

旅游电子商务网上支付的应用与发展探讨电子商务师考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/630/2021\\_2022\\_\\_E6\\_97\\_85\\_E6\\_B8\\_B8\\_E7\\_94\\_B5\\_E5\\_c40\\_630423.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/630/2021_2022__E6_97_85_E6_B8_B8_E7_94_B5_E5_c40_630423.htm)

电子商务作为一种全新的商业运作模式，已成为21世纪国际商务往来的主流和各国经济活动的核心。而完整的电子商务要求做到物流、信息流和资金流都尽可能在网上进行，这有赖于网络银行与网上支付制度的建立。国外电子商务与旅游业结合比较密切，据调查，全球有17万家旅游企业在网上开展综合、专业、特色的旅游服务；2000年，全球电子商务销售额达到4200亿美元，其中旅游电子商务销售额突破630亿美元，占24%；全球旅游电子商务连续5年以上以350%的速度发展。这都离不开良好的网上支付体系的运行。根据国家旅游局的统计数据，目前我国网上年旅游交易额已达到40亿至50亿元人民币，约占所有互联网电子商务总量的20%。电子商务与旅游业的结合改变了我国旅游业的管理模式和行为模式。当前，我国旅游业正处于发展期，电子商务对于旅游业的积极作用日益凸显，而网上支付在其中所起的作用尤为重要。基于此，本文对旅游电子商务网上支付的应用与发展进行了探讨。

### 旅游电子商务网上支付方式与工具

#### （一）网上支付方式

##### 1.信用卡支付方式

互联网针对消费者商务的交易(B2C为主)的支付主要通过信用卡来完成。信用卡是银行或金融机构发行的，授权持卡人在指定的商店或场所进行记账消费的信用凭证，是一种特殊的金融商品和金融工具。功能包括：ID身份功能，证明持卡人身份；结算功能，可用于支付购买商品、享受服务的款项；信息记录功能，将持卡人的属性、对卡的使用情况等各

种数据记录在卡中。

2.电子支票支付方式。电子支票是种借鉴纸张支票转移支付的优点，利用数字传递将钱款从一个账户转移到另一个账户的电子付款形式。一般通过专用的网络、设备、软件及一整套的用户识别、标准报文、数据验证等规范化协议完成数据传输，从而控制安全性。考|试/大在交易中，商家要验证支票的签发单位是否存在，支票的单位是否与购货单位一致，还要验证客户的签名。

3.电子现金支付方式。又称数字现金，是一种以数据形式流通的、通过Internet购买商品或服务时使用的货币。即以电子方式存在的现金货币，其实质是代表价值的数字。这是一种储值型的支付工具，使用时与纸币类似，多用于小额支付，可以实现脱机处理。主要有两种形式：币值存储在IC卡上；以数据文件存储在计算机的硬盘上。电子现金具有人们手持现金的基本特点，同时又具有电脑网络化的方便性、安全性、秘密性，正逐步成为网上支付的主要手段之一。

4.网上银行支付方式。网上银行是指银行使用电子工具通过互联网向其客户提供产品和服务。银行的产品和服务包括：提存款服务、信贷服务、账户管理、提供财务意见、电子单据支付以及提供其他电子支付的工具和服务如电子货币等。完整的电子商务一般包括信息沟通、资金支付及商品配送三大环节，缺少资金支付，商品配送将难以完成。因此，网上银行所提供的电子支付手段对电子商务的发展具有关键的支持作用，直接关系到电子商务的发展前景。自从美国的安全第一银行SFNB(SecurityFirstNetworkBank)诞生以后，网上银行已经成为金融机构拓宽服务领域、争取业务增长的重要手段。1999年以来，我国银行网上业务也有了重大发展，各大国有和商

业银行均陆续推出了网上银行服务，实现了网上支付。（二）网上支付工具 目前市场上主要的在线支付工具。旅游电子商务网上支付现状（一）旅游中介商 本文以携程旅行网为例进行分析。携程的收入主要来自以下几个方面：酒店预订代理费；机票预订代理费；自助游与商务游中的酒店、机票预订代理费，其收入的途径与前两项基本一致；线路预订代理费，携程通过与其他旅行社合作，经营一些组团的业务（非主营业务）。除了酒店预订大多采用酒店前台支付的办法，对于其他三项的交易而言，顾客既可以选择网上支付，也可以选择线上浏览、电话确认、离线交易的办法。尽管携程采取了积点奖励的办法来鼓励网上支付，但是大部分交易还是离线完成的。（二）旅行社 自2000年4月中青旅推出“青旅在线”后，国内三大旅行社(国旅、中旅、中青旅)和其他具有地区优势的旅行社(如上海春秋旅行社、广州广之旅等)都陆续开展了旅游电子商务。本文以上海春秋国际旅行社（春秋旅游网）为例进行分析。春秋旅游网的盈利模型是由网站、春秋国旅总社及各网点、上游的旅游企业(各地分社及合作旅行社、航空票务代理商、目的地酒店)和网民市场共同构成。其目标市场主要为观光和度假游客，由于春秋国旅具有强大的资源，线路预订成为了网站的主营业务。春秋旅游网提供的产品，顾客可以选择网上支付，也可以选择网上浏览、电话确定、离线交易的办法，考试/大同时还可以到春秋国旅的各分社进行购买。但就目前的经营状况而言，电话确定与离线交易仍然是消费者的主要选择。从上述分析可以看出，目前的旅游电子商务活动中，消费者对于网上支付并没有真正接受；主流的B2C网站中，最主要的支付形式仍是货到付款

款。网上支付的滞后，将阻碍我国旅游电子商务的发展。那么，是什么原因造成消费者对网上支付的排斥呢？旅游电子商务网上支付的主要障碍：信用缺失 我国旅游企业网络营销发展缓慢的一个重要因素，就是与旅游电子商务相配套的网上支付等手段还没有找到安全便捷的解决方案。根据艾瑞公司2008年第一季度发布的中国网上支付调查报告显示，有近六成的网民认为不使用网上支付的原因是“担心交易的安全性”，如图1所示；而据CNNIC的调查报告表明，大约有四成的网民认为电子商务的最大障碍是信用问题。首先，消费者传统的购物习惯对旅行社的网络营销具有一定的影响。对于大多数人来说，已经完全习惯于面对实物进行挑选商品，一手交钱一手交货的购物方式。人类思维和行为方式的惯性使人们在短时间内不可能适应面对虚拟旅游产品使用虚拟的电子货币、电子机票进行的电子商务模式。因此，同传统的营销手段相比，网络营销还需要经历一个被消费者接受的过程。其次，在网上支付的实际使用中，信用问题成为一个制约因素。在以纸质媒介作为支付交易的商务活动中，由于是面对面，考试/大并有纸质交易凭证，加上法律体系的保证，人们在这种长期形成的商务活动中建立起了对这整套体系的信用，如果出现经济纠纷会由法律体系仲裁而给予经济利益的保证。但电子商务的经济活动过程与传统的方式完全不同，交易过程中没有确认过程合法存在的纸质凭证，这就带来了可信度的问题。因此，消费者和商家在网上交易存在的主要问题就是信用问题，以及由此引发的一系列相互连带的问题。当前，是否信守服务承诺，即是否拥有良好的商业信用，成为人们衡量电子商务服务商或电子商务网站好坏的重要

指标。但据统计，2007年互联网服务投诉中，网购被骗位居首位。企业或个人商家的不诚信行为，更加重了网民对网上支付的排斥性。目前我国信用体系不完善，各种失信现象时有发生，没有一个权威的机构可以完全确定交易行为人的信用。并且，我国社会信用体系远未达到任何行为都有记录可查的情况，在这种信用环境下发展网上支付会有较大的障碍。由于上述原因，国内旅游企业通常的做法是：旅游预订用网络，付款交易用传统方式。电子商务的快捷性、低成本性等特征未能得到体现，使旅游网站的功能还停留于提供信息的初级层次。旅游电子商务网上支付的发展建议由上可知，推动网上支付在旅游业的有效发展与普及，必须从增强“信用保障”入手。一方面，政府应制订旅游电子商务网上支付的相关法律规范，建立和健全我国的信用体系；另一方面，企业需要面向市场积极探索各种信用保障机制与措施。下文主要从企业方面进行阐述。

（一）加强旅游企业网络支付的安全建设 首先，旅游企业应积极与知名度、信誉度较高的银行合作，普及信用卡、电子现金、电子支票等电子支付方式。保证游客所使用的电子支付工具必须由其账户所在的银行发行，游客可以到与旅行社有业务关系的银行去使用现金购买货币卡，当游客进行网上支付时可以向旅行社和银行同时发通知，将资金从银行的账户上转移到旅行社的账户上。其次，旅游企业的网站应安装防火墙，防止“黑客”攻击，保障网民的隐私权和财产安全，促进网上支付的实施。

（二）加强宣传以增强消费者的信任程度 旅行企业应通过广告宣传、新闻发布会、现场活动、网上促销等多种形式，尽可能让更多的消费者知道本旅行企业的网址，树立企业的品牌

形象，提高知名度和网络信誉，为网络营销的发展减轻阻力。

（三）推进网上支付工具的多样化 目前的网上支付方式中，以信用卡使用为主，为解决社会信用风险较高的问题，我国出现了具有“信用担保”功能的第三方支付平台，将网上支付平台演变成了资金流的中间环节。走在前列的商家已经涵盖了B2B、B2C和C2C三个领域。如阿里巴巴的诚信通及诚信指数，易趣的买家、卖家互评制度，淘宝网的“支付宝”，都是建立诚信体系、保障用户利益的有效举措。与此同时，以第三方信用评估为基础的交易行为逐渐成为网上支付的主要手段。旅游企业应结合我国目前的信用状况，推进网上支付工具的多样化。除了推广电子支票、移动支付、手机钱包等工具外，应推动“诚信支付工具”的使用，其代表是“支付宝”和“贝宝”。在零售行业，由于阿里巴巴“支付宝”和eBay的“贝宝”等支付平台大力拓展市场，个人和中小企业的网上支付和收款变得更加容易，从而促进了个人网上交易以及中小企业的电子商务化进程。旅游业引入这种模式将很有前景，可以让不同的机票代理商、酒店和旅行社分别与消费者实现网上交易和支付。这种平台的成功取决于两个方面：一是信用体系的建立，即通过商家信用认证、信用凭证上传、支付信用度累计和用户监督（评价）相结合的办法，尽可能确保商户的诚信和信息的真实；二是引入类似“支付宝”的诚信支付工具，确保用户在享受到服务后再正式支付费用，进一步减少交易风险。综上所述，网上支付信用缺失及相关信用体系的不完善是阻碍网上支付在旅游业普及的主要因素，也是导致我国旅游电子商务发展滞后的主要原因之一。虽然当前对于网上电子支付的方式，很多游客还是处

于观望状态，但相信随着旅游企业电子商务平台实现技术日趋完善，信用保障机制日益健全，网上电子支付的方式会为广大游客所接受，将有力地促进我国旅游电子商务的进一步发展。编辑推荐：电子商务师考试复习方案电子商务师考试 - 电子商务员辅导电子商务师考试模拟试题 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)