

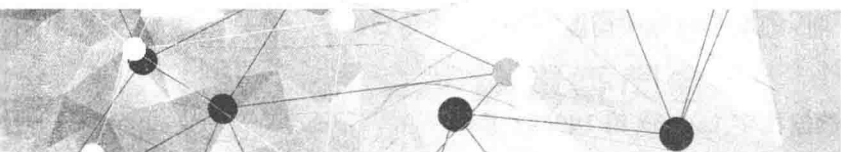
跨境电子商务实训系列

Kuajing Dianzi Shangwu Pingtai
Xuanze yu Yuning Fangzhen Shiyao Jiaocheng

跨境电子商务平台 选择与运营仿真实验教程

段文奇 / 主 编
郭露桑 谢洁莉 马艳丽 / 副主编

跨境电子商务实训系列



Kuajing Dianzi Shangwu Pingtai
Xuanze yu Yunying Fangzhen Shiyen Jiaocheng

跨境电子商务平台 选择与运营仿真实验教程

段文奇 / 主 编

郭露桑 谢洁莉 马艳丽 / 副主编



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

跨境电子商务平台选择与运营仿真实验教程/段文奇

主编. —杭州: 浙江大学出版社, 2016. 7(2017. 2 重印)

ISBN 978-7-308-15004-0

I. ①跨… II. ①段… III. ①电子商务—商业企业管理—中国—教材 IV. ①F724. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 190621 号

跨境电子商务平台选择与运营仿真实验教程

段文奇 主编

丛书策划 朱 玲

丛书主持 曾 熙

责任编辑 曾 熙

责任校对 杨利军 秦 瑕

封面设计 春天书装

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州林智广告有限公司

印 刷 富阳市育才印刷有限公司

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 19.5

字 数 310 千

版 次 2016 年 7 月第 1 版 2017 年 2 月第 2 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-15004-0

定 价 39.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行中心邮购电话: (0571) 88925591; <http://zjdxcs.tmall.com>

跨境电子商务实训系列

编辑委员会

主 任：孙 洁

编 委：潘 蕾 施章清 郑文哲 段文奇

黄海斌 冯潮前 邹益民 陈素芬

赫晶晶 曹清玮 徐 燕 许德武

张俊岭 赵 培 包中文

总 序

跨境电子商务是围绕国家“一带一路”“中国制造”等战略的贸易产业新模式,是中国商品实现全球市场“贸易通”的重要路径,是“互联网+”助力传统贸易转型的具体形式,国务院总理李克强多次强调要大力发展跨境电子商务。当今经济社会,跨境电子商务人才奇缺,优秀的跨境电子商务人才可以说是一将难求。然而,高校在跨境电子商务人才培养方面存在的一个重要问题是缺乏系统性的跨境电子商务系列实训教材,导致高校跨境电子商务实践教学无法满足经济社会的需求。

浙江师范大学文科综合实验教学中心是国家级实验教学示范中心,紧跟国家经济发展战略的重点领域,对接以义乌为中心的浙中区域经济发展特色,在全国领先将跨境电子商务虚拟仿真实验教学作为学校实验教学的重点新兴发展领域,成立了跨境电子商务虚拟仿真实验教学分中心。中心与义乌的中国小商品城集团股份有限公司、阿里巴巴全球速卖通、浙江金义邮政电子商务示范园、金华跨境通等企业开展深度校企合作。中心组织师资团队对跨境电子商务行业领域开展了广泛的调研,明确了跨境电子商务人才所需具备的基本技能与专业技能,并针对这些技能开发跨境电子商务实训系列教材,从而为提高高校跨境电子商务人才培养的教学,尤其是实验教学起到促进作用。

跨境电子商务实训系列教程既可以作为高校电子商务、国际贸易、市场营销等专业的相关实践类课程或理论与实践相结合课程教学的参考教材,也可以作为

跨境电子商务从业人员培训或自学的参考教材。计划出版的跨境电子商务实训系列教程全套共 15 本,第一期已完成出版的实验教程有 7 本,分别为:《跨境电子商务平台选择与运营仿真实验教程》(段文奇主编)、《跨境电子商务支付与结算实验教程》(冯潮前主编)、《国际贸易实务仿真模拟实验教程》(徐燕主编)、《物流与供应链虚拟仿真实验》(曹清玮主编)、《电子商务基础实验教程》(黄海滨主编)、《网页设计与制作实验教程》(许德武主编)、《数据库技术与应用实验教程》(张俊岭主编)。第二期将继续推进出版的实验教程有 8 本,分别为:《跨境电子商务运营数据分析与优化实验教程》《跨境网络营销与推广仿真实验教程》《B2C 跨境电子商务运营决策与流程仿真实验教程》《B2B 跨境电子商务国际物流仿真实验教程》《义乌购出口跨境电子商务运营实操教程》《进口跨境电子商务运营实操教程》《程序设计实验教程》《移动电子商务开发实验教程》。

跨境电子商务实训系列教程的出版是浙江师范大学跨境电子商务虚拟仿真实验教学中心师资团队集体智慧的结晶,本人作为这套系列教程体系的设计者和组织者,对大家的辛勤付出深表敬意。教材出版过程中还得到了浙江师范大学实验室管理处林建军处长、潘蕾副处长,浙江师范大学经济与管理学院郑文哲教授、包中文主任,浙江大学出版社金更达编审、朱玲编辑等出版社工作人员的大力支持,在此一并感谢。

跨境电子商务虚拟仿真实验教学中心主任 孙洁

2015 年 7 月 6 日

目录

上篇 跨境电子商务平台的分析与选择

第一章 跨境电子商务概述 / 3

- 第一节 跨境电子商务的基本概念 / 4
- 第二节 跨境电子商务的发展 / 9
- 第三节 跨境电子商务的主要类型 / 14
- 第四节 全球电子商务发展现状 / 15

第二章 跨境电子商务的经营策略 / 25

- 第一节 跨境电商的商业模式 / 26
- 第二节 跨境电商的市场定位 / 26
- 第三节 跨境电商的供应链管理 / 28
- 第四节 跨境电商的品牌构建 / 35
- 第五节 跨境电商的支付方案 / 41
- 本章实训：跨境电子商务的经营策略 / 46

第三章 主要跨境电子商务平台分析 / 48

- 第一节 阿里巴巴国际站：<http://www.alibaba.com> / 49
- 第二节 中国制造网国际站：<http://www.made-in-china.com> / 54

- 第三节 敦煌网: <http://www.dhgate.com> / 58
- 第四节 速卖通: <http://www.aliexpress.com> / 61
- 第五节 亚马逊: <http://www.amazon.com> / 63
- 第六节 eBay: <http://www.ebay.com> / 67
- 第七节 兰亭集势: <http://www.lightinthebox.com> / 69
- 第八节 米兰网: <http://www.milano.cn> / 72
- 第九节 美国移动购物平台: Wish / 73
- 第十节 上海自贸区“跨境通”: <http://www.kjt.com> / 75
- 本章实训: 典型跨境电子商务平台的认识 / 77

第四章 跨境电子商务平台的选择过程 / 79

- 第一节 跨境电商平台的评价标准 / 79
- 第二节 跨境电商平台的选择步骤 / 83
- 第三节 适合开展跨境 B2B 电商的平台 / 86
- 第四节 适合开展跨境 B2C 电商的平台 / 88
- 第五节 适合开展跨境 C2C 电商的平台 / 90
- 第六节 适合开展进口贸易的电商平台 / 91
- 第七节 多平台运行的优势和难点 / 93
- 本章实训: 跨境电子商务平台的选择 / 96

下篇 跨境网店开设与运营虚拟仿真实验教程

第五章 速卖通平台实战 / 101

- 第一节 注册认证及资金账户设置 / 101
- 第二节 物流渠道选择 / 116
- 第三节 店铺装修 / 131
- 第四节 营销推广 / 141
- 第五节 数据分析 / 173

本章实训：速卖通全球开店 / 185

第六章 敦煌网实战 / 186

第一节 加入敦煌平台 / 186

第二节 产品登录流程 / 190

第三节 站内沟通渠道 / 202

第四节 订单执行流程 / 209

第五节 收付款管理 / 211

第六节 争议与纠纷处理 / 212

第七节 利用广告推广 / 218

第八节 巧用增值服务 / 223

本章实训：敦煌网全球开店 / 227

第七章 eBay 实战 / 228

第一节 eBay 平台的特点 / 228

第二节 登记和认证 / 229

第三节 售前准备 / 240

第四节 产品发布策略 / 243

第五节 售后提示 / 244

第六节 提升效率 / 268

本章实训：eBay 实战 / 273

第八章 亚马逊实战 / 274

第一节 快速上手 / 276

第二节 资质审核 / 277

第三节 线上管理 / 279

第四节 库存管理 / 281

第五节 物流管理 / 285

第六节 促销管理 / 287

第七节 评价管理 / 290

本章实训：亚马逊全球开店 / 295

参考文献 / 297

附录 / 299

上 篇 <<<

.....
跨境电子商务平台的分析与选择
.....

第一章 跨境电子商务概述

作为新型高效的交易环境和手段,电子商务正在从某一区域或经济体成员内部向跨境域的全球化交易服务延伸,跨境电子商务成为全球货物与服务的重要流通方式。它依靠互联网和国际物流,直接对接终端,满足客户需求,具有门槛低、环节少、成本低、周期短等方面的优势。在我国对外贸易增速放缓的背景下,跨境电商的业务在促进传统产业转型升级、提升服务业品质等方面发展潜力巨大,成为未来驱动贸易发展的新动力。本章主要对跨境电子商务的基本概念、发展历程和主要类型及发展现状等基本知识进行介绍。学习和研究跨境电商的目的在于把握其内在规律,并用它来指导和开展跨境电商学习或相关工作。本章是学习跨境电商课程的基础,也是掌握跨境电商理论和实操的导言。

本章要点

- 跨境电商的概念。
- 跨境电商的发展历程及趋势。
- 跨境电商的分类。
- 跨境电商的相关政策。

学习目标

- 了解跨境电商的相关政策。
- 了解跨境电商的发展历程、现状及趋势。
- 理解跨境电商的含义。
- 掌握跨境电商的分类。

第一节 跨境电子商务的基本概念

在中国外贸业务需求趋紧的大背景下,由政府部门支持运作的跨境电商正蓬勃兴起。跨境电子商务作为推动经济一体化、贸易全球化的技术基础,具有重要的战略意义。跨境电子商务不仅冲破了国家间的障碍,使国际贸易走向无国界贸易,同时它也正在引起世界经济贸易的巨大变革。对企业来说,跨境电子商务构建的开放、多维、立体的多边经贸合作模式,极大地拓宽了进入国际市场的路径,大大促进了多边资源的优化配置与企业间的互利共赢;对于消费者来说,跨境电子商务使他们非常容易地获取其他国家的信息并买到物美价廉的商品。

1. 跨境电子商务的定义

当前,对于跨境电子商务的认知主要体现在四个方面:政策领域、国际组织、咨询公司、学术研究。在政策方面,欧盟在其电子商务统计中出现了跨境电子商务(Cross Border E-commerce)名称和有关内容,主要是指国家之间的电子商务,但并没有给出明确的含义。在国际组织方面,联合国于2000年就已经关注到了国际贸易和电子商务的关系;2010年国际邮政公司在《跨境电子商务报告》中,分析了2009年的跨境电子商务状况,但对跨境电子商务的概念并没有明确地界定,而是出现了“internet shopping”“online cross-border”“online shopping”等多个不同的说法。同样,在eBay、尼尔森等著名公司及诸多学者的表述中也运用了不同的名词在表达,如跨境在线贸易、外贸电子、跨境网购、国际电子商务等。总体来看,这些概念虽然表达不同,但还是反映了一些共同的特点:一是渠道上的现代

性,即以现代信息技术和网络渠道为交易途径;二是空间上的国际性,即由一个经济体成员境内向另一个经济体成员境内提供的贸易服务;三是方式上的数字化,即以无纸化为主要交易方式。

因此,综合起来,可以将跨境电子商务的概念表述如下:跨境电子商务是指分属不同关境的交易主体,通过电子商务平台达成交易、进行支付结算,并通过跨境物流送达商品、完成交易的一种国际商业活动。

2. 跨境电子商务功能特点

跨境电子商务是基于网络发展起来的,网络空间相对于物理空间来说是一个新空间,是一个由网址和密码组成的虚拟但客观存在的世界。网络空间独特的价值标准和行为模式深刻地影响着跨境电子商务,使其不同于传统的交易方式而呈现出自己的特点。

(1) 全球性(Global Forum)

网络是一个没有边界的媒介体,具有全球性和非中心化的特征。依附于网络发生的跨境电子商务也因此具有了全球性和非中心化的特性。电子商务与传统的交易方式相比,其一个重要特点在于电子商务是一种无边界交易,丧失了传统交易所具有的地理因素。互联网用户不需要跨越国界就可以把产品尤其是高附加值产品和服务提交到市场。网络的全球性特征带来的积极影响是信息的最大程度的共享,消极影响是用户必须面临因文化、政治和法律的不同而产生的风险。任何人只要具备了一定的技术手段,在任何时候、任何地方都可以让信息进入网络,相互联系进行交易。美国财政部在其财政报告中指出,对基于全球化的网络建立起来的电子商务活动进行课税是困难重重的,因为电子商务是基于虚拟的电脑空间展开的,丧失了传统交易方式下的地理因素;电子商务中的制造商容易隐匿其住所,而消费者对制造商的住所是漠不关心的。比如,一家很小的爱尔兰在线公司,通过一个可供世界各地的消费者点击观看的网页,就可以通过互联网销售其产品和服务,只要消费者接入了互联网。很难界定这一交易究竟是在哪个国家内发生的。

这种远程交易的发展,给税收当局制造了许多困难。税收权力只能严格地在一国范围内实施,网络的这种特性为税务机关对超越一国的在线交易行使税收管辖权带来了困难。而且互联网有时扮演了代理中介的角色。在传统交易模式下

往往需要一个有形的销售网点的存在,例如,通过书店将书卖给读者,而在线书店可以代替书店这个销售网点直接完成整个交易。而问题是,税务当局往往要依靠这些销售网点获取税收所需要的基本信息来代扣代缴所得税等。没有这些销售网点的存在,税收权力的行使也会发生困难。

(2) 无形性(Intangible)

网络的发展使数字化产品和服务的传输盛行。而数字化传输是通过不同类型的媒介,如数据、声音和图像,在全球化网络环境中集中而进行的,这些媒介在网络中是以计算机数据代码的形式出现的,因而是无形的。以一个 E-mail 信息的传输为例,这一信息首先要被服务器分解为数以百万计的数据包,然后按照 TCP/IP 协议通过不同的网络路径传输到一个目的地服务器并重新组织转发给接收人,整个过程都是在网络中瞬间完成的。电子商务是数字化传输活动的一种特殊形式,其无形性的特性使得税务机关很难控制和检查销售商的交易活动,税务机关面对的交易记录都体现为数据代码的形式,使得税务核查员无法准确地计算销售所得和利润所得,从而给税收带来困难。

数字化产品和服务基于数字传输活动的特性也必然具有无形性,传统交易以实物交易为主,而在电子商务中,无形产品却可以替代实物成为交易的对象。以书籍为例,传统的纸质书籍,其排版、印刷、销售和购买被看作是产品的生产、销售。然而在电子商务交易中,消费者只要购买网上的数据权便可以使用书中的知识和信息。而如何界定该交易的性质、如何监督、如何征税等一系列的问题却给税务和法律部门带来了新的课题。

(3) 匿名性(Anonymous)

由于跨境电子商务的非中心化和全球性的特性,很难识别电子商务用户的身份和其所处的地理位置。在线交易的消费者往往不显示自己的真实身份和自己的地理位置,重要的是这丝毫不影响交易的进行,网络的匿名性也允许消费者这样做。在虚拟社会里,隐匿身份的便利会导致自由与责任的不对称。人们在这里可以享受最大的自由,却只承担最小的责任,甚至干脆逃避责任。这显然给税务机关制造了麻烦,税务机关无法查明应当纳税的在线交易人的身份和地理位置,也就无法获知纳税人的交易情况和应纳税额,更不要说去审计核实。该部分交易和纳税人在税务机关的视野中隐身了,这对税务机关是

致命的。以 eBay 为例, eBay 是美国的一家网上拍卖公司, 允许个人和商家拍卖任何物品。

电子商务交易的匿名性导致了避税现象的恶化, 网络的发展, 降低了避税成本, 使电子商务避税更轻松易行。电子商务交易的匿名性使得应纳税人利用避税地联机金融机构规避税收监管成为可能。电子货币的广泛使用, 以及国际互联网所提供的某些避税地联机银行对客户的“完全税收保护”, 使纳税人可将其源于世界各国的投资所得直接汇入避税地联机银行, 规避了应纳所得税。美国国内收入署(IRS)在其规模最大的一次审计调查中发现大量的居民纳税人通过离岸避税地的金融机构隐藏了大量的应税收入。而美国政府估计约 3 万亿美元的资金因受避税地联机银行的“完全税收保护”而被藏匿在避税地。

(4) 即时性(Instantaneously)

对于网络而言, 传输的速度和地理距离无关。传统交易模式中, 信息交流方式如信函、电报、传真等, 在信息的发送与接收间, 存在着长短不同的时间差。而电子商务中的信息交流, 无论实际时空距离远近, 一方发送信息与另一方接收信息几乎是同时的, 就如同生活中面对面交谈。某些数字化产品(如音像制品、软件等)的交易, 还可以即时清结, 订货、付款、交货都可以在瞬间完成。

电子商务交易的即时性提高了人们交往和交易的效率, 免去了传统交易中的中介环节, 但也隐藏了法律危机。在税收领域表现为: 电子商务交易的即时性往往会导致交易活动的随意性, 电子商务主体的交易活动可能随时开始、随时终止、随时变动, 这就使得税务机关难以掌握交易双方的具体交易情况, 不仅使得税收的源泉扣缴的控管手段失灵, 而且客观上促成了纳税人不遵从税法的随意性, 加之税收领域现代化征管技术的严重滞后, 都使依法治税变得苍白无力。

(5) 无纸化(Paperless)

电子商务主要采取无纸化操作的方式, 这是以电子商务形式进行交易的主要特征。在电子商务中, 电子计算机通信记录取代了一系列的纸面交易文件。用户发送或接收电子信息。由于电子信息以比特的形式存在和传送, 整个信息发送和接收过程实现了无纸化。无纸化带来的积极影响是使信息传递摆脱了纸张的限