

综合辅导之中小企业电子商务服务模式研究电子商务考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/551/2021\\_2022\\_\\_E7\\_BB\\_BC\\_E5\\_90\\_88\\_E8\\_BE\\_85\\_E5\\_c40\\_551028.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/551/2021_2022__E7_BB_BC_E5_90_88_E8_BE_85_E5_c40_551028.htm)

从价值链理论和电子商务服务的基本理念出发，在分析我国中小企业电子商务应用过程中存在的突出问题基础上，针对我国中小企业特点构建几种有效的电子商务服务模式：中小企业ASP服务平台、电子商务物流服务平台、基于价值链的电子商务交易服务平台。中小企业是我国经济的重要组成部分，构建中小企业电子商务服务模式，能够解决中小企业在开展电子商务上的技术、资金、人才等方面存在的问题。通过进一步完善中介组织，发挥服务功能，发挥中小企业与政府间桥梁纽带的作用。可以促进中小企业解决电子商务应用遇到的难题。促进中小企业电子商务应用水平的提高。

### 一、价值链理论新解

价值链(valuechain)理论是哈佛商学院波特教授于1985年在其著作《竞争优势》中提出的用于理解企业行为和指导企业竞争的重要理论方法和企业分析工具。价值链是指原材料经过一系列的价值增值活动。最终转化为满足顾客所需要的产品或服务的过程。这些活动紧密衔接，使物流和信息流顺畅有效。而且每项活动及其衔接都要强调对顾客的增值，整个价值链就成为一条价值增值链。价值链具有3大特征：考|试/大一是资源共享模式，打破传统企业金字塔式结构；--是高效的管理机制；三是强调主动应变。价值链的特征有利于帮助中小企业建立科学的价值体系。形成有效的机制。从而推动中小企业快速健康成长。价值链又分为实物价值链和虚拟价值链。实物价值链以信息的形式反映在虚拟的信息世界所形成的信

息价值链，就是企业的虚拟价值链。虚拟价值链是实物价值链的信息化反映。它有别于虚拟企业的价值链。尽管虚拟价值链以实物价值链为基础，但是它又高于实物价值链。传统管理者认为：虚拟价值链只是帮助管理者管理实物价值链的一种工具，只是创造附加价值。但是。现代信息经济和人们对数据化信息商品的需求，使得虚拟价值链管理不仅创造附加价值，而且还可以创造价值。不同于实物价值链的是，它的每一个价值增值环节都可以创造价值，从而给企业带来竞争优势。

## 二、电子商务服务模式

电子商务模式是关于企业如何开展电子商务获得赢利从而生存下去的各种要素组合.为企业创造价值是电子商务模式的根本所在：考|试/大电子商务服务模式则是通过服务的形式为企业创造价值。

### 1电子商务服务模式定义

电子商务服务为在线交易提供帮助.即使产品是离线购买的，也可以提供在线客户服务。它能够提供搜索和比较功能，提供专门的信息和服务。提供的服务工具包括跟踪工具、聊天室、电子邮件和自动应答、帮助系统和呼叫中心等。从现代服务业的角度看，电子商务服务模式是传统电子服务的延伸和整合，电子商务服务模式是以互联网等计算机网络为基础工具，以营造商务环境、促进商务活动为基本功能，是基于网络的新兴商务服务形态，定位于新型的现代服务业。

### 2电子商务服务模式的分类

按服务类型划分，电子商务服务模式分为两种类型：一是电子商务交易服务模式，它提供网络营销、网上销售、网上采购和交易信息发布等交易服务，考|试/大如阿里巴巴、慧聪网等；--是电子商务业务服务模式，它是提供基于网络的研发设计、现代物流、财务管理、人力资源、管理咨询和技能培训等服务，如金算盘全程

电子商务服务等。按服务对象类型划分，其模式可划分为两种类型：一是供应商集中模式，在这种模式下，虚拟的销售商将供应商的产品目录标准化，加上索引，集中起来提供给购买者。这种任务可以由ISP或者像NTT、MCI这样的大型电信企业来完成。二是购买者集中模式，在这种模式中，购买者的询价单会被集中在一起，然后提供给众多供应商，随后供应商可以进行投标。购买者(通常都是小企业)可以从批量折扣中获益，供应商的好处是可以接触更多的购买者。

3. 电子商务服务模式的特性为企业创造价值是电子商务模式的根本所在，电子商务服务模式则是通过服务的形式为企业创造价值。它具有以下3个特性：第一个特性是电子商务服务流程化、数字化，一方面以电子流代替了实物流，可以大量减少人力、物力。从而降低了成本；另一方面突破了时间和空间的限制，使得交易活动可以在任何时间、任何地点进行，从而大大提高了效率。第二个特性是商务服务的开放性、全球性，为中小企业创造了更多的贸易机会，使中小企业可以以相近的成本进入全球电子化市场，使得中小企业有可能拥有和大企业一样的信息资源，提高了中小企业的竞争能力。第三个特性是交互性，面向中小企业的B2B服务与面向个人消费的C2C服务相互渗透，相互融合，相互促进。

### 三、我国中小企业电子商务发展状况及存在问题

#### 1 中小企业电子商务的发展状况

电子商务作为一种新型的贸易方式正在迅速地改变着人们经济活动中传统的交易方式和流通技术，它突破了人们的时空界限。极大地促进了全球经济贸易的快速发展，同时也正在改变人们的生活方式和思想观念。我国的中小企业发展迅速。但中小企业电子商务还处于导入期。经过这几年的

发展。网络用户群正在急剧扩大，由于我国的中小企业主要以劳动密集型为主，生产附加值低，信息设备使用量低。大约90%的中小企业还没有真正运用电子商务进行运营。目前我国中小企业电子商务服务发展状况主要表现在如下几个方面：与大型企业相比发展较慢，考|试/大各地差异性较大：由于中小企业资金不足，所以在信息技术上投入资金很少，信息技术人员比较缺乏，目前中小企业开展的电子商务均需网上网下结合进行。多数中小企业的电子商务尚处于信息发布、收集、交流阶段，订单与合同的正式签订、支付及配送等活动基本上还只能在网下进行。大多数中小企业希望利用互联网开展电子商务.但实际应用范围较小，缺乏清晰的战略规划。

## 2中小企业电子商务服务存在的问题 与发达国家相比。

我国电子商务的发展尚有一定差距。在法律标准化、支付安全信用、物流配送及人才培养等方面存在不足。

(1)电子商务法律标准化滞后 在电子商务活动过程中会经常遇到一些障碍。这些障碍或来自于技术操作方面或来自于互联网上的病毒，或其他不可预测又一时无法排除的原因，导致电子商务中的交易中断，从而给买卖双方带来损失。由于网络通讯的暂时中断或由于黑客的侵入使网络陷于瘫痪，或者由于诚信问题。使买卖双方的履行出现问题，由于上述原因导致的损失究竟要由谁来负责，是由网络服务商。还是由买卖哪一方。至今没有明确的法律与规定。

(2)支付安全和信用 在企业开展电子商务的第一和第二阶段.即企业电子商务应用处于网上信息发布、收集以及通过创建公司网。

电子商务师考试复习方案电子商务师考试 - 电子商务员辅导F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)