

经济与管理类课程系列——

《电子商务》作业集

西北工业大学网络教育学院 组编

高宝营 编

图书在版编目(CIP)数据

经济与管理类课程系列——《电子商务》作业集/ 西北工业大学网络教育学院组编. —西安:
西北工业大学出版社, 2005. 10
ISBN 7 - 5612 - 1869 - 9

. 经... . 西... . 经管类—高等教育—习题 . F713. 36 - 44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 131770 号

出版发行：西北工业大学出版社
通信地址：西安市友谊西路 127 号 邮编：710072
电 话：029 - 88493844 88491757
网 址：www.nwpup.com
印 刷 者：陕西向阳印务有限公司
开 本：787 mm × 1 092 mm 1/ 16
印 张：3. 75
字 数：80 千字
版 次：2005 年 10 月第 1 版 2005 年 10 月第 1 次印刷
定 价：5. 00 元

前 言

电子商务是一门新的学科，是随着全球经济一体化，信息内容和信息技术的迅猛发展而发展起来的；是随着计算机网络的普及，IT 业的兴旺发达而发展起来的；是随着现代化的技术装备日益应用到包括经济生活在内的社会各个领域而发展起来的；是随着人们的工作生活理念迅速发生变化而发展起来的。它是一门新的专业，它的理论和实践都在随着商务活动与计算机网络技术、信息内容的日益结合而不断发展和完善，这种发展和完善速度是非常快的，所以学习该门课程应以发展的眼光、辩证的思维来学习，应注重掌握它的基本概念和原理。为了使同学们更好地掌握该门课的知识，特此编写了本作业集，列出了所涉及的知识点，标出了重点和难点内容，采用多种题型，贯穿和体现了基本概念和原理，以便学生在听课之后掌握和记忆，使同学们更好地运用这些知识，力争达到活学活用。

作业集中包括了填空题、不定项选择题、名词解释、简答题、论述题等类型，并附有参考答案。论述题由于篇幅有限只列出了答案要点，学生可用作参考，结合自己的学习体会加以充实和发挥。

本作业集由高宝营编写，由西北工业大学网络教育学院组稿和审定。由于编者水平有限，不妥之处在所难免，诚请读者批评指正。

编 者

2005 年 8 月

编 委 会

主 任：魏生民

副 主 任：冷国伟 黄建森

编 委：邓修瑾 田 英 艾 兵

李 琳 李伟华 杨云霞

庞小宁 周 炯 殷俊杰

高宝营 黄 英

目 录

第 1 章 电子商务概述.....	1
第 2 章 电子商务的技术基础.....	4
第 3 章 网络营销实务.....	6
第 4 章 网络营销策略.....	9
第 5 章 电子支付系统	12
第 6 章 电子商务的物流管理	15
第 7 章 电子商务安全与法规	19
第 8 章 电子商务案例分析	22
模拟考试题（一）	24
模拟考试题（二）	27
习题与模拟考试题参考答案	30

第 1 章 电子商务概述

本章重点与难点：电子商务是一种全新的商业交易模式，它利用电子信息技术来改变商业业务流程，以达到降低成本、增加价值和创造商机的目的。电子商务将生产企业、流通企业以及消费者和政府带入了一个网络经济、数字化的新天地。在电子商务环境中，人们不再受地域的限制，客户能以非常简捷的方式完成过去较为繁杂的商务活动，不仅提高了人力的利用率，也提高了系统运行的严密性。本章主要涉及电子商务的基本概念、内涵、分类、地位、功能、特点、作用以及电子商务的交易过程。

(1) 电子商务的概念及其内涵。

(2) 电子商务按照交易对象、信息网络范围、网络类型、服务内容的分类及其主要特点。

(3) 电子商务在企业经营中的地位、功能、特点与作用。

(4) 电子商务的网络结构及电子商务应用系统的构成，电子商务的交易过程。

一、填空题

1. 传统的商务活动就是至少有_____参与的有价_____或_____的协商交换过程。

2. 电子商务按照使用网络类型分类可分为_____、_____、_____三种形式。

3. 电子商务按照开展电子交易的信息网络范围分类可分为_____、_____、_____三种形式。

4. 电子商务的特点是_____、_____、_____、_____。

5. 电子商务的地位是_____、_____、_____。

6. 电子商务发展的两个阶段是_____、_____。

二、不定项选择题

1. 按照交易对象进行分类，电子商务可以分为（ ）三种商业模式。

A. 企业与消费者之间的电子商务

B. 企业与政府方面的电子商务

C. 企业与金融机构之间的电子商务

D. 企业之间的电子商务

2. 按照商业机构对消费者的服务内容进行分类，电子商务可以分为（ ）几种模式。

A. 无形产品的电子商务模式

B. 实物产品和劳务的电子商务模式

C. 广告支持模式

D. 综合模式

3. 不属于电子商务产生和发展的条件是（ ）。

A. 计算机的广泛应用

B. 全球经济一体化

C. 信用卡的普及应用

D. 电子安全交易协议的制定

4. BtoC 电子商务流程为（ ）。

A. 办理交易进行前的手续

C. 交易前的准备

B. 交易谈判和签订合同

D. 交易合同的履行和索赔

5. 消费者对电子商务的需求有 ()。

A. 商品交易电子商务需求

C. 旧货市场电子商务需求

B. 未来商品的电子商务需求

D. 现货市场电子商务需求

三、名词解释

1. 电子商务。

2. BtoB。

3. EDI 网络。

四、简答题

1. 传统商务与电子商务有什么区别？

2. 我国电子商务的发展有哪些特点？

3. 电子商务的服务功能有哪些？

4. 简述电子商务在经济生活中的作用。

五、论述题

分析一下我国电子商务的发展前景。

第2章 电子商务的技术基础

本章重点与难点：

(1) Internet 接入技术，包括常用的各种接入方式及主要特点。

(2) 域名注册的基本知识，包括域名的概念和结构、域名的含义、域名和网址及电子邮件地址之间的关系以及域名注册方法等。

(3) 商务网站设立的基本技术，包括 Web 服务器的选择、Web 服务器软件的应用、网页设计基础知识、网页设计语言、网页脚本语言以及 Web 数据库基础知识等。

一、填空题

1. 若要实现电子商务，计算机接入 Internet 的方式有_____、_____、_____、_____、_____。
2. 域名的结构：主机号 . _____ . 类别名 . _____。
3. 类别域名 Com 的含义是_____。
4. 主要数据库有 _____、_____、_____、_____、_____、_____、_____。
5. 主要的网页制作工具有_____、_____。

二、不定项选择题

1. 可用作域名注册下列描述不正确的是 ()。
A. 公司名称 B. 商标 C. 产品名称 D. 涉及领域
2. 下列 () 是域名、() 是网址、() 是电子邮件地址。
A. www.duj.edu.cn B. duj.edu.cn
C. JLSGZ@public.cc.jl.cn D. JLSGZ
E. public.cc.jl.cn
3. 域名注册须提交的材料有 ()。
A. 域名注册登记表 B. 通信协议
C. 本单位介绍信 D. 承办人身份证复印件
E. 本单位依法登记文件的复印件
4. 在 Internet 上建设网站可选择的方案有 ()。
A. 服务器托管 B. 个人网站 C. 自有服务器 D. 虚拟主机

三、名词解释

1. 域名。

2. 虚拟主机。

3. 动态访问。

四、简答题

1. 如何注册域名？

2. 企业网站采用虚拟主机有什么好处？

3. 自建电子商务服务器有哪些技术要求？

4. Web 服务器的主要操作系统有哪些？

五、论述题

试述建立一个大型商务网站需要那些关键技术？

第 3 章 网络营销实务

本章重点与难点：

网络营销是电子商务应用中的一个最重要的、发展最快的领域。网络营销的实质是着眼于信息流，通过计算机网络传输信息的市场营销。这种全新的营销方式在经营环境、范围、手段、运作形式，以及供求双方的沟通等方面，有着其他营销方式不可比拟的优势。网络营销理论包括直复营销理论、关系营销理论、“软营销”理论和整合营销理论等，是传统营销理论在互联网环境中的应用和发展。本章侧重讨论了网络营销的基本概念、基本理论、营销网站的主要分类、网上消费者购买行为分析及网络营销过程等内容。

(1) 网络营销的基本概念、基本理论及主要特点。

(2) 各类营销网站的主要分类，如发布信息型网站、在线营销型网站、广告型网站、售后服务型网站等的主要营销方式及特点。

(3) 网络营销与传统营销的比较；网络营销的优势和劣势。

(4) 个人用户和网上组织机构用户的网上购买过程。

一、填空题

1. 网络营销贯穿于网络经营的全过程，从信息发布、_____、客户关系管理、到_____、制定网络经营策略、进行_____、销售及售后服务都属于网络营销范畴。

2. 网络营销是企业整体营销战略的一个组成部分，网络营销理论是_____在互联网环境中的应用和发展。

3. _____以系统论为基本思想，将企业置身于社会经济大环境中，考察企业的市场营销活动，认为企业营销是一个与消费者、竞争者、供应商、分销商及政府管理机构发生互动作用的过程，正确处理与他们的关系是企业营销的核心。

4. 网络营销的优势是 _____； _____； _____； _____； _____。

5. 网络营销的劣势是 _____； _____； _____； _____； _____。

二、不定项选择题

1. 网络营销的网站分为 ()。

A. 发布信息型网站

B. 在线营销型网站

C. 售后服务型网站

D. 广告型网站

2. 网络营销的理论有 ()。

A. 直复营销理论

B. “软营销”理论

C. 整合营销理论

D. 关系营销理论

3. 网上市场调查的基本方法有 ()。

- A. 主动调查法 B. 被动调查法
C. 电子邮件法 D. 随机 IP 法 E. 站点法

4. 影响网络消费者购买的因素有 ()。

- A. 商品的价格 B. 商品的新颖性
C. 商品的选择范围 D. 购买的商品 E. 购物的时间

5. 争取一个新顾客的营销费用是保持老顾客费用的 () 倍。

- A. 2 B. 5 C. 3 D. 1

6. 不属于在线营销网站营销的产品有 ()。

- A. 技术咨询 B. 电子贺卡 C. 招标 D. 拍卖

三、名词解释

1. 网络营销。

2. 整合营销理论。

3. 站点法。

4. 直复营销。

5. 视频会议法。

四、简答题

1. 网络营销的产生和发展。

2. 网络消费的需求有什么特点？

3. 消费者网上购买的过程是什么？

4. 网络营销的特点是什么？

5. 影响组织机构网上购买的因素是什么？

五、论述题

试述网络营销与传统营销的区别。

第 4 章 网络营销策略

本章重点与难点：

作为市场营销的组成部分，网络营销也必须讲究策略。网络营销策略包括产品策略、价格策略、渠道策略、促销策略以及客户关系管理策略。因地制宜地选择网络营销策略，是搞好网络营销的关键。本章从上述 5 个方面探讨了不同网络营销策略的特点、作用、内容及实施方法。

- (1) 通过分析网上市场的品牌管理和开发过程，了解网络营销产品特征及其组合策略。
- (2) 通过了解网上市场产品的价格特点，初步掌握网络营销的定价策略。
- (3) 通过分析传统营销渠道与网络营销渠道的区别，掌握网络营销渠道的选择方法。
- (4) 深入了解网络营销的促销策略，掌握网络广告的类型、特点及网络促销的作用。
- (5) 了解客户关系管理的内容和作用，掌握 CRM 的基本功能，正确选择客户关系策略。

一、填空题

1. 匀质商品是指像书籍、_____、机票和股票之类的产品。
2. 网络营销产品的特征有_____、_____。
3. 企业产品组合策略的主要内容是_____、_____、_____。
4. 与传统市场的产品价格相比，网上电子市场产品的价格具有以下一些新特点：价格水平趋于一致、_____、趋低化、_____、智能化、_____。
5. CRM 的三大功能支柱是_____、市场营销管理、_____。
6. 网络间接销售的作用有：简化了市场交易，有利于平均订货量的规模化，_____，便利了买卖双方的信息收集过程。

二、不定项选择题

1. 网上市场的定价策略包括 ()。
A. 按满足用户需求定价
B. 新产品的定价策略
C. 满意定价
D. 折扣价格策略
E. 免费策略
2. 不属于网络广告特点的是 ()。
A. 传播范围广，无时空限制
B. 传播的主动性
C. 内容丰富、形象生动
D. 价格低廉
E. 精确有效的统计
3. 网络市场中新产品的基本定价策略有 ()。
A. 按满足用户需求定价
B. 撇脂定价
C. 渗透定价
D. 满意定价
E. 折扣价格

4. 网络广告的收费模式有 ()。
- A. 千人印象成本
 - B. 每千次点击成本
 - C. 其他收费模式
 - D. 平均点击次数收费模式
 - E. 每行动成本收费模式
5. 客户在选择广告服务商时应主要考虑的要素包括 ()。
- A. 服务商提供的信息种类和用户支持情况
 - B. 服务商的设备条件和技术力量配备
 - C. 服务商的通信出口速率
 - D. 服务商的经营背景
 - E. 服务商的收费标准
6. 不属于客户关系管理内容的是 ()。
- A. 客户支持
 - B. 产品质量跟踪
 - C. 客户忠诚度
 - D. 连带销售
 - E. 客户需求特征分析

三、名词解释

1. CPM。
2. CPC。
3. 图标广告。
4. 旗帜广告。
5. 广告交换网络。

四、简答题

1. 网络促销的作用是什么？
2. 网络品牌的特性是什么？

3. 在网络环境中，企业如何实施新产品的开发策略？

4. 企业应如何做好域名商标的开发和管理工作？

5. 网络直接销售的优势和不足是什么？

五、论述题

请为你所熟悉的某一品牌产品制定网上促销策略，要求充分利用免费渠道进行促销。

第 5 章 电子支付系统

本章重点与难点：

电子支付是电子商务中的关键环节。包括电子钱包、数字现金、电子支票、智能卡等电子结算方式。它们比传统的支付方式更加方便、快捷和成本低廉。本章侧重探讨了电子商务支付系统的构成、电子支付的主要手段、跨国电子交易中的货币兑换、网上银行和微支付系统等内容。

(1) 通过与传统的支付方式相比较，了解电子支付的主要特征、模式及其基本流程。

(2) 深入了解 CTEC 支付系统和 SET 支付系统的功能及流程。

(3) 初步掌握电子现金、电子钱包、银行卡、智能卡、电子支票等电子支付手段的特点及使用过程。

(4) 了解网上银行的运行机制和业务模式。

一、填空题

1. 电子钱包的发展经历了 Mondex 电子钱包和_____。

2. 国外三种具有代表性的电子钱包是_____、_____、_____。

3. 信用卡的主要功能是_____、_____、_____和_____。

4. 国内网上的几种银行卡是_____、_____。

5. 网 上 银 行 的 便 利 功 能 有 _____、_____、
_____、_____。

6. 国际上，按照支付金额的多少，将支付的等级划分为 _____、
_____、_____。

二、不定项选择题

1. 微支付系统有 ()。

A. MilliCent

B. CyberCash

C. Clickshare

D. Worldpay

E. eCoin

2. 不属于网上银行业务的模式的是 ()。

A. 网上转账模式

B. 零售型业务模式

C. 企业集团服务模式

D. 批发型业务模式

E. 批发、零售型业务模式

3. () 年成立的世界第一家网上银行——美国安全第一网络银行 SFNB (<http://www.sfnb.com/>)

A. 1990

B. 1995

C. 1998

D. 2000

E. 1988

4. 我国电子商务主要采用的电子支付方式有 ()。

A. 会员制方式

B. 电子钱包方式