

现代 经商道德

辽宁省财贸工会 辽宁省伦理学会 编



● 辽宁大学出版社

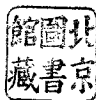
现代经商道德

主 编 王可慎
副主编 王 迪
刘玉祯

辽宁大学出版社

一九八七年·沈阳

B 451976



责任编辑 靳方前
封面设计 刘桂湘
责任校对 白石

现代经商道德

主 编 王可慎

副主编 王 迪
刘玉莉

★
辽宁大学出版社出版发行
(沈阳市崇山西路3段4号)
丹东日报社印刷厂印刷

★
开本: 787×1092 1/32 印张: 10 字数: 200千
1987年8月第1版 1987年6月第1次印刷
印数: 1—40,000

★
统一书号: 7429·037 定价: 1.70元
ISBN 7-5610-0095-2/G·20

加强商业道德建设 开创文明服务新风

陈素芝

党的十二届六中全会通过的《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》指出：“在我们社会的各行各业，都要大力加强职业道德建设。”特别是“要加强那些直接为人民群众日常生活服务的部门的职业道德建设，反对和纠正带有行业特点的不正之风。在我们社会里，人人都是服务对象，人人又都为他人服务。我们社会对人的关心，社会的安宁和人们之间关系的和谐，是同各个岗位上的服务态度、服务质量密切相关的”。这一思想深刻说明了，只有加强职业道德建设，才能从根本上转变社会风气，建立社会主义的新型人际关系，形成凝聚亿万人民的强大精神力量，保证社会主义现代化建设宏伟目标的胜利实现。

职业道德，是指从事一定职业的人们在劳动中所应遵循的行为规范，是社会对各种从业人员规定的起自我约束和团结作用的行为准则。职业道德是社会分工的产物。社会上有多少个职业，便有多少种职业道德。职业道德又是经济基础的反映，因此，同一种职业道德在不同的社会中具有不同的性质和内容。而不论何时，商业道德都在整个职业道德体系

中占有重要地位。但在社会主义以前的社会形态中，商业道德实质上都是剥削阶级的道德风尚在经营思想和经营作风上的表现。如建立在生产资料私有制基础上的资本主义商业，尽管他们也大肆吹嘘“童叟无欺”、“货真价实”，甚至高唱“顾客就是上帝”，但实质上不过是“为了达到不道德的目的而滥用道德的伪善手段”（《马克思恩格斯全集》第一卷第602页）。最终是想从劳动人民身上榨取更多的剩余价值。而社会主义的商业道德则是建立在生产资料公有制基础上的，是迄今为止人类历史上最先进的商业道德规范。它的根本宗旨是全心全意为人民服务，基本原则是为顾客服务，对社会负责，规范的核心内容是公平买卖，热忱服务，最终目的是要加速商品流通，促进生产发展，更好地满足人民日益增长的物质文化生活的需要。因此，社会主义商业道德与资本主义商业道德有着本质区别。它在促进社会生产力的发展，加速社会主义现代化建设步伐，提高商业人员的思想道德素质和服务质量，培养一支“有理想，有道德，有文化，有纪律”的新型商业职工队伍，抵制和纠正商业不正之风，维护广大消费者利益等方面起着重要的作用。特别是在大力发展社会主义商品经济，全面实行改革、开放、搞活的新形势下，加强商业道德建设，更有特殊意义。因为，随着商品经济的发展和对外开放的扩大，广大商业工作者经常接触的不仅仅是大量的商品，而且还有包括台湾和港澳同胞在内的广大人民群众及国际友人。因此，商业、服务业不仅承担着在全社会按照社会主义分配原则和国家的方针、政策合理地分配消费品的重要任务，而且还是为人民服务的“窗口”、维护社会主义企业和祖国声誉的“窗口”及传播社会主义精神

文明的“窗口”。商业、服务业的道德水准如何，直接反映整个社会主义国家的精神风貌和文明程度。这就要求每个商业职工既要有社会主义政治觉悟和政策观念，又要有忠诚的事业心、高尚的服务精神和维护国家及民族尊严的荣誉感、责任感。努力用自己平凡的工作，为广大消费者架起商品分配和实现消费的桥梁。并以此来扩大我国社会主义的国际影响，促进社会主义商品经济的发展，推动改革、开放、搞活这个社会主义现代化建设的总方针、总政策的贯彻执行。

党的十一届三中全会以来，随着我国经济建设的发展和社会主义精神文明建设的深入，商业、服务业的职业道德建设取得了一定的成绩。“十年内乱”遗留下来的服务态度冷、服务质量差等不良现象有了很大改变，并涌现了一批文明经商、礼貌待客的先进单位和个人，文明服务的新风正在广泛兴起。但是也必须看到，商业道德建设仅仅是刚刚开始，目前仍然存在许多值得注意的问题，突出表现在一些单位和个人，在经营思想上还没有完全树立顾客第一、信誉第一和全心全意为人民服务的思想观念。在经营方式和经营作风上，仍然存在“官商”思想，服务态度和服务质量上的冷、硬、差还没有彻底解决，缺斤少两、以次充好、随意滥涨价等违反国家法令、政策的现象仍时有发生。甚至还存在着各种以业谋私的不正之风。至使我们的商业工作还适应不了发展社会主义商品经济及满足人们日常生活的需要，以在社会主义现代化建设中所处的地位和应起的作用相比还有很大差距。造成这种现象的原因：一是社会上长期顽固存在的轻商思想的影响，使一些人千商不爱商；二是由于多年来“左”的思想影响和平均主义思潮作祟，使人们对职业道德

建设的意义认识不足，忽略了职业道德的特殊性、重要性和巨大规范力量；三是由于我国生产力不发达，长期实行的“卖方市场”，致使一些人养成了“官商”作风，并助长了以业谋私的不正之风。这些问题不解决，商业道德建设就不会有大的突破。

总之，无论是理论还是实践都充分证明，加强商业道德建设，开创文明服务新风，已成为当前商业战线的当务之急，必须引起各级党、政、工组织和广大商业职工的高度重视。那么，怎样才能搞好这项工作呢？首先，要使广大商业工作者热爱商业工作，提高对加强商业道德建设的认识，增强遵守商业道德的原动力，通过加强商业道德建设，不断改善服务态度，提高服务质量，积极主动地改进经营思想和经营作风，多层次、多渠道地把各种商业道德规范落到实处。其次，要把商业道德建设同深化改革，搞活企业结合起来。根据经营权和所有权进一步分离的原则，继续扩大企业自主权，改革经营管理体制和管理形式，发展各种形式的产销经济联合，促进企业间的合作与竞争。同时，在企业内部，广泛开辟多种经营形式和经营渠道，进一步推行和完善各种经营承包责任制，打破分配上的平均主义和“大锅饭”，把职工的个人劳动所得同本单位的经营情况挂起钩来，使职工认清服务态度和服务质量的好坏与企业两个效益和个人物质利益的直接关系，使商业道德建设具有内部动力和外部压力。再次，根据党的十二届六中全会《决议》关于我们的精神文明建设“必须是促进全面改革和实行对外开放的精神文明建设”的精神，要广泛吸收中外各种商业道德的宝贵遗产和有益经验，使社会主义商业道德和整个精神

文明，能够继承和发扬人类全部美好的品德和美好思想的结果，成为人类文明荟萃的结晶。最后，要注意发挥各级干部的表率作用和先进模范人物的榜样作用，提高人们自我指导和约束行为的能力。马克思说：“道德的基础是人类精神的自律……”。所以，对道德的遵守不能靠法律制裁和行政手段，而主要靠人们的信念、习惯、行业文化传统和道德教育的力量来实现。因此，强调干部的以身作则、率先垂范和先进模范人物的典型引导及榜样作用，对树立文明服务的新风尚具有重要作用。当然，要从根本上搞好商业道德建设，还需要全社会的共同努力。要使社会的每个成员都能够尊重商业工作者的劳动，支持他们的工作。并在思想上树立起“人人为我，我为人人”和团结互助，互相服务的新观念，自觉地在各自工作岗位上，运用自己掌握的权力、知识、技术和各种物质条件，竭诚为社会服务，为人类造福，共同建设光辉的社会主义精神文明。

为了配合商业道德建设，辽宁省财贸工会和辽宁省伦理学会联合组织一些专家、学者和从事实际工作的干部编写了《现代经商道德》一书。这本书以党的十一届三中全会以来的路线、方针、政策，特别是党的十二届六中全会《决议》为指导，紧密联系当前坚持四项基本原则、反对资产阶级自由化和改革、开放、搞活的实际，既比较系统地阐述了商业道德理论，又归纳提炼了商业道德规范，还总结了近年来商业道德建设的实践经验。同时，注意吸收了国内外商业道德研究的新成果。全书内容广泛，观点清新，文字简练，通俗易懂。既有一定的学术价值，又有较强的实用性。是一本很好的商业道德教育教材，以及商业职工开展读书活动，提高

思想道德水平的必读书。但愿此书能够受到理论教育工作者和商业战线广大职工的欢迎，并对加强商业道德建设及整个社会主义精神文明建设起到一定的推动作用。

一九八七年七月一日

目 录

第一章 加强商业道德建设	(1)
第一节 树立和发扬社会主义道德风尚	(1)
第二节 加强职业道德建设	(11)
第三节 加强社会主义商业道德建设	(17)
第二章 商业道德的结构	(26)
第一节 努力发展社会主义商业中的新型人际关系	(26)
第二节 努力树立新的商业道德观念	(35)
第三节 正确进行商业道德行为选择	(44)
第三章 社会主义商业道德的基本原则	(53)
第一节 社会主义商业道德规范的体系	(53)
第二节 社会主义商业道德的基本原则	(59)
第三节 商业职工应自觉坚持社会主义商业道德基本 原则	(64)
第四章 社会主义商业道德规范(上)	(68)
第一节 热爱商业, 忠于职守	(68)
第二节 爱护公物, 以店为家	(74)
第三节 公平买卖, 讲究信誉	(78)
第四节 讲究文明, 注重礼貌	(81)
第五章 社会主义商业道德规范(下)	(85)
第五节 实行人道, 以诚待人	(85)
第六节 真诚合作, 友好竞争	(90)

第七节 遵纪守法, 执行政策	(95)
第八节 精于商道, 勇于创新	(99)
第六章 商业领导干部道德	(103)
第一节 现代商业领导干部的历史使命	(103)
第二节 商业领导干部的道德准则	(108)
第七章 商业企业管理人员道德	(119)
第一节 商业企业管理中的道德问题	(119)
第二节 商业企业管理人员道德	(125)
第八章 售货员、服务员道德	(132)
第一节 售货员、服务员的特殊作用	(132)
第二节 售货、服务工作中的道德问题	(140)
第三节 售货员、服务员道德	(146)
第九章 商业采购、批发职工道德	(155)
第一节 商业采购职工道德	(155)
第二节 商业批发职工道德	(164)
第十章 商业储运职工道德	(173)
第一节 商业储运中的道德问题	(173)
第二节 商业储运职工道德	(178)
第十一章 商办工业职工道德	(185)
第一节 商办工业的道德问题	(185)
第二节 商办工业职工道德	(190)
第十二章 个体商业者道德	(199)
第一节 个体商业发展的意义	(199)
第二节 个体商业活动中的道德问题	(204)
第三节 个体商业者的道德准则	(209)
第十三章 树立商业职工的道德理想	(219)
第一节 商业职工的人生追求与幸福	(219)

第二节	商业职工的人格与荣誉	(226)
第三节	商业职工的道德理想	(233)
第十四章	培养良好的商业道德品质	(238)
第一节	培养良好的商业道德品质的意义	(238)
第二节	商业道德品质的构成	(241)
第三节	社会主义商业职工的道德品质	(246)
第十五章	开展科学的商业道德教育	(253)
第一节	开展商业道德教育的意义	(253)
第二节	商业道德教育的主要原则	(260)
第三节	商业道德教育的基本途径	(267)
第十六章	自觉地进行商业道德修养	(273)
第一节	商业道德修养的意义	(273)
第二节	商业道德修养的内容	(279)
第三节	商业职工应自觉地加强道德修养	(284)
第十七章	正确开展商业道德评价	(289)
第一节	商业活动中的善恶评价	(290)
第二节	尊重顾客舆论	(294)
第三节	讲究商业良心	(300)
后 记		(307)

第一章 加强商业道德建设

《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》要求，“大力加强职业道德建设”。商业道德建设是社会主义道德建设、社会主义精神文明建设的重要组成部分。商业道德建设的好坏，直接关系到社会主义商业的发展，关系到社会主义“四化”事业，关系到商业职工能否成为有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民，关系到中华民族思想道德素质的培养与提高。广大商业职工正在努力建设社会主义商业道德，为树立和发扬社会主义道德风尚而奋斗。为帮助商业职工在改革、开放、搞活的形势下，坚持四项基本原则，践行商业道德要求，形成良好的商业道德风尚。我们在这本书中，向大家介绍一些商业道德的基本知识。在开篇中，我们先简要说明什么是道德，什么是职业道德，什么是商业道德，说明加强社会主义商业道德建设的意义。

第一节 树立和发扬社会主义道德风尚

一、什么是道德

《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》号召全国人民，努力“树立和发扬社会主义道德风尚”。那什么是道德呢？每个人在社会生活中，总是处在

各种各样的社会关系之中。有父母子女关系、夫妻关系、也有师生关系、师徒关系、同志关系，还有跟社会工作中服务对象的关系，甚至跟祖国、民族等等的关系。人类为了生存、发展，就要有符合历史时代要求的生产秩序、生活秩序。而为了形成、发展这种秩序，就要不断地调整人和人之间的关系。这种调节，在原始社会，是以风俗习惯的形式进行的。在阶级社会，统治阶级，根据本阶级的利益要求，运用政治、法律、宗教等形式，强制调整阶级与阶级、人与人之间的某些关系。此外，人们还运用道德的形式来调整。人们把那种有利于人类生存、发展，有助于人类文明的行为，称做是“善”的，看做是“应该的”；把不利于人类生存、发展，不利于人类走向文明的行为，称做是“恶”的，看做是“不应该”的。人们常常用社会舆论、传统习俗、内心信念（主要表现形式是良心）等手段，扬善抑恶、扶正祛邪，规范人们的行为，调整人与人之间的关系。象父母子女间，就应该讲尊敬父母与抚养、教育子女；师生之间，就应该讲尊师爱生；夫妻之间，则应该互敬互爱……，这就是道德。简言之，道德是一定社会、一定阶级用善恶做评价标准，用社会舆论、传统习俗、内心信念的形式，调整个人与个人之间、个人与整体之间关系的行为规范的总和。

道德和政治、法律、宗教等一样，也是一种社会上层建筑，是一种社会意识形态。从这方面讲，道德也具有历史性，在阶级社会也具有阶级性。“道德是经济基础的反映，而不是脱离历史发展的抽象观念。”^①道德是社会经济关系

^① 《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》，人民出版社，1986年版，第11页。

决定的，生产关系起着直接的决定作用。有什么样的社会经济关系，就有什么样的社会道德体系。随着社会经济关系的变化，道德也随着不断的发展变化。这是因为，“每一个社会的经济关系首先是作为利益表现出来”。^①而道德要求，就是这种利益的反映。不同的经济关系，在同一经济关系中处于不同阶级地位的人们，他的利益是不同的，因而对人与人之间关系应该如何调整的要求，也是不变的。永恒不变的，适用于一切时代、一切阶级的道德是不存在的。可以说，社会中有多少个阶级，就有多少阶级的道德。例如，在封建社会中，地主阶级占有土地，他们是统治阶级，他们实行的是宗法等级制。地主阶级为了维护他们的利益，他们的道德就要提倡“三纲”和“五常”，即：君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲和仁、义、礼、智、信。而农民阶级，是被统治阶级，他们的地位、利益，要求打碎这种宗法等级制。农民阶级的道德就提倡“均贫富、等贵贱”。而在资本主义社会，资本家占有生产资料，是统治阶级，为了维持雇佣劳动制度，为了实现其榨取工人创造的剩余价值，他们在道德上提倡利己主义、拜金主义。工人阶级则相反，他们为了求得本阶级乃至全人类的解放，提倡集体主义精神，发扬无产阶级道德。

同时，道德虽然受社会经济关系的制约，但并不是消极被动的，它有相对独立性和能动作用。首先，在什么经济关系基础上建立起来的道德，就必然要服务于这个社会经济关系，为其存在发展辩护。其次，道德的发展一般落后于社会

① 《马克思恩格斯选集》第2卷，第537页。

经济关系的变革。旧的经济关系已经被新的经济关系代替，旧的道德虽然已失去了存在的社会经济基础，它却常常以各种形式长久的留在社会生活中，并发生着作用。例如，在我国，封建的社会经济关系虽然已被社会主义经济关系代替，可对于妇女的封建道德要求并没有完全退出历史舞台，“三从四德”还在继续影响着某些人们。^①当然，在新的经济关系的某些因素，在旧的经济关系尚存的社会中孕育之时，代表未来社会或阶级的力量正在形成之时，某些属于未来阶段的道德观念和行为准则，会首先在某些人中被提出和践行，显示出道德发展的新趋势。例如，清朝末年的革命家秋瑾女士，青少年时，就对封建道德强烈不满，在参加同盟会后，就积极提倡男女平等、宣传妇女解放，带头向“三从四德”冲击。

道德，虽然和政治、法律等上层建筑、社会意识形态有上述在本质上一致之处，但做为一种特殊的社会现象，也有其特点。

第一，道德，在一定意义上，具有全人类性。在不同的社会阶段上，各种道德类型之间，包含某些共同的道德因素；在同一阶级社会里，不同阶级之间，在道德方面也有某些共同因素。例如，在历史上逐渐形成的，并被全社会承认和遵守的某些人类生活最起码的道德准则。这是保持正常的

① “三从”是讲妇女在家要从父，出嫁要从夫，夫死要从子，“四德”是讲妇女要具备的四种道德要求，即“妇德”——妇女要贞慎；“妇容”——妇女要梳洗打扮，以讨丈夫的喜欢；“妇言”——妇女讲话要谨慎小心，合乎封建礼仪；“妇功”——妇女要做好纺织、家务等劳动。

公共生活秩序、生产秩序所不可缺少的。在影剧院看戏，要保持肃静；在走路时，要遵守交通规则；在待人接物时，要讲究文明礼貌等都属此类。又如，各种时代，各个阶级的人们，用以反映道德的心理形式、行为方式等也有共同性因素。不仅是道德理论、概念，还有荣辱感、良心等道德心理情绪的外在特征等也都是这样。否则，世界上的人们在道德方面将无法交往和继续。除原始社会外，随着社会的发展，道德的全人类性因素在不断增加。但只有到了全人类都进入共产主义社会之时，道德才能成为真正的全人类道德。

第二，道德的规范意义有特殊性。道德在调整、规范人们的关系和行为时，同政治、法律等的规范意义有不同之处。首先，对人们利益关系处理的评价标准，不是“合法”与“不合法”，而是以善、恶做标准。其次，在调整关系时所凭借的力量，不是政治、法律那种强制性手段和力量，而是凭借人们的自觉性，即靠社会舆论、传统习俗、内心信念。再次，道德的规范意义，最突出的特点是强调，在调整个人和他人、和整体利益时，要做出或多或少的必要的自我节制、自我牺牲。没有自我牺牲就没有道德可言。此外，道德的规范，具有作用的广泛性和久远性。在人类社会生活的各个领域，在人类生活的各种社会阶段上，道德都无例外地发挥着自己的规范作用。

第三，道德具有特殊的多层次性。在任何一个社会中，各种道德体系并不是平列的，有的占据统治地位，是合法的，普遍推行的，有的是处于被统治地位，不能广泛实行，这表现出同一社会里道德体系的多层次性。在每一种道德规范体系中，各种准则也不是平列的，有处于核心地位的基本