



■ 国家职业资格全国统一鉴定考试

助理电子商务师 应试指导

国家职业资格三级

马德顺 主编



中央广播电视大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

助理电子商务师应试指导:国家职业资格三级/马德顺主编. - 北京:中央广播电视大学出版社,2004.10

(国家职业资格全国统一鉴定考试)

ISBN 7-304-02908-0

I. 职… II. 马… III. 电子商务-资格考核-自学参考资料 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 109026 号

版权所有,翻印必究。

助理电子商务师应试指导

马德顺 主编

出版·发行:中央广播电视大学出版社

电话:发行部:010-68519502 6259338 总编室:010-68182524

网址:<http://www.crtvup.com.cn>

地址:北京市海淀区西四环中路45号

邮编:100039

经销:新华书店北京发行所

策划编辑:苏 醒

封面设计:王 容

责任编辑:汪宝明

版式设计:张 彦

责任印制:赵联生

责任校对:刘 仙

印刷:北京宏伟双华印刷有限公司

印数:0001-3000

版本:2004年10月第1版 2004年10月第1次印刷

开本:787×1092 1/16

印张:11.5

字数:270千字

书号:ISBN 7-304-02908-0/G·940

定价:22.00 元

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

国家职业资格全国统一鉴定考试应试指导丛书

编 委 会

主 编：马德顺

副主编：赵茹香 李庆祝 吴士良 康 凯

姜兴久 王立明

编 委：张清恕 韩序新 安 平 王庆明

曲德祥 王 涛

助理电子商务师

(国家职业资格三级)

主 编：马德顺

副主编：王立明 姜兴久

主 审：曲德祥

编 者：陈 静	陈剑虹	于永华	安 平
任铁斌	张冬梅	张清恕	梁启东
田 华	王凯旋	王 涛	康 凯

前 言

国家职业资格全国统一鉴定考试,是我国劳动部门针对《中华人民共和国职业分类大典》中 1838 个职业(种)实行“持证准入制”,并与国际接轨的一项重大举措。其意义在于提高职业人员的理论与技能运用水平和能力;目的是普及、推广并实行学历文凭和职业资格两种证书制度,“逐步淡化职称”,普及“职业资格”,以“职业资格制度”取代“职称制度”。

为满足参加国家职业资格全国统一鉴定考试人员的应试需要,我们编写了这套《国家职业资格全国统一鉴定考试应试指导丛书》,旨在为从事本职业工作多年、且按申报条件具备无须参加培训就可申报的考生指点迷津;为欲从事该职业工作(或从事本职业工作时间不长)按申报条件需参加培训后再申报的考生,提供理论知识和技能操作能力的系统、全面的指导。

本书的作者均为从事国家职业资格考前培训、统考教材编撰、教辅资料编写、职业训练的专家、教授,他们不但对教材、标准、考试颇有研究,而且对历年考试试卷也有自己独到的见解。

本书的编写融《国家职业标准》《国家职业资格培训指定教材》《国家职业资格考试指南》为一体,集历年“国家职业资格全国统一鉴定考试试卷”为一炉,既有考试应对、答题技巧,也有模拟试卷、考试真题,是一套“开卷有用,开卷实用,开卷够用”的培训、辅导、冲刺教辅书。

由于本书的编写时间仓促,加之编写人员水平有限,书中错误在所难免,请广大读者和考生予以批评指正。

编 者

2004 年 10 月

目 录

第一部分 应试者须知.....	1
一、报考须知.....	1
(一) 考试对象.....	1
(二) 考试申报.....	1
(三) 考试时间.....	2
二、考试须知.....	2
(一) 考生要求.....	2
(二) 考场要求.....	2
(三) 考试流程.....	3
(四) 考试方式.....	3
(五) 考试软件使用说明.....	4
第二部分 考试范围及重点.....	12
一、理论知识考试范围.....	12
(一) 基础知识考试范围.....	12
第一章 职业道德.....	12
第二章 计算机与网络应用知识.....	12
第一节 计算机系统的组成.....	12
第二节 计算机操作系统应用基础知识.....	13
第三节 数据库基础知识.....	14
第四节 计算机网络应用基础知识.....	14
第五节 Internet.....	15
第三章 电子商务基础知识.....	15
第一节 电子商务的基本概念.....	15
第二节 电子商务的基本业务流程.....	16
第四章 网络营销基础知识.....	16
第一节 网络营销的主要方法.....	16
第二节 网络商务信息的收集与整理.....	17
第五章 电子支付基础知识.....	18
第一节 电子支付流程.....	18
第二节 电子支付工具.....	19
第六章 物流配送基础知识.....	19

第一节 物流基本原理与概念.....	19
第二节 生产企业物流.....	20
第三节 商业企业物流.....	21
第七章 电子商务安全基础知识.....	21
第一节 计算机与网络安全.....	21
第二节 电子商务安全管理制度.....	22
第八章 电子商务法律法规常识.....	22
第一节 电子商务带来的法律新问题.....	22
第二节 电子商务参与各方的法律关系.....	22
第三节 电子商务立法范围.....	23
第四节 电子商务交易安全的法律保护.....	23
(二) 工作要求考试范围.....	24
第一章 网络使用.....	24
第一节 基本网络工具使用.....	24
第二节 网页制作.....	24
第三节 基本安全技术.....	24
第二章 网络营销.....	25
第一节 网络商务信息采集与处理.....	25
第二节 网络商务信息发布.....	26
第三章 电子交易.....	26
第一节 网上单证处理.....	26
第二节 电子合同.....	27
第三节 电子支付.....	28
二、理论知识考试重点.....	28
(一) 基础知识考试重点.....	28
第一章 职业道德.....	28
第二章 计算机与网络应用知识.....	29
第一节 计算机系统的组成.....	29
第二节 计算机操作系统应用基础知识.....	30
第三节 数据库基础知识.....	30
第四节 计算机网络应用基础知识.....	32
第五节 Internet.....	32
第三章 电子商务基础知识.....	33
第一节 电子商务的基本概念.....	33
第二节 电子商务的基本业务流程.....	35
第四章 网络营销基础知识.....	37
第一节 网络营销的主要方法.....	37

第二节 网络商务信息的收集与整理.....	44
第五章 电子支付基础知识.....	51
第一节 电子支付流程.....	51
第二节 电子支付工具.....	51
第六章 物流配送基础知识.....	54
第一节 物流基本原理与概念.....	54
第二节 生产企业物流.....	58
第三节 商业企业物流.....	59
第七章 电子商务安全基础知识.....	60
第一节 计算机与网络安全.....	60
第二节 电子商务安全管理制度.....	61
第八章 电子商务法律法规常识.....	64
第一节 电子商务带来的法律新问题.....	64
第二节 电子商务参与各方的法律关系.....	65
第三节 电子商务立法范围.....	67
第四节 电子商务交易安全的法律保护.....	68
(二) 工作要求考试重点.....	69
第一章 网络使用.....	69
第一节 基本网络工具使用.....	69
第二节 网页制作.....	73
第三节 基本安全技术.....	75
第二章 网络营销.....	76
第一节 网络商务信息采集与处理.....	76
第二节 网络商务信息发布.....	82
第三章 电子交易.....	84
第一节 网上单证处理.....	84
第二节 电子合同.....	89
第三节 电子支付.....	91
三、操作技能考试范围.....	93
第一章 网络使用.....	93
第一节 基本网络工具使用.....	93
第二节 网页制作.....	94
第三节 基本安全技术.....	94
第二章 网络营销.....	95
第一节 网络商务信息采集与处理.....	95
第二节 网络商务信息发布.....	96
第三章 电子交易.....	96

第一节 网上单证处理.....	96
第二节 电子合同.....	96
第三节 电子支付.....	97
四、操作技能考试重点.....	97
第一章 网络使用.....	97
第一节 基本网络工具使用.....	97
第二节 网页制作.....	103
第三节 基本安全技术.....	111
第二章 网络营销.....	115
第一节 网络商务信息采集与处理.....	115
第二节 网络商务信息发布.....	121
第三章 电子交易.....	127
第一节 网上单证处理.....	127
第二节 电子合同.....	129
第三节 电子支付.....	138
第三部分 考试命题及考试方法.....	144
一、考试命题.....	144
(一) 命题.....	144
(二) 培训鉴定模式.....	145
二、题型特点及答题技巧.....	145
(一) 判断题.....	145
(二) 选择题.....	146
(三) 实验题.....	147
(四) 设计题.....	148
(五) 商业实务题.....	149
(六) 综合题.....	150
第四部分 应试模拟试题及参考答案.....	152
一、应试模拟试题.....	152
电子商务人员(三级)理论知识模拟试题.....	152
电子商务人员(三级)操作技能模拟试题.....	162
二、参考答案.....	164
附 录.....	167

第一部分 应试者须知

一、报考须知

(一) 考试对象

1. 职业定义

电子商务人员是指利用计算机技术、网络技术等现代信息技术从事商务活动的专门人员。

2. 职业等级

本职业共设 4 个等级，分别为电子商务员（国家职业资格四级）、助理电子商务师（国家职业资格三级）、电子商务师（国家职业资格二级）和高级电子商务师（国家职业资格一级）。

3. 适用对象

高中毕业（或同等学力）以上，从事或准备从事网络营销、网络安全、电子支付、物流配送、网站建设与维护等电子商务应用的相关工作人员。

(二) 考试申报

1. 申报条件

具备下列条件之一：

(1) 连续从事本职业工作 1 年以上，经本职业助理电子商务师正规培训达规定标准学时数，并取得结业证书。

(2) 取得经劳动保障行政部门审核认定的，以高级技能为培养目标的高等职业院校毕业证书或大专以上（含大专）本专业毕业证书。

2. 申报时间

参加国家职业资格全国统一鉴定考试的人员，应提前 40 天到所在地省、市、区劳动部门职业技能鉴定中心申报。

3. 申报材料

(1) 工作证明。申报时，领取两张申请表，按要求填写现从事职业和从业时间，并需所在单位加盖公章。

(2) 学历证明。申报时，提交学历证明复印件，并出示证书原件。

(3) 身份证明。申报时，提交身份证复印件两份，并出示身份证原件。

(4) 培训证明。申报时, 参加培训的人员应附上由省、市、劳动部门认定的社会力量办学机构颁发的培训毕(结)业证书原件及复印件。

(5) 照片。一寸彩色照片两张, 以备准考证用; 二寸黑白照片两张, 以备考试合格后办理培训毕(结)业证书和职业资格证书用。

4. 申报机构

考生所在地省、市、区劳动部门职业技能鉴定中心。

5. 考前培训

(1) 培训时间。全日制职业学校教育, 根据其培养目标和教学计划确定。电子商务员不少于 200 标准学时。

(2) 培训毕(结)业证书。培训结束后, 经考核合格, 均可获得培训毕(结)业证书。毕(结)业证书颁发单位必须是省、市劳动部门认定的社会力量培训机构。

(3) 培训机构。为加强考前培训机构和鉴定考试机构的管理, 保证培训和考试的质量, 国家职业技能鉴定中心将在全国范围内限额授权一批设备、教学能力、组织机构比较完善的单位作为特许授权培训考试机构。授权机构将分为 3 类: 培训基地、远程辅导站、在校 生培训站。

(4) 培训机构的要求。经劳动和社会保障部认证的具有标准教室(具有多媒体投影设备和上网条件)或网上教育系统, 用于理论知识培训; 具有计算机网络系统等教学设备和软件的实验室, 用于技术能力培训。

(三) 考试时间

电子商务人员考试时间为一年 4 次: 上半年在 4 月和 6 月份; 下半年在 9 月和 11 月份。

二、考试须知

(一) 考生要求

(1) 模块测试通过后, 在培训鉴定机构填写申请全国统考考生信息申请表。

(2) 领取考试安排相关资料和准考证。

(二) 考场要求

(1) 经劳动和社会保障部认证的标准教室, 用于理论知识考试。

(2) 具有计算机网络系统等教学设备和软件的实验室, 用于操作技能考试。

(3) 理论知识考试: 15~20 名考生配 1 名考评员。操作技能考试: 5~8 名考生配 1 名考评员。

（三）考试流程

（1）培训鉴定机构提前在考场装载考生考试机软件。

（2）于考试前 1 小时，由培训鉴定机构指定的考场负责人和培训中心派出的考评员共同打开试题软件包，填写试卷导入导出情况记录表。

（3）考生进场，调出每个考生对应的考卷，进行知识测试和技能操作测试，完成后提交试卷。

（4）考试结束后，培训中心派出的考评员和培训鉴定机构的技术人员共同收集考试答卷，填写试卷导入导出情况记录表和考场情况记录表，并将收集后的答卷包上传给培训中心，填写软件包交接单。

（5）知识考试和技能操作考试部分由培训中心统一通过计算机系统进行自动评分。

（四）考试方式

1. 考试基本形式

电子商务员将采用全程测试、考培结合、特许授权、全信息化的方式进行。

鉴定考核分为理论知识考试和操作技能考试，全部采用上机考试。考核均采用过程式模块考试与终结式综合考试相结合的方式进行。考试采用百分制，两项成绩皆达 60 分及以上者为合格。

过程式模块考试及终结式综合考试的得分，最后按比例折算计入总分。模块考试可进一步促进考生对本模块知识、技能的消理解。

（1）过程式模块考核。即在培训过程中考生每完成一个阶段的模块培训后需参加的阶段模块测验（包括知识和技能两部分）。在培训过程中考生每完成一个阶段的模块培训后，便由培训鉴定机构在各省级鉴定中心的领导下根据培训进度组织参加该阶段的模块测验（包括知识和技能两部分），该部分成绩在总成绩中占 30%。

（2）终结式综合考试。即在培训完成后，各模块测验成绩均合格的考生参加的全国统一的综合性质的考试（包括知识和技能两部分）。在培训完成后，各模块测验成绩均合格的考生可以申请综合性质的考试（包括知识和技能两部分），该部分成绩在总成绩中占 70%。终结式综合考试采用全国统考方式，在每年的 2、4、6、8、10、12 月的最后一个星期日（遇法定节假日往后顺延一周）进行。

电子商务员的理论知识考试时间为 90 分钟，操作技能考试时间为 120 分钟。鉴定实施的技术方式采取全程计算机信息化管理方式，模块测验和综合考试均在“国家职业资格电子商务员全国统一培训鉴定技术平台”（以下简称“培训鉴定技术平台”）上进行。其中，除操作技能考试中“商业实务”部分采用人工阅卷外，其他一律实行计算机自动评分。

2. 模块考试

知识部分共分 4 个模块。知识考试题型由判断题、单项选择题、多项选择题组成，共

50 道题。试题范围为本模块中的所有内容,在教材中对应的内容是基础知识和相关知识。也就是说,模块 1 从“基础知识”中命题,模块 2、模块 3、模块 4 在相应的章节中以“相关知识”为主命题。

技能部分共分 3 个模块。技能考试题型由实验题、设计题组成,共 3~5 道题。试题范围为本模块中的所有内容,在教材中以“工作程序及内容”为主命题。

模块考试日期由考试点提前 2 周向有关部门申请,模块考试有一次补考机会,未通过的模块可在一个月内申请参加一次补考。考试日期及时间在综合考试之前由相关部门统一安排。

3. 综合考试

知识部分综合考试包括 4 个知识模块的所有内容,题型由判断题、单项选择题、多项选择题组成,共 100 道题。

技能部分综合考试包括 3 个技能模块的所有内容,题型由实验题、设计题、商业实务题组成,共 3~8 道题。其中,商业实务题主要在网络营销及电子交易模块中命题,由相关部门组织专家阅卷。

综合知识和技能这两份试卷的组卷难度分布为:低难度试题占 20%;中等难度试题占 70%;高难度试题占 10%。

4. 考试时间

各模块及综合考试的分值比例、考试时间如表 1-1 所示。

表 1-1 各模块及综合考试的分值比例和考试时间表

	知识考试		技能考试	
	比重 (%)	时间 (分钟)	比重 (%)	时间 (分钟)
模块 1: 基础知识	15	60		
模块 2: 网络使用	8	60	18	60
模块 3: 网络营销	4	60	6	60
模块 4: 电子交易	3	60	6	60
综合考试	70	90	70	90

(五) 考试软件使用说明

1. 考试软件功能

考试件功能主要有:显示试卷中的试题,每次显示一道题;提供选题工具;提供答题界面;后台自动记录答题过程,并由此作为判分依据。

2. 考试软件界面（自上而下）

考试软件界面主要包括：信息区——显示当前题的编号、类型、分值及试卷总题数；试题区——显示当前试题的题目；选题区——通过一组箭头浏览考题。可以按任意顺序答题或重复答题；试题索引列表——用列表方式显示所有试题的索引和答题情况。程序自动在列表中给答过的题加上检查标记。如考生对某题的答案不放心，可以去掉检查标记，以便回头容易找到。检查标记不影响答案和判分；答题区——依据不同的试题类型，提供不同的答题界面。

3. 登录

考生运行 Skill Exam. Exe 即可打开考试界面，如图 1-1 所示。

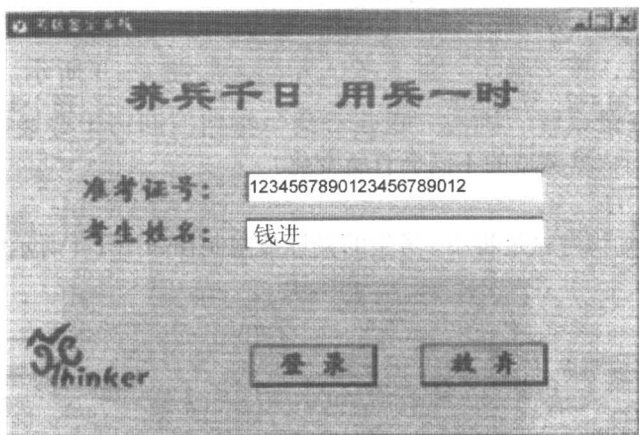


图 1-1 登录窗口

输入准考证号和姓名，准考证和姓名均用“半角”。按图 1-1 中的“登录”按钮，如果系统验证通过，则进入考生登录信息显示窗口，否则会提示“准考证号或姓名输入错误”；如果按“放弃”按钮，则退出考试程序。

如图 1-2 所示，在考生登录信息窗口中，考生可以看到自己的基本信息和考卷信息，按“确定”则进入考试界面；如果需要重新登录系统，则按“重新登录”按钮返回考生登录窗口。

考生按“确定”后，系统将提示下载试卷，依据网络连接速度需等几秒到几十秒不等，然后会出现“祝您成功”的窗口，如图 1-3 所示，则表示登录成功。再点击“单击这里开始”按钮，则进入正式考试界面，可开始答题。

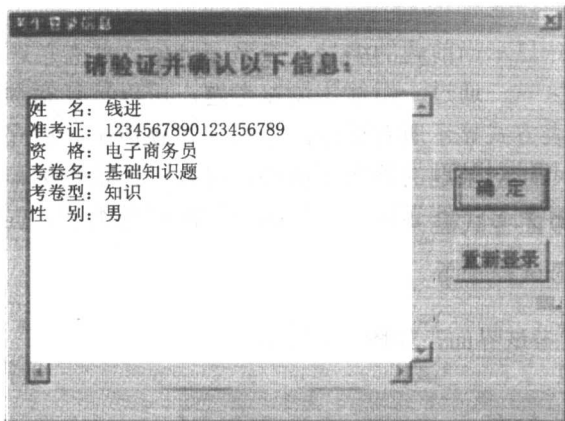


图 1-2 登录信息

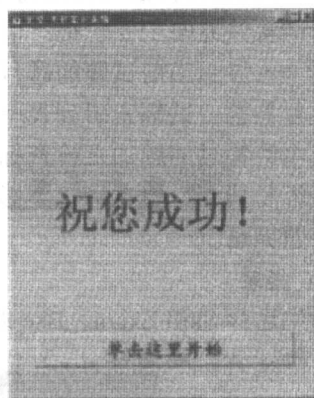


图 1-3 登录成功

考生的考试界面依据题型的不同会有所变化。

4. 答题

(1) 知识考试。知识考试过程中, 考生的鼠标被限制在如图 1-4 所示的窗口范围内活动。

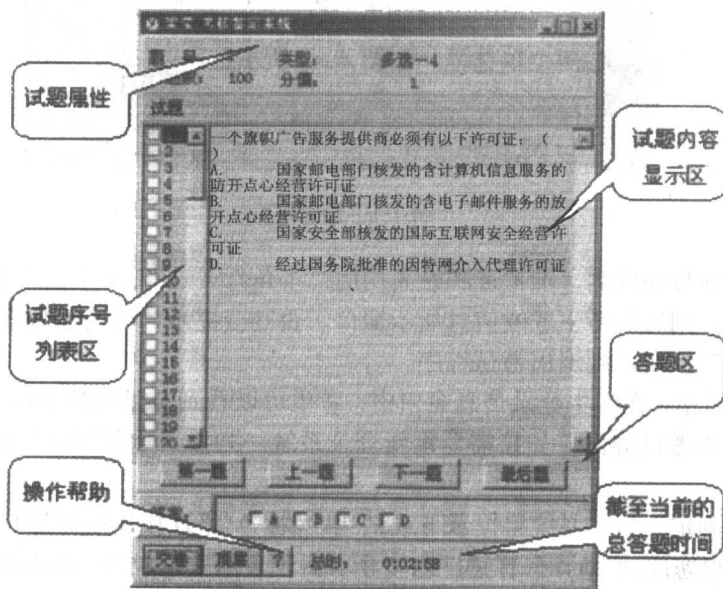


图 1-4 试题窗口

考生用鼠标点击序号数字即可跳转到该题回答。考生每回答一题, 该题序号前的复选框会自动打勾, 如果未回答, 则不打勾。考生可以利用这些序号前的复选框做标记, 如对该题有疑问, 可以点击将复选框中的勾去除, 等做完其他试题后, 再跳转至该题思考答题。试题序号列表在总题数少于 5 道的情况下不会出现。

答题区根据题型的不同, 其显示也会不同。

1) 判断题——显示“正确”、“错误”两个单选钮。



图 1-5 判断题

2) 单选题——答题界面有 4 个答案的单选题，题型显示为“单选—4”，其答案区将显示 A、B、C、D 4 个单选框。

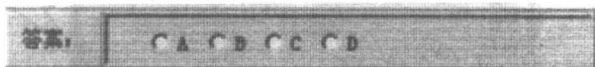


图 1-6 单选题

3) 多选题——答题界面有 4 个答案的多选题，题型显示为“多选—4”，其答案区将显示 A、B、C、D 4 个复选框。

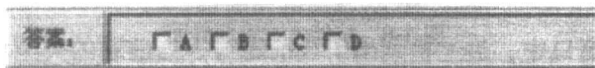


图 1-7 多选题

一旦考生选中了某个答案，程序会自动将答案保存到数据库中。

考生不仅可以通过选择试题序号跳转答题，也可以通过“第一题”、“上一题”、“下一题”、“最后一题”4 个按钮操作，到相应的试题答题。

在考试过程中，考生可以在任意时刻按“交卷”退出考试程序。

“顶层”按钮是一个开关，设置考试窗口是否显示在所有 Windows 窗口的最上层，默认为最上层显示。用鼠标点击“顶层”，按钮的字样显示为“正常”时，表示去除考试窗口最上层显示设置。

(2) 技能考试。技能考试的答题界面如图 1-8 所示。因其总题数显示为“2”，所以试题序列号表没有出现。

在本窗口中，答案区有 3 个按钮：“开始答题”、“保存答案”和“放弃答题”。按“开始答题”，程序将自动缩小窗口，将窗口移至屏幕右下角，按钮的文本更改为“结束答题”。然后考生可以去操作其他软件，考试程序自动记录考生的操作步骤。考生操作结束后，按“结束答题”，系统将考生的考试结果存储到数据库中，然后回到试题窗口下，考生可开始做下一道题。

按“保存答案”，表示考生可以在做题的过程中将目前已做的操作步骤存储到数据库中，目的是防止考试过程中由于一些不可知的因素造成程序运行故障从而丢失操作结果，但并不提倡考生频繁地点击该按钮，否则将大大增加数据库连接的负担，容易造成延迟。

按“放弃答题”，程序将放弃当前自动记录下的考生的操作结果。

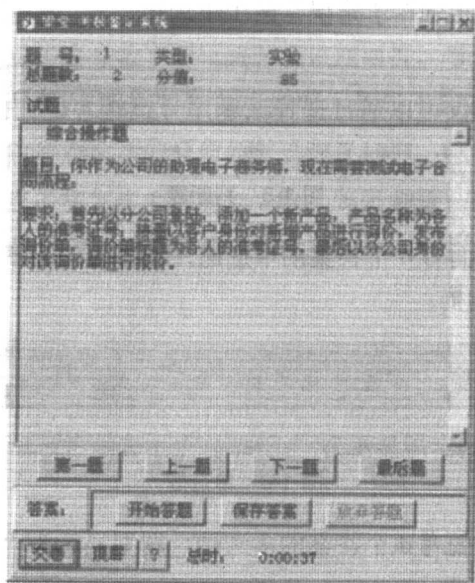


图 1-8 技能考试答题界面

考生可以多次按“开始答题”和“结束答题”，每次答题结果都会保存到数据库中。

(3) 商务实务题考试。商务实务题考试的试题界面如图 1-9 所示。

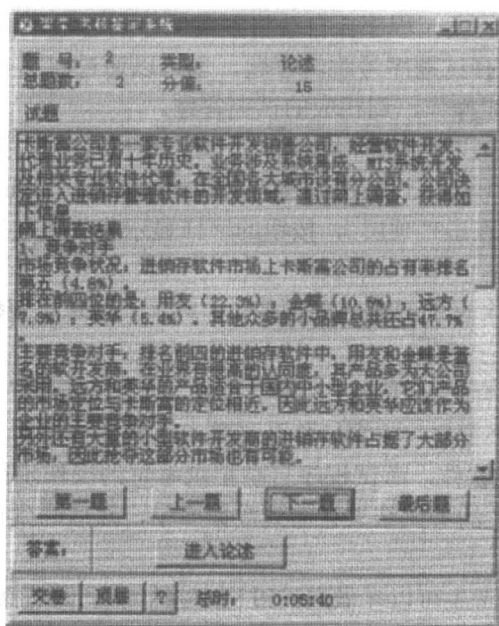


图 1-9 题干区

按“进入论述”，则进入答题窗口，如图 1-10 所示。