



第十章

电子商务



【本章考情概况】

本章总体考试难度低，涉及的考试题型有单项选择题和多项选择题。可以结合我们日常生活进行理解以便更好地掌握知识点的內容。



本章教材结构

第十章 电子商务

第一节 电子商务概述

- 一、电子商务产生背景及概念
- 二、电子商务的功能和特点
- 三、电子商务的分类
- 四、电子商务中的商流、资金流、物流、信息流
- 五、电子商务对企业经营管理的影响

第二节 电子商务的运作系统★

- 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

第三节 电子支付

- 一、电子支付的概念和特点
- 二、电子支付的分类
- 三、第三方支付

第四节 网络营销

- 一、网络营销的概念、特点
- 二、网络市场调查的概念、方法
- 三、网络营销策略
- 四、网络营销的方式★



第一节

电子商务概述



【本节知识点】

【知识点】 电子商务产生背景及概念

【知识点】 电子商务的功能和特点

【知识点】 电子商务的分类

【知识点】 电子商务中的商流、资金流、物流、信息流

【知识点】 电子商务对企业经营管理的影响



第一节 电子商务概述

【知识点】 电子商务产生背景及概念

（一）电子商务产生背景

20 世纪90年代，经济全球化与信息技术革命推动信息经济和知识经济的发展，对人们的生产生活产生了重要的影响，这种影响直接催生了电子商务。



第一节 电子商务概述

1. 经济全球化

定义：指世界经济活动超越国界，商品、信息、货币、人员等生产要素跨国跨地区流动，通过对外贸易、资本流动、技术转移、提供服务形成的相互依存、相互联系的全球范围的有机经济整体。

作用：提出电子商务的现实需求



第一节 电子商务概述

2. 信息技术革命（社会信息化）

定义：指由于信息生产、处理手段的迅猛发展而导致的社会生产力、生产关系的变革。

作用：为电子商务的产生奠定了**技术基础**



第一节 电子商务概述

(二) 电子商务的概念

1. 狭义的电子商务。狭义上讲，电子商务是指通过互联网等电子手段所进行的商务活动，包括商品和服务的提供者、广告商、消费者、中介商等各方行为的总和。一般理解的电子商务是指狭义上的电子商务。



第一节 电子商务概述

2. 广义的电子商务。指企业通过电子手段进行的所有运营管理活动，即通过使用互联网等电子手段，使企业内部、供应商、客户和合作伙伴之间，利用电子业务共享信息，实现企业间业务流程的电子化，配合企业内部的电子化生产管理系统，提高企业的生产、库存、流通和资金等各个环节的效率。

根本上来说，电子商务是以**商务活动为主体**，以计算机网络为基础，以**电子化方式**为手段的一种商务模式。



第一节 电子商务概述

【知识点】电子商务的功能和特点

【注】功能和特点考试方法一样，一、多选；二给出概念描述，逆向选择。

（一）电子商务的功能（7个）

1. 广告宣传

利用企业的网站服务器和客户使用的浏览器，电子商务企业可以在互联网上发布各类商业信息。客户可借助网上的检索工具迅速地找到所需商品信息，而商家可利用网站主页和电子邮件在全球范围内做广告宣传。与传统的广告类型相比，线上广告成本最为低廉，而提供给客户的信息量却最为丰富。



第一节 电子商务概述

2. 咨询洽谈

互联网上的网站、电子邮件、新闻组和讨论组等手段可以帮助交易双方了解市场和商品信息，洽谈交易事务，如有进一步的需求，电子商务企业还可以用线上的白板会议来交流即时的图形信息。线上的咨询和洽谈能超越人们面对面洽谈的局限，为人们提供多种便捷的异地交谈形式。



第一节 电子商务概述

3. 线上订购

电子商务企业可以借助各种手段实现线上订购。线上订购通常都是在产品介绍的页面上提供订购提示信息和订购交互格式框。当客户填完订购单后，通常系统会通过回复确认信息单来保证订购信息的收悉。可采用加密的方式保护客户和商家的商业信息。



第一节 电子商务概述

4. 电子支付

电子支付是电子商务的一个重要环节。客户和商家之间在网上直接采用电子支付手段可以节省很多交易过程中的成本，但电子支付需要更为可靠的信息传输安全控制系统，以防止欺骗、窃听、冒用等非法行为的发生。



第一节 电子商务概述

5. 线上服务

对于某些适合在网上直接传递的商品，商家能直接从电子仓库中发送到用户端，如软件、电子读物、信息服务等信息产品。

6. 网络调研

企业可以十分便捷地以网络调查问卷的方式收集用户对商品、服务的意见，不仅可以提高企业的服务水平，更能使企业的产品得到改进，帮助企业充分发掘市场上的商机。



第一节 电子商务概述

7. 交易管理

交易管理涉及人、财、物多个方面，也涉及企业和企业、企业和客户及企业内部等各方面的协调和管理，是涉及商务活动全过程的管理。在交易管理中，电子商务能够提供多种多样的应用服务系统，从而提高管理效率。



第一节 电子商务概述

(二) 电子商务的特点 (8个)

1. 市场全球化

电子商务的全球市场由计算机网络连接而成，网络的不间断特性使之成为一个与地域及时间无关的一体化市场，**世界任何地方的任何人**都可以通过计算机和互联网进行商务活动。

2. 跨时空限制

电子商务能在世界各地瞬间通过计算机自动处理完成交易传递，而且无须人员干预，加快了交易速度。只要有**互联网的地方**，人类就可以**随时、随地**进行商务活动。



第一节 电子商务概述

3. 交易虚拟化

通过以互联网为代表的计算机网络进行贸易，交易双方从开始洽谈、签约到订货、支付等，无须当面进行，均通过网络完成，整个交易完全虚拟化。



第一节 电子商务概述

4. 成本低廉化

买卖双方通过网络进行商务活动，避免了制发广告用印刷品等产生的大量费用。通过互联网的联系与沟通，可以缩短时间及减少重复的数据录入，降低了信息成本和库存成本。同时，电子商务活动减少了贸易平台的地面店铺，大大降低了店面租金成本。



第一节 电子商务概述

5. 交易透明化

电子商务中双方的洽谈、签约，以及货款的支付，交货的通知等交易过程都可以线上查询，因此交易显得更加透明，极大地减少了信息不对称的现象。

6. 操作方便化

互联网可以实现24小时提供服务，任何人都可以在任何时间再互联网上查询感兴趣的信息，寻找问题的答案。



第一节 电子商务概述

7. 服务个性化

追求个性化和定制化是电子商务的重要特点。企业可利用数据挖掘等技术分析消费者的偏好、需求和购物习惯，同时将消费者的需求及时反馈到决策层，促进企业针对消费者的偏好进行商品和服务研究和开发活动，更好地为他们提供个性化服务。可以说，通过互联网和电子商务，普通消费者的个性化需求得到了前所未有的重视。



第一节 电子商务概述

8. 运作高效化

由于互联网络将贸易中的商业报文标准化，使商业报文能
在世界各地快速传递，通过计算机自动处理，减少原料采购、
产品生产、产品销售、银行汇兑、保险办理、货物托运及申报
等过程的人员干预，使之能在最短的时间内完成。互联网对接
了供求信息，企业可以对市场需求做出快速反应，提高产品设
计与开发的速度。



第一节 电子商务概述

【知识点】电子商务的分类

(一) 按照商业活动的运行方式分类

1. 完全电子商务

完全电子商务指在交易过程中的商流、资金流、物流、信息流等四个流都能够在网上完成，商品或服务的整个商务过程都可以在网络上实现的电子商务。完全电子商务是电子商务发展的高级阶段。

【例】完全电子商务交易的对象主要包括无形货物和服务，如某些计算机软件、娱乐产品的联机订购、付款和交付，或者是全球规模的信息服务。



第一节 电子商务概述

2. 非完全电子商务

非完全电子商务指无法完全依靠电子商务方式实现和完成整个交易过程，这些交易过程主要包括有形商品的物流配送、线下支付、现场服务等。



第一节 电子商务概述

（二）按照开展电子交易的地域范围分类

1. 区域化电子商务

区域化电子商务通常指本地区或本城市的信息网络实现的电子商务活动，交易的区域范围较小。

2. 远程国内电子商务

远程国内电子商务是指在本国范围内进行的网上电子化交易活动，其交易的地域范围较大，对硬件和技术要求较高，要求在全国范围内实现商业电子化、自动化，实现金融电子化，交易各方具备一定的电子商务知识、经济能力和技术能力，并具有一定的管理水平和能力等。



第一节 电子商务概述

3. 全球电子商务

全球电子商务是指在**全世界范围**内进行的网上电子化交易活动，参与电子交易各方通过网络进行贸易。

（三）按照交易的主体分类

按照交易的主体划分，电子商务可以分为企业对企业的电子商务（B2B）、企业对消费者的电子商务（B2C）、消费者对消费者的电子商务（C2C）、企业对政府的电子商务（B2G）、消费者对政府的电子商务（C2G）。



第一节 电子商务概述

【单选】以下商品或服务中，适合完全电子商务的为（ ）。

- A. 电脑
- B. 服装
- C. 护肤品
- D. 网络游戏

答案：D

解析：完全电子商务交易的对象主要包括无形货物和服务，如某些计算机软件、娱乐产品的联机订购、付款和交付，或者是全球规模的信息服务，故本题正确答案为D。



第一节 电子商务概述

【知识点】 电子商务中的商流、资金流、物流、信息流

（一）商流、资金流、物流、信息流的概念

普遍意义上，经济活动离不开商流、资金流、物流、信息流等四流。商流、资金流、物流和信息流是流通过程中的四大组成部分，这“四流”构成了一个完整的流通过程。同样，电子商务交易活动的达成必然需要商流、资金流、物流、信息流在时空上的协作，缺一不可。



第一节 电子商务概述

1. 商流

商流是指物品在流通中发生形态变化的过程，即由货币形态转化为商品形态，以及由商品形态转化为货币形态，随着买卖关系的发生，商品所有权发生转移的过程。具体的商流活动包括买卖交易活动及商务信息活动。

2. 资金流

资金流就是指在买卖双方间随着商品实物及其所有权的转移而发生的资金往来流程，包括支付结算等。商务活动的经济效益是通过资金的流动来体现的。



第一节 电子商务概述

3. 物流

物流是指商品从供应地向接收地的**实体流动**过程。根据实际需要，物流包括运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能。

4. 信息流（双向传递）

信息流是电子商务交易**各个主体之间的信息传递与交流的过程**，它伴随整个交易过程。信息流既包括①商品信息的提供、促销行销、技术支持、售后服务等内容，也包括②诸如报价单、付款通知单等商业贸易单证，还包括③交易方的支付能力、支付信誉、中介信誉等。



第一节 电子商务概述

(二) 电子商务中商流、资金流、物流、信息流的关系

商流、资金流、物流、信息流，是一个相互联系、互为伴随、共同支撑电子商务活动的整体。

商流是动机和目的，资金流是条件，物流是终结和归宿，信息流是手段并且双向流动。

商流是物流、资金流和信息流的起点和前提，没有商流一般不可能发生物流、资金流和信息流；相反，没有物流、资金流和信息流的匹配和支撑，商流也不可能实现。



第一节 电子商务概述

【单选】下列电子商务的“四流”中，商品所有权发生转移的过程是（ ）。

- A. 信息流
- B. 商流
- C. 物流
- D. 资金流

答案：B

解析：商流是指物品在流通中发生形态变化的过程，即由货币形态转化为商品形态，以及由商品形态转化为货币形态，随着买卖关系的发生，商品所有权发生转移的过程。故选B。



第一节 电子商务概述

【知识点】 电子商务对企业经营管理的影响

（一）组织结构

电子商务给传统的企业组织形式带来了强烈的冲击，组织结构由金字塔形向扁平形转变，原有各工作单元之间的界限被打破，重新组合成了一个直接为客户服务的新的工作单元。

企业的经营活动打破了时间和空间的限制，出现了一种类似于无边界的新型企业—虚拟企业。



第一节 电子商务概述

（二）管理模式

企业组织信息传递的方式由单向的“一对多”到双向的“多对多”转换。

电子商务对管理模式的影响主要有：

①产生企业内网、数据库。②企业管理由集权制向分权制转换。③组织流程并行。

（三）生产经营

电子商务对企业生产经营的影响主要表现在以下几个方面：

①降低企业的交易成本。②减少企业库存。③缩短企业的生产周期。④增加企业交易机会。



第一节 电子商务概述

（四）竞争方式

电子商务使得企业间的竞争发生重大的变化，企业拥有的资产、仓库及员工不再是竞争的核心要素。配送速度、产品质量、售后服务、商家信用等越来越受消费者的重视。



第一节 电子商务概述

（五）人力资源管理

人力资源管理信息化的出现在很大程度上为管理层的工作提供了便利条件。

①企业可以减少招聘、培训、薪酬、绩效、开发等方面的时间成本和经济成本；②通过内网或数据库，员工可以及时了解企业的发展，制定自己的职业生涯规划，很大程度上满足了员工的需求；③简化了员工请假、出差等事务的办理流程，简化了管理人员批示、指导等流程，方便了员工与管理者。



第一节 电子商务概述

（六）管理思想

第一，电子商务打破了时空限制，使企业直接面对全球配置资源，企业需要树立**全球化观念**。

第二，电子商务使得企业直接面向全球；这就要求企业必须树立**标准化观念**。

第三，电子商务改变了信息传递方式，使企业在获得信息与发布信息方面实现了“零时滞”，企业需要树立**快速创新的观念**。

第四，电子商务改变了企业经营要素观念，企业要树立**注重知识的观念**。