



职业技能鉴定考核指导手册

电子商务操作员

人力资源和社会保障部教材办公室

中国就业培训技术指导中心上海分中心 组织编写

上海市职业培训研究发展中心

五 级



中国劳动社会保障出版社



职业技能鉴定考核指导手册

电子商务操作员

五 级

编审委员会

主 任 仇朝东

委 员 葛恒双 顾卫东 宋志宏 杨武星 孙兴旺

刘汉成 张 伟

执行委员 孙兴旺 张鸿樑 李 晔 瞿伟洁 夏 莹



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

电子商务操作员：五级/上海市职业培训研究发展中心组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2009

1+X 职业技能鉴定考核指导手册

ISBN 978-7-5045-7866-2

I. 电… II. 上… III. 电子商务-职业技能鉴定-自学参考资料 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 053672 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×960 毫米 16 开本 8.25 印张 132 千字

2009 年 4 月第 1 版 2009 年 4 月第 1 次印刷

定价：13.00 元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

前 言

职业资格证书制度的推行,对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能,提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义,也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展,特别是加入世界贸易组织以后,各种新兴职业不断涌现,传统职业的知识和技术也愈来愈多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容。为适应新形势的发展,优化劳动力素质,上海市人力资源和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试,推出了1+X培训鉴定模式。1+X中的1代表国家职业标准,X是为适应上海市经济发展的需要,对职业标准进行的提升,包括了对职业的部分知识和技能要求进行的扩充和更新。上海市1+X的培训鉴定模式,得到了国家人力资源和社会保障部的肯定。

为配合上海市开展的1+X培训与鉴定考核的需要,使广大职业培训鉴定领域专家以及参加职业培训鉴定的考生对考核内容和具体考核要求有一个全面的了解,人力资源和社会保障部教材办公室、中国就业培训技术指导中心上海分中心、上海市职业培训研究发展中心联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了《1+X职业技能鉴定考核指导手册》。该手册由“理论知识复习题”“操作技能复习题”和“理论知识模拟试卷及操作技能模拟试卷”三大块内容组成,

书中介绍了题库的命题依据、试卷结构和题型题量，同时从上海市1+X鉴定题库中抽取部分理论知识题、操作技能试题和模拟样卷供考生参考和练习，便于考生能够有针对性地进行考前复习准备。今后我们会随着国家职业标准以及鉴定题库的提升，逐步对手册内容进行补充和完善。

本系列手册在编写过程中，得到了有关专家和技术人员的大力支持，在此一并表示感谢。

由于时间仓促，缺乏经验，如有不足之处，恳请各使用单位和个人提出宝贵意见和建议。

1+X职业技能鉴定考核指导手册

编审委员会

目 录

CONTENTS 1+X 职业技能鉴定考核指导手册

电子商务员（师）职业简介	（ 1 ）
第 1 部分 电子商务操作员（五级）鉴定方案	（ 2 ）
第 2 部分 鉴定要素细目表	（ 4 ）
第 3 部分 理论知识复习题	（ 11 ）
计算机基础知识	（ 11 ）
计算机操作系统基础及应用	（ 16 ）
数据库基础知识	（ 19 ）
中文 Word 和 Excel 的使用	（ 21 ）
计算机网络应用基础知识	（ 29 ）
Internet 及其应用	（ 32 ）
电子邮件及其简单应用	（ 36 ）
电子商务基础知识	（ 38 ）
网上支付基础知识	（ 49 ）

第4部分 操作技能复习题	(54)
计算机基础模块	(54)
网络管理	(74)
网上采购模块	(81)
第5部分 理论知识考试模拟试卷及答案	(94)
第6部分 操作技能考核模拟试卷	(107)

电子商务员（师）职业简介

一、职业名称

电子商务员（师）。

二、职业定义

能综合利用信息技术于企业和组织的业务流程，达成商务活动之目的，进而实现业务流程优化的人员。

三、主要工作内容

从事的工作主要包括：（1）利用互联网进行商业营销；（2）策划、建设和运营电子商务网站；（3）制作网页及商业平台部署；（4）EDI，E-mail，Web 等信息技术建设实施及商业化运用；（5）利用计算机网络协同商务办公；（6）利用计算机网络等相关技术实行电子支付、电子报税、电子申报、电子核销等；（7）ERP，CRM，SCM 等企业内部商业信息系统操作、规划；（8）电子商业信息分析及决策。

第 1 部分

电子商务操作员（五级）鉴定方案

一、鉴定方式

电子商务操作员（五级）的鉴定方式分为理论知识考试和操作技能考核。理论知识考试采用闭卷计算机机考方式，操作技能考核采用现场实际操作方式。理论知识考试和操作技能考核均实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。理论知识或操作技能不及格者可按规定分别补考。

二、理论知识考试方案（考试时间 90 min）

题型、题量 题型	考试方式	鉴定题量	分值（分/题）	配分（分）
判断题	闭卷 机考	60	0.5	30
单项选择题		70	1	70
小计	—	130	—	100

三、操作技能考核方案

考核项目表

职业（工种）名称		电子商务操作员		等级	五级			
职业代码								
序号	项目名称	单元编号	单元内容	考核方式	选考方法	考核时间（min）	配分（分）	
1	计算机基础模块	1	Windows 操作	操作	必考	10	5	
		2	中文 Word，Excel 的使用	操作	必考	20	25	
		3	EDI 前台操作	操作	必考	10	10	
2	网络管理	1	信息检索与浏览	操作	必考	5	6	
		2	Outlook 的使用	操作	必考	25	20	
3	网上采购模块	1	网上购物前的准备	操作	必考	20	14	
		2	网上购物（B2B，B2C，C2C）	操作	必考	30	20	
合计						120	100	
备注								

第 2 部分

鉴定要素细目表

职业（工种）名称				电子商务操作员	等级	五级
职业代码						
序号	鉴定点代码				鉴定点内容	备注
	章	节	点			
	1				计算机基础知识	
	1	1			计算机的发展和应用	
1	1	1	1		计算机的发展	
2	1	1	2		计算机的特点分类	
3	1	1	3		计算机的主要应用内容	
	1	2			计算机系统结构	
4	1	2	1		计算机的基本组成	
5	1	2	2		计算机硬件系统	
6	1	2	3		计算机软件系统	
7	1	2	4		计算机系统的组成	
	1	3			计算机病毒及其防治	
8	1	3	1		计算机病毒的特点	
9	1	3	2		计算机病毒的危害性	
10	1	3	3		计算机病毒与检测方法工具	
11	1	3	4		计算机病毒的防范	
12	1	3	5		计算机病毒软件的简单使用	

续表

职业(工种)名称					电子商务操作员	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	点				
	2				计算机操作系统基础及应用		
	1				计算机操作系统基本知识		
13	2	1	1		操作系统定义		
14	2	1	2		操作系统功能		
15	2	1	3		操作系统的类型		
	2	2			网络操作系统		
16	2	2	1		网络操作系统概述		
17	2	2	2		Windows NT 操作系统		
18	2	2	3		NetWare 操作系统		
19	2	2	4		Unix 操作系统		
20	2	2	5		Linux 操作系统		
	2	3			Windows 2000/XP 操作系统		
21	2	3	1		Windows 2000/XP 的安装		
22	2	3	2		Windows 2000/XP 启动与退出		
23	2	3	3		文件管理		
24	2	3	4		文件夹的使用		
25	2	3	5		键盘、鼠标和控制键的应用		
26	2	3	6		文字录入方法与操作		
27	2	3	7		打印机与显示器的设置		
28	2	3	8		其他设备操作		
29	2	3	9		附件的使用		
30	2	3	10		应用程序		
31	2	3	11		图形、图像程序		
32	2	3	12		桌面管理		

续表

职业（工种）名称					电子商务操作员	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容	备注	
	章	节	点				
33	2	3	13		磁盘操作		
	3				数据库基础知识		
	3	1			数据库的基本概念		
34	3	1	1		数据库的定义		
35	3	1	2		数据库的功能		
	3	2			常用数据库简介		
36	3	2	1		Oracle		
37	3	2	2		Sybase		
38	3	2	3		DB2		
39	3	2	4		SQL Server		
	4				中文 Word 和 Excel 的使用		
	4	1			Word 2000/XP 使用		
40	4	1	1		Word 2000/XP 的启动与安全退出		
41	4	1	2		文件内容的输入与编辑		
42	4	1	3		格式化操作		
43	4	1	4		Word 2000/XP 表格的使用		
44	4	1	5		Word 2000/XP 图表的使用		
45	4	1	6		Word 2000/XP 绘图操作		
46	4	1	7		Word 2000/XP 图形操作		
	4	2			Excel 2000/XP 的使用		
47	4	2	1		Excel 的启动与安全退出		
48	4	2	2		Excel 数据输入与编辑		
49	4	2	3		Excel 表格的格式化		
50	4	2	4		Excel 的工作簿管理		

续表

职业（工种）名称				电子商务操作员		等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容	备注	
	章	节	点				
51	4	2	5		Excel 的页面设置		
52	4	2	6		Excel 的图表处理		
53	4	2	7		Excel 的数据库与排序		
54	4	2	8		Excel 的分类汇总		
	5				计算机网络应用基础知识		
	5	1			计算机网络的产生与发展		
55	5	1	1		以单机为中心通信系统		
56	5	1	2		多个计算机互联的通信系统		
57	5	1	3		国际标准化的计算机网络		
	5	2			计算机网络分类与拓扑结构		
58	5	2	1		按分布距离分类		
59	5	2	2		计算机网络的拓扑结构		
	5	3			计算机网络的基本组成		
60	5	3	1		资源		
61	5	3	2		服务器		
62	5	3	3		工作站		
63	5	3	4		网络设备		
64	5	3	5		网络协议		
65	5	3	6		网络操作系统		
	6				Internet 及其应用		
	6	1			Internet 概述		
66	6	1	1		Internet 的定义		
67	6	1	2		Internet 发展		
	6	2			Internet 的主要功能		

续表

职业（工种）名称					电子商务操作员	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容	备注	
	章	节	点				
68	6	2	1		远程登录		
69	6	2	2		文件传输		
70	6	2	3		万维网		
71	6	2	4		电子邮件		
	6	3			Internet 的简单使用		
72	6	3	1		IP 地址和域名概念		
73	6	3	2		Internet 的登录		
74	6	3	3		IE 浏览器的概念与工作环境		
75	6	3	4		IE 浏览器接入 Internet		
76	6	3	5		浏览 Web 网站		
77	6	3	6		保存网页		
78	6	3	7		收藏夹的使用		
79	6	3	8		网上信息的简单搜索与处理		
80	6	3	9		网络安全的概念		
	7				电子邮件及其简单应用		
	7	1			电子邮件简介		
81	7	1	1		电子邮件原理		
82	7	1	2		电子邮件的特点		
	7	2			Outlook 的应用		
83	7	2	1		Outlook 的启动和关闭		
84	7	2	2		邮局的设定		
85	7	2	3		电子邮件的接收与发送		
86	7	2	4		电子邮件的保存与删除		
87	7	2	5		电子邮件的转发		

续表

职业（工种）名称					电子商务操作员	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容	备注	
	章	节	点				
88	7	2	6		电子邮件的查阅与管理		
89	7	2	7		通讯簿的使用		
	8				电子商务基础知识		
	8	1			电子商务的基本概念		
90	8	1	1		电子商务的定义与发展		
91	8	1	2		电子商务的特征		
92	8	1	3		电子商务带来的影响		
	8	2			电子商务的分类与服务内容		
93	8	2	1		按照交易对象分类		
94	8	2	2		按照商务活动内容分类		
95	8	2	3		按照使用网络类型分类		
96	8	2	4		电子商务的服务内容		
	8	3			电子商务系统		
97	8	3	1		电子商务系统的组成		
98	8	3	2		电子商务系统的结构		
99	8	3	3		电子商务系统的功能		
	8	4			电子商务的基本业务流程		
100	8	4	1		B2C 网络交易的流转程式		
101	8	4	2		B2B 网络交易的流转程式		
102	8	4	3		网络商品直销的流转程式		
	8	5			电子商务经营模式		
103	8	5	1		网上零售的概念		
104	8	5	2		网上零售的简单操作		
105	8	5	3		网上拍卖		

续表

职业（工种）名称				电子商务操作员		等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容	备注	
	章	节	点				
106	8	5	4		网上服务		
107	8	5	5		网上证券		
	8	6			电子商务的安全与法律法规		
108	8	6	1		计算机安全问题		
109	8	6	2		计算机安全控制技术		
110	8	6	3		计算机安全控制制度		
111	8	6	4		安全认证机构		
112	8	6	5		网络安全问题与防火墙		
113	8	6	6		电子商务带来的法律问题		
114	8	6	7		电子商务的立法范围		
	9				网上支付基础知识		
	9	1			网上支付的基本概念		
115	9	1	1		网上支付的工作环境		
116	9	1	2		网上支付的特点		
117	9	1	3		网上支付的方式		
	9	2			网上支付的流程		
118	9	2	1		网上支付流程的概念		
119	9	2	2		网上支付的流程介绍		
	9	3			电子支付的工具		
120	9	3	1		智能卡概述		
121	9	3	2		智能卡的使用		
122	9	3	3		电子现金		
123	9	3	4		电子钱包的特点与功能		
124	9	3	5		电子支票的特点与功能		