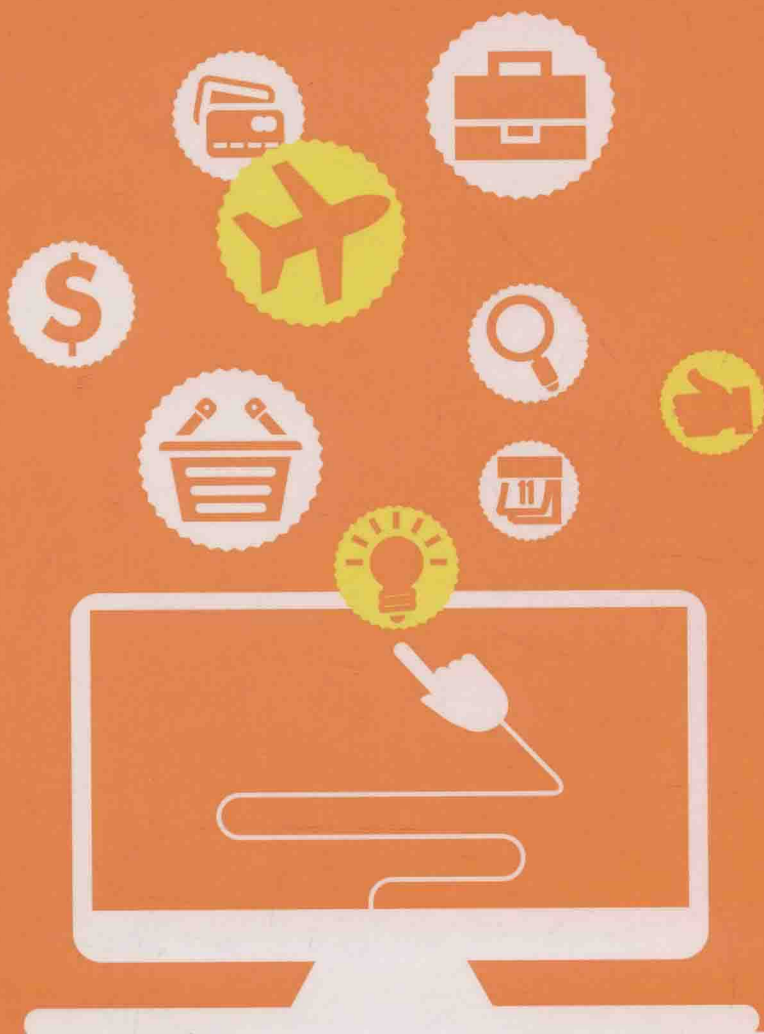


高等院校电子商务职业细分化创新型规划教材

ECETC | 电子商务从业人员培训考试认证项目指定教材



电子商务 理论与实务

第2版

胡令 毛宁◎主编 盛希林 陈莎 喻文丹 熊尚彦◎副主编

电商基础知识为主，配合电商初步技能的操作
内容新颖，新增移动电商、跨境电商等新内容
易教易学，“学、用、做、评”一体化

 中国工信出版集团

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

高等院校电子商务职业细分化创新型规划教材

ECETC | 电子商务从业人员培训考试认证项目指定教材



电子商务 理论与实务

第2版

胡令 毛宁◎主编 盛希林 陈莎 喻文丹 熊尚彦◎副主编

人民邮电出版社

北京

图书在版编目 (C I P) 数据

电子商务理论与实务 / 胡令, 毛宁主编. -- 2版

. -- 北京 : 人民邮电出版社, 2017. 1

高等院校电子商务职业细分化创新型规划教材

ISBN 978-7-115-44360-1

I. ①电… II. ①胡… ②毛… III. ①电子商务—高等学校—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第319771号

内 容 提 要

本书以培养学生的电子商务基础知识和初步技能为核心, 以工作过程为导向, 以电子商务相关基础知识为主, 配合电子商务初步技能的操作, 详细介绍了电子商务的发展与应用、电子商务模式、电子商务技术基础、电子支付与结算、电子商务物流、网络营销、网络客户服务、电子商务法律法规、电子商务发展热点应用等内容。

本书采用项目教学的方式组织内容, 书中项目均来源于企业的典型案例。本书主要内容包括 9 个项目, 每个项目都由项目情境引入、项目任务书、具体任务和项目总结 4 部分组成, 每个任务都由任务描述、相关知识、任务实施、任务评价、知识拓展和同步拓展 6 部分组成。通过知识学习和任务操作, 学生不仅能够掌握电子商务理论知识, 而且能够初步掌握电子商务操作的方法, 为进一步学习电子商务专业课程奠定基础。

本书可作为高等职业院校及应用型本科电子商务、市场营销、国际贸易和工商管理等相关专业电子商务课程的教学用书, 也可供相关从业人员和有兴趣的人员学习和参考。

-
- ◆ 主 编 胡 令 毛 宁
副 主 编 盛希林 陈 莎 喻文丹 熊尚彦
责任编辑 刘 琦
执行编辑 朱海昀
责任印制 焦志炜
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京鑫正大印刷有限公司印刷
- ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 17.25 2017 年 1 月第 2 版
字数: 388 千字 2017 年 1 月北京第 1 次印刷
-

定价: 45.00 元

读者服务热线: (010)81055256 印装质量热线: (010)81055316
反盗版热线: (010)81055315

第2版 前言

FOREWORD



电子商务作为网络化、信息化的新型经济活动,正在以前所未有的速度迅猛发展,已经成为国民经济的重要组成部分。互联网时代下的电子商务模式让我们的生活和工作变得更加方便快捷、灵活自如:要么电子商务,要么无商可务。因此,作为 21 世纪的年轻人,我们有必要对电子商务领域的有关知识和基础技能进行一个全面的了解。

本书按照项目情境引入、项目任务书、任务描述、相关知识、任务实施、任务评价、知识拓展、同步拓展和项目总结的体系结构编写,分别从电子商务的初步认识与应用、电子商务模式分析、电子商务技术基础、电子支付与网上银行、电子商务与物流、网络营销、网络客户服务与管理、电子商务法律和电子商务发展热点应用这 9 个方向进行阐述,在遵循一般电子商务交易流程的基础上略有变通。通过知识学习和任务操作,学生不仅能够掌握电子商务理论知识,而且能够初步掌握电子商务操作的方法,为进一步学习电子商务专业课程奠定基础。

本书的编写具有以下特色。

1. 突出“理实一体”的教学理念。本书主要作为高职及应用型本科电子商务专业的教材,因此密切配合高职和应用型本科院校人才培养模式的要求,以及重视技能操作的学习特点,拓宽电子商务专业知识面,及时增加最新内容,体现科技发展需求和时代特征,突出学生创新精神、实践能力和综合能力的培养。

2. 增强实用性。编者在本书的编写过程中力求做到理论联系实际,学以致用,注重保持教材概念清楚、内容精炼、易教易学的特色,每个项目均列出应掌握的技能要求。教材力求图文并茂、可读性强。书中步骤清晰,着重分析和应用,便于学生学习、提高。

3. 缩短教学时间,增加学生操作时间。本书在保证清晰介绍基本概念、基本原理和基本分析方法的前提下,力求精选内容,根据高职及应用型本科院校学生知识层次的需要,简化理论分析,注重知识拓展与应用,每部分均增加了任务实施与评价,强化学生的操作能力。

4. 设置知识拓展与同步拓展。每个项目均附有“知识拓展”“同步拓展”和“项目总结”,一方面可以拓宽学生的知识面,对开拓学生的眼界与思维具有引导作用;另一方面用于整理每个项目的知识点以帮助学生总结,同时对学生学完各个项目后应掌握的理论知识与实践技能提出明确要求,对学生学习具有一定的指导意义。

5. 设置网络客服的内容。书中从管理的高度,体现客户服务对电子商务的重要性,这在电子商务教材中尚属首例。

本书的第 1 版自 2013 年出版以来,受到国内许多高职院校和社会各界读者的支持与厚爱,特别是教材内容的实用性、体例的新颖性,得到了专业教师和学生的好评。近年来,电子商务这一行业发展又跃上一个新台阶,“互联网+”的步伐不断加快。电子商务的理论与实践又有了许多新的进展,为跟进行业发展的步伐,跟踪学科发展的方向,适应社会经济发展与教学的需要,我们重新对本书进行了全面细致的修订。

第 2 版保留了第 1 版的优势和特点,保持了原书的结构体系,微调了部分章节的知识内容,修改更新了相关的数据和素材,适当增加了电子商务方面的新知识,力求使本书能更好地反映当今电子商

FOREWORD

前言

务飞速发展的趋势和日新月异的应用成果。在第 2 版的修订中，编者主要注意了以下几个方面。

1. 引用电子商务最新知识，删除或更新相关数据，修订相关阅读拓展素材。
2. 增加了电子商务的最新应用的内容，突出介绍了“互联网+”背景下快速发展的移动电商与跨境电商两种热门应用，并将之独立作为一个项目进行专项介绍。
3. 对第 1 版课后任务实施部分内容进行了筛选和拓展，使实训任务的技能训练要求更贴近电子商务企业实际。

本书的参考学时为 64~72 学时，建议采用理论实践一体化教学模式，各项任务的参考学时见下面的学时分配表，具体时间可结合各校实际自行调整。

学时分配表

项目	课程内容	学时
项目一	电子商务的初步认识与应用	6
项目二	电子商务模式分析	8~10
项目三	电子商务技术基础	8~10
项目四	电子支付与网上银行	8
项目五	电子商务与物流	6
项目六	网络营销	10~12
项目七	网络客户服务与管理	6
项目八	电子商务法律	6
项目九	电子商务发展热点应用	6~8
课时总计		64~72

本书由胡令、毛宁任主编，盛希林、陈莎、喻文丹、熊尚彦任副主编。具体编写分工为：湖南信息学院的胡令编写了项目一、项目二、项目六、项目七，毛宁改编了项目八，盛希林改编了项目四，陈莎改编了项目五，熊尚彦改编了项目三，长沙师范学院的喻文丹编写了项目九。

本书在修订过程中得到了湖南省教育厅“基于 O2O 理念的应用型本科电子商务专业‘多维’实践教学体系构建与实施”（文件编号，湘教通〔2015〕291 号；序号，652）普通高等学校教学改革研究立项项目的资助，其中的新增内容与许多实训任务大部分是该项目的阶段成果之一。

本书的修订得到了众多专家和用书教师的指点，也得到了湖南信息学院白秦川副校长的悉心指导，在此向各位表示诚挚的谢意。衷心希望能继续得到各位读者的批评指正，我们会努力将本书及配套资料进一步更新和完善，以回报各位的厚爱。谢谢！

编者

2016 年 11 月



01

项目一 电子商务的初步认识与应用 1

项目情境引入.....	1
项目任务书.....	2
任务一 初识电子商务.....	2
一、任务描述.....	2
二、相关知识.....	2
(一) 电子商务的含义.....	2
(二) 电子商务的特点.....	3
(三) 电子商务的分类.....	4
(四) 电子商务的功能.....	6
三、任务实施.....	7
四、任务评价.....	8
五、知识拓展.....	8
六、同步拓展.....	13
任务二 电子商务的发展与应用.....	13
一、任务描述.....	13
二、相关知识.....	14
(一) 电子商务的起源与发展.....	14
(二) 我国电子商务的发展趋势.....	15
(三) 电子商务的应用.....	17
三、任务实施.....	20
四、任务评价.....	21
五、知识拓展.....	21
六、同步拓展.....	25
项目总结.....	25

CONTENTS

02

项目二 电子商务模式分析26

① 项目情境引入.....26

② 项目任务书.....27

③ 任务一 B2B交易模式分析27

一、任务描述.....27

二、相关知识.....28

（一）B2B交易模式概述.....28

（二）B2B交易模式的类型.....28

（三）B2B电子商务网站的盈利模式.....31

三、任务实施.....32

四、任务评价.....33

五、知识拓展.....33

六、同步拓展.....37

④ 任务二 C2C交易模式分析37

一、任务描述.....37

二、相关知识.....38

（一）C2C交易模式概述.....38

（二）C2C电子商务网站的盈利模式.....39

（三）C2C模式的交易流程.....40

三、任务实施.....47

四、任务评价.....48

五、知识拓展.....49

六、同步拓展.....51



任务三 B2C交易模式分析	51
一、任务描述	51
二、相关知识	51
(一) B2C交易模式概述	51
(二) B2C交易模式的分类	53
(三) B2C模式的交易流程	54
三、任务实施	55
四、任务评价	56
五、知识拓展	57
六、同步拓展	59
任务四 其他电子商务模式	59
一、任务描述	59
二、相关知识	59
(一) B2M交易模式	59
(二) B2G交易模式	59
(三) G2C交易模式	60
(四) B2B2C模式和B2C2C模式	60
(五) O2O模式与M2C模式	60
三、任务实施	63
四、任务评价	64
五、知识拓展	65
六、同步拓展	71
项目总结	75

项目三 电子商务技术基础 76

① 项目情境引入 76

② 项目任务书 76

③ 任务一 计算机网络基础 77

一、任务描述 77

二、相关知识 77

(一) 计算机网络的含义 77

(二) 计算机网络的历史 77

(三) 计算机网络的分类 79

(四) 计算机网络协议 87

三、任务实施 89

四、任务评价 92

五、知识拓展 92

六、同步拓展 95

④ 任务二 互联网的使用 95

一、任务描述 95

二、相关知识 95

(一) IP地址 95

(二) 域名 96

(三) 互联网的连接 98

(四) 浏览器的使用 100

(五) 搜索引擎的使用 100

三、任务实施 102



四、任务评价	103
五、知识拓展	104
六、同步拓展	107

项目总结	107
-------------	-----

04

项目四 电子支付与网上银行	108
----------------------	-----

项目情境引入	108
---------------	-----

项目任务书	108
--------------	-----

任务一 认识电子支付工具	109
---------------------	-----

一、任务描述	109
二、相关知识	109
(一) 电子支付	109
(二) 网上支付	110
(三) 电子支付工具的类型	110
三、任务实施	118
四、任务评价	119
五、知识拓展	120
六、同步拓展	121

任务二 网上银行的使用	121
--------------------	-----

一、任务描述	121
二、相关知识	122
(一) 网上银行的定义	122
(二) 网上银行的主要模式	122
(三) 网上银行的主要特点	122

CONTENTS

(四) 网上银行的功能	123
(五) 网上银行的业务	123
(六) 我国网上银行举例	124
(七) 网上银行购物举例	127
三、任务实施	131
四、任务评价	131
五、知识拓展	132
六、同步拓展	133
④ 项目总结	133

05

项目五 电子商务与物流 134

④ 项目情境引入	134
④ 项目任务书	134
④ 任务一 认识电子商务物流	135
一、任务描述	135
二、相关知识	135
(一) 现代物流的基本概念	135
(二) 电子商务物流的基本概念	137
(三) 理解电子商务与物流的关系	142
三、任务实施	144
四、任务评价	144
五、知识拓展	145
六、同步拓展	147
④ 任务二 电子商务企业物流模式的比较	147

目录 — CONTENTS



一、任务描述	147
二、相关知识	148
(一) 自营物流模式	148
(二) 第三方物流模式	149
(三) 物流联盟	151
三、任务实施	151
四、任务评价	151
五、知识拓展	152
六、同步拓展	155
任务三 电子商务企业物流模式的选择	155
一、任务描述	155
二、相关知识	155
(一) 物流对企业的影响程度	156
(二) 企业经营物流的能力	156
三、任务实施	157
四、任务评价	157
五、知识拓展	157
六、同步拓展	160
项目总结	160
06 项目六 网络营销	161
项目情境引入	161
项目任务书	161
任务一 认识网络营销	162

CONTENTS

一、任务描述	162
二、相关知识	162
(一) 网络营销的定义	162
(二) 网络营销的特点	163
(三) 网络营销的功能	163
(四) 网络营销与传统营销的区别	165
三、任务实施	166
四、任务评价	166
五、知识拓展	167
六、同步拓展	170
任务二 网络市场调研	170
一、任务描述	170
二、相关知识	170
(一) 网络市场调研的定义	170
(二) 网络市场调研的特点	170
(三) 网络市场调研的方法	171
(四) 网络市场调研的实施	172
三、任务实施	173
四、任务评价	174
五、知识拓展	175
六、同步拓展	176
任务三 网络营销方法选择	177
一、任务描述	177
二、相关知识	177
(一) 网络营销策略	177
(二) 网络营销常用工具	179



(三) 网站推广的方法.....	180
三、任务实施.....	182
四、任务评价.....	182
五、知识拓展.....	182
六、同步拓展.....	183
④ 项目总结.....	183

07

项目七 网络客户服务与管理..... 184

④ 项目情境引入.....	184
④ 项目任务书.....	184
④ 任务一 认识网络客户服务.....	185
一、任务描述.....	185
二、相关知识.....	185
(一) 网络客户服务的内涵与特点.....	185
(二) 客户服务的目标.....	190
(三) 客户服务的分类.....	190
(四) 客户服务职责与客服人员素质要求.....	191
(五) 客户管理.....	192
三、任务实施.....	192
四、任务评价.....	193
五、知识拓展.....	194
六、同步拓展.....	198
④ 任务二 网络客户服务方法与技巧.....	198
一、任务描述.....	198

CONTENTS

二、相关知识	198
(一) 网上顾客服务的主要形式	199
(二) 网络客户服务的程序	204
三、任务实施	207
四、任务评价	208
五、知识拓展	208
六、同步拓展	210
④ 项目总结	212

08

项目八 电子商务法律213

④ 项目情境引入	213
④ 项目任务书	213
④ 任务一 认识电子商务法及其意义	214
一、任务描述	214
二、相关知识	214
(一) 电子商务活动中常见的法律问题	214
(二) 电子商务对传统法律的挑战以及电子商务法产生的必然性	216
(三) 电子商务法的概念和特性	217
(四) 电子商务法的作用	218
三、任务实施	219
四、任务评价	219
五、知识拓展	219
六、同步拓展	222

目录 — CONTENTS



❏ 任务二 电子商务中的法律问题解析	223
一、任务描述	223
二、相关知识	224
(一) 电子合同	224
(二) 电子签名与电子认证服务法律制度	225
(三) 网络广告的法律规制	227
(四) 电子商务知识产权保护	229
(五) 电子商务中隐私权的保护	233
(六) 消费者权益保护	235
三、任务实施	238
四、任务评价	239
五、知识拓展	239
六、同步拓展	240
❏ 项目总结	241

09

项目九 电子商务发展热点应用 242

❏ 项目情境引入	242
❏ 项目任务书	243
❏ 任务一 移动电子商务	243
一、任务描述	243
二、相关知识	244
(一) 移动电子商务的定义	244
(二) 移动电子商务的特点	244
(三) 移动电子商务与传统电子商务的区别	245

CONTENTS

(四) 移动电子商务的应用.....	245
三、任务实施.....	250
四、任务评价.....	250
五、知识拓展.....	251
六、同步拓展.....	252
任务二 跨境电子商务	252
一、任务描述.....	252
二、相关知识.....	252
(一) 跨境电子商务的定义.....	252
(二) 跨境电子商务的特点.....	253
(三) 跨境电子商务与传统外贸的区别.....	254
(四) 跨境电子商务平台.....	254
三、任务实施.....	256
四、任务评价.....	258
五、知识拓展.....	258
六、同步拓展.....	260
项目总结	260