



专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程 电子商务师

劳动和社会保障部 组织编写
中国就业培训技术指导中心



中央广播电视大学出版社



专用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

电子商务师

劳动和社会保障部 组织编写
中国就业培训技术指导中心

中央广播电视大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

电子商务师/劳动和社会保障部中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京:中央广播电视大学出版社, 2001. 12
ISBN 7-304-02201-9

I. 电… II. 劳… III. 电子商务-经济师-中国-技术培训-教材
IV. F713.36
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 087886 号

电子商务师

劳动和社会保障部
中国就业培训技术指导中心 组织编写

出版·发行/中央广播电视大学出版社

经销/新华书店

印刷/北京首都电视厂

开本/880 × 1230 1/16 印张/27.75 字数/664 千字

版本/2002 年 1 月第 1 版 2002 年 4 月第 2 次印刷

印数/5001 - 10000

社址/北京市复兴门内大街 160 号 邮编/100031

电话/68519502 68574953 [本书如有缺页或倒装,本社负责退换]

书号: ISBN 7-304-02201-9/G·622

定价: 65.00 元(含光盘)

版权所有,翻印必究。

前言

电子商务的迅猛崛起,使能够将现代信息技术融合到商务管理、又具有实际操作能力的复合型人才的市场需求日益加大。据美国 IDC 估算,如果全球电子商务营业额达到几万亿的规模,电子商务职业岗位人才需求将增加到 2000 万人,这个数字比全世界现有的信息专业人员的总数还要大。

我国高度重视电子商务人才的培养,为推动电子商务人员的职业培训和职业技能鉴定工作的开展,以及在电子商务从业人员中推行国家职业资格证书制度,劳动保障部中国就业培训技术指导中心在完成《电子商务师国家职业标准》(以下简称《标准》)制定工作的基础上,组织部分参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家,共同编写了《电子商务师国家职业资格培训教程》(以下简称《教程》)。

《教程》紧贴《标准》,内容上力求体现“以职业活动为导向,以职业技能为核心”的指导思想,突出职业培训特色。结构上,《教程》针对电子商务人员职业活动的领域,按照模块化方式,分电子商务员、助理电子商务师、电子商务师和高级电子商务师 4 个等级进行编写。《教程》的章、节、单元分别对应于《标准》的“职业功能”、“工作内容”和“技能要求”,每一单元包括学习内容、操作步骤、注意事项和相关知识,是电子商务人员职业技能培训和鉴定的指定用书。

本《教程》包含“基础知识”、“电子商务员”和“助理电子商务师”3 个部分的内容,适用于电子商务初、中级从业人员培训使用,是电子商务人员职业培训和鉴定的指定用书。

本《教程》撰写过程中,参考了大量网站资料和国内外人量图书杂志资料,在这里,对各有关网站编辑和图书杂志资料的作者表示最诚挚的谢意。在本《教程》的出版过程中,得到劳动保障部、北京中鸿网略信息技术有限公司、中央广播电视大学出版社等单位的大力支持与帮助。本《教程》编写过程中还得到了陈宇、郭诚忠、宋建、冯振君、陈雷、孙家广、侯炳辉、陈禹、陈进、聂林海、战复东等专家的支持,在此一并表示谢意。

由于电子商务职业技能培训是一个崭新的领域,而电子商务的发展又非常迅速,大量的新技术、新问题不断出现,给本《教程》的编写工作带来较大的困难。虽多次召集专家开会研讨,数次修改书稿,但仍存在不足,恳请各方人士不吝赐教。

劳动保障部中国就业培训技术指导中心

2002 年 1 月

《电子商务师》编审委员会

主 任：陈 宇

副 主 任：宋 建 李克非

委 员：陈 蕾 杨坚争 瞿彭志

宋文官 黄敏学

主 编：杨坚争

执行主编：宋文官（电子商务员、助理电子商务师部分）

瞿彭志（基础知识部分）

黄敏学（电子商务师、高级电子商务师部分）

本书编写人员：杨坚争 李克非 瞿彭志 宋文官

黄敏学 周昭雄 徐继红 蒋传进

程绍军

目 录

第一部分 基础知识

第一章 职业道德	2
第二章 计算机与网络应用知识	5
第一节 计算机系统的组成	5
第一单元 计算机硬件的基本组成	5
1. 中央处理器	5
2. 存储器	6
3. 基本输入输出设备	8
4. 其他外围设备	9
第二单元 计算机软件的基本组成	10
1. 系统软件	10
2. 应用软件	11
第三单元 计算机系统的组成	11
第二节 计算机操作系统应用基础知识	12
第一单元 计算机操作系统基本知识	12
1. 操作系统的功能	12
2. 操作系统的类型	13
第二单元 Windows 9X 操作系统	13
第三单元 网络操作系统	14
1. 网络操作系统概述	14
2. Windows NT 操作系统	14
3. Net Ware 操作系统	14
4. UNIX 操作系统	15

5. Linux 操作系统	15
第三节 数据库基础知识	16
第一单元 数据库的基本概念	16
第二单元 常用数据库简介	17
1. ORACLE	17
2. SYBASE	17
3. DB2	17
4. SQL Server	18
第四节 计算机网络应用基础知识	18
第一单元 计算机网络的产生与发展	18
1. 以单机为中心的通信系统	19
2. 多个计算机互联的通信系统	19
3. 国际标准化的计算机网络	19
第二单元 计算机网络的分类与拓扑结构	19
1. 按分布距离分类	20
2. 计算机网络的拓扑结构	20
第三单元 计算机网络的基本组成	21
1. 资源	21
2. 服务器	22
3. 工作站	22
4. 网络设备	22
5. 网络协议	22
6. 网络操作系统	22
第四单元 局域网	22
第五节 Internet	23
第一单元 Internet 概述	23
第二单元 Internet 的主要功能	24
1. 远程登录	24
2. 文件传输	24
3. 万维网	25
4. 电子邮件	25
第三章 电子商务基础知识	26
第一节 电子商务的基本概念	26

第一单元 电子商务的概念与特点	26
第二单元 电子商务的分类及其服务内容	27
1. 按照交易对象分类	27
2. 按照商务活动内容分类	28
3. 按照使用网络类型分类	28
第二节 电子商务的基本业务流程	30
第一单元 网络商品直销的流转程式	30
第二单元 企业间网络交易的流转程式	32
第三单元 网络商品中介交易的流转程式	32
第四章 网络营销基础知识	34
第一节 网络营销的主要方法	34
第一单元 网络营销的概念	34
1. 网络营销的定义	34
2. 网络营销的主要内容	34
第二单元 网上市场调查的方法	36
1. 网上市场调查的主要形式	36
2. 网上直接调查的方法	36
3. 网上收集二手资料的方法	38
第三单元 网络促销的方法	40
1. 网络促销方法的类型	40
2. 网站推广的基本方法	40
3. 网络广告的方法	42
第二节 网络商务信息的收集与整理	46
第一单元 网络商务信息收集基础	46
1. 网络商务信息收集的基本要求	46
2. 网络商务信息收集的困难	47
3. 网络信息收集困难的解决办法	48
第二单元 常用检索工具	49
1. 检索工具的分类	49
2. 全文数据库的检索软件	50
3. 主题指南类检索软件	53
4. 中文检索类软件	55
第三单元 网络商务信息的整理	61
1. 信息的储存	61

2. 信息的整理	62
3. 信息的加工处理	63
4. 书签 (Bookmark) 的整理	63
第五章 电子支付基础知识	65
第一节 电子支付流程	65
第一单元 电子支付的基本概念	65
第二单元 电子支付流程介绍	66
第二节 电子支付工具	67
第一单元 电子支付工具的种类	67
第二单元 各类电子支付工具的使用方法	67
1. 智能卡 (Smart Card 或 IC)	67
2. 电子现金 (E-Cash)	70
3. 电子钱包 (Electronic Purse)	72
4. 电子支票 (Electronic Check, e-check 或 e-cheque)	75
第六章 物流配送基础知识	77
第一节 物流基本原理与概念	77
第一单元 物流的基本概念	77
1. 什么是物流	77
2. 物流的由来	78
3. “物流”、“商流”和“流通”	78
4. 物流的定义	79
5. “物流”的发展	79
6. 我国对物流的研究和应用	81
第二单元 物流的分类	81
1. 按照作用分类	81
2. 按照物流活动的空间范围分类	82
3. 按照物流系统性质分类	83
第三单元 物流系统化	84
1. 系统和物流系统的概念	84
2. 物流系统的组成	85
3. 物流系统化的目的	85
第四单元 电子商务与物流	86
1. 物流是电子商务的重要组成部分	86

2. 电子商务概念模型中物流的地位	86
3. 电子商务的流程体现了物流的重要性	87
4. 电子商务环境下物流业的发展趋势	88
第二节 生产企业物流	90
第一单元 生产企业物流的内容	90
1. 采购物流	91
2. 厂内物流	91
3. 销售物流	91
4. 退货物流	91
5. 废弃物与回收物流	91
第二单元 生产企业物流活动分析	92
1. 企业采购物流	92
2. 企业内部物流	92
3. 企业销售物流	92
4. 企业退货物流	93
5. 企业废弃物与回收物流	93
第三节 商业企业物流	93
第一单元 商业企业物流的内容	93
1. 商业企业采购物流	94
2. 商业企业内部物流	94
3. 商业企业的销售物流	94
4. 商业企业的退货物流	94
第二单元 商业企业物流活动分析	95
1. 商品采购物流	95
2. 企业内部物流	95
3. 企业销售物流	95
4. 退货物流	95
第七章 电子商务安全基础知识	96
第一节 计算机与网络安全	96
第一单元 计算机安全	96
1. 计算机安全面临的严峻形势	96
2. 计算机安全问题主要涉及的领域	96
3. 计算机安全控制的技术手段	97
4. 计算机安全控制制度	99

5. 用于防范计算机犯罪的法律手段	101
第二单元 网络安全知识	102
1. 因特网安全面临的严峻形势	102
2. 网络安全主要涉及的领域	103
3. 防火墙简介	104
第二节 电子商务安全管理制度	104
第一单元 网络安全的法律保障	104
1. 利用新《刑法》打击网络犯罪	104
2. 不断完善地方性网络安全管理行政法规	105
3. 加大法制宣传力度, 提高全民族的网络安全意识	105
第二单元 网络安全管理的一系列行政法规	105
1. 加强因特网出入信道的管理	105
2. 市场准入制度	106
3. 安全责任	106
第八章 电子商务法律法规常识	107
第一节 电子商务带来的法律新问题	107
1. 电子商务运作平台建设及其法律地位问题	107
2. 在线交易主体及市场准入问题	107
3. 电子合同问题	108
4. 电子商务中产品交付的特殊问题	108
5. 特殊形态的电子商务规范问题	108
6. 网上电子支付问题	108
7. 在线不正当竞争与网上无形财产保护问题	108
8. 在线消费者保护问题	109
9. 网上个人隐私保护问题	109
10. 网上税收问题	109
11. 在线交易法律适用和管辖冲突问题	109
第二节 电子商务参与各方的法律关系	109
第一单元 电子商务交易中买卖双方当事人的权利和义务	110
1. 卖方的义务	110
2. 买方的义务	110
3. 对买卖双方不履行合同义务的救济	111
第二单元 网络交易中心的法律地位	111
第三单元 网络交易客户与虚拟银行间的法律关系	112

第四单元 认证机构在电子商务中的法律地位.....	113
第三节 电子商务立法范围.....	115
第一单元 电子商务法的调整对象.....	115
第二单元 电子商务法所涉及的技术范围.....	115
第三单元 电子商务法所涉及的商务范围.....	116
第四节 电子商务交易安全的法律保护.....	117
第一单元 联合国电子商务交易安全的法律保护.....	117
1. 联合国《电子商务示范法》.....	117
2. 联合国《电子签字示范法》.....	119
第二单元 我国电子商务交易安全的法律保护.....	123
1. 我国涉及交易安全的法律法规.....	123
2. 我国涉及计算机安全的法律法规.....	124
3. 我国保护计算机网络安全法律法规.....	125

第二部分 电子商务员

第一章 网络使用.....	128
第一节 基本网络工具使用.....	128
第一单元 Internet Explorer.....	128
一、学习目标.....	128
二、工作程序及内容.....	128
1. 工作环境.....	128
2. 工作步骤.....	128
三、相关知识.....	133
四、注意事项.....	134
五、思考与练习.....	134
第二单元 Outlook Express.....	135
一、工作目标.....	135
二、工作程序及内容.....	135
1. 发送邮件.....	135
2. 接收邮件.....	137
三、相关知识.....	138
1. 电子邮件的特点.....	138

2. 电子邮件地址的格式	138
3. 电子邮件的原理	139
4. Outlook Express 中电子邮箱账号的设置	139
四、注意事项	141
五、思考与练习	141
第二节 网页制作	142
第一单元 FrontPage Express 的基本操作	142
一、学习目标	142
二、工作程序及内容	142
1. 工作环境	142
2. 工作步骤	142
三、相关知识	145
四、注意事项	146
五、思考与练习	146
第二单元 网页文本格式化	146
一、学习目标	146
二、工作程序及内容	146
1. 工作环境	146
2. 工作步骤	147
三、相关知识	149
1. 设置字体格式	149
2. 设置段落格式	149
3. 插入水平线	150
四、注意事项	150
五、思考与练习（通过上机操作回答）	150
第三单元 实现网页的超链接	150
一、学习目标	150
二、工作程序及内容	151
1. 工作环境	151
2. 工作步骤	151
三、相关知识	154
四、注意事项	154
五、思考与练习	154
第三节 基本安全技术	154
一、学习目标	154
二、工作程序及内容	155

1. 工作环境	155
2. 工作步骤	155
三、相关知识	159
1. 计算机病毒的概念	159
2. 计算机病毒的消毒方法	159
四、注意事项	159
五、思考与练习	160
第二章 网络营销	161
第一节 网络商务信息采集	161
第一单元 利用网络检索工具采集商务信息	161
一、学习目标	161
二、工作程序及内容	161
1. 工作环境	161
2. 工作步骤	161
三、相关知识	165
1. 网络商务信息收集的基本要求	165
2. 网络商务信息收集的困难	166
3. 网络信息收集困难的解决办法	167
4. 网络营销的特点	168
四、注意事项	169
五、思考与练习	169
第二单元 利用电子邮件收集客户信息	169
一、学习目标	169
二、工作程序及内容	169
1. 工作环境	169
2. 工作步骤	169
三、相关知识	171
四、注意事项	171
五、思考与练习	171
第三单元 网络商务信息分类与整理	172
一、学习目标	172
二、工作程序及内容	172
1. 工作环境	172
2. 工作步骤	172
三、相关知识	174
1. 信息的储存	174

2. 信息的整理	174
3. 信息的加工处理	175
四、注意事项	175
五、思考与练习	175
第二节 网络商务信息发布	176
第一单元 利用电子邮件发布商务信息	176
一、学习目标	176
二、工作程序及内容	176
1. 工作环境	176
2. 工作步骤	176
三、相关知识	182
1. 邮件列表的特点及其在网络广告中的应用	182
2. 群发邮件的特点及其在网络广告中的应用	183
四、注意事项	184
五、思考与练习	184
第二单元 在其他网站发布网络广告	184
一、学习目标	184
二、工作程序及内容	184
1. 工作环境	184
2. 工作步骤	185
三、相关知识	187
1. 网络广告的概念	187
2. 网络广告的分类	188
四、注意事项	193
五、思考与练习	193
第三章 电子交易	194
第一节 网上单证处理	194
一、学习目标	194
二、工作程序及内容	194
1. 工作环境	194
2. 工作步骤	194
三、相关知识	198
1. 网上单证的类型和不同的作用	198
2. 不同类型单证在网站内部的处理流程	198
四、注意事项	200

五、思考与练习	200
第二节 电子支付	200
第一单元 申请银行卡的网上支付功能	200
一、学习目标	200
二、工作程序及内容	200
1. 工作环境	200
2. 工作步骤	201
三、相关知识	206
1. 网上支付方式	206
2. 网上银行卡支付流程	206
3. 中国国内各家银行发行的银行卡及其在网上使用的有关规定	207
四、注意事项	210
1. 银行账户与支付卡的关系	210
2. 网上个人银行“专业版”与“大众版”的区别	210
五、思考与练习	210
第二单元 使用银行卡进行网上支付	211
一、学习目标	211
二、工作程序及内容	211
1. 工作环境	211
2. 工作步骤	211
三、相关知识	215
四、注意事项	216
1. 购物时的用户密码、账户密码和支付卡密码	216
2. 登录密码和交易密码的区别	216
3. 网上支付时银行卡信息的输入要求	216
4. 网上支付后资金状况的查询	216
5. 卡号和密码的遗失问题	216
五、思考与练习	216
第三单元 使用电子钱包进行购物	217
一、学习目标	217
二、工作程序及内容	217
1. 工作环境	217
2. 工作程序及内容	217
三、相关知识	221
四、注意事项	223
1. 启动电子钱包的用户名与银行卡的用户名	223
2. 密码的保护和保存	223

五、思考与练习	223
---------------	-----

第三部分 助理电子商务师

第一章 网络使用	226
----------------	-----

第一节 基本网络工具使用	226
--------------------	-----

第一单元 浏览器	226
----------------	-----

一、学习目标	226
--------------	-----

二、工作程序及内容	226
-----------------	-----

1. 常规选项设置	226
-----------------	-----

2. 安全设置	228
---------------	-----

三、相关知识	230
--------------	-----

1. 主页	230
-------------	-----

2. 统一资源定位器	231
------------------	-----

3. 安全等级	232
---------------	-----

4. TCP/IP 协议	232
--------------------	-----

5. IP 地址	232
----------------	-----

6. 域名	233
-------------	-----

四、注意事项	235
--------------	-----

五、思考与练习	235
---------------	-----

第二单元 文件传输 (FTP)	235
-----------------------	-----

一、学习目标	235
--------------	-----

二、工作程序及内容	235
-----------------	-----

1. 登录到主机	235
----------------	-----

2. 显示远程主机目录中信息	236
----------------------	-----

3. 下载文件	236
---------------	-----

4. 上传文件	236
---------------	-----

5. 退出	236
-------------	-----

三、相关知识	237
--------------	-----

1. 文件传输	237
---------------	-----

2. 远程登录	237
---------------	-----

3. 电子公告牌	238
----------------	-----

四、注意事项	239
--------------	-----

五、思考与练习	239
---------------	-----

第三单元 WinZIP 的使用	240
-----------------------	-----