



揭阳职业技术学院

《电子商务概论》

教案

教师姓名：袁东升
所授专业：电子商务

电子商务概论教案

第一章 电子商务概述

教学目的：复习电子商务的基础理论，掌握电子商务与传统商务的区别，熟悉电子商务实务的含义、基本框架、信息平台和主要内容。

教学重点：电子商务与传统商务的区别，电子商务实务的含义、基本框架、信息平台和主要内容。

教学难点：电子商务实务平台、电子邮件、网上银行账号申请等实验

教学方法：讲解法、演示法、练习法

教学课时：2 课时

教学内容：

本章就电子商务实务进行概括介绍，主要内容包括：

- 电子商务的含义、作用及其发展历程
- 电子商务与传统商务的区别
- 电子商务实务的含义、基本框架、信息平台和主要内容
- 走进电子商务、电子商务实务平台、电子邮件、网上银行账号申请等实验

第 1—2 课时

1. 1. 1 电子商务的含义

广义地说，电子商务是在计算机与通信网络的基础上，利用电子工具实现商业交换和行政作业的过程。狭义地讲，电子商务是指利用 Internet 网络技术进行的在线交易或相关作业活动的业务，包括为政府部门、企事业单位、金融机构、商家和个人等提供各种在线服务。

1. 1. 2 电子商务的发展历程

1. Internet 的产生和发展

没有 Internet，就没有电子商务，电子商务是伴随着 Internet 的发展而产生的。

电子商务推广应用是一个由简单到复杂的过程，对社会经济的影响也是由浅入深，逐步扩展的。

从网上相互交流需求信息，发布产品广告，到网上采购或接受订单、结算支付账款，企业应用电子商务是从小部分到大部分，直至覆盖全部业务环节。从具体业务领域来看也是由少到多，逐步发展完善，如电子贸易的网上查询、电子订单、电子合同、电子签名、电子发票；电子金融的网上银行、电子钱包、电子现金、电子资金转账；网上证券交易的电子委托等。因特网正全面改变着人们的生活方式，从网上学校、IP 电话、短信服务、电子图书馆、网上书城、电子音乐厅、网上医院、电子社区到网上舞厅、电子棋室、网上投

票、电子政府、网络幼儿园、虚拟购物、网络游戏中心，因特网和电子商务的影响无所不在，将成为人们生活中不可缺少的内容。

1. 1. 3 电子商务与传统商务的区别

电子商务与传统商务的区别见表 1. 1。

表 1. 1 电子商务与传统商务的区别

项 目	传统商务	电子商务
信息提供	根据销售商的不同而不同	透明、准确
流通渠道	企业—批发商—零售商—消费者	企业—消费者
交易对象	部分地区	全球
顾客忠实度	(普通销售时)不固定	固定(购买方便、价格低廉)
交易时间	规定的营业时间内	24 小时
销售方法	通过各种关系买卖	完全自由购买
营销活动	销售商的单方营销	双向沟通，一对一
顾客方便度	受时间与地点的限制，还要看店主的脸色	顾客按自己的方式，无拘无束地购物
对应顾客	需要用很长时间，掌握顾客的需求	能够迅速捕捉顾客的需求并及时作出反应
销售地点	需要销售空间(店铺)	虚拟空间

1. 1. 4 电子商务的作用

1. 节约资源和社会劳动
2. 有效地节省时间
3. 弱化地理限制，合理配置社会资源
4. 促进社会分工和新行业的产生

1. 2. 1 电子商务实务的定义

从字面上讲：实，表示实际；务，表示要致力于某事。实务可以理解成为致力于某事的实际操作。电子商务实务是指有关电子商务的实际操作。

1. 2. 2 电子商务实务的基本框架

电子商务实务总是建立在一定的服务和技术的基础上的，这种基础即为电子商务实务的基本框架，如图 1. 1 所示。

图 1. 1 电子商务实务的基本框架

电子商务实务的基本框架是一个以应用为目的、以法律为社会保障、以技术规范为条件、以物流为现实基础和以信息平台为核心的有机整体。

电子商务实务(应用平台)都是建立在电子商务信息平台的基础上的，一般有如图 1. 2 所示的层次结构，由信息网络、信息交换和商业服务三层组成。它主要在一系列计算机网络协议、安全协议的支持下工作。电子商务的信息平台的主要功能是实现各市场以及

它们与商业应用、社会环境以及物流系统间的信息交换，对商品流通过程进行控制、协调。德意电子商务实验室软件也具有这样的信息平台，其层次结构如图 1.2 所示。

图 1.2 电子商务信息平台的层次结构

1.2.3 电子商务实务模拟的主要内容

本书将分九个部分介绍电子商务实务模拟的基本内容，包括：

1. 电子商务实务的信息平台搭建模拟

电子商务实务是建立在电子商务信息平台上的，德意电子商务系统为我们提供了一个现实的信息平台，在此基础上可进行模拟交易。

2. 网上银行实务模拟

网上银行功能模块呈现网上银行服务的特点，展现应用前台的个人银行服务、企业银行服务的内容，申请个人银行、企业银行的账号。通过网上银行实务模拟，练习后台的开户审批、储户存款、储户取款、储户资料查询、注销储户等操作。

3. 电子商务交易实务模拟

电子商务交易功能模块揭示电子商务交易实务的规律，展现 B to C、C to C、B to B 特点，展示应用网上购物、商店值班经理业务处理、分公司、经销商、配送点、交易中心、拍卖行的工作过程，介绍 EDI 模式交易实务的特点和规律，展现贸易伙伴管理、商品信息管理、管理平台。通过电子商务交易实务模拟，练习报文生成和处理模块、格式转换模块、通信模块、外国公司 EDI 系统等的操作。

4. 网络营销实务模拟

网络营销功能模块介绍网络营销实务的特点和规律。通过网络营销实务模拟，练习网上信息发布、网站信息管理、电子合同的签署、商业报告的撰写等操作。

5. 物流配送实务模拟

物流配送功能模块介绍物流配送实务的特点和规律。通过物流配送实务模拟，应熟练练习物流配送的收货、出货、货单查询以及用户需求管理等操作。

6. 企业网站实务与内部信息管理模拟

通过企业网站实务与内部信息管理模块，应掌握交易网站搭建的一般规律、新建网店的方法与步骤，掌握企业内部管理一般方法，包括企业信息发布、查询功能、企业内部工作管理系统等。

7. CA 认证实务模拟

通过 CA 认证实务模拟，学会申请、领取个人身份 CA 证书、个人电子邮件 CA 证书、企业身份 CA 证书、信用卡身份证等操作方法。

8. 电子商务的综合模拟

电子商务交易模式综合实验，将从一个普通消费者的网上购物开始，通过一系列的电子商务活动将电子商务的三种主要交易模式、网上银行、网络营销、物流配送、CA 认证、EDI 等电子商务活动联系起来。

9. 网上证券实务模拟

本部分作为附录，介绍网上证券实务的运行特点和规律，展现证券公司的网站或专门的证券系统完成证券的买进、卖出的过程。通过网上证券实务模拟，进行简单的大盘分析、行情分析、个股分析、技术分析等练习。

思考题

1. 电子商务与传统商务的区别是什么？
2. 如何理解电子商务实务？
3. 如何理解体会电子商务框架的含义？
4. 电子商务实务主要包括哪些内容？

第 3 — 4 课时

实验 1. 1 走进电子商务

【实验目的】

通过浏览电子商务网站，加强对电子商务定义和作用的理解，明确电子商务与传统商务的区别。

【实验内容】

浏览几个国内外具有较高知名度的电子商务网站，如：

- (1) B to C 类型网站：美国亚马逊网、上书店、卓越网、当当书店。
- (2) C to C 类型网站：易趣网、雅宝网。
- (3) B to B 类型网站：阿里巴巴(水平类型)、海尔企业间电子商务(垂直类型)。
- (4) B to G 类型网站：北京军区物资采购网、上海杨浦区政府采购网。

【实验步骤】

打开 IE 浏览器，浏览如下网站：

- (1) 美国亚马逊网上书店：<http://www.amazon.com/>。
- (2) 当当书店：<http://www.dangdang.com>。
- (3) 卓越网：<http://www.joyo.com>。
- (4) 易趣网：<http://www.eachnet.com>。
- (5) 雅宝网：<http://www.yabuy.com>。
- (6) 阿里巴巴：<http://china.alibaba.com>。
- (7) 海尔企业间电子商务：<http://www.ihailer.com>。
- (8) 北京军区物资采购网：<http://www.jdzfcg.com>。
- (9) 上海杨浦区政府采购网：<http://www.procure.gov.cn>。

【更多训练】

- (1) 通过浏览网站，说一说电子商务的作用。
- (2) 通过浏览网站，试总结一下 B to C、B to B、C to C 和 B to G 这几类网站之间的区别以及面向的对象的特点。
- (3) 再搜索几个电子商务网站，试判断它属于哪一类网站。

实验 1. 2 电子商务平台实验

实验 1. 2. 1 德意电子商务实验室系统初始化实验

【实验目的】

通过德意电子商务实验室系统初始化实验，体会电子商务框架的含义，理解搭建电子商务信平台的意义。

【实验内容】

- (1)练习管理员分配教师账号的操作。
- (2)练习教师管理学生信息的操作。
- (3)练习教师分配学生角色的操作。

【实验模块】

选择德意电子商务实验室系统中的学生管理和教学管理模块。

【实验资料】

- (1)管理员账号：admin；初始登录密码：2000，
- (2)教师账号：bjdet；密码：123456。
- (3)学生班级：电商 2000 级 1 班。

【实验步骤】

1. 管理员管理教师——管理员分配教师账号

(1)打开 IE 浏览器。输入网址“http: //192. 168. 104 / labv20”。

(2)输入管理员账号“admin”和初始登录密码“2000”（屏幕显示为“。。。”。选择“管理员”，进入德意电子商务实验室。

(3)在系统管理中，单击“教师管理”，修改管理员密码。

(4)单击“增加教师”，在 web 对话框中输入教师姓名(即用户名)“bjdet”和密码“123456”。

2. 教师管理学生——教师对学生信息进行管理

(1)打开 IE 浏览器。输入网址“http: //192. 168. 104 / labv20”。

(2)输入教师的账号“bjdet”和密码“2000”。选择“教师”选项，进入电子商务实验室。

(3)单击“学生管理”，进入“增加班级”页面。在 web 对话框中，输入班级“电商 2000 级 1 班”。

(4)单击“学生信息管理”，进入“学生信息添加”页面。在 web 对话框中，选择班级，输入学生学号的起止数目和密码，单击“确定”。

(5)返回“学生管理”页面。单击“科目管理”和“增加科目”，在 web 对话框中选择班级，输入科目名称。

3. 教师管理学生——教师分配学生角色

(1)打开 IE 浏览器。输入网址“http: //192. 168. 104 / labv20”。

(2)输入教师的账号“bjdet”和密码“2000”，选择“教师”选项，进入电子商务实验室。

(3)进入“教学管理”，单击“实验管理”，进入“角色分配管理”。

(4)选择某一班级，或修改某一班级，或单击“全选”。

(5)单击“确定”。

【注意事项】

在德意电子商务实验室系统中,学习者需在不同功能模块的前台注册成为会员后,才能启用各个功能模块,如 BtoC、Bt. B 和 C t. C 前台等。在这些模块中,注册不同身份的信息,初学者极易混淆,所以,建议每个初学者在系统中不同模块注册会员时,都使用统一注册信息,如在 B toC 前台和 C toC 前台注册时,使用的都是统一的用户名、密码、电子邮件地址等等。

【更多训练】

- (1)改变教师账号和密码,改变学生班级。
- (2)上易趣网,看看交易角色的初始化与德意电子商务平台初始化有什么不同。

第 5 — 6 课时

实验 1. 2. 2 收发电子邮件

【实验目的】

通过本次实验,熟练掌握收发 E-mail、注册 E-mail、设置 E-mail 账号的操作。

【实验内容】

- (1)完成申请电子邮箱的操作,包括个人资料、密码的修改。
- (2)完成电子邮件的浏览、撰写、抄送以及删除操作。

【实验模块】

选择德意电子商务实验室系统中的网络营销模块。

【实验资料】

- (1)用户账号: 0101。
- (2)真实姓名: 王刚; 密码: 123456。
- (3)邮件主题与内容: 热烈祝贺您的邮箱开通。

【实验步骤】

1. 注册 E-mail 账号

- (1)打开 IE 浏览器,进入德意电子商务实验室系统。
- (2)进入“网络营销”尸电子邮件”,单击“注册 E-mail 账号”
- (3)在“注册 E-mail 账号”步骤中,输入用户账号“0101
“123456”,选择邮件服务器“mail. ecp. net”,如图 1. 3 所示。
- (4)单击“提交”,系统弹出“祝贺您,注册成功!请记住您的注册信息。要使用该账号收发 E-mail,必需设置该账号。您现在就要设置吗?”的提示信息,单击“确定”。

2. 设置 E-mail 账号

- (1)在“【步骤一】您的姓名”中,设置“发件人”字段中的真实姓名。单击“下一步”按钮。
- (2)在“【步骤二】Internet 电子邮件地址”中,设置收件人地址“0101@ecp. Net”。单击“下一步”按钮。
- (3)在“【步骤三】电子邮件服务器名”中,设置邮件服务器名“mail. ecp. net”。单击“下一步”按钮。
- (4)在“【步骤四】InternetMail 登录”中,输入刚申请的电子邮件账户名称(注意:应为“@”

符号前半部分,如 0101@ecp. net 中的"0101")和密码“123456”。单击“下一步”按钮。
(5)单击“完成”按钮。

3. 撰写电子邮件

(1)进入“网络营销”/“电子邮件”,输入账号“0101”,密码“123456”,单击“登录”按钮。

(2)选择“发送电子邮件”选项,

(3)收件人为“0101@ecp. Net”,主题和内容均为“热烈祝贺您的邮箱开通”。单击“发送”按钮。

4. 浏览与删除邮件

(1)返回“邮件列表”页面,双击发件人为"0101@ecp. net"、主题为“热烈祝贺您的邮箱开通”的邮件。浏览完毕后,单击“关闭窗口”。

(2)返回“邮件列表”页面,单击刚浏览过的邮件,单击“删除”,删除该邮件。

【注意事项】

(1)电子邮件账号必须先申请,后设置收发信息,才能正式使用,两个步骤缺一不可。

(2)德意电子商务实验室系统中的电子邮件地址只限在该系统中使用,不与其他系统或因特网的电子邮件通用。

【更多训练】

通过互联网,在搜狐、新浪、126 等网上申请个人邮箱,并与同学互发邮件。

第 7 — 8 课时

实验 1. 2. 3 网上银行服务申请

【实验目的】

通过本次实验,掌握网上银行服务的开通申请和一些基本操作。

【实验内容】

(1)完成个人用户服务操作,包括申请个人银行账号、使用个人银行账号。

(2)完成企业用户服务操作,包括申请企业银行账号、使用企业银行账号。

【实验模块】

选择德意电子商务实验室系统中的网上银行模块。

【实验资料】

(1)个人用户资料:

卡类别:借记卡;姓名

(2)企业用户资料:

王刚;用户名:0101P;电子邮件:0101@ecp.net。

卡类别:借记卡;企业名称:0101;用户名:0101E;电子邮件:0101@ecp.net。

【实验步骤】

1. 申请个人银行服务

- (1)打开 IE 浏览器，进入德意电子商务实验室系统。
- (2)进入“网上银行”/“前台”，选择“申请个人支付账号”选项，输入相关信息。
- (3)单击“提交”按钮，系统弹出“个人用户申请结果”。提示信息，单击“返回首页”按钮。

2. 申请企业银行服务

- (1)进入“网上银行”/“前台”，选择“申请企业支付账号”选项，输入相关信息。
- (2)单击“提交”按钮，认真阅读提示信息后，单击“返回首页”按钮。

【更多训练】

通过互联网，完成在中国银行、中国工商银行以及招商银行申请银行账号的实际操作。

第 9—10 课时

实验 1. 2. 4 网上银行管理

【实验目的】

通过本次实验，掌握网上银行的客户开户审批操作、客户存款操作、客户信息情况的查询等的基本操作。

【实验内容】

- (1)完成开户审批的操作。
- (2)完成储户存款和储户资料查询的操作。

【实验模块】

选择德意电子商务实验室系统中的网上银行模块。

【实验资料】

- (1)个人用户资料与企业用户资料参见实验 1. 2. 3
- (2)账户资料： 账号：20000081；存入金额：9 999 999 999 元

【实验步骤】

打开 IE 浏览器，进入德意电子商务实验室系统，进入“网上银行”/“后台”，在“网上银行首页”页面中，完成如下操作：

1. 开户审批

(1)选择“开户审批”选项。在“开户审批”页面中，输入用户名“0101”。单击“查询”按钮，进入“网上银行后台管理”页面。

(2)选中用户名“0101E”和“0101P”下的复选框，并单击“审批”按钮。

(3)系统弹出“您确定要对所选的记录进行审批吗？”的提示信息，单击“确定”按钮。

2. 储户资料查询

(1)在“储户资料查询”页面中，在“用户类型”中的下拉菜单中，选择“个人用户”，即可查询相应类型的用户“0101P”，选择“企业用户”，即可查询相应类型的用户“0101E”，也可以通过账号或户名搜索出某一客户，或直接在列表中单击该客户账号查询。

(2)单击“账号”中的“20000081”，即可查看该账号中的“往来明细”。

3. 储户存款

在“储户存款”页面中，输入存款账号“20000081”和存入金额“9 999 999 999”，单击“存入”按钮，即可为该储户存入相应金额的存款。

【更多训练】

(1)完成不同角色(如管理员、教师、学生)银行账号的申请，并进行客户资料查询练习。

(2)在中国银行、中国工商银行以及招商银行申请银行账号的实际操作中，有没有开户审批程序?谈谈你的操作体会。

第二章 网上银行实务

教学目的：掌握网上银行的基本概念、特点以及网上银行产生的原因，熟悉网上银行的功能、模式及技术要求、有关网上银行服务和电子钱包管理的实验。

教学重点：网上银行的功能、模式及技术要求，有关网上银行服务和电子钱包管理的实验。

教学难点：有关网上银行服务和电子钱包管理的实验

教学方法：讲解法、演示法、练习法

教学课时：8 课时

教学内容：

本章就网上银行实务的有关知识进行概括介绍，主要内容包括

- 。网上银行的基本概念、特点以及网上银行产生的原因
- 。网上银行的功能、模式及技术要求
- 。网上银行的管理及电子钱包
- 。我国网上银行的现状
- 。有关网上银行服务和电子钱包管理的实验

第 11—12 课时

2. 1. 1 网上银行的含义

网上银行概述

网上银行是基于因特网或其他电子通信网络手段提供各种金融服务的银行机构。网上银行，又称网络银行、电子银行、虚拟银行，是依托信息技术、因特网的发展而兴起的一种新型银行服务手段。

网上银行的业务主要来自三种方式：

一是按照传统商业银行现已提供的服务品种开展网络服务；

二是在传统商业银行现有服务品种的基础上，扩大服务品种的外延，增加服务的内容，形成适合网络银行的服务品种；

三是提供纯粹的网上金融服务品种，形成各种网上衍生金融服务。

目前，网上银行业务主要包括查询账户资料、下载支票账户数据、调拨资金及支付票据。网上银行提供的服务项目可分为以下三类：

(1)各种信息。包括静态信息、动态信息和账户信息。

(2)在线交易。包括开户、存款、支付账单、转账，并可申请贷款、购买保险、通过经纪人购买各种金融商品。

(3)新型服务。包括向客户提供投资咨询、股票分析等。

与传统银行相比，网上银行具有许多较为显著的经济特征。

网上银行是虚拟化的金融服务机构，网络银行从物理网络转向虚拟数字网络。

在网络环境支持下，银行客户可以随时随地进入网上银行，因而客户处理金融服务业

务不会再受到时间和地点因素的限制。

网上银行使银行业服务模式从具有物理实在性的传统交易模式延伸到虚拟的交易模式，使传统的销售渠道可以通过因特网实现虚拟再现，相当于将传统的销售渠道延伸到企业边界之外，相对扩大了银行的服务空间，形成全天 24 小时的服务模式。

传统银行服务的差异主要体现在实力上，如资金和服务质量等。而网上银行服务的差异主要体现在营销理念和营销方法以及为客户提供的各种理财咨询策划上。网上银行的整体实力，将主要体现在前台业务受理和后台数据处理的集成化能力上。

2. 1. 2 网上银行的特点

与传统的银行业务相比，网上银行有以下特点：

1. 全面实现无纸化交易

在传统银行业务中使用的票据大部分被电子支票、电子汇票和电子收据所代替；原有的货币被电子货币，即电子现金、电子零钱、电子信用卡所代替；所有的纸质文件的邮递变为通过数据通信网传输数据。

2. 服务方便、快捷、高效、可靠

网上银行的用户可以在家里开立账户，进行收付交易，省去跑银行、排队等候的时间。网上银行实行全天 24 小时、一年 365 天不间断营业，客户可以在任何地方、任何时间使用网上银行的服务。银行业务的电子化大大缩短了资金的在途时间，提高了资金利用率和整个社会的经济效益。

3. 操作简单易用

使用网上银行的服务不需要特别的软件，也不需要任何专门的培训，只要有一台计算机，有进入因特网的账户即可。上网后，客户可根据网络银行主页上提供的功能，按照提示进入自己所需的业务项目，用鼠标或键盘进行简单的操作就行了。

4. 经营成本低廉

根据国外一些专业调查公司报告，网上银行的经营成本只相当于整个营业收入的 15%—20%，而普通银行的经营成本占营业收入的 60%左右。所以，网上银行业务的成本优势显而易见。同时，网上银行可以在保证原有业务量不降低的前提下，减少营业点的数量。交易无纸化的实现、效率的提高和固定营业点数量的减少，节约了大量的服务成本，提高了银行的竞争能力，也使客户得到了更好的服务。

2. 1. 3 网上银行产生的原因

1. 网上银行产生的源动力

在网上首先运行的是信息流。由于现代经济社会中处处存在着非对称性和物资的短缺，大规模的网上信息流动必然带来新的物流的产生，而物资的交换又必然以支付活动为基础，由此而产生网上资金流。信息流、物流和资金流相互融通构成了新型的“网上经济”。网上有了资金流的需求，也就产生了“网上银行”发展的源动力。

2. 网上银行是电子商务发展的要求

商业银行是电子商务活动的参与者，它与买卖双方一样通过电子技术手段被连接在相应的电子网络之中。但是，商业银行与电子商务中买卖双方的地位并不相同，即买卖双方在电子商务中拥有绝对的贸易主动权，而商业银行仅仅是买卖双方借以完成商务活动的服务机构，它对于电子商务活动的参与主要体现在货币资金支付与清算两大功能上。具体而言，未来电子商务对商业银行的影响和要求体现在以下几个方面：

(1)电子商务要求商业银行能提供便捷迅速的支付服务。电子商务的发生时间不存在固定工作日的限制，这就要求商业银行必须建立完善的全日服务制度，以免在商业银行休息时间内电子商务活动受到影响。同时，电子商务本身是对时间的节省，因此它特别要求参与电子商务的贸易伙伴也要相应提高信息处理的速度。而资金的传递更是重中之重，作为资金支付代理人的商业银行要加快资金支付，减少资金在途时间，提高时间价值。

(2)电子商务要求商业银行能提供安全可靠的支付服务。由于电子商务是通过各种外部网络而发生的，买卖双方处于一种虚拟空间之中，他们分别位于网络的两个节点之上。尽管各种软硬件措施能在一定程度上防止无关组织进入电子商务之中，但是虚拟空间看不见、摸不着的特性，和传统意义商业往来中的“信赖”关系的消失，使得客观上存在着巨额财富转瞬即逝的潜在危机，因此要求作为商业组织支付代理的商业银行提供近乎绝对安全的支付服务，避免财产损失。

(3)电子商务要求商业银行能提供符合要求的格式化信息。由于电子商务的传递必须以特定格式进行传输交流，各种电子商务标准的产生标志着信息格式化传递的发展趋势。这种特点要求商业银行在为商业组织提高信息服务时，要逐步采取国际通用的电子商务标准，减少信息不规范可能产生的混乱与错误。

虽然说银行在电子商务中只是一个服务机构，起着连接买卖双方的纽带作用，但是，作为电子化支付和结算的最终执行者，它对电子商务的顺利进行和发展壮大起着至关重要的作用。离开了银行，一切电子商务活动都无法实现。因此，网上银行所提供的电子支付服务是电子商务中最关键的要素和最高层次，直接关系到电子商务的发展前景。从这个意义上讲，随着电子商务的发展，网上银行的发展亦是必然趋势。

3. 网上银行是银行自身发展的要求

目前，传统的银行面临着许多压力，如银行员工工资成本越来越高，支出较大，而银行之间的竞争在不断加剧，造成银行收益相对减少。面对严峻的现实，银行只有扩大服务范围，提高服务质量，才能在激烈的竞争中立于不败之地。目前迅速崛起的电子商务不仅给银行业带来了压力，更给银行业带来了机遇。可以这样说，在未来的若干年内，银行如果不能提供有效的电子支付服务，则将面临被淘汰的危险。因此，从银行业自身的生存和发展来说，也需要尽可能快地拓展网上银行服务。谁抢占了先机，谁就能赢得主动，也就能赢得客户和利润。先进的计算机和通信技术，再加上商业电子化所能带来的诱人利润，为银行业开展网上服务提供了便利的条件和前进的动力。

第 13—14 课时

2. 1. 4 网上银行的功能

网上银行的功能主要包括两个方面：一是对外发布公共信息，让客户了解银行的业务和各种金融信息；二是银行提供的金融中介服务。

1. 发布公共信息

通过 Internet 发布的公共信息，总的来说应该包括所有可以对外公布的信息，具体地可以包括以下内容：银行的历史背景、机构设置、经营状况、业务品种、国内外经济金融信息、外汇牌价和利率、新闻等。通过发布公共信息，既为客户提供了有价值的金融信息，也起到了宣传广告的作用，使客户更深入地认识银行，了解银行的业务种类和经营状况，同时通过了解各项业务的规章制度，为客户办理业务提供方便。

另外，在公共信息的基础上，建立客户咨询系统，以 E-mail 为主要手段，为客户提供各种咨询服务，形成网上服务中心。通过收集整理客户的问题，了解客户的需求，更好地为客户服务。

2. 金融中介服务

网上银行提供的中介服务大致有以下几类：

(1)查询类服务。可以包括集团查询、客户账户查询、汇款信息查询等各项可以为客户提供的查询服务。这类服务的特点是通过查询来获得客户在银行的账户信息，以及与金融业务有直接关系的重要金融信息，不涉及账务变动。但对这类查询的实现，不是停留在以往客户终端的功能上，而是要充分利用 Internet 技术的优势提供综合查询。

(2)申请类服务。包括存款开户、空白支票申领、国际收支申报、信用卡开户、信用证开证申请等。这类服务的特点是客户通过 Internet 直接获得各种银行的表格，或者直接在網上填写后提交，或者在自己的打印机上打印出来后填写，再通过其他途径递交给银行。提供这类服务的目的就是为客户提供方便，简化手续。

(3)内部转账类服务。这类服务的目的就是使客户可以在自己所属的各个账户之间进行转账，其特点是所涉及的账户都是属于同一个客户的。

(4)外部付款类服务。这类服务是真正地实现了不同客户之间的资金收付。如果能够做到这一点，那么就意味着能够真正地实现了“网上银行”。

(5)预约服务。就是让客户自己直接操作，设置自己的交易要求，并在一定程度上实现对自己的账户的自动化管理。

(6)网上购物。这类服务要和商户合作完成，使银行成为客户之间与商户之间的信用中介和支付中介。

2. 1. 5 网上银行模式

网上银行的模式包括两个方面的内容，一个是指网上银行的运行机制，另一个是指网上银行的业务模式。

1. 网上银行的运行机制

网上银行的运行机制有两种模式。

一种是完全依赖于 Internet 而发展起来的全新电子银行。在这类银行中，几乎所有的银行业务交易都依靠因特网进行。1995 年 10 月，全球第一家网上银行成立，即美国的安全第一网络银行，简称 SFNB，它通过 Internet 提供全球范围的金融服务。尽管 SFNB 在亚特兰大有一家实际存在的办公室，但其主要业务仍然是在网上经营。这家网上银行向客户提供的是全新的服务手段，使客户足不出户便可进行开户、存款、取款、转账、付款等业务。随着电子商务的发展还会有更多的没有店面的虚拟银行诞生。

另一种模式是指传统商业银行运用公共 Internet 开展传统的银行业务，通过 Internet 发展家庭银行、企业银行等服务。在美国的前 50 家银行中，目前已有大部分银行允许客户通过 WWW 访问其网址，查看自己的账户信息，部分银行还提供网上存钱、转账业务。我国也有招商银行、中国银行、中国工商银行、中国建设银行等在网上实现了部分银行业务。

2: 网上银行的业务模式

目前网上银行业务有三种模式：第一种模式，把网上银行所针对的客户群设定为零售客户，把网上银行作为银行零售柜台的延伸，提供 24 小时不间断服务，节省了银行成本。美国的花旗银行(Citibank)和美洲银行(BankofAmerica)等都有成功的经验可供借鉴。第二种模式，以批发业务为主，即在网上处理银行间的交易(如拆借)和银行间的资金往来(结算和清算)。第三种模式，是前两种的结合，即包括零售和批发两个方面的业务。应该说，各种方式自有其道理，关键要看金融机构对其准备要推出的网上银行业务的市场定位和服务内容。例如，当零售客户群的基本素质比较低，并且网络接人率低，就可以考虑采用第二种模式。无论是零售业务还是批发业务，网上银行这种方式都有用武之地，关键是看银行如何来包装和推销自己。未来全功能的网上银行采取的应是第三种模式。

2. 1. 6 网上银行的技术要求

从技术的角度看，网上交易至少需要四个方面的功能，即商户系统、电子钱包、支付网关和安全认证。其中后三者是网上支付的必要条件，也是网上银行运行的技术要求。

1. 电子钱包

电子钱包是电子商务购物(尤其是小额购物)活动中常用的一种支付工具。在电子钱包内存放的是电子货币，如电子现金、电子零钱、电子信用卡等。使用电子钱包购物，通常需要在电子钱包服务系统中进行。电子商务活动中电子钱包的软件通常都是免费提供的。目前世界上主要有 VISA cash 和 Mondex 两大电子钱包服务系统。

电子钱包用户通常在银行里都有账户。在使用电子钱包时，先安装相应的应用软件，然后利用电子钱包服务系统把自己账户里的电子货币输进去。在发生收付款时，用户只需在计算机上单击相应项目即可。系统中设有电子货币和电子钱包的功能管理模块，称为电子货币钱包管理器。用户可以用它来改变口令或保密方式等，以及用它来查看自己银行账户上电子货币收付往来的账目、清单及其他数据。系统中还提供了—个电子交易记录器，顾客通过查询记录器，可以了解自己购物的记录。

2. 支付网关

支付网关是银行金融系统和因特网之间的接口，是连接银行内部网络与 Internet 的一组服务器。其主要作用是完成两者之间的通信、协议转换和进行数据加密、解密，以保护银行内部网络的安全。离开了支付网关，网上银行的电子支付功能也就无法实现。

银行使用支付网关可以实现以下功能：

- (1)配置和安装网络支付系统。
- (2)避免对现有主机系统的修改。
- (3)采用直观的用户图形接口进行系统管理。
- (4)适应诸如信用卡、电子支票、电子现金以及微电子支付等电子支付手段。
- (5)通过采用 RSA 公共密钥加密和 SET 协议，可以确保网上交易的安全性。
- (6)提供完整的商户支付处理功能，包括授权、数据获取和结算、对账等。
- (7)通过对网上交易的报告和跟踪，对网上活动进行监视。
- (8)网上的支付处理过程与当前支付处理的实际业务模式相符，以确保商户信息管理上

的一致性。

随着网络市场的不断增长，网络交易的处理将成为每一个支付系统的必备功能。今天的商户在数据传输方面常常是低效率的，有了支付网关，这个问题便可得到有效的解决，它使银行或交易商在网络市场高速发展和网络交易量不断增长的情况下，仍可保持其应有的效率。

3. 安全认证

电子商务认证机构(Certification Authority, 简称 CA)是为了解决电子商务活动中交易参与各方身份、资信的认可，维护交易活动的安全，从根本上保障电子商务交易活动顺利进行而设立的。它对于增强网上交易各方的信任、提高网上购物和网上交易的安全、控制交易风险、推动电子商务的发展都是必不可少的。

电子商务交易顺利进行的关键问题是安全问题。解决安全问题的基本条件就是需要具有相应的电子商务认证机构，为买卖双方提供值得信任的认证服务。从技术角度讲，电子商务认证机构所提供的服务包括认证证书的管理、使用者公钥的产生与保管以及 CA 密钥管理三大类。通过采用国际上最先进的安全保密技术对网络上的数据发送方、接收方进行身份确认，以保证交易各方信息的安全性、保密性和可靠性。从商业角度讲，每一个电子合同的签订，买卖双方都需要对对方的身份情况、资信情况和经营情况进行认证，否则，很难做出正确的决策。所以，通过认证机构来进行买卖双方的全面认证，是保证网络交易安全的重要措施。

2. 1. 7 网上银行的管理

1. 网上银行的经营风险

网上银行由于下列原因在运行过程中更容易带来风险：

(1)信息在 Internet 上扩散得很快，信息的迅速传播扩散会直接影响到网上银行的运行。如某个网上银行资金安全出现危机，那么这条信息就会迅速通过 Internet 广为传播，该网上银行就会立即面临全球客户的挤兑。

(2)Internet 让客户可以更快地访问他们的账户。只要敲一下键盘，客户就可以将资金从一个账号转移到另一个账号，或者从一家银行转到另一家银行。因此，这也增加了网上银行在信用危机中做出适当反应来防止银行破产的困难。

(3)由于网上银行能够方便快捷地访问和信息通过 Internet 可以快速扩散，也使得网上银行的运行更容易受到外界因素的影响。例如，有关一则某某银行破产的消息，就有可能迅速影响到其他相关的网上银行。

(4)安全是基于 Internet 网上银行最大的问题。在目前网上银行尚不成熟的时期，安全将是网上银行最大的不稳定因素。银行客户对有可能影响他们收益的任何传言或新闻都会极其敏感地做出反应。

(5)传统的商业银行如果出现危机，国家一般要对其进行一定的干预，而且传统银行不可能轻易转移它的营业场所，因此它也不可能不受到政府机构的严格管理和控制。而网上银行既不像传统的商业银行那样设立许多商业机构，而且可轻易将营业地点转移到其他的地方来逃避当地政府的干预。因此，对网上银行的监督和管理都要困难得多。

(6)在 Internet 上，人们不一定需要使用真名和真实的通信地址，网上消费者和网上银行之间的高度匿名性增加了银行和储户之间相互监督的困难。而且，由于网上银行的客户来自全球各地，不像传统商业银行的客户那样受地域限制，以当地人为主，这就进一步削弱了客户对银行的监督能力。

总而言之，网上银行由于自身的统银行更加需要严格的监督和管理。

2. 网上银行管理的问题

些特点使得它更容易带来各种风险。因此网上银行比传

在传统的银行里，银行在各地设立分支营业机构，银行客户一般也是营业机构所在地的客户。而在网上银行中，客户购买金融服务的边际成本与网上银行的地理位置无关。因此，如果在没有特别法律限制的情况下，网上银行能吸引大量的外国客户，这就给网上银行的监督和管理带来了以下问题：

(1)对于许多跨国界金融服务，现在还不清楚该适用哪个国家的管理规定。由于每个国家对于金融机构的管理规定差别很大，现在与银行有关的法律常常难以解决出现的纠纷。

(2)不同国家对网上银行的管理规定松紧程度差别很大。而放松对网上银行的监督和管理对于银行客户来讲是十分不利的。

第 15—16 课时

2. 2 电子钱包

2. 2. 1 电子钱包介绍

1. 电子钱包是常用电子支付工具

电子钱包是电子商务活动中网上购物顾客常用的一种支付工具，是在小额购物或购买小商品时常用的新式钱包。最近，电子钱包一直是各国、各地区开展电子商务活动中的热门话题，也是实现全球电子化交易和因特网交易的一种重要工具

2. 电子钱包与电子商务

电子钱包是由智能卡(IC卡)发展而来的，是一种具有存储值的智能卡。它既可以存储各种来源的电子货币，也可以在正确装配的销售点系统(POS)上消费，还可以进行在线消费和网上消费。在国外，电子钱包被设计成用于取代现金和许多消费者支付 10 美元以下硬币用的小额购物钱包。在电子钱包内只能完全装电子货币，即装入智能卡、电子现金、电子零钱、安全零钱、电子信用卡、在线货币、数字货币和网络货币等。这些电子支付工具都可以支持单击式支付方式(也称为点击式支付方式)。在电子商务服务系统中设有电子货币和电子钱包的功能管理模块，叫做电子钱包管理器(WalletAdministration)，顾客可以用它来改变保密口令或保密方式，还可以用它来查看自己银行账号上的收付往来的电子货币账目、清单和数据。电子商务服务系统中还有电子交易记录器，顾客可以通过查询记录器查询全部交易记录，以便了解自己买了哪些物品，购买了多少，既可以把查询结果全部打印出来，也可以有选择地进行打印。

3. 电子钱包的使用

使用电子钱包的顾客通常在银行里都是有账户的。在使用电子钱包时，先将电子钱包应用软件安装到电子商务服务器上，然后利用电子钱包服务系统输入自己的各种电子货币或电子金融卡上的数据。在发生收、付款时，如果要用电子信用卡付款，例如用维萨卡或者万事达卡等收付款时，只需单击一下相应项目(或相应图标)即可完成，因此，我们将这种电子支付方式称为单击式或者点击式支付方式。

4. Commerce Point Wallet 软件

IBM 公司提供的 CommercePointWallet 软件，是为发行信用卡的银行开发的电子钱包管

理软件，CommercePointWallet 是可以利用 Internet 浏览器启动的应用程序，Commerce PointWallet 支持多种版本的浏览器。信用卡持卡人可以从发卡行的站点上下载这种电子钱包管理软件，反之，发卡行也可以将存储有电子钱包管理软件的软盘或光盘预先发给自己信用卡用户或持卡人。在 CommercePointWallet 的管理下，一个电子钱包内可以装入多个信用卡，装入电子钱包的信用卡叫做电子信用卡，在选定某一个电子信用卡时，持卡人可以按需对电子信用卡进行增加、编辑、删除和修改。一个电子钱包可以在多种、多台计算机上使用，一台计算机上也可以使用多个电子钱包，拥有口令的多个持卡人也可以共用一个电子钱包。使用电子钱包在网上购物十分方便，顾客在购物时，通过 Internet 浏览器启动 Commerce PointWallet 软件，输入口令，进入电子钱包页面后，即可利用电子钱包进行安全的网上交易。

5. 电子支付软件(Vwallet)

HP / Verifonewallet 是面向顾客(消费者)的电子支付应用软件。Vwallet 是一种简便易用的电子钱包应用软件，它可以为因特网的网上购物提供一种安全的支付手段。Vwallet 的设计可以支持因特网上所有主要支付形式和相应的各种有关协议，如支持信用卡、扣账卡、电子现金以及电子支票等电子支付工具。一旦有交易输入，Vwallet 立即将其数据存储起来，以便其他应用软件使用。

(1)Vwallet 电子支付应用软件。Vwallet 是支持网上顾客进行网上购物的电子支付过程软件。另外，Vwallet 还可以对顾客的数字证件(证件和密钥)实行透明管理。同时，Vwallet 还允许银行和金融机构灵活地加入自己的品牌，为商家和企业提供各种特殊服务。Vwallet 为顾客、金融机构、商家和企业提供下列良好特性：

- 具有十分容易使用的图形接口。
- 在一台个人计算机上可以同时支持多个电子钱包(如另一位家庭成员) 每个用户都有自己的口令。
- 支持各种电子货币，如扣账卡、电子支票、电子现金、数字现金等未来的因特网网上的支付工具和支付方法。
- 采用万事达、维萨等公司的安全电子交易协议(SET)，为商家和企业网络服务器提供安全的通信手段。
- 通过发票管理程序对消费状况进行跟踪，并且可以将这些数据输出到常用的个人财务管理程序中去。

(2)Vwallet 软件的特点与功能：

- 易于使用。在购物和支付方面采用简单的图形接口，用户在支付时，只需使用鼠标即可完成各种操作。
- 数字式收据管理。可以捕获数字式收据，并且可以将其输入到个人程序中，在发生退货或发生争议时可以提供收据记录，并且可以节省个人财务程序数据的输入时间。
- 安全的交易处理。与商家和企业之间的数据传输采用 SET 或其他安全机制，为顾客和商家或企业交易双方降低欺诈风险。
- 可以同时支持多个电子钱包。可以向顾客提供多个电子钱包，而且每个顾客都拥有一个采用口令保护的电子钱包。
- 配置灵活。允许收单行、处理商对顾客的视图和链接进行修改，为收单行和进行支付处理的商家提供特定的商标或其他特殊服务。

6. 电子支付工具

电子支付工具主要有电子钱包、电子钱夹、电子支票等。以前电子货币主要是指信用卡，现在，电子货币除了信用卡外，还有电子现金、电子零钱、安全零钱、电子信用卡、智能卡、在线货币、数字货币和网络货币等。

(1)电子钱夹。电子钱夹也是电子商务活动中购物顾客常用的一种电子支付工具，是一种能够装载和读出智能卡(1C卡或电子信用卡)信息的小型便携装置，因此，电子钱夹也是智能卡的延伸和发展。

电子钱夹也是一种集成于 WWW 浏览器或与 WWW 浏览器结合使用的程序，在 Check Free 公司和 ElectronicBusiness 公司中都有所应用。

使用电子钱夹时，通常要将电子钱夹接入银行网络，还要利用电子钱夹软件、电子钱夹管理器、电子钱夹记录器和电子钱夹系统等。

(2)电子支票。电子支票是网络银行常用的一种电子支付工具，支票一直是银行大量采用的支付工具，将支票改变为带有数字签名的报文或者利用数字电文代替支票的全部信息，就是电子支票。

建立电子支票支付系统的关键技术有以下两项技术：一是图像处理技术，二是条形码技术。

(3)其他各种电子货币。电子货币除了信用卡和智能卡外，还有电子现金、电子零钱、安全零钱、电子信用卡、在线货币、数字货币和网络货币等。

2. 2. 2 电子钱包的主要功能

1. 个人资料管理

顾客成功申请钱包后，系统将在电子钱包服务器为其开立一个属于个人的电子钱包档案。顾客可在此档案中增加、修改、删除个人资料。

2. 网上付款

顾客在网上选择商品后，登录到电子钱包，选择入网银行卡，向金融中心支付网关发出付款指令来进行支付。

3. 交易记录查询

顾客可对通过电子钱包完成支付的所有历史交易记录进行查询。

4. 银行卡余额查询

顾客可通过电子钱包查询个人银行卡余额。

5. 商户站点链接

电子钱包内设众多商户站点链接，用户可通过链接直接登录商户站点进行购物。

2. 2. 3 电子钱包的特点

1. 安全

电子钱包用户的个人资料存储在服务器端，通过技术手段确保安全，不在个人计算机上存储任何个人资料，从而避免了资料泄露的危险。

2. 自由

顾客在申请钱包成功后，即在服务器端拥有了自己的档案，当外出旅游或出差时，不用再随身携带电子钱包资料，即可进行网上支付。

3. 方便

电子钱包内设众多商户站点链接，顾客可通过链接直接进入商户站点进行购物。

4. 快速

通过电子钱包，完成一笔支付指令的正常处理，只需 10—20 秒(视网络及通信情况而定)。

2.3 我国网上银行现状

2.3.1 我国网上银行发展情况

随着信息技术的发展,网上银行已成为近年来商业银行金融创新的重要领域。招商银行(网址为 <http://www.cmbchina.com/>)自建行以来,始终以“科技兴行”为宗旨,从1996年开始研究互联网技术在银行业中的应用,1997年4月推出了自己的网站,1999年全面推出了网上银行服务。现在的招商银行“一网通”已经具备五大功能:网上个人银行、网上企业银行、网上商城、网上支付和网上证券。到目前为止,网上个人银行的客户将近1000万户,网上企业银行的客户近2万户,国内许多著名的网站目前都是招商银行网上商城的客户,网上支付的交易量也在逐年增加,2000年仅招商银行网上企业银行的交易量就接近5000亿元。中国工商银行网上银行交易量2001年达到6400多亿元,2002年则迅猛增长为5.35万亿元。2002年,招商银行网上银行交易额超1万亿元,中国建设银行网上银行交易额超3000亿元。2003年1—8月网上银行交易额突破10万亿元,达105291亿元,是2002年同期的3.9倍。

从1997年网上银行推出以来,招商银行、中国建设银行(网址为 <http://www.ccb.cn/>)和中国工商银行(网址为 <http://www.icbc.com.cn/>)的网上银行业务主要包括传统银行的网络化、BtoC模式下的购物订票、证券买卖交易、CtoC模式下的拍卖交易以及金融流通与清算等。不同银行对网上业务的管理方法是不同的,如中国工商银行对个人网上银行的管理全部在网上进行,没有专用软件。而招商银行则开放了专用的个人网上银行管理系统(如招行个人银行专业版3.6版、4.0版),用户下载至本地计算机安装之后使用,操作网上业务时需要联机进行。

尽管一些银行提供了高级的网上银行服务,但由于受到国家监管以及银行、证券、保险分离的管理体制的限制,开放的程度并不高。从发展情况看,目前国内网上银行的主要特点表现在所有的网上银行都是传统业务的网络化,纯粹的网络业务还没有出现;业务点和网上服务的问题仍在探索中;业务的规模和影响尚未充分显现出来。

据统计,目前网上银行业务量占银行业务总量的比例还不到0.1%,网上银行的赢利能力远远没有被开发出来。对许多银行来说,发展网上银行只是为了适应当前发展而增加一种手段而已。

2.3.2 国内网络银行存在的问题

1. 网络经济市场需求不足,交易规模小,效益差

我国的许多传统产业如家电、纺织、化工、汽车、石油、房地产等都已开始引入电子商务,但规模和效益还微不足道。

2. 市场文化尚不适应,网上交易的观念和习惯还有相当差距

网络经济存在的问题同时也是网络银行的问题。首先,货币、交易场所、交易手段以及交易对象的虚拟化是网络经济的优点,但同时也是弱点。客户对网上交易是否货真价实心存疑虑,数字化、虚拟化交易要让人们从心理上接受还需要一个过程。其次,居民总体收入偏低、上网费用较高等导致网上客户层面较为狭窄,数量较少。第三,人们的观念及素质还跟不上网络技术的发展。网上交易不仅需要网络终端设备的普及,还需要参与者对电子商务及网络技术的熟练掌握和运用,而这几方面我国都存在相当的差距。第四,由于各方面条件还很不成熟,使投入在短期内不可能带来回报。因此,一些商业银行抱着等待、观望的态度。

3. 信用机制不健全，市场环境不完善

个人信用联合诚信制度在西方国家已有 150 年的历史，而我国才刚开始在上海进行试点。我国的信用体系发育程度低，许多企业不愿采取客户提出的信用结算交易方式，而是向现金交易、以货易货等更原始的方式退化发展。互联网具有充分开放、管理松散和不设防护等特点，网上交易、支付的双方互不见面，交易的真实性不容易考查和验证，对社会信用的高要求迫使我国应尽快建立和完善社会信用体系，以支持网络经济的健康发展。其次，在网络经济中，获取信息的速度和对信息的优化配置将成为银行信用的一个重要方面。目前商业银行网上支付系统各自为政，企业及个人客户资信零散不全，有关信息资源不能共享，其整体优势没有显现出来。第三，海关、税务、交通等与电子支付相关部门的网络化水平未能与银行网络化配套，制约了网上银行业务的发展。

4. 金融业的网络建设缺乏整体规划

就目前国内网上银行的基础环境来看，由于基础设施落后造成资金在线支付的滞后，部分客户在网上交易时仍不得不采用“网上订购，网下支付”的办法。虽然中国工商银行、中国农业银行、中国银行、中国建设银行四大商业银行都建立了自己的网站，但在网站的架构和服务内容上，仍然与电子商务和网络经济的要求有很大的差距。资金、人员等方面的投入严重不足，银行与高新技术产业结合不紧密，造成网络金融市场规模小、技术水平低，覆盖面小，基本上还停留在传统业务的电脑化上。同时，商业银行乃至整个金融业的网络建设缺乏整体规划，使用的软、硬件缺乏统一的标准，更谈不上拥有完整、综合的网上信息系统。

5. 网上认证系统不完善不统一

同银行信用卡的情况相似，中国金融认证中心——CFCA 颁发的电子证书仍然有各自为政、交叉混乱的缺陷，身份认证系统不完善、不统一，认证作用只能保证一对一的网上交易安全可信，而不能保证多家统一联网交易的便利。在支付安全系统方面，招商银行网上交易中的货币支付是通过该行“一网通”网络支付系统实现的，该支付系统采用业务及网上通信协议即 SSL 技术双重安全机制；中国建设银行采用给客户发放认证卡的方式；中国银行在个人支付方面采用 SET 协议进行安全控制，而在对企业认证方面则采用 SSL 协议。商业银行之间使用的安全协议各不相同，既造成劳动的重复以及人力、物力的浪费，也影响网上银行的服务效率。

我国入世后，必将给传统银行业带来严重的冲击，而以新技术加快银行业的改造则是应对冲击的重要举措之一。网上银行是银行经营中的新一轮变革，对国际所有传统银行机构都产生了巨大的冲击，我国银行业因此可能会迎来一次新的机遇。

思 考 题

1. 什么是网上银行?网上银行的特点和功能是什么?
2. 网上银行的技术要求是什么?谈谈安全认证在 I~_kfa 行运作中的重要作用。
3. 网上银行存在经营风险吗?如何进行网上银行的管理?
4. 谈谈现阶段我国网上银行存在的问题。

第 17—18 课时

实验 2.1 网上银行服务使用

【实验目的】

通过本次实验，学会运用网上银行所提供的个人银行服务、企业银行服务

【实验内容】

- (1)查询个人银行服务账号、企业银行账号的审批结果。
- (2)完成个人银行服务、企业银行之“用户转账”操作。

【实验模块】

选择德意电子商务实验室系统中的网上银行模块。

【实验资料】

- (1)用户名：0101P；密码：123456；个人银行账号：20000081；修改后的 PIN 码：1234。
- (2)转账账号：10000；转账金额：999 元。

【实验步骤】

1. 查询个人银行服务账号审批结果

- (1)进入“网上银行”/“前台”/“网上银行”。→ 网上银行首页
- (2)在“个人用户服务”区域，单击“查询账号审批结果”链接，进入“个人用户身份验证”页面。→ 个人用户身份验证页面
- (3)在“个人用户身份验证”页面中，输入申请到的用户名和密码。单击“登录”按钮，进入“个人用户审批结果信息”页面，→ “个人用户审批结果信息”页面
- (4)在“个人用户审批结果信息”页面中，请认真阅读提示信息并在记事本中记下账号和 PIN 码信息。在这里也可以对 PIN 码进行修改，修改完毕后，单击“确定”按钮。

2. 使用个人银行服务的“用户转账”

- (1)进入“网上银行”/“前台”/“网上银行”/“个人用户服务”。系统首先打开“登录”对话框，在“账号”和“PIN 码”文本框中，输入个人银行账号“20000081”和 PIN 码“1234”，单击“登录”按钮，进入“个人银行服务”页面。→ “选择个人银行服务”页面
- (2)在“个人银行服务”页面，选择“用户转账”选项，进入“用户转账”页面。
- (3)在“用户转账”页面中，输入账号“10000”和转账金额“999”。

注：在“个人银行服务”页面中，还可以进行用户信息修改、收支明细查询、订单查询、用户转账、密码修改等多种操作。

3. 查询企业银行服务账号审批结果

- (1)进入“网上银行”/“前台”。在“企业用户服务”区域，单击“查询账号审批结果”链接。
- (2)在“企业用户身份验证”中，输入申请时所用的用户名和密码。
- (3)在“企业用户审批结果信息”中，认真阅读提示信息并在记事本中记下账号和 PIN 码信息。在这里可以对 PIN 码进行修改，修改完毕后，单击“确定”按钮。

4. 使用企业银行服务的“用户转账”

在“企业银行服务”页面中，可以进行用户信息修改、收支明细查询、订单查询、用户转账、密码修改等多种操作。其操作步骤与使用个人银行服务的“用户转账”的操作相同。

【注意事项】

- (1)在“电子邮件”一栏中，必须填写在德意电子商务实验室系统中所申请的电子邮件

地址。

- (2)谨记申请的“卡类别”是“借记卡”还是“德意卡”。
- (3)PIN 码即个人识别码。
- (4)在登录和使用银行服务时,使用的是银行账号,而不是用户名。
- (5)审批结果必须是在网上银行后台审批通过后可以查询。
- (6)登录银行的账号密码和网上银行支付密码是有区别的,请正确区分。

【更多训练】

- (1)通过德意电子商务实验室系统,进行个人和企业网上银行服务的转账练习。
- (2)通过互联网,在中国银行或其他银行的网上银行,同学之间互相做账户的转账练习。
- (3)通过互联网,在中国银行或其他银行的网上银行,自己查询审批结果,思考一下,与德意电子商务实验室系统的操作相同吗?

第 19—20 课时

实验 2.2 电子钱包模拟实务

实验 2.2.1 电子钱包管理

【实验目的】

通过本次实验,掌握电子钱包使用和管理流程,了解电子钱包的使用特点,熟练地完成电子钱包的基本操作。

【实验内容】

- (1)新建登录用户。
- (2)完成电子钱包设置。
- (3)查看电子钱包购物记录。

【实验模块】

选择德意电子商务实验室系统中的网上银行模块。

【实验资料】

用户 ID: 0101; 口令: 12345678。账号: 20000081。卡说明: 我的金卡; 卡类别: 借记卡; 卡的品种: ECP。

【实验步骤】

1. 登录

- (1)进入电子钱包管理页面,系统打开“电子钱包”登录框,→电子钱包登录框
- (2)单击“新建用户”按钮,申请电子钱包用户 ID“0101”和口令“12345678”,单击“确定”按钮,打开新建用户对话框。
- (3)在新建用户对话框中,输入用户 ID“0101”和口令“12345678”,单击“确定”按钮,进入“电子钱包”页面。

2. 添加银行卡

- (1)在“电子钱包”页面中,单击“添加”按钮,系统打开添加支付卡对话框;
- (2)在添加支付卡对话框中,输入卡说明“我的金卡”,账号为已经申请的个人银行账号,卡种类“借记卡”,单击“完成”按钮,系统打开提示信息框。
- (3)此时系统提示是否转至认证中心 web 站点以便获取证书,单击“确定”按钮,转至“认证中心”。

(4)在“认证中心”页面中的“获取证书”，下载证书。

(5)完成证书下载后，重新登录电子钱包后台，然后选择欲添加证书的卡。单击“获取证书”按钮，填入证书的注册信息。

(6)完成信息填写后，单击“确定”按钮，即可完成注册信息的添加(此时完成了电子钱包中的卡与证书的绑定)。

(7)完成卡的设置和证书绑定后，就可以使用电子钱包在 BtoC 网站交易时进行电子支付。

(8)登录进入电子钱包，即可看到该卡的证书状态已经是“有效”。单击“购买情况”按钮，即可查看该卡的购买支付使用情况，并可对购买信息进行删除等操作。

【注意事项】

(1)必须已经申请并获取了网上银行账户后，才能在电子钱包中添加相应的网上支付卡。

(2)电子钱包在添加完网上支付卡信息后，必须进行证书的下载和绑定，否则该卡无效。

(3)在电子钱包中添加网上支付卡信息时，一定要正确填写卡号和日期等信息，否则添加无效。

【更多训练】

(1)在模拟操作中，体会一下电子钱包程序的登录账号和密码与网上支付卡的账号和 PIN 码有何异同。

(2)在中国银行或其他银行的网上银行申请个人电子钱包，并与德意电子商务实验室系统的模拟操作进行比较。

第 21—22 课时

实验 2. 2. 2 电子钱包购物

【实验目的】

通过本次实验，学会使用电子钱包在网上购物。

【实验内容】

(1)使用电子钱包在 B toC 网上商城购物。

(2)查看电子钱包购物记录。

【实验模块】

选择德意电子商务实验室系统中的网上银行模块。

【实验资料】

(1)会员名：0101；密码：123456。

(2)电子钱包用户 ID：0101；口令：12345678。

(3)所购商品：亨氏超值婴儿营养米粉；数量：2 袋。

【实验步骤】

1. 模拟“B toC 模式”购买商品

(1)进入“网上交易”16(B toC 模式) / “前台”，出现“商品热买”页面。

(2)在“商品热买”页面中，在“亨氏超值婴儿营养米粉”区域，单击“立即购买”，进入“购物车”页面。

(3)在“购物车”页面中，将购买数量改为 2，单击“重新计价”按钮。

(4)单击“收银台”，进入“会员登录”页面(如果已经是该商城会员，可直接登录，进入“结算”页面；如果还不是会员，则需先注册为会员才能登录)。

(5)在“会员登录”页面中,输入会员名“0101”和密码“123456”。单击“确认”按钮,进入“结算”页面。

(6)在“结算”页面中,检查“采购清单”和“客户信息”无误后,选择“购买方式”为“网上在线支付”,“送货方式”为“送货上门”。单击“确定”按钮,进入“完成选购”页面。

2. 使用电子钱包支付

(1)在“完成选购”页面中,选择“使用电子钱包支付”,进入“电子钱包”登录页面。

(2)在“电子钱包”登录页面中,输入用户 ID“0101”,口令“12345678”。单击“确定”按钮进入选择“支付卡”页面。

(3)单击“我的金卡”。输入 PIN 码后,系统打开“验证商店”对话框,最后显示“The transaction is successful!”信息。

3. 查看购买情况

进入“电子钱包”/“购买情况”,单击“全部交易”按钮,即可查看到刚才的订单细节,查看购买情况页面

[注意事项]

(1)如果已经是网站会员,购物时无须再注册成为新会员,只需使用已有的账号和密码登录即可。

(2)会员注册时在“电子邮件”项目中,必须填写在德意电子商务实验室系统中申请的电子邮件地址。

[更多训练]

用在中国银行或其他银行的网上银行申请的个人电子钱包,在易趣网或淘宝网上体验一下网上购物的乐趣。

第 23—24 课时

第三章 电子交易实务

本章讲述电子交易的基本理论和基本实验,其主要内容包括:

- 电子交易的基本知识
- C to C、B to C、B to B、EDI 交易模式基本原理、业务流程、特点及其相关实验
- 电子政务的基本知识及其相关实验

3.1 电子交易概述

商务活动是商品从生产领域向消费领域的运动过程中经济活动的总和。商业企业在订货销售和储存等经营活动中与生产厂商、消费者发生的贸易、交易与服务行为以及其间的信息传递过程均属商务活动的范畴。

电子交易就是利用电子手段进行的商贸活动。具体而言,电子交易是指在网络平台基础上直接进行的在线交易,利用数字化技术将企业与企业、企业与消费者、企业与政府之间有机地连接起来,以实现浏览、洽谈、签约、认证、交货、付款等全部或部分业务的自动化处理。企业可以通过 Internet 来进行电子交易,实现从原材料的查询、采购到产品的展示、订购以及网上支付等企业所需要的贸易活动。

电子交易与传统交易实质上都是从事商品的交易活动。从操作过程来看,电子交易与

传统交易相似，但电子交易是建立在传统贸易之上，并利用先进的媒体手段进行的交易活动。它与传统交易相比，具有以下独特之处：①传输和获取信息的方式不同；②商家处理客户订单的方式不同；③交易中涉及的媒体不同。

3. 1. 1 电子交易的主体

商务活动中的主体是指以独立形态参与商务活动的经济实体或个人，包括专门从事交易活动的商业企业，以及处于生产和消费领域两端的生产厂商和消费者。在特定的情况下，政府也可以以生产者或消费者的身份出现。

1. 消费者

消费者是市场发展的第一推动力，在交易过程中居主导地位。消费者需求是社会的主导需求，它的扩大或收缩直接决定着交易规模的大小。消费者在需求的基础上对自己支付能力范围内的商品或服务形成购买的想法，即购买动机，在购买动机的驱使下产生购买行为。因此，消费需求、购买动机、购买行为是消费者购买行为的三个基本步骤。

2. 企业

企业具有较稳定的组织结构与消费需求，有科学的决策系统，是最具灵活性及拓展能力的经济实体。一方面，消费者的需求通过企业被引向更深层，它不仅使一般产品和劳务转化为商品，而且把社会的一切生产、分配、交换和消费都纳入市场领域；另一方面，企业作为一个经济实体，它既是生产者团体，也是初次分配的承担者，同时又可作为消费者出现。社会的一切交易关系，在这里都找到了其客观存在的基础。

商业企业是专门从事商品交换的营利性经济组织，是企业的一种形式，通过商业企业的购销经营活动，商品价值和使用价值得以实现，完成商品流通过程。

生产厂商是从事生产经营活动的企业，它与消费者、商品流通企业共同决定商品的供给，同时它也是生产资料的消费主体。

信息服务中介是现代市场中非常活跃的服务机构，它对现代商业活动起着至关重要的影响，在某种程度上成为现代商业竞争的核心。

3. 政府

政府在市场经济发展的高级阶段，尤其是现代市场经济形态下，不仅具有了组织和管理经济的职能，而且可以直接进入市场，参与商务活动。

3. 1. 2 电子交易的特征

电子交易将商务活动中物流、资金流和信息流的传递方式利用网络进行整合，企业将重要的信息通过 Internet、Intranet 和 Extranet 直接发布给在各地的客户、员工、经销商以及供应商。借助于 Internet 的电子交易与传统交易相比，具有以下几个方面的特征：

1. 运作模式的变化

电子商务的产生和发展为商品流通构筑了一个全新的活动领域，网络为生产者和消费者的直接沟通提供了条件，生产商可以越过中间商直接从事网上交易。在线购物的产生，使企业的批量购买与个人零星购买之间的成本差异大为缩小。

2. 虚拟商店的形成

对于网上消费者，在线零售可选择的商品比起超市来要多得多，在虚拟商店里，消费者只需要用鼠标轻轻一点，便可以从一家商店转到另一家商店，它不仅不受时间和空间的限制，而且可以实现互动。顾客在网上也能够了解到更多的所需要的相关信息。

3. 交易环境虚拟化

通过以 Internet 为代表的计算机互联网进行的交易，使双方的交易从贸易磋商、签订合同

到网上支付等，都无需当面进行，均可以通过 Internet 来完成，整个交易环境是虚拟化的。

4. 交易成本的降低

电子交易使商家将业务中的部分环节转换成数字数据形式，通过 Internet 来进行交易中信息的交流，从而降低了交易成本费用，同时提高了交易实现的速度。通过网络使买卖双方能够及时沟通供求信息，可根据市场的需要进行生产和供货，从而使库存成本降低。

5. 网络交易的高效

在 Internet 上，由于交易的商业报文标准化，由计算机自动处理和通过网络完成传递，从而使企业的原材料采购、产品生产、销售、银行汇兑、货物托运以及申报等环节能在最短的时间内完成，这意味着商品运转的流程和周期大大缩短，商业活动的效率大大提高，而且随着电子货币的出现和流通，还可以减少资金的在途时间，提高资金利用率。

电子商务的技术基础是数据(包括文本、声音和图像)的数字化处理和电子传输。它包含许多不同的活动，如提供交换数据(电子数据交换、电子邮件、文件交换、传真)、获得自动捕获数据(共享数据库、电子公告牌、条形码识别)、电子资金转账(EFT)、安全认证等。除信息技术外，各种商务技术也用来支持电子商务。电子商务是计算机技术、网络通信技术与现代商业技术有机结合的产物。电子商务通过应用网络技术，快速而有效地进行各种商业行为，创造新的商机。

6. 交易产品的新特点

电子商务的交易产品包括有形产品(如生产用品、生活消费品、专用医疗设备)和无形服务(如信息、金融和法律服务、医疗保健、教育等)。在网络上，产品与服务的表现都是数字信号，两者的界限正越来越模糊。

但是，在电子商务中，并不是所有的商品都适合上网销售。一般来说，网站适于树立企业形象，介绍公司、服务和产品信息、接受用户的反馈信息等，适于销售咨询信息、软件、礼品、光盘、图书、药品、各种门票、旅游服务等商品或服务。其中的一些商品还要结合上门送货、邮寄等方式。

总之，要实现在 Internet 上发展成功的电子商务，应该做到既要注意销售与 Internet 有关的产品(服务)，又要注意向 Internet 用户市场销售产品(服务)。

第 25—26 课时

3. 2. 1 C to C 交易模式

电子商务模式

C to C 电子商务是在消费者与消费者之间进行的商务模式，它通过 Internet 在消费者之间提供进行交易的环境——如网上拍卖、在线竞价交易等。

在 C to C 电子商务中,参与主体主要包括大量消费者与服务中介平台。C t. C 交易模式的业务流程如图 3. 1 所示。

- (1)拍卖方进入拍卖首页,登记拍卖物品。
- (2)拍卖方填写拍卖物品详细信息,然后成功上传拍卖物品。
- (3)系统认证用户的合法性和所填拍卖信息的正确性。如果一切都正常,就显示上传成功。
- (4)竞拍方选择拍卖物品,进入竞拍页面,参与竞拍。
- (5)竞拍方填写竞拍必需的详细信息(包括出价、是否选择代理、竞拍数量)和可选信息(简单留言)。
- (6)系统认证用户的合法性和所填拍卖信息的正确性。如果一切都正确,就显示竞拍成功。

3. 2. 2 BtoC 交易模式

1. B to C 交易模式的优势

BtoC 电子商务,是在企业与消费者之间进行的商务模式,也叫网上购物。它是指用户为完成购物或与之有关的任务而在网上虚拟环境中浏览、搜索相关商品信息,从而为购买决策提供所需的必要信息,并实践决策和购买的过程。

在 BtoC 电子交易模式中,企业为消费者提供了一个新型的 Internet 消费购物环境——网上商城。消费者通过网络直接向企业购买商品或服务,并在网上支付。这种模式节省了客户和企业双方的时间和空间成本,并为生产型的企业直接面向消费者提供了机会,利用计算机网络进行商品的直接销售已成为电子商务的一个重要组成部分,也是未来零售业发展的方向。BtoC 模式的优势主要表现为:

(1)能够有效地减少交易环节,降低交易成本,从而使消费者购买商品的价格降低。对生产者企业来说,可以借助于网上直销模式或中介服务的销售方式,大大减少传统商品交易的流通环节。

(2)减少售后服务的技术支持费用。消费者可以通过 Internet 来获取在线的技术支持,从而降低企业的经营成本。

2. B toC 交易模式的主要形式

BtoC 电子交易模式主要有网上商店、网上订阅、付费浏览和网上中介等形式。

(1)网上商店。网上商店模式以销售有形商品和服务为主。产品和服务的成交是在网上进行的,而实际产品和服务的实现仍然通过传统的方式。

网上商店的建立方式有两种,即:在网上设立独立的虚拟商店;参与并成为网上的在线购物中心的一部分。

(2)网上订阅。网上订阅模式是指企业通过网页向消费者提供网上直接订阅、直接信息浏览的电子商务模式。网上订阅模式主要被商业在线机构用来销售报刊、杂志、有线电视节目等。

(3)付费浏览。付费浏览模式是指企业通过网页向消费者提供计次收费的网上浏览和信息下载服务的电子商务模式。如数据库查询的内容也可以收费获取。

(4)网上中介。网上中介模式是指充当生产商和消费者之间的信息中介,并收取交易的手续费的商业模式。这种商业模式很适合新兴的电子商务企业,因为它无需库存和配送人员,只是靠完善的信息技术和信息平台为生产厂商和消费者提供中介服务。

在 B toC 电子商务模式中,参与主体主要包括消费者、网上商家(多店模式的网上商厦)、收款银行(支付网关+发卡银行)、CA 认证机构(数字证书的发行者)、物流配送中心等。

3. B toC 交易的流程

B to C 电子商务模式交易流程如下：

- (1)客户通过 Internet 找到网上商厦或商店，访问商家主页。
- (2)通过浏览商家主页或电子商品目录，找到所需商品。
- (3)选择所需商品放入购物车。
- (4)电子收银台结账，客户填写订单内容，包括送货地点、支付方式等。
- (5)根据不同支付方式，客户支付货款。
- (6)商家送货到指定地点。
- (7)客户购物完成。

3. 2. 3 B to B 交易模式

Bto B 电子交易模式是指以企业为主体，在企业之间通过 Internet 或专用网方式进行电子交易活动。BtoB 电子交易模式是最值得关注和探讨的，因为它是电子交易的主流，也是企业在面临激烈的市场竞争的情况下，改善竞争条件、建立竞争优势的主要方法。

1. B to B 交易模式的优势

B to B 交易模式的优势，首先在于交易成本的大大降低，具体表现为：

(1)买卖双方距离越远，网络上进行信息传递的成本相对于信件、电话、传真的成本而言就越低。

(2)买卖双方通过网络进行商务活动，无需中介者参与，减少了交易的有关中间环节。

(3)买卖双方通过 Internet 进行产品介绍、宣传，节省了传统方式下做广告、发印刷品等的大量费用。

(4)电子商务实行“无纸贸易”，可减少文件处理费用。

(5)互联网络使得买卖双方及时沟通供求信息，使无库存生产、销售成为可能，从而使库存成本显著降低。B toB 交易减少了交易环节，减少了大量的订单处理，缩短了从订单到货物装运的时间，提高了交易效率，使企业取得了竞争优势。

目前，BtoB 电子交易模式可以分为面向中间交易市场的水平 B to B 电子交易和面向制造业或商业的垂直 BtoB 电子交易两种模式。

面向中间交易市场的水平 BtoB 电子交易，这种模式称为水平 BtoB。所谓“水平”，是指各网站的行业范围广，它将各个行业中相近的交易过程集中到一个场所，为企业的采购方和供应方提供一个交易平台，并在此平台上进行信息交流、广告、拍卖竞标、交易、库存管理等。

面向制造业或商业的垂直 B to B 电子交易，这种电子交易可以分为两个方向，即上游和下游。生产商或商业零售商可以与上游的供应商形成供货关系，同时生产商与下游的经销商也可以形成销货关系，即形成了供应链关系。

2. B to B 电子交易的一般过程

B to B 电子交易的一般过程如下：

(1)交易前的准备。这是指买卖双方和参加交易各方在签约前的准备活动。

(2)交易谈判和签订合同。这是指买卖双方对所有交易细节进行谈判，将双方磋商的结果以文件的形式确定下来，即以书面文件或电子文件形式签订贸易合同。

(3)交易进行前的手续。这是指买卖双方签订合同后到合同开始履行之前办理各种手续的过程，也是双方贸易前的交易准备过程。

(4)交易合同的履行和索赔。这是指从买卖双方办完所有各种手续之后开始，卖方要备

货、组货，同时进行报关、保险、取证、信用等，然后将商品交付给运输公司包装、起运、发货。买卖双方可以通过电子商务服务器跟踪发出的货物，银行和金融机构也按照合同处理双方收付款，进行结算，出具相应的银行单据等，直到买方收到自己所购商品，就完成了整个交易过程。索赔是指在买卖双方交易过程中出现违约时受损方要向违约方要求经济赔偿。在 B to B 电子商务中，参与主体主要包括认证机构、采购商、供应商、Bt. B 服务平台、物流配送中心、网上银行等。

一个完整的 B to B 电子交易的流程应当包括以下步骤：

- (1) 买方(客户、经销商)向卖方(供应商)询价(询盘)，即提出商品报价请求。
- (2) 卖方向买方提供商品的报价单(发盘)，即发出该商品的报价信息。
- (3) 买卖双方进行价格磋商，买方对卖方的发盘还盘，直到达成一致。
- (4) 买方向卖方提出商品订购单，说明初步购买的商品信息。
- (5) 卖方对买方的商品订购单进行应答，说明商品是否有现货及规格型号、数量等信息。
- (6) 买方根据卖方的应答决定是否对订购单提出变更请求，说明最后确定购买的商品信息。
- (7) 买方向卖方提出商品运输说明，发出运输方式、交货时间和地点等信息。
- (8) 买卖双方签订交易合同。
- (9) 卖方向买方发出发货通知，约定运输方式、交货地点、运输设备、包装等信息。
- (10) 买方向卖方发出收货通知，报告收货信息。
- (11) 买卖双方收发付款通知，买方发出付款通知，卖方报告收款信息。
- (12) 卖方向买方发送电子发票，买方收到商品，卖方收到货款并出具电子发票，完成全部交易过程。

第 27—28 课时

3. 2. 4 EDI 交易模式

1. EDI 交易模式的含义

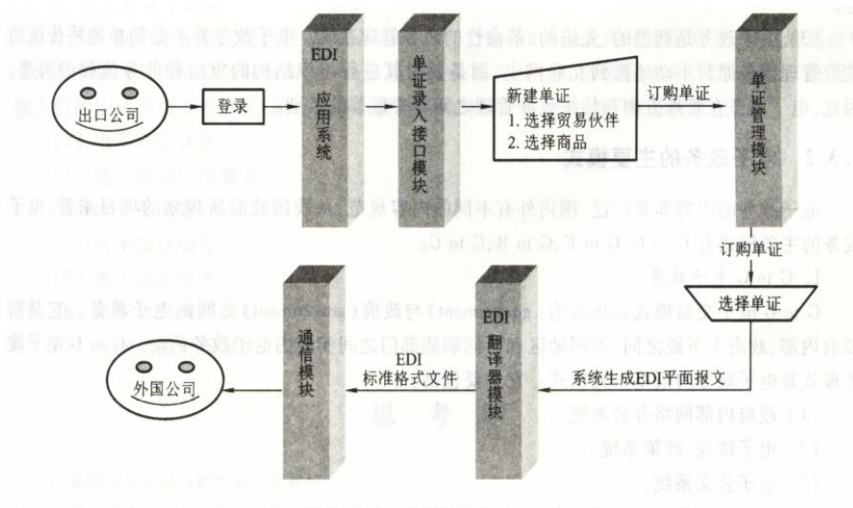
EDI(电子数据交换)是指将标准、协议规范化和格式规范化的经济信息通过电子数据网络，在贸易伙伴企业的计算机系统之间进行自动交换和处理的数据传输方法，俗称“无纸贸易”。国际标准化组织(ISO)对 EDI 做了如下定义：EDI 为商业或行政事务处理中，按照一个公认的标准，形成结构化的事务处理或消息报文格式，从计算机到计算机的数据传输方法。

通俗地讲，EDI 是信息技术向商贸领域渗透的产物，是电子商业交易的一种工具，能将商业文件，如日常咨询、计划、询价、进出口许可证、合同、订单、发票、货运单、报关单、收货通知单和提单等信息，按统一的标准编制成计算机能识别和处理的数据格式，在计算机之间进行传输。目前正在开发用于政府、广告、教育、司法、保险等领域的 EDI 标准。

在理解 EDI 的概念时应注意：EDI 处理和传输的数据是用统一的标准；信息的传输是通过专门的计算机网络来实现；信息的发送、接收与处理是由计算机自动进行的。

2. EDI 应用系统电子数据交互工作流程

EDI 系统电子数据交互工作流程如图所示，有以下几个重要环节：



(1)出口公司通过 EDI 应用系统生成 EDI 平面报文。包括：选择贸易伙伴、选择商品、订购单证的过程。

(2)翻译生成 EDI 标准格式文件。

(3)通信。

(4)外国公司对 EDI 文件的接收和处理。

第 29—30 课时

3. 3 电子政务

3. 3. 1 电子政务的概念与特点

所谓电子政务，就是政府机构应用现代信息和通信技术，将管理和服务通过网络技术进行集成，在 Internet 上实现政府组织机构和工作流程的优化重组，超越时间、空间及部门之间的分隔限制，向社会提供优质和全方位的、规范而透明的、符合国际标准的管理和服务。

电子政务是一项系统工程，应该具有以下三个最基本的特点：

(1)电子政务是必须借助于电子信息化硬件系统、数字网络技术和相关软件技术的综合服务系统。电子政务的硬件部分主要包括内部局域网、外部互联网、系统通信系统和专用线路等。软件部分应包括大型数据库管理系统、信息传输平台、文件形成和审批上传系统、新闻发布系统、服务管理系统、政策法规发布系统、用户服务和管理系统、人事及档案管理系统、福利及住房公积金管理系统等数十个系统。

(2)电子政务是处理政府有关的公开事务、内部事务的综合系统。电子政务除了包括政府机关内部的行政事务外，还包括立法、司法部门以及其他一些公共组织的管理事务，如社会事务等。

(3)电子政务是新型的、先进的、革命性的政务管理系统。电子政务并不是简单地将传统的政府管理事务原封不动地搬到互联网上，而是要对其进行组织结构的重塑和业务流程的再造。因此，电子政务在管理方面与传统政务管理之间有着显著的区别。

3. 3. 2 电子政务的主要模式

电子政务的内容非常广泛，国内外有不同的内容规范，从我国政府所规划的项目来看，电子政务的主要模式有 C to C、CtoE、Cto B、CtoC。

1. CtoC 电子政务

CtoC 电子交易模式是指政府 (government) 与政府 (government) 之间的电子政务。它是指政府内部、政府上下级之间、不同地区和不同职能部门之间实现的电子政务活动。C to C 电子政务模式是电子政务的最基本的模式。它主要包括：

- (1)政府内部网络办公系统。
- (2)电子法规、政策系统。
- (3)电子公文系统。
- (4)电子司法档案系统。
- (5)电子财政管理系统。
- (6)电子培训系统。
- (7)垂直网络化管理系统。

2. C to E 电子政务

C to E 电子政务模式是指政府 (government) 与政府公务员 (即政府雇员, employee) 之间的电子政务。它主要是利用 Internet 建立起有效的行政办公和公务员管理体系，为提高政府工作效率和公务员管理水平服务。C to E 电子政务是政府机构通过网络技术实现内部电子化管理的重要形式，也是 C to C、C to B、C to C 电子政务模式的基础。它包括公务员日常管理和电子人事管理。

3. BtoC 电子政务

BtoC 电子政务模式是指企业(business)与政府(government)之间的电子政务。企业是国民经济发展的基本经济细胞,促进企业发展,提高企业的市场适应能力和国际竞争力是各级政府机构共同的责任,因此,只要与企业发生直接或间接联系的政府管理部门都可在一定程度上以电子政务代替传统形式的政务活动,以提高效率、降低成本,为企业提供更进一步的方便,可以说,C to B 电子政务是开展电子政务的主要目标之一,而服务企业、方便企业则是 C to B 电子政务的中心。因此,它包括:

- (1)政府电子化采购。
- (2)电子税务系统。
- (3)电子工商行政管理系统。
- (4)电子外经贸管理系统。
- (5)中小企业电子化服务。
- (6)综合信息咨询服务系统。

4. CtoC 电子政务

GtoC 电子政务模式是指政府(government)与公民(citizen)之间的电子政务,即政府通过电子网络系统为公民提供各种服务。CtoC 电子政务模式所包含的内容十分广泛,其推广使用将使人们的生活更加方便,使政府功能得以更全面地体现。GtoC 电子政务模式包括:

- (1)电子身份认证。
- (2)电子社会保障服务。
- (3)电子民主管理。
- (4)电子医疗服务。
- (5)电子就业服务。
- (6)电子教育和培训服务
- (7)电子交通管理服务。

思考题

你是怎样认识当前的电子交易的?

请你结合当前电子商务的情况,谈谈电子交易对商贸活动的影响
电子交易的主要特征是什么?与传统交易相比较有何异同?

4. 电子商务的交易模式有哪些?它们各有什么特点?
5. 各种电子商务交易模式的流程是怎样的?
6. 数据订单是如何转化成标准化报文形式的?试简述其基本原理。
7. 什么是电子政务?电子政务有何特点?它有哪几种模式?

第 31—32 课时

实验 3 C to C 交易实验

实验 3. 1. 1 CtoC 交易的会员注册

[实验目的]

通过本次实验,熟悉拍卖中心的构成、特点和各栏目的功能,掌握拍卖中心注册的步骤。

[实验内容]

(1)浏览拍卖中心的构成、特点和各栏目。

(2)完成拍卖中心注册的操作。

[实验模块]

选择德意电子商务实验室系统中的网上交易模块

[实验资料]

会员注册信息如下：

(1)会员名：0101；

- 密码：123456；
- 所属地区：北京；
- 联系人：王刚；
- 送货地址：北京；
- 邮编：123456；
- 电话号码：010—12345678；
- 电子邮件地址：0101@ecp. net。

(2)会员名：01011；

- 密码：123456；
- 所属地区：北京；
- 联系人：王刚1；
- 送货地址：北京；
- 邮编：123456；
- 电话号码：010—12345678；
- 电子邮件地址：0101@ecp. net。

[实验步骤]

(1)登录德意电子商务实验室，进入“网上交易”/“CtoC”/“前台”，进入 CtoC 商城。

(2)在商城页面顶端的导航栏单击“会员注册”图标，进入“新会员注册”页面，如图 3.5 所示。

(3)在相应位置填写所需注册信息，单击“确认注册”按钮，页面出现“感谢您成为本拍卖网站的会员！”信息，说明注册成功。

(4)单击“返回主页”，使用同样方法为第二个会员注册。

[更多训练]

请同学们在易趣网上，以不同身份注册为不同的会员。