

主编 舒映娣
副主编 谢振滨

供销合作社 职业道德 (新编)

上海市供销合作总社 编

CO-OP

GONG XIAO HE ZUO SHE
ZHI YE DAO DE

上海科技教育出版社

96
F717.2
39

供销合作社职业道德

(新 编)

上海市供销合作总社 编

XA217123



3 0076 6152 7

上海科技教育出版社



C

55.4.57

供销合作社职业道德

(新 编)

上海市供销合作总社 编

上海科技教育出版社出版发行

(上海冠生园路393号)

各地新华书店经销 上海交通大学印刷厂印刷

开本787×1092 1/32 印张6.375字数140000

1996年3月第1版 1996年3月第1次印刷

印数 1-20000

ISBN7-5428-1270-X/G·970

定价: 7.40元

主 编：舒秧娣

副主 编：谢振滨

编 委：徐木泉 郁素娥 唐兆其 陈国新 马杰富
章 煦 叶国新

编写人员(按各章顺序排列)：

单春年 高秋敏 舒秧娣 陈凤彩 周志远
沈枝红 金文忠 许新华 谢振滨

敢 乐
创 做
大 小
业 事

供销社遍布城乡

为大众包罗万象

前 言

江泽民同志在党的十四大报告中强调指出,各行各业都要重视职业道德建设,逐步形成适合自身特点的职业道德规范。这对于面临21世纪发展机遇、肩负深化改革重任的供销合作社来说尤为重要。供销合作社要争取在世纪之交成为贸工农一体化、产供销一体化、内外贸一体化的大型企业集团,就必须加强供销合作社整体形象的建设,在供销合作社职工中广泛开展新一轮职业道德教育。

近10年来,供销合作社系统各单位在改革开放、搞活经济中,坚持不懈地开展了各种形式的职业道德教育,取得了成效,涌现出一批服务质量好、职业信誉高、职业责任强的先进集体和个人,促进了经济工作的发展,同时积累了经验,为最终形成供销合作社职业道德规范打下了基础。为了在新形势下把供销合作社职业道德教育继续深入开展下去,我们组织编写了《供销合作社职业道德》(新编)一书。本书从供销合作社实际出发,注重理论联系实际,突出时代精神,反映供销合作社职业道德新风尚,采用先进典型引路的方法,生动、简洁、形象、具体地阐述了供销合作社各类人员职业道德的含义、意义及其规范要求,是供销合作社系统各企业对职工进行新一轮职业道德教育的基本教材,也是供销合作社各类学校对学生进行职业道德培训的参考用书。

开展职业道德教育,加强职业道德建设,是一项事关全局、内涵博大的系统工程,除了有一本好的教材之外,关键还

在于全社上下同心协力,党政工团齐抓共管。

首先,供销合作社各级领导要充分认识开展新一轮职业道德教育是深化供销合作社改革、提高企业整体素质、促进供销合作事业蓬勃发展的“基础工程”。因此,既要围绕经济工作抓紧抓好精神文明建设和职业道德建设,又要身体力行,自觉遵守职业道德规范,作好群众的表率。

其次,要把职业道德教育与爱国主义、集体主义、社会主义教育结合起来,使职工自觉地把遵守职业道德、做好本职工作当作是爱国家、爱集体、爱人民的行为要求。

再次,要把职业道德教育与学科学、学知识、学技术的“三学”活动结合起来。供销合作社职工不仅要有良好的职业道德,还要有一定的科学文化知识和较高的业务水平,使职业道德建设成为供销合作社经济发展的精神动力和智力源泉。

最后,要把职业道德教育与深化供销合作社改革结合起来。要把职业道德的基本要求融入各级岗位规范和经济责任制度之中,融入各单位企业管理运作规程和企业文化建设之中。通过改革形成供销合作社广大职工自觉恪守职业道德的动力机制和制约机制。

形势催人奋进。我相信,只要供销合作社各级领导真正把职业道德建设当作一件大事,认真扎实地、坚持不懈地抓下去,就一定能把供销合作社系统的职业道德建设推进到一个新的阶段。

徐木泉

目 录

第一章 供销合作社职业道德基础知识.....	1
第一节 供销合作社职业道德的含义.....	1
第二节 加强供销合作社职业道德建设的意义.....	9
第三节 从供销合作社实际出发,开展职业道德教育.....	16
第二章 供销合作社职工职业道德的共同规范.....	21
第一节 爱国爱社 服务城乡.....	22
第二节 团结互助 合作联合.....	23
第三节 钻研技术 通晓业务.....	33
第四节 遵纪守法 克己奉公.....	37
第五节 勤俭办社 艰苦奋斗.....	42
第三章 供销合作社企业领导人员的职业道德.....	49
第一节 励精图治 锐意进取.....	50
第二节 一心为公 廉洁自律.....	57
第三节 尊重职工 甘当公仆.....	65
第四章 供销合作社管理人员的职业道德.....	74
第一节 严谨求实 办事公道.....	74
第二节 服务基层 当好参谋.....	81
第三节 团结协作 讲究效率.....	86
第五章 供销合作社商业营业员的职业道德.....	94
第一节 买卖公平 货真价实.....	95
第二节 文明经商 优质服务.....	102

第三节 诚实无欺 奉公守纪.....	111
第六章 供销合作社工业企业生产人员的职业道德.....	122
第一节 文明生产 增产节约.....	123
第二节 质量第一 用户至上.....	130
第三节 技术革新 开发产品.....	137
第七章 供销合作社饮食服务人员的职业道德.....	143
第一节 主动热情 耐心周到.....	143
第二节 加强修养 注重礼仪.....	150
第三节 优化环境 讲究卫生.....	154
第八章 供销合作社职业道德评价.....	161
第一节 供销合作社职业道德评价的意义.....	162
第二节 供销合作社职业道德评价的标准.....	165
第三节 供销合作社职业道德评价的方式.....	168
附录一 日本某百货公司售货员的行为准则	
(摘编).....	174
附录二 经商之德谚语.....	189
后 记.....	192

第一章 供销合作社职业道德基础知识

什么是道德？什么是职业道德？道德与职业道德的关系怎样？供销合作社职业道德又是怎样产生和发展的？加强供销合作社职业道德建设有何重要意义？如此等等。不了解这些基本常识，就难以理解在市场经济条件下供销合作社职业道德的规范要求，也不会运用职业道德知识武装自己和教育别人，从而去促进供销合作事业的发展。

本章作为本书“总论”，将对职业道德的基础知识作一简明介绍。学习这一章，对于学习和研究以下各章以及进一步研究供销合作社职业伦理学都是有益的向导。

第一节 供销合作社职业道德的含义

供销合作社职业道德，是社会主义道德原则和规范在供销合作社职业生活中的具体表现。掌握供销合作社职业道德的含义对于理解和贯彻供销合作社职业道德的规范要求有着直接的指导意义。

一、道德和职业道德

1. 什么是道德

道德又称社会道德，是指在一定社会条件下，调整人与人之间、个人和国家之间行为关系的规范准则。道德的产生是由人类社会的物质生活条件所决定的，并随着物质生活条件的发展而发展。人们生活一定社会里，从事着各种各样的活动，在错综复杂的交往中，产生了种种复杂的矛盾。一方面

人们有调整这种矛盾的自觉要求，确立个人对整体利益应该怎样、不应该怎样的行为准则；另一方面人们心里也产生了维护整体利益的义务感和荣辱观念，形成了调整个人和整体关系行为的规范要求。这些行为准则和规范要求就是人类社会的道德。

道德属于社会意识形态，同其他社会意识形态相比较，既有共同的本质，又有以下一些特点：首先，道德具有规范性，表现在用善恶标准来认识、评价和把握社会生活中人与人之间关系和道德现象各个方面；其次，道德具有稳定性，一定的道德形成之后，具有较强的稳定性，表明道德对经济基础有着相对的独立性。从纵向看，人类自原始社会以来各种社会形态都有道德；从横向看，它遍及社会各个领域，政治、经济、军事、文化、宗教等领域都有道德表现。

2. 什么是职业道德

职业道德，就是从事一定职业的人们，在其特定的工作和劳动过程中所应遵守的行为规范的总和。它是社会道德的一种特殊表现形式，也是社会道德原则在职业生活中的具体体现。人们在社会生活中，基本上都是以各种职业的面貌出现的，每一类职业由于条件、内容和劳动方式的不同，产生了不同的职业要求。比如商业，它从事商品流通活动，和人们的日常生产、生活密切相关，因此，社会对商业从业人员的服务态度就提出了“主动、热情、耐心、周到”的职业道德要求。

职业道德的基本特征主要有：第一，范围上的特殊性。职业道德是与人们所从事的职业活动联系在一起的，只能在该职业的范围内起作用，规定和约束该行业人们的行为。职业道德规范总是围绕着对本职工作的态度、对本行业内部及与不同行业之间关系等方面制定的。第二，内容上的稳定性和连

续性。有些职业长期地存在于人类社会活动中，所以在内容上形成比较稳定的职业心理和职业习惯。比如商业从业人员总希望顾客盈门，多做些生意，这是他们的职业心理。在古代商业职业道德的要求是“童叟无欺，言不二价”，今天仍不失其意义。第三，形式上的具体性和多样性。各行各业从本职要求出发，根据本行业的具体条件和特点，提出自身的道德规范和行为准则，使职业道德规范具体化。如各行各业制定的规章制度、劳动守则、服务公约等，都各有侧重，内容具体、生动。

职业道德形成于奴隶社会，随着社会形态的变化而变化。各个历史时期的统治阶级都十分重视职业道德建设。到了资本主义社会，出现了以职业道德为研究对象的职业伦理学。我们党和国家历来十分重视职业道德建设，党的十二届六中全会《关于社会主义精神文明建设指导方针的决议》明确指出：“职业道德是道德建设的重要环节，要求各行各业都要加强职业道德建设。”

3. 道德与职业道德的关系

道德与职业道德，既有区别又有密切联系。其区别表现为作用范围不同。道德是用以调整和指导人与人之间、个人与社会之间关系的行为规范，面向整个社会，具有广泛的传播手段，并受到统治阶级的支持。职业道德是指社会生活中从事同一职业的人们在职业实践中应遵守的行为规范，它由各行各业组织制定、宣传和实施，受到社会舆论的监督。其联系表现为社会道德的主要内容是通过职业道德体现出来的，职业道德成了社会道德的主体部分，同时，职业道德又受社会道德的影响和制约。比如，“买卖公平”是商业职业道德规范，在资本主义社会，由于受资产阶级利己主义社会道德原则的影响，资本家在商业活动中，往往表面上打着“买卖公平”的招

牌,实际上投机取巧,假冒伪劣,欺骗顾客,牟取暴利。我国社会主义道德是集体主义原则,在它影响下,“买卖公平”的商业道德规范必须不折不扣地实行,并作为衡量社会主义商业性质的重要准则。对于经营假冒伪劣商品,欺骗顾客的行为,不仅要受到社会舆论的谴责,而且将受到法律的制裁。

社会上各行各业的职业关系十分复杂,各个行业还有它的自身要求。供销合作社商业并不等同于一般商业。因此在制定行业职业道德规范时,既要体现社会道德原则,又要结合行业实际,反映有自身特点的职业道德规范。

二、供销合作社职业道德的形成和发展

1. 我国供销合作社的产生和发展

合作社是劳动人民为了保护自己的正当利益,自愿联合起来的群众性经济组织。它产生于19世纪初西欧产业革命以后,20世纪20年代传到了中国。1918年3月,北京大学师生员工组织建立的“北京大学消费公社”是我国第一个合作社。1923年2月,在安源路矿成立的工人消费合作社,则是我党领导下的第一个合作社。在我国新民主主义革命战争时期,合作社的发展与革命战争紧密联系。合作社从城市到农村,成为革命根据地农民群众的经济组织,是农民抵制、反抗剥削的一种武器,也是共产党领导农民运动的组成部分。毛泽东同志在《湖南农民运动考察报告》中,把合作社运动列为农民运动的十四件大事之一。在长期的革命战争中,合作社在发展根据地经济建设、粉碎敌人经济封锁、抑制商人剥削、减轻群众负担、巩固根据地和支援革命战争等方面,起到了重要的作用。

新中国成立之后,为了加强对合作社的领导,国务院决定设立中央合作事业局,统一领导管理合作社事业。1953年,

中央决定成立中华全国供销合作总社,并于1954年7月召开了第一届全国社员代表大会。会议确定了第一个五年计划期间供销合作社的基本任务,通过了社章,选举出领导机构。供销合作社成为一个独立的具有完整体系的农民群众经济组织。40多年来,供销合作社在为农服务、促进城乡物资交流、保障市场供给等方面做了大量工作,作出了重大贡献。十一届三中全会以来,随着整个经济体制改革的推进,供销合作社的改革也进行了有益的探索,取得了一定成绩。

目前,全国农村有1.3亿农户加入供销合作社,占农户总数的85%,全国供销合作社系统有97多万个经营机构和网点,580多万名职工,近500亿元资金,是我国规模最大、组织最健全的群众经济组织。上海市供销合作社系统有13万名职工,总资产36亿元,1994年购销总额500多亿元。现有直属经营服务性公司22个和事业单位3个,15个县、区供销合作联社,163个基层社。系统内独立核算单位3434户,商办工业310家(其中三资企业128家,海外公司2家),经营服务网点10653个,有仓库面积162万平方米,拥有客货汽车5645辆。经营业务范围广泛,凭借联合优势、群体优势和政策优势,形成了城乡开通、内外贸一体的经营格局。经营领域涉及商业批发零售、餐饮旅游、仓储运输、出租汽车、信息咨询、保险代理、广告装潢、物业管理和房地产开发等。

2. 供销合作社的性质、宗旨和任务

我国的供销合作社,是农民群众自愿联合、自筹资金、自主经营、自负盈亏的合作经济组织,属集体所有制性质。供销合作社的宗旨是:坚持为农业、农村、农民提供综合服务。它的任务是:建立和完善农业社会化服务体系,促进农村商品生产发展和为农民生活服务,帮助农民劳动致富。通过供销合

作社的服务和组织,把一家一户办不了或办不好的事情办起来,把千家万户的分散经营与大市场连接在一起,繁荣农村经济,使农民的收入有较快的增加,生活达到小康水平。

3. 供销合作社职业道德的形成和发展

供销合作社职业道德,是伴随着供销合作社的产生、发展而逐步形成和完善的。在新民主主义革命时期,中国共产党和各根据地民主政府,关于农民组织合作社问题,制定过若干规定和方针政策,同时,也十分重视职业道德建设。强调指出,供销合作社经营原则是:凡是农民社员所需要推销的产品与物资供应,不管利多利少,甚至无利,都必须尽力地去经营,并在价格上要公道,不使农民吃亏。在时间上,要按照季节及时地将花色品种相当齐备的生活资料供应农民,尽量满足农民的需要。在买卖中不欺骗农民,做到货真价实,让农民信得过。在长期实践中形成的供销合作社职业道德,概括起来主要为:忠于农民,买卖公平,货真价实,服务及时。

全国解放以后,随着供销合作社的发展,职业道德规范逐步完善。根据社会主义道德“五爱”原则和城乡消费者对供销合作社的要求,我国制定的供销合作社职业道德规范为:忠于职守,钻研业务,文明经商,热忱服务。基本内容为五个方面:一是为生产服务,为人民服务,坚持社会主义方向;二是货真价实,公平买卖,严格执行商业政策;三是关心顾客,礼貌待人,全心全意为群众服务;四是信誉第一,老少无欺,维护消费者利益;五是先公后私,克己奉公,勤俭办供销合作社事业。

三、社会主义市场经济条件下,供销合作社职业道德的新观念

1. 社会主义市场经济的含义

社会主义市场经济既不同于过去的社会主义计划经济,也不同于资本主义市场经济,它既具有市场经济的一般共性,又具有社会主义制度的基本特性。社会主义市场经济,就是要使市场在社会主义国家宏观调控下对资源配置起基础性作用,使经济活动遵循价值规律的要求,适应供求关系的变化,促进各种商品和生产要素的自由流动;通过价格杠杆和竞争机制的作用,把资源配置到效益较好的企业中去,并给企业以压力和动力,实现优胜劣汰;运用市场对各种经济信号反映比较灵敏的优点,促进生产和需要的及时协调。同时,由于市场经济有其自身的弱点和消极方面,国家要建立起对经济的宏观调控机制,对市场运行实行导向和监控,引导市场健康发展。

社会主义市场经济的个性特征是:在共产党领导下,以公有制为基础,共同富裕为目标。

2. 在市场经济条件下,供销社职业道德新观念

(1) 自主经营观念

在市场经济条件下,供销社是自主经营的法人实体,依法自主经营,但它必须接受国家的宏观调控。因此,供销社在经营中要自觉树立法制观念和良好的职业道德素养,要正确处理国家、企业和个人的利益关系。对国家利益要坚决维护;对企业利益应当具有自己的发展目标,积累扩大再生产的发展资金,不能吃光分光;企业与企业之间,要重信誉,守信用。

(2) 资产保值增值观念

供销社的财产,属于农民群众集体所有,经营者根据资产的授权范围,依法自主经营管理,对农民出资者承担资产保值增值的责任。为此,必须提高经营管理水平,提高职工的思想业务素质。在购销活动中,要以市场为导向,经营