



劳动和社会保障部职业技能鉴定推荐教材

21世纪 规划教材
高等教育 双证系列

电子商务实训教程

主编 \ 罗 明 张敬伟

上海交通大学出版社

劳动和社会保障部职业技能鉴定推荐教材

21世纪高等职业教育 规划教材
双证系列

电子商务实训教程

主 编 罗 明 张敬伟

副主编 郑秀平 邓 平

朱延平 张立群 蒋一清

主 审 朱小立

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本书按照高职电子商务概论教学大纲和国家助理电子商务师(国家职业资格三级)国家职业标准的要求,以国家职业资格电子商务职业软件为主,互联网上开放的其它实训平台为辅编写而成。是《电子商务基础教程》的实训指导书。内容包括网络基础知识应用、网络工具使用、网上银行与支付、CA 认证中心管理、网店装饰与网页基础、B to C 交易、C to C 交易流程、B to B 交易、物流信息应用、网络营销、电子单证与 EDI、商务网站建设与管理等内容。本书主要运用国家劳动和社会保障部职业技能鉴定电子商务师实验平台进行实训,也参考部分通用软件,并有相关实训练习题。

本书可以作为高等职业教育电子商务专业的教材,也可以作为助理电子商务师(国家职业资格三级)的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

电子商务实训教程/罗明,张敬伟主编. —上海:上海交通大学出版社,2007(2008 重印)

21 世纪高等职业教育规划教材. 双证系列

ISBN 978-7-313-04842-4

I. 电… II. ① 罗… ② 张… 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 109825 号

电子商务实训教程

罗 明 张敬伟 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 877 号 邮政编码 200030)

电话:64071208 出版人:韩建民

立信会计出版社常熟市印刷联营厂印刷 全国新华书店经销

开本:787mm×960mm 1/16 印张:20.25 字数:381 千字

2007 年 7 月第 1 版 2008 年 2 月第 2 次印刷

印数:3 051~6 100

ISBN 978-7-313-04842-4/F·681 定价:33.00 元

版权所有 侵权必究

21 世纪高等职业教育规划教材 双证系列 编委会电子商务专业委员会

顾 问: 冯拾松 (金华职业技术学院)

主 任: 罗 明 (杭州万向职业技术学院)

成 员: (以下按姓氏笔画为序)

马贵平 (四川达州职业技术学院)

王自勤 (浙江经济职业技术学院)

王绍军 (济南铁道职业技术学院)

文 科 (南京工程高等专科学校)

邓 平 (湖南生物机电职业技术学院)

朱延平 (江苏海事职业技术学院)

李国强 (武汉工交职业学院)

张立群 (浙江育英职业技术学院)

张敬伟 (浙江长征职业技术学院)

张 震 (渤海船舶职业学院)

范生万 (安徽工商职业学院)

胡华江 (金华职业技术学院)

袁江军 (浙江经济职业技术学院)

蒋一清 (无锡工艺职业技术学院)

彭连刚 (长沙航空职业技术学院)

前言

电子商务是一个新兴的交叉学科,是自然科学与社会科学相互交叉、科学与技术相互渗透而形成的一门新兴学科,是一门涉及计算机科学、信息科学、经济科学、管理科学、社会科学等多门学科的交叉学科。电子商务在实践中发展也是迅猛的,在网站、营销、支付、商法等方面都发生较大的变化。高等职业教育电子商务专业主要是培养具有扎实的经济、管理、信息科学技术方法手段及市场营销和电子商务理论知识,能够使用现代信息和网络技术开展市场研究、信息传递、网上商务系统建设、广告设计、网络营销与贸易及网上支付和结算等商务活动,具有独立分析和解决实际问题能力的实用型的人才。由于本书是高等职业电子商务及相关专业学生获取学历证书和劳动部助理电子商务师(国家职业资格三级)国家职业资格认证证书相结合的学习用教材,因此对电子商务的学生不仅可以减轻学生的精力和经济的负担,同时又能掌握必需的理论和熟练的能力。适合高职电子商务以及经贸各专业和助理电子商务师(国家职业资格三级)学习和培训的教材。

本书按照高职电子商务概论教学大纲和国家助理电子商务师(国家职业资格三级)国家职业标准的要求,主要根据国家职业资格认证中心指定的实训软件和社会中一些实训软件编写而成,是《电子商务基础教程》的实训指导教材。包括网络基础知识应用、网络工具使用、网上银行与支付、CA 认证中心管理、网店装饰与网页基础、B to C 交易、C to C 交易流程、B to B 交易、物流信息应用、网络营销、电子单证与 EDI、商务网站建设与管理等内容。

本书由罗明、张敬伟担任主编,负责拟定全书的大纲、框架及统稿工作。由郑秀平、邓平、朱延平、张立群、蒋一清担任副主编,朱小立任主审。具体参加编写的有安徽工商职业学院的王韦(第 1 章)、浙江育英职业技术学院张立群(第 2 章)、浙江长征职业技术学院的郑秀平(第 3 章)、浙江经济职业技术学院朱小立(第 4 章)、杭州万向职业技术学院李明(第 5 章)、浙江经济职业技术学院程娅(第 6 章)、无锡工艺职业技术学院蒋一清(第 7 章)、杭州万向职业技术学院罗明(第 8 章)、浙江长征职业技术学院的李慧芳(第 9 章)、湖南生物机电职业技术学院邓平(第 10 章)、浙江长征职业技术学院的张敬伟(第 11 章)、江苏海事职业技术学院朱延平(第

12 章)。

本书在编写过程中,得到浙江大学博士生导师汪斌教授、硕士生导师柴彭颐教授、金华职业技术学冯拾松教授、浙江经济职业技术学院王自勤副教授、安徽工商职业学院范生万副主任等专家的关心、指导和大力帮助,在此我们表示衷心的感谢!本书还参阅、引用了有关著作、教材和电子商务网站的成果与资料。在此,一并致以深切的感谢。

限于编写人员水平有限,其中不妥和疏漏之处恳请各位专家、学者和广大读者批评指正。

罗 明

目 录

1 网络基础知识应用	1
1.1 Internet 连接和 IE 的设置	1
1.2 网页信息浏览和保存	14
1.3 信息搜索	20
实训练习	24
2 网络工具使用	25
2.1 电子邮箱使用实验	25
2.2 压缩软件实验	38
2.3 文件传输实验	45
2.4 下载工具实验	51
实训练习	58
3 网上银行与支付	59
3.1 网上银行服务	59
3.2 第三方电子商务支付工具	74
实训练习	87
4 CA 认证中心管理	88
4.1 数字证书的申请	88
4.2 CA 认证管理	106
实训练习	116
5 网页初阶与网店装饰	117
5.1 网页制作初阶	117
5.2 网上商店装饰	131
实训练习	141
6 B to C 交易	143
6.1 个体消费者网上购物	143
6.2 商户(商家)后台服务管理	151
实训练习	161

7 C to C 拍卖交易	163
7.1 拍卖商品	163
7.2 参加竞买	173
7.3 拍卖中心管理	180
实训练习	185
8 B to B 交易	186
8.1 交易中心浏览	186
8.2 B to B 信息发布	191
8.3 B to B 交易	204
实训练习	219
9 物流信息应用	221
9.1 配送管理	221
9.2 库存管理	229
9.3 车辆管理	236
9.4 查询等业务管理	239
实训练习	243
10 网络营销	245
10.1 商业广告与信息	245
10.2 网上调查与促销	255
10.3 公告牌服务	263
实训练习	271
11 电子单证与 EDI	273
11.1 电子单证	273
11.2 电子数据交换	286
实训练习	296
12 商务网站建设与管理	298
12.1 专用主机网站建设	298
12.2 域名注册及虚拟主机空间的租用	305
实训练习	315
参考文献	316

1 网络基础知识应用

随着 Internet 网络的发展,地球村已不再是一个遥不可及的梦想。通过 Internet 获取各种需要的信息,查找各种资料,如商贸信息、价格信息、股市行情、企业检索等。甚至可以坐在电脑前,让电脑带您到世界各大市场做一次虚拟商务活动。只要您掌握了在 Internet 这片浩瀚的信息海洋中遨游的方法,就能在 Internet 中得到无限的信息宝藏。

1.1 Internet 连接和 IE 的设置

用户首先要知道如何接入 Internet,只有将自己的计算机接入 Internet,才能够使用 Internet 提供的各种服务功能。以下主要介绍通过局域网接入 Internet。

1.1.1 实训目的

- 掌握 Internet 连接;
- 掌握 IE 的设置流程。

1.1.2 背景知识

根据中国互联网信息中心(China Internet Network Information Center, CNNIC)第 19 次“中国互联网络发展状况统计报告”统计,截至 2006 年 12 月 31 日,中国的网民总人数为 1.37 亿人,如图 1.1 所示;中国网站总数为 843000 个。上网计算机总数为 5940 万台,与上年同期相比分别增长了 26.4%和 20.0%,中国互联网发展步入新的阶段。

随着中国互联网络的发展,越来越多的人开始接触互联网,使用互联网,互联网开始成分我们日常生活的一部分。伴随着网民队伍数量的日益壮大,互联网基础设施日趋完善,经济生活中人们工作、学习节奏不断加快,网络市场也成

为一个蕴涵大量商机的市场。我们通过分析网民使用互联网的行为习惯，互联网与网民学习、工作、生活的结合程度，分析网民上网的一些基本特征，从而准确预测和把握中国互联网发展的现状及未来趋势。



图 1.1 中国互联网网民数量增长情况

1.1.3 案例情景

1995 年初，一位叫马云的年轻的英语教师，在美国西雅图的一家公司出差时发现互联网上有许多丰富的资料，但有关中国的资料十分稀少，他请人给杭州海博翻译社做了一个十分简单的网页，仅有的文字说明海博翻译社拥有多少名翻译员，价格如何等。早上 9 点半，他在西雅图把网页发布出去，中午 12 点就收到 4 个邮件。

当时激动的他发誓要把中国的企业资料放到网页上去，向全世界发布，但昂贵的价钱使他确定了自己人生的一个伟大目标。

回国后，马云辞去大学教师的工作，于 1995 年 4 月开办了“中国黄页”。1997 年底，马云和他的团队在北京开发了外经贸部官方站点、网上中国商品交易市场等一系列政府站点。

1999 年 3 月，他带领来自 16 个不同省份的 18 位“创业者”在杭州自己的公寓内里召开创业大会。他们打破中国所有传统企业的运作方式，以硅谷的拼搏精神和创业精神，没有星期天和节假日，每月工资只有 50 元人民币，每天工作 16~18 小时，甚至就睡在办公室里。夜里三四点钟，他们的办公室里还会灯火通明。他们日夜不停地搞网站设计，讨论创意和构思(见图 1.2)。



图 1.2 阿里巴巴在创业时代

邻居们也觉得奇怪，这个与传统企业不同的，在公寓里开办的公司，早上五六点钟员工离开办公室，下午三四点又见他们回来了。但更没想到的是，几年过去了，他们在狭小的公寓内通过互联网与世界各地连接，实现了马云当初要把中国的企业资料放到网页上去的梦想，发展成接近 2000 万名注册 B to B 用户，拥有超过 3000 万名注册用户的世界著名电子商务公司——阿里巴巴(见图 1.3)。



图 1.3 互联网让公寓里诞生的阿里巴巴芝麻开门

1.1.4 连接流程

1.1.4.1 创建 Internet 连接

1) 创建新的连接:

(1) 在“我的电脑”窗口中,单击“网络和拨号连接”链接,将会打开“网络和拨号连接”窗口,双击“新建连接”图标,开始创建新的网络连接。

(2) 在弹出的“Internet 连接向导”对话框中,选中“手动设置 Internet 连接或通过局域网(LAN)连接”单选钮,单击“下一步”按钮。

(3) 选择 Internet 连接方式,即选中“通过局域网(LAN)连接”单选钮,单击“下一步”按钮。

(4) 输入相关连接信息,单击“下一步”按钮。

(5) 设置电子邮件账号。在此我们不设置电子邮件账号,选中“否”单选钮,单击“下一步”按钮。

(6) 这时,系统显示“Internet 连接向导运行完毕”单击“完成”按钮,将关闭“Internet 连接向导”对话框。

2) 设置 TCP/IP 属性:在安装完网卡驱动程序后,还需要设置网卡的 TCP/IP 属性,才能通过局域网接入 Internet。设置 TCP/IP 属性可以按以下步骤进行:

(1) 在“我的电脑”窗口中,单击“网络和拨号连接”链接,将会打开“网络和拨号连接”窗口(如图 1.4 所示)。用鼠标右键单击“本地连接”图标,在弹出的菜单中选择“属性”选项。

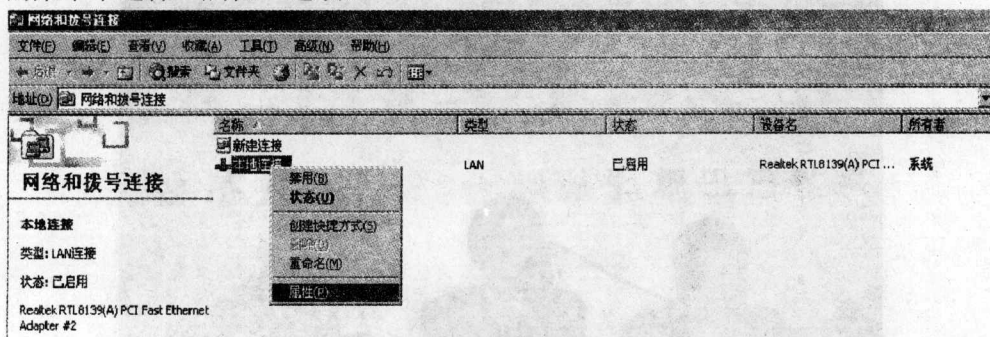


图 1.4 打开“网络和拨号连接”窗口

(2) 这时,将会弹出“本地连接属性”对话框(如图 1.5 所示)。在“此连接使用下列选定的组件”列表框中,选中“Internet 协议(TCP/IP)”选项,单击“属性”按钮。

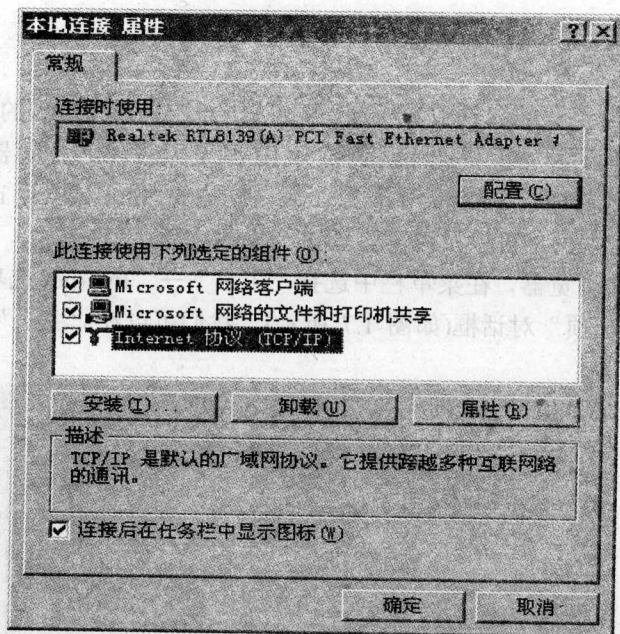


图 1.5 “Internet 协议(TCP/IP)”选项

(3) 弹出“Internet 协议(TCP/IP)属性”对话框(如图 1.6 所示)。接着, 输入分配的 IP 地址与子网掩码、默认网关的 IP 地址, 以及首选 DNS 服务器与备用 DNS 服务器的 IP 地址。在完成输入后, 单击“确定”按钮即可。

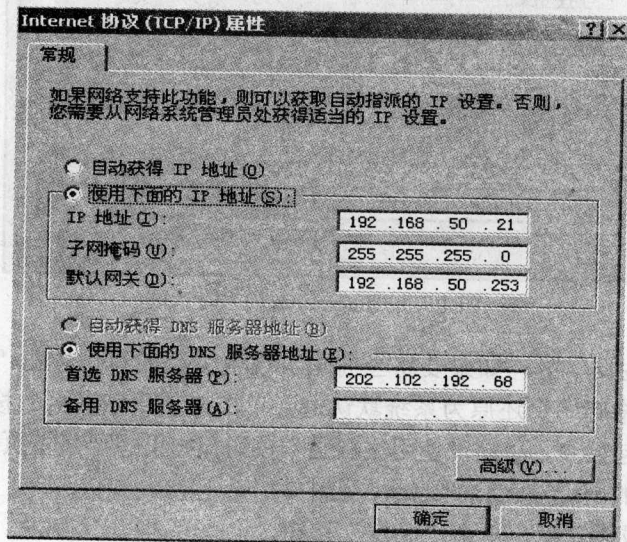


图 1.6 选择 IP 地址

1.1.4.2 IE 的设置

如果对 IE 浏览器的默认设置不满意,可以随时对 IE 浏览器的设置进行修改。

1) 改变默认的起始主页:当我们打开 IE 浏览器时,IE 浏览器将会自动打开起始主页。IE 浏览器默认的起始主页是微软公司主页“http://www.microsoft.com”。如果要改变起始主页,可以按以下步骤进行操作:

(1) 打开 IE 浏览器,在菜单栏中选择“工具”→“Internet 选项”选项,将会弹出“Internet 选项”对话框(如图 1.7 所示)。我们可以在“主页”区改变起始主页。

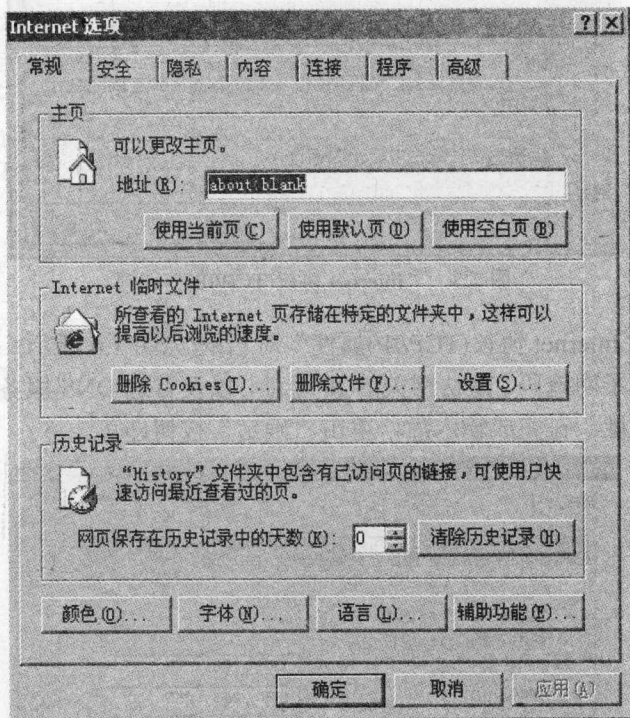


图 1.7 “Internet 选项”对话框

(2) 在“主页”区,如果要当前主页设置为起始页,单击“使用当前页”按钮;如果要起始页还原为系统默认值,单击“使用默认页”按钮;如果要将空白页设置为起始页,单击“使用空白页”按钮;如果想要某主页设置为起始页,可以将该主页的网址输入到“地址”栏中。

(3) 在完成设置后,单击“确定”按钮。

2) 调整临时文件的大小:IE 浏览器会将访问过的主页保存在硬盘中的临时文

件夹中。如果要访问的主页保存在临时文件中,访问速度将会非常快。可以根据计算机硬盘的大小,来调整存放临时文件的空间大小。Cookie 用来保存我们的个人信息,例如在某个站点输入的登录信息,所以最好定期删除临时文件中的 Cookie。如果要调整临时文件的大小,可以按以下步骤进行操作:

(1) 在“Internet 选项”对话框中,可以在“Internet 临时文件”区调整临时文件。单击“删除 Cookies”按钮,将会弹出“删除 Cookies”对话框(如图 1.8 所示)。单击“确定”按钮,将会删除临时文件中的 Cookies。



图 1.8 “删除 Cookies”对话框

(2) 在“Internet 临时文件”区中,单击“设置”按钮。这时,将会弹出“设置”对话框(如图 1.9 所示)。我们可以调整“使用的磁盘空间”标尺,改变存放临时文件的磁盘空间。

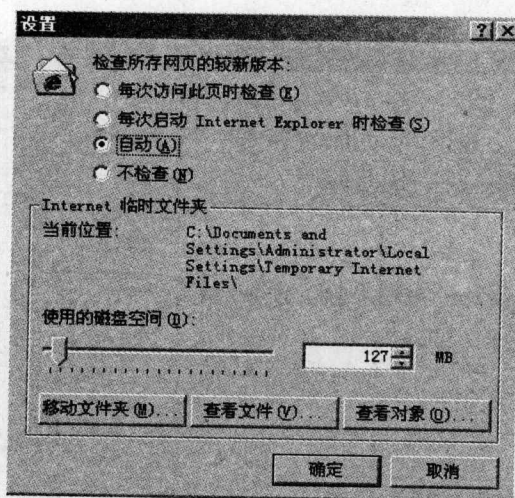


图 1.9 调整磁盘空间

(3) 在完成设置后,单击“确定”按钮。

3) 设置历史记录的内容:历史记录记录了一段时期内访问过的主页,通过它可以方便地打开那些访问过的主页。如果要设置历史记录的内容,可以按以下步骤进行操作:

(1) 在“Internet 选项”对话框中，我们可以在“历史记录”区设置历史记录。例如，如果要保存 20 天内访问过的主页，则可以将“网页保存在历史记录中的天数”设为“20”。

(2) 如果要删除历史记录中的内容，单击“清除历史记录”按钮。这时，将会弹出“Internet 选项”对话框(如图 1.10 所示)。单击“是”按钮，将会删除历史记录中的内容。

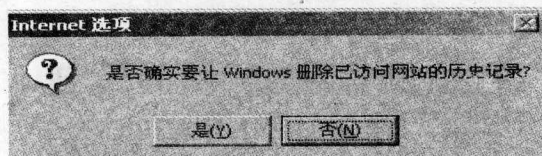


图 1.10 “Internet 选项”对话框

(3) 在完成设置后，单击“确定”按钮。

4) 选择网络连接方式：在建立 Internet 连接时，我们可以使用 Modem 拨号上网，也可以通过局域网连接到 Internet。这时，就需要设置默认的网络连接方式。如果要设置网络连接方式，可以按以下步骤进行操作：

(1) 在“Internet 选项”对话框中，单击“连接”标签，将会弹出“连接”选项卡(如图 1.11 所示)。

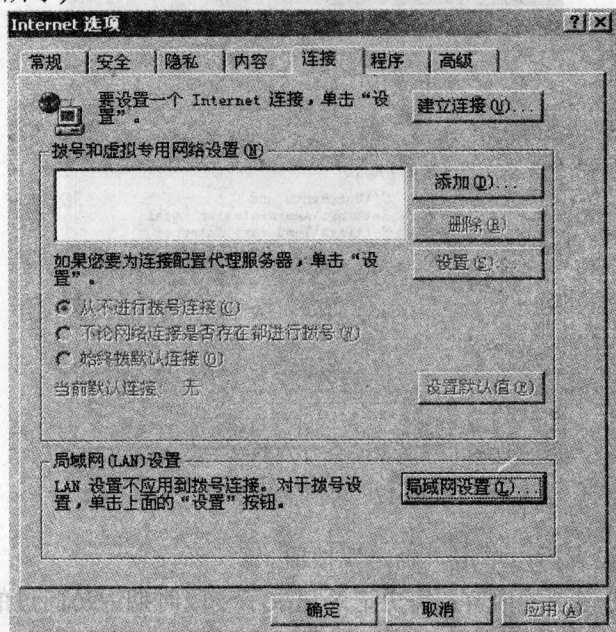


图 1.11 连接选项卡

(2) 在“拨号和虚拟专用网络设置”区中，可以选择在打开 IE 浏览器时，是否自动打开选中的拨号连接。如果使用 Modem 拨号上网，选中“始终拨默认连接”单选钮；如果通过局域网接入 Internet，选中“从不进行拨号连接”单选钮。

(3) 在完成设置后，单击“确定”按钮。

5) 设置代理服务器：通过局域网连接到 Internet 时，有时需要设置代理服务器信息。代理服务器是局域网与 Internet 间的安全屏障，可以在一定程度上保护局域网中的保密信息。如果要设置代理服务器，可以按以下步骤进行操作：

(1) 在“连接”选项卡中，单击“局域网设置”按钮，将会弹出“局域网(LAN)设置”对话框(如图 1.12 所示)。首先，选中“为 LAN 使用代理服务器”复选框。在“地址”框中，输入代理服务器地址(例如“202.113.24.11”)；在“端口”框中，输入代理服务器端口号(例如“80”)。在完成输入后，单击“高级”按钮。

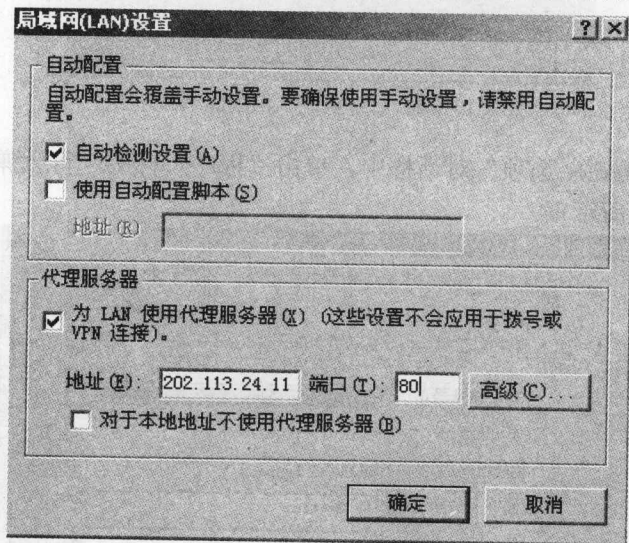


图 1.12 “局域网(LAN)设置”对话框

(2) 这时，将会弹出“代理服务器设置”对话框(如图 1.13 所示)。在“服务器”区域中，输入通过 HTTP、Secure、FTP、Gopher 与 Socks 协议访问时，所使用的代理服务器地址与端口号。如果我们要使用相同的代理服务器，可以选中“对所有协议均使用相同的代理服务器”复选框。

(3) 在完成设置后，单击“确定”按钮。

6) 改变默认的程序设置：可以选择使用的主页编辑软件、电子邮件软件、新闻组软件与 Internet 呼叫软件，以及联系人列表所使用的程序。如果要改变默认的程序设置，可以按以下步骤进行操作：