

考试指导:世界上的第一个电子商务标准 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/62/2021_2022__E8_80_83_E8_AF_95_E6_8C_87_E5_c40_62545.htm 1999年12月14日，在美国加州旧金山的St.Francis饭店，公布了世界上第一个INTERNET商务标准（The Standard for Internet Commerce, Version 1.0 1999）。这一标准是由Ziff-Davis杂志牵头，组织了301位世界著名的INTERNET和IT业巨头、相关记者、民间团体、学者等经过半年时间，对七项，47款标准进行了两轮投票后才最终确定下来的。虽然这也还只是1.0版，但它已经在相当程度上规范了利用INTERNET从事零售业的网上商店需要遵从的标准。虽然它的制定完全是按照美国标准，但显然对我国正在起步的电子商务事业有相当的参考价值。在这一标准中首先定义了电子商务和INTERNET商务概念：电子商务是指利用任何信息和通讯技术进行任何形式的商务或管理运作或进行信息交换。INTERNET商务是指利用INTERNET，包括WWW万维网进行任何电子商务运作。帮助销售商获得世界级的客户服务经验，加快发展步伐并降低成本；4，支持和增强INTERNET商务的自我调节能力；5，帮助销售商和消费者理解并处理迅猛增长的各种准则和符号。显然，这一标准既可以被销售商用于其INTERNET商务，并且向所有消费者和合作伙伴宣称自己符合这一标准；也可以被消费者用来检验销售商是否可以提供高质量的服务。同时，也可以指导如IT供应商、网站开发商、系统集成商等从事相关的业务。整个标准分七项、47款。每一款项都注明是“最低要求”，还是“最佳选择”。如果一个销售商宣称自己的网上商店符

合这一标准，那它必须达到所有的最低标准。一，信息中心。必须建立一个信息中心，并且使消费者在网站上的任何地方都可以找到这个信息中心的链接。（最低要求）销售商必须使用“Information”这个词作为该信息中心的标题。（最低要求）二，需公布的内容。销售商必须在信息中心公布如下内容：销售商的法定名称以及业主；主要办公地点；和销售商联系的渠道，如电话或EMAIL；特殊业务的专业许可证。（最低要求）必须在信息中心提供在广告中没有明确的客户支付方式或其他使用第三方产品或服务的资料。（最低要求）在消费者被要求最终确认订单之前，销售商必须为消费者提供所有费用的清单，包括商品/服务的费用、运费、处理费以及税。（最低要求）信息中心必须提供质量保证的说明，包括担保的有效期、适用的范围、不适用的范围、如何担保等。（最低要求）对每个产品或服务都必须提供有关售后服务的信息，包括服务范围、期限、如何进行等。（最低要求）在信息中心中必须向客户说明适用哪一国家或地区的法律。（最低要求）必须向客户公布可以选择的各种支付方式。（最低要求）必须提供有关处理取消订单、退货、退款的原则，包括可以取消订单的有效期、哪些产品可以退货、退货的条件、取消订单或者退货的费用、运费的支付方、消费者何时可以得到退款等。（最低要求）必须公布销售商从消费者的信用卡上收款的规定。（最低要求）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