

电子商务基础与实务

主编 © 麻云贞 武晓燕

 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

电子商务基础与实务

主编 麻云贞 武晓燕



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 简 介

本书以电子商务基础知识为核心, 重点强调实践, 以实践来引导必要理论知识的讲述。主要内容包括初识电子商务、电子商务模式、网上支付、电子商务安全、网络营销、电子商务物流等理论知识, 随后从 PC 电商和移动电商不同方向进行实训。

本书可以作为电子商务专业、计算机专业或经济类专业的教材, 也可以作为电子商务人员、网络营销人员等的培训教材或创业自学者的指导用书。

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务基础与实务/麻云贞, 武晓燕主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2018. 9
ISBN 978 - 7 - 5682 - 5529 - 5

I. ①电… II. ①麻… ②武 III. 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 (2018) 第 079227 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 保定市铭泰达印刷有限公司

开 本 / 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张 / 10.5

字 数 / 278 千字

版 次 / 2018 年 9 月第 1 版 2018 年 9 月第 1 次印刷

定 价 / 49.00 元

责任编辑 / 张荣君

文案编辑 / 张荣君

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 边心超

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

前言

伴随信息技术的快速发展和互联网广泛应用,电子商务的发展日新月异。特别是京津冀一体化的不断深入和雄安新区的设立,使得电子商务专业面临空前的发展机遇。培养出一批既懂理论知识,又懂企业电子商务运营的应用型人才已成为当务之急。为了适应时代的发展和实践的需要,我们组织编写了本书。

电子商务课程要求学生掌握电子商务的必备理论知识和网上开店的基本流程,培养学生获得与电子商务相关的学习能力、操作能力、营销能力,强化学生的动手实践,增强学生的创业意识、交流沟通能力等。

本书依据电子商务的发展现状与发展趋势,将当下前沿的电子商务知识与技能作为主要学习内容,理论知识和实训任务相结合,突出了实训环节的重要性。实训任务的设计紧紧围绕与电子商务岗位能力匹配的工作展开,注重实用性和可操作性。

本书共8章,理论内容包括初识电子商务、电子商务模式、网上支付、电子商务安全、网络营销、电子商务物流等内容。实训部分包括PC电商案例实训和移动电商案例实训。实训过程包括开店流程、店铺装修、店铺管理、店铺运营和推广、网店经营与售后服务等,有效地将电子商务理论知识和实训技能结合起来,更加贴近电子商务实践,实用性更强。

本书强调基础理论知识以“必须、够用”为度,突出能力的培养,以动手实践为引导,充分调动学生学习的主动性,体现了“以就业为导向,以学生为主体”的教学理念,全面、清晰地阐述了电子商务专业知识的基本理论框架。内容紧扣电子商务的发展前沿,融入电子商务的新知识、新技术、新工具、新模式,具有新颖性、实用性、完整性的特点。

本书积极应对最新的发展趋势,在内容上更加新颖,在应用上更加注重学生的理解分析、实际应用能力的培养,努力体现了内容的需求与企业对人才知识、技能的要求相统一的特点。学生在对本书内容的学习过程中,能够理论联系实际,通过动手实践达到学以致用目标。本书把最近几年出现的电子商务方面的理论知识进行了系统总结,紧扣时代的发展脉搏,展现了当前电子商务发展的最新态势。在具体的知识点内穿插着大量最新案例,以加深学生对理论知识的理解。本书每章都安排了一些需要学生主动思考、分析、应用的习题,以帮助学生理论联系实际,加深对所学知识的进一步掌握。综合而言,本书系统完善,紧跟时代潮流,符合学生学习特点。

在编写过程中,编者参阅、借鉴、引用和吸收了很多著作、教材、文献和网站资料,在此谨向原作者表示深深的感谢和敬意!由于时间仓促和编者的水平有限,书中难免有不足之处,恳请读者批评指正!

目录

第1章

初识电子商务	1
1.1 电子商务概述	2
1.2 Internet	9
1.3 巩固练习	13

第2章

电子商务模式	15
2.1 体验电子商务运作模式	16
2.2 B2C 电子商务	20
2.3 B2B 电子商务	22
2.4 O2O 电子商务	23
2.5 其他模式的电子商务	27
2.6 巩固练习	29

第3章

网上支付	32
3.1 体验网上支付	33
3.2 网上支付	37
3.3 网上银行	39
3.4 手机银行	42
3.5 巩固练习	44

第4章

电子商务安全	46
4.1 电子商务安全案例分析	47
4.2 了解计算机网络安全	47
4.3 电子商务安全	49
4.4 巩固练习	52

第5章

网络营销.....55

5.1 网络营销案例	56
5.2 网络营销概述	57
5.3 网络营销策略	62
5.4 自媒体时代的电商营销	65
5.5 巩固练习	76

第6章

电子商务物流.....79

6.1 电子商务物流案例	80
6.2 电子商务物流的内涵	81
6.3 电子商务物流管理	83
6.4 巩固练习	85

第7章

PC 电商案例实训.....87

7.1 网上开店	88
7.2 网店经营	102
7.3 综合演练	112

第8章

移动电商案例实训.....113

8.1 移动电商之微店实训	114
8.2 手机淘宝开店实训	133
8.3 综合演练	150

附录 A

网上开店实用技巧.....151

技巧1:防范进货陷阱和骗局	152
技巧2:使用手机给商品拍照的技巧	153
技巧3:宝贝上架的黄金法则	153
技巧4:手机丢了,支付宝钱包的安全补救方法	154
技巧5:店铺装修技巧	155
技巧6:客服与顾客沟通的技巧	155
技巧7:宝贝破损、少件的处理方法	157
技巧8:产品推广中套餐的搭配技巧	157
技巧9:精华帖题材的选择技巧	157
技巧10:节假日的促销策略	158

1

第1章 初识电子商务



第1章 初识电子商务

电子商务是一种采用先进信息技术的买卖方式。交易各方将自己的各类供求意愿按照一定的格式输入电子商务网站,电子商务网站便会根据用户的要求,寻找相关信息并提供给用户多种买卖选择。一旦用户确认,电子商务就会协助完成合同的签订、分类、传递和款项收付等全套业务。这就为卖方以较高的价格卖出产品,买方以较低的价格买入商品和原材料提供了一条非常好的途径,如“亚马逊”“京东”“淘宝”等。

1.1 电子商务概述

电子商务是什么?它是如何产生的?它给人们带来了哪些实惠与便利?要想知道这些问题,就需要登录互联网,了解电子商务的发展情况。

1.1.1 体验电子商务

(1)最近你想购买什么商品,打开淘宝网(www.taobao.com),如图 1-1 所示。搜索这款商品,查看有多少店家出售这种商品,打开几款价格相近的,查看“商品详情”和“累计评价”并进行比较。根据比较的结果你会选择在网上购买这款商品吗,为什么?

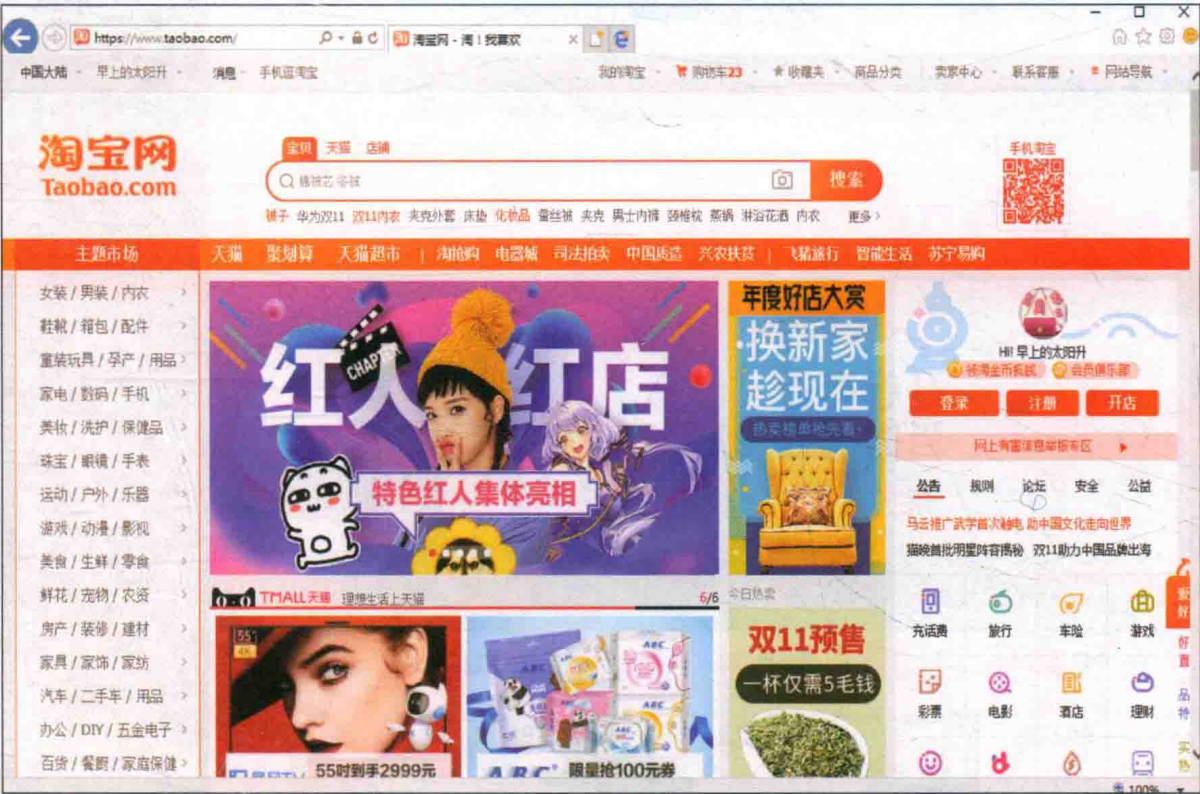


图 1-1 淘宝网

(2)寒假你想去哪里旅游,打开携程网(www.ctrip.com),如图 1-2 所示。查看网上订酒店、订机票和旅游线路,说一说该网站提供了哪些服务。



图 1-2 携程网

(3) 登录亚马逊网站 (www.amazon.cn), 如图 1-3 所示。了解亚马逊的创建史。



图 1-3 亚马逊网站

杰夫·贝佐斯是亚马逊的创始人、总裁。1994年,30岁的贝佐斯坐在曼哈顿一栋办公大楼的39层,探索尚未成熟的网络使用情形,他惊讶地发现:网络使用的成长情形以每年高达2300%的速度在暴增。于是,当时已是美国信孚银行史上最年轻的副总裁的他从父母那里拿了30万美元——差不多是他父母一辈子的积蓄——辞职创业,带着太太,从美国东岸开车到西岸。一路上,贝佐斯在他的笔记本电脑上拟订事业计划书,并且用行动电话,到处募集资金。贝佐斯计划在另一个世界里开设一家书店,他把这个世界称为“网路空”。这个书店里没有书架,没有库存,也没有让顾客实际光临的店面。就这样,他于1995年7月成立了象征南美洲宽广无际的亚马逊公司。公司地点选择了西雅图,因为那里是书籍发行商 Ingram 大本营。他在西雅图市郊租了两个房间,招了四名程序员,在自己的车库里编写程序,开始了艰苦的创业。1995年8月亚马逊卖出了第一本书。亚马逊让人们直观地了解了电子商务,并且知道了电子商务给人们带来的实惠与便利。



思考:什么是电子商务,它是如何产生的,它有哪些特点和优势?

1.1.2 电子商务产生的条件

电子商务产生的条件如下。

1. 社会的网络化

在网络化的社会环境中,人们的社会生活已经离不开网络。例如:

- (1) 人们回家或到办公室的第一件事就是上网检查电子邮箱(E-mail)和语音信箱(Voice-mail)。
- (2) 出门或出差前先上网查询本地和目的地的天气预报。
- (3) 在繁忙的工作之余,如果有短暂的休息,首先会上网去看自己所感兴趣的新闻或娱乐信息。
- (4) 人与人之间的沟通和交流,通过 E-mail、电话或上网聊天来进行。
- (5) 休闲娱乐(如下棋、打牌、游戏等)完全可以根据自己的时间和兴趣爱好,通过网络来寻找合作伙伴进行。
- (6) 购物,水费、电费、电话费的支付,理财和个人账户管理通过网上银行和电子商务系统来完成。
- (7) 查询资料、搜索市场或商务信息资源首选的不是图书馆和传统媒体,而是通过网络媒体搜索。
- (8) 办公文件、商务单证的处理和传递都是通过网络来完成的。
- (9) 学生选课、查询成绩、查看学分、交作业、与教师交流等可通过网络来进行。

2. 经济的全球化

在经济全球化的趋势下,企业的经营活动会越来越多地依赖网络环境来展开。在网络支持下,经济全球化出现了许多不同于以往的经营和经济发展模式。

- (1) 开放式的供应链模式——可以使得企业依托外部社会,组织专业化、社会化的大生产,充分利用各种资源,降低原材料、零部件等生产环节的成本,增强企业的竞争能力。
- (2) 虚拟市场——这种没有资金占用和货物积压负担的信息市场可以给顾客更多的选择和更大的市场空间。

(3) 跨国经营、跨国兼并、连锁企业、合资企业、外资企业——充分利用世界各国、各地区经济发展的不平衡和劳动力资源的不同,降低企业生产成本,获取更大的利润,参与更大范围的国际竞争。

(4) 订单装配(OEM)生产方式——产品拥有者和产品的实际加工生产者分离。

(5) 市场范围和利益的重新划分——经营范围扩大、获取利润的最大化以及市场格局和利益的重组。

(6) 金融资产的自由流动和财富内涵的重新界定。

3. 信用卡的普及应用

信用卡以其方便、快捷、安全等优点成为人们消费支付的重要手段,并由此形成了完善的全球性信用卡计算机网络支付与结算系统,使“一卡在手,走遍全球”成为可能,同时也为电子商务中的网上支付提供了一个重要的手段。

4. 安全交易协议的制定

安全电子交易协议(Secure Electronic Transaction, SET)由威士(VISA)国际组织、万事达(MasterCard)国际组织创建,结合IBM、Microsoft、Netscape、GTE等公司制定的电子商务中安全电子交易的一个国际标准,该协议给出了一套电子交易的过程规范,为开发网络上的电子商务提供了一个关键的安全环境。

5. 政府的支持与推动

自1997年欧盟发布了欧洲电子商务协议,美国随后发布《全球电子商务纲要》以后,电子商务受到世界各国政府的重视,许多国家的政府开始尝试“网上采购”,这为电子商务的发展提供了有力的支持。

近年来我国电子商务发展迅猛,同样离不开政府的支持与推动,政府从降低准入门槛、合理降税减负、加大金融服务支持等方面来营造宽松的电子商务发展环境。2017年中央一号文件又提出了推进农村电商发展,以“互联网+”整合农村电商资源,指明了农村电商的发展方向,为电子商务的发展注入了新的活力。

1.1.3 电子商务的内涵

电子商务是在Internet开放的网络环境下,基于浏览器/服务器应用方式,实现消费者的网上购物、商户之间的网上交易和在线电子支付的一种新型的商业运营模式。

1. 电子商务的两个定义

狭义定义

从狭义上讲,电子商务主要是指利用网络提供的通信手段在网络上进行的各种交易。内容包含两个方面,一是电子方式,二是商贸活动。也称为电子交易(E-commerce)。

广义定义

从广义上讲,电子商务是指包括电子交易在内的利用网络进行的全部商务活动,如市场分析、客户联系、物资调配等,也称为电子商业(E-business)。商务活动是从泛商品(实物与非实物,商品与商品化的生产要素等)的需求活动到泛商品的合理、合法的消费除去典型的生产过程后的所有活动。

2. 电子商务的支撑环境

电子商务影响的不仅仅是交易各方的交易过程,它在一定程度上改变了市场的组成结构和规则。传统上,市场交易链是在商品、服务和货币的交换过程中形成的,电子商务则强化了信

息因素的重要性,于是就有了信息商品、信息服务和电子货币。贸易的实质没有变化,但是贸易过程中的一些环节,因为所依附的载体发生了变化,也相应地改变了形式。这样,从个别企业来看,贸易的方式发生了一些变化;从整个贸易环境来看,有的商业机会消失了,同时新的商业机会产生了,有的行业衰退了,同时新的行业兴起了,从而使整个贸易格局呈现出崭新的面貌。

电子商务的支撑环境除了传统商业的因素之外,还包括如下因素。

(1)信息高速公路。实际上是指网络基础设施的建设,就是一个高速度、大容量、多媒体的信息传输网络,它使每一台联网的计算机都能够随时通过网络同世界连为一体。

(2)电子商务政策法规和技术标准的制定。在过去的几年中,随着中国电子商务的增长,中国电子商务法规政策也取得了长足的进步。2004年8月28日第十届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议通过了《中华人民共和国电子签名法》,并于2005年4月1日开始实施。随后又颁布了多项法规来推动电子商务的发展。就整个网络环境来说,标准对于保证兼容性和通用性是十分重要的。技术标准定义了用户接口、传输协议、信息发布标准等技术细节。目前许多的厂商、机构都意识到标准的重要性,正致力于联合起来开发统一标准,如维萨信用卡(VISA)、万事达信用卡(Master Card)的发行商已经同业界合作,制定出保障电子商务安全支付的SET协议。

(3)信息的网上发布、查询、检索的实现。像淘宝、京东等,一个复杂的网站服务器,可以向一个特定的查询者提供符合其个人习惯的目录,其功能比任何用户登记卡能做到的都更好、更持久。

(4)多媒体信息编辑工具的开发。网上传播的内容包括文本、图片、声音、图像、动画等,具有多媒体信息编辑功能的工具(如Photoshop、3ds Max等)进一步推动了电子商务的发展。

3. 电子商务的特点

以互联网为依托的“电子”技术平台为传统商务活动提供了一个无比宽阔的发展空间,其突出的优越性是传统媒介手段根本无法比拟的,其特点如下。

广域性

互联网跨越国界,穿越时空,无论身处何地,无论白天与黑夜,只要利用浏览器轻按鼠标,就可以随心所欲地登录任何国家、地域的网站,与他人直接沟通。

即时性

21世纪是信息社会,信息就是财富,而信息传递速度的快慢对于商家而言可以说是生死攸关。互联网以其传递信息速度的快捷而备受商家青睐。

虚拟性

互联网使传统的空间概念发生变化,出现了虚拟空间或虚拟社会。处于世界任何角落的个人、公司或机构,可以通过互联网紧密联系在一起,建立虚拟社区、虚拟公司、虚拟商场等,以达到信息共享、资源共享、智力共享等。

互动性

通过互联网,商家之间可以直接交流、谈判、签合同,消费者也可以把自己的反馈建议反映到企业或商家的网站上,而企业或商家则要根据消费者的反馈及时调查产品种类及服务品质,做到良性互动。

1.1.4 电子商务的优势

电子商务是运用现代通信技术、计算机和网络技术进行的一种社会经济形态,其目的是

通过降低社会经营成本、提高社会生产效率、优化社会资源配置,从而实现社会财富的最大化利用。

(1) 电子商务一方面以电子流代替实物流,降低了成本;另一方面突破了时间和空间的限制,提高了效率。

(2) 电子商务使中小企业有可能拥有和大企业一样的信息资源,提高了中小企业的竞争能力。

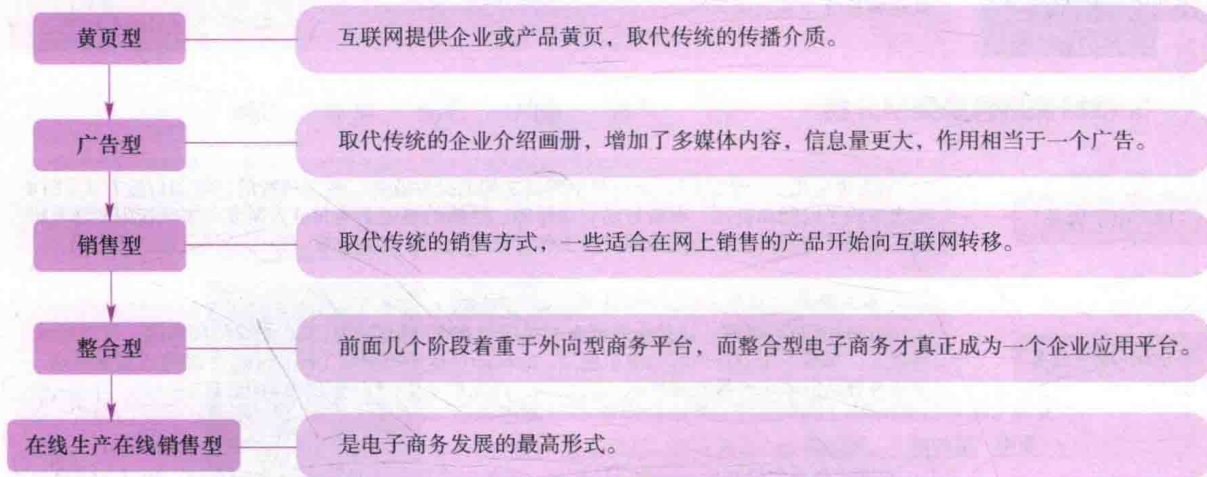
(3) 电子商务具有开放性和全球性的特点,为企业创造了更多的贸易机会。

(4) 电子商务使得生产者和消费者的直接交易成为可能。

(5) 电子商务提供了丰富的信息资源,为企业的生产和决策提供了更快、更好的数据。

1.1.5 电子商务的发展历程

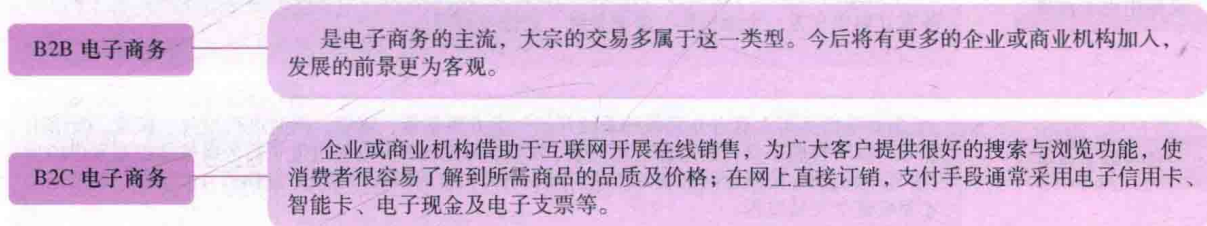
自从互联网诞生以来,越来越多的企业“触网”,随着技术的进步和时代的发展,全球电子商务发展大致经历了以下几个阶段。



1.1.6 电子商务的分类

电子商务是从传统生产和经营活动中发展起来的,是集产品信息沟通、商务洽谈、合同签订、资金支付为一体的一种新的社会经济动作模式。电子商务根据不同的标准,可分为不同的类别。

1. 根据参与对象分类



第1章 初识电子商务

C2C 电子商务

是互联网上产生的一种新模式,即个人对个人的商务交易方式。也有人称为P2P。其中兴起一种拍卖或竞买的网站,开展网络竞价交易,个人可以到网站注册入网,参加竞买。目前在网拍卖的物品,主要有个人收藏珍品、计算机硬件、家用电器、影视、车辆配件、电子设备及毕业班的书籍等。

B2G 电子商务

它覆盖企业与政府之间的各项事务。政府通过网上服务,为企业创造良好的电子商务空间。诸如,网上报批、网上报税、电子缴税、网上报关、EDI报关、电子通关等。

G2C 电子商务

在现在社会中,政府势必要将个人繁杂事务处理转到网上进行。这也正是电子商务中政府作为参与方所要从事的管理活动。

2. 根据交易内容分类

完全电子商务

可以完全通过电子商务方式实现来完成整个交易过程的交易。

不完全电子商务

无法完全依靠电子商务方式实现来完成整个交易过程的交易,它需要依靠一些外部要素,如运输系统等来完成交易。

3. 根据使用网络类型分类

EDI 电子商务

它主要应用于企业之间、企业与中间商之间的批发业务。较之传统的订货和付款方式,EDI大大节约了时间和费用,有较好的安全保障、严格的登记手续和准入制度、多级权限的防范措施,实现了包括付款在内的全部交易工作计算机化。在大型企业、跨国公司有较广泛应用。

Intranet 电子商务

Intranet又称内联网。这是企业拥有的采用与互联网相同的TCP/IP协议的局域网,可将局域网接入,形成一个企业内部的虚拟网络。Intranet可运用防火墙(Firewall)手段构造安全网站,防止外界访问者未经授权随便进入内联网,以保护企业内部需要保密的信息。

Internet 电子商务

是现代商业的最新形式。它以计算机、通信、多媒体、数据库技术为基础,通过互联网在网上实现营销、购物服务。它突破了传统的商业、生产、批发、零售及进、销、存、调的流转程序与营销模式,避免了商品的无效转移及搬运,从而实现了社会资源的高效运作和最大节余。

4. 根据交易过程分类

交易前电子商务

主要是指买卖双方和参加交易各方在签订贸易合同前的准备活动。

交易中电子商务

主要是指买卖双方签订合同后到合同开始履行之前办理各种手续的过程。交易中要涉及有关各方,如中介方、金融机构、海关系统、运输公司等。

交易后电子商务

主要是指从买卖双方办完各种手续开始,卖方要备货、组货,同时进行报关、保险、发信用证等,将所售商品交付给运输公司包装、发货,买卖双方可以通过电子商务服务器跟踪发出的货物,金融机构也按照合同处理双方收付款,出具相应的银行单据等,直到买方收到自己所购商品才完成整个交易过程。

1.2 Internet

Internet 是当今世界上规模最大、信息资源最丰富、最开放的由成千上万台计算机相互连接而成的全球计算机网络。下面就将进入 Internet, 了解它的功能及特点。

1.2.1 体验 Internet

1. 走近马云

有人说马云是一个神话般的人物, 是中国互联网的一个奇迹, 可以进入 Internet, 搜索马云的资料, 如图 1-4 所示。并将自己感兴趣的内容整理成 Word 文档, 保存为“走近马云”。



图 1-4 搜索马云的资料

2. 会用 E-mail

将“走近马云”以附件的形式发送到 banjizuoye@163.com 邮箱中, 并在主题处注明班级和姓名。

(1) 登录 QQ 邮箱, 如图 1-5 所示。

(2) 编辑邮件并发送, 如图 1-6 所示。

3. 衣食住行全网络

例如, 都市丽人小芸是某杂志社的新人, 由于要忙工作, 家里平时照顾很少, 能够通过网络完成的事情绝不拖到回家之后再做, 家里的被褥、枕套都是网购的, 衣服鞋袜等平时在工作间隙也会通过网络购买, 直接等快递就可以。



图 1-5 QQ 邮箱

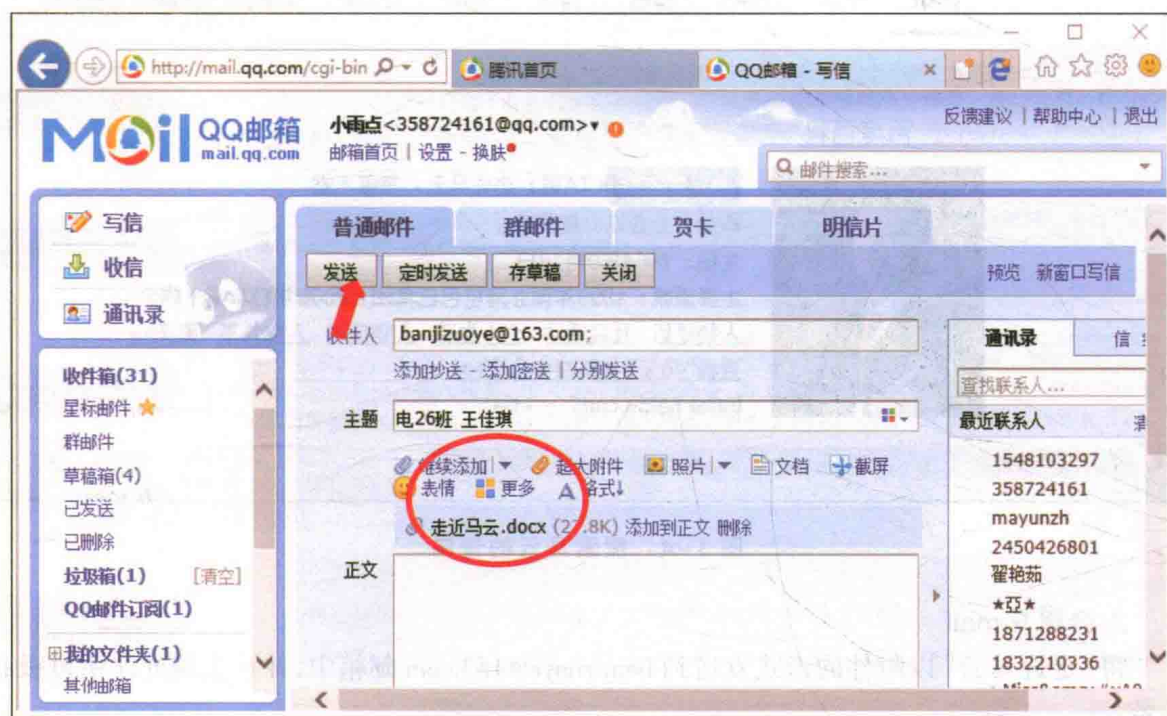


图 1-6 编辑邮件

此外,每到月底她都会准时将水、电、气费通过网络支付的形式直接转给物业。家里一般不开火,在外面吃饭,和朋友聚会都会先订好位子;如果想看电影,会直接在网上选座购票。

 思考:什么是 Internet,它有哪些特点,它的主要功能有哪些?

1.2.2 Internet 的含义

Internet 是一个把分布于世界各地不同结构的计算机网络用各种传输介质(电缆或光缆)互连接起来的网络。因此,有人称之为网络的网络。Internet 具有提供信息资源查询和信息资源共享的全球最大的信息超市;是“信息高速公路”的雏形,中文译名为因特网、因特网、国际互联网等。

1.2.3 Internet 的主要功能

Internet 是一套通过网络来完成有用的通信任务的应用程序,下面是 Internet 的几项最广为流行的功能。

1. WWW 功能

World Wide Web(WWW)在中文里常被译为“万维网”,除发音相近外,也体现了其变化万千的内涵。用户借助于一个浏览器软件,在地址栏中输入所要查看的页面网址(或域名),就可以连接到该地址所指向的 WWW 服务器,从中查找所需的图文信息。访问 WWW 既可以漫无边际地徜徉,也可以直接去目标页面。有时也称浏览 WWW 为“Web 冲浪”。

2. 电子邮件(E-mail)

有了通达全球的 Internet 后,人们首先想到的是可以利用它来提供个人之间的通信,而且这种通信应能兼具电话的速度和邮政的可靠性等优点。这种思路生根发芽成长起来,最终得到的果实便是 E-mail。通过它,每人都可以有自己的私有信箱,用以储存已收到但还未来得及阅读的信件,E-mail 地址包括用户名加上主机名,并在中间用 @ 符号隔开,如 358724161@qq.com、banjizuoye@163.com。

3. 文件传输(FTP)

尽管电子邮件也能传送文件,但它一般用于短信传递。Internet 提供了称为 FTP(File Transfer Protocol)的文件传输应用程序,使用户能发送或接收非常大的数据文件:当用户发出 FTP 命令,连接到 FTP 服务器后,可以输入命令显示服务器存储的文件目录,通过网络传递到自己的计算机中。

4. 远程登录(RemoteLogin)

远程登录允许用户从一台机器连接到远程的另一台机器上,并建立一个交互的登录连接。登录后,用户的每次操作都传递到远程主机,由远程主机处理后将字符回送到本地的机器中,就像用户直接在对这台远程主机操作一样,远程登录通常需要有效的登录账号来接受对方主机的认证。常用的登录程序有 Telnet、SSH、Rlogin 等。

5. 新闻组(Usenet)

Usenet 是 Internet 上的讨论小组或公告牌系统(BBS)。Usenet 在一套名为“新闻组”的标题下组织讨论,用户可以阅读别人发送的新闻或发表自己的文章。新闻组包括十大类、数千组“新闻”,平均每一组每天都有成百上千条“新闻”公布出来。新闻组的介入方式也非常随便,可以在上面高谈阔论、提问题或只浏览别人的谈论。

1.2.4 Internet 的特点

Internet 的特点如下。