

# 电子商务案例分析试题

课程代码:00902

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

## 选择题部分

注意事项:

1. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称(姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。
2. 每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

### 一、单项选择题(本大题共 20 小题,每小题 1 分,共 20 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 给政府采购带来成本节省等好处的电子商务模式是  
A. B2C 模式  
B. B2G 模式  
C. C2C 模式  
D. G2G 模式
2. 下列属于以项目外包服务为主的行业 B2B 模式的网站是  
A. 慧聪网  
B. 淘宝网  
C. 全球羊毛衫网  
D. 中国医药网
3. 分析一个电子商务案例,首先要判断的是  
A. 电子商务模式  
B. 各利益主体的收益  
C. 物流模式  
D. 技术模式
4. 国内最活跃的 B2B 网上交易市场和商人社区是  
A. 易趣网  
B. 敦煌网  
C. 阿里巴巴  
D. 中国制造网
5. 国内第一家 B2B 类型跨国贸易交易平台是  
A. 卓越  
B. 阿里巴巴  
C. 京东商城  
D. 敦煌网
6. 海尔供应商管理平台定位为  
A. “动力营”  
B. “海尔旋风”  
C. “协同商务以达双赢”  
D. “制造港”

7. 企业借助互联网开展网上零售业务的电子商务模式是  
A. B2B  
B. B2C  
C. C2C  
D. C2G
8. 中国第一家完全基于线上业务、在美国上市的 B2C 网上商城是  
A. 京东商城  
B. 携程网  
C. 凡客诚品  
D. 当当网
9. 海尔 B2C 电子商务网站的盈利模式是  
A. 产品租赁  
B. 销售衍生产品  
C. 拍卖  
D. 销售本行业产品
10. “面向青少年推出新奇商品”所满足的网络消费需求特征是  
A. 差异性  
B. 可诱导性  
C. 主动性  
D. 回归个性
11. 常用于政府项目和不动产租赁权拍卖的方式是  
A. 英式拍卖  
B. 维克瑞拍卖  
C. 首价密封拍卖  
D. 荷兰式拍卖
12. 虚拟社区与现实社区之间的关系是  
A. 互补互动  
B. 互相抵消  
C. 相互独立  
D. 互补替代
13. 定位于“民间言论、草根情怀”的互动型泛媒体平台是  
A. 天涯网  
B. 凡客诚品  
C. 当当网  
D. 人人网
14. 公共行政部门对外展示形象、进行业务咨询和受理的平台和窗口是  
A. G2G  
B. 政务外网  
C. 政务专网  
D. 政务内网
15. 1993 年启动的“三金工程”是指  
A. 金桥、金关、金贸  
B. 金卡、金财、金盾  
C. 金税、金关、金农  
D. 金桥、金关、金卡
16. 国内首家推出网上银行的是  
A. 建设银行  
B. 工商银行  
C. 招商银行  
D. 交通银行
17. 只需对商家身份进行验证的安全协议是  
A. SET  
B. SSL  
C. TCP  
D. IP
18. 传统邮政汇兑业务在网上延伸和发展的一款支付产品是  
A. 网汇通  
B. 快钱  
C. 财付通  
D. 易宝支付
19. 电子商务物流特点中最基础的是  
A. 网络化  
B. 自动化  
C. 信息化  
D. 智能化
20. 不实际承担具体物流运作活动的电子商务物流实现方式是  
A. 第一方物流  
B. 第二方物流  
C. 第三方物流  
D. 第四方物流

## 非选择题部分

注意事项：

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上，不能答在试题卷上。

### 二、案例分析题（本大题共3小题，每小题15分，共45分）

21. 珂兰钻石网（www.kela.cn）创立于2007年10月，目前是国内领先的大型钻石珠宝电子商务网站之一。

在多年来的电子商务运营过程中，珂兰逐渐认识到电子直销的通病是难以树立品牌，客户忠诚度低；要想博得口碑，必须提供优质的产品和完美的服务。因此，“价钱更加实惠，设计更加时尚，品牌更加信赖，购物过程更加舒心”成为珂兰人的目标。

一般情况下，一颗钻石开采出来，需要经过看货商、批发商、切割中心等六七个环节才能出售。经过多年努力，珂兰获得了国际钻石市场的支撑，可以直接对话钻石的原石采购源头，在采购源头上保证了钻石的正宗性和可靠性；此外，珂兰拥有稳定的钻石切割和加工工厂作为合作单位，并委托第三方质量检测机构来控制产品生产质量，保障供应链稳定。这样，珂兰就无需经过看货、切割和批发等多个中间商，极大地压缩了中间环节的利润，降低了产品的价格。同时，珂兰也支持多款式、小批量、小订单额的网上定制模式。

为了提升客户对网购奢侈品的信赖感，珂兰在网上交易过程中引入了行业协会和第三方检测机构的监督，并提供正规发票与优质的售后服务，确保消费者“买得放心”。同时，珂兰塑造着自己的“专家”形象，在网站上大量发布各种关于钻石及珠宝挑选的知识，以解决交易双方的信息不对称问题。珂兰也勇于把定价信息发布完整并透明化，在其网页上，消费者可以随时浏览每颗钻石的详细信息和定价情况。此外，珂兰还在北京、上海等地开设了20多家实体体验店，为提升网络交易的诚信度增加了有力的砝码。

根据上述资料，回答下列问题：

- (1) 珂兰如何实现“价钱更加实惠”这一目标？（5分）
- (2) 为了增加品牌的诚信度，珂兰采取了哪些措施？（10分）

22. 据统计，每个小孩一年在衣服上的花销大约为750美元。作为一个二手衣服交易网站，Spruceling可以帮助父母将这笔支出降低到200美元。这个开放的市场不仅改变了父母为孩子买衣服的方式，还能解决诸如开车把旧衣服送到委托销售站或者捐给慈善机构这样的麻烦。

Spruceling提供了较为新奇的定价模式。相对于一次出售一件衣物，每件衣物用一张图片展示，它推出的模式是一次出售一堆衣物，每堆衣物用一张图片展示（据网站介绍，一般是5件衣物为一堆）。在网站添加一张所出售衣物的图片后，出售衣物的父母对其进行一系列的描述，包括衣物类型、品牌、尺寸以及当初购买的价格等。基于这些描述，Spruceling给出一个建议售价范围，出售者再参考此范围对这堆衣物进行最终定价。

买卖双方达成后，包装和物流由网站负责。网站向卖家发送一张预付标签，并附有说明书，要求衣服必须洗干净、叠好。此外，还有一张卖家在网站所展示衣服的清単，供买卖双方收发物流时进行核对。

如果买家对收到的衣服不满意，可以在收货 30 天内申请退货。同时，买家在收货后需要对卖家进行评级。对任何的作假行为（如虚报衣服质量），网站都实行零容忍原则，一旦被发现，该用户将被永远禁止在该网站进行交易。

根据上述资料，回答下列问题：

- (1) Spruceling 网站属于哪种类型的电子商务模式？请简述该模式的特点。（9 分）
- (2) 请简述 Spruceling 的交易模式。（6 分）

23. 据报道，日本有三分之一左右的夫妇最终会以离婚收场。一家日本公司 Bridal Recipe 专门针对日本的再婚人群寻找配偶设定了一个市场 Re: Marriage。

这家网站只允许有再婚需求的人注册，并要求他们提交、发布一些基础信息（如年龄、居住区域、年收入、职业描述、离婚原因，以及是否有孩子等），帮助他们找到富有同情心、理解另一半处境的伴侣。网站不需要实名登记，但出于安全考虑，要求所有用户提供护照或者驾驶执照等信息进行身份验证。

当人们能够开诚布公地谈论令人尴尬的婚姻话题之后，就可以直奔主题来了解另一半了。注册用户可以自己搜索伴侣，Re: Marriage 提供了不同的条件组合，帮助用户根据年龄、兴趣和爱好等条件来进行筛选。此外，Re: Marriage 每个月向会员收费 3980 日元。

根据上述资料，回答下列问题：

- (1) 请简述 Re: Marriage 这类虚拟社区网站的特点。（6 分）
- (2) 请简述 Re: Marriage 的运作模式。（9 分）

### 三、综合分析题（本题 35 分）

24. 商康网（www.3kw.com）是医药电商物流综合服务商，它集电子商务平台、呼叫中心、网上交易、网上支付和物联网等技术于一体，通过推出“商康站长”，开设线下体验店等多种运营模式，为医药行业药品生产厂家和零售商之间提供在线交易、物流配送、金融支持等全方位的服务。

“商康网”设计了简洁清晰、功能完整的首页，设置了“交易中心”、“批发中心”、“金融中心”、“商康站长”和“商机无限”等多个版块，操作灵活、界面美观，贴近用户需求。同时，“商康网”也提供在线咨询，并为各类医药企业提供建立网上展厅、发布供求信息、招商代理合作、批文技术转让等多种交易服务，以及存货质押融资、代采购融资和国内订单融资等金融服务。

“商康网”拥有中南地区最大的药品食品高架立体库与仓储配送中心，能提供现代快捷物流。“商康网”配备了自动高架立体仓库，引进了全自动拣货系统、先进的 WMS 仓储管理系统、TMS 运输管理系统，并与物联网进行有机结合，提升了技术水平并实现了仓储规模化。“商康网”还拥有独立的物流公司，依托计算机、互联网、移动商务、呼叫技术、多媒体视频、现代物流等先进管理工具和应用技术，为客户提供产品下线后的运输、验货、储存、分拣、配送及信息处理为一体的全程服务，真正实现准确、安全、经济、高效的配送。

此外，“商康网”首创“站长模式”以解决医药电子商务的“最后一公里”，即药品最终如何到达消费者手里的问题。该模式是一种新型的招商代理模式，它将电子商务平台业务在某个区域终端市场的地面营销、配送、客户服务等区域业务排他性地全权委托给当地业务团队（团队领导即为“站长”）。站长既负责区域内药品“最后一站”的投递，也负责培训基层药店、卫生院、门诊医药人员，以及开展营销和拓展市场等。

“商康网”建立了功能强大的专业客服平台，目前拥有 300 多个标准座席，使用全球领先的 AVAYA 呼叫技术，全面服务于药品生产、营销、仓储配送、资金结算、客户服务等众多业务环节，帮助产业链上的众多企业实现互动整合。同时，“商康网”还推出了线下体验店，通过开展不同的体验活动来不断提升用户体验，线上消费线下体验双重并行。通过微信、微博等社交网络与用户进行互动和分享；根据用户反馈信息对“商康网”进行升级，等等。

根据上述资料，回答下列问题：

- (1) “商康网”属于什么类型的电子商务模式？该模式具有哪些优势？（8分）
- (2) 请简述“商康网”的战略定位及其商务模式。（6分）
- (3) “商康网”当前采用的是哪种类型的电子商务物流实现方式？“商康网”在物流配送方面采取了哪些措施？（13分）
- (4) “商康网”在提高客户服务质量方面采取了哪些措施？（8分）