



职业技能鉴定考核指导手册

电子商务师

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

上海市职业技能鉴定中心

三 级



中国劳动社会保障出版社

1+X

职业技能鉴定考核指导手册

电子商务师

三 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 葛 玮

执行委员 孙兴旺 张鸿樑 李 晔 瞿伟洁



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

电子商务师：三级/上海市职业技能鉴定中心组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2012

1+X 职业技能鉴定考核指导手册

ISBN 978-7-5045-9853-0

I. ①电… II. ①上… III. ①电子商务-职业技能-鉴定-自学参考资料 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 177758 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

※

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×960 毫米 16 开本 11 印张 176 千字

2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

定价：22.00 元

读者服务部电话：010-64929211/64921644/84643933

发行部电话：010-64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

如有印装差错，请与本社联系调换：010-80497374

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 and 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、上海市职业技能鉴定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试题、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

电子商务师职业简介	(1)
第 1 部分 电子商务师 (三级) 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	(22)
基础知识	(22)
网店搭建与管理	(39)
网络营销	(66)
网上交易	(102)
第 4 部分 操作技能复习题	(123)
商务网站运营管理	(123)
网络营销	(123)
网上交易	(124)
第 5 部分 理论知识考试模拟试卷及答案	(125)
第 6 部分 操作技能考核模拟试卷	(147)

电子商务师职业简介

一、职业名称

电子商务师。

二、职业定义

利用计算机技术、网络技术等现代信息技术手段从事商务活动或相关工作的人员。

三、主要工作内容

从事的工作主要包括：（1）电子商务网站信息制作及维护；（2）电子商务客户服务；（3）网络营销活动执行与策划；（4）电子商务网站技术维护；（5）电子商务网站运营。

第 1 部分

电子商务师（三级）鉴定方案

一、鉴定方式

电子商务师（三级）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）

题库参数 题型	考试方式	鉴定题量	分值（分/题）	配分（分）
判断题	闭卷机考	40	0.5	20
单项选择题		120	0.5	60
多项选择题		20	1	20
小计	—	180	—	100

三、操作技能考核方案

考核项目表

职业（工种）		电子商务师		等级	三 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	商务网站运营管理	1	店铺管理	操作	必考	25	20	
		2	商品信息管理	操作	必考	20	10	
		3	配送及客户服务管理	操作	必考	10	10	
2	网络营销	1	网络市场调研	操作	必考	10	10	
		2	网络广告的发布与管理	操作	必考	10	10	
		3	网络促销	操作	必考	25	20	
		4	群发推广	操作	选一	10	10	
		5	网络软文推广					
3	网上交易	1	网上采购	操作	必考	10	10	
合 计						120	100	
备注								

第 2 部分

鉴定要素细目表

职业（工种）名称					电子商务师	等级	三级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
	1				基础知识		
	1	1			商品学知识		
	1	1	1		商品的基本概念		
1	1	1	1	1	商品的定义		
2	1	1	1	2	商品的二重性内容		
3	1	1	1	3	狭义商品的定义		
4	1	1	1	4	广义商品的定义		
5	1	1	1	5	商品使用价值的定义		
6	1	1	1	6	商品的构成要素		
	1	1	2		商品质量		
7	1	1	2	1	商品质量的概念		
8	1	1	2	2	商品质量管理的概念		
9	1	1	2	3	商品质量认证的概念		
10	1	1	2	4	商品质量认证的程序		
	1	1	3		商品标准		
11	1	1	3	1	商品标准的定义		
12	1	1	3	2	我国商品标准化的级别		

续表

职业(工种)名称					电子商务师	等级	三级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
	1	1	4		商品分类		
13	1	1	4	1	商品分类的原则		
14	1	1	4	2	商品分类的基本方法		
15	1	1	4	3	商品编码的概念		
16	1	1	4	4	商品编码的方法种类		
17	1	1	4	5	商品条形码的概念		
18	1	1	4	6	商品条形码的特点		
	1	1	5		商品保管		
19	1	1	5	1	商品保管的任务		
20	1	1	5	2	商品保管的原则		
21	1	1	5	3	商品保管的基本要求		
	1	1	6		商品包装		
22	1	1	6	1	商品包装的概念		
23	1	1	6	2	商品包装的作用		
24	1	1	6	3	商品包装的四大要素		
25	1	1	6	4	商品包装的分类及特点		
26	1	1	6	5	商品包装的基本要求		
27	1	1	6	6	商品包装的心理功能		
28	1	1	6	7	商品包装的心理策略		
	1	2			电子商务相关法律法规		
	1	2	1		电子商务交易安全的法律保护		
29	1	2	1	1	联合国电子商务交易安全的法律保护知识		
30	1	2	1	2	我国电子商务交易安全的法律保护知识		
	1	2	2		电子商务参与各方的法律关系		
31	1	2	2	1	电子商务交易买卖当事人权利和义务		
32	1	2	2	2	网络交易中心的法律地位		

续表

职业（工种）名称					电子商务师	等级	三级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容	备注	
	章	节	目	点			
33	1	2	2	3	网络交易客户与虚拟银行间的法律关系		
34	1	2	2	4	认证机构在电子商务中的法律地位		
	1	2	3		电子商务主要法律机制的构建与完善		
35	1	2	3	1	电子商务信用机制的法律构建		
36	1	2	3	2	电子商务合同管理机制的法律构建		
37	1	2	3	3	电子商务法律监督机制的构建		
	1	2	4		合同法		
38	1	2	4	1	合同法的基本原则		
39	1	2	4	2	合同法的适用范围		
40	1	2	4	3	合同法对于合同的定义		
41	1	2	4	4	合同法对于合同的分类		
42	1	2	4	5	合同订立的含义		
43	1	2	4	6	合同订立的程序		
44	1	2	4	7	合同的形式		
45	1	2	4	8	合同效力的概念		
46	1	2	4	9	合同的一般生效要件		
47	1	2	4	10	无效合同的种类		
48	1	2	4	11	可撤销合同的种类		
49	1	2	4	12	合同履行的具体规则		
50	1	2	4	13	合同解除的前提条件		
51	1	2	4	14	合同解除的种类		
52	1	2	4	15	违约责任的定义		
53	1	2	4	16	违约责任的构成要件		
	1	2	5		广告法		
54	1	2	5	1	广告法的适用范围		
55	1	2	5	2	广告法对商品、服务广告的基本要求		

续表

职业（工种）名称					电子商务师	等级	三级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
56	1	2	5	3	广告法中规定的广告中不得有的情形		
57	1	2	5	4	广告法中有关医药广告的规定		
58	1	2	5	5	广告法中有关食品广告的规定		
59	1	2	5	6	广告法中有关烟酒广告的规定		
60	1	2	5	7	广告法中对广告主的法律规定		
61	1	2	5	8	广告法中对广告经营者、发布者的法律规定		
	2				网店搭建与管理		
	2	1			网店搭建基础知识		
	2	1	1		电子商务网站知识		
62	2	1	1	1	电子商务网站的功能		
63	2	1	1	2	电子商务网站的种类		
64	2	1	1	3	电子商务网站的构成		
65	2	1	1	4	电子商务网站的业务流程		
	2	1	2		网店建立		
66	2	1	2	1	注册域名的步骤		
67	2	1	2	2	网上商店建立的准备内容		
68	2	1	2	3	网站栏目内容的编辑方法		
69	2	1	2	4	网上商店生成系统的常见功能		
	2	2			网店日常管理		
	2	2	1		网站信息安全管理		
70	2	2	1	1	网站信息安全的含义		
71	2	2	1	2	网站信息安全的内容		
72	2	2	1	3	网站信息安全管理的目标		
73	2	2	1	4	网站的安全性能指标		
74	2	2	1	5	影响网站安全的因素		
75	2	2	1	6	网络攻击类型		

续表

职业（工种）名称					电子商务师	等级	三级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
76	2	2	1	7	网络安全策略类型		
77	2	2	1	8	网站信息安全的法律法规		
	2	2	2		网站数据库管理		
78	2	2	2	1	数据库的日常维护知识		
79	2	2	2	2	数据库的备份方法		
80	2	2	2	3	数据库安全防范知识		
81	2	2	2	4	数据的恢复方法		
82	2	2	2	5	用户权限设置方法		
83	2	2	2	6	用户资料管理方法		
84	2	2	2	7	常见防火墙技术		
85	2	2	2	8	常用加密方法		
	2	2	3		网站经营数据分析		
86	2	2	3	1	网站经营数据的种类		
87	2	2	3	2	网站经营数据的含义		
88	2	2	3	3	网站经营数据的统计方法		
89	2	2	3	4	网站经营数据的分析方法		
	2	3			顾客消费心理		
	2	3	1		消费心理学基础知识		
90	2	3	1	1	消费心理学的概念		
91	2	3	1	2	消费心理学的意义		
92	2	3	1	3	消费者的感觉与知觉		
93	2	3	1	4	消费者的注意与记忆		
	2	3	2		消费动机		
94	2	3	2	1	消费者需要对购买行为的影响		
95	2	3	2	2	消费动机的作用		
96	2	3	2	3	消费动机的类型		

续表

职业（工种）名称					电子商务师	等级	三级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
97	2	3	2	4	消费动机对购买行为的影响		
	2	3	3		消费者态度		
98	2	3	3	1	消费者态度的形成		
99	2	3	3	2	消费者态度的一般特性		
100	2	3	3	3	态度在消费者购买活动中的作用		
101	2	3	3	4	消费者态度改变的方式		
102	2	3	3	5	消费者态度改变的途径		
103	2	3	3	6	消费者态度测量的方法		
104	2	3	3	7	消费者逆反心理的表现		
105	2	3	3	8	消费者预期心理的含义		
106	2	3	3	9	消费者预期心理的特点		
	2	3	4		消费者行为		
107	2	3	4	1	消费者行为的一般模式		
108	2	3	4	2	消费者购买行为的过程		
109	2	3	4	3	消费者购买行为的类型		
110	2	3	4	4	消费者购买决策的含义		
111	2	3	4	5	消费者购买决策的特点		
112	2	3	4	6	商品效用与需要的关系		
	2	3	5		网络消费者特征		
113	2	3	5	1	网络消费者的类型		
114	2	3	5	2	网络消费者的购买动机		
115	2	3	5	3	网络消费需求的特征		
116	2	3	5	4	影响网络消费者购买的主要因素		
	2	4			库存控制与配送		
	2	4	1		库存控制		
117	2	4	1	1	库存控制的定义		

续表

职业（工种）名称					电子商务师	等级	三级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
118	2	4	1	2	库存控制的目的		
119	2	4	1	3	库存控制的手段		
120	2	4	1	4	库存控制模型的分类		
121	2	4	1	5	库存控制的意义		
122	2	4	1	6	库存成本的产生与危害		
123	2	4	1	7	库存控制的方法		
124	2	4	1	8	库存控制的 1.5 倍原则		
125	2	4	1	9	存货周转的定义		
	2	4	2		配送管理		
126	2	4	2	1	配送管理的主要内容		
127	2	4	2	2	配送的种类		
128	2	4	2	3	配送的作用和功能		
129	2	4	2	4	电子商务物流配送的特点		
130	2	4	2	5	配送合理化的判断标志		
131	2	4	2	6	配送合理化采取的做法		
	2	5			客户服务		
	2	5	1		客户服务基础知识		
132	2	5	1	1	客户服务的概念		
133	2	5	1	2	客户服务的功能		
134	2	5	1	3	客户服务的核心理念		
135	2	5	1	4	客户服务的五项原则		
	2	5	2		客户服务工作的内容		
136	2	5	2	1	接待顾客和访问顾客		
137	2	5	2	2	咨询服务		
138	2	5	2	3	质量“三包”服务		
139	2	5	2	4	安装和调试		

续表

职业（工种）名称					电子商务师	等级	三级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
140	2	5	2	5	备品配件供应		
141	2	5	2	6	技术培训		
142	2	5	2	7	巡回检修		
143	2	5	2	8	特种服务		
	2	5	3		客户服务人员的职责		
144	2	5	3	1	客服人员应具备的岗位素质		
145	2	5	3	2	基层客服人员的岗位职责		
146	2	5	3	3	客服主管的岗位职责		
147	2	5	3	4	客服经理的岗位职责		
	2	5	4		客户服务数据		
148	2	5	4	1	客户服务数据的特点		
149	2	5	4	2	客户服务数据的分类		
150	2	5	4	3	客户服务信息获取的一般过程		
151	2	5	4	4	客户服务信息获取的基本原则		
152	2	5	4	5	客户服务信息的选择与鉴别		
153	2	5	4	6	客户服务信息数据统计知识		
154	2	5	4	7	客户服务信息的统计工具		
155	2	5	4	8	客户服务信息的统计方法		
	2	5	5		客户投诉处理		
156	2	5	5	1	客户投诉的内容		
157	2	5	5	2	客户对不同失误的反应		
158	2	5	5	3	处理客户投诉的原则		
159	2	5	5	4	客户投诉的处理流程		
	3				网络营销		
	3	1			网络市场调研		
	3	1	1		网络市场调研概述		