



教育部职业教育与成人教育司推荐教材
高等职业教育电子商务专业新编系列教材

网上支付与结算

主编 尹丽

教育部职业教育与成人教育司推荐教材
高等职业教育电子商务专业新编系列教材

网上支付与结算

主 编 尹 丽

副主编 高硕茜 罗芹秋

武汉理工大学出版社



内 容 提 要

本书全面介绍了网上支付与结算的基本原理及其核心技术。重点是网上支付系统的构成、功能、支付模型;网络银行的相关知识,网上支付与结算的主要形式及应用;专门对电子交易过程中使用最多的两个重要的安全协议——SSL、SET进行了深入的阐述;网上支付与结算的认证系统。

本书注重实践操作和应用能力的培养,以满足目前教学的实际需要。本书可作为高职电子商务、计算机应用、信息管理、经济管理专业教材,也可作为从事此专业人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

网上支付与结算/尹丽主编. —武汉:武汉理工大学出版社,2005

教育部职业教育与成人教育司推荐教材

高等职业教育电子商务专业新编系列教材

ISBN 7-5629-2303-5

I. 网...

II. 尹...

III. 因特网-应用-银行业务-高等学校:技术学校-教材

IV. F830.49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 087147 号

出版发行:武汉理工大学出版社(武汉市洪山区珞狮路 122 号 邮编 430070)

HTTP://www.techbook.com.cn 理工图书网

经 销 者:各地新华书店

印 刷 者:湖北地矿印业有限公司

开 本:787×960 1/16

印 张:12.75

字 数:260 千字

版 次:2005 年 8 月第 1 版

印 次:2005 年 8 月第 1 次印刷

印 数:1—3000 册

定 价:17.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请向出版社发行部调换。本社购书热线电话:(027)87397097 87394412

凡使用本教材的老师,可拨打(027)87385610 索取电子教案光盘或邮件包。

E-mail:duanchao@mail.whut.edu.cn

出版说明

国家“十五”规划中明确指出：“通过电子商务特别是企业间电子商务的应用，推动营销、运输和服务方式的变革，降低成本，扩大工业品市场规模。”为了实现我国“以信息化带动工业化”的经济发展战略目标，加速发展电子商务正在成为我国谋求跨越式发展的重要选择之一。

为了满足国家经济发展与建设对电子商务专门人才的迫切需要，教育部根据教学规律已建立了一套科学、系统、操作性强的宏观培养体系规划。在高等职业教育方面，教育部已批准370多所高职院校开办电子商务专业。

为了能出版一套反映当前电子商务发展现状、适合我国高等职业教育特点并能体现教育部高职三年制向两年制转轨的精神，在中国电子商务协会高校工作委员会副主任宋文官教授、中国电子商务专业建设协作组及“EC管理”指导委员会主任王学东教授的大力支持下，我社组织了全国30余所高等职业技术学院及有关单位共60多位专家、学者编写了这套“高等职业教育电子商务专业新编系列教材”。

本套高等职业教育电子商务新编系列教材的编写具有以下特色：

■ 定位准确，服务高职教育

本系列教材明确提出就是为高等职业教育服务。在编写高职教材时，必须围绕高等职业教育是具有一定理论水平、有较强实际技能的职业性人才这个培养目标，改变过于重视知识的传授过于强调学科体系的严密、完整的做法，精选学生终身发展的基础知识和基本技能，充分体现社会需要、学科特点和学生身心发展三者有机的统一。

■ 可读性强，体例风格新颖

针对高职学生特点，我们设置了教学目的与要求、关键词汇、典型例题、典型案例、阅读材料、创新视点、案例分析、知识归纳、知识结构图表、技能达标、实训指南、习题与思考题等栏目。从栏目到版式上耳目一新。

■ 与时俱进,内容科学先进

我国电子商务经历了发展、停顿、高速发展的过程,电子商务高职教育也在不停地摸索中发展。我们希望通过本系列教材的推出,把最新的教改精神融入其中。力图打造一套知识内容最新、课程设置科学系统、紧跟电子商务发展的高职教材。

■ 应用性强,强调技能实训

将实习实训课纳入课程体系是高职教学模式的一大特色。本系列教材力争做到:实训教材、案例教材相配套;同一专业的基础课、专业基础课、专业主干课教材配套;同一门课程的基本教材、辅助教材、教学参考书成系列配套;同一门课程文字教材、电子教材同步配套。

本套教材首批在2005年秋季出齐。根据学科发展,我们将不断增补。我们的编审者、出版者不敢稍有懈怠,一定高度重视,兢兢业业,按最高的质量标准工作。教材建设是我们共同的事业和追求,也是我们共同的责任和义务,我们诚恳地希望大家积极选用本套教材,并在使用过程中给我们多提意见和建议,以便我们不断修订、完善全套教材。

武汉理工大学出版社

2005年1月

高等职业教育电子商务专业
新编系列教材编审委员会

顾 问：

宋文官

主任委员：

王学东 雷绍锋

副主任委员：

黄志平 陈月波 郑健壮 李琳娜 尹 丽

齐惠英 吴亚红 李世杰 张金寿 王欣阳

委 员：

左振华 易 明 杨 斌 王 峰 李传国

余明学 陈千德 金宗友 吕亚君 杨 军

苏 龙 刘丽华 李华霖 王黎明 钟 强

陆其伟 乔庆宇 丁世民 张甫阶 全洪臣

秘书长、总责任编辑：段 超

秘书：曲生伟

前 言

电子商务已经成为人类信息世界的核心和网络经济发展的驱动力,它覆盖了与商务活动有关的所有方面,如网上购物、网上订票、网上交费、网上招标等。电子商务之所以发展迅速,原因就是它为从事电子商务的企业或个人增加了贸易机会,降低了贸易成本,简化了贸易流程,提高了效率。

电子商务发展的同时离不开网络支付。网络支付的核心问题是交易的安全性问题,这也是应用电子商务最担心的,因为它主要在个人间、企业间和国家间进行无纸化的业务信息的交换,在从传统的基于纸张的贸易方式向电子化的贸易方式转变的过程中,如何保持电子化的贸易方式与传统方式一样安全可靠则是人们关注的焦点,保证安全是进行网上交易的基础和保障。电子商务安全问题的主要来源有信息传输风险、信用风险、管理风险以及法律风险四个方面。解决这些安全问题,必须从技术上、管理上和法律制度上进行综合解决。技术方面,主要采取客户认证技术进行身份认证、信息认证,保证交易的真实有效性。管理方面,需要建立人员管理制度、保密制度、跟踪审计制度、系统维护制度、数据备份制度、病毒定期清理制度。法律制度方面,需要保护交易合法性、个人隐私等。

本书力求系统地介绍网上支付与结算的基本原理及所采用的核心技术。全书共分6章。第1章是本书的出发点,主要介绍电子商务和网上支付的发展,以及相互关系。包括电子商务系统,电子商务的各种分类、优点、应用,网上支付的基础知识,重点是网上支付的基本原理,支付流程。第2章介绍了网上支付与网络银行,包括网络银行在网上支付与结算中的作用,网络银行的构成体系,网络银行的建设以及相关服务,对网络银行的管理。第3章至第5章是本书内容的重点,详细介绍了网上支付系统的构成,电子支付模型及支付流程,电子现金、信用卡、电子支票、电子钱包、其他支付方式的原理及应用,网上支付与结算安全的常用协议、安全认证技术等。第6章是案例分析,以“8848网站”、“中国商品交易中心”为例,介绍网上支付的应用。

本书由尹丽主编,参加编写的人员有高硕茜、谷亭亭、刘海、罗芹秋。

由于作者水平有限,时间仓促,书中难免有不足之处,敬请读者批评指正!

编 者

2005年7月

目 录

1 电子商务与网上支付概述	(1)
1.1 什么是电子商务	(2)
1.1.1 电子商务的概念	(2)
1.1.2 电子商务系统	(2)
1.1.3 电子商务的分类	(8)
1.1.4 电子商务的优点	(11)
1.2 电子商务与网上支付的关系	(12)
1.2.1 电子商务与网上支付的发展	(12)
1.2.2 网上支付在电子商务中的作用	(16)
1.3 网上支付概述	(17)
1.3.1 传统支付方式	(17)
1.3.2 网上支付的基本原理	(19)
1.3.3 网上支付有待解决的问题	(21)
习题与思考题	(26)
2 网上支付与网络银行	(27)
2.1 网络银行的发展阶段	(27)
2.1.1 什么是网络银行	(27)
2.1.2 网络银行的功能	(29)
2.1.3 网络银行的产生与发展	(31)
2.1.4 我国网络银行的发展概况	(33)
2.2 网络银行在网上支付中的作用	(35)
2.3 网络银行的构成体系	(36)
2.3.1 结构组成	(37)
2.3.2 安全设计	(38)
2.4 网络银行的建设和服务	(39)
2.4.1 网络银行的建设	(39)

2.4.2 网络银行的服务	(41)
2.5 网络银行的管理	(42)
2.5.1 网络银行所面临的风险	(42)
2.5.2 网络银行的监管	(44)
2.6 网络银行对网上支付的影响	(45)
习题与思考题	(55)
3 网上支付与结算系统	(56)
3.1 网上支付系统概述	(57)
3.1.1 网上支付系统含义	(57)
3.1.2 网上支付系统的构成	(57)
3.1.3 网上支付系统的功能	(59)
3.1.4 电子支付模型	(60)
3.2 电子现金	(63)
3.2.1 电子现金概述	(63)
3.2.2 电子现金的工作原理	(65)
3.2.3 电子现金的安全	(67)
3.2.4 发展状况及前景	(69)
3.2.5 案例: Mondex 电子现金支付系统	(71)
3.3 信用卡支付	(72)
3.3.1 信用卡概述	(72)
3.3.2 信用卡网上支付与结算系统模型	(77)
3.3.3 信用卡支付的安全	(79)
3.4 电子支票	(83)
3.4.1 概述	(83)
3.4.2 电子支票支付系统的流程	(85)
3.5 电子钱包	(89)
3.5.1 电子钱包概述	(89)
3.5.2 电子钱包的标准	(93)
3.6 其他支付方式	(94)
3.6.1 移动支付	(94)
3.6.2 微支付	(97)
3.6.3 家居银行	(98)

3.7 实训指导	(98)
3.7.1 电子钱包的使用	(99)
3.7.2 电子钱包的高级使用	(102)
习题与思考题	(106)
4 网上支付协议	(107)
4.1 概述	(107)
4.1.1 电子商务的安全问题	(108)
4.1.2 电子商务的安全管理	(111)
4.2 SSL 网络传输安全协议	(112)
4.2.1 SSL 安全协议主要提供的服务	(112)
4.2.2 SSL 安全协议的运行	(112)
4.2.3 SSL 安全协议的应用	(114)
4.2.4 加密	(116)
4.3 SET 协议	(121)
4.3.1 SET 安全协议运行的目标	(121)
4.3.2 SET 支付系统的组成	(122)
4.3.3 SET 安全协议的工作原理	(122)
4.3.4 SET 安全协议涉及的范围	(124)
4.4 SSL 与 SET 协议的比较	(124)
4.5 其他协议	(127)
习题与思考题	(128)
5 网上支付与结算认证系统	(130)
5.1 证书简介	(130)
5.1.1 客户认证介绍	(130)
5.1.2 安全认证技术	(132)
5.1.3 数字证书的分类	(133)
5.2 证书的发放	(135)
5.2.1 注册机构	(135)
5.2.2 申请	(136)
5.2.3 证书发放	(137)
5.2.4 证书的更新	(138)
5.3 证书撤销	(142)
习题与思考题	(144)

6 典型案例 (146)

 6.1 网上商城“8848” (146)

 6.2 中国商品交易中心 (155)

附录 (163)

参考文献 (190)

教学目标 ▼

学生通过对本章内容的学习,要了解:

- ① 电子商务产生和发展的条件
- ② EDI 技术
- ③ 网上支付在电子商务中的作用
- ④ 开放式和封闭式支付方式
- ⑤ 传统支付方式都有哪些
- ⑥ 网上支付存在的问题

重点要掌握:

- ① 什么是电子商务
- ② 电子商务系统的组成
- ③ 电子商务的分类
- ④ 通过本章案例,掌握电子商务的应用
- ⑤ 网上支付的概念与特征
- ⑥ 网上支付有哪些方式
- ⑦ 网上支付流程

关键词汇 ▼

电子商务: E-Commerce, E-Business

接入服务商: IAP(Internet Access Provider)

电子数据交换: EDI(Electronic Data Interchange)

服务提供商: ISP(Internet Service Provider)

内容服务提供商: ICP(Internet Content Provider)

应用服务系统提供商: ASP(Application Service Provider)

现金: Cash

网上支付: Net-paying

1.1 什么是电子商务

随着互联网络技术和信息技术的日趋成熟,互联网络规模日益扩大,网络用户数量迅猛增加,互联网络的应用已经逐步进入了社会的各行各业,与人们的日常工作和生活逐渐紧密地联系在一起。互联网络技术在全球的广泛使用,标志着人类社会开始进入了“网络经济”时代。“网络经济”时代的一个最显著的特征就是信息技术在传统商业领域中的应用,即电子商务(E-Commerce)。它是一种以 Internet/Intranet 为构架,以交易双方为主体,以银行在线支付和结算为手段,以客户数据为依托的全新商业模式。事实证明,谁最先应用最新的互联网络技术创建最新的经营模式,谁就将在激烈的竞争中获胜。

1.1.1 电子商务的概念

中文的“电子商务”一词来源于英文里的 E-Commerce 和 E-Business。在英文中,这两个词是有区别的,前者强调的只是利用电子媒介从事的、单纯的买卖活动,后者则更强调在互联网时代下的新商业模式。

E-Commerce 的标准定义是通过任何电子媒介从事的商业买卖活动。从这个意义上讲,通过电话、传真、EDI 和互联网等技术进行的交易都可以称之为 E-Commerce。按这种解释,国内外有很多人或企业都已经在从事 E-Commerce 了。不过,E-Commerce 的发展并不顺利,除了少数企业成功实现了互联网实践案例,大部分企业却在 IT 泡沫经济下倒闭了,因为它并没有给企业带来实质性的利润收入。失败的原因是多方面的,但业界人士都有一个共识:只在网上建立一个商店是不够的,互联网时代必须有一个相应的商业模式才能适应新的发展形势。这就引出了互联网时代 E-Business 的概念。

E-Business 在概念上包括了 E-Commerce、E-Marketing、E-Service 等所有其他网上业务,而且,还包括了那些虽然没有“e”化,但同前端 Web 应用密切相关的企业内部或外部商业活动。由于目前还没有找出不同的中文名词来恰当地分别对应英文的 E-Commerce 和 E-Business 以示区分,本书“电子商务”多为 E-Business 的概念。因此,电子商务指的是,在互联网时代,企业为了能够适应竞争形势所应有的一种商业模式。

1.1.2 电子商务系统

1.1.2.1 电子商务系统的组成

电子商务系统是以电子商务为基础的网上交易实现的体系保证。市场交易

是由参与交易双方在平等、自由、互利的基础上进行的基于价值的交换。网上交易同样要遵循上述交易原则。交易过程中含有两个有机组成部分：一是交易双方信息沟通；二是双方进行等价交换。在网上交易，其信息沟通是通过数字化的信息沟通渠道而实现的，所以首先要求交易双方必须拥有相应信息技术工具，才有可能利用基于信息技术的沟通渠道进行沟通。同时要保证能通过 Internet 进行交易，必须要求企业、组织和消费者连接到 Internet，否则无法利用 Internet 进行交易。在网上进行交易，交易双方在空间上是分离的，为保证交易双方进行等价交换，必须提供相应的货物配送手段和支付结算手段。货物配送仍然依赖于传统物流渠道，对于支付结算既可以利用传统手段，也可以利用先进的网上支付手段。此外，为保证企业、组织和消费者能够利用数字化沟通渠道，保证交易顺利进行，其配送和支付需要有专门提供这方面服务的中间商参与，即电子商务服务商。

1. 基础电子商务系统

图 1.1 显示的是一个完整的基础电子商务系统，它在 Internet 信息系统的基础上，由参与交易的信息化企业、信息化组织和使用 Internet 的消费者主体，提供实物配送服务和支付服务的机构，以及提供网络商务服务的电子商务服务商组成。由上述几部分组成的基础电子商务系统，将受到一些市场环境的影响，这些市场环境包括经济环境、政策环境、法律环境和技术环境等几个方面。

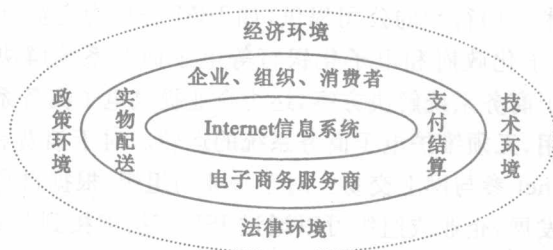


图 1.1 电子商务系统

(1) Internet 信息系统

电子商务系统的基础是 Internet 信息系统。它是进行交易的平台，交易中所涉及的信息流、物流和货币流都与信息系统紧密相关。Internet 信息系统是指企业、组织和电子商务服务商在 Internet 网络的基础上开发设计的信息系统，它可以成为企业、组织和个人消费者之间跨越时空进行信息交换的平台，在信息系统的安全和控制措施保证下，通过基于 Internet 的支付系统进行网上支付，通过基于 Internet 的物流信息系统控制物流的顺利进行，最终保证企业、组织和个人消费者之间的网上交易实现。因此，Internet 信息系统的主要作用是提供一个开放的、安全的和可控制的信息交换平台，它是电子商务系统的核心和基石。

(2) 电子商务服务商

Internet 作为一个蕴藏着巨大商机的平台,需要有一大批专业化分工者进行相互协作,为企业、组织与消费者在 Internet 上进行交易提供支持。电子商务服务商便起着这种作用。根据服务层次和内容的不同,可以将电子商务服务商分为两大类:一类是为电子商务系统提供系统支持服务的电子商务服务商,它主要为企业、组织和消费者在网上交易提供技术和物质基础;另一类是直接提供电子商务服务者,它为企业、组织与消费者之间的交易提供沟通渠道和商务活动服务。

根据技术与应用层次不同,第一大类为电子商务系统提供系统支持服务的电子商务服务商可以分为四类:一类是接入服务商 IAP(Internet Access Provider),它主要提供 Internet 通信和线路租借服务,如我国电信企业(中国电信、联通)提供的线路租借服务;第二类是服务提供商 ISP(Internet Service Provider),它主要为企业建立电子商务系统提供全面支持,一般企业、组织与消费者上网时只通过 ISP 接入 Internet,由 ISP 向 IAP 租借线路;第三类是内容服务提供商 ICP(Internet Content Provider),它主要为企业提供信息内容服务,如财经信息、搜索引擎,这类服务一般都是免费的,ICP 主要通过其他方式如发布网络广告获取收入;第四类是应用服务系统提供商 ASP(Application Service Provider),它主要是为企业、组织建设电子商务系统时提供系统解决方案,这些服务一般都是由信息技术(IT)行业的公司提供,如 IBM 公司为企业、政府和银行提供的电子化企业、电子化政府和电子化银行等电子商务系统解决方案。有的 IT 企业不但提供电子商务系统解决方案,还为企业提供电子商务系统租借服务,用户只需要租赁使用,无须维护电子商务系统的运转。对于消费者,主要通过 ISP 上网连接到 Internet 参与网上交易。对于企业与组织,根据自身的资金和条件,如果需要大规模发展,企业或组织可以通过 ISP 直接连接到 Internet;对于小规模的应用,则可以通过租赁 ASP 的电子商务服务系统来连接到 Internet。

对于第二大类直接提供电子商务服务者,可以分为以下三类:一类是提供 B-C 型交易服务的电子商务服务商,典型的是网上商厦,它通过出租空间给一些网上零售商,由网上商厦负责客户管理、支付管理和物流管理等后勤服务,如我国著名的 ICP 新浪网为拓展电子商务,在网上提供页面空间给一些传统的零售商在网上销售产品;第二类是提供 B-B 型交易服务的电子商务服务商,典型的是 B-B 型交易市场,它通过收集和整理企业的供求信息,为供求双方提供一个开放的、自由的交易平台,如我国著名的 B-B 型电子商务服务公司阿里巴巴,它通过建立网上供求信息平台为全球商人提供供求信息发布和管理工作;第三类是提供网上拍卖服务的电子商务服务公司,有提供消费者之间拍卖中介服务的,消费者拍买商家产品中介服务的,以及商家之间的拍卖服务的,如我国著名的拍

卖电子商务服务公司雅宝,它提供消费者之间的个人竞价服务,还有从消费者到商家的集体竞价服务。

电子商务服务商起着中间商的作用,但它不直接参与网上的交易。一方面,它为网上交易的实现提供信息系统支持和配套的资源管理等服务,是企业、组织和消费者之间交易的技术物质基础;另一方面,它为网上交易提供商务平台,是企业、组织与消费者之间交易的商务活动基础。

(3) 企业、组织与消费者

企业、组织与消费者是 Internet 网上市场交易主体,也是进行网上交易的基础。由于 Internet 本身的特点及加入 Internet 的网民呈倍速增长趋势,使得 Internet 成为非常具有吸引力的新兴市场。一般说来,组织与消费者上网比较简单,因为他们主要是使用电子商务服务商提供的 Internet 服务来参与交易。企业上网则是非常重要而且是很复杂的。因为,一方面企业作为市场交易一方,只有上网才可能参与网上交易;另一方面,企业作为交易的主体,必须为其他参与交易方提供服务和支 持,如提供产品信息查询服务、商品配送服务、支付结算服务等。因此,企业上网开展网上交易必须进行系统规划,建设好自己的电子商务系统。

图 1.2 是基于 Internet 的企业电子商务系统的组成结构图。电子商务系统是由基于 Intranet(企业内部网)基础上的企业管理信息系统、电子商务站点和企业经营管理组织人员组成。

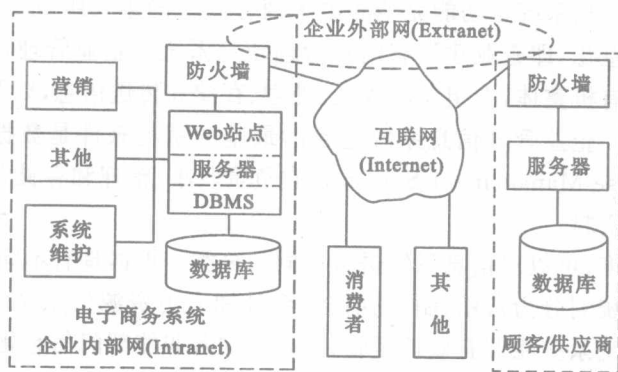


图 1.2 企业电子商务系统组成结构图

① 企业内部网络系统

当今时代是信息化的时代,而跨越时空的信息交流传播是需要通过一定的媒介来实现的,计算机网络恰好充当了信息时代的“公路”。计算机网络是通过一定的媒介(如电线、光缆等)将单个计算机按照一定的拓扑结构连接起来的,在网络管理软件的统一协调管理下,实现资源共享的网络系统。根据网络覆盖范

围,一般可分为局域网 LAN(Local Area Network)和广域网 WAN(Wide Area Network)。由于不同计算机的硬件不一样,为方便联网和信息共享,需要将 Internet 的联网技术应用到 LAN 中组建企业内部网(Intranet),它的组网方式与 Internet 一样,但使用范围局限在企业内部。为方便企业同业务紧密的合作伙伴进行信息资源共享并确保交易安全,就在 Internet 上通过防火墙(Fire Wall)来控制不相关的人员和非法人员进入企业网络系统,只有那些经过授权的成员才可以进入网络,一般将这种网络称为企业外部网(Extranet)。如果企业的信息可以对外界进行公开,那么企业就可以直接连接到 Internet 上,实现信息资源最大限度的开放和共享。

企业在组建电子商务系统时,应该考虑企业的经营对象是谁,如何采用不同的策略通过网络与这些客户进行联系。一般说来,可以将客户分为三个层次并采取相应的对策,对于特别重要的战略合作伙伴,企业允许他们进入企业的 Intranet 系统直接访问有关信息;对于与企业业务相关的合作企业,企业同他们共同建设 Extranet 实现企业之间的信息共享;对普通的大众市场客户,则可以直接连接到 Internet。由于 Internet 技术的开放、自由特性,在 Internet 上进行交易很容易受到外来的攻击,因此企业在建设电子商务时必须考虑到经营目标的需要,以及保障企业电子商务安全。否则,可能由于非法入侵而妨碍企业电子商务系统正常运转,甚至会出现致命的后果。

② 企业管理信息系统

企业管理信息系统是功能完整的电子商务系统的重要组成部分,它的基础是企业内部信息化,即企业建设有内部管理信息系统。企业管理信息系统是一些相关部分的有机整体,在组织中收集、处理、存储和传送信息,以及支持组织进行决策和控制。企业管理信息系统包含的最基本系统软件是数据库管理系统 DBMS(Database Management System),它负责收集、整理和存储与企业经营相关的一切数据资料。

从不同角度,可以对信息系统进行不同的分类。根据具有不同功能的组织,可以将信息系统划分为营销、制造、财务、会计和人力资源信息系统等。要使各职能部门的信息系统能够有效地运转,必须实现各职能部门信息化。例如,要使网络营销信息系统能有效运转,营销部门的信息化是最基本的要求。一般为营销部门服务的营销管理信息系统主要功能包括:客户管理、订货管理、库存管理、往来账款管理、产品信息管理、销售人员管理,以及市场有关信息的收集与处理。

根据组织内部不同的组织层次,可以将企业管理信息系统划分为四种信息系统:操作层、知识层、管理层、战略层系统。操作层管理系统是支持日常管理人員对基本经营活动和交易进行跟踪和记录,如销售、现金、工资、原材料进出等数据。系统的主要功能是记录日常交易活动,解决日常规范问题,如销售系统中今