

国家经贸委、中华全国总工会关于进一步加强商业职业道德建设的意见 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文
https://www.100test.com/kao_ti2020/330/2021_2022__E5_9B_BD_E5_AE_B6_E7_BB_8F_E8_c36_330199.htm 国经贸贸易[2002]709号 各省、自治区、直辖市、计划单列市经贸委，有关地方商委（行业办），总工会（财贸工会）：中共中央印发的《公民道德建设实施纲要》是提高中华民族整体素质，建立良好社会信用的基础。我国商贸流通领域历来就有以德经商、诚信为本的传统美德。加强商业职业道德建设，有利于提高商贸流通行业精神文明建设水平，巩固和扩大整顿与规范市场经济秩序在治本方面的成果，促进商贸流通行业在新形势下健康发展。为进一步增强商贸流通行业广大干部职工参与职业道德建设的积极性，弘扬传统商业美德，建立与社会主义市场经济发展要求相适应的商业信用体系，现就加强商业职业道德建设提出如下意见。

一、充分认识加强商业职业道德建设的重要意义 商贸流通行业是社会经济活动的桥梁和纽带，与人民群众接触最直接，与生产企业和中介服务组织联系最紧密，经营活动最频繁、最开放，是推进社会文明进步的重要窗口。当前，社会信用、企业信用、商业信用、个人信用等方面都不同程度地存在不少需要急待解决的问题，假冒伪劣、欺诈贿赂、偷税漏税、逃废债务等扰乱市场秩序的现象仍很突出。因此，加强商业职业道德建设的任务既紧迫又艰巨，特别是在大力整顿和规范市场经济秩序的新形势下，具有十分重要的现实意义。加强商业职业道德建设，是实践江泽民同志“三个代表”重要思想的具体行动，是贯彻落实《公民道德建设实施纲要》的重要措施，是提高人们的商业

信用意识和职业道德水准，整顿和规范市场经济秩序，促进市场秩序根本好转的治本之策和必由之路。我国已经加入世界贸易组织。面对新形势，要进一步加大商业职业道德建设的力度，把依法治国与以德治国、法制建设与道德建设紧密结合起来，逐步建立起与社会主义市场经济相适应的社会主义道德体系，为融入经济全球化创造良好的道德环境。市场经济是信用经济。在市场经济条件下，商业信用已成为商业企业竞争取胜的必要条件，只有建立良好的商业信用，企业才能树立好的形象，保持强大和持续的竞争力，在市场竞争中立于不败之地。

二、商业职业道德建设的指导思想、主要任务、原则

(一)指导思想。以马列主义、毛泽东思想、邓小平理论为指导，按照江泽民同志“三个代表”重要思想的要求，认真贯彻《公民道德建设实施纲要》，以“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”为基本道德规范，以规范市场经济秩序和建立良好商业信用体系为目标，大力倡导“守法、诚信、公平、敬业、服务”的商业职业道德准则，培养造就有理想、有道德、有文化、有纪律的商贸流通队伍，努力建立与社会主义市场经济发展要求相适应的商业信用体系。

(二)主要任务。通过加强职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律、职业作风、职业责任等方面的教育，全面提升商贸流通行业职业道德水平；通过开展岗位培训、岗位练兵、岗位成才等活动，提高商贸流通行业职工加强职业道德建设的自觉性和积极性；通过倡导“守法、诚信、公平、敬业、服务”商业职业道德准则，引导商贸流通企业和职工树立信誉第一、质量第一、服务第一、顾客第一的经营理念和服务意识；通过建立健全商业企业信用和职工个

人的信用档案体系，促进商业信用体系的形成和发展。（三）原则。加强商业职业道德建设，要坚持商业职业道德建设与公民道德建设基本规范要求相适应；坚持继承传统商业美德与弘扬时代精神相结合；坚持遵守法律法规与加强行业自律相统一；坚持把商业职业道德的一般要求与建立健全行业标准的特殊要求相结合；坚持商业职业道德建设与商业信用体系建设相配套；坚持商业职业道德教育与社会实践相配合。既立足商品流通改革和发展的需要，又紧密结合行业自身特点和行业发展变化的趋势，既注重现代流通发展的新要求，又结合传统流通业的特点，既包括大型企业，又兼顾中小型企业，以诚实守信、杜绝假冒伪劣为核心内容，全面推动商业职业道德建设。

三、商业职业道德建设的主要内容

（一）守法。遵守法律是商贸流通企业经营活动的基础，企业的一切经营活动，包括经营商品的质量、商品价格、广告宣传、经济合同等必须严格按照国家的法律法规和标准，进行规范和约束。企业和职工要切实做到知法、懂法，守法，严格依法管理、依法经营，杜绝有法不依、违法经营的现象。

（二）诚信。诚信是商业职业道德建设的核心内容。商贸流通企业要以“德、诚、信”为出发点，以“货真价实、买卖公平”为经营原则，牢固树立以德经商、以信兴业、诚信为本的企业理念和价值观，塑造奋发向上、与时俱进的企业精神。

（三）公平。公平是企业经营的最基本要求，特别是商品的价格必须公平、合理，做到货真价实，杜绝价格欺诈和缺斤少两等不良行为。同行之间的竞争必须公平，不以非法或非道德手段来排挤、打击、损害竞争对手或垄断市场。选择供货渠道要重信誉、公正、透明，不暗箱操作，不歧视小规模

供货商，不向供货商收取不合理费用，与供货商必须建立正常的供货关系，不与供货商发生债务纠纷，做到货到并验收合格后，严格按照合同约定付款。（四）敬业。爱岗敬业是每个职工必须遵循的基本道德规范。要大力倡导敬业奉献的职业精神，积极开展职业观念、态度、技能、纪律、作风、责任等方面的教育，树立正确的职业观念。通过开展岗位培训、岗位练兵等活动，鼓励职工争当“文明职工”、“职业能手”、“服务明星”、“敬业标兵”，培养造就一批职业道德水平高、业务素质过硬的职工队伍。（五）服务。服务是商贸流通企业经营活动的最终落脚点。商贸流通企业经营的宗旨是一切为了方便人民群众，全心全意为人民服务。企业必须强化服务意识，不断创新服务内容，提升服务质量。要大力倡导热情服务、微笑服务、真诚服务，一切以消费者利益为出发点，想顾客所想，急顾客所急，最大限度地满足消费者需求。对不同消费层次和消费水平的顾客要一视同仁，切实做到童叟无欺。要不断完善服务设施和服务功能，为消费者创造快捷、舒适的购物环境。要结合市场变化的新特点，不断扩大售后服务内容和完善售后服务体系，切实做到“包退、包换、包修”。

四、加强商业职业道德建设的措施

（一）高度重视，切实加强商业职业道德建设的领导。各地经贸流通主管部门、工会要把商业职业道德建设作为促进行业精神文明建设的重要内容抓紧抓好。加强领导，建立健全经贸流通主管部门、工会的职业道德建设的领导责任制。制定切实可行的商业职业道德建设实施意见，建立商业职业道德建设的目标管理机制，通过严格的检查、考核和奖励制度，使商业职业道德建设的各项任务能够有效地贯彻落实。（

二)加强合作，共同推动商业职业道德建设。各地经贸流通主管部门要充分发挥流通行业协会、流通企业开展商业职业道德建设的优势，指导、支持他们进一步加强商业职业道德建设。流通行业协会，要结合行业自身特点，制定切合实际的包括企业行为规范、职工行为规范、服务规范等内容在内的职业道德规范，强化行业自律，建立责任追究制，对违规违法企业以及非道德的行为及时进行披露。流通企业是商业职业道德建设的主体，要把“以德治企，以德兴业”作为企业生存和发展的关键环节，采取切实措施，制定规范的企业行为准则，逐步完善服务承诺制、社会公示制，积极接受职工、消费者和社会各界的监督。（三）进一步发挥工会组织作用，积极推动其参与商业职业道德建设。工会组织要发挥自身的优势和特点，积极开展职业道德规范、职业技能、文明用语及外语、法律等知识的教育，大力加强和推动职工岗位培训，开展经常性的“达标创优、劳动竞赛、技术比武”等活动，并使之经常化、制度化、规范化，推动商业职业道德建设深入持久地开展。（四）积极开展商业信用体系建设。各地经贸流通主管部门、行业协会和工会组织要以整顿和规范市场经济秩序、建立良好商业信用为契机，全面推动商业信用体系建设。指导商业企业不断完善商业信用体系建设，从根本上规范商贸流通企业的信用行为。要从重点企业、重要部门、重要岗位入手，逐步建立起商业企业、职工个人的信用档案，建立不良信用记录制度和失信惩戒制度，建立科学的商业信用等级评定体系，逐步完善商业信用的认证和防范机制。（五）培育典型，树立品牌，以点带面，不断深化。要进一步发挥全国“百城万店无假货”示范单位和地方示范单

位在打假、防假、拒假和开展商业职业道德建设方面的作用，大力弘扬劳模精神，充分发挥“青年文明号”、“职业道德双十佳”等先进集体和先进个人的典型示范作用。努力推进品牌服务、星级服务、诚信服务的深入开展，营造人人争创品牌，争当服务明星的良好氛围。要大力培养、树立商业职业道德建设的先进典型，及时总结、表彰在活动中涌现出的先进集体和先进个人，如文明职工、文明单位、岗位能手、职业道德标兵、服务品牌等，不断扩大和深化商业职业道德建设的内涵，激励职工做诚信人，办诚信事。(六)加强宣传教育，为商业职业道德建设创造良好的舆论氛围。要加强“守法、诚信、公平、敬业、服务”的职业道德准则的教育，广泛开展“以德兴商”活动，使“诚信”与企业的经营活动、职工的言行紧密联系起来。要充分利用广播、电视、报刊、互联网等大众新闻媒体和各种宣传阵地，大力宣传商业职业道德建设活动中涌现出来的典型，为全行业开展活动创造良好的舆论氛围。要加强舆论监督，批评、揭露错误及丑恶的道德行为，努力促进商业职业道德建设取得新成效，建立良好的商业信用体系。国家经济贸易委员会 中华全国总工会 二〇〇二年九月二十五日 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com