

商业职业道德

刘振亚 主编



中国商业出版社

编审说明

国内贸易部部编中等技工学校商品经营、经营与核算系列教材,是为了更好地为我国社会主义市场经济建设服务,主动适应我国第三产业迅速发展需要,为培养现代化商业企业一代新人,由我司根据中华人民共和国国内贸易部、劳动部联合颁发的《中华人民共和国中级商业行业工人技术等级标准》和有关教学文件的要求,组织有关学校的高级讲师和长期在第一线任教的教师编写的。经审定,可作为国内贸易部系统中等技工学校教材,也可作为职业中学、中级技术等级培训教材和企业职工自学读物。

《商业职业道德》是商品经营、经营与核算系列教材之一。哈尔滨市商业技工学校刘振亚任主编。参加编写的有哈尔滨市商业技工学校刘振亚(第八、九章),马守田(第四、五、七章),赵光远(第六章),重庆市第一商业技工学校程国水(第一、二、三章)。最后由有关专家、教授、经理集体审阅。

在编写过程中得到了许多学校领导、企业领导和教师的大力支持,在此一并致谢。由于编写时间仓促,水平有限,缺点疏漏在所难免,请广大读者提出宝贵意见,以便进一步修订完善。

国内贸易部教育司
一九九五年十月

目 录

第一章 绪论.....	(1)
第二章 道德.....	(8)
第一节 道德的含义、产生和发展.....	(8)
第二节 道德的本质特性	(11)
第三节 道德评价和道德的社会作用	(16)
第四节 社会公德	(20)
第五节 社会主义爱情、婚姻、家庭生活中的 道德规范	(26)
第三章 职业道德	(32)
第一节 职业道德的含义产生和发展	(32)
第二节 职业道德内容和社会主义职业道德 基本规范	(35)
第三节 我国商业职业道德形成和发展过程	(39)
第四章 社会主义商业职业道德原则	(46)
第一节 社会主义商业职业道德原则的涵义 及层次	(46)
第二节 为建设有中国特色社会主义服务是 商业职业道德的根本原则	(49)
第三节 坚持商业优质服务的原则	(54)
第五章 社会主义商业职业道德规范	(75)

第一节	商业职业道德规范及其作用	(75)
第二节	商业职业道德基本规范的主要内容	(85)
第六章	餐旅服务业职业道德规范	(147)
第一节	餐旅服务业职业道德规范的意义	(147)
第二节	餐旅服务业职业道德规范的内容	(150)
第七章	商业企业其他人员职业道德规范	(159)
第一节	商业企业采购人员职业道德规范	(159)
第二节	商业企业储运人员职业道德规范	(163)
第三节	商业企业管理干部职业道德规范	(168)
第四节	商业企业财会人员职业道德规范	(176)
第八章	商业职业道德评价	(182)
第一节	商业职业道德评价的涵义和作用	(182)
第二节	商业职业道德评价的标准	(186)
第三节	商业职业道德评价的根据	(190)
第四节	商业职业道德评价的方法	(193)
第九章	商业职业道德教育与修养	(197)
第一节	商业职业道德教育	(197)
第二节	商业职业道德修养	(208)

第一章 绪论

商业职业道德是在马克思主义道德科学指引下，讲授商业职业道德形成发展过程及其特征，社会主义商业职业道德的基本原则和主要规范以及商业职业道德修养的基本途径和方法，指导学生理论联系实际，在较短而集中的在校学习、实习期间，进行实际的锻炼和修养，形成良好的思想品德和行为习惯。商业职业道德是商贸技术学校学生的一门重要的必修课。

一、学习研究商业职业道德的意义

学习研究商业职业道德，是商贸技术学校的一项重要任务。它对于完成学校教学任务，加强社会主义精神文明建设和培养一代“四有”新人都具有十分重要的意义。主要表现在以下几个方面：

（一）是社会主义精神文明建设的需要

社会主义精神文明建设，是建设有中国特色社会主义的重要内容之一。加强社会主义精神文明建设，主要包括思想道德建设和科学文化建设两个方面，它们关系密切，互相渗透，互相促进。其中思想道德建设是精神文明建设的核心，它决定着精神文明建设的方向。

社会主义精神文明建设的根本任务，是培养有理想、有

道德、有文化和有纪律的一代社会主义新人。学校是培养人的场所和精神文明建设的重要阵地，学校通过商业职业道德的教学，提高学生思想觉悟和道德水平，端正学习态度，激发热情，保证在校成为勤学苦练，遵守纪律，勇于进取的好学生；毕业以后，成为适应时代需求的社会主义商业工作者。在每天迎送顾客和其他具体商业劳动中以高昂的热情，娴熟的技巧和文明的举止，给顾客、给社会以良好的影响，从而促进社会主义精神文明建设。

（二）是落实为人民服务宗旨的需要

社会主义经济制度和政治制度的确立，决定了社会主义人与人之间完全平等的新型关系。社会主义社会中的各行各业及其岗位之间只有社会分工的差别，而没有高低贵贱的不同；各种职业活动之间的关系真可谓是“我为人人，人人为我”。每个人都通过自己的劳动，为别人工作和服务。因而是工作者和服务者，是在对他人、对社会尽自己的义务；但同时，别人也通过具体的劳动为自己工作和服务，是别人工作和服务的对象，是在体现享受别人劳动的权利。这种义务和权利的一致，服务者和服务对象的统一，决定了社会主义一切职业活动的出发点和归宿都是“为人民服务”。商业工作不能例外，其宗旨也只能是为人民服务。这是社会主义社会的客观存在和客观实际，是社会主义社会的客观规律之一。每个人如何认识和对待这种存在和规律，是自觉的承认、服从，“全心全意”为人民服务；还是被迫、消极地接受，在工作中“半心半意”或是“三心二意”？其根本内在原因就在于是否能正确认识和处理自己与他人、与集体和社会的关系，即是

否具备了一定的思想觉悟和道德水平。对于经常与钱物打交道的商业从业人员来说，通过商业职业道德的学习，要真正认识商业工作的意义和自身的价值，在工作中大公无私，不谋私利，不贪不占，真正实现“常在河边走，也会不湿鞋”，一尘不染，一分不沾的道德要求。

（三）是加强企业经营管理、提高经济效益的需要

随着社会主义市场经济体制的建立和不断完善，我国商品经济更加成熟，在越来越激烈的市场竞争条件下，商业企业要生存和发展，就必须加强经营管理，提高经济效益。而加强经营管理，提高经济效益的各个方面，往往都与人有关，处理好企业内部人与人之间的关系，充分激发、调动所有人的积极性和创造性，是提高管理水平的重要标志；处理好商业经营人员与顾客的关系，提高服务水平，在公众中树立良好信誉和企业形象，都包含着复杂的道德关系和丰富的道德内容。通过商业职业道德的学习和研究，使商业从业人员不但能正确认识这些道德关系；而且还善于处理好这些关系。企业对职工呈现极大的吸引力和凝聚力，在企业内部团结、协调，人人心情舒畅，个人奋勇拼搏，对顾客、对社会表现出自我牺牲和无私奉献精神，使顾客能得到实实在在的物质利益和精神上的满足。并由此给企业带来更高的经济效益。

二、商业职业道德学习研究的对象、任务和内容

（一）商业职业道德学习研究的对象

商业职业活动是人类社会发展到一定阶段才出现的人类实践活动。简单地说，是以交换为目的的经济活动。它把生

产部门生产的产品收购起来，卖给消费者，同时又把消费者的需求反馈给生产者。是生产与消费的桥梁和纽带，与社会结成广泛而复杂的关系，在人类社会实践活动和社会发展中有着极其重要的地位和作用。

在外部，首先要与生产者发生关系，向他们供应原材料和提供消费者需求信息，购买他们的产品，使他们的生产活动能继续和发展，并获得利润，保证社会扩大再生产的继续正常进行。其次，与消费者发生关系，向他们提供商品、服务和生产的信息，使他们的物质和精神需要得到满足。此外，商业职业活动与其他社会公众（如政府、金融、财税、交通和新闻）发生着广泛的联系。在内部，有购销、储运、维修、服务以及计划、管理之间的关系。如何处理好这些关系，不仅关系到商业职业活动能否正常进行和发展，而且关系到社会的生产、消费与安定和谐。商业职业道德就是研究这些关系及对其正确处理的行为规范，为发展商业职业活动服务。

（二）商业职业道德学习研究的任务

商业职业道德学习研究的任务是加强商业职业道德理论的学习与研究，在实践活动中加强职业道德修养。

商业职业道德是职业道德的一个分支，是社会道德的组成部分之一，是人们进行商业职业活动的重要行为规范。要人们能自觉遵守和贯彻执行这些行为规范，就必须弄清其理论，特别是我国社会主义制度的确立和巩固，计划经济向市场经济过渡以及市场经济的成熟和发展，不仅为商业职业道德的发展提供了极为有利的条件和开辟了广阔的前景，而且也提出了新的更高的要求。如何适应这种要求，使商业职业

道德建设为市场经济服务，就成了商业职业道德学习研究的重要任务，也是商业从业人员必须首先明白的问题。这不仅因为理论“更深刻、更正确、更完全地反映了客观事物”，而且还因为理论能指导人们更好的实践，“没有革命的理论，就不可能有革命的运动”，“实践若不以革命理论为指南，就会变成盲目的实践”。但是光懂得理论还是很不够的，还必须用来指导实践。因此，在实践中加强职业道德修养就成了商业职业道德学习研究的另一项任务。对于青年学生来说，还不是直接参加购、销、运、储等商业职业实践活动，而是在学校的学习、实习实践活动。通过结合这种实践进行道德修养，逐渐提高思想觉悟和道德水平，养成良好的行为习惯。

（三）商业职业道德学习研究的内容

1. 道德的基本知识、职业道德概述；
2. 我国商业道德发展过程；
3. 社会主义商业职业道德概述和基本原则；
4. 社会主义商业职业道德基本规范和各类人员的职业道德规范；
5. 社会主义商业道德评价和教育、修养。

三、商业职业道德学习、研究的基本途径和方法

商业职业道德学习研究的基本途径和方法是理论联系实际。也就是学习理论，掌握知识，联系实际，提高修养。具体的是要做到以下几点：

（一）认真读书，掌握理论

要理论联系实际，首先得掌握理论。根本不懂理论，用

什么去联系呢？理论从何而来？当然是从实践中来。但对在校青年学生来说，主要还不是（也不可能是）直接通过社会实践来认识和掌握人类至今所不知道的规律，去探索和深究人们尚未涉足的道德领域和新问题；而是循序渐进地去接受前人总结概括出来的系统的道德科学知识。因此，下苦功夫，花大力气，认真读书，就成了学习研究商业职业道德的首要问题。认真读书，首先是要认真阅读教材，了解其基本内容和基本观点。其次是道德伦理科学知识的经典著作以及有关的报章杂志。通过认真读书，接受前人经过漫长岁月积累起来的知识，为进一步深入学习和研究这门科学做好准备。

（二）认真听讲，反复思考

课堂学习是学生获得知识的主要形式。人们在读书过程中初次接触到的知识往往是印象不深的感性知识，甚至还有很多尚不理解、不明白或不完全理解和不完全明白的地方。因而就有必要通过认真听讲和反复思考来加深认识和真正理解。通过听讲，掌握重点，攻克难点；通过思考，即通过由表及里、由浅入深、由个别到一般的思维过程及比较、分析和判断的脑力劳动，以实现去粗取精，去伪存真。把书本和老师讲解的知识和内容变成自己的知识，进而深化，上升为情感，转变成能力。并逐渐学会用学到的观点去观察和分析自己的思想言行和周围的现实生活情况，遇事多问几个为什么？既不轻信盲从，也不无根据的否定和反对，使自己通过学习真正有所收获。因此，在课堂上，如果思想开小差，或做与课堂无关的事和各种小动作，这不仅影响自己的学习，而且也妨碍老师讲课和其他同学学习掌握知识，本身就是一个

实际的道德行为，是学生道德实践活动的内容之一。

（三）学以致用，认真实践

我们学习研究商业职业道德的目的，是用它来指导实践活动。要注意克服单纯的“应试”思想和“书本读了好多遍，实际行动不兑现”的不良现象。学习和研究商业道德，必须结合实际，从日常的小事做起，从现在做起，认真贯彻遵守学生日常行为规范和校规校纪，养成良好的行为习惯。能否理论联系实际学以致用，是能否学好商业职业道德的一个关键，也是检查衡量学生的一个重要标准。

复习思考题

1. 学习商业职业道德有何重要意义？
2. 结合自己实际情况，谈谈你打算怎样学好商业职业道德这门功课？

第二章 道德

第一节 道德的含义、产生和发展

一、道德的含义

什么是道德？道德一词，在今天具有丰富的含义。一般是指人与人、个人与集体、个人与社会、人对待自然的行为规范的总和；也指一种依靠社会舆论、传统习惯、教育示范和内心信念来维持的社会实践活动；还指用来评价人们思想言行善恶荣辱的标准，以及个人思想品质和修养的境界。是一种社会意识形态和上层建筑。

道德，在中国古代，最早是分开用的。“道”，指道路或街道，有发展变化规律之意。“德”，在“卜辞”中写为“惠”。“惠”有“外得于人，内得于己”的意思。也就是说，在处理人与人之间关系时，能够“以善德施于他人，使众人各得其益”；同时，“以善念存诸心中，使身心互得其益”（《思想道德修养教程》第221页）。大概到春秋战国时期，“道德”二字连成一词就大量出现了。荀子在“劝学”篇中说：“故学至乎礼而止矣，夫是之谓道德之极”。这里所说的“礼”就是指当时社会的道德原则和规范。由此看来，道德一

词在中国古代就有人与人之间行为的原则与规范之意，同时也兼指个人的思想品质和修养境界。

道德一词的含义，古今虽有相同之处，但随着人类实践活动的深入和发展而大大的丰富了。如随着人类活动的深入，人和自然的道德问题也就越来越突出了。特别是马克思主义揭示了道德是社会意识形态的一种形式后，使人类对道德现象的认识产生了一次伟大的飞跃。道德的含义，虽然很丰富，但简言之，就是一句话：它是做人的规矩。

道德，根据它产生的经济基础和所维护的阶级利益，可分为各阶级的道德，社会上有多少个阶级存在，就有多少种阶级道德存在。根据社会发展的不同历史时期，也有与之相应的道德，这是它的社会形态。如原始社会的道德、资本主义道德和社会主义、共产主义道德等。实际上，各个社会历史时期的道德，就是那个时期统治阶级的阶级道德。

除此之外，道德还可以根据它发生调节作用的不同社会生活领域，分为公德（公共生活领域的道德）、私德（爱情、婚姻、家庭道德和个人道德品质）和职业道德（职业生活领域的道德），它们互相区别，又互相联系和互相影响，共同组成一定社会历史时期的道德体系。它们有共同的原则，其规范则各异。

二、道德的产生和发展

道德做为一种社会现象，是人类社会发展到一定阶段才出现的产物。它产生于人们的共同劳动和互相交往。共同劳动和互相交往是道德产生的根本条件，人类语言和意识的出

现，对道德的形成和发展起着极为重要的作用。

人类社会形成之初，由于人本身能力的低下，要在恶劣的自然环境中生存和发展，只能靠群体聚居和集体劳动来抵御自然界的侵袭和获得生活资料。在这种聚居和共同劳动中就自然而然（并非有意识）的产生了互相间的交往关系。诸如配合、支持等。起初解决这种关系完全依靠自然，进而形成习惯和经验。随着共同劳动和互相交往的进一步发展，互相协作、帮助的要求进一步增强，并进而产生了如分工、分配产品等问题。经过天长日久的不断重复，形成习惯和经验，最后就逐渐形成了传统做法，这就是最原始、最简单的人类道德。

氏族社会建立以后，原始人互相间的关系较以前更加复杂化了，形成了氏族内部成员间、各氏族之间、氏族与部落之间，以及各部落互相间的复杂关系。又随着社会生产和分工的发展，语言的出现，使原始人的思维能力、个性及自我意识逐渐形成和发展了。人们开始意识到自己和他人，个人和集体之间的相互关系，并借助语言文字开始对处理这些关系的行为，要求进行一定程度的抽象、概括和提炼，逐渐形成较为完善的道德观念和行为规范。最初，道德是以风俗习惯的形式存在并发生作用，随着脑力劳动和体力劳动的分工，阶级和国家的出现，道德才逐渐成为独立的社会意识形态，即具有现代意义的道德。

在原始社会，由于没有私有财产，生产力低下，人们只有共同劳动、互相协作才能生存，因而维护整体利益，平等互助就成了最一般的共同道德要求。而且这种共同要求主要

是以传统习惯的方式存在和发挥作用的。

到了奴隶制社会，奴隶主占有财产和统治着国家，奴隶一无所有，只不过是会说话的工具而被奴隶主所占有，因而形成互相对立的两大道德体系：忠于奴隶主国家、维护等级制度的奴隶主阶级的道德与反对压迫、要求人身自由与平等的奴隶道德。

进入封建社会以后，地主阶级取代了奴隶主的统治地位，奴隶成了农民。地主和农民成了两大对立的基本阶级。与之相应，形成了忠君孝亲的基本要求和“三纲”、“五常”为主要内容的地主阶级道德体系与“等富贵”、“均贫富”的农民阶级道德相对抗和斗争。在长期斗争实践中，还形成了劳动人民勤劳、朴实、团结、友爱的优良道德传统和品质。

在资本主义生产关系条件下，形成了以利己主义和个人主义为核心的资产阶级道德体系与以集体主义为基本原则的无产阶级道德体系相对抗。在长期的斗争实践中，无产阶级继承了劳动人民的一切优良的道德传统，在马克思主义及其政党的指导下，形成了大公无私、公正诚实、团结协作、英勇献身等优良品质。随着无产阶级专政的建立和社会的发展进步，无产阶级道德将进一步发展成为共产主义道德，这将是人类最先进、最完美的道德体系。

第二节 道德的本质特性

关于道德的本质，长期存在着不同的看法，马克思主义做了最科学、最正确的回答。根据马克思主义观点，道德是

由经济基础决定的一种社会意识形态，是一种既受制于经济基础又有其自身发展规律的特殊社会行为规范，其根本性质有以下几个方面。

一、道德是一种社会意识形态，是上层建筑

人类社会是人及其活动所产生的各种社会关系，以及各种社会关系作为纽带联结构成的整体。在这个整体中，人是“细胞”，社会关系是“纽带”，各种各样的社会现象是通过社会关系而联结起来的人的社会活动。人要生存，必然有诸如吃、穿、住等物质生活问题。为此，必须从事生产活动，必须有一定的经济条件，必然处在一定的经济联系之中。这种经济联系，常被称为生产关系，它是人类物质生活的基础，也是社会存在和发展的基础，因而称为经济基础。在此基础之上，还必须要有与之相适应的社会意识形态如政治、法律制度，才能构成完整的社会。这就是常说的上层建筑，这是从社会构成而言。再从人类实践角度考查，人类除了必须进行物质生产活动以外，还必须进行政治、法律、宗教、艺术、道德等方面的活动。人们把物质生产过程中的生产方式及其必要条件称为社会存在，而把政治、法律、宗教、艺术、道德、哲学等精神生活方面的活动称为社会意识。将二者结合起来可以看出，道德是上层建筑领域中的一种社会意识形态。

二、道德是一种特殊的社会行为规范

由于社会生活的复杂性，决定了社会行为规范的多样性。在人类现实生活中，除道德这种行为规范外，通常还有如政

治的、法律的、经济的和纪律的多种行为规范。道德只不过是所有这些行为规范中的一种，它和其他规范相比较，主要有以下特点。

（一）在存在形式上，道德规范往往无需专门的机构制定或认可，而是人们在长期共同生活中逐渐形成的共同要求，是公众认可的行为准则，具有成文或不成文的形式。其他行为规范往往是由一定的国家、团体的专门机构制定或认可，用严密的条文形式反映出来。当然，道德在发展过程中，由于国家提倡和保护，某些杰出人物的概括、总结和行为，曾发生过重大影响和作用。但这和专门机构制定有着本质区别，不能相提并论。

（二）在实现方式上，道德规范主要通过社会舆论、传统习惯、教育示范以及个人内心信念和自我修养等方式来维持和发挥作用。而其它行为规范有专门的执行机构通过强制的方式来发挥作用。当然，社会舆论的谴责和善恶评价，对于违背道德规范的不道德行为，也会形成一种强大的无形压力，但它最终还是要通过本人的“良心”而发生作用。这同法律处罚和纪律制裁的强制作用是不相同的。不管什么样的社会舆论，对于那些不承认这种道德观念和道德水准极低的人，即日常生活中说的“不知羞耻，不要脸皮”的人是不起作用的。

（三）在适应范围上，道德规范最具有广泛性和普遍性，它几乎渗透到社会生活的一切领域和一切层次。而其他行为规范，只适应于某一特定的社会生活领域或范围。即是在其他行为规范发生作用的地方，也有（或也要）道德的调节作用。如纪律规范，它只适用于这一有关团体的相应活动范围，