

企业情报实务

一位公安侦察员的企业情报培训课

陈彪峰 / 著

陈天韵 / 图

QIYE QINGBAO SHIWU

YIWEI GONGAN ZHENCHAYUAN DE QIYEQINGBAO PEIXUNKE

 文匯出版社

企业情报实务

陈彪峰 著

陈天韵 图

 文匯出版社

图书在版编目(CIP)数据

企业情报实务 / 陈彪峰著. —上海: 文汇出版社,
2011. 1

ISBN 978 - 7 - 5496 - 0078 - 6

I. ①企… II. ①陈… III. ①企业管理—情报管理学
IV. ①F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 238955 号

企业情报实务

作 者 / 陈彪峰
制 图 / 陈天韵

出 版 人 / 桂国强
责任编辑 / 张 涛
封面装帧 / 张 晋

出版发行 / 文匯出版社
上海市威海路 755 号
(邮政编码 200041)

经 销 / 全国新华书店
照 排 / 南京展望文化发展有限公司
印 刷 / 上海新文印刷厂
版 次 / 2011 年 1 月第 1 版
印 次 / 2011 年 1 月第 1 次印刷
开 本 / 890×1240 mm 1/32
字 数 / 220 千
印 张 / 8.75
印 数 / 1 - 5000

ISBN 978 - 7 - 5496 - 0078 - 6

定 价 / 25.00 元

自序

十年四转身

一、成为年轻的退休老伯伯

2000年底,在我47岁的时候,为响应上海市人民政府精简机构的号召,为市政府减压,我和许多同事一起,主动办理了提前退休的手续。一夜之间,正直壮年的我,从一个市公安局的侦察员,转身成了一个晨曦初露即在公园里打太极拳的、名符其实的、年轻的退休老伯伯。

年纪还轻,退休之后究竟做什么,我心中无数。怎么办?只要有心,肯定会有机会。一个很偶然的机遇,我从报纸上看到了有关“企业情报”的报道,就马上通过互联网查阅有关资料。但是,竟没有查到一篇完整的论述企业情报的文章。

来自侦察员的灵感提醒我,就目前这个状况来看,企业情报应该是一门崭新的课题。这一课题不但在中国,就是在世界范围内,也可以说是一片空白的、尚待耕耘的处女地,发展的空间很大。这一课题无论是在理论研究、培训讲授还是在实践操作上,都是一个侦察员施展身手的大好领域,都是我提前退休后另觅职业的绝佳场所。因为,随着我国改革开放的进一步扩大、随着市场经济的进一步深入,企业必然会认识

到：情报是科学决策的可靠依据、情报是战胜对手的有利武器，情报是解决诸多麻烦问题的便捷工具。

目前，我国的大中型企业已经逐步进入了成熟阶段；它们已经逐步摆脱了一般意义上的低级竞争；我国的消费群体也已经日渐成熟；我国的产业政策也已经逐步规范；我国的经济发展也已经逐步融入了世界经济发展的大格局；我国的市场也正在被外国的强势品牌逐步渗透。所以，面对着这些客观的现实情况，迫使我们的本土企业不得不认真考虑，如何抓好自身的品牌质量？如何提升品牌的含金量？如何降低企业的生产成本？如何防范企业自身的风险？如何去战胜自己的竞争对手？所有这一切，都离不开正确的、科学的企业情报的运用。

二、投入到企业情报的培训

作为曾经有着 15 年第一手经验的侦察员，退休后改行从事企业情报工作，应该讲不会出现 50 岁学吹打的现象。因为，二者在很多方面有相通之处，企业情报的搜集肯定是我的强项，这是毋庸置疑的。问题的关键是：如何提高自己的理论水平？如何把自己的实践经验通过发表文章的形式体现出来；如何把侦察实践的经验在保密的前提下，用通俗易懂的方式、用企业能够接受的方式表述出来，让企业能够承认与接受、从而成为企业的知识财富。

既然下了决心，就要为此去努力、为此去付出、为此而锲而不舍。我决定先从写作与发表有关企业情报的文章入手、作为了解与摸索阶段。2002 年以后，我先后在上海公开发行的《人才市场报》、《I 时代报》、《组织人事报》、重庆的《经营者》月刊及北京的《中国牧业通讯》半月刊等报纸杂志上，连续发表了多篇有关企业情报的文章。

2003 年以来，上海的《解放日报》、《每日经济新闻》、《新闻晚报》、

《组织人事报》、《人才市场报》以及浙江的《城市假日》周报和日本的《城市兄弟》月刊等,都先后对我进行了采访报道。我们国家的主要新闻网站“人民网”、“新华网”以及新浪、雅虎、网易、搜狐等几百家门户网站,均全文转载了其中的有关内容。

有了理论的探索、有了写作的实践,我就开始逐步涉足企业情报领域中的培训讲课。万事开头难,记得我第一次讲授公开课的地点是在长沙,时间是2005年。课堂上,我引经据典,从国外谈到国内,讲了很多企业情报的重要性与必要性。午间休息的时候,我在主办方的陪同下,乘坐电梯准备下楼吃饭。一位大约二十二三岁的女学员,在电梯里毫不客气地冲我开炮:“陈老师,因为我们慕名你是侦察员,所以想来听你讲一些企业情报的实际操作方法,想不到你也是空话连篇,企业需要你这些理论干什么用?如果我不知道企业情报的重要性与必要性,我就不会来参加今天的培训!我们需要的是:在现实的工作中,我们究竟如何去合法地搜集目标对象的情报”。说完,气冲冲地头也不回地走了,下午的课也再没有来听。

对我来讲,这是人生中第一回遭这样年轻的小女孩抢白。但是,这次抢白对我的讲课内容、讲课风格起了一个很大的震动与促进作用;这次抢白,是我讲课过程中的里程碑。因为这次抢白,使我从此之后,就开始潜心研究、仔细探索:如何把情报工作的神秘内涵公开化,如何把情报搜集的繁琐过程大众化,如何把情报搜集的方式方法规范化,如何把企业情报的体系建设科学化。

三、荣获“上海公安局离退休干部先进个人”

为了解决上述问题,我开始从以下几个方面进行研究:

首先,我着重探索了国家安全情报、企业情报和图书情报这三者之

间的异同,从而以此来说明,企业情报不是谍报、企业情报也不是传统的图书情报,这是一门全新的课题,需要从理论与实践两个方面去逐步进行完善。

其次,我针对高校的学者们目前正在探索的,企业如何去运用人际网络来获取竞争对手情报的讨论热点,进行了长时间的研究与思索。并根据自己以往侦察工作的经验,把运用人际网络构成的企业情报网,分成通俗易懂的三个层次。即:喜爱交际的人、知道线索的人和掌握情报的人。并在讲课时将这三种人,简称为“爱人”、“线人”和“情人”。我把较难解释的专业术语,简化成了市民口中的幽默语言,学员一听就懂,马上就能理解。

第三,我把自己研究的观点在讲课中与学员一起探讨、一起分享。即:企业情报的搜集工作不能总是把眼光注视着目标对象保险箱内的商业机密。因为,搜集目标对象的情报,固然是企业情报工作中的一个重要部分。但是,作为企业来讲,只要情报人员能够搜集到“增加利润、降低成本、减少风险、避免危机”的一系列信息,都是情报搜集的范围。我的这个观点,得到了学员的理解与认同。

我建议企业:在搜集情报的同时,也要在企业内部把合理化建议的倡导和企业风险的预警与防范,统一纳入到情报搜集的范围。与此同时,要加强企业文化的建设,提高员工的凝聚力和向心力,以防止重要情报的泄露。

台上一分钟,台下十年功,辛勤的付出,肯定能够得到丰硕的回报。有不少企业,从互联网上看到我的观点和信息后,直接给我来信,邀约去企业内部进行授课。到目前为止,我已经为全国数百家知名的大中型企业进行了企业情报公开课的培训和内训,公开课的学员中既有上市公司的情报总监、也有高校的教授。

2008年11月14、15日,“2008中国企业竞争情报国际年会”在上

海如期召开。出席这次会议的有来自海内外企业情报界的人士共 130 余人。按照会议的议程,14 日上午是大会,由美国方面来的专家介绍企业情报工作的现状。下午分成中英文两个讲坛,并分别在两个会议室进行。我作为中方当天邀请的两名专家之一(另一位专家是某重点高校的教授),下午 1 点 30 分在中方讲坛开讲,与我同时在英文讲坛开讲的是某著名外资企业的情报总监。

下午 1 点 15 分左右,中方讲坛就到了 70 个人左右,主办方为了照顾外国同行的颜面,劝一些人员去英文讲坛就座。但是,一些与会人员很干脆地回答:我们要听公安局的人讲,我们要听警察讲。论坛进行了 15 分钟之后,英文讲坛的听众逐渐向我这里流动,那边的听众已所剩无几(当然,语言的沟通可能也是个问题)。而我这边则是水泄不通,连走廊里都加满了椅子。主办方高兴地对我称:“OK! 陈老师,你第一炮就打响,你为中国人争了光,也为你们上海市公安局的离退休干部争了光。”

2009 年,我应上海某著名上市公司的邀请,前往该企业进行情报工作的内训。讲课结束后的一小时,该公司情报部门负责人高兴地称:我公司从 2000 年上市以来,已经从全国各地聘请了 100 多位各类专家教授前来授课,平均每月一次。按照我公司人力资源部的规定,我们都要让本公司的听众对老师的讲课内容、讲课风格等方面进行综合打分,满分为 100 分。在你之前,这些专家的最高分为 84 分。你打破了纪录,是 96 分,遥遥领先。我们没有想到,一个普普通通的公安局的退休侦察员,能够在演讲内容与表达方式上,超越这么多的专家与权威!

我想,企业对我的赞美有一部分应该归功于长沙那位小女孩,因为她的抢白已经转化成了我的动力,如果没有她当初的抢白,我可能还在培训的歧途上梦游。所以,我想借此书出版之际,向湖南长沙那位未留名的小女孩学员表示感谢。

鉴于我退休后在企业情报领域内的奋力拼搏,2009年重阳节的时候,我们市公安局政治部授予我两年一届的“上海市公安局离退休干部先进个人”的光荣称号,并把我的情况在2009年“公安部老干部工作会议”上做了介绍。

四、著书立说 抛砖引玉

百尺竿头,更进一步,这应该是人生的自勉。自从在文章发表、媒体采访、讲课培训方面取得突破之后,我就开始考虑,要把近年来在企业情报方面的实践体会,以著书的形式记录下来。其主要的内容应该是:企业情报的基本概念、企业情报的部门设置、企业情报的搜集方法、企业情报的传递输送、企业情报的分析研究、企业情报的文稿撰写以及企业情报的科学管理等。

我相信:此书的出版可以让企业在开展情报工作的实践时有所参考;以便在开展情报工作的过程中,能尽快地适应经济发展和科学发展的需要;同时,也希望此书的出版,能够让更多的专家、学者、企业情报的实践者以及众多的企业情报的业余爱好者品头论足;也希望各位同行、各位朋友能为读者奉献更多、更完美的企业情报的书籍,以充实与完善企业情报的理论与实践。

一分耕耘,一分收获。某重点高校的著名教授,在看了我有关“企业情报”讲课的资料后说:“您的讲稿针对性强,且是国内无论研究还是实践都缺乏的人际情报,但更多、更宝贵的内容可能是您不拟广泛传播的‘背后故事’,也是您长期工作的经验总结,望有机会能给我们的学生补充这方面的知识。”

中国某科研院所的情报学科带头人在给我的来信中称,“你做的是地地道道的、高端的企业竞争情报的培训,希望坚持这个方向,继续努

力,相信会收到良好的效果。”

2006 年底至 2007 年初,上海市有关部委组织了“上海市企业情报工作调研”的课题组。作为课题组的主要成员,我参与了这一课题的全部工作过程。该课题全面阐述了上海市企业情报工作的现状、存在的问题及今后发展的思路,得到了有关领导的好评。经济学家厉无畏先生为该课题的题词是“加强企业情报工作 提高企业决策水平”。

2008 年 7 月,在国家科技部组织的“企业竞争情报体系建设”项目实施工作小组内,我被聘请为工作组的专家之一。随科技部有关司的领导,考察了某国家级创新型试点企业的情报工作,并提出了自己的建议。

聚沙成塔,积少成多,10 年来的艰苦奋斗,为实际写作积累了大量的资料。从 2009 年初起,我就开始静心著书,力争用最通俗的语言,把企业情报工作中的实务部分介绍给读者。将近 2 年的时间,终于脱稿可以出版了,我也基本上聪明“绝顶”了。

本书的内容经过多年来在企业情报培训班的实际应用,学员反映良好;本书在培训教材的基础上,又增加了情报的管理等诸多内容。因为企业情报是一门实用性很强的学问,所以,本书在各个章节都穿插有大量的案例,以供读者在实践时予以参考。

本书也对企业情报的概念等理论问题进行了初步的探讨,尚不成熟,还望请有关高校、科研院所的专家、学者进一步修正;本书绝大部分的篇幅谈的是如何去搜集情报,以及如何对情报工作进行有效的、科学的管理。

本书共分成十三章:

第一章至第三章,讲的是企业情报的基本理论与基本概念;

第四章至第十章,讲的是企业情报的操作方法(其中的第六章“公开信息的收集”为留日法学硕士、本书的法律顾问陈轶凡律师主笔);

第十一章至第十三章,讲的是企业情报的管理与考核。

我希望此书的出版发行,能够为我们的国有企业、民营企业以及所有的本土企业,增加一本企业情报的参考书籍;为高等院校情报学专业的硕博生、增添一本令人感兴趣的、愿意看的课外参考读物。

企业情报是一块刚开垦的处女地,这方面的书籍也为数不多,寥寥无几。此书的出版,相信是对这一领域的增色与添彩。作为一个曾经在公安系统第一线工作的普通侦察员,在退休之后,闯入到这片学术领域中来,可以说,这是并不多见的,是没有任何经验可借鉴的一种创新,作者也为此而经历了种种难以言喻的磨炼。可以说,这种单枪匹马闯入式的创新,绝对需要思想的解放,绝对需要科学的智慧,绝对需要持久的勇气。

最后,我想借用中国兵器工业集团总经理张国清先生的几句话,作为自序的结尾。他是这样讲的,“有人总结了思想解放的三部曲:先是有少数人解放思想,在实践中敢闯、敢试、敢冒;然后就会引起激烈的争论,就会有一股强大的势力要扼杀它;接着就是看实践,实践证明它很有效果,于是逐步认可。由此可见,解放思想不是在清风朗月下的漫步低吟,而是一场没有硝烟的战争,要冲破旧思想、旧观念的桎梏,需要有智慧和勇气。”

谢谢大家!

陈彪峰

2010年10月于上海

目 录

contents



自序 十年四转身	< 001
第一章 企业情报的基本概念	< 001
第一节 企业情报工作的概述	< 002
第二节 企业情报工作的特征	< 006
第三节 企业情报工作的过程	< 011
第四节 企业情报的相邻学科	< 013
第二章 企业情报的基本现状	< 017
第一节 情报失误导致经济损失	< 018
第二节 理论与实践尚待完善	< 022
第三节 企业情报的培训现状	< 027
第四节 上海企业情报工作的现状	< 030
第五节 政府对企业情报的推进	< 032
第三章 企业情报与其他情报的关系	< 035
第一节 企业情报与国家安全情报、图书情报的关系	< 036
第二节 企业情报的引进与发展	< 042



第四章 搜集情报的人际网络	< 049
第一节 人际网络的人员分类	< 051
第二节 人际网络的人员管理	< 057
第三节 人际网络的内外建设	< 058
第五章 企业情报的攻防目标	< 067
第一节 信息来源的模糊性	< 069
第二节 传播渠道的模糊性	< 072
第三节 内容真假的模糊性	< 076
第四节 法律地位的模糊性	< 076
第五节 经济价值的模糊性	< 078
第六章 公开信息的收集	< 083
第一节 收集公开信息的基本要求	< 084
第二节 收集目标企业的公开信息	< 087
第三节 收集目标个人的公开信息	< 092
第四节 违法收集信息的法律后果	< 093
第五节 互联网时代的情报危机	< 096
第七章 非公开信息的搜集	< 099
第一节 模糊信息的产出平台	< 101
第二节 模糊信息的流通平台	< 111
第三节 模糊信息的配套平台	< 115
第八章 情报信息点的发现与控制	< 123
第一节 景观喷泉点与情报信息点	< 125
第二节 情报信息点的两种形式	< 126

第九章 情报搜集的谋略与提问	< 143
第一节 谋略情报的形成与特征	< 144
第二节 谋略情报的基本原则	< 147
第三节 谋略情报的运用方式	< 148
 第十章 企业情报的全员搜集	< 159
第一节 企业全员情报	< 161
第二节 企业风险防范	< 165
第三节 员工合理化建议	< 174
 第十一章 企业情报的人员管理	< 179
第一节 情报人员的基本要求	< 180
第二节 情报人员的公关要求	< 184
第三节 情报人员的业务要求	< 187
 第十二章 企业情报的文稿管理	< 195
第一节 情报信息的整编流程	< 197
第二节 情报信息的整编要求	< 200
第三节 情报信息的传递处理	< 201
第四节 情报信息的撰写编报	< 205
 第十三章 企业情报的综合管理	< 215
第一节 部门设置与主要任务	< 216
第二节 情报渠道的分布管理	< 218
第三节 数量管理和质量管理	< 220
第四节 人际网络的考核管理	< 221
第五节 任务管理与经费管理	< 223

附录一 某外资企业的情报管理制度(参考件)	< 228
附录二 某外资企业全年“情报搜集计划”	< 234
附录三 某外资企业单项情报搜集计划的要求	< 239
附录四 作者发表与接受采访的文章	< 241
企业搜集竞争情报的几种方法	< 241
商界“007”讲述鲜为人知的职场故事	< 246
商业机密留神外泄 企业情报“阴招”起底	< 250
亡羊补牢 犹未晚也	< 254
企业反情报的新视点: 招聘会	< 256
提出问题 回答问题	< 258
后记	< 261

第一章

企业情报的基本概念

企业情报是一个全新的概念,这是随着社会的发展、经济的腾飞、市场的竞争而产生的一个新的学术名称,也应该是情报学的一个重要组成部分。企业情报与国家安全情报、图书情报相比较,企业情报是吸取两家之长,独立于两家之外的、一门独立的、专为企业服务的、情报学中的一个新的研究课题。



第一节 企业情报工作的概述

企业情报是一个全新的概念,这是随着社会的发展、经济的腾飞、市场的竞争而产生的一个新的学术名称,也应该是情报学的一个重要组成部分。企业情报与国家安全情报、图书情报相比较,企业情报是吸取两家之长,独立于两家之外的、一门独立的、专为企业服务的、情报学中的一个新的研究课题。

一、企业情报工作的概念

企业情报工作是为了提高企业的核心竞争力、防范企业重要机密的泄露,而运用合法的手段,通过搜集、传递、分析而获得的对企业的发展、生存、有重要利益关系的有关目标对象、竞争对手、竞争环境的信息、报告、资料等。它的搜集方法包括公开的和秘密的两个方面。加强企业情报工作是企业科学管理、市场研究、投资咨询、自主创新等方面的一个重要组成部分。

企业情报的搜集内容是:目标对象或目标企业正在酝酿的、尚未实施的,或者是已经实施的,尚未公布的信息、资料等。企业情报工作的目标对象既有国内的、也有国外的。企业情报工作能对大中型企业与科研单位科学的、健康的、可持续发展起到重要的支撑作用。