

苏联商业工作先进經驗

爭取扩大商品品种和 提高商品質量

别德罗索娃 伊凡諾娃著

財政經濟出版社

PDG

蘇聯商業工作先進經驗

爭取擴大商品品種和提高商品質量

別德羅索娃 著
伊凡諾娃
劉維城 譯

財政經濟出版社

П. И. Бедросова, М. П. Иванова
ЗА РАСШИРЕНИЕ АССОРТИМЕНТА
И ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ

Государственное издательство
торговой литературы
Москва 1956.

根据苏联国立商業出版社
1956年莫斯科俄文版本譯出

爭取扩大商品品种和提高商品質量

〔苏〕 別德罗索娃 著
伊凡諾娃 著
刘 維 城 譯

財政經濟出版社出版

(北京西总布胡同7号)

北京市書刊出版業營業許可証出字第60号

中華書局上海印刷厂印刷 新华書店总經售

787×1092 1/32 · 1 印張 · 21,000 字

1957 年 12 月第 1 版

1957 年 12 月上海第 1 次印刷

印数: 1—1,200 定价: (7) 0.11 元

統一書号: 4005.368 57.12.京型

目 录

原出版者的話	(4)
一 研究顧客需求的方法	(5)
(1)未滿足需求的一日調查	(6)
(2)檢查站	(6)
(3)檢查商品是否符合国家标准和价目表	(9)
(4)研究需求的結果	(11)
二 影响供貨部門的方法	(14)
(1)通信	(14)
(2)商品業務員同供貨部門的代表的會談	(15)
(3)提出罰款的制裁	(15)
(4)在报刊上發表文章	(16)
(5)碰头会	(16)
(6)售貨展覽会和顧客會議	(20)
(7)通信會議	(23)
三 几点总结和結論	(29)
1954 年和 1955 年投入銷售市場的新商品	(29)

原出版者的話

苏联顧客日益增長的需要，对貿易工作人員提出了一項扩大商品品种和提高商品質量的任务。

列宁格勒“食品商店”办事处各商店的工作人員，在参加为顧客优良服务的社会主义竞赛时，曾采取了各式各样的研究顧客需求和影响工業部門的方式：檢查站、未滿足需求的一日調查、商品業務員同工業企業代表的会談、貿易工作人員在报刊上發表文章、售貨展覽会、碰头会、顧客座談会和通信會議。这些方法也可应用在其他貿易机构的实际工作上。

典范地組織驗收商品，仔細檢查商品的質量，深刻研究顧客的需求，所有这一切对于“食品商店”系統的广大职工为扩大商品品种和提高商品質量展开的斗争是有帮助的。

別德罗索娃和伊凡諾娃的这本小册子，用一些显明而具体的例子說明貿易和工業工作人員在扩大食品品种和提高食品質量方面采取什么方法，并且获得何种成績。

一 研究顧客需求的方法

在扩大商品品种和提高商品質量方面，貿易工作人員具有重要的作用。

为了更充分地滿足顧客的需求，商品業務員、售貨員、商品部主任和商店經理，都应經常研究工業企業所出產的产品的質量和品种是否符合顧客的口味和需要。但同时不能只限于对顧客的需求作簡單的登記。必須積極地影响工業，使之生产一些新的、質量高的商品，并把这些商品投入消費。

为了貿易工作人員能够对供貨部門提出有根据的要求，貿易工作人員应查明下列几点：需求量（考虑到季节的变化），最能滿足顧客需求的产品品种的構成，以及对每一商品大类高的需求量。

还应当考虑到，什么产品不受欢迎，并要确定各种商品的需求所以降低的原因（如質量变坏，裝璜不好等）。

查明目前工業不生产的、但人們却需要的商品，以及需要停止生产的制品，这也是非常重要的。至于以前需求量很大，而現在已为人们所忘記的商品，也必须加以注意。

研究居民对商品的需求，应和同时檢查其質量，并向供貨部門提出意見配合起来。

列宁格勒“食品商店”办事处的工作人員，为了研究居民的需求和商品的質量，还采用这样的方法：未滿足居民需求的一日調查（这种調查是在所有商店中同时进行的），組織檢查站和售

貨展覽會，檢查商品是否和國定標準的指標符合。

從 1955 年 4 月起，商店工作人員開始根據蘇聯貿易部（第 68 號命令）所推薦的方法來研究居民對商品的需求。

（1）未滿足需求的一日調查

未滿足需求的一日調查在“食品商店”辦事處的所有商店中同時進行，這種調查在一個季度內定期舉行一次。

在調查的前一天，辦事處的主任商品業務員要與商店經理和副經理舉行指示性的會議，在這個會議上討論當前工作中的一些詳細情節：填寫需求調查表、材料綜合的辦法，等等。

在規定的這一天，每一售貨部有兩班售貨員來登記顧客所需要的商品名稱，以及商品的分裝量、等級和包裝形式。商品的名稱只登記一次，然後記錄對商品重複的需求，例如，分裝肉類——1,1,1；伏牛花焦糖——1,1,1。

這樣的登記方法，不僅使我們能夠調查商品的種類，而且還能調查商品需求的頻率。在工作完結後，要進行彙總，售貨員的記錄要按商品大類加以分類。

商店經理的綜合資料送交辦事處的主任商品業務員，主任商品業務員把材料編成綜合報導，並註明各供貨單位、商品大類，以及在一天內各商店中商品需求的頻率。這樣的彙報可以說明：有多少顧客沒有買到東西，以及有多少種品名的商品是缺少的。

（2）檢查站

檢查站的組織在研究供貨部門售給各商店和“食品商店”食品批發站的商品質量方面，起着重要的作用。

檢查站不僅可以堵塞質量不好的商品（包裝不好的商品、標

号不正确的商品)和裝璜不合标准的商品进入櫃台,同时,还有助于对顧客需求的研究。

这样的檢查站就是提高貿易工作人員業務水平的特殊学校。

这些檢查站的工作人員,在鑒別商品質量方面获得的技巧越多,則对商品質量所提出的要求就越高,从而对供貨部門提出的要求也就越高。

1953年9月,檢查站第一次在6个商店中建立起来,在一个食品批發站也建立檢查站;1955年,20个商店已設有檢查站。

“食品商店”整个系統的檢查站,由办事处的主任商品業務員实行总的領導。在各商店和食品批發站中,企業的經理进行檢查站的組織工作,并对檢查站的工作进行監督;商品業務員对檢查站的工作进行系統的監督,而在沒有商品業務員的商店和食品批發站中,則由副經理对檢查站的工作进行經常的監督。

在商店中,每一商品部里都有檢查站;檢查站中有商品部主任和兩個售貨員。在食品批發站中,有6个售貨組設立有檢查站;在每一檢查站有組長,商品業務員和选貨員各一人。

不仅檢查站的商店工作人員对顧客的要求和願望进行全面調查,而且各商品部的全体售貨員,也进行这种全面調查。他們要把自己觀察到的經常需求的情况登記在筆記簿上。

檢查站可以帮助我們有系統地查明和考虑到顧客的要求。

为了檢查产品的質量,全批进入商店商品部或食品批發站商品組的商品,都要經過詳細的檢查。檢查包裝物的狀況,包裝物的結構和容积的缺点,檢查商品的標記和堆碼是否正确;对于包裝的質量,以及每包、每盒、每瓶和每罐的裝璜,都要特別注意。

商品的質量要严格地根据标准的要求予以評价。

第 1 表

检查站对“食品商店”列宁格勒办事处第 13 号商店的进货
质量、装璜和包装情况的检查登记簿

收货日期	检查日期	运单号码	供货部门	制造单位	商品名称	数量	检查站备注
美 食 部							
1955年3月 3日	1955年3月 3日	33712	油脂贸易公司	俄化干酪工厂	分装乳油乳酪、高級品, 1/200, 非酸的	0.5 吨	在箱内無羊皮紙填塞 物, 包裝非常紧, 因此, 一部分的包裝(5%)已 經变形。当从箱内取出 包时, 它們已出褶皺。包 裝也就裂了。
1955年3月 22日	1955年3月 22日	309364	肉类贸易公司 第 1 号批發站	第一臘腸工厂	奶油小臘腸	122 公斤	这种小臘腸在外形方 面、長度方面, 以及橫断 面的直徑, 和纖維埃的 小臘腸無区别
糖 果 点 心 部							
1955年3月 8日	1955年3月 8日	520	“食品商店”食 品批發站	克魯普斯卡娅 糖果点心工厂	剧院巧克力糖1/100	50塊	具有外味的徵象, 送出 进行分析。
酒 类 水 果 部							
1955年3月 27日	1955年3月 27日	469	維姆托拉斯	維姆托拉斯	格魯吉亞葡萄酒第12号	120 瓶	15%的商标黏貼得粗 糙。
					格魯吉亞葡萄酒第13号	140 瓶	
					格魯吉亞葡萄酒第15号	240 瓶	
					格魯吉亞葡萄酒第18号	480 瓶	

每一檢查站要把已檢查过的商品質量記入登記簿。在登記簿中應指明：進貨日期和商品檢查日期，商品名稱，運單號碼，數量，供貨部門，所查出的缺陷，以及檢查站的意見（見第1表）。

商店經理每月要將檢查站的記錄，以及售貨員所查明的關於每一商品大類（糖果點心、干酪、臘腸制品等）未滿足需求的綜合調查資料，提交“食品商店”辦事處的主任商品業務員。

辦事處的商品業務員，要把各商店的材料按照商品大類和供貨部門加以分類。

如果檢查站發現質量不好的商品和不符合標準的商品，在向辦事處提交記錄之前應立即採取措施。

商店經理有和供貨部門獨立進行談判和解決一切問題的權力，並可採取各種有關的措施：如邀請供貨部門的代表編制記錄證件、退還商品、降低商品等級和價格，以及將商品樣品送交實驗室進行分析，等等。

商店的領導人，要將所採取的措施和獲得的成果，通知主任商品業務員。在所有其他場合，辦事處的商品業務機關向供貨部門提出意見。

（3）檢查商品是否符合國家標準和價目表

對收進的產品進行檢查，能夠使我們確定商品缺陷的原因。發生這些缺陷的原因是：違反配制方法和生產技術規程、原料質量不好（根據感官鑒別）、包裝材料的質量不好、包裝物不能保證產品質量的完整性、包裝不經心，以及制品的裝璜和標記，等等。

辦事處的工作人員經常檢查各種食品是否符合標準，有無必要改變現行國定標準。同時，對於進入商店和批發站的商品，以及在那里保管的商品，都要對其質量加以檢查。質量顯然不好的制品，或者某些指標顯然不合標準的制品，不管數量多寡，

無論是 1 公斤的臘腸，或整批 1,081 公斤重的雞，都要根據記錄証件退還供貨部門。

如果賠償要求書需要根據時，在這種情況下，商品的樣品應送交實驗室進行分析。在實際工作中，“食品商店”辦事處經常遇到一些供貨部門有違反標準和價目表的情形。例如，供貨部門往往供應一些長度不合標準的乳制小臘腸和蘇維埃小臘腸，以及質量不合標準的肉卷。所生產的短節灌腸往往含鹽量過高，壓制沙糖往往含有大量的碎渣；酒類在保管的保證期內變質；在包裝佐料和其他商品時，往往遇有違反價目表的情形。

根據全部質量指標來檢查商品是否符合國定標準，這是影響供貨部門的有效方法。這不僅使我們能夠對顧客提供一些完整無損的（完全保持商品原形、密度、顏色、滋味和氣味等）優質商品，而且能使我們對顧客提供全部符合標準定額（在油脂、水分、鹽、糖等含量方面）的商品。這樣的檢查也就使我們有可能不致按較高的價格出售低級的商品。

由於缺乏實驗室，長期來妨礙着“食品商店”辦事處的工作人員不能按照全部指標來檢查商品的質量。為此，只得求助於衛生科學研究所，該研究所同意進行分析，但數量是十分有限的。

我們曾經劃定一些商店，經常發送某些商品大類去進行分析。一些商店發送臘腸制品去進行檢查，另外一些商店則發送面包制品去進行檢查。如果收進一批不合標準的商品時，則任何商店都可將這批商品送去進行分析。

1955 年第一季度，曾對 106 批商品進行檢查，其中有 5 批商品是不合標準的。所有這些不合標準的商品，都退還給供貨部門。

自 1955 年 9 月 1 日起，在“食品商店”辦事處下面開設了自

己的實驗室。

由办事处、批發站和商店的商品業務員所組成的工作队，每季根据指示圖表来監督每一商店商品質量的檢查工作。主任商品業務員和商品組的商品業務員的領導人，每月对全部商店进行檢查。

这种監督是商品从供貨部門到消費者手中这一运动进程的最后一个阶段。

商品業務員不但要求供貨部門所供应的商品完全是符合标准的質量高的商品，同时还要注意，不要使产品在商店的保管过程中，由于处理不当或不經心，以及由于不遵守銷售期限而降低質量。为此目的，应对商店的工作人員系統地指导，使其明白如何正确地保管商品，和确定商品的銷售期限。由于不可能供应各商店整套的現行标准，所以办事处的工作人員已經复制和分發了一些現行标准的摘录，注明全部食品的保管制度和保管期限。这就可使商品损坏和損耗的百分比日趋降低。

商品業務員工作队，曾發現有一批商品在保管的保險期內变質，工作队即把这批商品退还給供貨部門，如果收进的商品是等級定得过高，在这种情况下，工作队即將产品的等級降低。

办事处四个商店的工作人員，曾在兩個月的期間根据苏联貿易部所推荐的方法，对居民的需求进行研究，这些方法是：設置居民需求的調查簿，發給顧客意見表，讓顧客把自己对于所研究的各商品大类的意見記入表內。在这一期間，商店也进行了居民需求的抽样調查，以便查明居民所需的商品量，特別是顧客經常需要的商品，以及那一部分需求量不大的商品。

(4)研究需求的結果

根据研究顧客需求的材料，办事处的工作人員对供貨部門

提出一系列的要求。

在品种方面：

增加生产需求量高的商品。属于这些商品的是：洋鉄盒和玻璃盒装的高级茶和特级茶；带有小塊肥猪肉的硬熏臘腸——苏維埃的和波蘭的等等；糖果——黑桃王后糖，麦蕈形巧克力糖，巧克力糖漬胡桃，北極熊玩具糖；面包制品——帶葡萄干的高级長面包和其他商品。

生产各种新制品。这些制品是：全套融化的和柔軟干酪；兒童凝乳塊鮭；精制食品——咖啡，帶有 40 公分牛乳的可可，乳脂果汁冻，以發泡乳酪、蛋白、果醬及香料混制的点心，牛乳粥，肉冻，等等；糖果点心——果糕，花生大蛋糕和巧克力方格片糕；营养食品。

扩大分装商品的品种。这些商品为：高級的成包和盒装餅干；鉄盒装的花生酥、茶叶、咖啡，按 50、75、100 和 150 公分零星分装的糖球；盒装和瓶装的佐料，50 公分的酵母和其他商品。

恢复某些商品的生产。这些商品是：水果糕，模制和成層果糕；小塊巧克力糖和花紋巧克力糖；某几种东方式糖果。

停止生产無人需求的制品。这些制品是：香油糖果——气球式糖果，动物形玩具糖果，晚秋牌糖果，蜈蚣形糖果，初演牌糖果。

由于檢查的結果，“食品商店”办事处的工作人員查明：在各別情況下，許多企業都重复生产着某些需求量不大的商品。例如，某些糖果点心工厂都生产着这样的糖果：幸福兒童牌糖果，青春牌糖果，鐺牌糖果，以及少先队牌糖果。

貿易代表們建議只由一个企業来生产这些商品。

此外还查出，某些供貨部門并非經常考虑季节性的需求变化。例如，在夏季，顧客們需要大量的清涼糖果：伏牛花糖，薄荷

糖,等等,以及一些便于在旅程中和向別墅攜帶的分裝商品,餅干,通心粉制品,粳米,糖,等等。

在質量方面:

辦事處的工作人員建議,對於商品的各別指標,不許違反國定標準;並不許改變某些商品的配制方法,以及改變其外形。

也曾建議:消除花生在糖果点心中的特殊味道,保證保存葡萄酒和“油中鯊魚”罐頭的質量,因為這些商品並不都能在保證的保管期內不變質。在压制糖內,應消除提高了的殘渣含量的百分比,在碎粒焦糖內,應消除砂糖含量的百分比;不許通心粉制品和分裝肉等發生等級的差錯。

根據對需求的研究,辦事處的工作人員建議改變對煮豬肉灌腸的配制方法,並按照博士型來烹調這種灌腸使餡子和肥豬肉磨細;水果肉凍不用香精,而用天然果汁露。

在包裝物和包紮方面:

在檢查時查明,有大量的包裝物不能保證產品質量的完整,這些產品大部分在運輸和裝卸的過程中都變形了、壓碎了、折斷了,这样就使廢品增多起來。

辦事處的工作人員建議,應縮減包裝物的尺碼;例如,向商店送小臘腸,應採取容積最多為 50 公斤的箱子,送甜干餅,採用容積在 10 公斤以下的箱子,送融化干酪,採用容積在 12 公斤以下的箱子,送餅干則採用容積在 5 公斤以下的箱子。

他們建議供貨部門,要把压制的糖塊包裝在箱子里,而不要裝在袋里,並且也不許把分裝的糖裝在干酪箱里來運輸。

對商品的外形、包裝、包紮和裝璜,也很注意。

還有許多人建議,要用箔紙把巧克力糖果包上;對大蛋糕要貼上標籤,並改進蛋糕盒的質量;把火腿、肉卷和融化干酪包上羊皮紙;改進肉類半制品、熱鯊魚和冰淇淋的包紮。

貿易工作人員建議供貨部門把酒分別注入容量為 0.75 和 0.5 公升的花紋瓶里。不要將各種牌子的酒注入容量為 0.8 公升的瓶子里，不要用金屬帽形蓋將瓶子塞閉住，和用樹脂香把塞子封住，因為用金屬帽形蓋塞閉瓶子，不能保持酒的質量，並能毀壞瓶子的外形。

貿易工作人員建議：當向沒有格槽的箱子里裝瓶子的时候，不要用鉋花和稻草插入其間，而應以包裝用紙卷起來。

同時，也向供貨部門指明：酒上的商標經常是顏色不清楚，並且粘貼得粗糙。

二 影响供貨部門的方法

“食品商店”辦事處在工作實踐中所採取的影响供貨部門的方法，是根據商店、批發站的工作人員，以及顧客所提出意見的性質，而採用不同的方法的。在這些方法中，廣泛採用下列幾種：通信，商品業務員同供貨部門的代表的會談，提出罰款的制裁，在報刊上發表文章，碰頭會，售貨展覽會，以及顧客會議。

(1) 通 信

辦事處的商品業務員與供貨部門通信。在信中他們詳細地闡述了商品品種和商品質量的缺點，並要求採取各種方法來消除這些缺點。通常大多數工業企業都給回信，通知他們所採取的方法，或難於履行的原因。一般說來，在回信後，隨即消除缺點。

對糖果點心工廠、釀酒工廠和基洛夫肉類聯合工廠，提出的要求特別多。辦事處的商品業務員曾不止一次地給這些工廠寫信。結果，在 1954 年，提出來的不少要求都照办了。

質量方面：消除了在湯粉、甜干餅、臘腸和肉餅內所含的異質物質，消除了等級的差錯，以及分裝肉內的大量骨頭，等等。

品種方面：擴大了高級香煙的品種，這些高級香煙，每包系按 10 支、25 支、100 支和 200 支分裝的；肉凍的生產由 1—2 種品名增加到 5 種。

包裝物方面：基洛夫肉類聯合工廠已開始將小臘腸裝入容量最多為 50 公斤的箱子，而不裝入 60 公斤的箱子了。

在某些商品（如茶葉、糖、糖果點心、咖啡、通心粉和精制食品）的包裝工作上，及裝袋和裝盒的工作上，消除了漫不經心的現象。

在分裝的黃油上，以及在天然咖啡和某些精制食品上，都已換上鮮明的標籤。

(2) 商品業務員同供貨部門的代表的會談

當通信沒有得到良好的結果時，商品業務員便到供貨部門，同他們親自談話，使自己的要求得到滿足。

由於這樣的會談，基洛夫肉類聯合工廠，開始供應了標準質量的肉卷，增加生產了 350 公分和 500 公分的肉餡餃子，並改進了裝盒的工作，而融化干酪工廠已開始按 12 公斤和 10 公斤的重量包裝干酪，而不按 25 公斤的重量包裝干酪了。

(3) 提出罰款的制裁

由於供應各類質量不好的商品，對供貨部門提出了罰款的制裁，此時，被認為是廢品的產品退還進行加工。例如，被認為是廢品和退還進行加工的有：在保證保管期限內變質的葡萄酒，以及變樣的糖果點心，等等。

供應的商品，如果包裝商品的包裝物不合標準，或者商品上

沒有標籤等，都要處以罰款。

(4)在报刊上發表文章

“食品商店”辦事處工作人員小組給列寧格勒市糖果點心企業全體人員的一封信，登載于“列寧格勒真理報”上。在這封信里，綜合了經常提出的關於糖果點心的品種和質量的要求。

在信中談到：一些需求量最大的糖果、軟點心、大蛋糕和其他制品的產量不夠，許多商品的裝璜不雅觀，某些等級的糖果、焦糖和餃子的質量降低了。同時，也指出了糖果點心工廠在工作上的其他許多缺點。

第一次在报刊上發表的文章成了貿易機構和工業工作人員緊密接觸的基礎。

例如，薩莫伊洛娃工廠的全體人員曾邀請辦事處和商店的代表到他們的工廠去；由於共同討論的結果，制定了許多有關消除工廠工作中各種缺點的措施。

(5)碰頭會

碰頭會有助於查明產品質量和品種的缺點，並用共同的力量找出消除這些缺點的方法。

在和供貨部門會談時，提出了許多意見，並提出不少的建議。此後，供貨部門便更關心貿易工作人員的要求，努力設法消除各種缺點。在大多數場合，辦事處的商品業務員主動組織會談。會議按指示圖表進行，並按季度和月度來擬定會議計劃。在會談前進行精細的準備工作，並綜合顧客關於商品質量、品種、包裝和裝璜方面的意見和要求。在食品批發站和商店中，選出了重複有缺點的制品的樣品，以便拿具體的例子向供貨部門指明其產品質量上的缺點。