



第二节

电子商务的运作系统

第二节 电子商务的运作系统

本节主要知识点

- 一、电子商务的一般框架
- 二、电子商务运作系统的组成要素
- 三、电子商务的交易模式及一般流程
- 四、企业实施电子商务的运作步骤

第二节 电子商务的运作系统

一、电子商务的一般框架

(一) 三个层次 (★★)

层次	含义	案例/内容
<u>网络层</u>	指 <u>基础设施</u> ，即“ <u>信息高速公路</u> ”，是实施电子商务的最底层的硬件基础设施	远程通信网；有线电视网； <u>无线通信网</u> ； <u>互联网</u>
<u>信息发布(传输)层</u>	解决如何在网上传输各种信息的问题，在网络层提供的信息传输线路上，根据一系列传输协议来发布传输文本、数据、声音、图像、动画、电影等信息	(1) 信息发布最常用的： <u>万维网(WWW)</u> 、 <u>文件传输协议(FTP)</u> (2) <u>文件传输</u> 一般有： <u>电子邮件</u> 、 <u>电子数据交换(EDI)</u> 、 <u>点对点档案传输</u> 等。
<u>一般业务服务层</u>	为了交易而提供的 <u>通用业务服务</u> ，是所有企业、个人从事贸易活动都会用到的服务	<u>电子支付</u> 、 <u>客户服务</u> 、 <u>数字证书认证(CA认证)</u> 、 <u>商业信息安全传递</u> 等

业务 → []
山... 7... 河... 网
16...

第二节 电子商务的运作系统

(二) 四个支柱

1. **公共政策**：指政府制定的促进电子商务发展的宏观政策，包括：互联网络市场的准入管理、内容管理、电子商务的税收制度、信息的定价、信息访问的收费、信息传输成本、隐私问题等。

第二节 电子商务的运作系统

2. 技术标准：指信息发布、传递的基础，是网络上信息一致性的保证，它定义了用户接口、传输协议、信息发布标准等技术细节。

我国电子商务技术标准包括：EDI标准；商品编码标准（HS）；通信网络标准；其他相关标准。

第二节 电子商务的运作系统

3. **网络安全**：保障电子商务活动的安全是电子商务的**核心领域**。一个安全的电子商务系统：

首先，必须具有一个安全、可靠的通信网络，以保证交易信息安全、迅速地传递。

其次，必须保证数据库服务器绝对安全，防止黑客闯入网络盗取信息。

4. **法律规范**：维系着商务活动的正常运作，对市场的稳定发展起到了很好的制约和规范作用。电子商务的法律规范涵盖了知识产权保护、电子合同、电子签名、网络犯罪等诸多方面。

第二节 电子商务的运作系统

【多选题】电子商务的四个支柱包括（ ）。

A. 公共政策 ✓

B. 网络安全 ✓

C. 基础设施 ✓

D. 技术标准 ✓

E. 法律规范 ✓

经济 技术

网校答案：ABDE

网校解析：电子商务的四个支柱包括：公共政策、技术标准、网络安全、法律规范。

第二节 电子商务的运作系统

二、电子商务运作系统的组成要素 (★★)

(一) 消费者：构成了商务活动的核心要素。

(二) 企业：是电子商务中的重要主体，它既是产品和服务的提供者，又是信息的提供者，是推动电子商务发展的根本力量。

(三) 银行：起着不可替代的货币流通中介作用。

(四) 物流配送体系：没有高效的物流配送体系支撑，是难以维系交易顺利进行的。

(五) CA认证中心：保护相关主体身份的真实性和交易安全性的第三方信任机构。

(六) 其他要素：工商、税务、海关等。

第二节 电子商务的运作系统

三、电子商务的交易模式及一般流程

按交易主体的不同，电子商务：

企业与企业之间的电子商务（B2B）；

企业与消费者之间的电子商（B2C）；

消费者与消费者之间的电子商务（C2C）；

线上与线下之间的电子商务（O2O）。

第二节 电子商务的运作系统

(一) B2B电子商务：是指“企业与企业”之间的电子商务。阿里巴巴是典型代表。(★★)

1. B2B电子商业模式 (★★)

(1) 卖方控制型市场战略：指由单一卖方企业建立，以期寻求众多的买者，旨在建立或维持其在交易中的市场势力的市场战略。

主体：卖方
如：阿里巴巴

第二节 电子商务的运作系统

(2) 买方控制型市场战略：是由一个或多个购买企业建立，旨在把市场势力和价值转移到买方的市场战略。买方控制型市场战略除了一个由购买企业直接建立的电子市场之外，还包括买方代理型和买方合作型。

(3) 中介控制型市场战略：由买卖双方企业之外的第三者建立。

第二节 电子商务的运作系统

(二) B2C电子商务：是企业与消费者之间的电子商务。

1. B2C电子商务的三个基本组成部分 (★★)

(1) 为顾客提供在线购物场所的网上商店；

(2) 为顾客进行商品配送的物流系统；

(3) 资金结算的电子支付系统。

2. B2C电子商务的类型

(1) 综合型：是指中间商或零售商通过电子商务平台向消费者提供多种类型的商品。

典型代表：亚马逊、京东、当当。

(2) 垂直型：专注于某一特定的细分市场而不是综合的商品。

第二节 电子商务的运作系统

(三) C2C电子商务：指消费者与消费者之间的电子商务

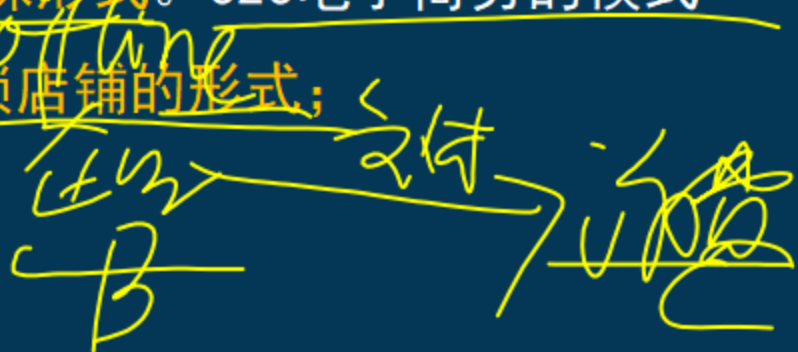
典型代表：淘宝电子商务模式

(四) O2O电子商务：指线上与线下协调集成的电子商务，

某种程度上，是B2C的一种特殊形式。O2O电子商务的模式

(1) 自建官方商城 + 连锁店铺的形式；

(2) 借助第三方平台。



第二节 电子商务的运作系统

(五) 其他电子商务模式

1. B2G: 企业与政府管理部门之间的电子商务, 分为:

(1) 企业通过网络向政府部门办理各种手续, 如: 工商注册、办证、报关、出口退税;

(2) 政府管理部门对企业进行征税和监管;

(3) 政府部门进行工程的招标或政府采购。

2. C2G: 公民与政府之间的电子商务模式, 不以营利为目的, 主要包括: 政府采购、网上报关、报税等。

第二节 电子商务的运作系统

【单选题】企业通过网络向政府部门办理各种手续,是()。

A. B2B

B. B2G

C. C2G

D. C2C

B ~~A~~ G
Z

网校答案: B

网校解析: B2G: 企业与政府管理部门之间的电子商务。

第二节 电子商务的运作系统

四、企业实施电子商务的运作步骤 (★★)

(一) 第一步: 明确愿景 (★)

(二) 第二步: 制定战略 (★)

(三) 第三步: 选择策略 (★★)

1. 运营模式确定;

2. 渠道建设;

3. 品牌营销策略, 包括: 产品策略、价格策略、促销策略、

渠道策略。

第二节 电子商务的运作系统

(四) 第四部：系统设计与开发 (★★)

1. 功能设计：依据电子商务功能层次图，分析企业电子商务的所有功能和子功能，对企业电子商务的各项活动进行整体设计。

2. 流程设计：包括以供应商为核心的流程设计、以客户为核心的流程设计、内部流程设计。

第二节 电子商务的运作系统

3. 网站设计

① 整体设计，包括提出系统架构的建议、选择技术组合、决定项目建设方式（外包还是自建）等；

② 网站功能与结构设计：包括绘制网站结构功能图，进行网站的主要信息内容与导航的策划；

③ 网站艺术设计：具体而言就是确定网站的结构，栏目的设置、网站的风格、颜色搭配、版面布局以及文字图片的应用等。

4. 数据库设计

5. 系统开发

第二节 电子商务的运作系统

(五) 电子商务组织实施 (★★)

前四步的问题解决后，企业开始实施电子商务活动，具体包括电子商务网站推广、试运行、评估反馈、完善、全面实施等。

第二节 电子商务的运作系统

【多选题】下列属于电子商务选择策略阶段的工作是（ ）。

A. 明确企业电子商务的目标

B. 渠道建设

C. 网站设计

D. 电子商务网站推广

E. 品牌营销策略

网校答案：BE

网校解析：A选项，属于明确愿景阶段的内容，故错误；C选项，属于系统设计与开发阶段的工作，故错误；D选项，属于电子商务组织实施阶段的工作，故错误

第二节 电子商务的运作系统

本节考点总结

电子商务运作的一般框架；

电子商务运作系统的组成要素；

电子商务交易模式及一般流程；

企业实施电子商务的运作步骤。