

个体工商户 经营与 职业道德

福建科学技术出版社

GE TI GONG SHANG HU
JING YING YU
ZHIE DAO DE

个体工商户经营与职业道德

福建省工商行政管理局
福建省个体劳动者协会

福建科学技术出版社

1988年·福州

责任编辑: 陈仲健

个体工商户经营与职业道德

福建省工商行政管理局

福建省个体劳动者协会

福建科学技术出版社出版

(福州得贵巷27号)

福建省新华书店发行

福建新华印刷厂印刷

开本787×1092毫米 1/32 4.875印张 102千字

1988年8月第1版

1988年8月第1次印刷

印数: 1, -40, 700

ISBN 7-5335-0151-9

F·3 定价: 1.00元

序

党的十一届三中全会以来，经过拨乱反正，冲破“左”的影响束缚和在改革、开放、搞活的正确方针指引下，我国形成了公有制为主体、大力发展多种所有制经济的新格局，并连续制定了一系列旨在鼓励和扶持个体经济发展的方针、政策和法规，使个体经济稳健地成长。至1987年底，福建省城乡个体工商户、个人合伙组织已达37.2万户，从业人员61.88万人。个体工商户不仅在网点、从业人数上超过国营商业、饮食、服务行业，而且在经营方式、经营方法上具有灵活、多样、方便的鲜明特点。实践表明，个体经济作为社会主义经济的补充，已经同社会主义初级阶段商品生产和人民生活结下了不解之缘。

我国是发展中的国家，是世界上人口众多的大国，10亿人口，有8亿农民，这是我们的基本国情。随着农业现代化的发展，将会有大量的农民及城镇居民，加入第二产业和第三产业的队伍，其中将有相当数量去从事个体经营，这是符合我国历史发展和人民需要的总趋势。这支庞大的队伍，人多面广，遍布全国城乡，其作用是国营经济、集体经济所无法代替的。但个体经济也不可避免地存在着自身所固有的矛盾和问题，主要是部分个体工商户缺乏职业道德修养，出现一些如短斤少两、掺杂使假、卖假商品、强买强卖等损害消费者利益的行为。而这些违背社会主义经营道德的行为，严重损害了个体工商户的自身形象，影响个体经济的健康、顺利发展。教育、引导个体工商户改变这种状况是当前亟待解决的紧迫问题，更是个体工商户向生产、经营深度和广度发展不可回避的问题。

在此形势下，由福建省工商行政管理局和福建省个体劳动者协会组织编写的《个体工商户经营与职业道德》一书，是一件非常及时，也很有意义的事。该书吸取了当前各地开展个体工商户职业道德教育的实践经验，集职业道德的基本理论和文明经营于一书，既有真人真

事，又有传说与寓言故事；既有法规知识，又有务工经商之道，基本上把职业道德、文明经营这一主题贯穿全书。

据我所知，较全面系统地介绍个体工商户的职业道德理论和生产经营实践的书并不多见。因此，该书难免会有许多不能尽如人意的地方，如何更好地将理论与实践完美地结合，也还有待探索和努力，但瑕不掩瑜。作为尝试，这本书在阐明理论，寓教于乐，通俗易懂方面，已经作出了可喜的努力，希望广大个体工商户能从中受到启迪，树立讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序、讲道德的新风尚，使个体经济更加兴旺发达。

福建省个体劳动者协会会长

李升亮

1988年4月

前 言

这是一本从个体工商户经营角度出发，专门介绍个体工商户经营与职业道德的读物。它以基本理论与生动的事例相结合的形式，阐述了个体工商户遵守职业道德的重要性和必要性，并围绕着职业道德这一中心，介绍了经营的方法和技巧。它可以作为个体工商户开展职业道德与文明经商的教材，同样，由于个体工商户的职业道德和经营技巧与国营、集体商业、企事业的职工有许多相似和相同之处，因此，广大国营、集体工商业、企事业职工也值得一读。

本书第一、二篇由江晓岚同志编写，第三至第八篇由孟明明同志编写；蔡克功、朱武、郑琴辉、刘康敏等同志在本书编写过程中，给予大力支持和帮助；龚智煌同志帮助绘图。

由于时间仓促、水平有限，书中错漏之处在所难免，希关专家和读者批评指正。

编 者

1988年4月

目 录

道 德 篇

一、概述.....	(1)
二、职业道德.....	(3)
三、职业道德的基本内容.....	(6)
四、职业道德的特点.....	(10)
五、职业道德的基本要求和共同规范.....	(12)
六、职业道德的社会作用.....	(14)
七、个体工商户的职业道德.....	(16)
八、个体工商户职业道德的基本规范和要求.....	(17)
九、个体工商户在生产经营中必须讲究职业道德.....	(20)
十、不良职业道德的种种表现及其恶果.....	(24)

法 规 篇

十一、道德与法律的关系.....	(30)
十二、遵守职业道德与法规的关系.....	(31)
十三、个体工商户必须是遵纪守法户.....	(33)
十四、个体工商户应遵守的基本法规简介.....	(35)
十五、个体工商户享有的权利.....	(42)
十六、个体工商户应尽的义务.....	(45)

服 务 篇

十七、迎送顾客的诀窍.....	(48)
十八、掌握售货基本功.....	(51)
十九、懂行才能服务周到.....	(53)

二十、接一顾二联系三	(56)
二十一、付货、收钱要清楚	(57)
二十二、当好顾客的参谋	(58)
二十三、顾客挑货不厌烦	(60)
二十四、买与不买一个样	(61)
二十五、买多买少不计较	(62)
二十六、薄利换得客满堂	(63)

礼 貌 篇

二十七、仪容举止体现经商风貌	(66)
二十八、仪容大方，装束整洁	(67)
二十九、言谈亲切留情谊	(68)
三十、举止文明有修养	(71)
三十一、真诚接待外地客	(73)
三十二、接待华侨、外宾不亢不卑	(74)

技 巧 篇

三十三、展示商品有技巧	(77)
三十四、冷静三思为首要	(78)
三十五、顾客退货怎么办	(80)
三十六、找钱发生差错怎么办	(82)
三十七、顾客怀疑短斤少两怎么办	(83)
三十八、顾客无理取闹怎么办	(84)
三十九、对方不信守合同怎么办	(86)
四十、自身因故无法履行合同怎么办	(88)

卫 生 篇

四十一、经营食品要卫生	(90)
四十二、旅社用具要常洗	(92)
四十三、养成良好个人卫生习惯	(93)

四十四、严格执行卫生法·····	(95)
四十五、商业部制定的酒店卫生服务规范·····	(96)
四十六、部分食品卫生标准·····	(97)

信 誉 篇

四十七、个体户誉从信中来·····	(106)
四十八、树立顾客是上帝的观念·····	(107)
四十九、信誉是财源·····	(109)
五十、商品宣传须求实·····	(110)
五十一、价格政策要执行·····	(112)
五十二、商品质量是命根·····	(113)
五十三、称平提满买卖公平·····	(115)
五十四、明码标价不欺客·····	(117)
五十五、坚决不售变质品·····	(118)
五十六、重合同守信誉·····	(119)
五十七、签订合同要守法·····	(122)

醒 世 篇

五十八、汗水钱万万年，肮脏钱不过年·····	(125)
五十九、一个“皮包”公司的浮沉·····	(126)
六十、擀面杖挽信誉·····	(129)
六十一、蛛丝马迹追残品·····	(131)
六十二、全聚德跑堂话儿甜·····	(133)
六十三、精神上的乞丐·····	(134)
六十四、二十五万元的诱惑·····	(137)

附 录

零售商店营业员的服务规范（试行）·····	(140)
商业部制定的大中型酒家（旅社）接待服务规范·····	(142)

道 德 篇

在生活中，每一个人都要和其他人、社会发生各种关系。要使每一种关系都融洽、和谐，使关系的任何一方都能维持正常的发展，就必须依靠道德。道德是家庭结合和社会团结的粘合剂，是社会运行的润滑油。道德通过社会舆论、传统和习惯，形成社会风尚，培养人们的内心信念，指导和制约人们的行为，帮助它赖以生存的人类社会的形成、巩固和发展。

一、概 述

人们通常讲的道德，是指人的思想品质、社会行为的规范和准则。简单地讲，道德就是做人的道理和规矩。一个人无意间损害了别人的利益，如踩了别人一脚或摔坏了别人一件东西，既不赔礼，也不道歉，扬长而去。人们会说，这人很不会做人。如果有意去做一件损害他人利益的事，如排队时“加塞”或上车时挤推别人，旁人会一致谴责这人很不道德。可见，人们对人的行为，都有一条约定俗成的衡量标准或尺度，这种标准或尺度就是道德。道德在人类社会的生产和生活实践中产生，又依靠社会舆论、习惯、教育和信念来维持。人们依靠它，评价社会中每个个人的行为和言语的善恶、美丑、荣辱等。

（一）道德的本质

古今中外，每个民族和国家都十分重视道德的作用和对

道德问题的研究。但对道德的本质的看法却不完全一致。有人认为，道德是神或上帝的意旨；也有人认为，道德是由人的欲望决定，满足人的欲望的行为就是善的，否则就是恶的；也有人认为道德是永恒不变的，万古如一。马克思主义认为，道德是在一定社会经济基础上产生，并为一定经济基础服务的。有什么样的经济基础，社会就会有什么样的道德观念和道德规范。例如，在小生产自然经济为基础的社会里，女人必须依附身体较之强壮的男人才生活。妇女在经济上的依靠，反映到社会道德上，就要“三从四德”。当社会经济基础发生变更时，人们的道德观念和道德规范也会或快或慢地发生变化。从来没有永恒不变的，适用于一切社会、一切阶级的道德。就以家庭来说，古代由于生产力落后，人们以种植、养殖为生，家庭需比较多的劳动力，需要一个权威的人来统一指挥和安排。因此，在一个家庭里，父亲在世，儿子分家，会被人们认为是一件极不道德的事，会受到社会的一致谴责。但随着社会的进步，这种道德观也就随之慢慢改变了。如今，谁也不会因为分家而谴责儿子不道德。所以，道德的本质，诚如恩格斯所说：“道德归根结底都是社会经济状况的产物”。

（二）道德的继承性

道德虽然是由某个时期的社会经济基础决定的，但人类社会经济基础的发展，却有一定的连续性。例如，人类对劳动工具的掌握和使用，从原始人的石器，到后来的长刀短斧、铁犁钢锄，一直到今天的机器人，其发展就是在不断吸收、继承并改进前人的劳动工具基础上完成的。人类总是在吸收前人创造出来的物质财富和精神财富的精华，来发展自身所处的社会。道德是精神财富中的重要组成部分，它的精华当

然也会被后人所继承。中华民族是一个能吃苦耐劳、勤俭节约并视此为美德的民族。这种质朴的道德观，为历代人们所继承，就是在今天电子时代或信息时代，它仍是我们民族道德观中重要的一条。

（三）社会主义道德

社会主义道德是在继承前人一切道德的精华基础上，在现代化大生产的经济基础上产生的。它是以集体主义为原则的社会关系体系。社会主义道德的实质是用集体主义调整人们的行为。也就是说，人们在处理个人利益与集体及社会利益关系时，要以集体利益为重，以社会利益为重。当个人利益与集体和社会利益相矛盾时，个人利益必须服从集体和社会利益。

社会主义道德中的集体主义原则，并不反对要有相应的个人利益，但要求这种个人利益与社会主义大利益相一致。在我国，由于当前生产力发展的不平衡，相当长的时期内，还会存在多种经济成分，还必须承认不同经济成分及从事不同行业的相对独立的利益。因此，现阶段我国社会主义道德准则是：肯定人们在分配方面的差别，同时鼓励人们发扬国家利益、集体利益、个人利益相结合的社会主义集体主义精神，发扬顾全大局、诚实守信、互助友爱和扶贫济困的精神。

总之，我国现阶段社会主义道德的规范，可以用《宪法》第二十四条的规定来概括：“国家提倡爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义的公德”。

二、职业道德

职业道德是指人们在职业工作中，从思想到行为理应遵

守的道德和准则。饮食店，存货店等挂的“服务公约”、“经营守则”，都是职业道德的具体体现。

职业道德是人类道德体系中的重要组成部分。人类社会生活可分为职业生活、家庭婚姻生活和公共交际生活。在这3个生活领域里，各有各的行为调解准则，也就是各有各的道德标准。由于人们的职业生活是人类社会实践的基本内容，这就决定了职业道德成为社会道德的主体部分。它比家庭婚姻道德和公共道德更集中地体现了一定阶级、一定社会的道德面貌。

职业道德一方面是职业活动中的一种特殊道德，另一方面又是与一定的社会政治经济制度相联系，是一定社会道德原则在职业中的具体体现。各行各业都有自己的职业道德，国家公务人员、军人、工人、农民、知识分子、个体工商户、……，无一例外。例如，国家公务人员的职业道德，就应是廉洁奉公、忠于职守、乐于助人等；军人的职业道德，应是不怕牺牲、英勇顽强、服从命令；商业工作者的职业道德应该是文明经营、公平买卖、尺满称足等等。

无论哪一个行业的职业道德，它的核心都是对本职工作的责任感和服务精神。在社会主义社会，尤其应该这样，因为社会主义社会的一切生产经营活动的宗旨，都是为人民服务的。在大力提倡五讲四美活动的今天，人们随处都可以感受到讲究职业道德给人们带来的温暖和方便。前年，福建的建宁县就传出了一曲体现社会主义社会医务工作者崇高职业道德，对工作、对人民无比认真负责精神的赞歌。事情经过是这样的：1981年夏，建宁县某小学的五年级学生张琴被确诊为怀孕7个月，家丑败露，人言四起。在父母严词追逼下，张琴坦白说是被邻居胡某强奸致孕。很快，政法、纪检人员

分别登上胡某家门。谁知，面对张琴父母的控告，胡某矢口否认，并揭发张琴与其班主任马老师关系很好，可能勾搭成奸。但张琴只承认与马是师生关系。一时谁是即将出生的婴儿的父亲竟无法分辨。

次年7月，建宁有关部门就此事向上海中心血站求援，该站立即向当事人发出了到上海验血辨亲的通知。张琴抱着出生快一年的儿子到了上海，胡某也到了上海。血站医务工作者以高度的职业责任感，先后对婴儿和胡某做了“ABO”、“RH”血型检验，不能排除亲子关系，接着做“MN”、“P”检验，仍不能排除。最后做白细胞的“HCA”检验，还是不能排除。血站的最后报告写上了“婴儿与胡某有百分比极高的亲子机会”的结论。有关部门根据血站报告，对胡某作出了开除党籍、降级并负担全部费用的处分。

面对常人公认的铁证以及从宽的处理，胡某不仅不服，而且四处上访，鸣冤叫屈。上海血站同样收到胡的申诉，难道真的有错？血站医师怀着对工作极端负责的职业责任感，通知上次未验的马某来沪并愿承担一切费用。两年之后，在血站一再催促下，马某终于来了。检验结果使血站大吃一惊：马某与孩子的亲子关系同样不能排除。在科学上，这样的机率只有十万分之一。血站同志感到惊讶，也感到内疚。尽管他们的工作并没有错，但已经给他人带来了损害。血站一面将对马某的验血结果通知建宁，一面采取非常措施，派人亲赴福建取血样。1985年7月，血站工作人员采取胡某及其妻子与5个女儿的血样，马某和张琴的血样，但是，孩子因被张琴远送他乡，一时无法采取血样。中心血站的医师一丝不苟，立即派人赶到山东兖州，在大黄庄找到了收养孩子的黄氏，采取了5毫升血并设法在24小时内送到血站。检验

10个人血样的结果，仍不能排除胡某和马某与孩子的亲子关系。

按理，血站已尽到责任，可以心安理得。而且胡某处分已被改正，马某和张琴也已结为夫妻，息事宁人，顺水推舟，就可以得过且过了。但是，血站的医师想到自己职业所赋予的职责，决心无论如何也要克服困难，弄清真相。主治医师赵某提出查祖宗三代，做cm血型检验。cm的主要理论是，中华民族大体以北纬30度划分为南北两支，两支的血型cm系统普遍不同。胡某是地道的南方人，而马和张都是山东祖籍，只要查一下孩子的cm基因，就可以判定孩子是谁的。第三次大范围采血、验血开始了。cm化验使真相大白，张琴cm血型是axg，孩子是afx dg，生父应带有fd因子。而胡某是ag，马某是afd。胡某被绝对排除，孩子的生父只能是马某。前年3月，建宁县人民政府以诬陷罪判处张琴6个月徒刑。

上海血站的医师以崇高的职业责任感，挽救了一个人的政治生命和社会声誉，也为人们树立了社会主义社会讲究职业道德的典范。人们从这则故事里也可以看出，是否讲究职业道德，会给他人带来截然不同的结果。

三、职业道德的基本内容

人们生活在社会之中，对于社会来说，人的职业生活是最基本的实践活动。社会有多种多样的职业生活，也有多种多样的职业道德规范，“三百六十行，行行不相同”。职业道德具有比一般的道德更为复杂而具体的内容。具体地讲，它包括：职业认识、职业感情、职业意志、职业信仰和职业

行为习惯等。

（一）职业认识

所谓职业认识，是指人们对自己所从事的职业道德价值的认识。马克思主义者认为，只有作为社会生活的有机组成部分，具有促进社会生活发展意义的职业，才是有道德价值的。在社会主义社会，国家允许从事的职业，包括从事个体经营，都是有道德价值的职业，从而也是光彩的事业。在这个意义上，社会职业没有高低贵贱之分，有的只是贡献多少之别。人们对自己职业道德的认识，过去往往受到封建主义、资产阶级思想的影响。在封建社会里，统治阶级和士大夫推崇所谓“士、农、工、商”的职业观念，“商”排在最末，认为做生意低人一等。在资本主义社会，一切都被金钱光芒所涂染。无论是卖淫、走私，或是贩毒、诈骗，只要能赚钱，就可以不择职业、不择手段，故有“笑贫不笑娼”。这二种思想余毒的影响，或造成有些人自卑自贱，对自己职业看不起；或造成有些人唯利是图，在职业活动中搞违法行为。总之，会使人们对自己所从事的职业丧失正确的认识，从而谈不上在生产经营中讲究职业道德。因此，充分认识本职工作的意义，做到“干一行，爱一行，专一行”，这是职业认识的根本要求。

（二）职业感情

职业感情是在对职业道德价值的认识基础上产生的。只有充分认识到你自己从事的职业所具有的道德价值后，你才会对自己所从事的职业有一种光荣感和幸福感。职业感情需要在职业实践中逐渐培养和充实，因为大多数的人不可能对自己所从事的职业一下子就有完全和深刻的了解，尤其是个体工商户。由于个体劳动者们经营行业或所从事的生产项

目，一般是为社会拾遗补缺，发挥补充作用的，因此，对自己职业的认识及至产生感情，往往需要一个过程。福建省福鼎县个体工商户徐爱珍，年仅24岁，在小小的个体店铺的3尺柜台旁，已经历了5个春秋。她就是在认识自己职业价值后，对自己从事的职业产生深厚的感情。

1981年，徐爱珍父亲因工致残，奶奶病逝，家里债台高筑。偏偏这时，她又以4分之差高考落榜，爱珍不忍心看着生活重担落在母亲纤弱的肩膀上，她想，现在党的政策鼓励待业青年走自谋职业的道路，我为什么不能自食其力，也走自谋职业的道路呢？她把想法告诉了父母，父亲躺在床上叹息，母亲泪流双颊，邻居、亲戚、同学闻风而来，“你只差4分，再努力一下，明年不愁考不上大学”。可徐爱珍自信，高等学府可以拒落第生于门外，但生活不嫌弃一个追求热爱她的强者。

在她舅舅支持下，徐爱珍终于站在了柜台边，可一开始，头不敢抬，眼不敢正视，顾客问一声应一声，觉得非常别扭。舅舅见状对她说：“国营职工也有站柜台的，你也是站柜台，为什么瞧不起自己呢？”她一想也是，都是站柜台，都是为人民服务，为什么要自卑，自己把自己看扁了呢？心里开了窍，头也抬，腰也直，手也灵，对顾客做生意越来越灵活。春节时，上门买酒的人多，她仔细观察来往顾客，发现是给老人买拜年酒的，就建议买滋补酒；发现是送人的，就建议买装饰讲究的酒。还允许顾客进柜台自挑自选，并向顾客介绍酒的度数、产地、质量。

一天，有个小孩拿着两分钱来买酱油和醋，她想，两分钱既买酱油又买醋，这家一定是经济拮据又是急用，我宁可贴本也要给多打点。这事给了她启发，她自己给自己出了个