

社会主义 商业道德

718
6

工商出版社

社会主义商业道德

中共北京市委财贸工作部

《社会主义商业道德》编写组编

工商出版社出版

(北京西城三里河东街10号)

北京市新华书店发行

北京财贸学院印刷厂印刷

1984年6月第一版 1984年6月第一次印刷

开本 $1/32$ 787×1092 3印张 5.8万字

印数 00,001—22,000

统一书号: 4246.039 定价: 0.30元

编写说明

现在，各行各业都在遵照党的十二大的精神，对于干部和职工进行职业道德的教育。为了帮助商业工作者比较系统地学习商业道德，我们编写了这本《社会主义商业道德》。

社会主义商业，又分许多行业，如百货、粮食、副食、饮食、服务、修理等；有许多环节，如批发、零售，购、销、调、存等。商业工作人员中，有做领导工作的，更有大量的一般工作人员；有做管理工作的，又有大量的采购、保管和营业人员。这本小册子叫《社会主义商业道德》，就是为了给这些不同行业、不同环节、不同岗位的商业工作者提出一些共同的道德规范，提供一个通用的学习材料。各行各业、各个环节、各个岗位都可以根据自己的特点提出自己的行为准则或实施细则，以不断充实和丰富“社会主义商业道德”这一学科领域。

这本小册子在编写过程中，曾得到北京财贸学院、北京市财贸职工学院、北京市交电公司和东风市场等有关单位的大力支持。书稿经北京财贸学院商业经济学副教授董久昌同志和北京大学哲学系伦理学讲师金可溪同志审阅，并作了部分修改，在此一并表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，编写时间仓促，缺点错误在所难免，希望各级领导、广大商业工作者和专家们，提出宝贵的意见。

序 言

建设具有中国特色的社会主义社会是全国人民的历史任务，反映全国人民的根本利益。在建设好物质文明的同时，建设好社会主义精神文明，是具有中国特色的社会主义社会与资本主义社会明显区别的一个特征。建设社会主义精神文明包括许多方面的工作，社会主义商业道德教育，是建设社会主义精神文明的一个重要方面。系统、深入地进行社会主义商业道德教育，不但可以提高商业服务的水平，改善服务态度；而且可以提高广大职工的政治素质，培养一代具有高尚道德品质的新人。

党的十一届三中全会以来，随着工农业生产的不断增长，人民生活的逐步提高，商业正

处于一个新的发展阶段。在国营商业不断扩大的同时，集体商业、个体商业也成倍地增长了，大批青年人参加到商业队伍中来。在这种形势下，如何使青年职工一开始就懂得社会主义商业职工所应遵循的道德规范，树立良好的服务态度，提高服务质量，进行社会主义商业道德教育就成为一项更为迫切的工作。商业单位工作繁忙，统筹安排业务工作和思想工作，肯于花 ([时间进行商业道德教育，将会收到事半功倍的效果。正如常言所说，“磨刀不误砍柴工”。

近年来，商业单位开展了多种形式的职业道德教育活动。制定了“服务公约”、《营业员（服务员）守则》，开展了使用“文明礼貌语言”活动等等，对于提高商业道德水平，做好商业、服务业工作，都起了促进作用。但是，实践的经验告诉我们，要使广大商业职工

自觉地遵守商业道德，形成新的社会风气，不从理论上系统地进行商业道德教育，从根本上提高职工的思想觉悟，是难以奏效的。各项教育活动的成果，也往往抓一阵好一阵，得不到持久和巩固。

《社会主义商业道德》这本书，依据马克思主义道德观原理，阐述了商业道德的基本原则，比较全面地论述了为人民服务这一根本宗旨与商业道德的关系，详尽而具体地解释了商业道德的基本内容，同时说明了加强商业道德教育和精神文明建设的关系，是从理论和实践的相结合上进行商业道德教育的一本好教材。

在运用这本书进行商业道德教育的时候，如果能够结合本系统、本单位遵守商业道德的先进人物、先进事迹及其产生的良好思想影响，进行讨论和学习；结合本系统、本单位违反商业道德的事例及其造成的恶劣后果进行分

析批判，将会使这种教育，开展得生动活泼，
并收到较好的效果。

中共北京市委常委、秘书长 张 大 中

目 录

序 言

一、讲究商业道德.....	(1)
二、热爱商业工作.....	(13)
三、诚信公平交易.....	(20)
四、优质服务顾客.....	(27)
五、支持引导生产.....	(33)
六、勤劳节俭经营.....	(39)
七、国家利益为重.....	(47)
八、廉洁克己奉公.....	(53)
九、团结友爱协作.....	(58)
十、刻苦钻研业务.....	(64)

附:

售货员修养十一议.....	(69)
---------------	--------

一、讲究商业道德

胡耀邦同志在党的第十二次全国代表大会上所作的《全面开创社会主义现代化建设的新局面》的报告中指出：要“在各行各业加强职业责任、职业道德、职业纪律的教育”。商业道德是职业道德的一个重要组成部分。因而，加强商业道德的教育，是我们社会主义商业贯彻落实十二大任务的一项重要内容。

为了正确理解和遵守社会主义商业道德的规范，首先要搞清楚以下几个基本问题：

（一）什么是道德？

道德是人类文明，特别是精神文明的重要内容。人们通常意义讲的道德，是指个人的思想品质和社会的行为规范。而道德的确切含义是：通过社会舆论和内心信念来调节人们之间以及个人与社会之间关系的行為规范的总和。

道德是社会意识形态的特殊形式，属于上层建筑。道德和其它社会意识形态一样，也是在一定的社会经济基础上产生并为一定的经济基础服务的。恩格斯说：“人们自觉地或不自觉地，归根到底总是从他们阶级地位所依据的实际关系

中——从他们进行生产和交换的经济关系中，吸取自己的道德观念。”（《马克思恩格斯选集》第三卷133页）同时，道德作为社会意识的一种形式，又反作用于社会经济基础，影响社会的发展。它是通过群众的实践起作用的，掌握的群众越多，它对社会发展的影响就越大。

道德这一上层建筑范畴与法律、政治等上层建筑的作用有明显的区别。

道德和法律同属行为规范的范畴，但在发挥社会作用方面又有所不同。首先，道德不象法律那样，凭借强制的力量来实行；道德是依靠社会舆论，依靠个人的内心信念以及习惯来起作用，通过对人们的行为作出“善”与“恶”、“好”与“坏”的判断和评价而调整人们的行为。其次，它不象法律那样主要表现为对一定行为的硬性禁止，违反它就要受到法律制裁；而是表现为对不良行为的劝阻、批评和对善良行为的称颂、赞扬。再次，道德作用的范围要比法律更广。受到法律制裁的行为，一般都要受到道德的谴责；但受到道德谴责的行为并不一定都能受到法律的制裁。最后，法律是—定历史阶段的现象，随着国家的消亡，法律也就随之消亡；而道德则随着人类社会的存在而存在，并发挥着它的作用。总之，道德和法律是有严格区别的。弄清这一点，对于我们正确区分和处理敌我矛盾和人民内部的矛盾，正确区分和处理违法犯罪行为和违背道德的行为，具有重大的现实意义。可是，道德和法律的关系又是极为密切的，是互相作用、互相补充的。道德和法律都是维护一定阶级的经济利益和政治统治的工具。一定阶级的道德必然为一定阶级的法律作辩护，一定阶级的法律必然用强力推行和维护一定阶级的道德规

范。我们必须把社会主义法制教育与共产主义道德教育很好地结合起来，既要善于运用社会主义的法律来促进共产主义道德的发展，又要善于运用共产主义道德来保证社会主义法律的实施。

道德和政治也有明显的区别。首先，二者都反映和反作用于社会经济关系，但是反映的程度，发挥反作用的方式却有所不同。政治对社会的经济关系反映最直接、最集中，对经济关系的反作用也最强烈，它可以通过阶级斗争甚至使用暴力来维护一定的经济利益；而道德对经济关系和阶级利益的反映则不那么直接和集中，对经济关系的反作用也不如政治强烈，它只能通过思想教育、传统观念、社会舆论、内心信念促使人们自觉地维护某种经济利益。其次，在阶级社会，政治和道德也都反映社会阶级关系，但反映的角度不同。政治反映的是一切阶级和阶层同国家和政府的关系以及各阶级之间的相互关系，政治准则和规范具有强制性；道德反映的则是人和人之间的利益和义务关系，道德准则和规范不具有强制性。第三、政治和道德都是历史现象，但存在的时间长短不同。道德贯穿于人类社会的始终，政治则只存在于阶级社会。阶级消灭后也许还有政治，但那是另外一种政治了。总之，政治和道德各有其特点和作用，所以，我们既不能否定政治的首要地位，用道德来代替政治，也不能抹煞道德的作用，用政治来代替道德。但是，道德和政治又是互相联系、互相作用、相辅相成的。任何道德的形成和发展，都与统治阶级的支持、提倡及其政治领导集团成员的身体力行分不开，而一定阶级的道德又总是为一定阶级的政治服务的。我们必须把政治教育与道德教育结合起来，用无产阶级政治

来促进共产主义道德的发展，用共产主义道德来保证四项基本原则的实现。

（二）什么是职业道德和商业道德？

在人类生活中，除了社会公共生活、家庭生活外，还有丰富多彩的职业生活。与之相适应，用以指导和调整个人与个人以及个人与社会之间关系的社会道德规范，也就分为社会公共生活道德、婚姻家庭道德和职业道德。

所谓职业道德，即人们在从事各项职业工作时，从思想到行为所应遵循的道德规范和准则。

职业道德的产生具有悠久的历史，是与社会分工的发展相联系的。在人类历史上，随着个体手工业和商业的出现，分工和交换逐渐成为一种普遍的社会现象。分工形成了职业，职业形成了，职业道德也就随之产生了。

社会上有各种不同的职业，也就存在着各种不同的职业道德。恩格斯曾经说过：“实际上，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》第四卷236页）“行业”的道德，就是职业道德。

社会主义的职业道德，是共产主义道德在社会主义阶段职业活动中的具体体现，是有史以来职业道德发展的最高成果。社会主义职业道德，必须体现无产阶级和广大人民群众的根本利益，体现共产主义道德的基本原则：集体主义、为人民服务的献身精神和共产主义劳动态度。社会主义职业道德的基本原则，是全心全意为人民谋利益。其主要内容是：热爱本职，忠于职守；钻研业务，掌握技术；勤恳工作，讲

究效率；遵纪守法，廉洁奉公；团结互助，学赶先进；文明礼貌，和气待人。

在社会主义社会里，各行各业的道德之间除了具有上述的共同性之外，还有各自的差别性。我们所从事的商业，就有自己的特殊的职业道德，即社会主义商业道德。它是社会主义职业道德的一个重要组成部分，是社会主义商业工作者在商业的各项业务活动中，主要是在商品交换活动中，应该遵守的行为准则。主要内容是：热爱商业工作，诚信公平交易，优质服务顾客，支持引导生产，勤劳节俭经营，国家利益为重，廉洁克己奉公，团结友爱协作，刻苦钻研业务。这几条规范中二、三、四条是商业道德特有的，其余都是职业道德共同规范在商业中的具体化。

社会主义商业道德与其他职业道德相比，有三个特点：

第一、社会主义商业道德与等价交换原则有着密切的联系。

商业是商品交换的发达形式。商品交换的原则就是等价交换的原则。商业道德既然是商业工作者在商品交换中应该遵循的行为准则，那么这个准则就不能脱离等价交换的原则。人们常说道德是以自我牺牲为前提的，不能把商品交换的原则、等价交换的原则扩大到道德领域中去。这对共产主义道德来说，对家庭婚姻道德、公共生活道德以及其他职业道德来说，无疑是正确的；但对商业道德来说，特别是对同顾客的关系来说，则不能生搬硬套。在社会主义的商品交换中，坑害消费者是不道德的，但也不能把商品白送人，这同样是不道德的，因为这样就损害了国家、集体或者另一

部分人的利益。所以，商业道德规范中起码的一条就是诚信公平交易。这一条是强调不要损害生产者，特别是消费者的利益，依据的却是等价交换的原则。坚持等价交换的经济原则，遵循公平交易的道德规范，有利于按劳分配原则的贯彻和劳动积极性的发挥，有利于经济核算制的推行，生产成本的降低和经济效益的提高。

第二、社会主义商业道德是以优质服务顾客为核心的。

社会主义生产的根本目的是满足人民日益增长的物质和文化生活需要。社会主义商业的根本任务就是把商品从生产领域转移到消费领域，实现生产的目的，为人民生活服务。商业在实现这个任务中，不仅要和物——商品打交道，而且要和人——顾客打交道。商业工作者接触面之广、接触人之多，在社会所有行业中可以说是绝无仅有的。商业工作的好坏，不仅要看转移商品的多少，对人民物质文化需求的满足程度如何，还要看对群众态度是否好，是否有礼貌，是否尊重群众、方便群众。一个人是否有道德修养，主要看他如何“待人接物”。商业工作人员是否讲道德，也要看他如何“待人接物”；不只是看“接物”，更重要的还是看“待人”。优质服务顾客的规范就包含了这两个方面的内容。这一条在商业道德规范体系中占居首要位置，其他规范都是围绕着它，为它服务的。抓住这一条，就能将其他各条带起来，商业的道德面貌就会大变，对社会风气也会发生好的影响。特别是在当前，在服务态度、服务质量成为普遍性的社会问题，社会风气没有根本好转的情况下，更是如此。

第三、社会主义商业道德对社会生产的发展有着独特的作用。

不论是社会主义的生产部门还是商业部门，也不论是生产企业还是商业企业，都是公有制经济，根本利益是一致的。但是它们也有各自相对独立的利益。其中集体经济自负盈亏，企业和职工的利益完全取决于自己的经营状况；国营经济随着经济体制的改革和经营责任制的推行，企业和职工的利益将与经营成果密切联系。这样，不论是在生产部门和商业部门之间，还是在生产企业和商业企业之间，必然要发生某些利益上的矛盾。工商矛盾、农商矛盾都是这种性质的矛盾。解决这些矛盾主要靠国家的经济政策，但道德的调节也是重要的。支持引导生产这一条商业道德规范，就是要求商业部门、商业企业和商业工作者，克服单纯的商业观点，树立生产观点，树立为生产服务的观点，在处理这些矛盾时，不能只顾本部门、本企业的利益，而损害生产部门、生产企业的利益。当然，这里说的生产观点也不是单纯的生产观点，不顾社会需要的盲目的生产观点，而是与群众观点相联系的生产观点，以符合社会需要为前提的生产观点；这里说的生产部门、生产企业的利益，也不是脱离社会利益和人民利益的独特利益，而是以社会利益和人民利益为前提的局部利益。支持引导生产主要通过商业的购销活动，同时也依靠其他服务性工作来实现。商业处于生产者和消费者之间的中介地位，对生产有反作用，在一定条件下还起决定作用。商业工作者树立了支持引导生产的道德观念，就能正确地、充分地发挥商业对生产的作用，促进生产发展。这一点也是有别

于其他职业道德的。

以上几点，说明社会主义商业道德，对经济关系的反映和作用都比较直接。这是商业道德教育与经济工作能够紧密结合的一个有利条件。

（三）为什么要进行商业道德教育？

首先，人们的道德品质不是先天就有的，而是在社会实践的基础上，通过教育和修养而形成和提高的。社会主义商业工作者的道德品质的形成更有其特点。社会主义商业道德批判地吸收了历史上的商业道德的精华，但它与历史上的商业道德又有本质差别。历史上的商业道德都是以私有制为基础的商品交换关系的反映。社会主义商业道德则是建立在公有制基础上的商品交换关系的反映，它体现着共产主义道德的基本原则。社会主义商业工作者的道德品质不能自发形成，必须靠教育从外面灌输并加以培植。正如列宁所说：

“工人本来也不可能有社会民主主义的意识。这种意识只能从外面灌输进去。”列宁说的社会民主主义意识，就是我们说的社会主义意识，其中当然包括着社会主义道德。我们认为，这个道理也适用于社会主义商业道德教育。

进行商业道德教育的目的，就是要使商业工作者提高对商业道德规范的认识，培养实践商业道德的感情和意志，形成坚定的商业道德信念，养成履行商业道德的习惯。也就是说，通过商业道德教育使商业工作者认识自己的社会职责和义务，懂得什么样的言行是符合商业道德的，什么样的言行是违背商业道德的，坚持以商业道德作为职业生活的指南，

使遵守商业道德规范成为商业工作者的一种义不容辞的责任，一种高度自觉的要求，一种深刻的内心信念，一种自然的习惯。一旦发现自己有违背商业道德的言行，即使别人还不知道，也会自觉地加以改正。别人有违背商业道德的言行，也敢于批评斗争。

其次，进行商业道德教育是进行共产主义道德教育的重要内容和步骤。

共产主义道德是从无产阶级的完整利益引伸出来的，适应于生产资料公有制为基础的社会经济形态的，以忠于共产主义事业的集体主义为其根本原则的一种新型的社会道德体系。进行共产主义道德教育，能够帮助商业工作者明确人生的目的和意义，选择正确的人生道路，发扬集体主义精神，全心全意为人民服务，始终不渝地为实现共产主义而奋斗。共产主义道德又是各种职业道德、家庭婚姻道德、社会公共生活道德的高度概括。而在公共生活道德、家庭婚姻道德和职业道德这几部分中，职业道德占有重要的地位。因为如果一个人一天二十四小时，除去八小时睡眠外，有一半时间要从事职业活动。因此，对广大商业职工进行共产主义道德教育，就必然要抓住商业道德教育这个重要环节。还由于社会主义商业道德把革命理想和共产主义道德同商业工作的实际结合了起来，规定了商业工作者具体的行动方向和行动方针，按照商业道德规范去做，就能把远大理想和一般道德准则落到商业工作的实处。例如，商业道德规范中的国家利益为重，团结互助协作，优质服务顾客等内容，就是集体主义精神、为人民服务思想的具体化，遵守这些规范就是遵守共产主义道德。正如胡乔木同志在团中央召开的新老共青团