

C2C电子商务交易流程优缺点分析及改进电子商务师考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/638/2021\\_2022\\_C2C\\_E7\\_94\\_](https://www.100test.com/kao_ti2020/638/2021_2022_C2C_E7_94_B5_E5_AD_90_E5_c40_638452.htm)

[B5\\_E5\\_AD\\_90\\_E5\\_c40\\_638452.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/638/2021_2022_C2C_E7_94_B5_E5_AD_90_E5_c40_638452.htm) 随着电子商务及其相关技术的快速发展，网上购物已经成为人们购物的主要方式之一。

以“淘宝网”为代表的C2C（Consumer To Consumer）电子商务形式也发展迅猛。据相关数据显示，“淘宝网”已占据我国C2C市场72.9%的份额。如此大的份额其主要源于三个方面的竞争策略：网站建设初期的占领市场策略、交易方式策略和安全策略。本文认为，在“淘宝网”的发展过程中，交易策略即“淘宝网”网上交易流程最为重要，因为如果没有一个公平、可靠、便捷、符合客户交易特点的交易流程，即使电子商务中的安全问题及其他技术问题得到了解决，买卖双方也无法在“淘宝网”上完成交易，淘宝也无法持久地蓬勃发展。“淘宝网”网上交易流程采用“拍前联系”方式，即通过即时聊天工具“淘宝旺旺”，买卖双方先对交易物品的特性、价格等进行沟通，再付货款；采用第三方支付平台为中介的支付方式，相比于传统的货到付款和款到发货交易方式，平衡了买卖双方的利益。但是这种交易流程仍旧存在着一些缺陷和问题，比如，若买方收到货后不进行确认，将造成卖方资金积压；对于买方要求退货的情况，此交易流程未作考虑以及第三方支付平台的信用级别较低等。现有的网上交易流程目前，各个电子商务网站广泛采用的交易流程有三种或这三种流程的综合。这三种交易流程是：货到付款交易流程、款到发货交易流程和以第三方支付平台为中介的交易流程。货到付款交易流程。该交易流程中买方占有优势，

买方首先在卖方的网站上浏览选择商品，待卖方确认订单后发货，当买方收到商品后支付货款。该流程保障了买方的利益，但无法保证卖方的利益，卖方没有绝对的把握收到买方支付的货款。

**款到发货交易流程。**款到发货交易流程是买方在卖方的网站上选择商品后，直接将货款支付到卖方，待卖方确认收到货款后才向买方发货。该流程显然无法保证买方的利益，买方很有可能支付了货款但无法收到卖方的商品。

**以第三方支付平台为中介的交易流程。**该交易流程是以第三方支付平台为交易中介，考|试/大为买卖双方暂时保管货款，买方先将货款支付给第三方支付平台，待买方收货后，在第三方支付平台上确认，第三方支付平台才将货款划给卖方。

图1显示了以“支付宝”为例的交易流程，其交易过程如下：

- 第一步：买方在卖方的网站上选择商品，并选择网上支付货款；
- 第二步：卖方确认订单后将买方网上支付的请求发送给第三方支付平台（“支付宝”）；
- 第三步：买方在线支付货款至第三方支付平台（“支付宝”）；
- 第四步：第三方支付平台（“支付宝”）向卖方发送支付结果，并通知其发货；
- 第五步：卖方根据反馈的支付结果，发送商品；
- 第六步：买方收到货物后，通知第三方支付平台（“支付宝”）付款给卖方；
- 第七步：卖方与第三方支付平台（“支付宝”）结算货款，卖方收款。

“淘宝网”网上交易流程也基本采用该种流程，但在交易细节上还有一些不同：买方在卖方的网站上浏览选择商品时可以通过“淘宝旺旺”与卖方沟通；若买方不确定收货，一段时间后，支付宝将自动将货款汇至卖方账户；交易成功后，买卖双方进行信用互评。

**淘宝网交易流程的优缺点分析**（一）淘宝网交易流程中的优点 以“淘宝旺旺

”为载体，实现“拍前联系”。“拍前联系”是指买方与卖方沟通联系后再付款的方式，采用这种方式的网站必须同时提供便于买卖双方进行沟通的工具。“淘宝网”以“淘宝旺旺”为即时沟通工具，实现买卖双方付款前的交流。电子商务在我国发展的时间还不长，网上交易双方的诚信监管、交易的安全性等诸多问题还未得到解决，因此仅通过网站上的商品文字介绍或图片就确定购买，买方必然会有所担忧，这种对网上交易流程的质疑进而必然影响了C2C电子商务的发展。“淘宝网”借助“淘宝旺旺”，使其网上交易的买卖双方可以对商品的特性、价格等先进行沟通探讨再付款，优化了交易流程，提高了C2C的服务质量。以第三方支付平台为中介，平衡买卖双方利益。“淘宝网”采用以第三方支付平台“支付宝”为中介的交易流程，“支付宝”为买卖双方暂时保管货款，相对于货到付款、款到发货两种交易流程，这种交易流程平衡了买卖双方的利益。货到付款交易流程是买方具有优势的交易流程，买方若不满意卖方提供的商品可以拒付货款。此外，卖方有可能无法收到买方支付的货款；款到发货交易流程则相反，它是卖方具有优势的交易流程，卖方收到买方支付的商品货款后有可能不发货，造成买方的损失。“淘宝网”以“支付宝”为中介的交易流程平衡了买卖双方的利益，买方确定订单后将货款汇至“支付宝”而不是卖方，因此卖方、买方均不可使用这部分资金。卖方发货后，待买方收货确定后才通知“支付宝”与卖方结算划账，因此卖方必须在实物交易成功后才能获得货款，有力地保障了买方的利益。而这种模式下，考|试/大由于“支付宝”第三方的监管，只要交易成功，卖方一定可以获得货款，有力地保

障了卖方的利益。增加“信用评价”环节，提高交易安全。

“淘宝网”网上交易流程不同于其他C2C网站，在其交易流程的最后一个环节是交易双方互相评定信用级别。评价分三种，好评1分，中评不加分，差评-1分。若是买方或卖方对交易满意可给对方好评，反之则中评或差评。这种交易流程，使得“淘宝网”网上交易的双方的信用情况可视，若交易者存在欺诈行为，其信用级别必然较低，可以警示其他交易者与其交易时应慎重。在交易流程的最后加上“信用评价”环节，提高了网上交易的安全性，是“淘宝网”在安全策略方面的突破，也是其较之其他C2C网站的一个优势。

（二）淘宝网交易流程中的缺点 卖方资金积压问题。买方收到商品通知“支付宝”后，“支付宝”才能与卖方结算，向卖方支付货款。因此，对于卖方而言，存在着支付周期过长、资金积压的问题。尤其是对于规模较小的卖方，资金的积压问题很有可能造成其无法持续经营，因此退出C2C市场。缺少退货情况的处理。“淘宝网”网上交易流程中未涉及对于退货情况的特殊处理，而退货情况是极为常见的。现在“淘宝网”交易流程中若买方对于商品不满意或有其他原因，买方需在“支付宝”要求的期限内申请“退款”，退款处理周期也较长。此外，若买方未在此期限内申请，那么“支付宝”将直接将货款汇至卖方账户，买方将无法追回此次交易的货款。

缺少对卖方的约束。在交易流程中缺少对卖方的约束，卖方在网上发布的商品信息很有可能是其没有或缺货的商品，因此买方下了订单后，卖方才提示买方说自己缺货，造成此次交易失败。这种对卖方约束的缺少，必然在一定程度上降低了“淘宝网”向买方提供服务的质量。第三方平台无法处理

交易纠纷。“支付宝”在交易中只起到中介的作用，对于买卖双方的交易纠纷，“支付宝”或“淘宝网”都无法处理。第三方支付平台信用等级低且存在一定的金融风险。“支付宝”等第三方支付平台的信用等级仅为一般的商业信用，较之于银行而言，其信用等级是较低的，其抵御各类风险的能力也相对较弱。因此，一旦“支付宝”在运作过程中出现问题，“淘宝网”网上交易流程即不可用。此外，买卖双方把资金暂存于“支付宝”上，“支付宝”有挪用资金的可能性，这在一定程度上降低了“淘宝网”交易流程的安全性。

(三) 淘宝网交易流程中需要解决的问题 通过以上对“淘宝网”网上交易流程的缺点分析，本文总结淘宝交易流程中需要改进的问题有：卖方资金积压问题、流程中无对退货情况的处理、缺少对卖方的约束力和中介方的信用级别较低。因此，需要提出一种新型的既能保持淘宝网现有交易流程的优点，又能解决上述问题的交易流程。以银行为中介、买卖保证金为保障的新型网上交易流程。本文针对上述分析，对“淘宝网”交易流程提出改进建议，设想了一种以银行为中介、买卖保证金为保障的新型网上交易流程，其交易流程如图3所示。该交易流程的具体过程是：第一步：买卖双方获得数字证书；第二步：买卖双方通过“淘宝旺旺”商讨交易，买方选择商品；第三步：买方确认交易商品，下订单，并通知银行；第四步：买方银行冻结买方货款和交易保证金；卖方银行同时冻结与买方保证金相等数额的卖方保证金；第五步：卖方银行通知卖方发货；第六步：若卖方缺货，则通知买方，继续第七步；否则，跳至第九步；第七步：买方与卖方一同请求银行解冻资金；第八步：双方银行均收到双方的解

冻请求后，解冻资金，交易结束，跳至第十二步；第九步：卖方发货至买方；第十步：若买方满意，则通知银行划款，继续下一步；否则，则通知卖方要求退货，跳至第七步；第十一步：银行解冻双方资金，并且买方银行将货款转至卖方账户，交易成功；第十二步：买卖双方信用评级。该交易流程以银行为中介，解决了第三方交易平台（“支付宝”）信用级别不高的问题。考试/大买方、卖方都需要交付交易保证金，这在一定程度上约束了买方、卖方的交易行为。在该交易流程中，买卖任何一方无法单方面终止交易，只有双方达成共识一同通知银行时，双方在银行被冻结的资金才可以解冻，因此二者的利益得到了较好的均衡。但是这种交易流程同以第三方支付平台为中介的交易流程一样，仍只能起到中介的作用，若交易的买卖双方出现纠纷，银行或“淘宝网”仍没有办法对其约束或解决。网上交易流程的优劣影响着电子商务的发展。本文通过对比现有的三种网上交易流程，以“淘宝网”作为研究对象分析了“淘宝网”网上交易流程的优点：通过“淘宝旺旺”实现“拍前联系”；以“支付宝”为中介，平衡了买卖双方的利益；买卖双方可互相评定信用。此外还分析了其存在的缺陷和问题：卖方资金积压、流程中无对退货情况的处理、缺少对卖方的约束力和中介方的信用级别较低等，找到C2C电子商务交易流程中现存的问题并针对此问题提出了改进建议，即建立一种以银行为中介、买卖保证金为保障的新型网上交易流程。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)