

by 娜
leni
ch 上海
know

created a series of e
:新信息报等十单位联
与, 得到了有关领导
非国研化教高合费, 王公
强支持, 引以 台社
strengthen besides no
value case studies ut in
essays that critique 出版
methodological 发表
of urban 环境学 综合
对国企, 外部是
条件。
se essai 资料 防
ition r mation
steps al advi
studies dent
techniq 技术
g read 读
will con 合同

商业 职业道德

Shangye
Zhiye Daode

商业职业道德

上海市第一商业局教育处 主编
上海市教育局职业技术教育处



上海科技教育出版社

B

502377

商业职业道德

上海市第一商业局教育处 主编
上海市教育局职业技术教育处

上海科技教育出版社
(上海冠生园路 993 号)

新华书店上海发行所发行，福建新华印刷厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张 4.25 字数 99,000

1988 年 6 月第 1 版 1988 年 6 月第 1 次印刷

印数 1—184,000

ISBN 7-5428-0010-8

C·10

定价: 1.10 元

前 言

随着我国经济体制改革的深化,进一步实行对外开放,对内搞活的政策,流通领域也必然会日益扩大。商业是流通领域中最重要一环,“无商不活”,要搞活经济,必须发展商业。要使上海的金融贸易做到消息灵、渠道畅、经营活、服务好、效益高,并发挥其沟通城乡、联结内外的流通中心的作用,就必须有一套与之相匹配的强大而完整的商业网络和一批有现代化商业经营知识、经营技能的专门人才。

李鵬同志在视察上海市商业职业技术学校时指出:“开展职业教育,为人民服务,为商业育人育才。”为商业育人育才,是我们商业职业教育的根本任务。我们应培养什么样的专业人才呢?我们培养商业人才必须掌握从事现代化商业必备的基础知识和应用这些知识的基本能力,并且具有良好的职业道德。这就要求我们在形成一支训练有素的师资队伍,完善学校的专业教学设施的同时,一套合适的有质量的教材,更是当务之急。

这次我们组织商业战线的教育工作者和专家撰写了商业经济基础知识,商业信息,商业法规,商业职业道德,商品学,商业会计,商业仓储,商业物价,售货艺术,商品产销与运销,公共关系,以及广告艺术,书法,应用文等商业专业教材。教材内容针对学生特点,教材的安排加强实践的环节,文字表达上也力求深入浅出,简明扼要。无疑,这套教材的出版,必定有利于商业职业技术教育质量的提高,希望它能为兄弟省市

职业教育带来方便。

在此,我们对撰写教材的专家和教育工作者表示谢意。由于商业职业技术教育起步时间比较晚,编写中难免有不成熟的地方,欢迎有识之士,批评指教,共同努力。以利于商业职业技术教育的发展。

上海市第一商业局副局长 由月东

上海市教育局副局长 凌同光

本书由吴善枢、童康勇同志编写,杜达泉同志审读。

目 录

第一讲 商业职业道德概述.....	(1)
第一章 商业职业道德的由来.....	(1)
第一节 最早的商业职业道德.....	(2)
第二节 封建社会的商业职业道德.....	(4)
第三节 资本主义社会的商业职业道德.....	(7)
第二章 商业职业道德的含义.....	(13)
第一节 商业职业道德要适应经济基础的要求.....	(13)
第二节 商业职业道德是商业职工的行为规范.....	(17)
第三节 商业职业道德是社会主义道德的体现.....	(20)
第四节 商业职业道德是调整商业内外关系的手段.....	(24)
第三章 商业职业道德的特征.....	(30)
第一节 商业职业道德的服务性.....	(31)
第二节 商业职业道德的公平性.....	(35)
第三节 商业职业道德的政策性.....	(38)
第四节 商业职业道德的媒介性.....	(40)
第四章 商业职业道德的作用.....	(43)
第一节 对提高服务质量改善服务态度起推动作用.....	(44)

第二节	对提高社会效益坚持社会主义方向 起保证作用	(47)
第三节	对提高经济效益坚持商业改革起指 导作用	(49)

第二讲 商业职业道德规范的基本内容(52)

第五章 商业职业道德规范的主要内容(52)

第一节	社会主义商业职业道德规范的核心	(52)
-----	--------------------------	------

第二节	社会主义商业职业道德规范的主要 内容	(54)
-----	-----------------------------	------

第六章 商业采购道德的基本要求(58)

第一节	加强采购道德建设的重要意义	(58)
第二节	商业采购道德的基本内容	(61)

第七章 商业销售道德的基本要求(68)

第一节	销售道德建设的重要意义	(68)
第二节	商业销售道德的基本内容	(70)

第八章 商业储运道德的基本要求(80)

第一节	商业储运工作的地位及进行储运道 德建设的意义	(80)
-----	---------------------------------	------

第二节	商业储存道德的基本内容	(83)
-----	-------------------	------

第三节	商业运输道德的基本内容	(86)
-----	-------------------	------

第九章 饮食业服务业道德的基本要求(90)

第一节	加强饮食业服务业道德建设的意义	(90)
-----	--------------------------	------

第二节	饮食业服务业道德的基本内容	(92)
-----	---------------------	------

第十章 商业企业管理道德的基本要求(97)

第一节	商业企业管理道德的重要作用	……(97)
第二节	商业企业管理道德的基本内容	……(101)
第三讲	商业职业道德建设	……(105)
第十一章	商业职业道德的教育	……(105)
第一节	商业职业道德教育的主要内容	……(106)
第二节	商业职业道德教育的方法	……(107)
第三节	商业职业道德教育的领导	……(110)
第十二章	商业职业道德的建设和必要措施	……(114)
第一节	制订和执行商业职业道德规范	……(114)
第二节	奖惩赏罚分明贯彻按劳分配原则	…(118)
第三节	提高商业职工文化业务技术素质	…(120)
第四节	改善商业服务设施和职工生活设施	……(122)

第一讲 商业职业道德概述

三百六十行,各行各业,都有各自的职业道德。商业自然不能例外。那么,商业职业道德是怎样来的,它的内容是什么,有哪些特征,提倡它又有什么作用。对这些问题,每一个商业工作者都应该有所了解。

第一章 商业职业道德的由来

商业职业道德,是不是现在才有的呢?或者是谁为了赶时髦,别出心裁提出来的呢?不是。那么,它是在什么时候产生的,后来又怎样发展变化的呢?

要弄清楚这个问题,先要了解职业道德是怎样产生的。我们人类的祖先,在原始社会里生活,一个人单独同自然界作斗争是不可能的,一定要集合起来依靠集体才能生存。他们在采集和狩猎时,总是几十个人一起行动,结合成一个一个的人群。开始的时候,劳动并没有什么分工,采来的野果野菜,打来的牲畜,大家集体消费。这样,大约过了几十万年到一百多万年,经过母系氏族社会,到父系氏族社会,生产发展了,物质资料也比较丰富了,农牧业的剩余产品多了起来,社会开始有了分工。起先是畜牧业从农业中分离出来,以后手工业又与农业相分离。最早,在原始社会初期,人们共同生产生活,并没有意识到人与人之间、集体与集体之间有什么矛盾。随着

生产的发展,社会分工的进步,氏族社会建立之后,人与人之间相互关系就逐渐复杂化,逐渐地需要调整个人利益和集体利益之间的关系。人们按照社会分工,在从事各种职业活动时,就不是杂乱无章,无拘无束了,而是有了各种规定和规则,有了是和非的标准。这就是最初的职业道德现象。到了脑力劳动和体力劳动逐渐分离,并产生阶级之后,才逐渐明确了各种职业的行为规范,形成了职业道德。

商业产生之后,就必然要有相应的行为规范来调整商人与顾客之间,商业内部人与人之间的相互关系,商业职业道德也就随之产生了。在商业出现以前的一段很长的历史时期里,人们进行的还只是物物交换。物物交换,包括以货币为媒介的商品交换,都是商品所有者以自己的商品直接和他所需要的另一种商品相交换,统称直接交换。这种直接交换,还不能称为商业。商业的产生,是在商品交换日益频繁,交换地区不断扩大,产销之间不可能都直接见面,而需要一些人专门组织商品交换的时候,就有了专门把商品买进卖出的业务,这才是商业。

以上我们可以比较清楚地了解到,职业是随着社会分工产生的,道德是在人们社会物质生活中形成的。职业道德起源于最初的社会分工,随着社会的发展变化,职业道德也在不断地发展变化。商业职业道德,也和其他职业道德一样,是社会经济状况的产物。

第一节 最早的商业职业道德

我国最早的商业是从什么时候产生的呢?在夏朝,也就是在夏禹治水之后,就开始出现了专门从事商品交换,把商品

买进卖出，从中渔利的人。不过，这时候这样的人还是不多的。到了商朝，商人已经成为一个独立的社会阶层，商品交换也成了—个独立的专门的社会职业，成为社会上一种必不可少的社会分工。因为这种职业在商朝正式形成，后世人就把商品买卖，从事商品流通的行业称为商业。当时的商族人到四面八方去做生意，也到其他部族（如周族）去经商。后来周灭商，重农轻商，轻视商族人，就把做买卖的人叫做商人（今“商人”一词的出典就由此而来）。开始的时候，人们只把长途贩运称为“商”，坐在本地做买卖的人叫做“贾”（念古gǔ），所谓“行商坐贾”。以后，不管是“行商”还是“坐商”，统统叫做商人了。

商业职业道德和其他道德一样，是由社会生产关系决定的，并随着商业的发展而发展。商朝同夏朝一样，是奴隶制国家，商王和各级贵族，都拥有许多奴隶。当时，农业、畜牧业、手工业都很发达，剩余产品也增多了。奴隶主为了要有更多的消费品满足自己的需要，他们广泛地收罗玉石、海贝、鲸骨、龟甲等珍品特产，同时用自己的农产品、手工业品，去同西西或北而的羌、吕、鬼方、土等地方交换牲畜、皮革、羊毛等。社会分工越来越细，生产进一步发展，商品交换不断扩大，交换地区也已超越国境。奴隶主不愿东奔西走，这种专门从事交换的活动，就通过奴隶管家率领奴隶去进行了。商朝的商业活动，是“官家买卖”，在奴隶主手下“小臣”的指使下，奴隶们从南到北，穿东走西，把商品运来运去，或者就地交易买卖。这些奴隶小臣以至“管家”，就成了专门从事商品买卖的专业人员了。当时，商业职业道德是怎样的呢？它就是满足奴隶主的需要，为奴隶主服务，听从奴隶主的调遣。

商朝以后，到了西周初期，这时是我国奴隶社会的鼎盛时

期。西周的农业生产比商朝发达，是社会经济的主要部门。商业还是操纵在官府的手里，商品交换只能在官府允许的范围内有限度地发展。在西周的重农政策之下，商业奴隶的地位是最低的。到了西周中期，社会经济条件起了变化。原来是一个家族为经济单位的共同生产，共同分配，逐渐成了以各个家庭为经济单位进行狭小的、地方性的商品交换。有些重要产品，如粮食、牲畜等，则被积聚起来，通过为数众多的私商之手，作远距离的贩运。城乡之间的交换就比过去进一步扩大了。这样不受官府控制的私人商业，逐渐地活跃起来了。但是，西周统治者对商业是有种种限制的，因为官府是当时最大的买主和卖主。对上市的商品，参与交易的人，市场的管理，都有种种限制和监督。服从官府的限制，接受官府的督促，都成为当时商业职业道德的要求。

第二节 封建社会的商业职业道德

我国的封建社会经历了几千年的历史，从春秋战国，到宋、元、明、清。在整个封建社会里，商业的社会地位一直是比较低的，是受社会轻视的。“重本抑末”，就是“重农轻商”的思想，长期地占主导地位。商业虽然随着社会生产的发展而不断发展，但是常常受封建社会的束缚，这是与我国长期以农立国、自给自足的自然经济占重要地位有关。“抑末”就是“抑商”，这是当时统治者的一项经济政策，主要是限制大商人的势力恶性膨胀，使农业生产所需要的劳动力不致于过多地被占用，但对于商业互通有无、调剂余缺的作用，则并不否定。轻商思想则是由于封建等级观念和轻视体力劳动的思想产生的。当时所谓君子“好义而不言利”，认为小人只晓得利。看

不起商人——生意人，是长期来形成的一种道德观念。到了封建社会后期，有的朝代则反对重农轻商，有的朝代就变成“农商并重”。这些对商业职业道德自然都有直接的影响。春秋初期，齐国的商业发展较快，对内、对外贸易都比较发达。齐桓公任用了一个商人出身的管仲当丞相。管仲为商业制订了一系列政策，对官商、私商都有一套管理的办法，而且还管得相当严格。比如，不论官商私商，都要集中住在一处，不准随便迁来迁去。还规定商人的儿子要继承其父亲的事业，以保持职业的稳定性。主要商品像盐、铁由国家专卖，私人不得经营。还要求商人精通本行的专业知识。这些无疑成为当时的商业职业道德了。

封建社会，特别是在商业刚开始兴起的时期，商品变换的特点是等价交换。当时叫做贱买贵卖。商人通过低价买进，高价卖出，从中渔利。这样做当时还是符合商业道德要求的。

到了战国时期，商人对社会积极作用的一面和消极作用的一面都日益明显。积极作用方面，是促进自然经济的分化，推动社会制度的进步，通过经营盐铁、农牧业的产品，丰富了社会资源；通过商品的长途贩运，发挥了互通有无，调剂余缺的作用。消极作用方面，是有些商人囤积居奇，投机倒把，以次充好，操纵物价，使劳动者越来越感到中间剥削的厉害。当时，人们对商业道德的评价是这样的：认为社会上有两种商人，一种叫“诚贾良商”，是诚实的好商人；一种是“贪贾奸商”，是贪财图利的坏商人。诚实的好商人，他们在商品贱、价钱低的时候就买进，商品价格贵的时候就卖出，不搞囤积居奇。贪财图利的坏商人则相反，商品价格高时就大量买进，弄得市场价格越来越高，他们从中投机倒把，重利盘剥。当时有个名叫白圭的，就被人们称之为“诚贾”、“良商”。他有一套经商的“原

则”，就是人家要卖出时我就大量买进，人家要买进时，我就大量卖出。粮食丰收时，农民要卖出大量多余的粮食，粮价下跌，他就及时收购，也不抑价；粮食歉收时，青黄不接，农民很需要买进粮食，粮价上涨，他就及时卖出，也不抬高价格。客观上起到了调剂供求的作用。尽管白圭同样是“贱买贵卖”，不等价交换，他的行为对农民是有好处的，所以被称为“诚贾”、“良商”。

秦始皇统一六国后，统一了度量衡。市上出售的商品也不得二价，使买卖公平更有保证了。商业职业道德也向前推进了一大步。

在封建社会，封建统治者对商人的囤积居奇、投机倒把、哄抬物价等商业行为，采取不同的态度和政策，对商业道德就有不同要求。如汉武帝时的桑弘羊（当时的财政部长）制订、推行盐铁酒类的官营专卖，接着又设立均输和平准机构。控制全国商品，从官商大贾手里夺回了盐铁和贸易的控制权。这样就限制了商人的投机活动和中间剥削，打击了官商大贾的不道德的商业行为。

但是，到宋、明以后，比较进步的政治家、思想家认为“权法不宜太多”，反对官商的商品专卖政策。因为，经济干涉思想会起一种消极的、阻碍经济发展的坏影响。

在我国封建社会后期，商业道德中还有一种“行会道德”。这种“行会道德”就是从事同一职业的人或商店结成一个团体，规定了一些必须共同遵守的行业规矩，如不许偷工减料、不许哄抬物价、不许强拉别人的顾客等。如果谁违反了规定，不仅会受到同行的舆论谴责，还要受到行会的惩罚。

封建社会的商业职业道德，渗透了封建等级制度和宗法制度的影响。比如师徒关系，就是严格按照封建等级制度来

规定徒弟应当如何对待师傅，师傅可以如何对待徒弟的。学徒进店，先要认定一位师傅，或叫“先生”。师傅有的就是店主，有的则是“阿大先生”，是店主授权的全店业务负责人，实际就是经理或是账房先生。学徒进店拜“先生”，要跪在红毡毯上恭恭敬敬地下拜，还要呈上一笔“先生钱”，请吃“拜师酒”。学徒拜了师傅以后，就要对师傅唯命是从，师傅叫干什么，就得干什么；要尊敬师傅，如师傅吃饭，学徒要为师傅盛饭；还要遵守店规等等。这种传统的规矩，一直延续了很长时间。在封建社会的商业职业道德中，贯穿着许多忠孝节义的内容，也有是体现当时社会公德的。处于被统治地位的商业劳动者也养成了一些商业的传统习惯。如讲信用，重商誉，老少无欺等。

第三节 资本主义社会的商业职业道德

资本主义社会的商业职业道德，比奴隶社会、封建社会的商业职业道德有了进步，由于商品经济的发展，个人主义、利己主义成为占统治地位的道德。商业职业道德主要是为资本家获取最大限度的利润服务的。我国在半封建、半殖民地社会时期，商业职业道德既保留着封建道德的残余，又渗透着资本主义的道德，其主要原则是唯利是图、利己主义和金钱至上。但是商品经济总是同激烈的竞争联系在一起的，而竞争又是对谁也不讲情面的。任何一个商业资本家，要想在竞争中获得利润，求得生存，求得发展，就得讲究商品质量，讲究商业信誉，讲究服务水平。了解这一点非常重要，这能使我们理解，为什么旧中国的商店老板，当今资本主义国家的商业资本家也要讲究商业道德，有时候还做得非常认真的道理。因为道德和利益总是一致的。资本主义的商业职业道德归根到底

是为维护资本家的利益服务的。纯粹的利己主义是无法调节职业关系的。就是说，资本家在考虑商业利益时，也要考虑到顾客利益。许多资本家为什么总是主张“薄利多销”，而不搞“厚利多销”呢？“厚利”了不是能赚更多的钱吗？不能。因为有别的资本家在竞争，“厚利”了就无法“多销”，甚至一点销不出去。但薄利是有限度，有原则的。有句行话，“千做万做，蚀本不做”。薄利多销还是为了获取最大限度的利润。因此，资本主义商业，不论以什么方式讲商业职业道德，本质上都是利己主义，根本的出发点和目的都是为了追求个人或小团体的利益。当然，我们也应当看到，资本主义的商业职业道德，不是绝对地全部都是阶级道德的具体体现，如同奴隶社会、封建社会一样，资本主义商业职业道德有许多是受到社会公德的影响的，如礼貌待客、讲究信誉等。

那么，资本主义商业职业道德有哪些表现呢？归纳起来，大体有以下几种：

一、将本求利，天经地义

在资本主义社会里，放本钱，做生意，只要你有本领，不管赚得多少利润，都是合法合理的，都是符合商业职业道德的。只要不抢不偷，不图不义之财，做生意赚钱是天经地义的，所以都公开谋求“生意兴隆通四海，财源茂盛达三江”，向往“一本万利”、“招财进宝”。在同业中，谁能赚大钱，发大财，就被看作是有本领的，是很光彰的。在资本主义商业的同行中，囤积居奇，抬高物价，并不视为是缺德的。因为有货不卖，各有自由。早晚市价不同，在物价经常波动的社会里，也是合情合理的。但这种囤积居奇、抬高物价的商业行为，则常常受到社会舆论的指责。如抗日战争初期，就有一首指责奸商的歌，歌词大意是：“你你你，你这个坏东西，市面上柴米油盐日日贵，你

一大批，一大批，囤积在家里……”也有指责投机倒把的米商为“米蛀虫”、“米杀坯”的。说明这种商业行为，在同业中虽不受谴责，但人民大众是反对的，被认为是违反社会公德的。

二、重商业信誉，争名牌名店

旧商业内部，是比较讲信用的。谁在同业资金拆放中赖账，谁讲定价格后肆意推翻，谁签订合同后任意撕毁，那在同业中，就失去信誉了。一家商店，一旦在顾客中赢得了信誉，做出了名牌，就不肯轻易放弃，而要千方百计保住。大家都想争得名牌商店的地位。许多老板总是标榜自己商店是金字招牌，百年老店。在上海人民大舞台剧场对而有一家“天晓得”商店，是卖药梨膏的，名气很响，开始只有一家，后来变成两家，都说自己是真正的“天晓得”，争来争去，相持不下。他们两家在招牌下而都画有一只乌龟，都想说明对方是冒牌的。但到后来谁也搞不清哪一家是真正的名牌店。再如老正兴菜馆，上海不知道有多少家，有的招牌上标上“真老正兴”，有的标上“真正老正兴”。无非是想证明自己商店牌子最老，信誉最好，以此争取更多的顾客。

“公平交易，老少无欺”，在同行中被公认为是应有的商业职业道德，并以此来衡量商店的信誉。许多商店在店门两旁写着“真不二价”“意叟无欺”。那么，是不是真是这样的呢？应当说，大多是这样做的。商店常常还会主动提醒顾客：“不怕货比货，只怕不识货。”说明这家商店的商品是价廉物美，货真价实的。时间一长，商店就做出牌子了。

三、骗煞人，不偿命

说“无商不奸”，这是过份的，不能说个个商人都是靠欺骗发财致富的。但确有不少商人是运用诈骗术的。前面不是提到“价廉物美”、“货真价实”能赚钱吗？怎么又说商人搞诈骗呢？