

商业职业道德教程

主编

江才妹

副主编

陈经璋

● 立信会计出版社

98
F718
77
2

商业职业道德教程

SHANGYE ZHIYE DAODE JIAOCHENG

主编 江才妹 副主编 陈经璋

XA723/12

立信会计出版社

C 591356

商业职业道德教程

主 编 江才妹

副主编 陈经璋

立信会计出版社出版发行

(上海中山西路 2230 号)

邮政编码 200233

新华书店经销

上海申松立信印刷厂印刷

开本 850×1168 毫米 1/32 印张 7.5 插页 2 字数 180,000

1997 年 11 月第 1 版 1997 年 11 月第 1 次印刷

印数 1-6,000

ISBN7-5429-0540-6/F·0501

定价:15.00 元



序

党的十四届六中全会指出：“建设社会主义精神文明，关系跨世纪宏伟蓝图的全面实现，关系我国社会主义事业的兴旺发达。”因此，在把物质文明建设搞得更好的同时，必须切实地把精神文明建设提到更加突出的地位。同时，全会又强调指出，要全面加强社会主义道德建设，并以加强职业道德建设、纠正行业不正之风为重点。商业职业道德是职业道德的一个重要部分。加强商业职业道德建设，对提高全体商业员工的思想道德素质，对促进上海商业的发展，对提高全社会的精神文明水平，都有重要的意义。当前，上海商业系统职业道德建设总的形势很好，宣传教育工作也搞得很出色，涌现了以马桂宁、张达夫等为代表的一大批先进典型，职业道德建设与企业文化建设的结合使不少商业企业面貌大有改观，并积累了比较丰富的经验。但同时也存在一些不容忽视的薄弱环节。为此，上海市商委提出今年作为职业道德建设年，要通过多种途径、多种方式加大职业道德建设的力度，全面提高商业系统干部职工的素质。《商业职业道德教程》一书的出版，将有助于这项工作的进一步开展。

在社会主义市场经济条件下进行商业职业道德建设，是个全新的课题，需要从两个方面进行持久的、不懈的探索。一方面，要组织力量进行理论研究，深入探讨社会主义市场经济条件下商业职业道德建设的内涵、特点和途径。另一方面，要在实践中积极探索，积累经验，找出一条适合新形势要求的、适合本行业特点的商业职

业道德建设道路。上海商业系统的理论工作者、教育工作者,都应注重这两个方面的结合,强调科学性、实用性、操作性。

本书比较全面地、深入浅出地对商业职业道德的基本理论作了阐述;同时,又紧密联系上海商业发展的实际,研究新情况,总结新经验,对干部、职工关心的若干热点问题进行了积极的、有意义的探索,提出了一些新的对策和见解。读者可以从书中找到近几年上海商业职业道德建设的轨迹,并受到有益的启示。

诚然,本书的某些见解还可以探讨,在理论和对策研究的深度方面也还可以作进一步的挖掘。但是,瑕不掩瑜,本书作为上海商业系统自己编著出版的第一部比较系统、有一定理论深度的商业道德教材,为这方面课题的深入探索与研究开了个好头。

编著者嘱我为本书的出版写几句话,欣然从命,匆草数语,是为序。

中共上海市商业工作委员会书记 崔善江

1997年7月于上海

目 录

第一章 道德概述	1
第一节 道德的特点、本质和功能	1
一、道德的含义及特点	1
二、道德的本质	4
三、道德的社会功能	9
第二节 社会主义道德	10
一、主要规范：“五爱”	11
二、核心：为人民服务	14
三、根本原则：集体主义	17
第三节 社会公德、家庭美德、职业道德	19
一、社会公德	19
二、家庭美德	21
三、职业道德	23
第二章 商业和商业职业道德	27
第一节 商业在社会生活中的地位和作用	27
一、商业的概念	27
二、商业的历史发展	28
三、社会主义大商业的形成	29
四、社会主义商业的中介地位和纽带作用	31
第二节 商业企业的社会使命和社会责任	34
一、商业企业的概念	34

二、商业企业的性质	35
三、商业企业的分类	36
四、商业企业的社会使命	37
五、商业企业的社会责任	38
第三节 义和利的关系是商业职业道德的基本问题	40
一、义和利的含义	40
二、企业经济效益和宏观经济效益	41
三、商业职业道德基本问题的依据	43
第三章 商业职业道德规范	47
第一节 商业职业道德的基本原则	47
一、商业职业道德基本原则的内涵	47
二、坚持商业优质服务原则	50
三、坚持义利统一原则	52
第二节 商业职业道德的主要规范	54
一、诚实守信、买卖公平	55
二、文明经商、礼貌待客	57
三、敬业爱岗、忠于职守	58
四、遵纪守法、廉洁奉公	59
第三节 商业职业道德规范的实践	61
一、在实践中理解和接受道德规范	62
二、在实践中检验商业工作者的道德行为	63
三、在实践中提高商业工作者的道德品质	64
第四章 商业员工的角色道德	67
第一节 角色道德及其基本要求	67
一、角色与角色道德	67
二、角色道德的基本要求	69
第二节 营业员的角色道德	72
一、全心全意为顾客服务	72

二、刻苦钻研服务技艺	76
三、不谋私利,乐于奉献	79
四、传播精神文明,维护祖国声誉	80
第三节 采购员的角色道德	82
一、为消费者服务、为生产部门服务	82
二、执行政策法规,兼顾各方利益	84
三、遵守合同,讲究信誉	85
四、公私分明,廉洁奉公	85
第四节 财会人员的角色道德	86
一、参与决策,当好参谋	86
二、精通业务,科学理财	88
三、依法办事,严格监督	89
四、廉洁奉公,不谋私利	90
第五节 其他商业员工的角色道德	91
一、营销人员的角色道德	92
二、储运人员的角色道德	93
三、餐旅服务人员的角色道德	94
四、外贸人员的角色道德	96
第五章 商业企业家的道德要求	98
第一节 商业企业家的地位和作用	98
一、企业家的含义	98
二、商业企业家的主要特征	100
三、商业企业家在商业发展中的地位和作用	104
第二节 商业企业家的角色道德	108
一、商业企业家的职业特性与角色道德	108
二、商业企业家应遵循的社会道德责任	109
三、商业企业家应具备的道德素质	111
第三节 培养和造就一支高素质的商业企业家队伍	118
一、建立和发展商业企业家队伍	119

二、健全商业企业家队伍成长的社会机制	121
第六章 商业企业法人的道德关系和道德准则	125
第一节 商业企业与国家、社会的道德关系和道德准则 ...	125
一、商业企业与国家、社会的关系	125
二、商业企业对国家、社会的道德义务和道德准则	127
第二节 商业企业间的道德关系和道德准则	134
一、商业企业正当竞争的标准	135
二、商业竞争对手之间的关系	137
三、商业竞争手段的道德要求	141
第三节 商业企业内部的道德关系和道德准则	145
一、商业企业与职工关系的道德准则	145
二、企业集团与所属子公司之间关系的道德准则	150
三、基层商业企业内部各组织之间关系的道德准则	153
第七章 商业职业道德评价与社会约束机制	157
第一节 商业职业道德评价的作用	157
一、商业职业道德评价的含义	157
二、商业职业道德评价的作用	157
第二节 商业职业道德评价的标准	159
一、商业价值观念	159
二、商业职业道德评价的标准	160
三、商业职业道德评价的层次	161
第三节 商业职业道德评价的依据	162
一、动机与效果的关系	162
二、目的与手段的关系	163
三、重视对手段的考察	164
四、坚持动机、手段、效果的统一论	167
第四节 商业职业道德评价的指标体系和制约监督 机制	167

一、建立商业职业道德评价的指标体系	167
二、完善商业职业道德的制约监督机制	171
第八章 商业职业道德修养	175
第一节 商业职业道德修养的实质和途径	175
一、商业职业道德修养的含义	175
二、商业职业道德修养的实质	176
三、商业职业道德修养的途径	178
第二节 商业职业道德修养的基本内容	178
一、形象修养	178
二、意志修养	181
三、品质修养	184
第三节 商业职业道德修养的境界和方法	187
一、慎独	187
二、慎欲	187
三、慎隐	188
四、慎微	189
五、慎省	190
第九章 社会主义市场经济与商业职业道德建设	192
第一节 加强商业职业道德建设的意义	192
一、有利于社会主义精神文明建设	193
二、有利于社会主义市场经济健康发展	194
三、有利于塑造良好的商业企业形象	195
四、有利于提高商业职工队伍素质	197
第二节 建设具有中国特色的商业职业道德	198
一、继承传统商业职业道德	199
二、借鉴西方商业职业道德	200
三、反映社会主义本质特点	201
第三节 商业职业道德建设的目标和任务	204

一、指导思想	204
二、主要目标和具体标准	205
三、基本任务	206
第十章 商业职业道德建设的对策研究	210
第一节 商业职业道德建设的现状	210
一、商业职业道德建设新面貌	210
二、商业职业道德建设中的问题	213
第二节 商业职业道德建设的新课题	215
一、关于市场经济的双重作用	215
二、关于商业职业道德的内涵和外延	216
三、关于商业职业道德建设的动力机制	216
第三节 加强商业职业道德建设的对策	218
一、加强组织领导	218
二、强化规范服务	219
三、健全动力机制	220
四、弘扬崇尚商德	222
五、提高职工道德素质	224
六、促进商德和企业文化融合	226

第一章

道德概述

商业职业道德是职业道德的重要分支,又是社会主义道德的重要组成部分。为了学习、研究商业职业道德,加强社会主义商业职业道德建设,本章对道德、社会主义道德和职业道德的基本知识,作一简要的介绍。

第一节 道德的特点、本质和功能

一、道德的含义及特点

人们无不生活在一定的社会关系之中。这些社会关系,既包括经济、政治、文化诸层面,又包括社会、职业、家庭各领域。在如此纷繁复杂的社会关系网络中,每个人的思想和行为都要受到不同程度的牵制和约束。法国的存在主义哲学家萨特所谓人们可以享受不受任何限制和制约的绝对自由,是不存在的。一定的国家和社会组织,为了保障有一个正常的社会秩序、生产秩序和工作秩序,为了维护社会生活的稳定,促进经济和社会的发展,都必须制定一整套政治的、法律的、经济的、行政的、道德的规范来调整人们之间的关系,约束人们的行为。所谓道德,是依靠社会舆论和人们内心信念来维系的、并以善恶为评价标准的、调整人们之间以及个人与社会之间关系的行為规范的总和。

道德作为社会意识形态的具体形式,它与哲学、宗教、政治思想、法律思想、文学艺术等相比,具有自己的特点;作为行为规范,道德同其他行为规范相比,也有自己的特点。这里着重阐述道德和法律这两种最重要的社会规范的不同点。

首先,也是主要的区别点,是两者适用的手段不同。法律是以国家暴力为后盾的、强制人们执行的行为规范。凡违法者,轻者被罚款,重者触犯刑律的则被判刑,失去人身自由乃至失去生命。而道德是以社会舆论和人们的内心信念为手段来调节人们行为的。凡违反道德者,虽然也会受到社会舆论的谴责,或受到自己良心的责备,乃至感到无地自容,但这些与法律的强制力毕竟大不相同。正如马克思所指出的:“道德的基础是人类精神的自律。”^①这就是说,道德是建立在人们高度自觉基础上的,它是人们经过自觉选择而化为内心信念的东西,不是外界强加于人的。社会舆论对主体选择道德行为是重要的,但它也只有转化为人们的内心信念,才能真正实现其应有的作用。

其次,两者的评价标准不同。法律是以人们对权利和义务的关系为标准来判定其行为是否违法。法律规定公民有一定的权利,如果这种权利遭受侵犯,造成不良后果,触犯了法律,那么侵权者就要受到法律制裁;法律规定公民要尽一定的义务,如果公民不尽义务,造成不良后果,触犯了法律,同样要受到法律的制裁。而道德则以善恶为标准来判定人们的行为是否违背道德规范。如果一个人的行为符合一定的道德规范,就是善的、道德的,那就会受到社会舆论的赞扬、鼓励,自己内心也会受到激励,思想境界得以升华;而违反了一定的道德规范,就是恶的、不道德的,就会受到社会舆论的批评、谴责,其内心将是痛苦的,感到内疚不安。由此可见,判定人们是否违反法律与是否违反道德的标准是不同的,因而两者所

^① 《马克思恩格斯全集》第一卷,第15页,人民出版社1956年版。

用的术语也不同。善与恶、诚实与虚伪、公正与偏私、正义与非正义、荣誉与耻辱等等,就是人们进行道德评价时所常用的术语。一般地说,道德重在确认人们的义务,而不讲权利,即不以谋取个人某种权利作为履行义务的前提和归宿。因此,道德总是以或多或少的自我牺牲为前提,只有那些自觉节制和牺牲个人利益,为他人和社会尽义务的行为,才是道德的行为。这点与兼顾权利与义务的法律规范也是不同的。

第三,两者调节行为的范围不同。道德调节人们行为的范围远比法律广泛。人们某些错误的或不文明的行为,只要它还不到触犯法律的地步,法律可以不予追究、制裁,但从道德方面来说,却要受到社会舆论的批评、谴责,甚至成为过街老鼠,人人喊打。可以这么说,受到道德谴责的,不一定受到法律的制裁;而受到法律制裁的,一般都要受到道德的谴责(某些过失犯罪除外)。因此,在实践领域,人们要重视道德和法律两者干涉范围的不同,充分发挥道德的作用。人们之间的多数矛盾,不可能都由法律来调整 and 解决,只能由道德来调整 and 解决。在司法实践中,也要注意道德和法律干涉范围的区别,既不能把违反道德的行为都当作触犯法律予以制裁,也不能把违法犯罪行为仅当作一般违反道德的行为,从而不给法律制裁。

第四,两者反映的社会关系不同。法律反映统治阶级的意志,因而在同一社会内,只允许存在一种法律规范,被统治阶级不可能制定反映自己意志的法律。而道德则不同,在同一社会内,除了存在占统治地位的主体道德之外,不同的阶级、阶层都可以反映自己意志的道德观念和规范。正如恩格斯所说的:“实际上,每一个阶级,甚至每一个行业,都各有各的道德。”^① 社会主义社会也是如此。在我国,法律只有一种,即全国人民代表大会及其常务委员会

^① 《马克思恩格斯选集》第四卷,第236页,人民出版社1972年版。

所制定的法律,但人们的道德观念和道德规范却是多种多样的,在市场经济条件下,更是如此。

道德与法律同为人们的行为规范,两者之间又有共同点,彼此之间相辅相成、相互促进。一般地说,法律是道德规范得以实现的可靠保障,而道德则是法律规范实施的重要基础。因此,两者均是维持社会正常生活所不可或缺的。社会生活中存在重法律、轻道德,或重道德、轻法律的种种倾向,都是不可取的。我们要在加强社会主义法制建设的同时,加强社会主义、共产主义道德教育。只有社会全体成员道德素质提高了,遵守社会主义法律才能真正成为人们的习惯,成为自觉的行动。同时,法律与道德相互配合,是道德建设最有效、最基本的调节手段。树立高尚的道德情操,营造遵纪守法的社会环境,离不开法制,离不开加强法制教育。《中共中央关于加强社会主义精神文明建设若干重要问题的决议》强调指出,要综合运用教育、法律、行政、舆论等手段,规范和养成良好的行为习惯,约束和制止不文明行为,形成扶正祛邪,扬善惩恶的社会风气。这就是说,道德与法律不仅是两种最基本的行为规范,而且两者相互补充、相互配合,缺一不可。

二、道德的本质

道德的本质是什么?在伦理学发展史上,众说纷纭。在马克思主义以前,有些伦理学家认为,道德规范是天上掉下来的,或者是神的意志的体现,或者是上帝的启示。例如,中国汉代的学者董仲舒把封建道德“三纲五常”说成是“出于天”,“天不变,道亦不变”,它们是永恒不变的道德教条。古希腊哲学家柏拉图则认为,道德是“神”把善的理念放到人的灵魂中的结果。有些伦理学家则认为,道德规范是人们头脑里固有的,主观自生的。例如,我国古代学者孟轲认为,“仁义礼智根于心”,即人们的道德规范是与生俱来的。在孟轲看来,所谓“恻隐之心”、“善恶之心”、“恭敬之心”、“是非之心”,是“人皆有之”,是人的天生本性。法国近代著名哲学家康德是

“天赋道德论”的典型代表,他认为人一生下来就有一种“纯粹理性”,受这种理性支配的意志是“善良意志”,而道德则是“善良意志”的“绝对命令”。马克思主义以前的唯物主义哲学家,虽然也反对客观唯心主义或主观唯心主义的道德理论,力图把道德同人们的欲望、利益联系起来,但是,由于他们不懂得人的社会性,不懂得实践在道德形成中的作用,因而对道德本质的看法,最终也无法跳出唯心主义的窠臼。

马克思主义在伦理学发展史上,第一次科学地回答了什么是道德,深刻地揭示了道德的本质。根据历史唯物主义关于社会存在和社会意识、经济基础和上层建筑辩证关系的基本原理,马克思主义伦理学认为,道德作为一种特殊的社会意识形态,是由生产方式、经济基础决定的,同时又对生产方式、经济基础产生能动的反作用。道德的这一本质,具体表现在以下几个方面:

第一,特定的生产方式、经济基础决定一定社会的道德的性质和内容。这是马克思主义在道德本质问题上首要的、基本的观点,是道德论上的唯物论。坚持这一观点,使马克思主义的道德论与历史上一切唯心主义、旧唯物主义的道德论,划清了界限。一个社会所具有的道德体系的性质和内容,既不应从上帝、神仙那里去寻找,也不应从人们头脑中寻找,只能从人们现实生活中去寻找,从社会的物质生活条件和经济关系中寻找。正如恩格斯所指出的:“人们自觉地或不自觉地,归根到底总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。……一切以往的道德论归根到底都是当时的社会经济状况的产物。”^①这就是说,在恩格斯看来,道德是由社会的经济关系决定的,也就是由物质利益关系决定的,道德深深扎根于物质利益之中。一个社会道德的性质、内容和面貌,是由社会生产

^① 《马克思恩格斯选集》第三卷,第133、134页,人民出版社1972年版。

方式、经济关系(即物质利益关系)决定的;有什么样的生产方式、经济关系,就有什么样的道德体系。马克思说:“每个原理都有其出现的世纪。例如,与权威原理相适应的是十一世纪,与个人主义原理相适应的是十八世纪。”^① 封建的生产方式和经济关系,决定了在封建社会里占统治地位的主体道德,只能是封建地主阶级的道德观念和道德体系,在封建时代的中国,就是称为“君臣父子”、“三纲五常”、“三从四德”之类的封建礼教。而在资本主义社会里,资本主义的生产方式和生产资料的资本主义私有制,决定其占统治地位的只能是以个人主义和利己主义为核心的资产阶级道德体系。在社会主义社会里,社会主义生产方式和生产资料公有制占主体地位的生产关系,占统治地位的只能是以为人民服务为核心的、以集体主义为原则的社会主义道德体系。

第二,人们的道德观念和道德规范,随着社会生产方式、经济关系的变化而变化。如上所述,道德是由生产方式、经济关系决定的,而生产方式、经济关系是处于不断变化和发展之中的,因而道德必然随着社会经济关系的变化而变化,董仲舒所谓“天不变,道亦不变”的永恒道德教条是不存在的。随着社会生产方式和经济基础的变化,人们之间的物质利益关系也必然发生相应的变化,从而作为调整人们之间物质利益关系的道德原则、道德规范也必然发生相应的变化。因此,在人类历史上,随着社会形态的更替,人们的道德观念和道德规范也随之发生巨大的变化。即使在同一社会形态里,由于社会经济关系的部分质变,人们的道德观念和道德规范,也会引起不同程度的变化。在今天的中国,经济体制正从计划经济体制向社会主义市场经济体制过渡之中,相应地在道德领域,人们的道德观念和精神面貌也会发生一定的变化,这是必然的、不可避免的。我们既要坚定地继承以往一切优秀的道德观念和道德

① 《马克思恩格斯全集》第四卷,第148页,人民出版社1956年版。