

电子商务的服务与环境 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_AD_90_E5_95_86_E5_c40_65127.htm 电子商务的服务与环境

可以说是目前阻碍其发展的最重大问题之一了。第一，不谈服务就谈不到商家的发展。召集的消费者是理智的消费。这就决定了电子商务的商家们在以独特的商业模式吸引消费者的同时，更重要的是必须要关注相关联的服务。众所周知，电子商务发展的瓶颈在于电子认证与货物配送，也就是消费者的支付手段与商品获取方式上。一整套完善的资金流、物流、信息流与服务流的构建一个成功的电子商务网站的前提。这可以称为电子商务所必需的一整套的服务体系。这样一整套的体系如果不是通畅、合理与动态发展的，就谈不到商家的发展，更谈不上赢利了。这一体系，目前存在许多的问题。首先是网上的结算方式，即资金流部分。现在通常使用的货款方式有信用卡、邮局汇款、存折和货到付款这几种方式，但均存在支付速度慢、效果的缺点，尤其是很多信用卡根本无法在网上使用，这使得消费者对网上购物失去兴趣。如何在今后的发展过程中，顺利的解决这一问题？这恐怕将会是摆在电子商务商家们以至于整个IT经济范围面前的一件头等大事。有报道称，广东省已经在着力建设统一的电子商务支付网络。它是经由中国人民银行授权广东银联，负责组织各商业银行在广州建立统一的电子商务支付网络。广东金融电子化建设一直是走得比较靠前的，这种建立统一的支付网络的方式也许将会是解决电子商务支付难的一条出路，无论如何，它将为电子商务商家们以及政府提供一条思路。第

二，商品的配送困难，即物流部分。由于我国地域辽阔，各个省份与地区经济发展又不均衡，运输存在时效性、成本高低、安全性等问题，这也足以让消费者电子商务望而却步。同时，电子商务商家本身也在承担着巨大的成本负担，目前EMS的价格足以让商家们在给商品定价前再三考虑。第三，商品的品种单一，商品信息量小，也就是信息流部分。目前的电子商务网站中所提供的商品都还是比较单一的，不能满足消费者需要。而且，商品的相关信息提供得也少，无法获知具体的商品的品质与使用方面的信息。目前电子商务商家们都在忙于宣传自己，实实在在的商品信息还做理不够。也许大家注意到资讯人公司推出“酷！必得！”网站倒是在这方面颇有些先见。他们提供各种商品的第三方的评价，以利于消费者参考。这样做的好处是将会更紧密地联结商家、厂家与消费者的关系。相信会有越来越多的商家将服务做到这样的细处。以上是企业自身的体系，而作为整个经济领域中的一部分，电子商务的发展，不仅仅需要商家构建趋这机关报的良性体系，同时整个社会、政府所能提供的环境也至关重要。它涉及到商业信用、银行信用、司法以及社会信用等问题。制定相关的电子商务法律，解决电子商务上发生的各种纠纷；建立权威的电子认证机构以维护整个电子商务的交易秩序等等，将会是引导电子商务发展要做的工作。我们欣喜地看到各种研讨正在进行，步子已经迈出了！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