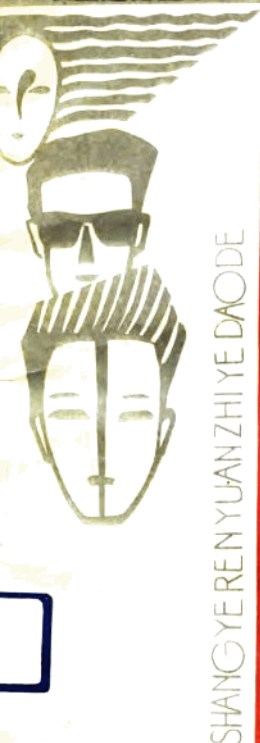


职业道德丛书



SHANGYE RENYUAN ZHIYE DAODE

# 商业人员职业道德



黑龙江科学技术出版社

## 职业道德丛书编辑委员会

主任委员 戚贵元

副主任委员 霍方侠 马国良

李新生 于文义

编辑委员 (按姓氏笔划为序)

于文义 马国良 王崇一 卢庆武  
齐亮祖 齐 贤 孙桂兰 孙景泰  
华锡甲 刘铁岩 刘叙和 刘树民  
乔士辉 李贵德 李新生 佟常青  
戚贵元 陈龙俊 杨旭辰 罗宪祯  
孟贵山 胡祥明 高文化 高曰岭  
强金龙 曹连荣 谭方之

责任编辑 范震威

封面设计 王 伟

切實加強商業職業道  
法教育，做到貨真價實，老  
少無欺。達到貨暢其流，物  
尽其用。

姜育



壬午年  
二月廿日

加強聯誼道德建設  
樹立良好社會風尚

成貴元 八九年  
春

# 目 录

## 绪论 职业道德概论

|                     |      |
|---------------------|------|
| 第一节 职业道德及其特征        | (1)  |
| 一、职业道德的含义           | (1)  |
| 二、职业道德的基本特征         | (3)  |
| 第二节 社会主义社会的职业道德     | (6)  |
| 一、社会主义社会职业道德的特征     | (6)  |
| 二、社会主义社会职业道德的基本规范   | (10) |
| 三、社会主义社会职业道德建设的重要意义 | (12) |

## 第一章 加强社会主义商业职业道德建设

|                     |      |
|---------------------|------|
| 第一节 社会主义商业职业道德      | (17) |
| 一、商业与商业职业道德         | (17) |
| 二、社会主义商业职业道德        | (20) |
| 第二节 加强社会主义商业职业道德建设  | (22) |
| 一、社会主义商业职业道德的性质和特征  | (22) |
| 二、加强社会主义商业职业道德建设的意义 | (24) |
| 三、加强社会主义商业职业道德建设的任务 | (25) |

## 第二章 社会主义商业职业道德的结构

|                      |      |
|----------------------|------|
| 第一节 努力开展社会主义商业职业道德活动 | (29) |
|----------------------|------|

|                       |      |
|-----------------------|------|
| 一、商业职业道德活动            | (29) |
| 二、努力开展社会主义商业职业道德活动    | (30) |
| 第二节 努力发展社会主义商业职业道德关系  | (32) |
| 一、商业职业道德关系            | (32) |
| 二、努力发展社会主义商业职业道德关系    | (33) |
| 第三节 努力树立社会主义商业职业道德观念  | (35) |
| 一、商业活动的发展与商业职业道德观念的更新 | (35) |
| 二、努力树立新的社会主义商业职业道德观念  | (38) |

### 第三章 社会主义商业职业道德的基本原则

|                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| 第一节 确定社会主义商业职业道德基本原则的依据           | (40) |
| 一、社会主义商业职业道德规范的体系                 | (40) |
| 二、确定社会主义商业职业道德基本原则的依据             | (41) |
| 第二节 我国社会主义商业职业道德的基本原则             | (43) |
| 一、“为顾客服务，对社会负责”是我国社会主义商业职业道德的基本原则 | (43) |
| 二、商业人员要自觉地坚持社会主义商业职业道德的基本原则       | (45) |

### 第四章 社会主义商业职业道德规范 (上)

|               |      |
|---------------|------|
| 第一节 干商爱商，忠于职守 | (47) |
| 一、商业劳动的重要性    | (47) |

|                       |      |
|-----------------------|------|
| 二、干商爱商，献身商业·····      | (50) |
| 三、勤奋劳动，忠于职守·····      | (53) |
| 第二节 精通业务，勇于创新·····    | (55) |
| 一、刻苦学习，掌握本领·····      | (55) |
| 二、对待工作，精益求精·····      | (56) |
| 三、努力创新，搞活商业·····      | (58) |
| 第三节 关心集体，爱护公物·····    | (60) |
| 一、关心集体，以店为家·····      | (60) |
| 二、爱护商业企业的公共财产·····    | (62) |
| 第四节 公平买卖，讲究信誉·····    | (64) |
| 一、公平买卖，讲究信誉的重要意义····· | (64) |
| 二、公平买卖·····           | (65) |
| 二、讲究信誉·····           | (67) |

## 第五章 社会主义商业职业道德规范（中）

|                          |      |
|--------------------------|------|
| 第一节 文明经商，礼貌服务·····       | (70) |
| 一、文明经商、礼貌服务的必要性和重要性····· | (70) |
| 二、文明经商的主要内容要求·····       | (72) |
| 三、礼貌服务的主要内容和要求·····      | (75) |
| 第二节 实行人道，以诚待人·····       | (79) |
| 一、社会主义商业应该讲社会主义人道主义····· | (79) |
| 二、实行人道，以诚待人的主要内容和要求····· | (81) |
| 第三节 互相协作，合理竞争·····       | (84) |
| 一、互相协作，合理竞争的必然性和必要性····· | (84) |
| 二、相互协作的主要内容和要求·····      | (86) |
| 三、合理竞争的主要内容和要求·····      | (27) |

## 第六章 社会主义商业职业道德规范（下）

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| 第一节 一视同仁，童叟无欺.....               | (90)  |
| 一、继承和发扬一视同仁，童叟无欺商业职业道德传统的意义..... | (90)  |
| 二、一视同仁，童叟无欺的具体要求.....            | (93)  |
| 第二节 遵纪守法，执行政策.....               | (97)  |
| 一、遵纪守法，执行政策的意义.....              | (97)  |
| 二、遵纪守法，执行政策的要求.....              | (99)  |
| 第三节 讲求效率，多做贡献.....               | (100) |
| 一、讲求效率，多做贡献的意义.....              | (100) |
| 二、提高效率，多做贡献的要求.....              | (103) |

## 第七章 商业领导干部的职业道德

|                     |       |
|---------------------|-------|
| 第一节 热心商业，勇于献身.....  | (106) |
| 一、热爱商业，要有荣誉感.....   | (107) |
| 二、忠于职守，要有事业心.....   | (107) |
| 三、勤奋学习，知多识广.....    | (108) |
| 四、积极进取，大胆开拓.....    | (108) |
| 第二节 以权创业，为商清廉.....  | (110) |
| 一、以权护商，力排万难.....    | (110) |
| 二、以权尊人，调动职工积极性..... | (111) |
| 三、以权爱民，温暖千万家.....   | (111) |
| 四、以权养廉，甘当清官.....    | (112) |
| 第三节 容人融事，团结合作.....  | (113) |
| 一、要容人.....          | (113) |
| 二、要融事.....          | (114) |

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| 第四节 培植内在的影响力和吸引力····· | (116) |
| 一、要有自知之明，严以律己·····    | (117) |
| 二、敢于决策，富于创造·····      | (118) |
| 三、服从全局，兼顾各方·····      | (118) |
| 四、公仆意识，为民服务的精神·····   | (119) |

## 第八章 商业企业管理人员的职业道德

|                                            |       |
|--------------------------------------------|-------|
| 第一节 商业企业管理人员的职业道德的作用·····                  | (121) |
| 一、从实现中国商业现代化看企业管理<br>人员的职业道德作用·····        | (122) |
| 二、从商业企业的自身发展看企业管理人员的<br>职业道德作用·····        | (123) |
| 三、从实现商业全心全意为人民服务的宗旨看<br>企业管理人员的职业道德作用····· | (123) |
| 四、从开放搞活看商业管理人员的职业道德作用<br>·····             | (124) |
| 第二节 商业企业管理人员的职业道德特点·····                   | (125) |
| 一、多重性特点·····                               | (156) |
| 二、示范性特点·····                               | (127) |
| 三、稳定性特点·····                               | (127) |
| 第三节 商业企业管理人员的职业道德规范·····                   | (127) |
| 一、坚持社会主义商业的管理方向·····                       | (128) |
| 二、热爱本职，献身本职工作·····                         | (129) |
| 三、遵纪守法，执行政策·····                           | (133) |
| 四、为领导当好参谋，为群众当好服务员·····                    | (135) |

## 第九章 售货员、服务员的职业道德

|              |       |
|--------------|-------|
| 第一节 售货员的职业道德 | (138) |
| 一、售货员工作的职业特点 | (138) |
| 二、售货员的职业道德要求 | (141) |
| 第二节 服务员的职业道德 | (149) |
| 一、服务员工作的职业特点 | (149) |
| 二、服务员的职业道德要求 | (151) |

## 第十章 采购和批发人员的职业道德

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 第一节 采购员的职业道德    | (157) |
| 一、商业采购员的职业特点    | (157) |
| 二、商业采购工作中的道德问题  | (159) |
| 三、采购员的职业道德要求    | (160) |
| 第二节 批发人员的职业道德   | (165) |
| 一、商业批发人员的职业特点   | (165) |
| 二、商业批发工作中的道德问题  | (166) |
| 三、商业批发人员的职业道德要求 | (168) |

## 第十一章 个体商业者的职业道德

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| 第一节 个体商业活动中的职业道德问题              | (173) |
| 一、个体商业在社会主义商业中的地位               | (173) |
| 二、个体商业活动中的职业道德问题                | (175) |
| 三、提高个体商业者的职业道德水平<br>与社会主义精神文明建设 | (179) |
| 第二节 个体商业者的职业道德准则                | (180) |

- 一、经商思想端正，对社会负责.....(181)
- 二、买卖公平，诚实守信.....(183)
- 三、遵纪守法，执行政策.....(185)
- 四、发挥特长，合理竞争.....(187)

## 第十二章 商业职工的道德品质

- 第一节 商业职工的道德理想.....(190)
  - 一、商业职工的人生追求与幸福.....(190)
  - 二、商业职工的人格与荣辱.....(193)
  - 三、商业职工的道德理想.....(196)
- 第二节 培养良好的商业职工的道德品质.....(197)
  - 一、商业职工的道德品质.....(197)
  - 二、商业职工的道德品质的形成与特征.....(199)
  - 三、商业职工的道德品质的构成.....(201)
  - 四、培养社会主义商业职工的道德品质.....(202)

## 第十三章 自觉进行商业职业道德修养

- 第一节 商业职业道德修养的重要性.....(205)
  - 一、自觉地进行商业职业道德修养  
的重要意义.....(205)
  - 二、商业职业道德的不同层次.....(211)
- 第二节 商业职业道德修养的内容.....(214)
  - 一、商业职业道德意识的修养.....(214)
  - 二、商业职业道德行为修养.....(215)
  - 三、商业道德关系中适应能力和  
协调能力的修养.....(217)

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 第三节 商业职业道德修养的根本途径.....        | (219) |
| 一、在商业实践中锻炼培养.....             | (219) |
| 二、立足本职，不懈追求，努力攀登<br>道德高峰..... | (220) |

#### 第十四章 商业职业道德评价

|                         |       |
|-------------------------|-------|
| 第一节 必须广泛开展商业职业道德评价..... | (222) |
| 一、商业职业道德评价作用.....       | (222) |
| 二、商业活动中的善恶评价.....       | (226) |
| 第二节 商业职业道德评价的标准和方式..... | (227) |
| 一、商业职业道德评价的标准.....      | (227) |
| 二、商业职业道德评价的方式.....      | (230) |
| 后记 .....                | (234) |

## 绪论 职业道德概论

职业道德是社会道德的重要组成部分，是共产主义道德原则和规范在职业行为和职业关系中的特殊表现。揭示职业道德的一般特征及其历史发展，特别是研究社会主义各种职业道德的具体规范，对于在各个领域实施共产主义道德教育，建设社会主义的精神文明，都具有十分重要的意义。

### 第一节 职业道德及其特征

#### 一、职业道德的含义

道德是调整人们之间以及个人与社会之间相互关系的行为规范的总和。由于人类的社会生活包括职业生活、家庭生活和公共生活三个领域，所以与之相适应，道德也分成职业道德、家庭婚姻道德和社会公德。由于在社会中人们的职业生活是人类赖以生存和发展的最基本的实践活动，因此，在整个社会的道德体系中，职业道德占有十分重要的地位。它更直接更集中地反映着一定社会和一定阶级的道德面貌和道德要求，形成了一般社会道德存在的特殊形式和方向。

所谓职业道德，概括地说，是指从事各种职业工作的人们，在整个职业活动中，在思想和行为方面应当遵循的道德规范或准则。在阶级社会中，职业道德是各个阶级的道德在职业生活中的特殊表现，它既反映着职业行为的道德调解的特殊方向，又反映着具体的职业或行业活动的特征。各种不同的职业，表现各种不同的社会行为。道德的复杂性和具体

性不仅表现在不同阶级道德的类型上，而且也表现在各种各样的职业道德或行业道德中。恩格斯批判费尔巴哈的“适用于一切时代、一切民族、一切情况”的形而上学道德论时指出：“实际上，每一个阶级，甚至每一个行业，都各有各的道德，而且也破坏这种道德，如果他们这样做而不受到惩罚的话。”<sup>①</sup>在这里恩格斯肯定了阶级社会的道德，带有明显的阶级性、职业（或行业）特征，揭示了各个阶级和各种行业的道德在社会中所处的地位。它告诉我们，脱离经济基础和阶级关系的超历史、超阶级、永恒不变的道德是不存在的；同时还要看到人类为了自身的生存和发展，必然形成各种不同的职业，人们在各自的职业活动中逐步形成了带有职业特色的道德意识和道德行为，这就要求我们对职业道德做具体的分析，如教师道德、科技人员道德、医务人员道德、服务人员道德、公务员道德等等。

那么，职业道德是如何在职业活动中形成的呢？人类的职业生活是一个历史的范畴。人类社会的职业生产是在原始社会末期出现畜牧业和农业以及手工业和农业的大分工以后，随着生产和需要的发展，经过无数次的分化和组合，一直到现代社会条件下出现了政治、经济、科学、教育、文化艺术等多类型的职业，形成了错综复杂的职业关系。这些职业关系作为人的社会关系的一个重要方面，它对人们的道德意识和道德行为，特别是对个人道德发展方向产生重大影响，并最终形成了各自的职业道德。具体分析之所以产生职业道德就在于：

第一，由于职业或行业的复杂分工，从事不同职业或行

<sup>①</sup> 《马克思恩格斯选集》第4卷，第226页。

业的人，对社会承担着不同的职责。它决定了人们对生活目标的确立和生活道路的选择，形成了不同的职业理想，从而不同程度地影响着人们的人生观和道德理想。

第二，不同的职业或行业，在社会上有着不同的地位和利益以及不同的权利和义务。它既直接影响人们的道德观念和评价社会行为的道德标准，也形成了特殊的道德习惯和道德传统。

第三，由于各种职业的工作内容、活动条件、生活方式的特殊性，直接影响人们的兴趣、爱好和情操，形成了人们的具有职业特征的品格和作风，甚至决定着人们行为发展的特殊方向。

总之，人们所从事的职业活动，是各种职业道德产生和发展的实践基础。人们在各种职业生活的实践中，不断地认识自然的规律性和人对自然的关系，同时也通过各种职业实践认识人 and 人之间的道德关系以及个人对社会的关系，逐步形成了自己的与职业密切相联系的道德心理、道德观念、道德标准和道德理想。可见人们的职业道德是在各种职业的实践中形成和发展的。

## 二、职业道德的基本特征

职业道德是人们从事职业实践活动的产物，那么，职业道德具有哪些特征呢？

### 1. 时代性

职业道德是随着职业分工的形成而产生和发展的，因此，它同职业一样，是一个历史的范畴，具有明显的时代性。人类社会的职业分工，是随着人类历史的发展，从单一到复杂，由

低级到高级,历经无数次的分化和组合,形成了现代数以千计的职业和行业。人类社会在职业分工上的分化与组合,反映了社会生产力的发展水平,反映了社会阶级关系的变革,也势必反映职业道德的主要含义和规范要求。它不仅对同一时代的整个社会的道德习俗和道德传统产生巨大的影响,而且也对同一时代的整个社会的道德习俗和道德传统产生巨大影响。

## 2. 职业性

职业道德同人们的职业活动相联系,因此职业道德带有明显的职业性。职业道德在作用范围上,主要表现在实际从事一定职业的人们中间,即主要表现在“走上社会”的成年人的意识和行动中。从事职业活动的人们,不仅是为社会尽职尽责,而且还是为自身生存,因而职业活动是人们为了自身生存而对社会应履行的义务。这种依附关系,确定了不同的职业或行业所形成的职业道德,必然有着特殊的方向和内容。我们研究职业道德,就要十分注意职业性的特点。

## 3. 稳定性和继承性

职业道德在内容上与各种职业生活和职业要求密切结合,具有较强烈的稳定性和继承性,往往表现为世代相袭的职业传统,形成了人们比较稳定的职业心理和职业习惯。一个人在少年生活阶段或学校生活阶段形成初步的道德意识和道德行为,但这只是职业道德的准备和基础,极不成熟和不稳定。职业道德形成后,在很大程度上改变了一个人在少年生活阶段或学校生活阶段所形成的品格,从而使家庭影响和学校教育初步形成的道德意识和道德行为打上职业的烙印,更加趋于成熟和稳定。

## 4. 实践性和实用性

职业道德在形式上比较具体、多样，具有较大的实践性和实用性。各种职业活动中，从本职业出发，为了适应本职工作的具体条件和人们的能力要求，往往采用一些简明的规章制度、工作守则、生活公约、劳动规程、岗位责任、技术条例等等，这些具体的职业道德规范附以简明扼要、生动活泼、易于实践、方便适用等特点，有助于人们在职业的生活实践中养成良好的道德习惯。

基于职业道德具有以上的一些基本特征，因而职业道德能使一般道德原则和道德规范在实际生活中充分发挥作用，对职业工作者的思想和行为发生经常的深刻具体的影响，成为一般道德原则和道德规范的重要补充。所以，历史上各个社会的统治阶级和伦理学家，都十分注意对职业道德的研究，注意职业道德对个人思想和行为的深刻影响，并在职业的实际生活中注意利用职业道德的具体形式，促进人们形成坚守本职工作的事业心和责任感，鼓励人们刻苦钻研本职的业务和技术，约束人们服从本职的领导和秩序，提倡人们团结协作并努力争取集体的荣誉，从而培养本阶级所需要的合格的人才，树立适合于社会要求的道德风尚，促进各项事业的发展。

职业道德是在特定的职业生活中形成的特殊的道德形式，但它决不是离开阶级道德、社会公德而独立存在的道德类型。相反在阶级社会里，职业道德的存在和发展，始终受着阶级道德的制约和影响。职业道德与阶级道德之间的关系，就是特殊与一般、个性与共性的关系。任何一种形式的职业道德都在不同程度上体现着阶级的要求，反映着一定的阶级道德的影响。其制度和影响的程度，则取决于该职业同