

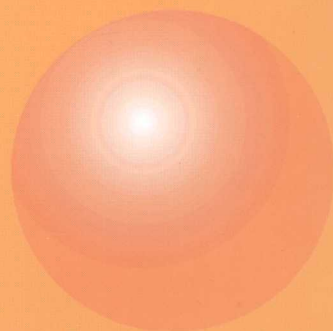


中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

电子商务 模拟运作

DIANZI SHANGWU
MONI YUNZUO

第2版



主编 杜立东
朱孝立



中国财政经济出版社

中等职业教育国家规划教材

全国中等职业教育教材审定委员会审定

电子商务模拟运作

(第2版)

主 编 杜立东 朱孝立
责任主审 姚新超
审 稿 王 健 张战友

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务模拟运作/杜立东, 朱孝立主编. —2 版. —北京: 中国财政经济出版社, 2006.10

中等职业教育国家规划教材

ISBN 978-7-5005-5605-3

I. 电… II. ①杜…②朱… III. 电子商务-专业学校-教材 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 104677 号

中国财政经济出版社出版

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

E-mail: jiaoyu@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行电话: 88190616 传真: 88190655

北京财经印刷厂印刷

787×1092 毫米 16 开 11.75 印张 230 000 字

2007 年 12 月第 2 版 2007 年 12 月北京第 1 次印刷

定价: 15.00 元

ISBN 978-7-5005-5605-3/F·4940

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

中等职业教育国家规划教材

出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神，落实《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划，根据教育部关于《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》（教职成〔2001〕1 号）的精神，我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和 80 个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写，从 2001 年秋季开学起，国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和 80 个重点建设专业主干课程的教学大纲（课程教学基本要求）编写，并经全国中等职业教育教材审定委员会审定。新教材全面贯彻素质教育思想，从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发，注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本，努力为教材选用提供比较和选择，满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材，并在使用过程中，注意总结经验，及时提出修改意见和建议，使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

再版前言

电子商务模拟运作是中等职业学校国际商务专业的主干课程。本课程以计算机网络技术为依托,以外贸综合业务知识、技能为主导,以外贸英语和函电知识为基础,通过 Internet 或 EDI 电子网络进行业务信息发布与搜集、网上交易磋商、电子制单、签订电子合同、报验、报关、托运、投保、议付、结汇等业务环节的综合训练,使学生掌握电子商务的基本操作方法,具备从事国际电子商务的基本技能,为学生提高职业能力、适应国际商务工作打下良好的基础。

本课程教学目标是使学生能够综合运用外贸业务、外贸英语和计算机知识及技能,进行电子商务模拟操作,在仿真的环境下,独立完成整个业务过程的各个主要操作环节,培养学生运用计算机和网络技术从事国际商务活动的能力。《电子商务模拟运作》一书第2版的修订原则仍秉承了本课程教学目标。

案例运用是本教材的特色之一,本书主要章节的开始都提出一个相关案例,在学习过程中要求理解教材精髓,运用所学知识和方法解决案例中出现的问题,以期提高学生分析问题和解决问题的能力。

仿真实训是本书的主要特色,本书的各章都结合其内容安排了多个仿真实训,力求通过仿真实训对该章学习的方法进行巩固,提高学生的动手能力和综合职业能力。在本书的仿真实训中为进出口贸易的主要环节提出了模拟实训的要求和步骤,通过仿真实训,使中等职业学校国际商务专业或同类学校相关专业的学生,能够在网络环境或仿真环境下模拟练习主要的贸易环节。本书的这次修订着力对仿真实训部分进行加工,使得仿真实训部分的内容更加贴近实务、更加具备可操作性。

注重实践性教学环节是中等职业学校教师应努力贯彻的教学原则,也是培养中等职业学校学生动手能力和综合职业能力的主要方式。在使用本教材时,教师应尽力用好仿真实训部分的内容,多安排学生上机操作,体现理论与实践的结合,体现学生的主体性,使学生前期学到的有关国际贸易的理论和方法在仿真实训中得以巩固提高、熟练掌握,为今后在实际工作中进行实地网上交易操作打下坚实基础。

《电子商务模拟运作(第2版)》由杜立东和朱孝立任主编,张瑞夫任副主

由于编者水平有限加之编写时间仓促，书中难免有错漏之处，敬请广大读者不吝赐教。

编者

2006 年 7 月

目 录

第一章 网上交易的准备	(1)
第一节 Internet 在电子商务中的作用	(1)
第二节 企业网站和网页制作与维护	(6)
第三节 搜索引擎和网上商务信息推广与搜集	(20)
仿真实训	(24)
实训一 Internet 的基本使用	(24)
实训二 网页的基本制作和企业网站的创建与维护	(29)
实训三 搜索引擎的使用及商务信息搜集	(40)
思考与练习	(45)
第二章 电子商务合同的确立	(46)
第一节 电子商务网上交易磋商	(47)
第二节 电子商务合同订立	(50)
第三节 电子商务的物流配送	(54)
仿真实训	(59)
实训一 E-mail 的使用	(59)
实训二 电子商务的询盘、发盘、还盘和接受	(61)
实训三 电子商务下确立磋商结果的电子文件	(65)
实训四 电子商务下出口交易的核算	(75)
实训五 电子商务下合同的缮制	(78)
思考与练习	(83)
第三章 出口合同的履行	(84)
第一节 备货	(85)
第二节 催证、审证和改证	(87)
第三节 出口报验、报关、投保	(91)
第四节 出口货物的托运	(96)
第五节 出口结汇	(97)
仿真实训	(98)
实训一 催证、审证和改证	(98)

实训二 备货.....	(105)
实训三 出口报验、报关、投保和电子结汇.....	(108)
思考与练习.....	(115)
第四章 进口合同的履行.....	(116)
第一节 网上开证申请.....	(116)
第二节 FOB 条件下网上租船订舱及投保.....	(120)
第三节 电子付汇.....	(123)
第四节 报验与报关.....	(126)
仿真实训.....	(128)
实训一 填写电子开证申请书模拟网上开证申请.....	(128)
实训二 模拟网上审单业务.....	(134)
实训三 网上模拟填写进口报验单和报关单.....	(142)
思考与练习.....	(147)
* 第五章 EDI 基础.....	(148)
第一节 EDI 概念.....	(148)
第二节 EDI 的标准及软件.....	(154)
第三节 EDI 的应用.....	(159)
仿真实训.....	(161)
实训一 EDI 中心网站登录及基本使用.....	(161)
实训二 EDI 报文的生成和流转.....	(161)
思考与练习.....	(162)
附录 电子商务模拟运作仿真实训平台使用说明.....	(163)

第一章

网上交易的准备



内容提要

为基于 Internet 的电子商务作网上交易的准备,需要在掌握国际贸易实际操作的基础上,掌握电子商务的基本概念、术语,还应对 Internet 本身有一些初步的了解,掌握 Internet 提供的服务中对电子商务有用的方法。了解企业在 Internet 上建立网站的基本思路和方法,掌握编写、维护网页的方法,了解企业如何通过链接知名商务网站或搜索引擎,进而在大型商务网站上宣传自己、扩大影响。学会如何在 Internet 上搜集商务信息。通过仿真实训使读者能学会进入 Internet 及使用浏览器的方法,掌握简单网页编制、网站创建和维护的基本方法,学会使用搜索引擎搜集商务信息。

第一节 Internet 在电子商务中的作用

一、电子商务及其分类

(一) 电子商务简介

电子商务是运用电子手段进行的商务活动。电子商务是在技术、经济高度发达的现代社会里,由掌握信息技术和商务规则的人,系统化运用电子工具,高效率、低成本地从事以商品交换为中心的各种活动的总称。

真正的电子商务交易的实现,需要一定的交易标准作保证。包括执行国际通用的安全套接 SSL (Secure Sockets Layer)、安全电子交易 SET (Secure Electronic Transaction) 标准,也包括根据我国实际情况制定的参与交易的企业资信认证标准、产品认证标准、标准电子合同、电子签名标准等。只有形成了一整套电子商务交易的标准体系,才能有效地保证电子商务安全、可靠、顺畅地进行。

20 世纪 90 年代以来,随着 Internet 以及各项相关技术的日趋成熟,电子商务在社会经济领域得到了广泛的应用。在发达国家,电子商务发展迅速,电子商务推动了商业、贸易、营销、金融、广告、运输、教育等社会经济领域的创新,并因此形成了一个又一个新产业,给

世界各国企业带来许多新的机会。在电子商务中,用户可将自己的各类供求意愿按照一定的格式输入电子商务网络,可进行多种网上交易业务选择。

电子商务涵盖的范围包括:商务信息交换、售前售后服务(提供产品和服务的细节、产品使用技术指南、回答顾客意见)、广告、销售、电子支付(电子资金转账、信用卡、电子支票、电子现金)、运输(包括有形商品的发送管理和运输跟踪,以及可以电子化传送产品的实际发送)、组建虚拟企业等。

(二) 电子商务分类

1. 按商业活动运作方式分类

按商业活动运作方式,电子商务可分为完全电子商务和不完全电子商务两类。

(1) 完全电子商务:即可以完全通过电子商务方式实现和完成整个交易过程的交易。

(2) 不完全电子商务:即指无法完全依靠电子商务方式实现和完成完整交易过程的交易,它需要依靠一些外部要素,如运输系统等来完成交易。

2. 按电子商务应用服务的领域范围分类

按电子商务应用服务的领域范围,电子商务可分为四类,即企业对消费者、企业对企业、企业对政府机构、消费者对政府机构的电子商务。

(1) 企业对消费者(也称商家对个人客户或商业机构对消费者,即 B-to-C, Business to Customer)的电子商务。商业机构对消费者的电子商务基本等同于电子零售商业。目前,Internet 上已遍布各种类型的商业中心,提供各种商品和服务,如鲜花、书籍、计算机、汽车等商品和售后服务。

(2) 企业对企业(也称商家对商家或商业机构对商业机构,即 B-to-B, Business to Business)的电子商务。商业机构对商业机构的电子商务是指商业机构(或企业、公司)使用 Internet 或其他商务网络向供应商(企业或公司)订货和付款。商业机构对商业机构的电子商务发展最快,已经有了多年的历史,特别是通过增值网络(VAN, Value Added Network)上运行的电子数据交换(EDI, Electronic Data Interchange),使企业对企业的电子商务得到了迅速扩大和推广。公司之间可使用网络进行订货和接受订货、订立合同和付款等。

(3) 企业对政府机构的电子商务。在企业—政府机构方面的电子商务上可以覆盖公司与政府组织间的许多事务。目前我国有些地方已经推行网上采购。

(4) 消费者对政府机构的电子商务。政府将会把电子商务扩展到福利费发放和自我纳税及个人税收的征收方面。

3. 按开展电子交易的信息网络范围分类

按开展电子交易的信息网络范围,电子商务可分为三类,即本地电子商务、远程国内电子商务和国际电子商务。本教材主要介绍国际电子商务的模拟运作。

(1) 本地电子商务通常是指利用本城市内或本地区内的信息网络实现的电子商务活动,电子交易的地域范围较小。本地电子商务系统是利用 Internet、Intranet 或专用网将下列系统联结在一起的网络系统。

①参加交易各方的电子商务信息系统,包括买方、卖方及其他各方的电子商务信息系统;

②银行金融机构电子信息系统;

③保险公司信息系统;

- ④商品检验信息系统;
- ⑤税务管理信息系统;
- ⑥货物运输信息系统;
- ⑦本地区 EDI 中心系统 (实际上, 本地区 EDI 中心系统联结各个信息系统的中心)。

本地电子商务系统是开展远程国内电子商务和国际电子商务的基础系统。

(2) 远程国内电子商务是指在本国范围内进行的网上电子交易活动, 其交易的地域范围较大, 对硬件和技术要求较高, 要求在全国范围内实现商业电子化、自动化, 实现金融电子化, 交易各方应具备一定的电子商务知识、经济能力和技术能力, 并具有一定的管理水平和能力等。

(3) 国际电子商务是指在全世界范围内进行的电子交易活动, 参加电子交易各方通过网络进行贸易活动。涉及到有关交易各方的相关系统, 如买方国家进出口公司系统、海关系统、银行金融系统、税务系统、运输系统、保险系统等。国际电子商务业务内容繁杂, 数据来往频繁, 要求电子商务系统严格、准确、安全、可靠, 所以应制订世界统一的电子商务标准和电子商务 (贸易) 协议, 使全球电子商务得到顺利发展。

二、Internet 在电子商务中的作用

电子商务是一种新兴的“经商之道”, 它给国际交易带来一场革命。电子商务是指在 Internet 上进行商务活动, 是纸上信息交流和储存方式的一种替换形式。其主要功能包括网上的广告、订货、付款、客户服务和货物递交等销售、售前和售后服务, 以及市场调查分析、财务核计及生产安排等多项利用 Internet 开发的商业活动。电子商务的一个重要技术特征是利用 Web 的技术来传输和处理商业信息。

(一) Internet 提供的服务

Internet 在拥有丰富资源的同时, 也提供了各种各样的服务方式, 它们包括电子邮件服务 E-mail、远程登录服务 Telnet、文件传送服务 FTP, 还包括 Newsgroup、WWW、Archie 与 Gopher 等信息查询工具。

1. 电子邮件服务 E-mail

电子邮件服务 E-mail 是一种通过计算机网络与其他用户进行联系的快速、简便、高效、价廉的现代化通信手段。使用 Internet 提供的电子邮件服务的前提, 是首先要拥有自己的电子邮箱。电子邮箱是由提供电子邮件服务的机构为用户建立的, 实际上是在该机构与 Internet 联网的计算机上, 为用户分配的一个专门用于存放往来邮件的磁盘存储区域, 且这个区域是由电子邮件软件系统操作管理的。电子邮件系统有如下特点:

(1) 方便性。通过电子邮件, 不仅可以传送文本信息, 而且可以传送图像文件、报表和计算机程序。

(2) 廉价性和快捷性。电子邮件系统是采用“存储转发”方式为用户传递电子邮件的, 当用户期望通过 Internet 给某人发送信件时, 先要同为自己提供电子邮件服务的计算机联机, 然后将要发送的信件与收信人的电子邮件地址输入自己的电子邮箱, 电子邮件系统会自动将用户的信件通过网络一站一站地送到目的地; 当信件送到目的地计算机后, 该计算机的电子邮件系统就将它存放在收件人的电子邮箱中等候用户自行读取。用户只要随时以计算机联机的方式打开自己的电子邮箱, 便可以查阅自己的邮件了。

与普通信件类似, Internet 的电子邮件也有自己的信封和信纸, 它被称为邮件头 (mail header) 和邮件体 (mail body), 邮件头主要由三部分组成: 收信人电子邮箱地址 (To:)、发信人电子邮箱地址 (From:) 和信件标题 (Subject:)。邮件体为邮件实际要传送的内容。

2. 远程登录服务 Telnet

远程登录是指在网络通信协议 Telnet 的支持下, 用户的计算机通过 Internet 暂时成为远程计算机终端的过程。当然要在远程计算机登录, 首先要成为该系统的合法用户, 并有相应的账户, 便可以实时使用远程计算机对外开放的全部资源。全世界的许多大学图书馆都通过 Telnet 对外提供联机检索服务, 一般政府部门、研究机构也将它们的数据库开放, 供用户通过 Telnet 查阅。

在进行远程登录时, 用户首先应在 Telnet 命令中给出远程计算机的通信域名或 IP 地址, 然后根据对方系统的询问, 正确地键入自己的用户名和口令。

Internet 上的一些数据库还提供开放远程登录服务, 查询这类数据库不需要事先取得账户及口令, 可以使用该系统的公共用户。

3. 文件传送服务 FTP

文件传送服务 FTP 允许 Internet 上的用户将一台计算机上的文件传送到另一台上, FTP 服务是由 TCP/IP 的文件传送协议 (File Transfer Protocol) 支持的。FTP 是一种实时的联机服务, 在进行工作时先要登录到对方的计算机上。使用 FTP 几乎可以传送任何类型的文件, 如文本文件、二进制文件、图像文件、声音文件、数据压缩文件等。在 Internet 上许多数据服务中心提供一种称为“匿名文件传送服务” (anonymous ftp), 用户在登录时可以用 anonymous 作用户名, 用自己的电子信箱地址作口令。

4. 网络新闻服务

网络新闻是由有共同爱好的 Internet 用户, 为了相互交换意见而组成的一种无形用户交流网络, 它是按照不同的专题组织的。志趣相同的用户借助网络上一些被称为新闻服务器的计算机展开各种类型的专题讨论。

网络新闻组 (Newsgroup) 是一种供用户完全自由参与的活动, 只要用户的计算机具备一种称为“新闻阅读器的程序”, 他就可通过 Internet 随时阅读新闻服务器提供的分门别类的消息, 并可以将他的见解提供给新闻服务器以便作为一条消息发送出去。

5. WWW 服务

WWW (World Wide Web) 是全球网 (或称为环球网、万维网) 的简称。有时也简称它为 Web 或 3W。

WWW 提供了一个简便的接口来利用 Internet 上的巨大资源。它为在全球范围内传送具有丰富内容的多媒体信息提供了一种新的有效手段。目前, WWW 已经成为 Internet 上最重要的信息查询工具, 越来越多的机构采用 WWW 方式提供服务, 同时, 越来越多的机构和人都采用 WWW 方式获取信息服务。

WWW 是一个基于超文本 (Hypertext) 方式的信息查询工具。WWW 的文件是以超文本的格式编写的, 含有与许多文件的连接指示 (称为超级链接或超文本链接), 通过超级链接, 不论这些文件是分布在网上的哪台机器里, 也不论这台机器在哪个地理位置处, 都可以将文件传送到用户的计算机上来。这样, 位于全世界 Internet 上的数据信息被有机地编织在一起, 形成了环球网 (World Wide Web)。

WWW 系统也采用客户机—服务器结构。在服务器端,定义了一种组织多媒体文件的标准——超文本标识语言 (HTML),按 HTML 格式储存的文件被称作 Hypertext (超文本) 文件,在每一个 Hypertext 文件中通常都有一些 Hyperlink (超级链接),把该文件与别的 Hypertext 文件联结起来。在客户端,WWW 系统通过 Internet Explorer 或 Netscape 等工具软件 (浏览器) 提供了方便查阅超文本的手段,它最大特点是拥有非常友好的图形界面、非常简单的操作方法及图文并茂的显示方式。

6. Archie 信息查询服务

为了帮助用户在遍及全世界的 FTP 服务器中寻找所要的文件,Internet 上的一些计算机提供一种文件查询服务器 (Archie Server),用户只要给出希望查找的文件类型及文件名,文件查询服务器就会指出哪些 FTP 服务器存放着这样的文件。除了接受联机查询外,许多文件查询服务还受理用户电子邮件发来的查询。

7. Gopher 信息查询服务

Gopher 是基于菜单驱动的 Internet 信息查询式工具,它可将用户的请求自动转换成 FTP 或 Telnet 命令,在一级一级的菜单引导下,用户通过选取自己感兴趣的信息资源,就可对 Internet 上的远程联机信息系统进行实时访问,这对于不熟悉网络资源、网络地址和网络查询命令的用户十分方便。Gopher 可以访问 FTP 服务器、计算机中的电话号码,检索学校图书馆馆藏目录,以及进行任何基于远程登录 (Telnet) 的信息查询服务。

(二) Internet 在电子商务中的作用

Internet 可为电子商务提供网上交易和管理等全过程的服务,电子商务采用基于开放式标准上的 Internet 这一崭新的通信通道,与以往的通信相比发生了巨大的变化,主要表现在:Internet 的交互性使单向的通信变成了双向的通信;扩大了通道的功能,不仅具有传递信息作用,还能在电子商务中具有广告宣传、咨询洽谈、网上订购、网上支付、电子账户、服务传递、意见征询、交易管理等各项作用。

1. 广告宣传

在电子商务运作过程中,可凭借企业的 Web 服务器在 Internet 上发布各类商业信息。客户可借助网上的检索工具 (如搜索引擎),通过浏览器 (如 Internet Explorer) 迅速地找到所需的商品信息;商家可利用网上主页 (Home Page) 和电子邮件 (E-mail) 在全球范围内作广告宣传。与其他的各类广告相比,网上的广告成本更为低廉,而给顾客的信息量却更为丰富。

2. 咨询洽谈

在电子商务运作过程中,可借助非实时的电子邮件 (E-mail)、新闻组 (Newsgroup) 和实时的讨论组 (Chat) 来了解市场和商品信息,洽谈交易事务,如有进一步的需求,还可用网上的白板会议 (Whiteboard Conference) 来交流即时的图形信息。网上的咨询和洽谈能超越人们面对面洽谈的限制,提供多种方便的异地交谈形式。

3. 网上订购

在电子商务运作过程中,可借助 Web 中的邮件交互传送网上的订购信息。网上的订购通常都是在产品介绍的页面上提供十分友好的订购提示信息和订购交互界面。当客户填写完订购单后,通常系统会回复确认信息单来保证订购信息的收悉。订购信息也可采用加密的方式使客户和商家的商业信息不会泄漏。

4. 网上支付

电子商务要成为一个完整的过程,网上支付是重要的环节。客户和商家之间可采用信用卡账号实施支付。在网上直接采用电子支付手段将可省略交易中很多人员的开销。网上支付需要更加可靠的信息传输安全性控制,以防止欺骗、冒用等非法行为。

5. 电子账户

网上的支付必须要有电子金融来支持,即银行或信用卡公司及保险公司等金融单位为金融服务提供网上操作的服务,电子账户管理是其基本的组成部分。信用卡号或银行账号都是电子账户的一种标识,而其可信度需配以必要技术措施来保证,如数字凭证、数字签名、加密等手段,必要技术措施的应用提供了电子账户操作的安全性。

6. 服务传递

对于已付了款的客户应将其订购的货物尽快地传递到他们的手中。而有些货物在本地,有些货物在异地,通过电子邮件能在网络中进行物流的调配。而最适合在网上直接传递的货物是信息产品,如软件、电子读物、信息服务等,它能直接从电子仓库中将货物发到用户端。

7. 意见征询

在电子商务运作过程中,能十分方便地采用网页上的表单来收集用户对销售服务的反馈意见。这样使企业的市场运营能形成一个封闭的回路。客户的反馈意见不仅能提高售后服务的水平,更使企业获得改进产品、发现市场的商业机会。

8. 交易管理

在电子商务运作过程中,对整个交易过程的管理将涉及到人、财、物等多个方面,涉及到企业和企业、企业和客户及企业内部等各方面的协调和管理。因此,交易管理是涉及商务活动全过程的管理。Internet 和电子商务的发展,将会提供一个良好的交易管理的网络环境及多种多样的应用服务系统。这样,能保障电子商务获得更广泛的应用。

第二节 企业网站和网页制作与维护

一、企业网站

目前世界上利用网络开展电子商务的企业很多,他们开展电子商务所采用的普遍方法是在 Internet 上建立起企业网站,树立起企业的网上形象,进而在网上扩大企业影响,并利用 Internet 各种功能,以尽量少的投资和精力来获取大量的客户群。

(一) 构建企业网站的基本思路

构建企业网站并非易事,以网上交易为目的构建企业网站的核心在于根据目标客户的特征进行周密的网站规划、正确的网站设计,以期企业网站获得较高的被访问率,增加访问者从而增加交易者。为此应当考虑到以下几点:

1. 企业网站设计要充分体现个性

企业网站的个性化设计是充分展示企业自身和产品的重要一环。个性突出、有别于其他

的企业网站往往给人以强烈的印象,在涉及同类企业或产品时,会使人立即联想到该企业网站,为形成交易奠定基础。

2. 企业网站提供的内容要有新意,要具体、翔实

企业网站所展示的内容类似橱窗广告,因此要推陈出新、避免雷同,对产品的介绍要具体、详尽,使客户在有限的网上空间中一目了然、清晰明确,为促进销售作好准备。

3. 企业网站内容要经常更新

企业网站内容要经常处于变化状态,努力使客户每次访问都有新鲜感,使客户见到的网页经常翻新,几乎可以反映出企业每天的变化状况。企业网站提供的内容要摒弃陈旧,跟上时代,为吸引更多的访问者创造条件。

4. 企业网站要有与同业网站的链接

企业网站上提供与同业网站的链接,首先方便了客户的“货比三家”,体现了对客户选择的关怀,满足了客户的基本需求,是“人性化”设计网站的重要一笔。其次,企业网站上提供与同业网站的链接是对等的,在宣传别人的同时也为宣传自身创建了空间。

5. 企业网站要由专人管理

企业网站的专任管理人员除了进行网站的日常维护工作外,还应有专人及时、详尽地回复客户的电子邮件,决不要等到电子邮件累积到一定数量时,再集中起来一次性回复。及时、逐一地回复电子邮件是使发件人再次访问企业网站的前提,为使访问者变为交易者注入“催化剂”。

6. 企业网站要建有专项数据库

企业网站的数据库是整个信息系统的基础。数据库为进行定量分析工作提供基本数据,企业网站要充分、有效地利用数据库资源,就必须设计专项数据库,如:产品/商品信息库、客户信息库、相关产品信息库等,分类保存各种商务信息,为各种类型的经营提供支持。

7. 企业网站要具备界面友好的定货交易网页

企业网站以网上交易为主要目的,因此企业网站上提供界面友好的定货交易网页是必需的,定货交易页面在企业网站中的安排应当位置突出、容易见到,页面内容应当简洁明了、便于填写、容易操作,如若确实内容较多需要多页,则应设计网页导航以利客户使用。

8. 企业网站要实现网上支付

企业网站上的一切都是为了方便客户,方便了客户就是促销。基于 SET 协议的安全数据交换系统即是为了便于网上交易的开展和最终支付手段的实现而开发的,它为在网络上实现货币支付提供了安全保障。对于需要加入该系统开展电子商贸业务的企业,其企业网站中应该考虑加入电子收款机、电子钱包和支付网关等插件的设计,这些插件在申请加入安全电子数据交换系统时可以得到。具备了以上条件,企业网站即可以在 Web 上安全地进行支付或收款工作了。

9. 企业网站要具备咨询和售后服务网页

企业网站的售后服务网页为电子商务提供最后环节,也应该是吸引“回头客”的重要部位,提供良好的咨询和售后服务环境是企业网站不可忽视的问题。

10. 企业网站要努力推广自己的网址

企业网站为了宣传和营销必须千方百计地推广自己的网址,以求更多的客户能想到并且方便地进入企业网站。其方法之一是使更多的客户在浏览器上方便地通过一些著名商业网站

的导航系统进入企业网站,这是企业所期望的。只需将企业网站的网址列入搜索引擎,即可达到上述目的。

(二) 构建企业网站的基本步骤

目前,已有三种不同但又相互密切关联的网络计算模式:因特网(Internet)、企业内部网(Intranet)和企业外部网(Extranet)。对绝大多数人来说,首先进入的是因特网。企业为了在 Web 时代具有竞争力,必须利用因特网的技术和协议,建立主要用于企业内部管理和通信的应用网络,这就是企业内部网(Intranet)。而各个企业之间遵循同样的协议和标准,建立非常密切的交换信息和数据的联系,从而大大提高社会协同生产的能力和水平,这就是企业外部网(Extranet)。

电子商务的实现通常分阶段实施。第一阶段是简单的企业网站建设,利用企业网站发布企业信息,并接受网上定货。第二阶段是将企业网站进一步完善,使之不仅仅能实现第一阶段的功能,而且还能对网上定货作出相应处理,如交易核算、结算、统计分析及综合业务处理等。最后阶段是实现完全电子商务功能,将企业内部网(Intranet)、企业外部网(Extranet)和 Internet 有机地结合在一起,将买家与卖家、厂商和合作伙伴紧密结合在一起,因而消除了时间与空间带来的障碍,使全部商业活动完整转移到网络环境之下。

作为构建企业网站的基本步骤,这里主要介绍企业实现网上交易的第一阶段。目前很多 Internet 服务提供商(ISP, Internet Service Provider)将企业实现网上交易的第一阶段分为三步。

1. 取得网上域名

(1) Internet 地址。为了实现附接在 Internet 上结点(入网计算机)之间的通信,Internet 为每个结点分配一个 Internet 地址(简称 IP 地址),并且保证该地址是全网惟一的。IP 地址是使用 TCP/IP 协议在各结点之间进行通信的基础,对结点而言,IP 地址是个逻辑地址,它独立于任何特定的网络硬件和网络配置,不管何种类型的网络,只要联入 Internet 就有格式相同的 IP 地址。

IP 地址由 32 个二进制位表示,即整个 IP 地址空间为 4 个字节(每个字节 8 个二进制位),分别表示主机所在的网络 and 该主机在该网络中的标识。

IP 地址 = 网络标识(Netid) + 主机标识(Hostid)

对同一个网络中各个结点,其网络标识是一样的,而以不同的主机标识相互区别。通常采用 4 个十进制数来表示一个 IP 地址,显然,每个十进制数对应 IP 地址空间的一个字节,十进制数彼此之间用“.”作为分隔符。例如 202.38.128.3 是一个 IP 地址。

IP 地址是由 Internet 的专门机构负责管理的,该机构为 Internet 编号管理局(IANA, Internet Assigned Number Authority)。IANA 按世界地区划分委托三个机构代为管理,有欧洲的 RIPE - NIC、亚太地区的 AP - NIC、其他地区的 DDN - NIC。组网者可据网络的规模和用户数目,向有关的机构申请 IP 地址,即可获得 Netid;而网内的 Hostid 则由该网的管理人员负责指定。

(2) 域名系统。Internet 使用 IP 地址进行信息传递,但 IP 地址的表示形式不利于记忆和使用,因此 Internet 提供一套有助于记忆和使用的符号叫域名系统(DNS, Domain Name System)。每个入网的主机都有其域名地址,并与其 IP 地址相对应,而由域名系统提供域名与 IP 地址的映射,使用户访问主机时按域名进行访问,而无需关心主机的 IP 地址和主机所

在的地理位置。例如，中国科学院高能物理研究所接入 Internet 的一台计算机 bep3 的域名地址为：

bep3.ihep.ac.cn

其中，ihep 表示高能物理研究所的网络，ac 代表中科院，cn 代表中国。任何 Internet 用户只要使用该域名都可以访问到 bep3 计算机。

域名系统（DNS）规定域名地址由一系列域及子域组成，不同网络的子域名个数不尽相同，有的网络主机域名只有计算机名和网络名 2 个子域名，而有的网络主机的域名可能多达 5 个子域名。通常子域名的个数不超过 5 个，并且子域名之间用“.”隔开，从左到右子域名表示的级别升高，高一级的子域包含低一级的子域。例如，seu.edu.cn 是东南大学在 Internet 中使用的域名，表示中国（cn）教育科研网（edu）上的东南大学（seu）。电子邮件地址也是采用域名地址的表示方法。域名的基本结构可以表示为：

计算机名 . 三级域名 . 二级域名 . 顶级域名

其中，顶级域名采用地理模式和组织模式划分且国际通用，例如：cn 代表中国；us 代表美国；jp 代表日本等。顶级域名分配如表 1-1 所示。

表 1-1

顶级域名分配

划分模式	顶级域名	含 义
组织模式	com	商业组织
	edu	教育机构
	gov	政府部门
	mil	军事部门
	net	主要网络支持中心
	org	组织、协会等非盈利机构
	int	国际组织
地理模式	cn、us、jp...	中国、美国、日本等各个国家

域名地址到其对应的 IP 地址的映射是由 DNS 完成的。通常，每一个网络均要设置一个域名服务器，实现入网主机和主机 IP 地址的映射。网内的任何一台计算机只要在网络配置时指定要使用的域名服务器，就可实现按名访问，而不需要知道远程主机的地址和所处的网络。

企业网站在申请域名时，首先需要选择域名，所选的域名是 Web 主页网址的关键内容。因此，为了能和全世界的企业竞争同样的域名，因此要快速采取行动来购买域名，以避免有人可能在你之前选这个名字。例如，一个名叫 Prudential Insurance 的保险公司，想取 prudential.com 这个域名。但这个域名可能已经被英国的 Prudential Securities 证券公司或澳大利亚的 Prudential Holidays 旅行社或意大利的 Prudential Rent - A - Car 出租汽车公司用了，那么就非得用更麻烦的域名，如 Prudentialinsurance.com 或 Prudentialins.com。因此，不要因为公司的商标是 Prudential Insurance，就认为肯定能得到 Prudential.com 这个域名。即使已经有了