

商品监督管理基本知识

国内贸易部 商品监督员上岗资格考核办公室 编
国家技术监督局



0.6

新华出版社

编审委员会

主 任 房爱卿 安 国
委 员 (按姓氏笔画排列)
张慧伶 魏晓英 张 翔 罗朝能 赵德海
孙先民 张晓南 韩 平 路维金 隋法波
毕玉安 薛长宝 马纯良 何志义 叶荫川
冯姚明 佟 波 袁庆军 刘平均 李粹华
何小群 何伟仁 刘淑琴 赵 楠 罗秋科
张 威 葛楚鑫
主 编 赵德海
副 主 编 罗朝能 张 翔
本书编写人员 (按姓氏笔画排列)
赵德海 孙先民 张晓南 韩 平 罗朝能
张 翔

前 言

商品流通行业是连接生产和消费的纽带和桥梁,通过多种途径和手段对进入商品流通领域的商品质量、标识、计量进行监督和管理,对于维护消费者权益,保护消费者生命财产安全至关重要。为了提高商业零售企业商品质量、标识、计量监督管理人员的素质,规范其监督管理行为,维护正常的流通秩序,把住商品进货和上市前的质量、标识、计量关,抵制标识不符、以次充好、掺杂使假、短斤缺两的商品进入流通领域,国内贸易部、国家技术监督局决定在大中型商业零售企业实行商品监督员持证上岗制度,对商品监督员上岗资格实行统一考核标准、统一培训教材、统一命题、统一考试、统一证书。全国首次商品监督员上岗资格考试时间为1998年5月23日,今后将定期举行。

本套教材是国内贸易部、国家技术监督局商品监督员上岗资格考核工作办公室根据商品监督员的工作职责和工作特点组织编写的。本套教材之一:《商品监督管理基本知识》主要包括商品监督员的工作权责和工作程序、商品管理基础知识、商品经营业务管理知识、商业企业全面质量管理等内容;之二:《商品监督法规知识》主要包括《标准化法》、《计量法》、《产品质量法》等法律、法规的有关知识。

本套教材是商品监督员上岗资格培训考核的指定用书,也是商业企业管理人员、推销人员以及广大消费者的良师益友。

在组织编写这套教材时,我们力求反映商业零售企业在商品质量、标识、计量监督管理方面的实际,但因为这是一项新

工作，有一个逐步完善的过程，也由于我们水平有限，在编写工作中可能存在疏漏和不足之处，欢迎广大考生和读者提出批评意见。

目 录

国内贸易部、国家技术监督局关于在国有大中型商业 零售企业实行商品监督员持证上岗制度的通知	(1)
国内贸易部、国家技术监督局关于印发《商品监督员上岗 资格考核暂行办法》通知	(6)
第一章 商品监督员概述	(16)
第一节 商业企业概述	(16)
一、商业的地位和作用	(16)
二、商业企业	(19)
三、商业企业经营与管理	(26)
四、商业企业与商品质量管理	(31)
第二节 商品监督员的职能和工作权限	(32)
一、商业企业设立商品监督员的必要性和可行性	(32)
二、商品监督员的职能	(38)
三、商品监督员的工作权限	(43)
四、商品监督员的工作程序	(45)
第三节 商品监督员的基本素质	(45)
一、商品监督员的基本素质	(45)
二、商品监督员的职业道德	(52)
第二章 商品管理	(59)
第一节 商品的基本知识	(59)
一、商品	(59)
二、商品品种	(61)
三、商品分类	(66)

第二节 商品检验	(71)
一、商品检验概述	(71)
二、商品的抽样检验	(73)
三、商品质量的检验方法	(80)
四、商品的品级	(94)
第三节 商品包装	(100)
一、商品包装及其功能	(100)
二、商品包装的种类及其特点	(103)
三、商品包装技术与方法	(107)
四、商品包装标志及包装装潢	(113)
五、商标	(124)
第四节 商品大类的特征及其质量要求	(128)
一、食品商品及其质量要求	(128)
二、衣着商品及其质量要求	(141)
三、日用工业品及其质量要求	(147)
四、电子电器商品及其质量要求	(150)
第三章 商品经营过程管理	(153)
第一节 商品经营过程管理概述	(153)
一、商品经营过程管理	(153)
二、商品经营过程管理的任务	(153)
三、商品经营过程管理的地位和作用	(155)
四、商品经营过程的特点	(156)
第二节 商品采购业务管理	(158)
一、商品采购的原则	(158)
二、商品采购条件的选择	(160)
三、商品采购业务的管理与组织	(168)
第三节 商品销售业务管理	(172)

一、商品销售业务管理的任务·····	(172)
二、商品销售业务管理的原则·····	(173)
三、商品销售方式·····	(174)
四、商品销售数量的控制方法·····	(178)
五、商品销售程序、销售服务的组织与管理·····	(179)
第四节 商品储运业务管理·····	(184)
一、商品储运业务管理的意义·····	(184)
二、商品储运业务管理·····	(186)
三、商品养护·····	(192)
第四章 质量管理·····	(198)
第一节 概述·····	(198)
一、质量管理的发展·····	(198)
二、质量管理的基本概念·····	(199)
第二节 商业全面质量管理·····	(200)
一、商业全面质量管理的内容·····	(200)
二、商业全面质量管理的基本要求和指导思想·····	(201)
三、商业全面质量管理的基础工作·····	(203)
四、商业全面质量管理方法·····	(210)
五、质量管理小组·····	(211)
第三节 服务质量体系及质量认证·····	(212)
一、服务质量体系关键要素·····	(212)
二、服务质量体系运作要素·····	(220)
三、质量认证·····	(227)

国内贸易部 国家技术监督局

关于在国有大中型商业零售企业实行 商品监督员持证上岗制度的通知

1997年5月15日 内贸行一联字〔1997〕第20号

各省、自治区、直辖市、计划单列市、副省级城市商委、财办、商业（贸易）、粮食厅（局、集团总公司）、技术监督局；

商业零售企业对商品质量、标识、计量进行监督管理是企业经营管理工作的一项重要任务，也是国家法律规定的义务和责任。为了提高国有商业零售企业商品质量、标识、计量监督管理人员的素质，规范商业零售企业商品质量、标识、计量监督管理行为，维护正常的流通秩序，把住商品进货和上市前的质量、标识、计量关，抵制标实不符、以次充好、掺杂使假、短斤缺两的商品进入流通领域，规范使用计量器具，国内贸易部、国家技术监督局决定在国有大中型商业零售企业实行商品监督员持证上岗制度，现将《国有大中型商业零售企业实行商品监督员持证上岗制度的暂行规定》印发给你们，请结合本地区、本单位的实际贯彻落实。贯彻中有什么问题，请及时与国内贸易部、国家技术监督局联系。

附件：国有大中型商业零售企业实行商品监督员持证上岗制度的暂行规定

附件：

国内贸易部 国家技术监督局 国有大中型商业零售企业实行 商品监督员持证上岗制度的暂行规定

1997年5月15日

第一条 为了提高商品质量、标识、计量监督人员的素质，确保商品质量、标识、计量监督管理工作的质量，把住商品进货和销售的质量、标识、计量关，保护用户及消费者的合法权益，保障正常的流通秩序，根据国家有关法律、法规，制定本规定。

第二条 本规定适用于国有大中型商业零售企业，其他商业企业可参照执行。

第三条 为了把商品质量、标识、计量监督工作落到实处，国有大中型商业零售企业应建立和完善相应的管理机构，必须设置专职或兼职的商品监督员，负责商品质量、标识、计量监督工作。

第四条 本规定所指商品监督员是指已取得商品监督员上岗资格并由企业法人代表授权，在国有商业零售企业内部履行国家法律、法规规定的商业零售企业商品质量、标识、计量监督责任的管理人员。商品监督员的人数由企业根据商品经营规模和经营品种的复杂程度确定。

第五条 商品监督员的职责范围：

(一) 宣传、贯彻、执行国家有关商品标准化、计量、质量方面的法律、法规，维护用户及消费者的合法权益。

(二) 起草管理范围内商品标准化、计量、质量等方面管理的实施细则及考核办法，指导业务经营部门开展商品质量、

标识、计量监督管理工作。

(三) 根据国家有关商品标准化、计量、质量管理的法律、法规，对管理范围内商品实行进货验收制度。

1. 对定货合同进行审核；

定货合同中质量、计量责任条款（产品的质量、计量依据，维修、退货的责任等）是否齐备。

2. 对商品质量、标识、计量管理要件进行审核，内容主要包括：

(1) 中文标明的商品名称、生产厂厂名和厂址；

(2) 商标、品牌、价格、用途、性能、生产批号、产品标准号、定量包装商品的净含量及其标注方式；

(3) 根据商品的特点和使用要求，需要标明的规格、等级、所含主要成分的名称和含量；

(4) 限期使用商品的生产日期和安全使用期或失效日期（安全使用期包括保质期、保鲜期、保存期等）；

(5) 对使用不当，容易造成商品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的商品有警示标志或者中文警示说明；

(6) 性能结构及使用方法复杂，不易安装使用的商品，有详细的安装、维护及使用说明书。

3. 对商品质量、标识、计量程序进行审核，企业购进的商品须具备下列文件或文件复本：

(1) 生产厂家营业执照；

(2) 产品生产批准文件、文号；

(3) 产品质量确认文件（检验合格证明和质量标志）；

(4) 国家实施生产许可证管理产品的生产许可证；

(5) 计量器具检定证书或印证；

(6) 法律法规认可的获奖产品证书；

(7) 商品购销合同或其他经营合同。

(四) 对符合“商品进货合同验收制度”要求的商品，在进货合同上签署“可进货”字样；不符合有关要求的商品，签署“不可进货”字样。

(五) 对经营商品的质量、标识、计量信息进行分类、存档、统计、分析等。

第六条 商品监督员的工作权限：

(一) 对不符合“商品进货合同验收制度”要求的商品，有权要求进货人员拒绝签署进货合同。

(二) 对已签署“不可进货”字样的商品仍上架销售的商品，有权责令停止销售并提出处理意见。

(三) 在发生商品质量、标识、计量纠纷时，有权参与商品质量、标识、计量调查，委托技术监督部门授权的产品检验机构或法定计量检定机构对该商品的质量、标识、计量进行鉴定，并协助解决纠纷。

第七条 商品监督员实行持证上岗：

(一) 商品监督员上岗须持有商品监督员上岗资格证书。商品监督员上岗资格实行统一考核标准、统一培训教材、统一命题、统一考试，考核合格者由国内贸易部、国家技术监督局发给统一的资格证书，全国范围内有效。

(二) 商品监督员须具备以下条件：

坚持四项基本原则，有良好的职业道德；全面掌握国家有关商品标准化、计量、质量方面的法律、法规、政策；掌握商业零售企业商品标准、计量、质量监督管理内容和程序；熟悉商品进货、保管、销售业务；了解商品学知识和商品质量、计量检测手段。

(三) 商品监督员上岗应由企业法人代表签发“授权委托

书”。

第八条 商品监督员一经上岗，应享受岗位津贴，具体作法由企业根据本企业的实际情况确定。

第九条 对未履行职责的商品监督员由企业对其进行相应处罚，情节严重的上报发证机关取消其上岗资格。

第十条 本规定自发布之日起实施。

第十一条 本规定由国内贸易部、国家技术监督局负责解释。

国内贸易部 国家技术监督局

关于印发《商品监督员上岗资格

考核暂行办法》的通知

1997年8月11日 内贸行一联字〔1997〕第31号

各省、自治区、直辖市、计划单列市商委（财办）、商业（贸易）、粮食厅（局、集团总公司）、技术监督局：

为贯彻落实国内贸易部、国家技术监督局《关于在国有大中型商业零售企业实行商品监督员持证上岗制度的通知》（内贸行一联字〔1997〕第20号）精神，我们制定了《商品监督员上岗资格考核暂行办法》，现印发给你们，请结合本地区、本单位的实际贯彻落实。贯彻中有什么问题，请及时与国内贸易部、国家技术监督局联系。

附件：商品监督员上岗资格考核暂行办法

附件：

国内贸易部 国家技术监督局 商品监督员上岗资格考核暂行办法

1997年8月11日制定

根据《国有大中型商业零售企业实行商品监督员持证上岗制度的暂行规定》（以下简称《规定》），为保证商品监督员上岗资格考核工作的实施制定本办法。

一、考核对象

1. 在国有大中型商业零售企业从事商品监督工作的人员（大中型企业的划分按国内贸易部内贸行一字〔1997〕第67号《关于颁布商业、粮食非工业企业大、中、小型规模界限的通知》执行）。

2. 在其他商业企业（包括非国有商业企业）从事商品监督工作的人员。

3. 经商业企业推荐的其他人员。

二、报考条件

报考人员需经所在企业职业道德考核合格，并具备下列条件之一：

1. 在商品监督岗位工作一年以上；
2. 在商业企业工作三年以上；
3. 具有大专以上学历。

三、考核内容

1. 根据《规定》明确的商品监督员的职责范围和需具备的条件，由国内贸易部、国家技术监督局组织制定《商业零售企业商品监督员上岗资格考核大纲》（以下简称《大纲》）确定

考试范围；以国内贸易部、国家技术监督局组织编写的有关商业管理和操作技术方面、技术监督管理方面的教材作为考核培训指定用书。

2. 根据《规定》明确的商品监督员需具备的条件，各商业企业结合本单位的实际，制定出职业道德考核的有关规定。

四、考核方式

1. 各商业企业应首先对报考人员进行职业道德考核，考核合格者由本单位在本人报名表（报名表附后）中注明。

2. 根据商品监督员的职业特点，商品监督员上岗资格考试实行全国统一考试大纲、统一培训教材、统一命题、统一组织考试，考试方式采用笔试进行。

五、考核时间

商品监督员上岗资格考试每年举行一次，首次考试时间暂定于1998年5月。

六、组织实施

商品监督员上岗资格考试工作由国内贸易部、国家技术监督局统一领导，由两部局设立的“商品监督员上岗资格考核工作办公室”（以下简称“办公室”）组织实施；并具体负责制定《大纲》、组织编写培训教材、组织命题、审查认定师资及阅卷人员资格等工作。

各省、自治区、直辖市、计划单列市商业主管部门负责本地区的考试报名工作，组织《大纲》和培训教材的征订工作；会同技术监督部门负责本地区考前培训、安排考场、监考、阅卷等工作，并将成绩合格者名单及考试成绩造册上报“办公室”（联系电话：010—68392209、010—62023089）。

七、师资、阅卷人员资格认定

由各省、自治区、直辖市、计划单列市商业主管部门会同

技术监督部门推荐具备条件的师资和阅卷人员（申报表附后），经办公室审查认定后，发给相应的资格证书，不具备资格的人员不能从事培训和阅卷工作。师资和阅卷人员应坚持考培分开的原则，如本人具备两种资格，则不能同时担任培训和阅卷工作。

八、证书发放

考试合格者由国内贸易部、国家技术监督局统一颁发《商品监督员上岗资格证书》。“办公室”负责对各地区上报的名单及成绩进行核查和抽查，确保商品监督员考核质量。

九、从2000年1月1日起，未持“商品监督员上岗资格证书”的人员，不能从事商品监督工作。

十、本办法由商品监督员上岗资格考核工作办公室负责解释。

十一、本办法自颁布之日起实施。

商品监督员上岗资格考核

报 名 表

姓名_____

单位_____

国内贸易部

国家技术监督局

一九九 年 月 日