

# 2025年山东省春季高考第一次模拟考试

## 电子商务类专业知识试题

本试卷分卷一（选择题）和卷二（非选择题）两部分，满分200分，考试时间120分钟，考生请在答题卡上答题，考试结束后，请将本试卷和答题卡一并交回。

### 卷一（选择题，共100分）

一、选择题（本大题50小题，每题2分，共100分。在每小题列出的四个选项中，只有一项符合题目要求，请将符合题目要求的选项字母代号选出，并涂在答题卡上）

1. 电子商务的核心所在是（ ）  
A. 安全性  
B. 电子方式与商务活动的结合  
C. 信息的交流与沟通  
D. 商流
2. 一家小型手工艺品店在行业内知名的电商平台开设店铺，并定期更新商品信息和促销活动，来提升其产品的网络可见度并吸引更多潜在买家。按商贸业务过程中的不同阶段分类属于（ ）  
A. 支持交易前的系统  
B. 支持交易中的系统  
C. 支持交易后的系统  
D. 支持交易前、中、后的系统
3. 李明是一位独立音乐人，他使用流媒体平台，让全球的听众在线收听并购买音乐作品的数字版权，所有交易和交付均通过网络完成。按商业活动的运作方式分类属于（ ）  
A. 完全电子商务  
B. 非完全电子商务  
C. 远程国内电子商务  
D. 全球电子商务
4. 小李计划购买一台新笔记本电脑，他看重商品的品质与售后服务，希望能在一个品牌力强、商品质量有保证的平台上购买。最符合他需求的平台是（ ）  
A. 天猫商城  
B. 京东商城  
C. 拼多多  
D. 唯品会
5. 小张打算在某知名B2C电商平台上购买新手机，他开始购物前必须进行的步骤是（ ）  
A. 认真选好要购买的手机款式、型号  
B. 将要购买的手机加入购物车  
C. 进行用户注册并提供送货地址  
D. 查看库存选择心仪的包装
6. C2C电子商务的构成要素包括（ ）  
A. 买卖双方、政府监管机构  
B. 买卖双方、电子商务平台  
C. 买卖双方、市场监管机构  
D. 买卖双方、物流配送公司
7. 因为电子采购商都重视库存，所以针对这个行业提供的增值服务是（ ）  
A. 企业认证  
B. 独立域名认证  
C. 行业数据分析  
D. 现货认证
8. 网络营销可以帮助客户进行信息查询，传送的信息数量与精确度远远超过其他媒体，同时能顺应市场需求，帮助企业及时更新或调整商品定位和商品内容，及时满足客户需求，还能通过大数据分析客户的喜好并向客户推送合适的商品或服务。体现的网络营销特征是（ ）  
A. 互动性  
B. 全程性  
C. 高效性  
D. 人性化
9. 下列选项中，不属于宏观视角下电子商务框架内容的是（ ）  
A. 网络基础层  
B. 多媒体消息/信息发布与传输层  
C. 多媒体内容与技术支撑层  
D. 一般业务服务层
10. 关于当当网货到付款服务的描述，正确的是（ ）  
A. 货到付款服务只适用于特定地区  
B. 货到付款服务中，顾客只能选择现金支付方式  
C. 通过引进具有货单管理功能的POS终端设备，当当网能够更有效地匹配货到付款和物流体系  
D. 货到付款服务包括现金支付和ATM机刷卡支付两种方式
11. 赵先生在外出旅行时，仅使用手机就完成了交通卡充值、酒店预订、景点门票购买等多项操作。体现的移动支付特征是（ ）  
A. 便捷性  
B. 移动性  
C. 定制化  
D. 集成性
12. 关于物流信息化的表现，下列说法错误的是（ ）  
A. 物流信息的商品化  
B. 物流信息传递的电子化和计算机化  
C. 物流信息收集的数据库化和代码化  
D. 物流信息存储的数字化
13. 下列不属于关系数据库的是（ ）  
A. Oracle  
B. MongoDB  
C. MSSQLServer  
D. MySQL
14. 小李是一位自由职业者，他打算为自己创建一个展示个人作品和分享经验的网站。在选择顶级域名时，他应该使用哪个后缀来更好地表达自己网站的性质？（ ）  
A. .com  
B. .net  
C. .org  
D. .name
15. 甲公司向乙公司发送合同和支付单据，进行商务合作，使用数字签名保证合同的真实性和不可否认性，下列说法正确的是（ ）  
A. 甲公司能证实乙公司的真实身份  
B. 乙公司能证实甲公司的真实身份  
C. 甲公司不能篡改报文  
D. 乙公司不能否认接收过报文
16. 谷歌的广告精准度高，是基于用户搜索行为和数据分析的广告系统，可以提高广告效果和转化率，谷歌属于常见的（ ）  
A. 搜索引擎  
B. H5  
C. Banner  
D. 富媒体
17. 李磊负责定期跟踪竞争对手的网站，并制定一个可执行的网站优化策略，他的岗位最可能是（ ）  
A. 网络营销主管  
B. SEO专员

- C.网络市场调研 D.在线客服服务专员
- 18.鑫诚信息科技有限公司的全体员工能够做到对社会承担责任，贡献力量，恪尽职守，能够对社会、对客户、对自己负责；在日常工作中展现了诚实正直、实事求是、言出必践的良好工作作风，说明鑫诚信息科技有限公司的全体员工具备（ ）
- A.较强的管理能力  
B.深厚的专业知识储备  
C.良好的学习和创新能力  
D.正面的价值观
- 19.消费者对名牌商品争相选购，而对不熟悉的新产品则犹豫观望，疑虑重重，很难做出决定因为受（ ）
- A.知觉影响 B.学习影响 C.信念和态度影响 D.文化影响
- 20.王刚大学毕业后进入了一家国企做 SEO 专员，通过他的努力奋斗，他个人的能力和成就得到同事和企业的认可，并承担了一定的社会角色，取得了一定的社会地位。依据马斯洛需求层次理论，他的满足属于（ ）
- A.生理需求 B.安全需求 C.社交需求 D.尊重需求
- 21.解决“做什么”问题的网络调研的类型是（ ）
- A.描述性调研 B.预测性调研 C.因果性调研 D.专业性调研
- 22.知乎上有一篇文章《爱的天堂》，该文中的信息密度过于饱和，用户消化和理解的成本太高，很难产生兴奋感，用户没有分享传播的动力，这就要求想打造爆款图文要（ ）
- A.激发用户的感情共鸣 B.提供适当的信息增量  
C.拟定强吸引力的标题 D.撰写生动有趣的正文
- 23.关键词与登录页面的相关性、登录页面内容是否满足用户的需求、登录页面的体验好坏程度都会关乎哪一层的流量流失（ ）
- A.展现量 B.点击量 C.注册量 D.订单量
- 24.在一款软件的交流群中，群主为该软件的资深用户，初学者如果想要获取更多软件使用技巧，就需缴纳 20 元后进入群。体现的社群营销商业模式是（ ）
- A.社群广告变现 B.社群电商变现  
C.收会员费变现 D.产品众筹变现
- 25.为了在活跃度和诱发刷屏之间寻求一个平衡点，需要设置（ ）
- A.入群规则 B.交流规则 C.分享规则 D.淘汰规则
- 26.社群的价值在于运营。运营需要专业的执行团队，至少承担的四个职能是（ ）
- A.内容生产、活动策划、新媒体运营、客服  
B.内容生产、活动策划、管理运营、客服  
C.内容生产、活动审核、新媒体运营、客服  
D.内容输出、活动策划、新媒体运营、客服
- 27.下列短视频格式均由微软公司推出的是（ ）
- A.AVI MOV B.WMV RMVB

- C.AVI RMVB D.WMV AVI
- 28.如果一个广告横幅的单价是 15 元/CPM，共有 3000 人看到了这个广告，那么应该支付广告费（ ）
- A.15 B.45 C.30 D.450
29. A 公司将 2000 个移动硬盘通过官方网站卖给 B 公司，将 200 个个性化移动硬盘通过网络交易平台卖给消费者，这体现影响网络营销渠道选择中的哪个因素（ ）
- A.产品因素 B.宏观环境因素 C.中间商因素 D.公众因素
- 30.以顾客满意为中心的 4C 营销策略，4C 指的是（ ）
- A.产品、价格、渠道、促销  
B.消费者需求、产品、价格、促销  
C.顾客、成本、便利、沟通  
D.功能、经济、安全、享受
- 31.下列选项中不属于客户服务工作范畴的是（ ）
- A.提供产品咨询 B.处理客户投诉  
C.客户满意度管理 D.制定企业战略
- 32.成为一名合格客服人员的先决条件是（ ）
- ①注意保持微笑②真诚地为顾客服务③保持热情地服务态度④注意倾听客户
- A.①②③④ B.①②③ C.②③④ D.①③④
- 33.在电商客服的日常工作中，记录了某段时间内客户与客服的交互数据。其中，客户共发送了 120 条咨询消息，而客服针对这些咨询回复了 150 条消息。请问，该时间段内的问答比是多少？（ ）
- A.0.8 B.1 C.1.25 D.2
- 34.关于沟通，下列说法错误的是（ ）
- A.沟通是人与人之间或人与群体之间，为了设定的目标进行信息传递、思想和情感交流，并达成共同协议的过程  
B.沟通有三个基本行为：问、听、说  
C.一次有效的沟通，需要正确提问，积极倾听并及时确认  
D.沟通的最高境界是要了解对方所想的，并提出合适的问题
- 35.当顾客进店询问某产品时，客服首先应该采取的行动是（ ）
- A.立即推荐其产品  
B.采用各种方法促成交易  
C.向顾客问好并及时回复  
D.询问顾客是否有其他需求
- 36.客服必备的销售原则是（ ）
- A.珍惜 B.灵活 C.专业 D.信心
- 37.下列属于卖家添加备注的方式的是（ ）
- A.旺旺聊天窗口备注信息和通过已卖出的宝贝-“订单”标记信息

- B.钉钉聊天窗口备注信息和通过已卖出的宝贝-“订单”标记信息  
C.旺旺聊天窗口备注信息和通过未卖出的宝贝-“订单”标记信息  
D.钉钉聊天窗口备注信息和通过未卖出的宝贝-“订单”标记信息
- 38.客户：我买的连衣裙洗了后穿给朋友看，朋友说不好看，我想换货。  
客服：您好，您的违规使用导致商品不符合退换货条件，非常抱歉！“体现了网店售后服务原则的（ ）  
A.牢记底线 B.换位思考 C.改革创新 D.实现双赢
- 39.下面支持“七天无理由退换货”的是（ ）  
A.订阅的报纸 B.宠物玩具 C.定制的西装 D.新鲜橙子
- 40.客服：“亲，您的要求实在是超出小店能承受的范围，您看这样好不好.....（提出解决方案）”体现（ ）  
A.安抚顾客技巧 B.同理心技巧 C.适当提问技巧 D.探讨方案技巧
- 41.张强针对盛世网购精品店的新品进行深入分析，尤其聚焦于商品上架后的流量变化，以明确产品发展态势，从而科学指导产品结构调整、定价策略、库存管理，并合理决策产品的引进与淘汰，为产品的未来演进进行前瞻性规划。充分体现了市场调研分析的哪项内容？（ ）  
A.消费者人群特征分析 B.消费者搜索词分析  
C.市场同类产品价格段分析 D.产品数据分析
- 42.在摄影中，景深受到多种因素的影响，与景深成正比关系的因素是（ ）  
A.光圈大小 B.焦距长短  
C.物距大小 D.效果对比
- 43.张老板经营着一家特色网店，他每天都会关注店铺的运营数据，以便更好地了解业务状况并做出决策。今天，张老板手头有两项数据：一是宝贝成交均价；二是客单价，他要求出总成交金额，还需的关键数据是（ ）  
A.平均访客价值 B.成交用户数 C.成交宝贝件数 D.成交转化率
- 44.王姐经常在网店购买能够体现个人品味与风格的定制化商品，她属于（ ）  
A.重要保持客户 B.重要发展客户 C.一般保持客户 D.一般发展客户
- 45.下列对市场调研分析的表述正确的是（ ）  
A.平均访客价值是衡量商业利润的指标  
B.网站指标异常反应市场动态  
C.性别、年龄、地域是分析交易的根本维度  
D.研究消费者的访问焦点是市场调研分析的第一步
- 46.学习电子商务专业的王昕，大学毕业后在先泰公司做线上运营专员，他上任后的第一件事是在天猫上注册开店，首先他应该（ ）  
A.进行品牌评估 B.完善店铺资料  
C.提交入驻资料 D.发布商品信息
- 47.店铺最新单品、优惠推荐、精彩活动适合的模块是（ ）

- A.店铺招牌 B.导航 C.宝贝推荐 D.图片轮播
- 48.通常适合大图或自定义区域的专业设计是哪一种布局方式（ ）  
A.固定布局 B.两栏布局 C.全屏布局 D.通栏布局
- 49.关于包邮的限制价格，下列说法正确的是（ ）  
A.包邮标准的限制价格应该与客单价相等  
B.包邮标准的限制价格最好超过客单价的 200%  
C.包邮标准的限制价格最好不要超过客单价的 150%  
D.包邮标准的限制价格越低越好
- 50.电商活动正式期的主要任务是（ ）  
A.炒热气氛，增加商品库存  
B.公布活动亮点及利益点，曝光活动商品  
C.将聚集流量转化、优化至转化环节的各个环节  
D.延续活动热度

## 卷二（非选择题，共 100 分）

### 二、简答题（本大题 8 个小题，共 40 分）

- （4分）电子商务法如何像“护航者”一样，在经济活动中保障电商繁荣、保护消费者、促进创新并维护市场秩序？
- （5分）技术人员利用大数据技术根据买家的消费行为定量、定性地评定买家信用，同时通过跟踪商家的服务质量和产品销量来评定商家的信用，促进买卖诚信，助力电商平台良性发展。体现了大数据在电子商务领域哪方面的应用？除此之外还在电子商务领域的哪些方面具有具体应用？
- （5分）按关键词长短分类“4k 高清电视”“碎花连衣裙”属于哪类关键词？按搜索目的分类“家纺网”“手机新品价格”“品牌推荐 top3”属于哪类关键词？
- （5分）哪种短视频数据分析工具平台是短视频一站式数据化运营中心？其基本功能有哪些？
- （5分）企业可以采取数据挖掘等智能技术，发掘提取数据库中客户的信息，体现了电子商务客户信息管理哪方面的内容？除此之外还有哪些方面的内容？
- （5分）在互联网上为客户提供服务，主要借助网络即时通信工具进行售前、售中和售后服务的是哪类工作人员？简述其具体的分类。
- （5分）活动视觉页面规划实施的具体内容？
- （6分）商品标题“2024 新款手持无线吸尘器”中哪个属于核心词？哪个属于营销词？哪个属于属性词？运用了哪些标题组合原则？

### 三、综合分析题（本大题 6 个小题，共 60 分）

- （11分）国家出台了一系列的关于数字经济和电子商务的政策，如促进跨境电商发展、加强数字基础设施建设等，为电子商务行业的持续健康发展提供了有力保障。大数据、

云计算、人工智能等数字技术的广泛应用，不仅提升了电子商务的运营效率，还催生了个性化推荐、智能供应链管理等创新模式，推动了产业的整体升级。

一亩田作为农业 B2B 电商的典范，其核心功能在于精准连接农产品生产者与采购商，利用前沿大数据技术深入剖析市场动态，确保农民能够紧密跟随市场需求步伐，显著提高农产品销售的速度与经济效益。平台还积极倡导并推广绿色农业生产方式，鼓励生态种植与可持续发展，为乡村振兴战略的深入实施贡献力量，助力构建繁荣和谐的乡村社会。根据以上内容回答下列问题：

- (1) 根据面向目标客户的不同，一亩田属于哪类 B2B 电子商务？该类 B2B 电子商务有哪些优点？
- (2) 材料中体现了电子商务的哪些发展趋势？
- (3) 一亩田在带动企业成本下降的同时扩大了企业的收入来源，具体表现在哪些方面？

2. (10 分) 美团通过线上平台与线下商家紧密结合，实现了餐饮、酒店、旅游等多领域的无缝对接。消费者在线上下单，享受优惠与服务，再到线下实体店消费，极大提升了消费体验。同时，美团引入第三方支付（如微信支付、支付宝），简化了支付流程，保障了交易安全，进一步促进了交易量的增长。此外，第三方支付行业的佼佼者支付宝，不仅为消费者提供了便捷、安全的支付服务，还通过其强大的数据分析和技术能力，为商家提供了精准的市场洞察和营销支持。支付宝的成功，不仅在于其技术创新的领先性，更在于其对互联网技术的深刻理解与灵活应用。

根据以上内容回答下列问题：

- (1) 美团这种线上平台与线下商家紧密结合的电子商务，属于哪类电子商务交易模式？该类电子商务交易模式最早出现在哪类行业？在中国该类电子商务的发展以哪个行业为开端？
- (2) 在美团下单鲜花，使用支付宝支付的交易流程？
- (3) 支付宝提出的哪种理念，深得人心，为电子商务各个领域的用户创造了丰富的价值？

3. (10 分) 优衣库网络消费者购买行为展现出明显的特征，如便捷性追求、价格敏感度及偏好个性化推荐。影响这些行为的因素多样，包括消费者的年龄、收入、兴趣及社交媒体上的口碑推荐。

在购买行为过程中，优衣库官网提供详尽的产品信息、用户评价及便捷的支付系统，助力消费者轻松完成购物决策。购后，其完善的退换货政策进一步增强了消费者的购物信心。

为深入理解消费者行为，优衣库定期开展调研，分析广告投入、促销活动与销量增长之间的因果关系，优化营销策略。同时，利用在线问卷、通过在网络中所投放的广告内容与形式进行实验等，快速捕捉市场动态和消费者反馈。

在细分网络市场方面，优衣库根据消费者追求的利益，人们对工作、消费、娱乐的特定习惯和模式以及购买力的问题等因素，将市场细分为多个子市场，为各子市场提供定制化的产品和服务，有效提升了市场渗透力和品牌忠诚度。通过这些策略，优衣库在网络消费市场中持续保持领先地位。

根据以上内容回答下列问题：

- (1) 影响优衣库网络消费者购买行为的外部因素有哪些？
- (2) 优衣库的网络消费者为了使自己的消费需求与购买能力相匹配，在购买过程中必不可少的环节是什么？
- (3) 优衣库采用了哪些网络直接调研方法快速捕捉市场动态和消费者反馈？
- (4) 在细分网络市场方面，优衣库采用了哪些心理细分因素和行为细分因素？

4. (10 分) 某电子产品制造商在面对市场变化时，灵活运用了多种策略以保持竞争力。初期，公司涉足智能家居领域，推出多款创新产品，迅速占领市场份额。然而，随着行业竞争加剧，公司转而优化产品线，聚焦核心产品，减少非盈利项目的投入。在品牌定位上，公司意识到高端市场的潜力，通过提升产品品质、设计和服务，成功塑造了高端品牌形象。定价方面，公司不仅根据市场需求状况和消费者的不同反应分别确定产品价格而且还参照竞争对手的产品价格来定价。针对高端产品线，根据目标消费群体的需求和心理预期定价；而低档产品则参考市场竞品价格，确保性价比优势。此外，公司还对部分智能设备采取订阅服务模式，根据用户实际使用情况收费，既降低了用户初期购买门槛，又促进了产品的长期使用和更新换代。这一系列策略的实施，使该电子产品制造商在市场中保持了稳健的增长态势。公司还积极策划自媒体图文推广，精选优质选题，如“时尚与可持续性”、“百搭单品推荐”，结合社交媒体趋势，精准触达目标受众，有效提升了品牌曝光度和用户粘性。

根据以上内容回答下列问题：

- (1) 某电子产品制造商在面对市场变化时，灵活运用了哪些网络产品组合策略以保持竞争力？
- (2) 在定价方面，公司采用了哪些定价法和策略？
- (3) 公司可以通过哪些技巧来策划优质的选题？

5. (10 分) 顾客李先生：你好，请问这款手机的电池续航怎么样？

客服小美：（及时、热情地回应）您好，非常感谢您对我们产品的关注！这款手机采用了大容量电池，续航表现非常出色，日常使用可以轻松满足一整天的需求。如果您是重度使用者，也能保证较长时间的连续使用哦！

顾客李先生：那它的屏幕显示效果呢？

客服小美：（专业、精确地解答）这款手机的屏幕采用了高分辨率显示技术，色彩鲜艳、细节清晰，无论是看电影还是玩游戏，都能给您带来身临其境的视觉体验。

顾客李先生：听起来不错，那价格方面有没有优惠呢？

客服小美：我们店铺目前的价格已经是非常优惠了，不过如果您现在下单，我们可以赠送您一份精美的手机配件礼包，作为对您的支持的感谢。

顾客李先生：好的，那我准备下单了。

客服小美：非常感谢您的选购！请您确认一下收货地址和联系方式是否正确，我会尽快为您安排发货。如果您在使用过程中有任何问题，随时欢迎联系我们，祝您购物愉快！

根据以上内容回答下列问题：

(1) 按工作内容不同,客服小美属于哪类电子商务客户服务? 在服务的过程中经常会碰到哪些情况?

(2) 客服小美采用了哪些常用的促成交易方法来促成与顾客李先生的交易?

(3) 小美作为电子商务客服应具备哪些服务礼仪?

6. (9分) 德佑网店为了庆祝店庆,制定了活动方案,旨在提升网店现有用户的黏度和活跃度。团队精心策划,准备了限时折扣、满减优惠等促销方案,并对店铺页面进行了美化设计。活动正式开始前 5-10 天,开始就上线所有页面,通过各种宣传渠道开始造势。活动执行期间,团队实时监控销售数据,及时调整策略。客户互动方面,通过在线客服和社交媒体回应顾客的咨询与反馈。

经过两周的促销活动,销售业绩显著提升,新增客户数量也明显增加。据统计:网店每日的访客数为 3000 人,成交人数增加至每日 900 人。每日平均有 10,000 名用户登录到商品列表页面,其中约有 2,500 名用户在浏览该页面后没有进一步点击或购买,直接离开了网页。

此次活动虽然取得了一定成果,但在客户服务和物流方面仍有待提高。未来,德佑将进一步完善活动策划,加强客户体验,并持续创新,以应对市场竞争。

根据以上内容回答下列问题:

(1) 一般活动节奏为五个时期,活动正式开始前 5-10 天属于哪个时期? 该时期的任务是什么?

(2) 德佑网店针对本次活动的目标,应该策划一场怎样的活动?

(3) 计算活动两周后的店铺成交转化率和跳失率。它们分别属于哪类网店指标?