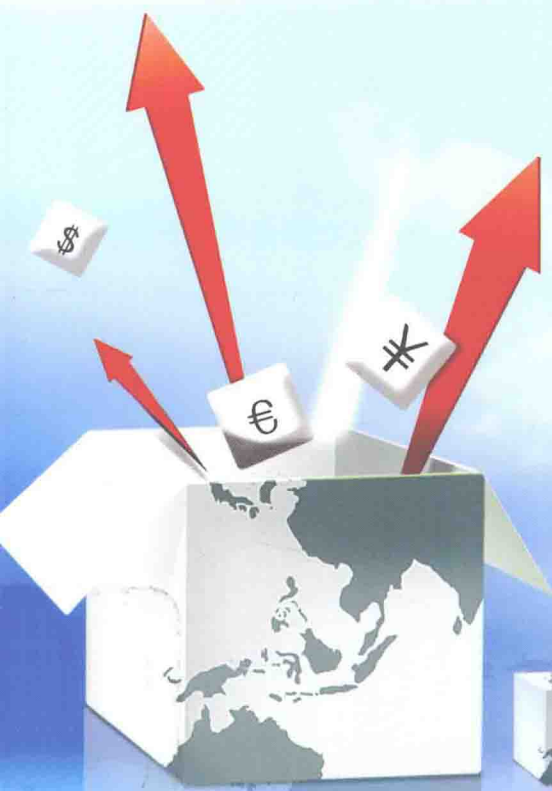


# 商品学知识 与实践教程

郑金花 主 编

余洪明 梁红波 副主编



世纪英才高等职业教育课改系列规划教材（经管类）

# 商品学知识与实践教程

郑金花 主 编  
余洪明 梁红波 副主编

人 民 邮 电 出 版 社  
北 京

## 图书在版编目(CIP)数据

商品学知识与实践教程 / 郑金花主编. -- 北京 : 人民邮电出版社, 2011.5  
世纪英才高等职业教育课改系列规划教材. 经管类  
ISBN 978-7-115-24838-1

I. ①商… II. ①郑… III. ①商品学—高等学校: 技术学校—教材 IV. ①F76

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第015344号

## 内 容 提 要

本书遵循高职教育理论,在内容编排上进行了创新,以项目导向和任务驱动,创设学习情境进行实训等。本书围绕商品质量管理这一中心,根据商业企业在商品采购、商品运输、商品储存与养护到商品销售乃至商品发展等工作过程所涉及的商品学理论知识与职业技能,设置了商品质量管理、商品的成分与性质分析、商品质量评定、商品检验与鉴定、商品运输方式选择、商品包装、商品储运与养护、商品分类与陈列、商品开发及商品的未来发展等十个课程项目,涵盖了与商品有关的职业应具备的基本理论、基本技能和职业要求。为了实现各项技能的提升,本书通过案例讨论、理论测试及实践训练等形式进行实际演练、自检,以便学生掌握该课程的核心内容与技能。

本书理论内容具有较强的实用性,实践内容具有较强的可操作性,既适合作为国际贸易、物流管理、市场营销、电子商务、企业管理等经济专业高职高专学生学习商品学课程的教材,也可作为企业经营与管理人员的培训教程和参考读物。

世纪英才高等职业教育课改系列规划教材(经管类)

### 商品学知识与实践教程

- ◆ 主 编 郑金花
- 副 主 编 余洪明 梁红波
- 责任编辑 丁金炎
- 执行编辑 严世圣
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号  
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
北京鑫正大印刷有限公司印刷
- ◆ 开本: 787×1092 1/16  
印张: 16  
字数: 397千字 2011年5月第1版  
印数: 1-3000册 2011年5月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-24838-1

定价: 31.00元

读者服务热线: (010)67132746 印装质量热线: (010)67129223  
反盗版热线: (010)67171154

# 世纪英才高等职业教育课改系列规划教材编委会（经管类）

顾 问：高 林 赵志群

电子商务专业编委会主任：支芬和

市场营销专业编委会主任：李宇红

会计电算化专业编委会主任：万守付

物流管理专业编委会主任：陈克勤

委 员：（以姓氏笔画为序）

|     |     |     |     |     |      |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|
| 门洪亮 | 马红莉 | 马松波 | 马航通 | 马 雁 | 孔祥银  | 王 丹 | 王文媛 |
| 王克富 | 王忠元 | 王 峻 | 王溪若 | 邓志新 | 代承霞  | 兰 岚 | 冯海洋 |
| 申纲领 | 申燕妮 | 任建军 | 任 艳 | 关江华 | 刘世荣  | 刘永立 | 刘红英 |
| 刘 妍 | 刘 健 | 刘 燕 | 吕广革 | 孙其勇 | 安菊梅  | 汤 云 | 牟彤华 |
| 牟 静 | 纪幼玲 | 严 军 | 吴姗姗 | 宋元元 | 宋沛军  | 宋爱华 | 宋艳芳 |
| 张 丹 | 张仕军 | 张苏雁 | 李永国 | 李永林 | 李 伟  | 李述容 | 李 莉 |
| 李陶然 | 李梦颖 | 李 翔 | 杨 帆 | 杨承毅 | 杨 洁  | 杨爱民 | 陆 红 |
| 陈 妍 | 陈 念 | 陈 婧 | 陈道志 | 周湘平 | 欧阳琰晶 | 罗 中 | 罗立明 |
| 郑小兰 | 郑金花 | 胡华江 | 贺兴虎 | 贺秋硕 | 赵广岩  | 赵立坤 | 赵 红 |
| 赵丽金 | 赵 玮 | 赵 艳 | 赵智锋 | 赵 蕾 | 郝一洁  | 唐 华 | 唐 麒 |
| 夏俊鹄 | 徐 征 | 徐 珂 | 徐慧剑 | 敖静海 | 殷智红  | 聂碧娟 | 袁 烽 |
| 谈煜鸿 | 商 玮 | 梁红波 | 梁振军 | 梅爱冰 | 黄嘉敏  | 傅 俊 | 喻靖文 |
| 彭 杰 | 彭爱美 | 温艳萍 | 覃永贞 | 韩 丹 | 鲁 艳  | 楼小明 | 熊文杰 |
| 熊学发 | 熊 敏 | 颜 伟 |     |     |      |     |     |

策 划：彭保林 丁金炎 严世圣

# 丛书前言

随着我国社会经济的发展,近几年,我国高等职业教育规模快速增长,到2008年年底,全国独立设置的普通高职高专院校已经达到1000多所。应当说,基本适应社会主义现代化建设需要的高等职业教育体系已经初步形成。

高等职业教育依托经济发展,为经济发展提供适应需要的人力资源。同时,高等职业教育要适应经济和社会发展的需要,就必须提高自身创新能力,不断深化课程和教学改革,依靠传统的课程已经不能满足现代职业教育对职业能力培养的要求。围绕高等职业教育专业课程体系建设和课程开发,做好人才培养模式、课程体系、专业师资队伍、实践教学条件等方面的建设,已经成为高职院校教学改革的首要任务,同时也成为我国高等职业教育发展的当务之急。

随着高等职业教育改革形势向纵深发展,我国高等职业教育在课程体系建设指导思想上逐渐汇流,“基于工作过程”的课程开发的理念逐渐为广大高职院校师生所接受。

“基于工作过程”的课程开发设计导向遵循现代职业教育指导思想,赋予了职业能力更加丰富的内涵,它不仅打破了传统学科过于系统化的理论束缚,而且提升了职业教育课程的设计水平。这与高等职业教育的办学方向比较吻合,因此,得到了教育部有关部门的大力倡导。为了响应教育部的号召,我们于2008年组织了“基于工作过程”课程改革和教材建设研讨会,认真分析了当前我国高等职业教育课改现状,充分讨论了高等职业教育课改形势以及课程改革思路,并初步构建了面向21世纪的“世纪英才高等职业教育课改系列规划教材”体系。

我国高等职业教育以培养高级应用型人才为目标,承担着为我国社会主义新型工业化社会建设输送人才的重任,大力发展高等职业教育是我国经济社会发展的客观需要。自国家大力倡导高职高专院校积极研究探索课程改革思路以来,我国的高等职业教育就步入了一个追求内涵发展的新阶段。“世纪英才高等职业教育课改系列规划教材”按照“基于工作过程”的课改思路,将科学发展观贯彻在高等职业教育的教材出版领域里,希望能为促进我国高等职业教育的发展贡献一份力量。

“世纪英才高等职业教育课改系列规划教材”汇聚了国内众多职业教育专家、高职高专院校一线教师的智慧和心血,以工作过程的发展展开教学过程,有区别地运用“结构模块化、技能系统化、内容弹性化、版面图表化”的呈现手段,内容结构层次从简从便,教材容量深度适当、厚度适合,并配以必要的辅助教学手段。相信本系列教材一定能成为广大高职高专院校师生的良师益友。

“世纪英才高等职业教育课改系列规划教材”建设是对高等职业教育课程改革的一次建设性的探索,期望得到广大读者的首肯和大力支持。如果您在阅读本系列教材的过程中有什么意见和建议,请发邮件至 [wuhan@ptpress.com.cn](mailto:wuhan@ptpress.com.cn) 与我们进行交流,或进入本系列教材服务网站 [www.ycbook.com.cn](http://www.ycbook.com.cn) 留言。

世纪英才高等职业教育课改系列规划教材编委会

**Foreword**

“商品学”是我国高职高专物流管理专业和营销专业的主要课程之一。通过本书的学习，学生可以初步掌握商品学的基础理论和基本技能，为学好各门专业课以及从事经营管理工作奠定基础。

目前大部分商品学书籍没有体现新时期职业教育课改的要求，还是传统的编写模式，侧重于理论教学，对实践教学部分体现得不够，不能实现高职教育培养应用型人才的目标。将教学理论与实践有效地有机融合起来是本书的探索和尝试，目的在于真正体现“以全面素质为基础，以就业为导向，以职业能力为本位，以学生为主体”的职业教育课程改革指导思想。

本书在编写过程中突出以下特色。

### 一、高效实用的工学结合教材

本书遵循高职教育理论，基于工作过程进行课程开发，在内容编排上进行创新，以项目导向和任务驱动，创设学习情境进行实训，本书包括：项目一，商品质量管理；项目二，商品的成分与性质分析；项目三，评定商品质量；项目四，检验与鉴定商品；项目五，选择商品运输方式；项目六，商品包装；项目七，商品储运与养护；项目八，商品分类与陈列；项目九，商品开发；项目十，商品的发展——绿色革命。全书围绕这十个项目设置了相关技能实训，涵盖了有关商品所涉及的职业应具备的知识能力、基本技能和职业要求。

### 二、轻松愉快的阅读体验

本书不同于一般商品学书籍的繁复论述，采用了现代流行的结构模式，理论部分以项目学习引导形式设立，理论中穿插有案例、小贴士等；实践部分设置有案例讨论、理论测试及实践训练等。通过生动形象的情境和案例，揭示所要传授的理论要点和所要掌握的技能。内容设计尽可能做到互动性、职业性，让读者不是被动接受知识，而是主动参与，乐于学习。

### 三、理论与实践的完美结合

本书的编著者是来自于职业教育一线的具有丰富教学经验的教师及来自物流、营销等工作一线的业内人士，因此本书能够紧扣商品学理论知识，同时注重实践技能的传授和演练，强调互动与实践，让读者边学边练，学以致用。

郑金花担任本书主编，制订了编写大纲，负责全书的总体设计，并撰写了项目一、项目二、项目三、项目四、项目六、项目八。余洪明担任副主编，撰写了项目五、项目七；梁红波担任副主编，撰写了项目九、项目十。

本书在编写过程中，博采众家之长，参阅了有关专家、学者的相关论著，引用了其中不少精辟的观点和见解，还得益于人民邮电出版社的大力支持，在此一并表示衷心的感谢！

由于编者水平有限，书中难免存在不当和疏漏之处，敬请专家和读者批评指正。

编者

2010年11月

|                                |                                 |
|--------------------------------|---------------------------------|
| <b>项目一 商品质量管理</b> ..... 1      | <b>三、分析纺织品商品的结构与性质</b> ..... 47 |
| 项目学习引导..... 1                  | <b>第三部分 思考与练习</b> ..... 52      |
| <b>第一部分 基本理论</b> ..... 1       | 一、案例讨论..... 52                  |
| 一、质量的概念..... 1                 | 二、理论测试..... 53                  |
| 二、商品质量..... 2                  | 三、实践训练..... 54                  |
| 三、商品质量的基本要求..... 3             | <b>项目三 评定商品质量</b> ..... 58      |
| <b>第二部分 基本技能</b> ..... 7       | 项目学习引导..... 58                  |
| 一、分析影响商品质量的因素..... 7           | <b>第一部分 基本理论</b> ..... 58       |
| 二、掌握商品质量管理方法..... 10           | 一、标准..... 58                    |
| <b>第三部分 思考与练习</b> ..... 14     | 二、标准化..... 61                   |
| 一、案例讨论..... 14                 | 三、商品标准..... 64                  |
| 二、理论测试..... 18                 | <b>第二部分 基本技能</b> ..... 71       |
| 三、实践训练..... 19                 | 一、商品质量监督..... 71                |
| <b>项目二 商品的成分与性质分析</b> ..... 21 | 二、商品质量认证..... 73                |
| 项目学习引导..... 21                 | <b>第三部分 思考与练习</b> ..... 78      |
| <b>第一部分 基本理论</b> ..... 21      | 一、案例讨论..... 78                  |
| 一、食品商品的营养成分..... 21            | 二、理论测试..... 79                  |
| 二、日用工业品商品的成分..... 29           | 三、实践训练..... 80                  |
| 三、纺织品商品的成分与形成..... 33          | <b>项目四 检验与鉴定商品</b> ..... 82     |
| <b>第二部分 基本技能</b> ..... 37      | 项目学习引导..... 82                  |
| 一、分析食品商品的卫生与安全性..... 37        | <b>第一部分 基本理论</b> ..... 82       |
| 二、分析工业品商品的性质..... 44           | 一、商品检验概述..... 82                |
|                                | 二、商品抽样..... 84                  |
|                                | <b>第二部分 基本技能</b> ..... 86       |
|                                | 一、商品检验..... 86                  |
|                                | 二、商品分级..... 90                  |
|                                | <b>第三部分 思考与练习</b> ..... 92      |
|                                | 一、案例讨论..... 92                  |

|                           |     |                          |     |
|---------------------------|-----|--------------------------|-----|
| 二、理论测试·····               | 93  | 三、认识商标·····              | 131 |
| 三、实践训练·····               | 94  | 第三部分 思考与练习·····          | 134 |
| <b>项目五 选择商品运输方式</b> ····· | 97  | 一、案例讨论·····              | 134 |
| 项目学习引导·····               | 97  | 二、理论测试·····              | 136 |
| 第一部分 基本理论·····            | 97  | 三、实践训练·····              | 137 |
| 一、商品运输概述·····             | 97  | <b>项目七 商品储运与养护</b> ····· | 140 |
| 二、商品运输方式·····             | 98  | 项目学习引导·····              | 140 |
| 三、商品运输方式的选择·····          | 102 | 第一部分 基本理论·····           | 140 |
| 四、运输方式的选择标准·····          | 103 | 一、商品储存概述·····            | 140 |
| 第二部分 基本技能·····            | 104 | 二、商品储运期间的质量<br>变化·····   | 143 |
| 一、组织商品运输考虑的<br>因素·····    | 104 | 三、影响商品质量变化的<br>因素·····   | 149 |
| 二、分析不合理运输的<br>形式·····     | 104 | 第二部分 基本技能·····           | 151 |
| 三、实现合理运输的途径·····          | 106 | 一、储运商品的养护技术·····         | 151 |
| 第三部分 思考与练习·····           | 108 | 二、危险化学品的储存<br>管理·····    | 158 |
| 一、案例讨论·····               | 108 | 第三部分 思考与练习·····          | 169 |
| 二、理论测试·····               | 110 | 一、案例讨论·····              | 169 |
| 三、实践训练·····               | 111 | 二、理论测试·····              | 173 |
| <b>项目六 商品包装</b> ·····     | 112 | 三、实践训练·····              | 174 |
| 项目学习引导·····               | 112 | <b>项目八 商品分类与陈列</b> ····· | 176 |
| 第一部分 基本理论·····            | 113 | 项目学习引导·····              | 176 |
| 一、商品包装的功能·····            | 113 | 第一部分 基本理论·····           | 176 |
| 二、商品包装的分类·····            | 114 | 一、商品分类·····              | 176 |
| 三、商品包装材料性能·····           | 115 | 二、商品代码和商品目录·····         | 182 |
| 四、商品包装合理化·····            | 116 | 第二部分 基本技能·····           | 194 |
| 第二部分 基本技能·····            | 117 | 一、认识商品条码·····            | 194 |
| 一、掌握商品包装技术·····           | 117 | 二、商品陈列·····              | 200 |
| 二、认识商品包装标志·····           | 122 |                          |     |

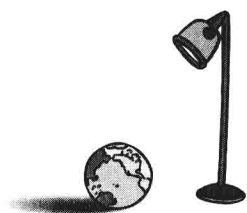
|                  |     |                   |     |
|------------------|-----|-------------------|-----|
| 第三部分 思考与练习 ..... | 204 | 项目十 商品的发展——       |     |
| 一、案例讨论 .....     | 204 | 绿色革命 .....        | 227 |
| 二、理论测试 .....     | 207 | 项目学习引导 .....      | 227 |
| 三、实践训练 .....     | 208 | 第一部分 基本理论 .....   | 227 |
| 项目九 商品开发 .....   | 210 | 一、商品、环境及其保护 ..... | 227 |
| 项目学习引导 .....     | 211 | 二、商品的生命周期及其       |     |
| 第一部分 基本理论 .....  | 211 | 评价 .....          | 229 |
| 一、商品开发概述 .....   | 211 | 第二部分 基本技能 .....   | 231 |
| 二、商品开发的思路与       |     | 一、树立商品生产经营的       |     |
| 程序 .....         | 214 | 绿色理念 .....        | 231 |
| 第二部分 基本技能 .....  | 220 | 二、绿色营销 .....      | 234 |
| 一、商品开发战略 .....   | 220 | 三、认识绿色标志 .....    | 238 |
| 二、商品开发的方式 .....  | 222 | 第三部分 思考与练习 .....  | 241 |
| 第三部分 思考与练习 ..... | 223 | 一、案例讨论 .....      | 241 |
| 一、案例讨论 .....     | 223 | 二、理论测试 .....      | 244 |
| 二、理论测试 .....     | 224 | 三、实践训练 .....      | 245 |
| 三、实践训练 .....     | 225 | 参考文献 .....        | 246 |

# 项目一 商品质量管理

| 知识目标                                                                                                                                                    | 技能目标                                                                                                                                   | 建议学时 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 掌握质量的概念</li> <li>➢ 掌握商品质量的概念、特点</li> <li>➢ 掌握商品质量的基本要求、影响商品质量的因素</li> <li>➢ 掌握全面质量管理的概念、方法及商品质量管理内容</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 能分析不同类型商品的质量要求</li> <li>➢ 能从产品设计、原材料、生产工艺等方面分析影响商品质量的因素</li> <li>➢ 会用所学方法对商品进行质量管理</li> </ul> | 4 学时 |



## 案例 方便面



有人说 21 世纪是方便食品的时代,作为主食的方便面更是首当其冲。有资料显示,中国已成为世界上最大的方便面生产国和销售国,近几年方便面销量每年高达 140 亿包,平均每人每年消费 11 包。一些在校学生、单身上班族更是把方便面当成了每日一餐。但有关专家提醒消费者,方便面只宜当做救急食品,而不应充当日常餐桌上的主角。

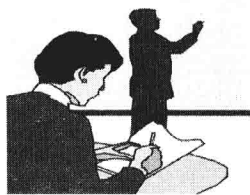


## 案例讨论

方便面符合食品质量的基本要求吗?为什么说方便面只宜当做救急食品,而不应充当日常餐桌上的主角?



## 项目学习引导



通过对本项目的学习,了解商品质量不仅是商品生产者关心的重要问题,也是商品经销者和消费者关心的重要问题。商品质量管理是以保证商品应有的质量为中心内容,运用现代管理思想和方法,对商品生产活动和经营活动过程中影响商品质量的因素加以控制而进行的一系列管理活动。商业企业推行全面质量管理,必须从采购验收、运输储存、销售供应乃至售后服务等环节,全面推行商品质量管理。

## 第一部分 基本理论

### 一、质量的概念

质量是企业的生命,在市场经济条件下,企业加强质量管理,重视产品质量已成为必然的趋势。人们对质量的认识是随着科学技术、经济和社会的发展而不断深化的,尽管如此,对“质量”的错误理解仍然广泛存在。那么,什么是质量呢?

国际标准《质量管理体系 基础和术语》(ISO 9000:2000)对质量的定义是:“一组固有特性满足要求的程度。”这一定义并没有将质量限定于产品或服务,而是泛指一切可单独描述和研究的事物。它可以是活动或过程,可以是产品,也可以是组织、体系或人以及上述各项的任何组合。这个概念突出反映了质量概念的广泛包容性。

“特性”是指“可区分的特征”,可以是定性的,也可以是定量的。

“固有特性”是指某事或某物(如产品)本来就有的特性(如产品的质量特性),而不是人们赋予的特性(如产品的价格等)。

“要求”既可以是明确表述出来的,如在文件中阐明的要求或顾客明确提出的要求,也可以是隐含的、不言而喻的,通常隐含的要求或期望是指组织、顾客或其他相关方不言自明的惯例或习惯做法。

质量具有广义性、时效性和相对性。质量的广义性表现为,组织的相关方对组织的产品、过程或服务都可能提出要求,而产品、过程和服务又都具有固有特性,因此,质量不仅是指产品质量,也可指过程和服务的质量;质量的时效性表现为,组织的顾客和其他相关方对组织及其产品、过程和服务的需求和期望是不断变化的,因此组织应定期对质量进行评审,不断地调整对质量的要求,相应地改进产品、过程和服务的质量,才能持续地满足顾客和其他相关方的要求;质量的相对性表现为,组织的顾客和其他相关方可能对同一产品的功能提出不同的需求,也可能对同一产品的同一功能提出不同的需求,需求不同质量要求也就不同,只有满足特定要求的产品才会被认为是质量好的产品。

## 二、商品质量

商品质量是商品学研究的中心内容,也是经济管理工作永恒的主题。

### (一) 商品质量的概念

商品质量,是指产品(有形商品)或服务(无形商品)的一组固有特性满足规定和隐含的要求的程度。在这里,明示的必须履行的要求是指在法律、法规、标准、规范、图样、技术要素和其他文件中已经做出的规定。而隐含的要求是指顾客包括其他相关方对产品或服务的期望以及他们公认的、不言而喻的、不必明确的要求。固有特性是指商品一旦形成就客观存在的质量特性,如食品的营养成分和食用价值,日用工业品的各种物理性质、化学性质等。

商品质量是指商品的有用性能的综合,是衡量商品使用价值大小的尺度。包括狭义的商品质量与广义的商品质量。狭义的商品质量即自然质量,广义商品质量即市场质量。

#### 1. 狭义的商品质量

狭义的商品质量是指商品满足规定或潜在要求(或需要)的特性的总和,它是商品满足一定要求的各种自然属性的综合,主要指商品与其规定标准技术条件的符合程度,是商品质量的最低要求和合格依据,由自然属性决定,所以习惯上又称为商品品质、产品质量。

#### 2. 广义的商品质量

广义的商品质量是指能适合一定用途、满足一定社会需要的各种条件的综合,包括自然属性、经济属性和社会场所等,例如一件衣服不仅要能保护身体、防晒、耐穿,而且要美观、文明,以满足人们精神上的需要。

## （二）商品的质量特性

商品的质量特性是指商品与顾客要求及其他相关方要求有关的固有特性。对于商品来说，通常其质量特性包括以下几个方面。

### 1. 性能

性能是指产品满足使用目的所具备的技术特性。如钟表的准确性，电冰箱的冷冻速度等。

### 2. 使用寿命

使用寿命指产品在规定的使用条件下，保持正常使用性能的工作总时间。例如，电冰箱，通常其使用寿命为 5~10 年，这是由其关键部件——压缩机的寿命决定的。

### 3. 可靠性

可靠性指产品在规定的时间内，在规定的条件下，完成规定功能的能力。例如，电视机平均无故障工作时间，电冰箱在使用中的无故障率等。

### 4. 安全性

安全性指产品保证顾客的生命不受到危害，身体和精神不受到伤害，以及财产不受到损失的能力。例如，家用电器必须有良好的绝缘性和触电防护装置，以免造成触电和伤人事故。

### 5. 经济性

经济性指产品从设计、制造到整个产品使用寿命周期的成本和费用方面的特征。

## （三）商品质量的特点

### 1. 商品质量具有动态性

商品质量不是固定不变的，它是一个动态的、发展的、变化的概论，会受到社会经济环境及市场等因素的影响。

从社会经济环境来说，社会的发展，经济形势的变化，会使人们对质量的要求随之变化。因而，应定期评定质量要求，修改规范，不断开发新产品、改进老产品，以满足不断变化的质量要求。

### 2. 商品质量具有相对性

质量，并非商品本身所固有的，而是人们评价商品使用价值的一种尺度，正像尺子本身作为衡量的单位一样。绝对的质量是不存在的，只有在比较中才赋予质量的意义。

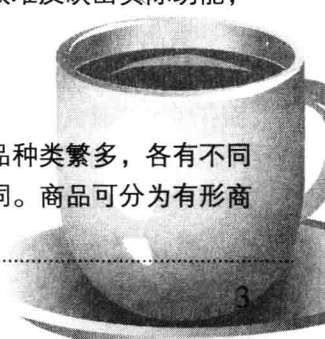
不同国家（地区）因自然条件不同，技术发达的程序不同，消费水平和风俗习惯等的不同，会对产品提出不同的要求，产品应具有这种对环境的适应性，对不同国家（地区）应提供具有不同性能的产品，以满足该地区用户的需要。否则，在某地被评价为质量很好的产品，销往另一国家（地区）时很可能被评为质量很差。

### 3. 商品质量具有针对性

商品质量是针对一定使用条件和一定的用途而言的。各种商品均须在一定使用条件和范围内按设计要求合理使用。若超出它的使用条件，即使是优质商品也很难反映出实际功能，甚至是完全丧失使用价值。

## 三、商品质量的基本要求

商品的用途要满足消费需要，必须对商品质量提出基本要求。商品种类繁多，各有不同用途及决定用途的特点，因此不同用途的商品对其质量的要求也不相同。商品可分为有形商



品和服务性商品。根据有形商品的用途,可把商品分为吃、穿、用等大类,可分别提出质量方面的基本要求;服务性商品主要指服务性行业提供的服务,如交通运输、邮电通信、商业金融保险等组织提供的服务。

### (一) 食品商品质量的基本要求

食品商品中含有人体生长发育和保证健康的营养物质。根据食品的作用和消费习惯,对食品的质量要求有以下3大方面。

#### 1. 具有卫生无害性

食品的卫生无害性是指食品成分中不能含有对人体有害的物质和不洁物,这是一个极为重要的质量指标,这是食品是否符合卫生要求的重要条件。

食品卫生关系到人们的身体健康和生命安全,甚至影响到子孙后代。食品的无害性是食品商品的起码条件,如果食品食用后对人体有害,即使营养价值很高,色、香、味、形再好,也失去了食品的食用价值。

食品中有害物质的来源是多方面的,一般有以下5个方面。

##### (1) 食品自身产生的毒素。

有些天然食品本身就含有毒成分,如白果中的氰甙,土豆发芽部位所含的龙葵素等。

##### (2) 生物对食品的污染。

食品中含有寄生虫和寄生虫卵,摄食生鲜水产品是一种危险饮食行为,可能导致严重的健康损害。针对摄食生鲜水产品可能感染食源性寄生虫病的健康风险,卫生部2004年曾发布第6号食品卫生预警公告,警示食品生产经营者和消费者应避免提供或食用被寄生虫污染的水产品。例如,2006年8月,北京市发生一起因食用凉拌福寿螺片引起的广州管圆线虫病暴发的事件。

##### (3) 加工中混入的毒素。

如方便面、快餐食品中食品添加剂、香精等,超出规定限量;油炸食品时生成的甘油醛等。

##### (4) 保管不善产生的毒素。

食品在储存过程中,因保管不善可能感染微生物而导致腐败或霉变,食品发生霉烂变质时往往会产生有毒物质,如花生、玉米发霉后产生的黄曲霉素可致癌等。

##### (5) 环境或化学药品造成的污染。

污染主要指“三废”或不适当地施加农药等原因造成的环境污染而侵害食品。食品在生产、储存、运输、销售等过程中受到污染。

#### 2. 具有一定的营养价值

食品营养价值的高低,主要取决于食品所含的营养成分、可消化吸收率和发热量三项指标,这三项指标是评价食品质量的最基本的指标。

##### (1) 食品的营养成分。

食品的营养成分有糖类、蛋白质、脂肪、维生素、矿物质及水分等。这些营养成分都是人体所必需的物质,但它们对人体所起的营养功能并不完全相同,综合起来可归纳为三个方面:供给热量,保持体温;促进发育,修补组织;维持器官机能,调节代谢作用。食品种类不同,所含的主要营养成分不同,其营养功能也不完全相同,所以人们需要从多种食品中获得各种营养成分,以维持正常生长和健康的需要。

### (2) 可消化吸收率。

食品的可消化吸收率是指食品在食用后,能被消化吸收的百分率。这是反映食品中营养成分被人体消化吸收程度的指标。可消化吸收率越高,食品的营养价值就越高。不同的营养成分被人体消化吸收的程度各不相同,即使同一种营养成分也会由于不同的人对食品营养成分消化吸收的功能不同而不一样。

### (3) 发热量。

发热量是指食品的营养成分,如糖类、脂肪和蛋白质,经人体消化吸收后,在人体内能够产生的热量,它是反映营养价值的基本指标。人体每天都需要一定的能量,人体能量的源泉是食品中的营养成分。人体对食品的需要量,通常是用能产生热量的糖类、蛋白质和脂肪这三种主要营养成分的发热值来计算的。1克糖类或1克蛋白质经消化或完全氧化后产生的热量约为4.1千卡,1克脂肪产生的热量约为9.3千卡,如已知食品中主要营养成分含量,即可计算出该食品的发热量。

### 3. 较好的色、香、味、形

食品的色、香、味、形,是指食品的颜色、气味、滋味和外观形状。食品的色、香、味、形可以通过感觉器官加以辨别,在一定程度上可以反映食品的某些内在质量特性和品种特征,因此成为评定食品质量的重要指标。

食品悦人的颜色、扑鼻的香气、美好的滋味和良好的外观形状能增进食欲,提高人对食品的消化吸收程度。食品的色、香、味、形,可以用于鉴别食品的新鲜度、成熟度、加工精度、品种特点等。

## (二) 日用工业品质量的基本要求

日用工业品包括多种商品,如塑料制品、橡胶制品、玻璃陶瓷制品、钟表、缝纫机、洗涤用品和化妆用品等,这些商品各有不同用途和特点。对日用工业品商品质量的基本要求可归结为如下4个方面。

### 1. 适用性

适用性是指满足商品主要用途所必须具备的性能。它是构成商品使用价值的基本条件,也是评定日用工业品商品质量的重要方面。

不同用途的日用工业品商品,对其适用性的具体要求也不同,如保温瓶的适用性主要是指其保温效能,肥皂的适用性是去污。

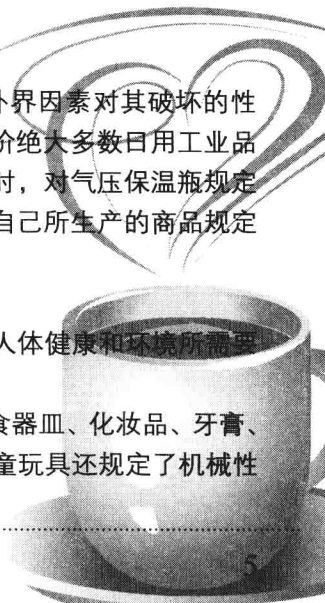
### 2. 耐用性

耐用性是指日用工业品商品在流通和使用过程中能够抵抗各种外界因素对其破坏的性能。它反映了商品的使用寿命和次数,说明了商品的耐用程度,是评价绝大多数日用工业品商品质量的重要依据,如白炽灯泡规定了最低使用小时数为1000小时,对气压保温瓶规定了最少按压次数为8万次。为保证耐用工业品的使用寿命,厂家都对自己所生产的商品规定了保修期限,为商品使用创造了保证条件。

### 3. 安全卫生性

安全卫生性是指日用工业品在使用过程中,有关保护人身安全、人体健康和环境所需要的各种性能。

不同用途的日用工业品商品,其安全卫生性的要求也不同。如饮食器皿、化妆品、牙膏、肥皂、玩具等及其包装材料,都应无毒、无害、安全卫生;国家对儿童玩具还规定了机械性



能,确保儿童使用时的安全。

### 4. 结构和外观

日用工业品必须具有合理的结构,因为结构不合理不仅影响商品的外观,而且会直接影响商品的适用性和耐用性。如陶瓷制品、玻璃器皿形状歪斜,不仅影响外观而且会造成使用不便;自行车、缝纫机等零件之间的间隙过大或过小,不仅影响使用,也影响商品寿命和商品安全。

### (三) 对纺织品商品质量的基本要求

纺织品商品是人们日常穿着的必需品,既起到遮体防寒保护身体的作用,又对生活起着美化作用。对纺织品商品质量的基本要求包括如下几方面。

#### 1. 适宜的服用性能

服用性能主要是指纺织品商品在穿用过程中舒适、美观、大方。服用性能涉及3个方面:第一,织品的缩水率、刚挺度、悬垂性,要求符合规定标准;第二,纺织品卫生性是指保暖、散湿、吸水和透气等控制衣内小气候的性能;第三,纺织品要求不易起毛起球,色牢度及外观疵点处理方面,也要符合有关标准。

#### 2. 艺术性

艺术性是指纺织品所呈现的外观风格、色泽、花纹、图案等。近代,由于人们生活和文化水平的提高,对纺织品商品质量特别是外观艺术越来越重视,要求越来越高,所以艺术性也成纺织品质量要求的内容之一。

对纺织品艺术性的要求是多方面的,既包括外观风格又包括色泽、花纹和图案等。纺织品的外观风格不同,基本要求也不同。纺织品对色泽、花纹和图案的要求通常是,色彩鲜艳,光泽柔和,花型大方,具有时尚性和协调性。

#### 3. 工艺性

工艺性是指纺织品采用各种加工工艺的可能性。如在加工服装的过程中,采用的织品是否经过剪裁、缝制和熨烫定型等。这些既是消费者关心的问题,也是服装加工者应重视的问题。

#### 4. 耐用性

耐用性是指纺织品在使用过程中抵抗各种外界因素对其破坏的性能。纺织品的耐用性直接影响到其使用寿命,因此也是评价纺织品商品内在质量的重要特性。纺织品的耐用性包括抗拉伸断裂特性、抗撕裂性、抗顶破特性和耐磨性。

### (四) 服务性商品的质量要求

对服务性商品的质量要求主要有功能性、时间性、文明性、安全性、舒适性和经济性。

#### 1. 功能性

功能性是指服务实现的效能和作用。例如,交通运输的功能是将旅客或货物送达目的地。邮政通信的功能是传递有关信息。能否使顾客获得这些服务效能是对服务的基本要求。

#### 2. 时间性

时间性是指服务能否及时、准确、省时地满足服务需求的能力。对服务来说,时间性非常重要。

#### 3. 文明性

文明性不仅仅是指对顾客要笑脸相迎,还包括对顾客的谦逊、尊重、信任、理解、体谅

以及与顾客有效的沟通,是满足顾客精神需求的程度。这是服务质量中最难把握却非常重要的质量特性。

#### 4. 安全性

安全性是指服务提供方在对顾客进行服务的过程中,保证顾客人身不受伤害,财物不受损害的能力,即没有任何风险、危险和疑虑,如航空服务是否安全。安全性提高或改善与服务设施、环境有关,也与服务过程中组织、服务员的技能和态度有关。

#### 5. 舒适性

舒适性是指服务对象在接受服务的过程中感受到的舒适程度。舒适性与服务设施是否适用、方便、舒服,服务环境是否清洁、美观、有秩序等有关。

#### 6. 经济性

经济性是指为得到相应服务,顾客所需费用的合理程度。这与有形商品质量的经济性是类似的。

## 第二部分 基本技能

### 一、分析影响商品质量的因素

商品质量受多方面制约,既受到生产环节的影响,也受到流通环节和消费环节的影响,每一个环节都有可能成为影响因素。通常情况下,影响商品质量最根本的因素是生产过程中的原材料和生产工艺。

#### (一) 生产过程中影响商品质量的因素

农业、林业、牧业、渔业等产业生产的天然产品,其质量主要取决于生产环境、动植物品种、栽培技术或饲养方法和收获季节及方法等因素。

工业生产的商品,影响其质量的因素很多,包括原材料、商品设计、制造工艺、设备和操作方法、标准水平和检验以及包装质量等。

##### 1. 市场调研与开发设计

市场调研是商品开发设计的基础。在开发设计商品之前,要充分研究商品消费需求,因为满足消费需求是商品质量的出发点和归宿,此外,还要收集、分析与比较国内外同行业不同生产者的商品质量、品种信息,通过市场预测来确定何种质量等级、品种规格、价格、数量的商品才能适应目标市场需要。

商品生产之前的设计,是形成商品质量的前提,对于任何一种商品来说,如果设计质量不好,就会使商品先天不足,其质量就难以保证和提高。例如,电风扇的风量、空调机的制冷量等,特别是服务规范的水准和要求的制定,都是由其设计质量所决定的。

##### 2. 原材料质量

原材料是构成商品的物质基础,在其他条件相同的情况下,原材料对商品质量起着决定性的作用。原材料的质量特性是产生商品质量特性的基础,原材料质量的优劣直接影响半成品或成品商品的质量等级。

生产工业产品在选购原材料时,必须考察原材料的成分、结构和性质等对半成品或成品质量的影响,以确定选择原材料的标准,把好原材料质量关。同时,在不影响商品质量的前

提下,用原材料时还应考虑资源的合理使用和综合利用。

不同的原材料、材料、元器件或零部件最终会导致商品的性能、质量、品种的差异。例如,含硅量高的硅砂可制成透明度和色泽俱佳的玻璃制品;而含铁量高的硅砂只能制出透明度和色泽较差的玻璃制品。

在不影响制成品质量的前提下,选用原材料时应当考虑对资源的合理利用和综合利用。例如,我国造纸工业中木浆原料缺乏,每年需大量进口,而选用来源丰富的草浆造纸,可以缓解森林资源不足的矛盾。

### 3. 生产工艺和设备

生产过程是商品质量形成的过程。生产工艺在一定条件下对商品质量起决定作用,因为商品的各种有用性是在生产过程中形成和固定下来的。生产工艺主要指产品在加工制造过程中的配方、操作规程、设备条件及技术水平等。原材料相同,但采用的生产工艺不同,产品质量也会出现明显差别。例如,采用同样的原棉,若在纺纱过程中增加精梳工序,纺成的纱的外观和强度就会有明显提高,称为精梳纱,用该种纱织造的织物称为精梳织物。

设备水平和质量对商品质量也有重要影响。设备的故障常常是出现不合格品的重要原因。设备的自动化、高速化、复杂化又使发生故障的机会有所增加,特别是故障一旦发生将会波及较大范围。因此加强设备管理与保养,防止故障发生和降低故障率,是保证商品质量的必要前提。

### 4. 标准水平和质量检验

商品质量问题,也与标准水平有关。在制定商品质量标准时要遵循经济合理的原则,但不能迁就落后,相反,商品质量标准的水平应该适当高一些。有了较高水平的质量标准,又能真正地加以贯彻,那么就可以从准则上保证商品质量。

质量检验是保证商品质量的重要手段。对生产出的产成品进行质检属于事后把关。对生产的原材料、半成品进行质检属于事前控制。把事前控制和事后把关处理好了,商品质量就有了可靠的保证。

### 5. 商品包装

商品包装可以减少和防止外界因素对商品内在质量的影响,并装饰、美化商品,以便于商品的储运、销售和使用。适宜的商品包装能够保证商品质量的完好,有的商品还因有了良好的包装而身价倍增。

## (二) 流通过程中影响商品质量的因素

商品在流通过程中,运输、储存、销售等环节对商品质量也有影响。

### 1. 运输对商品质量的影响

商品从生产地向消费地转移的过程中,商品体在运输工具上处于空间运动状态,运输工具、运输条件、运输路线、运程的远近、时间的长短、装卸工具等都对商品质量有直接影响,必须选择和控制好。

### 2. 储存对商品质量的影响

储存是指产品脱离生产领域,尚未进入消费领域之前的存放。仓库储存是商业企业储存待销产品的必要环节。产品储存期间的质量变化与产品的耐储存性、储存条件、储存场所、储存放置方法、储存期限和养护技术与措施等有关。产品本身的性质是产品质量变化的内因,仓储环境条件是产品储存期间发生质量变化的外因。通过采取一系列保养和维护技术与措