

商业新进职工岗位培训系列教材

文化政治知识



商业新进职工岗位培训系列教材

文化政治知识

江苏工业学院图书馆
藏书章

前 言

为了贯彻“先培训后就业、先培训、后上岗”的原则，我们按照《商业企业职工业务技术等级标准》“应知”、“应会”两部分内容的要求，分“文化政治知识”、“商业业务技术”和“与经营商品知识”三本书，组编成这套上岗前和新上岗职工的岗位培训系列教材。

本系列教材的“文化政治知识”内含商业应用文、中国商业地理和商业职业道德的浓缩内容；“商业业务技术”内含商业基础知识、售货技术、操作技术、柜组核算商品经营；“与经营商品知识”内含百货、五交化、糖烟酒、副食品等50大类商品的基本知识。计算技术、操作技术标准可参照原印发的一、二商操作标准执行。

本系列教材可供作岗前职工和新上岗职工和商业职业班学员培训之用，经考核全科合格者，即视为取得上岗资格，并由地市县商业主管部门颁发省商管委统一印制的岗位培训合格证书。

（河南省商业管理委员会教育处）

目 录

第一章 商业应用文的概述	(1)
第一节 商业应用文的概念.....	(1)
第二节 商业应用文的作用.....	(2)
第三节 商业应用文的特点.....	(3)
第四节 商业应用文的基本分类.....	(6)
复习思考题.....	(7)
第二章 商业常用条据	(8)
第一节 商业常用便条.....	(8)
第二节 商业常用单据.....	(12)
复习思考题.....	(17)
第三章 柜组常用业务文书	(18)
第一节 销售发票.....	(18)
第二节 商品移转单.....	(19)
第三节 商品盘点报表.....	(21)
复习思考题.....	(26)
第四章 专用书信	(27)
复习思考题.....	(34)
第五章 商业规约	(35)
第一节 商业规约的特点.....	(35)
第二节 商业规约的制订程序.....	(36)
第三节 商业规约的格式要求.....	(38)

第四节 几种常用的商业规约.....	(39)
复习思考题.....	(44)
第六章 经济合同	(45)
第一节 经济合同的作用.....	(45)
第二节 商业企业常用合同.....	(46)
第三节 签订合同应注意的事项.....	(58)
复习思考题.....	(59)
第七章 商品介绍	(60)
第一节 商品介绍的作用.....	(60)
第二节 商品介绍的内容.....	(61)
第三节 商品介绍的写法.....	(65)
复习思考题.....	(68)
第八章 商品广告	(70)
第一节 商品广告写作的范围.....	(70)
第二节 商品广告写作的基本要求.....	(70)
第三节 商品广告的格式.....	(74)
复习思考题.....	(75)
绪言.....	(77)
第一章 国土和人口	(81)
第一节 我国的领土.....	(81)
第二节 人口和民族.....	(84)
第二章 我国的自然条件	(87)
第一节 地形.....	(87)
第二节 气候.....	(91)
第三节 河流和湖泊.....	(96)
第四节 矿产资源.....	(100)

第五节	森林资源.....	(101)
第三章	食用产品分布.....	(105)
第一节	食用畜产品.....	(105)
第二节	水产品.....	(109)
第三节	烟.....	(112)
第四节	酒.....	(115)
第五节	食糖.....	(120)
第六节	茶叶.....	(123)
第七节	水果.....	(125)
第八节	食盐.....	(127)
第四章	纺织工业分布.....	(130)
第一节	棉纺织.....	(131)
第二节	化纤工业.....	(138)
第三节	毛纺织.....	(140)
第四节	丝纺织.....	(143)
第五节	麻纺织.....	(147)
第五章	日用工业分布.....	(151)
第一节	日用机械.....	(151)
第二节	家用电器.....	(155)
第三节	日用陶瓷.....	(158)
第四节	工艺美术品.....	(160)
第五节	纸张.....	(163)
第六节	石油.....	(168)
第六章	商品运输.....	(173)
第一节	概述.....	(173)
第二节	铁路运输.....	(174)

第三节	公路运输.....	(179)
第四节	水路运输.....	(182)
第五节	航空运输与管道运输.....	(189)
第一章	讲究社会主义商业职业道德，做一个道德高尚的人.....	(193)
第一节	道德的基本概念.....	(193)
第二节	社会主义商业职业道德的基本内容.....	(203)
第三节	开展社会主义商业职业道德教育的基本目标.....	(214)
第四节	提高社会主义商业职业道德水平的基本途径.....	(219)
第二章	发扬工人阶级当家作主精神，确立干商爱商的职业志向.....	(222)
第一节	确立干商爱商的职业志向.....	(223)
第二节	干商爱商，忠于职守.....	(231)
第三节	树立干商爱商的光荣感和自豪感.....	(235)
第三章	正确处理四者利益关系，尽维护消费者利益的职业责任.....	(244)
第一节	维护消费者利益是商业职工基本的职业责任.....	(244)
第二节	坚决贯彻执行国家商业政策.....	(249)
第三节	秉公待客，端正卖风.....	(253)
第四节	拒腐防变，廉洁奉公.....	(256)
第四章	坚持社会主义经营方向，建立诚信无欺的职业信誉.....	(260)
第一节	建立诚信无欺职业信誉的重要性.....	(260)

第二节	诚信无欺职业信誉的基本要求·····	(262)
第三节	坚持社会主义经营方向, 建立诚信无欺的职业信誉·····	(267)
第四节	掌握商品知识, 提高商业信誉·····	(269)
第五章	树立文明礼貌服务风尚, 持久深入开展文明经商活动·····	(275)
第一节	树立文明礼貌服务风尚的重要性·····	(275)
第二节	文明经商和文明礼貌服务风尚的基本要求·····	(277)
第三节	掌握顾客心理特点, 文明礼貌为顾客服务·····	(286)
第四节	全面系统推行文明礼貌服务规范·····	(295)

第一章 商业应用文的概述

第一节 商业应用文的概念

应用文是最能体现实际的应用性的文体，是人们在日常生活、工作、学习和各种交往中比较普遍应用的简易通俗的书面语言形式。

应用文在我国渊源流长，具有悠久的历史。远在几千年前，随着文字的产生，应用文也就同时产生了。在我国，目前应用文已成为党政军机关、社会团体、企事业单位、工厂、商店和个人用来处理公私事务，沟通情况，传递信息，增进了解和总结经验等具有一定的惯用格式的专用文体。例如，召开会议要写通知；沟通情况要写书信；安排生产要写计划；相互协作要签合同；向上级领导汇报工作要写报告，等等。应用文同现代社会的生产和生活已须臾不可分离了。

应用文的形式随着社会的进步，科学技术的发展而不断有所发展和变化，其内容愈来愈丰富，应用范围也日益广泛。应用文的种类，随着社会分工和各行各业的业务不同，逐渐形成了具有各种特色的分支，如行政应用文、军事应用文、法律应用文、财经应用文、商业应用文和文教应用文等。

商业应用文是随着商业的产生而产生的，其内容和形式也随着商业的发展而不断完善和发展。

商业应用文是商业部门在营销活动中，用来处理各种事务，传递各类信息，具有特定格式的专用文体。

商业应用文同商业企业以至每个营业员的关系十分密切。在当前改革、开放、搞活的新形势下,在加速发展有计划的商品经济,加强横向经济联合的过程中,商业应用文是一种必不可少的文字交流手段。商业应用文不仅直接为商品流通活动服务,发挥它巨大功能,而且作为一种无形价值,促进着商业企业经济效益的增长。商业应用文已成为商业经营管理中,沟通情况、传递信息的重要媒介。例如,自行加工或采购商品,需要签订“购销合同”;为了打开商品销路,激发消费者的购买欲望,促进销售,需要写“商品广告”或“商品介绍”;为了按照客观经济规律办事,分析企业经营管理的情况,及时总结经验教训,需要写“调查报告”、“经济活动分析报告”等;商品柜组每月要进行盘点,在清帐查库盘点后,需要对商品金额和数量的溢缺情况写明发生原因,等等。综上所述,商业应用文在商品的进、销、调、存每个流转环节都是不可缺少的,我们应对此予以充分认识。

第二节 商业应用文的作用

一、上通下达的纽带 各级商业部门要正确地贯彻执行党中央的路线方针和国务院的政策法令,发展社会主义的商品经济,搞活商业营销活动,就需要上情迅速下达,下情及时上通,应用文可发挥上通下达的纽带作用。

二、横向联系的桥梁 随着我国商业经济体制改革的不断深入,有计划商品经济的迅速发展,商业企业与生产企业之间以及商业企业之间的横向经济联系日益频繁,商业应用文能起到加强联系、互通情况、促进了解、增强团结、总结

经验和传递信息的“桥梁”作用。

三、收集信息与应用的工具 商业企业为了要加强企业的经营管理，提高企业的经济效益，必须进行市场调查和市场预测，收集市场信息，并付诸于商业实践。例如，对商业企业某个时期经济活动分析的客观记载，可以作为一种“档案信息”，储存起来以备检索，为企业进一步开拓市场，作出科学决策提供客观依据。商业应用文就是信息收集与应用中一种不可缺少的工具。

四、文明经商的手段 在推动社会主义物质文明和精神文明的建设中，商业工作者应做到“文明经商，礼貌服务”，这就要制订必要的规章制度、服务公约和道德规范准则等。因此，商业应用文是文明经商的必要手段。

五、依法办事的根据 经济合同是法人双方经济协作之间法律关系的具体反映，是管理经济的有效手段，也是合同双方保证完成国家计划，达到一定经济目的的有效措施。例如，作为商业应用文的“商品购销合同”，具有法律的约束力，当事人既可享受合同所规定的权利，又必须全面履行合同所规定的义务，违约者要承担一定的法律责任。因此，作为经济合同的商业应用文已成为商业企业在营销活动中依法办事的根据。

综上所述，商业应用文在商业工作中具有不可忽视的地位与作用。作为一名合格的商业经销人员，不仅要具备熟练的业务技能与灵活的经营方法，而且还必须掌握有关商业应用文写作的基础知识，以适应商业发展的需要。

第三节 商业应用文的特点

商业应用文除了具有应用文的一般共性外，还有其明显的个性特点。

一、实用性大 实用性大是商业应用文很重要的一个特点。商业应用文的内容具有明显的有用性及务实性，它与现实生活和商业工作有着直接的联系。它要求真实地反映客观事物，事实要有根有据，不允许有半点虚假。它包含两方面的内容：一是文中所反映的事实，包括人名、地名、时间、细节、数据、引语等，都必须准确无误，不容许有任何差错、虚构、夸大、缩小；二是写作时必须从事实本身出发，实事求是地对事实进行说明、分析和解释，尊重客观事物的真实性，不能有任何曲解和掩饰。

二、针对性强 商业应用文针对性强的特点，表现在它所涉及的范围和对象上。商业应用文同其它文体的不同之处，就在于它所涉及的范围和阅读的对象都是特定的、明确的。处理问题、联系业务或沟通信息一般都有明确的对象和目的，即有特定范围的定向传播。例如，“条据”、“协议书”、“经济合同”等都有确定的适用范围；“请示”、“报告”、“批复”、“通知”等都有确定的阅读对象。所以，它所涉及的范围和对象都具有针对性。

三、时效性强 商业应用文是直接为反映或处理某项实际事务服务的，其目的在于传达政令或解决即将出现和已经出现的问题。因此，它的写作和传送都受一定的时间约束，讲究时效，不能因延时而误事。否则时过境迁，就会失去其应有的效能，甚至会造成不必要的政治损失和经济损失。

商业应用文的时效性，既包含了要用尽快的速度反映事情的发生、发展和变化，要求尽量多用“今天”、“昨天”、

“某年、某月、某日”等确切的时间概念，而少用或不滥用“前一时期”、“前一阶段”、“不久之前”等含糊不清的时间概念；同时，也包含了写作时要掌握时机，密切配合实际工作需要，因地制宜，及时反映或处理问题。写作时机掌握得准确、适当，就能充分发挥作用。例如，发送文件要注明生效日期；制订计划必需赶在开展这项工作之前；签订合同要写明履约的时间期限等。这就是商业应用文的时效性与实用性的一致性。

四、程式比较稳定 商业应用文的程式是人们在长期的商业实践过程中，为了简便易行，清晰明了，讲求实效而逐步形成的约定俗成。因此，它具有比较稳定的程式。它一般有固定的格式，又有一定的习惯用语。例如，签订经济合同先要写明是什么性质的合同；接着应写明合同双方单位的名称，即甲、乙两方的全称；然后再写正文，即合同的内容，包括标的、产品的数量和质量、产品的价格，合同履行的期限、地点和方式，借款或者酬金的结算和违约责任；最后再写明签订合同的日期和合同的有效期，并经订立合同的双方法人代表签名盖章等。再如，写计划开头应写明计划的依据；然后再写计划的内容；最后写实现计划的具体措施等。当然，商业应用文的程式也不是一成不变的，随着历史的进程和经济的发展，它也会产生变化和发展的。

五、语言文字要求简朴 商业应用文主要用来解决商业营销活动中的具体问题，要同买主、卖主打交道，要同广大顾客打交道，面广量大，因而要求语言文字朴素简炼，使人一目了然，切忌舞文弄墨，华而不实或使用晦涩难懂的语句。力求文字精炼，要点突出，条理清晰，通俗易懂，文章中可

有可无的词、句应一概删去，做到言简意赅。

六、数据必须客观 商业营销活动中必然会碰到各种数据。商业应用文的写作要求数据既客观具体，又准确无误。商业应用文经常要用数据来说明问题，写作时要注意到这些数据的准确性，不能“毛估估”，并要注意把数据与文字有机地结合起来。

第四节 商业应用文的基本分类

在商业应用文写作中，由于写作目的不同，所写文章的性质、要求，体裁等各不相同，也就需要采用与之相适应的不同的文体。

商业应用文大致可分为以下四类：

一、商业日常应用文类 这一类应用文主要指在商业经营活动中使用频率较高，经常用来处理商业日常工作的具体业务问题的文体。包括商业常用条据、柜组常用业务文书、书信、商品介绍、商业信息等。

二、行政公文及事务文书类 行政公文即国务院规定的法定文体，它是传达贯彻党和国家的方针、政策，颁布法规，请示答复问题，指导和商洽工作，报告情况，交流经验的一种重要工具。根据国务院办公厅1987年2月18日颁布的《国家行政机关公文处理办法》的规定，明确国家行政机关的公文种类包括命令(令)、指令；决定、决议；指示；布告、公告、通告；通知；通报；报告、请示；批复；函；会议纪要，即为十类十五种。行政事务文书系指处理商业企事业单位具体行政事务的文体，主要反映或总结商业部门在进行改革，

开展业务，完成工作任务中出现的新问题、新情况，如工作简报、工作计划和工作总结等。

三、商业规约及经济合同类 这类文体均具有一定的约束力。商业规约在特定的区域内有很强的规范性和约束力；经济合同则明确法人之间权利、义务关系，对合同双方都具有法律约束力，违约者将承担法律责任。商业规约包括公约、制度、规则、守则、条例五种。商业企业常用经济合同有购销合同、联营合同、经营承包合同、借款合同等。

四、商业经营报告文体类 这类文体主要是指在商业经营活动过程中，对某项工作、某个问题进行深入调查、客观分析和据实报告的书面文字形式。例如，调查报告、市场调查报告、市场预测报告和商业经济活动分析报告等。

复 习 思 考 题

1. 什么是应用文？什么是商业应用文？它同商业工作的关系如何？
2. 商业应用文有哪些作用？你是如何认识这些作用的？
3. 商业应用文的特点是什么？
4. 商业应用文是如何分类的？简述其每种类别文体的适用范围。

第二章 商业常用条据

第一节 商业常用便条

一、商业常用便条 商业常用便条是人们在商业日常工作和交往中，用书面形式对他人说明一些简单事情而写的字条。

便条具有阐述简要，篇幅短小，方便易行的特点，因而常用于传递简单信息，处理临时性的日常事务。

营业员在个人生活和柜组经营活动中，经常需要向其他人表达一些自己的意愿，或说明一些简单的情况。内容单一，结构简单的便条，既明确达意，又省时省力。因此，便条具有较大的实用价值。

二、便条写作的要求 便条在写作上要求必须做到以下四点：

1. **明确对象** 必须写清楚收条人的称谓或称呼，在具体的纸面上，这些称呼应顶格写在左上方，以表示对收条人的尊重和礼貌，对外单位的名称必须用全称。

2. **明确内容** 要说明的内容在第二行空两格写，必须写得简要、具体、清楚，使人一目了然，不能有歧义，事件的起止时间应确切明白。

3. **明确署名** 即写明书写便条人的姓名。要求在右下方署名写条人的真姓实名，一般不使用简称(小张、小王等)，也不用笔名，不得使用别名或假名。

4. 明确时间 必须写明留条的时间,年、月、日必须明确无误,必要时还应署明上、下午,甚至几点几分,时间应在具名的下一行写。

三、商业常用的便条

1. 请假条 请假条是个人因病或因事(私事、公事)向单位组织、上级领导请求给予假期的便条。

一般情况下,要求事前请假,只有在特殊情况下,才可事后补假,但要求说明不能事前请假的原因。其次,要注意不要越级请假,根据目前零售商店的机构设置来看,大中型商店一般为三级管理,即经理室、商品部和柜组;小型商店只设经理和商品柜组。因此,大中型商店营业员请假应向商品部申请,假条由柜组长转交为妥,而小商店营业员可直接向经理请假。

请假条应以简明的语言,写清向谁请假,请假的事由,请假的起迄时间,并署明请假人姓名、日期。注意,请病假要附医生证明。

例1:

病假条格式

张国梁主任:

我因患流感,今天不能来上班,特请病假两天(今、明天),请予批准。

附:××医院病情证明单壹张

皮鞋柜 王小明

1987年6月28日

例2: