



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内容。



【本章教材结构】





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

促使电子商务产生的两大因素：

1. 经济全球化

定义：指世界经济活动的越国界流动，包括商品、信息、货币、人员等要素。它通过对外贸易、资本流动、技术转移和服务提供，形成了全球范围内相互依存和联系的经济整体。

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：指由信息生产、处理手段的迅猛发展所引发的社会生产力和生产关系的变革。

作用：为电子商务的产生和发展提供了必要的**技术支撑**



第一节 电子商务概述

（二）电子商务的概念（了解）

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。

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

（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 and 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。客户和商家使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，涉及企业和企业、客户和第三方等多方关系的协调和管理。电子商务的交易管理功能涵盖交易过程中的多个环节，主要包括订单管理、商品管理、客户管理、支付管理、交易安全管理和统计分析等。



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全球化市场，**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，**均通过网络完成**，上述交易过程完全虚拟化。



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，进行产品介绍、宣传，无须中介参与，减少了交易环节，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，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。



第一节 电子商务概述

8. 运作高效化

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，利用计算机，减少交易及结算过程的人工干预，提高效率。互联网对接了供求信息，使企业可以对市场需求做出快速反应，大大提高产品设计与开发的速度。



第一节 电子商务概述

【单选】企业通过电子商务从电子仓库中将电子读物、软件等信息产品发送到用户端，这些活动体现了电子商务（ ）的功能。

- A. 广告宣传
- B. 线上服务
- C. 电子支付
- D. 网络调研



第一节 电子商务概述

答案：B

解析：线上服务：对于某些适合在网上直接传递的货物，它能被直接通过电子商务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。



第一节 电子商务概述

【单选】企业利用网络数据挖掘等技术分析顾客的偏好、需求和购物习惯，为顾客提供针对性的产品或服务，这体现了电子商务（ ）的特点。

- A. 成本低廉化
- B. 操作方便化
- C. 服务个性化
- D. 运作高效化



第一节 电子商务概述

答案：C

解析：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，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。