



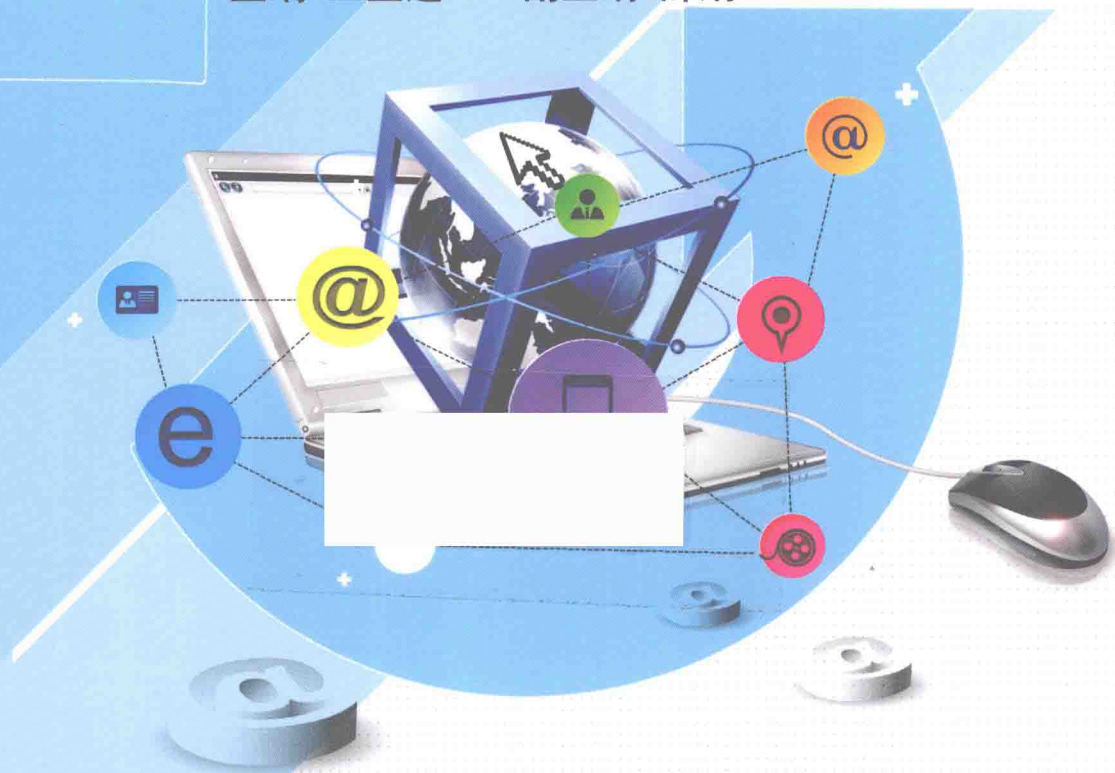
国家高技能人才培养规划教材

S 实用电子商务

SHIYONG DIANZI SHANGWU

主编 王宝进

副主编 薛娟



江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS

实用电子商务

SHIYONG DIANZI SHANGWU

主编 王宝进 副主编 薛娟



江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS

镇 江

图书在版编目(CIP)数据

实用电子商务 / 王宝进主编. — 镇江: 江苏大学出版社, 2015. 8
ISBN 978-7-81130-957-7

I. ①实… II. ①王… III. ①电子商务 IV.
①F713. 36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 188270 号

实用电子商务

主 编/王宝进
副 主 编/薛 娟
责任编辑/吴昌兴 郑晨晖
出版发行/江苏大学出版社
地 址/江苏省镇江市梦溪园巷 30 号(邮编: 212003)
电 话/0511-84446464(传真)
网 址/http://press. ujs. edu. cn
排 版/镇江华翔票证印务有限公司
印 刷/虎彩印艺股份有限公司
经 销/江苏省新华书店
开 本/787 mm×1 092 mm 1/16
印 张/14.5
字 数/344 千字
版 次/2015 年 8 月第 1 版 2015 年 8 月第 1 次印刷
书 号/ISBN 978-7-81130-957-7
定 价/32.00 元

如有印装质量问题请与本社营销部联系(电话:0511-84440882)

前 言

随着经济社会和信息技术的迅速发展,互联网已成为人们从事生产经营、事务处理等工作的重要工具和媒介,电子商务迎来良好的发展机遇。作为新型的商业模式,电子商务正在由网络的虚拟经济融入实体经济,逐渐改变着人们生活的方方面面。

本书遵循职业教育人才培养目标,注重反映职业教育实用化的特点,通过项目引领、任务驱动的方法,从基础知识和技能训练入手,理论以够用为度,实用性较强,重视学生自主探究式学习,培养学生的自学能力和处理解决问题的能力。全书共6个项目,内容包括体验及认识电子商务、网络信息检索与应用、电子支付与安全交易、网上开店、电子商务物流管理、电子商务法律与法规。所有项目均从任务提出、相关知识、任务实施、拓展练习、任务小结、任务考核等环节展开。

本书语言通俗易懂,内容由浅入深,具有系统性、新颖性和实用性的特点,特别贴合职业院校学生的学习习惯,既可作为中职院校电子商务、商贸管理等相关专业教材,也可供电商创业人员自学和参考。

全书共分为6个项目20个任务,由江苏省交通技师学院王宝进任主编、主审,薛娟任副主编。江苏省交通技师学院徐婷、杨坚、施莹等参加了部分任务的编写及资料整理。本书在编写过程中得到了常州技师学院、扬州技师学院等多所兄弟院校有关专家的大力支持,本书参阅、引用了一些文献资料和研究应用成果,在此对有关作者一并表示感谢。

由于编者水平有限,书中难免有错误和疏漏之处,恳请广大读者给予批评和指正。

编 者

2015年4月

Contents

目 录

项目一 体验及认识电子商务

任务一	体验网上自助游	2
任务二	体验网上教育	11
任务三	体验网上求职	20
任务四	认识电子商务	30

项目二 网络信息检索与应用

任务一	常用搜索引擎工具的使用方法与技巧	38
任务二	网络商务信息的检索	45
任务三	评估和存储网络商务信息	51

项目三 电子支付与安全交易

任务一	个人网上银行账户申请	58
任务二	数字证书的申请与使用	67
任务三	电子支付及使用方法	87

项目四 网上开店

任务一	搭建网店	98
任务二	网店采购	112
任务三	网店装修	119
任务四	网店推广	163



项目五 电子商务物流管理

任务一 物流与配送	172
任务二 现代物流模式	181
任务三 电子商务与供应链管理	189

项目六 电子商务法律与法规

任务一 了解《中华人民共和国电子签名法》	200
任务二 网络游戏中的法律问题	205
任务三 电子商务中消费者权益保护问题	210
参考文献	215
附录 电子商务相关法律法规	216

项目一

1

体验及认识电子商务

本项目通过体验网上自助游、体验网上教育、体验网上求职等相关的几个任务,讲解了与人们日常生活息息相关的电子商务活动,介绍了电子商务的发展及应用领域。

- **知识目标:**了解电子商务活动的定义;
掌握网上交易流程;
熟悉 B2B、B2C、C2C 网站。
- **技能目标:**准确、快速地购买所需物品和获取想要的信息。
- **素养目标:**了解电子商务的应用领域,能够适应未来电商的生活模式。



任务一

体验网上自助游



学习目的

- (1) 能使用搜索引擎查找旅行景点攻略,制订自助游计划;
- (2) 能在网上购买旅行所需的物品及装备;
- (3) 能在网上预订车票、机票、景点门票及住宿酒店。



任务提出

假期快到了,小明的爸爸准备利用三天时间带小明去攀登黄山。请利用网络帮小明的爸爸制订三天的自助游计划,为小明购买一双登山鞋,给小明的爸爸购买一根登山杖,购买两张从镇江到黄山的往返火车票。



相关知识

人们可利用搜索引擎、BBS 论坛、旅游网站找旅行景点攻略,制订自助游计划,通过购物网站购买旅行所需物品及装备。

1. 搜索引擎(Search Engine)

搜索引擎是一个对互联网信息资源进行搜索、整理和分类,并储存在网络数据库中供用户查询的系统,包括信息搜集、信息分类、用户查询三部分。知名的国内搜索引擎有:

① 百度搜索(www.baidu.com)。全球最大的中文搜索引擎、最大的中文网站。2000 年 1 月创立于北京中关村。

② 搜狗搜索(www.sogou.com)。搜狗搜索是搜狐公司于 2004 年 8 月 3 日推出的全球首个第三代互动式中文搜索引擎,致力于中文互联网信息的深度挖掘,帮助中国上亿网民加快信息获取速度,为用户创造价值。

③ 一淘网(www.etao.com)。一淘商品搜索是淘宝网推出的一个全新的服务体验。网站主旨是解决用户购前和购后遇到的种种问题,能够为用户提供购买决策,更快地找到物美价廉的商品。

④ 有道(www.youdao.com)。网易旗下搜索引擎,主要提供网页、图片、新闻、视频、音乐、博客等传统搜索服务,同时推出海量词典、阅读、购物搜索等创新型产品。

2. BBS 论坛(Bulletin Board System)

BBS 论坛是 Internet 上的一种电子信息服务系统。翻译为中文就是“电子公告板”。

它提供一块公共电子白板,每个用户都可以在上面书写,可发布信息或提出看法。它是一种交互性强、内容丰富而及时的 Internet 电子信息服务系统。

论坛一般分为综合论坛和专业论坛。知名的综合论坛有:

① 百度贴吧(tieba.baidu.com)。它是百度旗下的独立品牌,全球最大的中文社区。2003 年 12 月 3 日上线,结合搜索引擎建立一个在线的交流平台,让对同一个话题感兴趣的人们聚集在一起,方便地展开交流和互相帮助。

② 天涯社区(www.tianya.cn)。它于 1999 年 3 月创立,以开放、包容、充满人文关怀的特色受到了全球华人网民的推崇,成为以论坛、博客、微博为基础交流方式,综合提供个人空间、企业空间、购物街、无线客户端、分类信息、来吧、问答等一系列功能服务,并以人文情感为特色的综合性虚拟社区和大型网络社交平台。

③ 猫扑(www.mop.com)。中国互联网流行文化发源地,以猫扑大杂烩、猫扑贴贴等互动产品为核心。猫扑网独特的文化气质吸引了大量锐意创新、乐观向上、具有时代代表性和生活主张的用户群体。

④ 凯迪网络(www.kdnet.net)。凯迪,“Cat”的音译名,取“像猫一样敏锐的审视”之意。南方报业传媒集团旗下的凯迪网络始建于 2000 年,目前凯迪网络已发展成为中国最具影响力、传播力、最大密度的“意见领袖”社区之一。

⑤ 西祠胡同(www.xici.net)。它始建于 1998 年,是华语地区第一个大型综合社区网站,经多年积累和发展,西祠已成为最重要的华人社区门户网站。

知名专业论坛有色影无忌、建筑论坛、中国会计社区、铁血社区、搜房业主论坛、阿里巴巴商人论坛、时尚论坛、中关村在线论坛、家电论坛、电脑报论坛、丫丫家庭社区、东方财富网论坛、中国驴友论坛等。

3. 旅游网站

旅游网站是旅游组织向公众展示旅游信息的平台,为广大旅游者提供旅游相关的信息资讯、产品等信息。国内旅游业务的网站,大体可以分为 4 类:一是地方性质旅游网,如四川旅游网、北京旅游网,这种旅游网接待来自全国各地的旅游者。二是组团性质旅游网,如上海旅游网、自游网,其主要业务是组团去全国各地(出国)旅游,也做地接。三是非营利性旅游网,如自助旅游网,是出于爱好而搜集一些关于旅游方面的资料成立的网站。四是电子商务型旅游网。

知名的旅游网有:

① 携程旅行网(www.ctrip.com)。携程旅行网创立于 1999 年,总部设在上海,是中国领先的在线旅行服务公司,提供集酒店预订、机票预订、度假预订、商旅管理、特惠商户及旅游资讯于一体的全方位旅行服务。

② 去哪儿网(www.qunar.com)。它是目前全球最大的中文在线旅行网站,网站上线于 2005 年 5 月,总部位于北京,为旅游者提供国内外机票、酒店、度假和签证服务的深度搜索,为用户提供及时的旅游产品价格查询和信息比较服务。同时,它开辟了专业的旅游类产品团购频道,打造最实惠的旅游类产品团购直销平台。

③ 驴妈妈旅游网(www.lv mama.com)。驴妈妈旅游网创立于 2008 年,是中国领先



的新型 B2C 旅游电子商务网站,中国最大的自助游产品预订及资讯服务平台。经过数年的发展,形成了以打折门票、自由行、特色酒店为核心,同时兼顾跟团游的巴士自由行、长线游、出境游等网络旅游业务,为游客出行提供一站式服务便利。

④ 蚂蜂窝(www.mafengwo.cn)。蚂蜂窝旅游网是中国领先的旅游社交网站及自由行平台。它以“自由行”为核心,提供全球 6000 个旅游目的地的旅游攻略、旅游问答、旅游点评等资讯,以及酒店、交通、当地旅游等自由行产品和服务。

⑤ 酷讯旅游(www.kuxun.cn)。它是中国领先的旅游搜索引擎网站,提供低价可靠的国内、国际机票查询、全国 8 万家酒店预订查询、酒店评论,以及列车时刻表与火车票转让、旅游指南信息,为客户提供最佳的旅游线路。

4. 购物网站

购物网站是提供网络购物的站点,用户足不出户即可购买到喜欢的商品。目前,国内比较知名的专业购物网站有淘宝网、天猫网、亚马逊中国网、当当网等。此外,还有物美价廉、经济实惠的团购网站,互不认识的消费者,借助互联网的“网聚人的力量”聚集资金,可加大与商家的谈判能力,以求得最优的价格。知名的团购网站有美团网、糯米网、拉手网、团 800 等。

① 淘宝网(www.taobao.com)。它是亚洲最大、最安全的网上交易平台,提供各类服饰、美容、家居、数码、话费/点卡充值等服务,拥有 8 亿优质特价商品,同时提供担保交易(先收货后付款)、先行赔付、假一赔三、七天无理由退换货、数码免费维修等安全交易保障服务。

② 天猫(www.tmall.com)。淘宝网打造的在线 B2C 购物平台。众多品牌包括 Kappa、levis、esprit、JackJones、乐扣乐扣、苏泊尔、联想、惠普、迪士尼、优衣库等在天猫开设官方旗舰店。目前,天猫已经拥有 4 亿多买家、40000 多家商户、70000 多个品牌。

③ 亚马逊中国(www.amazon.cn)。它原名为卓越亚马逊,是一家 B2C 电子商务网站,前身为卓越网。2004 年 8 月 19 日亚马逊公司宣布以 7500 万美元收购雷军和陈年创办的卓越网,将卓越网收归为亚马逊中国全资子公司。2011 年 10 月 27 日亚马逊正式宣布将其在中国的子公司“卓越亚马逊”改名为“亚马逊中国”。

④ 当当网(www.dangdang.com)。它是全球领先的综合性网上购物中心,超过 100 万种商品在线热销,包括图书、音像、母婴、美妆、家居、数码 3C、服装、鞋包等几十类正品行货。

⑤ 国美在线(www.gome.com.cn)。它是中国领先的专业家电网购平台,拥有全球品牌电视、洗衣机、电脑、手机、数码、空调、电脑配件、生活电器、网络产品等正品行货。

⑥ 美团网(www.meituan.com)。它为消费者发现最值得信赖的商家,让消费者享受超低折扣的优质服务。

⑦ 糯米网(www.nuomi.com)。它是千橡互动集团旗下的社交化电子商务网站,创立于 2010 年,糯米网旨在通过为用户每日推荐一款物超所值的本地优质生活服务,从而成为一个城市的精品生活指南。

⑧ 拉手网(www.lashou.com)。2010 年 3 月 18 日,拉手网在北京正式上线,是全球首家团购与位置服务相结合的社会化网站。

⑨ 团 800(www.tuan800.com)。它是国内目前最大的独立团购导航网站,自 2010 年

6月初推出迅速得到全国团购网民的喜爱。

⑩ 聚美优品(www.jumei.com)。它是国内第一家,也是最大的化妆品限时特卖商城。



任务实施

一、准备工作

(1) 拥有一张具备网上转账支付功能的银行卡或支付宝账户等。

(2) 一台可上网的电脑或移动终端设备(手机、iPad等)。

二、实施步骤

① 利用搜索引擎、BBS论坛、旅游网站等,查找黄山旅游攻略,制订三日游计划。

第1步:在浏览器地址栏输入携程网地址(www.ctrip.com),打开网站,如图1-1所示。



图 1-1 携程网显示页面

第2步:在搜索栏里输入关键词“黄山游攻略”,搜索结果如图1-2所示。



图 1-2 “黄山游攻略”搜索显示页面



第 3 步:登录其他网站并搜索“黄山旅游攻略”。其他网站有:_____

第 4 步:认真学习有关黄山景点及攻略游记的知识,制订黄山三日游计划。

② 购买登山运动鞋和登山拐杖。

第 1 步:在浏览器地址栏输入淘宝网地址(www.taobao.com),打开网站,如图 1-3 所示。



图 1-3 淘宝网显示页面

第 2 步:如尚未在淘宝网注册,需先注册为会员,账户注册页面如图 1-4 所示。



图 1-4 淘宝网账户注册页面

注册用户名为:_____

第3步:登录淘宝网,在搜索栏内输入想购买的商品名称(登山鞋、登山拐杖),查找并选定商品,如图1-5所示。



图 1-5 查找并选定商品

第4步:将选定商品放入购物车,如图1-6所示。



图 1-6 将选定商品放入购物车

第5步:真实填写并保存收货地址,如图1-7所示。



图 1-7 填写并保存收货地址



第6步:依次按照订单“确认提交—付款结算—卖家发货—收货确认—评价”流程完成商品的购买过程,如图1-8所示。



图 1-8 完成订单

第7步:还可以通过其他哪些购物网站查找并购买到商品(登山鞋和登山杖)?

③ 网上订购往返火车票。

第1步:在浏览器地址栏输入去哪儿网地址(www.qunar.com),打开网站,如图1-9所示。



图 1-9 去哪儿网页面

第2步:点击主菜单“火车票”栏,填写出发站、到达站、出发日期等信息,选择要乘的车次,如图1-10所示。



图 1-10 选择车次页面

第3步:点击“买票”,根据个人喜好,通过“选择买票网站—填写订单信息—确认购买—在线支付—确认收票”等流程完成火车票购买,如图 1-11 所示。



图 1-11 完成火车票购买

第4步:登录其他网站购买车票或机票。其他网站有:_____



拓展训练

通过下面的练习,巩固本任务的相关知识,提升实践能力。

- (1) 登录携程网,帮小明爸爸再买两张黄山景点门票,预订住宿两晚的酒店;登录美团网,帮他们预订一顿具有当地特色的餐饮。
- (2) 登录中国铁路客服中心,尝试购买一张上海到北京的硬卧车票。
- (3) 登录当当网,购买一本自己喜欢的图书。

一、学习笔记 (记录个人在任务练习中对知识、技能的掌握情况及体会与思考)

[illegible]

网上自助游活动练习考核的具体内容见表 1-1。

表 1-1 网上自助游活动练习考核

职业能力	评价指标	任务完成情况	备注
网上获取和筛选信息能力、 购买商品能力	熟悉相关搜索引擎,能使用搜索引擎查找信息		
	熟悉相关购物网站,能按照网上购物流程完成商品的购买		
自我管理能力	掌控时间能力		
	学习积极性		
交流能力	有效与他人沟通		
	团队合作精神		
创新能力	发现并解决常规问题能力		
	推出新的有价值的思路方法		
小组评价			
教师评价			
成绩	签字:		

任务二

体验网上教育



学习目的

- (1) 了解网上教育；
- (2) 能通过网上购买课程、在线交流等进行学习；
- (3) 能通过在线测试了解知识的掌握情况；
- (4) 能够适应电商对学习的影响，并掌握利用电商学习的能力。



任务提出

假如你是某职业院校的一名学生，毕业后获得成人大专学历，你想通过网络学习获取本科学历。请你利用网络熟悉成人高考相关政策，明确考试科目，在网上购买课程进行学习，并通过在线测试了解知识掌握情况。



相关知识

一、了解网上教育

网上教育是指通过计算机网络进行学习的一种活动。交互活动是非常有效的网络学习手段。基于网络学习环境的交互活动被概略地分为学生与学习资源、学生与教师、学生与学生、学生与其他专家、朋友等之间的交互。根据英国学者贝茨的分类方法，交互可分为个别化交互和社会性交互。个别化交互是指学习过程中学习者与学习资源之间的交互，包括自主学习中使用的详细学习指南、统一的课程大纲、精心制作的学习资源、自测练习题、其他计算机网络资源等。社会性交互包括学习过程中学生与教师、学生与学生、学生与其他专家、朋友等之间的交互。通过网络学习中的社会性交互，可以培养学习者发现问题和解决问题的能力，搜集、分析和利用信息的能力，培养学习者学会分享与合作。利用网络学习支持平台的交互功能，构建虚拟的协作学习环境，探讨在这个环境中进行充分社会性交互的策略和方法，不仅能够建构一般协作学习的意义，更对促进教师教学方式的转化、培养学生创新精神和实践能力具有重要的作用。

二、相关网站

1. 成人高考教育网(www.chengkao365.com)

成人高考教育网是国内专门从事成人高考网上辅导的网站。网站自2000年成立以来，以权威、准确、及时的信息和卓越的培训效果，受到了百万成考生和求学者的一致好评和拥护，是广大考生了解成人高考政策和动态的窗口。