



第十章 电子商务



第一节

电子商务概述



第一节 电子商务概述

考点1：电子商务的产生背景及概念

【单选】电子商务产生的现实需求背景是（ ）。

- A. 经济全球化
- B. 生态绿色化
- C. 工艺专业化
- D. 分工协作化



第一节 电子商务概述

答案：A

解析：电子商务产生的背景：①经济全球化要求有更高效率的商务运作系统，由此提出电子商务的现实需求。②信息技术革命为电子商务的产生奠定了技术基础。现实需求为经济全球化，所以选择A。



第一节 电子商务概述

考点2：电子商务的功能和特点

【多选】某房地产开发商开展电子商务战略，其电子商务平台可以实现的功能有（ ）。

- A. 网络调研
- B. 网上订购
- C. 维修服务
- D. 咨询洽谈
- E. 电子支付



第一节 电子商务概述

答案：ABDE

解析：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、电子支付、网上服务、网络调研、交易管理等各项功能。所以选择ABDE。



第一节 电子商务概述

【单选】某企业为了提高服务水平，通过电子商务平台收集对服务的意见和偏好，该企业的活动实现了电子商务的（ ）功能。

- A. 广告宣传
- B. 网上订购
- C. 网络调研
- D. 咨询洽谈



第一节 电子商务概述

答案：C

解析：电子商务具有网络调研的功能。在电子商务活动中，企业可以十分便捷地以网络调查问卷的方式收集用户对商品、服务的意见，不仅可以提高企业的服务水平，更能使企业的产品得到改进，充分发掘市场上的商机。所以选择C。



第一节 电子商务概述

【多选】与传统商务相比，电子商务的特点有（ ）。

- A. 交易虚拟化
- B. 交易透明化
- C. 服务个性化
- D. 支付纸币化
- E. 成本低廉化



第一节 电子商务概述

答案：ABCE

解析：电子商务的特点有①市场全球化；②跨时空限制；③交易虚拟化（选项A）；④成本低廉化（选项E）；⑤交易透明化（选项B）；⑥操作方便化；⑦服务个性化（选项C）；⑧运作高效化。因此本题应选择ABCE选项。经常出现的干扰选项为支付纸币化或者支付现金化，通过常识即可判断。



第一节 电子商务概述

【单选】两家企业进行交易，洽谈、签约到订货支付均在网络完成，体现电子商务的（ ）特点。

- A. 交易虚拟化
- B. 经济全球化
- C. 资金无纸化
- D. 运输全球化



第一节 电子商务概述

答案：A

解析：交易虚拟化是指通过以互联网为代表的计算机网络进行贸易，交易双方从开始洽谈、签约到订货、支付等，无须当面进行，均通过网络完成，整个交易完全虚拟化。



第一节 电子商务概述

考点3：电子商务的分类

【单选】下列产品中，可以实现完全电子商务的是（ ）。

- A. 共享单车
- B. 网络电影
- C. 新能源汽车
- D. 智能手机



第一节 电子商务概述

答案：B

解析：完全电子商务是指在交易过程中的商流、资金流、物流、信息流都能够在网上完成，商品或服务的整个商务过程都可以在网络上实现的电子商务。完全电子商务交易的对象主要包括无形货物和服务，如某些计算机软件、娱乐产品的联机订购、付款和交付，或者是全球规模的信息服务。综上所述，网络电影属于完全电子商务，其整个交易过程都能够在网上完成。



第一节 电子商务概述

【单选】电子商务按照商业活动的运行方式可分为不同类型，如某些娱乐产品的联机订购、付款和交付整个商务过程都可以在网络上实现的电子商务是（ ）。

- A. 全球电子商务
- B. 远程国内电子商务
- C. 完全电子商务
- D. 非完全电子商务



第一节 电子商务概述

答案：C

解析：完全电子商务是指在交易过程中的商流、资金流、物流、信息流等四个流都能够在网上完成，商品或服务的整个商务过程都可以在网络上实现的电子商务。



第一节 电子商务概述

【多选】按照交易的主体划分，电子商务可以分为（ ）。

A. B2C

B. D2D

C. B2G

D. B2B

E. C2C

答案：ACDE

解析：本题考查电子商务的分类。按照交易主体可以分为：

B2B、B2C、C2C、B2G、C2G。



第一节 电子商务概述

考点4：电子商务中的商流、资金流、物流、信息流

【单选】电子商务的“四流”指的是（ ）。

- A. 资金流、物流、信息流、商流
- B. 现金流、物流、信息流、商流
- C. 现金流、物流、数据流、商流
- D. 资金流、物流、数据流、商流



第一节 电子商务概述

答案：A

解析：普遍意义上，经济活动离不开商流、资金流、物流、信息流。商流、资金流、物流和信息流是流通过程中的四大组成部分，这“四流”构成了一个完整的流通过程。同样，电子商务交易活动的实现必然需要商流、资金流、物流、信息流在时空上的协作，“四流”缺一不可。



第一节 电子商务概述

【多选】电子商务的“四流”中呈现单向流动的有（ ）。

- A. 能量流
- B. 资金流
- C. 现金流
- D. 物流
- E. 信息流

答案：BD

解析：电子商务的四流包括商流、资金流、物流和信息流。

选项AC为干扰选项，选项E信息流是双向流动的。综上所述，
本题应选择BD选项。



第一节 电子商务概述

【单选】电子商务“四流”中，体现电子商务动机和目的的是（ ）。

- A. 物流
- B. 资金流
- C. 商流
- D. 信息流



第一节 电子商务概述

答案：C

解析：商流是动机和目的，资金流是条件，物流是终结和归宿，信息流是手段并且双向流动。



第一节 电子商务概述

【单选】电子商务的“四流”中伴随整个交易过程具有明显手段功能的是（ ）。

- A. 资金流
- B. 商流
- C. 物流
- D. 信息流



第一节 电子商务概述

答案：D

解析：商流、资金流、物流、信息流，是一个相互联系、互为伴随、共同支撑电子商务活动的整体。商流是动机和目的，资金流是条件，物流是终结和归宿，信息流是手段并且双向流动。



第一节 电子商务概述

考点5：电子商务对企业经营管理的影响

【单选】电子商务模式下出现的一种无明显边界的新型企业是（ ）。

- A. 企业集团
- B. 联盟企业
- C. 合资企业
- D. 虚拟企业



第一节 电子商务概述

答案：D

解析：在电子商务的模式下，企业的经营活动打破了时间和空间的限制，把现有资源组合成为一种超越时空、利用电子手段传输信息的经营实体，出现了一种类似无边界的新型企业——虚拟企业。



第二节

电子商务的运作系统



第二节 电子商务的运作系统

考点1：电子商务的一般框架

【多选】从结构层次的角度看，电子商务系统的框架结构包括（ ）。

- A. 物流层
- B. 客户关系层
- C. 网络层
- D. 信息发布（传输）层
- E. 一般业务服务层



第二节 电子商务的运作系统

答案：CDE

解析：本题考查电子商务的一般框架。电子商务系统框架结构是电子商务系统中拓展性强的一种结构模式，它是由三个层次和两大支柱组成的。三个层次分别是网络层、信息发布（传输）层、一般业务服务层，在这三个层次之上，就是全面的电子商务应用。



第二节 电子商务的运作系统

【单选】电子商务系统框架结构中，承担基础设施功能的是（ ）。

- A. 信息传输层
- B. 技术标准
- C. 网络层
- D. 一般业务服务层

答案：C

解析：网络层是指网络基础设施，即“信息高速公路”，是实现电子商务的最底层的硬件基础设施，它包括远程通信网、无线通信网、有线电视网和互联网。



第二节 电子商务的运作系统

考点2：电子商务运作系统的组成要素

【单选】下列电子商务运作系统的组成要素中，（ ）是推动电子商务发展的根本力量。

- A. CA认证中心
- B. 消费者
- C. 企业
- D. 银行



第二节 电子商务的运作系统

答案：C

解析：企业是电子商务中的重要主体，它通过网络平台向消费者发布产品信息，了解市场需求信息，提供服务，完成交易。它既是产品和服务的提供者，又是信息的提供者，是推动电子商务发展的根本力量。



第二节 电子商务的运作系统

【单选】作为电子商务运作系统的组成要素之一，（ ）构成了商务活动的核心要素。

- A. 消费者
- B. 银行
- C. 企业
- D. 物流配送体系

答案：A

解析：消费者构成了商务活动的核心要素。



第二节 电子商务的运作系统

考点3：电子商务的交易模式及一般流程

【单选】O2O本质上是（ ）。

A. B2B

B. B2C

C. C2C

D. C2G

答案：B

解析：某种程度上，O2O是B2C 的一种特殊形式。



第二节 电子商务的运作系统

【单选】C2C 电子商务指的是（ ）。

- A. 企业对消费者的电子商务
- B. 企业对企业的电子商务
- C. 企业对政府的电子商务
- D. 消费者对消费者的电子商务

答案：D

解析：本题考查电子商务的交易模式。C2C 电子商务指消费者对消费者的电子商务。



第二节 电子商务的运作系统

【单选】张先生工作之余通过网约车平台提供网约车服务。

这种商务活动模式属于（ ）电子商务。

A. B2C

B. C2C

C. B2G

D. B2B



第二节 电子商务的运作系统

答案：B

解析：B2C电子商务是指企业与消费者之间的电子商务。

C2C是指消费者与消费者之间的电子商务。C2C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，这种交易方式是多变的，本案例中张先生利用工作之余通过网约车平台提供网约车服务，利用网约车平台实现交易属于指消费者与消费者之间的电子商务。B2G是指企业与政府管理部门之间的电子商务。B2B是指企业与企业之间的电子商务，即以企业为主体，企业与企业之间通过互联网进行产品、服务及信息交换的电子商务活动。



第二节 电子商务的运作系统

【单选】下列电子商务交易模式中，普通个体消费者群体使用最多的是（ ）。

A. B2B

B. C2C

C. B2G

D. C2G



第二节 电子商务的运作系统

答案：B

解析：C2C是指消费者与消费者之间的电子商务。C2C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，这种交易方式是多变的。



第二节 电子商务的运作系统

【单选】某家电生产企业开通网上商店，为终端消费者进行商品配送，提供电子支付系统，该企业的电子商务模式是（ ）。

A. B2B

B. B2C

C. B2G

D. C2C



第二节 电子商务的运作系统

答案：B

解析：本题考查电子商务的交易模式。B2C 基本组成部分：为消费者提供在线购物场所的网上商店；为消费者进行商品配送的物流系统；资金结算的电子支付系统。



第二节 电子商务的运作系统

【单选】某企业开通网店，为终端消费者进行商品配送，该企业的电子商务模式为（ ）。

A. B2G

B. B2C

C. B2B

D. C2C

答案：B

解析：企业对消费者的电子商务（B2C）。



第二节 电子商务的运作系统

考点4：企业实施电子商务的运作步骤

【单选】企业实施电子商务的首要步骤是（ ）。

- A. 系统设计
- B. 选择策略
- C. 明确愿景
- D. 确定业务模式

答案：C

解析：企业实施电子商务的运作步骤：①明确愿景；②制定战略；③选择策略；④系统设计与开发；⑤电子商务组织实施。因此首要步骤是选项C明确愿景。



第二节 电子商务的运作系统

【多选】某公司正在组织力量开发设计其电子商务系统，则要进行的主要任务有（ ）。

- A. 网站设计
- B. 公司治理结构设计
- C. 数据库设计
- D. 流程设计
- E. 功能设计



第二节 电子商务的运作系统

答案：ACDE

解析：电子商务系统设计与开发主要任务有：①功能设计（选项E）。②流程设计（选D）。③网站设计（选项A）。④数据库设计（选项C）。⑤网页开发。综上所述，本题应选择ACDE选项。



第二节 电子商务的运作系统

【单选】下列电子商务系统的设计开发活动中，应该优先实施的是（ ）。

- A. 功能设计
- B. 网站设计
- C. 数据库设计
- D. 结构设计

答案：A

解析：系统设计与开发包括：功能设计、流程设计、网站设计、数据库设计、系统开发，其中应该优先实施的是功能设计。



第二节 电子商务的运作系统

【单选】某公司正在进行电子商务网站试运行，这种活动属于电子商务运作过程中（ ）阶段的工作。

- A. 电子商务组织实施
- B. 选择电子商务策略
- C. 系统设计与开发
- D. 制定电子商务战略



第二节 电子商务的运作系统

答案：A

解析：电子商务的运作步骤：①明确愿景；②制定战略；③选择策略；④系统设计与开发；⑤电子商务组织实施。前四步完成后，企业开始实施电子商务活动，具体包括电子商务网站推广、试运行、评估反馈、完善、全面实施等。因此本题中“某公司正在进行电子商务网站试运行”属于电子商务组织实施阶段。



第二节 电子商务的运作系统

【单选】在电子商务的运作过程中，电子商务网站推广属于（ ）阶段的工作。

- A. 制定电子商务战略
- B. 选择电子商务策略
- C. 系统设计和开发
- D. 电子商务组织实施

答案：D

解析：电子商务组织实施具体包括电子商务网站推广、试运行、评估反馈、完善、全面实施等。



第三节 电子支付



第三节 电子支付

考点1：电子支付的概念和特点

【多选】与传统支付方式相比，电子支付的优势主要包括（ ）。

- A. 无风险
- B. 方便
- C. 快捷
- D. 高效
- E. 经济

答案：BCDE

解析：电子支付具有方便、快捷、高效、经济的优势。



第三节 电子支付

【多选】电子支付相较于传统支付的特点有（ ）。

- A. 通过数字化方式进行款项支付
- B. 通过现金、票据方式进行款项支付
- C. 支付基于一个封闭式的环境
- D. 支付更为方便、快捷、高效、经济
- E. 对软、硬件设施的要求很高

答案：ADE

解析：B选项通过现金、票据方式进行款项支付，属于传统支付方式的特点；C选项，应当是基于一个开放的系统平台，即互联网。所以本题选择ADE。



第三节 电子支付

考点2：电子支付的分类

【多选】与传统银行相比，网上银行的主要优势有（ ）。

- A. 吸纳就业数量大
- B. 经营成本低廉
- C. 资金往来限制少
- D. 服务方便快捷
- E. 实现无纸化交易

答案：BDE

解析：网上银行的主要优势：全面实现无纸化交易；服务方便、快捷、高效、可靠；经营成本低廉；简单易用。



第三节 电子支付

【单选】下列电子设备中，可以作为移动支付时所用的移动终端的是（ ）。

- A. 固定电话
- B. 智能手机
- C. 台式PC机
- D. 电视机

答案：B

解析：移动支付所使用的移动终端是智能手机、平板电脑等。



第三节 电子支付

考点3：第三方支付

【单选】具备一定实力和信誉保障的独立机构，通过与银联或网联对接而促成交易双方进行交易的网络支付模式属于（ ）。

- A. 手机支付
- B. 银行卡支付
- C. 第三方支付
- D. 电子支票支付



第三节 电子支付

答案：C

解析：第三方支付即具备一定实力和信誉保障的独立机构，通过与银联或网联对接而促成交易双方进行交易的网络支付模式。



第四节 网络营销



第四节 网络营销

考点1：网络营销的概念、特点

【单选】某电器企业通过网络直播开展营销活动，减少了广告印刷费用，节省了渠道建设费用。这体现了网络营销的（ ）。

- A. 整合性
- B. 交互性
- C. 经济性
- D. 精准性



第四节 网络营销

答案：C

解析：网络营销的整合性是指一方面网络营销将商品信息与收款、售后服务做了很好的集成，因此也是一种全程的营销渠道。另一方面，企业可以借助互联网将不同的营销活动进行统一设计规划和协调实施，以统一的传播方式向消费者传达信息，提高信息的可信度。A错误。网络营销的交互性是指通过互联网展示商品图像、提供商品信息查询，来实现供需互动与双向沟通。还可以进行产品测试、消费者满意度调查等活动。互联网为产品联合设计、商品信息发布以及各项技术服务提供了合适的工具。



第四节 网络营销

答案：C

解析：B错误。网络营销的经济性是指通过互联网进行信息交换，代替实物交换，一方面可以减少印刷费用与邮递成本，实现无店铺销售，节约店铺租金、水电费用与人工成本；另一方面还可以减少由于反复交换带来的时间等多种损耗。选项C正确。选项D为干扰选项。



第四节 网络营销

【单选】企业可通过互联网展示商品图像、提供商品信息查询，实现供需互动与双向沟通，还可以进行产品测试与消费者满意调查等活动，属于网络营销（ ）特点。

- A. 多维性
- B. 跨时域性
- C. 交互性
- D. 经济性



第四节 网络营销

答案：C

解析：交互性是指通过互联网展示商品图像、提供商品信息查询，来实现供需互动与双向沟通。它还可以进行产品测试、消费者满意度调查等活动。互联网为产品联合设计、商品信息发布以及各项技术服务提供最佳工具。



第四节 网络营销

考点2：网络市场调研的方法

【多选】下列网络市场调研的方法中，属于网络市场直接调研的方法有（ ）。

- A. 搜索引擎法
- B. 网上观察法
- C. 在线问卷法
- D. 网上实验法
- E. 网上数据库法



第四节 网络营销

答案：BCD

解析：网络市场直接调研的方法包括：网上观察法、专题讨论法、在线问卷法、网上实验法。



第四节 网络营销

【单选】网络市场调研方法中属于网络市场间接调研的是（ ）。

- A. 网上实验法
- B. 在线问卷法
- C. 网络观察法
- D. 搜索引擎法



第四节 网络营销

答案：D

解析：网络市场间接调研主要是利用互联网收集与企业营销相关的市场、竞争者、消费者以及宏观环境等方面的二手资料信息。网上查找资料主要通过三种方法：

（1）利用搜索引擎查找资料。提供一个搜索入口，根据搜索者提供的关键词，分析其所涉及的需求信息。（2）访问相关网站收集资料。查询专题信息涉及的网站，直接访问这些网站，获得所需的资料。（3）利用网上数据库查找资料。网上数据库有付费和免费两种。



第四节 网络营销

考点 3：网络营销策略

【多选】适合做网上销售的产品应具备的特点包括（ ）。

- A. 产品个性化
- B. 重购性
- C. 高端性
- D. 时尚性
- E. 普遍性

答案：BD

解析：适合做网上销售的产品应具备的特点包括产品的标准化、重购性、时尚性、廉价性。



第四节 网络营销

【多选】网络营销中产品和服务的定价要考虑的因素包括（ ）。

- A. 国际化
- B. 弹性化
- C. 高端化
- D. 价格解释体系
- E. 标准化

答案：ABD

解析：本题考查价格策略。网络营销中产品和服务的定价考虑的因素包括：国际化、趋低化、弹性化、价格解释体系。



第四节 网络营销

考点4：网络营销的方式

【单选】某企业通过门户网站的新闻报道，把企业、品牌、产品、服务等相关信息及时、全面地向社会公众广泛传播，该企业所采用的网络营销方式是（ ）。

- A. 网络软文营销
- B. 网络直复营销
- C. 病毒式营销
- D. 博客营销



第四节 网络营销

答案：A

解析：网络软文营销又叫网络新闻营销，通过网络上门户网站、地方或者行业网站等平台传播一些具有阐述性、新闻性和宣传性的文章，包括一些网络新闻通稿、深度报道、案例分析等，把企业、品牌、人物、产品、服务、活动项目等相关信息以新闻报道的方式，及时、全面、有效、经济地向社会公众广泛传播的新型营销方式。



第四节 网络营销

【单选】用户用口碑传播于（ ）营销方式。

- A. 病毒式营销
- B. 博客营销
- C. 直播营销
- D. 网络社群营销



第四节 网络营销

答案：A

解析：病毒式营销是指利用客户口碑传播的原理开展营销活动的方式。在互联网上，利用“口碑传播”的营销内容可以像病毒一样迅速蔓延，因此，病毒式营销是一种高效的信息传播方式。而且，由于这种传播是客户之间自发进行的，病毒式营销几乎是不需要营销费用。病毒式营销是一种常用的网络营销方法，常用于进行网站推广、品牌推广等活动。

谢谢 观看

THANK YOU