

商业职业道德

严斌全 编著

广东高等教育出版社

商业职业道德

严斌全 编著

广东高等教育出版社

商业职业道德

严斌全编著



广东高等教育出版社出版

广东省供销学校印刷厂印刷

787×1092毫米 82开本 3印张 60千字

1987年5月第2版

1987年5月第二次印刷

印数15000——35000册

ISEN7—5361—0025—6/D·1

书号：3343·11

定价：0·65元

前 言

自1983年开始参加广东省财贸工会组织的有关商业职业道德教育活动以来，我一直想写一本《商业职业道德》的书，特别是在1986年11月出席了中华人民共和国商业部和中国财贸工会在广州联合召开的全国商业职业道德教育经验交流会之后，学习了一些新的知识，并开始着手整理自己在这方面的心得体会。此书是一本概要性读本。奉献在读者面前的只是这些年来的一些粗浅认识，谈不上对商业职业道德理论与实践作系统论述。尽管不够成熟，许多问题仍要继续探讨，我的心愿是先提出一个纲要，希望对党中央提倡的加强职业道德建设有点滴贡献。这本书的编写和出版，得到了中华人民共和国商业部副部长何济海同志的鼓励和指导。广东省商业厅以及曾波同志，广东省财贸工会、深圳市财贸工会给予了大力支持。深圳市沙头角镇时新商场、广东省商业系统许多文明先进企业和模范营业员都对编写此书提供过帮助。趁此机会，我对他们表示十分感谢！

希望读者对此书提出批评、指正！

作 者

一九八七年三月

于广州暨南大学经济学院

目 录

前言

第一章 职业道德教育是社会主义精神文明建设的重 要组成部分·····	(1)
第一节 职业道德基本概念·····	(1)
第二节 社会主义职业道德的形成和基本原则·····	(5)
第三节 职业道德教育是社会主义精神文明建设的 重要方面·····	(9)
第二章 商业职业道德是道德建设的重要环节·····	(13)
第一节 社会主义商业职业道德基本内容·····	(13)
第二节 热爱本职，全心全意为人民服务·····	(16)
第三节 扎扎实实地抓好商业职业道德建设·····	(19)
第三章 确立于商爱商的职业志向，增强职业 荣誉感·····	(25)
第一节 确立于商爱商的职业志向·····	(25)
第二节 树立于商爱商的光荣感和自豪感·····	(28)
第三节 学习业务技术，以主人翁的劳动态度 勤恳工作·····	(33)
第四章 自觉履行社会主义商业职业责任，端正 行业作风·····	(37)
第一节 维护消费者利益是商业职工应尽的	

职业责任·····	(37)
第二节 自觉执行政策, 加强职业责任感·····	(40)
第三节 廉洁奉公, 端正商风·····	(47)
第五章 公平买卖, 建立社会主义商业信誉·····	(47)
第一节 诚实无欺, 信誉第一·····	(47)
第二节 公平交易, 货真价实·····	(48)
第三节 诚实经营, 维护社会主义商业信誉·····	(50)
第六章 热诚服务, 树立文明礼貌的道德风尚·····	(54)
第一节 社会主义商业必须树立文明礼貌的 道德风尚·····	(54)
第二节 文明礼貌服务风尚的基本要求·····	(57)
第三节 掌握顾客心理特点, 文明礼貌为 顾客服务·····	(61)
第四节 学习商品知识, 提高服务技能·····	(66)
第七章 加强服务规范管理, 实施商业道德规范·····	(68)
第一节 服务规范管理是职业道德建设的 重要环节·····	(68)
第二节 商业职业道德规范的实施·····	(72)
第三节 加强领导, 抓好职业道德全员培训·····	(77)
再版后记	

第一章 职业道德教育是社会主义精神文明建设的的重要组成部分

第一节 职业道德基本概念

一、什么是道德

人们通常意义上讲的道德，是指社会上个人的思想品德和行为规范。其实道德的真正含义，是调节一定社会人们相互关系的道德意志、道德行为和道德规范的总称。通过社会舆论和内心信念来调节人们之间关系的思想行为准则。人类社会是一个群体，一个人不能离群而独存。每个人在生活中时刻都自觉或不自觉地用自己的思想行为去处理自己与他人的关系。如果他的思想和行为符合当时社会公认的准则，就是有道德。如果违背当时社会公认的准则，就是不道德的。道德是社会意识形态的特殊形式，它反作用于社会经济基础。它通过群众的社会实践而起作用，它掌握的群众越多，对社会发展的影响作用就越大。

道德和法律同属行为规范的范畴，建立法制和提倡讲道德，都可以调节人们之间的关系，保持必要的社会秩序，但两者的作用方式有明显的不同。法律是用强制手段起作用，道德以善恶、荣辱、美丑观念为标准，通过社会舆论、内心信念和传统

习惯起作用。道德是人类社会生活中一种不成文的法律，虽不是强制手段，但约束力很强，规定着人们对社会及对他人应承担的义务。人们在社会生活中，既受道德准则的约束，也受道德准则这种约束力的保护。社会舆论是人类社会生活中的“道德法庭”。道德高尚的人，会受到人们的称赞甚至全社会的尊敬。不道德的言行必定“犯众憎”，会受到社会舆论这个“道德法庭”的公诉和谴责。道德法庭存在于社会生活当中，存在于人们——包括缺德者的心坎上。例如在公共汽车上主动给老弱病残孕妇和带小孩者让座的人，会受到人们的尊敬；不主动让座者，会受到人们公开或内心的鄙视。服务态度好的售货员，会受到顾客的赞扬；服务态度不好的售货员，就会受到顾客的批评。

道德和政治，两者亦都反映和反作用于社会经济关系，但反映的程度，反作用的方式仍有区别。道德对社会经济关系的反映不那么直接和集中，反作用也不同政治这样强烈，它只能通过提高思想觉悟，促使人们自觉地维护某种经济利益；政治准则带有强制性，道德规范反映的则是人们之间的利益和义务关系。所以，既不能否定政治的首要地位，以道德代替政治；也不可不讲究道德作用，用政治去代替道德。

在人类几千年的历史中，善恶、荣辱、美丑等道德观念，不断调节着人们之间的社会关系，也推动人们去建立一种更适应当时社会需要的人与人之间的道德关系。

二、职业道德的产生、特点和内容

社会关系的形成和意识的产生是道德发生的前提，而社会分工的出现则是道德关系形成发展的直接原因。随着社会分工

的发展和复杂化，出现不同行业，各种行业的出现，是职业道德产生的历史条件。人们所从事职业劳动的存在，则是职业道德形成的实践基础。分工形成了职业，职业的形成，职业道德也就随之产生。

所谓职业道德，就是在社会分工体系中担负一定职责的人们在其特定的工作和劳动中应该遵守的行为规范的总和。

职业是在一定历史阶段上产生和发展。自从原始社会末期出现畜牧业和农业，以及农业和手工业的社会大分工以来，人类社会的职业生活就随着生产和需要的发展而日趋复杂，职业生活成为人类社会生活的重要内容之一。

人类社会生活是多姿多彩的，大体可分为社会公共生活，家庭生活和职业生活三个方面。社会道德规范，也就相应分成社会公德、家庭婚姻道德和职业道德三个部分。社会公德，是在社会的公共生活中，大家都应该遵循的思想行为准则。家庭婚姻道德，就是人们在处理父子、兄弟、姐妹之间以及恋爱、婚姻、夫妻之间关系时，应该遵循的思想行为准则。

职业道德是从事一定正当社会职业的人们，在工作或劳动过程中，处理个人与社会及个人与他人关系应遵循的，与他的职业特点相适应的思想和行为准则。但它不是离开上述一般社会道德关系而独立存在，它是社会道德的重要组成部分，又是社会道德在职业生活中的具体体现。社会道德寓于职业道德之中，职业道德包含着社会道德。

一般地讲，各种不同的职业道德都只能在特定的范围内起作用，都只能约束从事该行业人员的思想行为。正因为职业道德具有这样的一般特点，才使它能在实际职业活动中充分发挥作用，促进职业活动的开展，又有利于整个社会道德水平的提

高。职业道德具有这种特定的职业性的特点，体现出它是人们在从事职业活动过程中所产生的道德规范。它具体体现在从事本行业职业活动过程之中而不体现在从事本职工作活动之外。每个行业的职业道德都只能在本行业范围内起作用，约束本行业人员，反映本行业的特点，体现本行业的要求。它既是本行业人员在职业活动中的思想行为准则，又是这个行业对社会应尽的道德责任和义务。每个行业的职业道德根据本行业的特点，从道义上要求本行业人员在完成本职工作过程中，以一定的思想、感情、作风和行为去待人处事，规定本行业人员在履行职责中应该做些什么，不应该做些什么，应该怎样做，不应该怎样做。

以上所述的职业道德一般特点的特殊性，分析其形成的原因，可以综合为如下三个方面：

第一，职业行业分工不同，对社会所负的责任就不同，会形成特殊的职业志向。

第二，职业的地位，不同的职业权利与义务，必然会形成特殊的职业习惯和道德传统。

第三，不同的职业工作和生活方式，也会直接影响着人们思想和职业作风以至品格的形成。

职业道德特点的具体内容主要有：

第一，在内容上有较强的稳定性，往往表现为职业传统，不同时代同一行业的职业心理和职业习惯都差不多。

第二，形式上的具体性，常常以各种规章、守则、条例、准则等形式出现，生动活泼，简明实用。

第三，范围上的特殊性，主要表现在走向社会的成年人的意识和行为，是一个人的道德意识和道德行为的成熟阶段。

由于职业道德具有这些特点，所以，实行职业道德约束，进行职业道德监督，会形成一股巨大的社会力量来调节人们的相互关系。恩格斯说过：“每一个阶级，甚至每一个行业，都各有各的道德。”（《马克思恩格斯选集》第236页）恩格斯这里说的“每一个行业”的道德就是职业道德。

第二节 社会主义职业道德的形成和基本原则

一、社会主义职业道德的形成

社会主义职业道德的形成，和历史上一般职业道德有联系，是历史上长期形成的职业道德的继续；另一方面又同历史上的职业道德有本质区别，并且具有中国自己的特色。形成有中国特色的社会主义职业道德，是一个十分重要的课题。这个问题，在《决议》^①中就有说明，在这里简述如下：

第一，社会主义职业道德是一种新型的职业道德。它作为人类文明中道德发展的新境界，必然要批判地继承人类历史上一切优良道德传统，并要与各种腐朽思想道德作斗争。这就是说，建设有中国特色的社会主义职业道德，要把道德的继承性和道德的阶级性两者互相统一起来。

道德是经济基础的反映，而不是脱离生产关系的变革发展的超阶级的抽象观念。社会主义经济关系决定职业道德的性质。社会主义职业道德的阶级性，主要表现在两个方面：一是用社会主义道德原则教育全体职工，二是把职工队伍培养成有

^①指中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议(下同)

高尚的共产主义道德风尚的人，职业道德同社会主义道德的一致性，根本上解决了职业道德同阶级道德的矛盾。使建设有中国特色的职业道德，同争取社会主义前途和实现共产主义理想统一起来。

可以说，任何时代的道德理论都是继承了先前的社会道德成果的。每个历史时代各个阶级的道德理论，也都是依据自己的利益，利用过去长期积累起来的道德成果和思想、尚有生命力的概念、范畴和命题，研究和概括本时代的道德现象，形成本阶级的道德思想体系。

恩格斯指出：“一切以往的道德论归根到底都是当时的社会经济状况的产物。而社会直到现在还是在阶级对立中运动的，所以道德始终是阶级的道德。……”（《马克思恩格斯选集》第三卷第134页）讲的仍然是这个道理。

第二，建设有中国特色的社会主义职业道德，要把先进性的要求同广泛性的要求结合起来。这就是说，要从我国现阶段的情况出发，在道德建设上做到鼓励先进，照顾多数，这样才能连结和引导不同觉悟程度的人们一起向上，形成凝聚亿万人民的强大精神力量。

道德也不是脱离历史发展的抽象观念，它在社会实践中产生和形成，并随着社会生产力的进步和生产关系的变革而发展。现在，我国还处在社会主义的初级阶段，不但必须实行按劳分配，发展社会主义的商品经济和竞争，而且在相当长历史时期内，还要以公有制为主体的前提下发展多种经济成份，在共同富裕的目标下鼓励一部分人先富裕起来。在这样的历史条件下，职业道德的建设，不能只讲奉献不讲报酬，只讲互助不讲互利，应当肯定由此而产生的人们在分配方面的合理差别，决

不能把平均主义当作我们社会的职业道德准则。同时必须在全社会认真提倡为了人民的利益和幸福，奋力开拓，公而忘私，勇于献身这种崇高的共产主义道德。总之，职业道德是维持社会主义现阶段的职业活动的必要条件，这就应该划清三个界限：一是损人利己，少劳多得是不道德的，必须反对；二是等价互利，按劳取酬是道德的，应加以肯定和发扬；三是舍己为人，多劳多得是高尚的，要大力提倡。

我国在公有制占主体的前提下，发展多种经济成份。这就决定了社会主义职业道德结构的多层次性。从而应当肯定由此而来的在职业道德要求上，在共同为推动社会主义物质文明和精神文明建设的前提下，应当有所不同。公有经济的职业道德要求，对其他成份职业道德起指导作用，但不能用公有制经济的职业道德去要求外资企业和个体户。恩格斯曾讲过“甚至每一个行业，都各有各的道德”，按照我国职业道德存在多层次性的实际情况说明比恩格斯当时指出的各有各的道德的情况是更为复杂些。总之，我国社会主义职业道德具有中国特色。凡是能促进四化建设的思想和行为，都应加以肯定，尊重和发扬。

二、社会主义职业道德基本原则

社会主义职业道德基本原则是指调节各行业职工同社会关系的根本的指导原则，它是全体职工道德思想与行为所应遵循的最根本的道德要求，它贯彻于职业道德体系的始终，统帅着社会主义职业道德规范全部内容。

社会主义职业道德原则由人们所总结和概括，但不是人们主观意志的产物，而是社会生活对人们所提出的要求和社会关

系的客观必然反映。社会主义社会的职业类别很多，各行各业都会有自己特殊的规范。但就它们不同于社会公共生活和家庭生活而言，社会主义职业道德的共同原则就是全心全意为人民服务。

完全满足自身需要而进行的活动，从根本上讲不属于职业性活动。所以，各种职业的客观职能就是为社会、为他人的需要而存在。社会主义社会任何正当职业活动，都必须从自己服务对象利益出发，为他人服务。每个行业在社会上都有一定职能，都对社会承担一定的义务，每个人也都有一定的岗位和职责。正如《决议》中指出的那样，“在我们的社会里，人人都是服务对象，人人又都为他人服务”。

依据以上分析，社会主义职业道德基本原则不是别的，就是全心全意为人民服务，它的内容包括着“为什么人”和“如何服务”两个方面的问题。因此各行各业为人民服务是同各个岗位人员的服务态度、服务质量密切相关。

在我们社会里，有的直接为人民服务，有的间接为人民服务。有的以自己的产品为人民服务，有的以自己的劳务为人民服务。但是，各行各业都要大力加强职业道德建设：首先要讲究干部职业道德，要求做到公正廉洁，忠诚积极，全心全意为人民服务，反对官僚主义、弄虚作假、利用职权谋取私利。还要加强那些直接为广大群众日常生活服务的部门职业道德建设，反对和纠正带有行业特点的不正之风。

第三节 职业道德教育是社会主义精神文明建设的重要方面

一、工人阶级是社会主义精神文明建设的主力军

社会主义精神文明建设，是适应社会主义现代化建设的需要，培育有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民。工人阶级自己提出要讲究职业道德，遵守职业道德思想行为的准则，表现了工人阶级的自觉性和主动性，体现了工人阶级的主人翁精神。广大职工是社会主义精神文明建设的主力军。

社会主义职业道德，既是社会主义精神文明建设的一个重要内容，又是促进社会主义精神文明建设的重要力量。一个人一天二十四小时，除去八小时睡眠，有一半时间从事职业活动。抓好职业道德教育这个重要环节，可以把革命理想、社会主义道德和组织纪律同职业工作实际结合起来，落到实处。商业服务行业的职业道德建设，当前已经成为商业服务部门精神文明建设的重点和突破口。

职业道德同社会主义道德关系最为密切。人生的意义要通过职业活动来体现，没有职业活动的人生是没有意义的人生。人与人之间的经济、政治、社会关系大都发生在职业生活之中。遵守社会主义职业道德要求，在很大程度上也可以说是遵循了社会主义道德的要求了。社会主义道德建设的基本要求，是爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义。这“五爱”要求在社会职业生活中得到充分体现，社会主义的道德风尚在整个社会中也得到了树立和发扬。

我国职工队伍的道德状况，总的说是好的。其中，一些先

进工作者的精神境界是很高的。无庸讳言，部分职工在职业道德修养上也存在不少问题，有待我们去解决。

在我国目前的现实生活中，人们的道德状况大体上可以分为以下几种类型：一是极端自私自利的道德水准和道德境界；二是“合理的利己主义”的道德水准和道德境界；三是初步形成的集体主义道德水准和道德境界；四是高度自觉的集体主义道德水准和道德境界。极端自私自利的道德境界，这种人的行为选择标准是无条件地、不择手段地维护个人私利，而置公众利益于不顾。这种道德水准和道德境界，是资本主义社会中资产阶级道德观念的遗毒，只反映在社会主义社会中极少数人的身上，然而，其破坏作用则不可低估。所谓“合理的利己主义”的道德水准和道德境界，就是披着“合理”外衣的利己主义。这种人惯于利用社会主义的口号，钻国家法律、政策和规章制度的空子，为满足个人私利而绞尽脑汁；一旦个人利益与公众利益发生冲突，他们会用各种各样的借口来满足个人的欲望，达到自私的目的，这种道德水准和道德境界也属于资本主义范畴，也是资产阶级道德观念的反映。在社会主义社会中，它的存在要比极端自私自利的道德水准和道德境界广一些，但在广大人民群众中仍占少数。所谓初步形成的集体主义道德水准和道德境界，是共产主义道德发展的初级阶段，具有这种道德水准和境界的人，能够首先考虑和顾全国家利益和公众利益，然后才去考虑和谋求个人利益；这是我国目前多数人所具有的道德水准和道德境界。应予以肯定。同时，也应当积极进行共产主义道德的宣传和教育，使他们自觉地向更高的道德水准和道德境界前进。所谓高度自觉的集体主义道德水准和道德境界，它是共产主义道德发展的高级阶段和完美形态。具有这种道德水准和道

德境界的人们的一言一行，都以是否有利于集体为准则。一事当前，总是先为集体着想。他们对同志、对人民极端热忱，对工作极端负责。他们完全摆脱了几千年私有观念的束缚，置生死荣辱于度外，真正做到毫不利己，专门利人，全心全意为人民服务。他们是我们这个时代的楷模。

进行各行各业的职业道德教育，既是广大职工比较容易接受的方式，同时也可以帮助职工群众由比较不自觉转变为比较自觉地走上为社会主义祖国奉献一切的革命道路。

二、青年职工要做一个具有高尚共产主义道德的社会主义建设者

近几年来，工人阶级新老更替速度大大加快，建国之前和建国初期参加工作的老工人数量越来越少，但仍然是一支极其重要的宝贵力量，肩负着传、帮、带的重任。中年职工是我国工人阶级队伍的一支骨干力量。青年职工是今天生产建设的主力军。实现新时期工人阶级的历史使命，已经历史地落到了青年职工的肩上，必须认清自己的历史重任，立志做振兴中华的工人阶级新一代，每一个立志振兴中华的炎黄子孙，都要努力做一个具有高尚共产主义道德的社会主义建设者。

社会主义阶段是向共产主义高级阶段前进的历史运动。共产主义道德是共产主义思想体系的一个重要组成部分，其核心是全心全意为人民服务和集体主义。

共产主义社会是人类历史上最进步的社会，共产主义道德是人类历史上最进步的道德。它是工人阶级在马列主义指导下，在反抗资产阶级的压迫和剥削的斗争中以及实现社会主义和共产主义的伟大实践中形成和发展起来的。它也是批判地继