

电子商务的特点和发展 PDF转换可能丢失图片或格式，建议  
阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/65/2021\\_2022\\_\\_E7\\_94\\_B5\\_E5](https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_65098.htm)

[\\_AD\\_90\\_E5\\_95\\_86\\_E5\\_c40\\_65098.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_65098.htm) 随着信息产业的发展，电子商务对世界经济产生了前所未有的影响。有人甚至把电子商务与200年前的工业革命相提并论，把它看成是知识经济时代信息技术对传统产业变革的重要环节。为此，各发达国家都把发展电子商务作为拓展全球市场，加快本国经济发展的重要手段，积极参与全球电子商务的应用、开发与合作，大力推进本国电子商务的发展。 一、 电子商务的特点: 1、

电子商务的概念：电子商务是指两方或多方通过计算机和某种形式的计算机网络（直接连接的网络或Internet等等）进行商务活动的过程。它以数字化电子手段，实现整个商业活动的各个环节,包括商业信息的发布与检索、电子广告、电子合同签署、电子货币支付和售前售后服务等一系列过程。其显著的特点是在完成商务活动联结的过程中，减少了面对面的接触和手工处理过程。英文E-commerce和IBM提出的e-Business经常是交换使用的，他们指的是同一概念，当然，我们也可以把它翻译为电子交易,电子商业等等。电子商务实际上包括两个概念:“网上购物”（BtoC）和企业电子商务（BtoB）。

“网上购物”（BtoC）--通过WEB技术将产品、服务和信息销售给顾客。“网上购物”起源于1995年，它的先驱是那些不进行传统零售业的Internet公司，如AMAZON。但今天象WAL-MART这样的超市也建立了自己的网上商店。在发达国家，您只要拥有一台计算机、浏览器、Internet连接和信用卡，就可以从网络上购买到书本、VCD、鲜花、飞机票、电

视甚至汽车。可以肯定，今后其应用范围将更加广阔。因为科技的发展是无限的，人们的需求也是无限的。企业电子商务（BtoB即Business to Business）一般被简称为（BtoB）的电子商务过程，它是一个将买方、卖方以及服务于他们的中间商（如金融机构）之间的信息交换和交易行为集成到一起的电子运作方式。而这种技术的使用从根本上改变了企业的计划、生产、销售和运行模式，甚至改变了整个产业社会的基本生存方式。BtoB电子商务主要是进行企业间的产品批发业务，因此也称为批发电子商务。传统上，基于EDI技术的BtoB电子商务由于其巨额的开销，成为大的企业、大的银行以及大的合作伙伴之间的专利。但目前基于Internet的EDI技术的出现和各种网络支付手段的建立和完善，使中小型企业进入这一领域成为现实。

2、电子商务的功能：电子商务可提供网上交易和管理等全过程的服务，因此它具有广告宣传、咨询洽谈、网上订购、网上支付、电子帐户、服务传递、意见征询、交易管理等各项功能。

（1）广告宣传。电子商务可凭借企业的Web服务器和客户的浏览器，在Internet上发布各类商业信息。客户可借助网上的检索工具（Search）迅速地找到所需商品信息，而商家可利用网上主页(Home Page)和电子邮件(E-mail)在全球范围内作广告宣传。与以往各类广告相比，网上的广告成本最为低廉，而给顾客的信息量却最为丰富。

（2）咨询洽谈。电子商务可借助非实时的电子邮件(E-mail)，新闻组（News Group）和实时的讨论组(chat)来了解市场和商品信息、洽谈交易事务，如有进一步的需求，还可用网上的白板会议(Whiteboard Conference)来交流即时的图形信息。网上的咨询和洽谈能超越人们面对面洽谈的限

制、提供多种方便的异地交谈形式。（3）网上订购。电子商务可借助Web中的邮件交互传送实现网上的订购。网上的订购通常都是在产品介绍的面面上提供十分友好的订购提示信息和订购交互格式框。当客户填完订购单后，通常系统会回复确认信息定单来保证订购信息的收悉。订购信息也可采用加密的方式使客户和商家的商业信息不会泄漏。（4）网上支付。电子商务要成为一个完整的过程。网上支付是重要的环节。客户和商家之间可采用信用卡帐号进行支付。在网上直接采用电子支付手段将可省略交易中很多人员的开销。网上支付将需要更为可靠的信息传输安全性控制以防止欺骗、窃听、冒用等非法行为。（5）电子帐户。网上的支付必需有电子金融来支持，即银行或信用卡公司及保险公司等金融单位为资金融通提供网上操作服务。而电子帐户管理是其基本的组成部分。信用卡号或银行帐号都是电子帐户的一种标志。而其可信度需配以必要技术措施来保证。如数字证书、数字签名、加密等手段的应用提供了电子帐户操作的安全性。（6）服务传递。对于已付了款的客户应将其订购的货物尽快地传递到他们的手中。而有些货物在本地，有些货物在异地，电子邮件将能在网络中进行物流的调配。而最适合在网上直接传递的货物是信息产品。如软件、电子读物、信息服务等。它能直接从电子仓库中将货物发到用户端。（7）意见征询。电子商务能十分方便地采用网页上的"选择"、"填空"等格式文件来收集用户对销售服务的反馈意见。这样使企业的市场运营能形成一个封闭的回路。客户的反馈意见不仅能提高售后服务的水平，更使企业获得改进产品、发现市场的商业机会。（8）交易管理。整个交易的管理将涉及到

人、财、物多个方面，企业和企业、企业和客户及企业内部等各方面的协调和管理。因此，交易管理是涉及商务活动全过程的管理。电子商务的发展，将提供一个良好的交易管理的网络环境及多种多样的应用服务系统。这就保障了电子商务获得更广泛的应用。

### 3、电子商务的应用特性：电子商务的特性可归结为以下几点：商务性、服务性、集成性、可扩展性、安全性、协调性。

(1) 商务性。电子商务最基本的特性是商务性，即为网上购物者提供一种方便快捷的买、卖交易的服务手段和机会。因而，电子商务对任何规模的企业而言，都是一种机遇。就商务性而言，电子商务可以扩展市场，增加客户数量；通过将万维网信息连至数据库，企业能记录下每次访问、销售、购买形式和购货动态以及客户对产品的偏爱，这样企业可以通过统计这些数据来获知客户最想购买的产品是什么。

(2) 服务性。在电子商务环境中，客户不再受地域的限制，象以往那样，忠实地只做某家邻近商店的老主顾，他们也不再仅仅将目光集中在最低价格上。因而，服务质量在某种意义上成为商务活动的关键。技术创新带来新的结果，万维网应用使得企业能自动处理商务过程，并不再象以往那样强调公司内部的分工。现在在Internet上许多企业都能为客户提供完整服务，而万维网在这种服务中充当了催化剂的角色。企业通过将客户服务过程移至万维网上，使客户能以一种比过去简捷的方式完成过去他们较为费事才能获得的服务。如将资金从一个存款户头移至一个支票户头，查看一张信用卡的收支，记录发货请求，乃至搜寻购买稀有产品，这些都可以足不出户而实时完成。显而易见，电子商务提供的客户服务具有一个明显的特性：方便。这不仅

对客户来说如此，对于企业而言，同样也能受益。在国外大银行，通过电子商务，客户能全天候地存取资金，快速地阅览诸如押金利率、贷款过程等信息，从而使服务质量大为提高。

（3）集成性。电子商务是一种新兴产业，其中用到了大量新技术，但并不是说新技术的出现就必须导致老设备的死亡。万维网的真实商业价值在于协调新老技术，使用户能更加行之有效地利用他们已有的资源和技术，更加有效地完成他们的任务。电子商务的集成性，还在于事务处理的整体性和统一性，它能规范事务处理的工作流程，将人工操作和信息处理集成为一个不可分割的整体。这样不仅能提高人力和物力的利用率，也提高了系统运行的严密性。

（4）可扩展性。要使电子商务正常运作，必须确保其可扩展性。万维网上有数以百万计的用户，而传输过程中，时不时地出现高峰状况。倘若一家企业原来设计每天可受理40万人次访问，而事实上却有80万，就必须尽快配有一台扩展的服务器，否则客户访问速度将急剧下降，甚至还会拒绝数千次可能带来丰厚利润的客户来访。对于电子商务来说，可扩展的系统才是稳定的系统。如果在出现高峰状况时能及时扩展，就可使得系统阻塞的可能性大为下降。电子商务中，耗时仅2分钟的重新启动也可能导致大量客户流失，因而可扩展性可谓极其重要。1998年日本长野冬奥会的官方万维网结点的使用率是有史以来基于Internet应用中最高，短短的16天，该结点就接受了将近六亿五千万次访问。全球体育迷将数以百万计的信息直接通过体育迷电子邮件结点发给运动员，而与此同时，还成交了600多万笔交易。这些惊人的数字说明，随着技术的日新月异，电子商务的可扩展性将不会成为瓶颈所在。（5

) 安全性。对于客户而言，无论网上的物品如何具有吸引力，如果他们对交易安全性缺乏把握，他们根本就不敢在网上进行买卖。企业和企业间的交易更是如此。在电子商务中，安全性是必须考虑的核心问题。欺骗、窃听、病毒和非法入侵都在威胁着电子商务，因此要求网络能提供一种端到端的安全解决方案，包括加密机制、签名机制、分布式安全管理、存取控制、防火墙、安全万维网服务器、防病毒保护等。为了帮助企业创建和实现这些方案，国际上多家公司联合开展了安全电子交易的技术标准和方案研究，并发表了SET（安全电子交易）和SSL（安全套接层）等协议标准，使企业能建立一种安全的电子商务环境。随着技术的发展，电子商务的安全性也会相应得以增强，并作为电子商务的核心技术。

(6) 协调性。商务活动是一种协调过程，它需要雇员和客户，生产方、供货方以及商务伙伴间的协调。为了提高效率，许多组织都提供了交互式的协议，电子商务活动可以在这些协议的基础上进行。传统的电子商务解决方案能加强公司内部相互作用，电子邮件就是其中一种。但那只是协调员工合作的一小部分功能。利用万维网将供货方连接到客户订单处理，并通过一个供货渠道加以处理，这样公司就节省了时间，消除了纸张文件带来的麻烦并提高了效率。电子商务是迅捷简便的、具有友好界面的用户信息反馈工具，决策者们能够通过它获得高价值的商业情报、辨别隐藏的商业关系和把握未来的趋势。因而，他们可以做出更有创造性、更具战略性的决策。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)