



“换代II型”新概念教材

高等院校本科会计学专业教材新系

会计信息系统

(第三版)

杨周南 赵纳晖 陈翔 编著

Kuaiji Xinxi
Xitong

FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press



“换代II型”新概念教材

高等院校本科会计学专业教材新系

会计信息系统

(第三版)

杨周南 赵纳晖 陈翔 编著

Kuaiji
Xitong

常州大学图书馆
藏书章



东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

大连

© 杨周南 赵纳晖 陈 翔 2010

图书在版编目 (CIP) 数据

会计信息系统 / 杨周南, 赵纳晖, 陈翔编著. —3 版. —大连: 东北财经大学出版社, 2010. 1

(高等院校本科会计学专业教材新系)

ISBN 978 - 7 - 81122 - 867 - 0

I. 会… II. ①杨… ②赵… ③陈… III. 会计 - 管理信息系统 - 高等学校 - 教材 IV. F232

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 231924 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

教学支持: (0411) 84710309

营 销 部: (0411) 84710711

总 编 室: (0411) 84710523

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连北方博信印刷包装有限公司印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 170mm × 240mm

字数: 454 千字

印张: 22 1/4

2010 年 1 月第 3 版

2010 年 1 月第 6 次印刷

责任编辑: 许景行 王 斌

责任校对: 毛 杰 惠恩乐 王 娟

封面设计: 冀贵收

版式设计: 钟福建

ISBN 978 - 7 - 81122 - 867 - 0

定价: 36.00 元

“高等院校本科会计学专业教材新系”

编写指导委员会

指导委员会

主任委员

葛家澍 徐政旦 郭道扬

委员 (按姓氏笔画排列)

于长春 于玉林 于增彪 王立彦 王庆成 王光远 孙 铮 冯淑萍 汤云为
汤谷良 朱小平 刘永泽 刘明辉 刘贵生 李 爽 谷 祺 吴水澎 陈国辉
张为国 张文贤 张杰明 陆正飞 闵庆全 杨宗昌 罗 飞 欧阳清 秦荣生
郭复初 夏德仁 常 勋 黄菊波 蔡 春 魏明海

编写委员会

主任委员

王光远 刘明辉

委员 (按姓氏笔画排列)

方红星 王 华 刘永泽 汤谷良 李建发 许景行 张天西 孟 焰 杨周南
罗 飞 赵德武 耿建新 盖 地 常 勋 魏明海

总序：中国会计教育的回顾与展望

ZONGXU ZHONGGUO KUAJI JIAOYU DE HUIGU YU ZHANWANG

（一）

20 世纪是会计学术和会计思想大发展的世纪，是会计大师辈出、经典会计作品大量问世的世纪，是会计由“艺术”走向“科学”的世纪；

20 世纪是会计学科大发展的世纪，是会计由信息系统演变成控制系统的世纪，是受托责任会计由弱到强的世纪；

20 世纪是会计制度和会计实务大发展的世纪，是公司会计规范化、注册会计师职业国际化的世纪；

20 世纪更是会计教育和会计人才培养大发展的世纪，是会计系科大分化、大整合的世纪，是会计人从数字奴隶到数字主人的世纪。

发达国家如此，发展中国家同样如此。

20 世纪会计的发展揭示了一条基本规律：凡经济发达的国家，会计没有不发达的；凡会计不发达的国家，也没有一个是经济发达的。

这条规律同时告诉我们：这个世界既不存在会计教育先进而会计制度、会计实务落后的国家，也不存在会计教育落后而会计制度、会计实务先进的国家。

这条规律还告诉我们：发达的经济工作、科学的管理工作强烈要求先进的会计教育制度和人才培养制度为之服务，而先进的会计教育制度和人才培养制度又反过来进一步促进经济的发展和水平的提高。

20 世纪会计的发展也反复地证明一条历史发展的规律：“天下未乱计先乱，天下欲治计乃治”，这里的“计”指的就是会计。

西方如此，东方如此，中国当然也如此。

看百年中国，会计教育一正规、会计实务一上轨，就会政治清明、官守廉洁、国家昌隆、人民富足；会计教育一紊乱，会计实务一脱轨，就会贪污不治、官守腐败、贿赂风行、国衰民殃。

百年来的大量事实证明：不论是会计学术的发展、会计思想的发展、会计学科

的发展，还是会计制度、会计实务的发展，其发达程度都有赖于会计教育和人才培养制度的先进程度，而会计教育的先进程度又取决于会计教育目标的正确定位、会计课程体系和教材体系的完善以及会计教育方法的科学化，这其中尤为重要的是会计本科教材建设的科学化。

(二)

会计历史发展的规律，我们的先辈们很早就有认识。

多年在美国、西班牙、秘鲁从事外交工作，又熟悉商业活动的蔡锡勇，于1905年出版了中国有史以来第一部专门论述会计的书——《连环帐谱》，破了中国会计的天荒；后来，留学日本并获商学学士学位的谢霖与孟森联合，于1907年出版了《银行簿记学》。这两部书使蔡锡勇、谢霖成为我国会计学术的鼻祖、会计教育的先行者。继蔡锡勇和谢霖之后，徐永祚、潘序伦两位大师又在20世纪三十至四十年代创立了两套教材体系：一套是改良型教材，另一套是引进西方型教材。这两套教材对我国会计教育事业具有重大的先行意义，对会计人才培养具有重大贡献。

新中国成立伊始，会计学术界对会计阶级性的讨论，是会计教育思想的第一次解放，即顺应计划经济体制的需要，借鉴苏联模式，学习苏联经验，翻译苏联的教材，在中国人民大学试点开设四门会计专业——会计核算原理、工业会计、工业企业经济活动分析、行业财务管理。正是利用这套教材，我们培养了新中国第一批会计人才。应当说，引进苏联的会计教材，对20世纪50年代我国会计专业的建设起了决定性作用，但我们也不得不承认，苏联会计是按照货币计价、账户、复式记账、成本计算、定期盘存和定期汇总等一套方法来进行的。直到20世纪80年代，苏联会计都是这样。就这套做法看，实际上只相当于西方国家的簿记工作，它的目的就是做到账证相符，并以此为基础编写报表；它一贯忽视估价，并错把簿记报表当做真实可信的会计报表；它一贯把企业当做一个生产单位、一个成本中心，忽视对利润的核算和管理。正是由于这套会计方法的局限，才导致我们面临工商企业的一摊烂账，面临会计信息的严重失真。

从1956年开始，我国学者提出了资金运动学说，倡导以资金运动的观点来建立复式记账原理和会计核算原理，于是就有了结合中国实际情况的会计专业教材。例如，高等财经院校会计教材编写组集体编写的《会计原理》，就较全面地反映了这方面的研究成果。这本教科书1963年初版，历经三十余年，发行数百万册，培养了一批又一批的会计人才。由厦门大学编写的《会计原理》和中国人民大学编写的《工业会计》、《工业企业经济活动分析》、《工业企业财务管理》等，也都吸收了我国学者的研究成果，为这一时期的会计人才培养和会计实践发展作出了积极的贡献。按照资金运动观点建立的这一教材体系，虽有很多特色，但仍未抓住会计的本质，因而它反映不出会计因时代不同而不断发展演变的特点。其实，记不记账、编不编报告，根本不在于是否有资金流动，而在于资金是自己的还是别人的，

在于受托责任。财务会计反映的受托责任主要是财务报告的可信性和财经纪律的遵守情况；成本管理会计反映的受托责任主要是经济活动的经济性、效率性和效果性。长期地只讲资金活动，不问受托责任，严重削弱了会计在发展社会主义生产力中的作用。

(三)

党的十一届三中全会以后，伴随着新的会计思想解放运动的展开，会计教育和会计教材建设也进入了一个改革和发展的新阶段。首先是开始将西方大学会计专业教学课程引入我国的会计本科教育，如西方财务会计、西方管理会计、西方审计、会计电算化、国际会计、涉外会计等。

1983年，财政部确定以中南财经大学（原湖北财经学院）和上海财经大学（原上海财经学院）为会计教材改革试点学校，推出两套会计专业教科书。中南财经大学的教改方案以会计学原理、企业会计、企业成本、企业财务、管理会计、审计学为核心课程；上海财经大学的教改方案以基础会计、财务会计、成本会计、管理会计、审计学为核心课程。它们各自的培养目标略有不同，但两套教材都吸收了20世纪80年代对会计阶级性、会计本质、会计职能、会计对象、会计原则、会计定义等方面的研究成果，扬弃了陈旧的按行业建立会计学科且知识陈旧的内容，立足改革，勇于创新，在实际教学过程中收到了较好的效果，培养了大批合格的会计人才。

20世纪80年代中后期，葛家澍教授和余绪缨教授联合主编一本《会计学》，作为国家教委组织的经济类十门核心主干课程之一，这本教科书将财务会计与管理会计融为一体，并大胆引进了国际会计惯例的有关内容，吸收了当代会计理论研究的最新成果，从而使我国会计教材建设迈上一个新台阶。1988年，中国会计学会成立了会计教育改革研究组，葛家澍教授任组长。该研究组重点研究了我国会计教育的状况，研究了与社会主义市场经济相适应的会计专业培养目标、会计专业设置、会计课程结构与学科体系、会计教材建设、会计师资队伍建设和方面的问题，提出了许多具有指导意义的建议。

1994年，我国部分高校开设了注册会计师专门化专业，设计了财务会计、高级财务会计、成本管理会计、财务管理、审计、管理咨询等主干课程。也就是在这一时期，各高等院校的会计学院或会计系都对其原先不规范的课程体系进行了改革，形成了以会计学原理、中级财务会计、高级财务会计、成本会计、管理会计、财务管理、审计为核心课程的新体系。1996年，厦门大学和中国人民大学又分别承担了教育部“会计学类系列课程及其教学内容改革研究与实践”的课题，他们在完成课题研究报告的同时，又出版了一套会计专业主干课的新教材。

在20世纪的后50年，特别是后20年，我国在会计课程体系、会计教材体系建设上取得了重大进展，也初步实现了由“记账报账型会计”向“计划控制型会计”的转变，但由于在处理建立中国特色会计和向国际会计惯例靠拢这一重大关

系上,思想不够解放,认识不够进步,因而对国际范围内的会计改革经验特别是会计教育改革的经验,未能作及时的引进、学习、消化、吸收,从而导致课程体系和教材体系中的内容存有不少严重问题。比如:会计教材内容达不到会计教育目标的要求;会计教材内容缺乏超前性和先进性;会计教材严重地滞后于轰轰烈烈的会计实践;会计教育仅注重知识的传授,不注重能力的培养;会计教育长期忽视职业道德教育等。所有这些,同发展中国的经济、发展中国的社会生产力要求相去甚远,于是在世纪之交,我们又面临着一个十分迫切的会计思想大解放问题,面临着一个十分迫切的会计现代化、科学化问题。早在1989年,著名会计思想家、会计教育学家杨时展教授就指出:“中国会计的现代化,只能顺从于一个唯一的目的,即发展中国的社会主义生产力”,“我们不能不问中国的国情,不问是否为发展中国社会生产力所需,对国外的东西一切照搬,也不能不问对中国是否有用,只要是西方的东西,就从思想上一概排斥、一概反对。中国会计的现代化,首先要求……会计理论界有一个现代化的头脑和紧迫感,有一个明确的生产力意识……排除‘左’的干扰;如果有右的,也要排除右的干扰,大步前进”。话很恳切,也很正确,但一直未引起应有的、足够的注意,十分遗憾。

(四)

就在我们不断地倡导和推进会计教育改革、完善会计教材内容和体系的同时,发达国家正在作力度更大、影响更为深远的会计教育改革。就美国而言,1984年,美国会计学会成立了未来会计教育改革组;1989年,成立了会计教育改革委员会,发布了多份委员会立场报告。扬伯翰大学、伊利诺伊大学、密歇根大学、宾夕法尼亚大学、南加州大学、芝加哥大学、斯坦福大学、哈佛大学等知名学府的会计系,也纷纷响应美国会计学会的号召,对面向21世纪的会计教育进行了大胆的改革试验,取得了很好的效果。扬伯翰大学会计系从交易循环审计的实践中体会到了这种审计模式的真谛,然后将其移植到会计教育改革中,设计出会计课程新体系,即将以往独立设置的中级会计、成本会计、管理会计、税务会计、审计、会计信息系统等融合成一个综合的24学分的核心课程,以培养出具有高度综合能力的会计人才,这里的“高度综合能力”包括:书面表达能力,口头表达能力,良好的倾听能力,团队沟通与合作能力,解决冲突的能力,组织和分派工作的能力,解决分散和无序问题的能力,阅读、评论和判断能力,有效利用时间和缓解压力的能力等。扬伯翰大学会计系把24学分核心课程分为四个阶段,前10周讲授基础原理,之后分成销售与收款、购货与付款、工薪与业绩评价、结转与存货、融资等五个交易循环分别讲授。

伊利诺伊大学会计系坚持认为会计是一个信息系统,因而应当按会计信息的生成、利用及控制来设计会计课程新体系,包括:会计与注册会计师(I)、会计与注册会计师(II)、会计计量及其结果、注册会计师决策、会计组织及其规则、会计控制系统、承诺与鉴证、财务报告准则、税收制度与税收规则、审计准则与审计

实务、公营部门会计、国际会计、会计制度设计、简明信息控制系统、管理信息与控制系统、信息控制系统的组织与开发等。

扬伯翰大学和伊利诺伊大学的会计课程体系改革，给我们一种全新的思路，它更多地强调以信息运行的规律或经济业务的流程来设计课程，强调会计专业课程的逻辑性和内在一致性，强调会计与整个管理和业务工作的融合，强调会计教育改革的科学化和大系统观。本质上说，它强调会计对受托财务责任与受托管理责任的计量、报告，强调对综合受托责任的计量、报告。不仅大学和学会在推进会计教育改革，作为人才需求方的会计师事务所也积极地参与改革，1989年，当时的国际“八大”，就发布了一份《会计教育展望》的研究报告，对会计教育目标、教学内容和教学方式提出了一系列的改革意见。会计人才的供求双方同时关注和参与改革预示着：21世纪会计教育的时代特征将更为明显，会计将会更为主动地去计划和控制企业的发展、社会的发展。

（五）

就我国会计课程体系和会计教材体系建设的目前情况看，其与发达国家的会计课程体系和会计教材体系建设相比有较大的差距，与发展中国社会主义市场经济、适应经济全球化等要求相比有较大差距，与科教兴国、建立创新机制、培养创新人才的目标相比有较大差距。因此，下大力气改革会计课程和教材体系是摆在我们面前的一项刻不容缓的重要任务。要做好这项工作，一方面，必须正视我国与西方发达国家之间在会计课程和教材体系建设上的差距，大胆地引进、借鉴发达国家的成功经验；另一方面，由于我国与西方发达国家之间在法律结构、经济制度、企业运作实务等方面存在着显著的差异，我们只能合理地借鉴西方发达国家的会计课程和教材体系，而不能“依样画葫芦”，完全照搬、照套。

有鉴于此，我们在充分结合中国国情，全面借鉴发达国家，特别是美国20世纪末会计教育、会计课程和会计教材改革先进经验的基础上，组织资深会计学家和著名会计院系知名中青年专家、教授，编写了这套在形式与内容上都有较大更新的本科会计专业21世纪新概念教材。

应当说明的是：在本套教材创编的后期阶段，适逢财政部对企业会计核算制度进行了重大改革，颁发了通用的《企业会计制度》。为了保证本套教材符合新制度的规定和要求，我们针对其所涉及的相关内容进行了调整和改写，全面反映了新制度的规定内容。

我们殷切地希望这套教材的创编和出版工作，能够对我国的会计教育改革和专业人才培养起到积极的推动作用。这也正是全体创编人员之所以不畏艰辛、大胆探索的初衷和原动力所在。

王光远

第三版前言

21 世纪，以纳米技术、基因技术、新能源技术和信息技术等为核心的高科技革命正在推动人类进入一个新的文明时代，而信息技术是其中最重要的推动力量之一，不久的将来，我们必然会生活在一个信息技术无所不在的社会。IT 技术正在改变着会计这一职业的传统，并且重新定义着会计工作；同时，各种管理新思想和新技术的出现也在改变着会计管理的内容和会计人员的工作。

我国著名的会计学家杨纪琬先生曾预言：“在 IT 环境下，会计学作为一门独立的学科将逐步向边缘学科转化。会计学作为管理学的分支，其内容将不断地扩大、延伸，其独立性相对地缩小，而更体现出它与其他经济管理学科相互依赖、相互渗透、相互支持、相互影响、相互制约的关系。”种种迹象表明，企业（组织）会计人员的工作正在由会计核算转向为组织的经营管理提供更专业化、更有效的咨询服务，以及提供高质量的会计信息。今天，会计学面临的挑战是，日益增长的信息需求的多样性，已经完全超出了传统会计学界定的范围，也远远超出了传统会计信息系统的目标和功能。为了使会计工作能更多地体现为组织创造价值，会计职业人员的职责及会计信息系统的目标和体系结构应赋予新的内容。

在这一背景下，目前会计专业的学生不但要把握工业时代会计的种种沿革，更需要获得信息时代会计人员应具有的知识 and 技能。他们不仅要熟悉手工会计系统，还要掌握计算机会计系统，并且了解组织中管理者的需要。有鉴于此，我们编写了这本面向会计学本科学生的《会计信息系统》教材。

本书的目标是向那些即将跨入信息时代的专业会计人员提供一种基本原理，使读者能够学习、适应乃至领导变革，学习如何将信息技术应用于会计工作，以及如何应用会计信息系统。

会计信息系统是一门跨学科的课程，又是一门理论性、方法性、实践性都很强的课程，因此写作难度较大。

本书的第三版作了如下的改动：第1章增加了会计信息化、会计信息资源等内容；第3章详细阐述了现代会计信息系统这一事件驱动型系统的工作流程和构建时重点要解决的技术难点；第5章对BPR作了详细解释。

为方便教学，本书配有“章后习题参考答案与提示”、“综合案例分析提示”、“综合实验教学建议”和“教学基本要求”（教学大纲）。使用本教材的任课老师可通过登录东北财经大学出版社网站（www.dufep.cn）查询和下载这些网上教学资源。

本书由博士生导师杨周南教授领衔编著。另外两位作者赵纳晖博士和陈翔博士均是财政部财政科学研究所研究生部会计信息化方向的副教授，在本领域有着扎实的理论基础和丰富的实践经验，并有多年讲授会计信息系统课程及其相关课程的经验。本书的酝酿和写作过程较长，我们在多次考察、调研和研讨的基础上，形成了上述基本框架和思路。本书分工如下：第1章、第2章由杨周南执笔；第4章、第7章、第8章、第9章、第10章及综合案例、综合实验由赵纳晖执笔，第3章、第5章、第6章由陈翔执笔。

在本教材编写过程中，参考和吸收了不少国内外学者的相关研究成果，并引用了大量实例，未能一一注明，在此一并致谢。特别感谢东北财经大学出版社对本书的出版所作的努力。

对本书有任何意见、建议，以及需要查询本课程的培训和相关资料，请致信以下电子信箱：cisrc@sina.com。

杨周南
2009年9月

目录

MULU

第1章 信息技术与会计信息系统	1
■ 学习目标	1
1.1 信息社会	3
1.2 信息化概述	4
1.3 现代信息技术概述	7
1.4 现代信息技术对会计工作的影响.....	29
1.5 会计信息系统的基本概念.....	33
■ 本章小结.....	41
■ 主要概念和观念.....	41
■ 基本训练.....	42
第2章 会计信息系统的分析和设计	44
■ 学习目标.....	44
2.1 软件工程概要.....	45
2.2 会计信息系统的分析.....	52
2.3 会计信息系统的设计.....	75
■ 本章小结.....	80
■ 主要概念和观念.....	81
■ 基本训练.....	81
第3章 会计信息系统体系结构的变迁	84
■ 学习目标.....	84
3.1 手工会计信息系统.....	85
3.2 传统自动化会计信息系统.....	94
3.3 现代会计信息系统.....	99
■ 本章小结	109
■ 主要概念和观念	109

基本训练	109
第4章 自动化会计信息系统分析与设计	111
学习目标	111
4.1 自动化会计信息系统的分析和概要设计	112
4.2 账务处理子系统分析与设计	119
4.3 通用报表子系统分析与设计概述	143
4.4 应收账款与应付账款核算子系统分析与设计	152
本章小结	163
主要概念和观念	163
基本训练	164
第5章 企业业务过程分析	173
学习目标	173
5.1 现代会计信息系统与业务过程分析	175
5.2 业务过程与业务事件	181
5.3 业务过程建模与 REAL 模型	185
本章小结	189
主要概念和观念	189
基本训练	190
第6章 利用 REAL 模型进行系统分析和设计	192
学习目标	192
6.1 REAL 模型用于系统分析和设计	194
6.2 事件驱动系统对报表输出的支持	207
本章小结	210
主要概念和观念	210
基本训练	211
第7章 销售/收款业务过程分析和设计	212
学习目标	212
7.1 销售/收款业务过程概述	214
7.2 手工环境中的销售/收款业务过程	214
7.3 传统自动化环境中的销售/收款业务过程	217
7.4 事件驱动系统环境中的销售/收款业务过程 及其分析和设计	219
7.5 支持销售/收款业务过程的事件驱动系统分析和 设计实例	231
本章小结	236
主要概念和观念	237
基本训练	237

第 8 章 获取/支付业务过程	242
■ 学习目标	242
8.1 获取/支付业务过程及其目标	244
8.2 手工获取/支付业务过程	245
8.3 自动化系统环境中的获取/支付业务过程	249
8.4 事件驱动系统环境中的获取/支付业务过程及其分析	251
■ 本章小结	261
■ 主要概念和观念	261
■ 基本训练	261
第 9 章 其他主要业务过程	266
■ 学习目标	266
9.1 财务业务过程	267
9.2 人力资源业务过程	270
9.3 转换业务过程	274
9.4 组织各业务过程之间的关系	277
■ 本章小结	281
■ 主要概念和观念	282
■ 基本训练	282
第 10 章 信息系统的管理	284
■ 学习目标	284
10.1 信息系统的建立和实施	285
10.2 会计信息系统运行与维护	298
10.3 信息系统的内部控制	303
10.4 信息系统审计	315
■ 本章小结	325
■ 主要概念和观念	325
■ 基本训练	325
综合案例	327
一、海尔集团会计核算和财务管理信息系统	327
二、一个集成的信息系统 (ERP) 如何满足不同部门的需要	332
综合实验	334
参考文献	336

第1章

信息技术与会计信息系统

学习目标

- 1.1 信息社会
- 1.2 信息化概述
- 1.3 现代信息技术概述
- 1.4 现代信息技术对会计工作的影响
- 1.5 会计信息系统的基本概念

本章小结

主要概念和观念

基本训练

学习目标

通过本章学习，应该达到以下目标：

知识目标：能初步了解和掌握什么是信息社会、产生的原因及其特点，什么是信息社会中信息技术的主要内容、应用领域、历史发展，什么是会计信息系统以及会计信息系统在企业管理系统中的重要地位。

技能目标：学会为企业建立网络系统的主要操作内容。

能力目标：初步了解和掌握信息社会中信息技术各个方面的用途、功能、历史发展及其对社会、会计工作、会计信息化和会计信息系统带来的深刻影响，以及会计人员应如何面对IT发展的挑战。

引例：全球最大的网络书店：Amazon.com 挑战传统零售业

20 世纪，信息社会和网络时代的到来，使许多运行模式发生了巨大的变革。亚马逊网络书店无疑是商务模式改变的最大成功者之一。1998 年 12 月，知名网站亚马逊（Amazon.com）在美国股市的表现简直可用“疯狂”一词来形容：23 日收盘价，它的股份已涨到每股 325 美元，比它一年半前上市时几乎涨了 20 倍；总市值已超过 170 亿美元，凌驾于西尔斯公司（Sears, Roebuck & Co）之上而成为全世界最有价值的零售企业。

你能想象吗？这样的一家公司从 1995 年成立以来，很长时间没有赚过一毛钱。直到 2002 年底，亚马逊网上书店才开始赢利。亚马逊书店究竟做对了哪些事，使得投资人如此看好它的前途？

毋庸置疑，亚马逊是一个最成功的“网络零售业”典范。亚马逊公司总经理杰夫·贝索斯通过集中开发使客户容易掌握的技术而一直领先于对手一大步。Amazon.com 网址上一个诱人的特色是客户在显示器上查看某个书名时，这个网址就把可能对这位读者有吸引力的书名列举出来。亚马逊咄咄逼人的攻势还表现在每本书 10% ~ 15% 的折扣价上；它还在多个主要搜索引擎上大做广告。当你在 Yahoo、Info seek 或 Excite 上搜索主题时，亚马逊也同时为你找出你感兴趣主题的所有相关书目。

亚马逊充满了活力，其销售额成 10 倍地爆炸性增长。传统书商失去了许多市场份额，不得不上网应战。亚马逊 1998 年更是战果辉煌，不单卖书，还卖起了 CD、衣服与鞋子，生意兴隆得令人眼热。当年，亚马逊在网络上卖出价值近 5 亿美元的书籍，全世界有几百万人向它买过书。1996 年它的营业额只有不到 1 600 万美元，而到了 1998 年年底，它每一个星期就能实现这样的业绩，成长实在惊人，甚至没有人知道它的局限在哪里。

亚马逊书店的影响力已经给它上游的出版者带来经营上的根本变革。兰登书屋（Random House）的副总裁认为：亚马逊的出现，改变了传统书店只能卖新书的情况，“它使旧书复活了”。澳洲的“寂寞星球出版社”（Lonely Planet）总编辑则说，从前版权买卖分区持有，譬如一本书美国版属于某出版社，英国版权则属于另一出版社，如今这个区分毫无意义，亚马逊使书的流通变成世界性的了。

问题：作为网络零售商，亚马逊获得巨大成功的秘诀何在呢？

分析提示：高效率的技术、成功的客户服务理念、低成本的零库存运转。

1.1

信息社会

1.1.1

信息社会的基本概念

从生产力的发展过程看,人类社会在几千年的历史长河中已经历了原始社会、农业社会、工业社会,正在进入信息社会。不同的社会生产力发展水平不同,主导产业也不相同。原始社会是自然生态系统主导下的社会,人类靠夺取自然产品维持生存。农业社会以青铜器和铁器广泛应用于农业生产为标志,农业生产和手工劳动是当时经济生活中的主要形式。18世纪中叶开始的工业革命,使人类从农业社会迈入工业社会,工业生产成为推动社会进步的主要动力。资源的多寡、资源取得的难易及其成本高低成为制约经济发展的最主要因素。20世纪中叶以来,以电子计算机为代表的微电子技术以及光纤、空间技术、生物工程、海洋工程等新的技术群体的产生和发展,使得自然资源在经济发展中的作用和价值越来越弱化,技术、知识、信息的作用和价值则越来越突出,其中信息技术正在成为促进经济发展和社会进步的主导技术,信息产业逐渐成为社会发展中的主导产业,信息社会正在形成。今天,远离他乡的游子们,不再只能用写信的手段来寄托对故乡和亲人的思念,他们可通过随时打电话,发送电子邮件来传递信息;一台随身携带的笔记本电脑存储了企业的全部产品信息、客户信息和市场信息,为外出的推销员带来了无比的方便;通过企业内部网,发生在企业内部的生产情况、财务状况、人员变动情况等信息随时可出现在企业各级主管和经理们的桌面电脑中;因特网的兴起,使得人们可以在全球范围内网上查阅资料、网上购物,网上消费已经实现并迅速扩展,网络技术正强烈影响着人类社会的时空概念;全球一体化市场的形成更使企业面临着前所未有的激烈竞争。

未来学家阿尔温·托夫勒指出:“世界已经离开了依靠暴力与金钱控制的时代,而未来世界政治的魔方将在拥有信息强权的人手里,他们会使用手中掌握的网络控制权、信息发布权,利用英语这种强大的语言文化优势,达到暴力与金钱无法达到的目的。”

1.1.2

信息社会的基本特征

信息社会具有如下基本特征:

- 1) 人及其知识将成为社会最重要的资源