

敦煌网考证题库

一、 单项选择题（共 40 题）

1. 敦煌网注册关联账户的企业用户不得超过几个，个人用户不得超过几个：(B)
A、 3个 2个
B、 10个 1个
C、 10个 3个
D、 5个 2个
2. 注册用户名后，超过 (C) 天未完成手机验证和邮箱验证的账号，系统将自动视为放弃注册，不予开通。
A、 60
B、 90
C、 120
D、 180
3. 新卖家注册成功后，默认为什么商户，注册时间多少天后正式参与商户评级考核：
(C)
A、 优秀、30天
B、 低于标准、90天
C、 标准、90天
D、 标准、180天
4. 关闭帐户为平台永久冻结帐户，帐户被关闭后不予开通，帐户持有人不可在平台注册新帐户，订单款项自冻结之日起 (D) 天后可申请提款。

A、30

B、90

C、120

D、180

5.下列哪种产品属于禁售产品（B）

A、手机

B、管制刀具

C、移动电源

D、面膜

6.发布禁售产品或者未经授权发布限售产品第二次违规受到以下哪种处罚（B）

A、警告

B、期限冻结7天

C、期限冻结30天

D、关闭账号户

7.未取得图片所有者同意，盗用他人图片者，第一次违规受到何种处罚（A）

A、产品冻结+警告

B、产品冻结+处罚

C、产品冻结+期限冻结7天

D、产品冻结+期限冻结30天

8.被品牌商或者第三方投诉累计违规四次会收到下列哪种处罚：（D）

A、警告

- B、期限冻结 7 天
 - C、期限冻结 30 天
 - D、关闭账户
9. 视频作为产品展示的一部分，应和其它描述一样遵守平台发布规则，如平台在审核或巡检过程中发现卖家上传的视频出现以下哪种行为，产品不予通过（A）
- A、视频中出现卖家的私人联系方式，如电话、邮箱等
 - B、视频中出现买家秀
 - C、视频中出现产品细节展示
 - D、视频中出现产品功能展示
- 10.产品描述中上传产品图片可添加多少张图片（B）
- A、1 张
 - B、8 张
 - C、10 张
 - D、12 张



11. 如图所示产品属于何种侵权行为：(D)
- A、注册商标
 - B、他人版权

C、故意不显示 LOGO

D、他人发明专利



12. 如图所示产品图片属于那种违规 : (C)

A、抄袭其他卖家图片

B、图片双水印

C、产品图片模糊

D、图片过于暴露

13. 商户认证类型为个人的店铺，商户级别为标准商户时店铺商品数量限制为多少个：

(C)

A、 10

B、 20

C、 50

D、 300

14. 商户认证类型为大陆企业的店铺，商户级别为优秀商户时店铺商品数量限制为多少

个 : (B)

A、 500

B、 800



C、1000

D、5000

15.每个敦煌网账户单日可新增产品数量为多少个:(D)

A、30

B、50

C、80

D、100

16. 下列哪些选项不利于提高产品的曝光?(D)

A、错放类目、堆放产品关键词

B、产品得分过低

C、产品属性不完整

D、以上全选

17.平台推广渠道中,以下哪些属于费的:(D)

A、流量快车

B、橱窗管理

C、平台活动、店铺活动

D、以上全选

18.影响产品搜索排序的因素有哪些:(A)

A、以下选项全部影响搜索排序

B、投放曝光系统

C、卖家服务水平、违规惩罚



D、产品相关性、产品质量

19.发货后协议纠纷买家以“未收到货--对卖家服务不满意”的原因申请退款，卖家直接同意后。(B)

A、计算卖家责任退款率，处罚虚假运单号

B、计算卖家责任退款率，不处罚虚假运单号

C、不会计算卖家责任退款率，处罚虚假运单号

D、不会计算卖家责任退款率，不处罚虚假运单号

20. 卖家完全发货后，若买家一直未确认签收，并且卖家也未请款，平台将在(B)后将该订单款项放款至卖家虚拟账户，订单完成。

A 发货后的 90 天

B 发货后的 120 天

C 完全发货后的 90 天

D 完全发货后的 120 天

21. 以下哪种行为会导致关闭/终止帐户(A)

A 信用及销量炒作、引导买家线下交易、虚假交易

B 虚假运单率超标

C 错放发布类目

D 发布重复产品

22. 哪种物流方式不能寄送 2KG 以上的包裹(B)

A 中国邮政大包

BePacket

C DHL

D fedex

23. 放款延迟 ,风控原因调查卖家订单 ,风控部门会依据不同的情况进行判断选择调查 ,一般会要求卖家提供哪些证据 ,下列手法错误的是 :(D)

- A 产品实拍图片 B 发货底单
C 买卖双方沟通记录截图 D 卖家手持身份证照片

24. 目前美国的进口关税起征点是多少 :(D)

- A、 200 美元
B、 400 美元
C、 600 美元
D、 800 美元

25.黄牌的有效期是 :(B)

- A、 30 天
B、 60 天
C、 90 天
D、 120 天

26.下列产品中属于禁止销售的产品有哪些 :(D)

- A、 烟花、 灭火器、 化学、 火柴
B、 带有点击功能的电棒或手电、 开锁器
C、 处方药、 中草药、 减肥药
D、 以上全部为禁售品

27.虚假运单号的申诉成功与否取决于哪个方面 :(B)

A、买家的级别

B、货运官网是否能查到物流信息，卖家提供的物流底单是否有效

C、卖家是否购买增值服务

D、卖家的级别

28.买家下单后卖家发现产品断货，担心受到成交不卖的处罚，卖家应如何做？（A）

A、以下全选

B、卖家找到货源后通知买家，并在发货截止日期前发出货物

C、与买家协商其他款式或者颜色，得到买家同意并完成发货

D、发现断货第一时间跟买家说明并协商延长备货期，在后台完成延长备货期操作

29.造成清关延误或者扣关的原因是什么？（D）

A、申报价值低于实际的货物价值

B、冒牌或者仿牌的货物

C、发票信息不详细

D、以上说法全是

30.卖家在上传产品时，产品属性填写多少为最佳？（A）

A、80%

B、60%

C、40%

D、20%

31.卖家在回复询盘时站内信可以使用的语言为：（C）

A、中文

B、法语

C、英语

D、西班牙语

32.敦煌网在线客服的时间是:(D)

A、周二至周五 09:00-18:00

B、周一至周五 09:00-18:00

C、周一至周五 00:00-24:00

D、7*24 小时服务周一至周日 00:00-24:00

33.忘记了账户的登录密码可以使用哪种方式找回:(D)

A、Facebook

B、微信

C、在线客服

D、手机、邮箱

34.以下哪种情况的处罚需要在申诉前完成政策的考核?(D)

A、信誉炒作

B、虚假交易

C、经营能力未达到平台标准

D、虚假运单号、成交不卖、退款率纠纷率超标

35. 商户首次被评为低于标准商户,其订单将被延迟放款多少天,且不可购买广告;第几次被评为低于标准商户,其产品的搜索排名将靠后;第几次被评为低于标准商户,敦煌网将关闭其账户。(C)

A、90 3 6

B、120 2 7

C、120 3 6

D、90 2 10

36. 欧盟成员国的关税起征点是多少？(A)

A、22 欧

B、32 欧

C、50 欧

D、20 欧

37. 以下哪种物流方式是敦煌网不支持的？(A)

A、非挂号邮政小包

B、ePacket

C、EMS

D、DHL

38. 以下对于平台佣金的说法正确的是？(C)

A、当单笔订单金额少于 300\$，平台佣金率为 15.5%

B、当单笔订单金额少于 300\$，平台佣金率为 12%

C、当单笔订单金额少于 300\$，平台佣金率为 8.5%~15.5%

D、当单笔订单金额少于 300\$，平台佣金率为 5%

39. 在协议纠纷中，买家需要在协议内容达成后的(C)个自然日内提供有效的退货货运单号，否则系统默认买家放弃协议并关闭纠纷。

- A、3天
- B、5天
- C、7天
- D、10天

40. 有可追踪的货运信息的,以官方货运网站上显示货物的实际妥投时间为准,如买家是在收到货物(D)个自然日以后发起的投诉,此种情况下,卖家责任下的纠纷订单,如买家坚持退货,买家需承担退货运费和风险。

- A、5天
- B、7天
- C、15天
- D、20天

二、多项选择题(共20题)

1.注册卖家的账号登陆名以下说法正确的是:(ABCD)

- A.卖家账户登录名不能包含猥亵、侮辱,歧视性或侵略性的词,不得违反法律、法规、行政规章限制性要求等;
- B.不能包含联系方式,包括邮箱地址、网址、电话号码、QQ号、MSN地址等;
- C.不能包含第三方品牌词汇(包括敦煌网官方名称DHgate),名人姓名等;
- D.不能包含误导性词语,比如'PowerSeller','TopSeller'等。

2.卖家关联账号规则以下说法正确的是:(ABCD)

- A.企业关联账户不得超过10个;个人关联账户不得超过1个。
- B.禁止限期冻结的卖家,在冻结期间在DHgate注册新账户;

- C. 禁止被关闭的卖家，再次在 DHgate 注册新账户；
- D. 禁止关联卖家对同一产品进行重复上架，否则将被视为违反“发布重复产品”规则。
3. 由于卖家违反“卖家注册规则”规则或敦煌网其他公示规则，视情节严重，可能导致：(BC)
- A. 资金被冻结
- B. 账户在认证阶段不予通过
- C. 关闭账户
- D. 追究法律责任
4. 由于卖家违规修改账户信息，或违反敦煌网其他公示规则，视情节严重，可能导致：(ABC)
- A 黄牌累计处罚
- B 期限冻结
- C 关闭账户
- D 资金冻结
5. 针对卖家上传禁售产品或在未提交相应资质情况下上传限售产品的行为，敦煌网将根据违规情况以及卖家行为做出如下处理：(ABCD)
- A 警告
- B 期限冻结 7 天
- C 期限冻结 30 天
- D 关闭账户
6. 没有提前提供销售品牌合法权利证明，违规发布《品牌产品列表》内的产品的行为，

视情节严重，可能导致：(ABCD)

A 产品审核不通过；

B 产品删除；

C 黄牌警告；

D 关闭账户。

7.没有提前提供销售品牌合法权利证明，违规发布其他侵犯知识产权的行为，视情节严重，可能导致：(ABC)

A 产品审核不通过

B 产品删除；

C 黄牌警告；

D 关闭账户

8. 产品销售主体非侵权产品，但是产品描述中存在不当使用特殊图片，言辞，误导消费者认为产品是品牌产品的行为，视情节严重，可能导致：(ABCDE)

A 产品审核不通过

B 产品下架

C 产品删除；

D 黄牌警告；

E 关闭账户。

9. 如卖家违反“禁止盗用产品图片”规则，视情节严重，可能导致包括但不限于以下处罚：(ABCD)

A 产品冻结

B 黄牌累计

C 期限冻结

D 关闭帐户

10. 对于各项纠纷率指标过高的商户 ,将视其严重程度 ,可能导致但不仅限于以下处罚 :

(ABCD)

A 限制更新和上传产品

B 限制类目经营

C 黄牌累计

D 期限冻结

11. 对于各项退款率指标过高的商户 ,将视其严重程度 ,可能导致但不仅限于以下处罚 :

(ABCD)

A 限制类目经营

B 黄牌累计

C 期限冻结

D 关闭账户

12. 在平台所规定的时限内卖家填写了无效的运单号或未按买家订单要求如实发货均

为虚假运单号 ,依卖家违规程度和频次 ,可能导致 :(ABCD)

A 警告

B 黄牌

C 产品下架 7 天 (产品删除)

D 期限冻结 7 天

13. 自买家付款成功后，因卖家原因未发货，导致交易失败的行为视为成交不卖。卖家成交不卖的，将受到如下处罚：(ABCDE)

A 下架/删除违规产品；

B 卖家在一定时间内成交不卖的次数或比率累计达到一定值后，将依据卖家的订单执行情况给予黄牌累计处罚、限制类目经营、情节严重者，将受到期限冻结或关闭帐户处罚。

C 加入商户优质服务的卖家，违反成交不卖规则除应受到以上处罚外，同时将扣除 20 美金保障金以补偿买家。

D 卖家通过设置备货信息，选择“有备货”后仍不按备货期发货导致的成交不卖将从重处罚，平台一经发现，将导致期限冻结、关闭帐户、终止帐户等处罚。

E 使用直接延长备货期功能直接延长备货期的卖家，仍然成交不卖，将导致期限冻结处罚，情节严重者，将导致关闭帐户处罚或终止帐户等处罚。

14. 备货期是卖家承诺买家的发货时间，延迟发货在一定程度上影响买家购物体验，因此每个延迟发货订单将受到黄牌累计处罚。当延迟发货订单超过一定比例时，依据情节严重程度，将可能导致：(ABC)

A 限制类目经营

B 期限冻结 7 天

C 关闭帐户

D 资金冻结

15. 卖家在给买家邮寄货物时，未经买家许可，擅自更改买卖双方约定的订单货运方式，且货运方式在级别上有降低，可判定为卖家“货运方式不符”。一经核实，将根据违规

程度和频次给予卖家哪些处罚：(ABC)

A 警告

B 黄牌

C 期限冻结

D 关闭账号

16. 对于在卖家促销活动中出现的其他违规行为，根据违规行为所带来的不良影响大小，敦煌网可能采取如下处理办法：(ABCD)

A 取消当次活动的参与资格；

B 取消未来一段时间参加促销活动的资格（6个月，12个月）；

C 追索卖家由于违规作弊的不当得利及给敦煌网带来的损失；

D 黄牌警告。

17. 为打造公平、完善广告投放体系，提升卖家投放广告质量、效果和买家体验，降低买卖双方的交易风险，使得我们的平台健康良性发展，所有参加推广营销广告系统的卖家以下说法正确的是：(ABCD)

A 卖家店铺均为店铺首页推广，产品、链接均符合平台活动标准；

B 因平台系统问题，导致广告未能正常上线或延迟上线，将全额退款或部分退款，依据广告展示时间决定，按天来计算；

C 因卖家账户冻结或关闭，引起店铺冻结和产品下架（删除）广告未能正常投放或未能在线正常展示，平台将取消广告活动资格，广告费不予退还；

D 卖家店铺或产品在其推广中不得含有未取得相关权利或授权的品牌、仿牌、禁销品等产品信息，若投放此类产品，广告费不予退还。

18.竞价广告的投放规则下列说法正确的是:(ABCD)

A 投放竞价广告的产品必须为符合平台产品发布规则的产品。

B 投放期间该产品必须在有效期以内 ;

C 同一天内 , 每个 seller 在一个广告位 (/类目) 只能投放一个产品 ;

D 同一天内 , 一个产品在一个广告位只能投放一次。

19. 卖家使用 DHlink 综合物流平台发货或 DHgate 在线物流发货的订单 ,可享受以下哪些账户处罚保护 :(AB)

A 成交不卖

B 虚假运单号

C 售后纠纷

D 资金冻结

20. 卖家服务值包括四个方面 , 分别是 :(ABCD)

A 产品与描述相符程度

B 卖家沟通有效性

C 交付速度

D 运费

三、填空题 (共 20 题)

1. 注册用户名后 , 超过 120 天未完成手机验证和邮箱验证的账号 , 系统将自动视为放弃注册 , 不予开通

2. 卖家因违反卖家注册规则，对敦煌网作出的处理决定不服，可以提起申诉，请在 10 个自然日内登录卖家后台，通过 “我的 DHgate>商户管理>处罚管理” 点击 “商户管理” 下的 “处罚管理” 进行申诉。
3. 卖家申请人民币银行验证时，平台一般会在卖家申请之后 1 天内，给卖家账户打入一笔一元以下的验证款。
4. 目前平台支持添加 99 个关联产品模板，一个模板中最多可以添加 6 个产品，一个产品中最多可以添加 3 关联产品模板。
5. 协议纠纷是指在卖家填写货运单号后的 5-90 天内，买家点击 “Return & Refund” 按钮,开始和卖家沟通解决货、款问题的协商阶段。
6. 买家可在协议纠纷后的 3 (VIP 买家) /5-10 (其他买家) 个自然日期间请求敦煌网调解中心介入，纠纷升级为平台升级纠纷。
7. 买卖家须在平台升级纠纷开启的 3 个自然日内提供证据，如有任意一方未如期提供证据，系统将默认此方放弃并进行对另一方有利的操作：如没有收到货的投诉，卖家未在 3 个自然日内提供证据，系统将全额退款给买家。
8. 售后纠纷是指买家在订单完成放款以后的 30 或 60 个自然日内发起的投诉。平台升级纠纷的处理规则同样适用于售后纠纷的处理规则。
9. 请款按钮是在正确填写货运单号之日起 5 天到 90 内出现，请款只能申请两次，且两次请款时间间隔至少为 3 天。
10. 如果卖家有品牌产品授权证明等，可以发邮件到 shouquan@dhgate.com 提交相关证明。

11. 订单风控完毕，但是订单状态还是 Payment confirmed; pending risk 状态,此类
型属于系统问题，需要提交平台客服处理。
12. 发货后订单，若卖家提起协议纠纷，需要买家选择无理由退货原因卖家同意不会计
算卖家责任。
13. 如卖家使用直接延期功能，可在订单距截止日 24 小时内可以使用，一个订单可以
使用 1 次，一次可以延期 1-5 自然日。
14. 成交不卖处罚有备货冻结 7 天，带备货黄牌一张卖产品下架 7 天，虚假运单号处罚
账号冻结 7 天。
15. 纠纷率的定义：是指近 90 天内，客户发起的除协议纠纷以外的纠纷投诉订单占比。
16. 物流纠纷率是指近 30 天内，使用邮政挂号类小包发货产生的未收到货和虚假运单
号纠纷订单占比。
17. 退款率是指近 90 天内，商户所有退款金额占比；商户原因退款率是指近 90 天内，
由于商户原因导致的退款金额占比。
18. 影响产品快速审核因素主要有卖家账户一定周期内侵权品数量、违规品数量、禁销
品数量、上传产品通过率、处罚次数、二级类目通过率、商户责任纠纷率、商户原因退
款率等。
19. 买家评价分为服务评价和行业综合评价两种。其中，服务评价包括商品描述、沟通、
物流、运费评价共四项，是买家对卖家的单向评分；综合评价包括综合性的打分（在
1-5 分之间）和文字评论两部分。
20. 评价分数计算公式为：评价分数=好评分数-差评分数；好评加 1 分，差评减 1 分，
中评不计分；

Review Score 分数为历史累计分数，没有时间限制。

四、判断题（共 15 题）

1. 敦煌网注册人资质要求中规定年龄须在 18 周岁到 60 周岁之间。（×）
2. 个人卖家可以升级为企业卖家，升级后的企业法人必须是之前账号的联系人。（×）
3. 上传产品时，产品首图位置共 8 张，如未传满 8 张无法提交产品。（×）
4. 在完成全部的注册认证流程以后，账户会直接拥有 3 个流量快车位置。（×）
5. 上传产品时候，标题可设置 140 个字符，传满 140 字符为满分标题（×）
6. 订单完成后买家对产品不满意，和卖家沟通并进行了部分退款，之后买家再次联平台开启售后纠纷平台还是会继续受理。（×）
7. 任何处罚都可以在后台的处罚记录中进行申诉。（×）
8. 账户有第一笔成功付款的订单后才可以设置银行账户信息（√）
9. 新品集结号，在买家页面 Brand Zone 专栏显示（×）
10. DHgate 风控中的订单，风控部门会联系买家审核，在没有排除是否有风险的情况下会系统会计算备货期。（×）
11. 产品选择有备货，备货地为中国，运费模板可以设置为美国等其他国家（×）
12. 不同级别的买家评价，计分方式不同：所有 VIP 买家的评分翻 2 倍，普通买家的评分不翻倍。（√）
13. 如果产品首图变更或产品被删除时，相应的产品评论失效，不会再在产品最终页显示评论内容；如果产品下架，评论内容仍然保留，当产品重新上架后，原有评论仍会显示在产品最终页。（√）
14. 在订单确认收货后 90 天内，无论产品信息是否失效，卖家都可以对买家评论进行

回复。该回复内容也会显示在产品最终页，其他浏览产品的买家也可以看到。(×)

15.当卖家账户及交易表现异常时，敦煌网可能人工介入对卖家账户或交易进行必要调查，根据其异常程度，卖家账户或订单放款将可能被延迟或无固定期限暂停。(√)

五、简答题 (共 5 题)

(1). 请简单说明一下订单放款规则。

答：

1、买家确认签收的订单 (被风控调查的订单除外)，敦煌网会对订单的货运信息进行核实，如果订单查询妥投，会根据妥投信息做出如下处理：

第一类：妥投且时间、邮编和签收人都一致，此订单款项可放款至卖家虚拟账户，订单完成；

第二类：妥投且时间、邮编和签收人任意一项不一致，账户放款可能被延迟或者暂停；

第三类：部分未妥投货全部为妥投或无查询信息，账户放款可能被延迟或者暂停；

2、买家未主动确认签收的订单，卖家请款后，敦煌网会先根据卖家上传的运单号核实妥投情况并做出相应处理：

第一类：妥投且时间、邮编和签收人都一致，发送催点信给买家，买家在 5 天内未发起任何投诉、协议或者纠纷，也没有邮件回复，此订单款项可放款至卖家虚拟账户，订单完成；

第二类：妥投且时间、邮编和签收人任意一项不一致，账户放款可能被延迟或者暂停；

第三类：部分未妥投货全部为妥投或无查询信息，账户放款可能被延迟或者暂停；

3、卖家完全发货后，若买家一直未确认签收，并且卖家在订单确认收款后 90 天内也未请款，平台将在完全发货 120 天后将该订单款项放款至卖家虚拟账户，订单完成。

(2) .请简述敦煌网订单评价修改规则。

答：

- 1、每个评价只能申请修改一次，买家也只能修改和删除一次；
- 2、卖家必须在买家提交评价后的 15 天内申请修改评价，逾期不可申请；
- 3、买家可以在卖家申请修改后的 15 天内进行修改，逾期不可修改。评价一旦删除则不可恢复。

(3) .请使用中国邮政小包与 ePacket 计算出重量为 1750 克，尺寸为：20*35*15 的商品发往美国洛杉矶的物流运费。(中国邮政小包发往美国的标准价格 90.5/1000 克，挂号费为 8 元/票，ePacket 发往美国的标准价格为 75/1000 克，挂号费为 9 元/票)

答：

中国邮政小包：

$$1750 \times 90.5 / 1000 + 8 = 166.375 \text{ 元}$$

ePacket：

$$1750 \times 75 / 1000 + 9 = 140.25 \text{ 元}$$

(4) 请使用 DHL 计算出重量为 11.5 千克，尺寸为：65*55*25 的商品发往美国纽约的物流运费。(DHL 发往美国的标准价格为首重 120 元/0.5 千克，续重 18 元/0.5 千克，燃油附加费为 11.5%)

答：

首先计算出体积重为： $65 \times 55 \times 25 / 5000 = 17.875$ 需要按照 18 千克计重，体积重大于实际重量，所以需要计算以体积重为标准的运费

$$(120 + 35 \times 18) \times 1.115 = 836.25 \text{ 元}$$



(5) 请按照以下规则计算出产品销售到美国的售价？

产品：手机壳单个净重：45 克一箱尺寸：40*25*20 一箱装 100 个手机壳

成本价：5 元/个，销售利润：20% 起批量：1 箱起卖，物流方式：DHL

DHL 发往美国的标准价格为首重 120 元/0.5 千克，续重 18 元/0.5 千克，燃油附加费为 11.5%) 当前汇率：1 美金=6.5 元人民币 敦煌网支付手续费：2.5%

答：

$$【5*100+5*100*0.2+ (120+8*18) *1.115 】 *1.025/100/6.5=1.41 \text{ 美金}$$

起批量为 1 箱，售价为：1.41 美金

