

电子商务社会调查报告（通用 3 篇）

电子商务社会调查报告 篇 1

摘要：承载着学校的社会实践任务，我很充实的度过了 20__ 年暑假。电子商务作为 21 世纪的时代特征，正成为全球性的具有战略意义的经营管理手段，为社会发展带来全新的挑战和机遇。在经济全球化和全球信息化迅速发展的今天，电子商务以不受地域时间限制、成本低、效率高、快速方便的特质，受到越来越多的企业及客户的欢迎，在世界范围内保持着持续、快速发展的态势。在电子商务迅猛、理性发展的同时，移动信息化正在潜移默化的影响着人们的生活，现代综合信息服务正逐渐受到人们的关注，人们对于个性化的服务需求更高，电子商务正是现代综合信息服务的重要方向之一，为移动企业的发展和服务提供值得探索的新领域。针对如今电子商务发展迅速，作为一名电子商务专业的本科在读生，在今年暑假我对关于电子商务中的一个重要方面 B2C 网上购物做了有关调查。对时下网购维权，网上支付，网购陷阱等热门问题进行了调查。我采取的是提问调查的方式，并到相关部门进行了走访查证，旨在了解对于电子商务的认识以及其发展势头，在今后的专业学习中有个明确的目标，把握学习方向。

正文：

一.我对电子商务的认识

电子商务通常是指是在全球各地广泛的商业贸易活动中，在因特网开放的网络环境下，基于浏览器/服务器应用方式，买卖双方不谋面地进行各种商贸活动，实现消费者的网上购物、商户之间的网上交易和在线电子支付以及各种商务活动、交易活动、金融活动和相关的综合服务活动的一种新型的商业运营模式。它利用计算机技术、网络技术和远程通信技术，实现整个商务(买卖)过程中的电子化、数字化和网络化

B2B、B2C、C2C、B2M、M2C(即 BMC)、B2A(即 B2G)、C2A(即 C2G)、SNS-EC(社交电子商务)、ABC 模式等 11 类电子商务模式。下面具体介绍 B2B，B2C，C2C。

B2B 的典型是阿里巴巴、百纳网、中国网库、中国制造网、机网、敦煌网、慧聪网、中国 114 黄页网、太平洋门户网、际通宝、龙之向导、河北商贸网等。

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(卓越亚马逊、京东商城、鹏程万里贸易商城、红孩子商城、当当网等)，消费者通过网络在网上购物、在网上支付。

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** 的典型是百度 **C2C**、淘宝网、拍拍网等。

1990 至 1993 年时电子商务的起步阶段，据我对我家住宅附近的居民走访调查得知那时候大多数家庭没有电脑，没有购买电脑的计划，在 90 年代，电脑还不是一个家庭必备的商品。绝大多数家庭是在 20__年后买得电脑，21 世纪后很大一部分家庭有了电脑，绝大多数家庭也有了买电脑的计划。因为电子商务的发展是与计算机紧密相连的，在电脑得以普及的同时电子商务也迎来了其飞速发展的时代。那时候网上购物开始出现，但并没有得到绝大多数人得认同。经调查，很多人得第一次网上购物是在 20__年左右，那时只是尝试买一些价格适中的服饰，到 20__后人们开始尝试在网上购买贵重物品，例如化妆品，手机，数码相机等，如今食用类商品也开始被人们所接受。

通过对县城内申通，圆通等快递公司的访问得知近几年快递物品数量急速上涨，绝大多数来自人们网上购物的包裹。网购，作为电子商务的主要领域，从快递包裹增长的数量可以看到电子商务发展的速度，它已经被绝大多数人所接受，一种新型的消费习惯正在形成，相信电子商务在以后会发展的越来越好，让我们拭目以待！

二.电子商务的发展

在暑假，通过对身边的朋友，同学，邻居等人采取 QQ，邮件，面对面交谈等方式的调查，他们参与电子商务，选择电子商务的原因有：

1. 网上商品的价格相对实体店比较便宜
2. 听身边的人讲感到好奇而尝试
3. 家里有电脑，在冲浪时被广告吸引
4. 网上选择广泛，便于比较
5. 选择网上开店的则认为省去了门面租金，成本较低，风险较小，虽然薄利，但多销
6. 方便，坐在家中就可购物，省去逛街的疲劳

总而言之，随着市场经济体制进一步完善，推进经济增长方式转变和结构调整的力度继续加大，发展电子商务的需求将会更加强劲。电子商务将被广泛应用于生产、流通、消费等各领域和社会生活的各个层面。这将促使全社会电子商务的应用意识不断增强，有关电子商务的政策、法律、法规将不断出台，电子商务发展的政策法律环境将不断完善。同时，也促使物流、信用、电子支付等电子商务支撑体系建设更全面的展开，从而使得电子商务发展的内在动力持续增强。在综合性电子商务网站已经占据综合类 **B2B** 领域绝大部分市场的情况下，越来越多的行业电子商务网站已经在综合网站市场之外寻求专业化细分领域的发展。电子商务正在与传统产业进行深入的融合，两者相互促进，协调发展。

随着企业供应链电子商务、国际电子商务的发展，将带动电子商务服务业的发展，围绕电子商务服务形成的从低端技术环节到中端支撑环节再到高端环节的电子商务服务链在我国结点饱满，一个全新视角的电子商务服务业群正在形成，将成为未来国民经济新的增长点。

随着电子商务的发展，许多企业在电子商务领域开始试水，越来越多的团购形式纷纷出现。团购是一种典型的 **B2C** 的电子商务模式，已经被消费者所熟悉。网络团购是电子商务的新兴产物。在网上进行团购活动不仅给消费者群体带来实际利益，而且给企业带来新的商机。通过高速发展的互联网载体，把各种商品与服务的生产商和各大消费者联系在一起，打破了传统的

直销观念，引起越来越多各行各业的广泛关注。如今，团购俨然成为一种新的消费时尚，在学校时就有很多同学热衷于网上团购，比如拉手网，58同城网，qq团购，聚美优品等团购网站，现在团购不仅仅限于邮购商品，众多实体店铺也参与到团购中来，比如美容美发，餐饮，景点游玩，观看电影等，消费者可以在网上以团购的形式用很划算的价格购买实体店铺的消费券，然后凭券到实体店铺消费。团购，把线上的消费者带到现实的商店中去——在线支付购买线下的商品和服务，再到线下去享受服务。而团购的精华之处也在于此，大大拉近了商家与消费者的时间与空间距离，大大扩宽了电子商务的发展渠道。生活服务类商品在团购上更容易被消费者接受，事实也证明在线支付购买线下的商品和服务，再到线下去享受服务的模式很快的被接受，从团商品到团服务，从一个城市辐射到全国范围循序渐进已然成为主流与发展趋势。

于此同时，我还发现电子商务已经不仅仅局限于进入购物网站，微博的兴起也带动了电子商务的发展。微博较广告而言用户是主体，因为只有用户自己主动关注了谁才有交流的可能。所以，在微博中粉丝众多的草根用户就成了众多商家眼中的香饽饽。草根微博用户发一条或者转发一条网购链接，那么其成千上万的粉丝就都可以看见，某些有奖转发的链接更会一转十十转百转下去那比弹出式，悬浮式广告更具传播的效果，由此让更多的人参与到电子商务中来，被跟多人所认识所认同。

三.电子商务存在的问题

网络购物的火爆也引发了一系列的网络安全问题。相比之前的病毒、木马等通过控制“肉鸡”电脑或者盗取游戏、QQ账号密码等信息，并通过交易获取经济利益的方式不同，不法分子对网络购物的利用和攻击无疑能够更直接的获取经济利益。

我在前往公安局经济犯罪科调查中得知某些不法分子利用电子商务存在的某些漏洞而对其进行网络诈骗。从一些案例中得知，利用虚假商务网站就是犯罪分子常用的手法。他们一般发给消费者一个假的支付链接，其目的是盗取用户的支付账号。另一种就是以超低价格设置消费陷阱的山寨购物网站，主要传播方式是针对机票等热门商品进行搜索引擎优化，使自己排名靠前，再以低价、打折等吸引买家上当。

据了解，虚假购物网站是 20__ 年增长最快的一类欺诈网站，360 安全中心数据显示，在 20__ 年共发现 65291 家虚假购物网站，累计拦截其访问量 2.65 亿次，而且其直接盗取用户支付宝或银行账号的特点危害性极大。

其次，还有电子商务税收缺乏相应的解决方法。由于网络交易量统计和网络征税技术的困难，使得电子商务征税很难实施，至今仍没有很好的应对措施。

再者，物流配套体系仍需完善。我国尚未建立强大的物流配送体系，物流管理水平低，现代物流业发达程度欠缺，全国范围或更广范围的物流配送能力尚显不足。

其中，最受人们关注，最制约电子商务发展的是信用体系建设不完善，虚拟市场监管不力。电子商务的发展急需出台电子商务合同规范，加强对电子商务合同的监管，以减少或消除在线交易双方的风险，促进信用体系建设以及在线产品信息管理、交易服务的监管及消费者权益保护等。

通过对一些有网购经验的人交流得知，电子产品的售后服务最是头疼。其邮寄维修产生的运费是卖家承担还是买家承担？电子商品在十五天内出现问题是可更换的，但是通常产品邮寄到消费者手中再到消费者把问题产品寄回买家手中往往会超过十五天的时间期限，这种情况对于消费者来说是很不公平的。

要想电子商务得以良好的持续发展，仅仅是打广告宣传是不行的，还必须得到司法，执法部门的通力配合。

四.现实生活中怎样保障网购安全

根据自己的网购经历，怎样维护保证网上购物安全，在此我谈谈自己的几点

看法：

1. 尽量不使用公共电脑进行网购
2. 在选择商家时观察其网店的信誉和之前买家对该商品的评价

3. 价格太低的商品购买需谨慎，毕竟一分价钱一分货，一件商品总是要有成本的

4. 要卖家明确告知应支付的费用的总额与内容、货物寄送方式、售后服务方式等关键信息，并保留交流的资料

5. 如果商家说是才厂家直接拿货，要求其出示相应资质证明，对于图书音像品等，还要厂商出示版权所有的证明

6. 网上支付部分的安全性是由银行方面保障的，对此用户可以前往银行仔细咨询，从银行工作人员口中得知保障网银安全的具体措施

7. 熟知购物网站的退货流程以及售后维权服务操作流程

总而言之，不管不法分子如何处心积虑，只要消费者事事小心就能很大程度上主观避免侵害，同时在遭遇恶意欺诈后应该对其进行举报以免他人再上当受骗。

电子商务社会调查报告 篇 2

实践主题：电子商务

实践时间：20__ . 7. 11-20__ . 8. 10

地点：武汉意美汇文化传播有限公司

实习可称为实践，学习。也许真是我们从大学踏入社会的必经之路，也是开启我们踏入工作，适应社会的钥匙，是我们人生中不可缺少的一部分。实践与学习，我们每一天都在接触不同的事物，每一天都在学习，同样我们每一天都在做不同的事，每一天都在实践。有哪件事不是从实践开始认识的呢？我们的第一次自己洗脸，第一次自己刷牙，第一次自己穿衣服等等，只因我们不断的在学习，不断的在实践，所以我们在不断成长，不断的将所学到的变成自己的。

作为一名大学生，社会实践是我们在大学生活中的一个重要环节。这个暑假，过的真的很快，一个月的实习不知不觉的就这样过去了，在这里不敢说自己学到很多东西，但我真的在其中明白了很多。公司给我提供的这次实习，是一个很好的学习机会，可以摸索自己的兴趣和以后发展的方向，可以让自己提前认识到自己想得到的东西是什么，“不知不知，先行后知”。一个月实习生活，使我受益匪浅，回味无穷，实习所感历历在目。

电子商务是指利用计算机技术、网络技术和远程通信技术，实现整个商务(买卖)过程中的电子化、数字化和网络化。人们不再是面对面的、看着实实在在的货物、靠纸介质单据(包括现金)进行买卖交易。而是通过网络，通过网上琳琅满目的商品信息、完善的物流配送系统和方便安全的资金结算系统进行交易(买卖)。

在我国，由于网络建设正处于起步阶段，网络应用还不够普遍，金融电子化程序还不理想，电子商务的推行还需要时间。

1、网络自身有局限性

许多消费者都反应实际得到的商品不是在网上看中的商品。这是怎么回事呢？其实在把一件立体的实物缩小许多变成平面的画片的过程中，商品本

身的一些基本信息会丢失;输入电脑的只是人为选择商品的部分信息，人们无法从网上得到商品的全部信息，尤其是无法得到对商品的最鲜明的直观印象。由此可见，从某种意义上说，并不是商家有意欺骗消费者，网络自身的局限性会自然不自然地误导消费者，可能使消费者不再轻易相信自己的眼睛，对电子商务的可靠性产生怀疑。

2、搜索功能不够完善

当在网上购物时，用户面临的一个很大的问题就是如何在众多的网站找到自己想要的物品，并以最低的价格买到。搜索引擎看起来很简单：用户输入一个查询关键词，搜索引擎就按照关键词到数据库去查找，并返回最合适的 Web 页链接。但根据 NEC 研究所与 Inktomi 公司最近研究结果表明，目前在互联网上至少 10 亿网页需要建立索引。而现有搜索引擎仅仅能对 5 亿网页建立索引。仍然有一半不能索引。这主要不是由于技术原因，而是由于在线商家希望保护商品价格的隐私权。因此当用户在往上购物时，不得不一个网站一个网站搜寻下去，直到找到满意价格的物品。

3、用户消费观念跟不上

电子商务与传统商务方式一个很大的不同是交易的当事人不见面，交易的虚拟性强，这就要求整个社会的信用环境要好，信用消费的观念要深入人心。西方国家的电子商务发展势头比较好，一个重要的原因是西方的市场秩序比较好，信用制度比较健全，信用消费观念已被人们普遍接受。然而在我国，一方面人们信用消费的意识非常薄弱，信用卡的使用远没有普及;另一方面，人们到商场还怕买到假冒伪劣产品，更何况是在不知道离自己多远的网上?由于网络的使用还没有完全普及，人们对网络的不了解也是影响网上消费的重要原因。目前大部分网民对网络的使用主要是了解信息和聊天，对于许多人来说网络甚至只是一个概念，这种情况下电子商务不景气也是可以预料的。

4、交易的安全性得不到保障

电子商务的安全问题仍然是影响电子商务发展的主要因素。在开放的网络上处理交易，如何保证传输数据的安全成为电子商务能否普及的最重要的因素之

一。调查公司曾对电子商务的应用前景进行过在线调查，当问到为什么不愿意在线购物时，绝大多数的人的问题是担心遭到黑客的侵袭而导致信用卡信息丢失。因此，有一部分人或企业因担心安全问题而不愿使用电子商务，安全成为电子商务发展中最大的障碍。

目前电子商务的安全问题主要体现在以下几个方面 A、安全可靠的通讯网络;B、有效防护连接在网络上的信息系统;C、有效防止资料被窃取或盗用;D、培训电子商务人才，使其了解如何防护其信息系统和资料的安全。为了确保商业事务的安全性，必须满足一系列重要条件，换句话说，不仅要安全，更要易于管理和使用。首要条件是电子商务中所有的参与方之间(包括用户和服务方)进行身份确认，用户身份被认证无误后，才能相应地解决和管理用户的数据访问。考虑到当今业务的分散性和使用 Internet 具有风险性，在线数据的安全性和完整性必须象在数据库中一样得到保证。另外，必须确保电子商务记录和事务的长期完整性，防止欺诈行为，这样才能提供广泛的电子商务所必需的可信度。最后，必须远离来自 Internet 的多方面的威胁，以保证计算机系统自身的完整性，在这些安全特性下，用户可以信赖他的系统去完成重大的商务应用。

5、电子商务的管理还不够规范

电子商务的多姿多彩给世界带来全新的商务规则和方式，这更加要求和管理上要做到规范，这个管理的概念应该涵盖商务管理、技术管理、服务管理等多方面，因此要同时在这些方面达到一个比较令人满意的规范程度，不是一时半时就可以做到的。另外电子商务平台的前后端相一致也是非常重要的。前台的 Web 平台是直接面向消费者的，是电子商务的门面。而后台的内部经营管理体系则是完成电子商务的必备条件，它关系到前台所承接的业务最终能不能得到很好的实现。一个完善的后台系统更能体现一个电子商务公司的综合实力，因为它将最终决定提供给用户的是什么样的服务，决定电子商务的管理是不是有效，决定电子商务公司最终能不能实现赢利。

6、税务问题

税务(包括关税和税收)是一个国家重要的财政来源。由于电子商务的交易活动是在没有固定场所的国际信息网络环境下进行，造成国家难以控制和

审视传统的税收政策和手段，建立新的、有效的税收机制。

、标准问题

各国的国情不同，电子商务的交易方式和手段当然也存在某些差异，而且我们要面对无国界、全球性的贸易活动，因此需要在电子商务交易活动中建立相关的、统一的国际性标准，以解决电子商务活动的互操作问题。中国电子商务目前的问题是概念不清，搞电子的搞商务，搞商务的搞电子，呈现一种离散、无序、局部的状态。因此，目前需要解决三个问题：一是解决统一标准的电子商务综合服务平台；二是电子商务的关键在于业务，应用是其龙头，因此要把各种各样的业务和服务接进来；三是解决互联互通的标准问题。

8、支付问题

由于金融手段落后、信用制度不健全，中国人更喜欢现金交易，没有使用信用卡的习惯。而在美国，现金交易较少，国民购物基本上采用信用卡支付，而且国家出于金融、税收、治安等方面的原因，也鼓励使用信用卡以减少现金的流通。完善的金融制度，方便、可靠、安全的支付手段是 **BtoC** 电子商务发展的基本条件。不难看出，影响我国电子商务发展的不单是网络带宽的狭窄、上网费用的昂贵、人才的不足以及配送的滞后，更重要的原因来自于信用制度不健全与人们的生活习惯。

9、配送问题

配送是让商家和消费者都很伤脑筋的问题。网上消费者经常遇到交货延迟的现象，而且配送的费用很高。业内人士指出，我国国内缺乏系统化、专业化、全国性的货物配送企业，配送销售组织没有形成一套高效、完备的配送管理系统，这毫无疑问地影响了人们的购物热情。

10、知识产权问题

在由电子商务引起的法律问题中，保护知识产权问题又首当其冲。由于计算机网络上承载的是数字化形式的信息，因而在知识产权领域(专利、商标、版权和商业秘密等)中，版权保护的问题尤为突出。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/758111056114007011>