

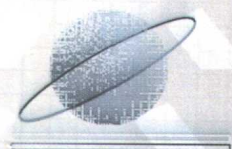
国家国内贸易局

科技质量管理中心产学研专家组推荐教材

电子商务概论

肖 诩◇主编

DIAN ZI SHANG
WU GAI LUN



GJGNMYJ
KJZHLGLZHX

中国财政经济出版社

国家国内贸易局科技质量管理中心
产学研专家组推荐教材

电 子 商 务 概 论

肖 诤 主编

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务概论/肖诩主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2000.5

国家国内贸易局科技质量管理中心产学研专家组推荐教材

ISBN 7-5005-4652-1

I. 电… II. 肖… III. 电子商务-概论 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 09815 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.com>

E-mail: cfeph@dre.gov.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京东城大佛寺东街 8 号 邮政编码: 100010

发行处电话: 64033095 财经书店电话: 64033436

财经图书发行中心电话: 88119132 88119130 (传真)

北京财经印刷厂印刷 各地新华书店经销

787×1092 毫米 16 开 25 印张 615 000 字

2000 年 10 月第 1 版 2000 年 10 月北京第 1 次印刷

印数: 1—3000 定价: 40.00 元

ISBN 7-5005-4652-1/F·4182

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

前

言

人类即将迈入 21 世纪,世界面临着新的发展机遇和严峻的挑战。我国的专家学者提出:21 世纪是商业的世纪,信息时代、知识经济必须以商业为基础。西方学者预言:今后改变世界格局的不是战争而是商业。由此可见,商品流通在我国乃至世界都受到了极高的重视。随着经济全球化和我国市场经济体制的不断完善,流通领域的地位和作用更为突出,更为重要,是我国国民经济的重要组成部分。搞好商品流通的关键,是我们要有一批适应时代要求、跟上时代步伐的商品流通工作者。培养跨世纪人才是摆在我们面前的一项艰巨任务。为此,经国家国内贸易局科技质量管理中心产学研专家组组长、高级经济师王淑媛同志策划,专家组集体组织编写了这套以适应培养新一代复合型人才需要的系列教材,旨在为内贸系统的人才培养和商品流通起到促进作用。

专家们结合各自的专业,对新时期市场经济急需的人才特点做了调查,并在此基础上集体研究制定教材编写计划,由有关专家、学者共同编写。这套教材以理论和实践相结合、基础知识和相关领域的最新研究成果相结合为特色,内容新颖,实践性强,既可作为中高级职业学校的教材,也适于各类成人教育和培训用书。

在教材编写过程中,专家组秘书长杨红鸽及秘书处的同志做了大量的组织协调工作。

电子商务概论由肖翎任主编,方程任副主编。参加编写的有:肖翎(第一章,第二章,第七章),方程(第三章),吴林华、冯立兴(第四章),白蕊(第五章)。最后由陈德伍审定。

由于时间仓促，书中错误和不足在所难免，恳请读者批评指正。

国内贸易局科技质量管理中心

产学研专家组

2000年1月

第一章 电子商务概述	(2)
1.1 什么是电子商务	(3)
1.2 电子商务的交易过程及各项功能	(14)
1.3 世界电子商务发展概况	(19)
1.4 电子商务发展前景、存在问题及相应对策	(22)
1.5 IBM 电子商务成功案例介绍	(27)
第二章 电子商务技术基础	(35)
2.1 Internet 技术概述	(36)
2.2 用 IE4.0 来收发电子邮件 E - mail	(45)
2.3 新闻讨论组操作	(69)
2.4 用 IE4.0 进行 WWW 浏览	(81)
2.5 电子商务信息的采集	(95)
2.6 域名的管理	(109)
2.7 网页制作	(116)
2.8 将网页上传到 WEB 服务器	(130)
2.9 Intranet 概述	(144)
第三章 EDI 系统概论	(152)
3.1 概述	(152)
3.2 EDI 报文标准	(167)
3.3 商业 EDI 报文	(187)
3.4 EDI 系统构成、应用实例及其发展	(195)
第四章 网络营销	(216)
4.1 上网开店战略计划	(217)
4.2 网络营销策略	(225)
4.3 网络促销	(232)
4.4 网上订购概述	(253)
4.5 网上订购的方法及案例	(256)
第五章 电子支付系统	(268)

5.1	电子支付系统概述	(268)
5.2	电子支付的安全协议	(271)
5.3	网上银行	(278)
5.4	电子支付存在的问题	(284)
5.5	案例分析	(287)
第六章	电子认证系统与安全管理	(296)
6.1	网络交易的风险与分析	(297)
6.2	电子认证系统概述	(303)
6.3	防范黑客的入侵	(313)
6.4	安全管理制度	(331)
6.5	法律保障	(334)
第七章	POS 和 MIS 系统	(341)
7.1	商业自动化概述	(341)
7.2	POS 系统的构成及功能	(345)
7.3	条码技术	(350)
7.4	POS 系统的前台操作	(365)
7.5	MIS 系统基本知识	(372)
7.6	MIS 系统案例——IBM 公司解决大中型百货公司方案介绍	(379)

[本课程理论学习目标]

全面掌握电子商务的定义、各项功能、交易过程及发展前景。理解 Internet 基础知识, 了解和学习 EDI 的概念、EDI 系统的构成及标准, 了解 EDI 的应用情况。学习网上开店的全过程, 理解网络促销的有关概念, 理解网上购物的全过程。懂得电子支付的特点和 set 协议的主要内容, 了解网上银行主要服务项目及电子钱包的功能。了解电子商务安全体系的组成及相关法律, 熟悉认证系统的作用及任务, 理解主要安全技术的基本原理及方法。了解商业自动化的概念及作用, 理解 POS 系统和 MIS 系统的定义功能及组成, 学会对百货业 MIS 系统进行简单分析。

[本课程能力训练目标]

掌握 Internet 一些主要操作, 包括 www 浏览、E-mail, 利用搜索引擎进行检索等技术。掌握简单的网页制作技术。

掌握网上购物的有关技术, 掌握在网站上发布信息的有关操作。

掌握在网上进行电子支付的全过程操作。

初步掌握构筑电子商务安全系统的方法及有关操作步骤。

掌握 POS 系统中主菜单有关销售的操作技术等。

第一章

电子商务概述

[知识学习目标]

掌握电子商务的内涵。

掌握电子商务交易过程。

了解电子商务各项功能。

了解电子商务发展前学及存在问题。

[能力训练目标]

在教师指导下，能进入网上商店购物。初步掌握网上购物的一个全过程。

[重点、难点]

电子商务的交易过程及各项功能。

当今社会，是一个拥有 10 亿台互联电脑的信息社会，在这个时代，信息意味着财富。而信息技术是一项划时代的技术，它的到来会改变人类社会的一切。

以 Internet 为代表的现代信息网络正在以每月 15% 的速度急剧增长，其应用范围也开始从单纯的通讯、教育、信息查询向更具效益的商业领域扩张。在网络上发布商品信息，建立商务信息中心，甚至在网完成供、产、销全部业务，并在网上实现电子支付。所有这一切，我们称之为电子商务。电子商务用一句话来简单地概括则为：利用电子计算机网络进行的商务活动。

电子商务具有诱人的前景，是一个具有巨大的发展潜力的市场。据专家们估计，全球电子商务交易量在 2000 年将达到 156 亿美元，在 2005 年将猛增到 1000 亿美元以上。电子商务完备的双向信息沟通、灵活的交易手段和快速的交货方式将给我们社会带来巨大的经济效益，促进社会生产力的大幅度提高。电子商务的广泛推行，大大加速了整个社会的商品流通，有助于降低企业的成本，提高企业的竞争能力，尤其是能使中小企业以最低的成本进入国际市场参与竞争。电子商务也为消费者提供了更多的消费选择，使消费者得到更多的实

惠。电子商务对传统的商业而言是一场根本性革命，它打破了时空的界限，改变了贸易形态，在许多方面表现出与传统的商业大相径庭。在这种情况下，企业原有的获取信息能力和市场竞争的反应能力都不能适应电子商务的要求，消费者传统的消费观念也亟待改变。这就要求各国政府之间，政府与企业之间，企业与企业之间，企业与客户之间加强协商和合作，共同构筑一个适应电子商务发展的新框架、新秩序。

我国经济正处在一个改革的阶段，传统的计划手段正在消隐，市场机制正在不断地健全，而电子商务的不断发展和普及对企业来说则是一场前所未有的挑战和严峻的考验。企业在进入市场的同时也必须进入电子商务市场。因此必须牢牢抓住这个机遇，让中国的经济在 21 世纪中跻身于世界前列。

1.1 什么是电子商务

电子商务在我国引起人们的普遍关注，只是近几年来事。前面已经阐述了电子商务的重要性的发展，那么，究竟什么是电子商务呢？我们先不急于正面回答这个问题，先看一两个网上购物的实例。

1.1.1 网上购书

上海书城是上海南京东路新华书店，从 1997 年 10 月开始推出网上书店，其网址为 <http://www.bookmall.com.cn>。用户可以通过 Internet 进行图书查询和交易等。通过 IE4.0 输入网址可进入上海书城主页，如图 1-1 所示。

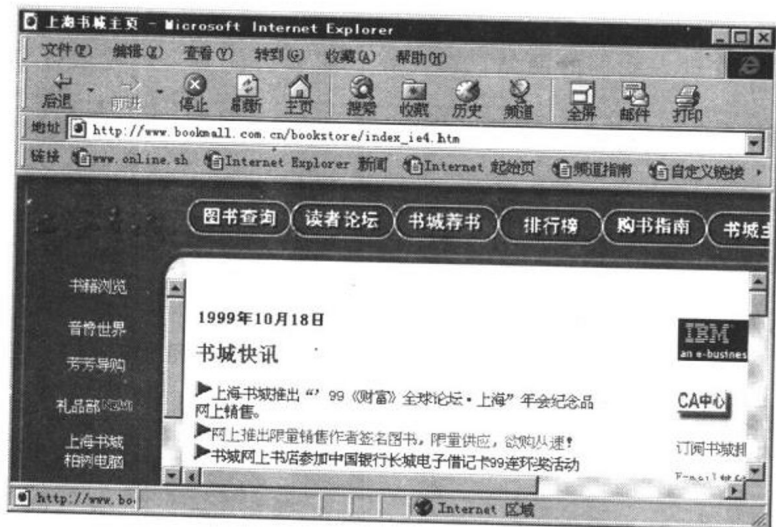


图 1-1 上海书城主页

从主页中可以看出，上海书城的服务项目有图书查询、读者论坛、书城荐书、推行榜、购书指南等。上海书城网上书店为读者提供几十万种图书、音像制品及电子出版物的有关信息，还特别推出书城排行榜、新书推荐及相关图书网站。主页中还有不断更新的书城快讯和

书业信息,让人及时了解书界动态。

(一) 购书指南

只要用鼠标器单击图 1-1 中的购书指南处,即可获得购书指南,其窗口如图 1-2 所示。

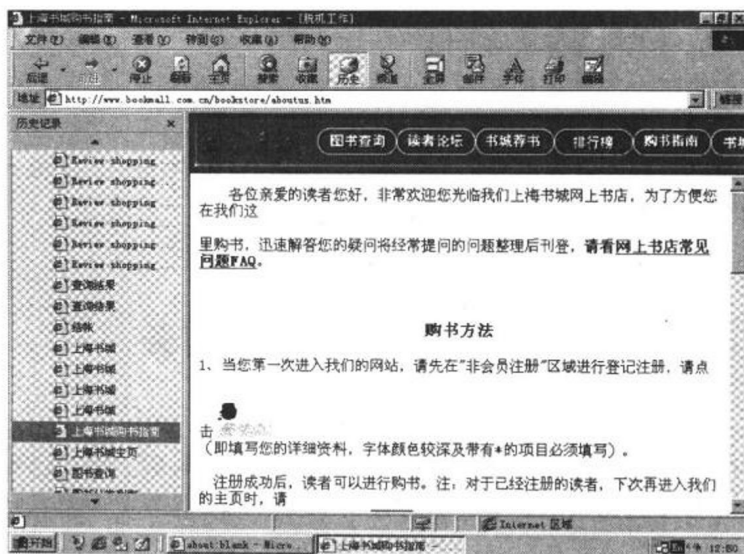


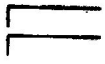
图 1-2 购书指南窗口

购书指南内容如下:

各位亲爱的读者您好,非常欢迎您光临我们上海书城网上书店,为了方便您在我们这里购书,迅速解答您的疑问,将经常提问的问题整理后刊登,请看网上书店常见问题 FAQ。

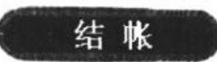
购 书 方 法

1. 当您第一次进入我们的网站,请先在“非会员注册”区域进行登记注册,请点击  (即填写您的详细资料,字体颜色较深及带有 * 的项目必须填写)。

注册成功后,读者可以进行购书。注:对于已经注册的读者,下次再进入我们的主页时,请先进行登录:请点击 , 登录成功后会出现“欢迎您,某某某先生或小姐!”,不登录可浏览但不能随时购书。

2. 然后,您可以在“图书查询”、“书籍浏览”两个栏目中选择您所需书目,选中后,请点击 。

3. 当您购书完毕,查看您所购的图书,请点击 , 您选购的图书以清单的方式全部列出。

4. 当您需要结帐时,请点 , (我们可以接受三种不同的付款方式,

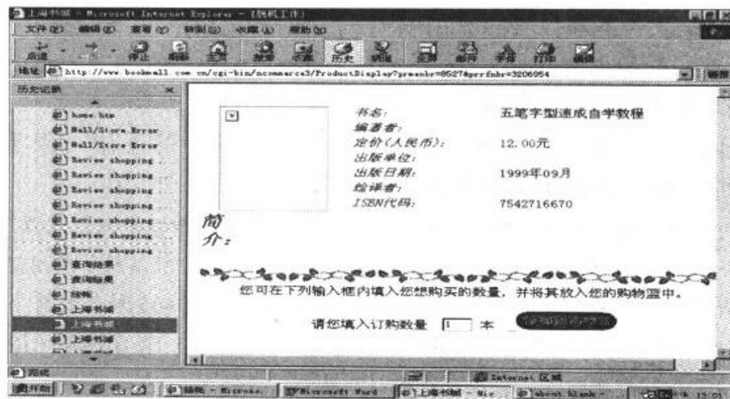


图 1-4 书籍介绍窗口

如觉该书需要购买,则单击添加购物篮,此书会进入购物篮中,见图 1-5 购物篮窗口。

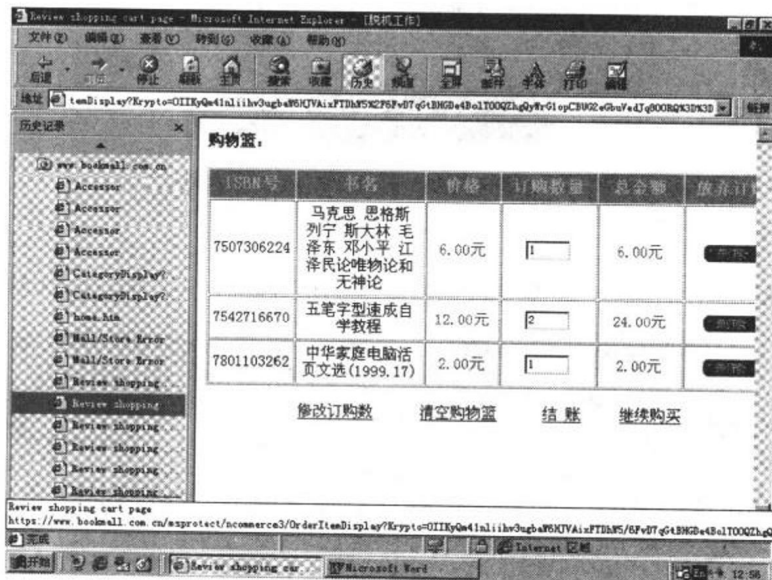


图 1-5 购物篮窗口

(四) 结帐

当确认购物篮中书无错误,即可单击“结帐”,此时进入结帐窗口,如图 1-6。

(五) 帮助

如果还觉得不清楚,可通过帮助,单击网上书店常见问题 FAQ 处,即可获得帮助。帮助内容如下:

常见问题

1. 网上书店为读者提供哪些信息?
2. 网上书店为读者提供哪些服务?
3. 如何进行在线注册?
4. 如何进行在线购书?
5. 如何支付货款?



图 1-6 结帐窗口

6. 为什么在网上交易时是安全的?
7. 为什么我的浏览器不能进入上海书城网上书店?
8. 如何进行便捷书目查询?
9. 网上书店提供哪些送货方式?
10. 如何支付送书费用?
11. 送书上门读者不在家怎么办?
12. 忘记了个人帐号/密码怎么办?
13. 在网上书店找不到所要书籍怎么办?
14. 购物篮里书籍不能删除怎么办?
15. 如何订阅书城排行榜和书城荐书?
16. 如何邮购?
17. 在网上如何使用长城借记卡购书付款?
18. 你的浏览器出现“安全警告”该如何申请加密电子证书 (CA)?
19. 怎样查看上海书城数字证书?

问题一：网上书店为读者提供哪些信息？

上海书城网上书店为读者提供几十万种图书、音像制品及电子出版物的有关信息，还特别推出书城排行榜、新书推荐以及相关图书网站，主页中还有不断更新的书城快讯和书业信息，让爱书人及时了解书界动态。

问题二：网上书店为读者提供哪些服务？

网上书店为读者朋友们提供完善的在线购书服务项目，在上海地区的读者可送书上门，同时网上书店还开设了“读者论坛”栏目，为读者朋友提供一个交流信息的场所。网上书店还有独具特色的“芳芳导购”，电脑导购小姐芳芳会通过提问的方式为读者推荐对口的图书，相当于“网上营业员”。另外，读者还可以通过电子邮件订购在主页上的好书介绍、书城排行榜和荐书栏目中的图书。

问题三：如何进行在线注册？

读者进入书城主页，在主页左下方有一“非会员注册”区域，点击后便可进行注册。手续非常简单，字体醒目及带有*号的项目为必须填写项目，请勿遗漏。内容填写完毕后，按“注册”键，几秒钟后系统会告诉您“注册已成功”。其间若有错误出现，系统会通知您“注册失败”，并将出错信息停在该项目，请更正后再按“注册”键。

问题四：如何进行在线购书？

读者进入书城主页后，需要注册或登录，登录成功后，在“图书查询”和“书籍浏览”两个栏目中找到自己需要的图书，单击书名可见书籍更详细信息，然后单击添加购物篮即可。单击购物篮查看已选购书籍，结帐时可选择现金、汇款和信用卡三种付款方式，完成这些步骤后，出现一个订单号以便查询，一次成功的购书过程也就结束了。

问题五：如何支付货款？

上海地区读者可以采用以下三种支付方式：1. 现金支付，货到付款。2. 使用牡丹卡、长城卡、龙卡、金穗卡和太平洋卡等信用卡支付。3. 汇款，款到发书。

上海地区以外国内读者的支付方式：1. 使用现金，可采取邮局汇款方式。2. 使用太平洋以外其余四种信用卡，国外读者可以使用 VISA 卡，也可以通过我们的外汇银行帐号汇款。

问题六：为什么在网上交易时是安全的？

为了提供完善及安全的网上购物服务，网上书店采用安全编码传输技术 SECURE SOCKETS LAYER (SSL)，这是一种加密的通讯协定，用于使用者与网络服务器之间，让您放心地直接在网上购物及登记资料。另外 VISA 信用卡使用电子钱包支付过程，用 SET 通讯协议，经 CA 认证由香港中银结算。

问题七：为什么我的浏览器不能进入上海书城网上书店？

建议您使用 IE4.0 以上和 NETSCAPE4.0 版本。若还是不能进入，请与网上书店管理员联系，电话：021-63914848-3402 或 021-63914778 杨先生。

问题八：如何进行便捷书目查询？

在主页上部“图书查询”中则可以通过输入作者、书名或出版社等信息进行查询。支持关键字查询，如输入的作者、书名或出版社可以只打几个字，条件不清楚可缺省。若已知图书类别的话，最好请选定，这样比选择“所有书籍”查询更快。另外在主页左侧“图书浏览”栏目中，单击各类别名前的方框中加号会展开各小类别，然后单击各类别名，十秒钟内就会出现该种图书的清单。

问题九：网上书店提供哪些送货方式？

网上书店提供三种送货方式：上海地区送书范围内由专人送货上门，也可邮寄；上海地区以外国内读者的订货采取邮寄方式送达，可选择平邮和空邮；国外读者的订货也是通过邮寄方式送达，可选择海运和空运。

问题十：如何支付送书费用？

书款 50 元以下（含 50 元）：3 元；

书款 50~100 元（含 100 元）：4 元；

书款 100 元~500 元以上：书价的 5%。

问题十一：送书上门读者不在家怎么办？

如果您想在工作时间收到书,请在网上提供您的工作地点,如果您想在休息日收到书,书城会将书送到您家里,或可将书送到您的朋友处。如果您外出了,送书人员隔日还会再次来您家,但请尽量减少我们工作人员的重复劳动。

问题十二:忘记了个人帐号/密码怎么办?

您可以选择重新登记,使用新的帐号及密码继续购买。如需继续使用旧帐号,请以E-mail或电话(Tel: 021-63914778)与网上书店管理员杨先生或张小姐联系。

问题十三:在网上书店找不到所要书籍怎么办?

您可以来电(Tel: 021-63914778)或来E-mail: Webmaster@bookmall.com.cn 要求预订。

问题十四:购物篮里书籍不能删除怎么办?

如果您用的是IE4.0浏览器的话,把已放在购物篮里的一条记录删除,但删除后,在购物篮中依然看得到该记录时,请先点击“查看”进入“Internet选项”,进入“常规”在“Internet临时文件”中点击“删除文件”,接着在“历史记录”中点击“清除历史记录”。如果您用的是NETSCAPE4.0浏览器的话:请在“Edit”中选择“Prefernces...”,再点击“Advanced”,接着选中“Cache”再按“Clear Memory Cache”键和“Clear Disk Cache”键。这样在购物篮中已删除的记录就看不见了。

问题十五:如何订阅书城排行榜和书城荐书?

您只需在我们主页的右上方“订阅书城排行榜、荐书”的空格内填上你的E-mail地址,再按“订阅”键,不久就可在您的E-mail信箱中收到最新的排行榜和书城荐书。

问题十六:如何邮购?

可以通过在线订购、E-mail、信函、电话或传真等方式邮购,邮费为书价的15%,汇款至:上海市福州路465号,上海书城网上书店收,邮编:200001。请在汇款单上写上您所购图书的书名。

值得注意的是:请不要在您订购完图书之后马上就汇款给我们,请留下您的E-mail地址,待书配齐后,我们会再来E-mail告诉你书价和邮费,这时您再汇款给我们就比较准确,万一您所购图书已售完,我们也会再来E-mail通知您。

问题十七:在网上如何使用长城借记卡购书付款?

1. 用户在自己的计算机内安装中银电子钱包软件;
2. 登录中国银行网站(<http://www.bank-of-china.com>),在线申请并获得持卡人电子安全证书;
3. 在上海书城网上,选购图书、填写送货地址并最后确认订单;
4. 点击信用卡支付,浏览器会自动启动电子钱包软件,用户只要按照画面提示输入借记卡卡号、密码等信息即可实时完成在线支付;
5. 用户在家里坐等上海书城将选购的商品邮寄过来或送货上门。

注:以上1、2步骤仅在初次使用中国银行长城电子借记卡进行网上购物时方进行,在第二次乃至以后进行网上购物时,不必重复上面1、2步骤。在上述整个电子交易过程中,SET利用各种加密方法、数字签名、证书认证等技术手段为网上交易的各方提供了最全面的保护,确保电子交易安全、有序地进行。

问题十八:你的浏览器出现“安全警告”该如何申请加密电子证书(CA)?

上海书城网上书店已获得上海 CA 的安全认证。本网站与读者采用 SSL 协议进行信息的传递, 保证读者个人信息的安全。读者可到上海 CA 中心, 申请 CA 个人数字证书。具体方法请下载

问题十九: 怎样查看上海书城数字证书?

读者在结帐后, 点击鼠标右键, 在菜单中选择属性后, 再点击证书, 即可看到上海书城由 SHECA 签发的数字证书。

返回书城首页

(c) 1998-1999上海书城版权所有

(六) 其他

在购物过程中, 还可以通过导购小姐进行导购推荐等多种服务, 恕篇幅关系, 这里就不一一列举了。

1.1.2 列举网上购物的站点

(一) 美国快餐麦当劳主页。见图 1-7。

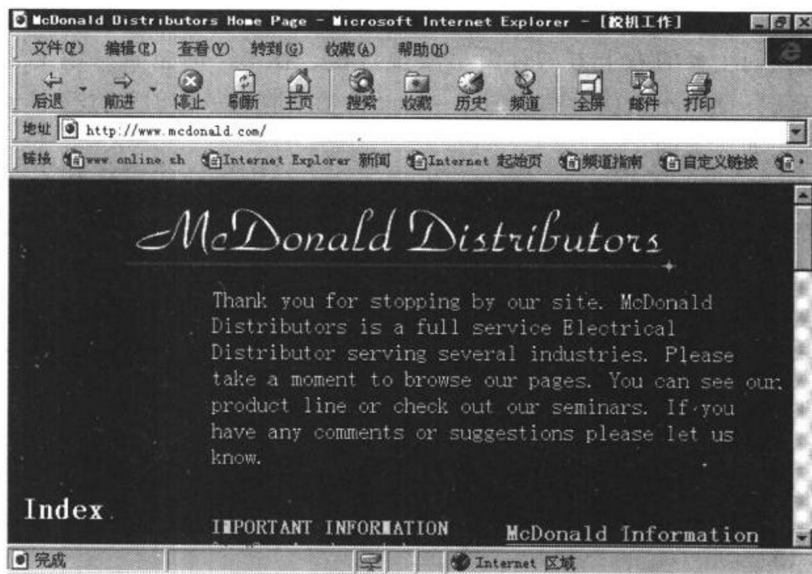


图 1-7 快餐麦当劳主页

(二) 华人“中国购物中心”主页。见图 1-8

(三) 美国“choice mall”商场主页。见图 1-9。

(四) 上海庆华网上花店主页。见图 1-10。

1.1.3 电子商务的定义

通过上述二例可初步了解网上购物的是怎么一回事及过程, 或许可以粗略地了解什么是电子商务。

关于电子商务的定义众说纷纭。有人说: 电子商务是利用网络进行购物。有人说: 电子