


职业技能鉴定教材

# 电子商务员 助理电子商务师

劳动和社会保障部教材办公室组织编写



 中国劳动社会保障出版社

国家职业技能等级认定教材

# 电子商务员 助理电子商务师

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 组织编写

中国劳动社会保障出版社

职业技能鉴定教材

# 电子商务员、助理 电子商务师

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

版权所有 翻印必究

**图书在版编目(CIP)数据**

电子商务员、助理电子商务师/劳动和社会保障部教材办公室组织编写. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2002.11

职业技能鉴定教材

ISBN 7-5045-3720-9

I. 电… II. 劳… III. 电子商务 + 职业技能鉴定 - 教材 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 092063 号

**中国劳动社会保障出版社出版发行**

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

\*

新华书店经销

煤炭工业出版社印刷厂印刷 密云青云装订厂装订

787毫米×1092毫米 16开本 26.75印张 668千字

2003年5月第1版 2003年5月第1次印刷

印数: 5000册

定价: 48.00元 (含随书光盘)

读者服务部电话: 64929211

发行部电话: 64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

# 编 审 人 员

主 编 肖天贵

副主编 杨 俊

编 者 (以编写章节顺序排列)

黄尚勇 宋华全 曾晓东 肖 勇 肖天贵 吴光辉

谢胜军 胡玉林 杨小凤 何秀兰 韩最蛟 杨 俊

审 稿 姚建平 刘庆雨

## 内 容 简 介

---

本书根据《国家职业标准——电子商务师》编写，是职业技能考核与培训用书。

本书从基础知识和工作技能两个方面介绍了电子商务员、助理电子商务师需掌握和了解的基础知识、专业知识和操作技能，内容涉及电子商务的基础知识、电子商务员技能、助理电子商务师技能；内容包括电子商务概述、计算机及网络应用基础、电子商务网站建设基础、电子商务员的网络操作、网页制作技术初步、网络营销概述、网络信息采集的基本方法、网络信息发布的基本方法、电子交易基础、网络安全及病毒防范、助理电子商务师的网络操作、电子商务网页制作动态技术、网络商务信息的采集与处理、网络商务信息发布与网络促销、电子商务合同、电子商务支付、电子商务的安全防范及电子商务人员英语必备词汇。

本书是考核鉴定前的培训和自学教材，也是各级各类职业技术学校电子商务专业师生必备的复习资料，还可供从事电子商务工作的有关人员参考。

# 前 言

---

《中华人民共和国劳动法》明确规定，国家对规定的职业制定职业技能鉴定标准，实行职业资格证书制度，由经过政府批准的考核鉴定机构负责对劳动者实施职业技能鉴定。

1994年以来，劳动和社会保障部职业技能鉴定中心、劳动和社会保障部教材办公室、中国劳动社会保障出版社组织有关方面专家、技术人员和职业培训教学管理人员实施教材建设，编写出版了涉及机械、电子、交通、建筑、商业、农业、饮食服务业等国民经济支柱产业中近80个通用职业（工种）的《职业技能鉴定教材》（以下简称《教材》）和《职业技能鉴定指导》（以下简称《指导》），对于推动职业技能鉴定工作，提高职业技能培训质量发挥了积极的作用。

2000年，国家实行在规定的职业（工种）中持职业资格证书就业上岗制度，并陆续颁布了《国家职业标准》（以下简称《标准》）。为满足广大劳动者取得职业资格证书的迫切要求，劳动和社会保障部教材办公室和中国劳动社会保障出版社在总结以往《教材》和《指导》编写经验的基础上，依据《标准》和市场需求，组织编写了电子商务职业的《教材》和《指导》。

《教材》以相应的《标准》为依据，内容上力求体现“以职业技能为核心、以职业活动为导向”的指导思想，坚持“考什么、编什么”的原则。结构上采用模块化方式，按照职业等级（电子商务员、助理电子商务师）编写。每一学习单元对应《标准》中的一项职业功能，均包括专业知识和操作技能两部分。在基本保证知识连贯性的基础上，力求浓缩精练，突出针对性、典型性、实用性。

《指导》包括学习要点、知识试题、技能试题及参考答案等内容，并配有知识和技能考核模拟试卷，是对《教材》的补充和完善，是沟通培训与考核的桥梁。

《教材》和《指导》均以《标准》规定的申报条件为编写起点，有助于准备参加考核鉴定的人员掌握考核鉴定的范围和内容，适合各级鉴定机构和培训机构组织考前强化培训和申请参加技能鉴定的人员自学使用，对于各类职业技术学校师生、相关行业技术人员均有重要的参考价值。

本书由黄尚勇、宋华全（第一章、第四章，四川行政学院）、曾晓东、肖勇

(第二章~第四章、第十一章,四川大学)、肖天贵(第四章~第九章、第十一章~第十六章,成都信息工程学院)、吴光辉、谢胜军(第五章、第十二章,西南民族学院)、胡玉林、杨小凤(第六章,成都信息工程学院)、何秀兰(第九章、附录,四川人民出版社)、韩最蛟(第十章、第十七章,四川行政学院)、杨俊(第十五章、第十六章,西南民族学院)编写(作者以参与编写章节顺序为序),肖天贵主编,杨俊副主编;姚建平(四川行政学院)、刘庆雨(四川省劳动厅)审稿。

编写《教材》和《指导》有相当的难度,是一项探索性工作。由于时间仓促,缺乏经验,不足之处在所难免,恳切欢迎各使用单位和个人提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室



# 目 录

## 第一部分 电子商务基础知识

第一章 电子商务概述.....	( 1 )
第一节 电子商务含义.....	( 1 )
第二节 电子商务人员的职业道德与基本素质.....	( 5 )
第三节 电子商务涉及的法律法规.....	( 6 )
第四节 电子商务的网络技术特征.....	( 8 )
第五节 电子商务活动的基本特征.....	( 10 )
第六节 一般概念的电子商务应用.....	( 12 )
第二章 计算机及网络应用基础.....	( 16 )
第一节 计算机基础知识.....	( 16 )
第二节 网络基础知识.....	( 21 )
第三节 数据处理基础知识.....	( 27 )
第三章 电子商务网站建设基础.....	( 34 )
第一节 接入 INTERNET .....	( 34 )
第二节 电子商务网站设计初步.....	( 39 )
第三节 网页制作的技术分析.....	( 43 )

## 第二部分 电子商务员工作技能

第四章 电子商务员的网络操作.....	( 50 )
第一节 IE 浏览器 .....	( 50 )
第二节 电子邮件.....	( 57 )
第三节 WWW 上的信息搜索 .....	( 61 )
第四节 网上资料的下载.....	( 63 )
第五章 网页制作初步.....	( 66 )

## 目 录

第一节 网页制作基础	( 66 )
第二节 使用 Word 2000 制作网页	( 71 )
第三节 使用 FrontPage 2000 制作网页	( 76 )
<b>第六章 网络营销概述</b>	<b>( 90 )</b>
第一节 传统营销与网络营销	( 90 )
第二节 网络营销分类	( 96 )
第三节 网络营销的基本流程	( 98 )
第四节 网络营销的基本方法	( 109 )
<b>第七章 网络信息采集的基本方法</b>	<b>( 116 )</b>
第一节 使用网络检索工具 Sohu 采集信息的方法	( 116 )
第二节 使用电子邮件收集客户信息的方法	( 122 )
第三节 网络信息的初步分类整理	( 139 )
<b>第八章 网络信息发布的基本方法</b>	<b>( 143 )</b>
第一节 网络信息发布的基本概念	( 143 )
第二节 利用电子邮件发布商务信息	( 145 )
第三节 在其他网站发布网络广告	( 151 )
<b>第九章 电子交易基础</b>	<b>( 162 )</b>
第一节 电子交易与传统交易	( 162 )
第二节 电子交易模式	( 164 )
第三节 简单网上单证处理	( 168 )
第四节 常见的电子支付工具	( 170 )
<b>第十章 网络安全及病毒防范</b>	<b>( 177 )</b>
第一节 网络安全常识	( 177 )
第二节 计算机病毒的防治	( 183 )
第三节 电子商务的安全性	( 186 )

## 第三部分 助理电子商务师工作技能

<b>第十一章 助理电子商务师的网络操作</b>	<b>( 192 )</b>
第一节 WWW 浏览器	( 192 )
第二节 邮件收发技术	( 197 )
第三节 远程登录	( 202 )
第四节 电子公告板	( 204 )

第五节	文件传输	(208)
第六节	信息查询	(209)
第七节	网上寻呼	(212)
第八节	文件的压缩和解压	(212)
<b>第十二章</b>	<b>电子商务网页制作动态技术</b>	<b>(215)</b>
第一节	网页制作的 HTML 语言	(215)
第二节	FrontPage 2000 制作网页的高级技巧	(217)
第三节	网页动态制作技术基础	(226)
第四节	图像编辑软件的使用	(230)
第五节	申请主页空间的方法	(242)
第六节	发布网页的基本方法	(242)
<b>第十三章</b>	<b>网络商务信息的采集与处理</b>	<b>(245)</b>
第一节	网络商务信息的概念与特点	(245)
第二节	网络商务信息的采集	(247)
第三节	利用 HTML 表单采集商务信息的方法	(250)
第四节	多种网络检索工具采集商务信息的方法	(254)
第五节	基于单一目的的网上市场调研方法	(261)
第六节	网络商务信息的日常处理	(264)
第七节	商情分析报告的撰写	(268)
<b>第十四章</b>	<b>网络商务信息发布与网络促销</b>	<b>(273)</b>
第一节	网络商务信息发布概述	(273)
第二节	网上广告	(274)
第三节	邮件列表	(280)
第四节	网络促销的基本理念	(289)
第五节	形象网站的建立与推广	(293)
<b>第十五章</b>	<b>电子商务合同</b>	<b>(320)</b>
第一节	电子商务合同的基本概念	(320)
第二节	EDI 与网上单证处理	(329)
第三节	电子商务合同的网上操作	(344)
<b>第十六章</b>	<b>电子商务支付</b>	<b>(356)</b>
第一节	电子支付与传统支付的联系和区别	(356)
第二节	多种电子支付工具的操作	(364)

## 目 录

---

第三节	网上银行电子支付操作范例·····	(370)
第四节	网上购物电子支付操作范例·····	(372)
<b>第十七章</b>	<b>电子商务的安全防范·····</b>	<b>(379)</b>
第一节	电子商务安全问题概述·····	(379)
第二节	电子商务的网络安全措施·····	(384)
第三节	电子商务操作系统的安全防范技术·····	(390)
第四节	电子商务网络安全的防范技术·····	(394)
第五节	电子商务信息及电子交易安全的防范技术·····	(402)
第六节	电子商务网站的维护基础·····	(408)
<b>附录：</b>	<b>电子商务人员必备词汇中英文对照·····</b>	<b>(411)</b>

# 第一部分

## 电子商务基础知识

---

### 第一章 电子商务概述

---

#### 第一节 电子商务含义

##### 一、电子商务定义

目前，电子商务还没有一个统一的定义，比较被认同的定义是：“电子商务是各参与方之间以电子方式而不是以物理交换或直接物理接触方式，完成任何形式的业务交换。”简而言之，电子商务就是利用计算机和网络等电子技术手段来开展商务活动和业务活动。电子手段包括电子数据交换、电子支付手段、电子订货系统、电子邮件、传真、网络、电子公告系统、条形码、图像处理、智能卡等。狭义的电子商务定义指企业利用电子手段来开展贸易活动；而广义的电子商务定义包括所有利用 InterNet、IntraNet、ExteraNet 以及其他局域网、广域网来解决交易问题、降低成本、增加商业价值并创造新商机的所有商务活动和业务活动。然而，在现实中，人们并未把所有利用电子手段进行的商务活动当作电子商务活动，而仅仅把利用计算机和网络技术来开展的商务活动才作为电子商务活动。

一次完整的商品交易活动，需要完成以下形态的运动：一是与商品所有权转移相关的价值流；二是与商品交易信息交流有关的信息流；三是与商品实体的空间移动相关的物质流；四是与资金交割有关的资金流。

就上述意义而言，电子商务和传统商务并没有本质的区别。在电子商务条件下，一次完整的交易需要完成上述四种运动，与传统商务不同的是电子商务借助于计算机和网络技术，把其中的价值流、信息流、资金流转移到网络上完成，甚至还可以通过网络完成一部分商品和服务（商品如音像制品、书籍；服务如设计方案、咨询报告、诊断结果等）的物质流，并且协助完成实体类商品的物质流。

企业可以利用电子商务来广泛进行以下经济活动：原材料采购和供应链管理；商品销售；客户和中间商管理；客户寻找和贸易洽谈；广告和促销活动；开展售后服务，资金划拨；企业内外部的信息沟通等经营管理活动。电子商务对于企业提高效率、扩大市场、降低成本起到了重要的作用。

消费者也可以利用电子商务来查询信息、购买商品和服务、进行支付、接受售后服务等，可以通过电子商务活动来扩大选择范围，节省购物时间，提高消费和服务的质量。

## 二、电子商务起源

电子商务最早可追溯到 1839 年电报发明后的商业运用，随着电话、传真、计算机等电子手段的发明和普及，运用于商业领域的电子手段越来越多，电子商务就有了相应的发展。计算机和网络技术的发明和普及，使运用于商务活动的电子手段有了质的飞跃。尤其是网络技术的发展 and 普及，基于计算机和网络基础上的电子数据交换（EDI）、银行间的电子资金转账（EFT）以及信用卡等电子货币的技术的成熟和普及，传统商务活动中的信息和资金交换基本可以利用电子手段来完成，电子商务才进入了实质性的运用阶段。1991 年，美国政府宣布因特网向社会公众开放，1993 年万维网的出现，使电子商务有了长足的发展。

## 三、电子商务系统构架

电子商务是个庞大的系统。要了解电子商务，首先需要对电子商务的基本框架有一个总体认识。电子商务的各类应用建立在四大基础设施和两大重要支柱上，如图 1—1 所示。

### 1. 电子商务的四大基础设施

(1) 网络基础设施 网络基础设施如同高速公路一样，是信息流通的主要通道，是信息传输系统。它由一系列的信息传输网络组成，包括远程通信网（Telecom）、有线电视网（Cable TV）、无线通信网（Wireless）和互联网（Internet）。它是实现电子商务的最底层的基础设施，质量直接影响到信息传输的数量和速度。

(2) 多媒体内容和网络发布基础设施 信息的有效传输和接收需要使用规范的传输协议

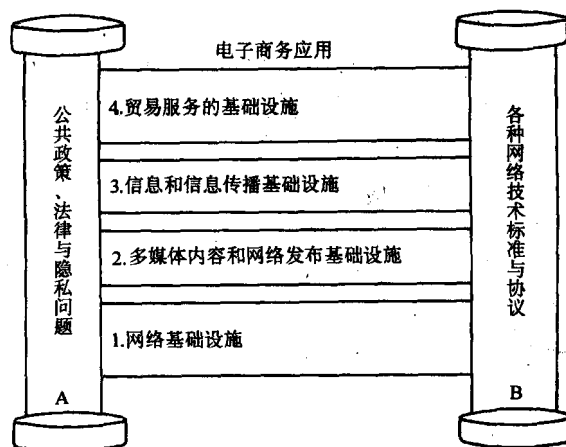


图 1-1 电子商务基本框架

来保证。因而，在网络上传输信息时，就必须采用统一的信息传输协议。例如，在 Internet 上广泛使用的通信协议是 TCP/IP，超文本信息描述语言是超文本链接语言（HTML），超文本传输协议是 HTTP。通过以上协议和语言就可进行信息制作与发布，包括文字、声音、图形、动画等多媒体内容；在 Java 语言和相应的硬件、软件的协助下，企业或个人可以发布信息，并放在网页服务器上供人浏览。因此，全球信息网可以说是一个媒体信息制作与出版的发行中心。

(3) 信息与信息传播基础设施 电子数据交换（EDI）、电子邮件（E-mail）与超文本传送（HTTP）等构成了信息电子化传输的基础系统。EDI 是一种格式化的数据交流，实现电子化的标准化数据的交换。它的传递和处理过程是自动化的。电子邮件是一种非格式化的数据交流方式，主要面向人。HTTP 是 Internet 上通用的超文本信息传输协议，通过该协议传输的 HTML 描述的信息以统一的显示方式，在多种环境下显示非格式化的多媒体信息。

目前，信息传输工具要想满足电子商务业务的要求还需要扩展其功能，使被传输的信息是可靠的、不可篡改的、不可否认的，并在有争议的时候能够提供适当的证据。

(4) 贸易服务基础设施 它是为了方便人们利用电子商务交易而提供的通用业务服务系统，是所有的企业、个人在利用电子商务从事贸易时都会用到的服务，所以将其称为基础设施。它主要包括安全和认证、电子支付、商品目录和价格目录服务等。在开展电子商务时，任何一个贸易实体都会需要解决这样三个核心问题：电子销售偿付系统、供货体系服务、客户关系解决方案。贸易服务基础设施就是为解决这些问题提供服务的。

## 2. 电子商务的两大重要支柱

(1) 公共政策、法律与隐私权问题 指电子商务的相关政策与法令，包括隐私权的保护、电子签名法律和信定定价等。传统商业活动受到较全面的商业法规的限制和规范，但是有关电子商务的法律法规和管理条例还需要进一步完善、健全。例如，涉及电子商务方面的消费者权益保护法规、著作权的保护等，都是亟待解决的问题。

(2) 网络技术标准与协议 网络技术标准定义了用户接口、传输协议、信息发布标准、

安全协议等技术细节。就整个网络环境来说,标准对于保证兼容性和通用性是十分重要的。网络上沟通的个体之间建立信息交换的标准协议,并强调协议之间的相容性,以便在不同的传输系统之间,仍然能够保持通信的畅通。除此之外,在如信息出版、用户界面与传输之间也必须建立标准,以确保信息内容能够互通。

有了上述基础和支柱,电子商务的应用才能得以实现,例如供货链管理、视频点播、网络营销广告、网上银行、网上娱乐、家庭网络购物等。

## 四、电子商务的发展现状

经过长期的发展,电子商务已成为一种常见的商业模式,并且渗透到大众日常生活中,对于社会经济生活产生了巨大的影响。越来越多的企业认识到电子商务的重要性,正在利用电子商务来开展各种商务和业务活动。现在,许多银行、商店和书店把业务搬到了网上,远程办公、网上交易和网上消费等商务活动也司空见惯。目前,全球已有成千上万的企业利用因特网与客户进行电子商务,有44%的商家和企业利用因特网推销产品。2000年底,上网用户已达3亿多,全球500家最大的企业中有95%已经建立了网络交易系统。1997年全球电子商务交易额为75亿美元,而2000年已增加到1860亿美元,并继续呈高速增长的趋势。可以预言,在21世纪不建立电子商务的企业将无法生存。全球正在迎来一个电子商务的时代。

## 五、中国电子商务的发展前景

我国电子商务发展虽然起步较晚,但发展速度非常迅猛,现在各行各业电子商务发展已初具规模。至2000年1月,全国计算机上网量数量约为350万户,上网用户人数约为890万人,WWW站点数有15153个。在约1.5万家国有大中型企业中,约50%使用了Internet,2000年底电子商务交易额已达亿,并继续呈高速增长的趋势。我国政府非常重视发展电子商务,将电子商务列为21世纪国民经济信息化工作的核心任务。许多国内企业越来越认识到电子商务对企业生存和发展的重要性。

目前,我国电子商务的水平与发达国家相比还有着较大的差距:计算机的普及程度较低,网络建设还不完善,金融电子化程度还不高等。随着社会的需要和电子商务的重要性越来越受到人们的重视,在政府和企业界的共同努力下,我国电子商务将会有广阔的发展前景。



## 第二节 电子商务人员的职业道德与基本素质

### 一、电子商务人员的职业道德

守法和诚信是电子商务从业人员的基本道德准则。

#### 1. 守法

首先，电子商务的从业人员应该是一个守法公民，要坚决遵守国家的各项经济和贸易法规，以及国际上的相关法规。

其次，电子商务人员要遵守与计算机和网络有关的法规，以及网络上的一些公共约定和规则。自觉规范自己的行为，不进行网上的破坏活动或恶作剧，不窥探他人的秘密。严格执行安全保密制度，不得利用国际互联网从事危害国家安全、泄露国家秘密等违法犯罪活动，不得制作、查阅、复制和传播妨碍社会治安的信息和色情等信息。

#### 2. 诚信

电子商务人员要诚实守信，恪守商业道德，自觉为企业保守商业秘密；防止企业间的不正当竞争，杜绝欺诈，为客户着想。

### 二、电子商务人员的基本素质

电子商务是一个复杂的系统工程，它涉及与计算机和通信有关的信息基础结构的建设和应用，数据标准化建设和处理，互联网的连接、使用和管理维护等技术；还涉及与企业经营管理有关的营销、销售、财务、管理等知识；同时还涉及贸易、海关、工商、税收、交通运输等多种行业。它决定了电子商务工作是计算机网络技术、应用技能和经济贸易知识于一体的综合性很强的岗位，需要复合型的人才才能胜任这一岗位。因此，要求电子商务的从业人员有广博的知识和较强的综合素质。

#### 1. 电子商务人员必备的知识 and 技能

(1) 熟练掌握与电子商务相关的应用技术 例如，计算机和网络的应用技术、保密和安全技术、电子支付技术、企业信息系统管理技术、数据库技术、网站的开发和管理技术等。

(2) 熟悉和了解行业相关的经济、法律和技术知识 例如，熟悉整体经济和行业发展的大趋势、经济政策的走向、相关的技术发展趋势、有关的法律法规。

(3) 熟悉和掌握企业经营管理和贸易方面的知识 例如，熟悉企业经济活动的整体运行规律，特别是企业的采购和销售业务；能有效地开展市场营销和各种促销活动；熟练掌握