

用于国家职业技能鉴定

电子商务师

国家职业资格培训教程

(国家职业资格三级)

■ 中国就业培训技术指导中心 组织编写

DIANZI SHANGWUSHI
GUOJIA ZHIYE ZIGE
PEIXUN JIAOCHENG



3

责任编辑：谷春林
封面设计：俞 舫

电子商务师 国家职业资格培训教程

国家职业资格二级
④ 国家职业资格三级
国家职业资格四级
基础知识

DIANZI SHANGWUSHI
GUOJIA ZHIYE ZIGE
PEIXUN JIAOCHENG



网址 <http://www.crtvup.com.cn>

ISBN 978-7-304-06459-4



定价：46.00元

用于国家职业技能鉴定

电子商务师

国家职业资格培训教程

(国家职业资格三级)

中国就业培训技术指导中心 组织编写

中央广播电视大学出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务师国家职业资格培训教程. 国家职业资格三级 / 中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京: 中央广播电视大学出版社, 2014.4

ISBN 978-7-304-06459-4

I. ①电… II. ①中… III. ①电子商务—职业技能—鉴定—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 060350 号

版权所有, 翻印必究。

用于国家职业技能鉴定

电子商务师国家职业资格培训教程 (国家职业资格三级)

中国就业培训技术指导中心 组织编写

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 营销中心 010-58840200 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

策划编辑: 苏 醒

印刷: 北京云浩印刷有限责任公司

版本: 2014 年 5 月第 1 版

开本: 787×1092 1/16

责任编辑: 谷春林

印数: 0001~5000

2014 年 5 月第 1 次印刷

印张: 21 字数: 409 千字

书号: ISBN 978-7-304-06459-4

定价: 46.00 元

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

前 言

2005年国务院发布了《国务院办公厅关于加快电子商务发展的若干意见》，强调电子商务是国民经济和社会信息化的重要组成部分。

2012年《中华人民共和国国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》中指出，积极发展电子商务，完善面向中小企业的电子商务服务，推动面向全社会的信用服务、网上支付、电子商务配送等支撑体系建设。

2012年工业和信息化部制定了《电子商务“十二五”发展规划》，阐明电子商务是降低成本、提高效率、拓展市场和创新经营模式的有效手段，是满足和提升消费需求、提高产业和资源的组织化程度、转变经济发展方式的重要途径，对于优化产业结构、支撑战略性新兴产业发展和形成新的经济增长点具有重要作用。

电子商务业已经成为国民经济的一个非常重要的服务产业，它涉及领域广、吸纳就业人数多，对促进生产、拉动消费的作用大。电子商务在中小企业中的应用普及率迅速提高，为适应电子商务的快速发展，规范电子商务人才的培养，《国家教育事业第十二个五年规划》明确指出，要加快培养电子商务、电子政务等经济社会各领域信息化应用型人才。据统计分析，电子商务业增加值每增加1个百分点，可增加10多万个工作岗位。

为了推动电子商务人员的职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在电子商务从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心组织专家依据《电子商务师国家职业标准》（以下简称《标准》）编写了《电子商务师国家职业资格培训教程》。

本套教程在内容上，力求体现“以职业活动为导向，以职业技能为核心”的指导思想，突出职业培训特色；在结构上，针对电子商务人员职业活动的领域，按照模块化方式，分为国家职业资格四级（电子商务员）、国家职业资格三级（助理电子商务师）和国家职业资格二级（电子商务师）

3 个级别进行编写。

本套教程共分为 4 个分册。《电子商务师国家职业资格培训教程：基础知识》分册内容覆盖《标准》中的“基本要求”，是每个职业等级都需要了解和掌握的内容；《电子商务师国家职业资格培训教程：国家职业资格四级》《电子商务师国家职业资格培训教程：国家职业资格三级》和《电子商务师国家职业资格培训教程：国家职业资格二级》分册的内容分别覆盖《标准》规定的国家职业资格相应级别的“职业功能”“工作内容”和“技能要求”。

本分册是《电子商务师国家职业资格培训教程：国家职业资格三级》，适用于电子商务师国家职业资格三级鉴定考试，主要内容包括：商务网页制作、商务网站内容维护、电子商务安全管理、网络营销、网上交易管理等 5 个部分。

本书由上海电子商务教育研究所宋文官（songwg@vip.163.com）教授担任主编，王建辉、华迎任执行主编。具体参与编写的人员有：王建辉、华迎、崔华楠、陈道志、赵星、李伟、王蕊、杨英梅、宁萍、商玮、范小青、唐平、高嵩、胡蓉、王晓红、敖静海、田玲、裴一磊、常胜军。

本书编写过程中，参考了国内外部分网站的资料和大量图书杂志资料，在出版过程中，得到北京中鸿网略信息技术有限公司、中央广播电视大学出版社等单位的大力支持与帮助，并且听取了电子商务业内专家的意见，在此一并表示最诚挚的谢意。

电子商务的发展非常迅速，大量的新技术、新应用不断涌现，给编写工作带来较大的困难；虽多次召集专家研讨，数次修改书稿，但仍存在不少舛误和不足，恳请各方人士不吝赐教。

中国就业培训技术指导中心

2014 年 4 月

目 录

第一章 商务网页设计与制作	1
第一节 网页设计	2
第一单元 网页布局设计	2
第二单元 网页图形图像设计	11
第三单元 网页动画设计	18
第二节 HTML 网页制作	23
第一单元 建立 HTML 文档	23
第二单元 运用 HTML 建立表格	27
第三单元 运用 HTML 编辑网页内容	31
第四单元 运用 HTML 编辑网页表单	39
第三节 动态网页制作	42
第一单元 创建数据库	42
第二单元 连接数据库	47
第三单元 制作动态网页	55
第二章 商务网站内容维护	65
第一节 网络商务信息维护	66
第一单元 信息筛选与分类	66
第二单元 商务信息内容加工	73

第三单元 商务网站信息审核	78
第二节 网络商务信息管理	83
第一单元 制订网络商务信息发布计划	83
第二单元 商务信息存储与管理	95
第三章 电子商务安全管理	106
第一节 文件加密	107
第一单元 本地文件加密和解密	107
第二单元 邮件加密和解密	115
第二节 数字证书管理	125
第一单元 数字证书申请	125
第二单元 数字证书的导入 / 导出	135
第三单元 数字证书设置	145
第四章 网络营销	153
第一节 网络市场调研	154
第一单元 调研计划书撰写	154
第二单元 网络调研问卷设计	168
第三单元 问卷调查及结果统计分析	182
第四单元 网络市场调研报告撰写	190
第二节 网络客户行为分析	194
第一单元 网络客户需求特征分析	194
第二单元 网络客户购买过程特征分析	200
第三节 网络推广	205
第一单元 制订电子邮件广告发布方案	205
第二单元 制订关键词广告发布方案	214
第三单元 制订网络广告发布方案	224
第四单元 营销短文撰写	231

第五单元 网络推广效果分析	239
第四节 网络客户服务	252
第一单元 客户常见问题解答	252
第二单元 网上客户投诉处理	262
第三单元 客户服务整改措施	266
第五章 网上交易管理	271
第一节 网上销售管理	272
第一单元 订单统计分析	272
第二单元 客户信息管理	277
第三单元 交易评价管理	281
第四单元 销售统计报表制作	287
第五单元 多平台订单协同处理	292
第二节 网上采购管理	298
第一单元 供应商选择	298
第二单元 采购标书制作	302
第三单元 电子采购合同审定	308
第四单元 供应商管理	312
参考文献	320

第一章 商务网页设计与制作

第一章 商务网页设计与制作

本章主要介绍商务网页设计的基本概念、设计流程、设计工具及制作技巧。

1.1 商务网页设计概述

商务网页设计是指利用计算机技术，将企业的形象、产品和服务等信息，通过互联网进行展示和传播的过程。

序号	设计要素	设计要点
1	网页布局	合理划分页面区域，突出重点内容，保持视觉平衡。
2	色彩搭配	选择与企业形象相符的色彩，避免过于刺眼或单调。
3	文字排版	字体大小适中，行间距合理，确保文字清晰易读。
4	图像使用	选择高质量、相关性强的图像，适当进行裁剪和调色。
5	交互设计	设计合理的交互逻辑，提升用户体验。
6	响应式设计	确保网页在不同设备和屏幕尺寸下均能正常显示。
7	SEO优化	合理设置关键词、标题和描述，提高搜索引擎排名。
8	加载速度	优化图片、代码等，减少页面加载时间。
9	安全性	采取必要的安全措施，防止数据泄露和黑客攻击。
10	可访问性	确保残障人士也能方便地使用网页。

商务网页设计是一个综合性的工作，需要设计师具备良好的审美能力和技术功底。

第一节 网页设计

第一单元 网页布局设计

一、学习目标

通过本单元的学习,了解网页布局的主要类型,了解网页布局技术,掌握使用表格设计网页布局的方法。

二、工作程序及内容

使用 Dreamweaver 表格工具设计变化型网页布局,如图 1-1 所示。

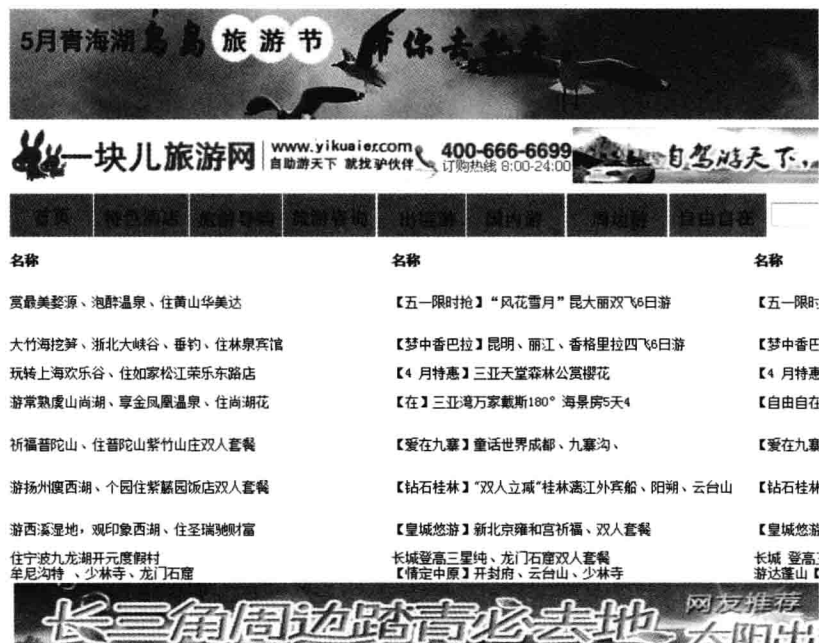


图 1-1 网页布局样例

步骤一 单击【开始】按钮，选择【程序】→【Dreamweaver】，启动 Dreamweaver。选择【文件】→【新建】，弹出【新建文档】对话框，在【常规】选项卡下【类别】列表中选择【基本页】，在【基本页】列表中选择【HTML】，单击【创建】，打开网页编辑窗口。

步骤二 在页面左上角单击鼠标左键放置插入点，选择【插入】→【表格】，弹出【插入表格】对话框。设置表格属性：在【行数】文本框中，输入 3；在【列数】文本框中，输入 1；在【表格宽度】文本框中，输入 700；在【表格宽度】弹出式菜单中，选择【像素】；在【边框粗细】文本框中，输入 0；在【单元格边距】文本框中，输入 0；在【单元格间距】文本框中，输入 0；如图 1-2 所示。单击【确定】即在网页中插入了一个 3 行 1 列的表格，该表格的宽度为 700 像素，边框、单元格边距和单元格间距均为 0，如图 1-3 所示。

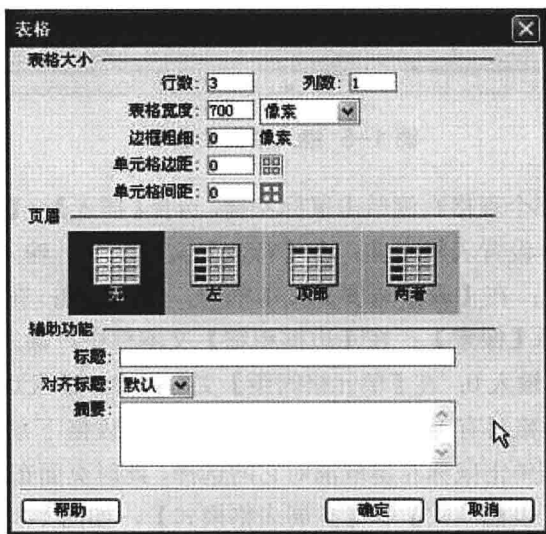


图 1-2 【表格】对话框

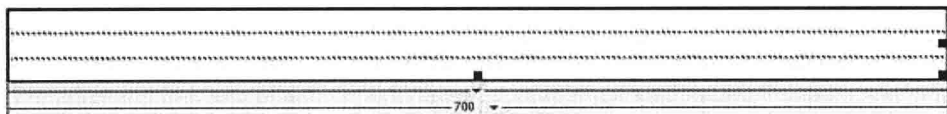


图 1-3 插入表格

说明：网页中插入表格后，当选定表格或表格中有插入点时，Dreamweaver 会显示表格宽度和表格选择器中每个表格列的列宽，宽度旁边是表格标题菜单与列标题菜单的箭头，如图 1-4 所示。使用菜单可以快速访问一些与表格相关的常用命令。通过选择【查看】→【可视化助理】→【表格宽度】可启用或禁用宽度和菜单的显示。

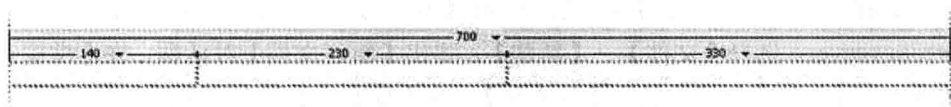


图 1-4 表格宽度显示

步骤三 在表格右侧单击鼠标左键，选择【插入】→【表格】，弹出【插入表格】对话框，设置表格属性：在【行数】文本框中，输入 1；在【列数】文本框中，输入 3；在【表格宽度】文本框中，输入 700；在【表格宽度】弹出式菜单中，选择【像素】；在【边框粗细】文本框中，输入 0；在【单元格边距】文本框中，输入 0；在【单元格间距】文本框中，输入 0；单击【确定】，第二个表格（该表格具有 1 行 3 列）即出现在第一个表格下方，如图 1-5 所示。

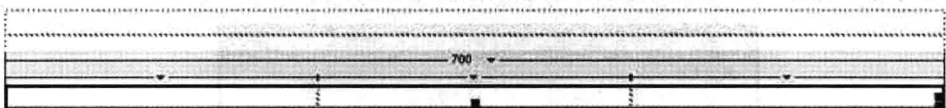


图 1-5 插入第二个表格

步骤四 在第二个表格右侧单击鼠标左键，选择【插入】→【表格】，弹出【插入表格】对话框。设置表格属性：在【行数】文本框中，输入 1；在【列数】文本框中，输入 1；在【表格宽度】文本框中，输入 700；在【表格宽度】弹出式菜单中，选择【像素】；在【边框粗细】文本框中，输入 0；在【单元格边距】文本框中，输入 0；在【单元格间距】文本框中，输入 0；单击【确定】，第三个表格（该表格具有 1 行 1 列）即出现在第二个表格下方，如图 1-6 所示。在第三个表格右侧单击鼠标左键取消对它的选择，此时页面布局如图 1-7 所示。选择【查看】→【表格模式】→【扩展表格模式】，如图 1-8 所示。



图 1-6 插入第三个表格



图 1-7 页面布局

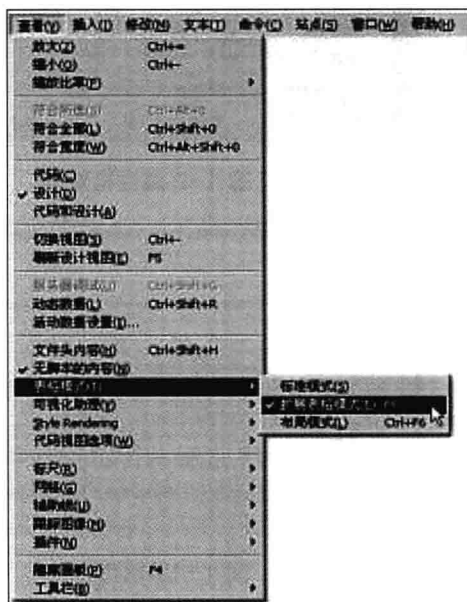


图 1-8 扩展表格模式

说明：如果出现【开始使用扩展表格模式】对话框，请单击【确定】。扩展表格模式是用于临时添加表格的单元格边距和间距并增加表格边框以简化编辑的一种功能，易于精确地放置插入点，而不会意外选择错误的表格或其他表格内容。在【扩展表格】模式下完成对表格属性的设置后，应返回到【标准】模式。扩展表格模式不属于所见即所得环境，因此某些操作（如调整大小）不会得到预期的结果。

步骤五 在第一个表格的第一行内单击鼠标左键，选择【窗口】→【属性】，在属性检查器的【单元格高度】文本框中输入 90，按【Enter】键确认，如图 1-9 所示。在第一个表格的第二行内单击鼠标左键，选择【窗口】→【属性】，在属性检查器的【单元格高度】文本框中输入 166，按【Enter】键确认。在第一个表格的第三行内单击鼠标左键，选择【窗口】→【属性】，在属性检查器的【单元格高度】文本框中输入 24，按【Enter】键确认，此时网页布局如图 1-10 所示。

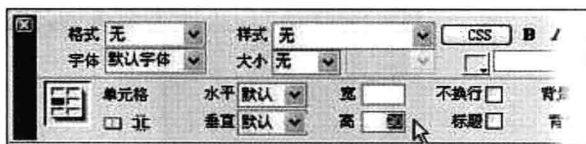


图 1-9 属性检查器

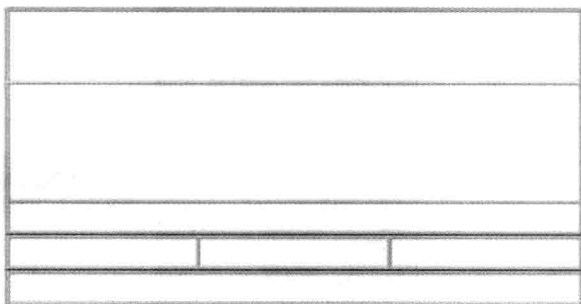


图 1-10 网页布局

说明：如果未出现【单元格高度】文本框，可单击【属性】检查器右下角的展开箭头。

步骤六 在第二个表格的第一列内单击鼠标左键，选择【窗口】→【属性】，在属性检查器的【单元格宽度】文本框中输入 40，按【Enter】键确认。相同方法将第二列宽度设置为 140，第三列宽度设置为 230，如图 1-11 所示。在第三个表格内单击鼠标左键，选择【窗口】→【属性】，在属性检查器的【单元格高度】文本框中输入 24，按【Enter】键确认，网页布局完成后可以在单元格中插入网页元素，例如文字、图像或者多媒体元素。

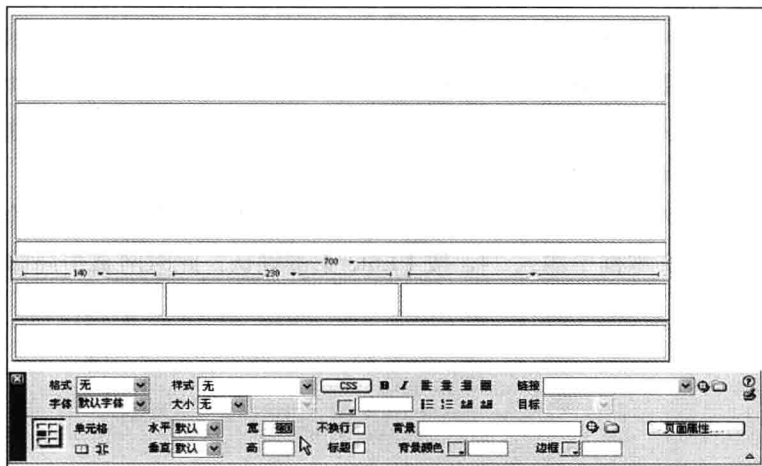


图 1-11 单元格宽度设置

说明：此单元格高度值不设置，单元格高度将取决于添加在单元格里的内容。

三、相关知识

网页布局是进行网页设计的首要工作，选择适宜的网页类型才能够充分发挥商业网页的价值。

（一）网页布局类型

网页布局大致可分为“国”字型、拐角型、标题正文型、左右框架型、上下框架型、综合框架型、封面型、Flash 型、变化型。

1. “国”字型

“国”字型也可以称为“同”字型，是一些大型网站所喜欢的布局类型。最上面是网站的标题以及横幅广告条，接下来是网站的主要内容，左右分列一些小条形内容，中间是主要部分，与左右一起罗列到底，最下面是网站的一些基本信息、联系方式、版权声明等。这种布局是在网上见得最多的一种，通常用于首页设计。其主要优点是页面容纳内容多，信息量大。

2. 拐角型

拐角型即上面是标题及广告横幅，左侧是窄列链接，右列是很宽的正文，其他一些网站的辅助信息放在最下面。这种页面也是网上常见的一种，一般用于栏目中的内容页面，既方便导航，也有充分的版面展示文章内容。

3. 标题正文型

标题正文型即最上面是标题或广告等类似的内容，下面是正文。通常，文章页面或注册页面就是这种类型。标题正文型简洁明快，没有其他干扰信息，显得较为正规。

4. 左右框架型

左右框架型是一种左右分为两页的框架结构，一般左面是导航链接，有时最上面会有一个小的标题或标志；右面是正文。大部分大型论坛都是这种布局，有些企业网站也喜欢采用这种类型。这种类型的优点是结构非常清晰，左边只需一个页面即可完成导航工作，风格易于更改，减小了更新的工作量。

5. 上下框架型

上下框架型与左右框架型类似，区别仅在于框架是上下分为两页。这种框架结构的网页较少，有些聊天室网页还在采用这种布局，下半页用于放置控制信息。

6. 综合框架型

综合框架型是左右框架与上下框架两种布局的结合，是相对复杂的一种框架结构。较为常见的布局类似于“拐角型”，但是采用了框架结构。此种布局的优点是内容丰富，信息量大，表现形式多样化（有时纯粹是为了制作一些特殊页面效果才采用了这种结构）。

7. 封面型

封面型大部分是一些精美的平面设计结合一些小的动画，放上几个简单的链接或者仅是一个“进入”的链接，有的甚至直接把首页的图片作为链接而没有任何提示。这种布局大部分出现在企业网站和个人主页，体现的是一种设计水平和企业形象，如果处理得好，会给人带来赏心悦目的感觉。

8. Flash 型

Flash 型与封面型布局类似，这种布局采用了目前非常流行的 Flash 动画。与封面型不同的是，Flash 有着强大的功能，页面所表达的信息更丰富更有动感，其视觉效果及听觉效果若处理得当，绝不输于传统的多媒体。通常，这种布局经过一定的变换，可以引出 HTML 页面来显示详细内容。

9. 变化型

变化型即以上几种布局的结合与变化，布局采用上、左、右结构的综合型框架，再结合 Flash 动画，使页面形式更加多样，视觉冲击力更强。

网页布局类型的选择，需要从页面结构、内容和表现形式等来综合考虑，也需要制作者具有较高的设计水平。

（二）网页布局一般原则

1. 平衡性

一个好的网页布局应该给人一种安静、平稳的感觉，它不仅表现在文字、图像等要素的空间占用上分布均匀，而且还有色彩的平衡，要给人一种协调的感觉。

2. 对称性

对称是一种美，生活中有许多事物都是对称的，但过度对称会给人一种呆板、死气沉沉的感觉，因此要适当地打破对称，制造一点变化。

3. 对比性

让不同的形态、色彩等元素相互对比来形成鲜明的视觉效果，例如黑白对比、圆形与方形对比等，往往能够创造出富有变化的效果。

4. 疏密度

网页要做到疏密有度，整个网页不要全部采用一种样式，要适当进行留白，