚成“挑战极限、勇创一流”的青藏铁路精神，得到了国家领导人的高度赞誉。

为适应全面建设小康社会的需要，铁路职工认真贯彻落实以人为本、全面协调可持续的发展观，积极推进和谐铁路建设，始终把缓解铁路运输“瓶颈”制约、保障国家重点物资运输需要作为自身职责，把解决人民群众乘车难、运货难等问题作为铁路发展的主要目标，发扬苦干实干拼命干的精神，为加快铁路现代化建设步伐努力奋斗，取得了令人欣喜的巨大成就，赢得了良好的社会效益和经济效益，得到了党中央、国务院和广大人民群众的肯定和赞扬。

中国当代铁路发展的历史，是全心全意为人民服务的历史，是努力满足人民群众生产、生活需要的奋斗史。各个时期铁路职工的精神风貌，都体现着“人民铁路为人民”这一核心价值追求。

（二）“人民铁路为人民”是铁路职工正确的价值观和职业理想的集中体现

铁路职工共同秉持的价值观念，可概括为“人民铁路为人民”。正是这一理念引导着铁路职工在运输生产经营活动中的价值取向和行为选择，明确了“应该做什么、不应该做

什么”。也就是说,“人民铁路为人民”决定了铁路职工必须以是否符合人民利益作为判断自身行为的标准:凡是有利于人民的,就是有价值的,值得去做;凡是违背人民利益的,就是不道德的,必须坚决反对。

正确的价值观体现在人生中,就是树立“全心全意为人民服务”的人生理想;而体现在铁路职工的行动中,就是树立“人民铁路为人民”的职业理想。职业理想是一个人对自身职业目标的认知,因此,“人民铁路为人民”作为一种职业理想,并非一句空洞的口号,而是要落实到铁路职工的具体职业活动中。培养每一位职工爱岗敬业的道德意识,是实现这一职业理想的重要前提。

敬业是铁路职工的优良传统。铁路点多线长,许多职工的工作条件十分艰苦,部分边远地区甚至长年人迹罕至,如果没有敬业精神,很难长期坚守岗位。正是这些无名英雄的默默奉献,才保证了铁路这条“大动脉”的畅通无阻。

爱岗是一种职业道德情感,它在敬业精神的激励下产生。只有热爱自己的岗位,才有可能对工作尽心尽力;不爱岗,就不可能对工作做到认真负责。普通职工的工作岗位平凡,作业流程琐碎单调,但如果能够把感情倾注其中,在为旅客、货主服务的过程中,同样能收获乐趣、获得极大的精神满足。例如,旅途中旅客遇到的一些问题,对他们而言可能会感到非常复杂,但在列车员看来,只需举手之劳、张口之力就能解决。有时一个动作、一个微笑,就能给疲惫的旅客带来春日阳光般的温暖。一个热爱本职工作的职工在为旅客解决困难后,内心会感到非常欣慰;相反,如果在工作中没能为旅客解决问题,或偶尔出现失职,就会感到内疚不安。因此,爱岗就是心中时刻装着旅客、货主,眼里有干不完、做不完的事,就是尽全心对人民负责,尽全力为人民服务。

【互动讨论】

假设你是一名铁路售票员,遇到一位旅客因排队时间过长而情绪激动,指责你服务态度差。此时,你会如何运用“尊客爱货、热情周到”的职业道德规范应对这一情况?

(三) “人民铁路为人民”是贯穿铁路职业道德规范的总纲和精髓

“人民铁路为人民”是铁路职业道德的基本原则,集中回答了铁路运输生产过程中各类利益关系的处理问题,在铁路职业道德体系中处于核心地位。也就是说,“人民铁路为人民”以一种最普通的形式,体现了社会主义社会对铁路职业道德的根本要求,确立了不同部门的职业道德行为的总体方向,并贯穿于铁路所有生产过程的始终。因此,与一些具体的铁路职业道德规范相比,它具有更普遍的指导意义,是铁路职工在职业活动中必须遵循的最基本行为准则。

“人民铁路为人民”作为基本原则,具有相对稳定性。只要社会性质不变,只要铁路仍然是人民的铁路,这个基本原则就不会改变。推进铁路改革开放、加快铁路现代化建设,都不能偏离“人民铁路为人民”的方向。离开了“人民铁路为人民”这个宗旨,铁路改革发展就会失去群众基础,不正之风就会滋生蔓延,铁路现代化建设就会走上歧途。改革开放以来,部分职工以权谋私、以票谋私,部分单位乱收费、乱涨价,部分集体为追求局部利益