



高职高专“十二五”规划教材

电子商务概论

DIANZI SHANGWU GAILUN

张 炜 许 研 主 编



经济科学出版社



教育部“十一五”规划教材

电子商务概论

教育部“十一五”规划教材

第 2 版



清华大学出版社

高职高专“十二五”规划教材

电子商务概论

主 编	张 炜	许 研	
副主编	李 燕	吴静松	侯贵法
	郭新志	尚艳玲	程莉莎

经济科学出版社

图书在版编目(CIP)数据

电子商务概论/ 张伟,许研主编. —北京:经济科学出版社,2010.5

高职高专“十二五”规划教材

ISBN 978 - 7 - 5058 - 9314 - 6

I. ①电… II. ①张… ②许… III. ①电子商务—高等学校:技术学校—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 076689 号

责任编辑:王东萍 刘 辉

责任校对:杨晓莹

技术编辑:李长建

电子商务概论

张伟 许研 主编

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址:北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编:100142

教材编辑中心电话:88191344 发行部电话:88191540

网址:www. esp. com. cn

电子邮件:espbj3@ esp. com. cn

北京密兴印刷厂印装

787 × 1092 16 开 15.75 印张 383 千字

2010 年 7 月第 1 版 2010 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5058 - 9314 - 6 定价:26.80 元

(图书出现印装问题,本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

前 言

电子商务是一门新兴学科,它是近年来随着 Internet 技术、管理科学、信息科学、计算机科学与通信技术的迅速发展和相互交融,逐渐形成的一门综合性边缘学科。电子商务集信息技术和商务应用于一体,它是一个由人、计算机、Internet 等组成的能进行信息的快速收集、传递、存储、加工、维护和使用的信息系统。该学科的诞生与发展,标志着 Internet 在经济管理中的应用达到了一个新的高度,它已成为经济管理领域内一门极其重要的实用性学科。

本书在编写过程中,内容安排上既侧重财经管理、文科类知识背景和高职高专电子商务专业基础课的教学,又充分考虑了电子商务专业知识体系中的关键知识点。

本书中的基础理论以应用为目的,以必需、够用为度,尽量体现新知识、新技术和新方法,注重培养学生综合素质的形成和科学思维方式与创新能力。本书从十个方面介绍电子商务的基本理论与实务操作,主要内容包括认识电子商务、建设与规划电子商务网站、电子商务模式、如何进行网络营销、电子支付、电子商务安全管理、认识电子商务现代物流、移动电子商务、网上服务业和电子商务的法律建设。通过本课程的学习,能够使學生全面掌握有关电子商务各个方面的基本知识,同时也为他们学习电子商务领域其他专业课程打下基础。为了开阔学生的视野,提高学生的实践能力,本书每个项目都配有任务分析和任务实施环节。

教材采用项目引导、任务驱动编写手法,每个项目按实践技能要求分解为几个任务,每个任务都设置了情景,在明确的问题、任务驱动下,激发读者的学习兴趣,每个任务又都配有任务分析和任务实现环节,让读者在真实任务中探索着学习,在教学过程中体现互动、交流、协作的本质特征。

本书由作者结合多年的教学经验撰写而成。全书由张炜和许研主编和整体策划,许研负责项目一;张研负责项目二和项目八;李燕、吴静松、郭新志共同负责项目四、项目五、项目六和项目九;侯贵法、尚艳玲共同编写了项目三、项目七和项目十;程莉莎也参与了本书的编写,最后负责统稿。为配合本书的教学,作者提供了各章的习题及参考答案,如有需要请与作者或出版社联系。

E-mail: ayitdianzishangwu@163.com。

感谢出版社及其同仁的大力支持,使本书得以出版。同时,在编写过程中,我们也参考了大量的著作、教材、网站等资料,在此表示衷心感谢。

由于时间仓促和编者水平有限,加之电子商务本身又是一门发展迅速的新兴学科和技术,新的知识和技术资料不断涌现,书中难免有错误和疏漏之处,敬请广大师生及各位读者给予批评和指正,以期不断改进。

编 者

2010 年 3 月

目 录

项目一 认识电子商务	1
任务一 电子商务基础知识	1
任务二 电子商务的产生和发展	7
任务三 电子商务的分类	12
任务四 电子商务的构成	19
任务五 电子商务对当今社会的影响	22
实训一 认识“电子商务”	26
习 题	27
项目二 建设与规划电子商务网站	28
任务一 了解电子商务网站	28
任务二 规划电子商务网站系统	31
任务三 了解电子商务网站运行环境	35
任务四 设计电子商务网站内容	44
实训二 规划电子商务网站	47
习 题	48
项目三 电子商务模式	49
任务一 了解电子商务模式的相关概念	49
任务二 认识 B2B 电子商务模式	50
任务三 认识 B2C 电子商务模式	56
任务四 认识 C2C 电子商务模式	60
任务五 了解其他电子商务模式	64
实训三 C2C 之淘宝网	70
习 题	70
项目四 如何进行网络营销	72
任务一 了解网络营销及其特点	72
任务二 了解消费者与互联网环境	74
任务三 认识网络营销产品	82
任务四 学习网络营销战略	87
任务五 认识网络广告	93
任务六 了解网络营销主要技术	97
实训四 慧聪网邮件营销方法操作	100
习 题	102

项目五 电子支付	103
任务一 使用网上银行	103
任务二 使用第三方支付平台——支付宝	106
任务三 电子支付概述	108
任务四 电子支付工具	110
任务五 国际上通行的两种电子支付安全协议	121
实训五 电子钱包的使用操作	123
习 题	124
项目六 电子商务安全管理	125
任务一 电子商务面临的安全问题	125
任务二 电子商务安全手段	132
任务三 电子商务安全管理制度	147
任务四 电子商务安全的风险管理	150
实训六 访问认证中心	152
习 题	153
项目七 认识电子商务现代物流	154
任务一 了解电子商务与现代物流	154
任务二 了解电子商务物流模式	160
任务三 电子商务物流解决方案	165
任务四 电子商务物流业的发展趋势	173
实训七 超市配送中心的设计	176
习 题	177
项目八 移动电子商务	178
任务一 认识移动电子商务	178
任务二 移动电子商务的特点	189
任务三 移动电子商务的应用	191
任务四 移动电子商务技术	194
任务五 移动电子商务的发展	196
实训八 用友移动商街模拟体验	199
习 题	201
项目九 网上服务业	203
任务一 认识网上服务业	203
任务二 网络旅游	205
任务三 网络金融	206
任务四 网上招聘	216
实训九 网上酒店预订业务操作	221
习 题	223

项目十 电子商务的法律建设..... 224

 任务一 了解电子商务的法律问题 224

 任务二 认识电子商务参与各方的法律关系 227

 任务三 了解电子商务交易安全的法律保障 230

 任务四 了解电子商务法律的意义和发展趋势 234

 任务五 分析电子商务发展及其法律体系的构建 239

 实训十 中国首例域名抢注案 241

 习 题 243

项目一 认识电子商务

人类的发展总是伴随着新工具的产生而不断进步。从原始社会的刀耕火种到封建社会的四大发明,再到工业社会蒸汽机和电灯的发明,直到今天深入我们每个家庭的电视电话,人类前进的重大历程总是与新工具的发明密不可分。每一项革命性工具的发明都将导致整个社会产业结构的调整、生活状态的改变和财富的重新分配。互联网(Internet)的产生与发展就像 20 世纪末的一次闪电,来势迅猛,成为改变 21 世纪人们生活的革命性工具之一,被喻为与电灯、蒸汽机和汽车齐名的革命性发明。

人们使用 Internet,简单地说,包括信息获取、通信交流、文件传输、远程登录、电子邮件和网络新闻,现如今,还有一个重要应用——电子商务。企业可以通过网上的电子转账系统和税收征管系统来进行资金的支付、划拨和结算;消费者不仅可以进行网上商场浏览和商品采购,而且能够得到在线服务;商家可以在网上与客户联系,利用网络进行货款结算服务;政府可以进行网上电子招标、政府采购等。虚拟企业、虚拟银行、网络营销、网上购物、网上支付等一大批前所未闻的新词汇正在为人们所熟悉和认同,这些词汇同时从另一个侧面反映了电子商务正对社会和经济产生的巨大影响。电子商务改变了传统商务活动的方式、人们的消费方式、企业的生产方式,作为一种商务活动过程,电子商务将为社会带来一场史无前例的革命,将会把人类真正带入信息社会。

任务一 电子商务基础知识



任务情景

17 岁的凌正高中还没毕业就远离家乡,来到浙江省宁波市打工。在打工之余他迷上了上网。去年 11 月,凌正偶然发现网上开店可以赚钱,于是就在国内某著名电子商务网站上登记注册了自己的网络店铺“元亨数码”。好不容易把网店开起来,凌正信心满满地等待着生意上门,结果却无人问津。一直到现在,生意还是没有起色。这时,凌正才觉得一切并不是那么简单,心中愈加迷茫,不知道除了网上开店还能做些什么。正在这时,好朋友王凡建议他多了解一些网络商务方面的知识。



任务要求

了解电子商务的定义,了解电子商务的主要功能、交易过程。选择一家电子商务网站,初步了解电子商务的功能。



相关知识

一、电子商务的定义

电子商务,原是从英文 Electronic Commerce(EC)翻译过来的,后来欧美又出现了 Electronic Business(EB)的概念,中文多译作“电子商务”。二者英文原意有很大差别:Commerce 多指商业贸易方面的活动,如批发零售业务,往往涉及商品的买进、卖出等实物运动,而纯粹劳务智力服务如法律咨询、医疗服务等,即使是有偿服务,一般也不称为 Commerce;而 Business 作为商务的含义则广泛得多,以营利为目的的经营性活动,不论是商品买卖还是劳务交易都属于其范畴。从 Electronic Commerce 到 Electronic Business,反映了因特网的应用领域日益拓宽,对社会经济的影响逐步扩大、加深。

目前,对电子商务这一新事物有各种不同的解释,经济合作与发展组织(OECD)的简要定义是:电子商务是在开放网络上进行的企业与企业之间或企业与消费者之间的商业交易。

这里可以定义为:电子商务是利用现代先进的电子技术从事各种商业活动的方式。电子商务的实质应该是一套完整的网络商务经营及管理信息系统。再具体一点,它是利用现有的计算机硬件设备、软件和网络基础设施,通过一定的协议连接起来的电子网络环境进行各种各样商务活动的方式。

二、电子商务的主要功能

电子商务可提供网上交易和管理等全过程的服务。因此,它具有广告宣传、咨询洽谈、网上订购、网上支付、电子账户、服务传递、意见征询、交易管理等各项功能。

1. 广告宣传

电子商务可凭借企业的 Web 服务器和客户的浏览,在 Internet 上发布各类商业信息。客户可借助网上的检索工具(Search)迅速地找到所需商品信息,而商家可利用网上主页(Home Page)和电子邮件(Email)在全球范围内做广告宣传。与以往的各类广告相比,网络广告成本最为低廉,而给顾客的信息量却最为丰富。

2. 咨询洽谈

电子商务可借助非实时的电子邮件(Email)、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(White Board 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

电子商务可借助 Web 中的邮件交互传送实现网上的订购。网上的订购通常都是在产品介绍的面面上提供十分友好的订购提示信息和订购交互格式框。当客户填完订购单后,通常系统会回复确认信息单,以保证订购信息的收悉。另外,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露。

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,并且在网上直接采用电子支付手段可省略交易中很多人员的开销。但是,网上支付还需要具备更为可靠的信息传输安全性控制,以防止欺骗、窃听、冒用等非法行为发生。

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要为金融服务提供网上操作的服务。而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,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。

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,电子邮件可以在网络中进行物流的调配。最适合在网上直接传递的货物是信息产品,它能直接从电子仓库中将货物发到用户端。如软件、电子读物、信息服务等。

7. 意见征询

电子商务能十分方便地采用网页上的“选择”、“填空”等格式文件来收集用户对销售服务的反馈意见,这样就使企业的市场运营形成一个封闭的回路。客户的反馈意见不仅能提高企业售后服务的水平,而且使企业获得改进产品、发现市场的商业机会。

8. 交易管理

整个交易的管理将涉及人、财、物多个方面,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。电子商务的发展,将会为用户提供良好的交易管理的网络环境及多种多样的应用服务系统。

三、电子商务交易过程

电子商务通过网上琳琅满目的商品信息、完善的物流配送系统和方便安全的资金结算系统进行交易(买卖)。事实上,整个交易的过程可以分为三个阶段。

1. 信息交流阶段

对于商家来说,此阶段为发布信息阶段。主要是选择优秀商品,精心组织商品信息,建立网页,然后加入名气较大、影响力较强、点击率较高的网站中,让尽可能多的人了解自己、认识自己。对于买方来说,此阶段是去网上寻找商品以及商品信息的阶段。主要是根据需要,上网查找所需的信息和商品,并选择信誉好、服务好、价格低廉的商家。

2. 签订商品合同阶段

作为 B2B(商家对商家)来说,这一阶段是签订合同、完成必需的商贸票据的交换过程。要注意的是数据的准确性、可靠性、不可更改性等复杂问题。作为 B2C(商家对个人客户)来说,这一阶段是完成购物过程的订单签订过程,顾客要将选好的商品、自己的联系信息、送货的方式、付款的方法等在网上填好后提交给商家,商家在收到订单后应发送邮件或打电话核实上述内容。

3. 按照合同进行商品交接、资金结算阶段

这一阶段是整个商品交易的关键阶段,网上交易的成功与否就在这个阶段。此阶段不仅要涉及资金在网上的准确、安全到位,同时也要涉及商品配送的准确、按时到达。在这个阶段,由于有银行业、配送系统的介入,因此在技术、法律、标准等方面有更高的要求。



任务实施

步骤1 打开淘宝网(www.taobao.com)网站首页,如图1-1所示。



图1-1 淘宝网首页

步骤2 单击首页左上方的“免费注册”,显示“注册方式选择”页面,如图1-2所示。



图1-2 “注册方式选择”页面

步骤3 这里有两种注册方式可供选择,在此选择右面的邮箱注册方式,即可显示“新会员免费注册”页面,如图1-3所示。

您好, 欢迎来到淘宝网! [请登录] [免费注册]

我要买 我要卖 购物车 收藏夹 付款方式 我的淘宝 社区 阿里旺旺 帮助 更多服务

淘宝网

1. 填写会员信息 2. 通过邮件确认 3. 注册成功

电子邮箱:

会员名:

登录密码:

确认密码:

验证码:  看不清? 换一张

☒ 用该邮箱创建支付宝账户

淘宝网服务协议

一、本服务协议双方为浙江淘宝网络有限公司(下称“淘宝”)与淘宝网用户, 本服务协议具有合同效力。本服务协议内容包括协议正文及所有淘宝已经发布的或将来可能发布的各类规则。所有规则为协议不可分割的一部分, 与协议正文具有同等法律效力。

在本服务协议中没有以“规则”字样表示的链接文字所指示的文件不属于本服务协议的组成部分, 而是其它内容的协议或有关参考数据, 与本协议没有法律上的直接关系。

支付宝服务协议

“支付宝服务”(以下简称本服务)是由支付宝(中国)网络技术有限公司(以下简称本公司)向支付宝用户提供的“支付宝”软件系统(以下简称本系统)及(或)附随的货款代收代付的中介服务。本协议由您和本公司签订。

一、声明与承诺

(一)您确认, 在您注册成为支付宝用户以接受本服务之前, 您已充分阅读、理解并接受本协议的全部内容, 一旦您使用本服务, 即表示您同意遵守本协议之所有约定。

图 1-3 “新会员免费注册”页面

步骤 4 按提示正确填写信息后, 显示“激活账户”页面, 如图 1-4 所示。

您好, 欢迎来到淘宝网! [请登录] [免费注册]

我要买 我要卖 购物车 收藏夹 付款方式 我的淘宝 社区 阿里旺旺 帮助 更多服务

淘宝网

1. 填写会员信息 2. 通过邮件确认 3. 注册成功



就差一步了, 快去激活你的账户吧!

anyangwj@163.com收到了一封激活信, 请在48小时内激活。激活过程图

示

没有收到邮件?

确认邮件是否被您提供的邮箱系统自动拦截, 或被误认为垃圾邮件放到垃圾箱了。

如果超过10分钟您仍然未收到激活信, 请您:

[重发激活信](#)

如果再次发送激活信还没收到, 请试试:

[更改邮箱注册](#)

图 1-4 “激活账户”页面

步骤 5 通过邮箱激活账户后, 显示“注册成功”页面, 如图 1-5 所示。



图 1-5 “注册成功”页面

步骤6 单击页面中间区域的蓝色文字“卖家开店帮助”，打开“卖家手册”页面，如图1-6所示。



图 1-6 “卖家手册”页面

步骤7 仔细阅读卖家手册，熟悉淘宝网上开店的流程和规则，然后单击页面上方的“我的淘宝”，打开“我的淘宝”页面，如图1-7所示，在这里可以了解买家、卖家、信用管理以及其他功能。



图 1-7 “我的淘宝”页面

任务二 电子商务的产生和发展



任务情景

经过一段时间的学习,凌正对电子商务有了一些认识,原来网上做生意还有这么多学问,他决定认真了解一下早期电子商务和现代电子商务的区别,扩展自己的视野。随着生意的好转,凌正想在网上购买一台电脑,以便打理业务,加强与客户的沟通。



任务要求

了解电子商务的发展历程、当今电子商务状况以及今后的发展,有效利用网络服务于个体消费者和企业。



相关知识

一、电子商务产生和发展的条件

电子商务最早产生于 20 世纪 60 年代,发展于 90 年代,其产生和发展的重要条件主要是有以下几方面。

1. 计算机的广泛应用

近三十年来,计算机的处理速度越来越快,处理能力越来越强,价格越来越低,应用越来越广泛,这为电子商务的应用提供了基础。

2. 网络的普及和成熟

由于 Internet 逐渐成为全球通信与交易的媒体,而且全球上网用户呈级数增长趋势,快捷、安全、低成本的特点为电子商务的发展提供了应用条件。

3. 信用卡的普及应用

信用卡以其方便、快捷、安全等优点而成为人们消费支付的重要手段,并由此形成了完善的全球性信用卡计算机网络支付与结算系统,使“一卡在手、走遍全球”成为可能,同时也为电子商务中的网上支付提供了重要的手段。

4. 电子安全交易协议的制定

1997 年 5 月 31 日,由美国 Visa 和 Mastercard 国际组织等联合制定的 SET(Secure Electronic Transfer Protocol)即电子安全交易协议的出台,以及该协议得到大多数厂商的认可和支 持,为开发网络上的电子商务提供了一个关键的安全环境。

5. 政府的支持与推动

自 1997 年欧盟发布了欧洲电子商务协议,美国随后发布了“全球电子商务纲要”,电子商务受到世界各国政府的重视。许多国家的政府开始尝试“网上采购”,这为电子商务的发展提供了有力的支持。

二、电子商务发展的两个阶段

1. 20 世纪 60 年代~90 年代:基于 EDI 的电子商务

从技术的角度来看,人类利用电子通信的方式进行贸易活动已有几十年的历史了。早在 20 世纪 60 年代,人们就开始了用电报报文发送商务文件的工作;70 年代人们又普遍采用方便、快捷的传真机来替代电报,但是由于传真文件是通过纸面打印来传递和管理信息的,不能将信息直接转入到信息系统中,因此人们开始采用 EDI(Electronic Data Interchange,电子数据交换)作为企业间电子商务的应用技术,这就是电子商务的雏形。

EDI 在 20 世纪 60 年代末诞生于美国。当时的贸易商们在使用计算机处理各类商务文件的时候发现,由人工输入到一台计算机中的数据 70% 是来源于另一台计算机输出的文件,由于过多的人为因素,影响了数据的准确性和工作效率的提高,人们开始尝试在贸易伙伴之间的计算机上使数据能够自动交换,EDI 应运而生。

EDI 是将业务文件按一个公认的标准从一台计算机传输到另一台计算机上的电子传输方法。由于 EDI 大大减少了纸张票据,因此,人们也形象地称之为“无纸贸易”或“无纸交易”。从技术上讲,EDI 包括硬件与软件两大部分。硬件主要是计算机网络,软件包括计算机软件和 EDI 标准。

(1)从硬件方面讲,20 世纪 90 年代之前的大多数 EDI 都不通过 Internet,而是通过租用的电脑线在专用网络上实现,这类专用的网络被称为 VAN(Value - Addle Network,增值网),这样做的目的主要是考虑到安全问题。但随着 Internet 安全性的日益提高,作为一个费用更低、覆盖面更广、服务更好的系统,其已表现出替代 VAN 成为 EDI 的硬件载体的趋势,因此有人把通过 Internet 实现的 EDI 直接叫做 Internet EDI。

(2)从软件方面看,EDI 所需要的软件主要是将用户数据库系统中的信息,翻译成 EDI 的标准格式以供传输交换。由于不同行业的企业是根据自己的业务特点来规定数据库的信息格

式的,因此,当需要发送 EDI 文件时,从企业专有数据库中提取的信息,就必须把它翻译成 EDI 的标准格式,这时就需要相关的 EDI 软件来帮忙了。

2. 20 世纪 90 年代以来:基于国际互联网(Internet)的电子商务

由于使用 VAN 的费用很高,仅大型企业才会使用,这大大限制了基于 EDI 的电子商务的应用范围。20 世纪 90 年代中期,国际互联网(Internet)迅速普及,逐步从大学、科研机构走向企业和百姓家庭,其功能也已从信息共享演变为一种大众化的信息传播工具。从 1991 年起,一直排斥在互联网之外的商业贸易活动正式进入这个王国,使电子商务成为互联网应用的热点。以网络直销模式而闻名的美国戴尔(Dell)公司和从事网上图书销售的亚马逊(Amazon.com)公司走在 Internet 电子商务的前列。

当前,Internet 上的电子商务可以分为三个方面:信息服务、交易和支付。主要内容包括:电子商情广告;电子选购和交易、电子交易凭证的交换;电子支付与结算以及售后的网上服务等。主要交易类型有企业与个人的交易(B2C 方式)和企业之间的交易(B2B 方式)两种。参与电子商务的实体有四类:顾客(个人消费者或企业)、商户(包括销售商、制造商、储运商)、银行(包括发卡行、收单行)及认证中心。

现在,人们所探讨的电子商务主要是以 EDI 和 Internet 来完成的。尤其是随着 Internet 技术的日益成熟,电子商务真正的发展将是建立在 Internet 技术上的,所以也有人把电子商务简称为 IC(Internet Commerce)。



任务实施

步骤 1 打开戴尔公司中国内地网站首页(<http://www.dell.com.cn/>),如图 1-8 所示。



图 1-8 戴尔公司中国内地网站首页