

电子商务基础与应用

戴建中 编著

清华大学出版社



013056371

F713.36
845

内容简介

本书以电子商务的基本概念、基本原理、基本模式、基本流程、基本应用、基本发展为主线，系统、全面、深入地介绍了电子商务的理论知识、应用技术和实践操作。全书共分10章，主要内容包括：电子商务概述、电子商务法律与法规、电子商务安全技术、电子商务支付与结算、电子商务物流、电子商务营销、电子商务应用、电子商务发展、电子商务案例分析和电子商务实验。本书可作为高等院校电子商务专业及相关专业的教材，也可供从事电子商务工作的工程技术人员参考。

电子商务基础与应用

戴建中 编著

ISBN 978-7-302-30838-0

I. ①电... II. 戴... 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(2013)第231100号

责任编辑：陈开贵
封面设计：王爱华
文字编辑：陈开贵
责任印制：何 芳



出版发行：清华大学出版社

网 址：http://www.tup.com.cn, http://www.wqbook.com

地 址：北京清华大学学研大厦A座

社 总 机：010-62770175

邮购部电话：010-62786544

邮购部电邮：zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

邮购部网址：http://www.tup.com.cn, http://www.wqbook.com

印 刷：北京密云云松印刷厂

经 销：全国新华书店

开 本：185mm×260mm

印 张：17

字 数：393千字

版 次：2013年7月第1版

印 数：1~3000

定 价：39.00元



北航 C1662203

清华大学出版社
北京

F713.36

845

17320310

内 容 简 介

随着网络技术的飞速发展,商务活动电子化的优越性显而易见,传统的商务交易方式正向网上商务方向演变。电子商务类的课程已成为中等职业学校经济管理类专业的主要课程。本书全面介绍电子商务的基本理论及其包含的各方面内容,重点介绍电子商务的实用方法,突出电子商务在商务活动中的实际应用,结合典型实例和软件工具讨论方法和原理。

本书共12章,内容包含电子商务基本概念、电子商务技术基础、网站建设基本概念、网站运营、网站评估、网络营销、电子支付、电子商务安全、电子商务物流、电子商务法律、电子商务赢利模式、必备计算机技能等内容。

本书既可作为中等院校电子商务类课程的教材,也可作为企业开展电子商务的实用指导书,还可作为广大青年学习电子商务理论和电子商务创业实践的入门参考书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

电子商务基础与应用/戴建中编著. —北京:清华大学出版社,2013

ISBN 978-7-302-30898-0

I. ①电… II. ①戴… 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(2012)第291700号

责任编辑:袁勤勇

封面设计:常雪影

责任校对:时翠兰

责任印制:何 芊

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦A座

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课件下载: <http://www.tup.com.cn>, 010-62795954

印 装 者:北京密云胶印厂

经 销:全国新华书店

开 本:185mm×260mm 印 张:17

字 数:393千字

版 次:2013年7月第1版

印 次:2013年7月第1次印刷

印 数:1~3000

定 价:29.00元

产品编号:050221-01

清华大学出版社
北京

写给教师的一封信

亲爱的教师,您好!

感谢您采用我撰写的《电子商务基础与应用》作为教材,我和我的团队将竭诚为您服务,配合您讲好这门课。

电子商务课程的老师是非常辛苦的,因为电子商务的技术和应用在飞速发展,所以作为电子商务的教师,当然也要与时俱进,不断地更新讲课内容,不断地更新课件,才能不被这个行业所抛弃,才能对得起学生,对得起良心,才能站稳讲台,教出对社会有用的学生。那么,教师在教学过程中要注意哪几点呢?

1. 要选对教材

选教材要跳出仅看是否“十二五国家规划教材”、“国家级奖项”、“省部级奖项”的误区,而是应该主要看教材本身的内容是否合适,对于作者的知名度仅作参考。建议教师应该注重以下几个指标。

(1) 版本要新

电子商务发展日新月异,若选用2年前的版本,加上作者写作时间和出版时间,其内容已经是3年前的内容了,这对电子商务而言,是完全淘汰的内容了。用过时的教材,教不出社会需要的人才。我所编写的教材,承诺每2~3年更新一个版本。

(2) 内容实用

教材不同于著作、论文、科普文章,必须是知识点概括、原理叙述、案例论证、实训操作、作业练习等几部分的有机整合,才能称做教材。由于教材的读者主体是学生,因此语言要通俗易懂,内容要重点突出,一定要避免使用大幅度引用外文翻译,词汇名称与中文习惯大相径庭的教材。

我所编写的教材,是在十多年教学经验积累的基础上动笔完稿的,也可以说整整写了十余年。书中所引用到的方法和工具都是作者亲自使用和实践过的。整本书是一个字一个字地写出来的,倾注了对学生的全部关爱。

(3) 素材配套

一堂课上的成功与否关键在教师。教师要讲好课,好的课件是必不可少的工具。

本教材配套的课件可从网站 www.bcd123.com 或 www.tup.tsinghua.edu.cn 上下载。

2. 要引导学生多练习

电子商务是一门新兴学科,也是一门文理交叉学科,新概念、新知识、新方法、新工具层出不穷,对这些知识点的准确把握,仍然是学好电子商务的基础。人力资源部的电子商务师资格考试,就包含了理论和实际操作两部分内容,可见理论部分也不能忽视。很多学生不注重理论知识的强化训练,毕业时到企业面试,主考官问的电子商务最基本的概念,都回答不了,丢失了机会。

要掌握理论知识,最好的办法仍然是多看书、多做作业练习,这个本来在初中时代是家常便饭,但到了中专(职高)时期,由于种种原因,学生做作业的次数越来越少,老师也没有时间全部批改作业,造成了学生“临考背一背,考完全忘记”的局面。

我开发了电子商务在线教学与考试平台,教师可给学生布置阅读作业、测试作业,也可在线考试。系统自动批改,节省老师大量宝贵时间。几年实践下来,发现学生对于电子作业比较感兴趣,比做纸面作业的积极性大大提高。学生只要有一台能上网的计算机就能完成作业,目前学校都已具备这个条件。

利用电子商务教学与考试平台,是教学改革创新的重要手段,也是教师迈向成功道路的重要契机,希望广大教师多尝试,千万别错过了大好时机。具体办法可登录网站 www.bcd123.com 详细了解。

3. 要引导学生多实践

电子商务是一门实践性很强的学科。怎样才能学好电子商务这门技能?在岸上学不会游泳,一定要在互联网实践中学习,边看书边操作边运营,才能事半功倍,学以致用。

在互联网实践中学习并不等同于在机房实验。前几年大多数学校是采购社会上某些教育软件公司的教学模拟软件,在机房安装,就构成了电子商务实验室。这些软件在功能上都是模拟了B2B、B2C、收发电子邮件、博客营销和物流配送等内容,但各家公司软件的操作各不相同,与互联网上的真实网站相距甚远,在软件实现手段和模块功能上都远远落后于互联网应用现状,最糟糕的是这些模拟软件无法在互联网上真实运营。所谓学生的上机实验是花大部分时间来熟悉模拟软件的操作步骤,通俗地说是在“走程序”,而对网站的运营技巧和企业的经营思路根本没有触及,对真实互联网环境的网站建设没有任何帮助,对课本理论知识也没有起到佐证的实验作用。

由于互联网日益普及,青少年网民对于电子邮件、QQ等即时通信工具、淘宝、搜索引擎等的使用,博客的撰写和查阅等早已驾轻就熟,对于有些新软件、新工具,比大学老师还要

领先使用。他们所缺乏的是独立网站的架构方法、各类网站各种功能的归纳和比较、网站的运营方法、电子商务的赢利模式等系统性的知识和技能,也就是电子商务的综合应用。综合应用不是某单科课程所能解决的问题。解决这个问题的思路是,老师与学生共同经营或者独自经营网站,把若干门主干课程贯穿于某个真实网站的运营中,边运营网站边进行课堂学习,才能把网站建设、互联网技术基础、支付与安全、网络营销、物流配送、客户关系管理、电子商务系统设计等概念讲解清楚。学生把若干门课程学完的同时,也已成功运营了一个网站,这个网站对学生以后的就业和创业起着至关重要的作用。

电子商务实验教学的改革突破口就是走出实验机房,来到互联网真实环境。目前,这个时机已经到来。

真实的互联网就是我们的实验室,而它就在我们的身边。我们应将实验机房与公网相连接,购买虚拟空间和真实网站系统,给每位学生搭建他们自己独立的网站,这样学生在课上或课下,在机房或宿舍都能随时接触自己的网站。他们在1~2年的专业课程学习中逐步学会操作网站,增加网站内容,将网站的所有功能使用一遍,并熟练应用。当他们的网站能明确某个主题,带来较多稳定的流量,聚集稳定的客户群,能实现某方面的经营目标时,那么这位学生的电子商务成绩合格了,可以毕业了。

建议使用门户网站系统,让学生建设真正属于自己的网站。门户网站的主要功能应该包含内容模型、会员系统、客户问答系统、网站专题、财务支付、订单管理、广告、邮件订阅、短消息、自定义表单、全站搜索、投票问卷调查、客户评论、友情链接、公告栏、留言本、图片、视频、下载、分类信息、商场购物等多个功能模块组成。与本教材配套的门户网站(www.bcd123.com)就提供了与课本相对应的功能模块,并有整套的实验方案,对理论教学起到概括与提高的作用,将实践教学与理论教学完美地结合起来。

4. 教学要求和建议

在本书编排上,每章开头都有【学习目的】和【关键词】栏目,结尾都有【主要知识点】、【本章小结】和【练习作业】栏目,有助于读者在学习中抓住重点。本书包含电子商务基本概念、电子商务技术基础、网站建设基础、网站运营、网站评估、网络营销、电子支付、电子商务安全、电子商务物流、电子商务法律、电子商务赢利模式、必备计算机技能等内容。

本书计划课时48学时,前8章属于基础理论部分,建议36学时,后4章属于应用实践部分,建议12学时。各章节学时数安排建议:第1章(电子商务基本概念)4学时,第2章(电子商务技术基础)6学时,第3章(网站建设基础)4学时,第4章(网站运营)4学时,第5章(网站评估)2学时,第6章(网络营销)6学时,第7章(电子支付)4学时,第8章(电子商务安全)2学时,第9章(电子商务物流)2学时,第10章(电子商务法律)2学时,第11章(电

子商务赢利模式)4学时,可采用2小时授课方式,2小时讨论课方式,第12章(必备计算机技能)4学时,可选用。

配合本书学习的教学辅导网站为 www.bcd123.com,该网站提供教学建议、课件、学习交流、思考题等相关内容。

鉴于本人水平有限,书中难免有不足之处,请广大读者批评指正。

祝您工作愉快!

作者 彭与胖烟个

2013 年 2 月于深圳

写给学生的的一封信

亲爱的同学，你们好！

感谢采用我撰写的《电子商务基础与应用》作为教材，也恭喜你选修电子商务基础与应用这门课，因为电子商务是大有可为的行业，是一个朝阳产业，学好这门课，可以大有作为，学有所用，找到高薪的工作。下面就同学们关心的问题进行解答。

1. 学习电子商务后能从事哪些岗位的工作？

只要掌握了电子商务某一方面的过硬本领，就能找到对应的岗位。怕就怕在学习期间，什么都学了一点，什么都不会做，什么都忘记了。在学习电子商务知识前，就要对今后准备从事的职业有所规划，以便有针对性地学习。

(1) 网站编辑、网站记者

网站就是一种新型媒体，传统媒体报纸、杂志、电视台等需要编辑和记者，网站当然也需要，而且要求更高，需要懂得互联网知识。新浪、搜狐、网易、各类地方门户网站、行业门户网站都大量需要这方面人才。这个职位男女生都适宜。

(2) 网站推广、网络推手、网络写手

建设网站容易，推广网站较难。每个有网站的企业都需要网络营销的高手，目前社会上很缺这类人才，所以这个职位需求量大，进入门槛高。如果能掌握网络营销的过硬本领，那么找一份高薪的工作是比较容易的。这个职位男女生也都适宜。

(3) 网站设计、网站建设、网页设计

网站设计、网站建设、网页设计职位对计算机要求比较高，对于擅长编程技术的人员比较适合，从事这个岗位的男生比较多。

(4) 网站客服

网站客服，相当于商城柜台的营业员，对客户进行售前和售后服务。由于传统企业和网络企业都有网站，所以这类工作，职位需求量大，进入门槛低，大多数女生都可从事这类工作。

(5) 外贸业务员、内贸业务员

由于我国外贸企业众多，通过互联网开展外贸业务的需求很大，但困难的是，

现在往往是懂外贸的不懂网络营销,懂网络营销的不懂外贸,所以电子商务与外贸双料人才是很受欢迎的。

(6) 网站站长、网站运营经理、网络创业

对于能精通掌握电子商务技能的人来说,做网站站长是最好的选择。有创业梦想的,可以通过做网站站长来实现创业目标,暂时不想创业的,也可以应聘到企业做网站运营经理。

2. 怎样学好电子商务这门课?

(1) 明确学习的目标

学习《电子商务基础与应用》这门课,不仅仅是为了通过考试,而是为了学到知识并掌握技能,毕业后找到理想的高薪工作。

(2) 要多看书,多做练习,牢牢掌握电子商务基本概念

多做作业练习,这个本来在初中时代是家常便饭的事情,但到了中专(职高)时代,一些同学懒于看书和做作业,造成了“临考背一背,考完全忘记”的局面。人力资源部的电子商务师资格考试,就包含了理论和实际操作两部分内容,可见理论部分也不能忽视。很多学生不注重理论知识的强化训练,毕业时到企业面试,主考官问的电子商务最基本的概念,都回答不了,丢失了机会。

为了迎合时代的潮流,更方便同学们阅读和练习,我开发了电子商务在线教学与考试平台,大家可以在这个平台上完成老师布置的阅读作业和做题作业,增加了趣味性和便捷性,只要有一台能上网的计算机就能完成作业。具体办法可登录网站 www.bcd123.com 详细了解。

(3) 多操作,多实践

有条件的同学,可以租用虚拟空间,购买网站系统,建立一个属于自己的门户网站,边学习,边操作,通过1~2年的网站运营,当网站能明确某个主题,带来较多稳定的流量,聚集稳定的客户群,能实现某方面的经营目标时,那么您的电子商务成绩合格了,可以从容地踏上社会找到你满意的电子商务职位了。具体办法可登录网站 www.bcd123.com 详细了解。

祝同学们学习愉快!

作者

2013年2月于深圳

目 录

第 1 章 电子商务基本概念	1
1.1 电子商务发展历程	2
1.1.1 互联网的发展过程	2
1.1.2 国际电子商务的发展过程	2
1.1.3 我国电子商务的发展过程	3
1.1.4 电子商务代表人物	4
1.2 电子商务概念	6
1.2.1 电子商务定义	6
1.2.2 电子商务系统	7
1.2.3 “电子”与“商务”的关系	8
1.2.4 电子商务的主要特点	8
1.2.5 电子商务对社会的影响	9
1.2.6 应用中存在的问题	10
1.3 互联网应用现状	12
1.3.1 网民规模与结构特征	12
1.3.2 互联网基础资源	14
1.3.3 网民网络应用	14
1.4 电子商务应用模式	15
1.4.1 电子商务交易模式	15
1.4.2 影响电子商务成功的要素	17
1.4.3 企业迫切需要的电子商务类型	18
1.4.4 梅特卡夫定律	19
【主要知识点】	20
【本章小结】	21
【练习作业】	22
第 2 章 电子商务技术基础	24
2.1 互联网基本概念	25

C O N T E N T S

2.1.1	互联网的定义	25
2.1.2	互联网协议	25
2.1.3	万维网	25
2.2	互联网接入方式	26
2.2.1	普通电话拨号上网	27
2.2.2	一线通接入	27
2.2.3	ADSL 接入	28
2.2.4	有线通	28
2.2.5	局域网接入	29
2.2.6	无线接入	29
2.3	IP 地址	31
2.3.1	基本概念	31
2.3.2	网络分级	33
2.3.3	网络连通	35
2.4	域名	36
2.4.1	域名的概念	36
2.4.2	域名的分类	37
2.4.3	中文域名	38
2.4.4	无线网址	40
2.4.5	域名注册	41
2.4.6	域名解析	41
2.4.7	域名价值	42
2.4.8	域名策略	43
2.5	虚拟空间	44
2.5.1	自建机房	44
2.5.2	主机托管	44
2.5.3	主机租用	45
2.5.4	虚拟主机	45
	【主要知识点】	47
	【本章小结】	50
	【练习作业】	51

第3章 网站建设基础	53
3.1 从不同角度理解网站建设的概念	54
3.1.1 计算机技术人员在网站建设中的主要工作	54
3.1.2 企业经营人员在网站建设中的主要工作	54
3.2 网站应该发挥的作用	54
3.3 网站建设的方法	55
3.3.1 购买	55
3.3.2 租赁	55
3.3.3 外包	55
3.3.4 自建	55
3.4 网站类型	56
3.4.1 门户网站	57
3.4.2 百科网站	58
3.4.3 论坛网站	59
3.4.4 分类信息网站	60
3.4.5 贸易平台网站	60
3.4.6 交友网站	61
3.4.7 社区互动(SNS)网站	62
3.4.8 购物网站	62
3.5 选用适宜的网站平台	63
3.5.1 自建独立网站系统	63
3.5.2 选用大型商贸平台	64
3.6 网站建设的流程	64
【主要知识点】	65
【本章小结】	66
【练习作业】	67
第4章 网站运营	68
4.1 网站架设	69
4.1.1 购买域名	69
4.1.2 购买虚拟空间	72
4.1.3 上传服务器	74

CONTENTS

4.1.4	测试	76
4.2	熟悉网站操作	77
4.2.1	后台操作	77
4.2.2	前台操作	79
4.2.3	权限设置	79
4.3	网站装修	80
4.3.1	构思网站栏目	80
4.3.2	撰写网站文稿	80
4.3.3	设计网站图片	81
4.3.4	货品上架	81
4.3.5	支付与物流	81
4.4	人员配置	82
4.4.1	图片设计人员	82
4.4.2	内容编辑人员	82
4.4.3	客户服务人员	83
4.4.4	技术维护人员	83
4.5	客户服务类别	83
4.5.1	在线值守模式	83
4.5.2	有问必答模式	85
4.5.3	常见问题罗列模式	85
4.5.4	客户服务时间	86
4.6	积分促销方法	86
4.6.1	通过购物累计积分	86
4.6.2	通过参与网站活动累计积分	86
4.7	数据备份	87
【本章小结】		87
【练习作业】		89
第5章	网站评估	91
5.1	技术标准	92
5.1.1	多种在线沟通方式	92
5.1.2	网站打开时间	95

5.1.3	网站导航性	95
5.1.4	站内搜索功能	95
5.1.5	在线支付功能	96
5.1.6	常见问题解答功能	96
5.1.7	网站界面	96
5.1.8	网站代码	96
5.2	运营标准	97
5.2.1	网站排名	97
5.2.2	网站 PR 值	97
5.2.3	网页链接数	98
5.2.4	客户黏度	98
5.2.5	网站维护	99
5.3	网站评估工具	99
5.3.1	浏览量评测	99
5.3.2	站长工具	101
	【主要知识点】	102
	【本章小结】	103
	【练习作业】	103
第 6 章	网络营销	105
6.1	搜索引擎	106
6.1.1	搜索引擎分类	106
6.1.2	知名的搜索引擎介绍	107
6.1.3	网站排名 Alexa	112
6.1.4	关键词策略	112
6.1.5	登录搜索引擎	115
6.2	电子邮件营销	119
6.2.1	邮件营销方法	120
6.2.2	垃圾邮件	122
6.2.3	电子杂志	123
6.3	虚拟社区营销方法	127
6.3.1	基本概念	127

C O N T E N T S

6.3.2	营销方法	128
6.4	网络广告	129
6.4.1	网络广告类型	130
6.4.2	提高网络广告效果的方法	130
6.4.3	网络广告的计费模式	131
6.5	病毒营销	132
6.5.1	基本概念	132
6.5.2	病毒性营销的特点	132
6.5.3	病毒性营销的界限	133
6.5.4	病毒性营销的成本	133
6.5.5	常用方法	134
6.6	交换链接	136
6.6.1	基本概念	136
6.6.2	主要方法	137
6.6.3	注意事项	138
6.6.4	太极链交换链接平台介绍	139
6.7	其他网络营销方法	140
6.7.1	网站联盟	140
6.7.2	SNS 社区营销	140
6.7.3	Twitter 营销	141
6.7.4	小 i 机器人营销	141
6.7.5	免费营销	141
6.7.6	无线营销	142
	【主要知识点】	142
	【本章小结】	143
	【练习作业】	145
第 7 章	电子支付	147
7.1	电子货币	148
7.1.1	电子货币的含义	148
7.1.2	储值卡	149
7.1.3	银行卡	151

7.1.4	信用卡	152
7.2	虚拟货币	157
7.3	网络银行	157
7.3.1	网络银行的特征	157
7.3.2	网上银行业务介绍	158
7.3.3	招商银行	159
7.3.4	其他银行的网上银行	160
7.4	第三方支付平台	164
7.4.1	第三方支付平台的概念	164
7.4.2	第三方支付平台的赢利方式	165
7.4.3	支付宝介绍	165
7.5	手机支付平台	169
7.5.1	消费者使用方法	169
7.5.2	商户的使用方法	169
	【主要知识点】	169
	【本章小结】	170
	【练习作业】	171
第8章	电子商务安全	173
8.1	电子商务安全概述	174
8.1.1	计算机网络安全	174
8.1.2	商务交易安全	174
8.1.3	电子商务的安全要求	175
8.2	电子商务安全技术	175
8.2.1	加密技术	175
8.2.2	认证技术	176
8.2.3	安全电子交易协议	177
8.2.4	黑客防范技术	178
8.2.5	虚拟专网技术	178
8.2.6	反病毒技术	179
	【主要知识点】	179
	【本章小结】	179

C O N T E N T S

【练习作业】	180
第9章 电子商务物流	181
9.1 物流基本概念	182
9.1.1 与物流相关的四流	182
9.1.2 物流定义	182
9.1.3 物流基本职能	182
9.1.4 物流的分类	186
9.2 电子商务与物流的关系	188
9.3 物流信息技术	189
9.3.1 条码技术	190
9.3.2 EDI 技术	190
9.3.3 射频技术	190
9.3.4 GIS 技术	191
9.3.5 GPS 技术	191
9.4 物流配送	191
9.4.1 中国邮政	191
9.4.2 民营快递公司	192
9.4.3 公路托运	193
9.4.4 支付宝的物流合作公司	193
【主要知识点】	194
【本章小结】	194
【练习作业】	195
第10章 电子商务法律	197
10.1 电子商务立法概述	198
10.1.1 电子商务法规现状	198
10.1.2 电子商务立法指导原则	199
10.2 电子商务法律体系框架	200
10.2.1 电子商务参与各方的法律关系	200
10.2.2 电子商务交易合同的法律问题	201
10.2.3 电子支付中的法律问题	201
10.2.4 电子商务交易安全的法律保障	202