二、名词解释6>4

1. 狭义电子商务: 是指人们利用电子化手段进行以商品交换为中心的各种商务活动

2. 物流: 指物品从供应地向接受地的实体流动过程

3. 订单履行: 指客户订单下达以后组织产品，并能够按时将客户所订产品配送到其手里，同时还要提供诸如产品安装说明、必要的培训、退换等全部相关的客户服务

4. 渠道冲突: 指同一厂商的客户通过在线市场与离线市场的不同渠道以不同的价格获得同质量的产品，而导致制造商与中介、合作伙伴与客户之间的冲突

5. 虚拟货币: 指非真实的货币

6. 第三方物流:又称外包物流或合同物流，它是指由物流劳务的供方、需方之外的第三方去完成物流服务的运作方式，它是社会分工下物流专业化的一种表现形式

三、简答5>3

1、电子商务面临的威胁有哪些

非技术型攻击指攻击者利用欺骗或是其他诱惑手段使得被攻击者透露敏感信息。主要体现在社会学工程攻击。

技术型攻击则是利用软件和系统知识展开攻击。主要包括大规模拒绝服务攻击、恶意代码和网络钓鱼等。

2、按交易对象划分，电子商务有哪几种类型，说出他们的代购网站？

B2C：企业与消费者之间的电子商务，如：亚马逊 当当网等。

B2B：企业与企业之间的电子商务，如：阿里巴巴，慧聪网。

C2C：消费者与消费者之间的电子商务，如：淘宝，拍拍等

B2G：企业与政府管理部门之间的电子商务，如：海关报税平台等

3、如何规避电子欺诈

①不要随意拨打网上的电话 ②去正规的官方网站，注意防范“钓鱼网站” ③购物尽量使用第三方支付平台交易 ④保管好自己的私人信息 ⑤账号密码要及时更换

4、物品退换策略

①提高管理层的退货物流管理意识 ②制定合理的退货政策 ③建立退货物流管理系统 ④建立集中式退货中心

5、第三方支付的概念和流程

概念：运用信息网络、电子货币以及电子认证技术，提供个人、企业和机构用户之间支付结算、资金清算等货币转移以及延伸服务，从而实现电子交易中资金流与信息流高效匹配的现代非银行金融中介服务机构。

流程：①付款人将实体资金转移到支付平台的支付平台的支付账户中 ②付款人购买商品或服务 ③付款人发出支付授权，第三方平台将付款人账户中相应的资金转移到自己的账户中保管。④第三方平台告诉收款人已经收到货款，可以收货。⑤收款人完成发货许诺或完成服务 ⑥付款人可以确认收款 ⑦第三方平台将临时保管的资金划拨到收款人账户中 ⑧收款人可以将账户中的款项通过第三方平台和实际支付层的支付平台兑换成实体货币，也可以用于购买商品

四、论述3>2

1、电子商务与现代物流的关系

（1）电子商务是现代物流的重要推手：1电子商务推动了物流业的发展 2加快了物流设施建设的进程 3提高了物流效率（2）电子商务离不开现代物流的支撑：电子商务实质上是商品的交易。涉及四个环节：信息流、商流、资金流、物流。

2、网络营销常用方式：电子邮件 搜索引擎 病毒性 博客 微信营销

搜索引擎营销：是一整套的技术和策略系统，用于引导更多的访问者从搜索引擎寻找商业网站，包括

①付费链接/竞价排名 通过诸如谷歌和百度竞价排名这类广告服务将内容广告在搜索引擎上通过关键字搜索显示出来。

②内容定向广告。显示在搜索联盟成员的内容站点而不是搜索站点的广告。

③付费收录 通过向搜索引擎和类似黄页的站点付费的行为，使得某个网站和网页能够被收录到服务器的索引信息中。

④自然排名搜索引擎优化 通过使用一些技术，包括网页代码放大、网页复制编辑、站点导航等来提高网站或网页的自然搜索结果排名。

博客营销： ① 选择博客托管网站、注册博客账号 ②选择优秀的博客 ③坚持更新内容 ④协调个人观点与企业营销策略之间的分歧 ⑤建立自己的博客系统

3、移动电子商务的定义及优势

定义：是指利用手机、平板电脑等移动通信设备与因特网有机结合，进行电子商务活动。

优势：①具有随时随地的特点 ②用户规模大 ③能较好确认用户身份 ④定制化服务 ⑤移动电子商务易于推广使用

一、选择

1四个流有 最重要的是（信息流）

2一般物流与特殊物流以（物流内容）区分

3网上支付分为（信用卡（最常见） 电子现金 电子支票）

4互联网基本特征不包括（安全）

5 163.com为（域名）

6电子商务与传统商务的最大区别在于，电子商务（在线支付并查询商品信息、信息产品）

7商品出现问题 （联系商家 提供订单号）

8物流服务的基本功能（运输）

9网上交易时，密码泄露 破坏了（保密性）