



用于国家职业技能鉴定

电子商务师

国家职业资格培训教程

(助理电子商务师·国家职业资格三级)

中国就业培训技术指导中心 组织编写



中央广播电视大学出版社



用于国家职业技能鉴定

F713.3
117-C₂

电子商务师

国家职业资格培训教程

(助理电子商务师·国家职业资格三级)

中国就业培训技术指导中心 组织编写

中央广播电视大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务师国家职业资格培训教程. 助理电子商务师/中国就业培训技术指导中心组织编写. 北京: 中央广播电视大学出版社, 2005.5

(国家职业资格三级)

ISBN 7-304-03226-X

I. 电… II. 中… III. 电子商务—技术培训—教材 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 043734 号

版权所有, 翻印必究。

电子商务师国家职业资格培训教程·助理电子商务师 中国就业培训技术指导中心 组织编写

出版·发行: 中央广播电视大学出版社

电话: 发行部: 010-58840200 总编室: 010-68182524

网址: <http://www.crtvup.com.cn>

地址: 北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编: 100039

经销: 新华书店北京发行所

策划编辑: 苏 醒

封面设计: 樊 琳

责任编辑: 冯 欢

版式设计: 张 彦

责任印制: 赵联生

责任校对: 汪宝明

印刷: 北京宏伟双华印刷有限公司

印数: 32001 ~ 43000

版本: 2005 年 8 月第 1 版

2006 年 12 月第 5 次印刷

开本: 787 × 1092 1/16

印张: 18.5 字数: 430 千字

书号: ISBN 7-304-03226-X/TP·262

定价: 62.00 元(含光盘)

(如有缺页或倒装, 本社负责退换)

电子商务师国家职业资格培训教程

编 审 委 员 会

主 任：陈 宇

副 主 任：宋 建 张永麟

委 员：陈 蕾 郭诚忠 李克非

宋文官 陈德人 王学优

刘宏图 林 亚

《助理电子商务师》编审人员

主	编	： 宋文官		
副	主	编	： 徐 文	支芬和
编	者	： 宋文官	徐 文	支芬和
		胡 蓉	华 迎	易 久
		刘 钢	马笑蓉	王 磊
		王晓红	胡学庆	章学拯
		宋艳婷		
审	定	： 刘宏图	王学优	林 亚
		彭纯宪	宋沛军	张 泉
		高 武	臧明相	高爱乃
		董宏坤	杨荣明	刘 常
		孙志玲	于 芳	

前 言

电子商务的迅猛崛起和发展,使那些“既懂电子,又懂商务;既会应用,又会创新”的复合型人才的需求迅速加大。据 IDC 估算,如果全球电子商务营业额达到几万亿的规模,电子商务职业岗位人才需求将增加到 2000 万人,这个数字比全世界现有的信息专业人员总数还要大。人才瓶颈将是阻碍电子商务发展的重要因素,因此,各个国家在制定电子商务发展政策和规划时,都高度重视人才的培养和培训工作。

我国政府对电子商务人才的培养和培训工作极为重视。为了推动电子商务人员的职业培训和职业技能鉴定工作的开展,在电子商务从业人员中推行国家职业资格证书制度,中国就业培训技术指导中心在完成《电子商务师国家职业标准》(以下简称《标准》)制定工作的基础上,组织部分参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家,共同编写了《电子商务师国家职业资格培训教程》(以下简称《教程》)系列教材。

本套《教程》紧贴《标准》。内容上,力求体现“以职业活动为导向,以职业技能为核心”的指导思想,突出职业培训特色;结构上,针对电子商务人员职业活动的领域,按照模块化方式,分为电子商务员、助理电子商务师、电子商务师和高级电子商务师(分别对应国家职业资格四级、三级、二级、一级)4 个等级进行编写。

本套《教程》共分为 5 个分册。《基础知识》分册内容覆盖《标准》中的“基本要求”,是每个职业等级都需要了解和掌握的基础知识;《电子商务员》、《助

理电子商务师》、《电子商务师》和《高级电子商务师》分册的内容分别覆盖《标准》规定的国家职业资格相应级别的“职业功能”、“工作内容”和“技能要求”。

本书是《助理电子商务师》分册，适用于电子商务师国家职业资格三级鉴定考试。全书由宋文官负责主编，徐文、支芬和参与了部分主编工作，参加编写工作的作者们为本书的出版付出了辛勤的劳动。本书在编写过程中，参考了国内外部分网站的资料 and 大量图书杂志资料，在出版过程中，得到劳动和社会保障部、北京中鸿网略信息技术有限公司、中央广播电视大学出版社等单位的大力支持与帮助，并且还听取了陈德人、王钊、林亚、赵燕平等专家的意见，在此一并表示最诚挚的谢意。

电子商务师职业技能培训是一个崭新的领域，而电子商务的发展又非常迅速，大量的新技术、新问题不断涌现，给编写工作带来较大的困难；虽多次召集专家研讨，数次修改书稿，但仍存在不少舛误和不足，恳请各方人士不吝赐教。

中国就业培训技术指导中心

2005年6月

目 录

第一章 网页制作.....	1
第一节 HTML 语言.....	1
一、页面布局.....	1
二、文字与表格.....	9
第二节 动态网页制作.....	12
一、编辑图像.....	12
二、视频与音频.....	22
第二章 网络商务信息收集与交换.....	26
第一节 网络商务信息采集.....	26
一、下载工具的使用.....	26
二、FTP 的使用.....	30
三、点对点通信.....	36
四、网络商务信息采集流程.....	40
第二节 网络商务信息处理.....	47
一、商务信息的分类存储.....	47
二、制定网络商务信息发布计划.....	56
第三章 网络营销.....	64
第一节 网上市场调研.....	64
一、网上市场调研问卷设计.....	64
二、撰写网络市场调研计划书.....	70
三、网上市场调研数据的分析.....	74

四、撰写网络市场调研报告	80
第二节 网络广告与促销	84
一、建立网上商店	84
二、网络广告设计	92
三、制定网站推广计划	102
第四章 电子交易	110
第一节 订单处理	110
一、单证设计	110
二、订单合并	114
三、订单分析	120
第二节 电子合同签订	122
一、电子合同签订	122
二、电子合同案例分析	132
第三节 电子支付	138
一、使用标准协议进行电子支付	138
二、使用电子钱包进行电子支付	145
第四节 售后服务	157
一、处理网上客户的反馈信息	157
二、处理网上客户的投诉	160
第五章 物流信息管理	163
第一节 物流信息收集与分析	163
一、收集物流基本作业信息	163
二、撰写物流信息分析报告	171
第二节 物流信息的应用	177
一、制定配送方案	177
二、物流软件的使用	191



第六章 网络采购	203
第一节 采购业务流程编制	203
一、采购信息的处理	203
二、拟订采购合同的主要条款	207
三、网上采购流程	214
第二节 供应商管理	219
一、选择供应商	219
二、评价供应商	225
第七章 电子商务安全管理	244
第一节 文件加密	244
一、对本地文件进行加密和解密	244
二、对邮件进行加密和解密	250
第二节 交易安全管理	258
一、交易者身份的确认	258
二、制定交易安全管理制度	263
第三节 安全工具使用	270
一、更新防病毒软件	270
二、更新防火墙	278

第一章 网页制作

第一节 HTML 语言

一、页面布局

学习目标

- (1) 了解 HTML 超文本标记语言的结构、语法。
- (2) 掌握 HTML 文件的建立及浏览、常用格式化标记符的设置。
- (3) 掌握链接标记的设置。

工作程序及内容

(一) 建立 HTML 文件

操作步骤如下：

(1) 单击“开始”按钮，选择“程序”→“附件”→“记事本”，并打开“记事本”窗口。

(2) 在记事本中，输入如图 1-1 所示的 HTML 语句。

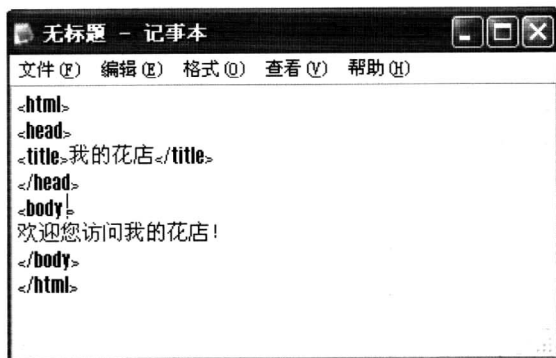


图 1-1 在记事本中输入 HTML 语句

(3) 执行“文件”→“保存”命令，将文件保存为 1-1.htm。

(4) 在浏览器中打开所建立的 HTML 文件，效果如图 1-2 所示。

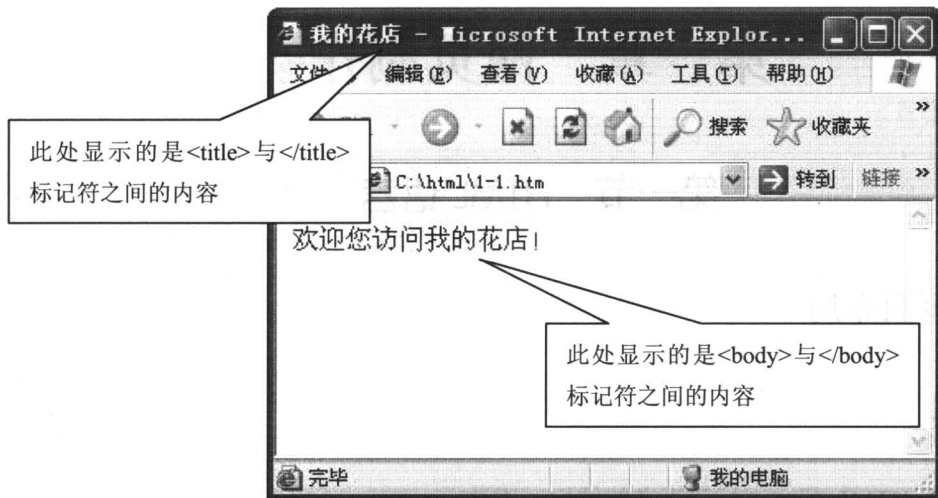


图 1-2 在浏览器中打开 1-1.htm 页面文件

说明：除了记事本之外，还可以使用写字板或其他文本编辑软件来编辑 HTML 文件。

(二) 常用的 HTML 标记设置

操作步骤如下：

- (1) 在文本文件编辑器中编写 HTML 文件（可参考下面的示例编写）。
- (2) 保存 HTML 文件。
- (3) 在浏览器中预览所编辑的 HTML 文件的效果。

1. <h1>标题标记

【示例 1】标题标记，在记事本中输入以下 HTML 语句，保存后浏览效果，如图 1-3 所示。

```
<html>
<head>
<title>我的花店</title>
</head>
<body>
<h1>欢迎您访问我的花店! </h1>
<h2>欢迎您访问我的花店! </h2>
<h3>欢迎您访问我的花店! </h3>
<h4>欢迎您访问我的花店! </h4>
<h5>欢迎您访问我的花店! </h5>
<h6>欢迎您访问我的花店! </h6>
```

```
</body>
</html>
```



图 1-3 标题标记浏览效果

`<h1>`标记符用于定义段落标题的大小级数。最大的标题级数是`<h1>`，最小的标题级数是`<h6>`。使用`<h1>`标记符的 `align` 属性可控制文字的对齐方式，属性值可以是 `left`（左对齐）、`center`（居中对齐）或者 `right`（右对齐）。

2. `<p>`段落标记符

【示例 2】段落标记符，输入 HTML 语句如下，保存后的浏览效果如图 1-4 所示。

```
<html>
<head>
<title>我的花店</title>
</head>
<body bgcolor="#FFFF99">
<h1 align="center">我的花店</h1>
<p align="center">欢迎您访问我的花店! </p>
<p align="center">花可以传情，可表达思念之情，亲情，感恩的心情，衷心的祝福! </p>
<p align="center">居室之内，放上一束瓶插花，可增添幽雅、清静、舒适之感。
</p>
<p align="center">祝愿进入我的花店的朋友天天有好心情! </p>
<p align="center">版权归“我的花店”所有</p>
</body>
</html>
```

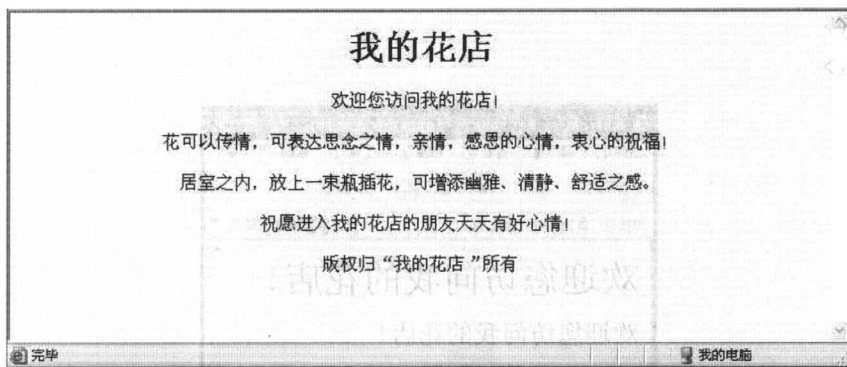


图 1-4 段落标记

<p>标记符用于划分段落，控制文本的位置。<p>是成对标记符，用于定义内容从新的一行开始，并与上段之间有一个空行，其 align 属性定义新开始的一行内容在页面中的对齐位置，属性值可以是 left（左对齐）、center（居中对齐）或者 right（右对齐）。

3.
换行标记

【示例 3】换行标记，将示例 2 中相应段落中的段落标记<p>替换为换行标记
，HTML 语句如下，保存后的浏览效果如图 1-5 所示。注意段落标记<p>和换行标记
预览效果的不同。

```
<html>
<head>
<title>我的花店</title>
</head>
<body bgcolor="#FFFF99">
<h1 align="center">我的花店</h1>
<hr align="center" width="100%" size="4" color="#3333FF">
<p>欢迎您访问我的花店！</p>
花可以传情，可表达思念之情，亲情，感恩的心情，衷心的祝福！<br>
居室之内，放上一束瓶插花，可增添幽雅、清静、舒适之感。<br>
祝愿进入我的花店的朋友天天有好心情！<br>
<hr align="center" width="100%" size="4" color="#3333FF">
<p align="center">版权归“我的花店”所有</p>
</body>
</html>
```

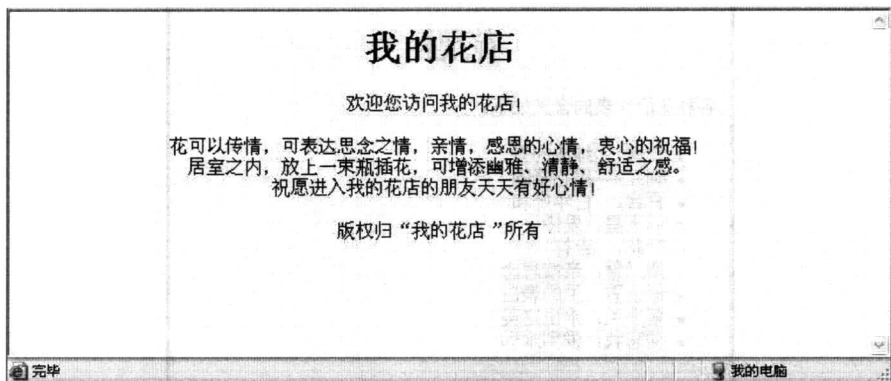


图 1-5 换行标记

标记符用于定义文本从新的一行显示，它不产生一个空行，但连续多个的
标记符可以产生多个空行的效果。
标记符是非成对标记符。注意与段落标记符<p>的区别。

4. 列表标记

【示例 4】项目列表标记，HTML 语句如下，保存后的浏览效果如图 1-6 所示。

```
<html>
<head>
<title>花语</title>
</head>
<body bgcolor="#FFFF99">
<h1 align="center"><font face="宋体">花语</font></h1>
<p>各种花所代表的含义如下: </p>
<ul>
<li> 玫瑰: 纯洁的爱</li>
<li> 剑兰: 用心坚固</li>
<li> 百合: 百年好和</li>
<li type="circle"> 满天星: 爱怜</li>
<li type="circle"> 菊花: 吉祥</li>
<li type="circle"> 康乃馨: 亲情思念</li>
<li type="square">郁金香: 爱的表白</li>
<li type="square">紫罗兰: 永恒之美</li>
<li type="square">勿忘我: 爱到永远</li>
</ul>
</body>
</html>
```

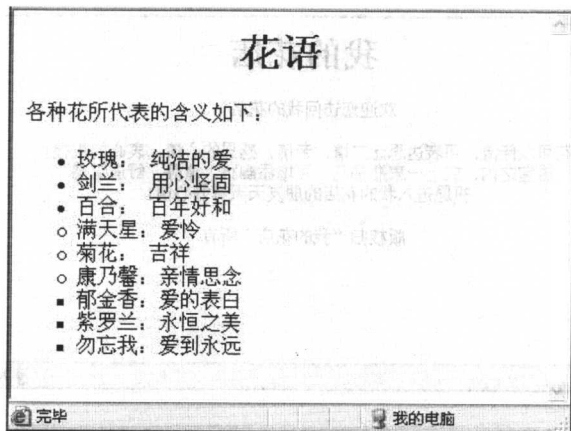


图 1-6 项目列表标记

列表标记包括“项目列表”标记、“编号列表”标记。和标记都是成对标记。在标记之间还可以使用标记来设定项目内容，其 type 属性可以显示不同形状的项目符号，取值有：

- (1) 不加 type 属性。项目符号显示为●（默认值）。
- (2) type="circle"。项目符号显示为○。
- (3) type="square"。项目符号显示为■。

(三) <a>链接标记的设置

【示例 5】链接标记，输入如下所示的 HTML 语句，保存后的浏览效果如图 1-7 所示。

```
<html>
<head>
</head>
<body bgcolor="#FFFF99">
<p><a href="1-7.htm">花语</a></p>
<p><a href="bg.htm" target="right">花节</a></p>
<p><a href="http://www.sina.com.cn">友情链接</a></p>
<p><a href="mailto:gltxiaohong@buu.com.cn">与我联系</a> </p>
</body>
</html>
```

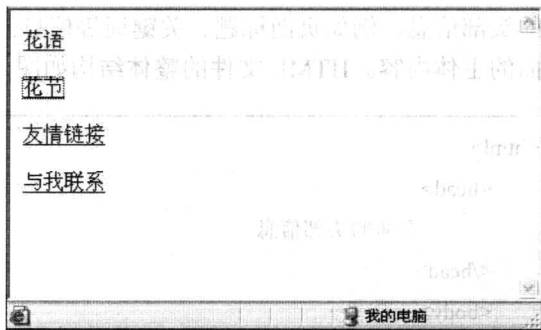


图 1-7 链接标记

HTML 是通过<a>标记符来实现超链接的,它是成对标记符,主要属性有:

- (1) href。链接文件的地址。
- (2) target。链接目标的位置。

1. 指向电子邮件的链接

```
<a href="mailto:gltxiaohong@buu.com.cn">与我联系</a>
```

2. 指向站点内文件的链接

```
<a href="bg.htm">花节</a>
```

3. 指向其他网站文件的链接

```
<a href="http://www.sina.com.cn">友情链接</a>
```

相关知识

(一) HTML 文件的概念

HTML (Hyper Text Markup Language), 即超文本标记语言,它通过多种标准化的标记符号 (Tag) 对网页内容进行标注,对页面超媒体内容的输出格式以及各内容部分之间逻辑上的组织关系等进行描述和指定。

(二) HTML 文件的特点

HTML 是 Web 页面的基础。使用 HTML 描述的网页文件称之为 HTML 页面或者 HTML 文件,这种文件以“.html”或者“.htm”为扩展名,它是一种纯文本文件,可以使用记事本、写字板等文本编辑器来进行编辑,也可以使用 FrontPage、DreamWeaver 等网页制作工具来快速创建 HTML 文件。

(三) HTML 文件的结构

HTML 文件均以<html>标记符开始,以</html>标记符结束。<head>和</head>标记符之