

2010年度国家精品课程教材

高等职业教育财经类规划教材·教学改革示范系列

电子商务基础与应用

——“学·用·做”一体化教程

(第2版)

方玲玉 李念 主编

电子商务知识的**启蒙者**
电子商务行业的**导入者**
电子商务创业的**指引者**

登录精品课程网站，获取丰富教学资源：<http://www.csmzxy.com/jpkc/dzsw/index.asp>



高等职业教育财经类规划教材·教学改革示范系列

电子商务基础与应用

——“学·用·做”一体化教程

(第2版)

方玲玉 李 念 主 编

彭干梓 主 审

電子工業出版社·

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本教材精心设计了“看一看：什么是电子商务”、“用一用：如何使用电子商务”、“做一做：怎样开展电子商务”三个循序渐进且前后贯通的篇章以及与之配套的37个“有趣、有用、有挑战性”的技能训练和39篇相关阅读材料，主要涉及电子商务概述、电子商务技术基础、电子商务市场分析、电子商务的其他应用、网络信息搜索、网上支付、电子商务物流、电子商务安全、网上开店和企业网站策划等内容。

本教材整体结构设计科学、内容丰富、业务流程清晰，是专门针对中等、高等职业院校的电子商务、市场营销、国际贸易等财经类专业开发的工学结合教材，同时非常适合用做企业营销与贸易类岗位员工的培训用书。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有，侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

电子商务基础与应用：“学·用·做”一体化教程 / 方玲玉，李念主编. —2版. —北京：电子工业出版社，2012.8

高等职业教育财经类规划教材·教学改革示范系列

ISBN 978-7-121-17240-3

I. ①电… II. ①方… ②李… III. ①电子商务—高等职业教育—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第117547号

策划编辑：贾瑞敏

责任编辑：贾瑞敏

印 刷：北京京师印务有限公司

装 订：北京京师印务有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本：787×1092 1/16 印张：20 字数：512千字

印 次：2012年12月第2次印刷

印 数：8000册 定价：34.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线：(010) 88258888。

出版说明

为了适应我国职业教育改革的要求,满足高等职业院校对新型财经类教材的需要,电子工业出版社从2004年开始出版财经类高等职业教育规划教材,目前已出版和正在出版“经济管理基础课”、“市场营销专业”、“财务会计专业”、“电子商务专业”、“连锁经营管理专业”和“国际贸易专业”,以及反映教学改革成果和经验的“教学改革示范系列”、“工作过程导向系列”和“任务驱动与项目导向系列”等教材。

由于教材主编多是全国性或地区性专业学会的专家、学者,国家级和省市级科研或教研项目的负责人和参与者,活跃在教学一线的“双师型”教师和企业精英,且教材全部配备了相应的教学资源;所以教材一经推出,就受到了相关院校师生的欢迎,众多教材荣获“普通高等教育‘十一五’国家级规划教材”、省市级优秀教材或科研成果等奖项,不少教材成为了市场畅销书。

为了贯彻和落实教育部16号文件精神,反映近年来我国高等职业教育改革的成果和经验,新近修订和策划出版的财经类教材力求体现教育部16号文件精神,体现教材对学生就业能力的培养,提高学生的实践能力、创造能力、就业能力和创业能力。

财经类系列教材具有以下主要特点。

(1) 教材内容和体系力图体现“工学结合”精神,突出教学过程的实践性、开放性和职业性,强化对高职学生职业能力的培养。

(2) 教材内容兼顾学历课程与职业资格应试要求,多种教材融“教、学、做”为一体,以“工学交替”、“任务驱动”、“项目导向”等形式,按岗位工作流程和需要进行编写,以便学生在毕业时顺利取得学历证书和职业资格证书。

(3) 教材内容适当引用实际案例,通过案例教学和实训操作,缩短学生校内学习与实际工作的距离,提升高职学生的岗位竞争能力,以期实现“教学与实践零距离,毕业与上岗零过渡”。

(4) 教材配有丰富的教学资源,为教学提供全方位、立体化的解决方案。教学资源除包括教学所必需的课程教学建议、电子教案和习题参考答案外,许多教材还增加了成套的模拟试卷及其答案和课程教学网站。利用教学资源,可为课程教学安排提出指导性意见,减轻教师的备课负担,解决教师在组织教学资料方面遇到的困难;同时,精美、形象的电子教案也有利于学生更好地理解教材内容,提高学习兴趣。

我们相信,财经类教材的出版,对于高等职业教育的改革与发展以及高等职业专业人才的培养将起到积极的推动作用。我们希望,通过精心打造的优秀教学产品,让科学的教学理念、实用的专业知识在广大受众中得以传播。

电子工业出版社 职业教育分社

2012年7月

教学资源网名称: 华信教育资源网

教学资源网地址: <http://www.hxedu.com.cn>

客户服务热线: 010-88254481; 传真: 010-88254483; 电子邮件: hxedu@phei.com.cn

第2版前言

自本书的第1版2010年1月面世以来，全国各地朋友反响热烈，大大出乎编者们的意料！众所周知，我们生活在一个最美好的时代——有网络、有电商、有梦想、有追求；同时，我们也生活在一个最糟糕的时代——太虚拟、太茫然、太浮躁、太功利！无论如何，诚心诚意地帮初学者入门、切切实实地提供解决方案，这样一本电子商务基础教科书，是大家共同的期待！

这些年来，电子商务的发展波澜壮阔、激荡人心，而学校教育却沉闷乏味、不切实际！本书的作者多年来潜心电子商务的教学和研究，虽然心诚意坚，却未必能大彻大悟！市场发展太快，教育举步维艰。

自第1版出版以来，移动电子商务、O2O商业模式、B2C雄起，淘宝帝国出现等新命题，让人目不暇接，却又无法回避。除此之外，如何深刻地理解电子商务的本质？如何让初学者建立良好的电子商务业务流程的分析框架？这些问题，一直困扰着电子商务的教学和实践。总之，关于电子商务，应当建立怎样的“大格局”，应当落实哪些关键的“小细节”，这正是第2版希望能够回答的问题。

全书由方玲玉老师负责统稿，其中第一章至第五章由方玲玉老师负责改写，第六章、第九章由李念老师负责更新，其余3章变化不大。在第2版的编写过程中，长沙民政职业技术学院的张鸽、刘娜、杨念光、李小斌、李永湘老师负责部分案例的整改工作，网赢工作室的许深根、汪云、周琼、肖雅诺等同学，在素材收集、数据处理、图片制作等方面，提供了大量支持和帮助；长沙市电子商务协会常务副秘书长、湖南卫视快乐购商学院执行长蒋周先生，他的一些重要观点和分析结论，为本书增色不少；另外，本书编辑贾瑞敏女士，她的热情聪慧，她的敬业执着，使本书得以如期出版。在此，谨向他们表示最衷心的感谢！

当然，最应该感谢的还是第1版广大的读者们，是你们的厚爱，才使这本灰头土脸的小书收获肯定，并得以重生！有你们为伴，人生无憾！

方玲玉

2012年6月3日

chinahnfly@126.com

第 1 版前言

什么是电子商务？如何使用电子商务？怎样开展电子商务？这是任何一个电子商务的入门者、学习者、探索者必须认真思考和面对的问题。作为一本电子商务知识或职业的启蒙教科书，本教材设计了“看一看”、“用一用”、“做一做”三个循序渐进且前后贯通的篇章。通过“看一看”，让学生以普通网民的身份深刻领会“什么是电子商务”；通过“用一用”，让学生从网络消费者的角度亲身体验在生活中“如何使用电子商务”；通过“做一做”，让学生从电子商务专业人士的角度实际探索在工作中“怎样开展电子商务”。成为电子商务知识的启蒙者、电子商务行业的导入者、电子商务创业的指引者，是本书的三大使命。

国内经管类专业的教学之所以让人诟病，被称为“软专业”，是因为这些专业在职业能力的培养和动手能力的训练上，存在较大的随意性、随机性和不确定性，对学习效果的考核和人才质量的评价也缺乏相对严明的尺度。如何借鉴工科类教材在教学内容上流程清晰、业务严谨、操作性强、评价客观的特点，培养学生面对不断变化的市场环境所必需的分析、思辨、判断、决策能力，以及对企业各种业务活动及方案策划所必需的制订、改善、调整、实施能力，这是目前我国经管类专业教学面临的重大挑战。

基于上述思考，为满足电子商务基础课程教学内容的延展及深化的需要，本教材配有 37 个技能训练和 29 篇阅读材料。以“有趣、有用、有挑战”为原则精心设计的技能训练序列，前后贯通、自成体系，通过标准化设计的表格，规范并引导学生的体验和探索，强化学生的分析判断能力和文字写作水平，达到最终有效提升学生“手”、“脑”并用的综合职业能力。每一个技能训练的探索历程，都将是一次视野拓展、思维训练、技能提升、价值观修正的心灵体操。

本教材每章均由“引导案例”开篇，通过对企业真实电子商务应用案例的介绍，引出若干“案例思考”；接着开始相关理论知识的介绍，其间根据教学内容延展及深化的需要，配置了相应的技能训练和阅读材料；每章内容的最后，对“案例思考”中提出的问题进行“案例分析”，提升学生的专业分析和判断能力；最后，通过“本章小结”提炼学习心得和操作体验，形成基本的思想理念和价值取向。

本教材的体例结构和主要内容，已在十余所湖南省内中等、高等职业院校试用了一年或二年，这次正式出版对其在教学中表现的不足提供了一次完善的机会。这一教材体例和教学模式的变革给广大教师及学生带来了太多的欢欣和喜悦、太大的成就和满足——原来“教”和“学”可以变得这般美好！原来成长的过程如此让人激动和兴奋！让老师教得有底气，让学生学得有成就，是本教材最大的特点。

注：本教材是湖南省教育科学“十一五”规划 2008 年度立项课题“高职经管类专业项目课程开发的探索与实践”

本教材由《中国职业教育思想史》一书的作者、我国职业教育著名专家、湖南农业大学原校长彭干梓教授担任主审，由长沙民政职业技术学院的方玲玉教授和李念老师担任主编。方玲玉教授负责全书的整体设计和统稿，并与李念老师共同负责全书案例的精选及案例分析的撰写；第一章至第五章由方玲玉、杨丽光两位老师共同完成，第六章和第七章由周玉梅老师执笔，第八章和第九章由李念老师撰写，第十章由刘娜老师负责完成。

书中阅读材料源自多家报刊、网站等媒体，为便于读者理解，在收录时做了不同程度的改写或润色，敬请原作者见谅并在此致以谢意。

湖南维平网总经理贺卫平先生对本书的写作给予了大力支持，湖南怡清源茶业吴晓琴女士、湖南竞网戴明成先生、广州网盈李永湘先生等企业界朋友，提供的大量宝贵而翔实的原始资料，给本教材注入了企业的思想和行业的活力，在此谨致以衷心的感谢。另外，还要特别感谢电子工业出版社的编辑王沈平女士，在本书的策划与出版过程中，她的职业精神和专业知识，给我留下了深刻的印象。

方玲玉

2009年10月28日

chinahnfly@126.com

目 录

上篇 看一看：什么是电子商务

第一章 电子商务概述	(3)
第一节 认识电子商务	(5)
一、生活中的电子商务	(5)
二、电子商务与传统商务	(8)
三、电子商务的优势与局限	(10)
第二节 了解电子商务	(14)
一、电子商务的定义	(14)
二、电子商务的分类	(16)
三、电子商务的构成要素	(18)
四、电子商务的业务流程	(20)
技能训练 1-1 本地区电子商务发展状况调研	(24)
技能训练 1-2 本地区中小企业电子商务经营状况调研	(24)
案例分析	(25)
本章小结	(25)
第二章 电子商务技术基础	(27)
第一节 计算机网络概述	(28)
一、计算机网络基础	(28)
二、Internet 基本原理	(29)
技能训练 2-1 域名及 IP 地址的查找与登录	(35)
第二节 移动电子商务概述	(36)
一、认识移动电子商务	(36)
二、移动电子商务的应用领域	(37)
三、移动电子商务的实现技术	(38)
第三节 Internet 的主要功能及应用	(42)
一、WWW 服务	(42)
二、电子邮件	(45)
技能训练 2-2 邮件账户的设置与管理	(47)
三、FTP 服务	(47)
技能训练 2-3 FTP 空间操作体验	(48)
四、BBS	(49)
五、在线交谈	(49)
技能训练 2-4 Cookies 技术的调研与分析	(50)

案例分析	(51)
本章小结	(52)
第三章 电子商务市场分析	(54)
第一节 C2C 电子商务市场	(55)
一、C2C 电子商务市场概述	(55)
二、C2C 平台赢利模式分析	(60)
三、C2C 电子商务市场分析	(63)
四、C2C 典型网站简介	(66)
技能训练 3-1 C2C 平台的注册及购物体验	(71)
第二节 B2C 电子商务市场	(72)
一、B2C 电子商务市场概述	(72)
二、B2C 电子商务市场分析	(75)
三、B2C 典型网站介绍	(78)
技能训练 3-2 B2C 网上商城对比分析	(81)
第三节 B2B 电子商务市场	(82)
一、B2B 电子商务市场概述	(82)
二、B2B 电子商务市场分析	(86)
三、B2B 电子商务平台的选择与操作	(91)
四、B2B 电子商务典型网站介绍	(93)
技能训练 3-3 B2B 电子商务平台的选择调研	(97)
案例分析	(98)
本章小结	(99)
第四章 电子商务的其他应用	(100)
第一节 网上娱乐	(100)
一、网上交友	(102)
二、网络游戏	(103)
三、数字音乐	(104)
四、网上聊天	(105)
技能训练 4-1 即时通信工具的比较与分析	(108)
第二节 网上旅游	(109)
一、网上旅游市场分析	(109)
二、旅游电子商务典型网站介绍	(113)
技能训练 4-2 机票和酒店的在线预订	(117)
第三节 网上教育	(118)
一、网上教育市场分析	(118)
二、网上教育典型网站介绍	(120)
技能训练 4-3 网络教育资源分布状况调研	(121)
第四节 网络招聘与求职	(121)
一、网络招聘市场分析	(121)

二、网上求职市场分析	(124)
三、网络招聘典型网站介绍	(126)
技能训练 4-4 电子商务类就业岗位分布状况调查	(131)
第五节 电子政务	(132)
一、电子政务概述	(132)
二、电子政务典型网站介绍	(133)
技能训练 4-5 政府网站功能分析	(135)
案例分析	(135)
本章小结	(136)

中篇 用一用：如何使用电子商务

第五章 网络信息搜索	(139)
第一节 网络信息基本知识	(142)
一、网络信息资源的特点	(142)
二、网络信息资源的主要种类	(143)
技能训练 5-1 主要搜索引擎特性的对比分析	(145)
第二节 搜索引擎基本知识	(146)
一、搜索引擎的历史及发展趋势	(146)
二、搜索引擎的分类及工作原理	(150)
三、搜索引擎特性评价	(154)
四、常用搜索引擎简介	(156)
技能训练 5-2 垂直主题搜索引擎的使用——文献和图片搜索	(158)
技能训练 5-3 元搜索引擎与其他搜索引擎的对比分析	(159)
第三节 网络常用信息搜索	(160)
一、搜索调研报告范文	(161)
二、搜索中小企业的定义和划分标准	(164)
三、搜索湖南中小企业相关网站	(167)
四、搜索湖南中小企业网站内标题含“电子商务”的网页	(169)
技能训练 5-4 将搜索范围限定于指定网站	(169)
五、利用第三方平台调研	(170)
技能训练 5-5 在 B2B 电子商务网站中搜索企业信息	(172)
六、调研湖南中小企业网站	(172)
七、搜索学术文档	(173)
技能训练 5-6 省中小型企业电子商务发展状况调研	(174)
案例分析	(175)
本章小结	(176)
第六章 网上支付	(178)
第一节 网上支付概述	(179)
一、电子支付与网上支付	(179)

二、网上支付的主要种类	(180)
第二节 网上银行	(180)
一、网上银行的主要模式	(180)
二、网上银行的主要特点	(181)
三、网上银行的支付流程	(182)
四、网上银行的业务功能	(183)
技能训练 6-1 网上银行功能调研	(185)
技能训练 6-2 网上银行用户体验	(185)
第三节 第三方支付	(186)
一、第三方支付平台概述	(186)
二、第三方支付平台的赢利模式	(186)
三、第三方支付平台介绍	(186)
技能训练 6-3 第三方支付平台用户体验	(196)
案例分析	(196)
本章小结	(197)
第七章 电子商务物流	(198)
第一节 电子商务物流概述	(199)
一、电子商务物流的概念	(199)
二、电子商务与物流的关系	(199)
第二节 电子商务物流模式	(201)
一、物流模式的主要种类	(202)
二、电子商务企业物流模式的选择	(205)
技能训练 7-1 B2C 商城物流模式的比较分析	(208)
第三节 电子商务物流配送方案	(208)
一、电子商务物品包装策略	(209)
二、电子商务物流配送方案设计	(210)
技能训练 7-2 快递公司服务和价格的对比分析	(214)
案例分析	(214)
本章小结	(215)
第八章 电子商务安全	(216)
第一节 电子商务安全概述	(218)
一、电子商务安全问题的产生	(218)
二、电子商务面临的安全威胁	(219)
第二节 电子商务安全技术策略	(222)
一、防火墙技术	(222)
二、计算机病毒的防范	(224)
技能训练 8-1 计算机安全软件的使用	(227)
第三节 电子商务交易风险的识别与防范	(228)
一、电子商务交易风险的种类	(228)

二、电子商务交易风险的识别	(229)
技能训练 8-2 网络购物风险识别	(232)
技能训练 8-3 网络贸易风险识别	(232)
三、电子商务交易风险的防范	(232)
案例分析	(235)
本章小结	(236)

下篇 做一做：怎样开展电子商务

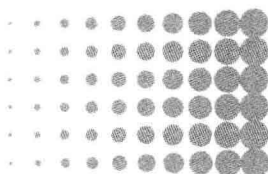
第九章 网上开店	(239)
第一节 网上店铺基本知识	(240)
一、网上店铺的特点	(240)
二、网店经营商品的选择	(240)
技能训练 9-1 网上店铺商品的选择及调研	(241)
第二节 网上店铺的开设	(242)
一、注册会员账号	(242)
二、支付宝实名认证	(245)
三、淘宝身份信息认证	(246)
技能训练 9-2 支付宝实名认证	(247)
四、在线考试	(247)
五、完善店铺信息	(248)
六、选择进货渠道	(250)
七、发布网店商品	(251)
八、店铺风格确定	(254)
技能训练 9-3 在 C2C 电子商务平台发布 10 件（以上）商品	(256)
技能训练 9-4 在 C2C 电子商务平台开设个人店铺	(257)
第三节 网上店铺的经营	(257)
一、选择配送方案	(257)
二、推广网上店铺	(259)
技能训练 9-5 网上店铺推广	(264)
案例分析	(264)
本章小结	(265)
第十章 企业网站策划	(266)
第一节 企业网站基本知识	(269)
一、企业网站概述	(269)
二、企业网站的基本元素	(270)
技能训练 10-1 网页元素分析	(272)
第二节 企业网站的主要类型和功能	(272)
一、企业网站的主要类型	(272)
二、企业网站的主要功能	(275)

技能训练 10-2 不同类型网站的对比分析	(276)
第三节 企业网站的制作和发布	(277)
一、企业网站的制作	(277)
技能训练 10-3 自动生成个人空间	(281)
二、企业网站的发布	(281)
技能训练 10-4 域名设计与查询	(283)
案例分析	(284)
本章小结	(284)
附录 A 电子商务类主要岗位简介（以银泰网为例）	(286)
附录 B 网络营销类主要岗位简介	(291)
附录 C 淘宝店铺类主要岗位简介	(295)
附录 D 技能训练流程	(297)
附录 E 阅读材料索引	(300)
参考文献	(302)

上篇

看一看：什么是电子商务

上篇 看一看：什么是电子商务



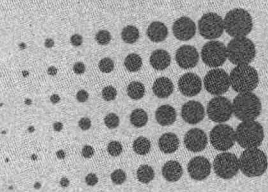
第一章 电子商务概述

第二章 电子商务技术基础

第三章 电子商务市场分析

第四章 电子商务的其他应用

中篇 用一用：如何使用电子商务



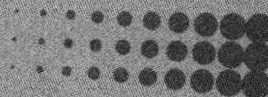
第五章 网络信息搜索

第六章 网上支付

第七章 电子商务物流

第八章 电子商务安全

下篇 做一做：怎样开展电子商务



第九章 网上开店

第十章 企业网站策划

第一章 电子商务概述

21 世纪人类迎来了以网络通信为核心的信息时代。随着经济全球化、贸易自由化和信息网络化进程的推进,与信息时代相伴而生的电子商务,作为实现金融电子化、管理自动化、商业信息网络化的一种综合活动,正在让政府的运作方式、企业的经营方式、个人的消费方式发生着有史以来最深刻的变革。

“21 世纪,要么电子商务,要么无商可务。”比尔·盖茨在十多年前的预言,现在正逐渐成为现实。根据中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的《第 29 次中国互联网络发展状况调查统计报告》,截至 2011 年 12 月底,中国网民规模达到 5.13 亿,互联网普及率达 38.3%;中国手机网民规模达到 3.56 亿,占整体网民比例为 69.3%;网络购物用户规模达到 1.94 亿人。近年来,包括网络购物、网上支付、网上银行、旅行预订在内,我国的电子商务应用一直保持稳步发展态势,支持这一变化的重要基础,就是十年来,我国网民人数及互联网普及率的持续高速增长,如图 1-1 所示。

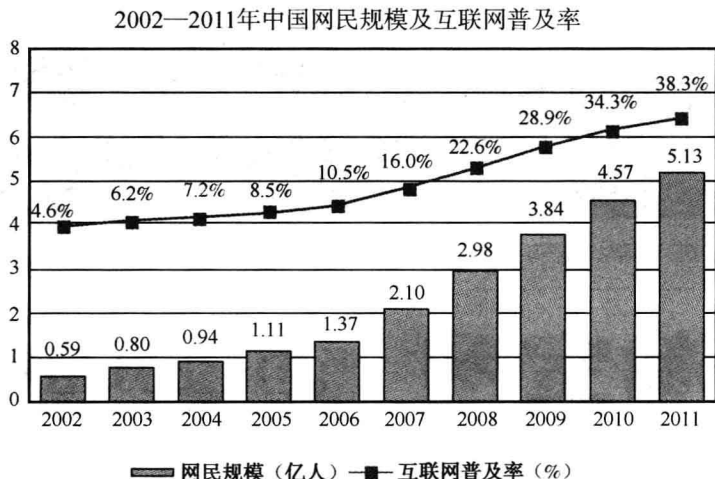


图 1-1 2002—2011 年中国网民规模及互联网普及率

引导案例 互联网第一面膜：御泥坊

2011 年 9 月,备受瞩目的“第八届全球网商大会”在杭州隆重举行。在此次大会上,湖南御家汇网络有限公司(御泥坊)董事长戴跃锋喜获“2011 全球十佳网商”殊荣,并一举拿下“年度营销创意网商”大奖。号称互联网第一面膜的御泥坊,是目前互联网上最知名的淘品牌之一。虽然做的是窄众市场,但依托互联网,御泥坊却把窄众市场做成了大众市场。自 2006 年以来,御泥坊的业绩保持着每年 300%~400% 的增长速度。

湖南御家汇网络有限公司，是一家通过整合利用各种电子商务平台，为品牌提供网络营销的电子商务企业。该公司与阿里巴巴、乐蜂、当当、京东商城等众多网站建立了合作关系（见图 1-2），并拥有自己的独立平台——汇美丽（见图 1-3）。在团队运营下，御泥坊品牌的知名度及市场规模在国内面膜类产品中已稳居第一。同时通过电子商务渠道，该品牌已成功登陆日本东京市场。

目前，该公司已获千万资本注入，2011 年员工规模达 500 余人，营业收入近 2 亿人民币。在没有地域优势、没有资金基础、没有传统品牌的情况下，御家汇网络有限公司白手起家，短短 3~4 年时间，就打造出了国内首屈一指的淘品牌。互联网时代，一切皆有可能？！



图 1-2 御泥坊其他购物平台



图 1-3 御泥坊网上商城

（资料来源：御泥坊官方网站，<http://www.yunifang.com/>）

【案例思考】

（1）御泥坊作为在淘宝上大获成功的淘品牌，为什么还要登录当当、京东、苏宁易购等其他电子商务平台？