

广东经济出版社

电子商业时代

龚建华 著

我们正步入一个信息网络的时代。网上世界孕育着商业史上前所未有的市场与商业机遇。

在这个数字化的虚拟世界里，
传统的商业运作模式将
被以数字化的技术革命作基础的全新商业运作系统所取代。

电子商业时代

龚建华 著

广东经济出版社

丛书策划: 丘克军
责任编辑: 张健行
封面设计: 流 野
责任技编: 梁碧华

电子商业时代

龚建华 著

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东省新华书店
印刷	广东惠阳印刷厂 (惠州市南坛西路 17 号)
开本	850×1168 毫米 1/32
印张	9.5
字数	228,000 字
版次	1998 年 9 月第 1 版
印次	1998 年 9 月第 1 次
印数	1~6,000 册
书号	ISBN 7-80632-312-0/F·150
定价	15.50 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

读者热线: [发行部] (020) 83794694 83790316

* 版权所有 翻印必究 *

序

《电子商业时代》一书，将为每一个读者展示人类的又一个辉煌的时代——电子商业时代。

当人类进入工业化社会以后，人们惊异地发现，传统的商业经济开始衰落，出现的是一种新的商业经济的朝阳——电子商业。21世纪，人类社会将迈进一个崭新的文明时代，电子商业就是这一文明的组成部分。电子商业的大潮推动着人类商业的进步，人类的商业进步带来了世界经济更加汹涌的大潮，这是电子商业时代的新风景线。

当我们坐在计算机前，操作键盘，浏览国际互联网的商业信息时；当我们打开笔记本电脑，利用卫星无线通讯线路，给远在万里之外的客户发送电子邮件时；当我们漫步浏览虚拟超级市场，选购一件件网上商品时，当“网上生存”、“电子商务”、“电子商厦”、“空间市场”、“虚拟商店”、“数据仓库”、“无铺购物”、“智能商业”等新名词，铺天盖地而来时，……我们会感觉到世界变了，整个人类的生活在改变，变得更加充满活力，更加多姿多采。充满诗情画意的罗马百泉花园的所在地百泉城，富有街头商业艺术摇篮之称的巴黎塞纳河畔，都曾是古代人类商业聚集地。但这些都是过去美好的回忆。今天，商业的玫瑰园则是在我们的网络计算机的显示器上，在“电子商业园”中。

在电子商业时代，地球商业村将诞生，新型的商业模式将出现。电子进入商业领域，商业实现数字化，使整个世界发生了巨

大的变化。全人类共同在数字化的空间下生活，世界上每一个人都成为由高科技支撑起来的高能的“电子空间人”。

电子商业时代，具有全球一体化、整体电子化、模拟商战化、销售多元化、现实虚拟化、高效智能化、运作高能化、广告全球化、交易实时化、效益循环化和市场网络化的特征。

电子商业时代，是商品经济高度发达的时代。在电子商业时代人类的商品交易形式将进入全球电子化、网络化的全球商业时代。在商业领域中，世界商业将发生一场“无纸化”的技术革命。世界电子超级市场的出现，商品贸易迅速扩大；世界市场一体化进程加快；生产过程的迅速国际化；世界技术市场、金融市场也得到长足的发展，这就是未来的电子商业的前景。

电子商业管理系统是一个特大的管理系统。它具有商业信息的传递、交流和贸易等多种功能，是商业领域中最先进的管理模式。它的管理内涵是电子商业的技术、人才、安全保障和法律保障等。

电子商业的支柱体系包括了电子商业管理信息系统的多个子系统，如商业电子数据交换子系统、电子订货子系统、电子转帐子系统、信用卡服务子系统等。电子商业系统运作过程中，一般包括四个层面，即交易、配送、转账支付和资料传送等。全球信息基础设施网、国际互联网、企业互联网、电子数据交换系统、管理信息系统、信息服务系统、电子订货系统、商业增值服务网络和数据库系统等是电子商业系统的基本技术。

电子商业的工具是电子商业系统运作的基本手段，也是电子商业大系统的支持系统。有各类的电子商业工具，具备着各种电子商业处理功能。计算机网络系统、智能网系统、环球网、多媒体、域名、电子邮件、搜索工具、电子公告栏、音频视频点播、实时的交流技术、远程登录技术、FTP 文件传输协议、防火墙等系统和软件技术组成了电子商业系统运作的基本工具。

在当今商业世界里，实力就是高科技的手段，创新就是电子商业的途径。电子商业与科学技术有着密切的关系，科学技术是电子商业社会的支柱。科技指科学技术。科学是关于自然、社会和思维的知识体系；技术是指人类根据生产实践经验和自然科学原理而发展成的各种工艺操作方法和技能。科技是适应人类生产、生活需要而产生和发展，是实践经验的结晶。在知识经济社会里，科技是经济发展的最重要的知识系统和知识层，是社会经济发展的先导，一个国家民族掌握和发展了科学技术，并转化为社会生产力，那么，它就将是人类社会的强者，就将获得繁荣、富裕和文明，就将赢得社会经济发展竞争的胜利。

在电子商业时代，人类交易方式将有重大突破，电子交易将成为商业领域的一大特征。电子交易，即商流系统，是指接受订单、购买、售后服务等销售的工作。电子商业时代的电子交易也是一种先进的服务方式。它是电子商业社会中的一种高投入、高产值、高回报率、高附加值和高效益的经营方式，是人类步入电子商业社会的一种重要手段。电子商业时代，全球电子网络时代将到来，一种更先进的新型通讯媒体——智能化大通道国际互联网将登上世界信息舞台。地球的文明从物质化信息时代向数字化信息时代完成了过渡。全球商业智能时代到来，商业智能支撑着整个电子商业世界。全球虚拟商店成为了电子商业时代的“时髦”；“无纸化”贸易技术是一种新颖的电子化的贸易工具。电子交易遍布全球。每一种产品都可以在国际互联网上销售和交易。产品种类是根据人的消费心理和行为组成其结构体。包括有形产品和无形产品。电子交易贯穿于所有商品实物的交易方面。销售形式向多元化和电子化方向发展。一个由电子网络组成的全球销售系统服务将建立。电子商业时代的购物方式有电话购物、电视购物、电子邮件购物、电子货币购物和网上购物等。

电子商业时代最壮观的一幕应该是全球实现商业智能化。它

充分利用现有的数据资源，给商业运作作出最好的决策，在信息技术的帮助下，获得把握、分析和发现新商机的有效途径。

不得不承认这样一个震动全球的事实：今天，电子商业的巨潮冲击着全世界，冲击着中国。中国商业面临全球电子商业大潮的挑战。我们整个中华民族将如何面对？

我们的对策是选择建设中国电子商业的最佳切入点，树立大电子商业的观念，进一步提高我国电子商业的水平，大力发展信息产业，打好电子商务的基础；多轮并转，逐步建立电子商业市场，抓好电子商业的人才队伍的建立，搞好企业管理设备和管理技术的重组工作，建立大规模商业数据库，建立和完善我国电子商业的法律制度。

一场全球性的电子商业革命正在改变着世界商业，改变着中国商业。今天，中国有无数的科学家、企业家和电子商业的建设者们一起投身于振兴中国电子商业时代的事业中，他们的奋争，他们的苦干，虽不轰轰烈烈，却灿若明霞。新的一场商业高科技的竞赛已经开始，中国一定可以占领世界商业高科技的制高点，重领一代风骚。

目 录

序.....	(1)
第一章 电子商业时代：世界经济的辉煌.....	(1)
电子商业的基本概念.....	(1)
人类交易方式的重大突破.....	(2)
地球商业村的诞生	(10)
全球商业风景线	(13)
无处不在的电子交易	(19)
第二章 电子商业时代观	(24)
商业思维场的跃动	(24)
在数字化空间下的生活	(26)
电子时代的新价值观	(29)
第三章 电子商业的特征	(44)
全球一体化	(44)
整体电子化	(49)
模拟商战化	(57)
销售多元化	(58)
现实虚拟化	(60)
高效智能化	(63)
运作高能化	(65)
广告全球化	(68)
交易实时化	(72)

效益循环化	(73)
市场网络化	(75)
第四章 高科技对电子商业的影响	(79)
商业领域的突破	(79)
高技术的特征	(80)
电子商业与高技术的关系	(83)
第五章 电子商业系统的支柱	(92)
电子商业系统的功能和业务	(92)
电子商业系统	(94)
全球信息基础设施网	(94)
国际互联网	(97)
企业互联网	(99)
管理信息系统	(100)
信息服务系统	(102)
电子数据交换系统	(103)
电子订货系统	(107)
商业增值服务网络	(108)
数据库系统	(110)
商业翻译系统	(111)
商业认证系统和服务系统	(112)
第六章 电子商业的工具	(113)
计算机网络系统	(113)
智能网系统	(116)
环球网	(121)
多媒体	(122)
域名	(124)
电子邮件	(125)
搜索工具	(126)

电子公告栏·····	(127)
音频视频点播·····	(127)
实时的交流技术·····	(128)
远程登录技术·····	(129)
FTP 文件传输协议 ·····	(130)
防火墙·····	(131)
商业软件库·····	(132)
软件压缩技术·····	(133)
第七章 商业智能·····	(134)
商业智能的发展历程·····	(134)
商业智能的内容·····	(136)
商业智能是解决方案·····	(139)
商业智能的结构·····	(140)
商业智能设备的发展趋势·····	(141)
商业智能系统·····	(143)
第八章 电子商业的管理·····	(149)
电子商业系统和系统管理内容·····	(149)
电子商业的技术体系·····	(152)
电子商业的人才架构·····	(153)
电子商业的安全保障·····	(156)
电子商业的法律系统·····	(162)
第九章 电子交易方式·····	(168)
电话购物·····	(168)
电子货币购物·····	(171)
在虚拟商店里购物·····	(173)
电视购物·····	(176)
在国际互联网上购物·····	(177)
电子邮件购物·····	(191)

第十章 各行各业的电子交易	(193)
新的销售程式.....	(193)
金融.....	(194)
财税.....	(198)
书籍.....	(199)
旅游.....	(201)
人力资源.....	(203)
电子政府.....	(204)
教育.....	(205)
娱乐.....	(207)
体育.....	(209)
社会保险.....	(210)
家庭.....	(210)
服务.....	(211)
第十一章 电子商业的前景	(214)
电子商业世界谁执牛耳.....	(214)
中国电子商业发展的现状.....	(227)
选择建设中国电子商业的最佳切入点.....	(234)
附录 1: 贸易法委员会电子商业示范法草案	(240)
附录 2: 电子数据交换的国际商用模式交换协议	(251)
附录 3: 电子商业中英文名词对照	(274)
后 记	(291)

第一章 电子商业时代： 世界经济的辉煌

辉煌，是人类赋予广袤宇宙中的任何一个事物最美妙的形容词。今天，我们将其用于电子商业时代，那是因为这个时代确实是值得赞美。

电子商业的基本概念

电子商业，是指以卫星通讯、光纤通讯等通讯手段和技术为基础建立的由窄带向宽带过渡的国际互联网以及未来的全球信息高速公路通信系统，以先进的计算机等电子网络设备和软件包括商业智能系统为基本手段，从事的电子化商业活动。其主要功能包括网上的商业信息收集、广告、订货、付款、客户服务和货物递交等销售、售前和售后服务，以及市场调查分析、财务核计及生产安排等所有利用计算机、国际互联网等先进的电子网络系统开发的商业活动。

电子商业也可以称为电子商务。电子商业有广义和狭义之分。狭义电子商业是指在网上进行交易活动，可称为电子交易，主要是指利用电子邮件提供的通信手段在网上进行的交易。而广义的电子商业包括电子交易在内的利用先进的国际互联网、服务器等电子系统和电子商业软件运作的全部商业活动，如市场分析、客户联系、物资调配、全球电视会议等。

人类交易方式的重大突破

人类商品交易，是社会经济发展的重要因素，而商品交易方式的改变，则是推动人类社会进步的动力。

电子商业是人类社会经济发展的一个重要里程碑，是商业发展的高级阶段，它将为实现社会大生产的目标铺路，推进全人类走向高级社会。在今天，随着国际互联网、企业内部网（Intranet）的飞速发展及广泛应用，以及电子商业和商业智能的兴起，“电子商业时代”已经开始了。电子商业是指通过电子通信，包括电话、传真机、信用卡、电视、自动提款机和互联网络等方式进行的商业贸易。今天的世界变得相互联系越来越频繁，现在装一部电话、计算机和办一个国际互联网网址，再加上国际互联网浏览器，就足以把生意做到全世界；这意味着在世界各地，我们都能用车载电话给朋友打电话；在任何地区都可以从电视实况转播中看到世界各地举办的商品交易会；我们可以在世界经济范围内进行投资，因为东京、伦敦、纽约的证券市场已经联网，每天提供 24 小时的业务服务。

不得不承认，在今天的世界，铺天盖地卷起了滚滚的“电子商业”的风云，预示着商业机会的来临。其强度和力度，无可计量。它震撼着传统的商业巨厦，动摇着昔日商业“帝国”的根基。在它的盛名之下，德国的阿尔迪商业世界，日本的崇光、吉之岛商业世界，美国的山姆·沃顿商业世界，统统都显得渺小。电子商业成了 21 世纪流行趋势。

1. 全球电子网络时代到来

在 20 世纪 80 和 90 年代，当一种新型的通讯媒体——国际互联网（Internet）登上了世界信息舞台，地球的文明开始了从物质化信息时代向数字化信息时代的过渡。国际互联网和电子商

业的组合过程分开两条线。第一条线是国际互联网线。其演进过程经历了第一阶段的内部电子邮件和内部数据传递，第二阶段的信息管理，第三阶段的工作组合，并向全球机构集成。第二条线是企业网线，其演进过程经历了第一阶段的外部电子邮件和浏览，第二阶段的广播媒介和厂商的联系，第三阶段的客户服务，并向电子化的市场发展。第一条线的第三阶段与第二条线的第三阶段结合在一起，集中连接，就是高级的电子商业模式。网络商业成为了全球瞩目的焦点。

国际互联网的发展速度十分快，广播站网络从建立到实现有 5000 万人联通用了 38 年的时间；电视网络从建立到实现有 5000 万人联通用了 13 年的时间；而国际互联网从建立到实现有 5000 万人联通用了 5 年的时间。国际互联网、Web 成为了全球的唯一自然形成的全世界公认的统一商标。国际互联网络的传播范围非常广泛，它的重要性也得到了广泛的承认。一台计算机、一个调制解调器、一台电话机和连线，以及一些驱动程序，就可以接上国际互联网，发电子邮件，参加新闻组讨论，检索所有的网上网址内容，而且还可以做生意，购买商品。这不是梦想，这是当今社会的一大现象。

20 世纪 90 年代，全球国际互联网络的高速发展，促进了全球信息高速公路的建设。一个通过电话系统和卫星通讯系统组成的连接世界几乎所有国家的大型国际通信网络，成为商业最重要的伙伴，它改变了人类传统落后的交易手段，将世界连为一体，缩短了人与人之间的距离，地球变小了，全球商业网络的时代到来了。

电子商业时代，也可以称为“数字化”商业时代。1998 年全球有上亿的人在网上“行走”，而且参加的人越来越多。国际互联网络及其拓展的广阔的“数字空间”和“电子世界”将为我们的星球创造出虚拟的世界，在这个虚拟的世界中，人类的时空

观念产生了变化，人与人的联系，空间缩小，时间缩短。这个虚拟的世界将改变我们星球上的每个人，每个组织及整个社会。

全球网络时代的重心是国际互联网。国际互联网在国外应用比较普遍，综合来讲，国际互联网的应用对商品交易和企业可以起到以下的作用：

——可以明显提高企业效率。任何一个企业，在日常的运作中，必然存在着各部门之间的频繁信息交换，以往的信息交换是通过口头、电话或者书面、传真来进行。这些信息的交换存在着不准确性和无记录性，则会带来实际上的浪费及空间上的不便，特别是一些较大的公司和工厂企业，问题会更突出。但如果利用国际互联网，各部门之间的信息交流就像在同一座办公大楼中一样方便，而且快捷、安全。假设公司的销售主管向销售部门发送每周或每月的简报，以提供产品更新信息及销售数字，帮助销售人员了解公司在市场竞争中的位置，每周或每月的周期则会延迟影响了信息的时效性。而有了国际互联网，销售经理可以直接利用国际互联网发送每日竞争最新信息，销售代表在信息发布的几分钟后就可以访问这些消息。又如，国际知名的广州白天鹅宾馆使用国际互联网和企业内部网连接技术，宾馆得以重组其业务核心，在改善与客户关系和内部运作效率的同时，减少费用。从1997年开始，宾馆建立了企业内部网 Web 站点，客人可以通过 HOMEPAGE 了解宾馆的最新动态，用 EMAIL 跟宾馆联系，甚至可以通过万维网获取订单和表格，向宾馆订房、订车、订餐等，如客人有进一步的要求和反馈，也可以填写 Web 反馈表，发送给宾馆。客人下的订单，经核实后可以直接转到数据库中，客人还未入住，就已做好充足准备。更为可贵的是，当其它宾馆还在犹豫是否上网时，宾馆的网络服务开始走向宽带化：视频会议系统已经投入运作，入住的客人可以与远在海外的贸易伙伴“面对面”地交谈和开会。而宾馆本身也利用其技术，建立了宾

馆信息管理系统，包括财务系统、前台系统、出入货系统、人事工资管理系统等，整个宾馆围绕着电子网络，展开有条不紊的运作业务蒸蒸日上。

——节省开支，推动贸易电子化、无纸化。对于一些大型企业，其总公司及各子公司、分公司之间的日常联系非常繁忙，总公司要下达某些指令或发出文件到下属公司时，传统的方法是打电话、传真及邮寄等，这需要花费大量长途通讯费及邮寄费，如果利用国际互联网和国际互联网技术，则可以直接节省大楼的办公费用，包括电话费、印刷费和纸张费等。据 AT&T 公司估计，该公司将其内部网络改造为企业内部网以后，每年可以节省约 3 万美元。贝尔—亚特兰大 (Bell Atlantic) 公司则报道说仅在印刷方面，企业内部网从使用起的每年就为公司节约了几十万美元。

——有助于提高公司职员之间的协作性。国际互联网可以加强公司职员之间的合作，共同处理各项事务，如产品开发或任务的完成，因为国际互联网是把事务处理过程集中在一个易于访问、平台独立的虚拟空间上，而且允许公司职员从各个不同角度和不同的技巧来处理某一特定的事务，完成一项公共课题。这样，既节省了旅行开支，又通过共享信息，提高了职员的工作效率。

——国际互联网和企业互联网 (Intranet) 通过互补互利，可以发挥非常大的作用。企业把企业互联网连入国际互联网，至少可以有通信和资源两方面的好处。国际互联网是一个世界性的网络，几乎与世界上所有地方都建立了联系，这样就大大降低了与世界其他地方的公司企业的通信费用；而且随着国际互联网的发展，国际互联网上的信息呈爆炸增长，科研人员可以方便快捷地查阅最新科研成果，可以随身检索取之不尽的文献资料。另外，企业能够将自己推销给国际互联网上的国内、国外的所有用

户，与客户、市场建立更紧密的联系，帮助建立更完善的企业市场形象。

——国际互联网容易扩充。由于国际互联网软件丰富，容量大，存有各种运用软件。企业互联网与国际互联网连接，可以充分利用国际互联网上的资源，包括软件和通讯能力，不断完善企业的内部网的建立。

——创造生活新模式。由国际互联网支持建立起来的网上超级市场、电子智能家庭管理系统等广泛进入每个家庭。对每个家庭生活是一个很大的冲击。因此，国际互联网的建立，要求加快生活节奏，增添生活乐趣，实现人与自然的和谐。一改工业经济时代的家庭生活单元化和独立化的生活格局的现象。

——加快资金的流通。20 世纪末，世界上 90% 的财富是通过网络的电子信号从一个账户转移到另一个账户中去的。金融网络所带来的一个最重要的结果是大大加快了资金的流动速度。这也是安装网络的一个主要原因之一。而这样也加大了市场追踪资金去向的困难。金融信息传播速度的加快，也影响了货币传播和增值的速度。金融网络使投资者以及类似行业能够及时得到股票市场和其他金融信息。大公司和小公司的信息获取则根据投入的大小带来差距。复杂的金融网络使一般个人和小型企业无法与大投资者在一个平等的地位上竞争。

——解决资源短缺问题。利用国际互联网通信资源，实现全球信息和物资供求资源的共享，用高科技手段开辟新的产业、新的市场和新的生存空间，使人类发展的实力增强和生存领域扩大。

——重组企业经营和管理。企业管理向开放型、集约型、智能型和规模经济的方向发展。经济管理科学大行其道，管理模式更为科学，更自动化，更适合商业的需要。

——打破各种壁垒。通过网络交易的畅通无阻性，打破一些