

商业职业道德

北京市商业岗位培训
教材编审委员会 编

北京出版社

前 言

商业教育是现代商业活动的重要组成部分，而商业教育的教材建设，又是提高商业教育办学效益和教学质量的重要保证。

本世纪后十年是我国经济发展的一个新阶段，而以商业为主的第三产业将会有巨大的发展，商业教育担负着直接为商业发展培养人才的重任。为了适应商业改革和发展的需要，为了适应商业教育改革的需要，我们组织一批具有实践经验，又长期从事教育、教学活动的教育工作者，编写了一批商业教育的教材。并聘请了各方面的专家和学者进行指导和审定。这些教材既适用于商业职工岗位培训，也适用于商业中等专业学校、技工学校、商业职业高中等院校使用。

《商业职业道德》是其中一本，此教材是根据中国科学院心理研究所时勘博士提出的职业的培训心理模拟教学的原理与方法编写而成的。

本书由以下同志撰稿：时勘、马芳芳 第一单元；张健第二单元；张健、朱锡彭 第三、四单元；闫艳丽 第五单元；张金华 第六单元；陈玉华、肖格 第七单元；张金华第八单元；陈京生 第九单元；张然 结束语；由时勘博士主编，吴涛参加了组稿工作。全书由北京市财贸管理干部学院郭志军副教授、张念宏同志统稿定稿。

北京百货大楼集团、北京西单商业集团的同志们对本书

提出了宝贵的修改意见，在此谨致谢意。

由于各方面的原因，这些教材难免有疏漏之处，在试用过程中，望各方面提出宝贵意见。

在编写北京市商业岗位培训教材过程中，我们得到了各方面的支持和帮助，在此，我们谨向有关单位、领导和同志们表示衷心的感谢。

北京市商业岗位培训教材编审委员会

1992年10月

目 录

前 言

第一单元 商业职业道德教育的目标、内容与方法·····	2
一、商业职业道德教育的目的·····	2
二、岗位培训的目标和主要内容·····	3
三、商业职业道德教育的方法及学习建议·····	4
第二单元 我国商业职业道德的发展概况·····	7
一、商业职业道德的产生和发展·····	7
二、我国商业职业道德的传统·····	9
三、新中国商业职业道德的发展 ·····	12
第三单元 社会主义市场经济与商业道德 ·····	16
一、商业、服务业在国民经济中的地位和作用 ·····	16
二、新时期的商业职业道德 ·····	21
第四单元 树立正确的职业观 ·····	35
一、商业职业观 ·····	36
二、职业理想 ·····	39
三、商业职业道德 ·····	46
第五单元 遵纪守法、克己奉公 ·····	54
一、法律、纪律与商业职业道德 ·····	55
二、商业工作中的主要法律 ·····	60
三、商业工作中的职业纪律 ·····	65
四、大公无私、克己奉公 ·····	68

第六单元 文明经商、优质服务	73
一、文明经商、优质服务的基本含义和作用	74
二、文明经商、优质服务的内容和要求	78
三、优质服务中的交往技能	90
第七单元 严守合同、信誉第一	101
一、商业信誉概述	102
二、遵守合同的基本要求	106
三、保证商业信誉的措施	109
第八单元 货真价实、公平交易	115
一、货真价实、公平交易是商业职业道德的重要内 容	116
二、货真价实、公平交易是社会主义商业必须遵守 的职业道德规范	118
三、信守货真价实、公平交易道德要求，做好商业 工作	124
第九单元 维护公德、反对歪风	132
一、社会公德	133
二、商业职业道德的自我修养	139
结束语	146
附录:	148
一、营业员、服务员 16 字服务规范	148
二、副食品售货员柜台纪律	148
三、日用工业品批发业务员服务规范	149
四、粮店职工职业道德规范	149
五、餐饮业服务规范	150
六、北京市友谊商业集团服务规范	150

第一单元 商业职业道德教育的 目标、内容与方法

学习目标：商业职业道德教育的目标、内容与方法
在学习本单元之后，你应当：

- A. 识记：商业职业道德教育的目的和主要内容。
- B. 理解：各学习单元的相互关系。
- C. 应用新的教学方法。

你知道吗？

△商业职工为什么要接受商业职业道德教育？

△本书一共有多少学习单元？它们之间有何关系？

△本书采用了什么编写方法？怎样阅读本书才会有更大的收获？

道德本来是属于伦理学的范畴，但是，如果将它与职业结合起来，就远远越出了伦理学这一范畴。商业职业道德是专门探讨服务于人的商业行业工作人员的职业道德，它不仅与伦理学，而且与经济学、管理学、社会学、心理学等范畴的内容都有广泛的联系。在改革开放的今天，商业工作者要适应不断变化的要求，不仅要更新自己的知识、技能，而且要培养自身高尚的职业道德。

一、商业职业道德教育的目的

商业作为第三产业的重要组成部分，不仅要实现商品价值，同时要创造商品价值（如：服务商品价值），每个企业正是靠着实现和创造商品的价值才生存和发展着，并推动着第一产业、第二产业及至全社会的进步，而这一切都离不开职业道德教育。商业职业道德教育的目的就是要通过系统的岗位培训，使受培训学员从理论上掌握商业道德观念和基本规范，并体现于日常的商业服务工作之中，它的意义是：

（一）加强商业职业道德教育，有助于促进企业生存和发展

在商品经济条件下，服务质量是商业服务企业的生命线。商业靠优质服务、等价交换来实现商品的价值、满足消费者需求。优质服务离不开职业道德。等价交换既是商品经济的原则又是职业道德的重要准则。所以，不进行职业道德教育，不提高职业道德素质，不培养良好的职业道德行为就不可能使企业生存、发展。这一点在服务业更是显而易见。服务业是生产和经营服务产品的行业。服务产品又是服务业的劳动者借助一定的物质设施通过服务劳动创造的无形服务效用。这种无形服务效用的特殊内含使得服务产品的表现形式更多的是一个活动过程，正是这个服务活动过程始终渗透了职业道德行为。所以，服务业加强职业道德教育，提高职业道德素质意义重大。职业道德是商业服务业服务质量的内含，必须加强商业道德教育。

（二）加强商业职业道德教育，有助于提高企业竞争能力

在商品经济条件下，竞争是不可避免的。竞争随着商品

经济的深入，卖方市场转入买方市场而越加激烈。服务质量是企业的生命线，又是竞争最主要的手段。过去常讲“人叫人千声不语，货叫人点头就来”，那是在不发达的商品经济条件下，纯商品的竞争。现在不同了，竞争使产品质量都在力求过硬，而且不相上下，产品质量是竞争一个重要条件，但产品如何更快地实现其价值，必须抓服务质量的竞争。而提高服务质量又离不开职业道德这一核心。为此，应该改变过去的看法，叫作“货比货不相上下，货靠人叫人才来”。

(三) 加强商业职业道德教育，有助于改善职工生活

一个企业的兴衰与每个职工息息相关。企业的兴旺靠的是服务质量的不断提高，服务质量的核心又是职业道德，一个企业职业道德形象的塑造又是靠每个职工的努力。所以，加强道德教育提高职业道德素质，企业就可以提高两个效益。企业兴旺了，每个职工就可以得到切身的实际的物质利益从而改善生活。

二、岗位培训的目标和主要内容

在商业职业道德教育的目的的阐述中已经指出，岗位培训的目标就是达到岗位规范中有关职业道德的要求，这是总体目标。要实现这个总体目标需要逐项完成一些子目标，明确这些子目标及其相互关系，对于阅读本书是很重要的。

随着现代科学技术的不断进步，人们的物质生活水平不断提高，加上引进不少新技术来装备商业服务行业，在职商业职工在岗位上要想适应优质服务的要求，一生中要经历多次的岗位培训。岗位培训包括对在岗者知识、技能和态度的培训，商业职业道德属于态度的范畴，归结起来，一共包括9个子目标，即9个学习单元。

第一单元即本单元，从态度的范畴描述商业职业道德的总体内容结构；第二单元是历史的角度介绍商业职业道德的发展历程，第三单元则介绍了在社会主义市场经济的新的历史条件下对商业职业道德的要求。这两个单元为学习第四单元，即树立正确的职业观提供了基础。

第四单元从商业职业观、职业理想和商业职业道德三方面阐述了职业道德所涉及的一些基本概念，它为讲述职业道德规范的具体内容提供了相应的理论依据。

第五~第九单元介绍了商业道德规范所涉及的五个方面的内容：遵纪守法、克己奉公；文明经商、优质服务；严守合同、信誉第一；货真价实、公平交易；维护公德、反对歪风。在介绍每一项内容时，都讲述了这些道德规范的依据，必要的基础知识和法规，并引用一些生动的事例予以说明。

三、商业职业道德教育的

方法及学习建议

商业职业道德课是一种明显区别于专业技术课的科目，它既要求获得新的知识和技能，又要求形成某些情感体验，还要求通过训练、不断巩固为习惯化的行为方式。所以，我们将采用一些新的教学方法，例如：

（一）视听教学法 通过观看电视录像、电影或录音教学缩短课堂与现场的差距，增强对各种情境的实际感受。

（二）计算机辅助教学 通过计算机呈现预先设计的程序，让学员去解决各种问题，提高应变能力。

（三）模拟教学法 将商业活动中的各种情境在课堂训练中重现，要求学员扮演各种角色，从心理上模仿他们的思维方式进行交流，达到训练目的。

(四) 案例研究法 在教学过程中, 根据所学单元内容, 教师提出某一具体的生活、工作实例, 供大家分析、讨论, 最终形成解决方法。

最后, 为了学好这门课程, 建议大家:

第一, 在学习每个学习单元之前, 要检查相关单元的内容是否已学过, 相关单元是所学单元的基础, 如果没有学, 就要先补上。

第二, 要注意学习单元中提出的识记、理解、应用的内容, 这是考核的依据。要注意, 识记、理解和应用分别表示三种不同的掌握水平, 特别要掌握牢“应用”中所规定的内容。

第三, 商业职业道德教育是一项实践性很强的培训活动, 学习中, 建议大家要把学习内容中涉及的一些理论问题与自己所在部门的实际情况结合起来分析, 这才利于自身道德水平的提高。

第四, 商业职业道德课的考核虽然有书面考核、操作考核, 但更主要的是实际表现, 商业职业道德课的最重要的考核指标应是职工学习后在工作岗位的现实表现。所以, 学习本课程时一定要对照自己的行为表现, 争取不断进步、全面发展。

自测作业

课堂讨论题:

1. 为什么要在职工岗位培训中开设“商业职业道德”课?

2. 为什么在学习商业道德规范之前, 要回顾我国商业道德的发展历程? 在社会主义市场经济的新形势下, 我们应当

具备什么样的商业职业道德？

3. “提高素质、开拓创新”与培养自身的职业道德有什么关系？

小 结

本学习单元为全书的开端，重点介绍了《商业职业道德》的目标，主要的子目标，并阐明了各单元的相互关系，最后介绍了学习本书的方法，这为后面八单元学习打下了基础。

第二单元 我国商业职业道德 的发展概况

学习目标：商业职业道德的起源、我国商业职业道德的传统、新中国的商业职业道德

在学习本单元之前，你应当掌握的单元是：第一单元
在学习本单元之后，你应当：

- A. 识记：我国商业职业道德的起源和传统。
- B. 理解：商业职业道德观念和口号的内涵。
- C. 应用：学习和继承优良传统，不断提高个人的职业道德水平。

你知道吗？

△商业道德何时萌芽？

△“公平交易，诚实无欺”源于什么时代？

△在改革开放的今天，商业职业道德观念有什么新变化？

一、商业职业道德的产生和发展

职业道德是人类社会道德的一个重要组成部分。在人类历史上，职业道德是伴随着社会分工和社会职业的出现而萌芽和产生的。研究社会主义商业职业道德，不仅需注重它的现状，而且应该研究我国商业道德的历史传统。因为社会主

义商业道德是历史上商业道德的继承和发展。认真总结商业职业道德的传统和经验，对社会主义商业职业道德的进一步发扬光大具有重要的意义。

职业道德萌芽于原始社会末期，形成于奴隶社会。我国的奴隶社会是从商朝开始的。据《周礼·考工记》记载，商代大的职业分工就有六种：王公、士大夫、百工、商旅、农夫和妇功。王公的职责是“坐而论道”，士大夫的职责是“作而行之”，百工的职责是“审曲面执，以飭五材，以辨民器”，商旅的职责是“通四方之珍异以资之”，农夫的职责是“飭力以长地财”，妇功的职责是“治丝麻以成之”。不同职业有不同的职责，也就有不同的职业道德要求。《论语·子张》中说：“百工居肆以成其事，君子学以致其道”。意思是说，工匠们在工场中完成他们的本职工作，君子则用学习来获得真理。各有各的职责和职业道德。

职业道德在封建社会得到了发展。在封建社会中，职业道德具有封建的本质，当然也包含有某些人类道德文明的一些共同因素。这些因素至今仍然对我们还有一定的借鉴意义。比如，孔子提出的教师的道德原则：“有教无类”、“学而不厌，诲人不倦”；唐代名医孙思邈对医德的概述：对病人不论贫富、亲疏，都要“普同一等，皆如至亲”；清代史学家章学诚对历史学家的史德作了论述：“能具史识者，必知史德，德者何？谓著书者之心术也。”史学家只有心术平正，秉笔直书，客观公正，才能成为有道德的史学家；对官吏的道德要求“不营私舞弊”、“不循私情”、“王子犯法与庶民同罪”、推崇包公、海瑞等“清官”。

职业道德在资本主义社会得到了进一步的发展，形成了独立的体系，并相应出现了以职业道德为研究对象的职业伦

理学，如新闻记者伦理学、工程师伦理学、律师伦理学等等。但是，由于资本主义是以私有制为基础的，各种职业道德不可避免地要打上阶级社会的烙印，受到资产阶级利己主义道德原则的影响，因而带有很大的局限性。我们要吸取其中某些合理的有借鉴意义的道德因素加以继承和发展，为改革开放服务，为商业现代化服务。

二、我国商业职业道德的传统

商业是我国古代经济生活中的一个十分重要的行业，它和人民群众的日常生活密切相关，几乎所有的人都要和商人打交道。张择端的《清明上河图》、《马可·波罗游记》等文艺作品曾形象、生动地描绘了我国古代商业繁华的景象。闻名世界的“丝绸之路”将中国的古代文明传播到落后的西方社会，使中国的长安城成为世界经济贸易中心。我国航海家郑和率领世界上最庞大的远洋船队，开通了海上“丝绸之路”沟通了亚非各国之间的友好贸易往来。我国古代许多内陆和沿海城市商贾云集、京杭大运河及江淮各江湖帆樯林立，商船往来如梭。

商业职业道德伴随着商业的发展而发展。古代文献中也记载了经商者的职业道德风貌。商贾们为了快些发财，不能不注意自己的行为道德，以取得顾客信任，达到“生意兴隆通四海，财源茂盛达三江”的目的。人们要求经商者要有公平交易、诚实无欺的经营作风，因为这直接关系到顾客的切身利益。《周礼》上记载了当时的市场原则：“凡治市之货贿、六畜、珍异，亡者使有，利者使阜，害者使亡，靡者使微。”意思是说对市场上的商品，没有的要使其有，有利于人的要使其多，有害于人的要使其没有，奢侈品要使其减少。

要做到公平交易，诚实无欺，首先要严格度量衡管理。历史上官府都比较重视对度量衡的管理。秦始皇统一了全国的度量衡。西汉长安城中设九市，各市都由“令长”管理。汉代商人还要有“市籍”，就是商业登记制度。管理“市”政的官吏除收税外，还捉拿盗贼、检查度量衡。“市”官检查了度量衡后在上面盖上“官律所平”字样，表示合格。

唐代的市場管理比前代更为完备。在市場专设官吏、度量衡管理、维持市场秩序、取缔非法活动等方面都有明文规定。例如规定“诸行以滥物交易者，没官，诸在市及人众中相惊动，令扰乱者，杖八十。”就是说，如有假冒商品，以次充好做交易的，货物没收；如有在市場上扰乱的，打八十大板。

到了近代，市場管理规定更加严格。1851年爆发的太平天国农民革命，建都南京后，规定经商者“不得奇货自居”、“不得抬高市价”、“不得垄断渔利、有害民生”、要实行“公平交易”原则。因此，在太平天国范围内出现了“百货流通、万商辐辏”、“商贾云集，交易日数十万金”的繁荣景象。

这些经商原则和规定反映了社会和群众对商业职业道德的要求。但是在封建社会里这些制度不可能真正执行，往往是一种口号而已。

自古以来，我国人民在商业活动中还有讲究质量、树立信誉、注重服务态度等优良传统。

我国民族资本主义工商业产生在半殖民地半封建社会，它受到帝国主义和封建势力的压制，发展缓慢。在生产经营和市場销售等方面都存在着危机和困难，因此，为了在竞争中站住脚跟，求得生存和发展，民族工商业一般都比较注重提高商品质量，改善服务态度，争取获得信誉。一些老字号

的厂店都是以商品质量上乘获得信誉的。在讲究商品质量的同时，还提出严格的服务准则。所谓“开门喜迎三江客”、“见客面带三分笑”、“和气生财”这些生意经成为商业每个职员职业道德准则。还提出诸如“买卖不成仁义在”、“宾至如归”、“重义轻利”等服务口号。资本家为了获得更多的利润，而强调服务态度和商品质量，往往因顾客的身份和地位的高低而不同对待，见人行事。这是他们的阶级本性决定的。但总的说来，服务态度、商品质量是资本家视为有关企业声誉和经营成败的大问题。例如旧上海的四大商业公司之首的永安公司非常讲究商品质量和服务态度。公司附设的工场雇用的都是上海第一流的技工，公司委托加工的，也都是第一流技术的工场，制作的鞋帽、服装等质量好、款式新，因此，销路一直很好。该公司出售的食品做到新鲜、卫生。规定烂水果不上柜台，隔夜面包、糕点半价处理给职工。公司还规定，凡顾客进入商场，营业员应主动、热情服务，切不可“视若无睹”。“如顾客挑选之货未惬其意，应善为解释，态度须诚挚。顾客选货物，或须由柜顶取货，勿嫌烦难；无论换取百数十次，均须和颜悦色，遵命唯谨”。也就是要求营业员百问不厌、百挑不烦。公司还要求营业员不但在顾客选购商品时主动介绍商品的性能、特点和维护保养知识，而且还应按顾客要求把商品送到家中。如发现商品质量问题，公司负责包退、包换、包修。上海协大样绸布店明文规定：“做生意不得抽烟”、“顾客进门笑脸相迎，有问必答”，商品质量欠佳，保退保换。还规定延长营业时间，方便零散顾客。

还有更多的小商小贩，他们的经营方法灵活多样：有的送货上门，管挑管换；有的销售时间不受限制，随到随销；他们不嫌利润小，不避小生意。他们的周到服务很受群众的欢

迎。

我们广大商业工作者，应该继承和发扬我们民族进步的传统遗产。

如果说，在剥削制度下，传统商业道德的合理因素，必然会受到剥削阶级的根本利益的限制而很难真正实行，那么，在消灭了剥削阶级的社会主义制度下，这些合理因素就获得了发扬、光大的条件，通过对它的批判和改造，使它成为社会主义商业职业道德的一个组成部分。

三、新中国商业职业道德的发展

早在中国共产党领导革命根据地的新民主主义革命时期，就十分重视商业职业道德教育。中国共产党和根据地民主政府提出：尽可能地发展公营经济，大规模发展合作社经济，提倡和奖励私营经济。1928年5月，在井冈山茨坪办起了第一个公营商店，叫作“公卖处”。此后，其他地方的民主政府也相继办起了一批公营商店。1931年11月，中华苏维埃共和国成立后，开始有计划地组织公营商业，先后成立了中华苏维埃钨砂公司、博生股份有限公司、兴国樟脑股份有限公司和中华商业公司。1933年中央苏区成立了外贸局和粮食局。1935年3月，陕北苏区也成立了贸易局。公营商业在粉碎敌人经济封锁、保障军需民用、平抑物价、限制私商过分剥削等方面发挥了重大作用。苏区政府还提出了“关心群众生活、注意工作方法”的号召，苏区的商业道德风尚有口皆碑，深受群众称赞。抗日战争时期，各根据地在“发展经济，保障供给”的财经工作总方针指引下，一方面开展大生产运动，一方面加强了对商业的领导，成立了边区合作总社、边区贸易局、物资局、贸易公司、粮食局和工商局。除政府办