

上 篇

电子商务 ABC

1

什么是电子商务

对于电子商务，人们已不陌生，特别是进入 20 世纪 90 年代以来，随着信息技术突飞猛进的发展，她已走进了我们的社会，也走进了寻常百姓之家。

那么到底什么是电子商务呢？由于电子商务的成长性，加之由于 Internet 网上的交流和其它电子媒体形式各异，又涉及很多方面，因而电子商务可具有多种涵义。与电子商务有关的问题主要取决于电子商务的性质及其定义。

到目前为止，还没有一个统一的说法。上至世界各大知名 IT 厂商、政府高级官员，下至各个 ISP、普通百姓，都在自己理解的范围内，最大限度地使用着电子商务这个时髦的概念。

简单地说，电子商务不仅仅是指基于 Internet 的交易，而且指所有利用 Internet、Intranet、Extranet 以及其他局域网、广域网来解决交易问题、降低经营成本、增加商业价值并创造新商机的所有商务活动。

1. 电子商务的实质与内容

业内专家谈电子商务

IBM 公司郭士纳总裁

IBM 用电子商务 (e - Business) 来概括在互联网上进行的重要事务。

电子商务应该包括：企事业内部员工之间的交流活动，供应链上商业伙伴之间的交易，以及其他如改变老师教育学生、医生诊治病人和政府服务公民方式的网上事务和活动。所有这些活动都将数字化。他们不一定取代人们今天所熟悉的面对面的活动，但会加强这些活动。

因特网的一个好处是，它破除了诸如时间和距离等限制市场机会的壁垒，这表明网络彻底改变了竞争的性质。它的另一功能是重新定义传统的流通模式。每一个处于产品生产商和消费者之间的企业必须重新思考他们的价值，因为网络使得生产商和消费者的直接交易成为可能，尤其是那些小宗的产品和服务。

信息产业部部长吴基传

通信网络、因特网技术和计算机技术的发展，给人们在商务、贸易方面提供了这样一个非常先进的手段：在网上可以进行商务咨询、商业贸易、电子合同的签订、银行货币支付等，但唯独不能进行实物本身的转移（数字化产品除外，例如软件）。

我们国家发展电子商务这个问题比较复杂。电子商务要求有一个比较完善的交互式的网络，还要求国家的经济和生活要达到一定程度，如支付问题就要和银行的支付体系相一致。否则在网上看着挺好，签订合同后，无法实现货币支付也行不通。

我认为网上购物、网上消费还需要一个比较长的过程。国与国之间的电子商务更复杂一些，存在着商品关税、商品质量认证等问题。电子商务也有一个发生、发展、成长、成熟的过程。

特别需要指出的是，电子商务的技术手段似乎不是主要问题，主要问题集中在进行电子商务过程中的法律规定、支付手段、安全质量等软性问题上。

信息产业部电子信息产品管理司司长张琪女士

电子商务是基于计算机和软件，以及通信网络基础上的经济活动。它以计算机国际互联网 Internet 作为通信手段，使人们可以在计算机网络上建立自己企业的形象，宣传自己的有价产品和服务，同时进行电子交易和结算。

电子商务的实际应用时间并不长，但以其高效率、低支付、高收益和全球性的特点，很快得到企业和政府的重视，所

以发展很快。电子商务是一种创新力量，是信息时代社会生产与社会消费之间发生的一次革命。电子商务将大大促进供求双方的经济活动，极大地减少纸张的消费和交通运输的负担。它能提高企业的国际竞争力，繁荣商贸，达到发展经济、搞活市场的目的。

陕西财经大学电子商务研究所的李琪教授

他是我国比较早地系统研究电子商务理论的学者。认为电子商务应该有两方面的定义。

第一，广义的电子商务：

电子工具在商务活动中的应用。电子工具包括从初级的电报、电话到 NII、GII 和 Internet 等现代系统。商务活动是从泛商品（实物与非实物、商品与商品化的生产要素等等）的需求活动到泛商品的合理、合法的消费除去典型的生产过程后的所有活动。

第二，狭义的电子商务：

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全过程。

第一个定义可以简称为“商务电子化”；第二个定义可以称为“电子化商务系统”。对于第一个定义，人们比较容易接受，因为在许多领域有类似定义，譬如会计电算化、金融电子化等等，它们强调的是原始人工系统的电子化武装、改造过程，一个由初级到高级、由局部到整体的过程。而第二个定义则突出了它的前提、中心、重点、目的和标准，指出它应达到的水平和效果，它是对电子商务更严格和体现时代要求的定

义。它从系统的观点出发，强调人在系统中的中心地位，将环境与人、人与工具、人与劳动对象联系起来用系统的目标、系统组成来定义电子商务，从而使它具有生产力定义的性质。

惠普公司总裁兼首席执行官 DewisEplatt

惠普公司把未来信息社会描述为“惠普电子化大世界”，而把电子商务作为其中的一部分。他认为，“惠普电子化大世界”在做到充分利用 Internet 及其所有工具基础上，帮助各公司淋漓尽致地发挥其解决方案的潜能，最终达到全面提高人们工作与生活水平的目的，使 Internet 成为企业、消费者未来的连接桥梁。

他同时认为，为了早日实现其电子化大世界宏伟蓝图，惠普公司将集中精力发展以下领域：电子业务（E - Business）、电子商务（E - Commerce）、电子消费者（E - Consumer），以及建立在开放、分布式计算环境和 Internet 下的信息技术基础所需要的扩展型企业。

Intel 公司总裁克瑞格·贝瑞特

庞大的 Internet 电脑网络，将改变人们获取信息、互相交流、从事商务活动、从事业务的方式。与此相联的是将会出现一个全新的环境，促使人们以全新的方式进行业务活动。这就是电子商务。

未来产业的关键在于以极为简便的方式获得信息、迅速作出决策，并将这一决策传达给市场上的各方。凭借如此庞大的电脑网络，不仅可以在本国从事业务，而且可以跨国经营，将实现真正的全球竞争。大公司通过因特网以最有人情味的

方式把握商业机会，而小公司也可以像大公司一样开展业务活动。Intel 公司不断提供日益强大的计算机处理能力，可以保证持续计算的环境，使用户同时完成好几个计算任务，从而大大提高劳动生产率。

联合国国际贸易法委员会

电子商务，是指在 Internet 网上进行商务活动，电子商务是纸上信息交流和储存方式的一种替换形式。其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。

综上所述，从狭义上看，电子商务也就是电子交易，主要指利用 Web 提供的通信手段在网上进行交易活动，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、软件等基于比特的产品。

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进行商务活动的方式。

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。

而从广义上讲，电子商务还包括企业内部商务活动，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，更是把买家、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业务。

从最初通过电话、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、订购到出品、储运以及电子支付等一系列贸易活动在内的完整的电子商务的概念。

在发达国家，电子商务已发展迅速，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，又形成一个又一个的产业，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。

电子商务的分类

目前，从服务类型看，因特网上的电子商务可以分为如下三类：

第一，电子购物或称虚拟商店、网上商店。

其主要目标是实现市场、订货、支付和运送等各个商贸环节在网上的实现和运行。现在许多公司、企业都在因特网上建立自己的主页来介绍企业的产品和服务，并提供在线销售。

首都电子商城 (beijing.com.cn) 是一个典型的范例。它分为 3 个层次：

电子商场—> 电子商厦—> 电子商城

电子商场是商户或企业实行商家对个人或商家对商家的电子商务运作模式，或在网上进行商情发布、导购促销等进行商务运作的虚拟空间；电子商厦是一个实施商务运作的虚拟空间 相当于虚拟的“电子一条街”内设一系列电子商场和某些共用的软硬件设备及资源；电子商城除内设一系列电子商厦外，还建立了一系列支援电子商务的机构。

第二，网上信息服务。

主要包括联机新闻、免费邮件、商业信息（特别是工业产品目录）财经信息、IT 信息、股票天气、科学教育、图书杂志、音乐电视电影等形式的信息服务和通过网络提供的软件服务。这是 ISP，搜狐（sohu.com.cn）、新浪网（sina.com）、网易（netease.com）和中文雅虎（gbchinese.yohoo.com）在信息服务方面做的非常出色。

第三，电子货币、电子银行和金融中介服务。

这是电子商务的重要环节，可给买卖双方带来可观的经济效益，同时可以净化、优化货币流通领域

目前，在线提供金融服务的公司很多。如，维萨和万事达两家信用卡公司，ChaseManhattan 银行，Netbill 提供验证、帐务处理、交易处理、收费及报表处理，微软的 Money 软件发展线上家庭银行，Checkgree 是美国最大的电子帐单处理公司，一年能处理 90 亿美元的业务。

另外 我国的“三金”工程、“十金”工程也旨在发展在线金融业务。

在电子商务的服务范围内，电子商店是最普通的模式。它是建立在网络世界中的虚拟商店，与传统超市、百货公司不同的是，到电子商店消费，人们可以不必出门，只是在家中透过电脑在线选购。商店的老板也不用将笨重的商品搬到店铺中等人上门，只需将商品的影像以多媒体的方式透过“因特网”呈现在电脑屏幕上即可。

对于广大消费者来说，到现实的商店购物已经是习以为常的事了。人们印象中的商店有着气派的门脸、华丽的地板、漂亮的营业员、拥挤的人群 还有看得见、摸得着、实实在在的商品，而电子商店却挥去了这些表象，只留下一台电脑终端，看东西就是“浏览”买东西叫“下订单”付钱叫“交割”。

网上购物有着不可替代的优越性：方便、随意、省时、省力。尤为实际的是 Internet 作为一种方便的浏览方式，不仅使人们足不出户就可以看到商品的具体型号、规格、售价、图片及性能介绍，还可以达到亲临现场无法达到的目的。

电子商店的另一个优点是，它所能实现的“交易”比平常的商店“铺面”更大、商品“更全”。人们在利用电子手段购物的过程中，可以在 Internet 上“漫游”到世界的任何一个角落，挑选他们以前连想都不敢想的商品，并且这一切都只是在自己的家里进行，距离对他们而言只是电脑中的一个画面。但是要真正地实现网上购物，在我国还有很长的路要走。

如果从交易对象来划分电子商务，它也可以分为三类：企业对消费者、企业对企业、国际性交易。

企业对消费者的电子商务，基本上等同于电子化商业的零售服务。它正随着因特网的发展而飞速发展。目前因特网上

已遍布面向个体消费者的商业中心、虚拟商店和虚拟企业，它们提供售前售后服务（包括提供产品和服务的详细说明、产品使用技术指南、回答顾客意见和要求等）、进行销售（包括询价、定单和合同发送等）、电子支付（包括使用电子信用卡、电子支票、电子现金等），这样企业通过因特网为消费者提供了一个新型的购物环境——网上商店。

这种模式节省了客户和企业双方的时间和空间，节省了不必要的中间环节的开支，大大提高了交易效率，因此它将成为电子商务的一个最热门的话题。

企业对企业的电子商务，是指企业使用因特网或其它网络向供应商订货、签约、接受发票和付款（包括电子资金转移、信用证、银行托收等）以及商贸中其它问题如索赔、商品发送管理和运输跟踪等。这种商务经营额大，已经有多年的经验和历史，所需各种硬软件设备比较齐全，所以发展得很快。

国际性的电子商务是不同国家之间企业对企业或企业对消费者的电子商务。因特网的发展，国际贸易的繁荣，为在国际贸易中使用电子商务技术开辟了广阔的前景。

按照电子商务解决方案的复杂程度分类，电子商务可以分为三类。

第一，网上黄页。

这类方案相对开销较低，较适于小型企业。网上黄页使用户能在网上发布广告信息，如企业的服务时间、电话号码、地址、企业所在区域的地图和特殊服务项目等，这些信息都连接在企业的站点上。眼下，网上的站点越来越多，要想让用户访

问自己的站点并非易事，而网上黄页却提供了这样一种功能：客户通过网上搜索工具，可以快速方便地找到相应企业的站点。尽管这种解决方案提供的功能相当有限，但由于费用低廉，方便有效，还是受到了广大中小企业的青睐。

第二，简单电子商务解决方案。

这类方案使得企业能够在没有专业的网络工程师和软件开发人员的情况下，拥有一个网上目录，并能接受网上订货。简单方案主要针对那些专业人员力量薄弱，又需提供电子商务服务的小型企业。想要创建一个能接收网上订单的万维网站点，并不需要专门的硬件和软件设备。

第三，完整的电子商务解决方案。

这类方案，使得企业不仅能设计网上目录和接收网上订货，而且能对网上订货做出相应的处理。与简单解决方案相比，完整方案不仅提供了前台服务特性，还提供了后台处理，这样就可使企业的网上目录、订单处理与数据库的操作结合在一起，完成交易信息的结算、统计分析和综合处理。日常操作，如税收计算、目录管理等也都能自动处理，完整解决方案包含了较前两种方案更多的设计模板、结帐方法、制表功能、交互销售功能及综合性数据库能力。

相对于前两种方案，完整方案功能更为强大，服务更为广阔，因此受到越来越多企业的喜爱。

背景资料:

Internet 协会

Internet 协会是一个国际性非赢利的专业协会。它与其它国际组织所不同的是,采用开放形式,任何人都可以参加。

Internet 协会标准化工作重点在于协议的互操作性,它下设 Internet 体系结构委员会 (IAB)、Internet 工程任务组 (IETF)、Internet 研究任务组 (IRTF)。Internet 协会确定 IAB 成员的组成及 Internet 标准制定过程。IAB 对 Internet 总体框架提出概括性意见及制定总体协议。IETF 负责具体制定 Internet 相关标准,具体将任务分配给制定专门协议的工作组。

截止到目前为止,已在 Internet 上公布的 RFC 达 2000 多个,IAB 标准 60 多个。

2. 电子商务发展的客观条件

电子商务发展的客观条件

电子商务诞生于 20 世纪 60 年代,但直到 90 年代才在世

界范围内变得如火如荼。这有着深刻的客观原因。

第一，计算机的广泛应用。

近 30 年来，计算机的处理速度越来越快，处理能力越来越强，价格越来越低，应用越来越广泛。

微软公司的 Windows95/98/2000 操作系统，相继走进寻常百姓之家。Intel 公司的 600MHz 奔腾 III 芯片售价虽高达 669 美元，而对一般用户性能已经绰绰有余的 400MHz 的奔腾 II 芯片售价仅是 163 美元（截止到 1999 年 8 月 23 日）。

IBM 于日前推出全世界性能最高的 3 个电脑硬盘驱动器，Travelstar25GS、Travelstar12GN 和 Travelstar18GT，它们分别创造了硬盘驱动器的世界纪录。Travelstar25GS 的数据存储容量比一般笔记本电脑硬盘提高了 4 倍，为 25GB 相当于 20 部电视电影，792 英尺高排列整齐的书籍，或者七百万页文本的容量。Travelstar18GT 存储的文字如果印刷成册，将可以装满 18 辆卡车。

在美国，1000 美元以下的电脑已经成为主流；在中国，长城‘飓风’电脑售价仅为 4999 元人民币（约 610 美元），这意味着高性能电脑在全世界的流行与应用，从而也为电子商务的应用提供了物质手段。

第二 网络遍布全球，Internet 日趋成熟。

由于 Internet 逐渐成为全球通信与交易的媒体，全球上网用户呈级数增长趋势，在我国，1998 年底上网用户为 210 万，半年后即超过 400 万。Internet 快捷、安全、低成本的运行特点为电子商务的发展提供了基础条件。

第三，信用卡的普及应用。

信用卡以其方便、快捷、安全等优点而成为人们消费支付的重要手段，并由此形成了完善的全球性信用卡计算机网络支付与结算系统，从而实现了电子商务中的网上支付。

第四，电子安全交易协议的制定。

1997年5月31日，由美国 VISA 和 Mastercard 国际组织等联合指定的 SET(SecureElectronicTransferProtocol) 即电子安全交易协议的出台，该协议得到大多数厂商的认可和支 持，这就为在 Internet 上开展电子商务提供了一个关键的安全环境。

第五，各国政府的大力支持与积极推动。

自 1997 年欧盟发布了欧洲电子商务协议，美国随后发布“全球电子商务纲要”以后，电子商务受到世界各国政府的重视，许多国家的政府开始尝试“网上采购”、“网上办公”这为电子商务的发展提供了有力的支持。

信息时代造就了电子商务，电子商务推动了信息时代。

背景资料：

电子商务的网络环境

目前，已有三种不同但又相互密切关联的网络环境模式：

因特网 (Internet)、企业内部网 (Intranet) 和企业外部网 (Extranet)。对绝大多数人来说,首先进入的是因特网。企业为了在 Web 时代具有竞争力,必须利用因特网的技术和协议,建立主要用于企业内部管理和通信的应用网络,这就是企业内部网 (Intranet)。而各个企业之间遵循同样的协议和标准,建立非常密切的交换信息和数据的联系,从而大大提高社会协同生产的能力和水平,就是企业外部网 (Extranet)。

电子商务不仅仅是买卖,也不仅仅是软硬件的信息,而是在 Internet、企业内部网 (Intranet) 和企业外部网 (Extranet) 上,将买家与卖家、厂商和合作伙伴紧密结合在了一起,因而消除了时间与空间带来的障碍。

3. 电子商务的优势与利基

电子商务的核心是在线销售

企业的根本目的是通过提供产品或服务,满足消费者需求,进而获得生存权和发展权。网络时代的企业,其提供产品和服务的方式也必须适应消费者口味的变化。

在企业电子商务活动的全部内容中,如何通过网络将自己的产品和服务推荐给消费者,并且使消费者在网络上作出购买决策,完成货币支付,等着你按承诺送货上门或兑现在线的服务等是最关键和核心的环节,因为只有完成交易,产品