

营业员 职业道德讲话

宗泉超 李金祥

北京日报出版社

序

党的十一届三中全会以来，我国实行对外开放、对内搞活经济的政策，对国民经济实行调整、改革、整顿、提高的方针。商业工作在党和政府的领导下，在有关方面和人民群众的大力支持下，有了较快的发展。广大营业员、服务员在“五讲四美”活动中，不断改善服务态度，提高服务质量，全心全意地为工农业生产服务，为人民生活服务，赢得了群众的称赞和好评。

但随着形势的发展和人民生活水平的提高，群众对商业、服务业工作不断提出新的、更高的要求。如何进一步提高商业服务质量，仍然是一个比较突出的问题。因此，加强商业、服务业职工的思想政治教育，组织职工学好业务技术，是当前商业系统的一项迫切任务。

具有伟大、深远意义的党的第十二次全国代表大会，提出了新的历史时期的总任务，把在建设高度物质文明的同时，努力建设高度的社会主义精神文明，作为建设社会主义的一项战略方针，要求在各行各业加强职业责任、职业道德、职业纪律的教育。北京日报出版社的请宗泉超、李金萍二同志编写了《营业员职业道德讲话》一书，做了一件大好事。这本书的出版，将对商业战线的思想政治教育和职业道德教育起到推动和帮助作用。特向商业、服务业系统推荐这本书，希望认真组织阅读和学习。

刘 毅

一九八二年九月十五日

目 录

第一讲	建设精神文明	讲究职业道德		(1)
第二讲	贯彻党的方针	搞好两个服务		(10)
第三讲	明确基本要求	抓住核心内容		(19)
第四讲	热情接待顾客	讲究礼貌语言		(28)
第五讲	体贴顾客心理	当好顾客参谋		(36)
第六讲	展示介绍商品	帮助顾客挑选		(42)
第七讲	严格操作规程	做到周到服务		(49)
第八讲	熟悉商品知识	提高服务本领		(60)
第九讲	遵守店堂纪律	正确执行政策		(73)
第十讲	培养高尚情操	发扬团结友爱		(85)

第一讲 建设精神文明

讲究职业道德

在全面开创社会主义现代化建设新的历史时期中，我们在建设高度物质文明的同时，一定要努力建设高度的社会主义精神文明，要在全中国人民中首先是全国青少年中，普及革命的理想教育、道德教育和纪律教育，在各行各业加强职业责任、职业道德、职业纪律的教育，使越来越多的社会成员成为有理想、有道德、有文化、守纪律的劳动者，奋发图强，艰苦奋斗，为祖国的四个现代化贡献全部力量。

一、建设精神文明的重要性

努力建设高度的社会主义精神文明，这是建设社会主义的一个战略方针问题。是否坚持这样的方针，将关系到社会主义的兴衰和成败。社会主义精神文明是社会主义的重要特征之一，是社会主义制度优越性的重要表现。没有以共产主义思想为核心的社会主义精神文明，就不可能建设社会主义。

具有伟大历史意义的中国共产党第十二次全国代表大会，确定了我国经济建设的战略目标、战略重点、战略步骤和一系列正确方针。到本世纪末，我国经济建设总的奋斗目标是在不断提高经济效益的前提下，力争使全国工农业的年总产值翻两番，即由一九八〇年的七千一百亿元增加到二〇〇〇年的二万八千亿元左右。实现了这个目标，我国国民收入总额和主要工农业产品的产量将居于世界前列，整个国

民经济的现代化过程将取得重大进展，城乡人民的收入将成倍增长，人民的生活可以达到小康水平。

在今后二十年内，达到这样的宏伟目标，促进社会主义经济的全面高涨，除了要正确地贯彻执行社会主义经济建设方针和战略部署，做好经济工作，即加强物质文明建设外，还必须努力建设高度的精神文明。这两种文明的建设，互为条件，又互为目的。精神文明和物质文明在社会主义建设中的关系是十分密切的。物质文明的建设是社会主义精神文明的建设不可缺少的基础。社会主义精神文明对物质文明的建设不但起巨大的推动作用，而且保证它的正确的发展方向。如果忽视建设社会主义精神文明这个伟大任务，我们的现代化建设就不能保证社会主义的方向，我们的社会主义社会就会失去理想和目标，失去精神动力和战斗意志，就不能抵制各种腐化因素的侵袭，甚至会走上畸形发展和变质的邪路。加强社会主义精神文明建设，对于社会主义现代化建设是非常重要的。

建设社会主义精神文明，是全党的任务，是各条战线的共同任务。社会主义精神文明建设大体可以分为文化建设和思想建设两个方面，这两方面相互渗透，相互促进。文化建设包括教育、科学、文学艺术、新闻出版、广播电视、卫生体育、图书馆、博物馆等各项文化事业的发展和人民群众知识水平的提高，也包括健康、愉快、生动活泼、丰富多采的群众性娱乐活动。思想建设决定着我们的精神文明的社会主义性质，其主要内容是：工人阶级的、马克思主义的世界观和科学理论；共产主义的理想、信念和道德；同社会主义公有制相适应的主人翁思想和集体主义思想；同社会主义政治

制度相适应的权利义务观念和组织纪律观念；为人民服务的献身精神和共产主义的劳动态度；社会主义的爱国主义和国际主义。概括起来说，最重要的就是革命的理想、道德和纪律。在各行各业加强职业责任、职业道德、职业纪律的教育，是这方面的一个主要内容。

二、什么是职业道德

职业道德是社会道德的重要组成部分。要了解什么是职业道德，首先要了解什么是道德。道德是社会意识形态之一，是调节一定社会人们相互关系的道德意志、道德行为、道德活动和道德规范的总和，也就是人们在处理个人与社会、个人与他人相互关系时，在思想和行为上所应遵循的准则。道德由一定社会的经济基础所决定，并为一定的经济基础服务。在阶级社会里，道德是有强烈的阶级性的。我们无产阶级所倡导的是共产主义道德，这是人类历史上最伟大、最高尚的道德。共产主义道德的本质特征是集体主义和全心全意为人民服务的思想。由于在十年动乱期间，林彪、江青两个反革命集团对思想政治工作的严重破坏，弄得人们是非不分、善恶不明，因此，当前大力提倡共产主义道德就显得更为重要。这是建设社会主义精神文明的主要内容，是开展“五讲四美”活动的核心。有人认为，“共产主义是渺茫的幻想”、

“共产主义道德是不存在的”，这种看法是错误的。共产主义不仅是一种社会制度，它首先是一种运动。共产主义的思想和共产主义的实践早已存在于我们的现实生活中，我们每天的生活都包含着共产主义，都离不开共产主义。无数的英雄模范人物为了革命理想、革命事业，不讲条件，不计报酬，奋

不顾身，不惜牺牲一切，就是最具有共产主义道德的人。他们是我们的学习榜样。商业部于一九八二年八月七日追授全国商业特级劳动模范的河南洛阳老集煤厂工人、共产党员赵春娥，就是这样一位具有高尚的共产主义道德、把自己的全部身心都献给共产主义事业的好同志。她把自己平凡的送煤劳动和社会主义紧紧相连起来，常常一天工作十一、二个小时，十多年来，足迹踏遍了老集煤厂供应范围的大街小巷。她常说：“别看小小蜂窝煤，联系着千家万户。咱应该自觉地为群众着想，让大家都体会到社会主义的好处和温暖。”赵春娥同志把自己的一切完全融入了伟大的共产主义事业中，在一言一行中处处体现出革命第一、工作第一、他人第一的共产主义思想。在她身陷沉疴，正走向生命途程的终点时，向组织提出的唯一要求仍然是“让我上班”。当她心脏停止了跳动，人们看到：这位共产主义战士头上、身上、脚上沾满了煤灰，没有来得及清洗；她的衣兜里，装着一串值班的钥匙，没有来得及移交。中共中央书记处书记、宣传部部长邓力群同志在为《赵春娥》一书撰写的序言中说：“一页一页地读下去，一个在社会主义建设的平凡岗位上默默无闻、兢兢业业、鞠躬尽瘁，但是周身闪烁着共产主义思想光芒的真正共产党员的形象，就在我们面前巍然站立起来。”千百个象赵春娥这样具有共产主义道德的新人正在商业、服务业系统中，在全国范围内不断地涌现。

道德是指导人们社会生活的准则，而人类的社会生活是丰富多彩、多种多样的，大体上可分为家庭生活、职业生活、公共生活三个方面。因此，与之相适应，用以指导和调整个人与社会之间关系的社会道德规范也就分为三大部

分：婚姻家庭道德、职业道德、社会公德。所谓职业道德就是一般社会道德和阶级道德在职业生活中的具体体现，也就是从事一定职业的人们，在工作或劳动过程中所应遵循的、与他的特定的职业活动相适应的思想和行为的规范。它既是对本行业人员在职业活动中行为的规定，同时又是这行业对社会所负的道德责任和义务。尽管社会的职业分工各有不同，但各行各业都有自己的职业道德及其规范。恩格斯曾经说过：“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，第二三六页。）这里所说的“每一个行业”的“道德”，也就是职业道德。在不同的社会里，由于社会分工的发展和经济基础的不同，而有着不同的职业道德及其规范。在我国社会主义条件下，科技工作者要讲究科研道德，医务工作者要讲究医疗道德，人民教师要讲究教育道德，司机、售票员要讲究公共交通道德，营业员要讲究商业道德，……而这些不同行业的职业道德规范都是建立在生产资料公有制的基础上的。因此，尽管具体的要求有所不同，而其基本的原则和内容则是相同的。社会主义职业道德的基本原则是：热爱祖国，忠于职守，勤恳工作，全心全意为人民谋利益。它的基本内容是：有坚强的事业心，干一行爱一行；刻苦钻研，不断提高业务技术水平；为人民服务要主动、热情、耐心、周到；坚守岗位，秉公无私；团结互助，取长补短；接受群众监督，勇于改正错误缺点。

广泛地进行职业道德教育，使各行各业的人们都有高度的职业道德观念，遵守本行业职业道德规范，能正确地认识和使用自己的职业权利，履行自己的职业义务，那么，良好的社会风尚就会逐渐形成，人与人之间的关系就会得到进一

步的改善，社会秩序就会更为稳定，我们的革命事业也就会得到不断的发展。所以，通过一切的途径，采取一切有效的方法，努力实现理想教育、道德教育、纪律教育（包括职业责任、职业道德、职业纪律的教育）在全国人民中首先是全国青少年中的普及，是争取今后五年内使社会风气根本好转的一项基本措施。

三、营业员要讲究职业道德

商业、服务业，是社会主义革命和社会主义建设的一条重要战线。在商业、服务业工作的广大营业员，担负着为生产、为人民生活服务的光荣而艰巨的任务。他们既是建设社会主义物质文明的“后勤兵”，又是建设社会主义精神文明的“传播者”。营业员的一言一行、一举一动，都直接间接地对社会发生着影响。因此，在商业、服务业里，在广大的营业员中，大力加强社会主义精神文明建设，讲究职业道德，就显得更为重要。

第一，我们所从事的是社会主义的商业、服务业，它是区别于资产阶级和一切剥削阶级的新型的商业、服务业，因此需要有最高尚、最文明的职业道德。

商业是在原始社会末期，随着人类社会的第三次大分工，为了从事商品交换而产生和发展起来的。自它产生以来，已先后经历了奴隶社会、封建社会和资本主义社会。在几千年的漫长发展岁月里，虽然也曾有过很少数的商户和商人，为了建立和保持声誉，以及在激烈的同业竞争中求得生存发展，因而经营作风比较“诚实可信”，但就整个剥削阶级商业来说，由于它的经营目的是为了谋取最大限度的利润，因而必然要

进行“合法的欺诈”，“采用不道德的手段达到不道德的目的”（恩格斯语）。剥削阶级的商业、服务业有时也标榜要讲究什么“职业道德”，但这种“道德”是虚伪的、欺诈的，实质上是最不道德的。

我们所从事的是社会主义商业、服务业，它在本质上不同于以前任何时期剥削阶级的商业、服务业。社会主义商业、服务业的经营目的是为了更好地了解人们物质和文化生活的需要。为人民服务，对人民负责，是我们的宗旨。因此，必须要求全体营业员（服务员）都要讲究社会主义商业职业道德。这是一切剥削阶级商业、服务业所不可能有的最高尚、最文明的道德。

第二，社会主义商业、服务业是新型的商业，蓬勃发展的商业。为了树立社会主义商业的信誉，为了更好地培养商业战线上的一代新人，就必须讲究职业道德。

我国的社会主义商业、服务业有着为人民服务的光荣传统。新中国成立之前，在各个革命根据地就诞生了带有社会主义性质的商业、服务业。全国解放以后，社会主义商业、服务业得到了更大的发展。经过一九五六年的社会主义改造，社会主义商业、服务业就完全占主导地位了。但是由于旧的习惯势力的影响，在有些时候，人们还不能从本质上把社会主义商业、服务业同资本主义商业、服务业区别清楚，甚至有意无意地混同起来，这也是社会上的一部分人（包括我们的一些营业员在内）产生“轻商”思想的根源之一。只要经过深入地宣传和教育，使商业、服务业的各个行业、各个部门都来讲究职业道德，做到买卖公平，货真价实，热情接待，优质服务，严格执行政策，正确处理国家、集体、职工

个人和消费者的利益，就能不断地提高社会主义商业、服务业在人们心目中的地位和声誉，广大人民群众就会更加信赖和支持我们的商业、服务业。在整个国民经济中，商业、服务业就能发挥越来越重要的作用。

近几年来，由于党和政府的重视，以及人民群众生活和国际友好往来的需要，商业、服务业有了较快的发展，增添了不少新的工作人员，在不少单位中，青年职工大体已经占到全体工作人员的百分之六、七十，在蓬勃发展起来的集体商业、服务业中，青年职工的比例还要更大一些。这是我们商业战线上的新生力量。经常对青年职工进行职业道德的教育，使他们热爱本职工作，振奋革命精神，不断攀登思想和道德的高峰，全心全意为人民服务，努力把自己锻炼成为一代共产主义新人，社会主义商业、服务业就会蓬勃发展，欣欣向荣。

第三，由于商业、服务业所处的特定的工作条件，要把反腐蚀的斗争长期持久地开展下去，就必须时时刻刻讲究职业道德。

我们商业、服务业工作的一个重要特点，就是直接同人（顾客）、物（商品）、钱（货币）打交道。在一些对外开放的城市和高级宾馆、餐厅，接触外宾的机会更多。许多在反腐蚀斗争中揭露出来的事实和沉痛的教训告诉我们，有的人就是由于自己不注意道德修养，经不起资产阶级思想的腐蚀和物质的引诱，犯了这样或那样的错误，甚至走上了犯罪的道路，不仅使企业和国家的财产和声誉受到了损失，也毁坏了个人的前途。所以广大营业员必须不断地加强自己的职业道德修养，用共产主义道德标准严格要求自己，正确地处理国家、

集体和个人三者之间的关系，全心全意地为人民服务，把自己的日常劳动、工作和学习同整个共产主义事业联系起来，养成艰苦朴素、勤俭节约的优良作风。公私要严格分清，绝对不许为谋取个人的私利而侵害国家、集体和顾客的利益。要提倡大公无私、先人后己的精神，发扬优良传统，抵制不正之风，努力把自己锻炼成为反腐蚀斗争的坚强战士。

第四，由于商业、服务业同人民群众关系密切，人们在生活中接触得最多的就是商业、服务业。为了在建设社会主义精神文明中更好地起到榜样作用，战斗在商业、服务业第一线的广大营业员就必须注意自己的职业道德修养。

应该认识到，由于营业员天天同群众打交道，他们的思想和道德水平如何，就不能不对整个社会产生潜移默化的影响。营业员讲究职业道德，有整洁文雅的仪表，主动热情的服务态度，诚恳礼貌的语言艺术，就会影响到来购物、游逛的顾客，有些人就会跟着学，这样就会推动整个社会风气的转变。从这个意义上来说，营业员讲究职业道德，绝不仅是个人自身的事情。特别是通过营业员职业道德的具体实施，使广大群众高兴而来，满意而去，心情舒畅地购买到自己所需要的物品，就会进一步感受到党和国家的温暖，进一步体会到社会主义制度的优越性，从而促进全国人民的安定团结。这也是营业员讲究职业道德必要性的一个重要方面。

此外，营业员讲究职业道德，对推动精神文明和物质文明建设，以及改进企业管理，增加经济效益等方面，也有着重要的影响作用。所以，商业、服务业的营业员、服务员一定要注意加强自己的职业道德修养。

第二讲 贯彻党的方针 搞好两个服务

营业员讲究职业道德，努力提高职业道德修养，为的是更好地为生产服务，为人民生活服务，这就要有一个正确的指导思想，要有一个基本出发点。这个正确的指导思想和基本出发点就是要贯彻执行商业工作方针，要树立“三大观点”，以及要执行好与此相适应的一系列具体的守则、规定。这些，都包含着营业员职业道德的主要内容。

一、营业员职业道德的基本出发点

商业工作的好坏，直接影响工农业生产和人民生活，党历来非常重视商业工作的不断改进。胡耀邦同志在中国共产党第十二次全国代表大会上的报告中指出：“切实改进商业工作，大力疏通、扩大和增加流通渠道，做到货畅其流，物尽其用，充分发挥商业在促进生产、引导生产、保障供应、繁荣经济中的作用。”这就是当前指导我国商业工作的方针，也是我们营业员讲究职业道德的指导思想与基本出发点，必须认真地贯彻执行。而为了充分发挥商业在促进生产、引导生产、保障供应、繁荣经济中的作用，使我们的商业工作更好地为生产服务，为人民生活服务，就必须坚持政治观点、生产观点和群众观点。这三大观点，体现了我们党长时期以来做好商业工作的优良传统和根本经验，也是我们营业员职业道德的精髓。

营业员坚持政治观点，就是要充分认清商业工作的重大意义。社会主义商业是建立在生产资料公有制基础上的，是为人民谋利益的商业，是社会再生产过程的中介，是社会主义工业和农业、城市同农村的桥梁和纽带，是社会主义革命和建设的一条重要战线。做好社会主义商业工作，必须坚持社会主义道路，坚持无产阶级专政，坚持共产党的领导，坚持马列主义、毛泽东思想，要坚决贯彻执行党的路线、方针、政策，还要正确处理好政治和业务的关系，坚持为生产服务，为人民生活服务，为“四化”多作贡献。

营业员坚持生产观点，就是要在各项业务活动中，从生产出发，为生产服务。要深入生产，了解生产情况，解决生产困难，想生产所想，急生产所急。营业员要及时地认真地向生产部门反映群众对商品品种、花色、规格、质量的意见和要求，并提出建议和改进意见，以促进工业部门提高产品质量，增添花色品种。要认真做好工农业产品的收购工作，及时收购，扩大销售，以使工农业扩大再生产能够顺利进行。在为生产服务的过程中，要注意正确处理好农商关系、工商关系和商业内部各个环节之间的关系，要把支持工农业生产与搞好日常的供应服务工作有机地结合起来。

营业员坚持群众观点，就是要真心实意地为人民群众谋利益，在工作中认真走群众路线，虚心接受群众的监督。组织商品流通，必须面向群众，考虑群众的需要，维护群众的利益。在商业网点的设置与分布、营业时间的安排、供应商品的方式方法、经营品种花色规格是否适销对路等方面，都要为群众考虑，处处给群众方便，不断改进供应方法，增添服务项目，提高服务质量，满足人民群众各方面的需要。还

要认真地听取人民群众的意见要求，不断改进自己的工作，更好地为人民生活服务。

我们要在广大营业员中，不断地进行“三大观点”的教育，使营业员努力加强自己的职业道德修养，忠于职守，勤恳工作，全心全意为人民谋利益。

二、贯彻职工守则和服务守则

为了搞好商业系统的物质文明和精神文明建设，中华人民共和国商业部于一九八一年十一月公布的《商业营业员(服务员)营业守则》、《关于制止商业活动中不正之风的规定》和《五好企业、六好职工评比标准》，以及在一九八二年五月召开的全国劳动模范和先进人物代表座谈会上通过的《全国职工守则》，都包含有营业员职业道德的内容，我们要认真地贯彻执行。对于这些文件中的规定，在以后的各讲中将分别予以具体阐述，这里先将主要内容逐一介绍一下：

1. 《全国职工守则》：

- 一、热爱祖国，热爱共产党，热爱社会主义。
- 二、热爱集体，勤俭节约，爱护公物，积极参加管理。
- 三、热爱本职，学赶先进，提高质量，讲究效率。
- 四、努力学习，提高政治、文化、科技、业务水平。
- 五、遵纪守法，廉洁奉公，严格执行规章制度。
- 六、关心同志，尊师爱徒，和睦家庭，团结邻里。
- 七、文明礼貌，整洁卫生，讲究社会公德。
- 八、扶植正气，抵制歪风，拒腐蚀，永不沾。

职工守则是全国职工共同遵守的道德规范和行动准则。包括广大营业员在内的全国职工，通过贯彻执行职工守则，

要接受工人阶级优良传统教育，增强主人翁的责任感，提高遵守国家法令和厂（店）规厂（店）纪的自觉性，把全国职工队伍建设成为一支有理想、有组织性纪律性、富于主人翁精神和献身精神、肯努力钻研现代化科学技术知识、全心全意为人民服务的先进队伍。

2. 《商业营业员（服务员）营业守则》：

（一）为人民服务，对人民负责。要文明经商，礼貌待客。接待顾客要主动、热情、耐心、周到，有问必答；不冷落、顶撞顾客，不走后门，不优亲厚友。

（二）严格执行商品供应政策、价格政策。不搭配商品，不随意涨价和变相提价。

（三）维护社会主义商业信誉。要买卖公平，秤平尺足，明码标价，保质保量。不出售有害健康的商品。

（四）坚守岗位，遵守纪律。要遵守劳动纪律、柜台纪律和店规店章。不旷工，不迟到、早退，不擅离职守。营业岗位上不聊天，不做私活。

（五）保持良好店容店貌。店堂要整洁，商品陈列要丰满，衣着要干净大方。

（六）爱护公共财产。要廉洁奉公，爱护国家财产和商品，遵守财经纪律，敢于向贪污、盗窃、投机倒把等一切违法行为作斗争。

（七）接受群众监督，欢迎群众批评，有错就改，不护短、不包庇。

商业部在公布营业守则的同时，还公布了《关于制止商业活动中不正之风的规定》和《五好企业、六好职工评比标准》，我们同样要认真学习，坚决遵守。

3. 《关于制止商业活动中不良之风的规定》:

(一) 不准在业务活动中吃请、受礼和索取“佣金”、“回扣”、“推销费”等各种变相贿赂。

(二) 不准用公款请客送礼。

(三) 不准违反规定开支“交际费”、“活动费”、“协作费”、“奖励费”等。

(四) 不准以索取产品样品为名，占为己有。

(五) 不准为投机倒把分子转借银行帐户和支票，代签合同，代开发票。

(六) 不准以任何名义把企业收入转入“小钱柜”，化大公为小公。

(七) 不准泄露业务机密，不走后门，不私分商品。

(八) 不准与投机商贩内外勾结，从中牟利。

4. 《五好企业、六好职工评比标准》:

五好企业

政治工作好

执行政策完成计划好

经营管理好

生活管理好

干部作风好

六好职工

政治思想好

执行政策完成任务好

团结互助服务态度好

爱护公共财物好

业务技术好