

国内贸易部系统职业培训推荐教材

商业职工职业道德

主 编 万典武

副主编 孙宗梓 张济生

中国商业出版社

国内贸易部系统职业培训推荐教材

商业职工职业道德

主 编 万典武
副主编 孙宗梓
张济生



中国商业出版社



C

(京)新登字 073 号

图书在版编目(CIP)数据

商业职工职业道德/万典武主编. —北京:中国商业出版社, 1995. 7

国内贸易部系统职业培训推荐教材

ISBN 7-5044-2020-4

I. 商… II. 万… III. 商业道德-商业-工作人员-培训-教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(95)第 07276 号

责任编辑:蓝垂华 朱彤芳

责任校对:田玉湘

中国商业出版社出版发行

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

天津市宝坻县第十印刷厂印刷

787×1092毫米32开 5.5印张120千字
1995年7月第1版 1995年7月第1次印刷

印数:1—11000册 定价:6.00元

(如有印装质量问题可更换)

序

我国国有商业、供销社、集体商业的职工队伍是很庞大的，全国内贸系统有1800万人，加上私营、个体商业人员，总共要超过3000万人。商业职工的一个重要特点，是他们工作的开放性和社会性。就是说商店和一切营业场所是敞开门欢迎任何顾客的，商业职工要经常和顾客打交道，每天全国要接待成千方的顾客。商业职工的经营活动、工作作风、精神状态、一言一行除了直接影响着他们所在企业的经营状况外，无不对全社会的人际关系、精神风貌产生深刻的显著的影响。因此，无论从商业企业和商业职工本身来说，还是从全社会的道德风气来说，商业职工职业道德水平的高低都是一个应该高度重视的问题。

我国广大商业职工的职业道德水平如何呢？应当说，基本状况是良好的，每年为国家、为社会、为人民做出了应有的贡献，公而忘私、团结互助、热情待客、敬业尽职等方面的好人好事层出不穷。这种奉献精神 and 敬业精神是商业职业道德的主流。但是，也必须看到，近些年在新旧经济体制的转换过程中，由于种种原因，在商业职工队伍中也出现了损害商业职工职业道德的一些错误思想和行为。首先，就是“金钱万能”的错误思想，一切向钱看，重财轻义。其次，是“不占白不占”、“有权不用过期作废”等以权谋私、假公济私的错误思想。第三，是不遵

守营业法规,缺乏责任心和敬业精神。第四,把追求个人物质利益作为人生的唯一目标,极端的自私自利,把人生的价值等同于金钱。须知人一生除了个人物质利益,还有个人品位的提高,还应当负起家庭、集体和社会责任,对他人、集体和社会做出应有的奉献。

如何才能提高广大商业职工的职业道德?这要做许多方面的工作。我这里着重提出必须从学习和教育入手,通过学习和教育使我们每位职工懂得商业职工职业道德的许多基本道理,然后能自觉地分出善恶、美丑、荣辱、优劣,知所取舍,兴利除弊。特别是对我们的青年职工要进行这方面的系统教育,培训新职工和中等专业学校、技工学校更应该把职业道德教育作为一门必修课程。使他们懂得什么是商业职业道德,商业职工应当具备哪些主要的职业道德,以及如何来实践和不断提高职业道德。

万典武同志主编了这本《商业职工职业道德》的书,是一本深入浅出的职工读物。我们国内贸易系统的行政机构、集团公司、各级专业公司、大中型商店、各个行业协会,都应当抓职工的职业道德教育工作,把这本书作为必读的课本认真组织学习,这将会对我们商业职工的道德风貌和敬业精神发挥积极的促进作用。

何济海

1995年4月

(何济海同志现任中华人民共和国国内贸易部副部长)

编者的话

《中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决定》指出，在社会主义精神文明建设中，应“树立和发扬社会主义道德风尚”，“大力加强职业道德”。党的十四大强调指出：“坚持两手抓，两手都要硬的方针，加强以培养有理想、有道德、有文化、有纪律的新人为目标的社会主义精神文明建设。”江泽民同志在党的十四届三中全会上的讲话中指出：“要积极倡导在社会主义市场经济条件下，坚持正确的人生观和文明健康的生活方式，加强社会公德和职业道德建设。”由此可见，在建设具有中国特色社会主义的进程中，党中央十分重视社会主义精神文明建设。加强商业职业道德教育，是社会主义精神文明建设的一个重要内容，也是新时期商业行政部门、商业企业思想政治工作的重要任务之一。当前，我国经济改革正在不断深化，社会主义市场经济体制正在逐步建立，在这种新的形势下，搞好商业职业道德教育，提高全体商业职工的道德水平，对于改善服务态度，提高服务质量，改进商业工作；对于提高商业职工队伍政治业务素质，培养社会主义的“四有”新人；对于提高商业企业经营管理水平，深化商业改革；对于发挥商业“窗口”作用，促进精神文明建设等都具有重要的意义。

为适应形势发展的需要和一些商业部门、商业企业的要求，我们在国内贸易部领导和有关部门的指导下，组织了北

京、上海、武汉、沈阳及国内贸易部有关司局的几位从事多年商业工作的同志，编写了这本《商业职工职业道德》。本书是在社会主义市场经济的大前提下，根据近年来的新情况撰写的。它比较全面系统、理论联系实际、深入浅出地介绍了道德、职业道德、社会主义职业道德、社会主义商业职业道德的基本理论知识和从事商业、服务业、粮食、供销、物资经营的全国广大职工应具有社会主义商业职业道德思想观念、工作要求和行为规范等。

本书经国内贸易部教育司审定，作为内贸系统职业培训的推荐教材。可供国内贸易部系统的职工和其他国有商业职工，以及集体、个体、私营商业人员作为培训用书和中专、技工学校教学用书，也是广大商业企业职工通俗自学读本。

国内贸易部何济海副部长专门为本书作序；同时，还得到有关部门的关心和支持。对此，我们表示衷心的感谢。

本书各章执笔的同志是：

第一章 沈阳师范学院社会系教授 王可慎；

第二章 武汉市商业委员会企业指导处原处长、高级经济师 熊鑫华；

第三章 武汉市商业经济研究所所长、高级经济师 贺昌杏；原副所长、高级经济师 熊门范；

第四章 上海市黄浦区计划经济委员会副处级调研员、经济师 徐永传；

第五章 北京市第一商业局原处长、高级经济师 孙宗梓；

第六章 沈阳市农业生产资料总公司党委书记、高级政工师 罗信；

第七章 北京第二商业局商业学校 穆嘉成；

第八章 国内贸易部行业管理司副司长 于培顺；行业
管理司处长 冯怀民

本书的编写得到国内贸易部有关司局和北京、上海、武汉、沈阳及中国商业出版社等有关单位的支持指导，在此一并致谢。

本书由国内贸易部商业经济研究中心研究员、中国商业经济学会副会长万典武任主编；北京市一商局原处长、高级经济师孙宗梓，原《中国商报》副编审、中国老教授协会会员张济生任副主编，并对本书进行了总纂。由于编者水平所限，书中缺点或错误在所难免。恳请广大读者批评、指正。

编 者

1995年4月

目 录

序	何济海
编者的话	
第一章 道德和职业道德	(1)
第一节 什么是道德	(1)
第二节 什么是职业道德	(9)
第三节 加强社会主义职业道德建设	(17)
第二章 商业的职业道德	(24)
第一节 商业的行业特征和商业道德历史	(24)
第二节 社会主义商业职业道德规范的 主要标志和基本内容	(32)
第三节 商业职工职业道德的重要性	(38)
第三章 热爱商业工作 热诚为人民服务	(46)
第一节 树立热爱商业工作的志向	(46)
第二节 为人民服务是商业职业道德的 思想基础	(54)
第四章 货真价实 公平买卖	(58)
第一节 货真价实 公平买卖的必要性	(58)
第二节 货真价实 公平买卖同有关方面 的关系	(63)
第三节 货真价实 公平买卖的内容	(70)
第五章 文明礼貌 态度热情	(80)

第一节	讲究文明礼貌	(80)
第二节	掌握柜台用语	(87)
第三节	正确处理职工同顾客的矛盾	(94)
第六章	遵纪守法 拒腐防变	(103)
第一节	学法用法 讲究社会公德	(103)
第二节	自觉遵守组织纪律	(114)
第三节	艰苦奋斗 拒腐防变	(120)
第七章	努力学习 提高道德水平	(126)
第一节	学习时事政治 提高政治思想觉悟	(126)
第二节	学习业务技术 提高业务能力	(136)
第三节	学习科学文化 提高文化素质	(145)
第八章	加强领导,深入持久地开展商业职业 道德教育	(150)
第一节	商业职业道德规范	(150)
第二节	加强对商业职业道德教育的领导	(158)

第一章 道德和职业道德

党的十一届三中全会以来,党中央多次强调,要大力加强各行各业的职业道德教育,特别是要加强直接为人民群众生活服务的行业的职业道德教育。社会主义商业是直接为工农业生产、为人民群众生活服务的行业,因此,大力加强商业职工的职业道德教育,对于我国社会主义现代化建设具有重大的意义。当前,全国商业战线广大职工正在大力加强社会主义商业职业道德建设,积极投身于社会主义物质文明和精神文明建设。为了帮助广大商业职工进一步理解社会主义商业职业道德规范的内容,本书第一章向大家简明介绍一下什么是道德、什么是职业道德以及加强社会主义职业道德的重要性等有关知识。

第一节 什么是道德

一、道德的特点

人,降生到世上来,就在社会中生活。离开了人群组成的社会,就没有个人的存在。个体只能在与他人、与群体的关系中存在。人在小的时候,是在家庭中生活,由此便出现了父母与子女的关系;长大读书时,开始在学校中生活,形成了师生关系、同学关系;结婚了,便产生了夫妻关系;工作了,则产生

了师徒关系、领导与被领导关系、同事关系、同服务对象间的关系……人们为了生存、发展,就要通过劳动去获取各种物质的、精神的生活资料。而为了生产、生活,人们之间就需要有一种在当时社会条件下最符合人们愿望、要求的、生产和生活秩序。为了形成这种关系、秩序,人们就要求对彼此之间的关系进行调整。人们把有利于人类发展和走向文明的关系、秩序看作是“应该的”;反之,就看作是“不应该的”,并运用一定的形式把这种“应该的”和“不应该的”固定下来,形成一种规范,用它来约束自己的行为,调整彼此之间的关系。在原始社会,这种约束形式是以风俗习惯表现出来的。在阶级社会里,除了统治阶级用政治、法律等强制手段,调整人们之间的关系外,还要用善、恶做标准,运用社会舆论、传统习俗、内心信念的形式,让人们自觉地调整人们之间的相互关系,规范人们的行为。这种一定社会(或阶级)用善恶做评价标准,用社会舆论、传统习俗、内心信念的形式调整个人与个人、个人与集体、个人与社会之间关系的行为规范的总和就是道德。道德,既是一种行为准则,又是一种评价标准。作为行动准则,它指出人们应该怎样选择自己的行为,应该怎样调整彼此之间的关系,应该走什么样的人生道路;作为评价标准,它对人们的行为选择、关系调整,以及人生价值观和道路,做出善、恶判断。

道德,作为一种社会现象,同政治、法律、宗教、文艺等一样,属于社会上层建筑范畴,是一种社会意识形态。它具有如下特点:

(一)道德不是永恒不变的,它具有历史性,在阶级社会还具有阶级性。道德是经济基础的反映,而不是脱离历史发展的抽象观念。永恒不变的,适用于一切时代、一切阶级的道德是

不存在的。道德，作为一种社会上层建筑和社会意识形态，是由社会经济基础决定的，特别是生产关系对它具有直接的决定作用。有什么样的社会经济关系，就有什么样的社会道德体系，道德永远是发展变化着的。原始社会实行的是原始的生产资料公共占有制，因此，那时的道德，也是统一的社会道德。在私有制、阶级产生以后，在这种经济关系中诞生的道德只能是不同阶级的道德体系。社会中有多少个阶级，就会有多少种道德。例如，在封建社会中，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。凡是占统治地位的阶级，他们的道德体系也占统治地位。就象在中国封建社会中，地主阶级是统治者，在道德方面，封建的“三纲五常”那套伦理道德体系，也统治着全中国。

(二)道德相对于经济基础，并不是消极被动的，而是具有相对独立性和能动作用的。一般说来，道德的发展，常常落后于社会经济关系的变革。旧的经济关系虽然已被新的经济关系代替，但建立在旧基础上的旧道德，却还会以各种形式，长久地留在人们的社会生活中，发生影响和作用。例如，封建地主阶级的统治被推翻几十年了，封建的经济关系早已被改变，而封建的婚姻家庭道德观念、道德规范、道德评价标准、道德习俗等，至今在有些地方和有些人身上仍然存在。另一方面，旧的经济关系虽然尚未根本变革，但却出现了某些代表未来的经济关系的因素和力量，因而也会相应地在旧经济关系中孕育着某些新的道德因素，预告着未来道德发展的趋势。如中国清朝末年，虽然社会制度尚未根本改变，可秋瑾等革命者，就勇敢地提倡、宣传男女平等和妇女解放。这就是新的道德因素。再一方面，在某种基本的经济关系不变的情况下，如果经

济关系中的部分因素发生了变革,和这种经济关系部分变革相适应的某些道德观念、道德规范也会部分地发生变化;反过来,随着新的生产力、生产关系出现的道德观念、规范,也会能动地促进这种原有的经济关系的加速变革。我国改革开放和现代化建设以来,社会主义基本制度未变,但在不断改革完善之中,许多新的道德观念应运而生,并且反过来,又促进我国的改革开放和现代化建设。

(三)道德在一定意义上讲还具有全人类性。在不同的时代,人们在长期的社会生活中逐渐形成的、被全社会公认并实行着的某些道德观念、行为规范,具有全人类性。例如,在社会生活中,走路要遵守交通规则;看戏剧、电影时,不要吸烟;在图书馆看书,要保持肃静,等等。这是世界各国人们都认为应该遵守的道德。随着社会的发展,道德中的全人类性因素也会不断增加。但是,只有到了全人类都进入共产主义社会时,才会出现真正的全人类性道德。而在这时之前,就基本道德体系讲,任何一种道德,只能是阶级的道德。

(四)道德具有特殊的规范性。道德的首要作用是调整人际关系,规范人们的行为。这种规范和调整,不同于政治、法律等的规范,它具有特殊性。道德在对行为进行评价时,所用的标准不是“合法”与“违法”,不是“真”与“假”,而是“善”与“恶”两个概念;道德在对人的行为进行规范时,用的手段,不是刑罚和纪律制裁,而是社会舆论、传统习俗、内心信念;道德在对人们活动的规范、调整范围上,比之政治、法律等要广泛得多;在时间上,它存在于人类的整个发展过程中,而政治与法律,则只是阶级社会中的事。

(五)道德具有特殊的多层次性。在同一社会、同一国家

中,有统治阶级的道德,也有被统治阶级的道德;在同一个阶级的道德体系中,有阶级骨干分子的高层次道德,也有一般成员的低层次道德;在同—道德规范体系中,各规范也不是并列的,是有主有次的。

二、道德的形成与发展

一个人同他人、同某种集体,如果不发生任何关系,没有个人利益同他人、同那个集体的利益关系需要调整,他的行为、活动就不会有道德问题;在人类早期,当人们还没有意识到个人和他人、个人和集体的区别,还没有意识到人与人之间的关系时,也不会产生道德。

在原始社会的早期,人们同大自然作斗争的能力极其低下,只有依靠群体的力量、群体的活动形式,才能维持生存。在这种情况下,人们为了交流感受,协调劳动,使群体活动得以进行,使群体生活得以保障,就形成了生产、生活中简单交往的一些行为惯例,这就是最早的道德萌芽。在原始社会末期,由于社会分工,生产力发展,财富增多,不仅交往关系发展了,而且形成了个人同部落、氏族整体的关系和利益问题及其调解的需要。在人的行为中,就发生了对整体是“有利”;还是“有害”的问题和选择。这种人际关系调整的要求,多半是以风俗习惯形式存在的,这就是人类最初的道德。

在奴隶社会,出现了人类历史上第一个阶级道德的类型。奴隶主阶级有奴隶主阶级的道德,奴隶阶级有奴隶阶级的道德。前者,占统治地位,它的根本要求是维护奴隶对奴隶主的完全的人身依附和绝对的屈从关系。后者,是被统治者的道德,它的基本内容是反对奴隶对奴隶主的人身依附和屈从关系。

在封建社会,出现了地主阶级道德与农民阶级道德的对立。地主阶级的道德占统治地位,其核心是维护以宗法等级制为特点的封建人际关系和社会秩序,它强调人与人之间应尊卑有序、贵贱有别。中国封建社会长期倡导的道德就是这种道德的典型。其中,如“三纲五常”(“三纲”为:君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲;“五常”为:仁、义、礼、智、信)、“三从四德”(“三从”为:女子未嫁从父、既嫁从夫、夫死从子;“四德”为:妇德、妇言、妇容、妇功)。处于被统治阶级地位的农民道德,则宣传“等贵贱,均贫富”。

到了资本主义社会,主要存在着资产阶级的道德和无产阶级的道德的对立和斗争。资产阶级道德占统治地位,这反映了资本家追求剩余价值、剥削雇佣劳动的贪欲和自私。它把利己主义、拜金主义看成最高的行为准则。资产阶级把人与人之间的关系,完全物化,泛化为赤裸裸的金钱关系。尊卑贵贱、利害得失、幸福痛苦等,一切的一切,都用钱作为评价标准。无产阶级的道德,是被统治阶级的道德,是未来社会的道德的萌芽。它要为打倒一切剥削、压迫,摧毁私有制服务。它把解放全人类,彻底同利己主义道德决裂,作为自己的道德责任。

在社会主义、共产主义社会阶段上,则诞生了迄今为止的最高尚、最完美的道德类型——共产主义道德。由于共产主义社会的产生、发展,有个过程,因而,共产主义道德在共产主义社会发展的不同阶段上,有着不同的表现形式。共产主义道德,在无产阶级为夺取政权而斗争阶段,它处于萌芽阶段;在无产阶级夺取政权,建立起社会主义社会制度阶段,它表现为社会主义道德,它处于形成阶段;当全人类进入“大同世界”——共产主义社会全面实现时,它发展为全人类道德,这

是它的最完善阶段。共产主义道德，是代表无产阶级和广大劳动人民利益的，是同社会主义、共产主义的社会公有制经济关系相适应的，是以忠于共产主义事业的集体主义原则为最高行为准则的，是以马克思主义科学理论为指导的，是以理论与实践的高度结合为特征的。

三、社会主义道德的基本要求

我国社会的基本状况制约着我们的道德建设。一方面，我国还处在社会主义社会的初级阶段。在经济方面，我们消灭了剥削制度，确立了以公有制为主体、多种经济成分共同发展的经济关系；在政治方面，我们消灭了阶级压迫，建立了人民民主专政制度，人民当家做主；在思想方面，我们加强了社会主义精神文明建设，以培育有理想、有道德、有文化、有纪律的社会主义新人为目标，努力提高整个中华民族的思想文化素质。当然，目前我国生产力水平、社会化程度还不高，社会主义制度还不完善。另一方面，在邓小平同志建设有中国特色社会主义的理论和党的基本路线指导下，我们以经济建设为中心，坚持改革开放，坚持四项基本原则，正在展开全面的社会主义现代化建设。我国的经济体制发生了巨大变化，社会主义市场经济体制正在建立；政治体制改革也在加速进行；社会主义精神文明建设水平日益提高；我国的国民经济已提高到一个新的水平。总之，我们沿着有中国特色的社会主义道路，正在奋勇前进。这就是我们进行社会主义道德建设的前提和基础。

社会主义道德建设是和社会主义的基本制度结合在一起的，它是用来维护和促进社会主义制度的巩固、发展和完善的；社会主义道德建设是为改革开放、为我国现代化建设服务的，它既为改革开放、现代化建设提供精神支持，也为其进一