

商业自动化

于
淼\著

中国政法大学出版社



商业自动化

于 淼 著

中国政法大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商业自动化 / 于淼著. —北京: 中国政法大学出版社, 2007. 12

ISBN 978-7-5620-3219-9

I. 商... II. 于... III. 商业管理 - 自动化 IV. F716

中国版本图书馆CIP数据核字 (2007) 第061994号

- | | |
|------|--|
| 书 名 | 商业自动化 |
| 出版发行 | 中国政法大学出版社 (北京市海淀区西土城路 25 号)
北京 100088 信箱 8034 分箱 邮政编码 100088
zf5620@263.net
http://www.cuplpress.com (网络实名: 中国政法大学出版社)
(010) 58908325 (发行部) 58908285 (总编室) 58908334 (邮购部) |
| 承 印 | 固安华明印刷厂 |
| 规 格 | 880×1230 32 开本 10.25 印张 220 千字 |
| 版 本 | 2007 年 12 月第 1 版 2007 年 12 月第 1 次印刷 |
| 书 号 | ISBN 978-7-5620-3219-9/D·3179 |
| 定 价 | 28.00 元 |

- 声 明
1. 版权所有, 侵权必究。
 2. 如有缺页、倒装问题, 由本社发行部负责退换。

本社法律顾问 北京地平线律师事务所

序

中国改革开放 20 年来，经济高速增长，商业走过了自身发展历史上的重要历程。20 年间，企业经营方式由传统商业向现代商业转变，管理体制由零星分散向提高组织化程度的现代企业制度转变。现代企业的竞争不仅仅局限在内部，而且正逐渐从企业的内部延伸到企业的外部，从而形成了一个崭新的竞争格局，即以往的企业与企业之间的单体竞争逐渐演化为一个企业的供应链与另一个企业的供应链的竞争。因此，配合现代科技的应用，发展自动化的经营管理技术，建立有效的供应链系统，对促进商业现代化尤为重要。

与管理实践相对应的，近年来，关于供应链系统的学术著作与相关教材不断涌现，相关的学术成果层出不穷。但是，以往的著作和教材大体上都将研究的重点集中在整体流程的开发、分析以及相关的数学模型和软硬件的支持上，而关于这三个重要组成部分对整个供应链系统的开发、分析、

实施以及系统之间的模块衔接所起的决定性作用细化不够，而这部分细化研究不仅是不应忽视的，甚至可以说是极其重要的。

基于上述情况，我编写了这本《商业自动化》，并且努力形成自己的特色。

第一，全书内容完整，重点突出。本书大致可分为两个部分：第一部分主要以商业信息系统为中心，从理论上分别介绍了商业信息系统的基本情况、商业信息系统的开发、设计、可行性分析、现行商业信息系统分析以及商业信息系统实施；第二部分主要介绍了现阶段在商业中广泛运用的现代技术，主要有电子收款机、条形码、金融信用卡。

第二，重视软件设计流程，使读者更易接受。书中对相关软件的具体模块做了大量的介绍（此处软件由我国零售软件巨头富基公司提供），使该书更具有操作性和实践应用价值。

第三，重视案例分析，使读者事半功倍。以第五章为例，整个章节的均以中小商品生产销售管理系统为模型进行分析。理论知识最终都是要为实践服务的，然而往往理论研究和现实操作是脱节的。为了改善这种情况，本书在强调其理论深度和专业特色的基础上，更强调案例的引导，帮助读者开拓了思路，缩小了理论与实践的距离，使读者收到事半功倍的效果。

在本书的编写过程中，朝华科技公司的总经理贾宏亮先生和广西壮族自治区安全生产监督管理局罗桂元局长为本书的写作提供了大量的帮助，文中所涉及的相关软件和案例分析都得益于他们两位的认真修订，可以说没有他们的帮助便没有这本著作。此外，我还要感谢我的研究生：张彩霞、张丽慧、凌屹，她们为本书的完成做了大量的资料收集、文稿校对和图形制作等相关工作。在此，谨致以我最真诚的谢意。同时，由于我国商业自动化的发展还远未达到成熟，仍处在不断的发展和完善过程中，本书中的许多研究仅试做一些前瞻性的探讨，与实际工作难免会有不相吻合之处，诚望读者批评指正，以便今后不断完善。

于 淼

2007 年 12 月

目 录

序	(1)
第 1 章 商业企业管理	(1)
1.1 商业企业管理概念	(1)
1.2 商业企业商品管理	(8)
1.3 商业企业财务管理	(20)
1.4 商业企业统计管理	(25)
第 2 章 商业信息系统	(31)
2.1 商业信息系统的基本概念	(31)
2.2 商业信息系统的内容与设备	(50)
2.3 商业信息系统的功能与结构	(54)
2.4 商业信息系统的系统平台	(60)
2.5 系统软件平台	(68)
2.6 计算机网络	(70)
第 3 章 商业信息系统开发与设计	(76)
3.1 商业信息系统开发原则	(76)

3.2	建立商业信息系统的步骤	(92)
3.3	建立商业信息系统的组织	(98)
第4章	商业信息系统可行性分析	(105)
4.1	可行性分析概述	(105)
4.2	系统目标的确定	(108)
4.3	初步调查	(114)
4.4	调查方法与组织	(123)
4.5	可行性分析	(131)
第5章	现行商业信息系统的分析	(157)
5.1	企业业务组织分析	(157)
5.2	业务流程分析	(168)
5.3	数据信息分析	(189)
5.4	企业中上层管理分析	(194)
第6章	商业信息系统的实施	(208)
6.1	系统实施的组织与管理	(209)
6.2	软件的测试	(213)
6.3	系统的维护	(224)
第7章	电子收款机	(231)
7.1	电子收款机的基本知识	(231)
7.2	POS系统的基本组成	(254)
7.3	POS系统开发	(262)

第 8 章 条形码应用技术	(276)
8.1 条形码基本知识	(276)
8.2 内部条码与特别内部条码	(281)
8.3 条形码印刷与识读设备	(283)
8.4 条形码应用	(288)
8.5 条形码应用推广基础	(296)
第 9 章 金融信用卡	(299)
9.1 信用卡基本知识	(299)
9.2 商业企业信用卡的应用与管理	(305)
9.3 信用卡应用及存在的问题	(310)
后 记	(318)

第1章 商业企业管理

1.1 商业企业管理概念

1.1.1 商业企业管理的概念

在现代经济发展中,商业在各国国民经济建设中均起着非常重要的作用,它是沟通生产者与消费者之间的桥梁。随着我国社会主义商品市场的逐步形成,人民生活水平的不断提高,商业日趋繁荣,商业、连锁企业发展非常迅猛。在出现众多大商厦、星罗棋布连锁店的同时,国外商业、连锁集团也争先恐后地进入了中国市场,带来了新的管理思想、新的管理模式、新的设施设备与技术,以及现代化的管理手段。我国的商业面临着全球商贸体制的大变革、大调整的挑战,集团化、连锁化、国际化规模经营是商业发展的大趋势。

商业的迅速发展加剧了市场的激烈竞争,为了能在新形势下求得生存发展,在商业企业合理经营的基础上,加强管理是提高企业竞争力取得经济效益的有效手段。商业自动化、电子

化对提高企业的科学管理水平、提高商品流通的效率、加速商品和资金的周转、减少资金的占用、改善商品库存结构等方面都起着重要作用，商业自动化的实施与推广是实现商业现代化、社会生活信息化的必由之路。

随着商业的发展，为适应不同消费者的不同个性需求，出现了购物中心、百货商场、仓储市场、超级市场、专卖店、便利店、电话购物、多媒体导购、网上购物等多种商业业态形式，形成了物流、配送中心等新的商品流通概念。计算机、网络通信技术的发展，为商业提供了电子订货（EOS）、电子数据交换（EDI）、增值网络（VAN）、因特网（Internet）等全新的经营与管理手段，这些均对我国传统的商业管理组织与运营模式、管理内容与管理方式带来了巨大冲击，产生了深刻的影响，并促使其变革，使得商业企业管理的具体内容在不断地发生着变化。

下面讲述的是商业企业管理的基本概念和基本原理。

1. 商业企业

商业企业是专门从事商品交换、交易活动的赢利性经济组织，是企业的一种表现形式。商业企业作为独立的经济组织，具有以下特点：

- （1）经营上的独立性和管理上的自主权。
- （2）拥有一定数量的生产资料和劳动力，并有权支配和使用。
- （3）具有组织上的完整性。
- （4）独立核算，自负盈亏。
- （5）拥有法人地位。

上述五个方面，对商业企业来说具有一般性。凡不同时具

备这五个方面条件的都不是完整意义上的商业企业。

商业企业是各种商品流通企业的总称，由于商品生产和商品流通的广泛发展，生产和消费过程的复杂性、多样化，决定了商业企业的种类必然是多种多样的，并具有各自不同的特点。按照不同的标准，可以把商业企业分成不同的种类。按照生产资料所有制形式划分，商业企业可分为：全民所有制、集体所有制、股份制、合资合营、私营企业等；按照商业企业在流通领域中的地位 and 作用划分，商业企业可分为：批发企业、零售企业；按照商业企业的业务经营性质划分，商业企业可分为：经营企业、商品经营加工企业、商品储运企业等；按照商业企业的经营范围和基本形式划分，商业企业还可分为：综合经营企业、专业经营企业和连锁经营企业等。

商业企业是组织社会商品进行流通的基本单位，其基本职能是组织商品的流通，通过购销等经营活动，实现商品的价值和使用价值，并提供与商品经营相适应的服务，在此基础上，获得合理的经济效益。

2. 商业企业经营管理

企业管理是企业生产经营活动中各项管理活动的总称，属于管理中的微观经济管理。它是指人们在一定的生产方式下，依照一定规律、原则、程序和方法，对企业的人力、物力、财力及其经济活动过程进行计划、组织、指挥、监督和调节，以适应外部环境的变化，充分利用各种资源，实现企业的经营目标，取得最佳经济效益的过程。

商业企业经营和管理是商业企业经济活动中既相互联系又相互区别的两个方面。商品流通企业经营是指企业经济流动的过程，它根据市场供求关系变化，运筹、谋算并组织好商品的

营销,以适应社会的需要。它是企业各项经济活动的中心,是企业的基本职能。商品流通企业管理则是以经营为基础,研究如何在企业内部组织与协调关系,合理而有效地使用人力、物力和财力,把经营的可能性转变为现实,并促进经营有规模地运行,以保证企业经营目标的实现。可以说经营的核心是对市场趋势的研究分析和确定企业的各项决策,而管理的中心则是如何更好地发挥组织、协调等企业管理职能的作用。对商业企业来说,经营是中心任务,而管理既为经营服务又指导经营的控制过程。

3. 商业企业的规范管理

商业企业规范是依据企业现代化管理原理,根据企业经营管理活动中的一般规律,针对商业企业经营活动、服务活动和管理活动中大量反复出现的常规性情况,制定出全面、系统、科学、合理的程序和标准,建立起规范化的工作流程,使企业各项活动正常、有效地进行,并达到整体优化。规范管理的基本特征:一是总体控制的全面系统性;二是过程控制的程序性;三是结果控制的定量性。

商业企业的规范管理是实现商业自动化的前提,依靠传统的管理方式已经远远不能适应当今现代商业企业的管理需求。在商业领域不断发生变革的今天,要制订出规范管理的内容和流程以及标准的管理质量体系,才能实现商业自动化和信息网络化,实现社会数据的共享,为商业管理信息系统、电子订货系统、电子数据交换、增值网络,以及商业决策支持系统(BDSS)的建立奠定基础。

4. 商业企业管理的意义和作用

商业企业管理工作是企业组织社会化大生产、建立大市场、搞活大流通、发展大贸易的重要条件,也是做好各项专业管理

工作的前提。社会主义商品经济的蓬勃发展,迫使企业在开拓经营中尽快地实现由经验型管理向科学化管理的转变,使管理的各项基础工作规范化、科学化,使人员素质在实际业务技术方面有较为显著的提高,以适应现代化商业管理的需要。

(1) 加强企业管理,有利于促进企业的经营活动。在企业经济活动中,经营与管理是一个有机的整体,经营是基础、管理是条件,管理保证着经营而经营又需要管理,它们之间有区别但更重要的是它们之间的联系。在经营活动中出现的问题,需要通过管理去分析和解决,通过有效的管理手段实现经营目标,通过科学的管理提高经营的效益。

为实现企业的各项管理职能,及时、正确地进行经营决策,提供数据和信息资料,加强企业管理,对各部门、各岗位人员的职责、权限要有明确规定,企业日常购、销、运、存业务活动的管理,资金的状况,经济核算等工作都要有具体的数据和信息资料作依据,可以通过对有效的数据进行分析、决策,有计划地组织指挥有关岗位人员工作并进行监督和调节。

(2) 加强企业管理有利于贯彻按劳分配原则,提高劳动效率,进行岗位工作考核。管理使企业的各项工作规范化、制度化、条理化,对企业的日常工作应进行必要分工,定岗定员、责任到人。每一岗位工作的劳动数量和质量要有科学的计算和统计,要有贯彻和落实按劳分配的依据,要有全面准确的原始记录和严格的定额管理以进行岗位职责的实际考核。这将有利于激发职工的主动性、积极性和创造性,有利于鼓励职工努力提高自身素质,提高经营和服务工作的质量。

(3) 加强企业管理是实现现代化管理和建立现代企业制度的基础。引入先进的管理模式与现代化的管理手段,实现商业

企业现代化，是一项漫长而艰巨的工作，先进管理模式的引入和数据处理信息化必将使企业管理工作全面规范化、系统化、标准化，这是实现管理现代化的首要工作。计算机信息网络以及先进技术手段的运用，必须以管理科学化为基础，没有管理水平的提高就不会有先进管理手段的实现。

1.1.2 商业企业的基本组织方式

商业企业是现代企业的一种类型，主要从事商品交易、交换活动。它对社会产品的交换和商品价值的实现，对市场经济运行发挥着十分重要的作用。

商业企业组织模式随着业务规模的扩大、经营活动的拓展在不断地发展，经历了从简单到复杂的演变过程。

1. 直线制

直线制是最简单的组织结构形式，由经理直接领导营业班组或仅通过一个中间管理者领导营业小组，不设职能机构，属垂直领导。

2. 直线—职能制

直线—职能制在企业内部分为业务部门和职能部门。业务部门是垂直领导的经营机构，职能部门是协助经理工作的参谋部门，对业务部门不发生直接领导关系。

3. 分公司制

分公司制是一种集中决策、分散经营的管理组织形式。其组成是在总公司内部，按地区或经营商品或客户类型或业务范围而设立的分公司或事业部。各分公司是相对独立的经营单位，是总公司领导下的二级法人。总公司负责规划发展目标、财务控制、重大人事任免、企业发展等重大问题的决策，各分公司

根据分工,独立地对业务经营活动进行决策和控制。分公司制使总公司领导摆脱了日常性事务处理,专心于公司重大问题的决策。分公司独立进行业务经营、决策,具有较大的主动性、灵活性,能及时适应市场变化,提高经营效率。这种形式的主要缺点是各分公司相对独立,机构有些重叠;各分公司之间有着自身的经济利益,容易削弱公司的集中统一领导。这种形式适用于业务范围宽、规模大、跨地区甚至跨国经营的大型企业集团、跨国公司等。

1.1.3 商业企业管理的基本内容

商业企业管理的内容比较广泛,涉及企业经营活动中的各个环节,以及人、财、物等各方面工作的周密计划、合理组织、调度指挥、严格监督、协调控制等。主要包括系统管理、人员岗位管理、业务环节管理、物价计量工作管理、商品核算管理、财务管理和统计管理等。

1. 系统管理

系统管理是控制商业企业内部总体劳动的手段,目的是从整体上把握和提高企业经营管理活动的效果。人员岗位管理和业务环节管理为企业的各级工作人员提供了做好日常工作的条件和保证,而系统管理是向领导者提供企业日常经营活动总的状况,以及提供改善这种总状况的控制渠道和控制手段。

2. 人员岗位管理

人员岗位管理是员工在进行劳动时必须遵循的程序和标准,是控制商业企业经营管理工作中具体操作劳动的手段。

3. 业务环节管理

业务环节管理是商业企业管理的重要内容,主要是对商品

流转、业务经营的全过程进行有效的控制。

4. 物价计量工作管理

物价计量工作是商业企业管理的重要组成部分，必须保证国家的物价政策和计量法规得到贯彻落实，在保持市场价格稳定、安定人民生活、增强企业竞争力、提高企业的形象和信誉、维护消费者合法权益等方面起着十分重要的作用。

5. 商品核算管理

商品核算管理是商业企业在商品经营活动中，利用商品的实物和价值等形式，对商品的购、销、调、存等环节进行反映、预测、分析、控制和监督的管理活动。核算的范围包括会计核算、统计核算和业务核算。

6. 商业企业统计管理

商业企业统计管理是研究商业企业商品经营流转活动及其密切相关活动的数量方面的管理活动，目的在于反映这些现象的现状、发展变化的趋势和相应关系，揭示出商品经营的特征和内在的规律性。

另外，还有技术经济信息与科技档案管理、职工教育、企业文化建设等内容。

1.2 商业企业商品管理

1.2.1 商品流转计划管理

商品流转计划是商业企业从事经营活动的基本依据，是企业计划管理原则的重要体现。计划管理原则是商业企业管理的