

商店營業常識

周中孚編著

中華人民共和國

國營商店業務常識

江苏工业学院图书馆
藏 书 章

中南人民出版社

一九五四年·漢口

325.4
248

書號：(中)0844

類別：〔甲——財政、經濟〕

國營商店業務常識

(42,800字)

編著者	周 中 孚
出版者	中南人民出版社 (漢口解放大道332號)
發行者	新華書店中南總分店
印刷者	中南新華印刷廠漢口廠 (漢口解放大道羅家墩)

本次印5,000

一九五四年六月第一版

共印50,000

一九五四年八月第二次印刷

定價2,400元

目錄

導言	(一)
第一章 進貨業務	(四)
第一節 進貨業務的任務與進貨前的準備	(四)
第二節 進貨的種類	(一〇)
第三節 進貨中應注意的事項	(一八)
第二章 銷售業務	(二五)
第一節 銷售業務的種類和任務	(二五)
第二節 銷售方法	(二八)
第三節 商業宣傳工作	(三三)
第四節 提高爲顧客服務的質量	(三九)
第三章 保管業務	(四一)
第一節 倉庫與商品流通的關係	(四三)
第二節 倉庫分類	(四四)
第三節 保管方法	(四七)
第四節 倉庫的日常工作	(四九)

第五節 倉庫工作的要求	(五二)
第四章 運輸業務	(五五)
第一節 運輸工作的任務	(五五)
第二節 運輸的種類	(五六)
第三節 運輸中應注意的事項	(五九)
第四節 爲減低商品流轉費用而奮鬥	(六〇)
第五節 押運業務	(六六)
後記	(六九)

導言

從中華人民共和國成立起，我們的國家已進入了一個新的偉大的歷史時期，即逐步過渡到社會主義社會的過渡時期。毛主席指示我們，國家在這個過渡時期的總路線和總任務，「是要在一個相當長的時期內，逐步實現國家的社會主義工業化，並逐步實現國家對農業、對手工業和對資本主義工商業的社會主義改造。」這條總路線像燈塔一樣照耀着我們的各項工作，指導着全國人民在鞏固已有的勝利基礎上，繼續向着社會主義社會和共產主義社會前進。根據總路線總任務制定的第一個五年計劃的基本任務，「是集中主要力量發展重工業，建立國家工業化和國防現代化的基礎，相應地培養建設人材，發展交通運輸業、輕工業、農業和商業；有步驟地促進農業、手工業的合作化，繼續進行對資本主義工商業的改造；同時正確地發揮個體農業、手工業和資本主義工商業的作用；保證國民經濟中社會主義成份的穩步增長，保證在發展生產的基礎上逐步提高人民物質和文化生活水平。」

國營商業在國家過渡時期的主要任務，「就是更好地爲工農業生產和日益增長的人民消費需要服務；壯大社會主義經濟成份在商品流通領域中的比重，調劑供求，穩定市場，堅決地向投機商業進行鬥爭，積極推動農業和手工業的合作化及對私營工商

業的社會主義改造。」（一九五三年十二月二十一日「人民日報」社論）具體的說，就是要加強國營商業在市場上的領導作用，不斷地擴大城鄉商品流轉，一方面，努力推銷工農業產品，並根據市場的需要去積極影響生產，爭取按居民需要生產消費品；另一方面，要適合時宜地供應城市人民的生活需要和工業原料的需要，以及廣大農村所需要的生產資料和生活資料，穩定市場物價，鞏固工農聯盟。在不斷地發展國營商業中，還要積極地扶持合作社商業，以促進對農業、手工業的合作化；通過加工、訂貨、統購、包銷、收購、代銷等各種國家資本主義形式，加強對私人資本主義工商業的社會主義改造。在這個前提下，還要不斷改善國營商業本身的經營管理工作，加速週轉，降低商品流通費用，逐步推行經濟核算制度，為國家工業化積累資金。只有這樣，才能使我國商業更好地為實現我國國民經濟社會主義改造的偉大事業服務；才能最終地把我國商業建設成爲一個沒有大、小資本家、投機家參加的、唯一的社會主義商業。

但是，爲要完成以上任務，必須通過業務才能實現，所以說，國營商店的業務工作，不是一個單純的技術問題，或單純的業務（做買賣）問題，而是國家在商業方面的政策，通過業務具體化。國營商店的每一個業務步驟和措施，都是與政策相關聯的。因此，如何提高業務水平，以保證國家商業政策的貫徹，是每一個從事商業工作同志的光榮職責。正如斯大林同志教導我們的：「……而商業工作人員，包括售貨員

在內，只要他們誠懇工作，就是我們革命布爾什維克事業底執行者。」（斯大林：「在第十七次黨代表大會上關於聯共（布）中央工作的總結報告」，一九五三年人民出版社出版，第五四頁）因此，如何動員和教育商業工作人員，提高政治認識，提高業務水平，以適應工作的需要，是極待解決的問題。

國營商店的業務工作，包括進貨、銷貨、運輸、保管、財務會計、計劃統計、物價、秘書等部門的工作。以上各部門的工作構成商店的全部業務，如同人的身體各個部分一樣彼此密切的關聯着，任何部門發生問題都將影響業務的進行。而與商品直接接觸的，則是進貨、銷貨、保管、運輸業務。這四個部門對擴大商品流轉，降低費用、為生產服務為消費者服務，關係極大。這個小冊子就是試圖以政策與業務相結合、理論與實際相結合的原則，對國營商店進貨、銷貨、保管、運輸這四方面業務作一個扼要的敘述。

第一章 進貨業務

第一節 進貨業務的任務與進貨前的準備

(一) 進貨業務的任務

國營商店的進貨業務（通常所稱的採購業務）和銷貨業務，是完成商品流轉計劃的兩個基本環節。商店的進貨工作是業務的開始，而銷貨工作則是業務的結束。沒有進貨，也就無貨可以銷售，進貨歸根到底又是爲着銷售。中國商業中有所謂「先買出手，後買入手」、「能賣才買」、「買是爲着賣」等諺語，即是說在沒有進貨以前，先要研究商品能否賣掉，然後才買進，也才好推銷；否則馬馬虎虎把商品買進來，賣不掉時就會造成積壓，使商店受到損失。平常所說的「以銷定產」，也是這個道理。所以進貨工作對商店業務來說，極關重要。這是業務工作的第一關。

在進貨業務中，主要的原則是：

第一、商店企業應根據人民的需要和愛好，向工業部門提出積極的建議，使工業部門生產適合市場銷售的品種，並經常監督其改善產品質量，不斷生產人民需要的新品種。

第二、必須了解進貨與銷售的密切聯系。須知進貨計劃完不成就會使推銷受到損失。收購的商品又必須適合銷路，才能很快地銷出去。因此，正確地組織進貨，保證銷售的不間斷，是完成和超額完成商品流轉計劃的重要條件。

商店進貨部門應該根據商品流轉計劃，按數量、質量、時間、品種、花色有計劃地、積極地、主動地、不間斷地購進商品，以保證計劃的實現，加速週轉。這就是進貨部門的任務。

(二) 進貨前的準備

進貨的目的既是銷售，既是保證商品流轉計劃完成的重要環節，因此，在進貨之先，必須從多方面了解銷售情況，不但要研究顧客已滿足和未滿足的需要，而且還要及時注意他們正在形成的需要。這是進貨業務極重要的先決條件，也是進貨以前不可少的準備工作。由於人民購買力的逐步增長，對於物質文化生活也會不斷有新的要求。消費者過去購買簡單的商品就能滿足需要，可是今天由於經濟上昇，他們的要求就不同了，不但要求買進質量較高、品種齊全的商品，還要講求色樣新鮮、美麗的貨品。這是完全可以料想的事實。面對這種由於社會經濟條件的變化所引起的消費者心理要求上的變化，商店進貨人員必須細心予以注視，採購適合購買者口味的商品，以滿足勞動人民生活和生產日益增長的需要，是完全必要的。

因此，有系統地研究消費者的需要，不僅是進貨前的必要準備，也是編製進貨計劃和組織一切進貨工作的基礎。

批發業務和零售業務在研究人民需要的方法上是不相同的。

第一、批發貿易的銷售對象，是批發給零售貿易或其他企業，如原料部分多數是賣給工業部門或工廠，有些是賣給轉手批發商的。一般說來，批發貿易不直接賣給消費者，因之其研究需要者的方法不同於零售貿易。這就要求首先弄清楚供應的對象。

1. 對工業部門，主要是供應其生產過程所消費的原料和材料，這就先要研究自己供應區內有多少工廠，有些什麼工廠，需要什麼原材料，其規格、品質、數量、時間如何等等，然後再來組織自己的進貨業務，以便保證工業原料和材料的供應。最好是能預先訂定供應合同。

2. 要研究自己業務所處的環節是批發貿易的終點，還是轉手市場？要研究供應範圍內的銷售可能性和對零售貿易保證不間斷的供應。本來在貿易批發環節上應盡量減少轉手貿易；可是在我國輕工業分佈還不是完全按就地取材、就地生產、就地供應的情況下，又因交通條件還有限制，要完全一點沒有轉手貿易也是不可能的，批發貿易還應該適當考慮這個問題，以利城鄉交流。

3. 除了以上兩種供應對象外，批發貿易還有責任直接對本區零售貿易供應貨物。這就必須通過直接或間接的辦法，詳細了解本區內的經濟、人口、階級情況，及居民

購買總能力，以便組織貨源，供應需要。

對這三種不同供應對象的情況了解，又應採用三種不同的方法：甲、對於有訂貨合同的零售店或訂立有供應合同的工廠，即可根據計劃進貨。乙、對於沒有訂貨合同的，如轉手批發或零售貿易網的市場供應，一般是通過已往業務銷售統計和銷售對象，分析與研究其客觀需要。丙、召開供應部門討論會，使其提出要貨要求，也是方法的一種。

批發貿易研究人民需要，一般的說，應該是積極地幫助零售貿易部門，其目的不僅是爲了取得材料，能够精確供應，同時也能够經常地及時地反映出市場需要和變化。假設批發貿易自己設有零售網，通過這些商店研究人民需要的調查工作，可以獲得更顯著的效果。

第二、零售貿易研究人民需要，是用更直接的方法，因爲零售貿易是將商品直接賣給消費者，供應對象與批發不同，其研究的方法和範圍也不同。一般應研究以下諸方面：

1. 首先要了解和研究自己商店的周圍環境，是工業區、還是農業區、機關文化區或特種經濟作物區？也就是研究銷貨的對象。然後就應研究自己商店所處的地位，周圍有多少同行同業，其供應能力大小等等。

2. 研究社會各階級各階層的購買水平和消費者的需要，以及季節性的變化，並從

自己以往業務統計中分析其需要規律，以及品種、規格、質量、花色、式樣等等。

3. 根據營業員日積月累的銷售經驗和缺貨登記、櫃台日記、顧客意見簿等，加以分析。如通過商品展覽會和消費者座談會的形式，收集人民羣衆對各種商品的意見，也是了解消費者需要和擴大推銷的方法。

總之，批發也好，零售也好，在未進貨以前，必須有系統地研究客觀需要，正確地制定進貨計劃，提高進貨業務質量，既保證銷售部門能夠及時銷出，不至造成積壓，又能滿足需要者的要求，不使其脫銷。

(三) 組織貨源

組織貨源的目的，不僅是單純地完成進貨計劃，同時也是發現新的適合人民需要的品種，刺激生產，爲擴大商品流轉創造條件；並進一步研究產品的種類，以及改善商品質量，找到影響供應者的方法，一方面對生產部門提供建議，一方面給銷貨員提出推銷方向。因此：

第一、首先是要系統地研究本地區的工農業產品情況（包括糧食作物、技術作物、手工業產品、特產和家庭副業等產品），研究各種產品的數量性能、季節性和銷售地區，以及在本地區流通的最大可能性。在國家統一掌握和平衡國營企業產品的銷售計劃原則之下，應特別注意國營商業與合作社的分工範圍，爲開闢貨源，積極進行

調查研究工作。

第二、進貨部門應經常了解與研究商品生產的潛力和新品種試製的可能性，以便找到各種代替品。儘可能就地生產，就地供應，以減少長距離運輸。凡是人民需要而本地區工廠還沒有進行生產的商品，就應及時向當地工廠生產部門建議改製或試製，以減少商品調進調出率，節省流轉費用，為國家積累資金，減少消費者的支出。

第三、進貨部門還應熟悉本地區的地理條件、自然環境和天然資源，並研究這些資源的利用方法，以及原有工業廢料的利用等，經常向工業企業提出新的訂貨要求，並幫助和刺激其生產。

第四、注意扶持本地區的手工業生產：目前我國的工業品是不足的，還不能滿足人民的需要，因此，必須對於現有的手工藝品和手工業產品，加以正確的利用，予以必要的扶持，促進其改善品種規格，減低成本，以補工業品之不足。這一工作應與合作社密切結合和分工，並促進其合作化。

第五、我國除了工業品、手工業品外，還有衆多的農村家庭副業和土特產之類的出產品，今天也還是人民生活和生產中不可缺少的部分，亦應正確地加以組織，這不僅能滿足市場需要，同時又可提高農民購買力，為工業品開闢市場。

第六、組織友鄰區的商品調入，也是解決商品不足的辦法之一。因各地區的生產不可能完全滿足本地區人民的需要，還應積極地從友鄰區調進商品，以保證商品的源

源供應，不致間斷。

組織貨源的任務，除明確對象、加強調查研究工作外，必須重視與貫徹採購工作的計劃性。根據需要與可能，有計劃地組織貨源，加速資金週轉，保證商品的供應，以滿足人民的需要。

第二節 進貨的種類

在我國目前情況下，國營商業部門進貨可分為兩大類：一類是國家商業部門向國家工業部門進貨，不管採用什麼形式，加工也好，訂貨、包銷、收購也好，都是屬於計劃性的。因為國家工業部門的生產計劃是經國家批准的，國家工業部門和國家商業部門的這種關係是一種產銷分工，又是一種產銷結合的關係；是社會主義企業之間的內部關係。國家商業部門通過合作社的預購，也帶有極大的計劃性。另外一類是國家商業部門向私人資本主義工業部門進貨，關係較為複雜。一般說來，是社會主義經濟領導私人資本主義經濟逐漸納入國家計劃的軌道，實現國家的統計與監督，使資本主義工業在轉為國家資本主義以後能進一步發揮生產潛力，以滿足國家建設和人民生產、生活日益增長的需要；同時可以使國營商業控制比較可靠的貨源，以增強社會主義經濟對市場的領導，這是引導資本主義工業轉化為國家資本主義並逐步過渡到社會主義的途徑之一。

國營商業部門的進貨方法，大致可以分爲以下七種：

(一) 計劃調撥商品

計劃調撥商品一般可分爲兩部分：一部分是國家統一分配的物資，在市場上銷售，這一部分也叫做計劃分配商品，由國營商業統一向國家申請供應。另一部分是商業系統內部上下之間，不通過市場而按計劃調撥的商品，如下級商店向上級機關要貨或店與店間的計劃調撥，均屬於此一類。這種進貨方法，是按計劃調撥的，它不經過自由市場，不受自由市場盲目性的影響。價格也是在一定時期內固定的，這對商店本身改善經營管理、實行經濟核算有很大好處，可以主動地實行精打細算，加速資金週轉，降低費用。

(二) 統購的商品

統購是國家對有關國計民生的重要工農業產品進行有計劃的收購政策，如像棉紗，國家爲着解決人民穿衣問題和有效地穩定棉紗價格，取締投機囤積，就採取了統購政策，委託國營商業部門代理承購，這樣就成爲該商業部門的進貨來源之一。這種進貨是在國家法令規定之下計劃進行的，如一九五一年一月四日中央人民政府政務院財政經濟委員會統購棉紗命令中規定：凡公私紗廠自紡部分的棉紗及自織的棉布，均

由國營花紗布公司統購，國營花紗布公司按規定實施統購時，其收購價格須確切計算廠方的成本，並給以適當的利潤；公私紗廠生產的棉紗棉布，均須符合於國營花紗布公司規定的成品、標準、不得降低；爲使統購價格工繳費的規定趨於合理，由當地政府的工商局主持，工商聯、總工會參加，召集國營花紗布公司及公私紗廠共同協商，提出具體方案，經中央人民政府貿易部批准實施之。

又如最近糧食的統購，也是屬於這一類，不過對象是農村。這種方式的優越性，就是能够保證國家建設的需要和對人民的供應，穩定物價，保證經濟建設，打擊投機奸商和囤積居奇的剝削，把農民的個人利益和國家以及全體人民利益結合起來，把農民的目前利益和長遠利益結合起來。這樣，基本上取締了糧食的自由市場，削弱和割斷了城鄉資本主義在糧食方面對農民的聯系和影響，將會限制農村自發勢力的發展，就有利於國家對農業進行社會主義改造，引導農民拋棄資本主義的道路，積極地走互助合作的社會主義道路。這種進貨，不僅可以達到計劃性，並且是貫徹國家在過渡時期對農業進行社會主義改造的重要步驟。

(三) 組織加工

在組織加工工作上，可分爲兩個方面：一方面是國家商業部門和國家工業部門訂立加工合同，商業部門有計劃地供給生產部門原料和工繳費，以取得生產部門的成