



电子商务职业教育实用教程系列

DIANZISHANGWU ZHIYE JIAOYU SHIYONG JIAOCHENG XILIE

电子商务概论

广东省职业技术教研室◎组编

黄洁玲◎主编



中国出版集团



世界图书出版公司



电子商务职业教育实用教程系列
DIANZISHANGWU ZHIYE JIAOYU SHIYONG JIAOCHENG XILIE

电子商务概论

广东省职业技术教研室 组编

主 编 黄洁玲

副主编 马 庆 贺慧中

参 编 雷颖晖 白小璐 杨舒媛

袁 燕 杨楚达 李 凤



中国出版集团



世界图书出版公司

图书在版编目(CIP)数据

电子商务概论/黄洁玲主编. —广州:世界图书出版
广东有限公司, 2011.1

ISBN 978-7-5100-3154-0

I. ①电… II. ①黄… III. ①电子商务—概论
IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第260224号

电子商务概论

责任编辑:刘国栋 陈秋菊

责任技编:刘上锦

封面设计:张伟伟

出版发行:世界图书出版广东有限公司

(广州市新港西路大江冲25号 邮编:510300)

电 话:020-87213880-604(发行)

<http://www.sxz-pub.com> E-mail: marketing@sxz-pub.com

印 刷:广东科普印刷厂(广州市广花四路棠新西街69号)

版 次:2011年2月第1版 2011年2月第1次印刷

开 本:787mm×1092mm 1/16

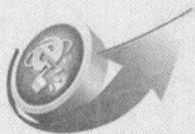
印 张:14.5

字 数:340千

ISBN 978-7-5100-3154-0/G·0894

定 价:29.80元

版权所有 侵权必究



《电子商务职业教育实用系列教材》编委会

成 员

(按姓氏笔画排序)

马 庆	邓 宁	邓舒彦
白小璐	朱红星	李道蓉
陈秋菊	陈 舒	金国英
施志君	祝 珏	贺慧中
黄俞雅	黄洁玲	雷颖晖
詹益生	潘朝阳	

前言

Preface

随着经济全球化和以互联网为核心的网络技术的飞速发展,电子商务作为网络经济环境下的重要商务手段得到迅速的普及和推广。电子商务对企业的经营方式、支付手段、市场分析、客户联系及物资调配提出强有力的挑战。目前,电子商务市场已成为发展最快的市场之一,从事电子商务营销的企业已在世界经济领域崭露头角。未来电子商务的发展将呈现出前所未有的热潮。

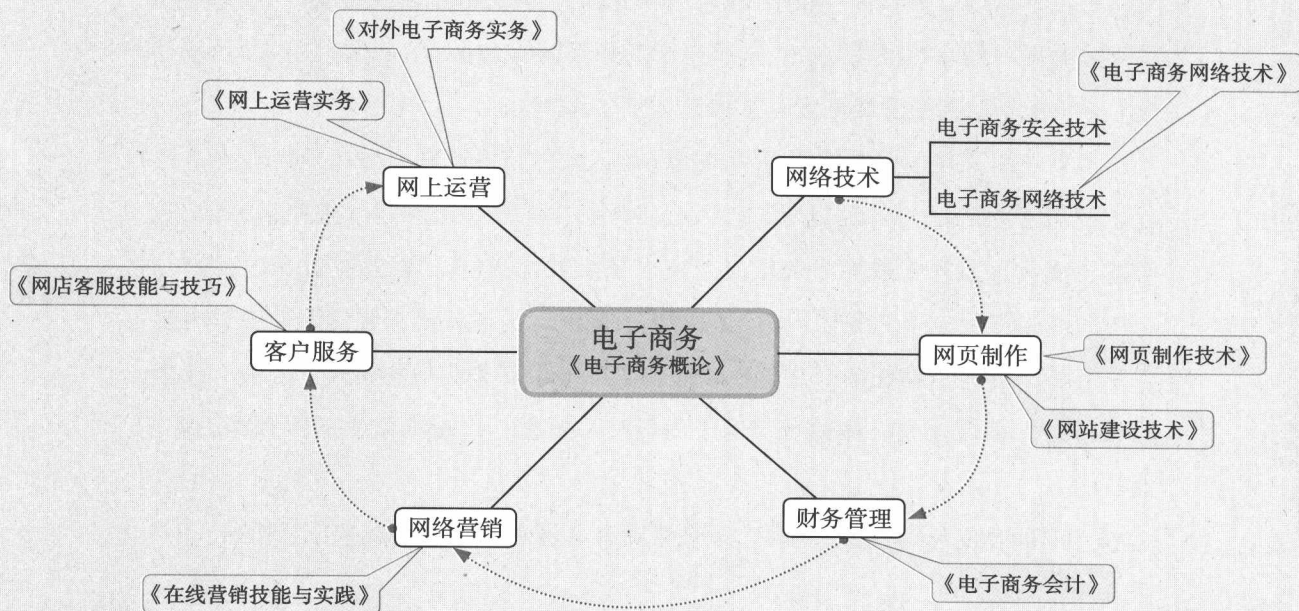
本书的编写是根据中等职业学校技能型人才的培养原则,以职业能力为本位,以企业需求为依据,以就业为导向、适应行业技术发展来确定学生应具备的知识与能力结构,重视实践能力的培养,突出职业教育特色,理论内容由浅入深,适合中职学生学习电子商务知识的入门要求。同时,为进一步加强实践性教学内容,各章节都配套有实训任务,让学生掌握现实中电子商务交易的模式、方法、技能,明确目的、掌握任务、体验现实电子商务交易过程,以提高学生的实践能力和职业技能。

由于时间仓促与编者水平有限,书中难免有不足之处,敬请读者批评指正。

编 者

2011年1月

电子商务职业教育实用教程系列教材



目录

Contents

第一编 走近电子商务

>> 1

第1章 认识电子商务 2

1.1 电子商务专业及职业	3
1.2 电子商务概念及作用	6
1.3 电子商务的组成	10
1.4 电子商务的分类	12
1.5 电子商务的产生与发展	16
1.6 移动电子商务	21
1.7 涉外电子商务	24
1.8 电子商务法律	32

第2章 电子商务平台与网络工具 41

2.1 电子商务平台概述	42
2.2 网络工具概述	42

第二编 电子商务应用领域

>> 61

第3章 商业电子商务 62

3.1 网上购物平台	62
3.2 网络广告网站	67
3.3 旅游网站	69
3.4 服务业电子商务	72

第4章 金融电子商务 77

4.1 网上银行	77
4.2 网上证券	80
4.3 网上保险	83
4.4 网上办税	88
4.5 网上理财	91

第5章 电子政务 96

5.1 电子政务概述	96
5.2 我国电子政务的发展历程	98

5.3 电子政务的类别·····	99
5.4 电子政务的实施·····	104
5.5 国内电子政务发展举例·····	105

第6章 电子商务与远程教育 108

6.1 远程教育的概念·····	108
6.2 远程教育的实践发展阶段·····	109
6.3 现代远程教育工程·····	110
6.4 远程教育的技术环境·····	111
6.5 远程教育学习的特征·····	114
6.6 远程学习方式及其组织·····	118

第三编 实践电子商务

> 125

第7章 网上购物 126

7.1 网上购物的概述·····	126
7.2 网上购物实务·····	127

第8章 电子商务安全 140

8.1 电子商务安全概述·····	140
8.2 加密技术·····	142
8.3 防火墙技术·····	145
8.4 数字证书和数字签名·····	147

第9章 电子支付与网上银行 167

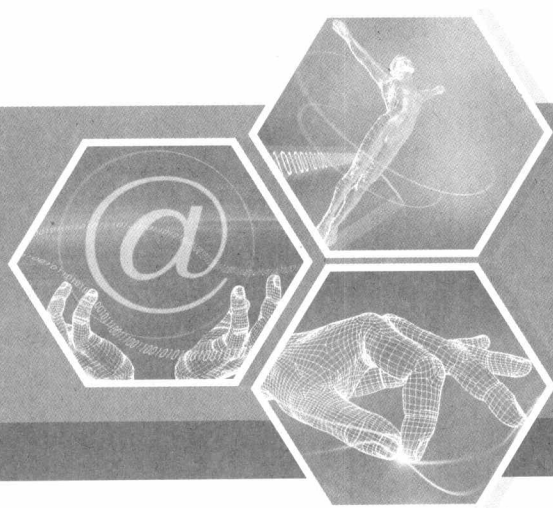
9.1 电子支付概述·····	167
9.1 电子支付概述·····	167
9.2 网上银行·····	169
9.2 网上银行·····	169
9.3 第三方支付平台·····	170
9.3 第三方支付平台·····	170

第10章 网络营销 178

10.1 网络营销的主要内容·····	179
10.2 网络营销的策略·····	183
10.3 网络信息的收集与发布·····	185
10.4 网络广告·····	189
10.5 网络客服·····	193

第11章 网上开店 200

11.1 网上开店概述·····	201
11.2 网上开店的经营模式分析·····	201
11.3 网上开店的内容及流程·····	202
11.4 网上开店的经营攻略·····	205



第一编

走近电子商务

走近电子商务编，主要是让学生认识电子商务，解决“什么是电子商务”问题。本编共2章：第1章介绍电子商务基本概念、电子商务作用与特性、电子商务组成、电子商务业务流程、电子商务法律、移动电子商务及涉外电子商务等；第2章介绍电子商务平台模式及电子商务网络工具使用。

第1章 认识电子商务

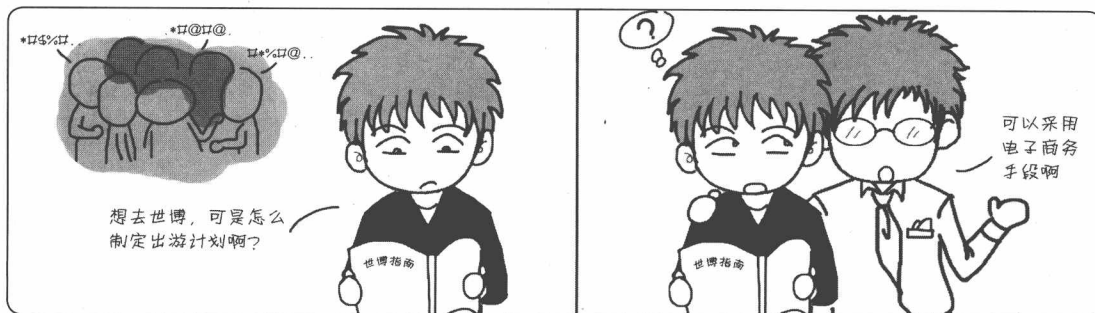
本章要点

本章结合电子商务专业职业生涯规划介绍电子商务专业基本情况、电子商务职业要求以及电子商务概念、分类等，初步认识电子商务。

学习目标

- ✓理解电子商务的基本概念
- ✓掌握电子商务的优势、功能与分类、影响
- ✓掌握电子商务系统的组成
- ✓理解EDI的基本概念和基本原理
- ✓了解电子商务的产生与发展过程及存在问题
- ✓认识电子商务专业与职业

情景导入



1.1 电子商务专业及职业

1. 认识电子商务专业

1) 电子商务专业的设置

进入21世纪,随着全球经济一体化的不断深入,互联网技术的不断完善,电子商务这个新兴行业迅猛地席卷整个世界。电子商务不仅成为企业的一种生存方式和发展方向,也成为人们的生活时尚,它是一个跨学科的行业,涉及计算机、财会、营销、物流、网络管理等各个方面,所以从事电子商务工作需要复合型的人才。随着网络应用的逐步普及,社会上对电子商务人才的需求量也日渐增多。据统计,我国登记在册的电子商务企业已达到1000多万家,其中大中型企业就有10万多家,初步估计,未来10年,我国电子商务人才缺口会达到200多万人。快速增长的电子商务人才需求带动了电子商务职业教育的发展,高校到中专院校都纷纷开设这一热门专业。电子商务专业目录见表1-1。

表1-1 电子商务专业目录

专业名称	专业技能方向	对应职业(工种)	职业资格证书(举例)	基本学制	继续学习专业(举例)
电子商务	网络营销 电子商务物流 客服管理 商务网站维护 网站推广	电子商务师 计算机操作员 计算机网络管理员 物流员 计算机网络技术人员	电子商务师(初级) 计算机操作员 计算机网络管理员 物流员	3~4年	高技:电子商务 高职:电子商务 本科:电子商务

根据专业目录,同时为了拓宽电子商务专业择业面,奠定今后转岗、晋升的基础,电子商务专业开设了相应的课程,主要包括公共课、专业基础课及专业核心课。如图1-1所示。

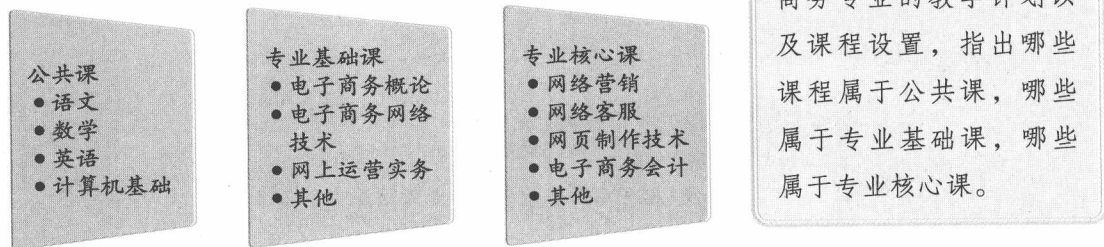


图1-1 电子商务专业课程设置

2) 电子商务专业面对的职业群

职业群一般与基本操作技能相通,由工作内容、社会作用以及相互联系的若干个职业所构成。从所学专业出发,分析横向发展和纵向发展的职业,不仅可以了解专业,而且能



做一做

了解所在学校电子商务专业教学计划中对应的职业群。

够理清思路,在职业群中找到合适的岗位,扬长避短,为今后调整职业生涯规划发展方向做好准备。

电子商务专业对应的职业群有两类:适合横向发展的职业群和适合纵向发展的职业群。如图1-2所示。

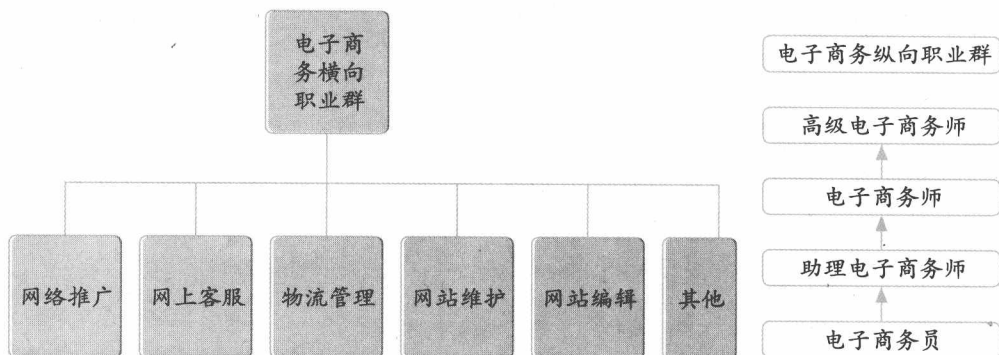


图1-2 电子商务专业横向和纵向职业群

3) 电子商务从业人员职业素质

职业素质是指劳动者在一定的生理和心理条件的基础上,通过教育、劳动实践和自我修养等途径而形成和发展起来的,在职业活动中发挥作用的一种基本品质。职业素质主要包括思想道德素质、科学文化素质、专业素质、身体心理素质。如图1-3所示。

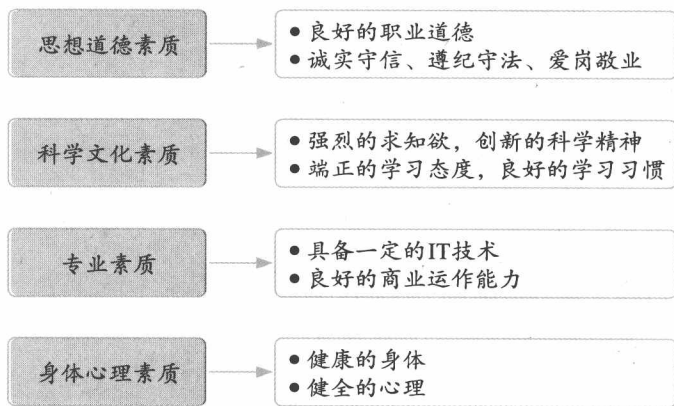


图1-3 电子商务从业人员职业素质要求

2. 认识电子商务职业

1) 职业资格认证制度

为了满足电子商务迅速发展的人才需要,为职业教育和职业培训提供科学、规范的依据,加强电子商务人才的培养,中国人力资源和社会保障部制定了《电子商务师国家职业标准》(以下简称“标准”),并于2001年率先在广东省开展了电子商务师职业技能鉴定试

点工作，取得显著成效。2002年，在中国人力资源和社会保障部的统一协调下，在全国开展国家职业资格电子商务师职业统一培训鉴定试点工作。2002年12月，正式推行电子商务师国家资格认证制度，如图1-4所示。

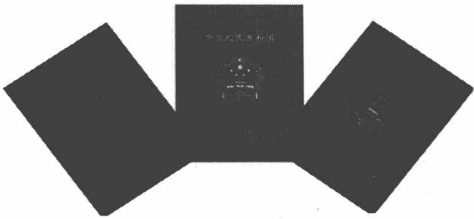


图1-4 电子商务师职业资格证书样图

2) 职业前景

如前所述，电子商务人才正成为劳动力市场需求的热点，电子商务师将成为21世纪炙手可热的职业之一。见表1-2。

表1-2 电子商务从业人员需求情况表

类型	人员月均收入水平(元)	人才需求量	人才需求类型
企业间电子商务从业人员	¥ 6800	51.4%的B2B企业在未来半年内有明确的人力需求；37.7%的企业有潜在人才需求	市场营销技能(78.2%) 电子商务技能(64.4%) 计算机技能(59.4%) 贸易实操技能(59.4%)
网上零售从业人员	¥ 6500	65.2%的B2C企业在未来半年内有明确的人才需求；28.3%的企业有潜在要才需求	市场营销技能(53.9%) 电子商务技能(53.9%) 管理技能(53.9%)
C2C卖家及人员	¥ 2500	—	销售(79.7%) 管理运营(55.9%) 网络营销(45.8%)

注：资料来源，《中国电子商务从业人员职业发展及薪酬研究报告》

随着电子商务职业的发展，电子商务行业也迈入高薪行列，并形成清晰的职业发展梯队。如图1-5所示。

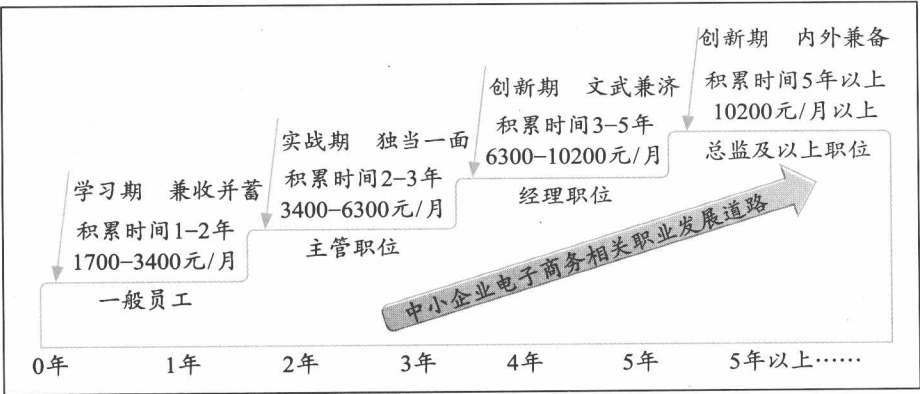


图1-5 中国电子商务从业人员职业发展规划简图

注：资料来源，《中国电子商务从业人员职业发展及薪酬研究报告》

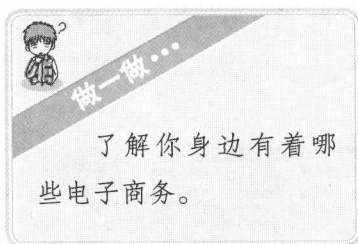


1.2 电子商务概念及作用

2

1. 生活中的电子商务

电子商务的迅速发展,推动了商业、贸易、营销、金融、广告、运输、教育等社会经济领域的创新,并因此形成一个又一个新产业,给各国企业带来许多新的机会。如今,电子商务所形成的庞大产业,正改变着人们的消费、生活乃至思维方式。更多的电子商务



交易平台注入了特色元素。电子商务交易的对象不仅是书籍、服装、手机等具体的物品,还包括旅游、餐饮、医疗等服务;电子商务交易方式,从面对面到用电脑网上交易,拓展到更多的交易方式,比如手机、智能卡等。电子商务的影响无所不至,已日益成为人们生活中不可缺少的内容。

2. 电子商务的概念

电子商务存在于生活中,对人们来说,已经不再陌生,那什么是电子商务呢?

电子商务源于英文Electronic Commerce,简称为EC。它通常是指是在全球各地广泛的商业贸易活动中,在因特网开放的网络环境下,基于浏览器/服务器应用方式,买卖双方不见面地进行各种商贸活动,实现消费者的网上购物、商户之间的网上交易和在线电子支付以及各种商务活动、交易活动、金融活动和相关的综合服务活动的一种新型的商业运营模式。

一般将电子商务理解为“利用现代信息技术进行各种商务活动”,因此电子商务的本质仍然是商务活动。如果将“现代信息技术”看作为一个子集,“商务”看作为另一子集,电子商务所覆盖的范围应当是这两个子集所形成的交集,如图1-6所示。



图1-6 电子商务是“现代信息技术”和“商务”的交集

随着信息技术的发展和应用范围的拓宽,电子商务的内涵和外延也在不断充实和扩展,并不断被赋予新的含义,开拓更加广阔的应用空间。

3. 电子商务的优势

电子商务作为一种新的商业模式,和传统的交易方式相比,有很多优势。下面以苏宁易购和苏宁电器实体店来进行分析,见表1-3。

表1-3 苏宁易购与苏宁实体店的比较

	苏宁易购	苏宁电器实体店
客户服务	网络工具如在线客服、QQ、MSN等	传统工具如呼叫中心、服务热线等
宣传手段	多媒体	传单、宣传册、口碑
宣传效果	内容丰富、生动直观	局限于文字、传单图片
宣传范围	面向全球	局限于某一地区
内容更新	方便、费用低廉、时间短	麻烦、费用高、时间长
销售时间	7天×24小时	规定的营业时间内
销售地点	虚拟空间	实体店
流通渠道	企业→消费者	企业→批发商→零售商→消费者
销售成本	环节多、费用多、成本高	环节少、费用少、成本低
顾客方便度	顾客按照自己的方式购物	受时间与地点的限制
销售方式	4P：产品（Product）、价格（Price）、渠道（Place）、促销（Promotion）	4C：消费者（Consumer）、成本（Cost）、便利（Convenience）和沟通（Communication）。
信息传播	网络传播，速度快、内容丰富、准确	人工干预多、时间长、不准确
支付方式	电子支付	现金、刷卡



小知识

苏宁易购是苏宁电器集团新一代B2C网上商城，于2009年8月18日试运营，是自主采购、独立运营的企业。

通过表1-3，可以知道电子商务跟传统商务相比，具有以下优势。

1) 营运成本低

电子商务跨越传统营销方式下的中间商环节，将传统的商务流程电子化、数字化，以电子流代替实物流，可以大量减少人力、物力，降低交易成本，消费者能以较低的价格获得优质产品和服务。

2) 用户范围广

电子商务是基于互联网的，而互联网迅速扩大的数以千万用户群是一个巨大的潜在买方市场。电子商务使每一家企业都蓄含着无限商机。

3) 无时空限制

全球市场由网络连接成为与地域及空间无关的一体化市场，破除了时空的壁垒，任何人只要拥有一个网络入口点，就可随时、随地、随意地进行商务活动。

4) 提供互动交流

通过电子商务系统企业与顾客之间进行互动沟通。消费者可以在企业网站上反馈建议；企业可以在网上展示商品，提供商品信息的查询，收集市场信息，进行产品测试等，同时根据消费者的反馈及时调查产品种类及服务品质，做到良性互动。

5) 提供个性化服务

在商品越来越趋于共性化，而消费者越来越个性化的时代，电子商务凭借现代信息技术的支撑，可充分实现以顾客为中心，最大程度满足顾客个性化需求的目的。

6) 增强企业竞争力

电子商务使企业以相近的成本进入全球电子化市场，让中小企业有可能拥有和大企业一样的信息资源，增强企业的竞争能力。

4. 电子商务的功能

电子商务通过互联网可提供在网上的交易和管理的全过程的服务，具有以下7大功能，如图1-7所示。

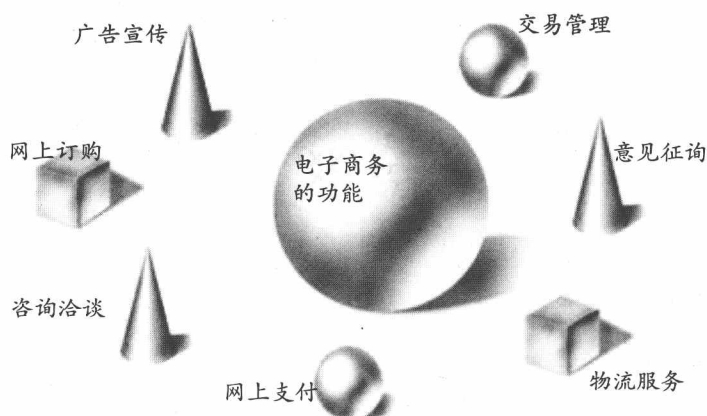


图1-7 电子商务的功能

5. 电子商务的影响

比尔·盖茨说过，在不久的将来，要么电子商务，要么无商可务。21世纪最大的趋势就是电子商务，它对社会经济生活产生的影响是多方面的。

1) 电子商务改变商务活动的方式

通过电子商务，消费者可在互联网上浏览网上商场、挑选商品、下订单、网上付款，足不出户即可收到货品，还可以享受商家提供的在线服务；企业可以在网上做广告、在线与客户沟通，利用网络进行货款结算服务；政府还可以进行电子招标、网上采购等。

2) 电子商务改变消费习惯和消费方式

电子商务时代，消费者的消费行为和消费需求都发生根本性的变化。首先，消费者可以在短时间通过网络反复比较大量的供应商，找到理想的商品；其次，消费者的消费行为

会变得更加理智,对商品价格等信息可以精心比较,不再因为不了解行情而上当受骗;另外,消费者的需求将变得更加多样化、个性化,消费者可直接参与生产和商业流通,向商家和生产厂家主动表达自己对某种产品的需求,定制化生产将变得越来越普遍。



小知识

中国互联网络信息中心(CNNIC)最新发布的《第25次中国互联网络发展状况统计报告》显示,2009年,中国网络购物市场交易规模达到2500亿,较2008年翻番增长;网络购物用户规模1.08亿人,年增长45.9%,网络购物使用率继续上升,达到28.1%。

3) 电子商务改变企业的生产方式

电子商务时代,企业通过网络与消费者进行实时信息交流,可掌握顾客的最新需求动向,并且可准确、快速地把信息送到企业的设计、供应、生产、配送等各环节。



小知识

美国戴尔(Dell)电脑公司每年生产数百万台个人计算机,每台都是根据客户的具体要求组装的。尽管客户的需求千差万别,但戴尔公司通过网络与客户建立了直接的联系,只生产客户签下了订单的计算机,不仅显著降低了生产经营成本,实现了零库存,而且让客户更加满意。

4) 电子商务改变传统市场模式

传统的市场模式有很多中间环节,企业与消费者之间需要有大量的批发商、零售商作为中介。而在电子商务活动的过程中,通过人与电子通讯方式的结合,可极大地提高商务活动的效率,减少不必要的中间环节,使生产“直达”消费者。

5) 电子商务拓展金融业的发展空间

电子商务的发展给传统金融服务带来强有力的冲击,也给金融业带了机遇。电子商务时代,产生了以下金融业新兴业务。

- (1) 安全电子交易服务。
- (2) 企业与个人的网上理财。
- (3) 网上银行业务。
- (4) 网上证券交易与管理。
- (5) 网上保险业务等。

可以看到,金融业有着广阔的发展空间,但同时也有着巨大的挑战。