

第一章 商务创新

电子商务现已成为席卷世界的潮流。它是人类社会商务活动的一次伟大创新。因为，电子商务既是一种商务形式，又是一种在性质、特点、功能上与传统商务有着本质不同的特殊的商务形式；它的运行基础不是现实的物理世界，而是虚幻的网络世界。

第一节 商务与网络

一、商务

（一）商务及其起源

商务一词来源于英文单词 Commerce。它有“贸易”、“商业”、“商务”等意义。商务即是商业贸易活动；商务就是“商业上的事务”。而“商业”，即是以买卖方式促使商品流通的经济活动。这就是说，商业、贸易、商务之间并没有什么实质性的区别，只是提法不同而已。

传统的贸易活动是指面向消费者、以盈利为目的、将社会资源转化为产品或服务的一种有组织的活动。其

活动要素主要有：自然资源、资本、劳动力、企业家。追根溯源，这种贸易活动自从劳动产品成为商品时就相伴出现。以我国为例，早在殷商时期，贸易活动就已成为社会分工的一部分，初始形式是物—物交换，其重心是商品交换。但当货币出现后贸易活动便发生质的飞跃，而进入到成熟阶段，即相应地产生了货币—实物的交换形式。在今天，这仍然是最普遍的商业活动方式。可以说，商务概念正是在贸易活动中产生的；它已深入到人类生活的各个方面，成为人类日常生活普遍而重要的组成部分。

（二）商务的现代意义

“商务”发展到今天，其内涵伴随着时代的发展而发生着变化。在当代，“商务”是特指相对级别较高的商业活动。与普通商业活动相比，它有着自身的特点。这些特点就是：（1）商务活动的规模相对较大，交易对象更为复杂。它从过去主要是企业与个体消费者之间的贸易活动，发展到如今主要针对企业、商业集团之间的贸易往来。（2）商务活动应该有严格的商业协议，并受到相应的法律、法规的保护，以保证参与商务活动的诸方经济利益不受到损失。而普通商业活动尽管也有相应的法律、法规作保证，但不一定具有严格的商业协议，例如普通个体的购买行为。（3）商务活动覆盖面相对较广。现代企业面临着一个开放的、世界性的市场，随着世界经济一体化进程的加快，企业的商务活动也越来越迅速的向跨地区、跨国界、跨行业的方向进行着，这就要求对各地、各国及不同行业的税收、政策法规、行业特点、市场特征有充分的了解，做到信息灵通，知己知彼。显然，这相对于普通的商业活动来说要求更高。（4）商务活动的程序更为复杂。因为，现代商务活动在交易主体、交易事务、交易市场上都与普通商业活动有更高的层次和更大的范围，它必然导致活动程序的更加复杂而严密，如交易前的准备、贸易磋商或谈判、合同的签订与执行、资金的支付等等。显然，这在普通商业活动尤其是简单的个体交换中是不可能具有的。（5）商务活动对其从业者素质有较高的要求，它特别需要复合型人才。因为现代商务人员不仅要具有较强的语言表述能力、公关能力、社会活动能力，而且还要熟悉市场，能洞察市场的变化，并迅速作出反应；不仅要对企业的生产经营、财务状况有充分了解，而且还要对经济、政治、法律、现代管理、现代科技等诸多领域有相当的熟悉。

需要指出的是，商务也有广义上的含义，即英文 Business。Business

有“商业”、“贸易”、“企业”等意义。由于企业都必须立足于市场，并和市场紧密联系在一起，所以企业行为实质上就是商业行为，企业的生产活动也就自然被纳入商务活动的范畴。这样，从广义上说，企业的活动均属于商务性质的活动，即商务活动。

（三）商务的基本原则

企业参与商务活动必须遵循一定的原则，否则，正常的商务活动就不能健康进行。一般地说，商务活动最基本的原则是企业应以最快的速度向顾客提供其需要的商品或服务，而且提供的商品或服务的价格还必须能够弥补产品成本并带来利润。这就是说，企业需要综合考虑顾客、成本、利润、价格、速度等五要素，采取先进的管理方法和技术措施使之达到整体上的优化，实现商务的正常运行。这既是商务发展的基本原则与内在要求，又是商务发展的一种趋势。

二、网络

网络是电子商务的基础。电子商务是在网络环境下，特别是在 Internet 网上所进行的商务活动。

（一）网络含义

广义的网络是指生活中各种各样的有机联系所形成的一个系统，如交通网、金融网、电信网、计算机网，还有神经网络、人际关系网、政治网等等；狭义的网络是指在一定的区域内，两个或两个以上的终端（如计算机）以一定的方式联接，使用户共享信息资源或进行信息交流的系统。而电子商务中的网络，主要是指狭义网络中的计算机网络（Computer Network）。

计算机网络是将空间位置上分散的且具有独立功能的多台计算机及其外部设备，通过通信设备和线路互相联接起来，再配有相应的网络软件（网络操作系统、网络协议等），能够实现互通信息和资源共享的系统。它包括三个要素：独立计算机、通信设备和通信线路、网络软件。它是计算机技术与通信技术，硬件技术与软件技术相结合的产物。

早期的计算机以其独立实体存在并发挥作用；任何两台计算机之间都不存在主从或共享关系。但伴随着时代的进步，人们对计算机的使用提出

了新的愈多的要求，即不同的计算机之间能进行信息的交换和共享。计算机网络正是为了信息的交换与共享而将独立的多台计算机连接起来，以形成一个互通信息、共享资源的网络系统。

（二）网络分类

计算机网络按照不同的分类依据、分类方法，可分为多种类别。目前比较典型的分类方法有按区域范围、拓扑结构和传输介质等三种。

1. 以区域范围为标准分类

从网络覆盖的范围为标准，计算机网络可分为三种类型：局域网（Local Area Network, LAN）、城域网（Metropolis Area Network）、广域网（Wide Area Network）。这三者的主要差别在于通信范围和传输率：局域网的范围一般在几十米至几千米，传输速率为 10Mbit/s 以上，它一般主要用来构造一个单位的内部网，如一间办公室、一家工厂，具有灵活、方便、易控制的特点；广域网的通信范围一般在几十千米以上，甚至跨越国界、洲界，覆盖全球，传输率一般较低，为几 Mbit/s，如一个国家范围的经济信息网、计算机航空售票网等；城域网的通信范围则介于局域网和广域网之间，一般为几千米到几十千米，传输率比局域网更高。城域网一般覆盖一座城市如城市的银行核算计算机网。实际上，城域网一般纳入了广域网，所以目前网络研究的热点就是局域网和广域网。局域网是构成其他类型网络的基础，而广域网的典型代表就是 Internet 网。

2. 以网络的拓扑结构为标准分类

网络的拓扑结构是指网络上的站点（如计算机）和通信线路的排列组合方式，或者说，它是集合排列形式、物理架设方式。常见的基本网络拓扑结构主要有五种：总线型、环型、星型、网型、树型。这五种类型的结构、特性对比如表 1-1。

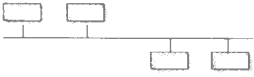
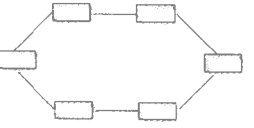
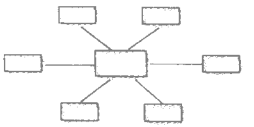
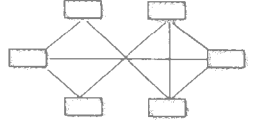
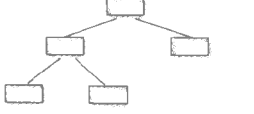
当然，计算机网络中的拓扑结构还有更多、更复杂的，但大都是基于以上五种基本结构的组合或混合联接。

3. 以传输介质为标准分类

按照传输介质的不同，可以把计算机网络分为有线网、无线网。

有线网通常采用轴电缆、双绞线、光纤来连接计算机。同轴电缆网与双绞线网都是常见的联网方式，它们都比较便宜，安装方便，但是，传输率和抗干扰能力差且传输距离短。光纤网采用光导纤维传输介质，克服了

表 1-1

类型	结构简图	优点	缺点
总线型		安装方便简单、铺设的电缆最短、成本低、某个站点的故障一般不会影响整个网络	整个网络只有一条通道,若信道故障将会导致整个网络瘫痪
环型		数据循环流动、易安装、易监控	只有一条通道,当某两个节点之间的信道发生错误时,整个网络也就崩溃了;该网络建成后难以增加新站点
星型		各站点通过点到点的链路与中心站相联,容易增加新站点,易实现网络监控,数据的安全性、优先级容易控制	星型网络的中间站是所有传输都要经过的集成器,故中心节点的故障会引起整个网络的瘫痪
网型		节点间有多条通道,网络的可靠性较高	增加了造价,与其他结构相比要昂贵得多
树型		网络层次分明,简单、方便	所有问题都通过树型最顶端的节点控制,网络的稳定性不是很好

前者在传输率、抗干扰性、传输距离上的缺陷,但由于造价太高,安装技术水平高,因而还尚未普及。

网络的分类方法还有很多。根据计算机网络所遵循的网络协议或网络标准,可以把网络分成不同的类别。比如,以国际电气和电子工程师协会(IEEE)的 802 委员会为局域网制定的各种标准的分类。此外,按照通信方式分,又可把计算机网络分为点对点传输网络和广播式传输网络两种;按照网络的使用目的分,也可分为共享资源网、数据处理网、数据传输网等类型等等。

(三) 网络协议

如同人与人之间的交流需要统一的语言一样,计算机之间的互通信息同样需要一套为人们所认可的规则和约定,这就是网络中的一个不可或

的要素——网络协议。

网络协议就是为了让网络中的不同通信实体间能正确而自动地进行信息交换，而预先制定的、一整套通信双方都了解和遵守的格式和约定。在如此复杂的计算机网络中，各种各样的、形形色色的网络实体、网络终端假若都以自己特有的数据格式传输信息，那末，信息的交换与共享也就只能是一句空谈。网络协议则是计算机网络运行的必要前提。

三、Internet 及其发展

(一) Internet 的含义和特点

1. 含义

电子商务是伴随着 Internet 的发展而产生的，要了解电子商务就要先了解 Internet。Internet 来源于“Interconnect”和“Network”，从字面上理解为“互相连接的网络”。美国联邦网络委员会（FNC）对 Internet 给出了这样的定义：“Internet 是一个全球性的信息系统，系统中的每台主机都有一个全球性唯一的主机地址，这个地址建立在 IP 协议或今后的其他协议基础之上。系统中主机与主机之间的通信遵守 TCP/IP（Transmission Control Protocol/Internet Protocol）协议标准，或是其他与 IP 兼容的协议标准来交换信息。在以上描述的信息基础设施上，利用公网或专用网的形式，向社会大众提供资源和服务。”简言之，Internet 就是一个超大型的国际性的计算机通信网络。它集现代通信技术、计算机技术和信息技术为一体，是计算机之间进行广阔领域信息交换与资源共享的最佳手段。

2. 特点

Internet 具有三个显著的特点：（1）统一性。Internet 将世界的计算机、大小网络互联起来，按照统一的规则为每台计算机赋予地址，并制定统一的协议来约束计算机之间的交流。（2）平等性。Internet 从一开始就在技术上打破了中央控制的网络结构；没有人能完全拥有或控制它，全世界都能拥有 Internet，而不必担心谁控制谁的问题。任何企业、组织或个人，不管他来自哪个国家，也不管他的背景如何，都平等地享有 Internet 上的资源，都是 Internet 数亿“网民”中的一员。（3）开放性。所谓开放性，是指任何一台计算机，只要它使用了 TCP/IP 协议，就可以迅速快捷

地相互通信。正是 Internet 的开放性使得它成为全人类的共同财富。

（二）Internet 的发展历程

Internet 的发展历程可以用这样一句话来描述，这就是：Internet 产生于军事领域，成长在科研教学领域，发展成熟于商业领域。

Internet 的产生，最早应追溯到 20 世纪 60 年代末由美国国防高级研究计划局（ARPA）开发的 ARPANET。美国军方建立 ARPANET 网络的目的是为军方的各种计算机之间提供一种最佳的通信方式，保证这些在空间上、结构上不同的计算机有效的相互通信，抵御核攻击。后来 ARPANET 开始向非军事领域开放，许多大学开始接入。由最初的四台主机发展到 80 年代主机数量增加至 5 000 台。1973 年研究人员首次建立了一种能够在计算机网络上正确交换数据的规范，即协议。著名的 TCP/IP 就是这样一种协议，1983 年，TCP/IP 标准协议在 ARPANET 上得以正式采用。这意味着真正意义的“开放的计算机网络系统”形成了。

1986 年，美国国家科学基金网络即 NSFNET（National Science Foundation Network）计划开始启动，它标志着从那时起，美国国家科学基金 NSF 成为促进 Internet 发展的主要角色，而 ARPANET 的重要性逐步丧失而渐渐退出历史舞台。1989 年，NSFNET 对外开放，公众可以自由进入该网络，一些政府部门也将计算机连入该网络，从此，它成为 Internet 最为重要的主干网。

20 世纪 90 年代，Internet 进入了发展的黄金时期。首先，www（World Wide Web）的出现是 Internet 发展的第一次高潮。www 是一个描述 Internet 上所有可用信息和多媒体资源的专用术语，www 或称为“全球信息网”、“万维网”，是以 HTML 语言和 HTTP 协议为基础，建立在客户机/服务器模型之上，采用超文本、超媒体链接方式，面向各种 Internet 服务的且具有交互式、图形化的用户界面的信息浏览系统。它使用户能轻轻松松的翱翔于网上世界；许多人都是通过 www 来认识 Internet 的。在 www 出现以前，大多数计算机用户都采用文件传输协议 FTP 等工具来传输文件，但这种方式使信息与信息之间完全以不相关的文件形式存放于各主机上，用户查看这些信息需要进入一个一个的主机，并将所有需要的文件从网上下载到自己的机器中，然后使用难于记忆的命令进行脱机查询。显然这种不友好的用户界面拉远了网络与人的距离，抑制人们的需

求与创造力，终将随时代的发展而被淘汰。随后，1991年由明尼苏达大学研究创造出了 Gopher，能把信息组织成简单的文本文档和菜单，在当时却是推动了 Internet 进一步普及与发展。但是，由于其设计过于简单且仅限于纯文本，因此很快人们也受不了这种限制了。为了在 Internet 上直接显示多媒体文件，1992年，由欧洲核子物理实验室（CERN）研制了全新的 www 网络协议。www 不仅保持了 Gopher 原有的优点，还提供了更多更新的功能，如超文本链接、支持多媒体文档等；真正地让用户进入一种“网上冲浪”的境地。www 向广大的计算机用户提供了一种简单易学的网络操作方法，使人们能够轻松地获取各种不同的、大量的信息资料，而且图文并茂、声形兼备，由于它的这些优点，许多人已经将其作为访问 Internet 的事实上的标准界面。

Internet 与商务的互动发展使 Internet 的用途不断扩展。在企业内部产生了 Intranet 它是 Internet 发展的第二次高潮。Intranet 一词来源于 Intra 和 Network，顾名思义 Intranet 就是指企业内部的 Internet，即“企业内部网”，它是在同一行政管理和安全控制管理下，采用 Internet 标准技术和应用软件建成的内部的信息管理和交换平台。企业通过 Intranet 对内实现各部门、各管理层、各员工之间的信息交流和资源共享，加强了企业管理，推动了企业管理现代化；对外与 Internet 相连接，达到与外部资源的一种互通与共享，树立了企业形象、宣传了企业产品、加强了与顾客以及合作伙伴的联系等等。Intranet 最重要的特点是网络安全功能和企业多种信息系统的功能。由于 Intranet 深入企业内部，故其业务范围将比 Internet 更具体、更全面，功能更齐备，如它增添企业计算机应用的某些功能，完善了企业内部网络。

Extranet 也是在 Internet 深入到企业网络环境中产生的。它的出现是 Internet 发展的第三次高潮。Extranet，即“企业外部网”是对 Internet 的扩展和延伸。其建立的目的就是让企业的合作伙伴共享企业的有关信息，充分交流信息，使之能更好地保持密切的合作关系。虚拟企业的基本的技术支持就是 Extranet。依托它合作企业或者是战略联盟企业间可以将各自的核心能力结合在一起，实施网络化管理，最终达到对企业与企业间、企业与外部间的信息流、物流、资金流的整合与优化。Extranet 就像 Internet 和 Intranet 之间的桥梁，沟通并协调着企业内部与外部。它不仅限于

企业内部服务，而且对一些有选择的合作者开放或向公众提出由选择的服务。其实，Extranet 的实质就是对现有网络技术的应用。它更多的体现的是一种思想而非技术。

Internet、Intranet、Extranet 的相继出现与发展为电子商务的产生奠定了物质技术基础，并在电子商务的发展中起到了决定性的作用。

Internet 网络技术正在不断地完善更新。美国已经开始启动开发新一代的 Internet，即 Internet II，以满足用户迅速增长的需要。按计划新一代的 Internet 应具有许多现有 Internet 所没有的或是无法实现的功能，如实时多媒体功能与远程的超级计算机联网，有足够带宽的通信通道以便分析处理巨量数据等等，同时 Internet II 还要开发更广泛的网络技术应用。

Internet 网络的飞速发展预示着以网络为依托的商务时代的到来和蓬勃的发展态势。

四、电子商务

电子商务是商务与网络结合的产物。它是一种新型的商务形式，有着广阔的发展前景与光辉未来。

（一）商务与网络结合的必然性

伴随着商务与计算机网络技术的不断发展以及企业经济运行的自身要求，商务与网络的“联姻”推动着电子商务的产生与发展，这已成为不可阻挡的历史潮流。

1. 资本对利润的追逐特性成为商务与网络结合的内在动力

资本的一个重要性质就是追求利润，实现资本的增值。这一特性决定了资本的投向和市场的发展方向。资本总是投向能带来高额利润或是能引起成本节约的“舞台”。资本是市场的内生变量，资本的投向改变着整个市场的行业结构。电子商务领域正是低成本、高效益的领域，“顺理成章”，它自然会成为各个企业争相涉足的领域。另一方面，现代商务的发展要求就是要实现顾客、成本、利润、价格、速度五要素的整合与优化。这必然要求企业积极地采取先进技术，不断地进行管理革新，即从企业内部到外部、从生产到销售、从物到人、从现实空间到虚拟空间的一种全方位的革命。而电子商务正是代表了这样一种新的经济运作与管理方式，并

必将成为时代发展的主流。由此可见，资本的固有性质和经济运行特点是电子商务形成与发展的内在动力。

2. 网络技术的发展成为商务与网络结合的重要推动力

网络、信息、通信、计算机技术的发展必然导致其应用领域的扩大。由于网络技术特别是 Internet 技术本身的特点决定了一旦网络涉足于商业领域，成为商务活动的依托工具，它就会形成新的生产力，带来商务贸易活动的飞速发展；不仅如此，它还会引起整个商务活动的革命。这就是说，网络新技术的发展为电子商务的产生与发展提供了重要的物质基础。Internet 网络的普及与应用，使信息的传递出现了质的飞跃；现代通讯技术缩短了各国之间、各企业之间的距离；电子化的工具又使商务活动得到了极大的简化。这一切都注定了商务与网络结合的必然。可以说，网络技术的发展既是电子商务产生和发展的物质前提，又是商务与网络重大的推动力。

3. 国际国内剧烈的市场竞争成为商务与网络结合的催化剂

在当代，企业面临着日益激烈的国际、国内市场竞争。在这样的环境中，企业必须运用好各种竞争手段。事实表明，企业只有在信息技术与企业管理方面站在行业的最前面，才有可能在激烈的市场竞争中立于不败之地。因此，企业必须在价格、速度、顾客与核心竞争力等主要竞争领域中取胜。

——价格竞争

随着经济的发展，价格因素在竞争中所占的比重虽在逐渐减少，但在当代，价格仍旧是竞争的一项重要因素。价格的竞争实际上就是企业成本的较量。“降低成本”是每一个企业的永恒主题。电子商务不仅通过改造企业内部生产运作流程，结合先进的生产管理方法来达到降低生产成本的目的，而且它更为突出的功绩是：实现了“无纸化”交易，通过对交易过程的电子化改造大大降低了交易成本（管理费用、销售费用等等）。

——速度竞争

当今世界是一个注重速度与效率的世界。“时间就是金钱”，谁能赢得时间，最快地获得第一手的市场信息，谁就向成功迈进了关键的一步。电子商务是目前最能赢得时间的一种商务形式。因为，企业可通过电子化工具与网络迅速、及时地对外发布信息，树立企业形象，宣传企业产品，最

快地掌握市场需求、消费特点；与此同时，通过企业内部网的建设，可改造企业生产流程，运用 JIT、MRP、FM、CIM 等先进管理方法，缩短生产周期，及时满足市场需求。

——顾客竞争

电子商务跨越了时空障碍，使企业能最快地与顾客接触，获取需求信息，发现并挖掘潜在顾客，巩固、加强企业与顾客的关系。

——核心竞争力

近些年来，培养企业核心竞争力已成为企业实施竞争战略的重点。电子商务作为一个先进的管理手段，可以迅速发现企业的核心竞争力，并能够根据一定的目的，将不同企业的核心竞争力通过网络连接起来，构成“虚拟企业”或“战略联盟”等形式，实现社会、企业资源的优化配置与利用，从而有助于企业核心竞争力的进一步巩固与培养。

综上所述，无论是物质技术条件，还是外部竞争压力都生动地证明商务与网络结合之必然，而电子商务自身的优势与特点又决定着它必将成为当代商务主流。

(二) 电子商务的概念与由来

商务与网络的“联姻”催生出一一种新的贸易形式——电子商务。关于“电子商务”的界说，不同的国家、组织的不同学者均有不同的见解：

——联合国国际经济合作与发展组织（OECD）对电子商务的定义：电子商务是发生在 Internet 上的包含企业之间（Business to Business）、企业与消费者间（Business to Consumer）的商业交易。

——加拿大电子商务协会给出了电子商务较为具体的定义：电子商务是通过数字通讯进行商品和服务的买卖以及资金的转移，它还包括公司间和公司内利用电子邮件、电子数据交换（EDI），文件传输、传真、电视会议、远程计算机联网所能实现的全部功能（如市场营销、金融结算、销售以及商务谈判）

——IBM 公司对电子商务的定义是：电子商务（E-Business）是网络计算技术在各种企业、机构的相关业务的具体应用体现。即： $E-Business = IT + Web + Business$ （电子商务 = 信息 + Web + 业务）

——Intel 公司关于电子商务的定义是：电子商务基于网络连接的不同计算间建立的商业运作体系，是利用 Internet/Intranet 网络来使商务运

作电子化。用公式表示为：电子商务 = 电子化市场 + 电子化交易 + 电子化服务。

除上述定义以外，关于电子商务的界定，还存在着很多观点。它们分别从不同角度或侧面揭示了电子商务，这对于我们理解认识电子商务是大有帮助的。基于前面对电子商务本质的理解以及对商务、网络发展的深入了解，不难看出，电子商务的产生与发展也就是商务与网络结合的历程。因此，本书将电子商务定义为：电子商务是基于计算机网络特别是 Internet 网上的商务活动。该定义不仅揭示出了电子商务的两大核心——商务与网络，而且还揭示了两者的关系。理解该定义要注意两点：（1）定义中的“计算机网络”强调的是电子工具与网络技术的综合运用以及相应的各种应用系统和软件。（2）这里的“商务活动”是指现代意义的商务活动，而非普通或传统意义的商业活动；这种商务活动是广义的，即包括一切与商业贸易活动相关的事物、主体、客体、过程等等；既包括企业外部的各项交易活动，又包括企业内部的生产管理活动。

如果从广义的技术角度去理解电子商务，电子商务的起源，或者说商务与电子工具的最早结合，应追溯到 19 世纪 30 年代，电报的发明。这是因为，电报的出现已促使着人们使用电子手段从事商务活动了。随之电话、传真等工具的相继出现与应用，标志着现代商务同电子技术密切地联系在一起。

如果从狭义的角度去理解电子商务，我们认为，称得上“真正意义”的电子商务应始于 20 世纪 70 年代末。即 EDI（电子数据交换）应用于企业间的信息传输中。EDI 是一种全新的信息传输技术，它是商业文件能够按统一标准，编织成计算机能够识别和处理的数据格式。EDI 从一定程度上解决了企业与企业间的信息交流问题，真正意义实现了商务活动的电子化、网络化。

（三）电子商务的发展

电子商务发展至今，主要经历了两个阶段：始于 80 年代中期的 EDI 电子商务和始于 90 年代初的 Internet 电子商务。

早在 20 世纪 70 年代末就出现的、作为企业间电子商务应用系统的电子数据交换 EDI，到了 20 世纪 80 年代，则开始广泛应用。EDI 电子商务主要通过增值网络 VAN（Value-Added Networks）实现的。通过 EDI，企

业间在交易中产生的询价单、报价单、订购单、收货通知单、货物托运单、保险单以及转账发票等报文数据，可以按规定的标准格式在双方的计算机系统上进行着端对端的数据传输。应用 EDI 使企业实现了“无纸交易”，降低了交易成本，大大提高了工作效率，加强了贸易伙伴之间的合作关系。因此，在国际贸易、海关业务和金融领域得到了广泛应用。当时风行着一些口号，如“没有 EDI 就没有订单！”，“EDI 引发了贸易领域的革命”，足以证明 EDI 电子商务对当时贸易的影响力了！然而，可惜的是 EDI 技术的局限性在一定程度上制约了电子商务的进一步普及与发展。

随着 Internet 和计算机网络技术的蓬勃发展及其应用领域的不断扩大，人们已经认识到，在 Internet 上实现电子商务的时机已经成熟了。于是，在 20 世纪 90 年代初，依托于 Internet 的电子商务技术应运而生。Internet 电子商务乃是主要以高速的、遍及全球的 Internet 网络为架构，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商业模式。它利用 Internet 的网络环境进行快速高效的商务活动——从单纯的网上发布信息到网上建立商务信息中心；从借助于传统贸易某些手段的不成熟的电子商务到能在网上完成供、产、销全部业务流程的电子商务虚拟市场；从封闭的银行电子金融系统到开放的网络电子银行。建立在 Internet 网上的电子商务给企业在增加利润、降低成本、创造商机等方面带来了传统商务无可比拟的好处。

Internet 网络技术在不断地发展，电子商务自身的魅力也在不断地显现，可以说，Internet 网上电子商务还有更广阔的发展空间和更为诱人的发展前景。Internet 电子商务的发展是伴随着 Internet 用户的急剧增加而迅猛膨胀的。根据国际 Internet 协会的统计数字以及一些权威预测，1995 年全球 Internet 用户为 3 000 万户，通过 Internet 实现的销售额仅有 2 亿美元；1997 年全球 Internet 用户达到 6 000 万户，通过 Internet 实现的销售额猛增至 26 亿美元；到 2000 年 6 月底，全球使用 Internet 的人数达 3 亿，比 1999 年增加了 80%，2000 年网上贸易总额达到 3 770 亿美元。预计 2001 年交易额将几乎增加一倍达到 7 170 亿美元；2002 年将达到 2 340 亿美元；到 2003 年电子商务占世界贸易总额比例将高达 25%。图 1-1、图 1-2 分别说明了世界 Internet 用户的生长情况和 Internet 电子商务的发展及前景预测情况。

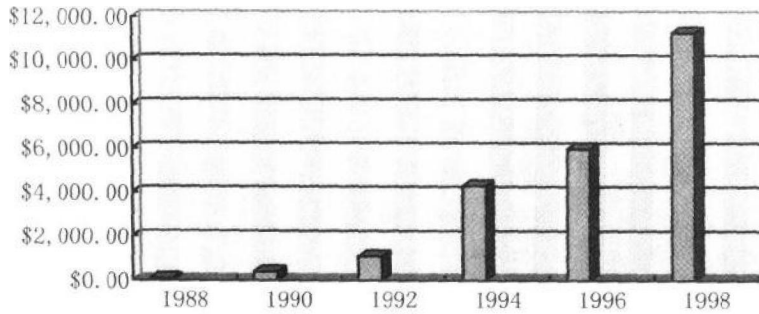


图 1-1 世界 Internet 用户的增长情况

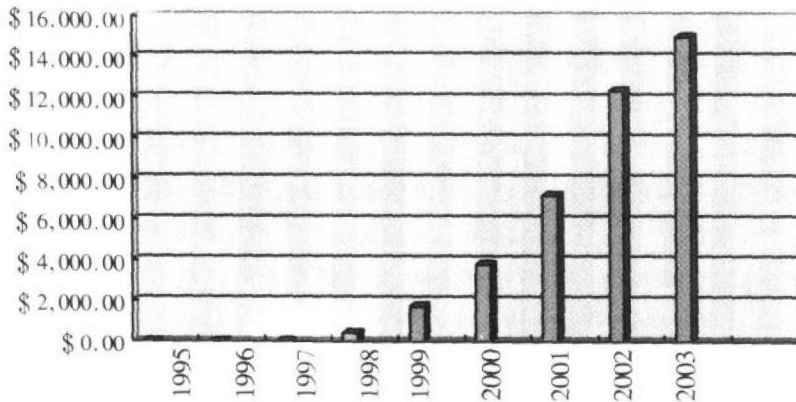


图 1-2 Internet 电子商务的发展前景

电子商务作为一种崭新的商务交易活动形式，已成为推动未来经济增长的最关键动力。要指出的是，电子商务从诞生之日起就没有离开过政府的支持与帮助，各国政府都大力的扶持本国电子商务的发展，出台了许多相关的政策和优惠条件来保护和推动电子商务的顺利开展。如早在 1993 年，美国就提出了建设“信息高速公路”的计划，1997 年 7 月 1 日，美国政府还发表了“全球电子商务框架”文件，将因特网及其对电子商务的影响与 200 年前的工业革命相提并论，足可见其对电子商务的重视；法国政府每年投入 50 亿美元的巨款改进电子商务所依托的技术设施。在亚洲，日本从 80 年代初就开始大力推行全国高级信息网系统的计划，并已在全

国建成了计算机、电话、传真以及电视等集成统一的数字通讯网络，为 Internet 电子商务的普及奠定了基础。由于政府的重视，新加坡和马来西亚两国在 IT 以及 Internet 的普及方面都走在亚洲其他各国的前面。在我国，由于从中央到地方各级政府的高度重视和积极的支持，电子商务活动可谓与时俱进，日新月异。

第二节

电子商务的性质与特点

一、电子商务的性质

电子商务是指发生在 Internet 网络环境下的商务活动。其内在本质特性为：它是依托于计算机网络的一种商务活动；电子化工具与网络技术深入到商务活动的各个环节，改变着商务的运行过程；它是与传统意义或建立在 EDI 上的商务活动完全不同的一种商业贸易形式，是一次商务的创新。

（一）商务运作程序的革新

传统商贸交易过程与电子商务运作过程都可划分为交易前的准备、贸易磋商过程、合同与执行、支付与结算以及服务过程五个阶段。但电子商务赋予了这五个阶段（过程）新的内容和形式，与传统商务有着本质的区别。

1. 交易前的准备

交易前的准备过程是交易双方采用何种手段、方式去宣传或获取有效的商品信息的过程。在传统商务活动中，供方通过报纸、电话、户外媒体等各种广告形式，并调动大量的营销人员宣传并发布自己商品的信息；而需方则必须尽可能的利用现有的一切渠道来查询、匹配。与传统商务不同，电子商务则通过计算机网络在双方的网址和网络主页上完成商品信息的发布、查询与匹配。利用网络，信息传递既快速又高效，降低了成本，节约了劳力，为企业赢得了时间，同时，信息含量丰富且容易控制信息的

准确性。

2. 贸易的磋商

传统商务的贸易磋商是贸易双方进行口头磋商或者纸面单证的传递过程。这一过程，反映了双方价格意向、营销策略要求以及详细的商品供需信息。在这一过程中会产生大量的纸面单证，如询价单、报价单、价格磋商、订购合同、发货单、运输单、发票、收货单等等。而电子商务的磋商过程则跨越了时空障碍；通过 Internet 能在很短的时间里，将空间距离甚远但又有着共同贸易意向的企业联在一起进行磋商。同时，传统商务中所产生的纸面单证也将在网络和支持下变成电子化的记录、文件和报文在网络上迅速传递，并由专门的数据交换协议保证网络信息传递的准确性和安全性。

3. 合同的签订与执行

按照传统商务的运作程序，磋商过程完成后，交易双方需以书面形式签订具有法律效应的商务合同，来确定磋商结果和监督双方的执行，并将其作为产生纠纷时的法律依据。在电子商务环境下，网络协议和电子商务应用系统的功能保证了交易双方所有的贸易磋商文件的准确性和可靠性，并在第三方授权的情况下具有法律效应，以作为纠纷时的法律依据。这一过程完全可以在网上完成，且快捷、方便、高效。

4. 支付过程

传统商贸业务的支付一般有支票和现金两种方式。支票方式多用于企业间的贸易过程，并涉及双方单位及其开户银行；现金方式常用于企业对个体消费者的商品零售过程。而电子商务实现了资金支付过程的电子化。它采用信用卡、电子支票、电子现金和电子钱包等形式，以网上支付的方式进行；还有，各银行金融机构的并入联网以及内部网络和应用系统的建立、完善，保证着支付过程的畅通进行。

5. 服务过程

在传统商务意义上，这一过程可以叫做“售后服务过程”，即交易结束后，企业主动采取的服务于顾客的一种行为。但在传统贸易中，由于空间和人们观念的制约，这一过程并没有得到明显的体现，成了一个名存实亡的或者是可有可无的过程。然而，在电子商务中，这一过程成了贸易过程的关键环节，企业在这一阶段成功与否将直接影响其发展。因为，电子

商务的正常运行很大程度依赖于信息的畅通。通过 Internet，企业能及时的获取顾客的反馈意见，及时为下一轮的产品设计、改进做好准备，并且通过建立和完善客户数据库系统来加强与客户、合作伙伴的联系。这些都助于企业树立自身形象，获得企业旺盛的生命力。

（二）商务内容与构成要素的变革

任何一种商务活动形式都存在着信息流、商流、资金流和物流。但电子商务对它们的界定以及相应的实现形式，与传统商务相比，有了质的飞跃和创新。

信息流是指在商贸活动中所有相关信息的流动情况。它既包括商品信息的提供、促销行销信息、技术支持、售后服务等内容，既包括诸如询价单、报价单、定购单、付款通知单、转账通知单等商业贸易单证，又包括交易双方的信誉、支付能力等。商流是指以商品所有权转移为基本内容的运动过程，具体是指商品交易的一系列活动。资金流主要是指资金的转移过程。物流是指商品的流动过程，针对物质实体类商品而言，就是指配送活动。传统商务活动所要解决的主要问题就是交换中的时间与空间以及对象的问题，即要寻求商务对象，与商务对象在一定时间与空间内会面，协商进行交换条件，决定商品交换的时间、空间。这样的交易中，“四流”的流动常常伴随着大量的人员、物资（如各种单证、纸面文件）的流动，为了实现这“四流”的畅通流动需要耗费交易双方的大量人力、财力和物力，占用大量的时间，结果导致交易成本巨大且效率低下。而电子商务实现了“四流”全部或部分的电子化，使“四流”不论在内容上还是在外部实现形式上均发生着质的变化。依托于 Internet，企业的管理者足不出户，便可十分快捷地在网上发布商品信息、寻找现有和潜在的顾客和合作伙伴，同时利用电子商务，企业还可直接在网上进行贸易磋商、合同的签订，并且由于金融机构的介入，使交易中的资金流动也变得简单、方便，免去了各种票据以及结算方式所带来的繁琐。交易成本在电子商务活动中获得了大大的降低。关于物流，电子商务的物流同传统物流联系得最紧密。对于数字类商品配送，电子商务的优势是非常明显的。但目前大多数商品都是普通的物质产品，它们的传递流通必须通过物理配送系统。表面看来，电子商务在这一环节似乎并没起到多大的变革作用，但实际上，电子商务可以通过信息库和应用系统的建立来实现配送系统的优化。电子商