

电子商务专业教材

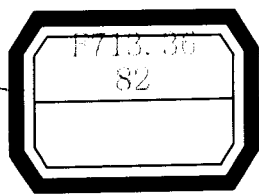
王世杰 编著
晁晶
温文庆

电子商务

管理与操作

Electronic commerce
management and operation

广东省出版集团
广东经济出版社



电子商务 管理与操作

王世杰 晁 晶 温文庆 编著

广东

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务管理与操作/王世杰, 晁晶, 温文庆编著. —
广州: 广东经济出版社, 2005.1

ISBN 7-80677-896-9

I. 电… II. ①王…②晁…③温… III. 电子商务-高
等学校-教材 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 124379 号

出版 发行 经销 印刷	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼) 广东新华发行集团 广东金冠印刷实业有限公司 (广州市黄埔区南岗云埔工业区骏丰路 111 号)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	9 2 插页
字数	208 000 字
版次	2005 年 1 月第 1 版
印次	2005 年 1 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80677-896-9 / F·1155
定价	18.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址: www.sun-book.com

• 版权所有 翻印必究 •

前言

电子商务（EC）的应用、试验、技能训练是学习本课程三个重要环节。许多教学发明、创新都是从实践或实验过程中获得启示而成功的，许多科学理论和产品的形成都是从应用中先见到预兆，并通过实验得到实现的。因此，应用与实验是推动科学技术发展的重要手段，操作技能 and 创新能力是一项基本功，所以说实践是拓展学生未来生存空间的重要课堂。

EC 是信息时代和知识经济迅猛发展所带来的产物，是一种实践性很强的学科，正在向更高、更完善、更广泛的境界扩展。学习电子商务知识必须理论与实践紧密结合，与一定的实例习题相结合，更重要的是上网实习。凡是具有上机、上网条件的必须尽量争取更多的实践操作练习。如果能够利用各种商业网络、企业网站、家庭网址配合课程学习，做到实习时间为理论学习时间的 $1/2$ ，甚至更多，一定会大大提高学习效果，从而能更好地提高分析和解决电子商务问题的能力。所以，为方便学习，配合本教材的第一部学习内容，我们撰写了这本《电子商务管理与操作》，目的不仅是验证和加深掌握已学的理论知识，训练学生的基本操作技能，更重要的是要培养学生具有科学研究能力、创新能力和探索精神。显然，从属于理论课的实验形式的试验是难于与此相适应的，随着科学技术和网络技术的迅猛发展，实验与实训的作用和重要性日益为人们所重视。从 1994 年起我们就相继在 EDI 技术和 EC 方面采用试验、实操应用与理论相结合的办法，在国际经济与贸易、管理信息系统、电子商务和计算机应用等专业进行相应的各种应用实训。本指导书就是在总结以往的经验基础上，为适应文理科相关专业教学的需要而撰写的。

本指导书紧密结合《电子商务及其应用》教材的内容，总共安排了 12 个应用实操项目并附有 30 个应用问答题、12 个实验和 12 个章节的技能训练与模拟试题。其中主要包括：

（1）电子商务项目管理及控制。

每个电子商务大小不同的过程或任务，都可以当作一个项目来对待。无论子项目的实施还是总项目的实现，都需要对项目的实施过程进行有效的管理和控制，否则，很难收到预想的效果。所以，对于从事 EC 工作或学习的每个人来说，这部分是必须要了解和掌握的。其主要内容有：EC 项目管理及控制的目标、对象、方法、设定、进度计划、调研、分析、图表与工具、质量控制原则及措施等。

（2）网络上实际操作方法。

以认识网络上电子商务工具软件的贸易过程为背景，了解和体验电子商务过程中的各个角色及相互间的关系。要求学生能正确地使用电子商务工具软件，引导学生掌握实际电子商务活动的操作方法与运作过程，具备整体系统的概念。由于电子商务工具的种类逐年变化和增加，对于初学者来说，接触和了解各类网络电子商务工具是有益的，毕竟原理同出一辙，可举一反三。这一部分按由浅入深、循序渐进的学习形式结合理论内

容进行。

(3) 基本的试验方法和必要的理论验证。

在第一部分实际应用操作学习的基础上,熟练地掌握基本的试验方法,使学生加深对电子商务系统的了解,掌握如何使用 EC 实验软件的菜单内容和系统调用,理解商业中存在的商流、物流、资金流三个方面在电子商务过程中的具体展示,了解各种单证的标准化、系统的结构化、联合国标准报文 (UNSM)、联合国电子数据交换的标准规则 (UN/EDIFACT),实现从生产成品到用户之间的电子交易过程的模拟和安全保密的验证。

(4) 网络营销和 Web 上的营销技术。

按照国内外的实际情况和电子商务的发展,让学生利用 Internet 上的电子商贸系统,结合分析商贸环境、市场的重大变化,使学生适应随之而来的市场营销理论和管理模式的根基变化,确实认识到从理论到实际操作方法的各种改变、时间和空间的观念重组、市场的电子时空观和消费者的行为都应在实验中有所体现。要求在实验中模拟企业创建自己的商务网站 (Web Site),了解适用于网络商务站点的推销规则 (网上学习商务联机运作规则和联机推销参考资源),并将网址加入到 Web 索引中,设置相关的数据记录,研究市场需求趋势,利用 E-mail 传递商务单证。

(5) 基于 Internet 的电子商贸实验。

使学生掌握和了解 Internet 下电子商贸的技术构成和系统结构,通过实验总结 Internet 电子商贸的特点,并且实际体验基于安全电子交换协议的电子商贸过程,建立新型的商业营销模式和形成新型的商业运作理念。

(6) 利用 EXCEL 功能实现 EC 数据的统计分析。

利用给定的信息 (如价格、批量、折扣率、汇率、相关产品的比率等),调用实验环境中已输入的定量化分析方法和程序来加以计算,并作出正确的结果判断。使学生在电子商贸环境下,理解只有掌握各种定量化分析方法才有真正的施展余地,而通过给定的定量化分析方法支持模拟经贸双方在电子商贸中可以作出最为合理的决策。这些主要利用 EXCEL 的数据分析工具,达到对面向管理者——学生的综合性和设计性实验操作技能的培养。

用书单位可根据自身情况选择实验、实操的数目。

实验前,应要求学生做好实验预习,包括回答预习要求中的思考题、是非题或计算题,以便于教师检查同学预习的情况。

本书是在近 10 年教学实践的基础上,由王世杰、温文庆、晁晶三位教师总结撰写而成的,同行与许多教师在写作过程中给予多方指导和帮助,在此一并致以衷心的感谢。书中难免存在错误和不妥之处,恳请读者提出宝贵意见。

王世杰

2004 年 8 月 16 日

目 录

第一章 电子商务项目管理及控制	1
一、EC 项目管理及控制的目标、对象、方法与设定	1
二、EC 项目执行进度计划、质量控制原则及措施	2
三、EC 项目管理及控制的调研、分析、图表与工具	3
第二章 应用操作	10
实操一 病毒检查和清除	10
实操二 实现远程登录与电子公告	11
实操三 应用网站发布广告	13
实操四 应用特色网站发布信息广告	16
实操五 网络传真在商务中的应用	21
实操六 应用 FTP 传输文件	22
实操七 应用加密解密签发邮件	24
实操八 数字证书的申请与使用 Communicator 管理	26
实操九 网络商务信息采集与处理	29
实操十 应用网上工具进行市场调研	31
实操十一 应用电子钱包支付	35
实操十二 应用电子商务进行交易	40
第三章 电子商务实验	43
EC 试验平台介绍	43
实验一 浏览与获取 Internet 上的商务信息及学习资料	44
实验二 熟悉基于 Internet 的电子商务及应用	46
试验三 商务数据库查询技术与管理	47
实验四 网站信息管理	50
实验五 网站开发及网页制作	52
实验六 B2C 交易模式	56
实验七 B2B 交易模式	58
实验八 网上拍卖与管理	60
实验九 网上证券模拟交易	63
实验十 物流配送与管理	65
实验十一 应用软件工具实现电子商务量化分析和统计	69
实验十二 Web 上的网络营销技术	74

第四章 技能训练、作业题与模拟试题	77
单元一 (EC 概述) 技能训练、作业与模拟试题	77
单元二 (EC 知识基础) 技能训练、作业与模拟试题	79
单元三 (EC 技术基础) 技能训练、作业与模拟试题	83
单元四 (EC 安全与管理) 技能训练、作业与模拟试题	88
单元五 (基于 Internet 的 EC) 技能训练、作业与模拟试题	95
单元六 (EC 系统) 技能训练、作业与模拟试题	99
单元七 (EC 网站设计及建设) 技能训练、作业与模拟试题	103
单元八 (EC 虚拟市场运营与盈利) 技能训练、作业与模拟试题	107
单元九 (EC 的电子支付) 技能训练、作业与模拟试题	112
单元十 (网络营销与策略) 技能训练、作业与模拟试题	117
单元十一 (EC 物流与管理) 技能训练、作业与模拟试题	121
单元十二 (EC 的环境) 技能训练、作业与模拟试题	125
 第五章 作业与模拟试题答案	130
单元一 (EC 概述) 作业与模拟试题答案	130
单元二 (EC 知识基础) 作业与模拟试题答案	130
单元三 (EC 技术基础) 作业与模拟试题答案	131
单元四 (EC 安全与管理) 作业与模拟试题答案	132
单元五 (基于 Internet 的 EC) 作业与模拟试题答案	133
单元六 (EC 系统) 作业与模拟试题答案	134
单元七 (EC 网站设计及建设) 作业与模拟试题答案	134
单元八 (EC 虚拟市场运营与盈利) 作业与模拟试题答案	135
单元九 (EC 的电子支付) 作业与模拟试题答案	136
单元十 (网络营销与策略) 作业与模拟试题答案	137
单元十一 (EC 物流与管理) 作业与模拟试题答案	137
单元十二 (EC 的环境) 作业与模拟试题答案	138

第一章 电子商务项目管理及控制

电子商务涉及贸易和事务处理的各个环节,包括生产、营销、支付、物流、物流配送、商检、海关和结算等,而这些环节都必须在计算机网络上进行相关操作协调进行,是一项复杂的系统工程。其中的每个环节都可以视为一个前后关联的子项目,而由多个子项目构成大项目,所有环节的先后实现过程又可以看成总项目。无论子项目的实施还是总项目的实现,都需要对项目的实现过程进行有效的管理和控制,否则很难收到预想的效果。但 EC 项目从具体操作到战略规划都是可变化的过程,在项目管理与控制方面没有多少现成的经验可循,是从事电子商务的个人、企业、商户等参与者所必须面对的。EC 项目过程的管理与控制可从以下几个方面着手:

一、EC 项目管理及控制的目标、对象、方法与设定

1. 明确 EC 项目实现的目标

项目的目的是什么?希望得到什么结果?这是在实施商务项目前必须明确的。例如,在网上对产品作调查,其目的是通过对产品价格、销售及企业贸易政策三个方面信息数据的检索,以确定产品的价格、对产品的评价以及市场需求等,获知产品的质量标准和同类产品种类、销售难易程度和竞争力度等,最终决定企业生产产品的数量。

2. 明确 EC 项目管理与控制的对象

依据项目实现的目的,可以决定管理与控制对象。在 EC 中,管理与控制的对象包括贸易各个环节上的运作过程或其中某一部分的子过程等,对于子项目、局部项目或者是总项目,无论是子项目的实施还是总项目的实现,都可看成一个管理与控制对象,需要对对象实现过程进行有效的管理和控制。

3. 管理与控制方法的选择

对大小商务项目的管理和控制,其方法的选择很重要,合理得当的方法是项目实施质量的保证。例如通过网络进行项目调研可采用多种方法,一种是通过网络信息查询进行调研,另一种常用的网络市场调研的方法是网上问卷调研,即设计一个网上调查表,通过电子邮件发送或网页公布,然后通过回收答卷进行市场分析和预测。通常人们对问卷调研法比较熟悉,而通过网络信息查询进行调研的方法比较少用。从实际效果来看,问卷调研法的回收率一直是一个大难题,而通过网络信息查询进行调研的方法则比较快而准确。

4. EC 项目的设定

EC 项目的设定以及采用的方法,可以从主观角度设置问题。如购买一本书,主要了解书的价格、同类书的种类、同类书内容比较、交货方式及付款方式等方面的问题。是采用网上书店购买还是直接通过出版社得到,或者是采用网上拍卖竞价的方法,则需要根据内容设计问题,设定实现的手段。由于网络中实施内容和方法在过程中很难变更,

因此,必须事前认真斟酌决定。通常,项目问题决定后,就可以选定数名对象,进行模拟试验。如:购书前对设定的这些问题实现难度、代价、实现过程的必要性以及购书需要多少时间等进行测试,以便使网上购物得到最佳的结果。当然,此例过于小而简单,但大小项目的设定类同。

二、EC 项目执行进度计划、质量控制原则及措施

1. 项目执行进度计划

每个项目在实施前,就应该规划出项目操作流程中各环节和各阶段所需的执行时间及其预期结果,只有这样客户才容易参与过程控制。然后对收集到的资料进行分析评价、对内容要点进行分析,并对分析评价的结果进行汇总,制作编写总结报告书,以及召开向项目经营管理者的汇报会等。对所判定的各项措施必须有完整的方案计划。

2. 质量控制原则及措施

为保证项目的约定实现条件和完成的质量以及保证所制定措施的可行性,应制定评估参数、指标及指标体系,对其进行真实性复核并落实质量控制的措施及方法。

3. 费用计划

项目实施前应将与项目相关的费用统计汇总起来,同时要考虑到关联部门和分类基准来设定框架,将详细内容记入估价单。

4. 项目报告的撰写

项目方案设计报告的撰写,通常分技术方案报告和商务管理方案报告两部分。

(1) 项目方案设计报告的结构

① 题目版面设计。

② 内容提要(包括关键词等)。

③ 项目方案报告正文。

A 绪言(项目的目的或目标);

B 主要的结论(一系列简短的陈述);

C 项目技术与商务论证以及采用的措施等细节;

D 项目分项结果(正文、表格、图表);

E 结论和建议。

④ 参考资料

⑤ 附录

(2) 撰写项目报告应注意的事项

① 项目报告应该用清楚的、符合语法结构的语言表达。

② 项目报告中对计量单位应清楚地加以说明,如果采用了已公布的资料,应该注明资料来源。

③ 正确运用图表,图表应该有标题,对于过长的表格,可在项目报告中给出它的简表,详细的数据列在附录中。

④ 项目报告应该在一个有逻辑的框架中陈述项目结果。尽管特定的项目有特定的标题,但在项目报告中应对特定标题给出一些具体的建议。若涉及宣传方面的问题,项目

报告的内容和形式都应满足特定要求。

⑤项目报告的印刷式样和装订要考究，应符合规范。

三、EC 项目管理及控制的调研、分析、图表与工具

1. 注重项目调研分析

项目调研分析对一个商务项目立项来说至关重要，它能促使项目实施过程顺利发展，以求得保质保量地完成。为此应遵循以下原则：

(1) 认真设计在线调查表

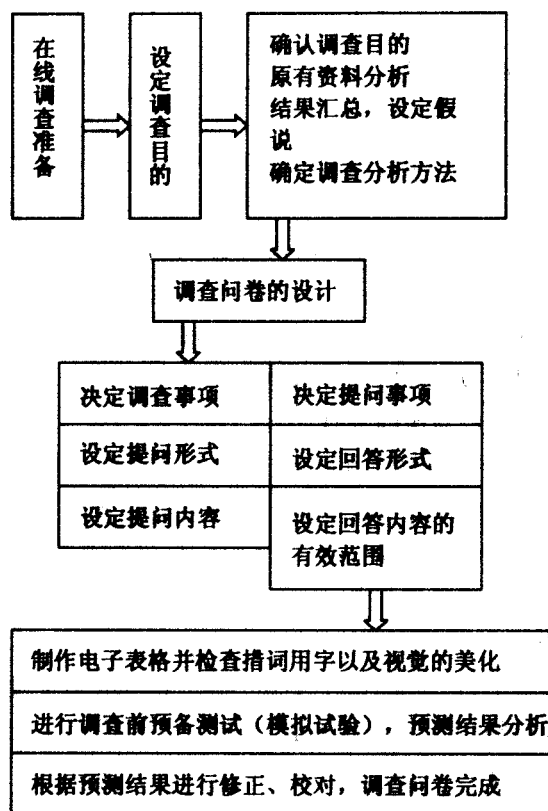


图 1.1 在线调查表的设计过程

如图 1.1 所示，在线调查表应该主题明确，简洁明了，问题便于被调查者正确理解和回答，且便于调查结果的处理，这是所有问卷设计的基本原则。

(2) 吸引尽可能多的用户参与并交卷

参与者的数量对调查结果的可信度至关重要。问卷设计内容中应体现出一种魅力，即填写调查表就是自己责任或帮助所关心的人，这样往往有助于提高问卷的回收率。当然，也离不开有力的宣传推广。网上调查也可以结合激励措施，必要时还应该和访问量大的网站合作以增加参与者数量。

(3) 尽量减少无效问卷

被调查用户填单时,对遗漏的项目或者明显超出正常范围的内容及时提醒并能进行补充修改。

(4) 承诺保护个人信息

无论哪个国家法律,对个人信息都有不同程度的法律保护,要让用户了解调研的目的并使之确信个人信息不泄露。

(5) 采用多种网上调研手段相结合

在网站上设置在线调查问卷是最基本的调研方式,常用的网上调研手段除了在线调查表之外,还有电子邮件调查、对访问者的随机抽样调查、固定样本调查等。要根据调查的目的和预算采取多种网上调查手段相结合的方法,争取以最小的投入取得尽可能多的有价值的信息。

2. 项目在网上调研的主要内容

(1) 需求分析

研究和分析市场需求情况,主要目的在于掌握项目内容的需求量、成功占有率以及如何运用有效的管理策略、分析手段和时间策略,从中选择和掌握最有利的市场机会。分析研究国内外在该项目上的动态及未来的发展趋势,便于制订长期规划。

(2) 宏观环境考察

研究宏观环境中与项目有关的因素。考察一切相关的组织、政治法律、规章制度、经济条件、文化环境、科学技术环境以及制约关系等。

(3) 分析竞争对手并采取对应的策略

商品经济社会,是一个竞争激烈的社会,企业要在竞争中取胜,必须知己知彼,每个企业都应充分地掌握并分析同行业竞争者各种情况,认真地分析我方优点和缺点。做到知己知彼,学会扬长避短,发挥优势。

3. 项目在网上调研的主要方法

(1) E-mail 问卷法

调研问卷就是一份简单的 E-mail,并按照已知的 E-mail 地址发出,被访者回答完毕后,将问卷返回,利用专门的软件工具进行问卷制作、记录 E-mail 地址和收集数据。

(2) 在线调查表的设计

在线调查是一种了解项目的很好的方式,但前提是必须设计一个好的调查表。只有设计正确的调查表,才能得到正确的反馈信息。在线调查表制作步骤如图 1.1 所示。

调查表中的所有问题都应设计得合情合理,能够得到准确答案。要明确通过调查要达到什么目的,所有问题要围绕主题。

4. 项目在网上调研的样本类型

(1) 随机样本

随机样本是指按照随机原理抽样,随机从网址中抽取样本。

(2) 过滤性样本

过滤性样本是指通过对期望样本特征的匹配,来限制一些不具代表性的样本。

(3) 选择样本

选择样本用于 Internet 中需要对样本进行更多限制的目标群体。选择样本对于已建

立抽样数据库的情形最为适用。先与被访者通过电话、邮寄、E-mail 等方式进行交流, 当认定后, 才向他们发送 E-mail 问卷或直接访问该站点。通常使用密码账号来回收已经被认定的样本。由于样本是已知的, 因此可以对问卷的完成情况进行监控, 并可督促完成问卷的提交, 以提高回答率。

5. 项目管理分析工具的选择

项目分析是一个通过采样和统计, 对项目过程、结果、逻辑性以及风险等进行严格分析的流程, 它的结论, 即项目分析报告是通过样本数据经分析验证后, 能够反映整体状况的结论。它是预测未来项目发展趋势的重要客观依据。企业只有认真分析、研究、消化报告数据结论, 并结合客观环境和实际情况实施项目, 才能取得预期效果。要保证项目分析报告的正确性, 必须正确选择分析的工具。常用的项目分析工具有多种, 主要可以分为如图 1.2 所示的几类。

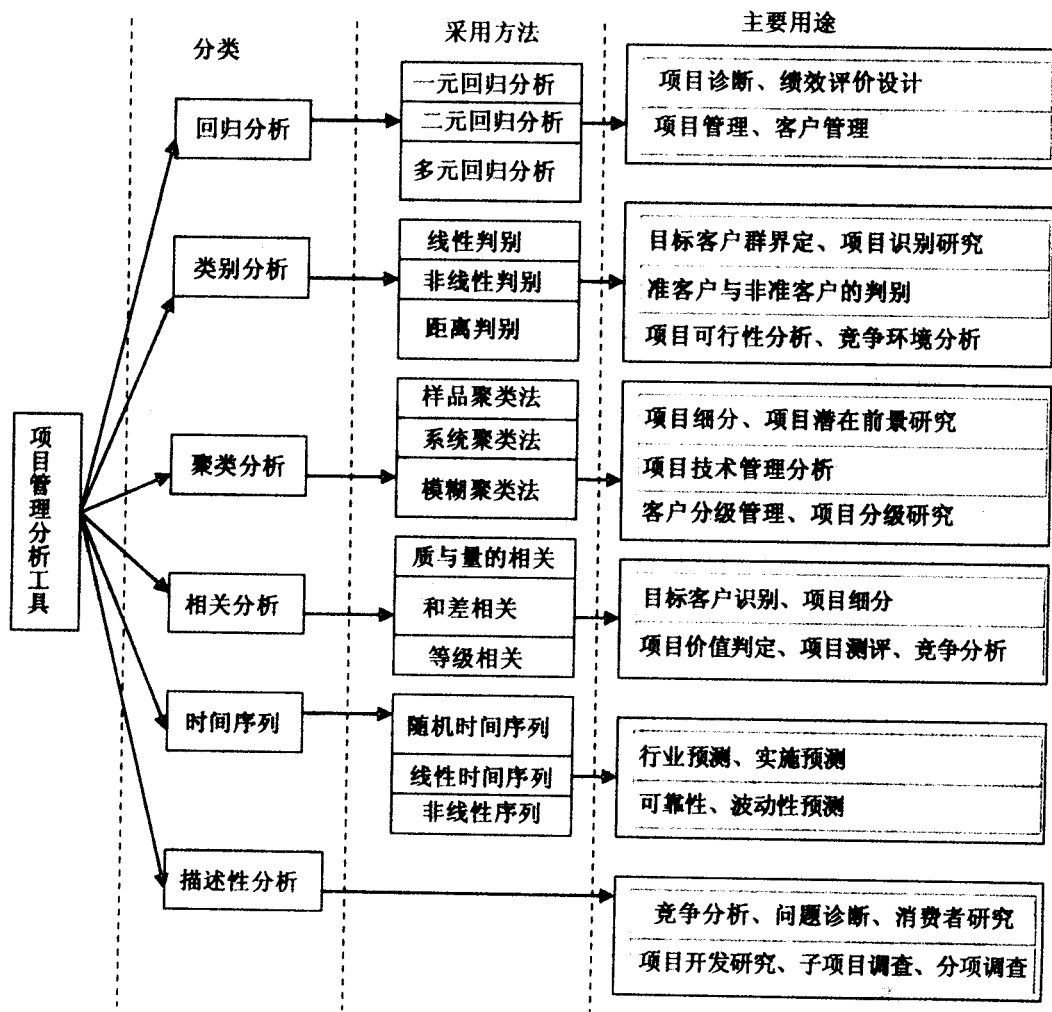


图 1.2 常用的项目分析工具及其分类

(1) 回归分析

回归分析常采用回归线法,回归线是一条最能代表散点图上分布趋势的直线。常用拟合的方法,采用各点与该线纵向距离的平方和为最小,确定这条线的方程。一元线性回归是指只有一个自变量的线性回归。二元线性回归方程是指一个因变量对两个自变量的线性回归方程。多元线性回归方程中的自变量多于两个,其目的是从组成回归方程的所有自变量中选择最优的自变量,或对所有可能的回归方程逐一检验,逐步回归,选择一个最优的方程。

(2) 判别分析

判别分析是判别样本所属类型的一种多元统计方法,在生产、科研与日常生活中都经常用到。例如,根据一个国家的政治、教育、经济、科技、军事、人口、资源等多种指标来判断该国的竞争实力。又如,在项目调查研究中,可以根据调查数据资料,判断项目的可行性。

(3) 聚类分析

聚类分析又称群分析或类分析,是多元统计分析中研究所谓“物以类聚”现象的一种方法。常用的聚类方法有样品聚类法、系统聚类法和模糊聚类法等。其作用是对一批样本或指标数据,按照它们在性质上的亲疏程度进行分类。如对我国 32 个省/市/自治区的经济发展状况进行分析,一般不是将所有的数据资料进行分析,而是选取能反映经济发展状况的有代表的指标,如国民生产总值(GNP)、工业总产值、第三产业比重、固定资产、人均国民收入、人均月收入及通货膨胀率等指标,根据这些指标对 32 个省区进行分类。然后依据分类结果,对经济发展情况进行综合评价,这就易于得到客观结果。

(4) 相关分析

两个变量之间不精确、不稳定的变化关系称为相关关系。用来描述两个变量相互之间变化方向及密切程度的数字特征量称为相关系数。相关系数只能描述两个变量之间的变化方向及密切程度,并不能揭示两者之间的内在本质联系。若一个变量为质,另一个变量为量,这两个变量之间的相关称为质与量的相关。当两个变量都是正态连续变量,而且两者之间呈线性关系,则两个变量之间的相关称为积差相关。以等级次序排列或以等级次序表示的变量之间的相关称为等级相关。

(5) 时间序列

时间序列是指随机过程中等时间间隔的离散数值记录。在工商企业和政府机构的数据库中,有大量的数值记录是时间序列。它们各自反映了客观事物某一特定对象的运动状态和发展过程。通过以横坐标为时间,以纵坐标为序列的状态数值所绘出的时间序列的图形,可直观地看到某一过程的演变情况。时间序列分析常采用曲线拟合和参数估计方法(如非线性最小二乘法)进行。时间序列分析主要用于:

① 系统描述:根据对系统进行观测得到的时间序列数据,用曲线拟合方法对系统进行客观的描述。

② 系统分析:当观测值取自两个以上变量时,可用一个时间序列中的变化去说明另一个时间序列中的变化,描述时间序列产生的机理。

③ 预测未来:一般用 ARMA 模型拟合时间序列,预测该时间序列的未来值。

④ 决策和控制：根据时间序列模型和调整输入变量，使系统发展过程保持在目标值上，即预测到当过程要偏离目标时进行必要的控制。

6. 项目管理常用的图表及制作图表的注意事项

对于收集来的数据，有的可直接利用，有的需经过加工处理后，才成为有价值的信息。信息的提供方式有多种，而图表是最重要的方式之一。统计资料往往以图表的形式来描述，能简洁、系统地说明各种有关的数字资料。通过图表较好的视觉效果，我们可以直接查看数据的差异、图案和预测趋势，并能对有关数据进行对比，观察变量的变化趋势及其相互关系。另外，图表也是专业人员和非专业人员沟通的重要方式。下面给出常用的图表示例。

(1) 曲线图

曲线图是利用线段的升降来说明结果的变动情况，主要用于表示结果在时间上的变化情况、结果的分配趋势和两个结果之间的依存关系。曲线图可分为简单曲线图和复合曲线图。简单曲线图用于描述一段时间内单个变量的历史状况及发展趋势，复合曲线图描述两个或两个以上变量一段时间内单个变量的历史状况及发展趋势（见图 1.3）。

(2) 比例圆饼图

圆饼图是以圆的整体面积代表被研究现象的总体，按各构成部分占总体比重的大小，把圆面积分割成若干扇形来表示部分与总体的比例关系，如图 1.4 所示。

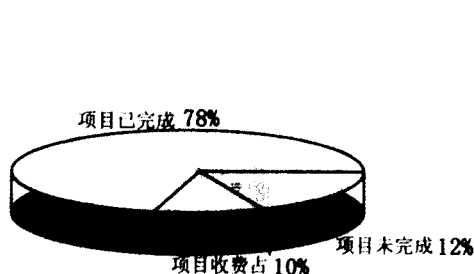


图 1.3 比例圆饼图示意

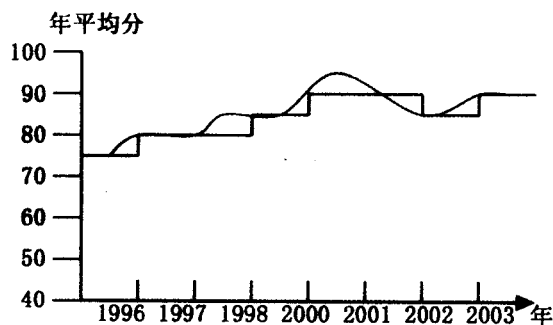


图 1.4 学生年平均成绩分布曲线

(3) 柱形图

柱形图是利用相同宽度的方形、圆柱或方柱的长短高低来表现数据的大小与变动。柱形图可以清楚地表现各种不同数值资料相互对比的结果。柱形图可分为单列柱形图和复合柱形图，单列柱形图适用于说明一段时间内一个变量的变化，复合柱形图适用于说明两个或两个以上变量之间的对比关系，如图 1.5 所示。这种图不必分析工作表中的多个数据列就可以立即看到各个季度销售额的升降，或很方便地对实际销售额与销售计划进行比较，如图 1.6 所示。

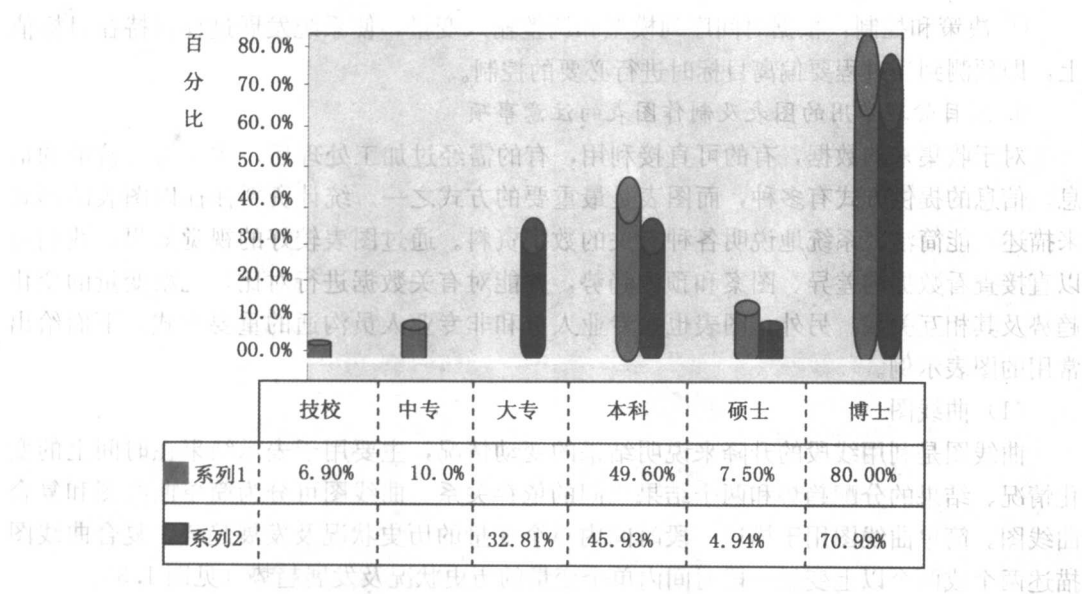


图 1.5 2000 年 7 月和 1997 年 11 月我国上网用户文化层次分析

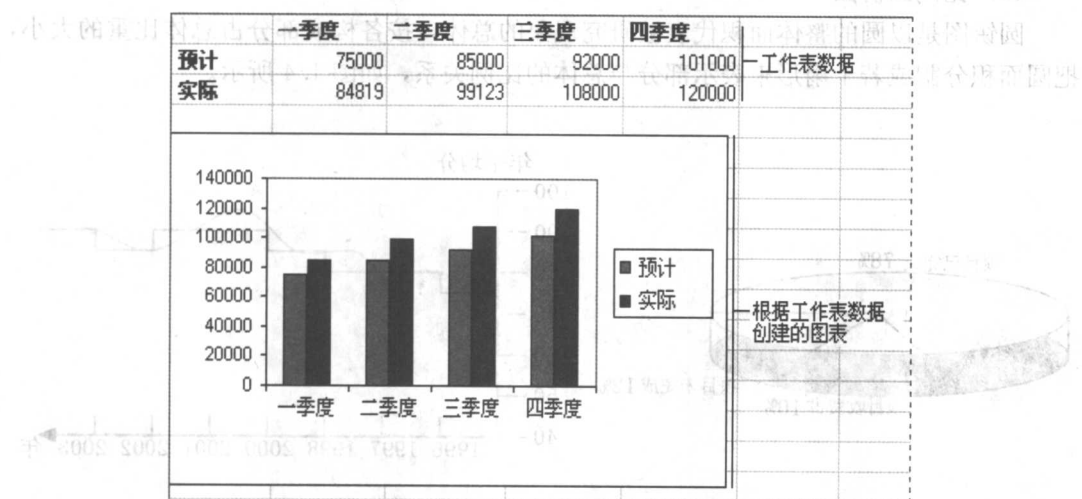


图 1.6 各个季度销售额的升降

(4) 其他图形

还有一些其他常用的图形，如散点图、面积图、高低图、控制图、雷达图以及箱图等。

(5) 图表制作的注意事项

作图的目的要明确，不论图形、刻度、线条等都应正确反映数据的特性，力求简单明了。要讲求实用第一，兼顾美观，图形与文字搭配要合理，以达到图表使用的目的。每张图表都要有号码和标题，标题要简明，一般应包含时间、地点、内容，有时也可酌情省略，各种数据应注明单位，说明来源，分组要适当，以说明问题为准，小数点、个位数、十位数等上下对齐，一般应有合计，给出必要的说明和标注。

7. 注重项目分析报告和结论

项目分析报告是以项目目标为主题及其分解的题目为中心，先草拟大纲，然后扩展

成以一个个分项题目为主体的分列报告，再对这些分列报告进行组合、扩充，加上必要的内容后成为项目报告的主体，再根据主体内容的需要，编写目录、摘要、附录以及参考文献等。项目报告的核心问题是分析结论以及实施建议，是项目分析报告的最终结果。提出的项目分析结论应当是客观事物的真实反映，不能有任何迎合、拥护或领导期望的倾向。要通过项目分析找出商业活动中具有规律性的东西，揭示事物发展的趋势和本质，提炼出对于商业活动具有现实指导意义的结论。尽管有时使用的分析工具不同，可能得出不同的结论，这时，需要综合各方面的情况，比较不同的结果，通过去粗取精、去伪存真的过程，得出切实可行的结论或建议。

四、问答题

1. 为什么在网上要进行 EC 项目调研？EC 项目调研的主要内容有哪些？
2. 如何设计网上调查问卷？试设计一个具有求职内容的调查问卷。
3. 简述 EC 项目管理及控制的重要性和必要性。
4. EC 项目分析报告撰写的基本步骤是什么？
5. EC 项目常用分析工具有哪些？
6. 时间序列分析的主要应用有哪些？

第二章 应用操作

实操一 病毒检查和清除

计算机病毒的定义为：“能够通过修改程序，把自身复制进去进而传染其他程序的程序。”“病毒”是人为编制的程序，并具有传染性。

一、实操目的

能够使用杀毒软件检查病毒和清除病毒。目前常用的查、杀病毒软件主要有瑞星、VRV 和 KV300 等。

二、实操方法与内容

(1) 启动瑞星杀毒软件

有四种方法启动：

- ① 从“开始程序”中启动；
- ② 从“桌面”上启动；
- ③ 使用右键菜单启动；
- ④ 拖放文件夹到桌面“瑞星杀毒”图标，点击图标启动。

(2) 查杀病毒

- ① 查病毒
- ② 杀病毒

步骤 1 按“选择驱动器”按钮选择要进行查毒的驱动器

步骤 2 在屏幕中按“杀毒”按钮，对所选择的驱动器边检查边杀病毒

③ 查杀设置根据不同的需求，可对不同的文件进行查杀设置，在屏幕中单击“设置”菜单，选择“设置”命令，单击“查杀设置”选项。

④ 定时查杀病毒

步骤 1 在屏幕中单击“设置”菜单→单击“定时查杀设置”选项

步骤 2 选择“不扫描”、“每小时”、“每天”、“每周”、“每月”等不同查杀次数

步骤 3 在选择扫描位置中可指定需要定时检测的磁盘或文件夹

步骤 4 选择查毒、杀毒以及要检测的文件类型

步骤 5 选择时间，按“确定”完成

当系统时钟到达所选定的时间，则自动启动，查毒界面会自动跳出，开始扫描预先指定的磁盘或文件夹。用户可以看到查毒情况，查毒完毕可自动将查毒结果保存到“瑞星杀毒软件”所在目录下的文件中，供用户随时查阅。