

社会主义职业道德教育丛书
社 会 公 德

商业职业道德

本册主编 郝广成

18

江西人民出版社

社会主义职业道德 教育丛书
社 会 公 德

商 业 职 业 道 德

本册主编 鄧广成

江西人民出版社出版

(南昌市新魏路)

江西省新华书店发行 南昌市光华印刷厂印刷

开本787×1092 1/32 印张2.889 字数4.8万

1987年7月第1版 1987年7月第1次印刷

印数1—77,310

统一书号：3110·178 定价：0.73元

社会主义职业道德、社会公德教育丛书

编 委 会

主 编 张会村 杨小春
编 委 郝广成 周 标 杨希林 路广伶
王永全 鲁 敬 张希仁 张云昇
高登霄 舒国华 魏文煊 颜昌林
欧阳孜
顾 问 焦克明 张海仁

商 业 职 业 道 德

主 编 郝广成
编 委 沈泳华 吴燕亭 吴常康 曾小英
石接后 刘新炎 刘上进
执 笔 刘上进

出版说明

《社会主义职业道德、社会公德教育丛书》，是在中共江西省委宣传部、江西省“五讲四美三热爱”活动委员会提议和直接领导下，组织省直及有关部门的部分同志撰写的。丛书包括《社会公德》、《教师职业道德》、《文化职业道德》、《医务职业道德》、《人民警察职业道德》、《交通运输职业道德》、《邮电职业道德》、《商业职业道德》、《个体工商业职业道德》、《青少年美育》共十种。《社会公德》主要是系统地阐述社会成员为维护社会公共生活秩序所必须共同遵循的、最起码的道德准则和行为规范；《青少年美育》是同青少年谈五讲四美；其余八册都是谈的职业道德。

编写这套丛书的目的，主要是为了贯彻党的十二大提出的：努力实现理想教育、道德教育、纪律教育在全国人民中首先是青少年中的普及的指示，和党的十二届六中全会《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》中提出的“在我们社

会的各行各业都要大力加强职业道德建设”，“加强那些直接为广大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”的要求，试图在马克思列宁主义、毛泽东思想基本原理的指导下，把以社会主义思想为核心的系统理论教育与各行各业的特点和实际结合起来；把理想、信念、人生观的教育与全心全意为人民服务的职业实践结合起来；把思想政治工作与热爱本职、忠于职守的要求结合起来；以适应社会主义精神文明建设深入开展的需要，从根本上培养和造就一代社会主义新人。

丛书在编写过程中，反复研究了各行各业从业人员的劳动特征、职业兴趣爱好、习惯和心理传统；参考了各个行业的规章制度、劳动守则、服务公约、店堂纪律、须知、誓言等资料，在此基础上概括出各行各业用以调整他们与服务或工作对象之间以及从业人员之间关系的行为规范，并采取简明扼要的条文形式，加以表述。

丛书力求通俗易懂，用浅显的道理和丰富的材料从理论与实践的结合上说明问题，做到鲜明生动，针对性强。既易于学习和理解，又利于在实际工作中运用，对读者特别是青年读者有较大的启发

教育。丛书每册七八万字，小开本，便于翻阅、携带，既可作为各单位对从业人员进行职业道德教育的试用教材，也可作为个人自学用书。

《商业职业道德》是丛书的分册之一，全书从热爱商业、诚实经营、公平交易、礼貌待客、不谋私利等方面阐明了商业职业道德的五条规范。通读全书，不仅能使商业职工树立正确的道德观念，坚定全心全意为消费者服务的思想，增长业务知识技能，而且能帮助他们特别是青年职工认识自己所从事的职业的意义，培养热爱商业、献身商业的道德感情，激励他们充分发挥个人的聪明才智，提高遵守、维护和发扬职业道德的自觉性，促进社会主义物质文明和精神文明建设的深入发展，高质量、高效率、高水平地完成商业工作任务。

商业职工职业道德规范

- 一、热爱商业 忠于职守
 - 二、信誉第一 诚实无欺
 - 三、货真价实 买卖公平
 - 四、礼貌待客 文明经商
 - 五、一心为公 不谋私利
-

目 录

商业职工职业道德规范

第一讲 商业道德概述

- 一、什么是商业道德…………… (2)
- 二、社会主义商业道德的主要
内容和基本特征…………… (5)
- 三、讲究社会主义商业道德的
意义…………… (11)

第二讲 热爱商业 忠于职守

- 一、商业工作者的光荣职责…………… (16)
- 二、以主人翁的劳动态度做好商

业工作…………… (24)

三、树立热爱商业、献身商业

的职业志向…………… (29)

第三讲 信誉第一 诚实无欺

一、信誉是商品交换的客

观要求…………… (33)

二、讲究信誉的道德要求…………… (39)

第四讲 货真价实 买卖公平

一、买卖公平关系到亿万人民

的切身利益…………… (45)

二、买卖公平的基本要求…………… (49)

三、买卖公平与经济效益…………… (54)

第五讲 礼貌待客 文明经商

一、要有关心顾客的道德感情…………… (57)

二、要有文雅、谦逊的礼貌语言…………… (60)

三、要有主动、热情的服务态度…………… (66)

第六讲 一心为公 不谋私利

一、一心为公是社会主义商业

道德的本质	(71)
二、一心为公的基本要求	(73)
三、严于律己，防微杜渐	(78)
 第七讲 做一个有高尚道德的商业工作者	
一、树立正确的人生观	(81)
二、学习理论，提高政治水平	(85)
三、在道德实践中严格要求自己	(87)
四、鼓励先进，照顾多数，推动 社会主义商业道德建设	(89)
 后 记	(92)

第一讲 商业道德概述

商业遍布城乡各地，涉及千家万户，对人民群众的衣食住行、文化习俗、思想道德素质和社会风尚影响极大。加强社会主义商业道德建设，使商业成为名副其实的社会主义精神文明的一个“窗口”，这对于提高商业服务质量，改善服务态度，提高经济效益，为在全社会建立和发展平等、团结、友爱、互助的社会主义新型关系，促进社会主义现代化建设事业，具有重要意义。

正确理解和加强社会主义商业道德教育，首先必须了解商业道德的含义，明确商业道德的内容，懂得遵循和发扬商业道德的意义。

一、什么是商业道德

商业道德是一种行业道德，属于职业道德范畴。要弄清什么是商业道德，首先要明确什么是道德和职业道德。

道德是调整人们相互之间以及个人与社会之间关系的行为准则。它通过各种形式的教育和社会舆论的力量，使人们具有善与恶、荣誉与耻辱、正义与非正义等概念，并逐渐形成一定的传统习惯、内心信念，以指导或控制人们的行为。马克思主义认为，一切道德都由一定社会的经济基础所决定，并为一定的社会经济基础服务。

职业道德，是人们在各自的职业实践中所应遵循的行为规范，它是一定社会对从事一定职业的人的一种道德要求，同时又是一定行业对社会承担的道德义务和道德责任。职业道德它不是由国家强行制定和强制执行的，而是依靠社会舆论的力量，依靠人们的信念、习惯、行业文化传统和职业教育的力量来维持的。因此，我们可以认为，职业道德在规范从业人员行为方面具有比法律、纪律等手段更强大的力量。各种不同的行业或职业的劳动者，不

仅有专业技术上的特殊要求，而且还有道德上的特殊要求，这种要求就构成各行各业的职业道德。我们所从事的商业，就有自己特殊的职业道德，即商业道德。

商业道德，是商业人员在商业职业活动中，处理个人与个人，个人与社会之间关系时，所应遵守的行为准则。商业道德是在长期的商业活动实践中形成的。不同时代的商业道德既有共同的特点，又各有不同的要求。这就形成了商业道德的时代性和阶级性。

商业是在奴隶社会初期，随着人类社会生产力的发展和社会的大分工，为了从事商品交换而产生和发展起来的。据古籍记载，我国从商朝开始就有了商业。随着商品交换的日益发展，人们在交易活动中发生各种各样的联系，为了调整商业内部和不同行业之间以及买卖双方之间的关系，商业道德便受到重视。据《周礼·地官·司市》记载：“凡市伪饰之禁，在民者十有二，在商者十有二，在贾者十有二，在工者十有二。”（古时流动买卖叫“商”，设摊买卖叫“贾”。）这说明早在春秋时期的商品交换中，就规定在十件商品中有两件不合质量的不准出售，讲究货物质地，不得“伪饰”，以次充好，以假充真。历史上的商户和商人，为了建立和

保持声誉，为了在激烈的同行竞争中求得生存和发展，因而经营作风力求做到“诚实守信”，不仅讲求生财之道，而且注重“买卖不成仁义在”，把经营买卖和商业道德联系在一起。

到了资本主义社会，为了适应商品生产和商品交换全而发展的需要，资产阶级十分讲究商业交往的方式和方法。他们从利己主义出发，以赚钱为商业活动的核心，但在表现形式上，则比较复杂。他们一方面奉行“金钱万能”、自私自利的基本行为原则；另一方面又十分重视自己商店的“商誉”和“经营之道”，挂起“童叟无欺”，“公平交易”，“一言堂”，“宾至如归”等匾牌来招徕顾客。他们也强调礼貌待客，热情迎送，任凭挑选，包调回换等经商手法，以顾客至上，唯顾客之命是从，其目的则在于获取高额利润，并掩盖他们的剥削本质。正如恩格斯说的：在资本主义社会，“商人为了自己的利益必须同廉价卖给他货物的人们和高价买他货物的人们保持良好的关系。……它表现得愈友好，就对他愈有利。商业的人道就在于此，而这种为了达到不道德的目的而滥用道德的伪善手段就是贸易自由论所引以自豪的东西。”（《马克思恩格斯全集》第一卷，第600—601页）

人类社会进入社会主义历史阶段之后，建立了优越的社会主义公有制的经济制度和人民民主专政的政治制度，消灭了剥削制度和剥削阶级，人民成了国家和企业的主人。因而，人民的利益从根本上说是一致的，人与人之间的关系是同志式的平等互助合作的关系，这就为形成新型的社会主义商业道德奠定了坚实的基础。同时，在我们社会主义社会里，坚持以马克思主义为指导思想，无产阶级的意识形态占统治地位，这就必然赋予社会主义商业道德以崭新的内容，使商业道德的内容与资本主义有了根本的区别。正因为社会主义商业道德是建立在新的经济、政治和思想基础之上的，所以人民才可能真正自觉地热爱商业，忠于职守，并把严格遵守商业道德与伟大的社会主义事业和共产主义的光辉远景联系在一起。所以说，社会主义商业道德是迄今为止的人类历史上最高尚的商业道德。

二、社会主义商业道德的主要

内容和基本特征

社会主义商业道德是社会主义道德在商业活动

中的具体体现。它既反映了共产主义道德的基本原则，同时也是历史上长期形成的进步的商业道德的继承和发展。其主要内容包括如下几个方面：

- (一) 热爱商业，忠于职守；
- (二) 信誉第一，诚实无欺；
- (三) 货真价实，买卖公平；
- (四) 礼貌待客，文明经商；
- (五) 一心为公，不谋私利。

社会主义商业道德除了具有一般商业道德的共同特点，诸如对象和范围比较明确，规范和准则比较切实可行，有相对的稳定性和具有商业职业特性以外，其思想内容还具有如下基本特征：

第一，社会主义商业道德体现了继承传统与发展革新的统一。社会主义商业道德是在继承历代社会商业道德优秀遗产的基础上形成和发展起来的。商业道德作为一种职业道德，具有相对的独立性，它不会随着产生它的经济基础的变革而完全消失。在其发展过程中，不同程度地表现出前一社会的商业道德与后一社会商业道德之间的继承性和连续性的关系。社会主义商业道德也不可能离开整个人类文明发展和劳动人民进步的道德传统，它是人类社会商业道德链条上的一环。因此，它必须批判地继

承过去历史上商业道德中的进步因素和合理部分。同时，社会主义商业道德是在崭新的共产主义思想体系指导下，适应新的政治制度和经济制度的需要，冲破了旧商人狭隘的眼界和世俗的习气，赋予了新的内容，形成了新的规范，提高到了新的水平。比如，历来正派商人都坚持信誉第一，童叟无欺，社会主义商业道德不仅继承和吸取了这些有益的东西，并赋予新的含义，而且明确提出了“一心为公，不谋私利”，把维护消费者利益作为自己崇高职责。这是过去一切商业道德所不能比拟的。

第二，社会主义商业道德是共产主义思想与商业职业特点相结合的产物。共产主义思想是在特定历史条件下，以马克思主义为指导，在长期的阶级斗争中，逐步形成和发展的。它体现着无产阶级的根本利益和远大理想。而社会主义是共产主义社会的低级阶段，它是共产主义运动的胜利成果，它的意识形态和道德观念本来就是在共产主义思想体系指导下形成和发展起来的。社会主义的商业道德是社会主义社会的一种职业道德，是在整个社会树立和发扬社会主义的道德风尚的要求下在商业战线上的具体体现，任何时候都不能脱离共产主义思想的轨道。无论是社会主义商业道德的理论、原则、规