



“互联网+”
商科系列

INTERNET+ E-BUSINESS

互联网电子商务

王志文 于 泳 主 编
王 尧 姜 莹 副主编



“互联网
商科”系列

互联网电子商务

王志文 于 泳 主 编
王 尧 姜 莹 副主编

中央广播电视大学出版社 · 北京

图书在版编目 (CIP) 数据

互联网电子商务/王志文, 于泳主编. —北京: 中央广播电视大学出版社, 2016. 11

(“互联网+商科”系列)

ISBN 978-7-304-08167-6

I. ①互… II. ①王… ②于… III. ①电子商务—网络营销

IV. ①F713.365.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 258001 号

版权所有, 翻印必究。

“互联网+商科”系列

互联网电子商务

HULIANWANG DIANZI SHANGWU

王志文 于 泳 主 编

王 尧 姜 莹 副主编

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 营销中心 010-66490011

总编室 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

策划统筹: 杨孝堂 李 朔

版式设计: 黄 晓

策划编辑: 窦思佳

责任校对: 宋亦芳

责任编辑: 苏雪莲

责任印制: 赵连生

印刷: 北京博图彩色印刷有限公司

版本: 2016 年 11 月第 1 版

2016 年 11 月第 1 次印刷

开本: 787 mm × 1092 mm 1/16

印张: 20.25 字数: 367 千字

书号: ISBN 978-7-304-08167-6

定价: 39.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

是思维习惯和行为习惯。如今,互联网已不再是简单的工具,它正在成为人类一切生活和生产发展的重要组成部分。

总主编：刘 臣 张生太 宁连举

编委：（按姓氏笔画排序）

于泳 王尧 王鑫 王志文

刘茜 孙建国 杨萌柯 肖朔晨

张 斌 张长路 张文松 张永云

周晓光 郝宏兰 姜莹 贾铁刚

总序

Prologue

从阿帕网、TCP/IP 交换协议、万维网，到智能手机开启的移动互联网，互联网在不断前行与变革的进程中，潜移默化地影响和改变着人们的工作和生活方式，以及思维习惯和行为习惯。如今，互联网已不再是简单的工具，它正逐步成为人类社会生活和生产发展的重要组成部分。

2015 年 3 月 5 日，国务院总理李克强在十二届全国人大三次会议上提出，国家要制定“互联网+”战略；在 10 天之后，即 3 月 15 日的记者招待会上，李克强总理再次提到“让中国经济站在‘互联网+’的风口”。由此，“互联网+”已不再是一个简单的概念，也不仅仅是互联网企业或传统产业的愿景，而是上升到了国家战略层面。“互联网+”国家战略将使互联网成为国民经济的一大新引擎，对整个社会的经济、文化、教育和资源等方方面面产生深远的影响。

“互联网+”的核心是融合。就“互联网+教育”而言，有可能是利用一张网、一个终端，以及微课、慕课、翻转课堂、手机课堂等这些新颖的教学方式改变一所学校、一位老师、一间教室的传统教学方式，也有可能是学习者不受时间、地点的制约学习自己需要的课程、选择就读的学校；就“互联网+产业”而言，不是将互联网与传统产业进行简单的机械相加，而是利用互联网技术、方法和思维去改造和优化传统产业的研发、生产、物流、信息、人力、营销等各个方面，以实现降低成本，提高效率、效益的根本目的。

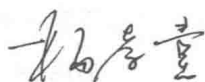
在“互联网+”背景下，为了满足广大莘莘学子、相关研究人员及从业人员的学习需求，中央广播电视大学出版社组织学科知名学者和行业资深专家，共同开发了“互联网+商科”系列丛书，该系列丛书配有丰富的全媒体资源包，主要具有如下特点：

(1) 权威性。该系列丛书的编著者均为国内的知名学者、重点高校的商科教授，以及在商科领域具有多年实际工作经验的专业人士。该系列丛书取材于国家自然科学基金项目及教育部人文社会科学规划基金项目课题或研究成果。

(2) 前瞻性。该系列丛书中所表达的观点、论述的知识点、列举的案例，展现了“互联网+商科”领域最新的理论和学术主张。

(3) 立体化。该系列丛书以全媒体资源包的形式呈现。全媒体资源与纸质图书相配套，读者通过手机、Pad 扫描纸质图书上的二维码，可以获得教学视频、拓展阅读、配套课件、测试题等内容丰富的增值服务。

该系列丛书内容新颖、实用性强。无论您是在校学生，还是职场人士，相信该系列丛书都将对您大有帮助。



2016 年 10 月

前言

Preface

“互联网+”代表一种新的经济形态，即充分发挥互联网在生产要素配置中的优化和集成作用，将互联网的创新成果深度融合进经济社会各领域中，提升实体经济的创新力和生产力，形成广泛的以互联网为基础设施和实现工具的经济发展新形态。2015年3月5日，在第十二届全国人民代表大会第三次会议上，国务院总理李克强在《政府工作报告》中多次强调电子商务，提出要“鼓励电子商务创新发展”。之后，各级政府相继制订“互联网+”行动计划，引导经济发展。“互联网+”是一个很综合的概念，是未来中国经济发展的最重要的引擎。随着移动互联网的广泛应用，电子商务在企业之间的纽带作用越来越重要。与此同时，网购在城乡居民的经济生活中扮演了不容忽视的角色。

《互联网电子商务》以互联网现有发展和可预见的未来为背景，全书分为四篇：互联网电子商务导论、互联网电子商务的技术基础、互联网电子商务模式、互联网电子商务应用实务。全书由12章组成，从电子商务的基本概念出发，探讨了电子商务的基本模式、技术基础、商务模式和应用实务等内容。每章以“开篇案例”为导引，理论阐述系统、全面；每章内容之后，设置了“本章小结”“思考与应用”等模块，以期巩固所学知识，启发读者思考。此外，本书还配有PPT和题库等资料，以方便读者学习。

本书的特色如下：具有坚实的理论基础，关注今天和明天的技术。借用传统商业中的基本概念，从网络基础、经济学、管理学以及营销、物流和信息系统等方面诠释了电子商务的内涵及其经营管理。聚焦现实世界中的企业，全面讨论了现有互联网环境的深刻变化，详细阐述了现代互联网技术，以及这一领域未来的服务质量、保障水平等。每章都引用了相关电子商务研究的经典著作、最新研究成果和分析资

料，特别关注与电子商务相关的社会问题和法律问题，研究了电子商务中的道德问题，同时分析了各级监管部门的最新政策动向，及其可能对电子商务环境产生的潜在影响。本书“实践训练”以二维码或网站的形式给读者明确的路径，强化实践能力，以达到实训效果。

本书内容新颖、结构清晰、实用性强，可作为高等院校管理、金融、电子商务、营销及物流等专业的教学用书，同时可供相关研究人员、从业人员阅读参考，亦可供企事业单位培训使用。

本书由沈阳师范大学王志文教授和鞍山师范学院于泳副教授担任主编，沈阳师范大学王尧副教授和姜莹老师担任副主编。具体分工如下：第1章、第2章、第9章由王志文编写；第3章、第4章由王尧编写；第5章、第6章、第7章、第8章由于泳编写；第10章、第11章、第12章由姜莹编写。王志文教授负责全书结构的安排和统稿。

由于编者水平有限，书中难免存在不足之处，恳请专家不吝赐教，请读者来函指正，以期修改完善。

编 者

2016年8月16日于沈阳

目 录

Contents

第 I 篇 互联网电子商务导论 1

第 1 章 互联网思维带来的商业变革	3
1.1 互联网的含义与发展历程	5
1.2 互联网时代的新思维	8
1.3 互联网技术带来的商业模式变革	9
1.4 互联网时代的经营策略	12
1.5 “互联网 +” 及其特征	14
第 2 章 电子商务概述	22
2.1 电子商务的含义、特征及演进	24
2.2 电子商务的商业模式	32
2.3 电子商务的功能	34
2.4 电子商务的实现方式和实现平台	36

第 II 篇 互联网电子商务的技术基础 41

第 3 章 电子商务网站规划与维护	43
3.1 电子商务网站规划概述	44

3.2	电子商务网站规划	47
3.3	电子商务网站建设	65
3.4	电子商务网站维护	70
第4章 电子商务安全		81
4.1	电子商务安全概述	83
4.2	电子商务安全技术	87
4.3	电子商务安全协议	96
第5章 电子支付系统		101
5.1	电子支付概述	103
5.2	电子支付工具	105
5.3	第三方支付	113
5.4	移动支付	120
5.5	网上银行	128

第Ⅲ篇 互联网电子商务模式 135

第6章 B2B 电子商务		137
6.1	B2B 电子商务的含义、特点及优势	139
6.2	B2B 电子商务模式类型	141
6.3	B2B 电子商务的交易流程与盈利模式	144
6.4	国内典型的 B2B 电子商务网站	147
第7章 B2C 电子商务		159
7.1	B2C 电子商务的含义、特点及优势	161
7.2	B2C 电子商务模式类型	164
7.3	B2C 电子商务企业类型	168

7.4 B2C 电子商务的业务流程	170
7.5 B2C 电子商务的盈利模式	171
7.6 典型 B2C 电子商务案例分析	174
第8章 C2C 电子商务	182
8.1 C2C 电子商务的含义与特点	184
8.2 C2C 电子商务的运作模式与交易流程	186
8.3 C2C 电子商务的盈利模式	191
8.4 C2C 电子商务案例分析	193
第9章 移动电子商务	200
9.1 移动电子商务概述	202
9.2 移动电子商务相关技术	209
9.3 移动电子商务的主要业务形式	212
9.4 移动电子商务产业链	225

第IV篇 互联网电子商务应用实务 231

第10章 网络零售	233
10.1 网络零售概述	235
10.2 网络零售业对传统零售业的影响	238
10.3 网络零售的产品类别	245
10.4 网络零售存在的问题及应采取的对策	248
第11章 网络营销与广告	254
11.1 网络营销概述	255
11.2 网络广告	268
11.3 网络营销策略	275

第 12 章 订单履行与物流配送	288
12.1 订单履行概述	290
12.2 网络订单与物流配送	296
12.3 退货处理与客服支持	301
参考文献	307



微视频：课程概述

第 1 篇 互联网电子商务导论



第1章

互联网思维带来的 商业变革

学习目标

- 了解互联网的发展带来哪些新思维；
- 掌握“互联网+”的基本范畴；
- 认知互联网技术带来的商业模式变革。

开篇案例

“互联网+”时代电子商务开启新发展

国际在线报道（记者顾文俊）：首次现身第十二届全国人民代表大会第三次会议《政府工作报告》的“互联网+”概念，当下愈发炙手，而《政府工作报告》中屡次强调的电子商务行业，近日率先推出“电子商务+”这一全新概念，引发业内外广泛关注。

据悉，“电子商务+”这一充满想象空间的行业前瞻性概念，系由中国电子商务行业权威代表——中国电子商务创新发展峰会组委会首次提出。同时，2015中国电子商务创新发展峰会将在5月7—8日于贵阳隆重召开，与会者将围绕“拥抱电子商务+”创新主题展开行业深度讨论。

众所周知，中国第一部真正意义上的电子商务法即将出台。值此前夕，峰会特设电子商务立法分论坛，聚拢中国电子商务立法、执法、研究及行业实操等各领域代表共同发起电子商务立法问题的标杆性探讨。此外，李克强总理在《政府工作报告》中重点强调的“鼓励电子商务创新发展”“加快电子商务等新议题谈判”，单独强调的“跨境电商”等重要问题都将作为峰会分论坛的重要议题。

“互联网+”是对创新2.0时代的新信息技术与创新2.0相互作用、共同演化推进经济社会发展新形态的高度概括。电子商务正在成为中国乃至世界经济社会发展的强大引擎。据本届峰会组委会相关负责人介绍，“互联网+”将开启互联网新纪元，政府已着手制订“互联网+”行动计划，在这样的新形势下，组委会代表行业率先提出“电子商务+”概念，重点聚焦“电子商务+消费”“电子商务+投资”“电子商务+出口”“电子商务+乡村”等新兴趋势。本届创新发展峰会将全力拥抱“电子商务+”，深度讨论传统行业升级新业态，对话产业创新新方向，推动以电子商务为基础的全球经济、各行业的跨界融合。

互联网蓬勃发展背景下的中国电子商务创新发展峰会为国家级重点行业峰会之一，业已成功举办两届，影响力与日俱增。2015中国电子商务创新发展峰会保持高水准并精益求精，秉承国家发展和改革委员会、海关总署、国家工商总局、国家质检总局、国家邮政局、国家标准委等多个国家部委联合指导，中国网络电视台、贵阳市人民政府共同主办。

届时，中国电子商务及其相关领域权威行业协会、行业代表、知名专家，包括阿里

巴巴、京东、当当等在内的国内顶级电商平台和企业的负责人，以及雷军、张朝阳、马云等这些耳熟能详的中国互联网中坚人物将悉数到场。2015年中国电子商务创新发展峰会还将首次开启表彰“2014年度为中国电商事业发展有突出贡献力量的优秀企业及个人”，并将举办盛大颁奖典礼，从而将创新发展峰会推向高潮。

资料来源：<http://gb.cri.cn/42071/2015/04/17/>。编辑时有改动。

1.1 互联网的含义与发展历程

1.1.1 互联网的含义

互联网是指将两台计算机或者两台以上的计算机终端、客户端、服务端通过计算机信息技术的手段互相联系起来的結果。通过它，人们可以与远在千里之外的朋友相互发送邮件、共同完成一项工作、共同娱乐。互联网的网络，即广域网、局域网和单机按照一定的通信协议组成的国际计算机网络。

互联网、因特网、万维网三者的关系是：互联网包含因特网，因特网包含万维网。凡是能彼此通信的设备组成的网络就叫互联网。所以，即使仅有两台设备，不论用何种技术使它们彼此通信，也叫互联网。国际标准的互联网写法是 `internet`，字母 `i` 一定要小写！因特网是互联网的一种，它可不是仅由两台设备组成的互联网，而是由上千万台设备组成的互联网。因特网使用 TCP/IP 协议让不同的设备可以彼此通信。但使用 TCP/IP 协议的网络并不一定是因特网，一个局域网也可以使用 TCP/IP 协议。判断自己接入的是否是因特网，首先要看自己的计算机是否使用了 TCP/IP 协议，其次要看是否拥有公网地址（指所有私网地址以外的地址）。国际标准的因特网写法是 `Internet`，字母 `I` 一定要大写！

因特网是基于 TCP/IP 协议实现的。TCP/IP 协议由很多协议组成，不同类型的协议又被放在不同的层，其中，位于应用层的协议就有很多，如 FTP、SMTP、HTTP。只要应用层使用的是 HTTP 协议，就称为万维网（World Wide Web）。之所以在浏览器中输入百度网址时，人们能看见百度网提供的网页，就是因为个人浏览器和百度的服务器之间使用的是 HTTP 协议。

互联网的接入方式如下：①PSTN（public switched telephone network，公共交换电话网）