

现代商业道德

戴顺芳

东南大学出版社

(苏)新登字第 012 号

内容简介

全书共分五章和四个附录,内容包括:道德概论,职业道德和社会主义商业道德,社会主义商业道德的原则,社会主义商业道德的主要规范,社会主义商业工作者的道德修养及附录:商业营业员(服务员)营业守则,营业员服务细则,日本、美国商业道德简介,接待外宾的礼貌。书中各节末附有复习思考题。

本书哲理简明,深入浅出,通俗易懂,具有较强的针对性、适应性和实用性,适用于广大商业工作者,特别是商业营业员、采购员的培训及中专、中技、职校有关专业的教学和学习。

责任编辑 吴鹏飞

前 言

我国正在进行的社会主义现代化建设，是党在社会主义初级阶段的根本任务。社会主义现代化建设，不仅要建设高度的物质文明，而且要建设高度的精神文明。道德建设是精神文明建设的-一个重要内容。商业道德建设又是社会道德建设的一个重要方面。无论是当前还是今后，加强社会主义商业道德建设，对于促进社会主义物质文明和精神文明建设，对于深化商业体制改革，对于纠正行业不正之风和提高社会道德水平，对于培养和造就有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义商业一代新人，都具有迫切和深远的意义。

为了适应改革开放的新形势，加强商业部门的职业道德建设，进一步提高广大商业职工的道德水平，使他们以高尚的道德情操，立足本职，献身商业，全心全意地为国家、为生产、为人民群众服务，特编写了《现代商业道德》。

本书比较系统地介绍了道德的基本概念、社会主义商业道德的特点和职业责任、社会主义商业道德的原则、社会主义商业道德的主要规范和社会主义商业工作者的道德修养等内容，还附录了《营业员服务细则》、《日本、美国商业道德简介》和《接待外宾的礼貌》。

本书哲理简明，深入浅出，通俗易懂，具有较强的针对性、适应性和实用性，适用于广大商业工作者，特别是商业营业员、采购员的培训和商业职业学校、商业技工学校的《商业经营》、《商品经营》、《购销经营》、《营业员》专业的教学和学习使用。为便于教学和学习，每节还附有复习思考

题。

南京经济师协会副理事长、高级经济师后文洙同志对本书的编写提出了宝贵的意见，在此表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，不当之处在所难免，恳请批评指正。

编 者

1992年5月

目 录

第一章 道德概论	1
第一节 道德的本质	1
第二节 道德的属性	8
第三节 道德的产生与发展	12
第四节 道德同上层建筑中其他因素的关系	24
第二章 职业道德和社会主义商业道德	33
第一节 职业道德	33
第二节 社会主义商业道德	37
第三节 社会主义商业道德的特点	41
第四节 社会主义商业道德的职业责任	45
第五节 加强社会主义商业道德建设的意义	51
第三章 社会主义商业道德的原则	59
第一节 社会主义经营方向原则	60
第二节 社会主义的集体主义原则	67
第三节 优质服务原则	73
第四节 社会主义的人道主义原则	81
第四章 社会主义商业道德的主要规范	85
第一节 热爱本职 献身商业	85
第二节 货真价实 买卖公平	89
第三节 热情礼貌 顾客至上	94
第四节 遵纪守法 廉洁奉公	101
第五节 信誉第一 诚信无欺	105
第六节 规范服务和规范管理	111

第五章 社会主义商业工作者的道德修养	119
第一节 商业道德修养的目的和意义	119
第二节 商业道德修养的内容和要求	122
第三节 商业道德修养的途径和方法	132
第四节 做一个道德高尚的商业工作者	136
附录一 商业营业员(服务员)营业守则	144
附录二 营业员服务细则	145
附录三 日本、美国商业道德简介	150
附录四 接待外宾的礼貌	163

第一章 道德概论

道德这个问题，一般说来人们都很熟悉。在我们的家庭生活中，在社会交往中，在工作过程中，都有一个道德问题。比如，某某道德高尚，某某道德败坏，某某做事总讲道德，某某这事做得真缺德等，这都是对人的言行作出道德上的评判。如何理解道德，并在实践中遵守道德，这不是每个人都能做到的。一个商业工作者，如何遵守社会主义商业道德，全心全意为人民服务，也并不是件容易的事。因此，要理解商业道德，并在实践中遵守社会主义商业道德，首先对道德的基本概念要有一个了解。

第一节 道德的本质

要弄清道德的本质，并不那么容易。下面，让我们通过道德概念的由来，再了解道德的含义、道德的结构和道德的作用等有关道德本质方面的问题。

一、道德概念的由来

“道德”一词，在我国由来已久。早在两千多年以前，就有“道”和“德”两个字出现了。那时，“道”与“德”是两个概念，后来发展成为一个概念。

“道”，原指道路，后逐步引伸为事物运动、发展变化的原则、规律和道理。老子说：“道”是“夫莫之命而常自然”的，这是说“道”为客观自然规律。孔子说：“志于道，据于德，依于仁，游于艺”。这里的道，就是做人的根本原则。

老子讲的“道”虽与孔子有所不同，但从伦理学上分析老子讲的“道”，则是指行为的最高原则，同孔子所说的“道”基本相同。

“德”，最初见于《周书》，指感情或信念。但儒家和道家的解释不尽相同。儒家认为，“德”就是实行某种原则，感到心中有所得；就是为他人做好事，使别人有所得，自己也感到心安理得。如朱熹说：“德者，得也。得其道于心，而不失之谓也。”道家则认为，世上事物所得之自然就是德，即人的本性。如庄子说：“物得以生为之德”。

“道德”一词最早连在一起使用并加以解释的是我国战国末期的著名思想家荀况。他说：“礼者，法之大兮，类之纲纪也，故学至乎礼而止矣。夫是之谓道德之极”。指的是人们在各种伦理关系中表现的道德境界、道德品质和调整这种关系的原则和规范。此后，历代又有许多关于道德的解释。从伦理学的角度把我国古代有关道德的说法加以概括，就是人们懂得了做人处世的道理和原则，并能以身作则，身体力行，就叫做有道德。诚然，我国古代名人、学者所讲的“道德”与我们今天所讲的“道德”在概念上有相关和共同之处，但也不尽相同。今天，在我们社会主义社会，对“道德”的理解，既有它的广度和深度，又有它深刻的时代和阶级的含义。我们所提倡的无产阶级道德即共产主义道德，是人类历史上最进步最伟大的道德。它既继承了历史上一切进步道德的精华，又在这个基础上把道德境界发展到了一个崭新的阶段。

二、道德的含义

道德是指人们的行为应当遵循的原则和标准，又是对人们的思想和行为进行评价的标准。通俗地说，道德就是做人

的道理和规矩。

道德反映着人们的行为标准，反映着人与人之间、个人与社会之间的关系，也是调整人与人之间、个人与社会之间关系的行为规范的总和。道德，既是一种行为准则，又是一种评价标准。作为行为准则，是对自己而言，就是应当怎样选择自己的行为，怎样调整自己与他人及社会的关系，怎样走正确的人生道路；作为评价标准，既是对他人而言，也是对自己而言，就是对人的思想动机、行为选择作出评判。道德以好与坏、善与恶、是与非、美与丑、荣与辱、公正与偏私、诚实与虚伪、正义与非正义等概念，通过社会舆论、内心信念和传统习惯的力量来评价人们的行为，使人们懂得哪些是应该做的，是道德行为；哪些是不应该做的，是不道德行为。从而，使大家遵守一种共同的道德规范，达到调整人与人之间、个人与社会之间关系的目的。

在我们的现实生活中，每个人总是处在各种各样的社会关系中。就家庭来说，有父母子女关系，兄弟姐妹关系，夫妻关系；就职业岗位来说，有同事关系，上下级关系；就社会来说，有同志关系，朋友关系，个人与集团关系等。由此，道德可分为婚姻家庭道德、职业道德和社会公德（社会公共道德）三大部分。婚姻家庭道德是指父母子女、兄弟姐妹、夫妻关系中应遵循的行为准则；职业道德是指各行各业人员应具有的职业行为准则；社会公德是指处理人与人之间、个人与组织、个人与社会关系中应遵循的行为准则。因此，为了保障正常的社会秩序，无论是婚姻家庭道德，还是职业道德和社会公德，都必须有一定的原则和规范来约束人们的行为，调整人们之间的关系。从这个意义上说，道德就是调整人与人之间、个人与社会之间关系的行为规范。

三、道德的结构

道德是一种特殊的社会现象，是可以被人们感知的外在形态。现实生活中的道德现象是多种多样、错综复杂的。整个道德体系主要是由道德活动、道德意识、道德原则和道德规范四个部分构成的。

1. 道德活动

道德活动是指人们能用一定的善恶观念进行评价的群体活动和个人行为。道德活动是形成道德意识的基础，并能使已经形成的道德意识得于巩固和提高。道德行为、道德评价、道德教育和道德修养是道德活动的主要内容。所谓道德行为，是指人们在相互关系中所采取的那些有意识、有选择，能进行道德评价的行为。如大公无私、助人为乐就是一种高尚的道德行为；损人利己，损公肥私就是一种不道德行为。所谓道德评价，是指根据一定的道德原则和规范，对他人或自己的行为所作的善恶判断；道德评价是依靠社会舆论、内心信念和传统习惯等形式进行的。所谓道德教育，是指一定的社会和阶级为了使人们履行某种道德义务，按一定的道德原则、规范和理想，对人们进行道德启发和道德灌输，它是使人们的道德意识转化为内在品质的重要步骤。所谓道德修养，是指人们对自己的道德意识、道德品质和道德行为等方面进行自我剖析、自我教育、自我改造和自我陶冶，它对人们道德品质的形成起着重要作用。

2. 道德意识

道德意识是指在道德活动中形成并影响道德活动的各种具有善恶评判价值的社会心理（含阶级、民族、职业心理等）和个人心理，以及道德观念、道德情感、道德意志、道德信念、道德理想和道德理论体系。所谓心理，是指人的头

脑反映客观现实的过程，反映人的思想、感情和意志等内心活动；所谓道德观念，是指人们对行为善恶的一种认识和看法；所谓道德情感，是人们根据一定的道德观念所产生的道德感情；所谓道德意志，是指坚持某种道德行为的毅力；所谓道德信念，是指人们对道德义务的信仰和责任感；所谓道德理想，是指做人的最高标准和奋斗目标；所谓道德理论体系，是指研究道德现象的起源和发展，道德的作用，人们的行为规范，道德教育和道德修养的方法等问题的科学。必须指出，道德意识对道德活动具有指导和制约作用，并有向道德活动转化的趋势，如心理活动过程，也可看作道德活动的一个方面。

3. 道德原则

道德原则是指人们的言行所依据的法则。道德原则是道德意识的主要成份，在整个道德体系中占有极重要的地位。道德原则比道德规范更具鲜明的时代性和阶级性。在私有制社会里，统治阶级总是把个人主义作为最基本的道德原则；在公有制社会里，统治阶级则把集体主义作为最基本的道德原则。因此，道德原则最能体现道德关系的本质，体现道德活动的方向。

4. 道德规范

道德规范是指一定社会条件下评价和指导人们行为善恶的准则。道德规范是人们在一定的道德活动和道德意识基础上形成的。它作为一种社会准则，指导和制约人们的道德意识和道德活动，体现道德意识和道德活动的统一。在道德规范类型中，既有一定社会或阶级的社会公共道德规范，又有职业道德规范，爱情、婚姻、家庭中的道德规范。要是没有道德规范，道德就不可能发挥其调整人们之间、个人与社会

之间关系的作用，人们之间、个人与社会之间的关系就会矛盾重重，社会生活的正常秩序就无法得到维持。

四、道德的社会作用

马克思主义强调社会物质生活条件特别是社会经济关系对道德的决定作用，但同时肯定道德对社会物质生活条件的反作用，即道德的能动作用。道德的社会作用主要表现在以下几个方面：

第一，道德能促使产生它的经济基础的形成和巩固。在人类历史上，每当一种新的经济基础取代旧的经济基础时，由新的经济基础产生的道德总是以自己的善恶标准去宣扬新的经济基础的合理性和正义性，抨击旧的经济基础的腐朽性和非正义性，唤起人们为推翻旧制度建立新制度而斗争，从而促使新经济基础的形成和巩固。一种新的经济基础建立起来以后，由它产生的道德，不仅表明维护这一制度的正义性，而且会形成一套道德理论和规范，使人们的行为尽力约束在维护新的经济制度的范围内。但当这种经济制度走向灭亡并被更新的经济制度代替以后，与这种经济制度相适应的道德会极力同新道德进行斗争，阻碍更新的经济基础的建立和巩固。我国社会主义制度的建立已经四十二年了。社会主义和共产主义道德在人们的心目中已牢牢扎下根。但我们不能不看到，直到现在，封建主义、资本主义的道德在我国还没有真正消失，它们还在作拼死的抵抗，还在腐蚀着人们的灵魂。对此，千万不能丧失警惕。我们一定要加强共产主义道德教育，抵制腐朽的剥削阶级道德的侵袭，进一步巩固社会主义的经济基础。

第二，道德能在极广的范围内对人们的态度和行为进行评价，调整人们的行为和各种关系。在社会生活中，每个人

不是孤立存在的，总要同家庭成员、集团成员和社会上各种各样的人打交道。在人们交往过程中，不可避免地会发生这样那样的矛盾。为了解决人们之间的各种矛盾，调整人们的行为和各种关系，保证社会生活的正常秩序，社会舆论这个“道德法庭”就会进行干预，对人们的态度和行为进行或褒或贬的评价，大到人们对集体、社会和人类进步事业的态度，小到个人行为是否文明礼貌，是否触犯法律，其作用范围极为广泛。

第三，在阶级社会中，道德是阶级斗争的重要武器。新的社会经济制度的建立和旧的社会经济制度的灭亡，本质上反映了一个阶级推翻另一个阶级的阶级斗争。在这个过程中，各个阶级总要通过道德宣传教育，使本阶级的道德观为本阶级的成员所认识和接受，自觉履行自己的道德义务和道德责任，以调整本阶级内部的关系，并使本阶级成员团结起来，为本阶级的根本利益而斗争。同时，利用本阶级道德的优势地位，对敌对阶级的成员施加影响，千方百计感化他们，转变他们的道德观，把他们的思想和行为纳入本阶级道德规范的轨道。

第四，道德是影响社会生产发展的重要精神力量。社会的发展首先表现为社会生产力的发展。马克思主义告诉我们，人是社会生产力发展中最革命、最活跃的因素。人的活动，总是受一定的思想意识指导的。因此，人们的道德观念必然对人们的劳动态度、工作效率发生积极的或消极的影响，从而影响社会生产的发展。处在社会主义初级阶段的我国人民，在党的领导和教育下，在改革春风的吹拂下，必然会进一步发扬社会主义、共产主义道德，必然会以极大的劳动热情，积极工作，提高效率，发展社会生产力，加快社会

主义现代化建设的步伐。

复习思考题

1. 我国古代对“道德”一词是怎样解释的？
2. 什么是道德？道德可分为哪三部分？
3. 道德的结构是怎样的？
4. 道德有哪些社会作用？

第二节 道德的属性

道德是一种社会意识形态。它同政治、法律、宗教和文学艺术等社会意识形态一样，属于上层建筑。道德在其产生和发展过程中，有如下属性：

一、道德具有对经济关系的依赖性

马克思主义哲学告诉我们，经济基础决定上层建筑，上层建筑必须适应经济基础，必须为经济基础服务；有什么样的经济基础，就有什么样的上层建筑。因此，作为上层建筑的道德，是由社会经济基础所决定，又为社会经济基础服务的。恩格斯说：“所有以往的道德，归根到底都是社会当时经济状况的产物”，“人们自觉地或不自觉地，归根到底是从他们阶级地位所依据的实际关系中——从他们进行生产和交换的经济关系中，吸取自己的道德观念。由此可见，道德是由一定的经济关系决定的。

道德对经济关系的依赖性，表现在有什么样的经济关系，就有什么样的道德体系；经济关系的变革，必然会导致道德体系的变革。人类社会发展的每一个阶段，出现了不同社会的经济关系，也就产生了不同社会的道德。即原始社会

有原始社会的道德，奴隶社会有奴隶社会的道德，封建社会有封建社会的道德，资本主义社会有资本主义社会的道德，社会主义社会有社会主义社会的道德。诚然，我们既要看到经济关系对道德的决定作用，也要看到道德对经济关系的反作用，即能动作用。只有这样，才符合辩证唯物主义的观点。

二、道德具有阶级性

在阶级存在的社会里，道德具有鲜明的阶级性，剥削阶级和被剥削阶级的道德是根本对立的，超阶级的道德是不存在的。恩格斯指出：“社会直到现在还是在阶级对立中运动的，所以道德始终是阶级的道德；它或者为统治阶级的统治和利益辩护，或者当被压迫阶级变得足够强大时，代表被压迫者对这个统治以反抗和他们的未来利益。”例如，在我国封建社会中，有地主阶级和农民阶级，相应的就有地主阶级的道德和农民阶级的道德。地主阶级极力宣扬“三纲五常”、“忠孝节义”等封建礼教，这是他们为维护本阶级的统治和利益服务的道德规范；而农民阶级则宣传等贵贱、均贫富等道德原则。可见，在同一社会里，剥削阶级和被剥削阶级的道德是根本对立的，不同阶级的道德都是为本阶级利益服务的。

三、道德具有相对独立性

道德对于经济关系，并不是消极被动的，而是具有相对的独立性。

一方面，道德的发展，往往落后于经济关系的变革。旧的经济关系虽然已被新的经济关系所代替，但建立在旧的经济关系上的道德，还会长期在人们的社会生活中发生影响，并对新的经济关系起破坏作用，阻碍新的经济关系的巩固和发展。例如，我国封建地主阶级的统治被推翻四十余年了，

而封建道德的残余仍然存在，封建迷信活动、封建买卖婚姻在一些地区仍然存在。

另一方面，道德有时能成为变革旧的经济关系的先导。旧的经济关系虽然尚未变革，但却出现了代表新的经济关系的因素。在新旧经济关系处在交替过程中，会在旧的经济关系中孕育着某些新道德的因素，预示着未来道德发展的趋势。例如，在西欧封建社会末期，资本主义的生产关系尚处在萌芽阶段，资产阶级的道德就已经产生了。在资产阶级大革命中，“自由”、“平等”、“博爱”等道德观念，成为向封建王朝进攻的强大思想武器，起了变革旧的经济关系的先导作用。在资本主义社会里，无产阶级已逐步形成了自己的道德观念，提出了“全世界无产者联合起来，推翻资产阶级专政”的战斗口号，充分体现了未来社会主义经济关系的愿望和要求。巴黎公社的诞生，世界上第一个社会主义国家的建立和我国人民埋葬蒋家王朝，建立社会主义的新中国，可以说都是无产阶级的道德观念充分发挥了先导作用。

道德的这种相对独立性，反映了道德对经济关系的能动作用。同时，也说明了道德的发展是新与旧、善与恶、进步与反动的斗争。新的、进步的、高尚的道德，总是同旧的、落后的、卑下的道德相比较而存在，相斗争而发展的。道德的发展永远不会停止。即使到了共产主义社会，在道德观念上也还是有新与旧、正确与错误的斗争。

四、道德具有历史继承性

道德是在社会实践中产生和发展的，并随着社会生产力的发展和生产关系的变革而发展。《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》中指出：“道德是经济基础的反映，而不是脱离历史发展的抽象概念”。因此，永恒不变

的，适用于一切社会、一切阶级的道德是不存在的。每个历史时期，各个阶级的道德观念都是根据自己的利益，利用以往长期积累的道德观念中尚有生命力的概念和范畴，研究和概括本时代的道德现象，形成本阶级的道德体系。可以说，道德理论有其连续性，都是继承了过去的社会道德成果的。在继承过程中，取其精华，去其糟粕，即汲取道德的优秀成果部分，剔除其腐朽、颓废部分。我们中华民族有五千年的文明史，有许许多多的传统美德。我国古代在社会和家庭关系上的尊老爱幼、孝敬父母和师德中的“学而不厌”、“诲人不倦”、“吾一日三省吾身”等道德观念，现在仍为我们所提倡。

五、道德具有共同性

道德作为一种社会现象，具有社会性。在阶级社会里，道德的社会性包括阶级性和共同性两个方面。马克思主义伦理学强调道德具有阶级性，同时也肯定道德具有共同性。道德的共同性，也可以说是道德的全人类性。在不同的时代，人们在长期的社会生活中逐渐形成的，被全社会承认并实行的某些道德观念，具有共同性。例如，在社会生活中，走路时要遵守交通规则；看电影时不准抽烟，不能大声喧哗；在公共场所不要随地吐痰，不要乱扔杂物等，这是世界各国都认为是应遵守的道德。随着社会的进步和发展，道德的共同性因素会不断增加。但只有全世界都进入了共产主义社会时，才会真正出现全人类性的道德。

复习思考题

1. 怎样理解道德对经济关系的依赖性？
2. 为什么说，道德具有阶级性？
3. 怎样理解道德具有相对独立性？