一、简答题

1. 简述电子商务所经历的发展阶段。

总体而言，电子商务在全球的发展大致经历了三个阶段。分别为（1）基于EDI的电子商务；（2）基于互联网的电子商务；（3）E概念电子商务。

2．简述电子商务模式的主要分类方法。

（1）基于价值链的分类；（2）混合分类；（3）基于原模式的分类；（4）基于新旧模式差异的分类；（5）基于控制方的分类；（6）基于Internet商务功用的分类；（7）基于B2B和B2C的分类。

3．简述移动电子商务应用的类型。

（1）移动信息服务；（2）移动支付；（3）移动市场；（4）移动娱乐；（5）移动学习；（6）移动企业应用。

4. 简述电子商务物流的内涵和特点。

（1）电子商务物流的内涵：电子商务物流就是基于互联网技术，旨在创造性地推动物流行业发展的新商业模式。

（2）电子商务物流的特点：电子商务物流的特点主要体现为信息化、自动化、网络化和柔性化。

5. 简述网络营销的特点。

（1）理论的交叉性；（2）市场的全球化；（3）价格的柔性化；（4）渠道的直接化；（5）服务的大众化；（6）沟通的双向化。

6. 简述客户细分的目的。

（1）帮助企业深刻地认识市场和寻找市场机会；

（2）帮助企业确定目标市场，有针对性地开展营销活动；

（3）帮助企业集中有限资源与最有价值的客户群；

（4）帮助企业对未来赢利进行量化分析。

7. 简述电子商务模式主要包含的要素。

电子商务模式主要包含的要素有财务、从业人员、信息网络系统、商品、卖方、买方、支持服务机构、组织管理。

8．简述防火墙的作用。

（1）网络安全的屏障；（2）强化网络安全策略；（3）对网络存取和访问进行监控审计；（4）防止内部信息的外泄。

9．简述移动电子商务主要服务领域。

（1）移动银行业务；（2）交易；（3）订票；（4）购物；（5）娱乐；（6）无线医疗；（7）移动应用服务。

10. 简述物联网的概念及其基本特征。

物联网是基于射频识别技术及电子代码技术等技术，旨在互联网的基础上，再构造出一个实现全球物品信息实时共享的实物互联网。

物联网的主要基本特征有网络化、物联化、互联化、自动化、感知化、智能化。

11.简述SYBASE公司将整套分析型CRM系统划分为几个基本模块，每个基本模块的名称分别是什么。

SYBASE公司将整套分析型CRM系统划分为7个基本模块，分别是客户概况分析、客户促销分析、客户持续分析或忠诚度分析、客户性能分析、客户利润分析、客户前景分析、客户产品分析。

12.简述电子商务主体的概念和特征。

电子商务主体是指电子商务法律关系的参加者，即借助电脑技术、互联网技术与信息技术实施商事行为并因此而享有权利和承担义务的法人、自然人或其他组织。

电子商务主体的特征主要表现为：（1）表现的虚拟性；（2）属性的不确定性；（3）跨地域性；（4）数量和种类多于传统交易。

13. 简述电子商务概念模型的主要基本要素。

电子商务的概念模型主要包括交易主体、电子市场、交易事务、资金流、物资流、信息流等基本要素。

14．简述B2C电子商务模式的企业类型。

1）经营着离线商店的零售商；（2）没有离线商店的虚拟零售企业；（3）商品制造商网上直销；（4）网络交易服务提供商。

15．简述SSL安全协议实现的步骤。

（1）客户机通过网络向服务器打招呼，并将本机可支持的安全模式告诉服务器；

（2）服务器回应客户机，向客户机发生本机的服务器数字证书、公钥，如果服务器需要双方认证，还要向对方提出认证请求。

（3）客户机利用服务器公钥加密向服务器发生自己的公钥，根据服务器是否需要认证客户身份，发送客户端数字证书。

（4）双方根据前面联络的情况，确定专门用于本次会话的专用密钥。

（5）双方使用专用密钥进行会话。

（6）会话结束双方交换结束信息。

16. 简述电子现金应该具备的性质。

（1）独立性；（2）不可重复花费；（3）匿名性；（4）不可伪造性；（5）可传递性；（6）可分性。

17. 简述目前我国的电子商务物流有哪些体系。

目前我国的电子商务物流有三类体系，分别为：以公路、铁路、航空、海陆、管道运输为代表的运输体系；以商品仓储与配送为主的配送体系；以包装、加工等业务为主的物流体系。

18. 简述市场营销的含义和基本功能。

市场营销的含义：市场营销是通过市场交换及交易的过程达到满足组织或个人的需求目标的、综合性的经济活动过程，其目的是满足消费者现实或潜在的需求。

市场营销的基本功能：（1）满足市场的需求；（2）创新企业生产；（3）实现企业目标。

19. 简述B2B电子商务模式的特点。

（1）交易对象相对固定；（2）交易金额较大；（3）交易操作规范；（4）交易过程复杂；（5）交易内容广泛。

20．简述状态检测防火墙的工作原理。

状态检测防火墙也称动态包过滤防火墙，是在防火墙的核心部分建立状态连接表，并将进出网络的数据当成一个个的会话，利用状态表跟踪每一个会话状态。状态检测对每一个包的检查不尽根据规则表，更考虑了数据包是否符合会话所处的状态，因此提供了完整的对传输层的控制能力。

21．移动电子商务的主要实现技术有哪些。

（1）无线应用协议；（2）移动IP；（3）蓝牙；（4）无线局域网；（5）通用分组无线业务；（6）移动通信技术。

22.简述全球定位系统四大定位系统的名称，并分别说明每个定位系统由多少颗卫星组成。

四大定位系统分别为：

（1）美国的全球定位系统（GPS），由28颗卫星组成（其中4颗备用）；

（2）俄罗斯的“格洛纳斯”系统，由28颗卫星组成（其中4颗备用）；

（3）欧洲的“伽利略”系统，由30颗卫星组成（其中3颗备用）；

1. 中国的“北斗”系统，由5颗静止轨道卫星和30颗非静止轨道卫星组成

23.简述什么是客户关系管理,以及客户关系管理主要包含哪些内容。

客户关系管理是指企业为提供核心竞争力，利用相应的信息技术以及互联网技术来协调企业与顾客间在销售、营销和服务上的交互，从而提升其管理方式，向客户提供创新式的个性化的客户交互和服务的过程。

客户关系管理主要包含的内容有：（1）客户的识别与沟通；（2）市场行为管理；（3）信息与系统管理。

24.简述电子商务对经济社会的主要影响。

电子商务的发展对经济社会的影响是多方面的，其主要表现在以下几个方面：

（1）改变了商务活动的方式；

（2）改变了人们的消费方式；

（3）改变了企业的生产方式；

（4）导致了传统行业的革命；

（5）带来了一个全新的金融业；

（6）改变了政府的行为。

25. 简述B2B电子商务模式的优势。

（1）开发拓展市场，增强企业竞争力；

（2）降低交易成本；

（3）缩短订货和生产周期；

（4）交易对象广泛；

（5）随时随地提供服务。

26．简述什么是第三方支付。请列出三种。

第三方支付是指一些和产品所在国家以及国外各大银行签约、并具备一定购买力和信誉保障的第三方独立机构提供的交易支持平台。

列出三种：支付宝、微信支付、财付通。

27．简述第四方物流的内涵和运作模式。

（1）第四方物流的内涵：第四方物流是区别于物流企业需求（第一方）、消费者（第二方）、第三方物流公司以外的，并为以上三者提供物流规划、咨询、物流信息系统等供应链解决方案的综合服务提供商。

（2）第四方物流的运作模式：第四方物流主要有四种运作模式：协同运作型、方案集成型、行业创新型和动态联盟型。

28.简述主要的网络营销战略模式有哪些。

（1）挽留顾客增加销售型；

（2）利用信息刺激消费型；

（3）简化渠道、减少费用型；

（4）客户参与、培育忠诚度型；

（5）提高知名度获取高额利润型；

1. 数据挖掘深度开发型。

29.简述电子商务经营主体的义务。

电子商务经营主体的义务至少包括:

（1）合法经营义务；

（2）身份明示义务；

（3）信息内容记录义务；

（4）交易中的合同义务；

1. 遵守知识产权和隐私权等其他民事权益的义务。

30.简述虚拟专用网络建立连接的实现过程。

客户机向VPN服务器发出请求，VPN服务器响应请求并向客户机发出身份咨询，客户机将加密的响应信息发送到VPN服务器，VPN服务器根据用户数据库检查该响应，如果账户有效，VPN服务器将检查该用户是否具有远程访问权限，如果有，VPN服务器接受此连接，否则将拒绝建立连接。

31. 简述电子商务的功能。

（1）广告宣传；（2）咨询洽谈；（3）网上订购；（4）网上支付；（5）电子账户；（6）服务传递；（7）意见征询；（8）交易管理。

32．简述B2B电子商务模式的主要赢利模式。

1）会员费；（2）广告费；（3）竞价排名；（4）增值服务；（5）线下服务；（6）商务合作；（7）按询盘付费。

33．简述SET协议所要达到的主要目标。

（1）保证信息在Internet上的安全传输，防止数据被黑客或内部人员窃取。

（2）订单信息和个人账号信息隔离。

（3）解决多方认证问题。

（4）保证网上交易的实时性，使所有的支付过程都是在线的。

（5）要求软件遵循相同协议和消息格式，使不同厂家开发的软件具有兼容性和互操作性，并且可以允许在不同的硬件和操作系统平台上。

34. 请举例说明移动电子商务的具体应用 。

（1）移动支付；（2）移动信息服务；（3）移动广告；（4）移动金融服务；（5）移动办公；（6）移动购物。

35. 简述射频识别系统的基本组成和工作原理。

一套完整的射频识别系统，是由阅读器、电子标签和应用软件系统三个部分所组成。

其工作原理是阅读器发射特定频率的无线电波给应答器，用以驱动应答器电路将内部的数据输出，此时阅读器便依序接收解码数据，送给应用程序做相应的处理。

36. 简述电子合同的特点。

（1）交易主体的虚拟化和广泛化。电子合同的订立采用了电子的形式，通过电子邮件、电子数据交换等形式进行电子合同的谈判、签订及履行等。

（2）技术化和标准化。电子合同的整个交易过程都需要一系列的国际国内技术标准予以规范。如果没有相关的技术与标准，电子合同是无法实现和存在的。

（3）意思表示的电子化。在合同订立的过程中通过相关的电子方式表达自己的意愿，这种表现形式是通过电子化的形式实现的。

37. 简述我国O2O电子商务模式发展存在的主要问题。

1）经营模式过于单一；

（2）诚信问题严重；

（3）O2O企业内部体制不健全；

（4）服务链过长，责任不明确；

（5）定位不清晰，缺乏良好的商业环境。

38．简述电子支票的使用过程。

1）消费者和商家达成购销协议并选择使用电子支票支付。

（2）消费者通过网络向商家发出电子支票，同时向银行发出付款通知单。

（3）商家通过验证中心对消费者提供的电子支票进行验证，验证无误后将电子支票送交银行索付。

（4）银行在商家索付时通过验证中心对消费者提供的电子支票进行验证，验证无误后即向商家兑付或转账。

39．简述国际物流的构成。

国际物流由四个部分构成：

（1）商品的全球采购，如商品的进出口。

（2）与国际物流相关的物流活动，如国际运输、储存、货运保险等。

（3）口岸物流，如海关仓库、集装箱货场作业、组配、加工等。

1. 国际运输，转运货物，过境货物报关等。

40.试列举出六种常用的网络营销方法。

（1）搜索引擎营销；（2）许可E-Mail营销；（3）病毒式营销；（4）微博营销；（5）SNS社区营销；（6）博客营销。

41.简述典型的客户关系管理系统主要有哪些模块，其各自的主要功能是什么。

典型的客户关系管理系统包含四大分系统：

（1）客户协作管理分系统，主要实现客户信息的获取、传递、共享和应用。

（2）业务管理分系统，主要实现了市场营销、销售、客户服务与支持这三种基本商务活动的优化和自动化。

（3）分析管理分系统，主要实现客户数据仓库、数据集市、数据挖掘等工作，并在此基础上实现商业智能和决策分析。

（4）应用集成管理分系统，主要实现与企业资源规划、供应链管理等系统的紧密集成，乃至实现整个企业的应用集成。

42.简述电子货币的法律性质。

（1）信用卡和电子支票类的电子货币仅是传统货币的新型支付方式，并不是一种等价物， 更不是严格意义上的货币,电子现金代表一定价值，初步具备货币的特征；

（2）电子现金不满足成为货币的以下条件：被广泛地接受为一种价值尺度和交换中介，不依赖于银行或发行机构信用的用于清偿债务的最终手段、具有完全的可兑换性、本身能够成为价值的保存手段、完全的不特定物、支付的匿名性；

（3）目前使用中电子现金的价值必须以既有货币为基础，仅仅是既有货币电子化的产物， 且根据货币法定原则，电子货币要成为独立的通货形式,必须得到国家立法的明示许可，因此电子货币目前不具备货币的法律性质。

二、论述题

1. 试对不同防火墙技术进行对比分析。

根据防火墙实现技术的不同，可以将防火墙分为包过滤型防火墙、应用代理型防火墙、状态检测型防火墙和复合型防火墙。

（1）包过滤型防火墙：不检查数据区，不建立连接状态表，前后报文无关，应用层控制很弱。

（2）应用代理型防火墙：不检查IP、TCP报头，不建立连接状态表，网络层保护比较弱。

（3）状态检测型防火墙：不检查数据区，建立连接状态表，前后报文相关，应用层控制很弱。

（4）复合型防火墙：可以检查整个数据包内容，根据需要建立连接状态表，网络层保护强，应用层控制细，会话控制较弱。

2. 试对两个电子商务安全协议SSL和SET进行对比分析。

SSL和SET两种协议都应用于电子商务中，都通过认证进行身份的识别，都通过对传输数据的加密实现保密性。但两者有着明显的不同：

（1）在认证要求方面。SSL协议不能实现多方认证，而SET协议的安全要求较高，所有参与SET交易的成员都必须申请数字证书进行身份识别。

（2）在安全性方面。SSL协议只对持卡人与商店端的信息交换进行加密保护，而SET协议不仅规范了整个商务活动的流程，并且对必须采用的加密、认证都制定了严密的标准。因此，SET协议的安全性比SSL协议高。

（3）在网络层协议位置方面。SSL协议是基于传输层的通用安全协议，而SET协议位于应用层，对网络上其他各层也有涉及。

（4）在应用领域方面。SSL协议主要和Web应用一起工作，电子商务只能通过Web或电子邮件；而SET协议是为信用卡交易提供安全。如果电子商务应用涉及多方交易，则使用SET协议更安全、更通用。

3. 试对传统支付方式和电子支付方式进行对比分析。

（1）电子支付是采用先进的技术通过数字流转来完成信息传输的，其各种支付方式都是通过数字化的方式进行款项的支付的；而传统支付方式则是通过现金的流转、票据的转让及银行的汇兑等物理实体来完成款项支付的。

（2）电子支付的工作环境基于一个开放的系统平台（即互联网）；而传统支付方式则是在较为封闭的系统中运作。

（3）电子支付使用的是最先进的通信手段，而传统支付使用的则是传统的通信媒介；电子支付对软、硬件设施的要求很高，而传统支付则没有这么高的要求。

（4）电子支付具有方便、快捷、高效、经济的优势。其支付费用仅相当于传统支付的几十分之一，甚至几百分之一。

4. 试论述电子商务和物流之间的相互作用。

第一方面，物流对电子商务的作用：

（1）物流是电子商务系统的组成部分。

（2）物流是电子商务的重要基础。

（3）物流能提升电子商务的竞争力。

第二方面，电子商务对物流的作用：

（1）电子商务改变了物流的经营理念。

（2）电子商务改变了物流的运作方式。

（3）电子商务扩大了物流的市场。

5. 试论述如何评价网络营销的效果。

评价网络营销效果可以从四个方面入手：

1、网站设计评价

（1）关于网站内容的优化设计方面；（2）关于网站功能方面的评价；

（3）关于网站服务有效性方面的评价；（4）关于网站权威性与可信度方面的评价。

2、网站推广评价

（1）登记搜索引擎的数量和排名；（2）在其他网站的链接数量；（3）注册用户数量。

3、网站流量评价

（1）独立访问者数量；（2）页面浏览数量；（3）每个访问者的页面浏览数；

（4）用户在网站的停留时间；（5）每个用户在网站的停留时间；

（6）用户在每个页面的平均时间。

4、其他网络营销活动的效果评价：例如发行电子优惠券的反应率等

6. 客户关系管理是一种以客户为中心的业务模式，试论述“以客户为中心”的具体内涵。

（1）不仅要有效率地处理客户的反馈，还要了解客户遇到的所有问题并且把它们完全解决。

（2）不仅要告诉你的员工怎样去正确对待客户，而且要给你的员工权利和工具由他们决定对待客户的方式。

（3）能否使客户按照你的预期去访问网站或是商店并不重要，重要的是要让客户以他们喜爱的方式与你联系。

（4）不仅要满足客户现在的需求，同时也要满足客户潜在的需求。

（5）不要自己决定企业怎样为客户服务，而是让客户来决定。

7. 试论述实施客户关系管理对企业的现实意义。

客户关系管理是一种管理理念，是一种管理机制，是一种管理软件和技术，总而言之，客户关系管理就是一种以信息技术为手段，对客户资源进行管理的经营策略，因此，实施客户关系管理对企业具有很大的现实意义：

（1）客户关系管理是一种以“客户为中心”的管理理念，它是遵循客户导向的策略，通过对客户进行系统化的研究，改进对客户的服务水平，提高客户的忠诚度，不断地争取新客户和商机，以便为企业带来长期稳定的利润。

（2）客户关系管理是一种旨在改善客户与企业关系的新型管理机制。客户关系管理是企业在市场营销、销售管理、客户服务和决策分析四个方面形成彼此协调的全心管理机制，有利于企业形成持久竞争优势。

（3）客户关系管理是一种管理软件和技术。客户关系管理系统可以是以客户为中心的商业运作实现自动化，并通过先进的技术平台和改进的业务流程，体现出传统资源与先进技术的结合，发挥整体优势的能力。