

WZ

怎样当好供应员

夏惠敏 徐博能 尤鸿章



怎样当好供应员

夏惠敏 徐博能 尤鸿章

※

物资出版社出版

北京市新华书店发行

顺义牛栏山印刷厂印刷

开本:787×1092 1/32 印张:3 18/16 字数:83千字

1986年9月第1版 1986年9月第1次印刷

印数1—10,000册

书号:4264·106 定价:0.65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，有奖有罚，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 物资供应的意义、任务和原则	1
第一节 认识物资供应的目的意义	1
第二节 了解物资供应的任务	2
第三节 采取灵活多样的供应方式	4
第四节 提高服务质量,端正服务态度	9
第二章 供应员的职责与素质	13
第一节 供应员的职责	13
第二节 供应员的素质	14
第三节 供应员的基本要求	16
第四节 供应员的基本技能	17
第三章 供应员的日常工作	21
第一节 接 待	21
第二节 建立业务档案	27
第三节 开 单	47
第四节 登 帐	52
第五节 帐卡核对	57
第六节 销售日报	59
第七节 缺货登记与信息传递	61
第四章 供应单据的种类和流转过程	64
第一节 供应专用发票——发货单	64
第二节 内部调拨专用单据——内部调拨单	69
第三节 销货退回单	77

第四节	销货补(退)价单.....	83
第五节	物资转栈(移库)单.....	85
第六节	商品更正单.....	90
第七节	补发票.....	93
第八节	补提单.....	94
第九节	二次结算物资销售单.....	97
第十节	单据有关事项.....	101
第五章	供应和其它业务工作的关系.....	103
第一节	供应与进货.....	103
第二节	供应与财务.....	106
第三节	供应与物价.....	108
第四节	供应与计划.....	110
第五节	供应与统计.....	111
第六节	供应与储存.....	112

第一章 物资供应的意义、 任务和原则

物资企业在供应(销售)工作中的人员分工,一般配备外销员(即服务队员)和内销员(接待、开单等人员)。外销员的职责,主要是负责企业外部的服务推销工作,不属本书论述范围。本书主要论述内销员在企业内部的各个流转环节的工作。

第一节 认识物资供应的目的意义

物资供应是物资企业把购进的物资,根据供应的原则,采取一定的供应方式,出售给生产消费者和生活消费者,满足生产建设和人民生活需要的一种业务活动,它是物资企业经营活动的中心,也是这个活动的终点。物资企业的进货、运输、储存等一切业务活动和管理活动,都是为了保证物资供应。因此,做好物资供应,具有十分重要的意义。

一、它是社会再生产顺利进行的必要条件

物质资料的生产,是以消耗一定的生产资料为前提的,只有使生产企业消耗的生产资料及时、齐备、按质、按量、不间断地得到补充,社会再生产才能顺利进行。否则,将会受到阻碍或中断。

二、它是实现社会主义生产目的的重要手段

社会主义生产目的,是为了满足整个社会日益增长的物

质和文化生活的需要。生产资料能否满足整个社会的需要,关系到社会主义建设的顺利进行,关系到人民物质和文化生活水平的提高,关系到国家资金的积累。如果不能做好物资供应,社会主义的生产目的就无法实现。

三、它是改善企业经营管理提高经济效益的重要环节

物资供应的保证程度和质量直接关系到企业的经营管理和经济效益。如果物资供应能做到适销对路、服务周到,就能促使生产企业提高效率,加快资金周转,降低费用,增加盈利;反之,就会得到相反的结果。同时,加强供应的计划性,也为进货、运输、储存以及财务等工作创造有利条件,从而有利于企业改善经营管理,提高经济效益。

第二节 了解物资供应的任务

一、物资供应的任务

物资供应的任务是按照客观经济规律,本着促进生产、方便用户的原则,努力做好供应工作,以满足生产建设和人民生活的需要。具体有以下几个方面:

(一) 坚持全心全意为用户服务的方针,千方百计满足用户的需要

物资供应是直接满足用户需要的工作,因此,必须坚持全心全意为用户服务,想用户所想,急用户所急,对用户负责,是物资供应工作的主要任务。为此,要深入调查研究用户需要,广泛征求用户意见,为用户提供满意的物资,按质、按量、及时、齐备地供应。

(二) 努力改进供应方式,不断提高服务质量

物资供应过程，也是为用户服务的过程，要做到全心全意为用户服务，就必须努力改进供应方式。开展各种服务项目，不断提高服务质量，主动、热情、耐心、周到地对待用户。

(三) 大力宣传物资节约的重要意义，开展综合利用，节约代用

在保证供应、满足消费的同时，还必须经常深入工厂，深入实际，大力宣传物资节约的重要意义。物资节约，是指社会再生产过程中物化劳动的节约。物资节约的实质是以最少的物化劳动消耗，生产出较多的符合需要的产品。推动节约的一般途径有：(1)推广和采用节约物资的先进科学技术成就；(2)建立合理的节约物资的行业结构和产品结构；(3)推动工厂改进产品设计和改革工艺；(4)督促生产部门严格计量投料，降低废品率，减少非工艺损耗；(5)大搞物资的层层套用和综合利用；(6)开展节约代用；(7)实施节约物资的专项奖励办法。

二、物资供应的原则

为了保证物资供应任务的实现，必须遵循以下几项原则

(一) 有利生产，方便用户

供应工作必须从有利生产，方便用户出发，在搞好供需平衡，满足市场需要的前提下，开展各种服务活动，深入生产第一线，当好生产建设和群众生活的好后勤。

(二) 保证重点，兼顾一般

物资供应必须根据党和国家的方针、政策，贯彻统筹安排，保证重点，兼顾一般的原则。当前，首先要满足加速发展农业、消费品工业、能源工业、交通运输业以及民用住宅

建筑等重点生产建设的需要。对于国家计划分配的物资，应优先安排指令性计划产品的需要。要在数量、品种规格、质量和时间上首先予以保证。同时，兼顾一般部门、行业和产品生产的需要。

（三）贯彻“三先三后”的供应原则

在物资资源不够充裕时，供应工作应贯彻“先计划内，后计划外；先合同内，后合同外；先本市，后外地”的供应原则。但对基本用户，专业产品配套供应挂勾户，以及其富有利于扩大供应的使用单位，除首先保证计划内和合同内的需要外，对它们的需要，也应尽可能予以满足。物资供应还应该贯彻按经济区域组织跨区供应，不受行政区划的限制，力求做到物资供应流向合理，流转环节最少，运输路程最短，流通费用最省。

（四）坚持管供、管用、管节约

物资企业一方面要按质、按量、及时、齐备地组织好物资供应；另一方面要促进物资节约和合理使用，促进使用单位降低消耗定额，开展综合利用，回收复用，清仓利库等工作，使物资发挥出最大限度的经济效益。同时，对那些产品适销对路、质量好、消耗少、成本低、劳动效率高和对国家贡献大的企业，要择优保证它们的需要，做到物资合理使用。

第三节 采取灵活多样的供应方式

物资工作必须适应多渠道、少环节、开放式的商品流通要求，根据各类物资的特点及供需情况，从实际出发，采取灵活多样的供应方式，做到货畅其流。把物资供应工

作做好、做活。

一、物资供应方式

可以从管理形式、经营形式和流通形式三方面来区分

(一)按管理形式分

1.计划供应。是按隶属关系经过申请、分配等程序进行供应的一种方式。具体的做法主要有：按计划分配指标供应；按国家下达的生产计划和采用先进合理的消耗定额进行核算组织供应；凭证、凭票定量供应和核实配套供应等。它有利于统一安排物资的分配使用，保证重点需要，保证国民经济有计划按比例地发展。

2.衔接供应。与需用单位定期（按月或按季）衔接供需计划，按旬开单、寄单和送单上门，改变了层层申请分配的做法。手续简化，灵活方便，有利于加强供需双方的联系。

3.敞开供应。根据物资供求情况，不要分配指标，不搞计划衔接，实行随要随供。它有利于用户按需进货和择优选购。在实行对外开放、对内搞活政策的新形势下，随着物资资源日益丰富，大多数物资将实行敞开供应的办法。

：(二)按经营形式分

1.专业供应。是按物资的属性分类组织供应的一种方式。比如，机电产品可分设备、动力、电工、工具、轴承等；金属产品可分黑色、有色、铸铁等；化工产品可分化工、油漆、颜料、染料、助剂、橡胶、塑料及其制品等。这种供应方式有利于集中组织资源，安排生产；有利于灵活调度物资；有利于批量配套供应。

2.综合供应。是集合各类产品综合供应的一种方式。

一般是在使用单位密集点或在行政区相对的中心设立网点，就地就近组织供应。由于品种齐备，规格齐全，可对工厂采购带来很大方便，减少不必要的奔波。

3. 贸易中心的辐射式供应，是为买方和卖方提供双边和多边交易的场所，为客户提供代购、代销、代运等各种服务的物资流通枢纽。其特点是：自营与代理相结合，独营与联营相结合，现货交易与期货交易相结合，供应地产物资与调入物资相结合，供应国产物资与进口物资相结合，大宗批发与零星买卖相结合，国内交易与出口贸易相结合，是一种辐射式的多功能的供应形式。

（三）按流通形式分

1. 直达供应。是指物资不经过物资部门仓库中转，直达到厂的一种供应方式。一般有“就厂直拨”、“就车站直拨”和“就码头直拨”三种。它可以减少中转环节，加速物资周转，缩短流通时间，减少物资损耗，节约流通费用。

“三轨直拨”的条件和原则是：①要了解直拨对象的情况，如消耗量、现有库存量、最大储存容量，并协商确定直拨量；②要有预报制度，事先掌握车号、航次、运载量、到达日期、停靠站（码头）；③以卡车满载为原则；④货款结算、收费标准可按实际情况给予适当贴补；⑤物资企业内部各环节，要密切衔接，相互协调。

2. 中转供应。是指经过物资企业仓库中转的一种供应方式。对于需要量比较少，或需要量大而不具备储存条件的用户，以及品种规格比较复杂，需要整理、加工、分包装的物资，则采用这种供应方式。它有利于用户就地就近购货，有利于物资企业对物资的灵活调度，提高物资的利用率，有利于集中安排生产、分批供应。

二、物资供应方法

(一)市内订货，计划开单

它是物资企业根据国家主要部门统一分配的物资，加上地方自筹资源的物资后，进行平衡分配，核实需要，并与需要单位签订合同，按合同供应。中转用户由物资企业据此按计划开单。

(二)门市销售，敞开供应

它是物资企业各供应网点，根据库存资源情况，对市内、外大小企业的各种需要，实行敞开供应。

(三)送单、寄单、送货上门

它是物资企业各生产服务队，按照用户每月报送的需货计划所规定的品种、规格、数量和时间，将供应单或物资送到用户。

(四)函电供货，方便用户

它是根据需要单位的电话，电报或函件提出的要货清单，待收到货款后或根据合同规定的商业信用，给用户代办托运发货的一种供应方式。

(五)配套承包，合同供应

它是根据一个生产企业，一项建设工程或扩建项目所需各种物资，一般采用供需双方签订合同的办法，予以配套承包供应。这种供应方法有利于合理组织资源，避免库存积压。

(六)联合经营，扩大供应

有物物联营和工物联营两种形式。物物联营，是物资部门之间各在本地区销售对方的地产物资；工物联营，是工业部门和物资部门双方联合向本区和外地扩大销售。以上都

是扩大供应、搞活市场的主要途径。

(七) 召集用户，会议供应

它是组织用户以业务洽谈会，质量咨询会等形式扩大销售。可以用实物展销现场供货；专业对口衔接供货；听取意见座谈供货；主辅结合配套供货；以及利用其他各种形式的会议设摊供应等。

(八) 委托寄售，特约经销

物资企业即可接受生产企业对某一新产品的经销代销；又可对国营或集体的商业、合作社、工厂等门市网点，开展委托寄售，特约经销业务，以利扩大销售阵地，增加销售。

(九) 拆零拼装，落料供应

它是物资企业供应零星小量用户的一种方法。如金属材料的零锯零割，化工原料的改装拆零，油漆染料的代客拼色拼装等。又如木材可按需统一加工，供应成材成品、半成品；玻璃、石棉板等建筑材料的集中下料；综合套裁；钢材的成型加工；合理套裁等等。

(十) 缺货登记，调剂供应

它是物资企业对临时脱销的物资按用户需要及时登记，待到货后立即组织供应的一种方法。同时，不定期地协助生产企业和需用单位处理多余积压物资；经常深入工厂，掌握物资信息，开展余缺调度调剂。可以用开调剂联系单以厂厂直接挂钩的形式；也可以由物资部门收购后再销售出去的办法。

(十一) 租赁服务，特殊供应

它是物资企业向需要单位或个人出租设备、工具、并收取一定租费的一种特殊供应办法。它虽不出售，但用租赁办法，既解决了用户急需，又能达到发挥物资效用、方便客

户、节约物资的目的。

第四节 提高服务质量， 端正服务态度

企业在供应工作中必须采取多种形式，为用户提供多方面的服务，不断提高服务质量。只有这样，物资企业才能建立信誉，开拓市场，扩大销售，实现企业发展的目标。

一、提高服务质量，增加服务项目

(一)下厂服务

从有利生产、方便用户出发，物资部门建立专职下厂服务队，或采取对内包商品、对外包行业的形式，下厂服务。其任务是了解生产、了解物资消耗、了解使用单位库存周转情况。建立必要的企业档案、商品档案；帮助调剂物资余缺，扩大推销，主动送单上门。急用物资送货上门。做到既是生产服务员，又是市场情报员，也是产品推销员。

(二)值班服务

为了确保生产顺利进行，物资部门一般采用“双值班”制度，即中午台口值班和服务队员轮流值班，还可以建立专职的电话值班员。为了使生产厂无后顾之忧，逢到星期天或节假日，要安排业务值班，使急用物资做到随要随供，日夜服务。

(三)“五代”服务

为市内外用户代购合适的原料，代销工厂的新产品，并帮助代办打包、外固、托(发)运工作，以及代客户储存和代