

现代企业管理系列教材同步综合练习

# 电子商务运营管理 同步综合练习

主 编 邓顺国  
副主编 宗乾进



- ★ 主考院校命题专家主编 直击考点
- ★ 依据最新考试大纲编写 重点精析
- ★ 全真模拟题库实操演练 过关无忧



科学出版社

现代企业管理系列教材同步综合练习

# 电子商务运营管理 同步综合练习

主 编 邓顺国

副主编 宗乾进

科学出版社

## 内 容 简 介

本书是为了配套现代企业管理系列教材《电子商务运营管理》而编写的教学练习册,编写的目的是帮助读者总结和巩固电子商务运营管理的课程知识,提高读者的应试能力。全书依据电子商务运营管理考试大纲、按最新体例分章节进行编写,并配有多套全真模拟演练题,便于读者自测知识掌握情况,更加扎实地掌握学习内容。

本书可作为广东省高等教育自学考试“电子商务运营管理”配套用书,也可作为普通高等院校经济管理类学生的学习参考书。

### 图书在版编目(CIP)数据

---

电子商务运营管理同步综合练习 / 邓顺国主编. —北京:科学出版社, 2014.8

现代企业管理系列教材同步综合练习

ISBN 978-7-03-041753-4

I. ①电… II. ①邓… III. ①电子商务-运营管理-习题集  
IV. ①F713.36-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第193439号

---

责任编辑:张 宁 / 责任校对:张怡君  
责任印制:霍 兵 / 封面设计:蓝正设计

**科学出版社出版**

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

**新科印刷有限公司印刷**

科学出版社发行 各地新华书店经销

\*

2014年8月第一版 开本:787×1092 1/16

2014年8月第一次印刷 印张:11

字数:257 000

**定价:38.00元**

(如有印装质量问题,我社负责调换)



## 编写说明



本书是为了配套现代企业管理系列教材《电子商务运营管理》而编写的教学练习册。电子商务运营管理（课程代码10422）作为广东省高等教育自学考试现代企业管理（本科）专业必考的专业课，是为了培养和检验自学应考者的电子商务运营管理的基本理论、基本知识和基本技能而设置的一门基础课。本门课程所使用的教材为邓顺国主编，科学出版社2011年6月出版的《电子商务运营管理》。

### 编写依据：

1. 广东省高等教育自学考试指导委员会颁布的《电子商务运营管理自学考试大纲》；
2. 广东省高等教育自学考试指导委员会指定教材《电子商务运营管理》（科学出版社，邓顺国主编）。

### 本书的特点：

1. 以考试大纲规定的考试内容、考核知识点和考核要求为线索，按最新体例分章节进行编写。每章均列有考核内容，并将每一章节可能出现的考核知识按考试题型编写练习题，以便考生扎实、准确地掌握本章内容。
2. 本书含多套全真模拟演练题，贴近全真试题，命题科学，解答准确，便于考生模拟考试、自测知识掌握情况。书中难免有不足和纰漏，恳请读者批评指正。

《电子商务运营管理》编写小组

2014年8月

# 目 录

## Contents

<b>第1章 电子商务概述</b> .....	1	同步综合练习题 .....	67
考核内容 .....	1	参考答案 .....	69
重点和难点 .....	4	<b>第7章 电子数据交换</b> .....	73
同步综合练习题 .....	5	考核内容 .....	73
参考答案 .....	7	重点和难点 .....	79
<b>第2章 电子商务的基本模式</b> .....	10	同步综合练习题 .....	80
考核内容 .....	10	参考答案 .....	82
重点和难点 .....	15	<b>第8章 企业电子商务应用</b> .....	87
同步综合练习题 .....	16	考核内容 .....	87
参考答案 .....	18	重点和难点 .....	97
<b>第3章 电子商务基础设施</b> .....	22	同步综合练习题 .....	98
考核内容 .....	22	参考答案 .....	101
重点和难点 .....	29	<b>第9章 电子商务网站建设</b> .....	108
同步综合练习题 .....	30	考核内容 .....	108
参考答案 .....	32	重点和难点 .....	114
<b>第4章 电子商务安全技术</b> .....	36	同步综合练习题 .....	116
考核内容 .....	36	参考答案 .....	119
重点和难点 .....	41	<b>第10章 电子商务政策与法规</b> .....	124
同步综合练习题 .....	42	考核内容 .....	124
参考答案 .....	44	重点和难点 .....	128
<b>第5章 电子支付及电子货币</b> .....	47	同步综合练习题 .....	129
考核内容 .....	47	参考答案 .....	131
重点和难点 .....	53	<b>全真模拟演练 (一)</b> .....	136
同步综合练习题 .....	54	<b>全真模拟演练 (二)</b> .....	143
参考答案 .....	57	<b>全真模拟演练 (三)</b> .....	150
<b>第6章 电子商务与物流</b> .....	60	<b>全真模拟演练 (四)</b> .....	156
考核内容 .....	60	<b>全真模拟演练 (五)</b> .....	162
重点和难点 .....	66		

# 第1章 电子商务概述



## 考核内容

掌握电子商务的定义、内涵、特点、分类、概念要素、组成要素、标准、与传统商务的区别和联系，掌握我国电子商务发展遇到的问题及发展趋势。

## 一、电子商务的定义及内涵

### (一) 电子商务的定义

当今还没有一个较为全面、具有权威性的能为大多数人接受的电子商务定义。广义上的电子商务是指各行各业，包括政府机构和企业、事业单位各种业务的电子化、网络化，也称电子业务。

狭义的电子商务是指人们利用电子化手段进行商品交换为中心的各种商务活动，也称电子交易。

联合国国际贸易程序简化工作组对电子商务的定义是采用电子形式开展商务活动，它包括在供应商、客户、政府及其参与方之间通过任何电子工具，如 EDI、WEB 技术、电子邮件等共享非结构化商务信息，并管理和完成在商务活动、管理活动和消费活动中的各种交易。

加拿大电子商务协会提出的定义是：电子商务是通过数字通信进行商品和服务的买卖以及资金的转账，它还包括公司之间和公司内部利用电子邮件、电子数据交换，文件传输、传真、电视会议、远程计算机联网所能实现的全部功能。

### (二) 电子商务的内涵

电子商务的主要成分是“商务”，是在“电子”技术基础上的商务。电子商务的出发点和归宿是商务，商务的中心是人或人的集合。电子工具的系统化应用也只能靠人。所以，电子商务的核心是人。

## 二、电子商务的特点及分类

### (一) 电子商务的特点

与传统形式的商务活动相比，电子商务具有如下特点：

- (1) 虚拟性：企业经营的虚拟化、交易过程的虚拟化。
- (2) 跨越时空性。
- (3) 低成本：没有店面租金成本、没有专门的销售人员、没有商品库存压力、很低的行销成本。
- (4) 高效性。
- (5) 安全性。

### (二) 电子商务的分类

- (1) 企业对消费者。
- (2) 企业对企业。
- (3) 消费者对消费者。
- (4) 企业对政府。
- (5) 消费者对政府。

(6) 企业对消费者对企业。

### 三、传统商务与电子商务的区别和联系

#### (一) 区别

传统商务与电子商务的运作过程、流程等方面存在很多不同点,见表 1-1。

表 1-1 传统商务与电子商务的区别

项目	传统商务	电子商务
获得商品信息	四大传统媒体	企业的 WEB 页面
购物申请	递交手写或打印的报告	发送电子邮件
产生订单	打印	电子邮件或 WEB 页面
发送订单	递交、邮寄或传真	EDI
库存检查	打印库存清单	在线数据库
提交生产计划	打印生产计划书	电子邮件或 WEB 页面
开具发票	手工或打印	电子票据、打印或手工
发送提货单及发票	递交或邮寄	电子邮件或邮寄
支付	汇票、支票和现金	EDI、电子支付
选择企业形象	门面、装潢、高楼	WEB 页面和服务允诺
交易对象	局部地区	全世界
交易时间	特定的营业时间	任何时候
营销活动	销售商的单方营销	一对一、一对多、多对一
顾客方便程度	受时空限制,还要看店主的态度	顾客按自己的方式无拘无束地购物
顾客需求	要用较长时间掌握顾客的需求	能迅速捕捉顾客的需求,及时应对
销售地点	需要店面	虚拟空间

#### (二) 联系

传统商务与电子商务并非是完全不同的、对立的两件事,电子商务也并不能取代全部的传统商务过程。实际上,电子商务是传统商务的扩展和延伸。

### 四、电子商务的概念要素和组成要素

#### (一) 电子商务的概念要素

电子商务的概念模型由交易主体、电子市场、交易事务、信息流、资金流、物资流等基本要素构成。

#### (二) 电子商务的组成要素

电子商务的基本组成要素有 Internet、Intranet、Extranet、用户、配送中心、认证中心、银行、商家等。



## 五、电子商务的标准

- (1) EDI。
- (2) 基于 XML 的电子商务标准：ebXML、RosettaNet、CnXML。
- (3) 基于 Web 服务的电子商务集成标准。

## 六、我国电子商务发展遇到的问题以及发展趋势

### (一) 我国电子商务发展遇到的问题

- (1) 企业现代化问题。
- (2) 市场成熟问题。
- (3) 金融服务质量问题。
- (4) 信息网络的环境和条件问题。
- (5) 跨部门、跨地区的协调问题。
- (6) 人员素质和技能问题。

### (二) 我国电子商务的发展趋势

- (1) 电子商务普及化。
- (2) 电子商务国际化。
- (3) 通信网络融合化。

## 七、我国电子商务立法存在的问题

- (1) 缺乏规范性和权威性。
- (2) 在内容上还存在着一定的局限性。
- (3) 尚须加强兼容性。



## 重点和难点

本章重点是电子商务的定义及内涵、电子商务的特点及分类、电子商务的概念要素和组成要素、我国电子商务发展遇到的问题以及发展趋势、我国电子商务立法存在的问题。难点是电子商务与传统商务的区别及联系，以及电子商务的标准。

## 同步综合练习题

## 一、单项选择题

1. 从当前的市场应用情况来看, 电子商务标准基本上分为( )层。  
A. 1  
B. 2  
C. 3  
D. 4
2. 广义的电子商务英文简写( )。  
A. EB  
B. EC  
C. ED  
D. EA
3. 狭义的电子商务英文简写( )。  
A. EB  
B. EC  
C. ED  
D. EA
4. 电子商务的前提是( )。  
A. 商务信息化  
B. 现代化  
C. 网络化  
D. 电子化
5. 下列选项中不属于电子商务的概念模型的要素是( )。  
A. 交易主体  
B. 电子市场  
C. 物资流  
D. 人才流
6. 电子商务的出发点和归宿是( )。  
A. 网络  
B. 信息技术  
C. 商务  
D. 客户
7. 电子商务的核心是( )。  
A. 网络  
B. 信息技术  
C. 企业网站  
D. 人

## 二、多项选择题

1. 基于XML的电子商务标准, 主要有( )。  
A. ebXML  
B. RosettaNet  
C. HTML  
D. cnXML  
E. ecXML
2. 电子商务的特点是( )。  
A. 虚拟性  
B. 跨越时空性  
C. 低成本  
D. 高效性  
E. 安全性
3. 根据目标群体和行业的差异, 电子商务在线市场可划分为( )不同业务模式。  
A. 单独型  
B. 开放型  
C. 团购型  
D. 撮合型  
E. 专家型

4. 电子商务的虚拟性主要表现在( )。
  - A. 企业经营的虚拟化
  - B. 交易过程的虚拟化
  - C. 跨越时空性
  - D. 高效性
5. 电子商务具有显著的低成本,表现在( )。
  - A. 没有店面租金成本
  - B. 没有专门的销售人员
  - C. 没有商品库存压力
  - D. 很低的行销成本
6. 按交易的参与主体,电子商务可以分为( )。
  - A. BtoC
  - B. BtoB
  - C. CtoC
  - D. CtoG
  - E. BtoG
7. 从当前的市场应用情况来看,电子商务标准基本上分为( )。
  - A. 底层的数据交换标准
  - B. 高层的面向流程的标准
  - C. 中层的面向流程的标准
  - D. 低层的面向传输的标准
8. 电子商务的概念包括哪几个要素?( )
  - A. 商务
  - B. 网络化
  - C. 数字化技术
  - D. 硬件

### 三、名词解释

1. 广义的电子商务
2. 狭义的电子商务
3. B2B 电子商务
4. B2C 电子商务
5. C2C 电子商务

### 四、简答题

1. 简述电子商务的特点。
2. 电子商务的低成本性体现在哪些方面?
3. 根据目标群体和行业的差异,电子商务在线市场分为哪几种模式?
4. 电子商务的高效性体现在哪些方面?
5. 我国电子商务发展遇到的主要问题有哪些?
6. 传统企业面临电子商务引起的变革有哪些?
7. 我国电子商务发展的趋势是什么?
8. 我国电子商务立法存在的问题有哪些?
9. 简述电子商务概念模型的组成要素。

### 五、论述题

电子商务的基本组成要素有哪些?各个要素的含义是什么?

## 参 考 答 案

### 一、单项选择题

1. B      2. A      3. B      4. A      5. D      6. C      7. D

### 二、多项选择题

1. ABD      2. ABCDE      3. ABDE      4. AB      5. ABCD  
6. ABCDE      7. AB      8. ABC

### 三、名词解释

1. 广义的电子商务是指各行各业，包括政府机构和企业、事业单位各种业务的电子化、网络化，可称作电子业务。

2. 狭义的电子商务是指人们利用电子化手段进行商品交换为中心的各种商务活动，也可称作电子交易。

3. B2B 电子商务是指采购商与供应商在互联网上谈判、订货、签约、接受发票和付款以及索赔处理、商品发送管理和运输跟踪。

4. B2C 电子商务是利用计算机网络使消费者直接参与经济活动的高级形式。

5. C2C 电子商务是消费者与消费者之间的交易。

### 四、简答题

1. 答：

电子商务的特点有：

- (1) 虚拟性。
- (2) 跨越时空性。
- (3) 低成本。
- (4) 高效性。
- (5) 安全性。

2. 答：

电子商务的低成本性体现在：

- (1) 没有店面租金成本。
- (2) 没有专门的销售人员。
- (3) 没有商品库存压力。
- (4) 很低的行销成本。

3. 答：

根据目标群体和行业的差异，电子商务在线市场可以划分四种不同业务模式：

- (1) 单独型：由单个企业创建，连接自己的供应商和客户。



(2) 开放型：行业联盟创建，或得到主要行业协会支持，向所有行业参与者开放。

(3) 撮合型：一般由独立的互联网公司创建，专注于为不同行业的买家和卖家进行交易撮合。

(4) 专家型：专注于为用户开发特别功能，为适应不同行业的需要设计特定功能。

4. 答：

电子商务的高效性表现在以下两个方面：

(1) 因特网技术使贸易中的商业报文标准化，标准化的商业报文能在世界各地瞬间完成传递，并由计算机自动处理，使整个交易变得快捷、方便。

(2) 电子货币的出现和流通，可以减少资金的在途时间，提高资金的利用率。

5. 答：

我国电子商务遇到的主要问题有：

(1) 企业现代化问题。

(2) 市场成熟问题。

(3) 金融服务质量问题。

(4) 信息网络的环境和条件问题。

(5) 跨部门、跨地区的协调问题。

(6) 人员素质和技能问题。

6. 答：

传统企业面临电子商务引起的变革主要体现在：

(1) 信息技术的变革。

(2) 商务流程的变革。

(3) 企业结构的变革。

(4) 企业文化的变革。

(5) 竞争与合作的变革。

7. 答：

我国电子商务发展将出现以下几个趋势：

(1) 电子商务普及化。

(2) 电子商务国际化。

(3) 通信网络融合化。

8. 答：

我国电子商务立法存在的问题有：

(1) 缺乏规范性和权威性。

(2) 在内容上还存在着一定的局限性。

(3) 尚须加强兼容性。

9. 答：

电子商务概念模型主要由如下要素构成：

(1) 交易主体。

(2) 电子市场。

- (3) 交易事务。
- (4) 信息流。
- (5) 资金流。
- (6) 物资流。

## 五、论述题

答：

电子商务的基本组成要素有：

### (一) 网络

网络包括 Internet、Intranet、Extranet 网络。Internet 是电子商务的基础，是商务、业务信息传递的载体；Intranet 是企业内部服务活动的场所；Extranet 是企业与用户进行商务活动的纽带。

### (二) 用户

电子商务用户包括企业用户和个人用户。

### (三) 配送中心

配送中心接受商家的送货要求，组织运送无法从网上直接得到的商品，跟踪产品的流向，将商品送到消费者手中。

### (四) 认证中心

认证中心是受法律承认的权威机构，负责发放和管理电子证书，使网上交易的各方都能够互相确认身份。

### (五) 银行

网上银行在 Internet 网上实现买卖双方结算等传统的银行业务，为商务交易中的用户和商家提供 24 小时实时服务。

### (六) 商务活动的管理机构

商务活动的管理机构包括工商、税务、海关和经贸等部门。

## 第2章 电子商务的基本模式



### 考核内容

熟悉电子商务的基本结构、系统构成、系统类别、功能模块、参与对象，理解电子支付的概念、消费者网上购买的影响因素，掌握B2B的优势、问题，理解B2C发展策略。

## 一、电子商务的总体框架、电子商务活动包含的要素、“两大支柱以及四个层次”

### （一）电子商务的总体框架

参见教材第二章第一节中的“图 2-1 电子商务的总体框架”。

### （二）电子商务活动包含要素

电子商务活动主要包括信息流、资金流和物流三要素。

### （三）“两大支柱以及四个层次”

电子商务的各类应用建立在两大支柱和四个层次之上。两大支柱包括政策法律支柱、技术标准支柱。四个层次是指网络设施层、信息发布层、信息传输层、一般业务服务层。

## 二、电子商务系统的组成、类别、模块

### （一）电子商务系统的组成

从总体上来看，电子商务系统是三层框架结构，底层是网络平台，是信息传送的载体和用户接入的手段，它包括各种各样的物理传送平台和传送方式；中间是电子商务基础平台，包括 CA 认证、支付网关和客户服务中心三个部分，其真正的核心是 CA 认证；而第三层就是各种各样的电子商务应用系统，电子商务基础平台是各种电子商务应用系统的基础。

### （二）电子商务系统的类别

电子商务系统主要可以分为初级电子商务系统、中级电子商务系统、高级电子商务系统。

### （三）电子商务系统的模块

#### 1. 内容管理

- (1) 提供 Web 上的信息发布。
- (2) 公司范围内的信息传播。
- (3) 提供有关品牌宣传及相关信息。
- (4) 提供保护及管理关键数据的能力。
- (5) 提供存储和利用复杂的多媒体信息的能力。

#### 2. 协同处理

- (1) 通信系统。
- (2) 人力资源管理。
- (3) 企业内部网和外部网。
- (4) 销售自动化。

#### 3. 交易服务

- (1) 市场与售前服务。



- (2) 销售活动。
- (3) 客户服务。
- (4) 电子货币支付。

### 三、电子商务的参与对象

#### (一) B2B 模式的参与对象

B2B 作为企业间的电子商务模式，参加交易的主体一般来说为相互有业务往来的企业，这类企业包括生产制造型企业、大型流通贸易型企业以及为企业服务的咨询企业等。

#### (二) B2C 模式的参与对象

在 B2C 电子商务活动中，参加交易的主体一方是企业，另一方是消费者。

#### (三) B2G 模式的参与对象

B2G 模式的参与主体为企业和政府，政府通过网络向企业进行采购。

#### (四) C2C 模式的参与对象

C2C 为消费者与消费者之间的交易模式，但是参与交易的主体不仅有作为交易双方的消费者，还包括作为交易平台的 Web 站点，也就是建立网上交易平台的企业。

#### (五) 电子商务的其他参与对象

其他参与对象主要有：认证中心（CA）、银行及其他金融机构、物流配送中心、政府。

### 四、B2B 电子商务模式的分类、优势

#### (一) B2B 电子商务模式的分类

根据交易机制来划分，可以分为：产品目录式、拍卖式、交易所式、社区式。

根据企业间商务关系的不同，可以分为：以交易为中心的 B2B 电子商务、以供需为中心的 B2B 电子商务、以协作为中心的 B2B 电子商务。

根据买方和卖方在交易中所处的地位，可以分为：以卖方为主模式、以买方为主模式、中立模式。

#### (二) B2B 电子商务模式的优势

B2B 电子商务的优势主要表现在以下几点：

(1) 降低企业的采购和销售成本。对于卖方而言，电子商务可以降低企业的销售成本。对于买方而言，电子商务可以降低采购成本。另外，借助互联网，企业还可以在全球市场上寻求出价最低的上游供应商或出价最高的下游采购商，而不是局限于原有的几个厂家。

(2) 优化企业的库存。电子商务可以改变企业决策中信息不确切和不及时的问题，通过网络可以将市场需求信息传递给企业决策生产，同时也把需求信息及时传递给供应商而