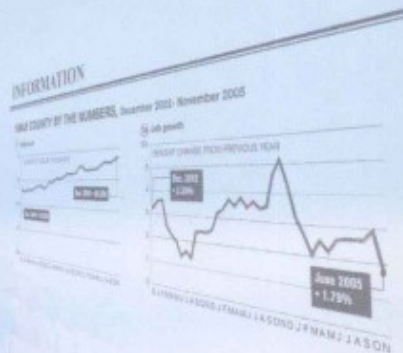


电子商务实践教程

汤云 主编

王丹 王双萍 董俊 谢更新 副主编



世纪英才 高等职业教育课改系列规划教材（经管类）

- ◎ 电子商务基础（第3版）
- ◎ 电子商务基础与应用
- ◎ **电子商务实践教程**
- ◎ 网页设计与制作
- ◎ 市场营销实践教程
- ◎ 市场营销与策划
- ◎ 公共关系实务
- ◎ 商务谈判技巧
- ◎ 现代推销实务
- ◎ 人力资源管理案例引导教程
- ◎ 会计实务
- ◎ 基础会计
- ◎ 基础会计技能实训
- ◎ 物流管理案例引导教程
- ◎ 经济法



ISBN 978-7-115-23917-4



9 787115 239174 >

ISBN 978-7-115-23917-4

定价：24.00 元

世纪英才高等职业教育课改系列规划教材（经管类）

电子商务实践教程

汤 云 主编

王 丹 王双萍 董 俊 谢更新 副主编

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

电子商务实践教程 / 汤云主编. — 北京: 人民邮电出版社, 2011.2
世纪英才高等职业教育课改系列规划教材. 经管类
ISBN 978-7-115-23917-4

I. ①电… II. ①汤… III. ①电子商务—高等学校: 技术学校—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第221219号

内 容 提 要

本书依据企业在电子商务应用中的主要业务环节, 构建了任务学习引导与任务实践有机融合的教材内容框架, 采用项目引领、任务驱动、行动贯穿的模式编写的电子商务应用教材。本书由开篇导读和5个项目组成, 即网络营销、网上支付、电子商务物流、电子商务客户关系管理、电子商务的创业。本书注重“做中学”, 突出教、学、做一体化, 具有较强的实践性、操作性。

本书可作为高职高专经济贸易类、工商管理类教材, 也可作为借助网络从事商品生产、经营、储运、销售等领域的工商企业经营管理人员阅读的参考资料, 还可供网上创业和网上购物的读者作为参考书。

世纪英才高等职业教育课改系列规划教材(经管类)

电子商务实践教程

-
- ◆ 主 编 汤 云
 - 副 主 编 王 丹 王双萍 董 俊 谢更新
 - 责任编辑 丁金炎
 - 执行编辑 严世圣
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
 - 邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
 - 网址 <http://www.ptpress.com.cn>
 - 大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
 - 印张: 12.25
 - 字数: 296千字 2011年2月第1版
 - 印数: 1-3 000册 2011年2月河北第1次印刷

ISBN 978-7-115-23917-4

定价: 24.00 元

读者服务热线: (010)67132746 印装质量热线: (010)67129223

反盗版热线: (010)67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第0021号

世纪英才高等职业教育课改系列规划教材编委会（经管类）

顾问：高 林 赵志群

电子商务专业编委会主任：支芬和

市场营销专业编委会主任：李宇红

会计电算化专业编委会主任：万守付

物流管理专业编委会主任：陈克勤

委员：（以姓氏笔画为序）

门洪亮	马 雁	马红莉	马松波	马航通	孔祥银	王 丹	王 峻
王文媛	王克富	王忠元	王溪若	邓志新	代承霞	兰 岚	冯海洋
申纲领	申燕妮	任 艳	任建军	关江华	刘 妍	刘 健	刘 燕
刘世荣	刘永立	刘红英	吕广革	孙其勇	安菊梅	汤 云	牟 静
牟彤华	纪幼玲	严 军	吴姗姗	宋元元	宋沛军	宋爱华	宋艳芳
张 丹	张仕军	张苏雁	李 伟	李 莉	李 翔	李永国	李永林
李述容	李陶然	李梦颖	杨 帆	杨 洁	杨承毅	杨爱民	陆 红
陈 妍	陈 念	陈 婧	陈道志	周湘平	欧阳肆晶	罗 中	罗立明
郑小兰	郑金花	胡华江	贺兴虎	贺秋硕	赵 红	赵 玮	赵 艳
赵 蕾	赵广岩	赵立坤	赵丽金	赵智锋	郝一洁	唐 华	唐 麒
夏俊鹄	徐 征	徐 珂	徐慧剑	敖静海	殷智红	聂碧娟	袁 烽
谈煜鸿	商 玮	梁红波	梁振军	梅爱冰	黄嘉敏	傅 俊	喻靖文
彭 杰	彭爱美	温艳萍	覃永贞	韩 丹	鲁 艳	楼小明	熊 敏
熊文杰	熊学发	颜 伟					

策 划：彭保林 丁金炎 严世圣

丛书前言

随着我国社会经济的发展,近几年,我国高等职业教育规模快速增长,到2008年年底,全国独立设置的普通高职高专院校已经达到1000多所。应当说,基本适应社会主义现代化建设需要的高等职业教育体系已经初步形成。

高等职业教育依托经济发展,为经济发展提供适应需要的人力资源。同时,高等职业教育要适应经济和社会发展的需要,就必须提高自身创新能力,不断深化课程和教学改革,依靠传统的课程已经不能满足现代职业教育对职业能力培养的要求。围绕高等职业教育专业课程体系建设和课程开发,做好人才培养模式、课程体系改革、专业师资队伍、实践教学条件等方面的建设,已经成为高职院校教学改革的首要任务,同时也成为我国高等职业教育发展的当务之急。

随着高等职业教育改革形势的纵深发展,我国高等职业教育在课程体系建设指导思想上逐渐汇流,“基于工作过程”的课程开发的理念逐渐为广大高职院校师生所接受。

“基于工作过程”的课程开发设计导向遵循现代职业教育指导思想,赋予了职业能力更加丰富的内涵,它不仅打破了传统学科过于系统化的理论束缚,而且提升了职业教育课程设计水平。这与高等职业教育的办学方向比较吻合,因此,得到了教育部有关部门的大力倡导。为了响应教育部的号召,我们于2008年组织了“基于工作过程”课程改革和教材建设研讨会,认真分析了当前我国高等职业教育课改现状,充分讨论了高等职业教育课改形势以及课程改革思路,并初步构建了面向21世纪的“世纪英才高等职业教育课改系列规划教材”体系。

我国高等职业教育以培养高级应用型人才为目标,承担着为我国社会主义新型工业化社会建设输送人才的重任,大力发展高等职业教育是我国经济社会发展的客观需要。自国家大力倡导高职高专院校积极研究探索课程改革思路以来,我国的高等职业教育就步入了一个追求内涵发展的新阶段。“世纪英才高等职业教育课改系列规划教材”按照“基于工作过程”的课改思路,将科学发展观贯彻在高等职业教育的教材出版领域里,希望能为促进我国高等职业教育的发展贡献一份力量。

“世纪英才高等职业教育课改系列规划教材”会聚了国内众多职业教育专家、高职高专院校一线教师的智慧和心血,以工作过程的发展展开教学过程,有区别地运用“结构模块化、技能系统化、内容弹性化、版面图表化”的表现手段,内容结构层次从简从便,教材容量深度适当、厚度适合,并配以必要的辅助教学手段。相信本系列教材一定能成为广大高职高专院校师生的良师益友。

“世纪英才高等职业教育课改系列规划教材”建设是对高等职业教育课程改革的一次建设性的探索,期望得到广大读者的肯定和大力支持。如果您在阅读本系列教材的过程中有什么意见和建议,请发邮件至 wuhan@ptpress.com.cn 与我们进行交流,或进入本系列教材服务网站 www.ycbook.com.cn 留言。

世纪英才高等职业教育课改系列规划教材编委会

Foreword

电子商务 (Electronic Business 或 E-Business) 是依靠信息技术进行的一切商务活动, 是通过电子网络购买或出售产品、服务与信息的过程, 是一种全新的商务模式。电子商务涉及社会经济生活的各个层面, 它的冲击不仅仅是创造了基于网络的商务活动, 推动着网络经济的快速发展, 而且对整个社会经济也将产生重大影响。2009 年 12 月 23 日, 中国工业和信息化部发布《中国中小企业电子商务发展报告 (2009)》。报告显示, 2009 年, 中国中小企业通过电子商务创造的新增价值占 GDP 的 1.5%, 拉动 GDP 增长 0.13%。中小企业电子商务对国内贸易和国际贸易的贡献也非常突出。2009 年中小企业电子商务规模将达 1.99 万亿元, 同比增长约 20%, 其中, 内贸、外贸分别为 1.13 万亿元和 0.86 万亿元, 分别相当于 2008 年全国国内商品销售总额和出口额总值的 6% 和 8.9%。此外, 中小企业通过开展电子商务直接创造的新增就业超过 130 万, 相当于 2008 年城镇新增就业人数的 11.7%。每增加 1% 的中小企业使用电子商务, 就能带来 4 万个新增就业机会。

中国的电子商务市场已经进入了快速发展期。来自中国互联网络信息中心 (CNNIC) 资料显示, 截至 2010 年 6 月底, 我国网民的规模已达 4.2 亿。互联网商务化程度迅速提高, 全国网络用户已达到 1.4 亿, 网络购物、网上支付和网上银行的使用率分别为 33.8%、30.5% 和 29.1%。2010 年第三季度中国网络购物市场规模为 1210 亿元。中国电子商务行业呈现出快速增长的潜力。

《国务院办公厅关于加快电子商务发展的若干意见》中明确指出, 电子商务是国民经济和社会信息化的重要组成部分。发展电子商务是以信息化带动工业化, 转变经济增长方式, 提高国民经济运行质量和效率, 走新型工业化道路的重大举措, 对实现全面建设小康社会的宏伟目标有着十分重要的意义。2009 年 12 月, 商务部发布了关于加快流通领域电子商务发展的意见, 提出要扶持传统流通企业应用电子商务开拓网上市场, 培育一批管理运营规范、市场前景广阔的专业网络购物企业, 扶持一批影响力和凝聚力较强的网上批发交易企业。2010 年十一届人大第三次会议上, 《政府工作报告》中也明确提出, 要加强商贸流通体系等基础设施建设, 积极发展电子商务。电子商务发展环境的极大改善, 必将促使电子商务进一步快速发展。

本书的主要目的在于阐述什么是电子商务, 并基于其主要业务流程学习如何进行网络营销、如何进行网上支付、如何进行电子商务物流配送、如何进行电子商务客户关系管理、如何进行网店的运营等。

本书的特色。

1. 教材编写指导思想明确, 定位清晰。强调通过行动导向的学习将认知和职业活动结合起来, 突出高等职业院校人才的关键能力培养。

2. 在内容框架的构建上和企业电子商务业务流程密切结合, 真实性强。

3. 在教学内容的组织上突出理论上达到必需、够用, 力求体现“繁中求精, 精中求用”, 实践性强, 可操作性强。

4. 在学以致用方面, 不仅注重电子商务实践能力的培养和提高, 同时在国家政策以创业带动就业的大背景下, 注重融入以网络为平台开展自主创业知识和能力的培养。

本书可作为高等职业院校经济贸易类、工商管理类、信息管理类专业教材, 也可作为借助网络从事商品生产、经营、储运、销售等领域的工商企业经营管理人员阅读的参考资料, 还可作为网上创业者和网上购物的消费者进行网店运营和网上购物的指南。

本书由武汉商业服务学院汤云任主编, 武汉商业服务学院王丹、武汉软件工程职业学院王双萍、湖北第二师范学院董俊任副主编。具体编写内容分工为汤云编写开篇导读、项目二、王丹编写项目一、项目四、王双萍编写项目三、董俊编写项目五。

本书在编写过程中，吸收和引用了有关专家、学者的著述或研究成果，特别是支芬和教授在编写模式、编写思路、结构和内容的确定上给予了创新性的指导，在此表示深深的谢意！另外还感谢在本书写作过程中给予支持和帮助的各位朋友。

限于水平，书中难免有不妥和错误之处，敬请同仁和广大读者不吝赐教。

编者



高等职业教育课改系列规划教材目录

书 名	书 号	定 价
高等职业教育课改系列规划教材（公共课类）		
大学生心理健康案例教程	978-7-115-20721-0	25.00 元
应用写作创意教程	978-7-115-23445-2	31.00 元
高等职业教育课改系列规划教材（经管类）		
电子商务基础与应用	978-7-115-20898-9	35.00 元
电子商务基础（第3版）	978-7-115-23224-3	36.00 元
网页设计与制作	978-7-115-21122-4	26.00 元
物流管理案例引导教程	978-7-115-20039-6	32.00 元
基础会计	978-7-115-20035-8	23.00 元
基础会计技能实训	978-7-115-20036-5	20.00 元
会计实务	978-7-115-21721-9	33.00 元
人力资源管理案例引导教程	978-7-115-20040-2	28.00 元
市场营销实践教程	978-7-115-20033-4	29.00 元
市场营销与策划	978-7-115-22174-9	31.00 元
商务谈判技巧	978-7-115-22333-3	23.00 元
现代推销实务	978-7-115-22406-4	23.00 元
公共关系实务	978-7-115-22312-8	20.00 元
市场调研	978-7-115-23471-1	20.00 元
物流设备使用与管理	978-7-115-23842-9	25.00 元
电子商务实践教程	978-7-115-23917-4	24.00 元
高等职业教育课改系列规划教材（计算机类）		
网络应用工程师实训教程	978-7-115-20034-1	32.00 元
计算机应用基础	978-7-115-20037-2	26.00 元
计算机应用基础上机指导与习题集	978-7-115-20038-9	16.00 元
C 语言程序设计项目教程	978-7-115-22386-9	29.00 元
C 语言程序设计上机指导与习题集	978-7-115-22385-2	19.00 元
高等职业教育课改系列规划教材（电子信息类）		
电路分析基础	978-7-115-22994-6	27.00 元
电子电路分析与调试	978-7-115-22412-5	32.00 元
电子电路分析与调试实践指导	978-7-115-22524-5	19.00 元
电子技术基本技能	978-7-115-20031-0	28.00 元

续表

书 名	书 号	定 价
电子线路板设计与制作	978-7-115-21763-9	22.00 元
单片机应用系统设计与制作	978-7-115-21614-4	19.00 元
PLC 控制系统设计与调试	978-7-115-21730-1	29.00 元
微控制器及其应用	978-7-115-22505-4	31.00 元
电子电路分析与实践	978-7-115-22570-2	22.00 元
电子电路分析与实践指导	978-7-115-22662-4	16.00 元
电工电子专业英语（第2版）	978-7-115-22357-9	27.00 元
实用科技英语教程（第2版）	978-7-115-23754-5	25.00 元
电子元器件的识别和检测	978-7-115-23827-6	27.00 元
电子产品生产工艺与生产管理	978-7-115-23826-9	31.00 元
电子 CAD 综合实训	978-7-115-23910-5	21.00 元
电工技术实训	978-7-115-24081-1	27.00 元
高等职业教育课改系列规划教材（动漫数字艺术类）		
游戏动画设计与制作	978-7-115-20778-4	38.00 元
游戏角色设计与制作	978-7-115-21982-4	46.00 元
游戏场景设计与制作	978-7-115-21887-2	39.00 元
影视动画后期特效制作	978-7-115-22198-8	37.00 元
高等职业教育课改系列规划教材（通信类）		
交换机（华为）安装、调试与维护	978-7-115-22223-7	38.00 元
交换机（华为）安装、调试与维护实践指导	978-7-115-22161-2	14.00 元
交换机（中兴）安装、调试与维护	978-7-115-22131-5	44.00 元
交换机（中兴）安装、调试与维护实践指导	978-7-115-22172-8	14.00 元
综合布线实训教程	978-7-115-22440-8	33.00 元
TD-SCDMA 系统组建、维护及管理	978-7-115-23760-8	33.00 元
光传输系统（中兴）组建、维护与管理实践指导	978-7-115-23976-1	18.00 元
网络系统集成实训	978-7-115-23926-6	29.00 元
高等职业教育课改系列规划教材（汽车类）		
汽车空调原理与检修	978-7-115-24457-4	18.00 元
汽车传动系统原理与检修	978-7-115-24607-3	28.00 元
汽车电气设备原理与检修	978-7-115-24606-6	27.00 元
汽车动力系统原理与检修（上册）	978-7-115-24613-4	21.00 元
汽车动力系统原理与检修（下册）	978-7-115-24620-2	20.00 元
高等职业教育课改系列规划教材（机电类）		
钳工技能实训（第2版）	978-7-115-22700-3	18.00 元

如果您对“世纪英才”系列教材有什么好的意见和建议，可以在“世纪英才图书网”（<http://www.ycbook.com.cn>）上“资源下载”栏目中下载“读者信息反馈表”，发邮件至 wuhan@ptpress.com.cn。感谢您对“世纪英才”品牌职业教育教材的关注与支持！

开篇导读 电子商务基础

知识学习 1

导读一 电子商务现状及趋势 1

0.1 电子商务发展现状 1

0.2 电子商务的基本业务流程 4

0.3 电子商务的基本组成要素 5

0.4 电子商务的发展趋势 5

导读二 电子商务的主要模式 7

0.5 B2B 电子商务 7

0.6 B2C 电子商务 11

0.7 C2C 电子商务 13

导读三 电子商务环境 15

0.8 熟悉电子商务的主要技术 15

0.9 了解电子商务法律的制定 状况 20

导读四 电子商务从业人员的 职业道德 22

0.10 职业道德 22

0.11 电子商务从业人员的职业 道德修养要求 23

项目一 网络营销 26

任务一 分析消费者在线行为 30

第一部分 任务学习引导 30

1.1 消费者在线行为模型 30

1.2 消费者在线购买决策过程 32

1.3 消费者在线购买行为分析 33

第二部分 任务实践页 36

任务二 网上市场调研 37

第一部分 任务学习引导 37

1.4 网上市场调研的目的和 原则 37

1.5 网上市场调研的基本步骤 39

1.6 网络调查问卷的设计及 制作 40

第二部分 任务实践页 46

任务三 制订网络营销策略 47

第一部分 任务学习引导 47

1.7 网络营销与传统营销的 比较 47

1.8 网络营销的常用方法 51

第二部分 任务实践页 52

任务四 发布网络广告 53

第一部分 任务学习引导 53

1.9 网络广告的特点与形式 53

1.10 网络广告的发布渠道和 形式 55

第二部分 任务实践页 60

项目二 网上支付 62

任务一 网上支付的基础知识 65

第一部分 任务学习引导 65

2.1 传统支付与网上支付 65

2.2 网上支付系统的构成 67

2.3 网上支付工具——电子 货币 69

2.4 电子支付的安全协议 70

第二部分 任务实践页 71

任务二 学会使用第三方支付平台	71
-----------------------	----

第一部分 任务学习引导	72
-------------------	----

2.5 第三方支付的概念和功能	72
-----------------------	----

2.6 第三方支付工具使用	74
---------------------	----

第二部分 任务实践页	78
------------------	----

任务三 熟悉并使用网上银行	79
---------------------	----

第一部分 任务学习引导	79
-------------------	----

2.7 网上银行的概念及功能	79
----------------------	----

2.8 网上银行的主要业务流程	84
-----------------------	----

第二部分 任务实践页	87
------------------	----

项目三 电子商务物流

任务一 电子商务供应链的构成	92
----------------------	----

第一部分 任务学习引导	92
-------------------	----

3.1 物流基本构成要素	92
--------------------	----

3.2 电子商务物流的特点	96
---------------------	----

3.3 电子供应链的管理	100
--------------------	-----

第二部分 任务实践页	104
------------------	-----

任务二 了解电子商务物流配送的活动过程	105
---------------------------	-----

第一部分 任务学习引导	105
-------------------	-----

3.4 电子商务配送模式	105
--------------------	-----

第二部分 任务实践页	108
------------------	-----

任务三 电子商务物流技术的作用	108
-----------------------	-----

第一部分 任务学习引导	108
-------------------	-----

3.5 电子商务物流技术	108
--------------------	-----

3.6 案例	112
--------------	-----

第二部分 任务实践页	112
------------------	-----

项目四 电子商务客户关系管理

任务一 了解电子商务客户关系管理的基础知识	118
-----------------------------	-----

第一部分 任务学习引导	118
-------------------	-----

4.1 电子商务客户关系管理的重要性	118
--------------------------	-----

4.2 电子商务客户关系管理的主要内容	120
---------------------------	-----

第二部分 任务实践页	123
------------------	-----

任务二 建立并提升客户满意度和忠诚度	124
--------------------------	-----

第一部分 任务学习引导	124
-------------------	-----

4.3 建立并提高客户满意度	124
----------------------	-----

4.4 建立并提升客户忠诚度	125
----------------------	-----

第二部分 任务实践页	129
------------------	-----

任务三 建立客户数据库	130
-------------------	-----

第一部分 任务学习引导	130
-------------------	-----

4.5 客户数据库的建立	130
--------------------	-----

4.6 客户数据库的使用	137
--------------------	-----

第二部分 任务实践页	143
------------------	-----

任务四 了解呼叫中心的主要业务	144
-----------------------	-----

第一部分 任务学习引导	144
-------------------	-----

4.7 呼叫中心和 e-CRM 的关系	144
---------------------------	-----

4.8 了解呼叫中心的主要业务	146	任务三 网上开店	170
第二部分 任务实践页	148	第一部分 任务学习引导	170
项目五 电子商务的创业	149	5.7 C2C 平台网上开店	170
任务一 了解个人网上开店的理论知识	163	5.8 自立门户开网店	173
第一部分 任务学习引导	163	5.9 网上开店的基本流程	176
5.1 什么是网店	163	第二部分 任务实践页	176
5.2 开店的方式	164	任务四 网店的推广	177
第二部分 任务实践页	164	第一部分 任务学习引导	177
任务二 网上开店的准备工作	165	5.10 网店推广的方法	177
第一部分 任务学习引导	165	第二部分 任务实践页	179
5.3 网上开店的前期准备	165	任务五 物流配送	179
5.4 适合网上销售的 10 种行业产品	167	第一部分 任务学习引导	179
5.5 店铺的定位	168	5.11 各种商品的包装方法	179
5.6 进货渠道	169	5.12 发货的方式	180
第二部分 任务实践页	169	第二部分 任务实践页	182
		参考文献	183

开篇导读 电子商务基础知识学习

电子商务是通过包括互联网在内的计算机网络来实现商品、服务、信息的购买、销售与交换的商务活动。电子商务具有全球性、商务性、低成本性、电子化、服务性、协调性等特点。按照参与主体的不同,电子商务的模式有企业对企业电子商务(Business to Business, B2B)、企业对消费者电子商务(Business to Consumer, B2C)、消费者对消费者电子商务(Consumer to Consumer, C2C)等。电子商务的发展受电子商务环境的影响,主要包括电子商务的社会环境、技术环境和管理环境等。

网络购物是借助网络实现商品或服务从商家(卖家)转移到个人用户(消费者)的过程,网络购物包括发生在互联网中企业之间(B2B)、企业和消费者之间(B2C)、个人之间(C2C)、政府和企业之间(Government to Business, G2B)通过网络通信手段缔结的商品和服务交易。网络购物作为一种新型的交易方式,具有传统交易方式所不具有的特性。通过网络零售渠道(包括C2C、B2C等电子商务网站)交易的消费品,也就是被广大消费者所最为熟知的网货。

导读一 电子商务现状及趋势

0.1 电子商务发展现状

1. 电子商务的发展阶段

(1) 电子商务的产生

从宏观上看,电子商务的产生是由商务的发展和信息技术的进步驱动的。由于传统商务的劳动工具的低效率和高成本,商务活动者必然会寻求、高效率 and 低成本的新工具和新方式。同时,信息技术的快速发展,从电报到电话、电视、微型计算机、互联网等通信工具的产生对电子商务的发展产生了巨大的影响,如图0-1所示。

(2) 电子商务的发展阶段

世界上对电子商务的研究与应用始于20世纪70年代末。电子商务的发展可分为两个阶段,始于20世纪80年代中期的EDI电子商务和始于90年代初期的Internet电子商务。

① 第一阶段,20世纪80年代~90年代基于EDI的电子商务。

从技术角度看,人们利用电子通信的方式进行贸易活动已有几十年的历史了。

早在20世纪70年代末就出现了作为企业间电子商务应用系统雏形的电子数据交换(Electronic Data Interchange, EDI)和电子资金传送EFT,而实用的EDI商务在20世纪80年代得到了较大的发展。20世纪90年代EDI电子商务技术已经十分成熟。

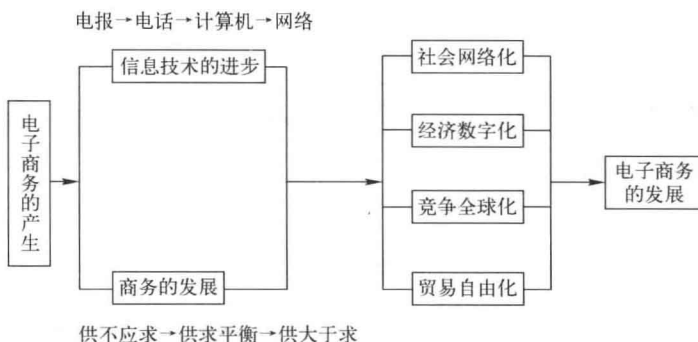


图 0-1 电子商务的产生和发展

EDI 电子商务主要通过增值网络 (Value-Added Networks, VAN) 实现的。通过 EDI 网络，交易双方可以将交易过程中产生的询价单、报价单、订购单、收获通知和货物托运单、保险单和转账支票等数据以规定的标准格式在双方的计算机系统上进行端对端的数据传送。

② 第二阶段，20 世纪 90 年代以来基于 Internet 的电子商务。

在 20 世纪 90 年代初期，计算机网络技术得到了突破性的发展，依托 Internet 的电子商务技术也应运而生了。20 世纪 90 年代，Internet 电子商务是以飞速发展的遍及全球的 Internet 为架构，以交易双方为主体，以银行支付和结算为手段，以客户数据库为依托的全新的商业模式。中国电子商务 12 年五阶段与标志性事件如图 0-2 所示。

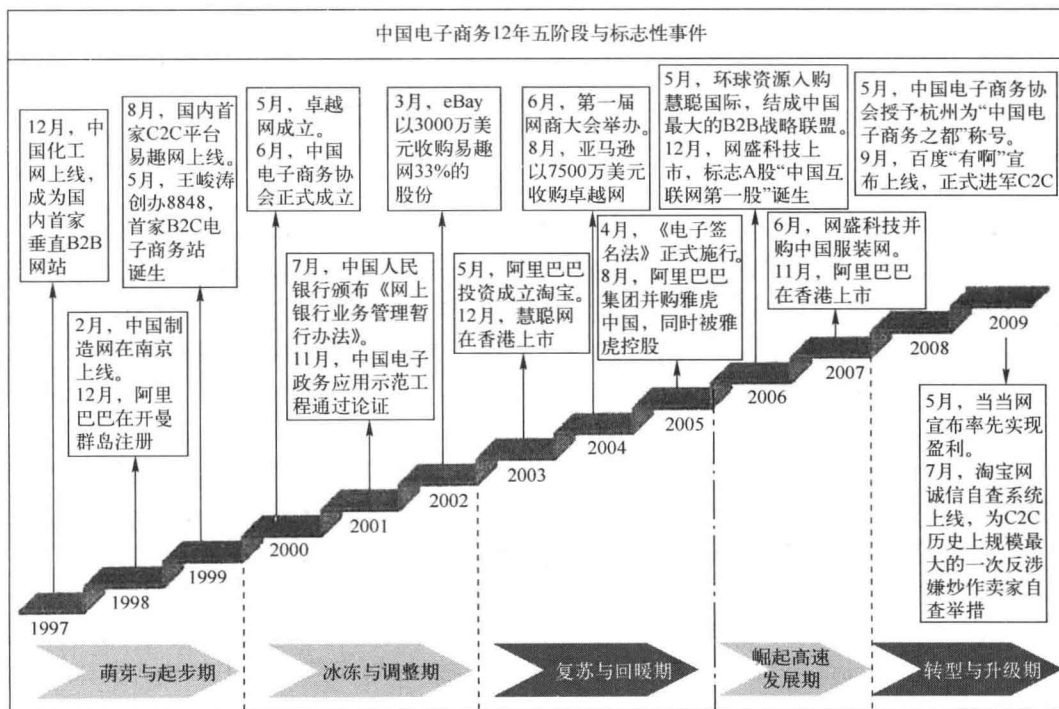


图 0-2 中国电子商务 12 年五阶段与标志性事件

(资料来源：中国 B2B 研究中心《1997~2009：中国电子商务 12 年调查报告》)

基于 Internet 的电子商务比基于 EDI 的电子商务具有明显的优势，一是费用低廉，二是覆盖面广。

2. 电子商务的基本含义

(1) 政府、国际组织对电子商务的定义

美国政府的《全球电子商务纲要》中指出：电子商务是指通过 Internet 进行的各项商务活动，包括广告、交易、支付、服务等，全球电子商务将会涉及全球各国。

全球信息社会标准化大会认为：电子商务是个参与方之间以电子方式而不是物理交换或直接物理接触方式完成任何形式的业务交易。

WTO 认为：电子商务是通过电子方式进行货物和服务的生产、销售、买卖和传递。这一定义奠定了审查与贸易有关的电子商务的基础，那就是继承关税及贸易总协室 (GATT) 的多边贸易体系框架。

1997 年布鲁塞尔全球信息社会标准大会上提出了一个关于电子商务的比较严密完整的定义：电子商务是各参与方之间以电子方式而不是通过物理交换或直接物理接触完成的业务交易。

(2) 企业对电子商务的定义

IBM 公司认为，电子商务=Web+IT。电子商务是在计算机网络环境下的商业应用，是把买方、卖方、厂商及其合作伙伴在 (Internet)、企业内部网 (Intranet) 和企业外部网 (Extranet) 结合起来的應用。

HP 公司认为，电子商务以现代扩展企业为信息技术基础结构，电子商务是跨时域、跨地域的电子化世界 E-World， $EW=EC$ (Electronic Commerce) +EB (Electronic Business) +EC (Electronic Consumer)。

(3) 学者对电子商务的定义

电子商务专家李琪教授对电子商务的定义是：电子商务可划分为广义和狭义的电子商务。广义的电子商务定义为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、广播、电视、传真到计算机、计算机网络，到 NII (国家信息基础设施 GII (全球信息基础结构) 和 Internet 等现代系统。狭义的电子商务定义为主要利用 Internet 从事的商务活动。电子商务是在技术、经济高度发达的现代社会里，掌握信息技术和商务规则的人，系统化地运用电子工具，高效率、低成本地从事以商品交换为中心的各种活动的总称。

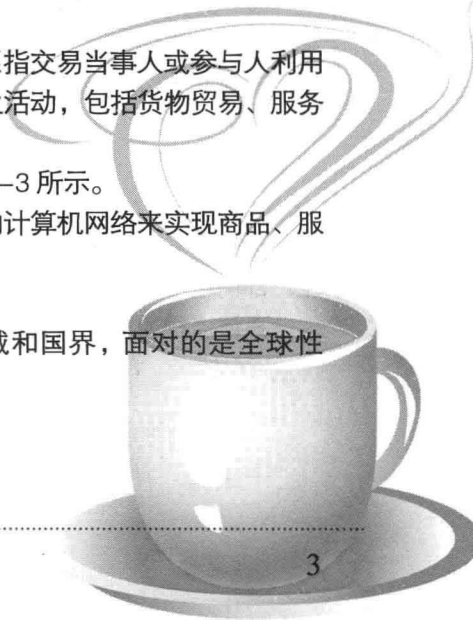
电子商务专家杨坚争教授对电子商务的定义是：电子商务系指交易当事人或参与人利用现代信息技术和计算机网络 (主要是因特网) 所进行的各类商业活动，包括货物贸易、服务贸易和知识产权贸易。

电子商务的含义可以从不同的角度进行定义和理解，如图 0-3 所示。

因此，在本书中电子商务可定义为：通过包括互联网在内的计算机网络来实现商品、服务、信息的购买、销售与交换的商务活动。

3. 电子商务的主要特征

① 全球性。以 Internet 为其交易载体，没有明显的地域和国界，面对的是全球性大市场。



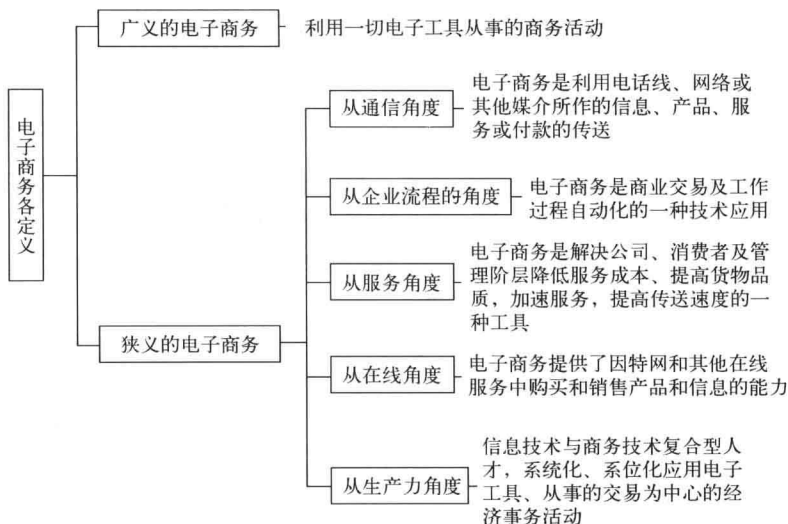


图 0-3 电子商务的定义

② 商务性。提供买、卖交易的服务、手段和机会。企业利用电子商务可扩展市场，增加客户数量。

③ 低成本。没有店面租金成本、没有专门的销售人员、没有商品库存压力和很低的营销成本。

④ 电子化。书写电子化、传递数据化。同时，便于收集客户信息。

⑤ 服务性。Internet 的应用使得企业能自动处理商务过程，能为客户提供完整服务。

⑥ 协调性。商务活动本身是一种协调过程，需要客户与公司内部、生产商、批发商、零售商间的协调，在电子商务环境中，更要求银行、配送中心、通信部门、技术服务部门等多个部门的通力协作。往往电子商务的全过程是一气呵成的。

⑦ 集成性。电子商务能够规范事务处理的工作流程，将人工操作和电子信息处理集成为一个不可分割的整体，不仅能提高人力和物力的利用，也可以提高系统运行的严密性。

⑧ 可扩展性。网民数量的增多要求电子商务系统能够有与其相适应的可扩性。

⑨ 安全性。在电子商务中，安全性是一个至关重要的核心问题，要求网络能提供一种端到端的安全解决方案，如加密机制、签名机制、安全管理、存取控制、防火墙、防病毒保护等，这与传统的商务活动有着很大的不同。

0.2 电子商务的基本业务流程

电子商务的基本业务流程包括：客户咨询产品、接受订货、接受订单及要求生产产品、生产部门生产产品、仓储单位出货以及客户服务报告。

具体流程如图 0-4 所示。