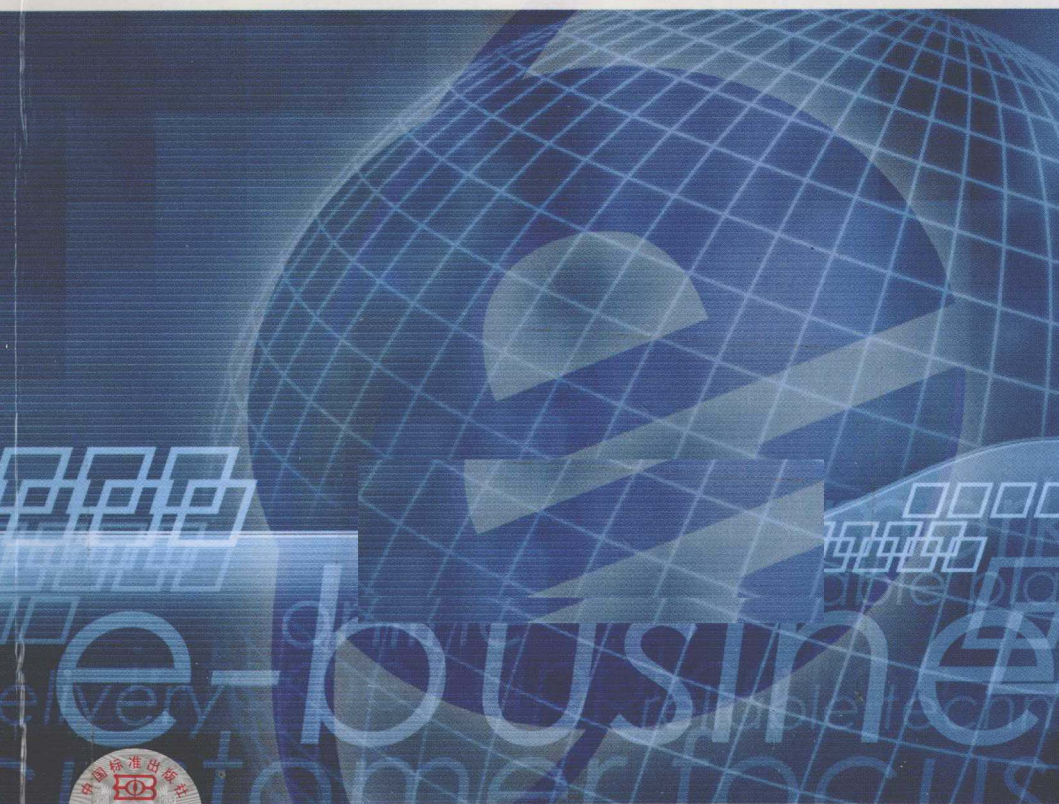


李安渝 主编

电子商务 e百问



 中国标准出版社

电子商务e百问

李安渝 主编

中国标准出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

电子商务 e 百问/李安渝主编. —北京:中国标准出版社,2011

ISBN 978-7-5066-6185-0

I. ①电… II. ①李… III. ①电子商务-问答 IV.
①F713.36-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 024507 号

中国标准出版社出版发行

北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/32 印张 8.125 字数 227 千字

2011 年 4 月第一版 2011 年 4 月第一次印刷

*

定价 20.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

编 委 会 名 单

主编：李安渝

编委：锁 为 张 曼

序 言

电子商务的产生给我们的生活工作方式带来了革命性的变化,电子商务也是未来经济活动的主要方式,因此我们需要了解、掌握电子商务的基本知识和方法,在工作生活中更好地使用电子商务。

电子商务目前在快速发展之中,电子商务作为信息技术与经济管理多学科交叉的复合型新兴学科,其知识的更新十分重要。《电子商务 e 百问》一书内容简洁明了,说明了电子商务的概念、电子商务模式、电子商务系统、电子支付及电子商务作用等基本问题,也回答了电子商务信用、电子商务应用及电子商务技术的主要问题,为我们学习掌握电子商务知识提供了一个快捷方便的渠道,其作者是著名的电子商务信用管理专家,对国内外电子商务的发展有深入的见识和贡献,相信大家将有所收益。

全国高校电子商务专业教学指导委员会副主任
对外经济贸易大学信息学院院长
陈进 2010 年 11 月

前 言

电子商务作为一种新经济正在迅猛崛起。根据艾瑞咨询统计和跟踪研究,2008 年中国 B2B 电子商务市场交易规模已达 2.96 万亿元,年同比增长 39.4%。2009 年因受金融危机的影响,中国进出口外贸总额出现大幅度下降,B2B 电子商务交易规模下滑,交易规模同比下降 6.4%。但是,金融危机同时也给中国的 B2B 电子商务带来了发展机遇,2009 年中国 B2B 电子商务交易规模的渗透率达到了 11.3%,主要原因在于中小企业利用电子商务的意识在提高。随着宏观经济的回暖,未来几年中国 B2B 电子商务预计将呈现快速增长的趋势,步入新的发展阶段。

为了适应时代的发展,帮助大家解决电子商务学习、实践过程中遇到的难题,为广大读者提供一个快捷方便的学习渠道,我们编写了《电子商务 e 百问》一书。

全书共分为五个部分:电子商务基础知识、电子商务信用、电子商务标准化、电子商务应用、电子商务技术。《电子商务 e 百问》具备以下特点:

1. 内容全面、丰富。本书重点对电子商务基础知识进行介绍,注重内容的全面、充实,并大量采用鲜明的例子予以说明。

2. 例文与时俱进,力求跟踪时代热点。

3. 理念新颖独特。

在教材编写过程中,参考了许多相关的书籍,无法一一列举,编者在此表示衷心的感谢!同时也期望读者提出更多宝贵的意见。

编 者

2010年11月

目 录

一、电子商务基础知识

1. 什么是电子商务?	1
2. 什么是电子商务模式?	2
3. 什么是 B2B?	2
4. 典型 B2B 交易过程包括几个阶段?	3
5. 什么是 B2C?	4
6. 典型 B2C 交易过程包括几个阶段?	7
7. 什么是 C2C?	9
8. C2C 交易过程包括几个阶段?	10
9. 什么是 B2M?	11
10. 什么是 M2C?	12
11. 什么是 B2G?	13
12. 什么是 B2A?	13
13. 什么是 C2A?	14
14. 什么是 BAB?	14
15. 电子商务的主要功能有哪些?	15
16. 电子商务有哪些优点?	17
17. 为什么说电子商务是“绿色贸易方式”?	18
18. 电子商务的成本主要有哪些?	19
19. 电子商务的缺陷是什么?	21
20. 电子商务的产生和发展需要哪些条件?	25
21. 电子商务的发展历程是怎样的?	25

22. 中国电子商务的发展经历了哪几个阶段,分别是什么?	27
23. 目前中国电子商务活动中存在的问题有哪些?	30
24. 电子商务对社会经济产生哪些影响?	32
25. 我国电子商务企业的分布状况如何?	33
26. 我国有哪些电子商务师职业资格(行业协会资格)?	35
27. 什么是 NCBA?	35
28. 什么是电子商务系统?	37
29. 电子商务的基础结构是怎样的?	37
30. 什么是电子商务应用系统的构成?	40
31. 电子商务系统的构成包括哪些方面?	41
32. 企业电子商务系统包括哪几部分?	43
33. 什么是电子支付?	46
34. 电子支付的工具有哪些?	48
35. 中国的电子支付市场发展历程是怎样的?	50
36. 什么是电子货币? 电子货币的特点和优势是什么?	51
37. 电子商务的发展趋势是什么?	52
38. 电子商务相关的法规有哪些?	53
39. 我国影响电子商务发展的重要的法律法规有哪些?	55

二、电子商务信用

40. 什么是信用?	58
41. 什么是信用评估?	59
42. 信用评估有哪些方法?	61
43. 什么是第三方信用管理?	64
44. 什么是电子商务信用?	65
45. 电子商务的信用分类及需求是什么?	67
46. 为什么会提出电子商务的信用问题?	68
47. 电子商务信用评级指标体系的原则是什么?	72
48. 电子商务企业信用管理的主要内容是什么?	74
49. 目前,C2C 电子商务交易中的信用模式有哪些?	76

50. 什么是信星计划?	77
51. 第三方信用管理工具都有哪些信用管理工具?	78
52. 什么是信用信息透明度?	80
53. 什么是行业信用评价?	82
54. 电子商务在线评分体系如何? 又是如何分类的?	82
55. 网上交易平台的信用评级规则有哪些?	85

三、电子商务标准化

56. 什么是电子商务标准化?	90
57. 电子商务标准化对我国电子商务行业的发展有何意义?	90
58. 电子商务标准化的对象是什么?	91
59. 电子商务标准化的基本特性是什么?	91
60. 电子商务标准化的基本原理是什么?	91
61. 电子商务标准的研究制定过程?	93
62. 目前电子商务的标准有哪些?	94

四、电子商务应用

63. 企业创建电子商务平台的意义是什么?	96
64. 什么是电子商务平台?	96
65. 什么是第三方电子商务平台?	97
66. 第三方交易平台在交易过程中起到什么作用?	97
67. 什么是第三方支付平台?	101
68. 五大领先第三方支付平台有哪些?	102
69. 目前我国第三方电子支付规模有多大?	103
70. 什么是电子商务管理平台?	105
71. 行业网站如何加入信星计划?	108
72. 行业网站加入信星计划有什么好处?	108
73. 电子商务实训平台和应用系统的意义是什么?	108
74. 电子商务实训平台系统的实施特点是什么?	109
75. 电子商务实训平台系统的主要功能有哪些?	110

76. 什么是电子商务的物流配送?	112
77. 什么是电子商务服务商?	114
78. 中国电子商务市场有哪些主要 B2B 服务商?	116
79. 中国最具代表性的 B2C 电子商务服务商有哪些?	117
80. 中国 C2C 电子商务市场的主要服务商有哪些?	119
81. 什么是移动电子商务?	120
82. 目前国内的移动电子商务发展情况如何?	122
83. 什么是手机电子商务?	123
84. 什么是网上银行?	126
85. 什么是电子钱包?	126
86. 目前我国的电子商务用户规模有多大?	127
87. 目前我国的电子商务交易规模有多大?	129
88. 什么是“大电子商务”产业链?	130
89. 目前十大主流 B2B 商业模式有哪些?	132
90. 十大电子商务创新创业城市都有哪些?	134
91. 三大创新型电子商务产品有哪些?	134
92. 什么是行业网站?	135
93. 什么是电子商务网站的建立?	135
94. 什么是网站电源管理?	140
95. 什么是网络市场调研?	141
96. 什么是网上交易?	141
97. 什么是网购?	142
98. 什么是网络营销?	143
99. 网络营销有什么特点?	143
100. 网络营销的分类	145
101. 网络营销有哪些策略?	146
102. 中小企业展开网络营销的三大必备途径是什么?	151
103. 电子商务的主要盈利模式?	151
104. 我国电子商务发展的产业规模是怎样的?	152
105. 哪些商品适于网络销售?	154

106. 什么是电子账户?	156
107. 什么是电子合同?	156
108. 什么是电子服务?	158
109. 什么是电子采购?	158
110. 我国电子商务 B2B 领域的竞争态势如何?	158
111. 我国电子商务行业从业人员状况是怎样的?	159
112. 网络营销和电子商务的关系是什么?	160
113. 电子商务成功的条件是什么?	161
114. 电子商务应用系统有哪些?	163
115. 什么是 C2B 新模式?	165
116. 什么是网店?	165
117. 网店怎么“装修”以及如何开个性化网店?	166

五、电子商务技术

118. 网站建设模式有哪些?	169
119. 什么是 RFP 请求建议书?	170
120. 建立独立的网络站点要考虑哪些重点问题?	176
121. 外购整体网络服务方式有哪些?	182
122. 如何选择 Internet 服务机构(ISP)?	184
123. 手机电子商务技术有哪些?	186
124. 电子商务的安全要求及其现状如何?	187
125. 什么是电子商务的安全威胁?	190
126. 什么是电子商务安全的结构体系?	192
127. 什么是电子商务的安全要素?	194
128. 电子商务活动中存在哪些安全问题?	197
129. 什么是电子邮件的安全协议?	198
130. 什么是安全套接层协议(SSL)?	199
131. 什么是安全电子交易协议(SET)?	201
132. 什么是安全超文本传输协议(SHTTP)?	205
133. 什么是电子商务的加密技术? 具体有哪些加密技术?	205

134. 什么是电子签名技术?	209
135. 什么是数字时间戳技术(Digitaltime-stamp)?	212
136. 什么是电子商务中的身份认证?	213
137. 什么是防火墙技术(Firewall)?	214
138. 什么是数字证书?	217
139. 什么是许可证授权机构(CA)?	220
140. 中国的金融认证中心建设情况是怎样的?	225
141. 什么是公开密钥基础设施(PKI)?	226
142. 电子商务安全还存在哪些技术问题?	231
143. 什么是 GPS 技术?	232
144. 什么是射频识别技术(RFID)?	234
145. 什么是电子自动订货系统(EOS)?	235
146. 什么是电子数据交换(EDI)?	236
147. 电子商务中的 Web 数据挖掘系统是如何运行的?	237
148. 什么是企业应用集成(EAI)?	243

一、电子商务基础知识

1. 什么是电子商务？

电子商务,通常是指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,买卖双方不谋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。

广义上指使用各种电子工具从事商务或活动。这些工具包括从初级的电报、电话、POS、广播、电视、传真到计算机、计算机 Internet、Extrnet、Intranet 网络;NII(国家信息基础结构-信息高速公路);GII(全球信息基础结构)等现代系统。而商务活动是从泛商品(实物与非实物,商品与非商品化的生产要素等)的需求活动到泛商品的合理、合法的消费除去典型的生产过程后的所有活动。狭义上指利用网络和先进的数字化传媒技术从事的各项商业或贸易活动。

电子商务是一个不断发展的概念,电子商务的先驱 IBM 公司于 1996 年提出了 Electronic Commerce(E-Commerce)的概念,到了 1997 年,该公司又提出了 Electronic Business(E-Business)的概念。但我国在引进这些概念的时候都翻译成了电子商务,很多人对这两者的概念产生了混淆。事实上这两个概念及内容是有区别的,E-Commerce 应翻译成电子商业,有人将 E-Commerce 称为狭义的电子商务,将 E-Business 称为广义的电子商务。E-Commerce 是指实现整个贸易过程中各阶段贸易活动的电子化。E-Business 是利用网络实现所有商务活动业务流程的电子化。E-Commerce 集中于电子交易,强调企业与外部的交易与合作,而 E-Business 则把涵盖范围扩大了很多。广义上指使用各种

电子工具从事商务或活动。狭义上指利用 Internet 从事商务或活动。

2. 什么是电子商务模式?

电子商务模式,就是指在网络环境中基于一定技术基础的商务运作方式和盈利模式。研究和分析电子商务模式的分类体系,有助于挖掘新的电子商务模式,为电子商务模式创新提供途径,也有助于企业制定特定的电子商务策略和实施步骤。电子商务模式可以从多个角度建立不同的分类框架:

1) 根据交易对象的不同,电子商务可分为 B2B、B2C、C2C、B2M、M2C、B2A(即 B2G)、C2A(即 C2G)、BAB 等电子商务模式。

2) 按照使用网络的类型不同,电子商务目前主要可分为:基于 Extranet(企业外部网)网络的电子商务,基于 Internet 网络的电子商务,以及基于 Intranet(企业内部网)网络的电子商务。

3) 按照开展电子交易的信息网络范围不同,电子商务可分为三类,即本地电子商务、远程国内电子商务和全球电子商务。

4) 按商业活动运作方式,电子商务可分为完全电子商务和不完全电子商务两类。

5) 按照商务活动的内容不同,电子商务可分为间接电子商务和直接电子商务。

6) 按照利用电子技术和网络进行的交易有关商务活动发生时间不同,电子商务可以分为交易前的电子商务、交易中的电子商务和交易后的电子商务。

7) 按照有无网上支付分类,电子商务可分为电子事务处理、电子贸易处理。

3. 什么是 B2B?

B2B(Business To Business)。有时写作 BToB,但为了简便干脆用其谐音 B2B(2 即 two),是企业对企业的电子商务。指以提供互联网

展示推广平台的方式,为跨行业的各类企业的国际、国内贸易和即时沟通提供便利,同时也在线下为企业市场推广服务,特别是在交易会等场合的市场推广活动的互联网企业。泛指商家(企业)对商家的电子商务,即商家(企业)与商家(企业)之间通过互联网进行产品、服务及信息的交换。通俗的说法是指进行电子商务交易的供需双方都是商家(或企业、公司),他(她)们使用了 Internet 的技术或各种商务网络平台,完成商务交易的过程。这些过程包括:发布供求信息,订货及确认订货,支付过程及票据的签发、传送和接收,确定配送方案并监控配送过程等。中国 B2B 的典型案例分析是阿里巴巴、百纳网、中国网库、中国制造网、敦煌网、慧聪网、瀛商网等。

目前企业采用的 B2B 可以分为以下两种模式:

1) 面向制造业或面向商业的垂直 B2B(又可以称之为行业 B2B)。垂直 B2B 可以分为两个方向,即上游和下游。生产商或商业零售商可以与上游的供应商之间形成供货关系,比如 Dell 电脑公司与上游的芯片和主板制造商就是通过这种方式进行合作。生产商与下游的经销商可以形成销货关系,比如 Cisco 与其分销商之间进行的交易。其中以中化网为首的网盛旗下网站成为行业 B2B 的代表网站,将垂直搜索的概念重新诠释,让更多生意人习惯用搜索模式来做生意圈,找客户。垂直 B2B 成本相对要低很多,因为垂直 B2B 面对的多是某一个行业内的从业者,所以,它们的客户相对比较集中而且有限。类似网站有 Alibaba,中国网库等。

2) 面向中间交易市场的 B2B(又可以称之为区域性 B2B)。这种交易模式是水平 B2B,它是将各个行业中相近的交易过程集中到一个场所,为企业的采购方和供应方提供了一个交易的机会,像 Alibaba、慧聪网、中国制造网、瀛商网、环球资源网、中国网库等。

4. 典型 B2B 交易过程包括几个阶段?

整个电子商务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

是选择自己的优秀商品,精心组织自己的商品信息,建立自己的网页,然后加入名气较大、影响力较强、点击率较高的著名网站中,让尽可能多的人们了解你认识你。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。主要是根据自己的需要,上网查找自己所需的信息和商品,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、不可更改性等复杂的问题。作为 B2C(商家对个人客户)来说,这一阶段是完成购物过程的定单签订过程,顾客要将你选好的商品、自己的联系信息、送货的方式、付款的方法等在网上签好后提交给商家,商家在收到定单后应发来邮件或电话核实上述内容。

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很关键的阶段,不仅要涉及资金在网上的正确、安全到位,同时也要涉及商品配送的准确、按时到位。在这个阶段有银行业、配送系统的介入,在技术上、法律上、标准上等方面有更高的要求。网上交易的成功与否就在于这个阶段。

企业之间的电子商务活动,提高了企业与银行、海关、保险、商检、运输等部门的集成度,使合作伙伴之间的协作更加协调、有序,缩短了交易活动的周期,因而可以降低成本。同时,企业的商务活动范围也不再局限于有限的时间和空间。网上资金流动加快,信息传递准确、及时,这一切都有助于企业之间的合作与共同发展。

5. 什么是 B2C?

B2C 即 BToC(Business To Customer)。按电子商务的交易对象分类,指企业与消费者之间的电子商务模式。一般以网络零售业为主,主要借助于 Internet 开展在线销售活动。

B2C 是我国最早产生的电子商务模式,以 8848 网上商城正式运营为标志。

B2C 商务模式分类方法有很多。例如,有的按交易商品范围(一