



职业技能鉴定考核指导手册

电子商务员

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

四级



中国劳动社会保障出版社



职业技能鉴定考核指导手册

电子商务员

四级

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

电子商务员：四级/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 职业技能鉴定考试指导手册

ISBN 978-7-5045-7865-5

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 053670 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

*

新华书店经销

北京地质印刷厂印刷 三河市华东印刷装订厂装订

787 毫米×960 毫米 16 开本 8.75 印张 142 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

第 1 部分 电子商务员（四级）鉴定方案

第 2 部分 理论知识鉴定要素细目表

第 3 部分 理论知识复习题

EDI 基础知识	(12)
网络营销的基本概念	(16)
物流配送基础知识	(17)
电子商务安全基础知识	(21)
电子商务法律法规常识	(23)
网页设计与制作	(26)
网络操作与使用	(31)
网络营销基本操作	(36)
电子交易的概念与操作	(40)
电子商务英语	(49)



第4部分 操作技能复习题

网络管理 (51)

网页制作 (60)

电子交易 (69)

第5部分 理论知识考试模拟试卷及答案

第6部分 操作技能考核模拟试卷

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，达成商务活动的目的，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

电子商务员（四级）鉴定方案

一、鉴定方式

电子商务员（四级）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	考试方式	鉴定题量	分值（分/题）	配分（分）
题型				
判断题	闭卷 机考	60	0.5	30
单项选择题		140	0.5	70
小计		200	--	100



三、操作技能考核方案

考核项目表

职业（工种）名称		电子商务员		等级	四 级			
职业代码								
序号	考核模块	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	网络管理	1	基本网络工具的使用	操作	必考	5	4	
		2	基本安全技术	操作	必考	15	5	
2	网页制作	1	网页制作	操作	必考	40	15	
3	电子交易	1	域名注册	操作	必考	10	8	
		2	物流	操作	必考	10	8	
		3	网上支付与购买	操作	必考	30	40	
		4	网站管理	操作	必考	10	20	
合 计						120	100	
备注	电子交易（项目3）中的“网上支付与购买”单元抽考两题。							

第 2 部分

理论知识鉴定要素细目表

职业（工种）名称					电子商务员	等级	四级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	点				
	1				EDI 基础知识		
	1	1			EDI 的概念		
1	1	1	1		EDI 的定义		
2	1	1	2		EDI 的产生和发展		
	1	2			EDI 的工作原理		
3	1	2	1		EDI 构成要素		
4	1	2	2		EDI 软件的主要功能		
5	1	2	3		EDI 应用系统硬件环境		
6	1	2	4		EDI 通信网络		
7	1	2	5		EDI 的特点		
8	1	2	6		EDI 的标准		
9	1	2	7		UN/EDIFACT 的内容		
10	1	2	8		数据元		
11	1	2	9		数据段		
12	1	2	10		标准报文格式		
13	1	2	11		EDI 的实现过程		
14	1	2	12		EDI 系统结构		
	1	3			EDI 的应用		
15	1	3	1		EDI 在国际贸易中的应用		
16	1	3	2		EDI 在国际物流和运输中的应用		
17	1	3	3		EDI 在商务中的应用实例		
	1	4			Internet EDI		



续表

职业(工种)名称					电子商务员	等级	四级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	点				
18	1	4	1		Internet Mail 方式		
19	1	4	2		Standard IC、Web-EDI		
20	1	4	3		SGML		
21	1	4	4		XML/EDI 方式		
	2				网络营销的基本概念		
	2	1			市场营销		
22	2	1	1		市场营销的定义		
23	2	1	2		市场营销学的来源		
24	2	1	3		市场营销的核心概念		
25	2	1	4		市场营销的基本观念		
26	2	1	5		市场营销过程		
27	2	1	6		市场营销在企业经营中的作用		
	2	2			网络营销基础知识		
28	2	2	1		网络营销的定义		
29	2	2	2		网络营销的基本职能		
30	2	2	3		网络营销的一般过程		
31	2	2	4		网络营销常用方法		
	3				物流配送		
	3	1			物流的基本概念		
32	3	1	1		物流的定义		
33	3	1	2		物流的作用		
34	3	1	3		物流系统的组成		
	3	2			现代物流与电子商务的关系		
35	3	2	1		电子商务促进物流的发展		
36	3	2	2		现代物流是电子商务的重要保障		
37	3	2	3		现代物流的分类		
38	3	2	4		按照物流系统涉及的领域分类		
39	3	2	5		按物流活动的空间范围分类		
40	3	2	6		按物流系统性质分类		
41	3	2	7		按物流所起作用不同分类		
	3	3			生产企业物流		
42	3	3	1		生产企业物流定义		
43	3	3	2		生产企业物流的内容		
44	3	3	3		生产企业物流活动的分析		

续表

职业(工种)名称					电子商务员	等级	四级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	点				
	3	4			商业企业物流		
45	3	4	1		商业企业物流的定义		
46	3	4	2		商业企业物流的内容		
47	3	4	3		商业企业物流活动分析		
	3	5			第三方物流		
48	3	5	1		第三方物流的概念		
49	3	5	2		第三方物流的特征		
50	3	5	3		第三方物流服务业经营方式		
51	3	5	4		第三方物流的价值		
	4				电子商务安全基础知识		
	4	1			计算机与网络安全		
52	4	1	1		计算机安全概念		
53	4	1	2		计算机安全技术		
54	4	1	3		网络安全知识		
55	4	1	4		网络安全技术		
	4	2			电子商务安全管理		
56	4	2	1		电子商务安全概念		
57	4	2	2		电子商务安全管理需求		
58	4	2	3		电子签名		
59	4	2	4		数字证书		
60	4	2	5		加密技术		
61	4	2	6		专用密钥		
62	4	2	7		公共密码		
63	4	2	8		数字时间戳		
	5				电子商务法律法规常识		
	5	1			电子商务带来的法律问题		
64	5	1	1		电子商务运作平台建设及法律		
65	5	1	2		在线交易主体及市场准入		
66	5	1	3		电子合同		
67	5	1	4		电子商务中产品交付		
68	5	1	5		网上电子支付安全协议		
69	5	1	6		在线不正当竞争与网上无形财产保护		
70	5	1	7		在线消费者保护		
71	5	1	8		网上个人隐私保护		



续表

职业（工种）名称				电子商务员	等级	四级
职业代码				鉴定点内容		备注
序号	章	节	点			
72	5	1	9	网上税收		
	5	2		电子商务参与各方的法律关系		
73	5	2	1	电子商务交易买卖当事人权利和义务		
74	5	2	2	网络交易中心的法律地位		
75	5	2	3	网络交易客户与虚拟银行间法律关系		
76	5	2	4	认证机构在电子商务中的法律地位		
	5	3		电子商务主要法律机制的构建与完善		
77	5	3	1	电子商务信用机制的法律构建		
78	5	3	2	电子商务合同管理机制的法律构建		
79	5	3	3	电子商务法律监督机制的构建		
	5	4		电子商务交易安全的法律保护		
80	5	4	1	联合国电子商务交易安全的法律保护		
81	5	4	2	我国电子商务交易安全的法律保护		
	6			网页设计与制作		
	6	1		网页设计与制作基础知识		
82	6	1	1	关于网页		
83	6	1	2	Web 浏览器		
84	6	1	3	HTML 概述		
85	6	1	4	网页制作工具		
	6	2		网页设计的原则与风格		
86	6	2	1	页面的重心平衡		
87	6	2	2	页面的色彩		
88	6	2	3	文本的色彩		
89	6	2	4	图片格式		
	6	3		数据库（Access）及其应用		
90	6	3	1	数据库（Access）的概述		
91	6	3	2	Access 数据库基础知识		
92	6	3	3	新建一个数据库		
93	6	3	4	新建数据表		
94	6	3	5	Access 中字段的数据类型		
95	6	3	6	数据库数据的输入		
96	6	3	7	数据库中数据的读取		
97	6	3	8	数据库中数据的更新		
98	6	3	9	数据处理的其他方式		

续表

职业（工种）名称				电子商务员	等级	四级
职业代码						
序号	鉴定点代码				鉴定点内容	备注
	章	节	点			
	6	4			HTML 语言及其应用	
99	6	4	1		HTML 的基本结构	
100	6	4	2		HTML 文件的建立	
101	6	4	3		HTML 页面排版	
102	6	4	4		清单列表	
103	6	4	5		表格及其使用	
104	6	4	6		图片的应用	
105	6	4	7		多媒体的应用	
106	6	4	8		框架页面	
	7				网络操作与使用	
	7	1			Internet Explorer 浏览器的使用	
107	7	1	1		Internet Explorer 界面	
108	7	1	2		网页浏览	
109	7	1	3		网页保存	
110	7	1	4		IP 地址与域名	
111	7	1	5		安全区域定义	
	7	2			文件传输 FTP 及其应用	
112	7	2	1		文件传输 FTP 的概念	
113	7	2	2		文件传输 FTP 的应用	
	7	3			远程登录 TELNET 及其应用	
114	7	3	1		远程登录 TELNET 的概念	
115	7	3	2		远程登录 TELNET 的应用	
	7	4			公告板 BBS 及其应用	
116	7	4	1		公告板 BBS 的概念	
117	7	4	2		公告板 BBS 的应用	
	7	5			电子邮件及其应用	
118	7	5	1		Outlook Express 的基本设置	
119	7	5	2		新邮件编辑	
120	7	5	3		发送和接收邮件	
121	7	5	4		查阅电子邮件	
122	7	5	5		电子邮件的管理	
123	7	5	6		文件夹的使用	
124	7	5	7		通讯簿的使用	
125	7	5	8		Outlook Express 邮件列表图标	

续表

职业(工种)名称					电子商务员	等级	四级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	点				
126	7	5	9		浏览器上电子邮件的使用		
	7	6			文件压缩与压缩软件		
127	7	6	1		文件压缩的概念		
128	7	6	2		压缩软件的格式与类型		
129	7	6	3		WinRAR 的功能与特点		
130	7	6	4		建立新的压缩文件		
131	7	6	5		在压缩文件中添加和删除文件		
132	7	6	6		解压缩文件		
133	7	6	7		RAR 与 ZIP 的对比		
	7	7			计算机病毒与防病毒软件的使用		
134	7	7	1		计算机病毒概述		
135	7	7	2		计算机防病毒软件		
136	7	7	3		瑞星杀毒软件的使用		
	8				网络营销基本操作		
	8	1			网上市场调研		
137	8	1	1		网上市场调查的特点		
138	8	1	2		网络营销对象分析		
139	8	1	3		网上市场调研组织实施		
	8	2			网络商务信息的采集		
140	8	2	1		网络营销的特点		
141	8	2	2		网络商务信息的浏览		
142	8	2	3		网络商务信息的检索		
143	8	2	4		利用电子邮件收集客户信息		
	8	3			网络商务信息的分类整理		
144	8	3	1		网络商务信息的审查		
145	8	3	2		网络商务信息的存储		
146	8	3	3		信息的加工整理		
	8	4			网络广告与网络广告的发布		
147	8	4	1		网络广告的基本概念		
148	8	4	2		互联网广告的特点及优势分析		
149	8	4	3		网络广告的分类		
150	8	4	4		简单网络广告的制作		
151	8	4	5		网络广告的发布		
152	8	4	6		利用电子邮件发布客户信息		

续表

职业(工种)名称					电子商务员	等级	四级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	点				
	8	5			电子邮件列表与群发邮件的应用		
153	8	5	1		电子邮件列表的定义与特点		
154	8	5	2		电子邮件列表的类型		
155	8	5	3		邮件列表在网络广告中的作用		
156	8	5	4		电子邮件列表的建立		
157	8	5	5		群发电子邮件的概念		
158	8	5	6		网络交流礼仪		
	9				电子交易的概念与操作		
	9	1			网上单证及其操作		
159	9	1	1		网上单证的概念		
160	9	1	2		信用证的含义		
161	9	1	3		信用证的主要内容		
162	9	1	4		出口货物报关单		
163	9	1	5		国际贸易单证制单要求		
164	9	1	6		单证相符要点		
165	9	1	7		汇票的定义		
166	9	1	8		汇票的种类		
167	9	1	9		原产地证书		
168	9	1	10		商业发票		
169	9	1	11		包装单据		
170	9	1	12		网上单证类型		
171	9	1	13		网上单证的处理流程		
172	9	1	14		网上单证的简单操作		
	9	2			电子支付的流程与操作		
173	9	2	1		网上支付方式		
174	9	2	2		网上支付银行卡的概念		
175	9	2	3		网上银行卡支付流程		
176	9	2	4		网上支付银行卡的申请		
177	9	2	5		使用银行卡进行网上支付		
	9	3			使用电子钱包进行购物		
178	9	3	1		电子钱包的概念		
179	9	3	2		电子钱包的申请		
180	9	3	3		使用电子钱包进行购物		
	9	4			网络银行		

