

纺织品商品与贸易



上海市第一百貨商店
上海社会科学院商品学教

紡織品商品与貿易

(下 册)

上海市第一百貨商店
上海社会科学院商品学教研組 合編

紡織品是人民生活的必需品，它关系到六亿人民衣着的问题。毛泽东同志早在“关心群众生活，注意工作方法”一文中指出穿衣问题对群众生活的重要意义：“解决群众的穿衣问题，吃饭问题，住房问题，柴米油盐问题，疾病卫生问题，婚姻问题。总之，一切群众的实际生活问题，都是我们应当注意的问题，假如我们对这些问题注意了，满足了群众的需要，我们就真正成了群众生活的组织者，群众就会真正的围绕在我们的周围，热烈地拥护我们。”由此可见，紡織品在人民生活中占有十分重要的地位。

人民对穿衣方面的需要，一般是从社会主义紡織品另售商业那里得到满足的。紡織品另售商业一般是从紡織品批发商业进货，然后把它出售给消费者，满足他们的需要。因此，紡織品另售商业的基本任务是根据国家计划的要求，通过紡織品的购销活动来努力满足城乡人民在衣着方面日益增长的需要，从而为生产和消费者服务。作好营业场所布置，进货和销货业务以及掌握售货技术是紡織品另售商业活动的主要内容。

紡織品另售商业是社会主义商业的一个组成部分，它在贯彻执行党的社会主义建设总路线中起着重要的作用。指导紡織品另售商业进销业务的根本观点是三大观点：即政治观点、生产观点和群众观点。营业员从事进销业务时如何贯彻

三大观点呢？这就必須明确以下各点：

首先，紡織品另售业务担負着供应六亿人民衣着的重任，它与广大群众的生活发生較密切、較直接的联系。它体现着党和国家贯彻有关紡織品供应的方针政策，把日益丰富多彩的紡織品供应給广大群众，体现出党和国家对人民衣着的亲切关怀。同时，紡織品另售进銷业务的质量也关系到生产、批发商业和积累。由此可見，紡織另售的进銷业务不仅是經濟工作，而且首先是政治工作，这就要求营业員在工作中首先應該政治挂帅，要求营业員在党的绝对领导之下，坚决贯彻党的鼓足干劲、力争上游、多快好省地建設社会主义的总路綫，及党和政府有关紡織品經營方面的一系列方针和政策。不仅如此，由于现阶段我国尚处在过渡时期，资本主义和社会主义两条道路的斗争必然会反映到紡織品营业員的思想中来。因此，要求营业員树立明确的阶级观点，自觉地与各种右傾思想、右傾活动和资本主义經營思想作斗争。总之，营业員应不断提高自己的政治思想水平，在处理任何一项业务工作时，都必須坚持政治挂帅，只有这样才能做好工作。

其次，我們必須要有坚定不移的生产观点，贯彻为生产服务方针。社会主义建設的中心任务就是发展生产，而生产、分配、交换、消費又是一个有机的整体，只有生产发展了，商品流通才能扩大，才能加速国家建設和提高人民生活水平，所以生产是根本。但必須了解，流通和消費又会反过来影响生产，我們商品流通工作做得好，就能促进生产，反之，就会阻碍生产，这是生产与流通的辯証的关系。由于我們国家正确地贯彻党的社会主义建設总路綫所获得的巨大成就，使我国工农业生产飞跃地向前发展，在紡織品的生产方面，無論在数量和质量

上都有极大的提高，在这种大好的形势下，就要求营业员积极做好紡織品的进銷工作，更好地为生产服务。

由于人民生活不断改善，购买力不断提高，人民群众对紡織品無論在花色品种上以及质量上的要求都越来越高，营业员就必须及时地将市場情况和消費者意見反映給生产单位，帮助生产单位提高商品质量，增加花色品种。不仅如此，許多营业员在党的破除迷信，解放思想的号召下，参加了生产单位的设计工作，为生产单位设计了大量的花布图案，其中不少已为生产单位所采用。

同时，为生产服务还表现在尽可能的供应群众所需要的紡織品，使他們称心如意，需要得到滿足，从而更好的鼓起干劲进行生产。总之，营业员在从事进銷业务中，必須从支持促进生产出发，努力为他們服务。

再次，我們必須要有坚强的群众观点。因为，商业工作时时刻刻都与广大劳动人民发生密切联系，与群众的生活息息相关。党經常教导我們：群众的干劲越大，越要关心群众生活；越是关心群众生活，群众的干劲就越大。遵照党的这一指示，我們商业工作者一定要把市場供应好、服务好、管理好，組織好人民經濟生活。不断地改进工作方法，改善服务态度，提高服务质量，以适应广大消費者的要求，一切从服务生产便利群众出发。

资本主义另售商业企业对顾客的服务态度是虛假的和具有欺騙性的。它与消費者的关系只是單純的买卖关系，和对顾客中的劳动者是剝削与被剝削的关系。社会主义另售商业与消費者的关系，营业员与顾客的关系在本質上都是另外一种新型关系；因此，营业员对待顾客的服务态度不仅是本人共产

主义劳动态度的問題，同时，还体现出党和国家对人民群众衣着問題的亲切关怀，也体现出营业员与消費者同志式的相互帮助。那种把营业员的工作看成“低三下四”的“侍候人”的工作，显然是錯誤的。总之，对消費者良好的服务态度，体现出社会主义制度的优越性，因而营业员对顾客服务态度的應該是主动热情，耐心周到，并积极指导消費者，并随时做好宣傳解釋工作，这是提高服务水平的一方面。

紡織品营业员貫徹群众观点的另一方面是在党的领导下，积极参加各項群众运动，为完成和超額完成企业的紡織品流轉计划和把企业工作提高到最先进的水平而奋斗。

政治观点、生产观点和群众观点是一个統一的整体。但必須認識政治是統帥，离开了无产阶级的政治，业务就会迷失方向。因此，沒有政治观点，也就根本无法树立生产观点和群众观点；在另一方面，如果沒有树立生产观点和群众观点，就沒有全心全意为生产、为消費服务的思想，商业工作的任务也就不能实现，也就无从談政治观点。为了更好貫徹商业部門为生产、为消費、为国家积累資金的方針，商业工作者必須在思想上牢固地树立三大观点：政治观点、生产观点、群众观点，这是搞好一切經濟工作的根本观点，也是商业工作的基本指导思想。只有坚定树立了这三大观点，才能更好地为生产、为消費者服务，促进社会主义建設高速度地发展。

社会主义商业是为人民服务的事业，党一再教导我們商业工作人員必須全心全意为人民服务。为此，我們从事于紡織品另售商业的工作人员，应在党的亲切培养教导下，立下雄心大志，向紅专道路进军，努力使自己具有高度政治觉悟的、既精通业务、又有高度文化科学的又紅又专的商业工作者。

为了达到这一目的，可向以下五个方面努力。註

1. 有高度的政治和理論水平

积极投入深入持久的社会主义和革命傳統的思想教育，系統地認真地学习毛主席著作，确立无产階級世界觀，不断提高階級覺悟，使总路綫在我們思想上生根，使我們既是營業員，又是宣傳員，既是經濟工作者，又是政治工作者，积极投入比、学、赶、帮运动中，創造更大成績，力爭自己成为先进工作者。

2. 有高度的共产主义风格和高度的政策水平

树立先人后己、协作各方面的共产主义风格，發揮把方便送給顧客，將困难留給自己，做到有困难一定解决，有需要积极支持，主动搞好工商、批另、店店之間的协作。加强政治观点，全面熟悉和严格执行国家政策，顾大局、識大体、服从全国一盘棋，在进銷存业务活动中，执行政策上起模范带头作用。

3. 有高度科学文化水平

积极参加职工业余教育和科技活动，大鬧文化革命，大鬧技术革命，大鬧科学研究活动。努力使自己既是生产上先进工作者，又是文化革命上尖兵，技术革命上闖将，科学研究上积极分子。并积极参加文娱活动，丰富群众文艺生活。

4. 有高度业务水平

我們紡織品營業員应当努力学习业务知識，使我們通过勤學苦练，在量、剪、算、包上，速度快、質量好，达到做什么、专什么。通过业务学习，使自己能熟悉商品的生产、分配、流通等方面的知識，和紡織品性能、質量、規格、保管方面知識，以及

註：此五方面系中共上海市第一百貨商店党委，向該店职工提出向五个高度进軍的內容。

紡織品的陈列艺术、显示等；此外还要懂得物价、計統、财会等制度，成为业务知識最丰富的商业工作者。

5. 有高度的国防观点和强健的体格

积极参加民兵組織和各項文体活动，达到能文能武、又紅又专的全面人材，全面增强我們的体质，更好为社会主义建設服务。

第五章 營業場所與商品陳列

第一節 營業場所

一、營業場所一般的要求

營業場所是宣傳黨的方針政策的講台，也是體現黨和政府關心人民經濟生活的具體形式，因此，我們商業工作人員必須明確此點，才能政治掛帥，更好地提高服務質量。此外，營業場所又是向人民介紹、宣傳商品和指導費的地方，因此，營業場所安排的是否妥當，直接關係到營業員工作效率的高低以及能否更好地為消費者服務等問題。

紡織品的營業場所一般應該具有以下三方面的要求：

(一) 便于瀏覽、挑選

紡織品是花色品種較多的商品，因此，在營業場所里首先要將所經營的品種全部很美觀地陳列出來，便于顧客瀏覽。又由于紡織品的花色品種變化較多，因而挑選性也很強，為此，要求營業場所的地方應較寬暢，避免擁擠，以最大方便讓消費者進行挑選。同時，紡織品的體積也較其他一般商品為大，以及在售貨工作上需要營業員對消費者進行量體算料和放、剪、卷、包等工作，必須有較寬暢的部位進行工作。

(二) 注意整齊、美觀

紡織品的色彩花型都是十分艷麗的，因此，對營業場所的環境要求整齊美觀，以便更好地顯示出紡織品的鮮艷特色來。一般在紡織品營業場所內牆壁粉刷淡色為宜，最好採用奶油色，因為這種顏色適合四季。在平頂上一般均用白色，這樣易

于灯光反射。为了不显得顏色单调,可在平頂四周粉刷几圈淡藍或淡綠条綫加以点綴。在营业場所注意整洁美观,不仅使紡織品顏色調和衬托,并使消費者在进入商場内有愉快之感。

(三)有利于商品的护养

营业場所必須要符合商品保护的條件。紡織品是易燃和易變色的商品,其中呢絨还易受虫蛀,因此,对营业場所要求有較适合的自然环境,并备有消防設備。还要特別注意避免阳光直接曝曬到紡織品,以免商品变色以及某些商品发脆。若营业場所天然光綫不足时,可适当开一些电灯。商場的灯光最好用青光日光灯,因为紡織品在青光日光灯下变色較小。同时日光灯比一般照明用电較少,也很經濟。使用日光灯在夜晚时可保持每平方米面积有六支光为宜。另外,在营业場所要保持干燥通风,商場通风好,不仅对商品有利,而且对于消費者的健康來說也是非常有益的。

根据以上的一般要求,在百貨商店的紡織品部門,应設在商店营业場所的深处或楼上。因为在营业場所的深处或楼上,一般比其它部位較寬闊也不拥挤,这样便于顾客浏览挑选,同时在对商品养护的条件也較优良。

二、固 定 設 备

經營紡織品的主要固定設備有工作台、貨櫥、貨架、收款台等。对这些固定設備的要求,总的來說,要适合于陈列和出售商品的便利和幫助营业員正确地組織售貨工作,同时还要保証能够更好地为消費者服务。在結構上要堅牢、光滑,在外形上要大方美观,还要与商品和营业場所裝飾相称,因为紡織品工作台、貨櫥、貨架都是陈列显示商品的有效用具。一般顏

色最好用奶油或是木料本色。除此以外,应该注意经济实用。

(一)工作台:

1. 形式和尺寸大小

紡織品工作台,一般高度应在 90 厘米左右,宽度在 85 厘米左右,长度在 200 厘米左右。目前常用的有两种:木制工作台(图99)适用于出售棉布、粗紡呢絨等紡織品用,玻璃工作

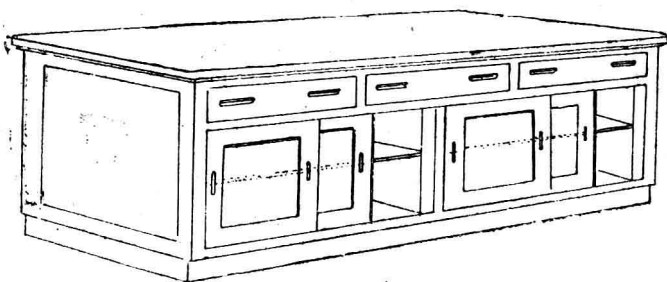


图99. 木制工作台

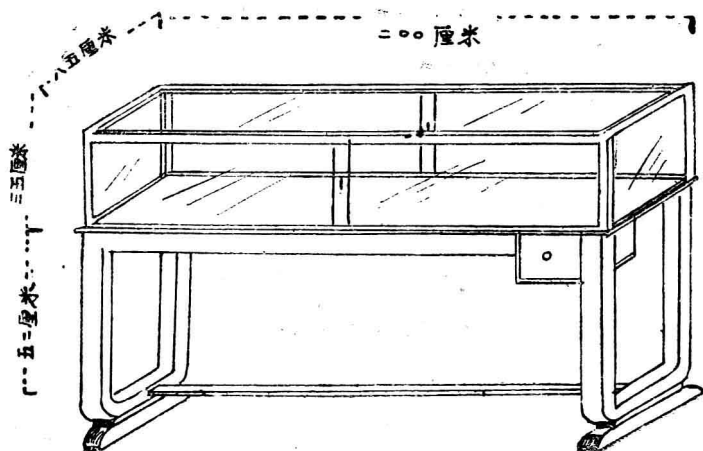


图100. 玻璃工作台

台(图100)适用于出售綢緞、精紡呢絨等紡織品。玻璃工作台当然也适合于棉布,但由于棉布交易繁忙,可能产生碰碎玻璃現象。对于粗紡呢絨來說,由于它的份量过重,玻璃台面經不起这样大的压力,也是不适合的。

2. 工作台摆列方法

工作台摆列方法,很难加以統一規定的,可根据营业場所的具体情况和布置的方式来灵活掌握。

(二) 貨櫥

1. 形式和尺寸大小

貨櫥一般是靠墙陈列,在紡織品經營上不靠墙陈列貨櫥是較少的。貨櫥高低在商場均应保持一致,以免参差不齐,影响整个营业場所的美观。貨櫥的高度,应以售貨員和消費者站

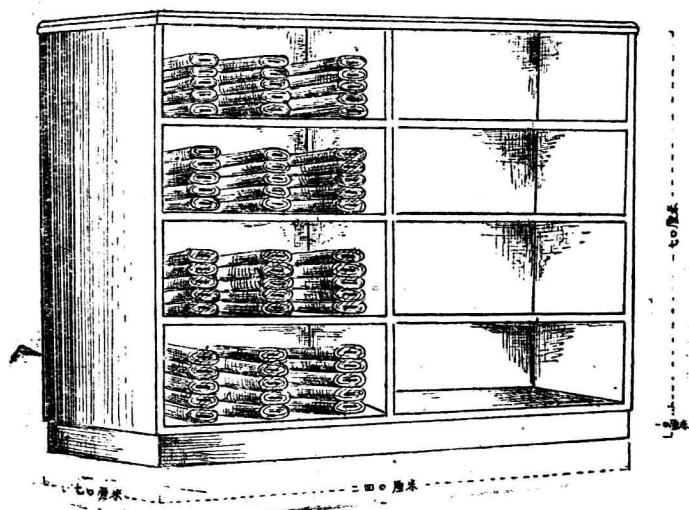


图101. 无門貨櫥

立在櫥前取貨時不致因舉手高過肩而感到疲勞為宜，也就是說，售貨員和消費者站起用手拿取方便為標準，一般不應高于180厘米。貨櫥的寬度與長度隨商品擺放方法和經營面積大小而定，採用平斜式擺放，貨櫥的寬度要在70厘米，用豎立式則在38厘米（見圖101、圖102）。擺放綢緞、精紡呢絨等紡織品的貨櫥，可裝櫥門或玻璃櫥門；對於棉布可不用裝櫥門，因為棉布交易次數較多，裝櫥門後反而不便。有的貨櫥也可不配裝玻璃門而用布門帘代替，在營業時拉開，營業後拉閉上。還有一種斜式櫥，（圖103）這種式樣很適合棉布應用。

2. 紡織品在貨櫥中的擺放方法

紡織品在貨櫥上的擺放方法，一般有二種：豎式與平斜式。

豎立式是將各類紡織品豎立在貨櫥內（見圖102、103）這

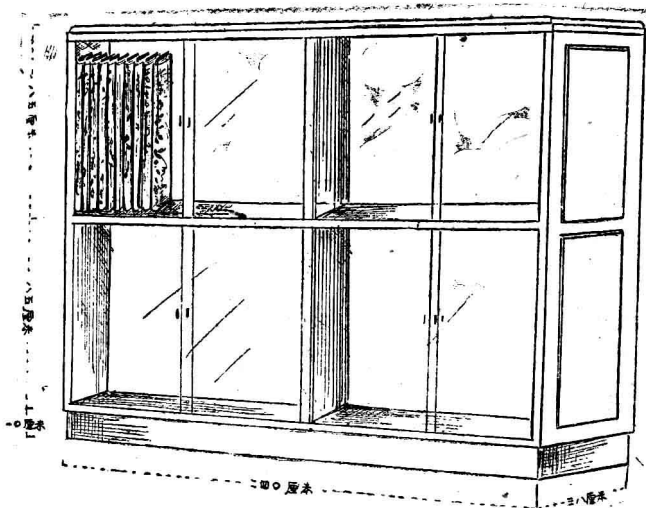


圖102. 有門貨櫥

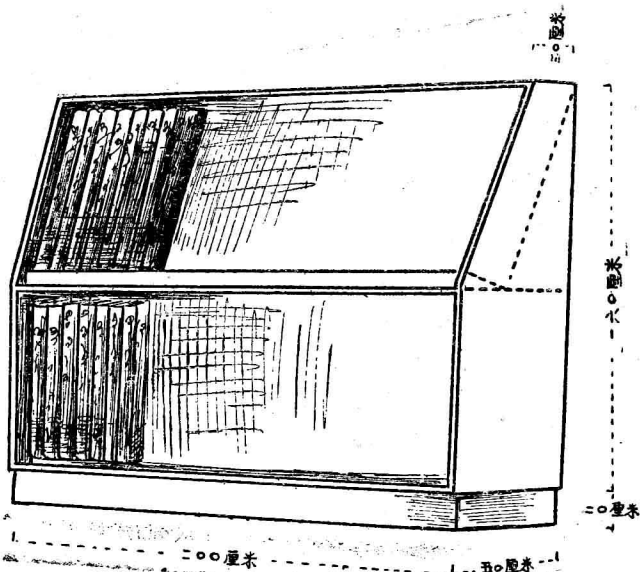


图103. 斜式貨櫥

种方法应用較广。它的最大优点是：营业员与消費者取貨方便，并节约商場面积，因为櫥的寬度較平斜式淺。

平斜式是将各类紡織品平斜放在貨櫥隔板上，它的优点較豎立式平穩，但缺点是取貨不便，占用商場面积較大（見图 101）。

貨櫥与工作台之間距离的通道，如果是以封閉式布置，应相隔在一米左右，如果是敞开式布置，則要求在二米左右。

（三）貨架

1. 形式和尺寸大小

紡織品的貨架，一般有三种：棉布貨架(图104)、綢緞与精呢貨架(图105)、粗紡呢絨平台(图106)。貨架的高度很重

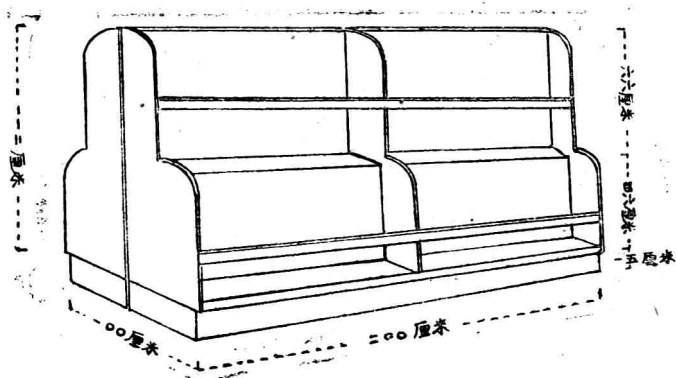


图104. 棉布貨架

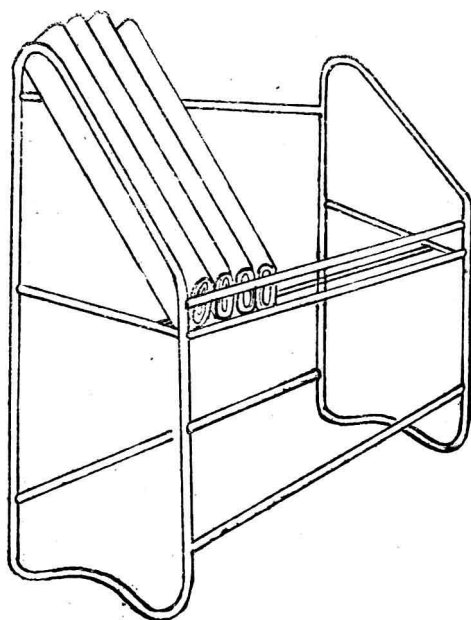


图105. 綢緞、精紡呢絨貨架

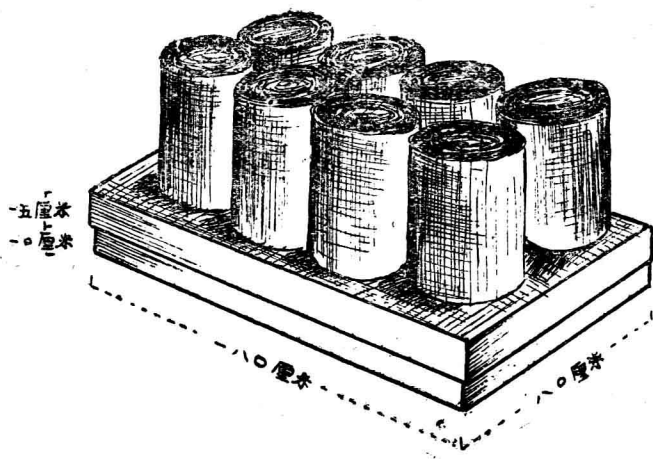


图106. 平台貨架

要,应以不影响消費者在商場的視線为准,因此,不宜过高,或过低,否則对消費者挑选紡織品时感到不便。一般应在140厘米以內較為适合。这里要說明一下棉布貨架为什么不宜摆放綢緞和薄呢絨呢?这是因为棉布貨架較粗糙,在取貨时要与貨架发生摩擦,經久如此,易損伤商品。如采用图7貨架可减少这个毛病。平台貨架不仅可能摆放粗紡呢絨及长毛絨等,同时还可兼作陈列架用(图107),这样也可将所摆放商品的主要品种突出陈列。

2. 貨架摆貨方法

貨架摆貨方法,除参照上列几种外,尚有一种是将紡織品平放在貨架上。此种貨架如工作台式样,在其两端各加一块木板,不让布在消費者挑选时滑掉,其状为“ $\wedge$ ”形。

工作台与貨架之間距离的通道,一般应保持在2米左右,

不能太狹、太寬，否則影响商場經營面积，易于发生拥挤、工作不便。

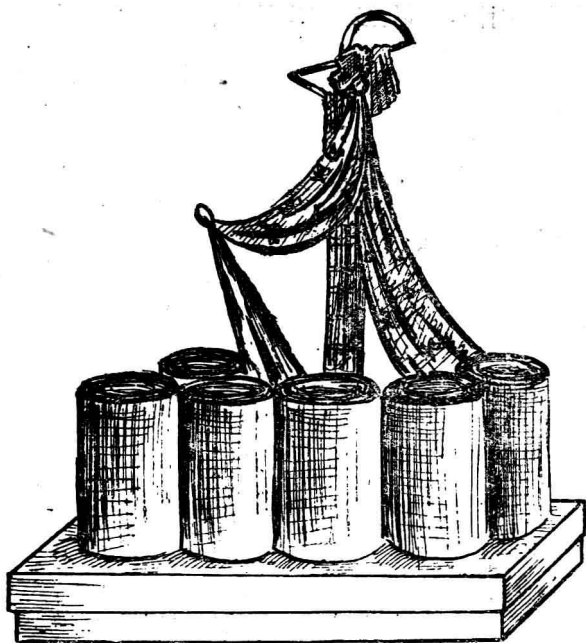


图107. 平台兼陈列货架

(四)收款工作台

一般紡織品在銷售时，多半是采取銀貨分家的方法，因此設立一个独立的收款工作台是必要的。

收款工作台，最好是一个封閉式台子(图108)，只有一出入口。对于收款工作的要求：首先要注意安全，台子用坚固的硬質厚木料制成，放置的部位最好背后靠牆，无閑杂人接近为妥。保持收款員与顾客或售貨員面对面的进行工作。此