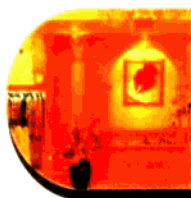


商贸职业道德

刘亮如 主编



前 言

作为一门新学科,商贸职业道德是商贸学与道德学等学科相互渗透,在总结我国商贸实践活动基础上形成的一门社会科学。为适应我国社会主义市场经济的发展,以及国内贸易和国际贸易即将接轨的新形势,我们组织湖南、江苏、安徽、吉林、上海、北京等地大中专院校教师,根据有关部委教学大纲,精心编写了这本大中专教材。本书经过科学论证,构建了比较完整的、理论联系实际的体系结构,并试图建立包含我国民族美德在内的商贸职业道德。全书结构严谨,内容新颖,深入浅出,具有较强的实用性和可操作性。

本书由刘亮如主编,李旭、刘白浪、金剑平担任副主编,参加本书编写工作的还有朱敏、贺天明、周水根、邹月蓉、刘海南、陈国健、蒋佳祥等同志。

本书在选材、撰写、修改、定稿过程中,得到陕西财经学院、湖南商学院、南京经济学院、湖南师范大学、安徽财贸学院等有关院校教授和专家的热忱指导,并得到北京科发文化交流有限公司张辉同志的鼎力相助。书中参考、借鉴了国内外有关著作,在此一并致谢!

鉴于商贸职业道德学科正处在不断发展、变化之中,本书中的某些观点和引用资料如有不妥之处,敬请广大读者不吝批评指出。

编 者

1998 年 2 月

目 录

第一篇 商贸职业道德的原理和基础

第一章 绪 论	(1)
第一节 商贸职业道德的概念.....	(1)
第二节 商贸职业道德研究对象的确立.....	(8)
第三节 商贸职业道德的历史渊源	(17)
第四节 商贸职业道德的基本内容	(22)
第五节 商贸职业道德的研究方法	(26)
复习思考题	(30)
第二章 商贸职业道德的理论基础	(31)
第一节 伦理学的基本原理	(31)
第二节 道德和道德学	(38)
第三节 道德的起源、类型及发展规律.....	(50)
复习思考题	(59)
第三章 商贸职业道德心理	(60)
第一节 心理学的基本原理	(60)
第二节 道德心理	(75)
第三节 人格心理与道德人格	(80)
第四节 商贸职业道德心理基础	(85)
复习思考题	(90)
第四章 商贸职业道德原则	(91)
第一节 商贸职业道德的基本原则	(91)
第二节 商贸职业道德的批判与继承原则	(94)
第三节 商贸职业道德的优质服务原则.....	(103)

第四节 集体主义原则和公正原则·····	(112)
复习思考题·····	(119)

第二篇 商贸职业道德的规范与实践

第五章 商贸职业道德规范 ·····	(120)
第一节 商贸职业道德规范及其特点·····	(120)
第二节 公民道德、社会公德和交友道德的规范·····	(127)
第三节 商贸职业道德规范的基本内容·····	(138)
复习思考题·····	(145)
第六章 商贸管理人员道德 ·····	(146)
第一节 商贸管理人员职业道德规范的特点·····	(146)
第二节 商贸管理人员职业道德规范的基本内容·····	(152)
第三节 商贸企业部门管理人员的道德规范·····	(157)
复习思考题·····	(165)
第七章 营销人员道德 ·····	(166)
第一节 营销人员职业道德规范的特点·····	(166)
第二节 营销人员的道德范畴·····	(172)
第三节 营销服务工作道德规范的基本内容·····	(182)
复习思考题·····	(186)
第八章 维护消费者权益的道德规范 ·····	(188)
第一节 维护消费者权益道德规范的意义·····	(188)
第二节 维护消费者权益道德规范的特点·····	(191)
第三节 消费者的权利与经营者的义务·····	(196)
复习思考题·····	(204)
第九章 商贸竞争道德 ·····	(205)
第一节 商贸竞争的道德观·····	(205)
第二节 维护正当竞争和公平竞争·····	(211)

第三节 反对不正当竞争·····	(215)
复习思考题·····	(222)
第十章 食品卫生道德 ·····	(224)
第一节 食品卫生道德与食品卫生·····	(224)
第二节 食品卫生道德的原则和内容·····	(227)
第三节 食品卫生道德的特别义务·····	(231)
复习思考题·····	(235)
第十一章 餐饮、客务及旅游业的服务道德 ·····	(236)
第一节 餐饮服务道德·····	(236)
第二节 饭店客务服务道德·····	(241)
第三节 旅游服务道德·····	(246)
复习思考题·····	(250)
第十二章 商品运输道德和仓储道德 ·····	(251)
第一节 商品运输道德·····	(251)
第二节 商品仓储道德·····	(258)
第三节 食品储存道德·····	(262)
复习思考题·····	(265)
第十三章 国际商贸道德 ·····	(266)
第一节 商贸道德的世界性·····	(266)
第二节 国际贸易竞争道德·····	(270)
第三节 国际消费者权益保护道德·····	(277)
复习思考题·····	(285)

第三篇 商贸职业道德的修养与评价

第十四章 商贸职业道德修养 ·····	(286)
第一节 道德教育·····	(286)
第二节 商贸职业道德的修养·····	(292)

第三节 商贸职业道德的思想境界·····	(299)
复习思考题·····	(304)
第十五章 商贸职业道德评价·····	(305)
第一节 道德评价及其特点·····	(305)
第二节 道德评价的形式和作用·····	(310)
第三节 商贸道德评价的根据·····	(314)
复习思考题·····	(320)

第一篇 商贸职业道德的原理和基础

第一章 绪 论

商贸职业道德是以伦理学为基础,由商贸理论、道德理论和心理学理论商贸实践活动相结合而形成的一门边缘科学,也是研究社会主义市场经济条件下商贸活动道德问题的新学科。本章主要研究以下内容:商贸职业道德的概念,商贸职业道德研究对象的确立,商贸职业道德的历史渊源,商贸职业道德的基本内容,商贸职业道德的研究方法等。

第一节 商贸职业道德的概念

商贸职业道德,即商贸从业人员的道德,它属于道德的范畴。道德是在一定的社会经济基础上产生的一种社会意识形态。商贸职业道德则是一定的社会道德意识形态在商贸活动中的具体表现。作为专门研究商贸职业道德的学科,商贸职业道德属于社会科学的范畴。

一、商贸职业道德与职业道德

商贸职业道德是一门独立的学科,但从社会分工的角度来研究,它属于职业道德的范畴,是职业道德的组成部分,也是职业道德在商贸活动中的具体体现,是职业道德的一个分支。

(一) 职业道德

职业道德是指从事特定职业的人们在其职业活动中应当遵循的

带有职业性特点的道德规范和道德行为。它是以一定的公民道德和社会公德为基础而形成的具有职业特点和行业特点的道德。职业道德是一种发自内心的信念和理想的追求,它不是依靠强制手段来实现的,而是依靠人的道德感、自律和社会舆论来维系的,它是人类良好心理素质的体现。如中国历史上的名医华佗、李时珍,以及为中国人民夺取抗日战争胜利而光荣牺牲的加拿大医生白求恩等,都是以救死扶伤为天职,充分体现了医务人员的职业道德。老百姓为了感谢那些医术精湛、医德高尚的医务人员,将他们称作白衣天使。

职业道德的内容是千差万别的。各行各业一般都根据本行业的职业特点、职业环境和职业条件,以及本行业从业人员的素质和水平,采取简明扼要的行业公约、职工守则和道德准则等形式,制定相应的规章、制度,把职业道德具体化、规范化和通俗化。

职业道德作为调整职业活动中各种关系的行为规范,尽管各行各业都有其自身的特点,但从社会整体来看,无论从事哪一种职业和哪一种行业,都是社会不可缺少的有机组成部分。因此,社会对各行各业又有着共同的职业道德要求,即各行各业职业道德的共同点。如:为人民服务;敬业精神;我为人人,人人为我;维护国家利益、集体利益和个人利益等,已成为全社会共同的道德标准,是职业道德的基石。

(二)职业道德的特点

1. 职业性的特点

职业道德是在职业活动中形成的,它只体现在从事某种职业的人们中间。古希腊哲学家柏拉图说:军人要勇敢;劳动者要节制;管理者要有智慧。勇敢、节制和智慧就成了军人、劳动者和管理者的职业道德特征。

2. 稳定性和连续性

职业分工,在一个较长的历史时期中是固定的。因此,职业道德具有较强的稳定性和连续性。它往往表现为世代相袭的职业传统,形

成人们比较稳定的职业心理和职业道德习惯。

3. 多样性的特点

职业是社会分工的产物。中国古代有“七十二行，行行出状元”的说法。到了现代，社会分工越来越细，随着职业特点的不同，形成、造就了职业道德的多样性。

(三) 社会主义职业道德的新特征

我国是社会主义国家。因此，我国的职业道德带有明显的社会主义特征。主要表现在以下三个方面：

1. 社会主义的职业活动是建立在生产资料公有制基础之上的。因此，职业工作者之间、职业集团和行业之间的根本利益是一致的，消除了同行是冤家的心理基础，容易形成相互支持、相互促进的利益关系。

2. 职业活动只是社会分工的不同，无尊卑贵贱之分。这就消除了不同行业、职业之间相互歧视的现象，以及同行业中尊卑贵贱的人身依附关系，容易形成平等互助的人际关系。

3. 不同职业之间，是一种相互服务的关系。人人都是服务的对象，人人又都为他人服务，这就消除了伺候他人的职业偏见，容易形成“人人为我，我为人人”的友好合作、热忱服务的人际关系。

社会主义职业道德的这些新特征，对各行各业从业人员的道德行为产生经常的、良好的、深远的影响，从而形成巨大的道德力量。

二、商贸职业道德的涵义

(一) 商贸职业道德涵义

商贸职业道德涵义包括两个方面：一是从它的操作实践性来界定，是指商贸从业人员的职业道德问题；二是从它的科学理论性来界定，它是专门研究商贸从业人员职业道德的学科。前者属于广义的解释，后者属于狭义的解释。但两者是一个相互交融、相互渗透、不可分割的整体。

从广义上讲,商贸职业道德是指从事商贸职业的人员在商贸活动中应该遵循的道德。它包括商贸管理人员道德、营销人员道德、商贸竞争道德、维护消费者利益道德、食品卫生道德、商品运输和仓储道德、旅游和餐饮服务道德、国际商贸竞争道德等。

从狭义上讲,则是指商贸职业道德这一学科或这一本教材。商贸职业道德,是以伦理学为基础,运用商贸学、道德学和心理学的原理,联系商贸活动的实践,研究商贸职业道德产生、形成及其发展规律的科学。它由商贸职业道德的基本原理、商贸职业道德的规范、商贸职业道德的修养和评价等三大部分组成。其内涵包括以下四个方面:

1. 在商贸活动过程中,商品生产者、经营者和消费者之间因商品交易而形成的伦理关系;
2. 由商贸组织、行业和商贸人员的道德观念和道德品质形成的客观规律、道德规范和道德行为的客观要求;
3. 商贸职业道德形成的要素及其稳定性和连续性;
4. 商贸组织和行业对社会、对消费者应承担的道德责任和道德义务等。

(二) 商贸职业道德与道德

道德是商贸职业道德的基础。商贸职业道德是一定的道德意识形态在商贸职业活动中的表现。人不能没有道德,人类社会如果缺乏一定的道德规范,就无法生存和发展。在社会的经济生活、政治生活和文化生活中,每个社会成员的行为,都会对社会和他人产生一定的影响。有些行为给社会和他人带来幸福,因而被认为是道德的行为;有些行为给社会和他人带来痛苦和不幸,则被认为是不道德行为。道德在这里被做为评价人们行为善恶的一种准则和尺度。古人说:“德不孤,必有邻。”意思是说:真正有道德的人,才能得到人心。现实生活之中,人们将那些损害社会利益和他人利益的行为讥之为“缺德”,就是对那些不道德行为的谴责。

道德并不神秘玄虚,而是实实在在地存在于人们的生活中,存在

于每一个人的心理活动和实践活动之中。在商贸活动的行为中,只要注意观察,也会看到无论何事人们都会用道德去判断善与恶、是与非、真与假、美与丑、高尚与卑鄙、光荣与耻辱等。一个有道德的商贸从业人员,即使在平凡的岗位上,同样会赢得人们的信任与尊敬,也可以问心无愧地说:我的存在,对社会、对他人是有价值的。总之,道德是积淀在民族思想意识和行为规范里的,是民族心理和民族性格的组成部分,它制约和影响人们的现实生活。

(三)道德与法律

道德与法律的关系是一种互为条件、相互依存的关系。法是体现统治阶级意志,由国家制定或认可的,并以国家强制力保证实施的行为规范(规则)的总和。狭义的解释认为,法通常是指法律;广义的解释认为,法包括法律、法令、条例、决议、指示、规则和章程等,即国家政权机关制定的所有行为规则。

道德与法律的共同点在于:它们都是一种社会行为的规范,属于上层建筑,是由一定的社会经济基础决定的,用来调整人与人之间、个人与社会之间发生的各种关系。

道德与法律的不同之处在于:法律是一种具有强制力的行为规范,并靠专门机构运用强制的力量,来约束那些违反法律规定的人们行为。道德则不是靠强制的力量来实现的,而是依靠社会舆论和个人内心信念等力量来倡导和维持的。它通过各种形式的教育和社会舆论的力量,使人们具有美与丑、善与恶、荣誉与耻辱、正义与非正义等概念,逐渐形成一定的观念、习惯和传统,以指导和控制自己的行为。

综上所述,道德与法律这两种不同的行为规范在社会经济生活中是一种相互配合、相互补充、相辅相成的关系。法国空想社会主义者马布利说:“道德犹如哨兵,它保卫着法律,不叫任何人违犯;相反,如果缺乏道德,就会使人忘记或忽视法律。”他指出了道德的作用比法律的作用更为广泛,也说明了道德与法律之间具有不可分割的关

系。中国近代改良派领袖康有为也曾提出：“有法制，而无道德以为之本，则法律皆伪，政治皆敝。”这些都充分说明了法制与道德相辅相成的关系。

三、商贸职业道德的功能

商贸职业道德的基本功能，就是在调整商贸活动中商品生产者、经营者和消费者之间的伦理关系。具体包括调节功能、行为规范功能和激励功能等。

（一）调节功能

调节功能是商贸职业道德的基本功能。这一功能的作用主要表现在以下三个方面：

1. 调节经营者与服务对象的关系

它侧重于营销人员与顾客的关系。营销人员与顾客的关系是一种买与卖的关系。买者和卖者从维护自身的利益出发，形成了买与卖这对矛盾。只有通过调节，才能使买者与卖者之间的矛盾得以化解。

2. 调节商贸行业与其他行业的关系

商贸是组织商品流通的行业。商品流通是社会经济运行的中间环节，这样势必使商贸行业与其他行业发生密切的经济关系。只有通过调节，才能建立起融洽、协调、互利互惠的关系。

3. 调节商贸组织内部关系

它包括管理者与被管理者关系的调节、组织内部各部门之间关系的调节，以及从业人员个体与个体之间关系的调节等。

（二）行为规范功能

商贸职业道德是在总结我国传统商业职业道德的基础上，结合我国商贸发展状况，吸取国外商贸职业道德的合理成分，构成具有科学性和系统性的道德规范，并采用简明扼要的行业公约、职工守则以及制度、规定等形式，把商贸职业道德的内容具体化、规范化，以形成商贸行为的共同准则和具有约束力的共同舆论。

(三) 激励功能

商贸职业道德不仅是一种经济行为规范,而且是人们高尚道德情操和良好心理品质的表现。它包含着人类的理想和信念,以及爱祖国、爱人民的高尚情怀和忠于职守的敬业精神。因此,商贸职业道德具有一股强劲的精神文明的力量,它能够激发商贸人员的自我意识、自尊心、事业心和责任感,使其产生一种理想的精神境界,从而使商贸行为得以升华。

四、商贸职业道德与商贸盈利

商贸职业道德与商贸盈利是一种辩证统一的关系,也是一种物质与精神的关系。其共同点都是以商品为物质基础。

在市场经济条件下,人们从事一切经济活动的目的,归根结底都是为了获得一定的经济利益。商贸活动同样要求取得尽可能多的盈利。要谋求更多的商贸盈利,前提条件就是在扩大商品经营规模的条件下,靠商品经营者买进和卖出的活动来获得。

商贸职业道德所调整的是由商品交易所形成的商品交换的关系。调整的目的在于维护商品生产者、经营者和消费者三者之间的利益。既在维护他人利益的同时,也维护自身的利益。当然,在调整与处理各种利益关系时,从道德观念出发,必要时也要用牺牲自身的利益或暂时的利益,去换取长远的利益。

综上所述可以看出,商贸盈利是直接从经营商品的过程中获得利益的。而商贸职业道德则是通过调整由商品和商品交换所引起的利益关系,来扩大或增强商贸经营的盈利能力,达到盈利的目的,并着眼于长远利益。

第二节 商贸职业道德研究对象的确立

商贸职业道德的研究对象是依据商贸过程中买者与卖者这一对特有的矛盾而确立的。而买者与卖者这一对矛盾又受制于市场经济、商贸活动和商品性质等因素。

一、商贸职业道德的研究对象

商贸职业道德的研究对象是商贸活动过程中的商品生产者、经营者、消费者三者之间的伦理关系,以及商贸人员的职业道德。其中侧重于研究商贸人员职业道德形成和发展的规律。毛泽东指出:“科学研究的区分,就是根据科学对象所具有的特殊矛盾性。因此,对于某一现象的领域所特有的某一种矛盾的研究就构成某一门科学的对象。”^① 商贸职业道德研究对象的确立,就是依据商贸过程中买者与卖者这一对特有的矛盾,以及在这一对矛盾制约下形成的各种道德问题。买者与卖者这一对矛盾是由市场经济、商贸活动和商品性质等因素决定的。因此,对商贸职业道德研究对象的确立,必须从考察市场经济、商贸活动和商品性质入手。

二、市场经济

(一)市场经济的涵义

市场经济是指以市场调节为主的一种社会经济运行形式,是同商品经济性质相适应的一种经济活动方式和资源配置方式。商品经济是以市场为中心,由市场调节的商品生产和商品交换的经济活动。因此,商品经济与市场经济是紧密联系、密不可分的。“商品经济从某种意义上讲就是市场经济。”“商品生产者的产品必须通过市场才能

^① 《毛泽东选集》第一卷,第284页。

使商品的价值得到实现,而且每一种商品在多大程度上实现它的价值,还取决于当时的市场情况。市场起着评判商品价值的作用。在生产过程中,商品生产者又总是根据市场供求信息和价格变动情况,调整自己的生产方向和规模,根据市场的需求,决定生产什么、生产多少。市场机制客观上制约着商品生产者的行为,也调节着社会劳动在各部门的分配、个人消费品的分配。无论是生产消费还是生活消费,都要按照商品交换的原则进行,都必须通过市场来实现。”^①

(二)现代市场经济的特征

现代市场经济的基本特征是:企业自主经营,自负盈亏;商品和生产要素进入市场,自由贸易;竞争具有普遍性,国家对市场进行宏观调控;市场经济活动法制化、规范化和道德化等。我国市场经济是在国家宏观调控下的社会主义市场经济。其主要特征如下:

1. 市场经济的基础是以公有制为主体。它坚持以公有制为主体,多种经济成份共同发展。

2. 市场经济的最终目标是实现全体人民共同富裕。它要求逐步建立多层次的社会保障制度,为城乡居民提供同我国国情相适应的社会保障制度。

3. 市场经济在国家调控下稳定发展。它要求建立全国统一开放的市场体系,实现城乡市场紧密结合,国内市场与国际市场相互衔接,促进资源的优化配置。

(三)市场经济对道德规范的双重性

市场经济的发展提供了道德规范的多种可能性,也提供了市场经济道德行为模式和新的道德价值观念,为道德规范提供了新的契机。发展市场经济是历史的必然,人们必须在市场经济发展和人的经济观念的转变中,寻找和发现经济与道德的连接点,从经济生活中发现真、善、美的道德因素,进行理论的概括和总结,以促进市场经济道

^① 刘亮如:《中国革命和建设的基本问题》,第140页。

德规范化。

市场经济发展的实践证明,它对道德规范具有双重效应,即正效应与负效应。

1. 正效应主要表现在:

(1)市场经济的开放性和效率性,唤醒和强化了个体的主体意识,增强了人们的自我意识,加强了人们对自我价值、自我监督和自我修养的认识;

(2)促进自由贸易、等价交换、公平竞争和互助合作等新型道德关系的形成和发展;

(3)市场经济观念将导致一系列旧道德观念的更新。

2. 负效应主要表现在:

(1)由市场的无序竞争导致极端的个人主义;

(2)由追求利益而引发的拜金主义;

(3)由实利经济和暴富而引发的享乐主义等消极因素。

市场经济对道德规范虽然有其负效应的一面,但其正效应对道德规范却起着决定性的积极作用。

三、商贸活动

(一)商贸活动的主体、客体和内容

商贸(Trade),是指以货币为媒介的组织商品流通,从事商品交换的经济行为。从广义上讲,它是指商品买卖或商品交易,即商品所有者之间进行商品交换的经济行为;从狭义上讲,即商业,是指专门从事商品交换的组织和经济部门。商贸由商贸主体、商贸客体和商贸内容三个要素构成。商贸主体包括商品生产者、经营者和消费者,即生产劳动者和生产厂家、商人、顾客和消费者;商贸客体包括有形产品(即商品)和无形产品(劳务、服务和技术等);商贸内容包括商品交换的全过程,包括当事人双方的权利与义务关系。在市场经济条件下,作为商贸主体,企业或个人成为自主经营、自负盈亏、自我发展、

自我约束的商品生产者和经营者,为了自身的生存和发展,在商品交换的过程中,必须寻求合乎价值法则、道德规范、法律规范的最大限度的利益。

(二) 商贸通行的三大原则

商贸通行的三大原则是商贸自由、等价交换和公平竞争。三大原则是研究商贸职业道德的重要依据之一。

1. 商贸自由的原则

商贸自由是指商贸主体在没有外来干扰的条件下,自愿地进行商品交换的行为。在商贸活动中,商品是物,“为了使这些物作为商品彼此发生关系,商品监护人必须作为有自己的意志体现这些物中的人彼此发生关系,因此,一方只有符合另一方的意志,也就是说,每方只有通过双方共同一致的意志行为,才能让渡自己的商品,占有别人的商品。”^①

因此,商贸自由的原则正是反映了交易双方的商品所有者共同利益要求的意志关系平等的契约关系。商贸自由是商品自愿让渡或占有的必要条件,是商品或货币所有者行使所有权的自由,也是买者选择卖者或者卖者选择买者的自由。然而,要贯彻商贸自由的原则,必须依靠相应的道德规范和法律规范。

2. 等价交换的原则

等价交换是商品交换中所有者实现其利益必须坚持的互利原则。马克思说:“商品是天生的平等派。”^② 等价交换是价值规律在市场上的客观要求,它要求商品交易按照等量价值进行交换。货币出现以后,商品价值通过货币表现为价格,商品交换关系就变为商品与货币相交换的关系。等价交换,就是要求商品的价格同价值相一致,并且按照这样的价格进行交换。只有实行等价交换的原则,才能保护商

① 《马克思恩格斯全集》第23卷,第102页~103页。

② 《马克思恩格斯全集》第23卷,第103页。