

普通高等院校电子商务专业系列教材

电子商务 应用英语



DIANZI SHANGWU YINGYONG YINGYU

(基于电子贸易流程中的英汉双语)

主 编 袁建新 牛玉君

廖 娅 胡琳祝

主 审 邵兵家 刘四青



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

普通高等院校 电子商务专业系列教材

电子商务 应用英语



DIANZI SHANGWU YINGYONG YINGYU

(基于电子贸易流程中的英汉双语)

主 编 袁建新 牛玉君
廖 娅 胡琳祝
主 审 邵兵家 刘四青

重庆大学出版社

• 内 容 提 要 •

本书以第1章电子商务交易流程为基本内容构架,通过把握电子商务的交易流程来熟悉其交易前网上信息传递(第2章)、e-mail商务信函(第3章)、网上商务洽谈及电子合同签订(第4章)、交易手续办理(第5章)、网上电子支付(第6章)及电子商务物流(第7章)各个环节及各个环节中可能出现或将会接触的专业知识和英语词汇,进而介绍各环节所常用的英汉双语的应用文书形式、格式特点和范例。不仅让读者掌握一些电子贸易专业词汇,同时还熟悉电子商务交易流程与交易环节中出现的各种文本和表单,使读者在学习专业英语的同时,密切联系电子商务运作实务,提高在实际工作中运用英语开展相关业务的能力与写作技能,具有可操作性和应用性。

本书适合作为大专院校电子商务专业和国际贸易专业的专业英语教材或双语教学教材使用,也可作为非电子商务专业学习电子商务选修课程的实务培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

电子商务应用英语/袁建新等主编. —重庆:重庆
大学出版社,2011.3
普通高等院校电子商务专业系列教材
ISBN 978-7-5624-5939-2

I. ①电… II. ①袁… III. ①电子商务—英语—高等
学校—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 007454 号

普通高等院校电子商务专业系列教材

电子商务应用英语

主 编 袁建新 牛玉君

廖 娅 胡琳祝

主 审 邵兵家

策划编辑:肖顺杰

责任编辑:杨 敬 版式设计:杨 敬

责任校对:谢 芳 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:邓晓益

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

自贡新华印刷厂印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:17.25 字数:338千

2011年3月第1版 2011年3月第1次印刷

印数:1—3 000

ISBN 978-7-5624-5939-2 定价:32.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

前 言

随着网络技术的普及与电子信息技术的飞速发展和广泛应用,作为网络与商业有效结合的电子商务正在成为当今信息时代一种新兴的商务模式,在经过了数年的摸索和发展之后,新电子商务时代意的来临意味着电子商务将彻底回归商业本质。我们有理由相信,“网商”正在形成互联网行业新的主题,而且对全球的商贸活动产生着革命性的影响。

(基于电子贸易流程的)《电子商务应用英语》一书的编写是应不少院校电子商务专业英语教学的需求而产生的。现有的电子商务专业英语教材存在着内容简单且与中文教材重复、缺乏实用性、可操作性不强、学生兴趣不高等缺陷,因此,在电子商务专业英语教学中亟需一种既能提高学生电子商务专业英语能力,又能将这种能力密切地与电子商务运作和应用联系起来的新教材。经过广泛的调研和意见征求,我们选择将电子商务交易流程中的应用文书作为主线,采用英汉双语文体形式编写本书,力图使学生在专业学习英语的同时,密切地与电子商务运作实务联系起来,提高在学生实际工作中运用英语开展相关业务的应用能力与写作技能。其次,目前有很多学校的非电子商务专业开设有电子商务选修课,教材多采用《电子商务概论》,但由于这类课程学时一般较少,而教科书内容多且杂,教师很难深入讲授,学生选修积极性不高。如选用本教材将该类课程开设为《电子商务双语教程》,则双语课程的新颖性将有利于提高学生选修的积极性,尤其是针对商务英语专业和国际贸易专业会有较好的效果。

电子商务交易流程中的应用文书是信息互联技术手段在电子商务领域中的反映。现代商务活动与商务文书关联紧密,商务活动越活跃,越需要商务文书参与其中。任何一桩买卖的成功,都有赖于企业与用户能够将思想变为文字,借助文字这一载体彼此交流信息,使双方的协定、利益达成一致,从而获得真正意义上的成功。因此商务文书仍然是信息社会不可缺少的沟通工具,是确保买卖双方交易不受阻碍、商机不被延误、商务信息不被误解的有效工具。与其他商务形式一样,在电子商务的运作过程中,会涉及许多交易环节和各种各样的商务信函、表格、单据及合同等。不同的是,在电子商务交易中这些文本及表格是以电子文本的形式进行书写、传递和交换的,由于表现形式和手段的特殊性,因此在一定程度上对传统的贸易文书形式作了相应的改变,在操作中也具有自身的特点。电子贸易文书从某种程度上讲,是传统的商务贸易文书向

现代化信息环境转移中生成的新的文种形式,有关电子贸易文书的提法、概念,以及文种的名称和归类还有待商酌,其性质、形态和运用规律也是一个尚待进一步研究的工作。

(基于电子贸易流程的)《电子商务应用英语》一书在内容的编排上以第1章电子商务交易流程为基本内容构架,试图通过把握电子贸易的交易流程来熟悉其交易的各个环节及各个环节中可能出现或将会接触的专业知识和英语词汇,进而介绍各环节所常用的应用文书形式、格式特点和范例。考虑到电子商务是面向全球的商务,运作电子商务的人员必将面对国际、国内两个市场,因此我们根据国际和国内市场的不同特点,将其内容编写成英汉双语文体形式,不仅让学生掌握一些电子商务专业英语词汇,同时让学生熟悉电子商务交易流程与交易环节中出现的各种英语应用文本和表单,具有可操作性和应用性。鉴于电子贸易涉及的英语应用文书是一种新兴的应用性文种,目前尚处于发展阶段,不同的企业和网站以及各类交易形式所采用的文书和表格有所不同,尚无统一的规范。因此,我们仅就目前在实际电子商务活动中应用比较广泛和主流形式的贸易公文形式做初步的介绍。

本书共7章,袁建新教授负责全书统稿,具体编写分工如下:第1章由袁建新编写,第2章由袁建新、牛玉君(重庆科技学院)编写,第3章由袁建新、翁文娟(重庆城市管理职业学院)编写,第4章由牛玉君、胡琳祝(重庆科技学院)编写,第5章由胡琳祝、伍颖(重庆科技学院)编写,第6章由廖娅、胡琳祝、董征宇(重庆电子工程职业学院)编写,第7章由牛玉君、廖娅、刘小红(重庆电力高等专科学校)编写。

在编写过程中,得到了重庆科技学院工商管理学院院长应晓跃教授的鼎力相助和组织协调,编写组成员密切配合,发挥己长,交叉合作,严格审定,以严谨的工作态度完成了书稿。本书由重庆大学邵兵家教授主审,重庆工商大学刘四青博士审阅,重庆大学出版社给予了大力支持,肖顺杰、杨敬编辑进行了十分细致的工作,在此表示衷心的感谢。

目前这类教材的参考范本较少,加之我们的水平有限,因此,书中难免有许多不足之处,恳请各位读者批评指正。

袁建新

yjxdzsw@163.com

2010年9月

目 录

1 电子商务交易流程与贸易文书 (E-commerce Trade Cycle and Business Writing)	1
1.1 电子贸易文书概述 (E-commerce Business Writing Summary)	1
1.2 电子商务交易流程 (E-commerce Trade Cycle)	4
1.3 信用交易流程 (The Credit Transaction Trade Cycle)	6
1.4 网上购物交易流程 (Internet Shopping and the Trade Cycle)	10
小 结	15
复习思考题	15
2 交易前网上信息传递 (Pre-trade Information Transmission Online)	18
2.1 企业主页 (Homepage)	18
2.2 网络广告 (Web Advertisement)	44
2.3 电子公告板与即时通讯 (Bulletin Board System and Instant Messaging)	65
2.4 网上交易市场 (E-marketplace)	82
小 结	91
复习思考题	92
3 E-mail 商务信函 (Business E-mail)	94
3.1 电子邮件概述 (E-mail Summary)	94
3.2 英文 E-mail 商务信函撰写要求 (English Composing Request of Business E-mail)	98
3.3 商用电子邮件范例 (Examples of Business E-mail)	103
3.4 润色电子邮件 (Embellishing the E-mail)	114
小 结	119
复习思考题	120

4	网上交易磋商及合同签订 (Bargain and Sign a Contract Online)	122
4.1	网上商务洽谈 (Online of Virtual Business Talks)	122
4.2	询盘与报盘 (Enquiry and Offer)	133
4.3	电子订单与合同 (Electronic Order Form and Contract)	146
	小 结	178
	复习思考题	179
5	交易手续办理 (Completion of Transaction Procedure)	181
5.1	发票 (Invoice)	181
5.2	保险单 (Insurance Policy)	189
5.3	商检 (Commodity Inspection)	194
5.4	报关 (Customs declaration)	200
	小 结	210
	复习思考题	210
6	在线支付 (Online Payment)	217
6.1	在线支付 (Online Payment)	217
6.2	网上银行 (Online Banking)	228
6.3	第三方支付 (Third-party Payment)	235
	小 结	239
	复习思考题	239
7	电子商务物流实务 (E-commerce Logistics Fulfillment)	242
7.1	电子商务物流概述 (E-commerce Logistics Summary)	242
7.2	电子商务物流运作 (E-commerce Logistics Operation)	244
7.3	物流运输单证 (Logistics Transportation Documents)	249
	小 结	265
	复习思考题	266
	参考文献	269

1 电子商务交易流程与贸易文书

(E-commerce Trade Cycle and Business Writing)

学习目标 本章主要介绍电子商务交易流程,通过把握电子商务的交易流程来熟悉其交易的各个环节及各个环节中可能出现或将会接触的贸易事务和文书形式。学生应该掌握电子商务交易各阶段的划分标准,各阶段伴随的贸易事务及其贸易文书的类型和特点,为后续各章节的学习奠定基础,为掌握全书内容形成整体框架。

关键词 电子商务(electric business) 交易流程(trade cycle)
贸易文书(business writing)

我们做任何贸易都免不了要为大量的文书工作烦心,如果不熟悉交易环节就更是在面对文书的处理工作时无从下手。尤其是网上贸易,其文书多采用无纸化的电子文本,传输快、数量大、保存时间长,如不及时梳理,可能就理不清、道不明。如果贻误商机,还可能给公司造成损失。因此,要做好电子商务中的贸易文书工作,首先就是要了解其流程。只有熟悉了交易的各个阶段和环节,处理起交易事务来才能做到心中有数,办理起贸易文书来才能得心应手。

1.1 电子贸易文书概述

(E-commerce Business Writing Summary)

电子商务中的贸易文书与电子商务交易活动是紧密关联的。当今的社会已进入 to 高速发展的信息社会,电子信息技术的广泛运用与互联网的出现使商业贸易成为全球性的活动,处理贸易业务也变得更加便捷、迅速,同时贸易文书也向无纸化方向发展。作为商务应用文体的分支,电子商务的贸易文书具有“以用为尚”的特点,有一定的程式,必须时时体现出电子商务活动领域中的特点和规范。与商务应用文讲究实效的特征相对应,电子商务的贸易文书在语言上非常重视信息表达的准确无误。因为,

在信息社会,谁信息灵通,谁准确掌握了信息资源,谁快速、准确地传递了信息,谁就在生意场上多了几分制胜的把握。谁能恰到好处地表达自己的想法,谁就能赢得客户。这些就要求在传递信息、说明情况、解说理由上用语准确,表达精当简明。所以掌握电子商务的贸易文书是信息社会不可缺少的沟通工具,是确保买卖双方交易不受阻碍、商机不被延误、商务信息不被误解的有效方法。

在数字化时代,社会高度信息化,计算机对信息的快速处理、国际互联网的广泛应用,从根本上改变了传统的商务模式。电子商务的出现,使传统的商务活动变得简单、快捷。目前,越来越多的公司、企业热衷于电子商务,利用网络更有效地处理大量商贸事务,也给商务过程中的贸易文书带来了全新的形式和研究课题。

电子商务的迅猛发展使商务过程中的贸易文书从写作的行为、工具、内容、格式等方面都发生了很大的变化,主要呈现以下的变化趋势。

(1) 语言表达人性化

以客户为中心、凡事多从顾客的角度着想,已成为企业战略发展的共识。同时,社会化的大生产更要求加强企业之间的合作,需要人与人之间相互配合、沟通情感,改善人际关系。这样一来,与之相应的商务文书也为适应时代的变化,开始重视站在对方的角度思考问题,注意读者和作者之间的互动关系,注意人性化的沟通。

这些变化要求商务过程中的贸易文书中要更多地考虑对方的行为目的、心理状态、性格特征和双方所处的沟通环境。如一些电子商函、网络广告、网页栏目、商品说明等都非常重视人性化的沟通。

(2) 文体格式双语化

基于现代电子信息手段和 IP 技术所提供的电子商务,工商企业在交易上突破了时空的局限,可以通过国际互联网实现全球的在线订货、促销、交易、协商、合同订立、货款支付,构建在线销售渠道、发展网络市场、提供售后服务等国际化商务活动。为了交际的需要和沟通的便利,许多商务过程中的贸易文书不仅需要使用中文,也需要使用外文。例如电子商函、企业网站主页、企业介绍、产品说明等都要运用中英文对照的格式,与外商贸易往来,进出口贸易单证、表格都需要运用多种语言表达,以期获得更好的沟通效果。

(3) 内容图表化

在电子商务的贸易文书中,特别是在交易平台上,常常按照交易操作流程运用图表来说明、描绘事务的动态和结果,如商品的介绍和展示,合同的订立,商品的规格、价格、数量,电子支付等流程。运用图表形象、直观,而且省时、省力,使人一目了然。又

由于图表可以把非常复杂的、难以用文字表达清楚的问题简洁而准确地表达出来,其作用有时远胜于文字,因此被广泛地采用。

(4) 国际通用化、标准化

电子商务在国际交往中的直通特点,使其贸易文书的格式常被国际通用格式所代替,这种文体更符合国际标准。如一些商函、合同、报告、进出口单证、电子数据交换等都采用国际通用格式。

(5) 书写传递电子化

构筑于信息高速公路上的电子商务,利用电子技术来传递信息、处理商务活动,实现内部管理,进行贸易文书交换,使商务应用写作也发生了根本性的变化,除了运用计算机进行写作,实现写作无纸化以外,还涌现了电子邮件、图文传真、企业主页、网络广告、网络调查、电子合同、电子公告板等新兴的文种形式。

由上可知,电子商务的贸易文书主要具备以下特点:

①传递速度快捷、及时,容量大,具有交互性。电子商务中贸易文书的信息借助互联网传送,传递迅速、及时,不受地域的远近和时间的限制;信息的容量大且丰富,可以通过点击链接或搜索引擎来获得与某主题有关的信息,可以是当前的,也可以是历史的;信息传递具有交互性,任何用户都可直接进入互联网随意读取信息或与对方在线沟通。

②写作格式简明,便于操作。由于受传递信息速度影响,加之信息丰富,电子商务中贸易文书的写作格式变得简明化,便于用户操作,如电子邮件的写作、网络调查、电子合同订立、在线订单等都体现出短小简便的特征。

③文字简洁、生动,多运用网络语言。在网络上传递和交流信息时,为节省费用,同时受文件下载的速度等影响,文字表达往往都比较简练,大量采用缩写形式,如 IC (I see)、BTW (By the way) 等。同时,由于计算机技术的概念渗入人们的生活和工作中,促使新词和一种更适合网络表达的语言形式出现,如通过互联网发出的信函称作“伊妹儿”,BBS 中的“斑竹”“楼主”等。另外,在网络中还有一套约定俗成的语言交流符号,用于表达情感,它们由键盘上的符号和字母组合而成,如用冒号加半圆括号组成笑“:)”或生气“:(”,这些符号的应用使文字更显形象生动。

④图文并茂,动静结合,多采用多媒体技术。鉴于电子商务的贸易文书是一种新兴的应用性文书,有关电子商务文书的提法、概念,以及文种的名称和归类,还有待于商榷;其性质、形态、运用的规律也尚待进一步研究,因此,我们在介绍时,仅就目前在电子商务交易流程中出现和应用比较广泛的、主流的文书形式做初步的介绍。

1.2 电子商务交易流程

(E-commerce Trade Cycle)

从现有的电子商务运行实践看,电子贸易的通用交易程序一般可分为4个阶段、3个系统,如图1.1所示。

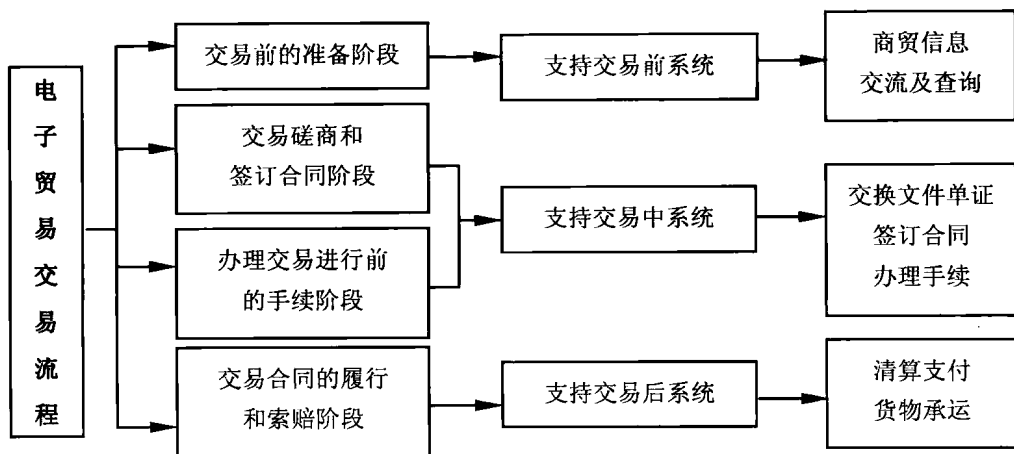


图 1.1 电子贸易的通用交易程序

1.2.1 交易前所涉及的商贸事务

交易前的准备阶段主要指买卖双方和参加交易各方在交易合同签订前的准备活动阶段。与传统贸易不同的是,以电子商务为基础的交易前准备,是交易双方在 Internet 上广泛寻找交易机会和交易伙伴,通过发布和交换信息来比较价格和条件,了解不同国家和地区的贸易政策、企业及产品信息,选择交易对象。

在这一阶段里,买卖双方在网络环境中,买方根据要买的商品,随时上网查询自己所需要的商品信息资源,利用 Internet 和各种网上电子商务平台寻找自己满意的商品和商家。卖方根据所销售的商品,利用 Internet 和各种贸易网站发布商品广告,积极上网推出自己的商品的信息资源,寻找贸易伙伴和交易机会,扩大贸易范围和商品所占市场份额。买卖双方通过网络推拉互动,共同完成商品信息的供需实现过程。在以国

际互联网和计算机为主要工具的信息查询过程中,交易信息的交流通常都是通过双方的网址和主页来完成,因此,所涉及的商务文书和函件多以网页或 E-mail 的形式出现。

交易前的准备阶段的信息多为公开信息,其发布与交流基于开放的 Internet 和网上商务平台,称之为支持交易前系统。

1.2.2 交易中所涉及的商贸事务

交易谈判和签订合同阶段主要是指买卖双方对所有交易细节在网上进行谈判,交易双方利用现代电子通讯手段,经过认真谈判和磋商后,将双方在交易中的权利、义务,所购买商品的种类、数量、价格、交货地点、交货期限、付款方式和运输方式、违约和索赔等合同条款全部以电子交易合同的形式作出全面详尽的规定,合同双方利用电子数据交换(EDI)进行签约,或通过数字签名等方式签订电子贸易合同。

以电子商务为基础的交易磋商和合同签订不同于传统的商务方式,整个过程都在网上完成。以前交易磋商的单证交换过程演变为记录、文件和报文在网络中的传递过程;各类商务单证、文件,如价目表,报价单,询盘、发盘、还盘、订单、订购单应答,运输说明、发货通知、付款通知等演变为电子商务的标准报文形式。

1.2.3 办理交易手续所涉及的商贸事务

办理交易进行前的手续阶段主要指买卖双方签订合同后到合同开始履行之前办理各种手续的过程。这一过程可能要涉及中介方、海关系统、商检系统、保险公司、税务系统、运输公司等各相关方,买卖双方要利用互联网络与有关各方进行各种电子票据和电子单证的交换,直到办理完可以将所购商品从卖方按合同规定开始向买方发货的一切手续为止。这里所涉及的商务公文目前既有标准电子报文形式,又有传统公文形式。

以上两个阶段进行的商贸事务及传递的商贸文书由于涉及交易的安全和保密,网上交易平台和企业之间大多采用 Internet-EDI 或 EDI 形式进行,称之为支持交易中系统。

1.2.4 交易后所涉及的商贸事务

在交易合同的履行和索赔这一阶段卖方要备货、组货,交付运输公司起运商品,并通过电子贸易系统跟踪发出的货物;银行及金融机构按照合同及相应单证处理双方收付款,进行结算,出具相应的银行单据,直到买方收到自己所购商品,完成整个交易过程。索赔是指在买卖双方交易过程中出现违约时,需要进行的违约处理工作,由受损方向违约方索赔。这里所涉及的商务文书重点出现在物流与资金流的各个环节中。

由银行网络系统和物流管理系统共同构成支持交易后系统。

1.3 信用交易流程 (The Credit Transaction Trade Cycle)

Most inter-organizational trade transactions take place as part of an established, ongoing trade relationship. The trade cycle for inter-organizational transactions is generally a credit trade cycle. The stages in the trade cycle are:

(1) Pre-sales

Before trading starts, the two organizations need to make contact (search) and agree trading terms (negotiate). The customer organization may go out to tender or simply contact a firm it knows. The supplying firm may want to run credit checks on the customer. Both organizations will need to agree the price of the goods, conditions of delivery and terms of payment. Many supply contracts are part of a just-in-time manufacture or quick response. Supply arrangement are specified in very exacting detail; for example, for vehicle assemblers the components may have to be delivered in the sequence of the cars on the production line and lead times from order to delivery may be as short as one hour.

(2) Execution

Execution consists of requesting the goods (order) and then collecting or receiving them (delivery). For most supplies, certainly those of significant value or purchased on a regular basis, firms will have formal purchasing procedures—orders originate from a pur-

chasing department and often from a purchasing or stock replenishment computer application. The delivery of the goods is also formalized—goods come with a delivery note that is cross checked, manually or electronically, with the original purchase order to complete the execution stage.

(3) Settlement

The supplier of the goods has to be paid and with inter-organizational transaction this usually takes place after delivery. The supplier requests payment, say at the end of the month, (invoice) and the customer, at some stage, settles the account (payment).

(4) After-sales

In any transaction there can be problems, damaged or faulty goods, and these issues are sorted out after the execution phase. For items such as machinery there can be an on-going process of warrantee or maintenance (after sales).

The stages of this trade cycle are shown in Figure 1.2. Many inter-organizational transactions will be repeated on a regular basis, for example the produce purchases of the retailer and the component orders of the vehicle assembler—this is shown by the loop of the execution and settlement stages. Additionally, customers and suppliers will re-visit price and other conditions of the contract on a periodic basis or the customer will switch to an alternative supplier, shown as a loop back to the negotiation and search phases respectively.

Each stage of the inter-organizational trade cycle is documented and both the customer and the suppliers have systems to trace the progress of the transaction. The customer will check for delivery of the goods and will not want to pay before that delivery is recorded in their system. The supplier, very possibly, integrates the order entry system with stock control or production control and certainly needs to check payment against the invoices that are issued. The exchange of documents for the trade cycle is shown in Figure 1.3.

The document exchanges shown are for a simple transaction and lost of transactions are more complex than this. This is particularly true where transport is in the hands of a third party (requiring consignment notes, bill of lading, etc.) and/or the transaction is for export (requiring customs declarations and the like); an export transaction is likely to require the exchange of forty or more documents between the several organizations that become involved.

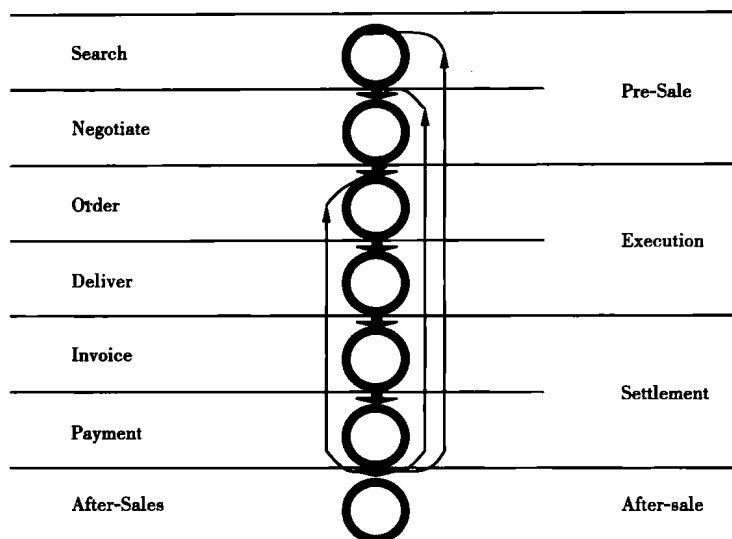


Figure 1.2 The stages of the credit transaction trade cycle

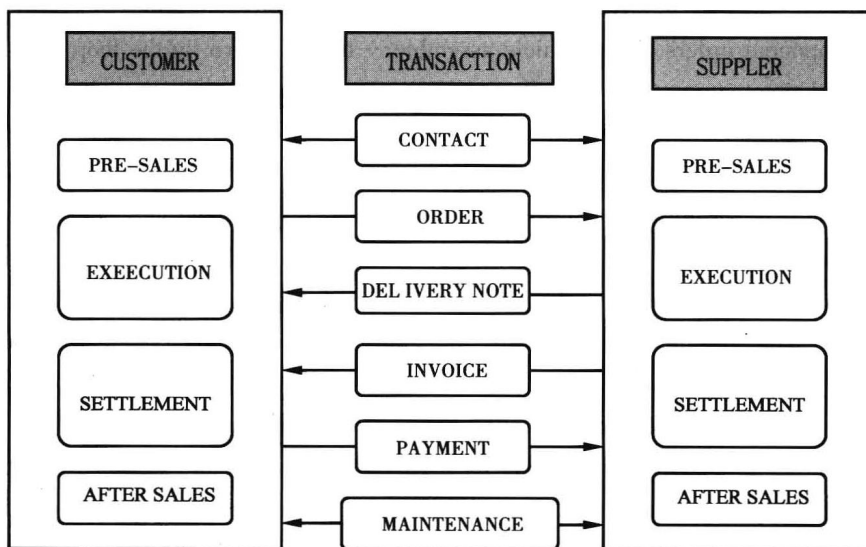


Figure 1.3 The exchange of documents for the trade cycle



New Words

inter-
inter-organizational

前缀,表示“在一起,交互”之义
有关联的组织机构

stock	<i>n.</i> 树干,库存,股票, <i>adj.</i> 股票的,普通的,常备的,存货的 <i>vt.</i> 进货,备有 <i>vi.</i> 出新芽,采购
purchasing	<i>n.</i> 采购
collecting	<i>n.</i> 代收
receiving	<i>n.</i> 接收,验收,收取
invoice	<i>n.</i> 发票
settle	<i>v.</i> 偿清,付还
sort out	<i>v.</i> 挑选出
component	<i>n.</i> 部件,构件
switch to	<i>v.</i> 切换到,转到,转变成
integrate with	<i>vt.</i> 使成整体,使一体化,与……结合
bill of lading	<i>n.</i> 提货单
consignment	<i>n.</i> (货物的)交托,交货,发货,运送;托付物,寄存物



参考译文

1.3 信用交易流程

大多数有贸易伙伴关系的交易双方,其交易的产生都是在一个已建立或已存在的贸易关系基础上的,而这种交易的流程通常是一个信用交易流程。这种信用交易流程分为以下阶段进行。

(1) 售前

贸易开始之前,双方需要接触(寻找)和同意(商议)贸易条款。作为客户机构可能去投标或者与他所熟悉的公司联络,而供应公司则可能想要检查客户的信用。交易双方将需要同意货物的价格、交货方式和付款期限等情况。许多供货合同是供应商及时生产或快速响应的一部分,如果是这样,那么就会在合同中加以详细约定。例如,对于汽车零部件商的送货可能必须按生产线上汽车组装顺序来安排,而且从订货到交货的时间可能短至1个小时。

(2) 履行

履行由订货和交货组成。对于大多数价值贵重的或需经常性购买的商品,公司将有正式的购买程序——如订单由材料供应部门发出并通过电脑提出采购和补充库存的申请。货物的交接也是规范化的,货物送达,必须经过手工或电子交互查讫提货单与原订单无误后,完成履行阶段。

(3) 结算

在有贸易伙伴关系的双方交易中,向供货商支付货款通常是在交货之后发生。由供货商提出付款请求,比方说,在月底结算(开具发票),同时,客户结算(付款)。

(4) 售后

在任何交易中都可能会有问题,如货物被损坏或有次品,这些问题在履行阶段后期会被提出来。对于机械类商品会有保险或售后维护的一个持续过程。

这个交易流程的阶段如图 1.2 所示。有贸易伙伴关系的交易双方会规则地循环往复交易,例如零售商对产品的购买和汽车零配件商对零部件的订购——这些通过履行阶段和结算阶段的循环表现出来。另外,客户和供应商将会定期地重定价格和合同的其他条款,否则客户将会转到另一个潜在的供应商。如图显示,这个循环将分别回到磋商阶段和搜寻阶段。

这类双方的交易的每个阶段都以文件形式记录,客户和供应商都有追踪交易进展的系统,客户将对货物的交接进行检查,而且在交货记录被记入他们的系统之前将不予付款。供应商很可能使订单输入系统与库存控制或生产控制相结合,并且需要确切地检查付款再开具发票。该交易流程的文书交换如图 1.3 所示。

图示的文书交换是一个简单的交易,而许多交易比这更复杂。尤其是当运输由第三方进行时(需要委托信、提货单等)或出口交易(需要报关和类似的事务时);如果一个出口交易有可能会在几个机构之间进行,其文书的交换将多达 40 份以上。

1.4 网上购物交易流程

(Internet Shopping and the Trade Cycle)

As with any other trade exchange, a purchase on the Internet has a number of stages. Typically for a retail sale the trade cycle is simpler than for business-to-business transaction; there is no negotiation and settlement takes place at the same time as the order. The