

第 1 章

电子商务概述

电子商务将成为 21 世纪人类信息世界的核心，也是网络应用的发展方向。这一趋势已成为 IT 业界的共识，也激起亿万 Internet 用户对电子商务的关心，因为它不仅会改变人们的购物方式，还将带来一场技术革命，其影响会远远超过商务的本身，给社会的生产、管理，人们的生活、就业，对政府职能、法律制度以及教育文化都带来巨大的影响。本章以电子商务的概念为起点，介绍电子商务的发展、电子商务与 Internet 的关系、电子商务对社会经济产生的影响，以及电子商务系统的主要内容、特点和分类。

1.1 电子商务的概念与 Internet

电子商务是网络技术、电子技术、数据处理技术在商贸领域中应用的产物，是当代高新技术手段与商贸实务、营销策略相结合的结果。电子化和网络化环境彻底改变了传统商业实务赖以生存的基础，形成了对传统营销策略和市场理念的巨大冲击和挑战。Internet 将会是今后若干年内人们传递信息和从事商务活动的主要载体。本节在介绍电子商务的概念和发展的同时，也简要地介绍一下 Internet 的发展及其应用。

1.1.1 电子商务的定义、起源与发展

1. 电子商务的定义

电子商务在全球已经成为引人注目的技术和应用焦点。人们仿佛在一夜之间发现，由于信息技术与网络的发展，商务活动的内

容发生了质的变化。近两年来，电子商务迅速走红。各国政府纷纷制定电子商务规划，IT厂商们纷纷推出各自的电子商务解决方案，银行业推出网上银行，商家开办网上商场。今天，我们已经可以确信电子商务毋庸置疑是未来的发展方向。

对于电子商务的概念，目前并没有比较统一的定义，国际经和组织是较早对电子商务进行系统研究的机构，它将电子商务定义为是关于利用电子化手段从事的商业活动，它基于电子处理和信息技术，如利用文本、声音和图像等进行数据传输，主要遵循 TCP/IP 协议和通讯传输标准，遵循 Web 信息交换标准，提供安全保密技术。经和组织的定义特别强调了 Internet 基础上的电子商务发展，但是并不够全面。

电子商务，顾名思义是指在 Internet 网上进行的商务活动。“商务”解决做什么的问题，而“电子”则解决怎么做的问题。电子商务的主要功能包括网上的广告、订货、付款、客户服务和货物递交等销售、售前和售后服务以及市场调查分析、财务核计及生产安排等多项利用 Internet 开发的商业活动。

电子商务的一个重要技术特征是利用 Web 的技术来传输和处理商业信息，因此有人称电子商务 = Web + 商务活动。

电子商务有广义和狭义之分。狭义的电子商务也称做电子交易，称做 EC 主要是指利用 Web 提供的通信手段在网上进行的交易活动，包括通过 Internet 买卖产品和提供服务。产品可以是实体化的，如汽车、电视，也可以是数字化的，如新闻、录像、软件等。此外，还可以提供各类服务，如安排旅游、远程教育等。总之，电子商务并不仅仅局限于在线买卖，它将从生产到消费各个方面影响商务活动的方式。除了网上购物，电子商务还大大改变了产品的定制、分配和交换的手段。而对于顾客，查找和购买产品乃至服务的方式也大为改进。

广义的电子商务是包括电子交易在内的利用 Web 进行的全部

商务活动，也称 EB 如市场分析、客户联系、物资调配等等。这些商务活动包括企业内部的业务活动，如生产、管理、财务等，以及企业间的商务活动。它不仅仅是硬件和软件的结合，还是把买家、卖家、厂家和合作伙伴在 Internet、Intranet 和 Extranet 上利用 Internet 技术与现有的系统结合起来进行商贸业务的综合系统。

从最初的电话、电报到电子邮件以及 20 多年前开始的 EDI，都可以说是电子商务的某种形式，发展到今天，人们已提出了包括通过网络来实现从原材料的查询、采购、产品的展示、订购、出品、储运以及电子支付等一系列贸易活动在内的完整电子商务的概念。在发达国家，电子商务发展迅速，通过 Internet 进行交易已成为潮流。基于电子商务而推出的金融电子化方案、信息安全方案、Internet 方案，又给信息技术带来许多新的机会，把握和抓住这些机会，正成为国际信息技术市场竞争的主流。

2. 电子商务的起源与发展

电子商务起源于信息系统的产生和网络技术的飞速发展。20 世纪 90 年代后期，由于互联网的出现，把信息技术和网络技术的应用推向了一个新的高潮，网络化已经由一个高新技术的产物演变成为一个社会化进程，社会的网络化导致当代经营过程的很多变化，其中引人注目的变化之一，就是经济的全球化。因为有了网络之后，人们获取信息的能力大大增强，而且经营范围不再受地域的约束和局限，于是企业就有可能把经济和经营的触角深入到世界的各个角落，这就是经济的全球化。全球化的经济就必然要求物资能够在世界的各地自由的流动，所以说经济的全球化在客观上会要求贸易的自由化，即物资要能在各个国家之间自由的流动。于是我们说社会的网络化、经济的全球化和贸易的自由化已经演变成人类社会发展的三大进程。在 20 世纪末，这三大进程开始合一，就导致了电子商贸系统的诞生，简要说来，这就是电子商务的形成与发展过程。

事实上，电子商务并非一种刚刚出现的事物，早在 20 世纪 70 年代末，公司间采用电子数据交换和电子资金传送作为企业间电子商务应用的系统雏形已经出现。当使用自动付款机或信用卡时，就可以以电子形式进行商务活动。多年来，许多金融、制造、航空等领域的公司已建立了和客户间的电子通信和处理关系。这种方式加快了供需双方的业务处理速度，有助于实现最优化管理，并且能提高服务的质量。

然而，电子数据交换和自动付款机是工作于封闭系统中，它们使用传统的通信媒介，并严格限制使用方。早期的解决方式都是建立在大量功能单一的专用软硬件设施的基础上，因此使用价格十分昂贵，只有大型企业才能承担得起，此外，早期网络技术的局限性也限制了应用范围的扩大和水平的提高。

信息系统的另外一个应用就是 EDI 技术的出现。所谓 EDI 就是电子数据交换技术。早在 20 世纪 60 年代，美国的军方和运输部门就开始用电报的报文来传递各种各样的商务单证。但后来人们发现自然语言在书写中的随意性经常导致出现贸易纠纷。为了规范这种利用电子手段来传递各种商务单证的行为，70 年代末，美国和欧洲开始研究、并且推出了各自的 EDI 标准。EDI 标准的推出极大地促进了贸易单证和贸易手续的信息化进程。同时计算机和信息技术在另外一个领域又有了突破，这个突破主要体现在知识处理和智能处理上。这使得计算机不但可以处理定量的问题，而且能够帮助我们处理定性的问题。

90 年代，由于互联网使人类社会进入到一个网络处理的时代，社会开始了一个网络化的发展进程，这种网络化的时代和发展进程对于信息系统的建设和应用也产生了很大的促进作用。其中最具有代表性的发展分支就是电子商务系统的出现，电子商务的出现极大地扩展了传统的信息技术和信息系统应用的范围，把信

息系统的应用范围从传统的只能处理管理问题扩展到能够处理经营问题。这是电子商务形成和发展的关键。

1.1.2 电子商务与 Internet 的关系

1. Internet 及其发展

电子商务的形成和发展，很大程度上是依赖于互联网技术的发展。互联网，也就是我们通常所说的 Internet 它的前身是 1969 年美国国防部所属的一个发展研究机构为了对付冷战而建立的一套网络和信息系统，名为 ARPANET。其目的是战时在军事上如何抗打击，以及在现有资源被破坏时如何提供必要的信息资料以迅速地组织和恢复美国的经济和生产。在 1986 年，预计冷战可能马上要结束的形势下，由美国国家自然科学基金委员会出面，把美国军方的代表、美国各大学的代表和公司代表召集到一起，以 ARPANET 为基础，研究一种叫 TCP/IP 的技术，并利用这种技术，把美国的所有计算机网络连成一片。开始把它起名叫 NSFNET，经过各方的努力，1987 年这个系统被正式定名为 Internet。Internet 投入商业使用后，开始只是应用于美国的各大学、研究机构、政府机关和一些大的公司，90 年代，Internet 在全球开始迅速地普及和发展，到目前为止我们可以认为，全球的任何一个办公室，或者说任何一个房间，都已经被 Internet 牢牢地连为一体。

Internet 从它的形成和发展到目前的状况经历了一个比较大的转变过程，美国一个很大的数据集团 IDC 公司对 Internet 进行调查统计得到两组对比数据，我们可以从这两组对比数据中看到这个转换过程。IDC 集团对 1993 年 12 月 31 日以前的 Internet 用户做了一个调查，调查的结果是，90% 以上的人是大学的学生、教授、大公司的高级雇员等。这一部分人都有比较强烈的技术背景。所以可以说 1994 年以前的 Internet 仅是一个学术网络。在三年以后的 1996 年 12 月 31 日 这个公司又做了一次调查 从这次

调查的结果发现，用户的成分发生了巨大的变化。原来有比较强烈的技术背景的用户群现在已经迅速地下降到总数的12% 而且在它的报告中还特别指出，有比较强烈的技术背景的用户群人数并没有减少，还是在增加，只是相对人数减少得比较快。这说明普通百姓上网人数剧增。这样的调查结果表明，Internet 已经由一个学术网络发展成一个大众网络。那么未来的 Internet 会朝着什么方向发展呢？按照美国主流媒体的报道，主要有两大方向：第一大方向是信息娱乐业，包括新闻、报纸、电影、电视等；另外一个大的发展方向就是电子商务，即企业利用这种大众媒体所开展的各种各样的商业活动，这也正是本书所要涉及的重要内容。

下面我们再来看一下电子商务在 Internet 上的一些发展情况。我们还以 IDC 集团所调查的两组数据来说明这个问题。1993 年 12 月 31 日以前调查的结果发现，在互联网上直接贸易的贸易额几乎没有，而 1996 年 12 月 31 日的调查发现，贸易额已经从零迅速地增长到 50 亿美元，发展速度极快。美国媒体从那时候就开始预测到 2000 年前后，这个数字还要继续增长，会达到 2 000 亿美元左右，并且这个数字不会停止不前，到 2010 年左右，会在一万亿美元左右达到一个相对稳定的状态。与此同时，世界贸易组织、联合国贸易发展大会对此也有预计，他们预计 2000 年以后，企业和企业之间的对购业务有 90% 会移到互联网上来完成，另外，商业零售业中的 15% 也会通过网络形式来完成。

2. Internet 常用系统

目前在 Internet 上可以运行的系统很多，下面列举的是几个最常用的系统。

(1) Gopher 系统

Gopher 是一个分布式的信息查询系统。它的总部设在美国明尼苏达 (Minnesota) 大学。在 Gopher 系统上用户可以查到加入

Gopher 系统的单位的所有信息（就如同在本单位内部查询一样）。Gopher 的信息分类方式是：先选择类型，如大学、公司、社会团体、研究机构、政策部门、公共图书馆等，然后选择地区，如北美、欧洲、亚洲等等，然后再选择国家（如果是北美，则直接选择州或省），如英国、法国、德国或加利福尼亚、纽约、安大略、魁北克等等，最后选择单位。选择单位后可直接进入该单位的信息服务系统中。

（2）Telnet 系统

Telnet 是在 Internet 上运行的一个远程通信系统。通过 Telnet 可以实现异地上机、异地操作和远程信息服务等等。例如，如果某人出差到了美国，同时又不想中断在国内的课题，则可以通过在美国当地的网络账户进入 Internet，然后通过 Telnet 进入到国内系统的账户，继续上机从事科研工作。

（3）WWW(world wide web ,简称 WWW 或 WWW, Web) 系统

WWW 系统是 Internet 上建立较晚的一个系统，同时也是目前 Internet 上的主流系统。它的前身是 1991 年欧洲核子研究中心推出的科研信息交流系统。该系统一经推出立刻受到普遍欢迎。尤其是其中的多媒体应用技术和超文本信息查询技术几乎成了当今 Internet 上全球统一的技术标准。在当今社会中，WWW 已经成为 Internet 代名词。网络上的各种活动也大多是基于 WWW 来展开。

目前在 Internet 上最常用的工具是网络浏览器，如网景公司的 Netscape 和微软公司的 Internet Explorer。通过网络浏览器人们可以很方便地查询信息、游戏娱乐、下载软件、设置网页、开发系统、发送电子邮件、从事商贸活动等等。

3. 信息资源的分类管理

丰富的信息资源是 Internet 的最大优势，同时无边无际的信息

资源也会造成用户在使用和查找上的困难，为此 Internet 制定了统一资源地址的分类方式，这个分类方式用域名来表示，即 URL (Uniform Resource Locater)。它使 Internet 上的所有资源以及连接在 Internet 上的其他所有分布信息资源都按照 URL 有规律地分类管理，用户可以通过 URL 很方便地查找到所需的内容。

(1) URL 的格式

URL 的格式由前缀、网络名、网址路径和文件路径组成。其中，前缀 `http//` 是超文体传输协议 (hyper text transfer protocol) 的缩写形式。网络服务器名是指信息资源所在的网络，如 `WWW`、`Gopher` 等等；网址路径是指用一种多级域名方式进入某个特定单位 (信息源) 的网址，例如清华大学的网址为 `http//www.tsinghua.edu.cn/`；文件路径可有可无，可有一个也可有多个，文件路径和网址路径之间用 “/” 号隔开，如果不写文件路径的话，用户同样可以从所调出的信息源主页中通过再选择进入子路径，这种做法的区别只是所耗时间多一点而已。

(2) 网址路径的分类方法

URL 的网址路径是按照四级域的方式来分类的，每一级域名之间用一个小圆点隔开，只要我们掌握了这四级域名的分类方式，就不会影响到任何一个用户随意的去使用互联网上的各种信息资源。域名遵循英文地址书写格式，大单位在后，具体小单位在前，各级域名不限大小写，不限长度 (如短的两个字母，长的可达十多个字母)。

首先要说明的一点是，在所有的域名分类方式中，美国和其他各国略有不同，也就是美国要比其他国家提前一个级。具体分类方式如下：

一级域名：美国是行业名，如 `gov` (政府机构)，`com` (工业企业)，`edu` (教育科研)，`mil` (军事机构)，`org` (政府组织)，`net` (网络支持)，`int` (国际组织)，`ac` (科研机构)

其他各国是国名，如 `cn`(中国)，`ca`(加拿大)，`uk`(英国)，`au`(澳大利亚)，`hk`(香港)，`tw`(台湾)，`jp`(日本) 等。

可以看出，美国的一级域名就是行业分类名，其他各国的一级域名都是用两个英文字母的缩写来表示一个国家的简称。美国将社会的各种行业分成八类，每一类用这个行业英文单词打头的前三个字母来表示这个行业的分类名。比如说政府机构用 `gov` 表示；工商企业用 `com` 表示；教育用 `edu` 表示；军事用 `mil` 表示；国际组织用 `int` 表示；非政府组织和群众团体用 `org` 表示等。

二级域名：美国是单位名，如 `ibm`，`gm`，`microsoft`，`disney`，`mit`，`parament`，`worldbank` 等。

其他各国是行业或地域名，如我国，`gov`(政府)，`com`(工商企业)，`ac`(科研机构)，`edu`(教育科研)，`org`(组织)，`bj`(北京)，`sh`(上海) 等。

二级域名在美国是单位名称，用单位的名称或者品牌名来构成一个域名，就是美国的二级域名。像 `IBM` 公司，它的二级域名就是 `ibm`，通用汽车的域名就是 `gm` 等等。其他各国的二级域名正好跟美国的一级域名一样，也是一个行业名。比如我国规定二级域名就是行业名，行业名的命名方法跟美国的一级域名命名方法一样。比如用 `gov` 来表示政府，用 `com` 来表示工商企业，用 `edu` 来表示科教，用 `org` 来表示社会团体和非政府组织等。

三级域名对美国来说就是子单位名，比如麻省理工学院图书馆的域名，可以写成 `lab.mit.edu`，但有时先进主页 `mit.edu`，再搜索 `lab` 会更保险。其他各国的三级域名就相当于美国的二级域名，即单位名。

四级域名美国基本上没有，其他各国主要是子单位名。

各级域名的注册，各国也有各自的明确规定。

域名尽管很长，但它有规律，并且很容易记忆。企业和互联网

用户，或电子商务用户只要能够掌握这个域名的分类规律，然后记住贸易伙伴、竞争对手、客户等的网址，就可以利用互联网来开展各种各样的商务活动。

4. 信息资源的查找方法

在 Internet 上查找信息资源有几种方法。

(1) 直接在浏览器中写出 URL 地址。这是一种最方便快捷地调用信息资源的方式。只要了解 URL 的域名分类方法就可根据要进入单位的名称，很容易写出 URL 网址。

例如，白宫 <http://www.whitehouse.gov>
美国国会 <http://www.house.gov>
世界银行 <http://www.worldbank.org>
法国巴黎卢浮宫 <http://www.paris.org/musees/louvre>
美国股票证券交易所 <http://www.amex.com>
北京大学 <http://www.pku.edu.cn>

(2) 通过 yahoo! 等搜索引擎查找。Yahoo 是美籍华人杨致远等人于 1996 年推出的一套网上信息查询系统。

Yahoo! 系统的 URL 格式为：

<http://www.yahoo.com/> 关键词 -and- 关键词 / 关键词...

在 yahoo! 系统中，用户可以通过 yahoo! 导航系统逐级选择查找出所要的信息资源，也可以通过输入关键词的方法查找所要的信息资源。

例如：用户原来并不知道澳大利亚的墨尔本有哪些大学，想要查询，或者是大概知道某个学校，但又拿不准到底该怎么称呼，在这种情况下无法写出 URL，故只能通过关键词方式来查询。例如，我们在 yahoo 网址后面写上“/Melbourne-and-university/”，这时系统会将位于墨尔本市的所有大学列出，用户只需用鼠标在他所需要的大学名上点一下，系统就会立刻进入该大学的主页，并调出该大学的所有资料。

另外，企业经营者可能经常想要了解一下从事商业经济类业务企业的情况，则可以通过如下方式来实现：

<http://www.yahoo.com/commerce-and-economy/cooperation>

1.1.3 电子商务发展的重要里程及影响

1. 20 世纪 90 年代的电子商务发展

因为互联网以及电子商务的发展对企业和对国家来说都非常重要，世界各国以及各种国际经贸组织都竭尽全力去推动互联网事业的发展。

1990 年 3 月，由联合国统一向全球颁布了电子数据交换的标准 EDI 这个标准的产生和迅速推广加快了人类利用电子技术促进贸易事业发展的进程；1992 年，联合国贸易发展大会第一次明确地提出，要研究电子数据交换技术的应用，并且要利用这种技术去提高贸易的效率；1994 年联合国贸易发展大会再一次开会，研究和总结了两年以来 EDI 应用技术的发展历程，并在这次会议上明确地提出要开放 EDI 的概念。它认为前两年 EDI 技术的进程有很多很好很可取的地方，但是由于以前的 EDI 技术对技术本身要求较高，这种现状极大地影响了一些中小企业的使用。大会认为，如果中小企业不能很好地使用它，不能把 EDI 应用的技术要求降低到最低的限度，就不可能真正推动世界贸易的发展。自这次大会明确地提出要开放 EDI 以后，EDI 技术就迅速地原来以广域网为基础的应用系统逐渐地向 Internet 发展。

1993 年的 11 月，美国国会正式讨论并通过了北美信息高速公路计划法案。这个法案开始是美国国内的一个工程项目，该项目一经提出，立刻在世界范围引起了强烈的反响。在美国通过这个议案后仅两个月，加拿大国会也通过了这个议案，正式加入美国系统，又过了几个月，日本议会也通过了他们的议案，随后欧洲议会也开始讨论和通过了同样的议案，并加入这套系统。同年我国李鹏总理的工作报告中也提出我们要加入这套系统。于是北美信息高速公路

计划在不到一年的时间内就迅速地从美国国内的一个工程项目演变成全球的一致行动。

1997年7月1日，在美国总统的国情咨文中，克林顿政府明确地宣布，暂时不对在网络上从事贸易的公司增加任何新的税种。这个政策的宣布，预示着美国政府从这个时候开始已经采用政策和经济双重杠杆来推动电子商务事业的发展。如果在这以前我们认为各种各样的网络商务，或者电子商务行为是一种个人、商业，或者公司行为的话，那么从这以后，就演变成一种美国政府的政府行为。克林顿政府的政策措施出台以后，首先反应的是美国的竞争对手欧盟，欧盟在1997年的7月8日发起了一个Internet贸易会议，会议邀请了欧盟、美国、日本等29个主要贸易国参加。会议原则通过不对在互联网上从事贸易的公司实行新的贸易壁垒和增设新的税种，这就意味着在世界范围里，一个巨大的网络虚拟空间——自由贸易免税区正在酝酿形成。

自90年代中期以后，人们在电子商务所涉及到的法律、金融等其他方面也做了大量的工作。1996年，联合国国际贸易法委员会正式用六种文字向全球各国颁布了一个电子商务示范法，并且敦促各国政府尽快根据自己国家的具体情况和示范法的文本制定本国相应的法律，以免使得电子商务大潮来临之际没有法律作为保障，进而影响到正常的经济和金融秩序。1997年12月，世界贸易组织达成全球金融协议，协议明确提出，要利用电子技术去促进世界金融事业的发展，防范金融风险、促进电子商务事业的发展。

1998年5月，世界贸易组织(WTO)正式达成了一项为期一年的对Internet贸易免税的临时性协议。1998年6月，美国国会众议院通过一项Internet免税法案，规定了在三年期限以内，可以对电子商务的企业实行免税。1998年10月，美国国会参议院正式通过了为期一年的Internet免税法案，为此美国每年大概要承受120

亿美元的损失。美国政府、美国国会之所以要这样积极地去促进这个事业的发展，目的是要以极小的代价去换来巨大的收益，以此增强美国企业和美国整个国家在下一个世纪的综合竞争能力。

1998年11月，亚太经济工作组织召开会议，专门就电子商务的发展以及国际协作问题展开讨论。与之同时，欧盟也不甘寂寞，1998年11月欧盟也开始从各种不同的角度敦促各成员国尽快地讨论有关与电子商务相关的法律、税务以及国际合作的问题。

1998年以来，我国政府对电子商务也给予了空前的重视。1998年初，我国四部委共同宣布把1998年定义为中国电子商务年，随后各种各样的政府上网工程、企业上网工程，以及我国各级地方政府的电子商务示范工程等迅速在全国各地开展；所有这些举措都极大地促进了我国电子商务事业的发展。

2. 电子商务对社会经济产生的影响

随着电子商务魅力的日渐显露，虚拟企业、虚拟银行、网络营销、网上购物、网上支付、网络广告等一大批前所未闻的新词汇正在为人们所熟悉和认同，这些词汇也同时从另一个侧面反映了电子商务正在对社会和经济产生的影响。

(1) 电子商务将改变商务活动的方式。传统的商务活动最典型的情景就是“推销员满天飞”、“采购员遍地跑”、“说破了嘴、跑断了腿”。一提到商务，人们不是联想到在一家商场中精疲力尽地搜索自己所需的商品，就是联想到在谈判桌前，买卖双方唇枪舌剑地谈判。而现在，通过互联网只要动动手就可以了，人们可以进入网上商场身临其境地浏览、采购各类产品，而且还能得到在线服务；不仅能够购买物理类产品，如汽车、电视机和录音机，也能购买数字类产品，如信息、录像、录音、数据库、软件及各类知识产品；此外还能获得各类服务，如安排旅游行程、网上医疗诊断和远程教育。

(2) 电子商务将改变企业经营的方式。一家企业在网上开设了万维网商店, 于是, 它便发现世界就在它的面前。

客户将在网上与供货方联系, 利用网络进行会计结算和支付服务。

实现实物商品、物资的优化配送, 提高运输效率, 减少运输费用, 并可以实现电子商品的电子送货, 即对电子信息产品可以直接通过网络传送, 免去对电子商品的人工、机械装卸和运输。

企业可以方便地与政府部门以及竞争对手发生联系。政府还可以方便地进行电子招标、政府采购等。这种网上联系, 将企业经营的方式在各个角度作了改变。

(3) 电子商务将改变人们的消费方式。网上购物是足不出户, 看遍世界, 网上的搜索功能可方便地使消费者“足不出户、货比三家”。网上购物的最大特征是消费者的主导性, 购物意愿掌握在消费者手中。同时消费者将能以一种十分轻松自由的自我服务的方式来完成交易, 从而使用户对服务的满意程度大为提高, 消费者主权可以在网络购物中充分体现出来。

(4) 电子商务将改变企业的生产方式。电子商务能将市场与生产、生产与消费直接沟通, 利于生产企业了解市场, 生产适销对路的产品, 提高企业的经济效益。由于电子商务采用快捷、方便的购物手段, 消费者的个性化、特殊化需要可以完全通过网络展示在生产厂商面前, 为了取悦顾客, 突出产品的设计风格, 制造业中的许多企业纷纷发展和普及电子商务, 如美国福特汽车公司在 1998 年的 3 月份将分布在全世界的 12 万个电脑工作站与公司的内部网连接起来, 并将全世界的 1.5 万个经销商纳入内部网。福特公司的最终目的是实现能够按照用户的不同要求, 做到按需供应汽车。

(5) 电子商务将改变企业的管理方式。通过实现无纸贸易可以大量减少商务活动(咨询、买卖、财务、统计等)中的纸张、笔

墨的消耗，降低成本。

(6) 电子商务将形成新的贸易机制。由于利用电子化信息对商品的描述、买卖进行规范非常有效，因此，电子商务有利于规范商品贸易行为。借助电子网络可以打破条块分割、地域分割限制，有利于形成集中约束的贸易管理体制。建立在电子商务基础上的管理体制是集约型的高效的管理体制，有利于形成全球统一的大市场、大流通、大贸易。

(7) 电子商务将给传统行业带来一场革命，有利于实现生产要素的最佳配置和极大地节约能源。电子商务在商务活动的全过程中，通过人与电子通讯方式的结合，极大地提高商务活动的效率，减少不必要的中间环节；传统的制造业由此将进入小批量、多品种的时代，“零库存”成为可能；传统的零售业和批发业开创了“无店铺”、“网上营销”的新模式，各种在线服务为传统服务业提供了全新的服务方式。

(8) 电子商务将带来一个全新的金融业。由于在线电子支付是电子商务的关键环节，也是电子商务得以顺利发展的基础条件，随着电子商务在电子交易环节上的突破，网上银行、银行卡支付网络、银行电子支付系统以及电子支票、电子现金等服务，将传统的金融业带入一个全新的领域，极大地减少了现金的生产、存储、流通和管理，使电子货币的使用成为必要。1995年10月，全球第一家网上银行“安全第一网络银行”在美国诞生，这家银行没有建筑物，没有地址，营业厅就是首页画面，员工只有10人，与总资产超过2000亿美元的美国花旗银行相比，“安全第一网络银行”简直是微不足道，但与花旗银行不同的是，该银行所有交易都通过互联网进行，1996年存款金额达到1400万美元，1999年达到4亿美元。

(9) 电子商务将转变政府的行为，有利于将“有形的手”与“无形的手”相结合，共同促进经济的发展和繁荣。政府承担着大量

对社会、经济、文化的管理和服务功能，尤其作为“看得见的手”，在调节市场经济运行、防止市场失灵带来的不足方面有着很大的作用。在电子商务时代，当企业应用电子商务进行生产经营，银行实行金融电子化，以及消费者实现网上消费的同时，同样对政府管理行为提出了新的要求，电子政府或称网上政府，将随着电子商务发展而成为一个重要的社会角色。

另外，在电子商务市场中，形成工农差别、城乡差别的重要障碍（时差、地差）被消除，因此有利于缩小工农差别、城乡差别，实现共同富裕。

总而言之，作为一种商务活动过程，电子商务将带来一场史无前例的革命。其对社会经济的影响会远远超过商务的本身。除了上述这些影响外，它还将对就业、法律制度以及文化教育等带来巨大的影响。

1.2 电子商务的特点

电子商务会将人类真正带入信息社会。我们可以从以下几个方面看出电子商务与传统商务活动相比，其鲜明的时代特征和技术特点。

1.2.1 电子商务的内容

1. 电子商务活动的业务流程

我们先来看一个电子商务活动的基本业务流程。

- (1) 商城将从厂商处获取的商品照片、价格、介绍、送货条件等资料，传送到商城主页里，展示、宣传；
- (2) 商城通过广告、公关活动（大部分在网上进行）促销商品；
- (3) 消费者在线选购商品，发出订单，并在线支付货款；
- (4) 银行确认消费者付款后，通知商城；
- (5) 商城通知厂商送货，同时将货款付给厂商；

(6) 厂商责成物流业者送货。

电子商务的基本构架结构如图 1—1 所示。

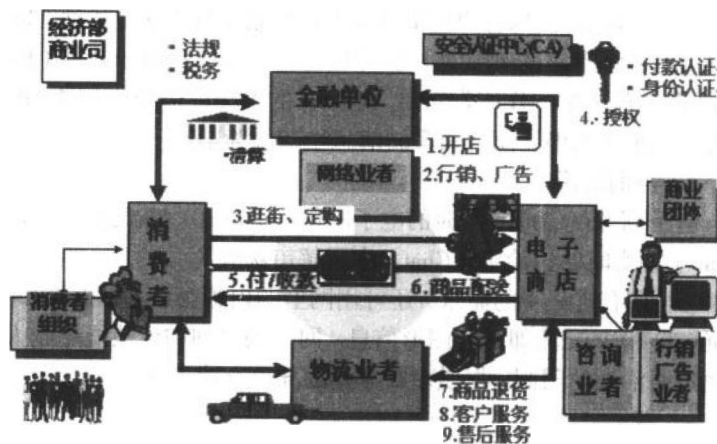


图 1—1 电子商务的基本框架结构

2. 电子商务的基本内容

上面介绍的是一个电子商务的简单实例，但它仍反映了电子商务的一些基本内容。

(1) 商城是虚拟的：无店面和售货员，无实际商品。

(2) 充分利用网络技术：商品的展示、宣传、挑选、咨询、谈判、结算均在网上进行。

(3) 包含 3 个基本系统：商品信息系统(产品数据库)、资金结算系统、商品配送系统。

1.2.2 电子商务的功能

从上面对电子商务的描述可以看出，电子商务可提供网上交易和管理等全过程的服务，因此它具有广告宣传、咨询洽谈、网上订购、网上支付、电子账户、服务传递、意见征询、交易管理等各项功能。