**電子商務**

你知道透過網路就可買到全球各地的商品嗎？科技的發展，突破了許多傳統商務活動的限制，也給人類帶來了許多便利與福祉。本章將介紹電子商務的特性、運作流程、付款方式及其效益，讓同學對電子商務有基本的認識。

**壹、電子商務的特性**

電子商務（Electronic Commerce, EC）是泛指「透過電腦網路所進行的商品銷售、服務提供、業務合作或資訊交換等商務活動」。電子商務與傳統的商務活動比較，具有以下幾項特性：

**一、交易不受時空限制**

商家可透過網路提供產品資訊及銷售產品給消費者，讓交易活動不受時間和地點的限制。例如：全球各地的消費者24小時皆可連上『微熱山丘』網站，購買臺灣土產的鳳梨酥；連上美國『亞馬遜網路書店』網站，則可購買各國書籍。

**二、可擴大銷售範圍**

傳統商務活動的銷售多半是針對特定區域的消費者，而電子商務的消費者則可能來自全球各地，且不受文化、語言的限制。

**三、可降低營運成本**

採用電子化經營模式，可省去實體店面租金、僱用門市人員費用、傳單廣告費用等營運成本。

**四、較易進行個人化行銷**

經營電子商店的商家可透過消費者在網路上的交易記錄，提供消費者相關資訊（如購物建議等），以進行個人化行銷。

**貳、電子商務的四流**

電子商務從瀏覽購物網站到收取貨品的交易過程中，包含商流、物流、金流、資訊流等四流，說明如下。

**一、商流（business flow）**

指商品因「交易活動」而產生「所有權移轉」或「使用權取得」的過程。例如：消費者購買實體商品，商品所有權會從網路商店移轉至消費者手中；消費者購買數位商品（如電子書、遊戲軟體），則可由網路商店取得商品使用權。

**二、物流（logistics）**

指物品運輸配送的流通過程。在電子商務的交易中，數位商品可直接透過網路下載儲存於消費者的電腦或行動裝置（如手機、平板電腦）中；實體商品（如服飾、化妝品等）則仍須透過物流業者配送。

**三、金流（money flow）**

指因交易活動而產生的資金流通。電子商務的金流是指消費者付款給網路商店的付款機制，例如：消費者在『Yahoo!奇摩購物中心』網站訂購商品後，可以透過信用卡付款機制，支付款項給網路商店。

**四、資訊流（information flow）**

指資訊情報的流通。電子商務的資訊流是指交易雙方透過網際網路與通訊技術來交換資訊。例如：網路商店可建置電子型錄，提供消費者商品相關資訊；消費者則可將訂購的商品資訊，如型號、數量等傳送給網路商店。

**參、電子商務的付款方式**

**一、自動櫃員機轉帳**

自動櫃員機（Automated Teller Machine, ATM）轉帳是指消費者先透過網路ATM或實體ATM，將商品款項轉帳給商家，商家再依消費者選擇的寄送方式（如郵寄、宅配、超商取貨等），將商品寄送至消費者指定的地點。此種付款方式對商家較有保障，目前大多數的網路商家都會提供此種付款方式。

由於此種付款方式為先付款後取貨，對消費者較無保障，因此消費者最好挑選評價高、信用好的商家，較能避免付款後無法順利取得正確商品等狀況。

**二、信用卡付款**

信用卡付款是指消費者利用購物網站提供的信用卡付款機制來付款給商家，商家再依消費者選擇的寄送方式（如郵寄、宅配、超商取貨等），將商品寄送至消費者指定的地點。由於此種付款方式，消費者必須在網路上輸入姓名、身分證字號、信用卡卡號等個人資料，為了避免這些私密性的資料在傳送中遭駭客窺視或竊取，因此消費者最好選擇有提供交易安全機制的購物網站來進行交易，例如：選擇有SSL安全機制註的購物網站中進行交易（如PChome、Momo購物等），可提高交易的安全性。

**三、貨到付款∕刷卡**

貨到付款∕刷卡是指商家將商品寄送至消費者指定的地址，消費者在收到商品後，再當面付現給送貨人員或利用送貨人員所攜帶的刷卡機刷卡。選擇此種付款方式，消費者不需擔心付款後無法取得商品。當購買的商品較昂貴時，選擇此種方式較為安全。

**四、超商付款∕付款取貨**

超商付款∕付款取貨有2種方式，分別介紹如下：

* **超商付款：**利用超商的繳費機（如7-11 ibon、全家FamiPort）取得繳款單後，於超商櫃台繳費，商家取得貨款後，再依消費者選擇的寄送方式（如郵寄、宅配等），將商品寄送給消費者指定的地點。
* **超商付款取貨：**商家將商品寄送至消費者指定的便利超商，消費者再至便利超商付款並取貨。

採用超商付款取貨的方式不需擔心付款後無法取得商品，且超商都是24小時營業，取貨時間較有彈性，適合在家時間不固定的消費者選用。

**五、第三方支付**

第三方支付（third party payment）是指在電子商務交易過程中，透過中介機制，先保留買方支付的交易款項，待買方收到商品並確認無誤後，中介機制才將交易款項撥付給賣方。相對於傳統的付款機制，第三方支付可保障買賣雙方交易的安全，建構良好的網路購物環境，進而帶動電子商務的發展。