

25 5

ZHENYANG
ZHUO

ZHANG
JUN

SHI
JIAN



荣亨棣

物资出版社

怎样当好生产资料信托服务员

荣 亨 棣

※

物资出版社出版

北京市新华书店发行

北京华新印刷厂印刷

开本：787×1092 1/32 印张：2 $\frac{3}{16}$ 字数：48千字

1985年7月第1版 1985年7月第1次印刷

印数：1—15,000册

书号：4254·111 定价：0.60元

序

自从党中央提出国民经济调整、改革、整顿、提高的方针和对外开放、对内搞活经济的政策以来，物资工作面貌发生了可喜的变化，取得了很大的成绩。现在我们面临着一个新的形势：首先，在社会主义计划经济是公有制基础上的有计划的商品经济的理论指导下，生产资料进入市场，生产企业产品自销范围不断扩大，生产资料交易市场迅速发展，开始出现了渠道多、环节少、经营活、开展竞争的生动局面。其次，农村和城市的经济体制改革逐步向前发展，增强了生产单位的动力和活力，调动了广大群众的积极性。随着商品生产规模的扩大，城乡对生产资料需求的增长，物资流通的规模也相应地不断扩大。第三，新的技术革命的兴起。现在已经突破和将要突破的新技术，在生产和社会各个领域的广泛应用，将带来社会生产力的新飞跃，带来社会生活、经济生活和物资流通的新变化。第四，沿海十四个城市实行进一步开放，扩大城市自主权，使这些城市和企业增强开展对外经济活动的活力，并且将创造条件，逐步兴办经济开发区，以便充分发挥沿海城市的潜力，加快生产建设的步伐。第五，城市企业经过调整整顿，管理现代化有了明显的进步。现代化的管理知识逐步普及，而且在部分企业和经济部门中开始实践，随着人们对电子计算机功能认识的提高，电子计算机在生产和管理领域的广泛应用，企业管理的现代化将会出现一个前所未有的新局面。

这个新的形势，为经济工作包括物资工作开拓了新的前景，对经济干部和物资干部提出了更高的要求。许多新情况要我们去研究，许多新事物要我们去探索，许多新问题要我们去解决。

赵紫阳总理曾经指出，我国工业面临着一场严重的挑战，面临一个如何提高素质的新的课题。我们的物资工作和其它工作一样，同样面临着一场新的挑战，面临一个如何提高素质的新的课题。物资工作要适应迅速发展的新形势，就必须努力提高服务质量和加速物资周转，做到投入少，产出多，提高劳动生产率，提高经济效益，增加社会财富。归根到底，就是靠提高企业素质。而要提高企业素质，关键又在于提高职工队伍的素质。职工队伍的素质如何，能否适应总任务和新形势的要求，关系到社会主义事业的成败。我们对此要有足够的认识和高度的自觉。

提高物资部门职工队伍素质，首先要实现革命化，努力提高马列主义和毛泽东思想的基本理论水平，学习党的路线、方针和政策，坚持四项基本原则，这是一个根本前提。但是，从物资部门职工队伍的现状来看，还需要特别重视专业知识和业务学习，加强经济科学的研究和应用，提高经营管理水平。否则，就无法适应现代化的要求。

最近，陈云同志指出：我国财经干部面临着知识更新的任务，现在大多数的财经干部还没有看到这个任务的紧迫性。电子计算机的出现，其他领域新技术的发现，都对财经干部提出了新的任务。我们要深刻领会这段话的重要意义，认识知识更新的紧迫性。近几年来，党和政府十分重视人材培养和智力开发，采取多种形式和多种方法，加强对职工的教育和培训。今后使用和提拔干部，要把文化程度、专业知

识水平和工作能力、工作成绩结合起来考查。根据工作成绩的大小、好坏，有赏有罚，有升有降。实现干部能上能下，执行干部“四化”标准，这是新时期党的干部政策的基本内容。我们物资部门的职工要振奋精神，积极学习，掌握新知识，锻炼真本领，努力为实现四化作出应有的贡献。

我国的物资工作，从1960年成立国家物资总局算起，已经有二十多年了，积累了不少经验。我们要结合新形势的要求，认真总结这些经验，肯定和发扬正确的方面，否定和纠正错误的方面。面对当前出现的新情况、新问题，解放思想，实事求是，努力探索，扎实工作，立志改革，勇于开创物资工作的新局面。

这套《物资经营管理知识丛书》就是顺应这个历史潮流，为适应当前新形势和培训物资部门职工的需要而编纂的。这套丛书由从事物资工作多年，具有丰富经验的同志集体编写，它按照理论联系实际的原则，结合上海物资工作的情况，把实践经验条理化、系统化，为读者提供物资经营管理的若干基本理论，提供各类经营管理人员应当具备的业务知识，使他们懂得该做什么和怎样做。我们相信，这套丛书的出版，对物资部门的广大职工，特别是新职工提高业务知识和管理水平，将起到积极的作用。

潘 学 敏

编 者 的 话

为提高物资经营管理人员的素质，进一步搞好物资流通、提高物资经营管理水平和流通经济效益，我们按照物资经营管理的各项不同的业务环节和岗位，分别编写了怎样当好各类经营管理人员的24个单行本，总称《物资经营管理知识丛书》。《丛书》根据理论联系实际的原则，以上海的做法为基础，力求把物资经营管理的基本理论与我国先进的、行之有效的实践经验结合起来，使之系统化、通用化、规范化，对经营管理的各类人员应掌握的基本理论、基本知识、基本技能和基本方法，进行全面、系统、通俗的阐述，指明应该做什么，怎样做，以期达到理论指导实践，使广大物资经营管理人员提高理论政策水平，增长业务知识，掌握科学技能和现代化管理方法。本《丛书》具有普及性、实用性、先进性和指导性的特点，可作为新职工的培训教材，初级物资经营管理人员的自修读物，也可作为应知应会考核的参考标准。

《丛书》是由上海市物资局系统长期从事物资经营管理的经济师、统计师、会计师以及有关业务骨干编写的，并经各有关业务处负责同志审阅。上海市计委副主任潘学敏同志为本《丛书》写了序言。由于我们水平所限，不当之处在所难免，恳请广大读者提出批评意见。

目 录

第一章 生产资料信托服务概述	1
第一节 生产资料信托服务业.....	1
第二节 信托服务员的任务和职责.....	6
第二章 信托服务员应该具备的基本条件	8
第一节 熟悉物资经营管理的方针、政策和经济 法规.....	8
第二节 熟悉生产资料信托服务业务和规章 制度.....	15
第三节 具有一定的物资管理专业知识.....	16
第三章 生产资料信托服务的范围和方法	19
第一节 信托服务员的服务范围.....	19
第二节 信托服务员的服务方法.....	20
第四章 信托服务员应该具备的素质	50
第五章 信托服务员要正确处理的几个关系	53

第一章 生产资料信托服务概述

第一节 生产资料信托服务业

一、生产资料信托服务业的发展过程

信托服务业是接受客户的委托从事商品的代买、代卖，并收取一定手续费的居间代理业，或称信托代理业。这一行业在资本主义国家十分普遍，其经营业务除了代买、代卖商品外，还代管财产，代发股票，代办存款、放款。旧中国的信托代理业还经营代管房地产、代收房租、买卖公债、代客保管贵重物品等业务。我国现今的信托代理业，主要有商业部门的贸易信托公司，供销社系统的贸易货栈，物资部门的生产资料服务公司等。它们分别经营日用工业品、农副产品、生产资料。

信托代理业在商品交换中，起着中间媒介作用，是联结城乡、衔接产需的独特渠道。据史书记载，信托代理业在我国已有两千多年的历史。汉代就出现了说合牲畜买卖的牙商。唐代发展到买卖各种商品，并有了牙店、牙行的组织。明代有官牙和私牙之分。清沿明制，以私牙为主。近代，牙商被称为“经纪人”、“中间商”、“掮客”等等。1840年鸦片战争后，帝国主义列强侵入我国，资本主义工商业有了较大发展，沿海城市出现了洋行、贸易代理行、行栈、信托公司、皮包公司以及代客买卖的掮客。除了一些大商行具有一定资金和经营规模外，一般行栈和掮客，都是靠自己精通

业务、熟悉行情、人头熟、关系多等有利条件，为买卖双方穿针引线，充当“红娘”，从中赚取佣金。这些信托代理业对于疏通商品流通渠道、促进商品生产，起了一定作用。

中华人民共和国成立后，旧中国遗留下来的私营信托代理业逐步萎缩，户数和人员日渐减少。到1956年工商业社会主义改造高潮以后，全部消失。1962年，在对国民经济进行调整、改革中，为了搞活物资流通，补充国家计划分配供应的不足，减少采购人员的“满天飞”，在全国大、中城市建立了以代购、代销、代加工、代托运和调剂物资余缺（简称“四代一调”）为主要业务的生产资料服务公司（以下简称生资公司），开创了新中国社会主义的全民所有制生产资料信托服务业。由于生资公司的普遍建立，疏通渠道，搞活市场，为生产企业购销物资提供了很大方便，信托服务业务额逐年增长。

“文化大革命”期间，大多数生资公司被迫撤消。党的十一届三中全会以后，清除“左”的思想影响，在对外实行开放、对内搞活经济和建立自觉运用价值规律的计划体制，发展社会主义商品经济等方针政策指引下，为专门从事物资市场调节的生产资料信托服务业开辟了广阔的发展前景。到1983年底，全国的生资公司恢复和发展到800多个，职工18,000多人，一年的业务额约40亿元。同时，还创办了综合商场（交易市场）75个，门市部330多个。此外，物资部门的专业公司和工业部门的供销机构也兼办代购、代销等信托服务业务。

当前，随着经济体制改革的不断深入，企业自主权的扩大和第二步利改税的推行，极大地调动了企业的积极性。在流通领域里，企业分成的产品，国家计划外超产的产品，试

制的新产品，企业自销产品，都日益增多。进入市场调节的物资品种和数量日益扩大，生产资料信托服务在市场调节中发挥着越来越大的作用。

二、生产资料信托服务业的性质和任务

生产资料信托服务业是社会主义的新型企业。它沿用了我国旧的信托代理业的一部分有益的传统业务形式，但在实质上与旧的信托代理业是根本不同的，主要表现在：

（一）所有制不同。社会主义生产资料信托服务业属于社会主义全民所有制经济；而旧的信托代理业属于资本主义所有制经济。

（二）目的不同。社会主义生产资料信托服务业的宗旨是为生产建设和人民生活服务，它既要提高社会经济效益，也要考虑企业经济效益；而旧的信托代理业则是以盈利为唯一目的。

（三）指导思想不同。社会主义生产资料信托服务业是在国家计划指导下，严格按照国家的方针政策办理各项业务；而旧的信托代理业则是投机取巧、买空卖空、不择手段、牟取暴利。

（四）手段不同。社会主义生产资料信托服务业重视商业道德，实行文明服务，采取公平交易，对买卖双方负责到底；而旧的信托代理业则是唯利是图，弄虚作假，欺骗用户，不讲商业道德。

社会主义生产资料信托服务业的基本任务，是在国家计划指导下，充分挖掘社会资源的潜力，组织产需衔接，疏通购销渠道，搞活物资流通，促进社会主义商品生产和商品交换的发展，为社会主义现代化建设服务。

三、生产资料信托服务业的特点

生产资料信托服务业的性质决定了它的业务特点，这些特点是：

（一）综合性。生产资料信托服务公司不同于物资专业公司，它是综合性服务企业。凡属物资部门各专业公司经营的工业生产资料，以及商业部门同物资部门交叉经营的既可用于生活消费、又可用于生产消费的商品，只要是属于计划外的，不论是全民企业还是集体企业的产品，均可经营。

（二）灵活性。生产资料信托服务的范围是计划调拨以外的市场调节物资，它不受指令性计划的约束，在经营方式和作价上都具有较大的灵活性。价格可以随行就市；服务方式可以办信托代办业务，也可以搞自营经销或联销业务。

（三）广泛性。生产资料信托服务企业立足本地，面向全国，不受地区、行业、所有制的限制，可以广泛地建立购销服务网点。各地生资公司的信托服务网点可以互相委托代办业务，联成一体，共同为生产建设服务。

（四）开放性。生产资料信托服务业从开展“四代一调”业务发展到创办生产资料交易中心，有固定的交易场所，可以做到不分地区、部门和企业的性质，无论计划外资源，还是非计划产品，均可参加自由购销，相互竞争。这种活动，产需（供需）直接见面，减少了中间环节，可以促进货畅其流，建立多渠道、少环节、开放式的物资流通体系。

（五）灵敏性。生资公司既与全国各地生资公司建立服务网关系，又与工矿企业建立购销关系，经营品种多、接触客户广。因此，信托服务员对于物资的长、短线变化动态和各个时期的供求信息，都能及时了解。

四、生产资料信托服务业在物资流通领域中的作用

生产资料信托服务业依靠劳务支出，在市场调节中发挥着重要作用。

（一）调节供求，满足需要。随着国民经济体制的改革，企业自主权的扩大和商品生产的发展，进入市场流通的产品越来越多。生产资料信托服务业正是适应市场调节的客观需要而产生的。它通过代办采购或代办加工为生产企业取得生产资料；通过代销、展销和交易会为生产企业销售各种产品。它是生产企业购销物资的重要渠道，起到了组织社会资源、调节物资供求、满足社会需要的作用。同时，还可以取代一部分采购和推销人员“满天飞”，节约社会人力、物力和财力。

（二）沟通购销渠道，促进物资交流。全国各地的生产资料市场是社会主义市场的一个组成部分。由于长期以来按行政区划组织流通的管理体制的限制，地区之间的物资交流受到阻碍。生产资料信托服务业建立以后，冲破了地区、部门和行政区划的人为限制，疏通了购销渠道，扩大了地区之间的物资交流。

（三）挖掘物资潜力，节约社会财富。社会物资余缺是经常出现的。生产资料信托服务业在调剂物资余缺，处理清仓超储物资方面作了大量工作，使无用物资化为有用物资，使“死物”变成“活物”，支援了生产，为国家节约了大量财富。1980年上海市生产资料交易市场为市内基建下马单位处理多余积压物资近一亿元，就是一个例证。

（四）促进产需结合，按需组织生产。生产资料信托服务业是联结生产单位和物资消费单位的桥梁。它通过生产资

料商场（交易市场）、门市部陈列样品和举办多种形式的展销会、调剂会，组织产需见面，反映市场供求动态，为生产企业提供信息，使生产企业及时弄清社会需要，按需组织生产，压缩长线，增产短线，丰富花色品种，促进生产不断发展。

（五）集中进行交易，有利市场管理。生产资料市场调节范围广、品种多、政策性强，因此必须加强市场管理。生产资料商场、交易市场有组织、有领导地集中进行交易活动，既可方便公证审查，也有利于宣传和贯彻执行国家的物资政策和价格政策，配合有关部门加强市场管理。

第二节 信托服务员的任务和职责

根据生产资料信托服务业为生产建设、人民生活服务的宗旨，生产资料信托服务员的任务是：接受生产、建设、流通、科技等部门和其他用户的委托，通过开展信托、代办，提供多种服务，组织社会资源，疏通购销渠道，扩大物资交流，促进生产建设。

具体任务主要有：

一、接受全民所有制、集体所有制的企、事业单位和其他用户（包括个体户，专业户）的委托，代办采购、销售、加工、托运和调剂余缺等业务，全心全意、多快好省地为生产建设服务。

二、组织供需双方参加生产资料交易市场的购销活动，使产需直接见面，疏通购销渠道，搞活物资流通。

三、建立相对稳定的服务基点，并为其产、供、销提供信息、咨询和各种信托服务。

四、捕捉市场供求信息，掌握物资余缺资料，铺路搭桥，促使成交。

五、善于开拓各种信托服务项目，在提高社会效益的同时，努力提高企业经济效益。

生产资料信托服务员的职责是：

一、搞好市场调节。根据生产资料信托服务业任务和宗旨，从客户需要出发，因地制宜、灵活多样、创造性地开展各种信托服务业务，疏通流通渠道，调动计划外资源和非计划物资，为生产建设和人民生活服务。

二、提高服务质量。认真负责，一丝不苟，多快好省地为委托单位解决问题，不断提高服务质量，树立服务信誉，做到使生产企业信得过，靠得住，离不开。

三、注重经济效益。在为生产建设服务的思想指导下，正确处理盈利与服务的关系，在提高社会效益的基础上，提高企业的经济效益。

四、建设服务基点。在开展各项信托服务活动中，经常深入企业，上门服务，认真建立一批固定的供、销、运服务基点，为开展各项服务业务打好坚实基础。

五、运用全国性服务网开展信托业务。生资公司之间在平等互利的基础上，建立起全国性或区域性的信托服务网。信托服务员要运用这个优势去组织社会资源为生产建设服务。

六、按政策法规规定办事。在进行业务活动中，要遵守、宣传和维护国家的经济政策和法令，坚持在国家计划指导下，按政策、法令和规定开展各项服务业务。

七、提高自己的业务素质。在开展信托服务的实践中学习经济理论，掌握专业知识，熟悉商品，精通业务，了解行情，掌握信息，为生产企业出谋划策，解决各种疑难问题。

第二章 信托服务员应该具备的基本条件

第一节 熟悉物资经营管理的方针、政策和经济法规

生产资料信托服务业务属于市场调节范畴，它的经营方向、业务范围、服务对象、服务方式、流通渠道以及手续环节，都涉及到国家的有关方针政策和法律规定。信托服务员不仅要熟悉物资经营管理的方针政策和经济法规，而且要严格按照政策、经济法规办事。

一、要熟悉物资经营管理的方针和政策， 在开展各项服务业务中认真贯彻执行

我国社会主义经济是在公有制基础上的有计划的商品经济，市场调节是有一定范围的。那种认为开展市场调节可以不要任何约束，可以随心所欲地自由交易的想法是错误的。做为一个信托服务员应该熟悉和严格执行国家的方针、政策，做到“十个不办”、“五个执行”、“一个抵制”。

(一) “十个不办”是：

1. 不办不能进入市场流通的工业品生产资料的业务。信托服务业务应按照国务院批准的《关于工业品生产资料市场管理暂行规定》、《生产资料服务公司业务管理办法》和《关于进一步扩大国营工业企业自主权的暂行规定》等有关文件规定，代办和经营国家允许进入市场流通的工业品生产

资料。特殊情况要经过上级主管部门批准，未经批准，不能超越这个范围。

2. 不办冲击国家计划的业务。我国的社会主义经济是有计划的商品经济。我们开展的市场调节要有利于国家计划的实现。如国家规定企业不能自销的产品，就不能接受代销或经营。

3. 不办超越工商企业登记范围的业务。国家明确规定了各企业的经营范围，在办理工商企业登记时，在营业执照中有明确规定。因此，在日常业务中必须按照规定的经营范围开展业务。如确实需要扩大经营范围的，必须向上级主管部门和工商管理部门补办手续。

4. 不办金、银等物资的购销业务。国家规定金、银及其制品统一由中国人民银行管理，倒卖金银是非法行为。企业单位如需到外省、市加工含金、银的产品时，要通过原核定金、银供应指标的省、自治区、直辖市人民银行办理转移手续，由加工企业所在地的银行供应金银。此外，国家限制流通的物品，如毒品、武器弹药等，也不能代办经营。

5. 不办违反社会集团购买力控制规定的业务。控制社会集团购买力，节约非生产性开支，是贯彻执行艰苦奋斗，勤俭建国方针，发扬党的优良传统，搞好市场供需平衡，积累建设资金的一项重要措施。国家颁布的《社会集团购买力管理办法》规定了若干种“专项审批”商品，要凭省、自治区、直辖市有关审批机关开给的“批准单”进行办理。

6. 不办违反进出口规定的业务。对外经济贸易部门规定，国内各地区、各部门、各企业不准从境外进口我国出口商品。外商、侨商和港澳商人不准在我境内转手倒卖我国出

口物资。国内任何单位、任何个人不准通过外商、侨商和港澳商人在国内进行我国进出口物资的转手倒卖活动。因此，在开展信托服务活动中，对物资的来源要了解清楚，不能盲目进行购销活动。

7. 不办华侨、港澳和台湾个人进口物品和国家严格控制的进口商品的业务。华侨、港澳、台湾同胞带进的物品不准私自买卖，如要出售应由外货收购站统一收购。无经营许可证的单位不得经营。国家对小汽车、大轿车、摩托车、沙发、地毯、沙发床、空气调节器、录音机、多用机、照相机、放大机、录像机、高级乐器、家具、呢绒及其制品、纯毛毯等商品实行专项控制。在开展服务业务中必须按照专控办法执行。

8. 不办违反化学危险品安全管理规定和产品质量规定的业务。为了严防火灾、爆炸、中毒事故的发生，保证社会主义建设的顺利进行，保障人民生命财产安全，必须按照公安部门规定的有关化学危险品安全管理办法执行。经营单位要经公安部门同意，工商行政管理部门签发执照，企业采购要凭有关部门签发采购证，运输要持有关证明，自备车辆还要公安部门签发准运证，方能办理。

在产品质量管理方面必须执行主管部门的规定。如生产气瓶的制造厂要经过劳动部门进行产品质量检查，不符合要求的不准充气和使用。全国单相电度表的产品质量要经过电业部门抽查试验，质量不合要求的不准安装使用。

信托服务员必须重视产品质量，凡属质量低劣或未经国家有关部门许可的产品都不能办理。

9. 不办违反政府规定的业务。如公安消防部门禁止销售用丙乙烯易燃型材料生产的玻璃钢和瓦。劳动部门规定工