

《电子商务》课程实验指导书

(2012年4月修订)

课程编号:

实用专业: 电子商务

学时数: 18

学分: 0.5

编写者: 张李义

实验一：电子商务网站信息搜集和分析（6 学时）

【实验目的】

(1) 掌握电子商务的概念； (2) 了解电子商务发展动态； (3) 学习不同电子商务网站的运营模式。

【实验内容】

登录、浏览艾瑞咨询网，中国互联网中心等互联网门户网站，查询电子商务的相关信息解读，了解电子商务发展现状和动态；登录、浏览阿里巴巴、淘宝网、拍拍网、当当网、京东商城、卓越亚马逊、好乐买、凡客诚品、美团网等相关典型电子商务网站，并通过对比，学习和掌握不同电子商务企业的发展运营模式。

【实验步骤】

1. 根据自身学习兴趣，一人或多人（最多不超过三人）组成实验（实践）小组，从网站上收集电子商务发展相关信息；
2. 阅读、整理、思考收集来的信息；应了解一下信息，包括：
 - (1) 中国互联网网民数量；
 - (2) 中国互联网网民中参与网购的人数；
 - (3) 中国电子商务当年营业额；
 - (4) 中国互联网网民年龄结构、学历结构、职业结构等；
3. 收集典型的电子商务网站企业案例、电子商务发生的重大事件、国家电子商务政策等；
4. 对比部分电子商务企业的发展运营模式，并且思考掌握以下内容，包括：

- (1) B2B企业网站运营模式;
- (2) B2C企业网站运营模式;
- (3) C2C企业网站运营模式;
- (4) 团购网站运营模式;

5. 书写实验报告, 字数>2000字。制作PPT文档, 更具安排分组进行展示, 接受同学和任课教师的评论。

【实验准备知识】

电子商务模式, 就是指在网络环境中基于一定技术基础的商务运作方式和盈利模式。研究和分析电子商务模式的分类体系, 有助于挖掘新的电子商务模式, 为电子商务模式创新提供途径, 也有助于企业制定特定的电子商务策略和实施步骤。电子商务模式可以从多个角度建立不同的分类框架, 最简单的分类莫过于BtoB、BtoC和CtoC这样的分类, 但就各模式还可以再次细分。

B2B = Business to Business.

商家(泛指企业)对商家的电子商务, 即企业与企业之间通过互联网进行产品、服务及信息的交换。通俗的说法是指进行电子商务交易的供需双方都是商家(或企业、公司), 她(他)们使用了Internet的技术或各种商务网络平台, 完成商务交易的过程。这些过程包括: 发布供求信息, 订货及确认订货, 支付过程及票据的签发、传送和接收, 确定配送方案并监控配送过程等。有时写作B to B, 但为了简便干脆用其谐音B2B(2即two)。B2B的典型是中国供应商、阿里巴巴、中国制造网、敦煌网、慧聪网、瀛商网、电子商务学吧等。B2B按服务对象可分为外贸B2B及内贸B2B, 按行业性质可分为综合B2B和垂直B2B。

B2C = Business to Customer

B2C模式是我国最早产生的电子商务模式, 以8848网上商城正式运营为标志。B2C即企业通过互联网为消费者提供一个新型的购物环境——网上商店, 消费者通过网络在网上购物、在网上支付。由于这种模式节省了客户和企业的时间和空间, 大大提高了交易效率, 节省了宝贵的时间。B2C的典型有淘宝商城, 当当网, 卓越网等。

C2C = Consumer to Consumer

C2C同B2B、B2C一样, 都是电子商务的几种模式之一。不同的是C2C是用户对用户的模式, C2C商务平台就是通过为买卖双方提供一个在线交易平台, 使

卖方可以主动提供商品上网拍卖，而买方可以自行选择商品进行竞价。C2C的典型是淘宝网、拍拍网等。

说明：本实验也是一个实践过程，主要考核学生对于电子商务的一些宏观情况的了解，包括：电子商务业界发生的一些主要事件，国内外电子商务发生的一些重大事件与应用案例，国家电子商务政策等。本实验的完成要求学生根据任课教师布置的相关内容课外进行资料收集，规定的6个学时为课堂讨论事件安排，采用分组进行，其成绩将作为重要平时成绩或者实验成绩计入学生课程结业成绩。

实验二：完成一次网购，并进行电子支付（3学时）

【实验目的】

1. 了解网上银行的主要功能；
2. 体验网上支付的过程；
3. 体验网上购物优势；
4. 掌握网上购物的一般流程。

【实验内容】

了解中国几大银行网上银行所提供的主要功能，并选择自己感兴趣的一家银行，开通网上银行，进行网上购物和支付活动；要求认识网上商场的前台功能与后台管理内容，掌握网上购物的一般流程，体验网上购物的优势。

【实验步骤】

1. 开机，打开IE浏览器窗口；
2. 在URL中输入中国工商银行、中国建设银行等银行网站的域名，打开该网站主页；
3. 通过演示学习了解网上银行的主要功能与网上银行的操作步骤；
4. 将自己的银行卡在相关银行网站注册，并在网下到银行柜台签约，申请开通网上支付功能；
5. 登录自己的网上银行，并进行账户查询操作；
6. 在相应的拍卖网站完成淘宝旗下支付宝或拍拍的财付通等第三方安全支付工具的申请和认证；
7. 再次登录自己的网上银行，并进行从自己的银行账户向自己的淘宝支付

宝或拍拍的财付通账户进行转账，或在同学间进行小额的转账实验；

8. 分析网上银行的优势，评价网上银行的安全性；

9. 在URL中输入www.dangdang.com、www.taobao.com等购物网站的域名，打开该网站主页；

10. 通过分类查找、关键词搜索或点击在主页中的广告链接等方式查找自己需要的某种图书；

11. 点击某图书的相应链接了解详细的信息并浏览；

12. 将准备购买的图书放入购物车，并可查看和修改购物车，点击“继续挑选商品”按钮继续选购其他商品；

13. 在购物车中点击“去结算”，则按要求进行用户登录并填写完整的送货地址等个人购物信息，并按提示选择相应的包装、物流、付款等方式后提交订单。

14. 在订单管理中查看订单或进行订单取消的操作。也可以点击付款链接以完成支付后

使订单得以确认生效。

15. 书写实验报告，字数>2000字。

【实验准备知识】

网上银行：

网上银行业务是指银行借助个人电脑或其他智能设备，通过互联网技术或其他公用信息网，为客户提供的多种金融服务。网上银行业务不仅涵盖传统银行业务，而且突破了银行经营的行业界限，深入到证券、保险甚至是商业流通等领域。网上银行代表了未来银行业的方向，网上银行业务的迅速发展必将推动着银行业新的革命。

自1995年10月美国成立第一家网上银行-安全第一网络银行以来，网上银行业务在世界各国获得迅猛发展。到目前，全球能提供网上银行服务的银行、储货机构已达5000家以上。

目前，西方商业银行的网上银行业务一般为三类。

一. 第一类是信息服务。

主要是宣传银行能够给客户提供的产品和服务，包括存贷款利率、外汇牌价查询，投资理财咨询等。这是银行通过互联网提供的最基本的服务，一般由银行一个独立的服务器提供。这类业务的服务器与银行内部网络无链接路径，风险较

低。

二. 第二类是客户交流服务。

包括电子邮件、账户查询、贷款申请、档案资料（如住址、姓名等）定期更新。该类服务使银行内部网络系统与客户之间保持一定的链接，银行必须采取合适的控制手段，监测和防止黑客入侵银行内部网络系统。

三. 第三类是交易服务。

包括个人业务和公司业务两类。这是网上银行业务的主体。个人业务包括转账、汇款、代缴费用、按揭贷款、证券买卖和外汇买卖等。公司业务包括结算业务、信贷业务、国际业务和投资银行业务等。银行交易服务系统服务器与银行内部网络直接相连，无论从业务本身或是网络系统安全角度，均存在较大风险。

我国目前还没有专门的网上银行，各银行开办网上银行业务正处于起步阶段，但发展很快。1996年6月，中国银行在国内率先设立网站，向社会提供网上银行服务。1997年4月，招商银行开办网上银行业务。1999年，建设银行、工商银行开始向客户提供网上银行服务。部分在华外资银行如渣打银行、汇丰银行和花旗银行也开办了网上银行业务。目前，我国中资银行开办的网上银行业务以转账、支付和资金划拨等收费业务为主，还未开办那些经营风险较大、直接形成银行资产或负债的业务，如网上吸收存款、发放贷款等。

与普通业务相比，网上银行业务主要具有申办手续简单，内控风险低，业务处理快等特点和优势。

与传统银行业务相比，网上银行业务有许多优势。

一是大大降低银行经营成本，有效提高银行盈利能力。

开办网上银行业务，主要利用公共网络资源，不需设置物理的分支机构或营业网点，减少了人员费用，提高了银行后台系统的效率。

二是无时空限制，有利于扩大客户群体。

网上银行业务打破了传统银行业务的地域、时间限制，具有3A特点，即能在任何时候（Anytime）、任何地方（Anywhere）、以任何方式（Anyhow）为客户提供金融服务，这既有利于吸引和保留优质客户，又能主动扩大客户群，开辟新的利润来源。

三是有利于服务创新，向客户提供多种类、个性化服务。

通过银行营业网点销售保险、证券和基金等金融产品，往往受到很大限制，主要是由于一般的营业网点难以为客户提供详细的、低成本的信息咨询服务。利

用互联网和银行支付系统,容易满足客户咨询、购买和交易多种金融产品的需求,客户除办理银行业务外,还可以很方便地进行网上买卖股票债券等,网上银行能够为客户提供更加合适的个性化金融服务。

在线支付:

在线支付是指卖方与买方通过因特网上的电子商务网站进行交易时,银行为其提供网上资金结算服务的一种业务。它为企业和个人提供了一个安全、快捷、方便的电子商务应用环境和网上资金结算工具。在线支付不仅帮助企业实现了销售款项的快速归集,缩短收款周期,同时也为个人网上银行客户提供了网上消费支付结算方式,使客户真正做到足不出户,网上购物。

基于Internet平台的网上支付一般流程如下:

- 1、客户接入因特网(Internet),通过浏览器在网上浏览商品,选择货物,填写网络订单,选择应用的网络支付结算工具,并且得到银行的授权使用,如银行卡、电子钱包、电子现金、电子支票或网络银行帐号等。

- 2、客户机对相关订单信息,如支付信息进行加密,在网上提交订单。

- 3、商家服务器对客户的订购信息进行检查、确认,并把相关的、经过加密的客户支付信息转发给支付网关,直到银行专用网络的银行后台业务服务器确认,以期从银行等电子货币发行机构验证得到支付资金的授权。

- 4、银行验证确认后,通过建立起来的经由支付网关的加密通信通道,给商家服务器回送确认及支付结算信息,为进一步的安全,给客户回送支付授权请求(也可没有)。

- 5、银行得到客户传来的进一步授权结算信息后,把资金从客户帐号上转拨至开展电子商务的商家银行帐号上,借助金融专用网进行结算,并分别给商家、客户发送支付结算成功信息。

- 6、商家服务器收到银行发来的结算成功信息后,给客户发送网络付款成功信息和发货通知。至此,一次典型的网络支付结算流程结束。商家和客户可以分别借助网络查询自己的资金余额信息,以进一步核对。以上的网上支付一般流程只是对目前各种网上支付结算方式的应用流程的普遍归纳,表示各种网络支付方式的应用流程完全相同,但大致遵守该流程。

实验三：学习网店的开设，体验网上创业（3学时）

【实验目的】

1. 开设网店，综合运用所学到的专业知识进行网店的管理和维护，提高解决实际问题的能力；
2. 体验网上创业。

【实验内容】

网上商店的开设与管理，要求了解网上商店的运作与管理过程；学会网点开设申请，学会装修自己的小店，网上推广自己的个性小店。

【实验步骤】

1. 在淘宝网或拍拍网注册会员并完成身份认证；
2. 网上联系货源，并准备好文字、图片等资料；
3. 登录网站，选择卖东西，按提示进行分类选择、标题设置、拍卖形式选择、拍卖时间与价格设置、图片上传、商品详细介绍、付款方式（要求用第三方安全支付）、物流方式及费用设置、服务承诺等内容，预览后即可正式发布；
4. 继续选择其他商品进行发布；
5. 正式发布后即进入拍卖过程。通过留言或实时沟通工具及时回答买家的询问，对一口价的商品可洽谈价格和运费等条件。
6. 拍卖时间结束，如有成交，则及时与买家联系付款和发货事宜；
7. 买家付款后及时发货，并通过账户管理将订单信息改为已发货；
8. 卖家收到货物并确认付款后及时给对方做出信用评价；
9. 根据销售经营情况及时调整经营策略，如降低价格促销。开展广告推广、选择合适的物品销售等；
10. 进行网上商店的经营管理总结；
11. 书写实验报告，字数>2000字。

【实验准备知识】

网店：

作为电子商务的一种形式，是一种能够让人们在浏览的同时进行实际购买，并且通过各种支付手段进行支付完成交易全过程的网站。目前网店大多数都是使用淘宝、易趣、拍拍、购铺商城、佰腾技术商城等第三方平台开启，自己制作电子商务站点包含技术量较大，且前期投入巨大。

网上开店的前期准备：

网上开店的意思就是拥有一个具有在线购物功能的网站。所以首先必须具备一个网站的

基本基础设施：网站空间，可以是虚拟主机，也可以是独立主机或VPS主机域名数据库，对于静态网站，无需具备数据库，但是网店必须要用数据库来存放商品、客户、订单等信息网店系统，是一套软件程序，运行在网站服务器上，为了管理网站，您还要在自己的电脑上配备一些软件，其中最重要的是ftp软件。ftp是一种网络工具，可以让您管理网站空间上的文件。常见的ftp软件有FlashFXP、cuteftp、CuteFTP Pro等。最主要是你的货源。

网店制作流程

（一）网店注册

首先要去银行开通网上银行，开通之后按照下面的步骤申请

第一步：注册淘宝会员；

第二步：申请支付宝实名认证；

第三步：宝贝（商品）发布及开店。

第一步：注册淘宝会员

- （1） 登录淘宝网，点击页面顶部“免费注册”；
- （2） 进入注册页面，填写会员名和密码；
- （3） 输入一个您常用的电子邮件地址，用于激活您的会员名；
- （4） 将校验码添入右侧的输入框中；
- （5） 仔细阅读淘宝网服务协议，同意条款后点击提交 ；
- （6） 此时，淘宝网将发送一封确认信到刚才您所填写的电子邮箱中；
- （7） 请登录该邮箱，完成您的淘宝会员注册。
- （8） 牢记你的用户名和密码。这个就相当于你实体店的钥匙。

第二步：申请支付宝实名认证

要开店必须要通过淘宝的支付宝实名认证，就是让你的支付宝和店铺和你的身份挂钩，让你的店铺和支付宝有名有份。

一，注册支付宝账号

在你注册淘宝会员时淘宝会自动送你一个支付宝账号，注册淘宝成功的页面右下角，系统会提供您一个绑定的支付宝账户，账户名即您注册淘宝时的邮箱地址（你也可以自己绑定一个自己的邮箱作为支付宝账号）。

二，申请支付宝实名认证

登陆淘宝，点击上方“我的淘宝”，在页面中间“欢迎您XXX，小二在此恭候多时了！”下面点击“想卖宝贝先进行支付宝认证，请点击这里”，进入认证页面，也可以登录您的支付宝账户，在“我的支付宝”首页，请点击“未认证”的提示，点击后进入认证流程，详情请看：如果通过了淘宝支付宝实名认证，那么恭喜你，你可以开店了，只需要发布十个宝贝并保持上线状态就淘宝将赠送你一个免费的店铺。

注意：在选择认证方式时一般选择方式一。

如果方式一里面没有你开通网银的银行，比如农业银行，那么，你只能选择方式二“通过网银汇款方式来进行实名认证”了。

“通过网银汇款方式进行实名认证”的方法是：你在淘宝实名认证的地方上输入一个以你的名字开户的银行账号，包括工商，农业，建设，招商，交通等银行。淘宝会在两天之内给你的银行账号汇入一笔钱，然后把这笔钱的金额填到实名认证第四步那里。如果金额填正确就通过了实名认证了

第三步：宝贝（商品）发布及开店

淘宝规定通过支付宝实名认证的会员必须要发布十件商品并保持在线销售的状态就可以免费获取一个店铺。如何上架宝贝呢？登陆淘宝，点击上方“我的淘宝”，然后点击上方的“我要卖”，然后点击“一口价发布”。

【实验报告】

- (1) 观察的主要资源列表；
- (2) 该资源的基本结构、收录范围；
- (3) 该资源的访问方式；
- (4) 利用该资源的咨询问题及其咨询方式；
- (5) 对于该咨询问题的回答经过及其答案。

实验六：书目/文摘/索引信息的查询、应用与服务(3学时)

【实验目的】

- (1) 熟悉书目/文摘/索引信息的资源分布；
- (2) 掌握书目/文摘/索引信息的检索方式；

(3) 掌握书目/文摘/索引信息的咨询服务程序。

【实验内容】

- (1) 列出书目/文摘/索引信息的主要资源地址列表；
- (2) 访问这些资源，观察其资源结构、收录范围和发展情况；
- (3) 检索这些资源，熟悉其检索方式；
- (4) 分成小组通过相互咨询的方式提出问题、解析问题、寻找答案、进行各种方式的咨询服务；
- (5) 将咨询服务做成知识库，将知识库保存下来；
- (6) 撰写实验报告。

【实验准备知识】

- (1) 书目/文摘/索引信息的主要资源地址列表。
- (2) 小组具备相互咨询软件工具（如电子邮件，即时通讯工具，移动通讯工具等）
- (3) 能够构造简单的专家库、知识库和问题转发调度的系统功能。

【实验报告】

- (1) 观察的主要资源列表；
- (2) 该资源的基本结构、收录范围；
- (3) 该资源的访问方式；
- (4) 利用该资源的咨询问题及其咨询方式；
- (5) 对于该咨询问题的回答经过及其答案。