

商业道德讲话

山东省财贸工会 编

春秋出版社

商 业 道 德 讲 话

山东省财贸工会编写

春 秋 出 版 社

商业道德讲话

山东省财贸工会编写

*

春秋出版社出版

(北京颐和园东侧中央党校南院内)

中国青年政治学院印刷厂印刷

*

787×1092毫米32开 6.5印张 字数133千字

1987年6月第1版 1987年10月第2次印刷

印数4500册

ISBN 7-5069-0010-6/D·9

书号: 3492·16 定价: 1.20元

编写说明

本书是为适应社会主义商业道德建设的需要而编写的。全书由邱云章同志执笔编写（唐永鸿、许卫同志提供过三、四、五讲的编写《要点》），高广田同志作了修改；最后由宫云泮、马龙溪同志审阅了全稿。编写期间，山东省有关财贸部门的淳于毓骏、王锡才、王之光同志给予了热诚支持；部分基层工会的同志提供了许多好的材料和建议，在此谨向他们表示衷心感谢！

社会主义商业道德正在发展中。编写时我们始终坚持以《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》为指导思想，紧密联系商业经营服务工作的实际，并参考了有关资料。由于编写时间仓促，加之我们水平有限，缺点错误在所难免，敬请读者批评指教。

作 者

一九八七年三月于济南

目 录

绪 论 加强商业道德教育, 树立社会主义商风.....	1
一、开展商业道德教育是重要的思想建设.....	2
二、开展商业道德教育是时代的要求.....	2
三、开展商业道德教育是经商之本.....	4
四、开展商业道德教育是一项长期任务.....	5
第一讲 社会主义的商业道德.....	9
第一节 道德的基本含义.....	9
第二节 社会主义商业道德的基本原则和内容.....	20
第三节 社会主义商业道德的社会作用.....	27
第二讲 商业职工的职业志向.....	31
第一节 职业志向的基本含义.....	31
第二节 热爱本职, 培养干商爱商的职业感情.....	33
第三节 忠于职守, 确立干商爱商的职业志向.....	41
第三讲 商业职工的职业责任.....	48
第一节 职业责任的基本含义.....	48
第二节 商业职工基本的职业责任.....	52
第三节 商业职工尽责的基本要求.....	57
第四讲 社会主义商业的职业信誉.....	69
第一节 职业信誉的基本含义.....	69
第二节 建立商业信誉的基本内容.....	73

第三节	建立商业信誉的基本保证·····	81
第五讲	商业职工的道德风尚·····	85
第一节	道德风尚的基本含义·····	85
第二节	道德风尚的基本要求·····	89
第三节	努力提高服务技能·····	94
第六讲	商业道德规范与评价·····	107
第一节	商业道德规范及其推行·····	107
第二节	商业职业道德评价·····	115
第七讲	商业职工的道德修养·····	123
第一节	道德修养的基本含义·····	123
第二节	商业职工道德修养的基本内容·····	127
第三节	商业职工道德修养的基本方法·····	133

附 录

加强劳动纪律 培养职业道德 在两个文明建设中
发挥主力军作用

（全国总工会第十届执委会第四次

全体会议决议）····· 138

关于商业企业实行服务规范化的通知

中华人民共和国商业部（86）商管字第3号·· 143

基层供销社售货员服务规范（试行）

山东省平阴县城关供销社····· 147

采购站服务规范

山东省招远县毕郭供销社····· 152

收购员服务规范（试行）

山东省昌邑县供销合作社联合社····· 154

粮店营业员服务规范	
山东省东营市粮食局·····	157
粮油食品店服务规范（节选）	
山东省济南市粮食局·····	162
零售商店营业员服务规范（节选）	
山东省潍坊市东风百货商场·····	165
批发、储运、供应调拨、业务出差人员服务规范	
山东省青岛市百货文化用品批发公司·····	169
饭店、理发、浴池、照相业服务规范（试行稿）	
山东省泰安市商业局·····	181
青岛市四方旅社服务规范（试行稿）·····	193

绪论 加强商业道德教育 树立社会主义商风

建设具有中国特色的社会主义，不仅要有高度的物质文明，而且要有高度的精神文明。社会主义商业部门（包括商业、粮食、供销社、饮食、服务等行业）是国民经济的重要组成部分。在社会主义现代化建设中，商业是联结生产与消费、工业与农业、城市与乡村的桥梁与纽带。它不仅是引导和调节生产与消费的向导，而且是社会主义精神文明建设的重要“窗口”。商业系统的广大职工在平凡的岗位上，肩负着光荣职责，通过从事的各种经营活动，来支持工农业生产的发展，满足人们的物质文化生活需要，并且传播着社会主义的精神文明。因此，商业职工职业道德水平的高低，服务态度的好坏，服务质量的优劣，是至关重要的，它不仅关系到社会主义商业的信誉，同时也直接影响着人民群众的社会主义积极性和社会的安定团结。而且，商业服务部门如果加强了职业道德建设，树立了良好的经商风气，就会推动整个社会风气的好转，在国际交往中也会进一步向人们展示出我们社会主义国家和十亿中国人民的良好形象。社会主义商业所处的这一重要地位，决定了广大商业职工必须牢固树立全心全意为人民服务、为生产服务的思想，必须形成高尚的职业道德风貌。

一、开展商业道德教育是重要的思想建设

《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》指出：“社会主义精神文明建设的根本任务，是适应社会主义现代化建设的需要，培养有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义公民，提高整个中华民族的思想道德素质和科学文化素质。”

精神文明建设，包括思想道德建设和科学文化建设两个方面。它们渗透在整个物质文明建设之中，体现在社会生活的各个方面。培养具有高尚道德的一代新人，是社会主义精神文明建设的重要内容。社会主义商业道德，应该具体反映商业系统职业活动的特点，把社会主义道德的基本要求渗透到商业经营服务活动的全过程。所以，系统地进行商业道德教育，在所有商业职工和广大人民群众之间，建立和发展新型的社会关系，把全体商业职工逐步培养成为有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义新人，是商业系统一项重要的思想建设内容。

二、开展商业道德教育是时代的要求

党的十二大，向全党和全国人民提出了到本世纪末使我国工农业年总产值翻两番的宏伟目标。为实现这一目标，党中央作出了对内搞活，对外开放，全面进行经济体制改革的战略决策，从而使我国进入了一个改革开放的新时期。

《中共中央关于经济体制改革的决定》指出：“我国实行的计划经济，即有计划的商品经济，而不是那种完全由市场调节的市场经济。”在发展社会主义有计划的商品经济的新形势下，商业在国民经济中的地位和作用越来越重要了。要求我们把商品从生产领域，以最短的时间、最快的速度、最少的消耗转移到消费领域，使商品的价值得到实现。我国建国以来，商业发挥了重要作用，但还存在不少问题。根本问题是在党的十一届三中全会以前的三十年当中，形成了一种同社会生产力发展不相适应的僵化的商业管理体制，政企职责不分，条块分割，企业缺乏自主权，致使整个流通领域愈来愈缺乏生机和活力。因此，我们现在必须按照马克思主义的基本原理同我国实际相结合的原则，切实实行改革，以建立一个具有中国特色的、充满生机与活力的社会主义商业体制，逐步形成城乡畅通、地区交流、纵横交错、四通八达的现代化流通网络。商业改革的目的，就是高度发挥商业职工的积极性和创造性，增强本身的活力，搞活流通，促进生产，提高服务质量，方便人民的生活。进行改革，需要建立平等、和睦、团结、友爱的人际关系，需要正确处理与协调职工之间的关系，需要全体职工都具有高尚的职业道德。因此，进行商业道德教育是时代的要求。

我国是文明古国，礼仪之邦，中华民族有着优良的文化传统。新中国建立三十多年来，发生了天翻地覆的变化，生产不断发展，社会产品日益丰富，人们的文化生活不断提高，社会主义道德建设也取得了显著成绩。但是，另一方面，我国经受了两千多年的封建制度的束缚，封建道德在我国影响很深；近一百多年来在半殖民地社会历史条件下产生

的奴化思想，以及资本主义的腐朽思想，在我国也有较深的影响；加之我们在相当长的一段时间内受到“左”的观念的深刻影响，应该说，我们商业职工的道德观念、道德习惯同发展社会主义商品经济的要求，还是不相适应的。进行商业体制改革，要求广大商业职工继承中华民族和人类历史上的一切优良道德传统，并同各种腐朽思想及陈旧的道德观念作斗争，不断更新观念，以崭新的精神风貌去影响全社会。

三、开展商业道德教育是经商之本

商业是专门从事商品交换的部门，通俗地说就是“做买卖的”，即通过购、销、调、存等各个环节，把社会产品以商品的形式从生产部门送到消费者手中。但在我们社会里，商业部门又不单纯是做买卖的。社会主义商业部门受着党和政府的委托，其主要职能是组织社会的商品流通，促进社会生产，安排好城乡人民的生活，并为国家积累大量的建设资金。它的每一项购销活动，都是为了推进社会主义四化建设，直接为人民提供各种服务。商业工作涉及到千家万户，与人民生活息息相关。它在我国经济发展中的重要性将越来越明显。

当前，商业工作中存在着某些行业性不正之风，如商品销售搞搭配，经营重大轻小，有的甚至对顾客态度蛮横生硬，宣传商品时弄虚作假，出售商品时掺杂使假、少秤短两，购销业务不讲信用、索贿吃扣、以物谋私……。凡此种种，违背了商业系统全心全意为人民服务的根本宗旨，损害了社会主义商业的信誉，人民群众对此很不满意。商风不正

的根源，从根本上说是个职业道德问题。首先表现在对商业道德价值的认识有所欠缺；其次表现为没有树立起正确的商业道德观念；再次则表现为没有从根本上摆脱旧式庸俗商人鄙陋观念的影响。因此，培养高尚的商业道德，是端正商风的治本之道。

《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》指出：“在我们社会里，人人都是服务对象，人人又都为他人服务。我们社会对人的关心，社会的安宁和人们之间的关系的和谐，是同各个岗位上的服务态度、服务质量密切相关的。”我们商业企业的一项重要工作内容，就是要为广大消费者提供优质服务，使职工正确处理好与顾客的关系，赢得人们的信任。而进行商业道德教育，有着不可忽视的社会作用。它不仅在调整人与人之间的关系，提高服务效益方面起着积极作用，而且在调整和改善企业内部关系、领导与被领导的关系，提高企业经营效益方面也起着有力的促进作用。俗话说，“经商信为本”。有了高尚的商业道德，企业就有了信誉，就能够赢得顾客的信赖，就能搞活企业，从而达到社会主义商业的经营目的。

四、开展商业道德教育是一项长期任务

开展商业道德教育，是当务之急，但并不是权宜之计。它所表现的任务的艰巨性、效果的反复性和教育对象多度性，就决定了商业道德教育的持久性。

任务的艰巨性表现为，一是受旧的道德意识的影响。由于长期的封建统治和帝国主义的侵略，旧的腐朽的道德意识

长期束缚着人们的思想，如“三纲五常”、“三从四德”、等级制、宗法制、厌恶体力劳动、极端利己主义、以金钱为砝码衡量一切等。我们所以要开展商业道德教育，就是要逐步消除这些腐朽的道德意识的影响，不断培养社会主义的道德意识。二是受现有认识程度不同的限制。人们对于一种新的道德观念，由于受历史条件和环境的影响，其认识问题的出发点是不尽相同的，因而道德水平也往往互有差异。解决这个差异，需要一个实践与认识的反复过程。三是受不同接受能力的影响。在我们商业职工中，虽然有些人社会阅历较长，有些人的文化水平较高，但从总体上看知识水平差别较大。这种文化水平的差别，也往往造成了道德意识上的差别。以上差别决定了必需进行反复的、多层次的、由浅入深的渐进教育。

效果的反复性表现为，一是商业道德教育具有不稳定性。人们的认识来源于社会实践，而社会是纷繁复杂的，容易使人们的思想产生波动和反复。因此商业道德建设不能一劳永逸，必须坚持不懈。二是商业道德教育具有很强的社会性特点，就是说，它是一个社会问题，受着多方面因素制约。如干部的表率作用，企业自身对职工的吸引力，以及党风和社会风气的正面与负面的影响等，这些都对商业道德教育的效果起着不同程度的作用。

教育对象的多度性表现为，一是商业系统具有多行业的特点。开展商业道德教育，必须紧密联系各行各业的实际，紧密联系经营服务工作的实际。二是教育对象的多层次性。商业职工有直接从事商品购销的一线职工，有从事储存、调运及行政管理的二线职工；有多年参加工作的老职工，有刚工

作不久的新职工。这些不同层次的职工，都需要进行商业道德教育。但重点应该放在两个方面：一是应以青年职工为重点，这由青工在整个商业职工队伍中所处的比重（占职工总数的70%左右）所决定；二是应把中层以上领导干部作为重点，这由他们在企业中所处的地位所决定。这一部分同志负责企业的经营管理，对建设商业道德起着主导作用。他们道德水平的高低，直接影响着职工道德水平的高低，他们有了较高的道德水平，就能够有说服力地抓好企业、商品部、门市部、班组和全体职工的道德教育。

坚持开展商业道德教育，第一，应该学习有关社会主义商业道德的基础知识，逐步培养社会主义的商业道德意识；第二，要树立社会主义的职业观，逐步培养职工的职业感情，树立干商爱商的光荣感、自豪感，坚定职工热爱本职工作并在工作中创第一流成绩的职业志向；第三，要明确自己的职业责任，树立高度的责任感；第四，要树立信誉第一的观点，维护商业企业的职业信誉；第五，要明确商业服务工作的道德风尚，掌握为人民服务的本领与技艺；第六，要广泛制定商业道德规范，开展商业道德评价，掌握商业道德的一般标准；第七，要加强自己的道德修养，不断深化道德意识。要发挥党政工团各方面的作用，采取齐抓共管的方法，通过各种生动活泼的形式，进行较为系统的教育，使全体职工逐步深化社会主义道德意识、职业感情、职业良心，逐步养成良好的商业道德习惯，做到热爱本职、忠于职守，为人民服务，对社会负责。

加强商业职工的道德教育，必须坚持四项基本原则，坚持社会主义经营方向，坚持改革、开放、搞活的基本国策，不

断抵制资产阶级自由化及其它腐朽思想对人们头脑的侵蚀。通过系统的、由浅入深的道德教育，经常清除旧的道德意识，树立社会主义商风，为社会主义物质文明与精神文明建设做出贡献。

第一讲 社会主义的商业道德

在商业经营服务中，我们常常听到人们赞誉那些待客热情、公道、主动为人提供方便的营业员、服务员“有道德”、“讲道德”；批评那些态度蛮横生硬、以次充好、短秤少尺的行为是“不道德”、“太缺德”。在社会主义商业活动中，力争做一名受到人们热情赞誉的“有道德”的人，这应该是新时期对每个商业职工提出的严肃课题。只有弄清什么是道德、什么是社会主义的商业道德以及它们的产生、发展和作用等基本问题，才能使我们自觉地向这个方向努力。

第一节 道德的基本含义

什么是道德

道德是人类社会生活中依靠内心信念、社会舆论和传统习惯的力量来调整人们相互关系的行为准则和规范的总和。它属于社会意识形态的范畴；不同的道德观念是对不同的社会经济基础的曲折反映。

各种道德概念是人类在长期的社会实践中逐步形成的。在我国古代，对“道”与“德”有不同的理解。“道”，一般表示事物运动变化的规律和规则，也指事物变化规律的最高原则。“德”，就是指依据一定的原则去行动而有所得，叫做

内“德”，含品德、德行的意思；或者是指人们认识“道”，遵循“道”，内得于己，外施于人，这就叫做“德”。我国最早把“道德”二字合用的是战国时期的荀况。他在《劝学篇》中说：“故学至乎礼而止也，夫是指谓道德之极”^①。这里的“道德”二字是指品质、品德。意思是说，如果办任何事情都按“礼”的规定去做，就达到了道德的最高境界。在我国思想史上，“道德”一词有多种含义。通常是指人的善恶评价、思想品质、思想修养和理想境界。但主要是指调整人们之间以及个人和社会之间相互关系的行为准则和规范。

道德自身有一个产生和发展的过程。关于道德的产生问题，在马克思主义产生以前，各种形形色色的思想家都作过研究和探讨。主观唯心主义认为道德是生来俱有、先天存在的，是人的内心活动或主观意识的产物。客观唯心主义认为，道德是善的理念或绝对观念，他们把道德看成是离开人的头脑，离开自然和社会而独立存在的东西，人的行为只要符合理念或绝对观念就是道德的。旧唯物主义则认为，道德是人的生理本能、感觉需要的产物，它能使人的感官需要得到满足；人的本性就是趋利避害，趋乐避苦，道德是由人的苦乐感觉决定的。总之，由于他们离开人的社会性和历史发展，只从人的生理和心理机能去探求道德的起源，因此无法获得有关道德本质的正确答案。只有马克思主义的历史唯物主义，能够科学地解释道德的起源与本质。

马克思主义认为，道德是一种社会意识形态，是社会关系的反映。马克思、恩格斯指出：道德的产生，“一开始就表明了人们之间是有物质联系的。这种联系是由需要和生产