

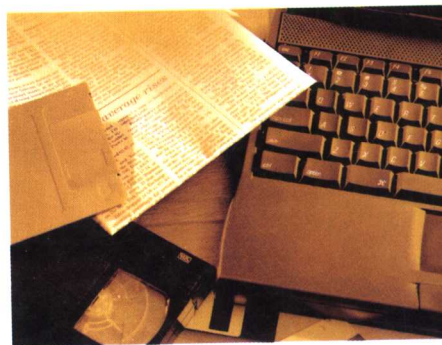
国家自然科学基金项目

21世纪电子商务系列教材

电子商务概论

第2版

主 编 赵 亮
副主编 赵传慧 武化岩
河南人民出版社



21世纪中国高等院校系列教材

电子商务概论

第二版

主 编 陈 燕
副主编 张明华 王明华
审 校 王 明 华



国家自然科学基金项目

21 世纪电子商务系列教材

电子商务概论 (第2版)

主 编 赵 亮

副主编 赵传慧 武化岩

河 南 人 民 出 版 社

内 容 简 介

电子商务是各种具有商业活动能力和需求的实体为了提高商务活动效率,而采用计算机和网络和各种数字化传媒技术等电子方式实现商品交易和服务交易的一种贸易形式。电子商务已成为 21 世纪社会中的主要经济模式和用来推动社会发展、企业结构调整、人们精神和物质生活提高的重要动力和工具。全书共分 9 章,分别对电子商务概述、电子商务网络基础、电子商务安全技术、电子金融与网络银行、网络营销、电子商务物流与供应链管理、客户关系管理、政府在电子商务中的作用和电子商务法律制度等内容进行了较为详尽的阐述。

本书注重电子商务知识架构的体系性和完整性,适合作为各类高等院校、高等职业教育等电子商务专业及相近专业的基础教材,也可作为相关领域管理人员的参考书和培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

电子商务概论/赵亮主编. - 2 版. - 郑州:河南人民出版社,2007.9

(21 世纪电子商务系列教材)

ISBN 978 - 7 - 215 - 06155 - 2

I. 电… II. 赵… III. 电子商务 - 教材 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 107646 号

河南人民出版社出版发行

(地址:郑州市经五路 66 号 邮政编码:450002 电话:65723341)

新华书店经销 郑州文华印务有限公司印刷

开本 710 毫米×960 毫米 1/16 印张 21.75

字数 385 千字

2007 年 9 月第 2 版 2007 年 9 月第 1 次印刷

定价:29.00 元

《电子商务概论》(第2版)

编委会

主 编 赵 亮

副主编 赵传慧 武化岩

编 委 (按姓氏笔画为序)

王建强 朱品文 武化岩 赵 亮

赵传慧 程 洁 雷 冰

“21 世纪电子商务系列教材”版权为河南人民出版社所有,盗印必究。
若有内容修正、相关图书开发及营销等事宜,请直接与河南人民出版社联系。

联 系 人 韦金良

联系电话 (0371)61269680、65788070

E-mail weijinliang@sina.com

发行电话 (0371)65714705(传真)、65788032

65788037、65788033

联 系 人 张志林、赵增起、徐东升

账 号 工行花支三八分理处 1702029419022300890

地 址 郑州市经五路 66 号河南人民出版社

邮 编 450002

序

随着互联网的发展和普及,电子商务将成为商务模式的主流,被广泛应用到商务活动中,商务活动的任何一个环节都可以运用电子商务来改善商务活动的绩效。电子商务的发展,需要大量的复合型人才,各个高等院校也深深地认识到了这一点,纷纷开设电子商务专业或电子商务方向,使电子商务教育成为电子商务发展中最引人注目的领域之一。自教育部 2000 年首次批准开办电子商务本科专业开始,到目前为止,全国已有 200 多所高校获得了开办电子商务本科专业的资格,河南省也有 4 所学校获得开设电子商务本科专业的资格,同时,还有大量专科学校开办了电子商务专科专业。教材建设是近年来电子商务专业建设中非常重要的一项工作,尽管国内已经有不少电子商务教材,但由于编者视角各异,针对性显得不足,使用起来总感觉效果不够理想。

河南人民出版社在 2004 年 5 月的首届河南省高校电子商务专业建设研讨会上,就与河南省高等教育学会电子商务分会联系,希望组织专家编写一套电子商务教材,经与会专家的研讨,成立了 21 世纪电子商务系列教材编审委员会,从众多自愿报名和编委会推荐的教师中,选出主编,采取主编负责制,召开写作大纲研讨会,反复征求各方面的意见,通力合作,编写出这套电子商务专业系列教材。

我们认为,电子商务重在商务模式的创新,电子商务教育是一种建立在经济学、管理学、信息管理学、计算机科学与技术、网络技术、数据库技术等学科基础上的综合性应用学科教育,因此,很难在一类电子商务人才中同时具备这些综合素质,电子商务专业人才是有不同层次的,大致可以分为技术型、业务型、管理型人才。目前培养大量业务型人才是电子商务教育的主要任务,也就是说电子商务的发展需要大量业务型人才,这些人才既能够将企业的电子商务模式向用户推广以满足客户需要,又能够将用户的需求转化成企业的电子商务模式加以开发。本系列教材的编写就是在这种要求下进行的,目前主要集中编写了《电子商务概论》、

《电子商务与物流管理》、《网络营销》3 本教材。

本套教材反映了电子商务的商务模式以及所涉及的新理念、新知识和新技术,重在应用,即反映电子商务的应用操作技能和知识。因此,此套教材特别适用于各类本专科学校的电子商务专业教学,也适用于市场营销、物流管理、信息管理与信息系统等相关专业开设与电子商务相关的课程,同时,也有益于电子商务从业人员、研究人员、管理人员的自学与培训。

编写适用的电子商务教材,遇到困难和限制因素确实不少,在各方的共同努力下,有些主要困难已经克服了,但是,当教材即将面世之际,仍感觉到有不少地方需要进一步完善,我们希望各教学单位和老师们,在使用本套教材的过程中,多提宝贵意见,使我们不断改进和完善这套教材。

司林胜

2005 年 1 月 18 日

前 言

信息技术突飞猛进,不断地创造着令人耳目一新的天地。就在人们对互联网络有所认识的时候,电子商务这一全新的事物又以难以估量的速度兴起,并进而改变着社会经济生活的各个方面。电子商务正从一个概念慢慢变成我们生活中不可缺少的一部分,作为一个现代公民,认识、了解、学习电子商务是非常必要的。

电子商务已经成为人们生活的一部分,人们在网上买花、买书、订酒店;企业通过网络完成商务的谈判,完成资金的流转;政府提供电子化的管理模式……所有这些在网络中的应用,构成了电子商务坚实的主体。电子商务大大方便了我们的生活,大大提高了企业和政府运作的效率,降低了成本。

当然,电子商务作为新的应用,人们还有很多感到疑惑的东西。人们想知道电子商务是怎样运作的,想了解电子商务是怎样配送货物的,想认识电子商务的安全是怎样得到保障的,想知道企业是如何实现电子商务的。作为一本电子商务的入门书籍,我们从大家所关心的基本问题出发,详尽地阐述了电子商务的来龙去脉,为大家认识、学习电子商务提供了一个良好平台。本书共分9章,论述的内容有电子商务概述、电子商务网络技术基础、电子商务安全、电子金融与网络银行、网络营销、电子商务物流与供应链管理、客户关系管理、政府在电子商务中的作用和电子商务法律制度。通过该内容体系的学习,可以为电子商务初学者奠定坚实的专业基础。

为满足电子商务快速发展的需要,我们组织从事电子商务教学一线的教师,在《电子商务概论》第1版的基础上重新修订,在保留基本内容体系下,也对个别章节作了调整,新版依照电子商务的运作规律,根据教学的需要,结合最新的数据和案例,结合电子商务的实务性要求来组织和编写各章节内容和实践内容。体现实用性、针对性和现实性,着眼于对应用能力的培养。对于初学者来说,结合实践来

认识电子商务是非常必要的,因为电子商务本身是跨学科的,所以比较难;而且又是虚拟的,所以比较抽象。实践教学是学习电子商务中的一个重要环节,这是编写本书的一个重要的出发点。

本书编写及分工情况:主编赵亮负责大纲的制定、统稿并编写第1章和第7章;副主编赵传慧编写第2章和第3章;武化岩编写第4章;朱品文编写第5章;程洁编写第6章;雷冰编写第8章;王建强编写第9章。由于本书编写比较仓促,书中的错漏和不足之处在所难免,敬请读者批评指正,以便我们进一步完善和修改。

目 录

第1章 电子商务概述	1
学习目的与要求	1
1.1 电子商务的产生与发展	2
1.1.1 电子商务的产生	2
1.1.2 电子商务的发展	3
1.2 电子商务的定义与特点	7
1.2.1 电子商务的基本概念	7
1.2.2 电子商务的特点	9
1.3 电子商务的分类与功能	10
1.3.1 电子商务的分类	11
1.3.2 电子商务的功能	12
1.4 电子商务的影响与效益	15
1.4.1 电子商务对社会经济产生的影响	15
1.4.2 电子商务带来的效益的分析	17
1.5 国内外电子商务发展与应用	24
1.5.1 各国电子商务的发展	24
1.5.2 中国电子商务的发展	29
1.5.3 中国电子商务发展的基本思路及主要政策取向	32
思考题	35
参考文献	35

第2章 电子商务网络技术基础	36
学习目的与要求	36
2.1 电子商务应用技术概述	36
2.2 计算机网络概述	38
2.2.1 计算机网络	38
2.2.2 计算机网络的分类	40
2.2.3 计算机网络的结构与组成	41
2.2.4 网络体系结构	46
2.2.5 通信协议	54
2.3 Internet 技术及应用	56
2.3.1 Internet 的概述	56
2.3.2 Internet 的工作原理与使用	59
2.3.3 Internet 的用法	62
2.4 EDI 技术	71
2.4.1 EDI 的概念	71
2.4.2 EDI 中商业信息的流通方式	73
2.4.3 EDI 标准	76
2.4.4 EDI 系统的组成	81
思考题	85
第3章 电子商务安全	86
学习目的与要求	86
3.1 电子商务的安全隐患	86
3.1.1 信息安全	86
3.1.2 信息系统安全所面临的威胁	87
3.1.3 信息系统安全的体系结构	88
3.1.4 信息系统安全的三个层次	90
3.2 计算机安全制度	91
3.2.1 计算机安全控制制度	91
3.2.2 防范计算机犯罪的法律手段	94
3.3 网络安全技术	95
3.3.1 加密与认证	95

3.3.2 网络安全	108
3.3.3 应用程序安全	114
3.4 电子商务安全协议	116
3.4.1 SSL 安全协议	116
3.4.2 SET 安全协议	117
3.4.3 SSL 与 SET 的比较	120
思考题	120
第 4 章 电子金融与网络银行	122
学习目的与要求	122
4.1 金融业务电子化的发展	123
4.1.1 金融电子化产生的原因	123
4.1.2 金融电子化的发展阶段	123
4.1.3 电子化金融与传统金融业务的区别	124
4.1.4 金融服务发展措施	124
4.2 网络银行与电子支付	126
4.2.1 网络银行	126
4.2.2 电子支付	140
4.2.3 网络银行的安全	146
4.3 网络保险与网络证券	150
4.3.1 网络保险	150
4.3.2 网络证券	158
思考题	160
实验题	160
参考文献	161
附录	161
第 5 章 网络营销	162
学习目的与要求	162
5.1 网络营销概述	162
5.1.1 网络营销的内涵	163
5.1.2 市场营销基本知识	165
5.1.3 网络营销基本职能	168

5.1.4 网络营销与传统营销的比较	169
5.2 电子商务网络营销策略	171
5.2.1 产品策略	171
5.2.2 价格策略	175
5.2.3 渠道策略	179
5.2.4 促销策略	184
5.3 网络营销的方法	187
5.3.1 搜索引擎注册与排名	188
5.3.2 网络广告	190
5.3.3 交换链接	192
5.3.4 其他几种常见的网络营销形式	194
5.4 网络营销评价	196
5.4.1 网络营销评价的意义	196
5.4.2 网络营销评价指标体系	197
5.4.3 网络营销评级	198
讨论	200
思考题	200
参考文献	200
第6章 电子商务物流与供应链管理	201
学习目的与要求	201
6.1 物流概述	201
6.1.1 物流的含义	201
6.1.2 物流的分类	202
6.1.3 物流的作用	204
6.1.4 现代物流	205
6.2 物流技术的发展	208
6.2.1 物流技术的概念与分类	208
6.2.2 电子商务物流技术的概念与作用	209
6.2.3 主要电子商务物流技术介绍	210
6.3 电子商务与物流的关系	217
6.3.1 电子商务与物流的关系	217
6.3.2 电子商务对现代物流的影响	218

6.3.3 电子商务物流模式与特点	219
6.3.4 电子商务下的物流战略发展趋势	221
6.4 供应链与供应链管理	223
6.4.1 供应链概述	223
6.4.2 供应链管理概述	225
6.4.3 供应链管理方法	229
6.5 电子商务与供应链管理	234
6.5.1 电子商务对供应链管理的影响	234
6.5.2 电子商务在供应链管理中的应用	236
6.5.3 电子商务供应链管理的主要内容	236
6.5.4 电子商务在供应链管理中应用的主要技术手段	238
6.5.5 在电子商务中的供应链管理应注意的问题	239
思考题	239
参考文献	239
第7章 客户关系管理	241
学习目的与要求	241
7.1 客户关系管理的概述	242
7.1.1 客户关系管理的产生	242
7.1.2 客户关系与客户关系价值	243
7.1.3 客户关系管理的内涵	245
7.1.4 客户关系管理的目标	247
7.1.5 客户关系管理的作用	247
7.2 客户关系管理的内容	248
7.2.1 关系营销:客户关系管理的理论基础之一	249
7.2.2 关系营销的分类	254
7.2.3 客户关系生命周期:客户关系管理的理论基础之二	258
7.2.4 客户关系管理的内容	259
7.3 客户关系管理系统的建设	260
7.3.1 客户关系管理系统 CRM 的主要组成和功能	260
7.3.2 CRM 成功实施的关键因素	267
7.4 客户关系管理的手段——呼叫中心(客户服务中心)	271
7.4.1 呼叫中心(客户服务中心)的定义	271

7.4.2 呼叫中心的分类	272
7.4.3 呼叫中心的发展历程	273
7.4.4 呼叫中心的作用	275
7.4.5 呼叫中心的应用	276
思考题	278
参考文献	278
第8章 政府在电子商务中的作用	279
学习目的与要求	279
8.1 电子商务在政府工作中的应用	279
8.1.1 政府上网与电子政府	280
8.1.2 电子政府对政府工作带来的变革	281
8.2 电子商务在政府采购中的应用	283
8.2.1 网上采购	283
8.2.2 电子商务下的集中采购	284
8.3 电子政务的基础知识	284
8.3.1 电子政务的含义和特点	284
8.3.2 电子政务的基本模式	287
8.3.3 实施电子政务的意义	293
8.4 国内外电子政务的发展	296
8.4.1 国外电子政务发展状况	296
8.4.2 我国电子政务发展现状	298
思考题	302
参考文献	303
第9章 电子商务法律制度	304
学习目的与要求	304
9.1 电子商务呼唤法律	304
9.1.1 网络知识产权纠纷不断	305
9.1.2 电子合同是否具有法律效力	305
9.1.3 隐私权问题	306
9.1.4 电子商务交易安全的问题	306
9.2 国外电子商务法律体系的建设	307

9.2.1 联合国贸易法委员会《电子商务示范法》和《电子签名统一规则》	307
9.2.2 美国《国际与国内商务电子签章法》	312
9.2.3 欧盟《电子签名统一框架指令》	313
9.2.4 新加坡《电子交易法》	314
9.2.5 澳大利亚《电子交易法》	315
9.3 电子合同与电子签名	318
9.3.1 电子合同概述	318
9.3.2 电子合同的形式	319
9.3.3 电子签名概述	320
9.3.4 电子商务签名法	321
9.4 电子商务中的知识产权和隐私保护	322
9.4.1 知识产权和隐私保护	322
9.4.2 法律适用	324
9.5 构筑我国电子商务法律体系	325
9.5.1 我国电子商务立法现状	325
9.5.2 我国电子商务立法的若干基本问题	326
9.5.3 对电子商务立法的几点建议	327
思考题	329
参考文献	329