

2022 年 4 月高等教育自学考试全国统一命题考试

电子商务概论

(课程代码 00896)

注意事项:

1. 本试卷分为两部分, 第一部分为选择题, 第二部分为非选择题。
2. 应考者必须按试题顺序在答题卡(纸)指定位置上作答, 答在试卷上无效。
3. 涂写部分、画图部分必须使用 2B 铅笔, 书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

第一部分 选择题

一、单项选择题: 本大题共 20 小题, 每小题 1 分, 共 20 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的, 请将其选出。

1. 下列不属于语音信息技术的是
A. EDI 技术
B. 文字转语音技术
C. 语音识别技术
D. 语音可拓展标志语言技术
2. 下列关于 Web 的本质, 说法正确的是
A. Web 1.0 的本质是互动
B. Web 2.0 的本质是联合
C. Web 3.0 的本质是技术整合
D. Web 1.0、Web 2.0 和 Web 3.0 的本质没有区别
3. 下列关于内联网, 说法正确的是
A. 内联网对用户权限很少控制
B. 内联网强调各个组织网站之间的连接
C. 内联网主要应用于获取海量消费者信息
D. 安全性是内联网区别于因特网的最大特征之一
4. “电子商务系统应提供交易双方的身份鉴别机制, 确保交易各方无法否认已经完成的交易”体现的电子商务安全要素是
A. 完整性
B. 有效性
C. 不可抵赖性
D. 保密性

5. 下列关于电子商务系统中的 CA 认证中心, 说法不正确的是
A. CA 是电子商务系统的第三方
B. CA 是电子商务系统的安全核心
C. CA 需管理每个用户的公开密钥
D. CA 介入电子商务交易具体的认证过程
6. 在 B2B 模式细分中, 一个卖家与多个买家之间的 B2B 交易模式称为
A. 买方集中模式
B. 卖方集中模式
C. 第三方交易市场模式
D. 第四方交易市场模式
7. 某拍卖公司拍卖一件古董, 从低价开始叫价, 竞标者必须喊出高于前面的出价才能获得得标机会, 得标价格为最后的出价。这种拍卖模式属于
A. 英式拍卖
B. 反向拍卖
C. 荷兰式拍卖
D. 第一价位秘密竞标
8. 电子商务能够推动企业业务流程多方面重组, “帮助企业整合客户订单和生产资源”属于其中的
A. 人员重组
B. 资源重组
C. 业务链重组
D. 组织结构重组
9. “经济、技术、政策、法律等宏观环境”属于电子商务服务业生态系统的
A. 核心层
B. 社会层
C. 扩展层
D. 相关层
10. “市场人员让消费者试用并提出反馈意见”属于电子商务产品创新的
A. 产品概念阶段
B. 产品设计阶段
C. 产品定义阶段
D. 产品试验推广阶段
11. 为付费会员提供机器设备等资源的创客空间称为
A. 新文化社区
B. 商业型机器商店
C. 咖啡创客空间
D. Fab Lab 创客空间
12. 下列不属于网上直接调查法的是
A. 网络问卷法
B. 网络观察法
C. 在线实践法
D. 搜索引擎查找资料法
13. 某蛋糕店在线推出“根据客户需求制作生日蛋糕”, 这种营销方式属于
A. 病毒营销
B. 定制营销
C. 广告联盟营销
D. 搜索引擎营销

14. “根据收集到的客户详细特征和购买记录等信息区分客户类型”是一种客户关系管理应用，它属于
- A. 向上销售 B. 交叉销售
- C. 客户细分和定位 D. 网上社区构建
15. 客户关系管理系统中，利用数据挖掘等方法研究客户需求变化的模块属于
- A. 客户分析模块 B. 销售过程管理模块
- C. 营销自动化模块 D. 客户信息管理模块
16. 某购物网站通过网红直播提高现有产品市场份额，该做法的电子商务战略类型属于
- A. 多元化战略 B. 市场渗透战略
- C. 成本领先战略 D. 产品开发战略
17. 某大型企业开发了电子采购系统，用于促进供应商选择与评价、提高采购管理效率，该电子采购系统属于
- A. 行业平台 B. 销售方系统
- C. 采购中介系统 D. 采购方系统
18. 某物流公司为某电子商务平台卖家提供仓储、包装、配送等服务，该物流模式属于
- A. 第三方物流 B. 第四方物流
- C. 企业自营物流 D. 企业物流联盟
19. 在网页中使用他人注册商标作为链接锚点的行为属于
- A. 域名侵权 B. 权利冲突
- C. 商标侵权 D. 域名盗用
20. 某自媒体网站经常发布流言以博得用户眼球，这种行为在电子商务伦理问题中属于
- A. 网络攻击行为 B. 网络病毒威胁
- C. 信息安全破坏 D. 网络信息污染

二、多项选择题：本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的，请将其选出，错选、多选或少选均无分。

21. 由电子商务系统结构决定的电子商务特点有
- A. 外部性 B. 低成本
- C. 协调性 D. 集成性
- E. 可拓展性

22. 按照使用网络类型分类，电子商务包括
- A. EDI 商务 B. 内联网商务
- C. 垂直电子商务 D. 互联网商务
- E. 门户电子商务
23. 下列属于电子商务服务业的有
- A. 信息服务业 B. 粮食生产业
- C. 第三方物流业 D. 在线教育业
- E. 互联网金融业
24. “4Rs” 营销理论的要素包括
- A. 关联 B. 关系
- C. 反应 D. 方便
- E. 报酬
25. 下列关于数字鸿沟对社会的影响，说法正确的有
- A. 加深教育鸿沟 B. 带来情感表达方式差异
- C. 扩大贫富差距 D. 促进社会生活方式统一
- E. 消除网络文化差异

第二部分 非选择题

三、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。

26. 简述云计算的主要功能。
27. 简述电子商务战略与电子商务策略的区别。
28. 简述电子商务下客户关系管理的特点。
29. 简述电子商务市场合作战略的三种方式。
30. 简述电子商务物流的主要特点。

四、分析题：本大题共 2 小题，每小题 12 分，共 24 分。

31. GB 是一家中国数控机械设备出口公司，2018 年起尝试互联网转型，在某跨境电商平台开设了店铺。为了帮助用户解决问题，GB 公司邀请用户参与到产品设计中，以实现出口商、用户和生产商三方共同研发。GB 公司联合生产商根据用户对产品的具体需求制定合理价格；对于用户的批量购买，GB 公司酌情降低产品价格。

请回答：

- (1) 结合 GB 公司互联网转型的过程，分析互联网思维的特点。(6 分)
- (2) 分析 GB 公司采用的定价策略。(6 分)

32. MY 是一家汉服生产商，在多个电商平台开设了旗舰店。MY 公司举办汉服创意大赛，邀请“90 后”、“00 后”在其店铺及微信公众号上传服装创意，为公司产品创新提供思路。MY 公司通过引入新工艺，将获赞高的服装创意迅速转化为新产品，并投放市场，满足消费者的个性化服饰需求。MY 公司还定期开展服装走秀活动，带动了服装文化的宣传。为进一步维护客户关系，MY 公司根据消费者的搜索行为优化页面，同时注重保护好消费者的信息。

请回答：

- (1) 结合 MY 公司分析电子商务生产模式的特征。(6 分)
- (2) MY 公司在客户关系管理面对客户、接触客户时主要采取了哪些策略？(6 分)

五、材料题：本题 16 分。

33. YK 公司材料

YK 是一家葡萄酒生产企业，公司建立了网上自营店并在第三方平台开设旗舰店，以提高赢利能力。YK 公司主营干红葡萄酒，将目标客户群体锁定为追求品质生活的青年白领。YK 公司收购了一些高品质葡萄生产基地，取得了这些生产基地的控制权。稳定的原材料供应，加之其“成本低、工艺精、酒品佳”的价值主张，帮助 YK 公司巩固了核心竞争优势，建立了良好的品牌声誉，有效抵御了竞争者的攻击，在市场中占据了有利地位。

为了吸引更多的客户了解和购买公司产品，YK 公司通过微信、微博和抖音等搭建客户间的交流平台，通过客户将企业产品和品牌传播开来。公司还开展了一系列营销活动：一是每年为客户提供一次获赠小瓶装新品的机会；二是面向粉丝圈客户推出了“好酒品鉴 1+3”的营销活动，即客户转发朋友圈并集赞 50 个以上，即可参与去生产基地参观及品鉴的活动，还可以进一步获得免费给三位朋友送小瓶装酒的机会，公司产品的高品质获得了这些客户的好评，也激发了他们主动转发；三是与某订餐服务商合作，双方在该订餐服务商的网站上共同推出了“线上品鉴情感故事”征集活动，吸引了大量消费者参与。这些做法帮助 YK 公司建立了良好的口碑。

请根据上述材料，回答以下问题：

- (1) 分析 YK 公司赢利模式的构成要素。(6 分)
- (2) 分析 YK 公司采取的电子商务一体化战略，说明该战略给企业带来的好处。(4 分)
- (3) 结合案例分析有效口碑营销的基本要素。(6 分)