

工業品商店工作 底組織與技術

中國人民大學貿易組織與技術教研室

北京 一九五四年



中國人民大學
Народный университет Китая
貿易組織與技術教研室
Кафедра организации и техники торговли

工業品商店工作底
組織與技術

Организация и техника работы
ПРОМТОВАРНОГО магазина

譯自Н. И. 斯特羅果夫的著作，國立貿易書籍出版局
一九五二年莫斯科版

Перевод книги Н. И. Строгова, Госторгиздат,
Москва, 1952 г.

北京 一九五四年 ★ г. ПЕКИН, 1954 г.

書號 2-164

工業品商店工作底組織與技術

著者：Н. И. 斯特羅果夫

譯者：中國人民大學
貿易組織與技術教研室

出版者：中國人民大學

印刷者：中國人民大學印刷廠

(本校教材，請勿翻印)

一九五四年一月第一版

①0001—3412 (372+39+3001)

目 錄

序	一
一 商店的類型	三—五
二 商店的建立	五—一四
門市部的設計	六
工作現場的類型	六
門市部設計的樣式	八
附設場所的建立	一〇
三 商店的裝備和用具	一四—三六
對裝備提出的基本要求	一四
各類主要商品的工作現場裝備	一六
四 供應的組織	三六—五一

制定商店商品種類的條件.....	三六
研究購買者的需求.....	三八
必備的商品種類.....	四三
商品供應的程序和來源.....	四四
商品的運輸.....	四六
五 商品驗收及檢驗的組織.....	五一——六四
商品驗收的組織.....	五一
商品質量驗收的地點、範圍和期限.....	五三
布疋的復量工作.....	五六
商品質量驗收的裝備和檢驗技術的合理化.....	五七
六 商品出售前的保管工作和準備工作.....	六四——六六
商品出售前的預先準備工作.....	六五
七 銷售的組織.....	六六——一一三
工作現場上商品的配置及陳列.....	六七
對購買者報導的組織工作.....	七〇
為購買者服務.....	七五

八

商品的顯示法·····	七九
顯示商品的設備·····	九二
商品的試樣和丈量·····	九八
發售商品的組織工作·····	一〇〇
附屬品的貿易·····	一〇二
綜合商品部的組織工作·····	一〇三
爲購買者服務的補充形式·····	一〇四
退貨及換貨的條例·····	一〇六
廣告的組織工作·····	一〇七
勞動組織·····	一一三——一一九
商店工作人員的類別·····	一一三
銷貨定額與勞動報酬·····	一一五
社會主義競賽·····	一二七

序言

在列寧——斯大林黨的領導下，蘇維埃人民正在我國勝利地進行着共產主義社會建設。新的巨大水利建築物、工廠及鐵路在以前空前的速度興建着，新的城市及工人住宅區相繼出現。廣大居民階層的文化水平及物質福利不斷提高。因此，擺在貿易工作人員面前的重要任務就是滿足蘇維埃消費者日益增長的需要。研究商店工作的組織與技術、熟悉新的貿易設備，以及在貿易企業實際工作中廣泛運用先進經驗等問題也就有了巨大意義。實現蘇維埃文明貿易的必要條件，乃是提高貿易工作人員、而首先是售貨員在業務上的熟練程度。

本書所述為工業品商店根據所規定的貿易條例進行工作的一些基本問題，並闡明莫斯科、列寧格勒、基輔、哈爾科夫及其他城市中最好的工業品商店的一些工作經驗。

本書可供工業品商店售貨員及商品部主任作參攷，用以提高業務熟練程度。

讀者對本書如有批評和意見，請寄至莫斯科基洛夫街四十七號國立貿易書籍出版局。

一 商店的類型

工業品商店類型的正確選擇，對於組織文明貿易及改善對購買者的服務來說都具有莫大的意義。目前，在工業品貿易中共有下列幾種商店類型：百貨商店、聯合商店、專業化商店和狹窄專業化商店。

百貨商店，這是包羅各式各樣商品部的貿易企業，其中每一商品部都代表着獨立的工業品類別。這些商店在其經營的商品種類中，包括有一切基本類別的工業品（除建築材料、蠟燭油漆雜貨——化學品及石油產品以外）。

按照蘇聯貿易部所頒佈的工業品商店類型一覽表規定：這種商店至少應有二十——二十二個工作現場，同時它不僅可以設立專業化商品部，而且也可以設立聯合商品部和混合商品部（如襯衣——針織品部、服飾品——化粧品部以及文娛品部等等），事實上，像莫斯科中央百貨商店裏工作現場的數目已達到四百七十個之多。

聯合商店，在其所經營的商品種類中包括有需求性質相近的、能滿足購買者綜合需要的商

品類別。經營針織品、服飾品和化粧品之聯合商店流行極為廣泛。現成衣服、襪子、聯合商店以及現成衣服、襪子、聯合商店，對於消費者極其方便。經售衣服、靴鞋和裝飾品商店是聯合商店範疇中規模最大的一種（有八——十個工作現場）。這種商店所出售的物品有布疋、現成衣服、襪子、針織品、化粧品、皮貨、帽子和靴鞋。這就給城市的購買者創設了很多方便的條件。

兒童用品商店也是一種很普遍的聯合商店類型，這種商店在其經營的商品種類中，除兒童的衣服、靴鞋、襪子等之外，還有玩具和學生用具。這種商店至少要有十一個工作現場。

在文娛品的貿易中，玩具和學生用具商店，以及照像器材、無線電器材和樂器商店，都是最適當的聯合商店類型。

專業化商店只經售某一類商品。衣服和裝飾品乃是種類最複雜的商品，因此該類商品專業化商店名目非常衆多。專業化商店幾乎全是以每一類商品為對象而設立的，特別是布店、現成衣服店、帽店、皮貨店、襪子店、鞋店、化粧品店等等。

樂器店、照相器材和光學儀器店、運動用品店、無線電器材店等是城市中文娛品商店的基本類型。

有三、四、五個工作現場的專業化商店，乃是這類商店中規模最小的商店，這是依某類商品種類內部的結構來決定。

如果個別商品類的種類特別廣泛，就有可能擴展只出售某類商品的一部分或某一種商品的

狹窄專業化商店。

狹窄專業化商店是從整個商品類別中劃分出一部分而設立的。其劃分的辦法：或按生產的特徵，如棉織品商店；或按為滿足某一類消費者需要的特徵。依據後一特徵劃分而設立的商店，有婦女現成衣服店、女帽店、男帽店。

經售混合商品種類的工業品商店在地方貿易公團和工藝合作社的貿易網中，獲得了普遍的推廣。在這種商店中沒有專業化，往往只由一個售貨員經售各種不同類別的商品。

城市工業品貿易網的基本發展方針如下：在減少混合商店的比重，並在逐漸取消混合商店的情形下，一方面發展小型及中型的專業化商店，另一方面發展大型的聯合商店和百貨商店。

二 商店的建立

工業品商店的內部場所，分為下列五部分：

一、門市部；

二、貯存商品及商品加工的場所；

三、行政辦公場所；

四、公共生活設備場所（休息室、更衣室等）；

五、附設技術設備場所（暖氣設備場所、通風設備場所等）。

大多數商店內部場所的組成都比較簡單。

門市部的設計

門市部由兩個基本部分組成：一是售貨員的工作現場，另一是為購買者預備的場所。

工作現場的類型

工作現場是商店門市部的基本部分。這是一個售貨員或者一組售貨員進行工作的地方，裝置有存放商品、陳列商品和發售商品的各種專門設備。

從售貨員工作的一般組織來看，工作現場可以分為兩種類型：一種是單人工作現場，在這裏只有一個售貨員單獨進行工作，配備有一定商品種類、一定的商品貯備和設有發貨處；另一種是小組（工作組）工作現場，在這裏全組售貨員共同使用一個工作地段，並取售共同的商品貯備。可是，商品發售通常都是單獨進行的，每一個售貨員各自佔有櫃台的一定部分，但取售

共同的商品貯備。

在工業品商店中，小組工作現場是工作現場的基本類型。如果出售的商品種類繁多，這種類型的工作現場，一方面既可以把這些商品都用便於購買者觀覽的式樣分門別類地陳列起來，另一方面又可以更週到地為購買者服務。

在某些場合，售貨員並沒有精確的、固定的工作現場，整個商店或整個商店的一大部分就是他的工作地帶。例如，在傢具店或花店中，售貨員就沒有固定的工作現場，他的工作地帶也就是整個門市部或者是門市部的一部分。

正確設計工作現場，即正確安排工作現場的各種設備和用具，對於提高服務質量 and 改善勞動組織，都具有巨大的意義。

工作現場應當合乎下列各項要求：

- 一、給予購買者以最大的方便來觀覽全部商品種類，以及取看和試用各別商品；
- 二、使售貨員能够很方便而且很美觀地在工作現場內擺列出必要的商品種類和商品貯備；
- 三、保證合理組織售貨員的勞動，使售貨員不必多餘地來回走動，省去各種不必要的動作。

工作現場的建立，是以商品的種類和性質，以及商品發售給消費者的特點而決定的。

現時在工業品商店的實際工作中，對於工作現場的設計一般採用下列三種型式：

一、隔絕式的工作現場。用櫃台或欄杆等將購買者和售貨員隔開。這種類型的工作現場適用於出售布疋、針織品、服飾品和襯衣等類商品。

二、半隔絕式的工作現場。購買者可以走進工作現場。這種類型的設計適用於出售現成衣服、帽、鞋等商品。

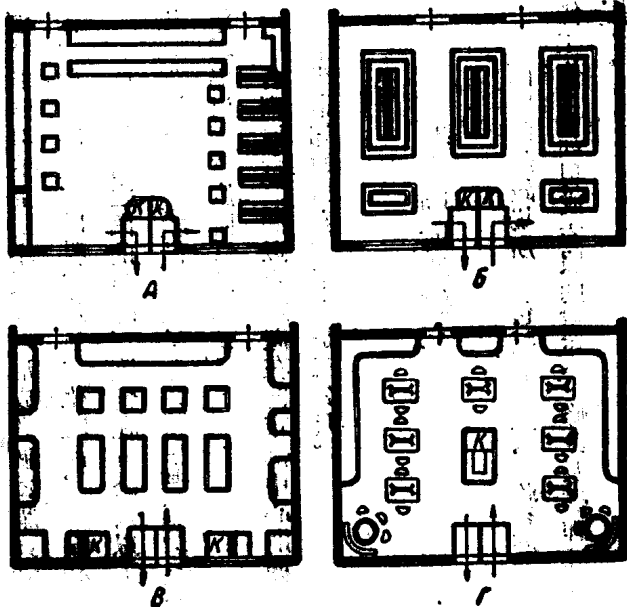
三、敞開式的工作現場。這樣的工作現場，不用櫃台或櫃檯嚴格限定範圍，工作現場的一部分和為購買者預備的場所連成一片。這種類型的工作現場，適用於出售傢具、鮮花、畫片、鋼琴、自行車等類商品。

門市部設計的樣式

貿易工作的實踐，提供了門市部設計的三種基本樣式：線條式、島嶼式和陳列式（見第一圖）。

採用線條式設計時，櫃台、貨架和櫃子均沿牆安放，使工作現場正面形成相連不斷的線條。線條式的設計可以分為五種：第一種是單線式，全部櫃台均沿一條直線排列；第二種是平行式，櫃台沿兩道相對的牆壁，排成兩條直線；第三種是直角式，櫃台排成「丁」字形；第四種是三面式，櫃台排成「口」字形；第五種是圍牆式，櫃台沿四周牆壁排列。

現場的構造是敞開的，只裝置有擺放和陳列商品的設備——如置貨台、桌子、山坡式貨架、櫥窗等等。商品置於這些敞開的處裝有玻璃的設備上，這樣，整個商店變為一間商品陳列室，陳列品充滿着整個門市部。售貨員就站在置貨台或山坡式貨架之間的通道上售貨。這種類型的設



第一圖 門市部設計的樣式

A 線條式 B 島嶼式 B 陣列式 Γ 聯合式

線條式的設計，是我國商店中應用最廣的一種。

採用島嶼式的設計時，在門市部中將售貨員的工作現場佈置成若干個島嶼的形狀，這是用排成圓形、橢圓形、或直角形的櫃台佈置起來的。

在島嶼的中央，一般均設置有貨櫃和櫥窗。

島嶼式的設計，通常是在很大的商店中採用的，作為線條式設計的補充，並用來出售服飾品、化粧品、玩具、文具等類商品。

陣列式設計的特點首先是：工作

計，可以用來出售鮮花或傢具。

如果所出售的商品必須經過長時間的選擇或試樣，或者有時還要當場修改，門市部就應當設有待客的傢具。整個房屋裏要安置有柔軟的傢具、放樣本和樣品的小桌、置貨台、有樣品的櫥窗和陳列商品的小桌等，形成各個為購買者服務的處所。這種樣式的門市部，適宜於出售女帽、婦女時裝、時鞋、皮貨、化粧品、畫片和雕刻品等等。

兩列櫃台之間的距離，應當在五公尺以上。如果在門市部中央建立若干組島嶼式的工作現場，這些島嶼與最近的櫃台之間的過道其寬度應當在三、五公尺以上。如果只是一面進行營業，這種過道的寬度應當是三公尺。

各列櫃台之間以及放置在門市部中心的櫥窗和傢具之間的過道，其寬度應在二公尺以上。門市部的高度，至少是三公尺。

附設場所的建立

商店的附設場所，包括有：一、收貨處；二、庫房；三、商品加工及商品出售前進行準備工作（如現成衣服的熨平、修改及修理等）的場所（以下簡稱商品加工整修室。——譯註）。

在建立這些場所時，應保證下列幾點：一、收貨處及開包場所與院子、庫房、商品加工整修室之間的聯系很便利；二、收貨處、庫房與商店行政辦公室之間聯系很便利；三、庫房和工作現場之間的聯系很便利。

收貨處的面積，應按收貨口來計算，有一收貨口平均就要有十平方公尺的面積。應劃分出有天然光線的庫房來存放布疋、縫紉品、皮貨、帽子、針織品、襪衣和毯子等類商品。

在地下室中，應建立有向地下室放貨的艙口。艙口的寬度應在一·二公尺以上，其高度應在一公尺以上。

爲使商品便於從地下室送到門市部，應設置起重機，起重機通常都裝在附設場所。如庫房直接設在門市部下層時，就應設一種能將商品直接送達工作現場的小型起重機。除此之外，也應設置發送小批貨物的車。

在商店中，最好能够爲各種商品分別設立單獨的庫房。但是各別類別的商品由於流轉額關係，往往就不能這樣做。這時，適當的辦法是使保管條件相近的數類商品，放在一間庫房中，由一個人負物質責任。

數類商品共同存放在一個庫房時，最好把下列各類商品放在一起：一、現成衣服、襪衣和帽子；二、帽子和皮貨；三、襪衣和針織品；四、服飾品和化粧品；五、金屬製品和矽酸鹽製