

电子商务 概论

主 编 缪启军

副主编 宋艳艳 季金奎



DIANZI SHANGWU GAILUN



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

电子商务概论

主 编 缪启军

副主编 宋艳艳 季金奎

立信会计出版社

图书在版编目(CIP)数据

电子商务概论/缪启军主编. —上海:立信会计出版社, 2005. 8

ISBN 7-5429-1515-0

I. 电… II. 缪… III. 电子商务-概论 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 087628 号

出版发行	立信会计出版社
经 销	各地新华书店
电 话	(021)64695050×215 (021)64391885(传真) (021)64388409
网上书店	www.Lixinbook.com (021)64388132
地 址	上海市中山西路 2230 号
邮 编	200235
网 址	www.lixinaph.com
E-mail	lxaph@sh163.net
E-mail	lxzbs@sh163.net (总编室)

印 刷	立信会计常熟市印刷联营厂
开 本	890×1240 毫米 1/32
印 张	11.625
插 页	2
字 数	304 千字
版 次	2005 年 8 月第 1 版
印 次	2005 年 8 月第 1 次
印 数	3 000
书 号	ISBN 7-5429-1515-0/F·1364
定 价	21.00 元

如有印订差错 请与本社联系

前 言

自 20 世纪 90 年代中期以来,由于因特网的迅速普及,人们在日常生活和工作中获取信息的渠道开始从传统方式向网络空间转移,导致整个社会活动的网络化。网络化已经不再是一个学术和技术范畴特定的概念,而是已经演变成了影响和改变整个人类社会发展的社会化进程。

21 世纪是电子商务时代,这是现代社会发展的必然,我们将别无选择地置身其中,并且要适应和参与网上购物、网上支付、网上娱乐、网上学习、网上服务等活动。网络的社会化进程势必会深入到人类的经济生活领域,进入到各类企业的经营和管理活动中,导致企业经营范围扩大,外部商务活动和协作活动增多。在经济全球化的趋势下,企业的经营活动会越来越地依赖于网络环境来展开,在网络支持下出现了许多不同于以往的经营和经济发展模式。当今社会信息越来越重要,网络作为一种信息传播媒介,重构了人们的时空观念。我国的电子商务经历了狂热的“圈钱运动”之后,渐渐回归自然,重新认识电子商务以及如何有效地将电子商务与传统商务进行有机整合已成为当务之急。电子商务要发展,关键在人才,而人才的培养首先要有一本合适的教材。作为新形势下的电子商务教学参考书,它应能对前一阶段的电子商务发展作相应的归纳性总结,同时也为今后的电子商务应用提供指导。为了推动电子商务应用理论的创新和加快电子商务应用型人才的培养,我们联合了数所高校长期工作在电子商务教学及实践一线的工作人员,共同编写了这本教材。

本书共分八章:第一章介绍了电子商务的内涵及应用、分类及交易

过程、产生与发展、竞争优势及对企业经营管理的影响;第二章介绍了电子商务物流的特点与解决方案,同时结合供应链管理和现代物流技术,全面介绍了物流的有关知识;第三章介绍了在电子商务发展中遇到的法律问题、税收问题及电子签名法;第四章介绍了企业电子商务常见的模式与应用;第五章介绍了电子商务安全威胁及安全技术;第六章介绍了网上支付系统的基本构成、种类、功能,信用卡、电子支票、电子现金等支付方式,网络银行及我国网络银行的现状与发展;第七章介绍了电子商务站点规划及建设步骤、建设技术;第八章介绍了网络营销的基本理论和常用技术、网络广告,重点分析了网站推广及邮件列表等网络营销技术。

在本书的编写过程中,我们充分参考、借鉴了国内外电子商务行业的一些新观点及国家电子商务师相关考试的技能要求,在保证理论知识够用、足用的前提下,加大实践指导内容,提高学生的分析应用能力。书中每章都配有思考题、实验与讨论题,以便在教学中加强学生的应用能力、分析能力及网上自我学习的能力。本书内容新颖、图文并茂、简明通俗、实用性强,可作为高职高专相关专业电子商务课程的教学用书;同时,也可用作需要了解电子商务知识或准备从事电子商务工作及准备参加电子商务师资格考试的相关人员的培训教材或参考书。

本书由缪启军担任主编并统稿,宋艳艳、季金奎担任副主编,参加本书编写工作的还有谢群斌、李鑫等同志。为方便本课程教学,我们特别开设电子商务概论教学支持网站(<http://dzsw.jstz.com>),网站上将及时提供相关教案、教学参考及阅读资料,欢迎大家访问。

在本书的编写过程中,我们访问了大量网站,并参考了大量图书资料,因版面限制笔者在书末以参考文献形式列出了其中的一部分,在此向提供了这些资料的作者表示衷心的感谢!在本书的出版过程中,还得到了今日商务(todaysw.com)的大力支持和帮助,在此一并向他们表示诚挚的谢意!

在编写中,我们深深地意识到,在电子商务迅猛发展的今天,一方

面,实践的发展迫切需要理论创新和由创新理论培养出的大批人才;另一方面,理论的研究往往跟不上实践的发展,实践远远走在了理论的前面。由于电子商务的发展异常迅速,大量新问题、新情况不断出现,加之编者水平有限,书中不当之处在所难免,恳请各方人士不吝赐教。我们希望本书有助于电子商务理论的创新和发展,有助于电子商务专业创新人才的培养。

编 者
于江苏泰州

目 录

第一章 电子商务概述.....	1
1.1 网络商务及社会革命概述	1
1.2 电子商务的内涵及其应用.....	10
1.3 电子商务的分类及交易过程.....	19
1.4 电子商务的产生与发展.....	24
1.5 电子商务的竞争优势.....	34
思考题	50
实验与讨论	50
第二章 电子商务的物流	52
2.1 电子商务与物流.....	52
2.2 电子商务与供应链管理.....	64
2.3 电子商务下全新的物流模型.....	77
2.4 现代新技术在电子商务物流配送中的应用.....	93
2.5 实例分析	110
思考题.....	120
实验与讨论.....	120
第三章 电子商务法律.....	121
3.1 电子商务发展中遇到的法律问题	121
3.2 电子商务交易中的税收问题	129
3.3 电子签名法	135

3.4 推广电子商务的法律对策	142
思考题.....	153
实验与讨论.....	153
第四章 企业电子商务的应用管理	154
4.1 企业电子商务的应用类型	154
4.2 B2C型企业电子商务模式	167
4.3 顾客主导型电子商务模式	174
思考题.....	177
实验与讨论.....	178
第五章 电子商务安全技术	179
5.1 电子商务的安全概述	179
5.2 安全认证	186
5.3 数字签名及数字证书	196
5.4 防火墙	200
思考题.....	205
实验与讨论.....	205
第六章 网上支付与网上银行	206
6.1 网上支付系统	206
6.2 网上支付方式	212
6.3 网络银行概述	232
6.4 我国网络银行的现状与发展	240
思考题.....	251
实验与讨论.....	251
第七章 电子商务网站建设	252

7.1 电子商务站点的策划	252
7.2 电子商务站点的建设	259
7.3 网页设计与制作	284
7.4 实例分析	292
思考题	298
实验与讨论	298
第八章 网络营销与网络广告	300
8.1 市场和营销理念的变迁	300
8.2 网络营销概述	304
8.3 网络营销模式与策略	310
8.4 网络广告	326
8.5 网站推广	338
8.6 邮件列表营销	346
8.7 案例分析	357
思考题	363
实验与讨论	363
主要参考资料	364

第一章 电子商务概述

传统企业的经营、管理、营销理论以及实务操作模式都是建立在传统环境和技术基础上的。互联网络和电子商务的出现,在信息获取的手段和方法上突破了传统时空观念的限制,从多方面动摇了传统企业经营和营销理论的根基。同时,也改变了企业外部经营和购销的实务操作模式。

本章主要内容:

- 当代社会发展的三大进程与信息技术(IT)的发展
- 电子商务的内涵及应用
- 电子商务的分类及交易过程
- 电子商务的产生与发展
- 电子商务的竞争优势
- 电子商务对企业经营管理的影响

1.1 网络商务及社会革命概述

1.1.1 当代社会发展的三大进程

20 世纪末,对人类社会的发展进程最有影响的事件莫过于因特网(Internet)的出现。从 1989 年开始,因特网在世界范围内普及并以极快的速度覆盖了全球各国(中国内地例外,由于非技术方面的原因,一直到 1994 年年底我们才正式加入)。因特网的出现拉近了人们之间的距离,使得人们之间的信息沟通没有了时间和空间的限制,导致了人们生活方式的巨大变化,以至于“地球村”概念的出现。

在网络时代,生活在地球上的每一个人,就像生活在同一个小村落的居民一样,彼此都是邻居,相互沟通和信息通信从此不再会有障碍。

特别是到了 1995 年前后,由于因特网的性质发生了根本性变化,从一个学术网络、技术网络迅速发展演变成一个大众媒体。网络开始深入到人类生活的方方面面,引起了整个社会的变化。从 20 世纪 90 年代直到 21 世纪前 20 年,这些变化促进了主导人类社会发展的三大进程。

1. 社会的网络化进程

自 20 世纪 90 年代以来,由于因特网的迅速普及,使越来越多的百姓上网。人们在日常生活和工作中获取信息的渠道开始从传统方式向网络空间转移,导致整个社会活动网络化。所以,从这时起,网络化已经不再是一个学术和技术范畴特定的概念,而是已经演变成了影响和改变整个人类社会发展的社会化进程。

在网络化的社会环境里,人们的社会生活已经离不开网络。例如:

(1) 人们回到家或到办公室的第一件事就是上网查看一下电子邮箱(E-mail)和语音信箱(Voice-mail)。

(2) 出门或出差前先上网查询一下本地和目的地的天气预报。

(3) 在繁忙的工作之余,如果有短暂的休息,首先会上网去看你所感兴趣的新闻或娱乐信息。

(4) 人与人之间的沟通和交流,通过 E-mail、电话或上网聊天来进行。

(5) 开展休闲娱乐活动时(如下棋、打牌、游戏等),完全可以根据自己的时间安排和兴趣爱好,通过网络来寻找合作伙伴。

(6) 购物,水费、电费、电话费的支付,理财和个人账户管理,可以通过网上银行和电子商务系统来完成。

(7) 查询资料、搜索市场或商务信息资源时,首选的不是传统图书馆和传统媒体,而是网络媒体和数字图书馆。

(8) 办公文件、商务单证的处理和传递都是通过网络来完成。

(9) 学生选课、查成绩、查学分、交作业、与教师交流等可通过网络来进行。

2. 经济的全球化进程

网络的社会化进程势必会深入到人类的经济生活领域,会进入到各类企业的经营和管理活动中,导致企业经营范围扩大,外部商务和协作活动增多。一个企业、一个国家经济的发展越来越多地要依靠其他国家、其他产业的协调发展。这就是所谓的经济全球化进程。

在经济全球化的趋势下,企业的经营活动会越来越多地依赖网络环境来展开。而且,在网络的支持下,经济全球化出现了许多不同于以往的经营和经济发展模式。例如:

(1) 电子商务——在全球范围内的网络营销。

(2) 开放式的供应链模式——可以使得企业依托外部社会,组织专业化、社会化的大生产,充分利用各种资源,降低原材料、零部件等生产环节的成本,增强企业的竞争能力。

(3) 虚拟市场——这种没有资金占用和货物积压负担的信息市场可以给顾客更多的选择和更大的市场空间。

(4) 跨国经营、跨国兼并、连锁企业、合资企业、外资企业——充分利用世界各国、各地区经济发展的不平衡和劳动力资源的不同,降低企业生产成本,获取更大的利润,参与更大范围的国际竞争。

(5) 订单装配(OEM)生产方式——产品拥有者和产品的实际加工生产者分离。

(6) 市场范围和利益的重新划分——经营范围扩大、获取利润的最大化,以及市场格局和利益的重组。

(7) 金融资产的自由流动和财富内含的重新界定。

3. 贸易的自由化进程

经济全球化势必会提出另外一个要求,即:贸易一定要自由化。可以设想,如果贸易不能自由化,人员、货物、物资、产品、零部件、原材料、技术就不能在世界各国、各企业之间自由地流动,这种所谓的经济全球

化就是一纸空文,根本不可能实现。因此,贸易自由化是实现经济全球化的必要前提。

贸易的自由化除消除了贸易壁垒,提供快捷、便利的交通运输工具后,能否利用网络环境来沟通商务信息和各种信息系统,利用网络环境来完成各种商务单证的传递和手续也是非常重要的。

网络环境是促进贸易自由化的重要工具和操作平台之一。

综观当代社会这三大发展进程,哪一个也离不开网络环境的支持。离开了网络环境的支持,它们就成了字面上的炒作,没有任何现实意义。以上三大社会发展进程就是促成当代网络技术和电子商务蓬勃发展的时代背景,同时也是以网络和电子商务为主要支柱的网络新经济产生的基础。

1.1.2 信息技术的发展

20 世纪 90 年代后期,社会发展的三大进程是由于信息技术(Information Technology,简称 IT)的发展而引发的,是信息技术和信息系统发展到今天的必然产物。

IT 和信息系统(Information System,简称 IS)从产生到 20 世纪末,已经经历了 50 多年漫长的发展历程。下面我们简单地追溯并介绍 IT 和 IS 的发展过程以及发展分支,使读者能够对 IT 和 IS 的发展以及电子商务和网络营销产生的必然性有一个总体的了解。

1. 从数值处理到数据处理

IT 的发展是从电子计算机产生开始的。1946 年,因军事上的需要(计算炮弹弹道轨道和最佳入射角和杀伤力),美国研制出了人类历史上第一台电子计算机(Electronic Numerical Integrator and Calculator,简称 ENIAC)。

由于当时的计算机只能进行数值处理,应用领域多限于军事、工程和科学计算这些神秘而又狭小的范围。这种局面在随后的十多年里没有太大改观,一直持续到 20 世纪 50 年代末,直到以文件(File)和数据库(Database)为代表的数据处理技术的产生、计算机的应用大举地进

入管理领域后,才有了根本性的变化。

数据处理技术的出现是 IT 业发展历史上的第一次飞跃。它导致 IT 应用的主要战场开始转向了管理领域。而 IT 的应用进入到管理领域,标志着信息革命的开始。

(1) 数据处理在各类管理活动中的应用与发展。早年 IT 进入到管理领域,主要是通过模拟人工信息处理过程来从事一些日常的基础数据处理工作。例如,数据更新、会计记账、生产状况报告、数据统计等。我们将这一时期的系统称为电子数据处理系统(Electronic Data Processing System,简称 EDPS)。EDPS 是整个 IS 的基础,同时也是 IS 最早的一个发展分支。

随着时间的推移,进入 20 世纪 70 年代后,人们开始不满足于仅用计算机来模拟人工进行简单的数据处理,而是希望将 IT 全面地引入到管理领域更深的层次。

20 世纪 70 年代初,IT 开始全面进入管理领域,在世界范围内出现了一个管理信息系统的高潮。西方各大学在商学院中纷纷开设管理信息系统专业和课程,并将其规定为管理类专业学生必修的课程;各类企业纷纷投入巨资建立自己的管理信息系统;各种各样的信息系统发展分支也开始不断涌现。

由于管理是一个涉足面非常宽泛的领域(如企业有企业的管理、学校有学校的管理、政府有政府的管理、医院有医院的管理、商店有商店的管理等),所以自 20 世纪 70 年代以来 IT 进入不同的管理领域,又产生出了众多不同的发展分支,如工业企业的管理、企业的生产管理、会计和财务管理、商业企业的管理、银行和金融管理、日常事务型办公业务等。

(2) 数据处理在工程中的应用与发展。数据处理出现后,在大多数人把他们研究和应用的重点投向了管理领域的同时,也有一部分人将他们关注和研究的重点放在了工程领域。

一开始,人们用这种数据处理技术来控制车床,因此它被称为数控车床技术。当人们能够用数据处理技术自如地控制一台设备后,这种

技术开始发展到了试图去控制多台设备或一个加工中心、整个生产作业流水线,甚至发展到柔性加工制造系统。即老的、传统的工业企业,进行信息化技术改造后,在不改变传统企业布局和设备布局的情况下,只需改变数据输入指令,就可以生产、加工出完全不同的产品来。

后来,数据处理技术又发展到可以处理图形符号,于是又产生出计算机辅助设计、计算机辅助制造,以及与管理中各发展分支相结合而延伸出的计算机集成制造系统等众多的发展分支。

2. 从数据处理到知识处理

IT 的另一个大发展是在 20 世纪 70 年代中期实现的。1975 年前后,人工智能(Artificial Intelligence,简称 AI)技术、知识表达方法,以 Lisp、Prolog 为代表的智能程序语言、各种各样的专家系统(Expert System,简称 ES),知识工程(Knowledge Engineering,简称 KE)等不断涌现。标志着 IT 进入了知识处理的新时代。

从数据处理到知识处理是 IT 发展历史上的第二次飞跃。它将传统的 IT 应用从以往只能处理定量分析问题带到了能够处理定性分析这样一个更广阔的应用领域。

换言之,在知识处理出现以前,计算机只能帮助人们记账、算账、统计、计算、打印报表、起草文件等。这都是一些定量分析的工作。但是,如果要说到分析、判断、讨论,这些都是需要管理者做的工作,传统的计算机是无法胜任的。然而,知识处理出现后,这种定式被打破了。人可以通过程序方式将头脑中拥有的知识和处理定性问题的方法写入程序中,并使计算机可以模拟人脑的思维过程,参与定性分析。

知识处理出现后,这种技术立刻进入到定性问题最多的管理决策领域,并出现了决策支持系统以及一系列相应的发展分支。这些系统被大量地应用于各类管理决策分析活动、产品市场发展分析、发展战略分析以及金融股票证券市场分析等方面。

3. 从知识处理到网络处理

20 世纪 90 年代,由于互联网的迅速普及,将 IT 的应用带入了一

个网络处理时代。

在互联网出现之前,各种各样的局域网(Local Area Network,简称 LAN),广域网(Wide Area Network,简称 WAN)的发展已经非常成熟。但这都是一些独立、自成体系的网络系统,在组织内部是一个网络体系,但从整个社会来看,它们都只是一个个信息“孤岛”。只有在互联网络环境下,这些信息“孤岛”才能被连成一片,确保网络信息资源在最大限度内共享。

从知识处理到网络处理是 IT 应用发展历史上的第三次飞跃。由于网络处理和电子商务的产生,导致 IT 的应用领域从企业内部管理迈向外部经营。在网络处理时代,人们开始将互联网技术与当代管理方法相结合,并将其应用于解决企业外部经营和营销活动中的一些问题。由此,又产生了另一个 IT 与管理结合的发展分支——电子商务、网络营销。

电子商务、网络营销的发展,尽管时间很短(前者真正被世人所接受是 1995 年年底以后的事情;后者则更短,是 2000 年以后才普遍被世人所接受),但是它们发展的速度极快。短短的几年就已经发展成为影响整个人类经济生活和企业经营活动的重大事件。

近年来,不断涌现出来的、与电子商务相关的信息系统发展分支有:

- (1) 电子商务(Electronic Commerce/Business,简称 EC/B);
- (2) 网络营销(Cyber-Marketing,简称 CM 或 E-marketing 或 Internet Marketing 或 On-line Marketing)。
- (3) e-采购模式。
- (4) 内联网(Intra-company Network,简称 Intranet)。
- (5) 外联网(Extra-company Network,简称 Extranet)。
- (6) 电子化的客户关系管理(Customer Relationship Management,简称 e-CRM)。
- (7) 物流管理(Logistic Management,简称 LM)。

(8) 供应链管理(Supply Chain Management,简称 SCM)。

(9) 网络银行(On-Line Bank)。

(10) 移动商务(Mobile Commerce,简称 MC)。

网络同时还深入到政府工作领域,并与行政管理相结合产生出了电子政务系统。电子政务系统的主要功能涉及:政府采购、税务、财政、办公、信息等等。

(1) 网上政府采购。

(2) 网上申报、征缴、稽核、管理税务。

(3) 财政计划、收/支、管理。

(4) 网上政府协同办公系统。

(5) 信息发布和信息公示。

(6) 政府与市民之间的信息反馈和信息沟通。

有关信息系统的形成和发展如图 1-1 所示。

4. IT 与信息革命

IT 产业的发展是从计算机诞生及其在各行各业的应用开始的。尽管 IT 业目前的发展状况空前繁荣,但是它的每一步发展都伴随着无数次的挫折和反思。正是这些挫折和反思推动了信息革命的开展。

早年,人们将 IT 引入管理领域,用计算机模拟人工统计和记账过程,完成一些基础管理工作。20 世纪 50~60 年代计算机在管理领域的广泛应用,向世人展示了它广阔的应用前景和强大的生命力。一时间,以电子计算机为基础的信息系统风靡整个西方世界。各企业纷纷出巨资购买计算机,并抽出大量人力、财力建立信息系统,以期待它取代日常的人工管理工作,自动从事基础管理、经营管理,甚至管理决策,为企业带来巨大的经济效益。但是,事实的发展却不像人们期望的那样顺利。那种机械模拟人工记账过程的信息系统开发方法,在管理领域遇到了许多问题。

同样是在 20 世纪 50~60 年代,人们也曾尝试用电脑去模拟人类思维活动,并解决了一些诸如下棋、推导简单公式等问题。这些成果的