

电子商务模式的评价指标和方法分析电子商务师考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_645515.htm

电子商务是经济信息化的核心内容，电子商务模式是电子商务取得成效的关键因素，本文探讨电子商务模式的评价问题，提出了电子商务模式评价指标、评价标准和评价方法，它的推广应用对提高电子商务的效益，促进行业、企业电子商务健康的发展，提高信息化水平与效益具有重要意义，也为商务模式的研究与分类提供了新方法。

一、确定评价指标的原则

- 1.目的性。电子商务模式评价目的是提高电子商务的效益，促进行业、企业电子商务健康的发展，有利于提高行业、企业信息化水平与效益。
- 2.科学性、系统性。评价内容要科学、全面。要从电子商务模式成熟度、创新度、电子商务应用覆盖率、电子商务功能与效益几方面，评估电子商务模式的有效性、功能完整性。
- 3实用性、可操作性。评价指标要便于采集数据，方便使用。实际选择评价指标及标准时，要注意依据行业类型、电子商务以及企业规模等诸多因素加以选择，适当进行增减。
- 4.定性与定量相结合。定性分析评价与量化指标测度评价相结合。根据指标的类型选择定性与定量相结合的方法。

二、电子商务模式评价指标

(一)电子商务模式成熟度

- 1.商品、服务特性、质量及差异性：商品、服务特点及差异性，市场适合度；商品、服务特质量；商品、服务的性价比。
- 2.电子商务功能完整性、覆盖率。前台功能主要包括：商品目录及分类搜索、商品展示、会员(消费者与商家)注册、购物导航、定单流程、支付流程、认证功能、客户信息反馈与沟

通渠道(社区)等；后台功能主要包括：商品管理、定单处理(业务流程处理)、账户管理、模板管理、内容管理、送货管理、商务同盟管理、客户资料管理等。商务功能覆盖率是指功能涵盖前台和后台功能的程度，它反应电子商务在核心业务(主营业务)中应用的比例，电子化商务占商务总业务量的比例等。

3.电子商务模式有效性。包括，商品市场占有率，用户数量及增长率，对客户满意度提升作用等，其中，对客户满意提升作用包括：企业用户满意度提升作用，商务模式运行一个年度内企业用户满意度提升率；与对消费者满意度提升作用，商务模式运行一个年度内企业客户满意度提升率。

4.企业内部领导班子、管理层及内部职工对商务模式的满意度。

5.对企业服务质量提升作用。包括，客户投诉降低率、客户响应时间减低率、客户忠诚度提升率。

(二)电子商务模式创新度(商务模式创新覆盖率) 电子商务模式创新覆盖率是指商务模式创新涵盖下述四类创新的程度：

- 1.业务创新。与原有的商务、业务模式比较有那些创新，网上增加哪些新的业务和服务；包含观念、服务内容的创新；业务流程改革再造、优化；手段、方法创新，是否提出应用新业务、新任务、新思路、新方案；
- 2.技术创新。IT应用系统创新度反映IT应用系统创新的程度，系统解决方案、系统结构创新；软硬件设备开发、应用软件创新；系统集成创新；
- 3.管理创新。组织机构集中、分散与扁平化；盈利模式的创新，经营管理改革范围，资源管理集中化，知识管理、创新能力(IT对主营业务、工艺、产品的创新能力)的提高度
- 4.营销创新。营销策略、销售模式、营销模式推广力度：

- (1)商务网站链接率。链接网站的数量；
- (2)采用组合营销手段；
- (3)媒体影响力，广告投

放量,媒体曝光率。(三)电子商务应用广度与深度 1.电子商务应用广度。首先,电子商务采购率与销售率。电子商务采购率:电子商务采购量占总采购量的比例%,或电子商务采购额占采购总额的比例%;电子商务销售率:电子商务销售量占总销售量的比例%,或电子商务销售额占销售总额的比例%;网上定单量占总定单量的比例%。其次,电子商务交易率。电子商务交易率是指电子商务交易额占总交易额的比例%,电子商务交易额指商务网站网上签约、成交的合同金额,包括网上支付及网下支付的交易额。 2.电子商务应用深度。指网上信息流、资金流、物流集成化的程度。初级应用:网上仅有信息流,发布商品信息、洽谈、促销,开展非支付型电子商务;中级应用:网上有信息流、资金流,实现网上交易与网上支付,开展支付型电子商务;高级应用:网上有信息流、资金流、物流,上下游企业应用集成,开展协同电子商务。

(四)绩效评估评价指标 1.社会效益评价指标。行业贡献与服务影响,对上下游商务伙伴开展电子商务的带动作用,指对上下游商务伙伴推广普及电子商务的影响力,促进上下游商务伙伴企业上网,开展电子商务的带动作用,可用电子商务应用普及的增长率(%)来描述。区域贡献与服务影响,对本地区推广普及电子商务的影响力;本地区吸引外资增长率,指对比一个会计年度,商务模式实施后比实施前相应本地区吸引外资增长比例(%); 2.经济效益评价指标。(1)成本降低率,指对比一个会计年度,商务模式实施前后商务活动成本降低之比例。(2)收益增长率,指对比商务模式实施前后一个会计年度商务活动所创收入增长之比例。(3)资金周转率提高率,指对比一个会计年度,商务模式实施后比实施前每年资金周转次

数增长之比例。(4)投资回报率，指在对应的一个会计年度内，商务模式及网站总投入的收益率。投入/产出比，指在对应的一个会计年度内，商务模式及网站总投入(含货币资金、货物折合资金、人力折合资金)与总收入之比；初始投资回收期，指从投资电子商务系统建设开始，经多长时间收回总投资。利用专家的知识、经验和分析判断能力，参照各评价指标的标准，通过分析，将31个三级指标及相关权重计算11个二级指标；由二级指标和相关权重计算4个一级指标，由4个一级指标和相关权重计算出总分即电子商务模式指数，形成对电子商务工程的综合评价。权重系数可按行业、地区电子商务发展情况而调整。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