



浩强创作室
HAO QIANG STUDIO

电子商务教育丛书

谭浩强 吴功宜 主编

电子商务干部培训教程

DIANZI SHANGWU GANBU PEIXUN JIAOCHENG

王海洲 编著



经济科学出版社



电子商务教育丛书
谭浩强 吴功宜 主编

电子商务干部培训教程

王海洲 编著

经济科学出版社

2002年·北京

责任编辑：孙怡虹

责任校对：杨晓莹

版式设计：代小卫

技术编辑：刘 军 袁 雷

电子商务干部培训教程

王海洲 编著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京海淀区阜成路甲 28 号 邮编：100036

总编室电话：88191217 发行部电话：88191540

网址：www.esp.com.cn

电子邮件：esp@esp.com.cn

北京新丰印刷厂印刷

河北三佳装订厂装订

850×1168 16 开 22.5 印张 520000 字

2002 年 11 月第一版 2002 年 11 月第一次印刷

印数：0001—5000 册

ISBN 7-5058-3163-1 / F·2526 定价：45.00 元

(图书出现印装问题，本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务干部培训教程 / 王海洲编著. —北京: 经济
科学出版社, 2002.11

(电子商务教育丛书)

ISBN 7-5058-3163-1

I. 电 ... II. 王 ... III. 电子商务-干部教育-
教材 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 065749 号

序 言

我国正面临着高技术产业化形成知识经济的时代变革。经济全球化意味着生产的全球化、竞争的全球化。经济全球化的实质，是将世界经济作为一个整体进行结构调整，这一过程会影响到每一个参与者。中国加入 WTO 就意味着我们已经选择了参与经济全球化的战略。世界各个国家都在大力发展信息技术和信息产业，都在加快建设国家信息基础设施；很多国家的信息产业都对本国国民经济的发展产生着重要的作用，并将会成为国民经济的支柱产业；信息化建设成果已经广泛渗透到教育、科研、国防、金融、商业与信息服务业，并且日益发挥重要作用。

随着 Internet 技术的迅速发展与应用日益广泛，人类进入信息化社会的步伐在深度与广度上都大大加快。电子商务是在信息时代中产生与发展起来的新生事物，同时它也是信息技术与各国信息化建设的必然的产物。在全球范围内，基于 Internet 的电子商务正在以前所未有的速度迅猛发展，它不仅改变着传统的社会生产方式，而且对经济结构的调整产生了极其深刻的影响，成为世界经济新的增长点。电子商务通过 Internet，加快了全球物流、资金流与信息流的交流，极大地降低了经济与社会活动的成本，提高了社会运行效率和企业经济效益。电子商务一出现就显示出巨大的生命力。她不仅在全球呈现出竞相发展的趋势，而且对世界经济格局和贸易体制的变化产生了重大的影响，有力地促进了全球经济一体化的进程。1998 年 11 月的亚太经合组织非正式领导人会议上，江泽民主席明确地表示了我国政府对电子商务的重视。电子商务代表着未来贸易方式的发展方向，大力发展电子商务是推动国民经济信息化的重要内容。

我国的电子商务目前正处在起步阶段，机遇与挑战并存。接受 NASDAQ 网络泡沫破灭的教训，人们在如何发展我国电子商务的认识更加成熟。人们认识到，发展中国电子商务必须遵循社会主义市场经济体制的要求，充分运用市场机制，发挥企业的积极性。政府的宏观规划与指导，为电子商务的发展创造健康的法律环境。同时，培养大批掌握电子商务技术的人才也是至关重要的。为了配合我国电子商务教育工作的开展，由浩强创作室组织编写了这套《电子商务丛书》。根据我国当前的需要，先组织编写出版以下 5 本：

1. 《电子商务干部培训教程》，是向广大干部和初学者普及电子商务基本知识的培训教材。
2. 《电子商务导论》，从 Internet 技术发展的角度，帮助读者了解电子商务的



产生、发展、运行环境与应用技术。

3.《电子商务关键技术》，介绍了电子商务系统的规划、设计方法，以及所涉及的一些重要和基本的技术。

4.《电子商务网站建设》，介绍了电子商务网站建设的基本方法，以及实际建设的实例。

5.《电子商务安全》，从理论到实践，对电子商务系统运行的关键问题——安全技术，进行了系统的介绍。

丛书的作者都是从事计算机网络与电子商务应用技术研究与开发的大学教师和专业技术人员，其中多数是年青的、有实际工作经验的博士。他们希望结合自己的工作经验，能够使理论与实际相结合，深入浅出地讲述电子商务的基本概念、设计方法与实现技术，帮助读者系统地掌握电子商务的基本知识与关键技术。通过丛书的学习，希望读者能够结合企业或本单位的工作实际，逐步掌握实际电子商务系统运行和管理技术，以及设计和开发实际的电子商务系统的初步能力。

电子商务是一个涉及信息科学与技术、管理学、经济学与法学等多个学科的综合性交叉学科。本丛书的编写希望能在技术与管理、技术学科与人文学科的交叉方面，探索出自己的道路，形成自己的特色。

电子商务与相关的技术发展是非常迅速的，我们自己也在不断学习之中，因此本丛书一定会有不足之处，敬请读者批评指正。

谭浩强 吴功宜

2002年1月



编者的话

国内外的实践证实,电子商务代表着未来贸易方式的发展方向,其应用和推广将给社会和经济带来极大的效益,电子商务将成为全球经济的最大增长点之一。发达国家已纷纷制定政策,发展中国家正在加紧制定总体发展战略,大力促进电子商务在国民经济各个领域的应用,力争在新一轮国际分工中占领制高点,赢得新的竞争优势。

美国著名的信息市场研究公司国际数据公司最近的调查报告指出,未来5年内,世界上可能出现的最大产业是“电子商务和电子金钱”。报告预测,全球B2B电子商务在今后4年内将保持高速增长势头,平均年增长率高达73%。亚太地区将是世界上电子商务发展最快的地区,今后4年的年增长率将高达109%。

加快电子商务专业建设,培养一大批精通计算机网络技术、经济管理和外语等方面的复合型电子商务人才,是推动国家经济和企业经济快速发展的当务之急,也是适应经济全球化和我国加入世贸组织的需要。我国在未来10年大约需要200万名电子商务专门人才,仅靠学校培养是远远不够的。政府机构、企业、事业单位的有关在职人员都会程度不同的涉及电子商务,需要熟悉、了解、应用电子商务。本书主要定位于这一群体。这一群体的特点,大都受过高等教育,具备丰富的知识和良好的素质,具有丰富的工作实践经验和社会经验,但他们又大都不是IT或电子商务专业人员。针对这些特点,本书在体系结构和知识覆盖面方面力求做到全面,在内容方面力求做到新颖,收集了国内外电子商务发展的最新状况、企业信息化的最新内涵、最新的技术成果、著名企业的成功案例等。在内容阐述方面尽量做到深入浅出。

本书写作过程中,通过互联网查阅了大量电子商务专家的大作,因未进行详细记录,故无法一一列出,在此一并表示感谢,并请见谅。

在本书的编著过程中得到了彭小卫以及中国建材电子商务网的孙成国、王永平、马世增、黄水梅、赵晓红等同志的大力帮助,在此表示衷心的感谢!

本书的作者作为企业电子商务的实践者、管理者,期望以本书使更多的人关注电子商务,了解电子商务,参与电子商务,推动电子商务。但是由于水平有限,加之时间紧迫,书中难免会有疏漏和错误,欢迎读者和专家批评斧正。

编者

2002年8月

目 录

第一篇 概 述

第一章 电子商务概述.....	3
第一节 电子商务在中国	4
第二节 电子商务的基本概念	7
第三节 电子商务的发展	9
第二章 电子商务的分类与层次.....	13
第一节 电子商务的分类	13
第二节 电子商务的层次	16
第三章 发展电子商务的社会经济意义.....	18
第一节 世界因电子商务的发展而剧变	18
第二节 人类生活、工作方式的变革	21
第三节 入关与电子商务打造全球 E 体化	22
第四章 电子商务对企业的影响.....	24
第一节 电子商务冲击引发企业管理变革	24
第二节 电子商务为企业拓展商业机会	26
第三节 电子商务减少对实物基础设施的依赖	26
第四节 电子商务优化了企业供应链管理	27
第五节 电子商务改变了企业竞争规则	27
第六节 电子商务改变了企业管理的准则	28
第七节 电子商务强化了“科学技术是第一生产力”	29
第八节 电子商务突现了人才比资本重要	30
第九节 电子商务将成为企业未来竞争的优势所在	30



第二篇 电子商务战略

第五章 电子商务环境分析	35
第一节 电子商务政治环境	35
第二节 电子商务法律环境	36
第三节 电子商务网络基础环境	42
第四节 电子商务安全环境	45
第五节 电子商务金融环境	55
第六节 电子商务物流环境	58
第七节 电子商务的技术标准	61
第六章 制定电子商务战略	63
第一节 关于“战略”的两个案例	63
第二节 制定电子商务战略的指导思想	64
第三节 制定电子商务战略	65

第三篇 网络基础

第七章 电子商务网络基础建设	71
第一节 基本概念	71
第二节 电子商务对网络平台的要求	80
第三节 Intranet 建设	81
第四节 Internet 的接入	84
第五节 Extranet 的建设	91
第六节 大型企业级网络基础建设示例	94

第四篇 管理信息化

第八章 企业办公自动化 (OA)	103
第一节 办公自动化的概念及发展	103
第二节 办公自动化的内涵及要求	105
第三节 办公自动化系统方案示例	107



第九章 企业资源规划 (ERP)	115
第一节 企业资源规划 (ERP) 的概念	115
第二节 ERP 的主要内涵	117
第三节 ERP 的主要功能简介	119
第十章 供应链管理 (SCM)	125
第一节 SCM 的概念	125
第二节 SCM 的目标	126
第三节 SCM 的功能	127
第四节 应用 SCM 要考虑的主要问题	128
第十一章 客户关系管理 (CRM)	129
第一节 CRM 概述	129
第二节 CRM 系统示例	133
第三节 CRM 应用成功案例	
——上海通用汽车公司的 CRM 系统	136

第五篇 商务电子化

第十二章 电子商务系统结构	145
第一节 电子商务应用平台构架	145
第二节 电子商务系统技术构架	148
第十三章 电子商务系统建设	152
第一节 电子商务系统建设原则与步骤	152
第二节 电子商务解决方案	154
第三节 确定个性化电子商务解决方案	159
第四节 企业电子商务门户网站建设	161
第五节 电子商务系统整合	162
第六节 中小型企业电子商务解决方案	167
第十四章 电子商务运营	171
第一节 改变企业经营理念	171
第二节 重塑企业业务流程	173
第三节 电子商务运营的模式和理念	176
第四节 向电子商务转型	181



第六篇 成功案例

第十五章 企业应用电子商务成功案例	187
案例 1 B2C 典范亚马逊网上书店	187
案例 2 美国通用电气公司 (GE) 的 B2B 之路	191
案例 3 联想是如何实现管理信息化和商务电子化	203
案例 4 电子商务给海尔带来的是辉煌的业绩	215
第十六章 行业应用电子商务成功案例	228
案例 1 外经贸领域电子商务应用	228
案例 2 中国电子口岸	241
案例 3 电子商务在旅游业中的应用	248
案例 4 电子商务在石油化工行业中的应用	252

第七篇 未来与发展

第十七章 电子商务发展与预测	259
第一节 世界电子商务的发展与预测	259
第二节 我国电子商务发展展望	265

第八篇 人才培养

第十八章 电子商务人才定位与培养	277
第一节 电子商务人才定位	277
第二节 电子商务人才培养	278
第三节 电子商务师国家职业标准	280

附 录

1. 电子商务相关名词解释	289
2. 电子商务缩略语	297

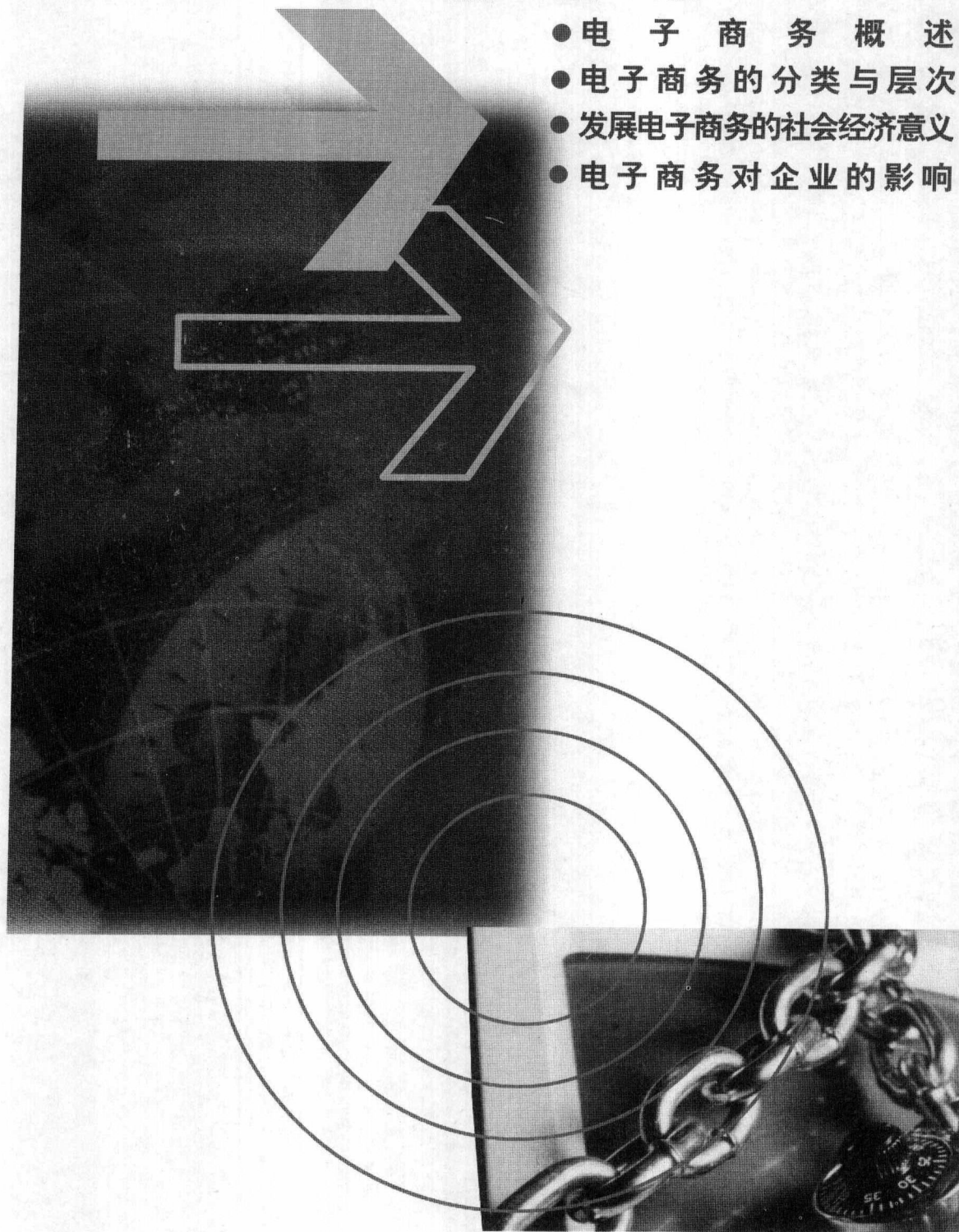


3. 中国电子商务大事记	300
4. 历届中国国际电子商务大会回顾	309
5. 中国电子商务法规文献一览	312
6. 部分电子商务网站网址	316
主要参考文献	346



第一篇 概述

- 电子商务概述
- 电子商务的分类与层次
- 发展电子商务的社会经济意义
- 电子商务对企业的影响



电子商务概述

电子商务, 作为 20 世纪末兴起并对人类社会经济生活产生重大影响的事件, 以其自身的发展, 在创造巨大经济效益的同时, 也从根本上改变了整个社会商务活动发展的历史进程。

步入 21 世纪, WTO 的挑战首当其冲, 中国企业无论是大步迈出, 还是原地踏步, 都面临着全球化竞争的考验。技术日新月异, 顾客越来越挑剔, 原来的大规模生产转向精益生产, 需求变化和波动不断加快, 电子商务挑战传统商务……迈向电子商务还是无商可务并不是一句耸人听闻的话, 今时今日企业的确已经到了不使用先进的信息技术来进行管理和商务运作就无法立足市场的地步。越来越多的企业认识到必须先改进自身的管理水平, 找到一种能够适应这种竞争环境的管理机制, 为实施电子商务奠定良好的基础。

由于网络技术和电子技术的飞速发展, 当代网络经济和电子商务的大潮已经从根本上冲击和动摇了传统企业经营和管理理论存在的根基, 引发了自工业革命以来最深刻、最广泛的一场革命性变革。在互联网环境下, 地域、时空等阻碍人类经营活动的传统物理限制不再居于主导地位, 企业经营管理的理念、市场的形态、投资者的价值观和资源观、企业的经营和营销策略、供需双方的购销行为模式等在电子商务环境下都发生了明显的变化。电子商务, 终将成为人类商务活动的主要方式; 这一点已经成为世人的共识。

电子商务已经使我们的商业模式发生了巨大变化, 更明显地是, 它改变了我们与客户打交道的方式。当前, 企业正逐步发现自己不再具有主动权, 因为客户现在可以立即访问到信息, 并且能够比以前更加方便地接入各家公司。客户要求按照他们自己的条件来进行接入并得到服务, 而不是按照你公司的条件。在以前, 对于一家公司而言, 你只需要在客户的直接服务地点胜过他人即可, 其中包括移动销售人员和服务代表提供的现场服务, 在分支机构、商店或其他传统办事机构的面对面接触, 以及通过电话、传真和电子邮件复信提供服务的联络中心。而目前, 随着客户和渠道合作伙伴在一种自助服务的环境中接触越来越频繁, 被普遍采用的网络正进一步改变着传统的模式, 各公司都面临着适应这种新现实的选择。

不同的行业, 不同规模的企业, 需要不同的电子商务解决方案, 来满足自身的独特需要。许多大型跨国 IT 企业推出了各种电子商务解决方案, 覆盖企业经营的各个过程, 从供应链管理 (SCM) 到企业资源规划 (ERP), 从客户关系管理 (CRM) 到时下最流行的无线电子商务 (Wireless), 那些经过实践检验成功的解决方案是企业电子商务成功的催化剂, 使企业从内到外加速信息流、物流、资金流的循环, 全面降低经营成本, 开拓全新的市场机会。



第一节 电子商务在中国

一、严寒与火热

似乎有意与“网络的冬天”形成鲜明的对照,2001年,电子商务在国际论坛上的热度不断上升。尤其是在中国,众多国家将电子商务的旗帜在 APEC 的大船上频频招展,明明白白地是在对电子商务的发展前景表示出十二万分的乐观,而这种情绪也在不经意间将怀疑论者统统扫进了“NO”的角落。

电子商务代表着未来贸易的发展方向,任何国家和组织都不可能对之掉以轻心!

2001年10月,亚太经合组织第九次领导人非正式会议发表了作为《领导人宣言》附件之一的《数字 APEC 战略》,指出:“在文莱会议上,我们 APEC 领导人提出了《新经济行动议程》,表明了 APEC 致力于建立数字信息社会的决心。我们要求 APEC 部长们进一步推进该议程的实施,以确保 APEC 成员能从新经济的发展中获益。为此, APEC 成立了 e-APEC 工作组,辅助高官监督和协调 APEC 在新经济领域的工作。e-APEC 工作组在整合 APEC 相关工作的基础上起草了《e-APEC 战略》,制定了发展目标,提出了行动方案,描述了必要的政策环境”。这个重要文件,可以说是2月在北京举行的 APEC 电子商务与无纸贸易高级研讨会上提出的“应通过电子商务的发展将‘数字鸿沟’变成‘数字机会’,使发达成员和发展中成员共同获益”的思想,以及8月在大连召开的“APEC 电子商务工商研讨会”上17个 APEC 成员体就亚太地区电子商务的发展现状及如何进一步推进电子商务的应用进行的广泛交流的成果。

2001年国际上对电子商务的评价,可以用中国外经贸部部长石广生在亚太经合组织电子商务与无纸贸易高级别研讨会上的一句话来概括:“电子商务的兴起,加快了经济贸易全球化的步伐,它不仅将极大地改变经济的增长方式,也将极大地改变世界贸易体制和经济格局。”

中国国家经贸委确定,今后将着重从加强基础性工作、开展试点与制定相关政策法规三方面入手,推进电子商务在中国的发展。

国家经贸委主任李荣融在2002年1月召开的“全国推进流通现代化工作现场会”上表示,电子商务已在中国迅速崛起,众多的信息技术企业、风险投资企业、生产流通企业纷纷开展起电子商务。但总体上看,中国企业互联网应用和电子商务发展的总体水平还比较低,目前尚处于信息发布与交流的初级阶段。针对这种现状,今后政府将以上述三方面为重点推进电子商务的发展。

在基础性工作方面,将重点做好重要标准规范的制定推广和数字流通基础设施的建设,为中小流通企业服务;进一步提高流通基础信息的规范化程度和集约化水平,通过商情、价格等大型数据库的建立和数据挖掘系统的建设,提高流通企业信息资源开发利用水平与效率。

继续开展电子商务的试点工作。今后将在钢材、电子、医药、建材等传统行业中,探索传统产业与电子商务相结合的模式;在粮食、棉花、食糖、有色金属等大宗商品批发市场中



建立专业网络系统,探索有形市场与电子商务相结合的模式;探索连锁企业发展电子商务的模式,以及物流企业与电子商务相结合的模式。

研究制定电子商务发展的相关政策法规,主要涉及流通产业电子商务发展规划、网上销售的相关法规以及各有关部门支持电子商务发展的相关政策。

也许不能说电子商务在我国的火爆现象仅仅是 APEC “中国年”的巧合。2001 年 11 月“欧盟-中国电子商务与电子办公”国际会议(e-EUCHINA)的在京举行便是一个旁证。

显然,作为世界上最大的发展中国家,中国电子商务应用的蓬勃发展,将在给中国的经济发展带来更深刻影响的同时,也为电子商务在世界范围内的应用和发展作出不容忽视的贡献。

联合国贸发会在发表的《2001 年电子商务与发展报告》中预计:“中国将成为世界电子商务的大玩家——与其在国际贸易中取得的巨大成功相称”。

二、乘加入 WTO 东风,外贸电子商务强势发展

我国政府对信息化建设高度重视。中共中央总书记、国家主席江泽民曾明确指出:“四个现代化,哪一化也离不开信息化”。

党的十五届五中全会提出:“大力推进国民经济和社会信息化,是覆盖现代化建设全局的战略举措。以信息化带动工业化,发挥后发优势,实现社会生产力的跨越式发展”。2001 年 8 月,中共中央、国务院决定重新组建国家信息化领导小组,以进一步加强对推进我国信息化建设和维护国家信息安全工作的领导。

2001 年是我国“十五”计划的开局之年,电子商务的发展与应用也在这一年中走上一个台阶。政府逐步实施的建设国家公用经济信息通信网“金桥工程”,对外经贸管理业务的“金关工程”,以电子货币应用为重点启动的、各类卡基础应用系统的“金卡工程”,以及各级政府实施的上网工程,在 2001 年日益发挥出作为中国电子商务发展基础的作用。

目前,由外经贸部牵头实施的国家重点工程——“金关工程”已基本达到国务院所提出的要求,主干网基础建设初步完成。

推动国际电子商务的应用与发展,鼓励外贸企业以此提高自身的综合竞争力,是我国电子商务工作的重点之一。外经贸部在 2001 年 9 月 27 日召开的信息化工作会议上明确提出,外经贸信息化建设的总体目标是:紧紧围绕外经贸工作实际,以促进外经贸业务发展为根本目标,全面提升外经贸信息化水平。到 2010 年以前我国企业电子商务应用赶上世界先进水平。

2001 年 12 月召开的全国外经贸工作会议又一次强调要“加快电子商务发展”。

为加强我国国际电子商务建设的管理、协调、服务、规划,外经贸部于 2001 年 5 月成立国际电子商务管理司,这是我国政府部门中首次设立的专职电子商务管理机构。

2001 年,我国的国际电子商务建设和应用走出一串金色的脚印:

2001 年 3 月 15 日,中国电子口岸的“出口收汇系统”率先在广州地区试运行,它标志着中国电子口岸已开始启用。广州地区 7000 多家有进出口经营权的企业将享受到电子口岸带来的便利,广州因此成为全国最快建成电子口岸的区域之一。

2001 年 6 月 20 日,西藏外经贸厅经过中国国际电子商务网正式签发出第一份纺织品出口许可证。至此,我国除台湾省、香港地区、澳门地区以外的所有省级外贸管理机构已全部实现纺织品配额管理信息化、电子化与网络化。

2001 年 7 月 21 日,中国国际电子商务中心完成电子招标二期工程,实现了包括配额招

