

# 广州科技职业技术大学

## 2021 年高职扩招跨境电子商务专业职业技能 考试大纲

**适用考生：** 退役军人、下岗失业人员、农民工、高素质农民、企业职工等

**适用专业：** 外语外贸学院跨境电子商务

根据《教育部办公厅等六部门关于做好 2021 年高职扩招专项工作的通知》（教职成厅函〔2021〕9 号）、《广东省教育厅等八部门（单位）关于做好 2021 年高职扩招工作的通知》（粤教职函〔2021〕28 号）等文件精神，制定考试大纲如下：

### 一、考试内容及要求

考试采用闭卷笔试形式，全卷满分 100 分，考试时间为 90 分钟。考试内容为跨境电子商务专业基础知识，试题类型包括单选题、多选题、判断题和简答题。

### 二、考试时间、考试形式、试卷分值与考试题型及配分

- 1、考试时间：90 分
- 2、考试性质：线下笔试（闭卷）
- 3、试卷总分：全卷满分 100 分
- 4、考试题型及配分：单项选择题（30 分）、多选题（30）、判断题（20 分）、简答题（20 分）

### 三、参考书目

- 1、《跨境电子商务》，熊励、许肇然、李医群主编，高等教育出版社，2020 年 11 月出版
- 2、《跨境电商：平台规则+采购物流+通关合规全案》，农家庆主编，清华大学出版社，2020 年 07 月出版

## 四、题库

### 一、单项选择题。

1. 跨境电商的未来发展呈现出以下哪些趋势（ D ）
  - A. 产品品类和销售市场更加多元化
  - B. 产业生态更为完善
  - C. 各环节协同发展
  - D. 上述都对
2. （ A ）在整个跨境电子商务中的比重最大，约占整个电子商务出口的 90 %。（ A ）虽只占跨境电子商务总量的 10 % 左右，但却是增长最为迅速的部分。
  - A. B2B, B2C
  - B. B2C, B2B
  - C. B2C, C2C
  - D. C2C, B2C
3. 以下能够代表跨境移动端购物平台的是（ C ）
  - A. Amazon
  - B. 速卖通
  - C. Wish
  - D. Ebay
4. 广义的国际物流是指（ D ）
  - A. 国际货物物流
  - B. 贸易型国际物流
  - C. 非贸易型国际物流
  - D. 贸易型国际物流与非贸易型国际物流
5. 亚马逊平台是非常重视客户购物体验的一个电商平台，要求卖家对客户站内咨询和问题的回复时限是（ C ）
  - A. 48 小时
  - B. 12 小时
  - C. 24 小时
  - D. 节假日可以不回复
6. 浏览量如何计算（ B ）
  - A. 访客每打开一个页面就记录一次，同一访客多次打开同一页面，浏览量值不累计。
  - B. 访客每打开一个页面就记录一次，同一访客多次打开同一页面，浏览量值累计。
  - C. 访客每打开一个页面就记录一次，同一访客同一时段多次打开同一页面，浏览量值累计。
  - D. 访客每打开一个页面就记录一次，同一访客多次打开同一页面，浏览量值累计不超过 5 次。
7. “应商备货建议”推荐的产品来源是什么？（ D ）
  - A. 采购数据分析
  - B. 后台数据分析
  - C. B 端热品
  - D. C 端热品
8. 亚马逊卖家销售仿牌商品而被封号，应该如何应对？（ A ）
  - A. 接受
  - B. 停止相应的违规行为，然后继续经营
  - C. 采用申诉的方法，停止所有销售，写解封邮件

D. 下架仿牌商品

9. 对于商品描述字段，以下正确的选项是（ B ）

- A. 为了提高客户购物体验，商品描述中可以黏贴图片
- B. 商品描述需要客观描述所售商品，不能有任何与商品信息本身无关的信息
- C. 商品描述中可以进行品牌介绍
- D. 为了吸引客户，商品描述中可以充分展示促销信息，如免运费等

10. 如何正确处理客户的退货申请（ D ）

- A. 立即退款给客户
- B. 提供中国公司地址让客户退回
- C. 申请亚马逊介入仲裁
- D. 立即和客户邮件联系

11. 自 2014 年 1 月 1 日起，对符合条件的跨境电子商务零售出口企业执行（ C ）

- A. 消费税、增值税退免税
- B. 关税、增值税退免税
- C. 增值税、消费税退免税
- D. 增值税、船舶吨税退免税

12. 在商家店铺装修中，店铺布局最为关键，下列不是店招模块的是（ B ）

- A. 轮播图片
- B. 同城销售
- C. 热销产品
- D. 潜力款

13. 海外仓的成本=头程费用+仓储及处理费+本地配送费用；其中头程费用指的是（ B ）

- A. 客户货物存储在海外仓库和处理当地配送时产生的费用
- B. 货物从中国到海外仓库产生的运费
- C. 对客户商品进行配送产生的本地快递费用
- D. 以上都不正确

14. 传统海淘模式是一种典型的（ A ）模式

- A. B2C
- B. B2B
- C. C2C
- D. C2B

15. （ B ）是中国邮政为适应国际电子商务寄递市场的需要，为中国电商卖家量身定制的一款全新经济型国际邮递产品。

- A. 专线运输
- B. 国际 e 邮宝
- C. 国际快递小包
- D. 国际商业快递

16. 根据我国现行的外汇管理制度，个人账户每年每人至多兑换（ B ）美元。

- A. 4 万
- B. 5 万
- C. 6 万
- D. 7 万

17. （ C ）年海关总署规定，所有境外快递企业使用 EMS 清关派送的包裹，不得按照进境邮递物品办理清关手续。

- A. 2010 年
- B. 2011 年
- C. 2012 年
- D. 2013 年

18. 下列选项中，是售后服务存在的问题的是（ C ）
- A. 操作简单    B. 效率高    C. 依赖性强    D. 专业性高
19. 订单处理是对订单所进行的核实、整理、（ A ）、备货、发货、收款等各项工作的总称。
- A. 分类    B. 验货    C. 通知    D. 检查
20. 优惠券的优势不包括（ D ）
- A. 灵活方便    B. 提高了使用效率  
C. 新型的网络宣传手段    D. 以让利形式进行促销
21. 众多跨境电商平台中，有着“推荐系统之王”美称的是（ B ）
- A. Wish    B. Amazon    C. AliExpress    D. Shopee
22. 跨境物流与传统国际物流相比，以下不属于跨境物流特点的是（ C ）
- A. 小批量    B. 周转快    C. 低频度    D. 高频度
23. 出口退（免）税的税种是（ B ）
- A. 流转税，即增值税、消费税及营业税  
B. 增值税和消费税  
C. 增值税、消费税、营业税及其产生的城建税及教育费附加  
D. 增值税、消费税和营业税暂不办理退税
24. 关于四大国际商业快递描述错误的是（ C ）
- A. UPS 于 1907 年作为一家信使公司成立于美国  
B. DHL 是一家创立自美国，目前为德国与美国合资的速递货运公司  
C. TNT 总部位于新西兰的 TNT 集团  
D. 联邦快递其品牌商 FedEx 是由公司原来的英文名称 Federal Express 合并而成
25. 国际物流产生和发展的基础和条件是（ D ）
- A. 国际货运    B. 国际物流    C. 国际货物买卖    D. 国际贸易
26. 交易一方向另一方提出有关的交易条件，并表示愿意按此条件与对方达成交易的肯定表示称为（ B ）
- A. 询盘    B. 发盘    C. 还盘    D. 接受
27. 全球 E 站的网址是（ C ）
- A. <https://www.alibaba.com/>    B. <https://www.aliexpress.com/>

C. <https://onesite.alibaba.com/> D. 上述都不对

28. 店铺成交额排名我们可以在以下哪个功能中看到? ( C )

A. 实时风暴 B. 搜索词分析 C. 商铺概况 D. 商品分析

29. 关于售后的正确引导, 如下描述正确的是 ( A )

A. 做好货物的运输跟踪

B. 定时给客户汇报, 并为二次销售准备

C. 客户收到货后, 如满意, 立即进行二次销售或者寻求转介绍客户

D. 客户收到货后, 如不满意, 根据实际情况, 尽力配合解决

30. 国际 E 邮宝适合 ( D ) 以内的货物。

A. 5KG B. 4KG C. 3KG D. 2KG

A. B. C. D.

## 二、多项选择题。

1. 使用国际支付宝的优势 (ABCD)

A. 多种支付方式 B. 安全保障 C. 方便快捷 D. 品牌优势

2. 跨境电商参与主体有哪些 (ABCD)

A. 通过第三方平台进行跨境电商经营的企业和个人

B. 跨境电子商务的第三方平台

C. 物流企业

D. 支付企业

3. 以服务类型分类, 跨境电商模式信息服务平台的代表有 (ACD)

A. 阿里巴巴国际站

B. 敦煌网

C. 环球资源网

D. 中国制造网

4. 跨境 B2C 模式货物的特点有 (ACD)

A. 量小

B. 量大

C. 品杂

D. 单多

5. 如下描述正确的是? (AC)

A. 通常来说, B2C 是以成交为第一目标的

B. 通常来说, B2B 是以成交为第一目标的

C. 通常来说, B2B 是以准客户数为第一目标的

D. 以上都不对

6. 目前跨境电商的国际物流主要有 (ABCD)

A. 邮政物流

B. 商业快递

C. 专线物流

D. 海外仓储模式

7. 中邮大包的优点是 (ACD)

- A. 成本低      B. 妥投速度快      C. 通达国家多      D. 运单操作简单
8. 海外仓储费用包括 (ABC)
- A. 头程费用      B. 仓储及处理费      C. 本地配送费用      D. 附加费
9. 在跨境电子商务中, 卖家的售后服务很重要, 售后服务的具体工作包括 (ABCD)
- A. 客户咨询信息处理      B. 物流信息及时反馈  
C. 管理买家资料      D. 客户维护与二次营销
10. 对于重复购买率高的商品如何优化 (BC)
- A. 做秒杀促销活动      B. 赠送试用装积累客户信息  
C. 根据客户购买频次适时提醒其购物      D. 建立完善的客户管理体系
11. 商家在发放优惠券时, 要注意满足一般优惠券的发放规律 (ABCD)
- A. 优惠券的成本      B. 优惠券的渠道  
C. 优惠券的传播方式      D. 优惠券发放的时间
12. 国际商业快递运输与国内货物运输相比, 它具有以下几个主要特点 (BCD)
- A. 国际商业快递运输的风险小  
B. 国际商业快递运输的时间性强  
C. 国际商业快递运输涉及国际关系问题, 是一项政策性很强的涉外活动  
D. 国际商业快递运输是中间环节很多的长途运输
13. 在跨境电子商务中, 处理客户纠纷的原则是 (ABCD)
- A. 有章可循      B. 及时处理      C. 分清责任      D. 留档分析
14. 海外仓储的不足之处在于 (ACD)
- A. 电商的库存成本增加      B. 国际段干线物流成本增加  
C. 容易压货  
D. 被退回且无法二次销售的货物, 难以退回境内, 处理难度大
15. 在客户服务中, 客户关系管理的目的是 (BCD)
- A. 等待客户的访问及咨询      B. 增强客户关怀, 保留老客户  
C. 吸引新客户, 扩大市场占有率      D. 提高客户满意度, 培育客户忠诚
16. 跨境电子商务的具体工作内容有 (ABCD)
- A. 网上国际贸易      B. 企业网络营销业务  
C. 新型网络服务商的内容服务      D. 跨境电子商务创业
17. 微博营销和博客营销的区别 (ABC)
- A. 信息源的表现形式差异      B. 信息传播模式的差异

- C. 用户获取信息及行为的差异 D. 以上都不是
18. 以下哪些社交媒体适合跨境电商营销（ABCD）  
A. Facebook B. Twitter C. 论坛营销 D. 微信营销
19. 关于线上发货，下列说法正确的是（ABD）  
A. 卖家跟速卖通平台结账，速卖通再跟物流公司结账  
B. 卖家的货物到了物流公司的仓库，重新打印地址标签与报关单贴上  
C. 已经完全取代线下发货  
D. 卖家并不直接与物流公司对接
20. 国际支付宝目前支持买家使用的币种有哪些？（ABCD）  
A. 美元 B. 英镑 C. 欧元 D. 卢布
21. 国际E邮宝的缺点是（AC）  
A. 挂号费贵 B. 不受理查单业务  
C. 不提供邮件丢失、延误赔偿 D. 只适合4kg以内的货物
22. 卖家在销售商品的过程中，为预防中差评要做到（ABCD）  
A. 商品质量 B. 色差问题 C. 售后服务 D. 区别对待买家
23. 国际大包分为普通空邮和挂号两种，下列选项中是挂号的特点的是（BD）  
A. 费率较低 B. 费率较高  
C. 邮政不提供跟踪查询服务 D. 邮政可提供网上跟踪查询服务
24. 电子商务模式下的售后服务特点（ABCD）  
A. 不可感知性 B. 移动性 C. 灵活性 D. 差异性
25. 以下哪些行为属于标题滥用？（ABCD）  
A. 标题中带有其他链接  
B. 特定产品类目不可乱用产品属性  
C. 标题中含有与实际销售产品不相符的关键词  
D. 标题中涉嫌广告
26. 店铺产品结构有哪些？（ACD）  
A. 爆款 B. 长尾款 C. 引流款 D. 利润款
27. 卖家分项评分包括那几个方面？（ABC）  
A. 商品描述准确性 B. 沟通质量及回应速度  
C. 物品运送时间合理性 D. 运费及处理费合理性

28. 平台用哪些指标来衡量卖家处理纠纷的能力? (AC)

- A. 裁决提起率
- B. 纠纷率
- C. 卖家责任裁决率
- D. 好评率

29. 关于限时限量活动的设置哪些是建议操作的? (ABD)

- A. 结合满立减和优惠券等其他活动, 效果更好
- B. 活动开始后可告知老买家
- C. 提价后打折
- D. 设置时间不宜过长, 一般一周为宜

30. 哪些原因会影响平台活动的录取? (ABCD)

- A. 报名时间不对
- B. 报名产品和招商类目不符
- C. 价格优势不明显
- D. 产品信息不完整

三、判断题, 对的请打√, 错的请打×。

1. 一般我们指的跨境电商是指广义的跨境电商, 不仅包含 B2B, 还包括 B2C 部分, 不仅包括跨境电商 B2B 中通过跨境交易平台实现线上成交的部分, 还包括跨境电商 B2B 中通过互联网渠道线上进行交易撮合线下实现成交的部分。 ( √ )

2. 当前物流已经不是制约跨境电商发展的问题。 ( × )

3. 跨境电商缩短了对外贸易的中间环节, 提升了进出口贸易的效率, 为小微企业提供了新的机会。 ( √ )

4. 海外仓是以时间换空间, 以境外暂存提升配送时效。 ( × )

5. 熟练运用外语和客户交流是无论哪个层次的跨境电商都需要具备的能力。 ( √ )

6. 专线物流的共同特点是运费比比普通邮政包裹便宜, 清关能力比普通邮资包裹强, 但运达速度慢。 ( × )

7. 热门搜索词只能搜索到卖家竞争度和热度的数据。 ( √ )

8. 快捷支付并接受包括美元、加元、欧元、英镑、澳元和日元等 25 种国际主要流通货币。 ( √ )

9. 国际支付宝是一种第三方支付担保, 而不是一种支付工具。 ( √ )

10. 在创建美元收款账户中, 个人账户可以使用中文填写信息。 ( × )

11. 中邮小包的优点是运费经济、便宜, 运输时间短, 可以送达全球各个邮政网点。 ( × )



12. 报关是指货物的出口需向海关申报、交验单据证件，并接受海关的监管和检查的一种行为。 ( √ )
13. 在美加航线运输货物时是可以不需要考虑限重的。 ( × )
14. 店招，顾名思义即店铺招牌，是买家对于店铺第一印象的主要来源。 ( √ )
15. 搜索引擎优化是一项长期的工作，只有永远的不足，没有终止的时候。( √ )
16. 自定义属性填得越多，搜索结果越能靠前。 ( × )
17. 类目即产品的类别，搜索功能首先要保证类目相关，以期快速定位到买家需求所属的同类产品。 ( √ )
18. 重复铺货可以提高产品在平台搜索结果中的曝光量，因此应鼓励供应商多发布类似产品。 ( × )
19. 供应商应尽量少认证信息，以免被其他供应商获取了公司信息。 ( √ )
20. 平台排序功能会根据买家的行为识别买家偏好，将买家更喜欢的产品排序靠前。( √ )
21. 产品标题做到言简意赅，切忌反复堆砌、罗列相同或者意思相近的词组。 ( √ )
22. 阿里巴巴国际站买家主要是海外企业购买者。 ( √ )
23. 在阿里巴巴国际站进行采购，不注册会员也可以对供应信息进行询价。 ( × )
24. 电商服务分值的高低体现了供应商服务买家的能力水平，高等级供应商商品转化更高，进而可以在平台获取更多曝光和资源。 ( √ )
25. 全球 E 站所有功能（包括域名）都是免费使用的。 ( × )
26. 在交易磋商过程中，发盘是由卖方做出的行为，接受是由买方做出的行为。 ( × )
27. 关税是海关直接向本国进出口商征收，但它仍是一种间接税。 ( √ )
28. 无论货物还是服务，进出口都需在海关的监管下进行。 ( × )
29. 一国的对外贸易依存度越大越好。 ( × )
30. 一国在一定时期内某种或某类商品出口额大于进口额的差额，称为净出口额。它可以用数量表示，也可用金额表示。( √ )

#### 四、简单题。

##### 1. 跨境电子商务发展现状如何？

我国跨境电商行业当前体现出三个特征：跨境电商交易规模持续扩大，在我国进出口

易中所占比重越来越高；跨境电商以出口业务为主，出口跨境电商有望延续快速发展态势；跨境电商以 B2B 业务为主，B2C 跨境模式逐渐兴起且有扩大的趋势。

同时，国家政策对跨境电商的扶持力度大幅提高，体现出其作为发展催化剂的重要作用，这为跨境电商未来的发展提供了必要的内生性动力。

(1) 跨境电商交易规模持续扩大，占进出口贸易额比例不断提高

当前世界贸易增速趋于收敛，为开拓市场、提高效益，越来越多的商家开始着力于减少流通环节、降低流通成本、拉近与国外消费者距离，而跨境电子商务正为此提供了有利的渠道。

(2) 从进出口结构来看，出口跨境电商有望延续快速发展态势

我国跨境电商出口占比近九成。跨境电商出口方面，出口电商零售部分近几年规模成长很快，尤其是以海淘为代表的境外购物方式正受到越来越多国内消费者的青睐，所以跨境电商进口份额占比将会保持相对平稳缓慢的提升。

(3) 以业务模式来看，跨境电商以 B2B 业务为主，B2C 跨境模式逐渐兴起

跨境电商按照运营模式可分为跨境 B2B 和跨境零售(B2C、C2C)。其中，外贸 B2B 在跨境电商中居于主导地位，零售跨境电商直面终端客户，目前在跨境电商中比重较低。

2. 为保障跨境电商的健康发展，我国采取的哪些监管手段？

(1) 分类监管原则：完善法律政策体系，实施定向监测提高跨境电商监管水平，落实跨境电商平台管理责任。

(2) 技术支持原则：应用新技术提高跨境电商监管效能；建立国家间消费维权协调协商机制；建立跨境电商信用评价体系；加强部门协作，提升跨境电商监管合力。

3. 跨境电子商务人才应该具备哪些职业素养？

(1) 意识方面，应具备风险意识、法律意识和竞争意识。

风险意识：跨境电商的客人来自世界各地，有着不同的语言和风格，复杂性和不可控性大大增加，存在着很多风险，如产品质量、资金支付、网络安全、交易主体信用等风险。

法律意识：在产品交易前，要注意进行专利、商标注册、品牌授权的查询，以防造成侵权。

竞争意识：国际市场上卖家之间的竞争异常激烈，有的“唯低级是举”，甚至恶性竞争。

(2) 思维方面，应基于互联网技术变革商业关系、优化跨境电商业务流程，为不同贸

易主体创造商业价值，表现为商业模式创新、业务流程创新、业务能力创新、用户体验创新等。通过业务分析、商业模式设计，运用在线技术和营销策略进行创新，这是贸易手段、网络技术、经营式的变革。同时以核心产品或服务为导向，充分利用跨境电商的信息流、资金流和物流，重新构建资源配置模式，降低经营成本，提高用户体验。

(3) 技能方面，应具备电子商务、外语沟通、计算机操作、物流配送管理技能，和国际贸易、市场营销、客户服务等方面的基本技能。

(4) 职业人格方面：跨境电商业务较为碎片化和分散化，这要求从业者有足够的耐心和细心，善于灵活应变。注意在专业能力与专业目标方面的进展，懂得有选择性地获取新知识、获得专业素养的积累和提升。

#### 4. 阐述跨境电子商务物流的特点.

与国内物流相比，跨境电子商务物流除具备其共性之外，还伴随着诸多特点，涉及范围更广、影响更深远，跨境电子商务物流不仅与多个国家的社会经济活动精密相连，更受到更多个国家间多方面、多因素的影响。具体特点有以下 5 点：物流成本昂贵；运输周期长、安全性差；退换货困难；容易受政治文化的影响；汇率风险。