



- 10.下面说法中，正确的是( )
- A.因特网起源于美国军事网络，其目的是为了保密信息的安全传输
  - B.目前的因特网非常安全
  - C.在因特网上破坏保密信息并不困难
  - D.在因特网中传输信息，从起始点到目的点时不经过中间环节
- 11.以下关于主机托管的说法，不正确的是( )
- A.采用主机托管的最大优点是成本低
  - B.主机托管业务分低档、中档和全面的主机服务
  - C.主机托管即由第三方或 ISP 来管理主机
  - D.主机托管业务一般不适合一个电子商务刚起步的企业
- 12.在安全策略中，认证是指( )
- A.谁想访问电子商务网站
  - B.允许谁登录电子商务网站
  - C.在何时由谁导致了何事
  - D.谁有权查看特定信息
- 13.下面哪种行为破坏了计算机通讯信道的完整性( )
- A.强注域名
  - B.电子伪装
  - C.个人信息被窃
  - D.拒绝攻击
- 14.在计算机的安全问题中，保密是指( )
- A.未经授权的数据修改
  - B.数据传输出现错误
  - C.延迟或拒绝服务
  - D.未经授权的数据暴露
- 15.广义地讲，买主和卖主之间的在线资金交换被称为( )
- A.电子结算
  - B.支票结算
  - C.现金结算
  - D.信用卡结算
- 16.下面不属于在线零售的形式的是( )
- A.电视购物
  - B.邮购购物
  - C.基于光盘的购物
  - D.基于在线的购物
- 17.如果将互联网视为一个巨大的资料库，在网络上进行市场调查可看作是( )
- A.搜寻互联网上的信息资源
  - B.借助互联网对公司和消费者进行的市场调查
  - C.对互联网作为营销工具本身的特征进行调查
  - D.对互联网作为营销工具本身的效率进行调查
- 18.公司 WWW 展示的一个重要因素是( )
- A.同顾客建立联系
  - B.同潜在顾客建立联系
  - C.同顾客或潜在顾客建立联系
  - D.目标受众识别
- 19.知识管理应用不包括( )
- A.商业分析
  - B.决策支持系统
  - C.拉式信息发布
  - D.推式信息发布
- 20.在实施电子商务计划的人员中，哪种人员最好由内部人员担任( )
- A.应用专家
  - B.业务管理
  - C.客户服务
  - D.系统管理

二、多项选择题(在每小题的五个备选答案中选出二个至五个正确答案，并将正确答案的序号填入题干的括号内。错选、多选、漏选均不得分。每小题 2 分，共 20 分)

- 1.下面关于电子商务含义的说法正确的是( )
- A.从通信的角度看，是通过电话线、计算机网络或其他方式实现的信息、产品/服务或结算款项的传送



### 三、名词解释(每小题 4 分, 共 16 分)

- 1.企业内部网
- 2.数字证书
- 3.推式技术
- 4.项目管理

### 四、简答题(每小题 6 分, 共 24 分)

- 1.简述推动电子商务发展的力量。
- 2.SET 保护的结算交易的工作流程是什么?
- 3.在线零售的订单履行要面临哪些困难?
- 4.简述销售链管理应用的关键组成。

### 五、论述题(每小题 10 分, 共 20 分)

- 1.网络营销与传统营销的整合指的是什么?其战略有哪些?
- 2.论述客户关系管理的核心业务流程和应用结构的整合要求。

## 浙江省 2002 年 1 月高等教育自学考试 电子商务概论试题参考答案 课程代码: 00896

### 一、单项选择题(每小题 1 分, 共 20 分)

- |      |      |      |      |      |
|------|------|------|------|------|
| 1.A  | 2.B  | 3.B  | 4.D  | 5.D  |
| 6.A  | 7.C  | 8.D  | 9.B  | 10.C |
| 11.D | 12.A | 13.B | 14.D | 15.A |
| 16.B | 17.A | 18.C | 19.C | 20.B |

### 二、多项选择题(每小题 2 分, 共 20 分)

- |         |        |         |         |         |
|---------|--------|---------|---------|---------|
| 1.ABCDE | 2.ABCE | 3.ABE   | 4.BCDE  | 5.ABCDE |
| 6.AB    | 7.ADE  | 8.ABCDE | 9.ABCDE | 10.BCE  |

### 三、名词解释(每小题 4 分, 共 16 分)

- 1.是一种访问需要授权、使用基于因特网(互联网)的协议的、建设在企业内部的网络系统。
- 2.是电子邮件附件或嵌在网页上的程序, 用来检验用户或网站的身份, 它具有向网页或电子邮件附件原发送者发送加密信息的功能。
- 3.推式技术是以一种温和的方式, 自动地把特定的信息从 WWW 服务器传输到用户的计算机上。
- 4.是一整套用于计划和控制为达到某个目标所采取行动的规范技术。项目计划包括有关成本、时间安排和绩效的指标, 能帮助项目经理根据这三个指标做出明智的决策。

### 四、简答题(每小题 6 分, 共 24 分)

- 1.(1)经济力量、顾客交互和技术融合共同推动了电子商务的发展。  
(2)经济力量, 经济力量首先来源于对经济效率的渴望。  
(3)市场营销和顾客交互, 信息技术的进步大大扩展了顾客选择产品的范围。  
(4)技术和数字融合, 技术和数字融合为电子商务的最终实现提供了可能。  
(5)经济因素、营销因素和数字化融合已影响到各个行业的重新定位。
- 2.工作流程如下:  
(1)购物者在支持 SET 标准的商家网站上采购, 可用浏览器的电子钱包传输加密的财务信息和自己的数字证书。  
(2)商家的 WWW 服务器将 SET 加密的交易传输给信用卡处理中心, 由后者将此交易解

- 密并进行处理，同时由认证中心验证此数字签名。
- (3)信用卡处理中心将此交易发到消费者信用卡的发卡机构，请求批准。
  - (4)商家网站收到消费者开户银行批准交易的通知，这时交易金额就从消费者的信用卡帐户里划去。
  - (5)商家将商品送出，并将交易金额加到信用卡交易区里，以便日后传给商家开户银行加入自己的帐户。
- 3.在线赢得顾客和维系顾客意味着要让顾客对整个购物过程都完全满意才行，电子商务加大了订单履行的难度，对订单履行业务提出了更高的要求。
- 每项在线订单履行业务，无论其大小，都要面临四个主要挑战。
- (1)控制顾客数据
  - (2)整合在线和离线订单
  - (3)提高送货的成本效益
  - (4)处理退货
- 4.销售链管理的应用就是将订单获取流程的关键环节自动化，然后再将这些应用连接并整合起来。
- (1)产品目录和营销大全
  - (2)销售配置系统
  - (3)定价的维护、发布和配置
  - (4)标书和报价生成
  - (5)销售激励和佣金管理

## 五、论述题(每小题 10 分，共 20 分)

- 1.将网络营销战略与传统营销战略集成起来称作实现“有形互联”，也称为网络营销与传统营销的整合。网络营销与传统营销并不矛盾，两个方面结合起来使用，可形成多种优势。
- 传统营销与网络营销战略集成需要经过三个步骤：
- (1)根据因特网战略集成的要求培训广告、沟通和公关人员
  - (2)根据因特网战略集成的要求培训品牌管理、营销规划和营销活动的员工和经理
  - (3)更新公司的沟通指导方针和政策
- 网络营销与传统营销的集成战略内容：
- (1)在传统沟通媒体上提供有关公司网站的情况
  - (2)在顾客支持媒体上提供公司网站情况
  - (3)在网站提供有形证明，建立用户信任感
  - (4)在网站提供传统媒体宣传材料
- 2.在客户关系管理的应用结构中，企业建立的客户中心是围绕客户来整合客户关系管理的相关业务流程。
- (1)连带销售和高销售
  - (2)营销和执行
  - (3)客户服务和支持
  - (4)现场服务
  - (5)客户维系管理
- 客户关系管理应用结构的整合要求：
- (1)整合客户信息
  - (2)整合客户联系信息
  - (3)整合业务流程

- (4)整合外部企业
- (5)整合前、后台系统



自考 365  
www.zikao365.com