

商业信息管理学

陈德维 柳思维 主编

中国财政经济出版社

商业信息管理学

陈德维 柳思维 主编

·
中国财经出版社出版

(北京东城区大佛寺东街8号)

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

北京印刷二厂印刷

·
850×1168毫米 32开 7印张 156,000字

1987年10月第1版 1987年10月北京第1次印刷

印数: 1—13 000

统一书号: 4166·934 定价: 1.45元

目 录

前 言	(1)
第一章 商业信息的概念及作用	(3)
第一节 信息的一般含义及基本特征	(3)
第二节 商业信息的概念及种类	(10)
第三节 商业信息的地位和作用	(14)
第四节 商业信息的来源	(18)
第二章 商业信息管理的重要性	(21)
第一节 商业信息管理的概念及其特点	(21)
第二节 商业信息管理是商品经济发展的客观要求	(27)
第三节 商业信息管理的地位和作用	(33)
第三章 商业信息管理的原则和方法	(41)
第一节 商业信息管理的一般程序	(41)
第二节 商业信息管理的基本原则	(47)
第三节 商业信息管理的主要方法	(51)
第四章 商业信息管理过程	(65)
第一节 商业信息的输入管理	(65)
第二节 商业信息的输出管理	(70)
第三节 商业信息的反馈管理	(75)
第四节 商业信息的储存管理	(81)
第五章 商业内源信息流管理	(88)
第一节 商业内源信息流管理的特征	(88)
第二节 商业内源信息流管理的主要内容	(94)

第三节	加强和不断改进商业内源信息流的管理	(102)
第六章	商业外源信息流管理	(106)
第一节	商业外源信息流管理的特点	(106)
第二节	商业外源信息流管理的主要内容	(111)
第三节	加强商业外源信息流管理的措施	(120)
第七章	商业信息管理的最优化	(128)
第一节	商业信息管理最优化的必要性	(128)
第二节	商业信息管理最优化的内容	(133)
第三节	实现商业信息管理最优化的途径	(138)
第八章	商业信息网络管理系统	(145)
第一节	建立商业信息网络管理系统的必要性	(145)
第二节	建立商业信息网络管理系统的原则	(150)
第三节	商业信息网络管理系统的结构	(154)
第四节	商业信息网络管理系统的内容	(159)
第九章	电子计算机在商业信息管理中的运用	(162)
第一节	电子计算机基本知识	(162)
第二节	电子计算机与商业管理信息系统	(168)
第三节	商业管理信息系统中的数据信息处理	(176)
第四节	系统分析与系统设计	(178)
第五节	电子计算机应用实例	(182)
第十章	改进和完善商业信息管理系统	(188)
第一节	改进与完善商业信息管理系统的目的与要求	(188)
第二节	改进与完善商业信息管理系统的主要措施	(195)
第三节	建立商业信息交流中心	(199)
第十一章	加强商业信息管理队伍建设	(204)
第一节	商业信息管理劳动是一种知识集约化的重要劳动	(204)
第二节	科技革命对商业信息管理的新要求	(211)
第三节	努力提高商业信息管理人员的素质	(214)

前 言

当前,在世界范围内正经历着一场新的科学技术革命。这场革命是以信息为中心的,不仅对人的体力劳动的解放,而且对人的脑力劳动的解放有着极重要的影响。它使人的智力活动的一部分越来越多地由信息技术的应用所代替,形成信息社会。信息社会的特点之一是:起决定作用的不是资本而是信息知识,信息越来越成为生产力系统中的无形劳动手段,成为一种必不可少的生产要素。它给整个社会经济管理带来了深刻的变化。商业作为联结生产与消费的桥梁和纽带,商业经济信息的作用当然也是不言而喻的。在商业经济活动中信息流、与商流、物流要同时存在,并决定着商业企业的成败和兴衰。因此,建立和发展专门的商业信息管理学,既有利于人们在商业经营活动中增强运用信息的能力,做好商业工作;又可加快商业现代化的进程,全面提高商业经济效益。

《商业信息管理学》是《经济信息管理学》的一重要分支,也是商业管理学细分发展的产物。它既有较深的理论问题,又有较为复杂的技术和应用问题需要研究;既有定性的分析,又有定量的模型设计。本书则试图对商业信息管理的基本理论与基本业务知识和主要方法进行系统的阐述。全书共十一章,按内容可划分为四个部分。第一部分是第一章至第三章,着重探讨了商业信息、商业信息管理的基本理论,包括商业信息的概念、管理原则、方法及其重要性。第二部分是第四章至第六章,着重阐述了商业信

息管理的主要过程和内容，强调商业信息管理与物流管理、商流管理同等重要，商业信息管理有特定的内容，其管理过程的循环也有它的特点，从内源信息流和外源信息流两个方面进行了探讨。第三部分是第七章至第九章，主要是研究商业信息管理现代化问题，其中有商业信息管理的最优化、网络系统化及电子计算机在商业信息管理上的运用问题。第四部分是第十章和第十一章，主要是研究改进与完善商业信息管理的有关问题。

本书由陈德维、柳思维主编。参加编写的有：柳思维（第一章、第二章），汤标中（第三章、第十章），刘正明、陈德维（第四章、第五章、第七章），谢湘生（第六章），文静林（第九章），王育青（第八章），谭方（第十一章）。杨泽润、周德风、周建人、谢志华同志参加了有关章节的编写，罗连生同志完成了书中的制图工作。

本书经中国商业经济学会会长郭今吾同志审定，参加审稿的有王宗基等同志。

囿于编者水平有限，全书立论、观点、方法不当之处，尚望广大读者指正。

1986年10月

第一章 商业信息的概念及作用

第一节 信息的一般含义及基本特征

一、信息的概念

辩证唯物主义认为，世界是物质的，物质是运动的。宇宙间一切物质运动都能发出信息。因为客观存在的一切事物都处于不断运动的状态。各运动着的物质必然相互作用，引起物质结构和量度变化，并产生一定反映，反映的表征就是信息。因此，信息普遍存在于自然界和人类社会。各种生物的活动都能产生一定的信息并且要借助于外界的信息。人类社会中的政治、军事、文化、教育、经济等活动也同时会产生各种信息并要利用各种信息。信息的不断产生及不断被利用，正是事物存在及运动的千差万别的表现。

语言文字是社会信息，花开花落是自然信息，遗传密码是生物信息，价格涨落是市场信息。世界上的事物都是在运动不息和变化不止，事物的状态和特征也在相应变化，因此，信息也总是不断产生和不断传递。宏观宇宙的星辰变化，微观世界的粒子组合，企业产品的经济寿命，世界市场的行情变化，都在不断提供各种各样的信息。

信息不同于消息，信息往往是以消息为载体进行传递的。比如一个企业收到采购员从外地发来“货已购到”的一份电报，这就是一条消息，而电报中“货已购到”的内容就是信息，电码就

是信号。一条消息含有多大的信息量，取决于消息的未知程度。消息的不肯定程度大，一般所含的信息量也较大，反之则小。信息也与情报有区别。所谓情报是指对于新情况的报道或进行资料整理的成果，如科技情报、军事情报、商业情报等。而信息的范围广泛得多，包括生物信息、自然信息、机器信息、人类信息等几个大的方面。情报只是人类信息中社会交流的那部分。当然，信息与情报的关系是十分密切的。任何情报中都会有一定信息量，情报越重要，所含信息量就越大。此外，捕风捉影的猜测、道听途说的传闻都不能划入科学的信息范畴。可资征信的信号、消息、情报、思想才能划入信息范畴。

总之，信息是客观事物存在和运动的千差万别的表现。哪里有事在运动、在变化，哪里就会产生各种各样的信息，并通过不同的形式进行传递和作功。因此，所谓信息，我们认为是指客观世界各种事物变化和特征的反映；是客观事物之间相互作用、相互联系的表征。

二、人类信息的发展过程

信息是物质运动的反映。某一信息的产生是同某一种物质的特殊运动相行不悖的。天体运动有信息，自然界活动有信息，人类社会活动有信息。人类信息作为一大信息是随着人类社会的产生而产生的，并随着社会变革和生产力的发展而不断发展。人类信息的发展大体经历了三个阶段。

(一) 个体信息阶段。当类人猿进化到人以后，产生了语言。相当长一段时间还没有发明文字。由于生产力水平极其低下，人类早期在实践活动中所感受的大量自然信息和积累的经验知识，只能靠语言在个体与个体或群体之间直接传递信息。其后发明了文字，使信息的积累量增大，人类就可以间接传递信息。竹

简、图书出现以后，就能进一步发挥信息的作用。但由于文字传递手段的落后，只能靠手工抄刻，信息的传递仍十分不便和缓慢。

(二) 社会信息阶段。在人类信息发展史上，中华民族走在世界各国的前面。东汉时蔡伦发明了用植物纤维造纸，隋唐之际发明了雕版印刷，公元十一世纪中叶北宋的毕升发明了进步的活字版印刷术，这是人类信息发展史上的一场革命。此后，一人著书，多册发行，传遍天下，万人受益。信息就成了广泛的社会信息了。元朝的时候，中国的印刷术传入了欧洲。公元十四世纪末年，欧洲开始有雕版印刷品，其印刷方法与我国完全相同。1665年1月5日，世界上第一份学术期刊《科学家杂志》在法国出版。其后，各种报刊增多，使信息定期化、及时化。经过几百年的发展，把社会信息功能推进到一个新的阶段。

(三) 现代信息阶段。资本主义工业革命产生以后，人类信息的发展进入了社会信息流阶段，表现如下特征：

1. 文字信息量急剧增长。1750年全世界期刊只有10种左右，1965年突破了10万多种，现在仍以每年增加1500种的速度在发展。世界情报资料大约每十年翻一番。其中尖端文献资料大约每二、三年就要翻一番。英国技术预测专家詹姆斯·马丁作过测算，19世纪人类知识每五十年翻一番，到本世纪初每十年翻一番，到了七十年代每五年翻一番，到八十年代每三年翻一番。这些以文字记载的期刊、资料、文献等等大量信息都在急剧成倍增加。

2. 信息传递手段多样化。除了文字信息外，十九世纪二十年代初出现了电影、广播、电讯。第二次世界大战后，电视、录音、录相等迅速发展。特别是二十世纪七十年代以来，由于电子技术、电子计算机技术、光纤通信技术、光电子技术的突破，报

纸传真、长途直拨电话、快速电报、电视通信、电报自动转报等科学技术的发展，信息传递手段不断发展，而且也越来越进步。

3. 信息传递高速化、全球化。1957年苏联发射第一颗人造地球卫星，标志全球信息革命的开始。现代交通及卫星通讯技术的发展，大大加快了信息的传递速度和扩展了传递空间。如用光导纤维传话，就比电缆通话线路多百倍，传输距离远十倍。把计算机、电视及现代通讯技术结合起来，建立电子计算机管理系统，就可以坐在办公室或家里，几秒钟内了解世界各地情况，作出某种决策。目前，随着空间通讯技术的进一步发展，各种信息向各个角落广泛传播。一个国家，一个地区，甚至一个企业也能迅速掌握全球各地的信息。如日本三井物产株式会社能在几秒钟内了解世界各地市场行情。

4. 信息综合化。现代信息量的急剧增加，使信息达到高度分化，相互渗透和交叉效应，构成了一个整体化综合化的图象。据统计，当代基础科学已达500多种，技术科学470多种，学科调查超过2000多种，而且还有大量的边缘学科继续填补了空白。

5. 教育的普及使信息的传递普及化、系统化、集中化和规范化。越来越多的国家重视发展教育，受过中等教育及高等教育的人日渐增多。人类能更集中、更系统化、规范化传递各种知识和最新成就，智力开发出现了新的飞跃。

当前世界已进入一个信息时代，美国已把信息作为社会和经济发展的主要支柱，作为带头产业。1981年美国科学委员会向美国总统和国会提交的年度报告中，把信息处理、储存等重要手段的计算机和半导体列为当今最重要的六项科学技术的第一项，并从立法和投资方面给予优先发展提供保证。英国则在全国建立了各种信息技术培训中心，训练有关人员和失业青年，政府曾宣布1982年是信息技术年，微电子学和计算机技术的教育，已开始由

中学向小学普及。法国前总统德斯坦曾把信息技术、能源、空间技术作为三大重点项目亲自来抓。日本政府则对信息技术发展和扶植政策，从财政、法律等多方面给以支持，政府颁布了《信息处理振兴法案》，以立法形式，把计算机科学技术的开发定为国策，其他资本主义发达国家都十分重视信息技术的开发和应用。苏联、东欧及一些发展中国家也在这方面大步追赶。总之，以信息为中心的新技术革命已成为全球性的一股热潮。

三、信息的一般特征

(一) 信息的真实性。信息的真实性又称准确性。主要是尊重事物特征的客观性和反映事物变化的真实性，从实际出发如实地反映事物的现状和变化。不能人为地夸大、缩小或在加工整理中使客观事物发生变异、修饰，而且要求反映事物本质的特征和变化，消除假象。因而要从大量信息中进行筛选，去伪存真，去粗取精，由表及里，保证信息的准确无误。

(二) 信息的时效性。客观事物总是不断变化，呈现出错综复杂的现象，在任何一个时期事物的变化都会产生出信息，因此信息具有十分强烈的时效性。客观事物变化越快，信息的时效性就越强。所以对信息的搜集、整理和传递，必须及时、迅速，以便尽快地作出判断和决策。此外，所谓信息的时效性还应包含着信息的先兆性。客观事物在其变化之前，总会有某种迹象表现出来，即发出先兆性的信息。人们要善于捕捉客观事物变化前的各种先兆性信息，以便采取措施，适应这种变化。

(三) 信息的系统性。这是指由一组具有特定内容和性质的信息，在一定环境和条件下为某种目的而形成的有机整体，而不是零星的、个别的、紊乱的。客观事物的变化总是要受多种因素的制约和影响。人们在获取信息时，往往是从单个信息开始的，而

单个信息则是割断了信息之间内在联系的。因此，还要从大量单个信息中找出信息的系统性，以便真正认识客观事物的内在规律与发展趋势。

（四）信息的目的性。信息的发送、传递可以分为两大类：一类是主动发送、传递，例如自然现象中各种信息传递都属于自发的，无意识的发送、传递；另一类是被动发送、传递，这是人的有意识的发送、传递。人类信息之所以区别于自然信息在于具有明显的目的性。人类信息的目的性是指信息能反映客观事物变化和特征的某个方面，并能被人们利用为某种目的服务。

（五）信息的有效性。人类信息的有效性，主要是指信息的传递而言的。要选择最有价值的信息进行加工传递，选择最合适的传递工具和最合理的传送渠道。

四、经济信息的概念和特征

经济信息是人类信息的一种。所谓经济信息是指反映社会经济活动特征及其发展变化情况的各种消息、情报、资料的统称。马克思主义认为，人类的生产活动是最基本的实践活动。在人类社会的各种信息中经济信息是最主要、最基本的信息。从原始社会到现在的资本主义社会和社会主义社会，人们所从事的各种经济活动，都不断产生着经济信息。人们也通过一定的手段和途径，对经济信息进行收集、整理、传递，反映和沟通各方面经济情况的变化，借以控制和管理经济活动，实现各部门、各环节之间的联系，力求使经济活动按照预定的目标进行。经济信息按范围划分还可分为直接经济信息和间接经济信息。直接经济信息是指对经济活动中各种变化和特征的直接描述，这是直接意义上的经济信息，又称狭义经济信息。间接经济信息是指对与经济活动有密切联系的各种情况的描述，称为广义经济信息。

经济信息的主要特征有以下几个方面：

(一) 经济信息具有社会性。经济信息不同于自然界生物系统内部的自然原始信息，诸如虫鸣、鸟叫等等，都是生物自由活动的本能反映。经济信息来源于社会经济活动，它是经济活动的主体——人与人之间传递的一种社会活动信息，并借助于发出者与接收者共同理解的数据、文字、符号、图象、音响等手段来进行传递、发出，传递的信息都有一定的目的。

(二) 经济信息的时效性。经济信息的价值就在于它能对经济活动产生某种效用和效益，它为经济管理的需要而产生和存在，并能对改进和提高经济管理水平作出有益的贡献。从管理的角度看，经济信息是有利于帮助管理者进行监督、调节、控制经济活动以取得最佳经济效益的一种特殊资源。有用的经济信息是一种无形的财富，它是从大量的资料、消息、情报中抽取的对经济活动有用的内容。还应该看到，经济信息的效用是有时间限制的，尤其在商品经济条件下，市场的供求局势时刻都在变化中，一种经济信息被收集和利用也许只在一个特定的时间内起作用，时间一过，它就丧失了作用，如果盲目地利用还会导致经济活动的失误。

(三) 经济信息的连续性和流动性。社会经济活动是由各个经济系统相互协调并在不断循环运动中而发展的，因而，经济信息的产生和流通是源源不断的。大至一个国家，小至一个企业，经济信息是不断产生的，它决不会中断。经济信息的不断产生和不断流通，就形成了信息流。因此，应当及时收集积累经济信息，并不断更新经济信息，淘汰那些老化、过时的经济信息，保持信息流的连续传递。

(四) 经济信息实体与信息载体不可分割性。信息是由信息实体与信息载体构成的整体。信息实体是信息的内容，信息载体

是指反映信息内容的各种手段及途径，如数据、文字、声波、光波、图象等。现代社会的经济信息，不能脱离载体而存在，社会科学技术越发达，信息载体也越先进，先进的信息载体就能迅速、准确地收集、传输、处理各方面的信息。

随着经济的发展，生产现代化和社会化进一步深化，商品流通的空间日益广阔，各企业、各部门之间的联系更是纵横交错，更加复杂，经济信息流量越来越大，其作用也越来越重要。

第二节 商业信息的概念及种类

一、商业信息的概念

商业信息是经济信息的一种。商业是一个历史范畴，是人类社会发展到一定历史阶段的产物。当奴隶社会兴起的时候，发生了第三次社会大分工，商业从生产活动中单独分离出来，其后经历了不同社会形态，并从低级状态向高级状态不断发展。随着商业的产生和发展，也就出现了与商业活动有关的各种信息。但是，商业信息不同于其他经济信息，它既产生较迟，也不会是人类信息中永恒地存在。

社会再生产过程是生产、分配、交换、消费四个环节的不断循环。每个环节的活动都会产生、传递、吸收特定的经济信息，各个环节所产生的经济信息都有一定的内在联系。在商品经济条件下，社会再生产过程的顺利循环必须通过市场。社会产品的价值实现和再生产连续进行所需要的实物补偿都离不开市场的商品交换。因此，从广义的角度上讲，商业信息是指反映商品供求运动变化及与市场供求变化有关的各种情况、资料等的统称，所以它也可称为市场信息。商业信息的范畴不但包括直接反映商业购销和市场供求变化及供求运动的信息，而且还包括各种影响市场

供求变化的有关情况的信息。如农业丰歉、自然灾害、政治事件等会影响当年或来年市场商品可供量的增减、购买力投向变化等等，有关这些方面的情况变化也可纳入商业信息的范围。从狭义的角度看，商业信息是指直接反映商品买卖活动的特征、变化等情况的各种消息、情报、资料的统称。总之，商业信息渗透于商业经济系统内的一切部门和所有环节，贯穿于全部经营管理活动中。

严格地说，商业信息是指经过加工、整理、被人们理解和认识、对商业经营管理活动有影响的数据和资料。没有经过加工、整理、不被人们理解和认识的数据和资料不过是信息加工的基础，只有将它们按预定目的加工整理后才能成为信息。商业信息有多种表现形式，有语言的，也有书面的，有数字的也有文字说明的。常用的商业信息有：计划、合同、货单、通知、报告、简报、通报、文件、记录、会计统计报表、计划检查、工作总结、展览会、展销会、供货会、政府和上级主管机关颁布的标准、条例、规定、指令、法律、法令、规章制度、法规以及报刊杂志及广告、电视、广播、电报、电话和口传的方式所提供的各种情况和各种消息。

二、商业信息的种类

随着我国商品经济的发展，对外开放、对内搞活方针的进一步贯彻，市场面越来越扩大，市场调节的范围也进一步扩展，商业活动也向立体、开放、交叉渗透的方向深入。各种商业信息量迅速扩充，商业信息种类繁多。为了便于准确利用各种商业信息，提高商业信息的使用效率，应当从不同角度对商业信息进行分类。

（一）按照信息内容的处理程度，可分为原始信息和加工信

息。原始的商业信息，即从事商业活动的基层单位对商品购、销、调、存活动所作的原始记录，即用数字或文字对商业活动所进行的直接记载。这是最广泛、最基本、最经常、最大量的信息资料，也是整个商业信息工作的基础，对于商业信息的质量有决定影响。对原始信息进行加工处理，如综合、分类、重新计算、分析等；对原始信息进行筛选、浓缩、扩充、处理成为适合不同管理层次、管理环节所需要的信息，称为加工信息。

（二）按信息来源的方向可分内源信息和外源信息，纵向信息和横向信息。所谓内源信息，是指商业系统内部产生的各种信息。凡经济活动总是按照系统组合，系统内部的运行情况就会随时随地反映出来，从而形成了内源信息，而作为经济系统决不是封闭的体系，其运行的状况受外部环境及其他系统运行的影响，因此本系统外的各种经济信息称为外源信息。所谓纵向信息，是指按行政隶属关系划分上下级之间产生并按行政层次互相传递的信息，或由上而下、或由下而上。而横向信息则是各地区、各行业、各企业之间经济活动的相互制约和影响而互相产生的并互相传递的信息。在我国商品经济条件下，横向信息对于一个部门、一个企业的商业活动的影响和渗透会越来越大。

（三）按照信息的时间范围，可分为过去商业信息和未来的商业信息。描述和反映已发生过的商业经济活动的现象及发展过程的各种资料、报表、情况，这都是过去的信息。要提高商业经营管理水平，离不开对过去的信息的收集、整理和利用，以作为经营决策的借鉴。同时，还必须了解未来的商业信息，即能反映未来商业经济活动发展的方向及其变化的内在联系的各种信息。未来的商业信息是宏观经济活动、经营战略确定的依据。两者相比较，过去的信息一般是已定不变的，是客观经济活动的真实记录；而未来的商业信息还带有一些不确定的因素，包含有主观预

测的成份。决策者就要根据自己的远见卓识的才能和智慧认真对待，避免失误。

（四）按信息的表现形式来分，有经常变动的信息与相对稳定的信息。商业经济活动不是机械地进行，随着时间、环境、条件的变化，每一天都会产生新的情况，出现新的变化。随着时间推移，反映商业信息的各种日报、旬报、月报也会随时间和空间的不同而变化，这种信息在数量、结构、范围等方面是经常变动的，所以称为变动的信息。同时，通过对大量变动经济信息的观察、分析，揭示商业经济活动的内在联系和规律，人们制定了一系列规章制度、工作标准、定额、计划、图形、数学模型等，这些是在一定时间内相对稳定的商业信息。这些信息是商业管理科学化的重要基础和依据。同时，这些较为稳定的信息也并非一成不变，随着商业经济活动的变化和条件的不同，人们也不断调整某些规章制度、工作标准及定额等。

（五）按信息的性质划分有常规性信息和偶然性信息。常规性信息，是指反映正常商业经济活动，按照一定正常程序，运用一套行之有效的形式，经常不断进行收集和处理的信。偶然性信息是指经济活动中因意外情况而出现的突发的偶然事件，反映这种偶然事件的信息称为偶然信息。偶然性信息随意性较大，必须采取特殊的措施进行紧急处理。

（六）按获得信息的渠道，可分为按制度规定通过正式渠道取得的信息和从非正式渠道所取得的信息。正式渠道的信息一般按有关规定，从会议、文件、报表、报告中取得，其信息的传递利用是按一定行政层次和领导隶属关系进行的；此外，固定的横向协作网络关系，也是取得商业信息的正式渠道。非正式渠道信息则是从调查、了解、观察、交谈、走访中取得的信息，或是从各种报刊杂志、电视广播中所取得的信息。