



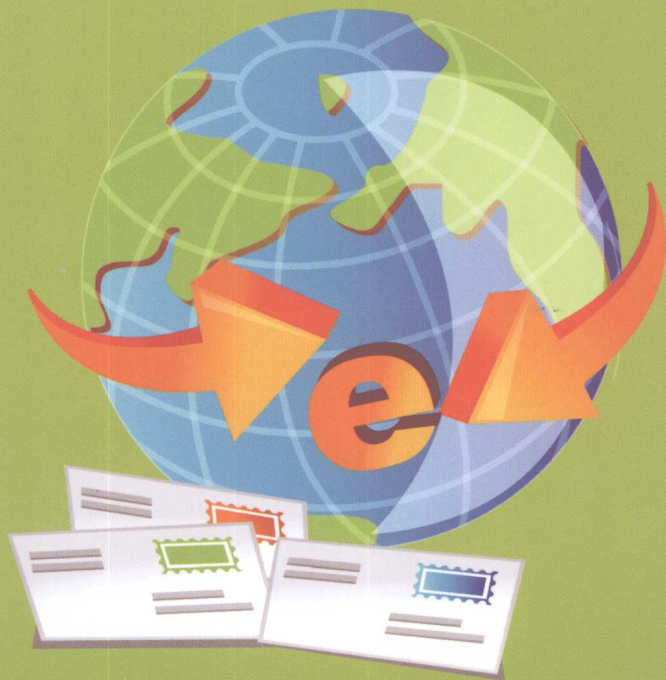
21世纪高职高专规划教材

财经管理系列

电子商务概论

DIANZISHANGWU GAILUN

孙百鸣 南洋 主编



清华大学出版社
<http://www.tup.tsinghua.edu.cn>



北京交通大学出版社
<http://press.bjtu.edu.cn>

21 世纪高职高专规划教材·财经管理系列

电子商务概论

孙百鸣 南洋 主编

清华大学出版社
北京交通大学出版社

·北京·

ISBN 978-7-312-01133-7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 171834 号

ISBN 978-7-312-01133-7

1. 电子... 南洋... 孙百鸣... 清华大学出版社

IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 171834 号

责任编辑：刘... 清华大学出版社

出版发行：清华大学出版社 地址：北京清华大学学研大厦A座 邮编：100084 电话：(010) 62770175

北京交通大学出版社 地址：北京交通大学世纪馆 邮编：100044 电话：(010) 21686414

印刷：北京顺义区文松印刷有限公司

经销：全国新华书店

开本：185×230 印张：21.75 字数：483千字

版次：2008年1月第1版 2008年1月第1次印刷

书号：ISBN 978-7-312-01133-7

定价：1-4.00元

清华大学出版社 北京交通大学出版社 北京· 010-62770175, 010-21686414, f-mail: press@bjtu.edu.cn

内 容 简 介

本书遵循高职高专教育“以服务为宗旨，以就业为导向，注重实践能力培养”的原则，编排教学内容，同时将国家助理电子商务师职业资格标准融入教材体系中，将教学内容与职业资格证书有机地结合起来，突出电子商务职业能力的培养，增强了教学的针对性、实用性和可操作性。

本书主要包括电子商务概述、电子商务的技术基础、电子商务基本操作、电子商务的基本模式、电子支付、网络营销、电子商务的物流配送、电子商务的典型应用等内容。

本书可作为高职高专院校财经管理类专业专业基础课或专业课及非经济类专业的公共选修课教材，也可作为各类成人教育院校和电子商务工作人员的培训教材及电子商务从业人员的自学参考书。

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 13501256678 13801310933

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务概论/孙百鸣, 南洋主编. —北京: 清华大学出版社; 北京交通大学出版社, 2007. 12

(21世纪高职高专规划教材·财经管理系列)

ISBN 978-7-81123-201-1

I. 电… II. ①孙… ②南… III. 电子商务-高等学校: 技术学校-教材
IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 171534 号

责任编辑: 刘 洵

出版发行: 清华大学出版社 邮编: 100084 电话: 010-62776969

北京交通大学出版社 邮编: 100044 电话: 010-51686414

印刷者: 北京市梦宇印务有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 185×230 印张: 21.75 字数: 483 千字

版 次: 2008年1月第1版 2008年1月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-81123-201-1/F·287

印 数: 1~4 000 册 定价: 32.00 元

本书如有质量问题, 请向北京交通大学出版社质监局反映。对您的意见和批评, 我们表示欢迎和感谢。

投诉电话: 010-51686043, 51686008; 传真: 010-62225406; E-mail: press@bjtu.edu.cn.

前 言

21 世纪,集信息技术、商务技术和管理技术于一体的电子商务,正以难以想像的速度进入人们的生产和生活中,推动着经济全球化、贸易自由化和信息现代化的发展步伐。国办发〔2005〕2号文件《国务院办公厅关于加快电子商务发展的若干意见》强调,电子商务是国民经济和社会信息化的重要组成部分。2006年我国“十一五规划”《纲要》提出:积极发展电子商务,推进电子政务。2006年5月,我国颁布了《2006—2020年国家信息化发展战略》,强调要大力发展电子商务,降低物流成本和交易成本。在此背景下,未来10年我国将有1万亿资金投入电子商务项目建设上,这将引发超过200万电子商务方面的人才缺口,因此,培养适应社会经济发展需要的电子商务紧缺型人才就显得越来越重要。

为适应我国经济社会发展需要,根据教育部《关于以就业为导向深化高等职业教育改革的若干意见》(教高〔2004〕1号)和《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》(教高〔2006〕16号)精神,加强教材开发与建设,确保高质量教材进课堂,由北京交通大学出版社组织全国有关高职高专院校编写了21世纪高职高专规划教材·财经管理系列教材。《电子商务概论》是该系列教材的重要组成部分,是财经、管理及贸易类专业的专业基础课教材。

本书的特色如下:

① 以就业为导向,确定教材编写思路。本书从高职高专教育的特点出发,按照高职高专教育“以服务为宗旨,以就业为导向,注重实践能力培养”的原则,编排教学内容,力求体现“以职业活动为导向,以职业技能培养为核心”的指导思想,突出电子商务应用能力的培养,体现教学内容的实用性和可操作性。同时将教材内容与职业资格证书考试有机地结合起来,每章后面的复习思考题和技能实训指导都贴近助理电子商务师考试内容,增强了教学的针对性;为学生参加助理电子商务师考试,获得从业资格和将来从事电子商务岗位工作奠定了坚实的基础。

② 以能力培养为重点,构建教材体系。本书在教学内容安排上层次分明,突出重点,循序渐进,并力求做到叙述简洁、文字精炼、脉络清晰、通俗易懂。从培养职业能力出发,我们在本书中精心组织了典型的电子商务案例和实际运作范例,使得理论与实践更加有机地结合起来,对培养和训练学生的实际操作能力具有较好的促进作用。同时

在各章节中安排了相应的学习目标、案例、复习思考题等内容。

③ 以易学易用为突破点，确定教材编写方法。本书根据实际需要来确定各项学习任务，并将任务进行合理地分解，对每个特定的任务，采用直观生动的操作界面、清晰的操作步骤说明和典型的应用实例，指导学习者去完成学习任务，使得教材具有较强的易读性，便于学生自学使用。

《电子商务概论》主要包括电子商务概述、电子商务的技术基础、电子商务基本操作、电子商务的基本模式、电子支付、网络营销、电子商务的物流配送、电子商务的典型应用等内容。

通过本书的学习，学生可以掌握电子商务的安全技术、网上商务信息查询技术、商务邮件的管理技术、网上购物流程与方法、B2B 电子商务交易的流程及方法、B2C 电子商务交易的流程及方法、电子支付技术、网络广告技术、网络营销技术、电子商务环境下的物流配送技术及电子商务在各行业上的典型应用技术等。

本书由黑龙江农业工程职业学院的孙百鸣老师和哈尔滨金融高等专科学校的南洋老师任主编，齐齐哈尔职业学院的刘玉洁老师和新疆农业职业技术学院金才亮老师任副主编，新疆机电职业技术学院的甘芳老师、黑龙江工商职业技术学院的付强老师、黑龙江农业工程职业学院的田英伟老师、黑龙江农业经济职业学院的夏凡老师参加了本书的编写。编写具体分工为：孙百鸣老师编写了第1章，南洋老师编写了第3章，刘玉洁老师编写了第2章，金才亮老师编写了第6章，甘芳老师编写了第8章，付强老师编写了第4章，田英伟老师编写了第5章，夏凡老师编写了第7章，最后由孙百鸣老师总纂成书。

本书由沈阳农业大学经济贸易学院院长张广胜教授和哈尔滨职业技术学院张明明教授主审，在审定过程中提出了许多宝贵的意见，在此表示衷心的感谢。

在本书编写过程中，得到了各位编审人员所在院校领导的大力支持，在此一并表示感谢。在本书编写过程中，我们参考了有关教材、论文和著作，使用了某些网站的网页和资料，在此也一并表示谢意。

由于编者水平有限，加之时间仓促，书中错误和不当之处在所难免，敬请广大读者和同行提出宝贵意见，以便今后修改。（作者的电子邮箱为：sbm66@163.com）

编 者
2008年1月

主 编 孙百鸣 (黑龙江农业工程职业学院)
南 洋 (哈尔滨金融高等专科学校)

副主编 刘玉洁 (齐齐哈尔职业学院)
金才亮 (新疆农业职业技术学院)

参 编 (按姓氏笔画为序)

甘 芳 (新疆机电职业技术学院)
付 强 (黑龙江工商职业技术学院)
田英伟 (黑龙江农业工程职业学院)
夏 凡 (黑龙江农业经济职业学院)

主 审 张广胜 (沈阳农业大学经济贸易学院)
张明明 (哈尔滨职业技术学院)

目 录

第 1 章 电子商务概述	1
1.1 电子商务的内涵	1
1.1.1 电子商务的含义及特点	1
1.1.2 电子商务的基本组成	7
1.1.3 电子商务的交易内容与过程	9
1.2 电子商务的产生和发展	12
1.2.1 电子商务产生和发展的条件	12
1.2.2 电子商务产生和发展的历程	12
1.2.3 我国电子商务的现状 & 面临的主要问题	15
1.3 电子商务的分类	19
1.3.1 按照电子商务活动的范围分类	19
1.3.2 按照电子商务活动的对象类型进行分类	20
1.3.3 按照电子商务活动的运作方式分类	24
1.4 电子商务的功能及其对社会的影响	25
1.4.1 电子商务的功能	25
1.4.2 电子商务的影响	26
1.5 电子商务的法律法规	29
1.5.1 电子商务法律的任务与特征	29
1.5.2 电子商务立法的主要内容	31
1.5.3 重要的国际电子商务法律法规	31
1.5.4 我国的电子商务法律法规	33
1.5.5 电子商务的法律问题	34
复习与思考	38
技能实训指导	40
第 2 章 电子商务的技术基础	47
2.1 电子商务与计算机网络技术	47

2.1.1	计算机网络概述	47
2.1.2	计算机网络的功能和应用	48
2.1.3	计算机网络的分类	50
2.1.4	计算机网络的组成与结构	50
2.1.5	互联网技术	52
2.2	电子数据交换 (EDI) 技术	56
2.2.1	EDI 的概念	56
2.2.2	EDI 的发展	57
2.2.3	EDI 的组成要素	58
2.2.4	EDI 的实现过程	59
2.2.5	EDI 标准	60
2.3	电子商务信息安全技术	62
2.3.1	电子商务系统的安全	62
2.3.2	防火墙技术	63
2.3.3	加密与认证	65
2.3.4	数字证书	67
2.3.5	电子商务安全交易标准	69
2.3.6	安全管理制度	70
2.4	电子商务网站与网页设计	71
2.4.1	电子商务网站及其特点	71
2.4.2	电子商务网站的规划设计	72
2.4.3	电子商务网站的内容设计	74
2.4.4	电子商务网页设计与制作	75
	复习与思考	78
	技能实训指导	79
第3章	电子商务基本操作	100
3.1	网上商务信息查询	100
3.1.1	网上商务信息查询的基本方式	100
3.1.2	常用的搜索引擎	102
3.1.3	网上信息查询技巧	106
3.1.4	网上商务信息采集流程	109
3.2	电子邮件	112
3.2.1	电子邮件账号的申请	112
3.2.2	电子邮件的收发与管理	113

3.3 网上购物	115
3.3.1 网上购物的流程	115
3.3.2 身份认证	117
复习与思考	120
技能实训指导	122
第4章 电子商务的基本模式	129
4.1 B to B 模式	129
4.1.1 B to B 电子商务概述	130
4.1.2 B to B 电子商务交易模式与流程	132
4.2 B to C 模式	137
4.2.1 B to C 电子商务概述	137
4.2.2 B to C 电子商务交易模式及流程	142
4.2.3 B to C 电子商务实例：在 8848 上进行网上购物	144
4.3 C to C 模式	148
4.3.1 C to C 电子商务概述	148
4.3.2 C to C 电子商务交易模式与流程	150
4.3.3 C to C 电子商务实例：在易趣网上交易	152
4.4 B to G、C to G 模式	156
4.4.1 B to G	156
4.4.2 C to G	157
复习与思考	159
技能实训指导	160
第5章 电子支付	178
5.1 电子支付概述	178
5.1.1 电子支付的概念发展与特征	178
5.1.2 电子支付系统的基本构成	180
5.1.3 电子支付系统的种类	182
5.1.4 电子支付系统的功能	182
5.1.5 电子支付中存在的问题	183
5.2 电子支付方式	184
5.2.1 信用卡网上支付方式	184
5.2.2 电子现金支付方式	187
5.2.3 电子支票支付方式	188

5.2.4	智能卡支付方式	190
5.2.5	电子钱包支付方式	191
5.3	网上银行	192
5.3.1	网上银行的基本概念	192
5.3.2	网上银行的功能和特征	193
5.3.3	网上银行模式	195
5.3.4	网上银行的技术要求	196
5.3.5	网上银行的管理	198
5.3.6	我国传统银行网上支付概况	199
	复习与思考	199
	技能实训指导	201
第6章	网络营销	207
6.1	网络营销概述	207
6.1.1	网络营销的概念	208
6.1.2	网络营销产生的基础	209
6.1.3	网络营销的特点	210
6.1.4	网络虚拟市场的主要特征	211
6.1.5	网络营销的主要内容和运行的基本步骤	212
6.1.6	网络消费者的购买行为	214
6.1.7	网络营销与传统营销	218
6.2	网上市场调研	218
6.2.1	网上市场调研的概念	219
6.2.2	网上市场调研的优势及局限性	220
6.2.3	网上市场调研的对象与方法	221
6.2.4	网上市场调研的方式	222
6.2.5	网上市场调研的内容	224
6.2.6	网上市场调研的一般步骤	225
6.3	网络营销策划	226
6.3.1	网络营销策划的概念	226
6.3.2	网络营销策划的内容	227
6.3.3	网络营销策划的基本原则	230
6.3.4	网络营销策划的实施步骤	231
6.3.5	明确策划主题的步骤	232
6.4	网络广告	233

6.4.1 网络广告的概念和特点	233
6.4.2 网络广告的分类	234
6.4.3 网络广告策划	236
6.4.4 网络广告的设计与制作	239
复习与思考	241
技能实训指导	242
第7章 电子商务的物流配送	252
7.1 电子商务与物流	252
7.1.1 物流概述	252
7.1.2 电子商务环境下物流的特点	254
7.1.3 电子商务环境下的物流系统	256
7.1.4 电子商务环境下的物流解决方案	258
7.2 电子商务与供应链管理	259
7.2.1 供应链的概念	260
7.2.2 供应链管理中的物流	261
7.2.3 电子商务与供应链管理	264
7.3 电子商务环境下全新的物流模型	268
7.3.1 第三方物流	268
7.3.2 国际物流	270
7.3.3 物流配送	271
复习与思考	275
技能实训指导	277
第8章 电子商务的典型应用	283
8.1 网上商店	283
8.1.1 网上商店的特点与类型	283
8.1.2 网上商店的运作方式	286
8.1.3 网上购物过程	287
8.1.4 网上安全购物的基本注意事项	290
8.2 网上证券交易与网上保险	290
8.2.1 网上证券交易	290
8.2.2 网上保险	294
8.3 网上教育	297
8.3.1 网上教育概述	297

8.3.2	网上教育的优势	298
8.3.3	网上教育的形式	299
8.3.4	网上教育案例：苏州市网上家长学校	300
8.4	移动电子商务	301
8.4.1	移动电子商务概述	302
8.4.2	移动电子商务的服务	303
8.4.3	移动电子商务的应用	304
8.5	旅游电子商务	306
8.5.1	旅游电子商务的发展状况	307
8.5.2	旅游电子商务的含义、优势及特性	308
8.5.3	旅游电子商务的功能和服务对象	309
8.5.4	旅游电子商务网站的分类	310
8.5.5	网上旅游案例：携程旅行网	310
	复习与思考	313
	技能实训指导	314
附录 A	助理电子商务师国家职业标准	322
附录 B	中华人民共和国电子签名法	328
参考文献	333

第 1 章

电子商务概述

【学习目标】

- (1) 了解电子商务的含义及特点;
- (2) 了解电子商务的产生背景、发展过程及发展趋势;
- (3) 了解电子商务的概念模型和电子商务的交易过程;
- (4) 掌握电子商务的种类、功能和对社会的影响;
- (5) 了解电子商务法律的任务、主要内容及我国主要的电子商务法律法规。

20 世纪末, 计算机网络和通信技术迅猛发展, 特别是 Internet 技术广泛应用, 使传统的贸易模式和方法都发生了巨大的变化, 于是, 电子商务应运而生, 并迅速进入人们的生产和生活中, 推动着经济全球化、贸易自由化和信息现代化的发展步伐。目前电子商务正以强劲之势改变着企业的经营方式、商务交流方式、人们的消费方式及政府的工作方式。

1.1 电子商务的内涵

1.1.1 电子商务的含义及特点

1. 体验电子商务

以前购买商品必须亲自去实体商店, 现在你可以选择电子商务, 在家里逛商店, 寻

找物美价廉的商品。由此可见，电子商务是指利用互联网及现代通信技术进行各种形式的商务运作、管理或信息交换。为了更好地理解电子商务的内涵，我们先来看几个简单的实例。

① 网上购书。当当网 (http://www.dangdang.com) 是 1999 年 11 月成立的，是全球最大的中文网上商城。当当网目前面向全世界网上购物人群提供近百万种商品的在线销售，包括图书、音像、家居、化妆品、数码、饰品等数十个精品门类，每天为成千上万的消费者提供安全、方便、快捷的服务，给网上购物者带来极大的方便和实惠。全球已有 1 560 万的顾客在当当网上选购过自己喜爱的商品。当当网首页分成几大版块，包括商品分类区、广告区、商品搜索区、动态显示区、排行榜等，如图 1-1 所示。



图 1-1 当当网首页

在当当网上购物采用的支付方式主要有：货到付款、邮局汇款、网上在线支付及银行汇款等。当当网送货方式有：送货上门、EMS 特快专递、邮局平邮及空运等。

当当网的到货时间为“到款时间 + 出库时间 + 发货在途时间”。出库时间一般为 24~48 小时；发货在途时间视送货地点和送货方式而不同，一般为国内 2~10 天，邮寄 4 周左右。

当当网对所有售出的产品提供质量保证，如果用户所购产品在正常使用过程中出现质量问题，可在收到商品 7 日内退换货。

② 家庭银行。李先生工作的公司每月将他的工资直接存入他在招商银行的“一卡通”账户。某日在家，李太太问李先生本月发了多少工资，李先生拨通了招商银行的全国通用电话银行号码 95555，在电话机上经过一番操作，李太太听到了李先生本月的工资数额。李先生的同事张先生是一个计算机迷，他一直使用招商银行的网上银行管理自己的“一卡通”账户，足不出户，在家里就可以实现账务查询、存款办理、代缴电话费

等业务。招商银行主页如图 1-2 所示。

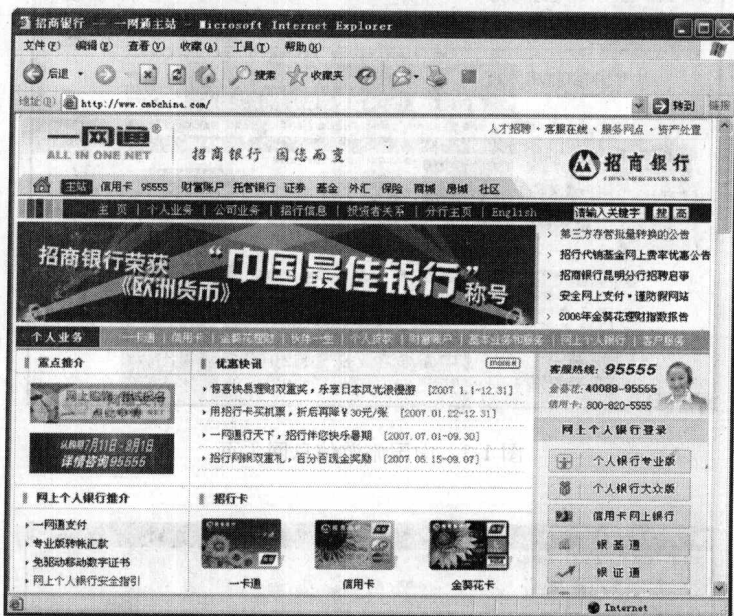


图 1-2 招商银行主页

③ 预订旅游。春节将至，王老师一家三口准备外出旅游过大年，希望了解一些旅游线路和旅行社的情况，为此，他访问了中国旅游信息网 (<http://www.cthy.com>)，如图 1-3 所示。王老师全家人围坐在计算机旁，进行了认真的研究，最后选择了我国著名的旅游胜地，人称“山水甲天下”的桂林去旅游，并且在网上向旅行社办理了预订手续。随后，一家三口便开始了快乐的旅行。

④ 网上订餐。某一天晚上，一个科研小组工作到很晚，大家都饿，又不能离开岗位去就餐。于是，他们从网上找到了永和大王网上快餐店 (<http://www.yonghe.com.cn>) (如图 1-4 所示)，然后查看了餐厅提供的网上菜单，从中订购了几种食物。不一会儿食物就送到了，他们很快就吃到了从网上订购的香喷喷、热腾腾的饭菜。

⑤ 网上订货。一位在国外求学的男士，在女友生日的前几天，为表达对女友的爱意，决定送一束红玫瑰给女友，于是他在中国花城 (<http://www.flowercity.com.cn>)，见图 1-5) 订了一束红玫瑰作为送给女友的生日礼物，并且留下了对女友的生日赠言。女友生日那天，花店为其送去了一束红玫瑰。收到来自大洋彼岸白马王子的生日祝福，女友禁不住流下了欣喜的热泪。当即给他打电话，告诉他，她非常喜欢这份意想不到的礼物。

⑥ 农产品销售。张老汉是大西北一个果园的承包户，往年每到水果成熟的季节，他是又高兴、又着急。高兴的是丰收在望；急的是地处偏僻的农村，信息不灵，水果难以卖出，一年白辛苦。可这年王老汉一点都不急，因为在城里工作的儿子给他买了一台



图 1-3 中国旅游信息网主页



图 1-4 永和大王网上快餐店

计算机，教会了他如何上网发布信息。早在水果成熟之前，张老汉就通过中国水果蔬菜网 (<http://www.guoshu.jinnong.cn>，见图 1-6) 发布了供货信息。一时各地的订货让张老汉应接不暇，张老汉果园的那些水果，根本就不够卖，张老汉早就与水果批发商在网上签订了合同。精明的张老汉甚至还要求对方先预付了定金。同村的果农对此羡慕不已，都说要买计算机，上网做生意。



图 1-5 中国花城网主页

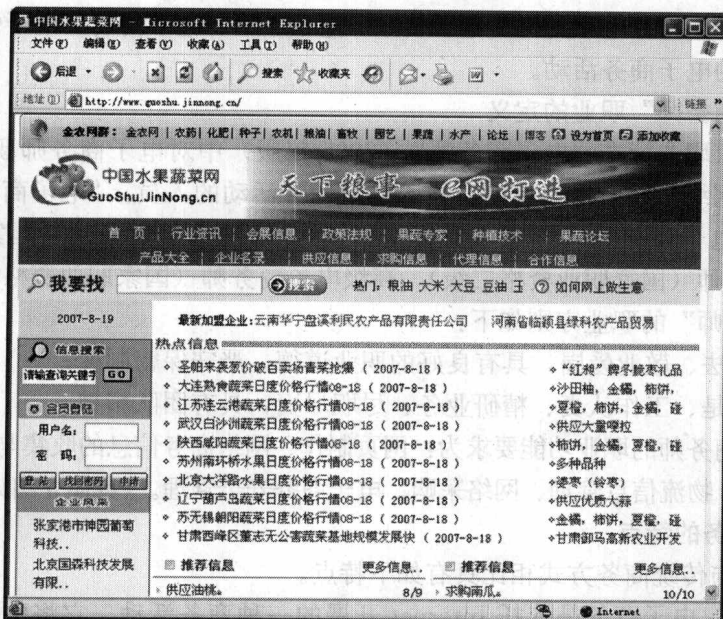


图 1-6 中国水果蔬菜网主页

从以上实例可以看出，电子商务是借助于电子方式进行的商务活动，它打破了时空界限，给交易双方带来了方便和好处。从企业的角度来看，可以更快地完成各种商业贸易、销售及采购等商务活动，降低经营成本，增加商业价值，并创造新的商机；从消费者的角度来看，足不出户就能通过查询获取详细的信息，并轻松地完成消费活动。