

目 录

湖南三一工业职业技术学院 学生专业技能考核标准

| | |
|----------------------------|----|
| 一、专业名称及适用对象..... | 1 |
| 二、考核目标 | 1 |
| 三、考核内容 | 1 |
| (一) 基本技能模块..... | 1 |
| (二) 仓配组织与规划设计专业方向技能模块..... | 6 |
| (三) 快递物流专业方向技能模块..... | 9 |
| (四) 物流设备操作模块..... | 13 |
| 四、抽考方式 | 18 |
| 五、附录 | 19 |

湖南三一工业职业技术学院 物流管理专业学生专业技能考核题库

| | |
|----------------------------------|----|
| 一、物流业务数据分析与处理模块..... | 21 |
| 1. 试题编号：1-1：物流业务数据分析与处理..... | 21 |
| 2. 试题编号：1-2：物流业务数据分析与处理..... | 23 |
| 3. 试题编号：1-3：物流业务数据分析与处理..... | 24 |
| 4. 试题编号：1-4：物流业务数据分析与处理..... | 26 |
| 5. 试题编号：1-5：物流业务数据分析与处理..... | 27 |
| 6. 试题编号：1-6：物流业务数据分析与处理..... | 29 |
| 二、物流地理作业模块 | 31 |
| 1. 试题编号：2-1：物流地理 | 31 |
| 2. 试题编号：2-2：物流地理 | 34 |
| 3. 试题编号：2-3：物流地理 | 36 |
| 4. 试题编号：2-4：物流地理 | 39 |
| 5. 试题编号：2-5：物流地理 | 42 |
| 6. 试题编号：2-6：物流地理 | 45 |
| 7. 试题编号：2-7：物流地理 | 48 |
| 8. 试题编号：2-8：物流地理 | 51 |
| 三、物流设备操作模块 | 55 |
| 1. 试题编号：3-1 整托货物入库 | 55 |
| 2. 试题编号：3-2 整件货物出库与零散货物拣选作业..... | 59 |
| 3. 试题编号：3-3 托盘搬运与条码粘贴..... | 63 |
| 4. 试题编号：3-4 堆高车装卸托盘 | 65 |

| | |
|------------------------------------|-----|
| 四、物流质量管理模块 | 67 |
| 1. 试题编号：4-1 物流业务数据分析与处理 | 67 |
| 2. 试题编号：4-2 物流安全管理 | 69 |
| 五、仓配组织与规划设计模块 | 72 |
| 1. 试题编号：5-1 入库作业管理 | 72 |
| 2. 试题编号：5-2 入库作业管理 | 76 |
| 3. 试题编号：5-3 入库作业管理 | 79 |
| 4. 试题编号：5-4 入库作业管理 | 84 |
| 5. 试题编号：5-5 在库作业管理 | 88 |
| 6. 试题编号：5-6 在库作业管理 | 94 |
| 7. 试题编号：5-7 在库作业管理 | 100 |
| 8. 试题编号：5-8 在库作业管理 | 106 |
| 9. 试题编号：5-9 出库与配送作业管理 | 111 |
| 10. 试题编号：5-10 出库与配送作业管理 | 115 |
| 11. 试题编号：5-11 出库与配送作业管理 | 120 |
| 12. 试题编号：5-12 出库与配送作业管理 | 125 |
| 13. 试题编号：5-13 出库与配送作业管理 | 131 |
| 14. 试题编号：5-14 仓库规划设计 | 136 |
| 15. 试题编号：5-15 仓库规划设计 | 142 |
| 六、快递业务处理模块 | 147 |
| 1. 试题编号：6-1 快件验视要点与禁寄物品类型 | 147 |
| 2. 试题编号：6-2 快件查询方式及快件验视要点 | 149 |
| 3. 试题编号：6-3 快递付款方式及费用计算 | 152 |
| 4. 试题编号：6-4 快件计费方法及保价快件 | 156 |
| 5. 试题编号：6-5 快件派送 | 158 |
| 6. 试题编号：6-6 快件包装注意事项和禁寄物品标志 | 161 |
| 7. 试题编号：6-7 快递纠纷处理 | 164 |
| 8. 试题编号：6-8 快递损坏及赔偿事项 | 167 |
| 9. 试题编号：6-9 问题件的分拣与处理办法 | 169 |
| 10. 试题编号：6-10 快件派送及安全 | 171 |
| 11. 试题编号：6-11 快件信息录入 | 174 |
| 12. 试题编号：6-12 快递派送与客户关系管理 | 176 |
| 13. 试题编号：6-13 快件中转及派送 | 179 |
| 14. 试题编号：6-14 人工拆解总包、分拣、装卸 | 181 |
| 15. 试题编号：6-15 快递寄件业务咨询、催件和收件 | 184 |

湖南三一工业职业技术学院

学生专业技能考核标准

一、专业名称及适用对象

1. 专业名称

物流管理（专业代码：630903）。

2. 适用对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

二、考核目标

物流管理专业专业技能分成基本技能模块、专业方向技能模块和综合作业技能模块。其中，专业方向技能模块包括：仓配组织与规划设计专业方向技能模块、快递物流专业方向技能模块；综合作业技能模块包括：货物入库和在库管理作业综合作业技能模块、货物拣选和出库作业综合作业技能模块。

三、考核内容

（一）基本技能模块

基本技能模块分为计算机在物流管理中的应用、物流地理、常用物流设备操作与日常维护 3 个典型项目。主要用来检验物流管理专业的学生是否掌握面向所有岗位或岗位群工作的基本技能。

基本技能模块技能点及基本要求一览表

| 序号 | 技能点编号 | 技能点 | 基本要求 | | 适应岗位 |
|----|-------|-------------|--|------------------------------|------------|
| | | | 技能要求 | 素质要求 | |
| 1 | 1-1 | 物流业务表单设计与制作 | 能熟练运用计算机办公软件完成表单栏目设计、单元格格式设置、表格边框设置、行高列宽设置、页面设置等操作 | 符合物流企业流程管理和效率控制的要求，格式排版清晰规范。 | 物流管理所有职业岗位 |

| | | | | | |
|---|-----|---------------|---|-----------------------------|------------|
| | | | 作。 | | |
| 2 | 1-2 | 物流业务数据信息录入保存 | 能运用计算机办公软件进行物流业务、供应商、物资、客户、人事等数据信息的录入和保存等操作。 | 符合物流企业流程管理和效率控制的要求，格式排版清晰规范 | 物流管理所有职业岗位 |
| 3 | 1-3 | 物流业务数据信息汇总统计 | 能熟练运用 Excel 计算机办公软件进行物流业务、供应商、物资、客户、人事等数据信息的汇总和统计，完成计算公式编辑、统计/逻辑函数引用、数据自动筛选等操作。 | 符合物流企业流程管理和效率控制的要求，格式排版清晰规范 | 物流管理所有职业岗位 |
| 4 | 1-4 | 物流业务数据信息图表绘制 | 能熟练运用 Excel 计算机办公软件进行物流业务、供应商、物资、客户、人事等数据信息的图表绘制或数据透视表（图）等操作。 | 符合物流企业流程管理和效率控制的要求，格式排版清晰规范 | 物流管理所有职业岗位 |
| 5 | 1-5 | 物流业务数据信息分析运用 | 能熟练运用计算机办公软件进行物流业务、供应商、物资、客户、人事等数据信息统计分析与处理。 | 符合物流企业流程管理和效率控制的要求，格式排版清晰规范 | 物流管理所有职业岗位 |
| 6 | 1-6 | 我国经济区域与物流区域划分 | 熟悉我国经济区域与物流活动的关系，能描述我国现阶段的行政区划、综合经济区划、区域性物流圈等概念。 | 符合物流企业流程和效益成本控制的要求，表述清晰 | 物流管理所有职业岗位 |
| 7 | 1-7 | 我国公路运输干线网络布局 | 熟悉中国大陆公路运输网络布局，能描述公路国道主干线“五纵七横”、高速公路“7918 网”布局的路线及编号规则等，能绘制 | 符合物流企业流程和效益成本控制的要求，表述清晰 | 物流管理所有职业岗位 |

| | | | | | |
|----|------|---------------|--|-------------------------|------------|
| | | | 国道主干线简图，标识起讫地点、3-5个主要途经地点。 | | |
| 8 | 1-8 | 我国铁路运输干线网络布局 | 熟悉中国大陆铁路运输网络布局，能描述铁路货运主干线“八纵八横”的路线，能绘制铁路货运主干线简图，标识起讫地点、3-5个主要途经地点。 | 符合物流企业流程和效益成本控制的要求，表述清晰 | 物流管理所有职业岗位 |
| 9 | 1-9 | 我国水路运输干线网络布局 | 熟悉中国大陆水路运输网络布局，能描述全国内河“八大水系”的名称和我国水运主通道“两纵三横”名称，能绘制水运主通道简图，标识3-5个主要港口。 | 符合物流企业流程和效益成本控制的要求，表述清晰 | 物流管理所有职业岗位 |
| 10 | 1-10 | 公路运输方式决策及路线规划 | 能结合国内外地理位置和公路干线网络布局等信息，根据公路运输特点选择运输方式；能绘制运输路线简图，能标识起讫地点、3-5个主要途经地点，规划最优运输方案。 | 符合物流企业流程和效益成本控制的要求，表述清晰 | 物流管理所有职业岗位 |
| 11 | 1-11 | 铁路运输方式决策及路线规划 | 能结合国内外地理位置和铁路干线网络布局等信息，根据铁路运输特点选择运输方式；能绘制运输路线简图，能标识起讫地点、3-5个主要途经地点，规划最优运输方案。 | 符合物流企业流程和效益成本控制的要求，表述清晰 | 物流管理所有职业岗位 |

| | | | | | |
|----|------|-----------------|---|---------------------------|------------|
| 12 | 1-12 | 水路运输方式决策及路线规划 | 能结合国内外地理位置和水路通道网络布局等信息，根据水路运输特点选择运输方式；能绘制运输路线简图，标识起讫地点、3-5个主要途经地点，规划最优运输方案。 | 符合物流企业流程和效益成本控制的要求，表述清晰 | 物流管理所有职业岗位 |
| 13 | 1-13 | 航空运输方式决策及路线规划 | 能结合国内外地理位置和航空网络布局等信息，根据航空运输特点选择运输方式；能绘制运输路线简图，标识起讫地点，规划最优运输方案。 | 符合物流企业流程和效益成本控制的要求，表述清晰 | 物流管理所有职业岗位 |
| 14 | 1-14 | 国际海洋运输方式决策及路线规划 | 能结合国内外地理位置和航海干线网络布局等信息，根据航海运输特点选择运输方式；能绘制运输路线简图，标识出起讫地点、3-5个主要途经地点，规划最优运输方案。 | 符合物流企业流程和效益成本控制的要求，表述清晰 | 物流管理所有职业岗位 |
| 15 | 1-15 | 综合运输路线规划 | 能结合国内外地理位置和多种运输方式干线网络布局等信息，根据不同运输方式特点组织多式联运；能绘制运输路线简图，标识起讫地点、3-5个主要途经地点，规划最优运输方案。 | 符合物流企业流程和效益成本控制的要求，表述清晰 | 物流管理所有职业岗位 |
| 16 | 1-16 | 托盘搬运叉车操作 | 能在规定时间内完成叉取托盘、搬运、卸放托盘、设备定置归位的任务。 | 遵守纪律、规范操作、安全作业、能进行现场6S管理。 | 物流管理所有职业岗位 |

| | | | | | |
|----|------|------------|--|------------------------------------|--------------------|
| 17 | 1-17 | 条码打印与粘贴 | 设计条码流程清晰，过程规范，打印条码信息准确，粘贴条码位置科学，动作规范 | 遵守纪律、规范操作、安全作业、能进行现场 6S 管理。 | 物流管理 所有职业 岗位 |
| 18 | 1-18 | 堆高车装卸托盘 | 能在规定时间内完成叉取托盘、堆高入库、卸放托盘、设备定置归位的任务。 | 遵守纪律、安全作业、规范操作、耐心细致，能进行现场 6S 管理。 | 物流管理 所有职业 岗位 |
| 19 | 1-19 | WMS 系统入库作业 | 根据入库作业信息，建立、打印入库单；利用 RF 终端进行组托与货物上架（入库）RF 信息采集与确认。 | 遵守纪律、规范操作、安全作业，能进行现场 6S 管理。 | 物流管理 所有职业 岗位 |
| 20 | 1-20 | WMS 系统出库作业 | 根据出库作业信息，建立打印拣选单；根据拣选单，利 RF 终端进行拣货信息采集与拣货确认，货物分播 RF 信息处理与确认 | 遵守纪律、规范操作、安全作业，能进行现场 6S 管理。 | 物流管理 所有职业 岗位 |
| 21 | 1-21 | 手持 RFID 操作 | 能在规定的时间内，根据相关作业指令完成入库组托信息采集，入库上架信息处理与确认，出库拣选信息采集与确认，拣选货物分播信息处理与确认。 | 遵守纪律、规范操作、安全作业、准确细致，能进行作业现场 6S 管理。 | 物流管理 所有职业 岗位 |
| 22 | 1-22 | 电子分拣系统操作 | 录入零散货出库相关信息，发出相应出库指令并予以确认；根据电子分拣库区的相关指示进行货物捡取与作业确认。 | 遵守纪律、规范操作、安全作业、冷静细致，能进行现场 6S 管理。 | 物流管理 所有职业 岗位 |

(二) 仓配组织与规划设计专业方向技能模块

仓配组织与规划设计专业方向技能模块包括入库作业管理、在库管理、出库配送作业管理三个项目，主要用来检验物流管理专业的学生是否掌握面向仓配组织与规划设计对应岗位或岗位群工作的专业方向技能。

仓配规划与设计模块技能点及基本要求一览表

| 序号 | 技能点编号 | 技能点 | 基本要求 | | 适应岗位 |
|----|-------|---------------------|---|------------------------------------|-------------------|
| | | | 技能要求 | 素质要求 | |
| 1 | 2-1 | 仓库总平面布置主要考虑因素 | 能掌握影响仓库总平面布置的主要因素，具备根据任务场景的实际情况进行仓库总平面布置的因素分析的能力。 | 符合仓库库容利用最大化及效益成本控制要求，表述清晰。（表述不规范） | 仓管员 仓库主管 |
| 2 | 2-2 | 仓库动线分析确定动线类别 | 考生掌握仓库动线的类别、分析的步骤与主要考虑因素，具备根据任务场景的实际情况进行动线规划的能力。 | 符合仓库动线“不交叉不迂回”的基本要求与效益成本控制要求，表述清晰。 | 仓管员 仓库主管 |
| 3 | 2-3 | 仓库功能区划及总体布局 | 能掌握仓库主要功能区划的类别，具备根据任务场景实际情况进行仓库各功能区总平面布置的能力。 | 仓库功能区划清晰，总平面布局合理，符合效益成本控制要求，表述清晰。 | 仓管员 仓库主管 |
| 4 | 2-4 | 仓储设备的类别及设备选择考虑因素 | 考生掌握仓储设备的类别及其选择设备要考虑的主要因素，具备根据任务场景实际情况进行仓储设备的选择。 | 仓储设备选择得当，复核效益成本控制要求，表述清晰。 | 仓管员 仓库主管 |
| 5 | 2-5 | 仓库货架、物流箱、托盘等设备数量的确定 | 能掌握各仓储设备数量计算的基本方法，剧本根据任务场景实际情况进行仓储设备数量的计算能力。 | 仓储设备数量选择方法得当，符合效益成本控制要求，表述清晰。 | 仓管员 仓库主管 |
| 6 | 2-6 | 配送车辆选择考虑的 | 考生掌握影响配送车辆选择的主要因素，具备根据任务场景实际情况 | 配送车辆选择因素考虑周全，符合效益成本控制要求，表述清 | 仓管员 配送员 调度员 |

| | | | | | |
|----|------|------------------|--|--------------------------------------|---------|
| | | 因素 | 进行配送车辆选择的能力。 | 晰。 | |
| 7 | 2-7 | 储位分区及各区域功能分析 | 能掌握储位分区及各储位区域的主要功能,具备根据任务场景实际情况进行储位的分区能力。 | 储位分区得当,符合效益成本控制要求,表述清晰。 | 仓管员仓库主管 |
| 8 | 2-8 | 储位编码的方法 | 考生掌握储位编码的基本方法,具备根据任务场景实际情况进行储位编码的能力。 | 储位编码方法选择得当,符合效益成本控制要求,表述清晰。 | 仓管员仓库主管 |
| 9 | 2-9 | 储位管理的原则与实践 | 能掌握储位管理的基本原则,具备根据任务场景实际情况进行储位管理的能力。 | 储位管理效果明显,符合效益成本控制要求,表述清晰。 | 仓管员仓库主管 |
| 10 | 2-10 | 常见的盘点方法与盘点流程 | 能掌握常见的盘点方法和盘点流程,具备根据任务场景实际情况进行盘点作业的能力。 | 盘点方法选择得当,符合效益成本控制要求,表述清晰。 | 仓管员仓库主管 |
| 11 | 2-11 | 盘点差异原因分析与差异处理 | 能掌握影响盘点差异的主要因素及差异处理的一般做法,具备根据任务场景实际情况进行盘点差异原因分析与解决盘点差异的能力。 | 盘点差异分析正确,处理方法得当,符合效益成本控制要求,表述清晰。 | 仓管员仓库主管 |
| 12 | 2-12 | 如何开展仓库安全管理 | 能掌握影响仓库安全的主要因素,具备根据任务场景的实际情况进行仓库的安全管理的能力。 | 仓库安全管理方法有效,符合效益成本控制要求,表述清晰。 | 仓管员仓库主管 |
| 13 | 2-13 | 进货入库作业的总体流程与主要设备 | 能掌握进货入库的总体作业流程与使用的主要设备,具备根据任务场景进行进货入库作业总体流程设计与选择主要设备的能力。 | 符合进货入库作业总体流程,设备选择得当,满足效益成本控制要求,表述清晰。 | 仓管员仓库主管 |
| 14 | 2-14 | 货物验收的方法与流程 | 能掌握货物验收的主要方法与流程,具备根据任务场景实际情况进行货物验收方法的选择与验收流程设计的能力。 | 符合货物验收作业流程,设备选择得当,满足效益成本控制要求,表述清晰。 | 仓管员仓库主管 |

| | | | | | |
|----|------|----------------|---|------------------------------------|------------|
| 15 | 2-15 | 入库上架作业流程 | 能掌握入库上架的作业流程，具备根据任务场景实际情况进行入库上架作业流程的设计能力 | 符合入库上架作业流程，设备选择得当，满足效益成本控制要求，表述清晰。 | 仓管员仓库主管 |
| 16 | 2-16 | 补货作业流程与主要设备 | 能掌握补货作业流程与主要使用的设备，具备根据任务场景实际情况进行补货作业流程的设计与设备的选择能力。 | 符合补货作业流程，设备选择得当，满足效益成本控制要求，表述清晰。 | 仓管员仓库主管 |
| 17 | 2-17 | 摘果式捡货作业流程与管理要点 | 能掌握摘果式捡货作业的基本原理与流程，具备根据任务场景的实际情况进行摘果式捡货作业流程的设计与管理的能力。 | 符合捡货作业流程，设备选择得当，满足效益成本控制要求，表述清晰。 | 仓管员仓库主管 |
| 18 | 2-18 | 播种式捡货作业流程与管理要点 | 能掌握播种式捡货作业的基本原理与流程，具备根据任务场景的实际情况进行播种式捡货作业流程的设计与管理的能力。 | 符合捡货作业流程，设备选择得当，满足效益成本控制要求，表述清晰。 | 仓管员仓库主管 |
| 19 | 2-19 | 出库作业总体流程与主要设备 | 能掌握出库作业总体流程与所需使用的设备，具备根据任务场景的实际情况进行出库作业总体流程的设计与设备的选择能力。 | 符合出库作业总体流程，设备选择得当，满足效益成本控制要求，表述清晰。 | 仓管员配送员仓库主管 |
| 20 | 2-20 | 出库复核作业流程与管理要点 | 能掌握出库复核作业流程与管理要点，具备根据任务场景的实际情况进行出库复核作业流程的设计与管理的能力。 | 符合出库复核作业流程，设备选择得当，满足效益成本控制要求，表述清晰。 | 仓管员配送员仓库主管 |
| 21 | 2-21 | 点货上车作业流程与管理要点 | 能掌握点货上车作业流程与管理要点，具备根据任务场景的实际情况进行点货上车作业流程的设计与管理的能力。 | 符合点货上车作业流程，设备选择得当，满足效益成本控制要求，表述清晰。 | 仓管员仓库主管 |
| 22 | 2-22 | 车辆调度的流程与管理 | 能掌握车辆调度作业流程与管理要点，具备根据任务场景的实际情况进行车辆调度与管理的能力。 | 符合车辆调度作业流程，设备选择得当，满足效益成本控制要求，表述清晰。 | 调度员配送员 |

| | | | | | |
|----|------|-------------|--|----------------------------------|-----|
| 23 | 2-23 | 配送签收作业流程与管理 | 能掌握配送签收作业流程与管理要点，具备根据任务场景的实际情况进行配送签收作业流程的设计与管理的能力。 | 符合配送签收流程，设备选择得当，满足效益成本控制要求，表述清晰。 | 配送员 |
| 24 | 2-24 | 收退作业流程与管理 | 能掌握收退作业流程与管理要点，具备根据任务场景的实际情况进行收退作业流程的设计与管理的能力。 | 符合收退作业流程，设备选择得当，满足效益成本控制要求，表述清晰。 | 配送员 |
| 25 | 2-25 | 堆码作业 | 能掌握堆码的基本要求和堆码方法，具备作堆码图的能力。 | 符合堆码操作要求。堆码图绘制清晰。 | 仓管员 |
| 26 | 2-26 | 影响商品质量变化的因素 | 能掌握影响商品质量变化的因素 | 包括影响商品质量变化的内因和外因。表述清晰。 | 仓管员 |
| 27 | 2-27 | 商品养护管理 | 能根据货物性质进行保管保养。 | 符合商品保管要求，表述清晰。 | 仓管员 |
| 28 | 2-28 | 入库单据的填写 | 根据入库手续办理流程，进行相关单据的填写 | 符合入库要求，填写准确 | 仓管员 |

（三）快递物流专业方向技能模块

快递物流专业方向技能模块分为快件收派、快件处理与集散、快件运输、快递信息系统管理、快递安全管理、快递客户服务 6 个典型工作项目，主要用来检验物流管理专业的学生是否掌握面向快递物流作业对应岗位或岗位群工作的专业方向技能。

快递物流技能模块技能点及基本要求一览表

| 序号 | 技能点编号 | 技能点 | 基本要求 | | 适应岗位 |
|----|-------|------|-----------------------|---|-------|
| | | | 技能要求 | 素质要求 | |
| 1 | 3-1 | 到件验视 | 能掌握验视处理流程和我国禁限寄物品相关规定 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁。 | 快递营业员 |
| 2 | 3-2 | 快件重 | 能掌握快件重量规定和快件规格规定（长 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成 | 快递营业 |

| | | | | | |
|---|-----|----------------|---|--|--------|
| | | 量、规格要求 | 宽高) | 后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁。 | 员 |
| 3 | 3-3 | 快件包装 | 能了解快件包装的作用和原则, 掌握快件包装材料的选择, 掌握快件包装的检查方法和快件的打包方法 | 操作前对电源和外接设备进行检查; 任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁。 | 快递营业员 |
| 4 | 3-4 | 快件计费方法和时限要求 | 能掌握快件运费的计算方法和常规件的标准时限 | 操作前对电源和外接设备进行检查; 任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁。 | 快递营业员 |
| 5 | 3-5 | 快件的运输方式与快件运单填写 | 能理解航空运输与公路运输的特点, 掌握快递运单的填写规范, 了解快递运单的粘贴要求 | 操作前对电源和外接设备进行检查; 任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁。 | 快递营业员 |
| 6 | 3-6 | 快件的保价与赔偿 | 能掌握快件保价和保险的概念和区别, 了解快件的赔偿条件和快件的赔偿标准 | 操作前对电源和外接设备进行检查; 任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁。 | 快递营业员 |
| 7 | 3-7 | 快件查询、更址和撤回 | 能掌握快件查询的几种方法, 掌握快件更址的条件和快件撤回的条件, 了解快件更址和撤回的处理方法 | 操作前对电源和外接设备进行检查; 任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁。 | 快递客服人员 |
| 8 | 3-8 | 派前准备 | 能掌握快件排序的方法及快件接收方法, 网络规划岗位要求派送路线设计及。 | 操作前对电源和外接设备进行检查; 任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁。 | 快递员 |
| 9 | 3-9 | 快件交接 | 能掌握客快件交接原则以及交接核对要点 | 操作前对电源和外接设备进行检查; 任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁。 | 快递员 |

| | | | | | |
|----|------|---------------|---|---|------------|
| 10 | 3-10 | 快件装卸、搬运与派送服务 | 外场操作主管岗位要求掌握汽车派送时的装车原则，快递业务员岗位要求熟悉常用有效证件类型以及收件人不在时快件派送的处置方法，掌握代收货款业务操作。 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁。 | |
| 11 | 3-11 | 快件捆扎与安全保管 | 能掌握快件捆扎的原则及方法 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁。 | 操作主管 岗位 |
| 12 | 3-12 | 分拣操作及信息录入 | 能掌握信件类分拣的操作要求以及信息录入的方法和要求 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁。 | 分拣员 |
| 13 | 3-13 | 分拣处理场地安全与车辆施封 | 能熟悉处理场地快件的安全要求及 6S 管理，掌握灭火器的管理及使用方法，掌握车辆封志的要点 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁。 | 分拣员 |
| 14 | 3-14 | 问题件分拣 | 能够分拣出问题件的类型并能够合理处理问题件 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁。 | 分拣员 |
| 15 | 3-15 | 快件登单 | 能够封发快件登单方式以及手工登单的操作要求 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁。 | 快递员 |
| 16 | 3-16 | 建立总包 | 能掌握总包包牌或包签的常见种类、制作 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放凳子和相 | 仓管员 |

| | | | | | |
|----|------|-----------------|---|--|--------------------|
| | | 与总包装 载 | 方式及基本要求，熟悉陆运总包的装载要求，掌握总包队位和码放的基本要求等 | 关资料，工作台面整洁。 | |
| 17 | 3-17 | 快件 装运 | 能掌握公路运输的经营方式和特点，掌握出站交接的内容 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁。 | 派送员 |
| 18 | 3-18 | 客户接待 的服务礼仪 | 能掌握客户接待服务礼仪的基本要求，具备根据任务场景实际情况运用快递服务礼仪的具体要求来接待客户 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁。与客户交流注重仪态仪表文明礼貌 | 快递营业部营业员 |
| 19 | 3-19 | 客服接听 和打电话的礼仪 | 能够掌握客服接听和打电话的礼仪的基本要求，具备根据任务场景实际情况运用具体要求来接听和打电话，注重礼仪要求 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁。与客户交流注重仪态仪表文明礼貌 | 营业员和 客服员及 主管 |
| 20 | 3-20 | 客户开发 的方法 | 能够掌握客户开发的基本方法，具备根据任务场景实际情况进行客户开发的能力。 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁。与客户交流注重仪态仪表文明礼貌 | 营业员及 主管、经理 |
| 21 | 3-21 | 客户业务 推介的方法 | 能够掌握业务推介的方法和注意事项，具备根据任务场景实际情况进行业务推介的 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁。与客户交流注重仪态仪 | 营业员及 主管、经理 |

| | | | | | |
|----|------|--------------|--|--|---------------|
| | | | 能力。 | 表文明礼貌 | |
| 22 | 3-22 | 客户投诉处理的原则和方法 | 掌握客户投诉处理的原则和方法，具备根据任务场景实际情况能正确处理投诉的能力。 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁。与客户交流注重仪态仪表文明礼貌 | 呼叫中心高级客服人员及主管 |
| 23 | 3-23 | 客户分类管理的方法 | 能够掌握客户分类管理的方法，具备根据任务场景实际情况进行客户分类管理的能力。 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁。与客户交流注重仪态仪表文明礼貌 | 项目客户部客服人员 |
| 24 | 3-24 | 客户维护的方法 | 能够掌握客户维护的作用和方法，具备根据任务场景实际情况进行客户回访的能力。 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁。与客户交流注重仪态仪表文明礼貌 | 营业员及主管、经理 |
| 25 | 3-25 | 客户信息采集的方法 | 能够掌握客户信息采集的原则和方法及具体要求，具备根据任务场景实际情况进行客户信息采集的能力。 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁。与客户交流注重仪态仪表文明礼貌 | 营业员、客服人员及主管 |

（四）物流设备操作模块

物流设备操作模块分为货物入库与在库作业综合作业技能模块及货物拣选与出库作业综合作业技能模块。货物入库与在库作业综合作业技能模块分为货物入库与货物在库作业 2 个典型工作项目，主要

用来检验物流管理专业的学生是否掌握面向仓配综合作业对应岗位或岗位群工作的技能。

整托货物入库与在库作业综合技能模块技能点及基本要求一览表

| 序号 | 技能点编号 | 技能点 | 基本要求 | | 适应岗位 |
|----|-------|---------------------|---|---|-------------------|
| | | | 技能要求 | 素质要求 | |
| 1 | 4-1 | 货物验收与单证交接 | 单证交接规范、细致 审核各项关键要素； 货品质量验收时仔细 核对货品名称、规格， 点验货品查看包装质 量；数量验收仔细准 确，当场对单复核确 认；货物验收完毕， 运单要素填签清楚， 单证交接动作规范。 | 步骤清晰，动作规范； 设备操作安全、规范、 细致；进行作业现场 6S 管理。 | 仓管员验 收员理货 员 |
| 2 | 4-2 | 入库货物 储位管理 | 根据货物的自有特性 进行储位设计与优 化，合理安排好入库 货物的仓位，便利作 业，节约成本 | 遵守纪律、规范操作、 安全作业、能进行现场 6S 管理。 | 仓管员 信息员业 务员 |
| 3 | 4-3 | 入库信息 处理与确 认 | 入库信息录入，要求 信息输入准确规范， 单证生成要复核相关 要素，确认后进入入 库单作业打印 | 遵守纪律、安全作业、 规范操作、耐心细致， 能进行现场 6S 管理。 | 仓管员 信息员业 务员 |
| 4 | 4-4 | 托盘搬运 与货品组 托 | 完成叉车搬取托盘， 货物组托 2 项工作。 托盘搬运叉车叉取托 盘操作正确，货品码 放整齐规范，标志 清晰。 | 遵守纪律、规范操作、 安全作业，能进行现场 6S 管理。 | 仓管员理 货员业务 员 |
| 5 | 4-5 | 货品组托 信息采集 与确认 | 扫描托盘、货物条码 动作必须规范正确， 输入相关数据准确， | 遵守纪律、规范操作、 安全作业，能进行现场 6S 管理。 | 仓管员 信息员业 |

| | | | | | |
|---|-----|------------------|---|------------------------------------|-------------------|
| | | (RF) | 现场信息采集必须当场复核确认 | | 务员 |
| 6 | 4-6 | 货品搬运与入库上架 | 托盘搬运载货托盘操作正确，堆高车移动停驻动作安全规范，能在规定时间内完成叉取托盘、堆高入库、设备定置归位的任务。。 | 遵守纪律、规范操作、安全作业、准确细致，能进行作业现场 6S 管理。 | 仓管员理 货员业务 员 |
| 7 | 4-7 | 货物上架（入库）信息确定（RF） | 扫描托盘、仓位条码动作必须规范正确，输入相关数据准确，现场信息采集必须当场复核确认；能在规定的时间内，完成入库上架信息采集。。 | 遵守纪律、规范操作、安全作业、冷静细致，能进行现场 6S 管理。 | 仓管员 信息员业 务员 |
| 8 | 4-8 | 在库作业：物料卡填写 | 根据新入库作业物料卡信息的记录和更新，取出物料卡进行审核对照相关信息：货物，日期、货品数量、仓位，审核完毕进行信息更新登记，登记完毕再进行卡、物对照复核。 | 规范操作、安全作业、准确细致，能进行作业现场 6S 管理。 | 仓管员理 货员业务 员 |
| 9 | 4-9 | 在库盘点作业 | 盘点准备工作到位，准备工具与单据；清理现场。初盘，填写盘点表，盘点表要素填写细致准确；复盘，确认初盘数量，做到实、数、卡要素完全一致。 | 规范操作、安全作业、冷静细致，能进行现场 6S 管理。 | 仓管员理 货员业务 员 |

货物拣选与出库作业综合作业技能模块分为货物拣选出库与零散货物拣选作业 2 个典型工作项目，主要用来检验物流管理专业的学生是否掌握面向仓配综合作业对应岗位或岗位群工作的技能。

整件货物拣选出库与零散货物拣选作业综合技能模块技能点及基本要求一览表

| 序号 | 技能点编号 | 技能点 | 基本要求 | | 适应岗位 |
|----|-------|------------|--|--|-----------|
| | | | 技能要求 | 素质要求 | |
| 1 | 5-1 | 订单分析与处理 | 接收客户订单时审核单证各项关键要素，启动 WMS 系统查看相关货品规格及其库存数量，并对单进行仔细审核。根据作业信息正确判断订单的有效性当场复核确认；对无效订单必须作相应批注。 | 作业步骤清晰，动作规范；设备操作安全、规范、细致；进行作业现场 6S 管理。 | 仓管员验收员理货员 |
| 2 | 5-2 | 订单信息录入与确认 | 登录 WMS 系统出库作业模块，新建客户订单，录入订单信息（客户、货品及其规格数量），要求信息输入准确规范，单证复核确认动作到位。 | 遵守纪律、规范操作、安全作业、能进行现场 6S 管理。 | 仓管员验收员理货员 |
| 3 | 5-3 | 拣选作业单生成与打印 | 对出库订单进行订单合并生成拣选作业单，要求信息作业准确规范，拣选单生成要复核相关要素，确认后进行拣选作业单打印 | 遵守纪律、安全作业、规范操作、耐心细致，能进行现场 6S 管理。 | 仓管员验收员理货员 |
| 4 | 5-4 | 拣选作业与信息采集 | 完成拣选信息 RF 采集与货物拣选出库 2 大项工作。托盘搬运；拣选仓位、货品 | 遵守纪律、规范操作、安全作业，能进行现场 6S 管理。 | 仓管员验收员理货员 |

| | | | | | |
|---|-----|-----------------|--|--|-----------|
| | | | 信息采集(RF): 根据拣选信息拣选货物 (采用播种式); 货物组托要求动作规范; 拣选完毕对每一种货品进行拣选复核与 RF 信息确认。 | | |
| 5 | 5-5 | 货品分播 (RF) 与分货理货 | 使用 RF 进行货品分播击货物分播子菜单, 扫描货品条码, 根据分播信息进行货物现场分拨与理货, 对照 RF 分播信息进行分货复核确认分播。能在规定的时间内, 根据相关作业指令所有货物出库分播信息处理与货物分拨。 | 遵守纪律、规范操作、安全作业, 能进行现场 6S 管理。 | 仓管员验收员理货员 |
| 6 | 5-6 | 出库拣选复核 | 分完一种货物后, 当场对照 RF 分播信息进行分货复核确认, 确认后点击分播, 清点复核动作正确; 出库完成后返回 WMS 操作平台, 点击出库完成。 | 遵守纪律、规范操作、安全作业、准确细致, 能进行作业现场 6S 管理。 | 仓管员验收员理货员 |
| 7 | 5-7 | 零散货物订单处理与录入 | 订单 (拣货单) 审核, 登录 WMS 系统出库作业模块零散货出库菜单, 新建客户订单, 根据出库订单相关信息逐一录入, 要求信息输入准确规范, 录入订单后逐一进行复核确认并进行订单信 | 妥善使用信息化相关设备、规范操作、安全作业、冷静细致, 能进行现场 6S 管理。 | 仓管员验收员理货员 |

| | | | | | |
|---|-----|---------|--|---------------------------------------|-----------|
| | | | 息发送, 打印拣货单。 | | |
| 8 | 5-8 | 电子拣选与复核 | 取用周转箱, 确定好货物拣选路线, 根据电子拣选 (DPS) 货架电子屏显拣货信息进行货物拣选。依次拣选完所有货物并按拣货单进行清点复核, 保证货品、数量完全准确, 复核完毕签字确认。 | 规范操作、安全作业、妥善使用信息化相关设备, 能进行作业现场 6S 管理。 | 仓管员验收员理货员 |
| 9 | 5-9 | 货物打包与标示 | 正确启动打包机, 作业前检查设备状态; 货品放置位置准确规范, 打包条提取与放置准确, 能根据作业指示进行作业, 打包形状符合要求, 规范紧凑。打包完毕, 把相应客户订单签字, 标示在包装盒相应位置。 | 规范操作、安全作业、冷静细致, 能进行现场 6S 管理。 | 仓管员验收员理货员 |

四、抽考方式

每位被测学生必须参加专业基本技能模块和专业方向技能模块中的一个随机抽取的模块或综合作业技能模块中的一个随机抽取的模块的考核。两个专业方向技能模块和两个综合作业技能模块每校学生按 3 : 3 : 2 : 2 的比例抽取, 被测学生必须在规定的时间内个人独立完成测试任务。被测学生个人总成绩 = 基本技能模块分值 × 30% + 随机抽取模块分值 × 70%。

五、附录

1. 国家物流师职业资格标准、
2. GB/T 18354-2006 物流术语
3. GB/T 8226-2008 道路运输术语
4. GB/T 22126-2008 物流中心作业通用规范。
5. GB/T 20523-2006 企业物流成本构成与计算。
6. GB/T 24359-2009 第三方物流服务质量要求
7. GB/T 21070-2007 仓储从业人员职业资质
8. GB/T 20171-2007 仓储服务质量要求
9. 中华人民共和国合同法（中华人民共和国主席令第 15 号）
10. 道路大型物件运输管理办法（交公路发【1995】1154 号）
11. 《道路货物运输及站场管理规定》（中华人民共和国交通运输部令 2012 年第 1 号）
12. 《道路危险货物运输管理规定》（中华人民共和国交通部令 2013 年第 2 号）
13. CH/Z 9011-2011 《地理信息公共服务平台电子地图数据规范》
14. 《中华人民共和国道路运输条例》（2012 年修正本，中华人民共和国国务院令 406 号）
15. 《国内水路运输管理规定》（中华人民共和国交通运输部令 2014 年第 2 号）
16. 《国内水路运输辅助业管理规定》（中华人民共和国交通运输部令 2014 年第 3 号）
17. 《超限运输车辆行驶公路管理规定》（中华人民共和国交通部令 2000 年第 2 号）
18. 《中华人民共和国海商法》
19. 《中华人民共和国进出口商品检验法》
20. 《中华人民共和国国境卫生检疫法》

21. 《中华人民共和国进出境动植物检疫法》
22. 《中华人民共和国食品卫生法》
23. 《中华人民共和国刑法》
24. 《中华人民共和国海关法》
25. 《中华人民共和国对外贸易法》、
26. 《中华人民共和国海事诉讼特别程序法》、
27. 《中华人民共和国国际运输代理业管理规定》、
28. 《中华人民共和国国际货物运输代理业管理规定实施细则》、
29. 《中华人民共和国国际海运条例》、
30. 《中华人民共和国国际集装箱多式联运规则》、
31. 《中国民用航空快递业管理规定》、
32. 《中华人民共和国海关对报关单位注册登记管理规定》、
33. 《出入境检验检疫代理报检规定》
34. 《国际货运代理作业规范》
35. 《2000 年国际贸易术语解释通则》
36. 《GB/T 27917-2011 快递服务》
37. 《快递业务员国家职业技能标准》（2008 年 10 月）
38. 《中华人民共和国邮政法》（2012 最新修正版）
39. 《快递市场管理方法》2013 年 3 月 1 日
40. 《快递业务经营许可管理方法》2015 年 6 月
41. 《中华人民共和国海关对进出境快件监管办法》2006 年 5 月

湖南三一工业职业技术学院

物流管理专业学生专业技能考核题库

一、物流业务数据分析与处理模块

1. 试题编号：1-1：物流业务数据分析与处理

(1) 任务描述

湖南运华物流公司的新入职员工档案如表所示：

| 员工编号 | 姓名 | 性别 | 民族 | 政治面貌 | 学历 | 出生日期 | 籍贯 |
|------|----|----|----|------|----|------------|------|
| | | | | | | | |
| 1 | 王华 | 男 | 汉 | 党员 | 本科 | 1979/4/12 | 四川绵阳 |
| 2 | 李红 | 女 | 汉 | | 专科 | 1981/5/18 | 广西桂林 |
| 3 | 李欣 | 女 | 汉 | 党员 | 硕士 | 1978/4/14 | 陕西汉中 |
| 4 | 陈凯 | 男 | 汉 | | 专科 | 1980/7/25 | 陕西西安 |
| 5 | 江彬 | 男 | 汉 | | 本科 | 1981/6/27 | 甘肃兰州 |
| 6 | 黄山 | 男 | 汉 | 党员 | 专科 | 1981/1/18 | 四川成都 |
| 7 | 姚谊 | 男 | 汉 | | 本科 | 1977/10/18 | 北京 |
| 8 | 许洲 | 男 | 汉 | | 硕士 | 1981/5/18 | 上海 |
| 9 | 李芳 | 女 | 汉 | | 专科 | 1976/9/14 | 云南昆明 |
| 10 | 韩兴 | 男 | 汉 | 党员 | 本科 | 1973/3/21 | 贵州遵义 |
| 11 | 张晶 | 男 | 汉 | | 硕士 | 1978/2/14 | 重庆 |
| 12 | 杨梦 | 女 | 汉 | 党员 | 本科 | 1981/12/18 | 湖北武汉 |
| 13 | 王真 | 女 | 汉 | | 专科 | 1971/11/20 | 湖南长沙 |
| 14 | 范涛 | 男 | 汉 | 党员 | 本科 | 1983/10/25 | 河南郑州 |

运用 Excel 软件分别对这批新员工的性别、政治面貌、学历、籍贯、年龄等相关信息进行汇总整理，为公司从事编写一份 14 位新入职员工的基本情况分析。完成并提交：

- ①人事数据汇总 Excel 电子文档和打印稿。
- ②人事信息分析 Word 电子文档和打印稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|---|----|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房通风良好。 | 必备 |

| | | |
|------|--|--------|
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统，5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流教学指导经验 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评分细则

| 评价内容 | | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|----------------|--------|----|---|--|----------------------------------|
| 职业素养 (20 分) | | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差，严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分 |
| | | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子，工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子，工作台面整洁 4 分。 | |
| | | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业 (80 分) | 数据信息输入 | 10 | 能正确、规范输入资料信息。 | 信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。 | |
| | 数据汇总计算 | 20 | 能准确分类汇总、计算过程清晰。 | 汇总错误 1 处扣 1 分，扣完为止。 | |
| | 统计表设计 | 30 | 能设计科学适用的统计表，结构完整、要素齐全。 | 分类指标缺少 1 项扣 5 分，数据填写错误 1 处扣 5 分，表格编辑欠规范扣 5 分，扣完为止。 | |
| | 信息数据分析 | 20 | 能有效、全面地展示相关业务信息，与统计表配合运用，表述通顺、规范。 | 分析信息缺少 1 项扣 5 分，文档编辑欠规范扣 5 分，扣完为止。 | |

2. 试题编号：1-2：物流业务数据分析与处理

(1) 任务描述

湖南捷创商务有限公司的客户订单资料如表所示：

客户订单分析表

| 订单编号 | 客户姓名 | 所在城市 | 订单总额（元） | 其他费用（元） | 预付（元） |
|---------|------|------|----------|---------|----------|
| tc05001 | 刘凯 | 杭州 | 67787.4 | 167.4 | 33893.7 |
| tc05003 | 邓建 | 上海 | 514414.9 | 274.9 | 257207.5 |
| tc05004 | 张海科 | 成都 | 70140.3 | 120.3 | 35070.15 |
| tc05006 | 刘乔 | 成都 | 96464.5 | 144.5 | 48232.25 |
| tc05008 | 杨喜玲 | 上海 | 111649.8 | 349.8 | 55824.9 |
| tc05011 | 江宇 | 上海 | 77998.5 | 478.5 | 38999.25 |
| tc05014 | 林钊 | 杭州 | 394.7 | 304.7 | 197.35 |
| tc05016 | 陈乔 | 成都 | 145978.6 | 98.6 | 72989.3 |
| tc05018 | 冯朝 | 北京 | 373659.5 | 419.5 | 186829.8 |
| tc05019 | 李晴 | 杭州 | 202569.8 | 249.8 | 101284.9 |
| tc05022 | 汤援军 | 北京 | 119487.4 | 357.4 | 59743.7 |
| tc05024 | 关嘉平 | 上海 | 98987.5 | 387.5 | 49493.75 |

运用 Excel 软件和 Word 软件分别对客户订单分析表中订单总额和预付款信息进行汇总计算，并绘制统计图以直观展示这些客户的订单总额和预付款的对比情况。为公司客服部编写一份这些客户的订单情况分析。

完成并提交相关文件：

①客户订单数据统计图 Excel 电子文档和打印稿

②客户订单情况分析 Word 电子文档和打印稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |

| | | |
|------|--|----|
| 测评专家 | 每 30 名能配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |
|------|--|----|

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评分细则

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|----------------|--------|---|---|-------------------------------------|
| 职业素养 (20 分) | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业 (80 分) | 数据信息输入 | 10 | 能正确、规范输入资料信息 | 信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止 |
| | 数据汇总计算 | 20 | 能准确分类汇总，计算过程清晰 | 汇总错误 1 项扣 5 分，缺少计算过程扣 5 分扣完为止 |
| | 统计图绘制 | 30 | 能绘制科学适用的统计图，结构完整、要素齐全 | 数据显示错误 1 处扣 5 分，图形编辑缺少 1 项扣 5 分扣完为止 |
| | 数据信息分析 | 20 | 能有效、全面地展示相关业务信息，与统计图配合运用，表述通顺、规范，编辑规范 | 分析信息缺少 1 项扣 5 分，文档编辑欠规范扣 5 分，扣完为止 |

3. 试题编号：1-3：物流业务数据分析与处理

(1) 任务描述

1) 任务背景

长沙实益物流公司业务部柳经理为了提升重点客户的服务质量，计划安排业务员在《物流业务订单跟踪表》中填写每一重点客户及订单的基本情况（如：订单号、客户名称、合同号、货物名称、发货日期、交货日期、运输方式、目的地、车牌号等项目），并记录订单进

度跟踪联系情况（如：联系时间、抵达地点、订单情况、预计行程、客户反馈等项目），从而加强物流过程的管理和控制，及时反馈信息。

2) 任务要求

运用 Excel 软件设计一份符合业务部柳经理工作要求的《物流业务订单跟踪表》，将这张表打印出来，以备业务员跟踪物流业务订单时填写使用。

完成并提交相关文件：

符合公司业务部管理需求的《物流业务订单跟踪表》Excel 电子文档和打印稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名能配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评分细则

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|----------------|----------------|---|---|--|
| 职业素养 (20 分) | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业 (80 分) | 业务 表单 设计 | 20 | 能绘制科学适用的业务表单，边框设置合理，结构完整，要素齐全 | 边框编辑错误 1 处扣 5 分 表单结构缺少 1 项扣 5 分 扣完为止 |
| | 数据 信息 | 30 | 能正确、完整输入业务信息 | 输入错误 1 项扣 5 分， 输入缺少 1 项扣 5 分， |

| | | | | | |
|--|----------------|----|--|---------------------|--|
| | 输入 | | | 扣完为止 | |
| | 数据 信息 分析 | 30 | 能区分单据信息、订单信息、 询价信息、进度跟踪信息的 设置区域，方便使用 | 分区欠明晰扣 5 分， 扣完为止 | |

4. 试题编号：1-4：物流业务数据分析与处理

(1) 任务描述

1) 任务背景

长沙实益物流公司采购部张主管为了提高采购效率，计划设计一份《采购需求统计表》，要求采购员在《采购需求统计表》中登记各部门所需采购物资的相关信息（如：品名、型号、计量单位、请购量、用途、需求时间等项目），及时汇总反映公司采购需求情况。张主管还计划在《采购需求统计表》上能显示各采购项目的审批意见，更直观的向各部门反馈请购情况。

2) 任务要求

运用 Excel 软件设计一份符合采购部张主管工作要求的《采购需求统计表》，将这张表打印出来，以备办理采购审批业务时填写使用。

完成并提交相关文件：

符合公司采购部管理需求的《采购需求统计表》Excel 电子文档和打印稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名能配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评分细则

| 评价内容 | | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|---------------|--------|----|---|---|-----------------------------------|
| 职业素养 (20分) | | 5 | 卷面保持整洁, 摆放整齐。 | 能保持卷面整洁, 摆放整齐 5分。 | 工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| | | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1分; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4分。 | |
| | | 10 | 能对作业进行优化, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5分, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5分。 | |
| 作业 (80分) | 业务表单设计 | 20 | 能绘制科学适用的业务表单, 边框设置合理, 结构完整, 要素齐全 | 边框编辑错误 1处扣 5分 表单结构缺少 1项扣 5分 扣完为止 | |
| | 数据信息输入 | 30 | 能正确、完整输入业务信息 | 输入错误 1项扣 5分, 输入缺少 1项扣 5分, 扣完为止 | |
| | 数据信息分析 | 30 | 能区分部门信息、采购信息、审批信息的设置区域, 方便使用 | 分区欠明晰扣 5分, 扣完为止 | |

5. 试题编号: 1-5: 物流业务数据分析与处理

(1) 任务描述

1) 任务背景

长沙鼎峰材料公司采购部收到仓储部发出的采购申请后, 立即实施采购流程, 进行采购询价。采购员王玲于 2014 年 6 月 10 日提交了一份编号为 001 的《采购询价单》。在这份《采购询价单》上, 集中记录了如下信息:

①采购计划号 (CG5011)、询价单号 (XJ10050)、申请采购类别编号 (1701);

②五家供应商的相关报价信息, 如表所示:

| 供应商 (编号) | 电话 | 供应商报价 (单价) | | | 备注 |
|----------|-------------|------------|---------|---------|---------|
| | | 出厂价 | 批发价 | 零售价 | |
| GYS0001 | 028-510**** | ¥210.00 | ¥150.00 | ¥270.00 | 供应商5月报价 |
| GYS0002 | 028-511**** | ¥200.00 | ¥165.00 | ¥275.00 | 供应商5月报价 |
| GYS0003 | 028-512**** | ¥210.00 | ¥145.00 | ¥265.00 | 供应商5月报价 |
| GYS0004 | 028-513**** | ¥210.00 | ¥150.00 | ¥270.00 | 供应商5月报价 |
| GYS0005 | 028-514**** | ¥200.00 | ¥160.00 | ¥275.00 | 供应商5月报价 |

③采取“电话咨询”的询价途径；

④拟实施“试用合格后付款”的付款方式、“分项订购”的订购方法、“订购后 5 天内交清”的询价要项。各要项可选内容如下表：

| | | |
|------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| 付款方式 | <input type="checkbox"/> 交货验收合格后付款 | <input type="checkbox"/> 试用合格后付款 |
| 订购方法 | <input type="checkbox"/> 分项订购 | <input type="checkbox"/> 总金额为准 |
| 交货期限 | <input type="checkbox"/> 需于 年 月 日以前交清 | <input type="checkbox"/> 订购后 天内交清 |

⑤采购员王玲制单签名；

采购部李开明经理根据以上信息，在《采购询价单》签署审核意见：“定于 6 月 15 日下午与最低批发报价供应商面谈”，并签名。

2) 任务要求

运用 Excel 软件设计一份符合采购部工作要求的《采购询价单》，输入此次采购询价业务信息，打印出来，以备采购部李开明经理进行采购审批决策时使用。

完成并提交相关文件：

①符合公司采购部管理需求的《采购询价单》Excel 电子文档和打印稿

②相关人员在《采购询价单》打印稿上签名，及签署审核意见。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名能配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评分细则

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|------|----|--------------|-------------------|--------|
| 职业素养 | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱 |

| | | | | | |
|-------------|--------|----|---|---|---------------------------|
| (20分) | | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4分。 | 差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| | | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5分。 | |
| 作业 (80分) | 业务表单设计 | 20 | 能绘制科学适用的业务表单，边框设置合理，结构完整，要素齐全 | 边框编辑错误 1处扣 5分 表单结构缺少 1项扣 5分 扣完为止 | |
| | 数据信息输入 | 30 | 能正确、完整输入业务信息 | 输入错误 1项扣 5分， 输入缺少 1项扣 5分， 扣完为止 | |
| | 数据信息分析 | 30 | 能区分单据信息、供应商信息、询价信息、审核信息的设置区域，方便使用 | 分区欠明晰扣 5分， 扣完为止 | |

6. 试题编号：1-6：物流业务数据分析与处理

(1) 任务描述

1) 任务背景

湖南宜家日用品公司的销售员业绩资料统计如表所示：

销售信息统计表

| 工号 | 姓名 | 商品 A | 商品 B | 商品 C | 总销量 | 平均销量 |
|----------|-----|------|------|------|-----|------|
| 20041001 | 毛莉 | 175 | 285 | 120 | | |
| 20041002 | 杨青 | 99 | 175 | 164 | | |
| 20041003 | 陈小鹰 | 158 | 169 | 275 | | |
| 20041004 | 陆东兵 | 244 | 190 | 191 | | |
| 20041005 | 闻亚东 | 184 | 287 | 188 | | |
| 20041006 | 曹吉武 | 172 | 268 | 285 | | |
| 20041007 | 彭晓玲 | 185 | 271 | 176 | | |
| 20041008 | 傅珊珊 | 288 | 185 | 275 | | |
| 20041009 | 钟争秀 | 178 | 280 | 176 | | |
| 20041010 | 周旻璐 | 194 | 287 | 282 | | |
| 20041011 | 柴安琪 | 260 | 76 | 271 | | |

2) 任务要求

运用 Excel 软件对上述销量信息进行以下操作：

①计算各销售员的总销量、平均销量。

②绘制各销售员三种商品销量对比分析统计图（除总销量、平均销量项目）。

③对三种商品的销售信息进行区别标识，使数据小于 100 的，填充为浅蓝色；数据不低于 100、小于 200 的，填充为紫色；数据不低于 200、小于 300 的，填充为绿色。

完成并提交相关文件：

①完成销售员销量计算汇总、区别标识不同销量数据的《销售信息统计表》Excel 电子文档和打印稿

②各销售员三种商品销量对比分析统计图 Excel 电子文档和打印稿。

（2）实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名能配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

（3）考核时量

考试时间：30 分钟。

（4）评分细则

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|----------------|----------|---|---|-----------------------------------|
| 职业素养 (20 分) | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业 (80 分) | 数据 信息 | 20 | 能正确、规范输入资料信息 | 信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止 |

| | | | | |
|--|----------------|----|------------------------------|---|
| | 输入 | | | |
| | 数据 信息 处理 | 20 | 能准确计算汇总，计算过程清晰 | 分类错误 1 项扣 5 分， 汇总错误 1 项扣 5 分， 扣完为止 |
| | 统计 图 绘制 | 20 | 能绘制科学适用的统计图， 结构完整、要素齐全 | 数据显示错误 1 处扣 5 分， 图形编辑缺少 1 项扣 5 分 扣完为止 |
| | 信息 标识 | 20 | 能根据指定条件要求有效、 全面地标识出相关业务信息 | 标识错误 1 处扣 5 分， 标识遗漏 1 处扣 5 分， 扣完为止 |

二、物流地理作业模块

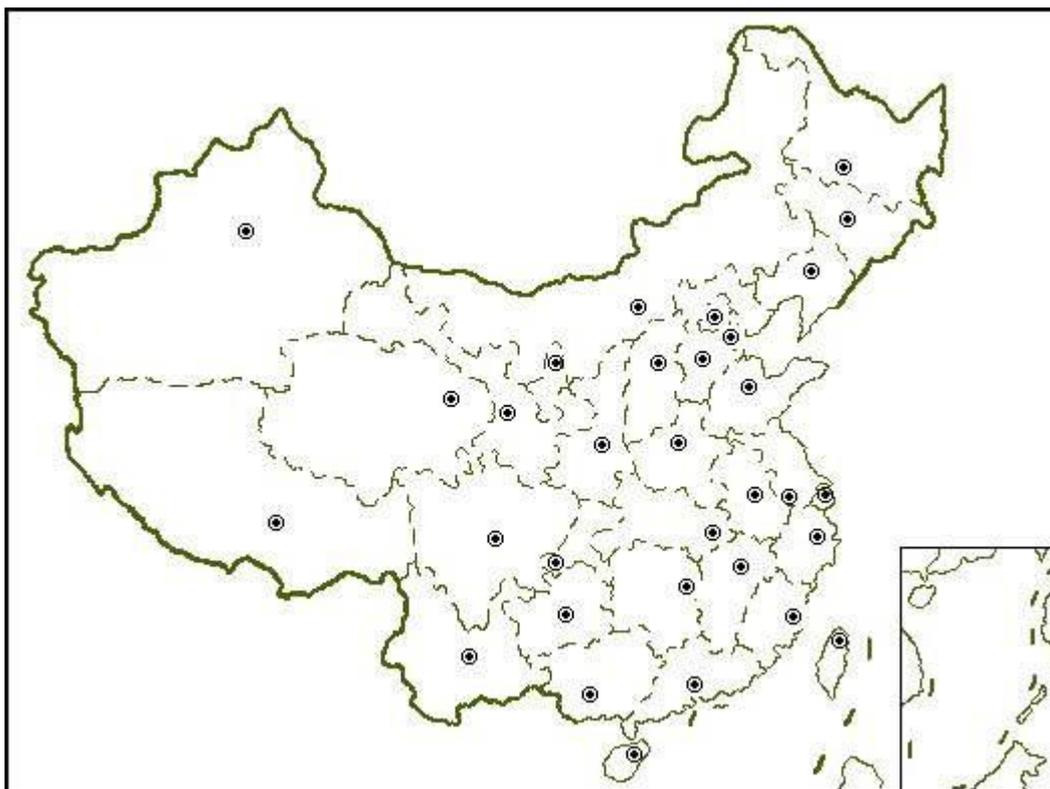
（题库模块与《标准》中的专业技能模块对应）

1. 试题编号：2-1：物流地理

（1）任务描述

1) 任务背景

湖南鑫远物流公司以公路干线运输为主要业务，所涉及的国内区域范围较广。公司在客户接待、业务洽谈、合同签订及运输调度时，需要工作人员熟悉我国公路运输干线网络布局，以及经济与物流区划格局，以便于有效开展各项业务工作。



2) 任务要求

要求熟悉我国公路运输干线网络布局 and 综合经济区划、区域性物流圈格局：

- ①说出我国“五纵七横”国道主干线的具体路线名称；
- ②说出我国八大综合经济区划格局和四大区域性物流圈的名称；
- ③在中国地图上画出四大区域性物流圈的位置。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|---|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 office | 根据需求选备 |

| | | |
|------|---|----|
| | 操作系统，5台激光打印机。 | |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每30名考生配备2名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：30分钟。

(4) 评分细则

| 评价内容 | | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|-----------|--------|----|---|---|---------------------------------|
| 职业素养（20分） | | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差，严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| | | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子，工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子，工作台面整洁4分。 | |
| | | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化5分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念5分。 | |
| 作业(80分) | 路线名称 | 30 | 能正确、完整表述路线名称及起讫地点。 | 表述错误1处扣2分，表述缺少1处扣2分，扣完为止。 | |
| | 综合经济区划 | 30 | 能正确、完整、对应表述综合经 | 表述错误1处扣2分，名称表述缺少1 | |

| | | | | |
|--|--------|----|----------------------|-------------------------------------|
| | | | 济区划名称 | 处扣 2 分，扣完为止。 |
| | 区域性物流圈 | 20 | 能正确、完整、对应表述区域性物流圈名称。 | 表述错误 1 处扣 2 分，名称表述缺少 1 处扣 2 分，扣完为止。 |

2. 试题编号：2-2：物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

湖南湘通物流公司以省际省内公路干线运输为主要业务，所涉及的省内外区域范围比较广。公司在客户接待、业务洽谈、合同签订及运输调度时，需要工作人员熟悉湖南省内通往省外的公路干线布局，以便有效开展各项业务。



2) 任务要求

①要求熟湖南省公路运输干线网络布局，说出我国国家高速公路网中途经湖南省的主要路线名称及编号。

②在湖南省地图中绘制京港澳高速、二广高速、沪昆高速、杭瑞高速途经湖南省的路线简图，标示 2-3 个主要途径地点。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 office 操作系统，5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评分细则

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|------------|----|---|---|-----------------------------------|
| 职业素养（20 分） | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差，严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子，工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子，工作台面整洁 4 分。 | |

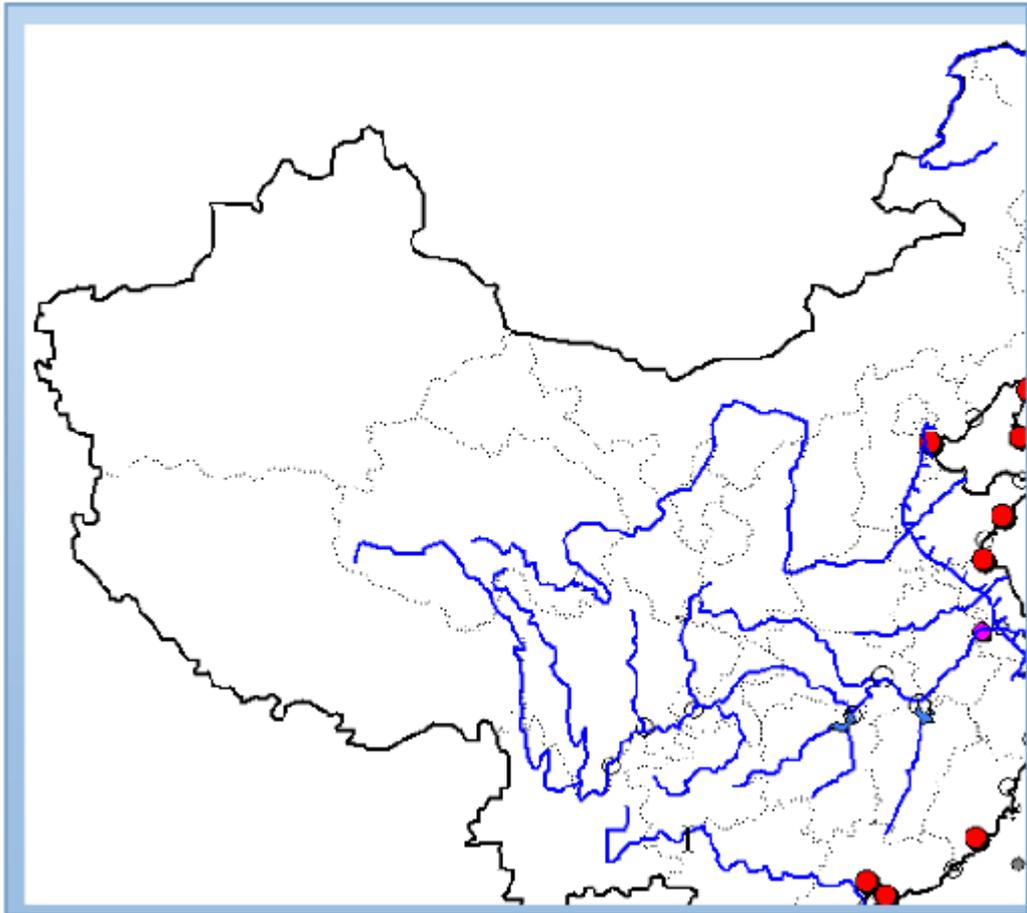
| | | | | | |
|---------|------|----|-----------------------------------|--|--|
| | | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化5分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念5分。 | |
| 作业(80分) | 路线名称 | 30 | 能正确、完整表述路线名称及干线起讫地点。 | 表述错误1处扣2分，表述缺少1处扣2分，扣完为止。 | |
| | 路线简图 | 30 | 能准确、清晰描绘路线走向，路线之间交会地点正确，相对距离描绘合理。 | 表述错误1处扣2分，名称表述缺少1处扣2分，扣完为止。 | |
| | 地点标识 | 20 | 能正确标识每条路线3-5个省内途经地点。 | 途径地点位置、名称标识错误一处扣2分；途径地点标识少于3个，少一处扣2分，扣完为止。 | |

3.试题编号：2-3：物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

某水运公司以内河运输为主要业务，所涉及的国内区域范围较广。公司在客户接待、业务洽谈、合同签订及运输调度时，需要工作人员熟悉我国内河水运干线网络布局基本情况，以便于有效开展各项业务工作。



2) 任务要求

①要求熟悉我国水路运输网络布局，说出我国内河“八大水系”的名称。

②说出我国水运主通道“两纵三横”的名称，并在图中标注。

③在我国水运航道图中标注主枢纽港：上海港、宁波-舟山港、天津港、广州港、湛江港、厦门港、大连港、南京港、武汉港、重庆港。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|---|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务 | 根据需求选备 |

| | | |
|------|--|----|
| | 器, 30-40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 office 操作系统, 5 台激光打印机。 | |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间: 30 分钟。

(4) 评分细则

| 评价内容 | | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|-------------|------|----|--|--|-------------------------------------|
| 职业素养 (20 分) | | 5 | 卷面保持整洁, 摆放整齐。 | 能保持卷面整洁, 摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差, 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子, 工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子, 工作台面整洁 4 分。 | |
| | | 10 | 能对作业进行优化, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业(80 分) | 路线名称 | 30 | 能正确、完整表述路线名称及干线起讫地点。 | 表述错误 1 处扣 2 分, 表述缺少 1 处扣 2 分, 扣完为止。 | |

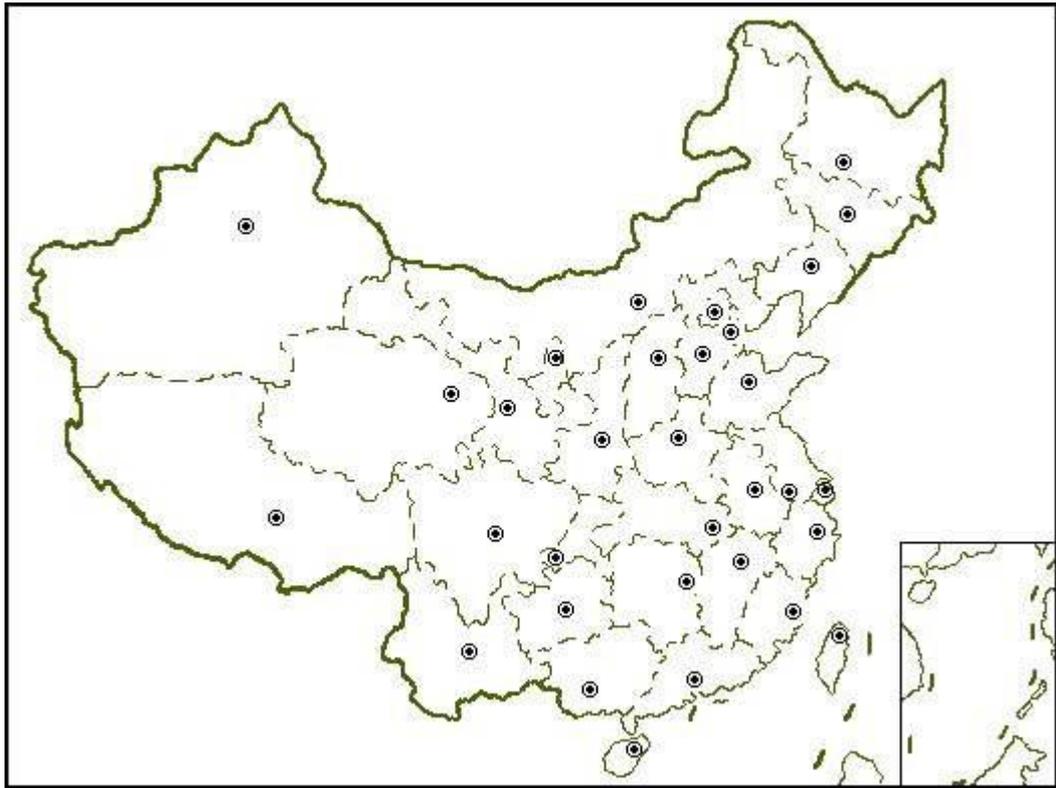
| | | | | |
|--|------|----|-----------------------------------|---|
| | 路线简图 | 30 | 能准确、清晰描绘路线走向，路线之间交会地点正确，相对距离描绘合理。 | 表述错误 1 处扣 2 分，名称表述缺少 1 处扣 2 分，扣完为止。 |
| | 地点标识 | 20 | 能正确标识每个港口的位置。 | 每个港口的位置标识错误一处扣 2 分；每个港口的位置标识少于 3 个，少一处扣 2 分，扣完为止。 |

4. 试题编号：2-4：物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

30 吨蔬菜从海南海口运输到湖南长沙，时效要求 3 天。



2) 任务要求

- ①要求结合货物特点，分析选择运输方式。
- ②合理规划这批货物的运输路线，说明主要通行的运输干线名称。
- ③绘制运输路线简图，标识起讫地点、3-5 个主要途经地点。

完成并提交相关文件

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 office 操作系统，5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |

| | | |
|------|---|----|
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |
|------|---|----|

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评分细则

| 评价内容 | | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|-------------|--------|----|--|--|-------------------------------------|
| 职业素养 (20 分) | | 5 | 卷面保持整洁, 摆放整齐。 | 能保持卷面整洁, 摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差, 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子, 工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子, 工作台面整洁 4 分。 | |
| | | 10 | 能对作业进行优化, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业(80 分) | 运输方式决策 | 30 | 能合理分析货物物流特点, 能系统分析决策理由。 | 货物分析欠充分 5 分, 运输方式分析欠充分扣 5 分, 决策错误扣完为止。 | |
| | 运输路线决策 | 10 | 能正确、系统描述干线名称。 | 路线名称错误一处扣 2 分, 扣完为止。 | |

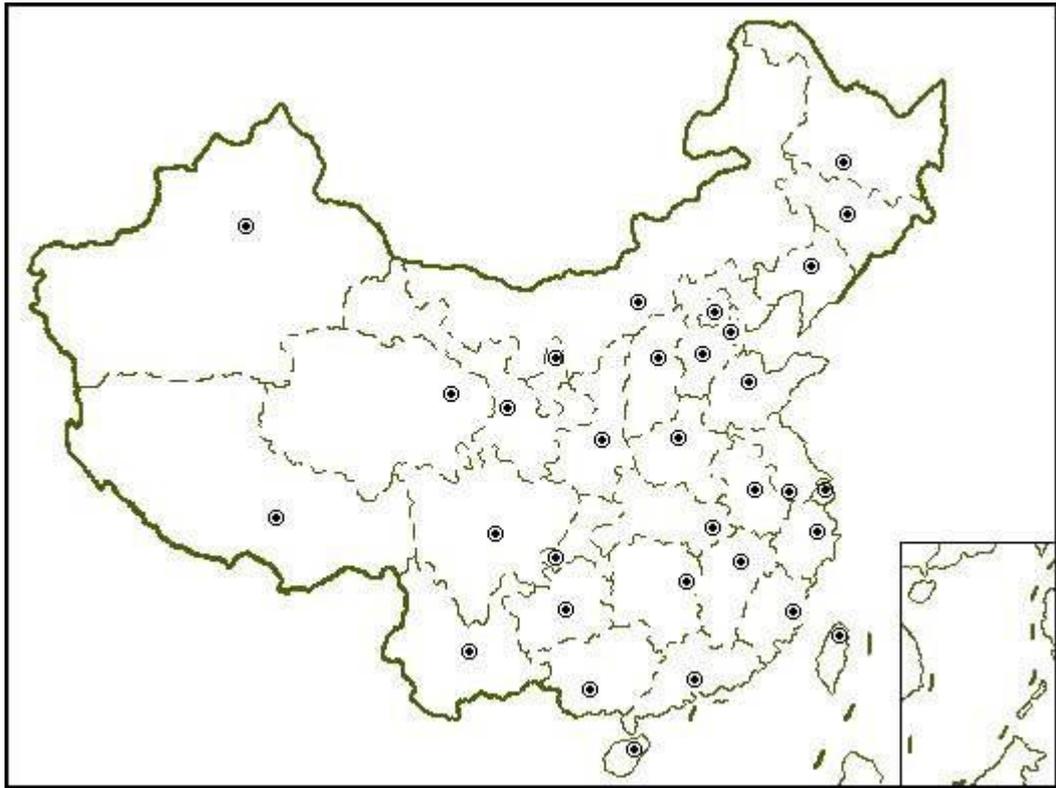
| | | | | |
|--|------------|----|---------------------------|---|
| | 运输路线 简图 | 20 | 能准确、清晰描绘路线走向。 | 途经地点错误一处扣 5 分,路线相对偏差一处扣 5 分,扣完为止。 |
| | 地点标识 | 20 | 能正确标识路线的起讫地点、3-5 个主要途经地点。 | 起讫地点、途径地点位置或名称标识错误一处扣 5 分;途经地点标识少于 3 个,少一处扣 5 分,扣完为止。 |

5. 试题编号: 2-5: 物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

2000 吨煤炭从重庆运输到上海,时效要求 14 天。



2) 任务要求

- ①要求结合货物特点，分析选择运输方式。
- ②合理规划这批货物的运输路线，说明主要通行的运输干线名称。
- ③绘制运输路线简图，标识起讫地点、3-5 个主要途经地点。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|---|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 office | 根据需求选备 |

| | | |
|------|---|----|
| | 操作系统，5台激光打印机。 | |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每30名考生配备2名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：30分钟。

(4) 评分细则

| 评价内容 | | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|-----------|--------|----|---|---|---------------------------------|
| 职业素养（20分） | | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐5分。 | 工作场地脏乱差，严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| | | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子，工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子，工作台面整洁4分。 | |
| | | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化5分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念5分。 | |
| 作业（80分） | 运输方式决策 | 30 | 能合理分析货物物流特点，能系统分析决策理由。 | 货物分析欠充分5分，运输方式分析欠充分扣5分，决策错误扣完为止。 | |
| | 运输路线 | 10 | 能正确、系统描 | 路线名称错误一处 | |

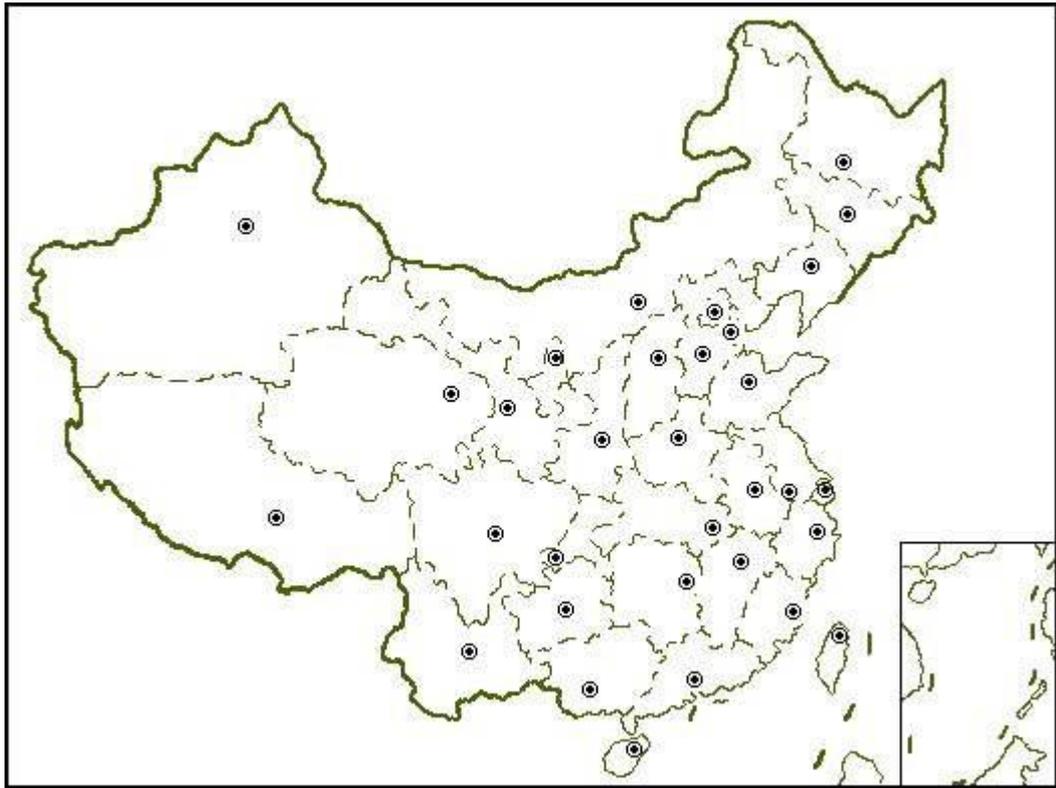
| | | | | |
|--|------------|----|---------------------------|---|
| | 决策 | | 述干线名称。 | 扣 2 分，扣完为止。 |
| | 运输路线 简图 | 20 | 能准确、清晰描绘路线走向。 | 途经地点错误一处扣 5 分，路线相对偏差一处扣 5 分，扣完为止。 |
| | 地点标识 | 20 | 能正确标识路线的起讫地点、3-5 个主要途经地点。 | 起讫地点、途径地点位置或名称标识错误一处扣 5 分；途经地点标识少于 3 个，少一处扣 5 分，扣完为止。 |

6. 试题编号：2-6：物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

200 吨棉花从乌鲁木齐运输到河南郑州，时效要求 14 天。



2) 任务要求

- ①要求结合货物特点，分析选择运输方式。
- ②合理规划这批货物的运输路线，说明主要通行的运输干线名称。
- ③绘制运输路线简图，标识起讫地点、3-5个主要途经地点。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 | 根据需求选备 |

| | | |
|------|---|----|
| | office 操作系统，5 台激光打印机。 | |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评分细则

| 评价内容 | 配 分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|------------|--------|---|---|-----------------------------------|
| 职业素养（20 分） | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差，严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子，工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子，工作台面整洁 4 分。 | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业 | 运输 | 30 | 能合理分析 | 货物分析欠充 |

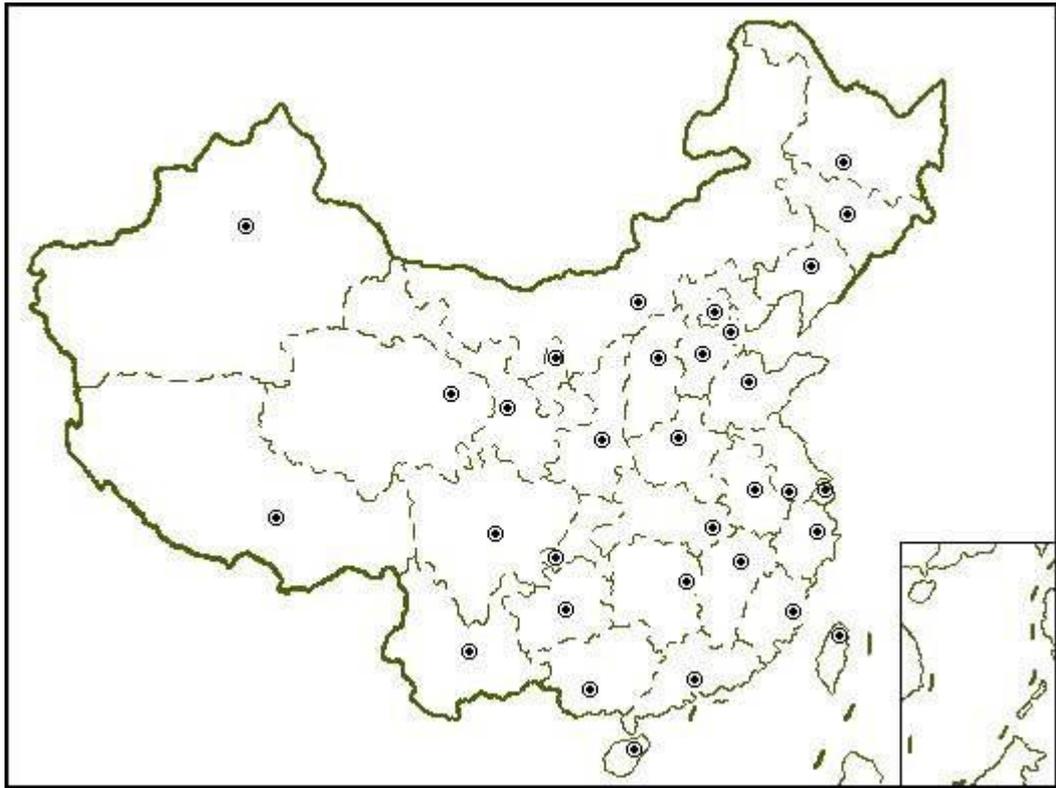
| | | | | |
|-------|--------|----|--------------------------|---|
| (80分) | 方式决策 | | 货物物流特点，能系统分析决策理由。 | 分5分，运输方式分析欠充分扣5分，决策错误扣完为止。 |
| | 运输路线决策 | 10 | 能正确、系统描述干线名称。 | 路线名称错误一处扣2分，扣完为止。 |
| | 运输路线简图 | 20 | 能准确、清晰描绘路线走向。 | 途经地点错误一处扣5分，路线相对偏差一处扣5分，扣完为止。 |
| | 地点标识 | 20 | 能正确标识路线的起讫地点、3-5个主要途经地点。 | 起讫地点、途经地点位置或名称标识错误一处扣5分；途经地点标识少于3个，少一处扣5分，扣完为止。 |

7. 试题编号：2-7：物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

10 千克鲜羊肉从乌鲁木齐运输到湖南长沙，时效要求 2 天。



2) 任务要求

- ①要求结合货物特点，分析选择运输方式。
- ②合理规划这批货物的运输路线，说明主要通行的运输干线名称。
- ③绘制运输路线简图，标识起讫地点、3-5个主要途经地点。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 | 根据需求选备 |

| | | |
|------|---|----|
| | office 操作系统，5 台激光打印机。 | |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评分细则

| 评价内容 | 配 分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|------------|--------|---|---|-----------------------------------|
| 职业素养（20 分） | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差，严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子，工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子，工作台面整洁 4 分。 | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业 | 运输 | 30 | 能合理分析 | 货物分析欠充 |

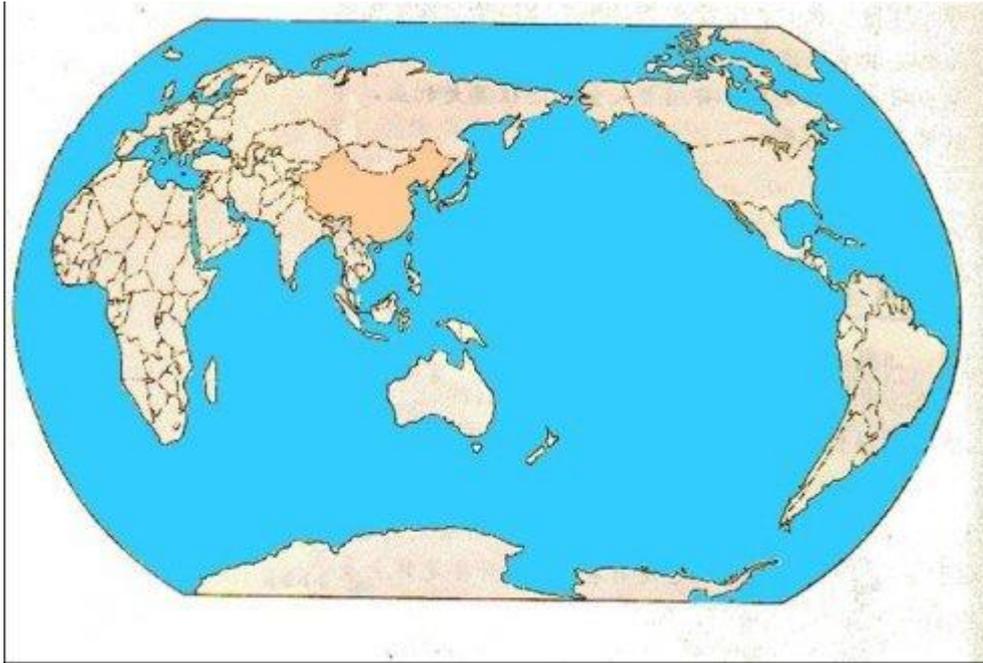
| | | | | |
|-------|--------|----|--------------------------|---|
| (80分) | 方式决策 | | 货物物流特点，能系统分析决策理由。 | 分5分，运输方式分析欠充分扣5分，决策错误扣完为止。 |
| | 运输路线决策 | 10 | 能正确、系统描述干线名称。 | 路线名称错误一处扣2分，扣完为止。 |
| | 运输路线简图 | 20 | 能准确、清晰描绘路线走向。 | 途经地点错误一处扣5分，路线相对偏差一处扣5分，扣完为止。 |
| | 地点标识 | 20 | 能正确标识路线的起讫地点、3-5个主要途经地点。 | 起讫地点、途经地点位置或名称标识错误一处扣5分；途经地点标识少于3个，少一处扣5分，扣完为止。 |

8. 试题编号：2-8：物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

从重庆出发的500台笔记本电脑需要运输到德国杜伊斯堡，要求速度较快。



2) 任务要求

- ①结合货物特点，分析选择运输方式。
- ②合理规划这批货物的国内、国际运输路线，说明主要通行的运输干线名称。
- ③绘制运输路线简图，标识起讫地点、3-5个主要途经地点（或国家）。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 office 操作系统，5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员 | 必备 |

| | | |
|--|--------------------------------------|--|
| | 要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | |
|--|--------------------------------------|--|

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评分细则

| 评价内容 | | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|-------------|--------|----|--|--|-------------------------------------|
| 职业素养 (20 分) | | 5 | 卷面保持整洁, 摆放整齐。 | 能保持卷面整洁, 摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差, 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子, 工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子, 工作台面整洁 4 分。 | |
| | | 10 | 能对作业进行优化, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业(80 分) | 运输方式决策 | 30 | 能合理分析货物物流特点, 能系统分析决策理由。 | 货物分析欠充分 5 分, 运输方式分析欠充分扣 5 分, 决策错误扣完为止。 | |
| | 运输路线决策 | 10 | 能正确、系统描述干线名称。 | 路线名称错误一处扣 2 分, 扣完为止。 | |
| | 运输路线 | 20 | 能准确、清晰描 | 途经地点错误一处 | |

| | | | | | |
|--|------|----|---------------------------|---|--|
| | 简图 | | 绘路线走向。 | 扣 5 分,路线相对偏差一处扣 5 分,扣完为止。 | |
| | 地点标识 | 20 | 能正确标识路线的起讫地点、3-5 个主要途经地点。 | 起讫地点、途径地点位置或名称标识错误一处扣 5 分;途经地点标识少于 3 个,少一处扣 5 分,扣完为止。 | |

三、物流设备操作模块

1. 试题编号： 3-1 整托货物入库

一、任务描述

- **工作任务：**整托（成件）货物入库和在库综合作业
- **作业要求：**考生根据考试作业任务材料进行作业。
整托（成件）商品入库与在库作业资料

（一）、入库作业

德班运输公司受宏达食品公司的委托，将 30 箱康师傅方便面和 36 箱 红牛(罐装)运往考试仓库。请填签运输单，并按照考试要求完成技能操作。

1、相关资料

（1）货物存放指令

要求入库货物均储存在重型货架区（第 区）。

（2）货品物动量信息

历史统计信息显示，康师傅方便面属于出入库频次较低的货物，红牛(罐装)属于出入库频次频繁的货品，在对入库货物的存储进行货位选择时要适当考虑到货物的物动特性。

（3）货物存储信息 如图所示（见图 1、图 2、）

图1 A货架存储信息

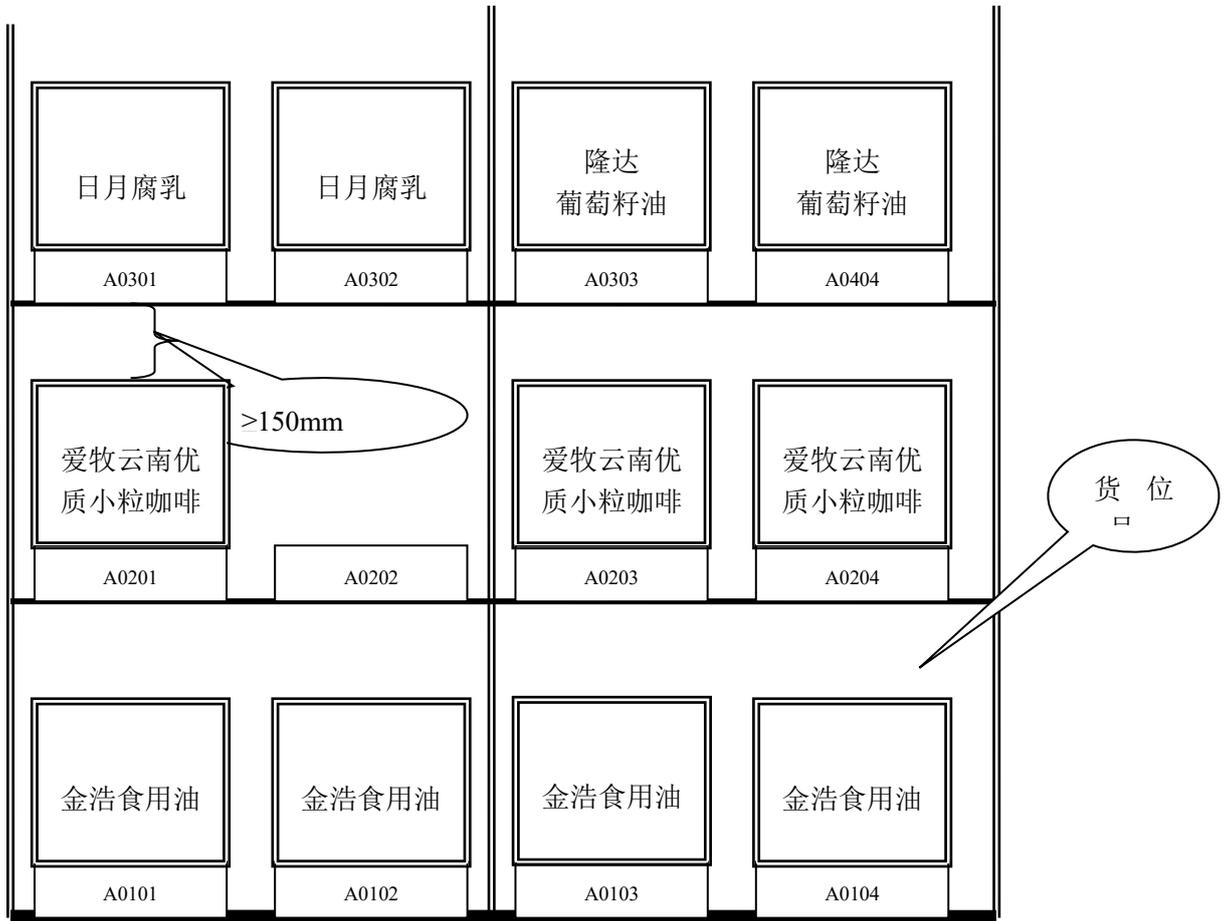
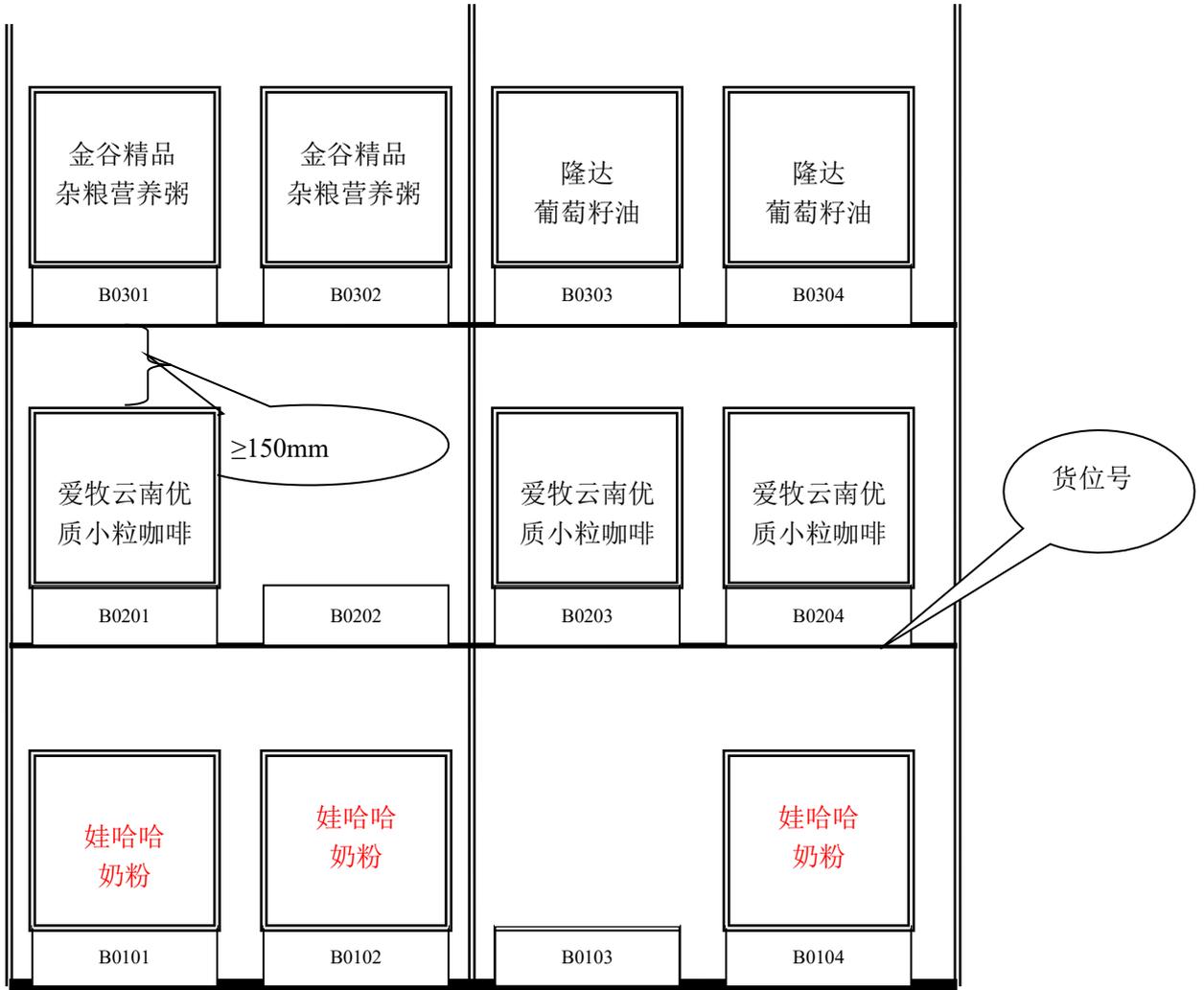


图 2 B 货架存储信息



(4). 产品运输单

产品运输单

订单号: _____ *运单号: HD1011160001

收货单位: 考试仓库 收货联系人: _____ *发出仓库: _____

收货地址: _____ 联系电话: _____ 计划装车时间: _____

| 产品名称 | 产品单位 | 等级 | 订单数量 | 单位体积 | 实发 | *实收 | 备注 |
|--------|------|----|------|------------------|----|-----|----|
| 康师傅方便面 | 箱 | | 30 | 40.5*25.0*20.5cm | 30 | | |
| 红牛(罐装) | 件 | | 36 | 38.0*25.5*23.5cm | 36 | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

要求送达时间: _____ 提货人签名: _____ *实际收货时间: _____

提货车牌号: _____ 运输单位盖章: _____ *收货人签名: _____

司机身份证号: _____ 发货单位盖章: _____ 收货单位盖章: _____

2、作业要求:

- (1)、货物验收与单据填签与交接; (带*为必填项目);
- (2)、根据给出的货位图为入库货物安排货位;
- (3)、入库单信息录入、打印入库单;
- (4)、托盘条码(自选)粘贴;
- (5)、货品组托;
- (6)、货物组托 RF 信息采集; (RF 组托)
- (7)、搬运与入库(上架)。
- (8)、货物上架(入库) RF 信息采集与确定; (RF 上架)

二. 实施条件

标准考试物流作业仓库, 光照充分, 作业指示标志明显, 安全消防设备配置完备。

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|---|--------|
| 场地 | 考试仓库 1 个, 面积不少于 1200 平方米, 要求照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 3 层、2 排、2×2 货位(标准货位) 货架 2 组, 电动堆垛机 1 台, 液压手动叉车 3 台, 流利货架 1 组, 电子标签 1 套, 服务器 1 台, 电脑 1 台, 基站 1 台, RF 手持终端 2 台, 电脑操作台 1 套, 条码打印机 1 台。 | 必备 |
| 工具 | 1200×1000×144 (mm) 木制托盘 15 个、塑料托盘 15 个, 塑料周转箱 6 个, 模拟货物若干。 | 根据需求选备 |
| 测评专家 | 每个作业区域配备 2 名考评员, 共需 6 名考评员, 另加 1 名总评分员。考评员总及评分员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

三. 考核时量: 50 分钟

四. 评价标准

2. 试题编号：3-2 整件货物出库与零散货物拣选作业

一、任务描述

工作任务：整件货物拣选出库与零散货物拣选作业

作业要求：考生根据考试作业任务材料进行作业。

综合作业考试资料：

(一)、整件货物拣选出库作业

1. 相关资料

华润万家超市、三星超市、家润多超市、芙蓉兴盛超市分别向现代物流仓储中心考试仓库发出了采购订单。订单如下：

华润万家超市采购订单

订单号：_____ *订货时间：2015.10.26
 订货单位：华润万家超市 *发出仓库：现代物流仓储中心

| 评价内容 | | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|---------------------|-------------------|-------------------|------------------------------------|--|---|
| 职业素养 | | 20 | 单证细致、填签清楚；—5 | 严重违反考场纪律，； 违规操作，野蛮作业， 造成人员受伤，设备、 货物损坏的。本大项记 0分 | |
| | | | 步骤清晰，动作规范；—5 | | |
| | | | 设备操作安全、规范；—5 | | |
| | | | 作业现场 6S 管理 —5 | | |
| 入库 作业 60 分 | 货物验收 与 单证交接 | 15 | 运单审核—2 | 运单审核—2 质量验收 —4 数量验收—4 运单签收与交接 —5 | 技能点： 7-1 7-2 7-3 7-4 7-5 7-6 7-7 7-8 7-9 |
| | | | 质量验收 —4 | | |
| | | | 数量验收—4 | | |
| | | | 运单签收与交接 —5 | | |
| | 储位管理 | 10 | 根据物动量、储位合理 | 物动量、储位信息合理 安排 | |
| | 入库信息 录入处理 | 10 | 登录 WMS 业务界面 | 入库信息录入 4 | |
| | | | 入库信息录入与入库单 打印 | 入库单打印 1 | |
| | 货品组托 与 信息采集 | 20 | 搬取托盘，粘贴托盘条码 | 叉车搬取托盘，粘贴托 盘条码 | |
| | | | 货物组托 | 货物组托 | |
| | | | 组托信息采集（RF） | 组托信息采集（RF） | |
| 上架入库与 信息采集 | 20 | 货物搬运、入库上架 | 货物搬运、入库上架 货物上架（入库）信息 确定（RF） | | |
| | | 货物上架（入库）确定（RF） | | | |
| | | 初盘，填写盘点表—5 | | | |
| | | 59 复盘，确认初盘数量—3 | | | |
| 注： | | | 单项技能作业考核扣分以该项作业配分额为限度，不实行 负分倒扣。 | | |

| | 商品名称 | 单位 | 单价(元) | 订购数量 | 金额 | 备注 |
|---|------------|-----|-------|------|----|----|
| 1 | 娃哈哈矿泉水（小瓶） | 箱 | | 10 | | |
| 2 | 青岛啤酒 | 箱 | | 10 | | |
| 3 | 康师傅方便面（桶装） | 箱 | | 10 | | |
| | 合计 | --- | --- | | | |

三星超市采购订单

订单号：_____ * 订货时间：2015.10.26
 订货单位：三星超市 * 发出仓库：现代物流仓储中心

| | 商品名称 | 单位 | 单价(元) | 订购数量 | 金额 | 备注 |
|---|---------|-----|-------|------|----|----|
| 1 | 中华香烟 | 箱 | | 20 | | |
| 2 | 王朝干红葡萄酒 | 箱 | | 30 | | |
| | 合计 | --- | --- | | | |

家润多超市采购订单

订单号：_____ * 订货时间：2015.10.26
 订货单位：家润多超市 * 发出仓库：现代物流仓储中心

| | 商品名称 | 单位 | 单价(元) | 订购数量 | 金额 | 备注 |
|---|------------|-----|-------|------|----|----|
| 1 | 娃哈哈矿泉水（小瓶） | 箱 | | 12 | | |
| 2 | 罐装王老吉 | 箱 | | 12 | | |
| 3 | 青岛啤酒 | 箱 | | 18 | | |
| | 合计 | --- | --- | | | |

芙蓉兴盛超市采购订单

订单号：_____ * 订货时间：2015.10.26
 订货单位：芙蓉兴盛超市 * 发出仓库：现代物流仓储中心

| | 商品名称 | 单位 | 单价(元) | 订购数量 | 金额 | 备注 |
|---|------------|-----|-------|------|----|----|
| 1 | 罐装王老吉 | 箱 | | 8 | | |
| 2 | 娃哈哈矿泉水（小瓶） | 箱 | | 8 | | |
| 3 | 康师傅方便面（桶装） | 箱 | | 20 | | |
| | 合计 | --- | --- | | | |

2. 作业要求

- (1) 登录 WMS 操作界面；
- (2) 出库订单分析与处理（库存信息查询）；
- (3) 订单信息录入；
- (4) 出库订单处理生成拣货单并打印；
- (5) 采用播种法进行拣选作业（同步拣选、出库 RF 信息采集）；
- (6) 分货与理货（将拣选的货物搬运至出库理货区按客户订单进行分货）；

(7) 出库单打印;

(8) 出库复核: 出库单打印与(订单)核对、货品复核。

(二) 零散货物拣选作业(电子分拣)

1. 相关资料

客户统一便利店向现代物流考试仓库发出采购订单(上次订货补差)。订单信息如下:

采购订单

| | 商品名称 | 单位 | 单价(元) | 订购数量 | 金额 | 备注 |
|---|---------|-----|-------|------|----|----|
| 1 | 康师傅方便面 | 袋 | | 6 | | |
| 2 | 娃哈哈矿泉水 | 瓶 | | 6 | | |
| 3 | 雪碧(厅装) | 厅 | | 5 | | |
| 4 | 王老吉(罐装) | 厅 | | 6 | | |
| | 合计 | --- | --- | | | |

2. 考试要求

(1) 在计算机上录入拆零货物订单信息并进行处理;

(2) 采用摘取式电子拣选法, 根据拣货电子标签系统的指示进行拣选;

(3) 将周转箱里拣取的货物放入物流箱, 并对照货物订单进行复核;

提交材料(作品):

作业完毕, 考生在考试作业单上签注考号, 作业时间, 整理所有作业单证上交监考老师。

二、实施条件

(应包括场地、设施设备、工具、软件环境等)

标准考试物流作业仓库, 光照充分, 作业指示标志明显, 安全消防设备配置完备。

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 考试仓库 1 个, 面积不少于 1200 平方米, 要求照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 3 层、2 排、2×2 货位(标准货位)货架 2 组, 电动堆垛机 1 台, 液压手动叉车 3 台, 流利货架 1 组, 电子标签 1 套, 服务器 1 台, 电脑 1 台, 基站 1 台, RF 手持终端 2 台, 电脑操作台 1 套, 条码打印机 1 台。 | 必备 |
| 工具 | 1200×1000×144 (mm) 木制托盘 15 个、塑料托盘 15 个, 塑料周转箱 6 个, 模拟货物若干。 | 根据需求选备 |
| 测评专家 | 每个作业区域配备 2 名考评员, 共需 8 名考评员, 另加 1 名总评分员。考评员总及评分员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

三. 考核时量: 50 分钟

四. 评价标准(应包含技能与素养要求, 其中素养要求分值原则上不超过 20%)

| 评价内容 | | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|-------------|------------|-------------------|--|---|---|
| 职业素养 | | 20 | 单证交接、审核细致、填签清楚 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律；违规操作，野蛮作业，造成人员受伤，设备、货损的。本大项记0分 | |
| | | | 步骤清晰，动作规范 | | |
| | | | 设备操作安全、规范 | | |
| | | | 作业现场6S管理 | | |
| 整件货物拣选出库50分 | 订单分析处理 | 5 | 订单审核与分析—3 | 接单后无审单步骤 扣1分；订单有效性判断错误 扣2分；订单签注不填写理由 扣2分 | 技能考核点： 8-1 8-2 8-3 8-4 8-5 8-6 8-7 8-8 8-9 |
| | | | 订单处理与签注—2 | | |
| | 订单信息录入 | 5 | 订单信息录入（WMS）—4 | 订单信息录入错误，每处扣1分；操作两次未成功需工作人员协助，扣2分；录入订单信息无复核过程 扣1分 | |
| | | | 订单信息复核与处理—1 | | |
| | 拣选作业单生成与打印 | 5 | 订单合并生成拣选作业单（WMS）—4 | 拣选作业单合成信息错误，扣2分 | |
| | | | 打印拣选作业单（WMS）—1 | 拣选单打印格式不规范 扣1分 | |
| | 拣选作业与信息采集 | 15 | 叉车搬取托盘—2 | 设备操作撞压其它设备及物品，扣2分；拣选货物发生货损 扣3分；货物码托倒置、倾塌 每项扣2分；拣货品种、数量错误 每次扣1分；拣选货位与货品信息采集错误，每次扣1分；拣选出库 RF 确认两次不成功需协助 扣3分 | |
| | | | 拣选仓位、货品信息采集(RF)—2 | | |
| | | | 拣选货物（播种式）—8 | | |
| | | | （出库）拣选确认与提交(RF)—3 | | |
| 分播与理货 | 10 | 货物搬运、理货—5 | 搬运作业时跑步、设备碰撞、发生货损 每项扣2分；根据订单分货错误，每次扣2分；码货不整齐动作不规范 扣2分 | | |
| | | 分货—5 | | | |
| 出库拣选复核 | 10 | 出库确认与作业单打印（WMS）—4 | 出库作业单打印错误 扣1分；无单证复核动作扣2分；无单证、货物对照复核动作 扣3分 拣选复核时不签字、手续不 | | |
| | | 出库复核—6 | | | |

| | | | | | |
|---|-----------|------------------------|-----------------|--|--|
| | | | | 规范 扣 2 分; | |
| 零散 货物 拣选 (电 子 拣 选) 30 分 | 订单处理 | 10 | 订单(拣货单)审核—4 | 接单时无审核动作 扣 2 分; 出库订单信息录入错误, 每次扣 1 分; 需工作人员协助完成, 扣 2 分; | |
| | | | 订单录入与处理 (WMS)—6 | | |
| | 拣选与 复核 | 20 | 电子拣选 (DPS)—13 | 未及时确认拣选作业指示, 每次扣 2 分; 拣选货物线路错误 扣 2 分; 拣选完毕不对单复核 扣 3 分, 复核后不签字确认, 扣 2 分 | |
| | | | 拣选复核、签字确认—5 | | |
| 包装标示—2 | | | | | |
| 注: | | 单项技能作业考核扣分以该项作业配分额为限度。 | | | |

3. 试题编号: 3-3 托盘搬运与条码粘贴

(1) 任务描述

1) 工作任务: 托盘搬运和条码打印粘贴

2) 作业要求:

考生根据考试作业指示进行下列作业:

- ①取用手动叉车叉取指定载货托盆。
- ②叉车搬运托盘到指定仓位并卸放托盘。
- ③托盘条码设计编制与打印。
- ④托盘条码粘贴至托盘。
- ⑤设备归位。

3) 提交材料(作品)

作业完毕, 考生在考试作业单上签注考号、作业时间, 上交监考老师。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|----|
| 场地 | 考试仓库 1 个, 面积不少于 1200 平方米, 要求照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 3 层、2 排、2×2 货位(标准货位)货架 2 组, 电动堆垛机 1 台, 液压手动叉车 3 台, 流利货架 1 组, 电子标签 1 套, 服务器 1 台, 电脑 1 台, 基站 1 台, RF 手持终端 2 台, 电脑操作台 1 套, 条码打印机 1 台。 | 必备 |
| 测评专家 | 每个作业区域配备 2 名考评 | 必备 |

| | | |
|--|---|--|
| | 员,另加1名总评分员。考评员及总评分员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | |
|--|---|--|

3)考核时量

考试时间:10 分钟

4) 评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|-----------|----|-------------|--|---|
| 职业素养 | 20 | 作业步骤清晰,动作规范 | 作业步骤清晰,动作规范 5 分;设备操作安全,规范 5 分:作业现场 6S 管 10 分。 | 工作场地脏乱差,严重违反考场纪律,造成恶劣影响,违规操作,野作业,造成人员受伤,设备、货物损坏的本大项记 0 分。 |
| | | 设备操作安全、规范 | | |
| | | 作业现场 6S 管理 | | |
| 叉车作业 | 40 | 叉取载货托盘 | 移动停鞋动作安全规范 10 分;叉取托盘操作正确 10 分;卸放托盘要控制节奏,轻取慢放,动作细致正确 10 分;能在规定时间完成叉取托盘吗、设备定置归位的任务 10 分。 | |
| | | 搬运载货托盘 | | |
| | | 卸放载货托盘 | | |
| | | 设备停驻与归位 | | |
| 条码设计打印与粘贴 | 40 | 条码设计 | 作业前能检查和确认打印备件,根据工 | |

| | | | | |
|--|--|------|---|--|
| | | 条码打印 | 作要求 选择对应的条码格式和 条码规格 15 分; 设计条码流程清晰, 过程规范, 打印条码信息准确 15 分;粘贴条码位置科学, 动作规范 10 分。 | |
| | | 条码粘贴 | | |

4. 试题编号：3-4 堆高车装卸托盘

(1)任务描述

1)工作任务:利用电动堆高车进行载货托盘装、卸作业。

2)作业要求:考生根据考试作业指示进行下列作业。

①堆高车取用与推移。

②取用堆高车叉取指定载货托盘。

③堆高车叉举托盘到指定仓位。

④堆高车卸取载货托盘。

⑤设备归位。

3)提交材作品

作业完毕,考生在考试作业单上签注考号、作业时间,上交监考老师。

(2)实施条件

标准考试物流作业仓库,光照充分,作业指示标志明显,安全消防设备配置完备。

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|--|--------|
| 场地 | 考试仓库 1 个,面积不少于 1200 平方米,要求照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 3 层、2 排、2×2 货位(标准货位)货架 2 组,电动堆垛机 1 台,液压手动叉车 3 台,流利货架 1 组,电子标签 1 套,服务器 1 台,电脑 1 台,基站 1 台,RF 手持终端 2 台,电脑操作台 1 套,条码打印机 1 台。 | |
| 工具 | 1200×1000×144 (mm) 木制托盘 15 个、塑料托盘 15 个,塑料周转箱 6 个,模拟货 | 根据需求选备 |

| | | |
|------|---|----|
| | 物若干。 | |
| 测评专家 | 每个作业区域配备 2 名考评员，另加 1 名总评分员。考评员及总评分员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |

3) 考核时量

考试时间:10 分钟

4) 评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|------|----|-------------|---|--|
| 职业素养 | 20 | 作业步骤清晰，动作规范 | 作业步骤清晰，动作规范 5 分；设备操作安全、规范 5 分；作业现场 6S 管理 10 分。 | 工作场地脏乱差，严重违反考场纪律，造成恶劣影响，违规操作，野蛮作业，造成人员受伤，设备、货物损坏的本大项记 0 分。 |
| | | 设备操作安全、规范 | | |
| | | 作业现场 6S 管理 | | |
| 叉车作业 | 80 | 取用堆高车 | 取用堆高车动作规范 15 分；叉取托盘操作正确 15 分；堆高载货托盘正确 15 分；卸放托盘要控制节奏，轻取慢放，动作细致正确 15 分；能在规定时间完成叉取托盘、卸放托盘、设备定置归位的任务 20 分。 | |
| | | 叉取载货托盘 | | |
| | | 堆高货托盘 | | |
| | | 卸放载货托盘 | | |
| | | 设备停驻与归位 | | |

四、物流质量管理模块

1. 试题编号：4-1 物流业务数据分析与处理

(1) 任务描述

案例：2015年8月12日晚23时34分左右，天津滨海新区一处危险品物流仓库发生爆炸，随后引起周围多家工厂更强烈的二次爆炸，中国地震台网速报显示，第一次爆炸发生在8月12日23时34分6秒，近震震级约2.3级，相当于3吨TNT，第二次爆炸在30秒种后，近震震级约2.9级，相当于21吨TNT——这已经达到一枚微型战术核武器的爆炸当量。通过以上案例，说明安全对于物流企业的重要性。某新成立的物流企业领导十分注意安全问题，预对企业的作业加强安全管理，对人员进行安全培训。

任务要求：

① 答安全作业的基本方针是什么？

“安全第一，预防为主，综合治理”

②指出安全作业的安全对象有哪些？

人、机、物料、环境、方法、管理缺陷等各个环节

③总结安全检查的主要内容有哪些？

(1) 查思想。检查各级管理人员对安全生产的认识，对安全生产方针、政策、法令、规程的理解和贯彻的情况。

(2) 查管理。检查安全管理工作的实施情况。如安全生产责任制、各项规章制度和档案是否健全，安全教育、安全技术措施、伤亡事故管理的实施情况。

(3) 查隐患。通过检查劳动条件、生产设备、安全卫生设施是否符合要求以及职工在生产中是否存在不安全行为和事故隐患。

(4) 查事故处理。对发生的事故车间是否及时报告、认真调查、严肃处理；是不是按“四不放过”的要求处理事故；有没有采取有效措施，防止类似事故重复发生。

④总结安全管理人员的责任有哪些？

(1) 组织或者参与拟订本单位安全生产规章制度、操作规程和生产安全事故应

急救援预案；

(2) 组织或者参与本单位安全生产教育和培训，如实记录安全生产教育和培训情况；

(3) 督促落实本单位重大危险源的安全管理措施；

(4) 组织或者参与本单位应急救援演练；

(5) 检查本单位的安全生产状况，及时排查生产安全事故隐患，提出改进安全生产管理的建议；

(6) 制止和纠正违章指挥、强令冒险作业、违反操作规程的行为；

(7) 督促落实本单位安全生产整改措施。

⑤分析常见的不安全行为有哪些？

(1) 操作错误、忽视安全、忽视警告：未经许可开动、关停、移动机器，开、关机器时未给信号，开关未锁紧，造成意外转动、通电或漏电等，忘记关闭设备，忽视警告标记、警告信号，操作错误，奔跑作业，机器超速运转，手伸进冲压模，工件坚固不牢，用压缩空气吹铁屑。

(2) 造成安全装置失效：安全装置被拆除、堵塞，作用失效，调整的误差造成安全装置失效。

(3) 使用不安全设备：临时使用不牢固的设施，使用无安全装置的设备。

(4) 手代替工具操作：用手代替手动工具，用手清除切屑，不用夹具固定、用手拿工件进行机加工，物品存放不当。

(5) 冒险进入危险场所：冒险进入涵洞，接近漏料处，危化品房，基建工地

(6) 攀、坐不安全位置：在起吊物下作业、停留，机器运转时加油、修理、调整、焊接、清扫等，有分散注意力的行为。

(7) 未穿戴劳保用品：在必须使用个人防护用品用具的作业场所忽视其作用。

(8) 不安全装束：在有旋转零件的设备旁作业穿过肥大服装，操纵带有旋转部件的设备时带手套，女员工的长发不盘起来操作辊压机。

完成并提交相关文件：完成后提交回答问题的 Word 电子文档及打印稿。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|-------------------------------|----|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和 | 必备 |

| | | |
|------|--|--------|
| | 座位，每个机房照明通风良好。 | |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|----------------|----------|---|---|--|
| 职业素养 (20 分) | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业 80 分 | 入库 作业 | 10 | 能正确回答安全作业的基本方针，指出安全作业的安全对象。 | 安全作业的基本方针回答正确 5 分，指出安全作业的安全对象，5 分，错误一个扣 2 分。 |
| | | 15 | 能总结出安全检查的主要内容。 | 安全检查的主要内容错误 1 处扣 3 分，扣完为止。 |
| | | 35 | 能总结出安全管理人员的主要责任。 | 安全管理人员的主要责任错误一处扣 5 分，扣完为止。 |
| | | 20 | 能分析出常见的不安全行为。 | 常见的不安全行为错误一处扣 4 分，扣完为止。 |

2. 试题编号：4-2：物流安全管理

(1) 任务描述

案例：2015 年 8 月 12 日晚 23 时 34 分左右，天津滨海新区一处危险品物流仓库发生爆炸，随后引起周围多家工厂更强烈的二次爆炸，中国地震台网速报显示，第一次爆炸发生在 8 月 12 日 23 时 34 分 6 秒，近震震级约 2.3 级，相当于 3 吨 TNT，第二次爆炸在 30 秒种后，近震震级约 2.9 级，相当于 21 吨 TNT——这已经达到一枚微型战术核武器的爆炸当量。通过以上案例，说明仓库火灾危

害和损失极大。

某新成立的物流企业领导十分注意火灾安全问题，预对企业的作业加强火灾安全管理，对人员进行火灾安全培训。

2) 任务要求

①回答按照燃烧物分类，火灾分为哪几类？

A 类火灾:指固体物质火灾，这种物质往往具有有机物性质，一般在燃烧时能产生灼热的余烬。如木材、棉、毛、麻、纸张火灾等。

B 类火灾:指液体火灾和可熔化的固体物质火灾。如汽油、煤油、柴油、原油、甲醇、乙醇、沥青、石蜡火灾等。

C 类火灾:指气体火灾。如煤气、天然气、甲烷、乙烷、丙烷、氢气火灾等。

D 类火灾:指金属火灾。如钾、钠、镁、钛、锆、锂、铝镁合金火灾等。

②指出每位员工应对火灾应三懂三会，三懂三会的内容是什么？

三懂：懂火灾的危险性、懂火灾预防措施、懂扑灭初期火灾的方法

三会：会报警、会使用消防器材、会扑救初期火灾

③总结遇到火灾的紧急疏散程序。

(1) 火灾警铃响起后，所有人员必须立即停止工作，听从现场负责人指挥，利用紧急疏散通道有秩序地向安全出口方向疏散，并在厂房门口空地集合。

(2) 利用两侧防烟楼梯向下撤离，如果两侧向下通道已被烟火封死，才向上一层疏散。

(3) 发生火警不准使用电梯。

(4) 各部门及各班组负责人应最后检查车间内是否已无人，确保全部人员离开灾场。

(5) 人员疏散到安全地点后，各组长及部门负责人应实时清点人数，并报告现场总指挥。

(6) 火警解除后，由现场总指挥决定人员是否返回工场，但需征询市消防队的意见。

(7) 当接到火灾指示时，车间及总电房须切断电源，属车间部门的，由部门主管负责切断；总电房则由电房主管或电工负责，以避免火情的扩大。应急照明灯应配备足够的数量，适应夜间人员疏散行动中的照明，以确保人身安全，一切的通道标记应能起指示作用。

完成并提交相关文件： 完成后提交回答问题的 Word 电子文档及打印稿。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|----------------|----------|---|---|-----------------------------------|
| 职业素养 (20 分) | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业 80 分 | 入库 作业 | 20 | 能正确回答燃烧物分类。 | 每种燃烧物分类回答正确 5 分，共 4 种。 |
| | | 30 | 能正确回答应对火灾应三懂三会，三懂三会。 | 应对火灾应三懂三会，三懂三会回答正确 5 分，共 6 种。 |
| | | 30 | 能总结出火灾的紧急疏散程序。 | 火灾的紧急疏散程序错误一处扣 5 分，扣完为止。 |

五、仓配组织与规划设计模块

1. 试题编号：5-1，入库作业管理

(1) 任务描述

某仪器股份有限公司成立于 1992 年，占地约 180 亩，公司现有员工 800 多人，拥有约 4.5 万平方米的科研、生产及办公场地，公司专注煤质采、制设备的研发、生产和销售，并致力于燃料管理智能化、自动化、实现无人值守，可为燃料监管验收提供整体解决方案，为提升燃料管理、监督信息化水平、降低电厂发电成本提供设备和技术支持。该企业年生产采煤设备 12000 套（单套设备约有 8 个大类，100 个部件，总体积 180cm*240cm*120cm，总重量 750kg），生产制煤设备 10000 套（单套设备约有 12 个大类，120 个部件，总体积 580cm*340cm*220cm，总重量 1850kg）。

公司现有原材料库、零部件库、产成品仓库三个仓库。零部件库的零部件除自己生产核心部件外，大部分零部件需向各供应商采购。2017 年 4 月 5 日有一批采购的零部件入库，入库通知单如下表，货物码放方式为就地存放方式。已知，木箱标识最大承受重量为 200 公斤，地面最大承受重量每平方米 4 吨，库房高度为 3.6 米；卸车时可以两人在车上同时码两托，平均每托码 30 箱，码托时间平均为 5 分钟，叉车从车上叉取托盘至送至暂存地点来回需要 2 分钟。

入库通知单

入库通知单编号 J20170405123

订单编号 D20170401012

供货商 宏达贸易

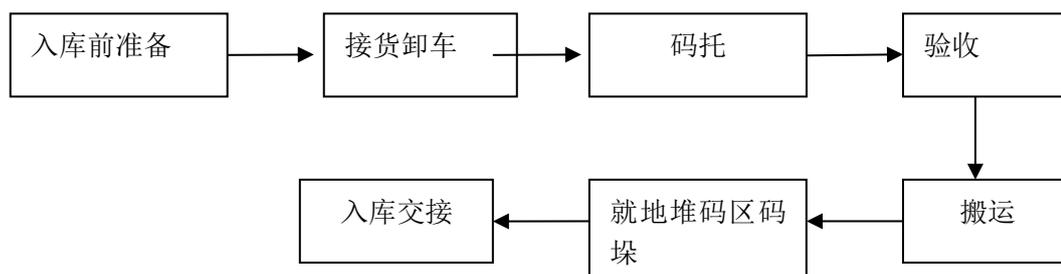
入库时间 2017-4-5

| 序号 | 商品名称 | 单位 | 尺寸 (mm) | 重量 (kg) | 入库数量 |
|----|-------|----|-------------|---------|------|
| 1 | A 型轴承 | 箱 | 500*400*200 | 32 | 120 |
| 2 | B 型轴承 | 箱 | 500*400*200 | 36 | 150 |

1) 任务

①请根据该企业的实际情况，制定入库作业的作业流程，并绘制流程图。

该批货物入库作业方式及流程如下：（6分）



①入库前准备：与宏达贸易公司及送货司机联系，计划与安排仓容与货位，做好单据、人员、设备的准备与安排工作；

②接货卸车：安排于4月5日仓库月台接货卸车；

③码托：接货的同时将货物码放在单面双向周转托盘上，每托码放30箱；

④验收：对货物进行验收；

⑤搬运：利用搬运工具将码托后的货物从卸货月台搬运至就地堆码区；

⑥就地堆码区码垛：将搬运来的货物进行堆垛；

⑦入库交接：所有货物作业完成后进行签字交接。

②请问货物验收的方式有哪些？设计该批货物验收的方法。

货物验收的方式有抽验和全验。在进行数量和外观验收时一般要求全验。在质量检验时，当批量小，规格复杂，包装不整齐或要求严格验收时可以采用全验。当批量大，规格和包装整齐，存货单位的信誉较高，或验收条件有限的情况下，采用抽验的方式。

本批货物采用的验收方法如下：

一是外观验收，检验货物的外观是否牢固，是否破损、开封，包装标志标记是否符合要求。

二是数量验收，采用计件方式检验，核对轴承的箱数是否符合要求。

三是抽样进行尺寸精度检验。检验货物的尺寸、精度、规格是否符合验收标准。

③请计算该批货物存放需要多大面积。

A型轴承：

①货物单位底面积： $0.5 \times 0.4 = 0.2$ 平方米；

②单层货物单位重量： $32/0.2=160\text{kg}/\text{平方米}$ ；

③不超重可堆层： $4000/160=25\text{层}$ ；

仓库高度为3.6米，考虑到顶距1米，2.6米能堆放该货物的层数为 $2.6/0.2=13$ 层；

木箱最大承受重量为200kg,即能堆放A型轴承的层数= $(200\text{kg}/32\text{kg})+1=7\text{层}$

④A型轴承存放的面积= $(120\text{箱}/7)*0.2=3.6\text{平方米}$ （120箱/7层取整数）

B型轴承:

①货物单位底面积： $0.5*0.4=0.2\text{平方米}$ ；

②单层货物单位重量： $36/0.2=180\text{kg}/\text{平方米}$ ；

③不超重可堆层： $4000/180=23\text{层}$ ；

仓库高度为3.6米，1米的顶距，2.6米能堆放该货物的层数为 $2.6/0.2=13\text{层}$ ；

木箱最大承受重量为200kg,即能堆放B型轴承的层数= $(200\text{kg}/36\text{kg})+1=6\text{层}$

④B型轴承存放的面积= $(150\text{箱}/6)*0.2=5\text{平方米}$

因此，该批货物存放所需面积= $3.6+5=8.6\text{平方米}$

④合理安排作业人员和设备，并计算完成卸车任务需要多少时间。

入库作业人员包括堆码员、设备操作搬运员。所需设备是叉车、托盘。

A、B两种轴承所需的托盘数= $(150+120)/30=9\text{个}$

码托总时间= $9*5/2=22.5\text{分钟}$

因最后一托盘要码完后才能搬运，搬运到暂存地点来回2分钟，但叉车搬完最后一托盘要放回指定地点，不需要回到车辆前，所以最后一托盘码完后需加搬运1分钟。

因此完成卸货所需时间 $22.5+1=23.5\text{分钟}$

⑤请设计商品检验单并正确填写。

商品检验记录表

编号：_____

| | | | | | | | | |
|------|-----------|------|-------------|--------------|------|--------|--------------|--|
| 供货商 | 宏达贸易 | | 采购订单号 | D20170401012 | | 入库通知单号 | J20170405123 | |
| 运单号 | | | 合同号 | | | 车号 | | |
| 发货日期 | 2017年4月5日 | | 到货日期 | 2017年4月5日 | | 验收日期 | 2017年4月5日 | |
| 序号 | 商品名称 | 商品编码 | 规格型号 | 计量单位 | 应收数量 | 实际数量 | 差额 | |
| 1 | A型轴承 | | 500*400*200 | 箱 | 120 | 120 | 0 | |

| | | | | | | | |
|---|-------|--|-------------|---|-----|-----|---|
| 2 | B 型轴承 | | 500*400*200 | 箱 | 150 | 150 | 0 |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

单位负责人：张三

复核：李四

检验员：王五

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|----------------|----------|---|---|-----------------------------------|
| 职业素养 (20 分) | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业 80 分 | 入库 作业 | 15 | 入库作业流程 | 流程图绘制正确 5 分，入库作业流程设计合理 10 分。 |
| | | 15 | 货物验收 | 货物验收方法合理，验收项目完整 7 分，验收流程合理 8 分。 |
| | | 20 | 货位安排 | 货位面积计算正确 20 分 |

| | | | |
|--|----|-------------|---|
| | 15 | 入库作业人员与设备安排 | 入库作业人员安排正确 5 分，设备安排正确 5 分，作业时间计算正确 5 分。 |
| | 15 | 入库单据填写 | 检验单设计完整、正确 10 分，填写正确 5 分。 |

2. 试题编号：5-2， 入库作业管理

(1) 任务描述

某仪器股份有限公司成立于 1992 年，占地约 180 亩，公司现有员工 800 多人，拥有约 4.5 万平方米的科研、生产及办公场地，公司专注煤质采、制设备的研发、生产和销售，并致力于燃料管理智能化、自动化、实现无人值守，可为燃料监管验收提供整体解决方案，为提升燃料管理、监督信息化水平、降低电厂发电成本提供设备和技术支持。该企业年生产采煤设备 12000 套（单套设备约有 8 个大类，100 个部件，总体积 180cm*240cm*120cm，总重量 750kg），生产制煤设备 10000 套（单套设备约有 12 个大类，120 个部件，总体积 580cm*340cm*220cm，总重量 1850kg）。

公司现有原材料库、零部件库、产成品仓库三个仓库。原材料库的原材料需向各供应商采购。2017 年 4 月 5 日有一批采购的钢材入库，入库通知单入下表。材料码放方式为，材料码放在垫仓板上，垫仓板下面有十二个垫墩。已知，每块垫仓板面积为 2 平方米，每个垫墩底面积为 0.05 平方米，地面最大承受重量每平方米 5 吨。叉车从车上叉取货物（需要两人进行捆扎固定作业）至送至入库作业区验收地点来回需要 5 分钟，叉车一次可卸棒材 15 根、板材 20 块。

入库通知单

入库通知单编号 J20170405123

订单编号 D20170401012

供货商 宏达贸易

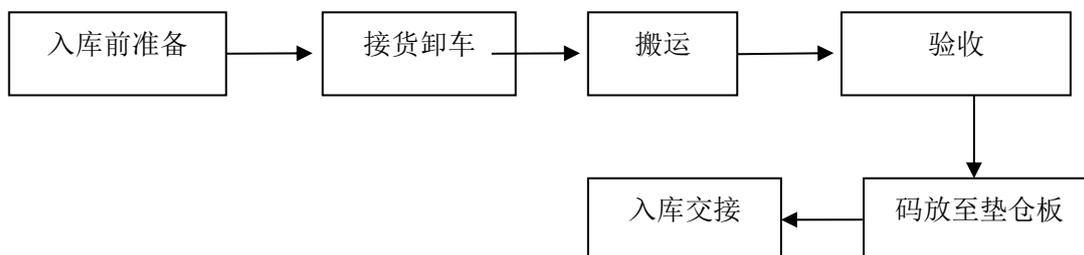
入库时间 2017-4-5

| 序号 | 商品名称 | 单位 | 尺寸 (mm) | 重量 (kg) | 入库数量 |
|----|------|----|---------------|---------|------|
| 1 | 棒材 | 根 | 长 1500, 直径 30 | 32 | 120 |
| 2 | 板材 | 块 | 1560*740*10 | 82 | 150 |

1) 任务

①请根据该企业的实际情况，制定入库作业的作业流程，并绘制流程图。

该批货物入库作业方式及流程如下：



①入库前准备：与宏达贸易公司及送货司机联系，计划与安排仓容，做好单据、人员、设备的准备与安排工作；

②接货卸车：安排于4月5日仓库月台接货卸车；

③搬运：利用搬运工具将码托后的货物从卸货月台搬运至就地堆码区；

④验收：对货物进行验收；

⑤码放至垫仓板：将货物码放至垫仓板；

⑥入库交接：所有货物作业完成后进行签字交接。

②请问货物验收的方式有哪些？设计该批货物验收的方法。

货物验收的方式有抽验和全验。在进行数量和外观验收时一般要求全验。在质量检验时，当批量小，规格复杂，包装不整齐或要求严格验收时可以采用全验。当批量大，规格和包装整齐，存货单位的信誉较高，或验收条件有限的情况下，采用抽验的方式。

本批货物采用的验收方法如下：

一是外观验收，检验货物的外观是否无严重变形、裂痕、严重锈蚀。

二是数量验收，采用计件方式检验，核对棒材、板材的根数和块数。

三是抽样进行尺寸检验。检验货物的尺寸是否符合验收标准

③请计算该批货物存放需要多大面积。

12根垫墩的底面积能承受的重量= $(12*0.05\text{平方米})*(5\text{吨/平方米})=3\text{吨}$

1块垫仓板能放的棒材数= $3000\text{千克}/32\text{千克}=93\text{根}$

因此，共需2块垫仓板放棒材，所需面积= $2*2\text{平方米}=4\text{平方米}$

1块垫仓板能放的板材数=3000千克/82千克=36块

板材所需的垫仓板数目=150/36=5块

板材存放总面积=5*2平方米=10平方米

货物存放所需总面积=14平方米

④合理安排作业人员和设备，并计算完成卸车任务需要多少时间。

入库作业人员包括装卸工、设备操作搬运员。所需设备是叉车、垫仓板。

需叉车次数=120/15+150/20=16次

如果是一台叉车卸货

所需卸货时间=16*5=80分钟，减去2.5分钟，共计77.5分钟

如果是2台叉车同时卸货

所需卸货时间=8*5=40分钟，减去2.5分钟，共计37.5分钟

⑤请设计商品入库单并正确填写。

入库单

送货单位：宏达贸易

入库时间：2017年4月5日

库号：

入库单编号：001

| 货物编号 | 品名 | 规格 | 单位 | 送货数量 | 实收数量 | 储存位置 |
|------|----|---------------|----|------|------|-------|
| 1 | 棒材 | 长 1500, 直径 30 | 根 | 120 | 120 | A0308 |
| 2 | 板材 | 1560*740*10 | 块 | 150 | 150 | B0205 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

会计：张三

仓库收货人：李四

制单：王五

本单一式三联，第一联：送货人联；第二联：财务联；第三联：仓库存查。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|---|----|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |

| | | |
|------|--|--------|
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|----------------|----------|---|---|---|
| 职业素养 (20 分) | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业 80 分 | 入库 作业 | 15 | 入库作业流程 | 流程图绘制正确 5 分，入库作业流程设计合理 10 分。 |
| | | 15 | 货物验收 | 货物验收方法合理，验收项目完整 7 分，验收流程合理 8 分。 |
| | | 20 | 货位安排 | 货位面积计算正确 20 分 |
| | | 15 | 入库作业人员与设备安排 | 入库作业人员安排正确 5 分，设备安排正确 5 分，作业时间计算正确 5 分。 |
| | | 15 | 入库单据填写 | 检验单设计完整、正确 10 分，填写正确 5 分。 |

3. 试题编号：5-3，入库作业管理

(1) 任务描述

华信物流公司是一家主营快速消费品仓储配送的物流企业，企业运营部门有业务部和仓储部，仓储部有经理一名、副经理 2 名、班组长 6 名、仓管员 23 名、

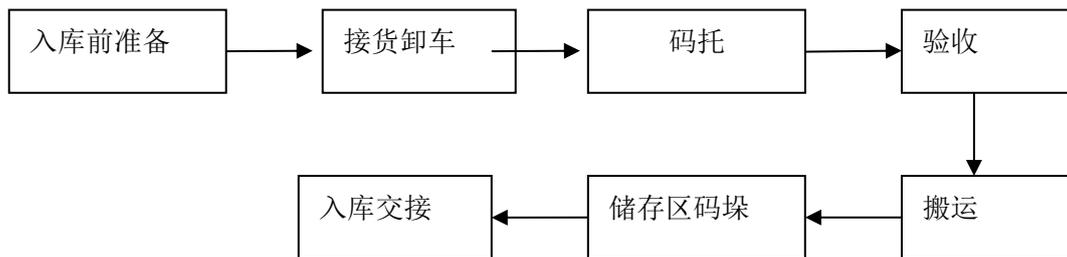
商品检验员 12 名（必要时可抽调仓管员担任检验员）、出库理货员 52 名、叉车及电动搬运叉车驾驶员 25 名、搬运工（一般可进行堆码和手动托盘搬运叉车及堆高车作业）采用临聘一般有 60 人左右；运营仓库有 A 仓库 12000 平方米、B 仓库 12000 平方米和 C 仓库 6000 平方米，其中 B 仓库为托盘货架仓库，A 仓库和 B 仓库建有高 1.2 米的装卸月台；常用装卸搬运设备有电动平衡叉车 20 台、手动托盘搬运叉车 30 台、电动托盘搬运叉车 10 台、堆高车 8 台、升降平台、双面四向托盘和单面双向托盘（规格尺寸为 1200mm×1000mm，要求堆码高度不超过 1.4 m）若干。

今华信物流公司向宏达贸易公司下达订单，要求宏达贸易公司于 8 月 5 日送 3000 件旺旺雪饼和 2500 件旺旺烧米饼（规格尺寸均为 385mm×285mm×235mm，允许堆码层数为 10 层）至华信物流公司 A 仓库（A 仓库规划有食品区、酒类区、调味品区、糖果类区、茶叶区、奶粉类区、罐头区等，货物采用就地存放方式，每一货垛规格尺寸为 6m×2m，容积充满系数为 0.7），现在是 8 月 4 日，业务员与宏达贸易公司及送货司机联系后确定，货物将于 8 月 5 日 10 时送达华信物流公司，送货车辆车厢底部距地面 1.4 m。经查实 A 仓库 3 号月台 10 时至 11 时 30 分可以安排作业，由于入库理货区场地不够，要求将货物卸车后马上送至储存位置；设备有电动平衡叉车 1 台、电动托盘搬运叉车 2 台、手动托盘搬运叉车 5 台、升降平台、双面四向托盘和单面双向托盘若干可以安排。已知，2 人卸车及堆码一个托盘的时间为 180 秒；2 人在堆码区码放货物平均为 180 秒码放 50 箱；电动平衡叉车从卸货月台至食品区搬运一趟需要 90 秒、电动搬运叉车需要 120 秒、手动托盘搬运叉车 240 秒；人每次能搬运 3 箱，从卸货月台至食品区搬运一趟需要 210 秒。

1) 任务

①请根据该企业的实际情况，制定入库作业的作业流程，并绘制流程图。

该批货物入库作业方式及流程如下：



①入库前准备：与宏达贸易公司及送货司机联系，计划与安排仓容与货位，做好单据、人员、设备的准备与安排工作；

②接货卸车：安排于8月5日10时至11时30分在A仓库3号月台接货卸车；

③码托：将卸下的货物码放在单面双向周转托盘上，每托码放50箱；

④验收：对货物进行验收；

⑤搬运：利用搬运工具将码托后的货物从卸货月台搬运至食品区；

⑥储存区码垛：将搬运来的货物进行堆垛；

⑦入库交接：所有货物作业完成后进行签字交接。

②请问货物验收的方式有哪些？设计该批货物验收的方法。

货物验收的方式有抽验和全验。在进行数量和外观验收时一般要求全验。在质量检验时，当批量小，规格复杂，包装不整齐或要求严格验收时可以采用全验。当批量大，规格和包装整齐，存货单位的信誉较高，或验收条件有限的情况下，采用抽验的方式。

本批货物采用的验收方法如下：

一是外观验收，检验货物的包装是否破损、开封，是否被污染，包装标志、标记是否符合要求，是否有异常气味等。检验货物有无超过保质期。

二是数量验收，采用计件方式检验，核对旺旺雪饼、旺旺烧米饼的数量。

③请安排储存货位并确定储存面积。

思路二：货垛单层可以放多少箱要根据实际情况，摆放图能画出摆几个则能够摆几个。

将385*285*235mm视为400*300*250mm，货垛尺寸为6*2m，长边可放20箱，

短边可放5箱，因此总共一个货垛单层可放100箱，可堆垛10层，即一个货垛共可摆1000箱。

3000箱旺旺雪饼需要3个货垛，2500箱旺旺烧米饼也需要3个货垛。

储存面积= $6 \times 6\text{m} \times 2\text{m} / 0.7 = 103$ 平米。

④请合理安排作业人员和设备。

作业人员安排：

入库作业人员包括卸车员、码放员、设备操作搬运员。

为了提高工作效率，采用中转托盘搬运货物，经计算，托盘每层可以码放 $1.2 \times 1 / 0.385 \times 0.285 = 10$ 件货物，每托盘能码层数= $1.4 / 0.235 = 5$ 层，每个托盘能码 $5 \times 10 = 50$ 件货物。

3000件旺旺雪饼需码60个托盘，2500件旺旺烧米饼需码50个托盘，共计110个托盘。

所有的作业需在90分钟内完成，2人卸车及堆码一个托盘的时间为180秒，即3分钟。则90分钟内2人可码30托，一共110托，则需要 $110 / 30 = 4$ 组人员，即 $4 \times 2 = 8$ 人，需安排8人卸车。

2人在堆码区码放货物平均为180秒码放50箱；同样需安排8人在堆码区码放货物。

电动平衡叉车从卸货月台至食品区搬运一趟需要90秒、电动搬运叉车需要120秒、手动托盘搬运叉车240秒；人每次能搬运3箱，从卸货月台至食品区搬运一趟需要210秒。所有任务在90分钟内完成，尽量安排设备搬运。

1台电动平衡叉车90分钟内能搬运货物： $(90 \times 60) / (90 \times 2) = 30$ 托；

1台电动搬运叉车90分钟内能搬运货物： $(90 \times 60) / (120 \times 2) = 22$ 托；因此2台电动搬运叉车90分钟内能搬运货物44托

1台手动托盘搬运叉车90分钟内能搬运的货物： $(90 \times 60) / (240 \times 2) = 11$ 托；

需要安排的手动托盘搬运叉车的台数： $(110 - 30 - 44) / 11$ 托=4台

经计算，需安排1个电动平衡叉车手、2个电动搬运叉车手，4个手动托盘搬运叉车手。

因此人员安排为：1名检验员，1名叉车驾驶员，2名电动搬运车驾驶员，4个手动托盘搬运叉车手。8人卸车、8人在堆码区码放货物。

作业设备包括升降台、1台电动平衡叉车、2台电动搬运叉车，4台手动托盘搬运叉车。

所需单面双向托盘的个数：4组卸车员需4个托盘，4组码放员需4个托盘，叉车操作人员共需7个托盘，备用托盘2个，因此共需17个托盘。

⑤请设计商品检验单并正确填写。

商品检验记录表

编号：_____

| | | | | | | | |
|------|-----------|------|-------------------|--------------|--------|--------------|----|
| 供货商 | 宏达贸易 | | 采购订单号 | D20170401012 | 入库通知单号 | J20170405123 | |
| 运单号 | | | 合同号 | | 车号 | | |
| 发货日期 | 2017年8月5日 | | 到货日期 | 2017年8月5日10时 | 验收日期 | 2017年8月5日 | |
| 序号 | 商品名称 | 商品编码 | 规格型号 | 计量单位 | 应收数量 | 实际数量 | 差额 |
| 1 | 旺旺雪饼 | | 385mm×285mm×235mm | 箱 | 3000 | 3000 | 0 |
| 2 | 旺旺烧米饼 | | 385mm×285mm×235mm | 箱 | 2500 | 2500 | 0 |
| | | | | | | | |

单位负责人：张三

复核：李四

检验员：王五

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房2个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有1台服务器；30—40台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和Office操作系统；5台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每30名考生配备2名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。

(4) 评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|---------------|----------|---|---|---|
| 职业素养 (20分) | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差； 严重违反 考场纪 律，造成 恶劣影响 的本大项 记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业 80分 | 入库 作业 | 15 | 入库作业流程 | 流程图绘制正确 5 分，入库作业流程设计合理 10 分。 |
| | | 15 | 货物验收 | 货物验收方法合理，验收项目完整 7 分，验收流程合理 8 分。 |
| | | 20 | 货位安排 | 货位面积计算正确 20 分 |
| | | 15 | 入库作业人员与设备安排 | 入库作业人员安排正确 5 分，设备安排正确 5 分，作业时间计算正确 5 分。 |
| | | 15 | 入库单据填写 | 检验单设计完整、正确 10 分，填写正确 5 分。 |

4. 试题编号：5-4， 入库作业管理

(1) 任务描述

新力有限公司成立于 1992 年，占地约 180 亩，公司现有员工 800 多人，拥有约 4.5 万平方米的科研、生产及办公场地，公司专注煤质采、制设备的研发、生产和销售，并致力于燃料管理智能化、自动化、实现无人值守，可为燃料监管验收提供整体解决方案，为提升燃料管理、监督信息化水平、降低电厂发电成本提供设备和技术支持。该企业年生产采煤设备 12000 套(单套设备约有 8 个大类，100 个部件，总体积 180cm*240cm*120cm，总重量 750kg)，生产制煤设备 10000 套(单套设备约有 12 个大类，120 个部件，总体积 580cm*340cm*220cm，总重量 1850kg)。

公司现有原材料库、零部件库、产成品仓库三个仓库。零部件库的零部件除

自己生产核心部件外，大部分零部件需向各供应商采购。2017年4月5日有一批采购的零部件入库，入库通知单入下表，货物存放方式为托盘货架存放方式。已知，货架每单元货位额定承重为500公斤，托盘自重20公斤；卸车时可以两人在车上共同码一托，码托时间平均为3分钟，叉车从车上叉取托盘至送至入库作业区验收暂存地点来回需要2分钟。

入库通知单编号：J20170 入库通知单

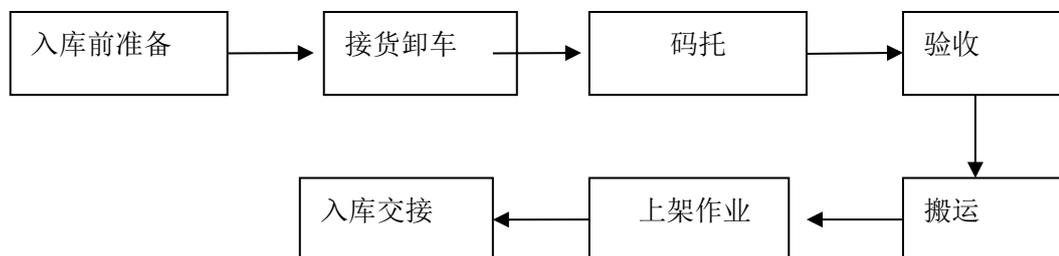
入库通知单编号 J20170405123 订单编号 D20170401012
 供货商 宏达贸易 入库时间 2017-4-5

| 序号 | 商品名称 | 单位 | 尺寸 (mm) | 重量 (kg) | 入库数量 |
|----|-------|----|-------------|---------|------|
| 1 | A 型轴承 | 箱 | 500*400*200 | 32 | 120 |
| 2 | B 型轴承 | 箱 | 500*400*200 | 36 | 150 |

1) 任务

①请根据该企业的实际情况，制定入库作业的作业流程，并绘制流程图。

该批货物入库作业方式及流程如下：



①入库前准备：与宏达贸易公司及送货司机联系，计划与安排仓容与货位，做好单据、人员、设备的准备与安排工作；

②接货卸车：安排于4月5日仓库月台接货卸车；

③码托：接货的同时将货物码放在单面双向周转托盘上；

④验收：对货物进行验收；

⑤搬运：利用搬运工具将码托后的货物从卸货月台搬运至就地堆码区；

⑥上架作业：将搬运来的货物进行连同托盘上架；

⑦入库交接：所有货物作业完成后进行签字交接。

②请问货物验收的方式有哪些？设计该批货物验收的方法。

货物验收的方式有抽验和全验。在进行数量和外观验收时一般要求全验。在质量检验时，当批量小，规格复杂，包装不整齐或要求严格验收时可以采用全验。当批量大，规格和包装整齐，存货单位的信誉较高，或验收条件有限的情况下，采用抽验的方式。

本批货物采用的验收方法如下：

一是外观验收，检验货物的外观是否牢固，是否破损、开封，包装标志标记是否符合要求。

二是数量验收，采用计件方式检验，核对轴承的箱数是否符合要求。

三是抽样进行尺寸精度检验。检验货物的尺寸、精度、规格是否符合验收标准。

③确定储存货位数量。

每个货架货位承载货物重量： $500-20=480\text{kg}$

A型轴承堆码1个托盘的箱数： $480\div 32=15$ 箱

A型轴承码托需要托盘个数： $120\div 15=8$ 个

即储存A型轴承需要货位数量8个；

B型轴承堆码1个托盘的箱数： $480\div 36=13.33$ 箱，即13箱，

B型轴承码托需要托盘个数： $150\div 13=11.54$ 个，12个

即储存B型轴承需要货位数量12个。

共需要20个货位。

④请合理安排作业人员和设备，并计算完成卸车任务需要多少时间。

作业人员安排：两名码托人员，一名叉车驾驶员，一名检验员。

两人码托作业时间计算：共需码托20个托盘，每码一托需3分钟，

因此码托时间为： $3*20=60$ 分钟

一台叉车卸车搬运一托时间为2分钟，20托货物卸车搬运时间为： $2*20=40$ 分钟。

由于叉车搬运与码托同时进行，因此搬运时间已包含在码托时间内，而最后

一趟（即第20托）叉车搬运过去不返回且此时码托作业已经停止不再计时，因此完成卸车任务需要60分钟加最后一托搬运过去的时间1分钟，共计61分钟。

⑤请设计商品检验单并正确填写。

商品检验记录表

编号：_____

| | | | | | | | | |
|------|-----------|------|-------------|--------------|------|--------|--------------|--|
| 供货商 | 宏达贸易 | | 采购订单号 | D20170401012 | | 入库通知单号 | J20170405123 | |
| 运单号 | | | 合同号 | | | 车号 | | |
| 发货日期 | 2017年4月5日 | | 到货日期 | 2017年4月5日 | | 验收日期 | 2017年4月5日 | |
| 序号 | 商品名称 | 商品编码 | 规格型号 | 计量单位 | 应收数量 | 实际数量 | 差额 | |
| 1 | A型轴承 | | 500*400*200 | 箱 | 120 | 120 | 0 | |
| 2 | B型轴承 | | 500*400*200 | 箱 | 150 | 150 | 0 | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

单位负责人：张三

复核：李四

检验员：王五

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房2个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有1台服务器；30—40台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和Office操作系统；5台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每30名考生配备2名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：90分钟。

(4) 评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|------|----|-----|------|----|
|------|----|-----|------|----|

| | | | | |
|---------------|----------|---|---|---|
| 职业素养 (20分) | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业 80 分 | 入库 作业 | 15 | 入库作业流程 | 流程图绘制正确 5 分，入库作业流程设计合理 10 分。 |
| | | 15 | 货物验收 | 货物验收方法合理，验收项目完整 7 分，验收流程合理 8 分。 |
| | | 20 | 货位安排 | 货位面积计算正确 20 分 |
| | | 15 | 入库作业人员与设备安排 | 入库作业人员安排正确 5 分，设备安排正确 5 分，作业时间计算正确 5 分。 |
| | | 15 | 入库单据填写 | 检验单设计完整、正确 10 分，填写正确 5 分。 |

5. 试题编号：5-5，在库作业管理

(1) 任务描述

新力有限公司成立于 1992 年，占地约 180 亩，公司现有员工 800 多人，拥有约 4.5 万平方米的科研、生产及办公场地，公司专注煤质采、制设备的研发、生产和销售，并致力于燃料管理智能化、自动化、实现无人值守，可为燃料监管验收提供整体解决方案，为提升燃料管理、监督信息化水平、降低电厂发电成本提供设备和技术支持。该企业年生产采煤设备 12000 套(单套设备约有 8 个大类，100 个部件，总体积 180cm*240cm*120cm，总重量 750kg)，生产制煤设备 10000 套(单套设备约有 12 个大类，120 个部件，总体积 580cm*340cm*220cm，总重量 1850kg)。

公司现有原材料库、零部件库、产成品仓库三个仓库。目前产成品仓库产品向客户销售。产品有木箱包装和纸箱包装两大类，部分纸箱包装产品体积很小，

不适合就地堆码。产品价值也悬殊很大。此时，气候寒冷干燥。华信物流公司产成品仓库部分产品信息如下表：

表1 产成品仓库部分产品信息表

| 商品编号 | 单价（元） |
|------|--------|
| a | 300 |
| b | 88000 |
| c | 680 |
| d | 13200 |
| e | 500 |
| f | 12000 |
| g | 110000 |
| h | 14300 |
| i | 15600 |
| j | 13600 |

1) 任务

①请列举2种盘点方法，并说明一般的盘点流程是怎样的？绘制盘点流程图。

盘点的方法：

(1) 动态盘点法（又叫永续盘点）是指对有动态变化的商品即发生过收、发的商品，即时核对该批商品的余额是否与账、卡相符的一种盘点方法。动态盘点法有利于及时发现差错和及时处理。

(2) 重点盘点法是指对商品进出动态频率高的，或者是易损耗的，或者是昂贵商品的一种盘点方法。

(3) 全面盘点法是指对在库商品进行全面的盘点清查的一种方法。通常多用于清仓查库或年终盘点。盘点的工作量大，检查的内容多，把数量盘点，质量检查，安全检查结合在一起进行。

(4) 循环盘点法是在每天、每周按顺序一部分一部分地进行盘点，到了月末或期末则每项商品至少完成一次盘点的方法。是指按照商品入库的前后顺序，不论是否发生过进出业务，有计划地循环进行盘点的方法。

(5) 定期盘点法，又称期末盘点，是指在期末一起清点所有商品数量的方法。

盘点流程图如下所示：

(1) 盘点前的准备。

●明确建立盘点的具体方法和作业程序

●配合财务会计做好准备

●设计打印盘点用表单

●准备盘点用基本工具

(2)确定盘点时间并确定盘点方法。盘点一般在淡季或财务决算前夕进行。

(3)培训盘点人员。需针对所有人员进行盘点方法训练，并针对复盘与监盘人员进行认识货品的训练。

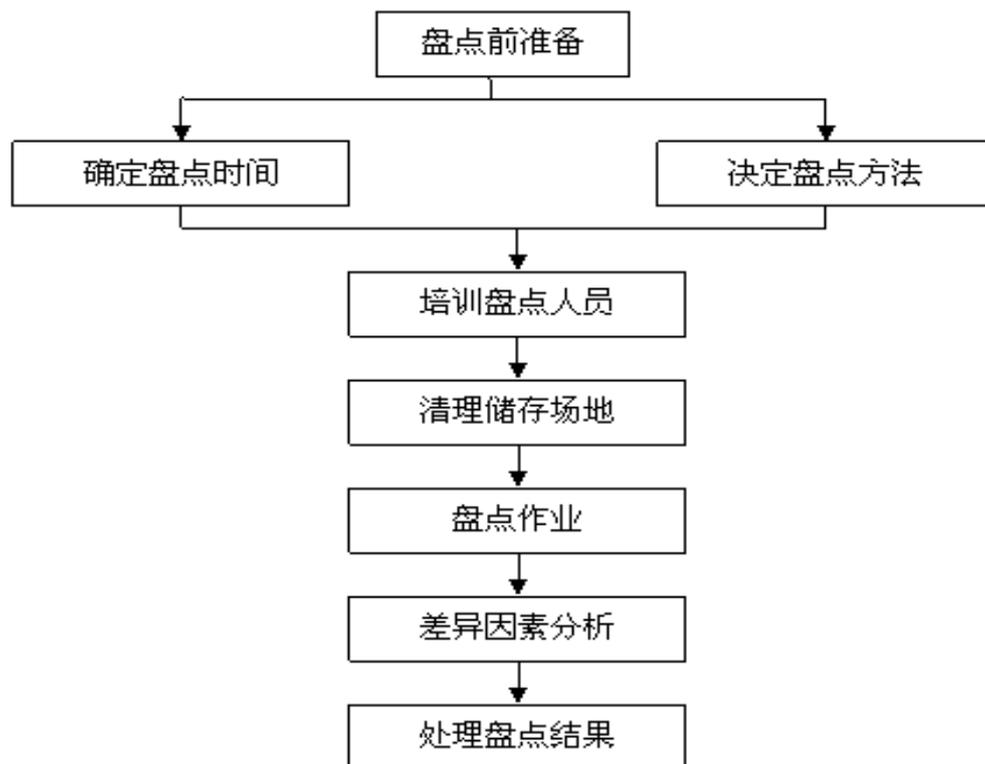
(4)清理储存场地。

在盘点开始前，做到以下几点：商品归位、做好预案、备齐资料、辨别品质。

(5)盘点作业：依实际盘存情况做好盘存记录。盘存作业使用的记录有很多种，如盘存传票、盘存卡、盘点单等。

(6)盘点差异分析。当盘点出现差异时，分析原因。

(7)处理盘点结果。通过盘点来检查目前仓库中商品的出入库及保管状况，并由此发现和解决管理及作业中存在的问题。



②如果盘点结果出现差异，请分析其原因并提出解决方案。

当盘点结束后，发现账货不符时，应追查差异的原因。可以从以下因素着手：

(1) 记账员素质不高，登录数据时发生错登、漏登等情况。

- (2) 账物处理系统管理制度和流程不完善，导致数据出错。
- (3) 盘点时发生漏盘、重盘、错盘现象，盘点结果出现错误。
- (4) 盘点前数据资料未结清，使账面数不准确。
- (5) 出入库作业时产生误差。
- (6) 货物损坏、丢失等原因。

2. 盘点结果的处理

商品盘点差异原因追查清楚后，应针对主要原因进行调整与处理，制定解决方法：

- (1) 依据管理绩效，对分管人员进行奖惩。
- (2) 对废次品、不良品减价的部分，应视为盘亏。
- (3) 存货周转率低，占用金额过大的库存商品宜设法降低库存量。
- (4) 盘点工作完成以后，所发生的差错、呆滞、变质、盘亏、损耗等结果，应予以迅速处理，并防止以后再发生。
- (5) 呆滞品比率过大，宜设法研究，致力于降低。

呆滞品是百分之百的可用品，但是由于库存周转率极低，特别容易被忽视，久而久之积少成多，不但耗损商品价值、积压营运资金，而且占据可利用的库存空间。

(6) 商品除了盘点时产生数量的盘亏外，有些商品在价格上会产生增减，这些差异经主管部门审核后，必须利用商品盘点盈亏及价格增减更正表修改。

③请设计如何对产成品仓库的产品进行保管保养。

1. 合理储存

合理储存是指按照商品的性能及其对保管条件的要求，科学地安排这些商品的货位。如存放这些商品入货架，遵循重货放下层，轻货上层；易碎品放下层；出入库频繁的商品放下层的原则。应货物的大小、形状、重量、特性等分区分类存放，并合理进行货架编码，货架做到一物一位，位置标签完整。

2. 科学养护

根据商品的性能要求，通过密封、通风、吸潮等方法，合理控制和调节好仓库的温湿度。密切关注食品的保质期，遵循先进先出的原则。因为产成品多由金

属材料，电子元器件等构成，应注意储存环境的温湿度控制，同时还要考虑到防锈、防霉。由于此时气候寒冷干燥，可适当提升库温，以避免电子元器件快速老化，防潮、防锈、防霉可暂不采取特殊措施。

3.账物相符

合理盘点，确保商品的数量准确，做到“物卡相符，账卡相符”。

4.安全保管

做好商品的保管与储存工作，要严格遵守仓库安全管理制度，正确、安全地进行商品的装卸、搬运、堆垛和苫垫作业，认真做好防火、防盗、防差错事故、防雨漏和雷击等自然灾害的工作，确保人员、商品、库房、设备的安全。

5.由于售后服务需要的零部件，价值悬殊，可采用ABC分类管理方法，区别对待，A类货物重点管理，B类货物一般管理，C类货物次要管理。

④如何对产成品仓库的产品进行堆码，需要何种储存设备？

对于木箱包装的产品，进行就地堆码；纸箱包装的由于体积小，采取货架码放的方式；

托盘、叉车、货架

⑤对产品按照种类和价值进行ABC分类。

物动量ABC分析步骤：

第一步：统计货物金额；

第二步：按照金额由大到小排序并列成表格；

第二步：计算货物累计品目百分比及货物价值累计百分比；

第三步：分类：将货物价值累计百分比0%~70%分为A类，货物价值累计百分比70%~95%分为B类，其他为C类。

分类结果如下：

| 商品编号 | 单价 | 品目累计数 | 品目累计百分比 | 单价累计 | 单价累计百分比 | 分类 |
|------|--------|-------|---------|--------|---------|----|
| g | 110000 | 1 | 10.00% | 110000 | 41.02% | A |
| b | 88000 | 2 | 20.00% | 198000 | 73.83% | B |
| i | 15600 | 3 | 30.00% | 213600 | 79.65% | B |
| h | 14300 | 4 | 40.00% | 227900 | 84.98% | B |
| j | 13600 | 5 | 50.00% | 241500 | 90.05% | B |

| | | | | | | |
|---|-------|----|---------|--------|---------|---|
| d | 13200 | 6 | 60.00% | 254700 | 94.97% | B |
| f | 12000 | 7 | 70.00% | 266700 | 99.45% | C |
| c | 680 | 8 | 80.00% | 267380 | 99.70% | C |
| e | 500 | 9 | 90.00% | 267880 | 99.89% | C |
| a | 300 | 10 | 100.00% | 268180 | 100.00% | C |

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|---------------|------------------|---|---|---|
| 职业素养 (20分) | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业 80 | 在 库 作 业 | 16 | 盘点方法与盘点流程 | 盘点方法正确 4 分，盘点流程描述正确 6 分，盘点流程图绘制正确一种计 6 分。 |

| | | | | |
|---|---|----|---------------|---|
| 分 | 业 | 10 | 盘点差异原因分析与差异处理 | 盘点差异产生的原因分析正确一项计 1 分（共计 4 分），盘点差异解决方案正确一项计 2 分（共计 6 分）。 |
| | | 14 | 商品保管保养 | 设计保管保养方法与措施每正确一项计 2 分。 |
| | | 10 | 货物堆码及货架选择 | 货物堆码方式正确 5 分，货架选择正确 5 分 |
| | | 30 | ABC 分类 | 分类原则正确 6 分，分类步骤正确 20 分，分类结果正确 4 分 |

6. 试题编号：5-6，在库作业管理

(1) 任务描述

某仪器股份有限公司成立于 1992 年，占地约 180 亩，公司现有员工 800 多人，拥有约 4.5 万平方米的科研、生产及办公场地，公司专注煤质采、制设备的研发、生产和销售，并致力于燃料管理智能化、自动化、实现无人值守，可为燃料监管验收提供整体解决方案，为提升燃料管理、监督信息化水平、降低电厂发电成本提供设备和技术支持。该企业年生产采煤设备 12000 套（单套设备约有 8 个大类，100 个部件，总体积 180cm*240cm*120cm，总重量 750kg），生产制煤设备 10000 套（单套设备约有 12 个大类，120 个部件，总体积 580cm*340cm*220cm，总重量 1850kg）。

公司现有原材料库、零部件库、产成品仓库三个仓库。目前零部件库的零部件除自己生产核心部件外，大部分零部件需向各供应商采购。主要是两大类货物：约 900 种零部件（主要有金属品、电子元件、橡胶制品），一类是售后服务需要的零配件，这些零配件用于售后设备维修的更换，其中一部分价值很高，另一部分则比较便宜；另一类是设备生产需要的零配件，这些零配件是设备生产时装配所需要的。此时，气候高温潮湿。设备生产需要的零配件可根据管理软件计算出需要量。

1) 任务

①请列举 2 种盘点方法，并说明一般的盘点流程是怎样的？绘制盘点流程图。

1.盘点的方法：

(1) 动态盘点法（又叫永续盘点）是指对有动态变化的商品即发生过收、发的商品，即时核对该批商品的余额是否与账、卡相符的一种盘点方法。动态盘点法有利于及时发现差错和及时处理。

(2) 重点盘点法是指对商品进出动态频率高的，或者是易损耗的，或者是昂贵商品的一种盘点方法。

(3) 全面盘点法是指对在库商品进行全面的盘点清查的一种方法。通常多用于清仓查库或年终盘点。盘点的工作量大，检查的内容多，把数量盘点，质量检查，安全检查结合在一起进行。

(4) 循环盘点法是在每天、每周按顺序一部分一部分地进行盘点，到了月末或期末则每项商品至少完成一次盘点的方法。是指按照商品入库的前后顺序，不论是否发生过进出业务，有计划地循环进行盘点的方法。

(5) 定期盘点法，又称期末盘点，是指在期末一起清点所有商品数量的方法。

2.盘点流程图如下所示：

(1) 盘点前的准备。

明确建立盘点的具体方法和作业程序；

配合财务会计做好准备；

设计打印盘点用表单；

准备盘点用基本工具。

(2) 确定盘点时间并确定盘点方法。盘点一般在淡季或财务决算前夕进行。

(3) 培训盘点人员。需针对所有人员进行盘点方法训练，并针对复盘与监盘人员进行认识货品的训练。

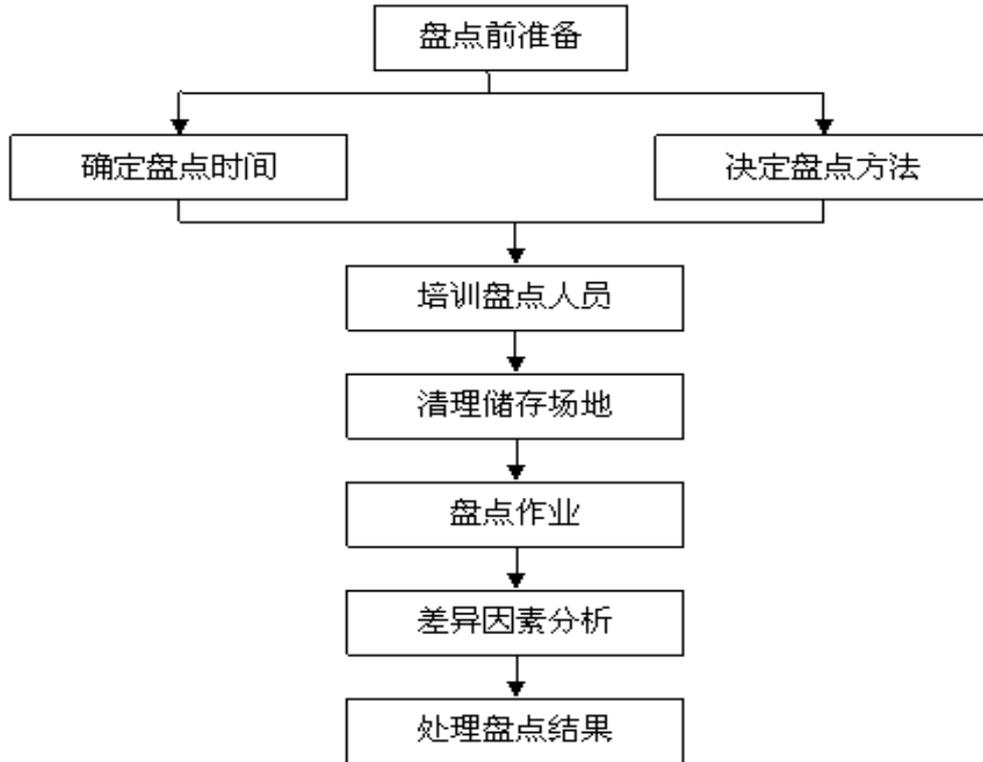
(4) 清理储存场地。

在盘点开始前，做到以下几点：商品归位、做好预案、备齐资料、辨别品质。

(5) 盘点作业：依实际盘存情况做好盘存记录。盘存作业使用的记录有很多种，如盘存传票、盘存卡、盘点单等。

(6) 盘点差异分析。当盘点出现差异时，分析原因。

(7) 处理盘点结果。通过盘点来检查目前仓库中商品的出入库及保管状况，并由此发现和解决管理及作业中存在的问题。



②如果盘点结果出现差异，请分析其原因并提出解决方案。

1.当盘点结束后，发现账货不符时，应追查差异的原因。可以从以下因素着手：

- (1) 记账员素质不高，登录数据时发生错登、漏登等情况。
- (2) 账物处理系统管理制度和流程不完善，导致数据出错。
- (3) 盘点时发生漏盘、重盘、错盘现象，盘点结果出现错误。
- (4) 盘点前数据资料未结清，使账面数不准确。
- (5) 出入库作业时产生误差。
- (6) 货物损坏、丢失等原因。

2.盘点结果的处理

商品盘点差异原因追查清楚后，应针对主要原因进行调整与处理，制定解决方法：

- (1) 依据管理绩效，对分管人员进行奖惩。
- (2) 对废次品、不良品减价的部分，应视为盘亏。

(3) 存货周转率低，占用金额过大的库存商品宜设法降低库存量。

(4) 盘点工作完成以后，所发生的差错、呆滞、变质、盘亏、损耗等结果，应予以迅速处理，并防止以后再发生。

(5) 呆滞品比率过大，宜设法研究，致力于降低。

呆滞品是百分之百的可用品，但是由于库存周转率极低，特别容易被忽视，久而久之积少成多，不但耗损商品价值、积压营运资金，而且占据可利用的库存空间。

(6) 商品除了盘点时产生数量的盘亏外，有些商品在价格上会产生增减，这些差异经主管部门审核后，必须利用商品盘点盈亏及价格增减更正表修改。

③请设计如何对零部件库的零部件进行保管保养。

1.合理储存

合理储存是指按照商品的性能及其对保管条件的要求，科学地安排这些商品的货位。如存放这些商品入货架，遵循重货放下层，轻货上层；易碎品放下层；出入库频繁的商品放下层的原则。零部件种类繁多，有900多种，应根据零部件的大小、形状、重量、特性等分区分类存放，并合理进行货架编码，货架做到一物一位，位置标签完整。

2.科学养护

根据商品的性能要求，通过密封、通风、吸潮等方法，合理控制和调节好仓库的温湿度。密切关注食品的保质期，遵循先进先出的原则。部分零部件属于易锈蚀的金属品和电子元件，保管时注意温湿度控制，防锈、防霉、防老化。由于此时气候高温潮湿，应进行降低库温，除湿处理，同时采取相应的一些防锈措施，如涂油脂防锈、气相防锈等；防霉措施，如控制温湿度、除尘清洁等。

3.账物相符

合理盘点，确保商品的数量准确，做到“物卡相符，账卡相符”。

4.安全保管

做好商品的保管与储存工作，要严格遵守仓库安全管理制度，正确、安全地进行商品的装卸、搬运、堆垛和苫垫作业，认真做好防火、防盗、防差错事故、防雨漏和雷击等自然灾害的工作，确保人员、商品、库房、设备的安全。

5.对于售后服务需要的零部件，价值悬殊，采用ABC分类管理方法，区别对待，A类货物重点管理，B类货物一般管理，C类货物次要管理。

④请设计如何对零部件库的零部件进行堆码，需要何种储存设备？

为加强管理、方便存取，提高保护商品的能力，提高储存率，设计如下：

1.售后服务需要的零配件：因为出库量一般不大，出库时间不固定，有些可能储存时间较长，采取货架储存，比较合理；体积较大的可采用单元格式货架，体积小的可采用重力式货架。

2.生产需要的零配件：生产需要的零配件大多储存时间较短。出库量大的或成组配套的可以采取整托就地堆码储存或托盘式货架储存整托出库；其他可采取货架储存，体积较大的可采用单元格式货架，体积小的可采用重力式货架。

⑤请指出零部件库两类货物的需求是什么需求，并说明理由；

售后服务的货物需求是独立需求；设备生产需要的零配件需求是相关需求。

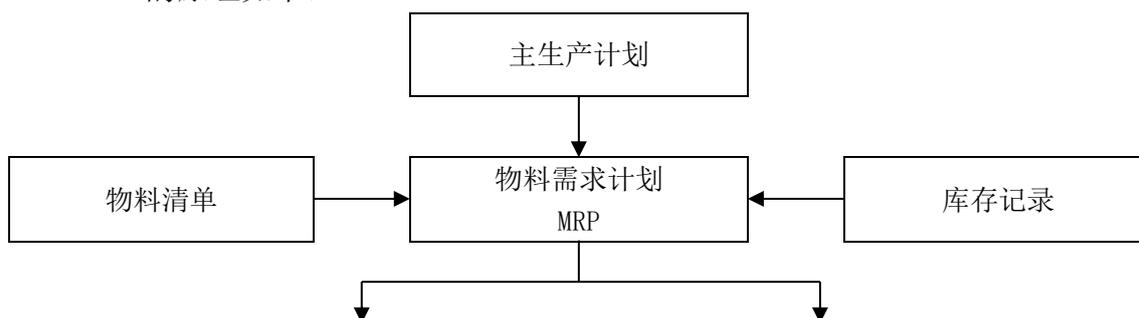
独立需求是指需求变化独立于人们的主观控制能力之外，因而其数量与出现的概率是随机的、不确定的、模糊的。

相关需求的需求数量和需求时间与其他变量存在一定的相互关系，可以通过一定的数学关系推算得出。设备生产需要的零配件需求是设备生产时装配所需要的，因此是相关需求。

⑥指出设备生产需要采购的零配件的采购计划可采用何种库存控制方式，并简要说明其原理或计算步骤；

可以采用 MRP（物料需求计划）方法采购。

MRP 的原理如下：





- (1) 根据主生产计划确定要生产什么；
- (2) 根据物料清单确定要用到什么；
- (3) 根据库存记录确定已经有了什么；
- (4) 用 MRP 方法计算缺少的物料，以及何时生产或订购所需物料。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|----------------|----|---|---|-----------------------------------|
| 职业素养 (20 分) | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |

| | | | | |
|------------------------|----------------------------|----|---------------|---|
| 作业 80 分 | 在 库 作 业 | 16 | 盘点方法与盘点流程 | 盘点方法正确 4 分，盘点流程描述正确 6 分，盘点流程图绘制正确一种计 6 分。 |
| | | 10 | 盘点差异原因分析与差异处理 | 盘点差异产生的原因分析正确一项计 1 分（共计 4 分），盘点差异解决方案正确一项计 2 分（共计 6 分）。 |
| | | 14 | 如何进行保管保养 | 进行保管保养措施每正确提出一项计 2 分。 |
| | | 10 | 货物堆码及货架选择 | 货物堆码方式正确 5 分，货架选择正确 5 分 |
| | | 6 | 两类需求划分 | 两类需求划分正确一个计 3 分 |
| | | 6 | 库存控制方式选择 | 库存控制方式正确 6 分 |
| | | 18 | MRP 的原理或计算步骤 | MRP 的原理或计算步骤每步 4 分 |

7. 试题编号：5-7，在库作业管理

（1）任务描述

某仪器股份有限公司成立于 1992 年，占地约 180 亩，公司现有员工 800 多人，拥有约 4.5 万平方米的科研、生产及办公场地，公司专注煤质采、制设备的研发、生产和销售，并致力于燃料管理智能化、自动化、实现无人值守，可为燃料监管验收提供整体解决方案，为提升燃料管理、监督信息化水平、降低电厂发电成本提供设备和技术支持。该企业年生产采煤设备 12000 套（单套设备约有 8 个大类，100 个部件，总体积 180cm*240cm*120cm，总重量 750kg），生产制煤设备 10000 套（单套设备约有 12 个大类，120 个部件，总体积 580cm*340cm*220cm，总重量 1850kg）。

公司现有原材料库、零部件库、产成品仓库三个仓库。目前原材料库的原材料需向各供应商采购。主要有电子元件、金属材料。塑料橡胶制品等。此时，气候高温潮湿。由于原材料库货物入出库频繁，仓库无法进行停业盘点。某种金属棒材编号为 J66322 需求量大，需设计每次采购数量以使总成本最低，已知其年

需求量为 30000 根，单位购买价格为 20 元，每次订货成本为 240 元，每根的年保存费为 10 元。

1) 任务

①请设计原材料库的盘点方法，并说明一般的盘点流程是怎样的？绘制盘点流程图。

盘点的方法：

(1) 动态盘点法（又叫永续盘点）是指对有动态变化的商品即发生过收、发的商品，即时核对该批商品的余额是否与账、卡相符的一种盘点方法。动态盘点法有利于及时发现差错和及时处理。

(2) 重点盘点法是指对商品进出动态频率高的，或者是易损耗的，或者是昂贵商品的一种盘点方法。

(3) 全面盘点法是指对在库商品进行全面的盘点清查的一种方法。通常多用于清仓查库或年终盘点。盘点的工作量大，检查的内容多，把数量盘点，质量检查，安全检查结合在一起进行。

(4) 循环盘点法是在每天、每周按顺序一部分一部分地进行盘点，到了月末或期末则每项商品至少完成一次盘点的方法。是指按照商品入库的前后顺序，不论是否发生过进出业务，有计划地循环进行盘点的方法。

(5) 定期盘点法，又称期末盘点，是指在期末一起清点所有商品数量的方法。

2.盘点流程图如下所示：

(1) 盘点前的准备。

明确建立盘点的具体方法和作业程序；

配合财务会计做好准备；

设计打印盘点用表单；

准备盘点用基本工具。

(2) 确定盘点时间并确定盘点方法。盘点一般在淡季或财务决算前夕进行。

(3) 培训盘点人员。需针对所有人员进行盘点方法训练，并针对复盘与监盘人员进行认识货品的训练。

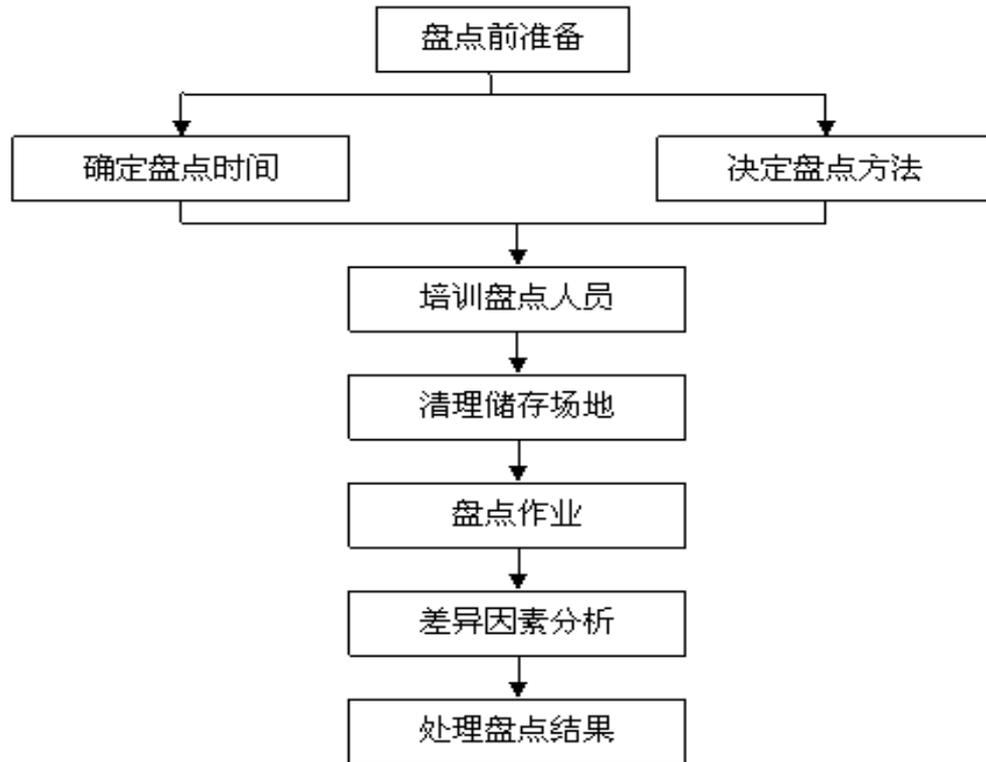
(4) 清理储存场地。

在盘点开始前，做到以下几点：商品归位、做好预案、备齐资料、辨别品质。

(5) 盘点作业：依实际盘存情况做好盘存记录。盘存作业使用的记录有很多种，如盘存传票、盘存卡、盘点单等。

(6) 盘点差异分析。当盘点出现差异时，分析原因。

(7) 处理盘点结果。通过盘点来检查目前仓库中商品的出入库及保管状况，并由此发现和解决管理及作业中存在的问题。



②如果盘点结果出现差异，请分析其原因并提出解决方案。

1.当盘点结束后，发现账货不符时，应追查差异的原因。可以从以下因素着手：

- (1) 记账员素质不高，登录数据时发生错登、漏登等情况。
- (2) 账物处理系统管理制度和流程不完善，导致数据出错。
- (3) 盘点时发生漏盘、重盘、错盘现象，盘点结果出现错误。
- (4) 盘点前数据资料未结清，使账面数不准确。
- (5) 出入库作业时产生误差。
- (6) 货物损坏、丢失等原因。

2.盘点结果的处理

商品盘点差异原因追查清楚后，应针对主要原因进行调整与处理，制定解决

方法:

(1) 依据管理绩效, 对分管人员进行奖惩。

(2) 对废次品、不良品减价的部分, 应视为盘亏。

(3) 存货周转率低, 占用金额过大的库存商品宜设法降低库存量。

(4) 盘点工作完成以后, 所发生的差错、呆滞、变质、盘亏、损耗等结果, 应予以迅速处理, 并防止以后再发生。

(5) 呆滞品比率过大, 宜设法研究, 致力于降低。

呆滞品是百分之百的可用品, 但是由于库存周转率极低, 特别容易被忽视, 久而久之积少成多, 不但耗损商品价值、积压营运资金, 而且占据可利用的库存空间。

(6) 商品除了盘点时产生数量的盘亏外, 有些商品在价格上会产生增减, 这些差异经主管部门审核后, 必须利用商品盘点盈亏及价格增减更正表修改。

③请设计如何对原材料库的原材料进行保管保养。

采取如下方式对该公司原材料库的原材料进行保管保养。

1.部分原材料属于易锈蚀的金属品和电子元件, 由于气候高温潮湿, 保管时注意温度控制和除湿;

2.由于原材料库货物入出库频繁, 仓库无法进行停业盘点, 可采用动态盘点法。

3.安全管理。商品保管遵守仓库安全管理制度, 正确、安全地进行商品的装卸、搬运、堆垛和苫垫作业, 认真做好防火防盗、防差错事故、防雨漏和雷击等自然灾害的工作, 确保人员、商品、库房、设备的安全。

④请设计对原材料库的部分6米长的金属线材及U型型材进行何种方式堆码, 需要何种存放设备?

采用货架堆码方式堆码, 需要悬臂式货架存放。

⑤对编号为J66322的原材料, 计算该商品的经济订购批量, 最低年总库存成本, 每年的订货次数及平均订货间隔周期。

可以采用经济订货批量方法。企业按照经济订货批量来订货时, 可实现订货

成本和储存成本之和最小化。

原理：

年总库存成本=保管成本+订货成本+购置成本

设H——单位物料年平均保管费用

Q——订货批量

C_1 ——保管成本

D——总需求量

S——每次订货费用

C_0 ——即订货成本

P——货物的单价

C_3 ——购置成本

则保管成本为：

$$C_1 = \frac{Q}{2} H$$

订货成本为：

$$C_0 = \frac{D}{Q} S$$

购置成本为：

$$C_3 = PD$$

年总库存成本：

$$C = \frac{Q}{2} H + \frac{D}{Q} S + PD$$

$$\frac{dC}{dQ} = 0$$

使

$$Q^* = \sqrt{\frac{2DS}{H}}, \text{ 即为经济订货批量。}$$

$$Q^* = \sqrt{\frac{2DS}{H}} = \sqrt{\frac{2*30000*240}{10}} = 1200 \text{ 根}$$

每年订货次数=30000/1200=25次

订货间隔周期=365/25=15天

$$C_0=30000/1200*240=6000$$

$$\text{年总订货成本}=6000*25\text{次}=150000$$

$$C_1=1200/2*10=6000$$

$$C_3=6000*25=150000$$

$$\text{年总购置成本}=30000*20=600000$$

$$\text{年总库存成本}=C_0+C_1+C_3=150000+150000+600000=900000 \text{ (元)}$$

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|----------------|----|---|---|-----------------------------------|
| 职业素养 (20 分) | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |

| | | | | |
|---------------|----------|----|---------------|---|
| 作业 80 分 | 在库 作业 | 16 | 盘点方法与盘点流程 | 盘点方法正确 4 分，盘点流程描述正确 6 分，盘点流程图绘制正确一种计 6 分。 |
| | | 10 | 盘点差异原因分析与差异处理 | 盘点差异产生的原因分析正确一项计 1 分（共计 4 分），盘点差异解决方案正确一项计 2 分（共计 6 分）。 |
| | | 14 | 如何进行保管保养 | 进行保管保养措施每正确提出一项计 2 分。 |
| | | 10 | 货物堆码及货架选择 | 货物堆码方式正确 5 分，货架选择正确 5 分。 |
| | | 30 | 经济订购批量计算 | 经济订购批量正确 15 分，最低年总库存成本正确 7 分，每年的订货次数及平均订货间隔周期正确 8 分。 |

8. 试题编号：5-8，在库作业管理

（1）任务描述

华信物流公司是一家主营快速消费品仓储配送的物流企业，企业运营部门有业务部和仓储部，仓储部有经理一名、副经理 2 名、班组长 6 名、仓管员 23 名、商品检验员 12 名（必要时可抽调仓管员担任检验员）、出库理货员 52 名、叉车及电动搬运叉车驾驶员 25 名、搬运工（一般可进行堆码和手动托盘搬运叉车及堆高车作业）采用临聘一般有 60 人左右；运营仓库有 A 仓库 12000 平方米、B 仓库 12000 平方米和 C 仓库 6000 平方米，其中 A 仓库和 B 仓库建有高 1.2 米的装卸月台。

华信物流公司 A 仓库规划有食品区、酒类区、调味品区、糖果类区、茶叶区、罐头区等，此时，气候寒冷干燥；货物采用托盘货架储存，托盘尺寸为 1200 mm * 1000 mm，托盘高度 100 mm，托盘重量 20 kg，货架承重 400 kg，货架每层高度 1500 mm，托盘上架作业的作业空间高度 300 mm 以内；娃哈哈 AD 钙奶外箱尺寸 395mm*285mm*160mm，每箱重量 8 kg；一周部分商品出库量如下表。

表 1 出库作业报表（物动量统计）

| 货品编码/条码 | 货品名称 | 出库量（箱） |
|---------------|-----------|--------|
| 6902774003017 | 金多多婴儿营养米粉 | 22 |
| 6917878007441 | 娃哈哈 AD 钙奶 | 910 |
| 6918010061360 | 脆香饼干 | 150 |
| 6920855052068 | 利鑫达板栗 | 108 |
| 6920855784129 | 小师傅方便面 | 950 |
| 6920907800173 | 休闲黑瓜子 | 37 |
| 6932010061808 | 神奇松花蛋 | 86 |
| 6932010061822 | 米老头雪饼 | 190 |
| 6932010061839 | 联广酶解可可豆 | 130 |
| 6939261900108 | 好娃娃薯片 | 38 |

1) 任务

①请设计A仓库的盘点方法，并说明一般的盘点流程是怎样的？绘制盘点流程图。

在半年或一年的计划时间，可采用全面盘点；通常时间可采用循环盘点法，对A仓库的货物按照存储区域食品区、酒类区、调味品区、糖果类区、茶叶区、罐头区等逐个盘点，一个循环即完成一次全面盘点。

2.盘点流程图如下所示：

(1) 盘点前的准备。

明确建立盘点的具体方法和作业程序；

配合财务会计做好准备；

设计打印盘点用表单；

准备盘点用基本工具。

(2)确定盘点时间并确定盘点方法。盘点一般在淡季或财务决算前夕进行。

(3) 培训盘点人员。需针对所有人员进行盘点方法训练，并针对复盘与监盘人员进行认识货品的训练。

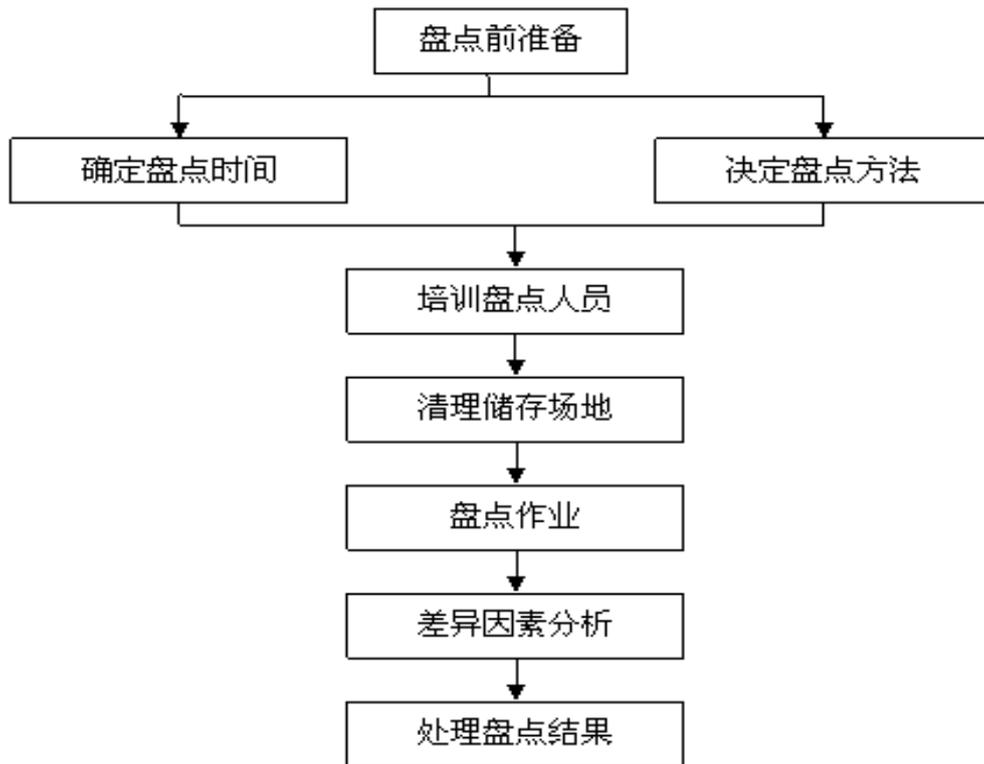
(4) 清理储存场地。

在盘点开始前，做到以下几点：商品归位、做好预案、备齐资料、辨别品质。

(5) 盘点作业：依实际盘存情况做好盘存记录。盘存作业使用的记录有很多种，如盘存传票、盘存卡、盘点单等。

(6) 盘点差异分析。当盘点出现差异时，分析原因。

(7)处理盘点结果。通过盘点来检查目前仓库中商品的出入库及保管状况，并由此发现和解决管理及作业中存在的问题。



②如何对A仓库商品进行保管保养。

1. 合理储存

合理储存是指按照商品的性能及其对保管条件的要求，科学地安排这些商品的货位。如存放这些商品入货架，遵循重货放下层，轻货上层；易碎品放下层；出入库频繁的商品放下层的原则。

2. 科学养护

根据商品的性能要求，通过密封、通风、吸潮等方法，合理控制和调节好仓库的温湿度。密切关注食品的保质期，遵循先进先出的原则。

3. 账物相符

合理盘点，确保商品的数量准确，做到”物卡相符，账卡相符。

4. 安全保管

做好商品的保管与储存工作，要严格遵守仓库安全管理制度，正确、安全地进行商品的装卸、搬运、堆垛和苫垫作业，认真做好防火、防盗、防差错事故、防雨漏和雷击等自然灾害的工作，确保人员、商品、库房、设备的安全。

③请对娃哈哈AD钙奶进行组托设计，绘制该商品码托奇、偶层示意图。

根据材料可知：托盘尺寸为1200 mm *1000 mm，托盘高度100 mm，托盘重量20 kg，货架承重400 kg，货架每层高度1500 mm，托盘上架作业的作业空间高度300 mm以内；娃哈哈AD钙奶外箱尺寸395mm*285mm*160mm，每箱重量8 kg；货物码放高度=货位高度-托盘高度（100mm）-安全预留（300mm）。按照合理、整齐、牢固、节约的原则进行货物组托设计。

娃哈哈AD钙奶在托盘上码放的长宽高重量数据如下所示：

长：395*3=1185mm<1200mm；285*4=1140 mm <1200 mm

宽：285*2+395=965mm<1000mm；

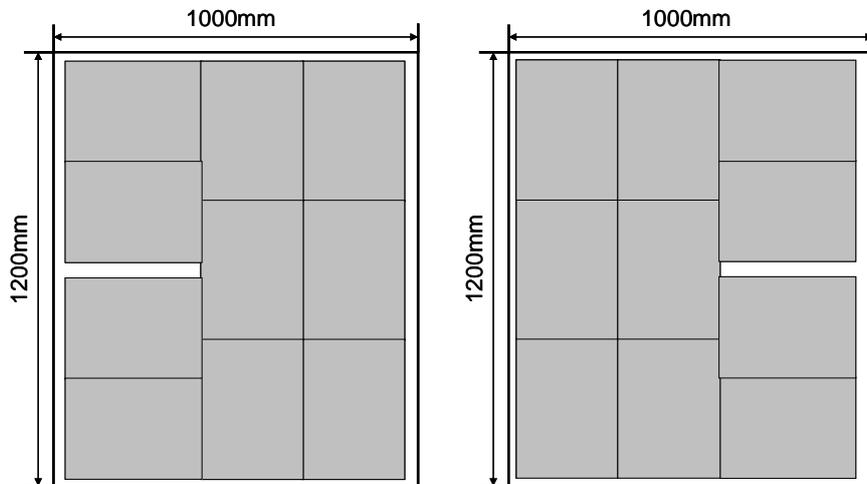
不超高可堆码层数：1500-100-300=1100 mm

1100/160=6层

不超重可堆码层数：380/8=47（箱）

每层能码箱数：1200*1000/395*285=10箱

不超重时只能码5层，第5层仅码放7箱。



图娃哈哈 AD 钙奶奇数层俯视图图娃哈哈 AD 钙奶偶数层俯视图

④对上表的商品按照物动量进行ABC分类。

物动量ABC分析步骤：

第一步：统计货物出库量；

第二步：按照出库量由大到小排序并列成表格；

第二步：计算货物累计品目百分比及货物出库量累计百分比；

第三步：分类：将货物出库量累计百分比0%~70%分为A类，货物出库量累计

百分比70%~95%分为B类，其他为C类。

分类结果如下：

| 商品编号 | 单价 | 品目数 | 品目累计百分比 | 单价累计 | 单价累计百分比 | 分类 |
|---------------|-----|-----|---------|------|---------|----|
| 6920855784129 | 950 | 1 | 10.00% | 950 | 36.25% | A |
| 6917878007441 | 910 | 2 | 20.00% | 1860 | 70.97% | B |
| 6932010061822 | 190 | 3 | 30.00% | 2050 | 78.21% | B |
| 6918010061360 | 150 | 4 | 40.00% | 2200 | 83.94% | B |
| 6932010061839 | 130 | 5 | 50.00% | 2330 | 88.90% | B |
| 6920855052068 | 108 | 6 | 60.00% | 2438 | 93.02% | B |
| 6932010061808 | 86 | 7 | 70.00% | 2524 | 96.30% | C |
| 6939261900108 | 38 | 8 | 80.00% | 2562 | 97.75% | C |
| 6920907800173 | 37 | 9 | 90.00% | 2599 | 99.16% | C |
| 6902774003017 | 22 | 10 | 100.00% | 2621 | 100.00% | C |

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|----------------|----|--------------|-------------------|----------|
| 职业素养 (20 分) | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差； |

| | | | | | |
|---------------|----------|----|---|---|---------------------------|
| | | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | 严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业 80 分 | 在库 作业 | 16 | 盘点方法与盘点流程 | 盘点方法正确 4 分，盘点流程描述正确 6 分，盘点流程图绘制正确一种计 6 分。 | |
| | | 14 | 如何进行保管保养 | 进行保管保养措施每正确提出一项计 2 分。 | |
| | | 20 | 货物码托及绘制码托示意图 | 组托设计正确 10 分，绘制示意图正确 20 分。 | |
| | | 30 | ABC 分类 | 分类原则正确 6 分，分类步骤正确 20 分，分类结果正确 4 分。 | |

9. 试题编号：5-9， 出库与配送作业管理

(1) 任务描述

宏兴配送中心是一家主要为周边超市配送的物流企业，企业运营部门有业务部和仓储部，仓储部有经理一名、副经理 2 名、班组长 6 名、仓管员 23 名、商品检验员 12 名（必要时可抽调仓管员担任检验员）、出库理货员 52 名、叉车及电动搬运叉车驾驶员 25 名、搬运工采用临聘一般有 60 人左右；配送中心划分为入库作业区、储存区、拣选作业区（分为整箱货物自动分拨区和拆零货物电子标签货架摘果式拣选区），货物待发区；主要设施设备有整箱货物自动分拨系统、电子标签货架拣选系统、电动平衡叉车、手动托盘搬运叉车、电动托盘搬运叉车、升降平台、双面四向托盘和单面双向托盘（规格尺寸为 1200mm×1000mm）等。

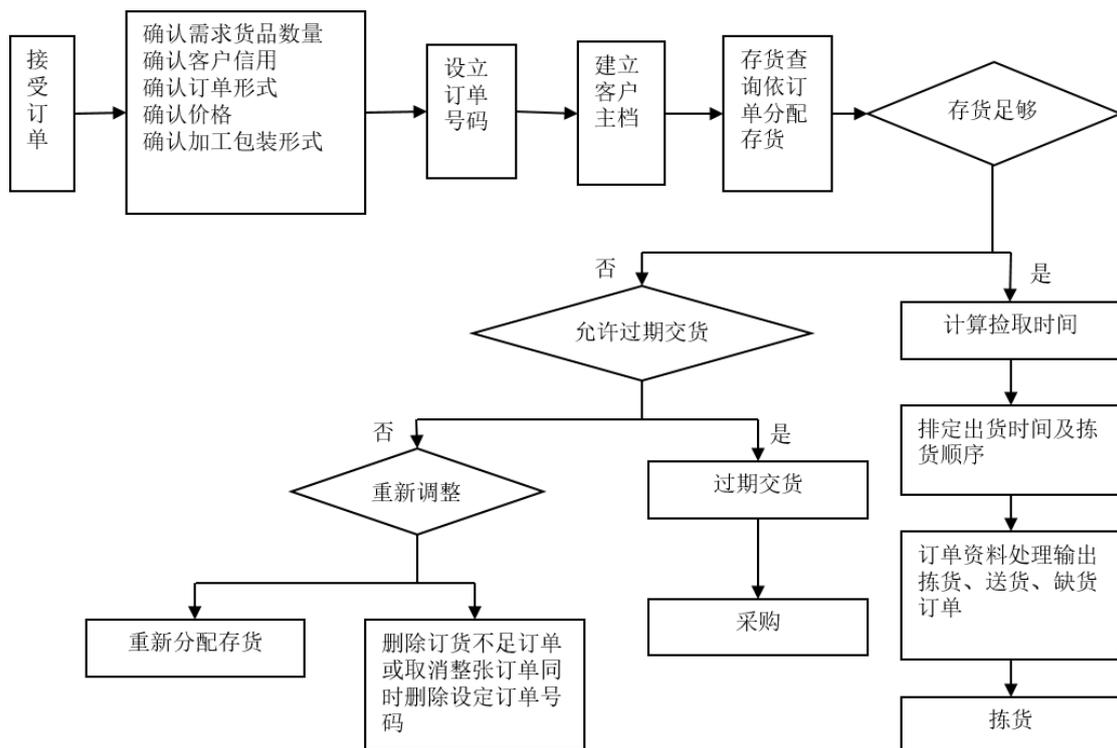
2017 年 4 月 6 日上午 9 时，宏兴配送中心收到芙蓉兴盛新安店订单，订单如下。宏兴配送中心每天平均收到大约 1500 份订单，这些订单需要的货品大多

一致。

| 订单 | | | | | |
|--------------|---------|----|--------------------------|-------|------|
| 供货单位：宏兴配送中心 | | | 订单编号：D20170406123 | | |
| 订货单位：芙蓉兴盛新安店 | | | 送货时间：2017-04-06 下午 16:00 | | |
| 订货单位联系人：张三 | | | 送货地址：经开区新安 103 号 | | |
| 序号 | 名称 | 单位 | 数量 | 单价（元） | 金额 |
| 1 | 蜂皇浆冻干粉片 | 盒 | 20 | 20 | 400 |
| 2 | 诚诚油炸花生仁 | 箱 | 3 | 140 | 420 |
| 3 | 兴华苦杏仁 | 包 | 20 | 30 | 600 |
| 4 | 小师傅方便面 | 箱 | 6 | 50 | 300 |
| 5 | 黄桃水果罐头 | 瓶 | 10 | 8 | 80 |
| 6 | 龙牌板鸭 | 袋 | 3 | 50 | 150 |
| 7 | 丹丹牌象牙牙签 | 盒 | 20 | 15 | 300 |
| 总计 | | | | | 2250 |
| 经办人：李四 | | | 负责人：王五 | | |

1) 任务

①请设计并说明订单处理流程，绘制订单处理流程图。



接受订单：宏兴配送中心接受芙蓉兴盛新安店的订单；

审核配送订单的信息：宏兴配送中心要审核芙蓉兴盛新安店的订单，确认订单内容，包括：确认需求货品数量和配送时间、确认客户信用、确认订单形式、确认价格、确认加工包装形式；

设立订单号码：宏兴配送中心做好审核工作后，信息系统会自动给订单设立号码；

建立客户档案：宏兴配送中心对新客户状况进行详细记录，建立客户档案，同时对老客户档案信息进行修改；

存货查询：宏兴配送中心依据订单对存货进行查询，判断存货是否足够；

存货不足：宏兴配送中心要及时与客户沟通，征求客户意见，如果客户接受延期交货，就通知货主紧急采购，补充存货后尽快送往客户指定地点；如果客户不接受延期交货，则想办法重新调拨，调拨不成与客户再次沟通协商，如果客户坚持按时交货，只能取消订单，并删除设定订单号码。

②请说明订单确认的内容。

确认货物数量和配送日期；

确认客户的信用程度；

确认订单形态；

确认订单价格；

确认加工包装。

③分析应采用何种配送方式，并按照不同分类方式对配送方式进行分类。

如果按照配送时间和数量分类，包括定时配送、定量配送、定时定量配送、定时定路线配送和即时配送。因为题干中是上午接单，下午送达，因此属于定时配送中的日配方式。

如果按照配送主体分类，包括配送中心配送、商店配送，由于题干中为宏兴配送中心，因此属于配送中心配送。

④请设计此订单拣货应采取什么样的策略，并说明理由。

此订单应采用订单别拣取的作业方式，并采用摘取式拣选方法。因为由芙蓉兴盛新安店的订单可以看出，订单中货物品类多，且数量少，适合采用摘取式拣选方法。此外，此订单的货物要采取分区策略，按照拆零货物与整箱货物进行订单的分割处理。

⑤请设计电子拣选的拣选单，并根据以上订单填写电子拣选部分的拣选单。

整箱货物拣选单

| 拣选单号：J20170406123 | | | 拣选时间：2017年4月6日上午11时 | | | |
|-------------------|----------|------|---------------------|----|----|----|
| 顾客名称：芙蓉兴盛新安店 | | | 拣选员：张三 | | | |
| 订单编号：D20170406123 | | | 出货时间：2017年4月6日 | | | |
| 序号 | 储位编号 | 商品编码 | 商品名称 | 单位 | 数量 | 备注 |
| 1 | H1010305 | | 诚诚油炸花生仁 | 箱 | 3 | |
| 2 | H1020103 | | 小师傅方便面 | 箱 | 5 | |

拆零货物拣选单

| 拣选单号：J20170406123 | | | 拣选时间：2017年4月6日上午11时 | | | |
|-------------------|----------|------|---------------------|----|----|----|
| 顾客名称：芙蓉兴盛新安店 | | | 拣选员：李四 | | | |
| 订单编号：D20170406123 | | | 出货时间：2017年4月6日 | | | |
| 序号 | 储位编号 | 商品编码 | 商品名称 | 单位 | 数量 | 备注 |
| 1 | H2010203 | | 蜂皇浆冻干粉片 | 盒 | 20 | |
| 2 | H2020103 | | 兴华苦杏仁 | 包 | 20 | |
| 3 | H3010203 | | 黄桃水果罐头 | 瓶 | 10 | |
| 4 | H3030302 | | 龙牌板鸭 | 袋 | 3 | |
| 5 | H3010101 | | 丹丹牌象牙牙签 | 盒 | 20 | |

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年 | 必备 |

| | | |
|--|--------------------------------|--|
| | 以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | |
|--|--------------------------------|--|

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 | |
|---------------|----------|---|---|-----------------------------------|--|
| 职业素养 (20分) | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 | |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | | |
| 作业 80分 | 在库 作业 | 20 | 订单处理流程 | 订单处理流程设计正确 10 分，流程图绘制正确 10 分。 | |
| | | 10 | 订单确认 | 订单确认正确一项计 2 分。 | |
| | | 15 | 配送方式分类 | 配送方式选择正确 5 分，配送方式分类正确 10 分。 | |
| | | 20 | 拣货策略 | 拣货策略正确 10 分，理由说明正确 10 分。 | |
| | | 15 | 拣选单设计与填写 | 拣选单设计完整正确 10 分，拣选单填写正确 5 分。 | |

10. 试题编号：5-10，出库与配送作业管理

(1) 任务描述

宏兴配送中心是一家主要为周边超市配送的物流企业，企业运营部门有业务部和仓储部，仓储部有经理一名、副经理 2 名、班组长 6 名、仓管员 23 名、商品检验员 12 名（必要时可抽调仓管员担任检验员）、出库理货员 52 名、叉车及电动搬运叉车驾驶员 25 名、搬运工采用临聘一般有 60 人左右；配送中心划分为入库作业区、储存区、拣选作业区（分为整箱货物自动分拨区和拆零货物电子标签货架摘果式拣选区），货物待发区；主要设施设备有整箱货物自动分拨系统、

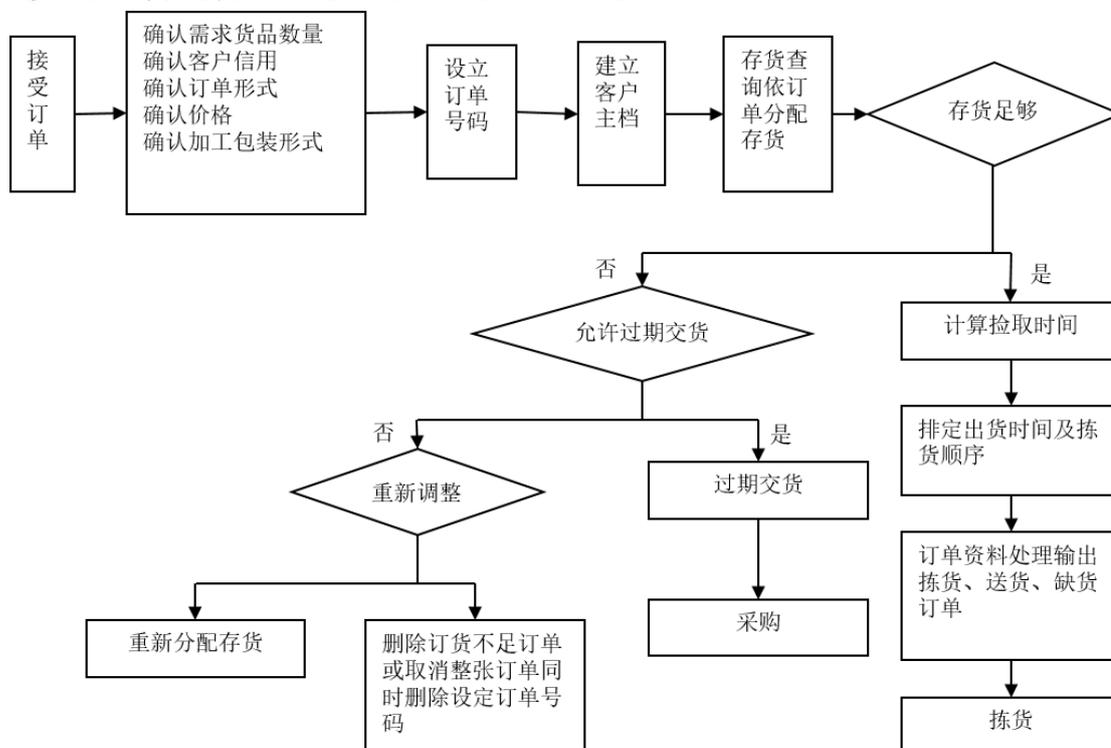
电子标签货架拣选系统、电动平衡叉车、手动托盘搬运叉车、电动托盘搬运叉车、升降平台、双面四向托盘和单面双向托盘（规格尺寸为 1200mm×1000mm，）等。

2017 年 4 月 6 日下午 13 时，宏兴配送中心收到芙蓉兴盛新安店订单，订单如下，根据宏兴配送中心主管意见，同意该订单作应急处理。

| 订单 | | | | | |
|--------------|---------|----|--------------------------|-------|------|
| 供货单位：宏兴配送中心 | | | 订单编号：D20170406123 | | |
| 订货单位：芙蓉兴盛新安店 | | | 送货时间：2017-04-06 下午 16:00 | | |
| 订货单位联系人：张三 | | | 送货地址：经开区新安 103 号 | | |
| 序号 | 名称 | 单位 | 数量 | 单价（元） | 金额 |
| 1 | 蜂皇浆冻干粉片 | 盒 | 20 | 20 | 400 |
| 2 | 诚诚油炸花生仁 | 箱 | 3 | 140 | 420 |
| 3 | 兴华苦杏仁 | 包 | 20 | 30 | 600 |
| 4 | 小师傅方便面 | 箱 | 6 | 50 | 300 |
| 5 | 黄桃水果罐头 | 瓶 | 10 | 8 | 80 |
| 6 | 龙牌板鸭 | 袋 | 3 | 50 | 150 |
| 7 | 丹丹牌象牙牙签 | 盒 | 20 | 15 | 300 |
| 总计 | | | | | 2250 |
| 经办人：李四 | | | 负责人：王五 | | |

1) 任务

①请设计并说明订单处理流程，绘制订单处理流程图。



接受订单：宏兴配送中心接受芙蓉兴盛新安店的订单；

审核配送订单的信息：宏兴配送中心要审核芙蓉兴盛新安店的订单，确认订单内容，包括：确认需求货品数量和配送时间、确认客户信用、确认订单形式、确认价格、确认加工包装形式；

设立订单号码：宏兴配送中心做好审核工作后，信息系统会自动给订单设立号码；

建立客户档案：宏兴配送中心对新客户状况进行详细记录，建立客户档案，同时对老客户档案信息进行修改；

存货查询：宏兴配送中心依据订单对存货进行查询，判断存货是否足够；

存货不足：宏兴配送中心要及时与客户沟通，征求客户意见，如果客户接受延期交货，就通知货主紧急采购，补充存货后尽快送往客户指定地点；如果客户不接受延期交货，则想办法重新调拨，调拨不成与客户再次沟通协商，如果客户坚持按时交货，只能取消订单，并删除设定订单号码。

②请说明订单确认的内容。

确认货物数量和配送日期；

确认客户的信用程度；

确认订单形态；

确认订单价格；

确认加工包装。

③请分析应采用何种配送方式，并按照不同分类方式对配送方式进行分类。

如果按配送时间和数量分类，包括定时配送、定量配送、定时定量配送、定时定路线配送和即时配送；因为题干中是收到订单，马上送货，因此属于即时配送。

如果按配送主体分类，包括配送中心配送、商店配送，因为题干为宏兴配送中心，因此属于配送中心配送。

④请设计此订单拣货应采取什么样的拣选方式，并说明各拣选方式的优缺点。

因为该订单属于即时配送，因此应采取摘取式拣选方式。此外，此订单的货物要采取分区策略，按照拆零货物与整箱货物进行订单的分割处理。

(1) 摘取式拣选方式主要适合于货物品种多、数量少的少数订单的拣货。其优点包括：①作业方法简单；②订单处理前置时间短；③导入容易且弹性大；④作业人员责任明确，派工容易、公平；⑤拣货后不必再进行分拣作业，适用于小批量、多品种少数订单的处理。

缺点：①商品品种数多时，拣货行走路线过长，拣货效率过低；②拣取区域大时，搬运系统设计困难；③少量、多批次拣取时，会造成拣货路径重复费时，效率较低。

(2) 播种式拣货主要适用于货物品种较少、数量较大的多个订单的拣货。优点包括：①适合订单数量庞大的系统；②可以缩短拣取时的行走搬运距离，增加单位时间的拣取量；③越要求少量、多批次的配送，批量拣取就越有效。缺点：对订单的到来无法做出及时地反应，必须等订单达到一定数量时才作一次处理，因此会有停滞时间产生。

⑤请设计拣选单，并根据以上订单填写拣选单。

整箱货物拣选单

| 拣选单号：J20170406123 | | | 拣选时间：2017年4月6日上午11时 | | | |
|-------------------|----------|------|------------------------|----|----|----|
| 顾客名称：芙蓉兴盛新安店 | | | 拣选员：张三 | | | |
| 订单号：D20170406123 | | | 出货时间：2017年4月6日下午13时40分 | | | |
| 序号 | 储位编号 | 商品编码 | 商品名称 | 单位 | 数量 | 备注 |
| 1 | H1010305 | | 诚诚油炸花生仁 | 箱 | 3 | |
| 2 | H1020103 | | 小师傅方便面 | 箱 | 5 | |

拆零货物拣选单

| 拣选单号：J20170406123 | | | 拣选时间：2017年4月6日上午11时 | | | |
|-------------------|----------|------|------------------------|----|----|----|
| 顾客名称：芙蓉兴盛新安店 | | | 拣选员：李四 | | | |
| 订单号：D20170406123 | | | 出货时间：2017年4月6日下午13时40分 | | | |
| 序号 | 储位编号 | 商品编码 | 商品名称 | 单位 | 数量 | 备注 |
| 1 | H2010203 | | 蜂皇浆冻干粉片 | 盒 | 20 | |
| 2 | H2020103 | | 兴华苦杏仁 | 包 | 20 | |

| | | | | | | |
|---|----------|--|---------|---|----|--|
| 3 | H3010203 | | 黄桃水果罐头 | 瓶 | 10 | |
| 4 | H3030302 | | 龙牌板鸭 | 袋 | 3 | |
| 5 | H3010101 | | 丹丹牌象牙牙签 | 盒 | 20 | |

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|----------------|------|---|---|-----------------------------------|
| 职业素养 (20 分) | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业 80 分 | 在库作业 | 20 | 订单处理流程 | 订单处理流程设计正确 10 分，流程图绘制正确 10 分。 |
| | | 10 | 订单确认 | 订单确认正确一项计 2 分。 |
| | | 15 | 配送方式分类 | 配送方式选择正确 5 分，配送方式分类正确 10 分。 |
| | | 20 | 拣选方式 | 拣货方式正确 5 分，优缺点正确 |

| | | | |
|--|----|----------|-----------------------------|
| | | | 10 分，适应范围正确 5 分。 |
| | 15 | 拣选单设计与填写 | 拣选单设计完整正确 10 分，拣选单填写正确 5 分。 |

11. 试题编号：5-11， 出库与配送作业管理

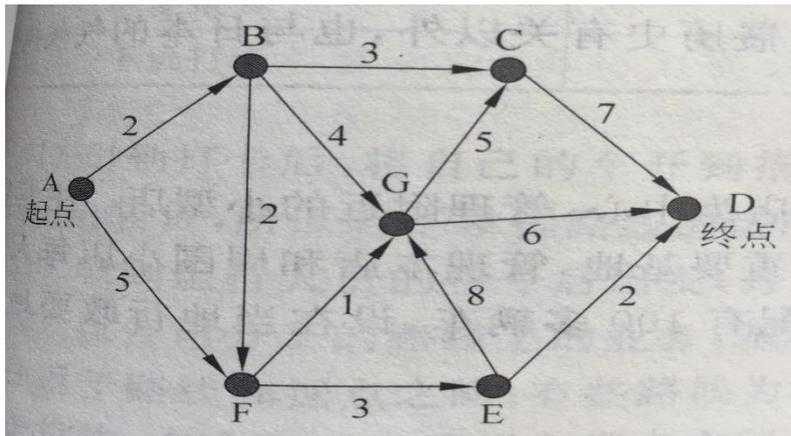
(1) 任务描述

宏兴配送中心是一家主要为周边超市配送的物流企业，企业运营部门有业务部和仓储部，仓储部有经理一名、副经理 2 名、班组长 6 名、仓管员 23 名、商品检验员 12 名（必要时可抽调仓管员担任检验员）、出库理货员 52 名、叉车及电动搬运叉车驾驶员 25 名、搬运工采用临聘一般有 60 人左右；配送中心划分为入库作业区、储存区、拣选作业区（分为整箱货物自动分拨区和拆零货物电子标签货架摘果式拣选区），货物待发区；主要设施设备有整箱货物自动分拨系统、电子标签货架拣选系统、电动平衡叉车、手动托盘搬运叉车、电动托盘搬运叉车、升降平台、双面四向托盘和单面双向托盘（规格尺寸为 1200mm×1000mm，）等。

2017 年 4 月 6 日上午 9 时，宏兴配送中心收到芙蓉兴盛新安店订单，订单如下表；宏兴配送中心每天平均收到大约 1500 份订单，这些订单需要的货品大多一致。

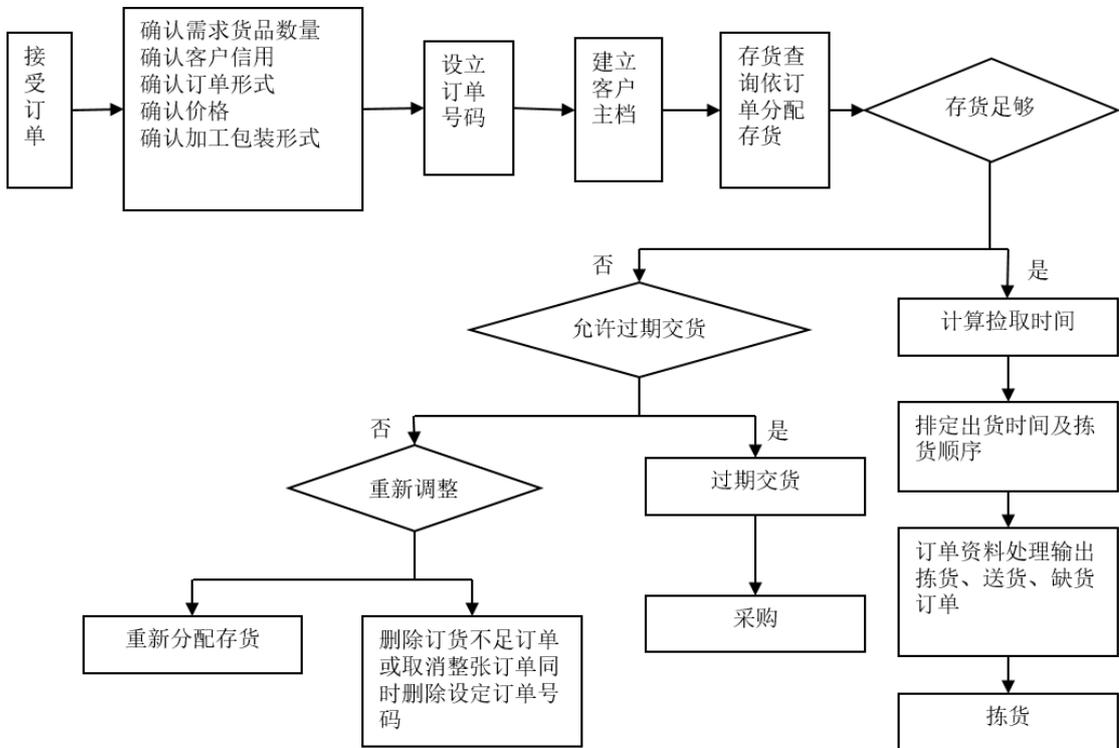
| 订单 | | | | | |
|--------------|---------|----|--------------------------|-------|------|
| 供货单位：宏兴配送中心 | | | 订单编号：D20170406123 | | |
| 订货单位：芙蓉兴盛新安店 | | | 送货时间：2017-04-06 下午 16:00 | | |
| 订货单位联系人：张三 | | | 送货地址：经开区新安 103 号 | | |
| 序号 | 名称 | 单位 | 数量 | 单价（元） | 金额 |
| 1 | 蜂皇浆冻干粉片 | 盒 | 20 | 20 | 400 |
| 2 | 诚诚油炸花生仁 | 箱 | 3 | 140 | 420 |
| 3 | 兴华苦杏仁 | 包 | 20 | 30 | 600 |
| 4 | 小师傅方便面 | 箱 | 6 | 50 | 300 |
| 5 | 黄桃水果罐头 | 瓶 | 10 | 8 | 80 |
| 6 | 龙牌板鸭 | 袋 | 3 | 50 | 150 |
| 7 | 丹丹牌象牙牙签 | 盒 | 20 | 15 | 300 |
| 总计 | | | | | 2250 |
| 经办人：李四 | | | 负责人：王五 | | |

宏兴配送中心（A 点）至芙蓉兴盛新安店（D 点）路线如下图：



1) 任务

①请设计并说明订单处理流程，绘制订单处理流程图。



接受订单：宏兴配送中心接受芙蓉兴盛新安店的订单；

审核配送订单的信息：宏兴配送中心要审核芙蓉兴盛新安店的订单，确认订单内容，包括：确认需求货品数量和配送时间、确认客户信用、确认订单形式、确认价格、确认加工包装形式；

设立订单号码：宏兴配送中心做好审核工作后，信息系统会自动给订单设立号码；

建立客户档案：宏兴配送中心对新客户状况进行详细记录，建立客户档案，同时对老客户档案信息进行修改；

存货查询：宏兴配送中心依据订单对存货进行查询，判断存货是否足够；

存货不足：宏兴配送中心要及时与客户沟通，征求客户意见，如果客户接受延期交货，就通知货主紧急采购，补充存货后尽快送往客户指定地点；如果客户不接受延期交货，则想办法重新调拨，调拨不成与客户再次沟通协商，如果客户坚持按时交货，只能取消订单，并删除设定订单号码。

②请设计此订单拣货应采取什么样的拣选方式，并说明各拣选方式的优缺点及适应范围。

因为该订单属于即时配送，因此应采取摘取式拣选方式。此外，此订单的货物要采取分区策略，按照拆零货物与整箱货物进行订单的分割处理。

(1) 摘取式拣选方式主要适合于货物品种多、数量少的少数订单的拣货。其优点包括：①作业方法简单；②订单处理前置时间短；③导入容易且弹性大；④作业人员责任明确，派工容易、公平；⑤拣货后不必再进行分拣作业，适用于小批量、多品种少数订单的处理。

缺点：①商品品种数多时，拣货行走路线过长，拣货效率过低；②拣取区域大时，搬运系统设计困难；③少量、多批次拣取时，会造成拣货路径重复费时，效率较低。

(2) 播种式拣货主要适用于货物品种较少、数量较大的多个订单的拣货。优点包括：①适合订单数量庞大的系统；②可以缩短拣取时的行走搬运距离，增加单位时间的拣取量；③越要求少量、多批次的配送，批量拣取就越有效。缺点：对订单的到来无法做出及时地反应，必须等订单达到一定数量时才作一次处理，因此会有停滞时间产生。

③请设计拣选单，并根据以上订单填写拣选单。

整箱货物拣选单

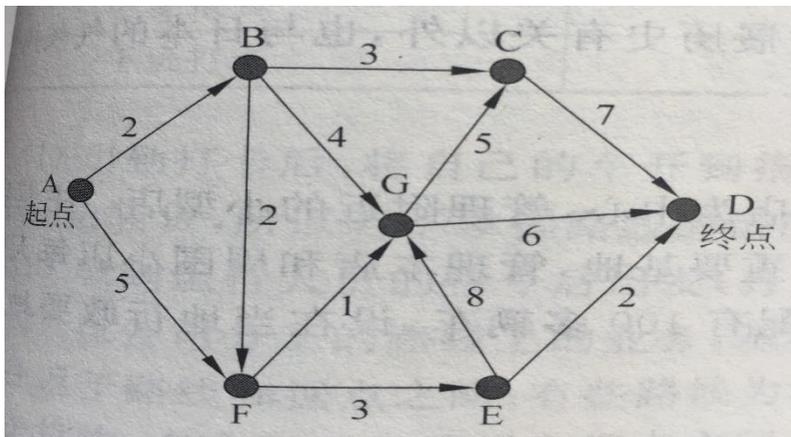
| 拣选单号：J20170406123 | | | 拣选时间：2017年4月6日上午11时 | | | |
|-------------------|------|------|------------------------|----|----|----|
| 顾客名称：芙蓉兴盛新安店 | | | 拣选员：张三 | | | |
| 订单号：D20170406123 | | | 出货时间：2017年4月6日下午13时40分 | | | |
| 序号 | 储位编号 | 商品编码 | 商品名称 | 单位 | 数量 | 备注 |

| | | | | | | |
|---|----------|--|---------|---|---|--|
| 1 | H1010305 | | 诚诚油炸花生仁 | 箱 | 3 | |
| 2 | H1020103 | | 小师傅方便面 | 箱 | 5 | |

拆零货物拣选单

| 拣选单号: J20170406123 | | | 拣选时间: 2017年4月6日上午11时 | | | |
|--------------------|----------|------|-------------------------|----|----|----|
| 顾客名称: 芙蓉兴盛新安店 | | | 拣选员: 李四 | | | |
| 订单号: D20170406123 | | | 出货时间: 2017年4月6日下午13时40分 | | | |
| 序号 | 储位编号 | 商品编码 | 商品名称 | 单位 | 数量 | 备注 |
| 1 | H2010203 | | 蜂皇浆冻干粉片 | 盒 | 20 | |
| 2 | H2020103 | | 兴华苦杏仁 | 包 | 20 | |
| 3 | H3010203 | | 黄桃水果罐头 | 瓶 | 10 | |
| 4 | H3030302 | | 龙牌板鸭 | 袋 | 3 | |
| 5 | H3010101 | | 丹丹牌象牙牙签 | 盒 | 20 | |

④请设计从宏兴配送中心(A点)至芙蓉兴盛新安店(D点)行走路线,并计算最短距离。



(一)文字描述:

1. 从起点A出发,出发点A为已知点,找出和已知点相连的点——B(标号2)、F(标号5),AB最短,距离为2,B为已知点,AB为候选路线
2. A、B为已知点,找出与已知点相连的点F(标号4)、G(标号6)、C(标号5),ABF最短,F为已知点,选择ABF
3. A、B、F为已知点,找出与已知点相连的点C(标号5)、G(标号5)、E

(标号7) , ABFG、ABC为最短, G、C为已知点, 选择ABFG、ABC

4. A、B、F、G、C为已知点, 找出与已知点相连的点D(标号11)、E(标号7), ABFE为最短, E为已知点, 选择ABFE

5. A、B、C、E、F、G为已知点, 找出与已知点相连的点D, ABFED为最短, 选择ABFED

所以从A点到D点最短路线是ABFED, 最短距离为9。

⑤请说明装车配载原则。

- (1) 轻重搭配的原则;
- (2) 大小搭配的原则;
- (3) 货物性质搭配的原则;
- (4) 到达同一地点的适合配装的货物应尽可能一次积载;
- (5) 确定合理的堆码层次及方法;
- (6) 积载时不允许超过车辆所允许的最大载重量;
- (7) 积载时车厢内货物重量应分布均匀;
- (8) 应防止车厢内货物之间碰撞、沾污。

2) 要求

在测试结束后, 学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|---|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个, 每个机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间: 90 分钟。

(4) 评价标准

| 评价内容 | | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|---------------|------|----|---|---|-------------------------------------|
| 职业素养 (20分) | | 5 | 卷面保持整洁, 摆放整齐。 | 能保持卷面整洁, 摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | |
| | | 10 | 能对作业进行优化, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业 80分 | 在库作业 | 20 | 订单处理流程 | 订单处理流程设计正确 10 分, 流程图绘制正确 10 分。 | |
| | | 20 | 拣选方式 | 拣货方式正确 5 分, 优缺点正确 10 分, 适应范围正确 5 分。 | |
| | | 15 | 拣选单设计与填写 | 拣选单设计完整正确 10 分, 拣选单填写正确 5 分。 | |
| | | 10 | 配送线路选择与优化 | 最短路线求解过程正确 5 分, 最短路线计算结果正确 5 分。 | |
| | | 15 | 装车配载原则 | 装车配载原则正确 15 分。 | |

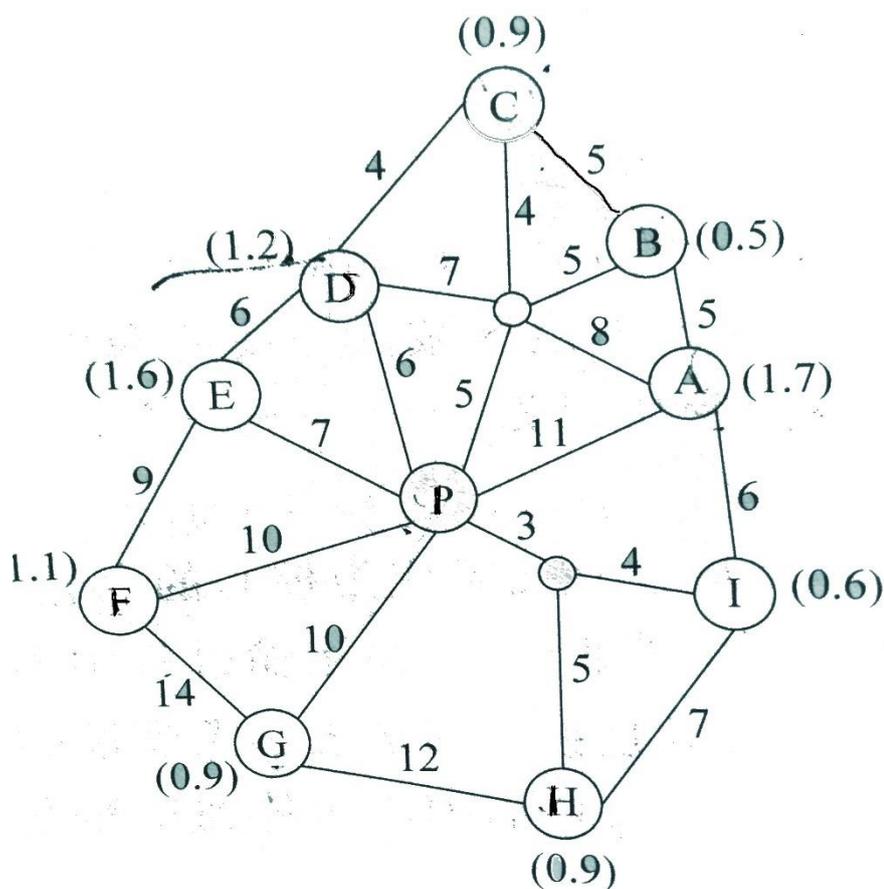
12. 试题编号: 5-12, 出库与配送作业管理

(1) 任务描述

宏兴配送中心是一家主要为周边超市配送的物流企业, 企业运营部门有业务部和仓储部, 仓储部有经理一名、副经理 2 名、班组长 6 名、仓管员 23 名、商品检验员 12 名 (必要时可抽调仓管员担任检验员)、出库理货员 52 名、叉车及电动搬运叉车驾驶员 25 名、搬运工采用临聘一般有 60 人左右; 配送中心划分为入库作业区、储存区、拣选作业区 (分为整箱货物自动分拨区和拆零货物电子标签货架摘果式拣选区), 货物待发区; 主要设施设备有整箱货物自动分拨系统、电子标签货架拣选系统、电动平衡叉车、手动托盘搬运叉车、电动托盘搬运叉车、升降平台、双面四向托盘和单面双向托盘 (规格尺寸为 1200mm×1000mm,) 等。

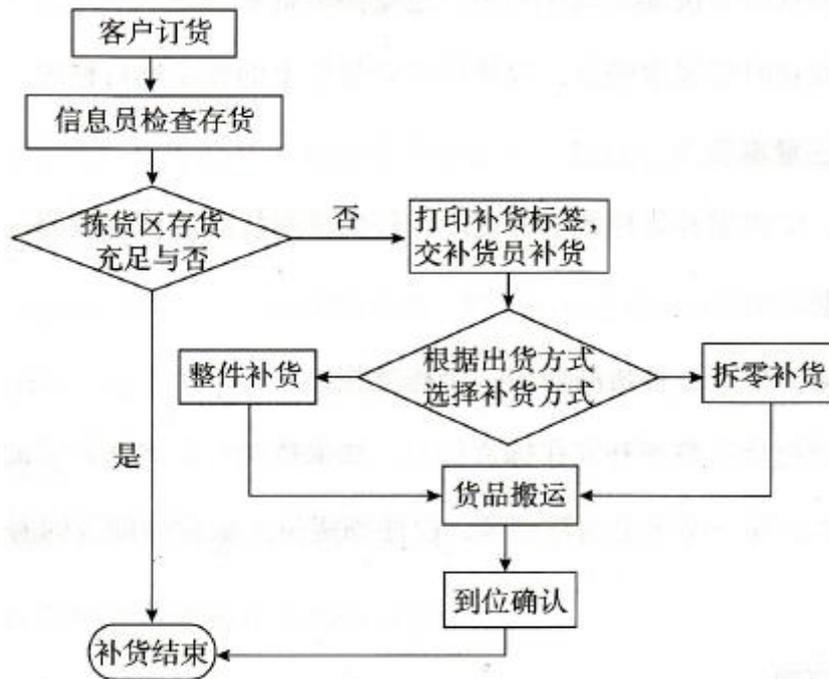
宏兴配送中心信息员通过 WMS 管理系统查询得知, 托盘货架储存区龙牌板鸭

和丹丹牌象牙牙签库存量足够，而电子标签货架的这两种货物数量不够，需要对电子标签货架补货；本配送中心还有 1 台 4 吨配送车辆（自有）可以执行配送任务，合作的社会车辆有 4 吨和 2 吨可以调用。宏兴配送中心 P 需向 A（新未来公司）、B（新时代公司）、C（新畅想公司）、D（好时光公司）、E（好时代公司）、F（好光明公司）、G（明亮）、H（宇宏公司）、I（新环境）等 9 家公司配送货物，图中连线上的数字表示公路里程（km）。



1) 任务

①请设计并说明补货作业流程，绘制补货作业流程图。



②请说明装车配载作业主要内容。

- (1) 轻重搭配的原则；
- (2) 大小搭配的原则；
- (3) 货物性质搭配的原则；
- (4) 到达同一地点的适合配装的货物应尽可能一次积载；
- (5) 确定合理的堆码层次及方法；
- (6) 积载时不允许超过车辆所允许的最大载重量；
- (7) 积载时车厢内货物重量应分布均匀；
- (8) 应防止车厢内货物之间碰撞、沾污。

③请运用节约里程法，根据以上信息进行配送线路优化设计。

(1) 配送最短路距离表：

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| P | 11 | 10 | 9 | 6 | 7 | 10 | 10 | 8 | 7 |
| A | - | 5 | 10 | 14 | 18 | 21 | 21 | 13 | 6 |
| B | | - | 5 | 9 | 15 | 20 | 20 | 18 | 11 |

| | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|---|----|----|----|----|----|
| C | | | - | 4 | 10 | 19 | 19 | 17 | 16 |
| D | | | | - | 6 | 15 | 16 | 14 | 13 |
| E | | | | | - | 9 | 17 | 15 | 14 |
| F | | | | | | | 14 | 18 | 17 |
| G | | | | | | | - | 12 | 17 |
| H | | | | | | | | - | 7 |
| I | | | | | | | | | - |

(2) 节约里程表:

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|---|---|----|----|----|---|---|---|---|----|
| A | - | 16 | 10 | 3 | 0 | 0 | 0 | 6 | 12 |
| B | | - | 14 | 7 | 2 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| C | | | - | 11 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| D | | | | - | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| E | | | | | - | 8 | 0 | 0 | 0 |
| F | | | | | | - | 6 | 0 | 0 |
| G | | | | | | | - | 6 | 0 |
| H | | | | | | | | - | 8 |
| I | | | | | | | | | - |

(3) 节约里程排序:

| | | | |
|----|----|----|---|
| AB | 16 | CE | 6 |
| BC | 14 | FG | 6 |

| | | | |
|----|----|----|---|
| AI | 12 | AH | 6 |
| CD | 11 | GH | 6 |
| AC | 10 | BI | 6 |
| EF | 8 | AD | 3 |
| HI | 8 | BE | 2 |
| BD | 7 | DF | 1 |
| DE | 7 | | |

(4) 按照节约里程顺序表优先连接节约里程数多的线段，确定配送线路。

线路一：A-B、B-C、A-I 涉及到 I、A、B、C 四个点，由于不能使汽车在超载，计算载重为 3.7t，总行程为 $11+5+5+4+6=31\text{km}$ 。由于 3.7t 仍处于亏载状态，看附近的 H、D 点能否加入该路线，发现若加入则汽车超载，因此线路一确定为 P-I-A-B-C-P，总行驶里程为 31km，安排一台 4t 的汽车，节约里程为 42km。

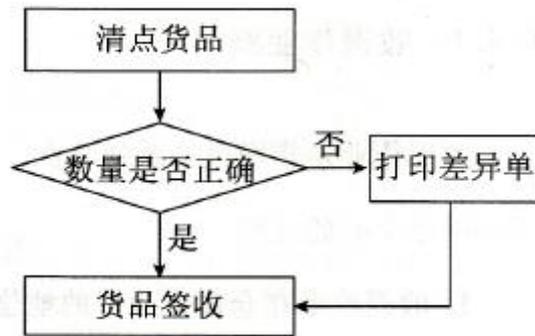
线路二：继续考虑节约里程数较多的路线，

E-F、D-E 包括 D、E、F 三个点，计算三处的载重为 3.9t，总行驶路程为 31km。3.9t 无法再并入其他点，因此线路二确定为 P-D-E-F-P，总行程为 31km，安排一台 4t 的汽车，节约里程为 15km。

线路三：还剩下 G、H 两点。计算发现，P-G-H-P，总载重 1.8t，节约里程 6km，总行程 30km，确定为线路三。

总节约里程数为： $42+15+6=63\text{km}$

④货物送达签收作业流程，绘制送达签收作业流程图。



2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|----------------|----|---|---|-----------------------------------|
| 职业素养 (20 分) | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |

| | | | | |
|---------------|----------|----|----------|-------------------------------------|
| 作业 80 分 | 在库 作业 | 20 | 补货作业 | 补货作业流程设计正确 10分,流程图绘制正确10 分。 |
| | | 10 | 装车配载作业 | 装车配载作业内容说明完 整、正确10分。 |
| | | 30 | 配送线路优化 | 节约里程法计算过程正确 20分,计算结果正确10 分。 |
| | | 20 | 货物送达签收作业 | 送达签收作业流程设计正 确10分,流程图绘制正确 10分。 |

13. 试题编号：5-13， 出库与配送作业管理

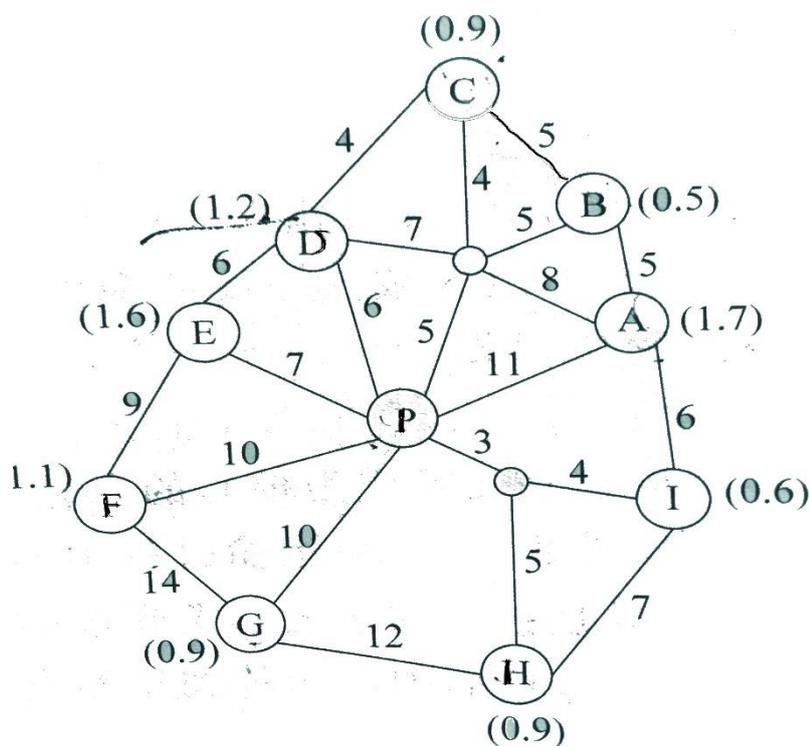
(1) 任务描述

宏兴配送中心是一家主要为周边超市配送的物流企业，企业运营部门有业务部和仓储部。配送中心划分为入库作业区、储存区、拣选作业区（分为整箱货物半自动分拨区和拆零货物电子标签货架摘果式拣选区），货物待发区；主要设施设备有整箱货物自动分拨系统、电子标签货架拣选系统、电动平衡叉车、手动托盘搬运叉车、电动托盘搬运叉车、升降平台、双面四向托盘和单面双向托盘（规格尺寸为1200mm×1000mm，）等。

2017年4月6日下午13时，宏兴配送中心收到芙蓉兴盛新安店订单，订单如下，根据宏兴配送中心主管意见，同意该订单作应急处理。

| 订单 | | | | | |
|--------------|---------|----|--------------------------|-------|------|
| 供货单位：宏兴配送中心 | | | 订单编号：D20170406123 | | |
| 订货单位：芙蓉兴盛新安店 | | | 送货时间：2017-04-06 下午 16:00 | | |
| 订货单位联系人：张三 | | | 送货地址：经开区新安 103 号 | | |
| 序号 | 名称 | 单位 | 数量 | 单价（元） | 金额 |
| 1 | 蜂皇浆冻干粉片 | 盒 | 20 | 20 | 400 |
| 2 | 诚诚油炸花生仁 | 箱 | 3 | 140 | 420 |
| 3 | 兴华苦杏仁 | 包 | 20 | 30 | 600 |
| 4 | 小师傅方便面 | 箱 | 6 | 50 | 300 |
| 5 | 黄桃水果罐头 | 瓶 | 10 | 8 | 80 |
| 6 | 龙牌板鸭 | 袋 | 3 | 50 | 150 |
| 7 | 丹丹牌象牙牙签 | 盒 | 20 | 15 | 300 |
| 总计 | | | | | 2250 |
| 经办人：李四 | | | 负责人：王五 | | |

宏兴配送中心信息员通过 WMS 管理系统查询得知，本配送中心还有 1 台 4 吨和一台 2 吨配送车辆（自有）可以执行配送任务，合作的社会车辆有 4 吨和 2 吨可以调用。宏兴配送中心 P 需向 A（新未来公司）、B（新时代公司）、C（新畅想公司）、D（好时光公司）、E（好时代公司）、F（好光明公司）、G（明亮）、H（宇宏公司）、I（新环境）等 9 家公司配送货物，图中连线上的数字表示公路里程（km），汽车一次巡回走行里程不能超过 55km。



1) 任务

①请设计此订单拣货应采取什么样的拣选方式，并说明各拣选方式的优缺点及适应范围。

因为该订单属于即时配送，因此应采取摘取式拣选方式。此外，此订单的货物要采取分区策略，按照拆零货物与整箱货物进行订单的分割处理。

(1) 摘取式拣选方式主要适合于货物品种多、数量少的少数订单的拣货。其优点包括：①作业方法简单；②订单处理前置时间短；③导入容易且弹性大；④作业人员责任明确，派工容易、公平；⑤拣货后不必再进行分拣作业，适用于小批量、多品种少数订单的处理。

缺点：①商品品种数多时，拣货行走路线过长，拣货效率过低；②拣取区域大时，搬运系统设计困难；③少量、多批次拣取时，会造成拣货路径重复费时，效率较低。

(2) 播种式拣货主要适用于货物品种较少、数量较大的多个订单的拣货。优点包括：①适合订单数量庞大的系统；②可以缩短拣取时的行走搬运距离，增加单位时间的拣取量；③越要求少量、多批次的配送，批量拣取就越有效。缺点：对订单的到来无法做出及时地反应，必须等订单达到一定数量时才作一次处理，因此会有停滞时间产生。

②请说明装车配载原则。

- (1) 轻重搭配的原则；
- (2) 大小搭配的原则；
- (3) 货物性质搭配的原则；
- (4) 到达同一地点的适合配装的货物应尽可能一次积载；
- (5) 确定合理的堆码层次及方法；
- (6) 积载时不允许超过车辆所允许的最大载重量；
- (7) 积载时车厢内货物重量应分布均匀；
- (8) 应防止车厢内货物之间碰撞、沾污。

③请运用节约里程法，根据以上信息进行配送线路优化设计。

(1) 配送最短路距离表：

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| P | 11 | 10 | 9 | 6 | 7 | 10 | 10 | 8 | 7 |
| A | - | 5 | 10 | 14 | 18 | 21 | 21 | 13 | 6 |
| B | | - | 5 | 9 | 15 | 20 | 20 | 18 | 11 |
| C | | | - | 4 | 10 | 19 | 19 | 17 | 16 |
| D | | | | - | 6 | 15 | 16 | 14 | 13 |

| | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|---|---|----|----|----|
| E | | | | | - | 9 | 17 | 15 | 14 |
| F | | | | | | | 14 | 18 | 17 |
| G | | | | | | | - | 12 | 17 |
| H | | | | | | | | - | 7 |
| I | | | | | | | | | - |

(2) 节约里程表:

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|---|---|----|----|----|---|---|---|---|----|
| A | - | 16 | 10 | 3 | 0 | 0 | 0 | 6 | 12 |
| B | | - | 14 | 7 | 2 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| C | | | - | 11 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| D | | | | - | 7 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| E | | | | | - | 8 | 0 | 0 | 0 |
| F | | | | | | - | 6 | 0 | 0 |
| G | | | | | | | - | 6 | 0 |
| H | | | | | | | | - | 8 |
| I | | | | | | | | | - |

(3) 节约里程排序:

| | | | |
|----|----|----|---|
| AB | 16 | CE | 6 |
| BC | 14 | FG | 6 |
| AI | 12 | AH | 6 |
| CD | 11 | GH | 6 |

| | | | |
|----|----|----|---|
| AC | 10 | BI | 6 |
| EF | 8 | AD | 3 |
| HI | 8 | BE | 2 |
| BD | 7 | DF | 1 |
| DE | 7 | | |

(4) 按照节约里程顺序表优先连接节约里程数多的线段，确定配送线路。

线路一：A-B、B-C、A-I 涉及到 I、A、B、C 四个点，由于不能使汽车在超载，计算载重为 3.7t，总行程为 $11+5+5+4+6=31\text{km}$ 。由于 3.7t 仍处于亏载状态，看附近的 H、D 点能否加入该路线，发现若加入则汽车超载，因此线路一确定为 P-I-A-B-C-P，总行驶里程为 31km，安排一台 4t 的汽车，节约里程为 42km。

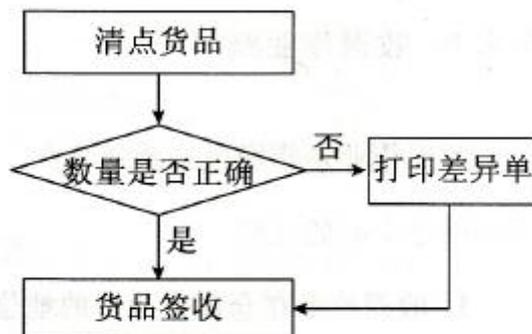
线路二：继续考虑节约里程数较多的路线，

E-F、D-E 包括 D、E、F 三个点，计算三处的载重为 3.9t，总行驶路程为 31km。3.9t 无法再并入其他点，因此线路二确定为 P-D-E-F-P，总行程为 31km，安排一台 4t 的汽车，节约里程为 15km。

线路三：还剩下 G、H 两点。计算发现，P-G-H-P，总载重 1.8t，节约里程 6km，总行程 30km，确定为线路三。

总节约里程数为： $42+15+6=63\text{km}$

④请设计货物送达签收作业流程，绘制送达签收作业流程图。



2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|----------------|------|---|---|-----------------------------------|
| 职业素养 (20 分) | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业 80 分 | 在库作业 | 20 | 拣选方式 | 拣货方式正确 5 分，优缺点正确 10 分，适应范围正确 5 分。 |
| | | 10 | 装车配载原则 | 装车配载原则正确一项 2 分。 |
| | | 30 | 配送线路优化 | 节约里程法计算过程正确 20 分，计算结果正确 10 分。 |
| | | 20 | 货物送达签收作业 | 送达签收作业流程设计正确 10 分，流程图绘制正确 10 分。 |

14. 试题编号：5-14，仓库规划设计

(1) 任务描述

龙隆是物流管理专业的毕业生，被一家重型设备制造企业招聘，担任该企业某一分厂的精密配件仓库的仓管员，负责一百余种零配件的收发与在库管理工作。这些精密配件入出库比较频繁，要求通风采光条件较好，采用单元格式货架存放，由于该仓库原管理员年龄偏大，管理方式陈旧，货物存放没有规律，货物和货位没有标识，完全靠记忆或临时现场查找来寻找货物，领料的人员经常抱怨等待的时间太长，而且经常领到退回的不合格品。仓库南北方向长 40 米、东西方向宽 24 米、净高 4 米，只有南面中间有一张大门进出。

龙隆打算对原仓库进行改造，申请添置计算机及信息管理系统、条码打印机、条码识别仪，计划与企业的其他部门联网如采购部、生产部，以加强信息的沟通，利用计算机和条码打印机及条码识别仪对货物进行信息化管理，编制货位及货物编码，对仓库进行分区，为解决入出库时间太长的问題，对仓库平面布置进行优化设计

1) 任务

①请分析影响仓库总平面布置的主要因素。

进行仓库布置需要考虑的因素有：客户(E)、品项(I)、数量(Q)、渠道(R)、服务(S)、交货时间(T)和成本(C)七个因素。

1. 客户(E)：客户类型不同，出货数量和形态会不同。如客户是经销商，则出货会以整托盘和整箱出货为主；如客户是零售商，则出货会以整箱和单品出货为主。

2. 品项(I)：行业不同，其品项的数量和形状也会不同。品项数越多，储位数的需要就越多；形状越一致，货架的设计和搬运工具的选用就越简单。

3. 数量(Q)：库存量的大小决定库容的大小。由于库存量常有波动，如果按照平均量来设计仓库，则高峰期间需考虑外租仓库；如果按照高峰量来设计仓库，则淡季时会有仓库闲置的问题。另外，仓库设计时，还要考虑业务成长带来的库容需求增长问题。

4. 渠道(R)：配送渠道的类型与配送出货特性关系很大。渠道越接近消费者，物流作业越烦琐和复杂。常见配送渠道类型如图 2-1 所示。

5. 服务(S):物流服务品质的高低与投入的物流设备、人力资源和配套的信息系统等紧密相关。随着客户对服务品质要求的提高,如紧急配送、夜间配送或者新增流通加工,往往需要提高物流成本。

6. 交货时间(T):时效性为服务品质的一部分。客户通常会关注到货前置时间,即客户发出订单后到收到货品的时间间隔。到货前置时间的长短影响配货的频次。有些客户要求每天配一次货,有些客户可能要求2—3天配一次货。这些都会影响到物流中心的设备配置和区域规划。物流时效越短,对仓储的作业要求就越高。

7. 成本(C):仓库的规划和建设需要大量资金投入,运营过程也需资金支持,这些都和成本密切相关。仓储成本与服务品质成正比。因此在进行仓储布置时,必须考虑投资和运营总成本。

②请分析该仓库动线的类别,并说明一般情况下仓库的动线的类别有哪些?

1. U形动线

U形动线描述:进货区和出货区在仓库的同一侧。货物由进-存-出形成了一个类似倒“U”字形的移动路线。在传统仓储中,经常会将入库月台区和出库月台区合并为进出库月台区,作为货物进出作业共用,这也属于U形动线的类型。

U形动线特点:(1)月台资源能综合运用;(2)适合越库作业;(3)使用同一车道供车辆出入;(4)易于控制货物安全。

2. I形动线

I形动线描述:出货区和进货区设置在仓库相对的两侧。货物由进-存-出形成了一个类似“I”字形的移动路线。

I形动线特点:(1)可以应对进出货高峰同时发生的情况;(2)常用于无库存作业的中转仓库。

3. L形动线

L形动线描述:货物的进货区和出货区设置在仓库相邻的两侧。货物由进-存-出形成一个类似“L”字形的移动路线。

L形动线特点:(1)可以应对进出货高峰同时发生的情况;(2)适合有库存(存

储功能)和无库存(越库功能)同时并存的作业;(3)可同时处理高频率回转和低频率回转的货品。

在实际规划过程中,因为业务流程的复杂性,有可能将两种动线结合起来应用。例如L形动线和I形动线结合成T形动线等。如果仓库分为上下两层或多层,就会使得动线立体化,导致动线设计更加复杂。

③请规划设计该仓库各功能区。

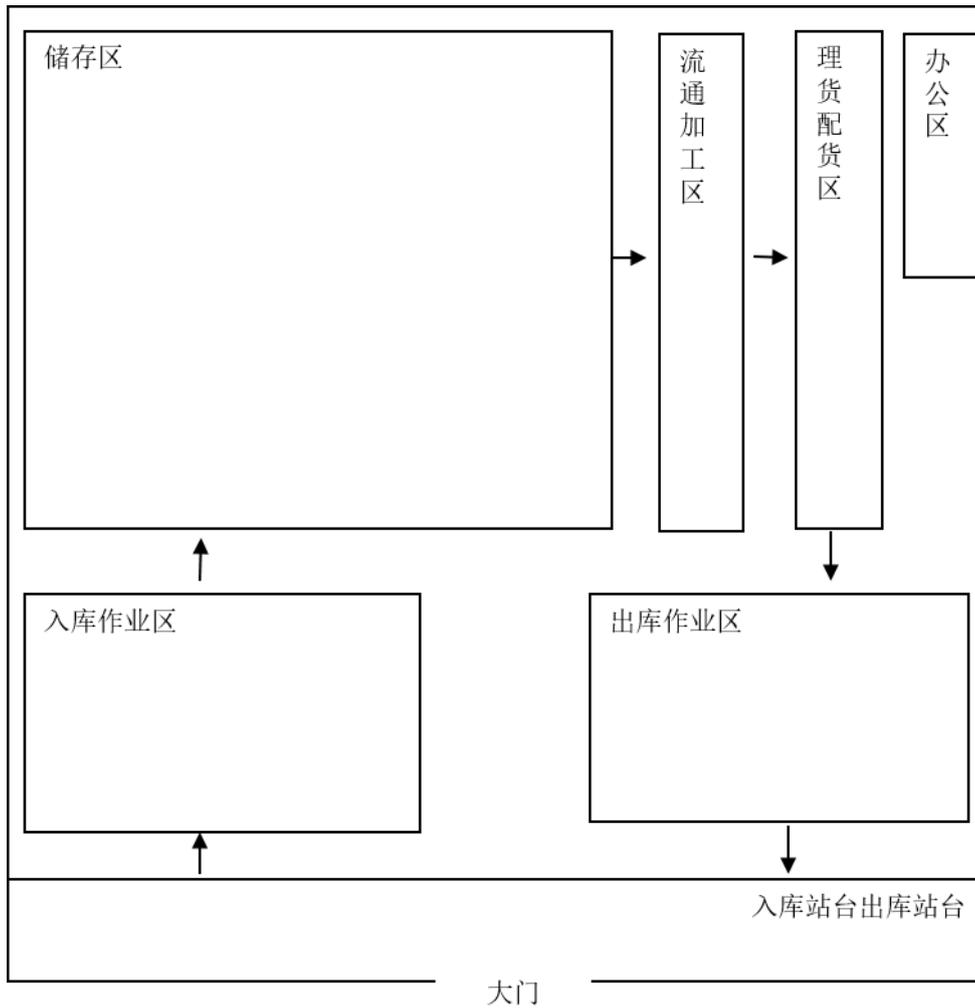
1. 入库作业区: 在入库区进行卸货和验货工作
2. 配货区/理货区:
3. 流通加工区:
4. 储存区: 在验货之后将货物存放至存货区, 存货区可分为货架区和堆垛区两个区域(面积最大)
5. 办公区: 仓库人员办公的场所(场地较小)
6. 出库作业区: 货物装车进行配送的区域

④设计储位编码的方式。

对于多层库房的编号,常采用“三位数编号”“四位数编号”或“五位数编号”。

1. “三位数编号”是用三个数字或字母依次表示库房、层次和仓间。
2. “四位数编号”是用四个数字或字母依次表示库房、层次、仓间和货架。
3. “五位数编号”是用五个数字或字母依次表示库房、层次、仓间、货架、货格。

⑤设计仓库平面布置，并绘制该仓库平面布置图。



⑥分析该仓库仓储设备的类别及设备选择。

1 存储设备

存储设备一般包括货架、托盘和物流箱等。

2 搬运设备

搬运设备是保证各项仓储作业顺利进行的重要工具。按照搬运空间不同可分为平面搬运设备(如托盘车、输送带)和高位搬运设备(如叉车)；按照搬运动力不同可分为人力、电动、燃油等类型

3 配送车辆

仓库或物流中心要进行正常的经营活动，需要配备充足的配送车辆。配送车

辆按车辆外观一般分为普通配送车辆、厢式配送车辆和冷链配送车辆，按是否拥有自主权可分为自有车辆和外租社会车辆，两种车辆的使用成本构成不同。

选用仓储设备时，首先要对仓库做需求预测，对货品、设备、人员等相关因素进行估算，然后进行关联性分析，最后得出设备选型和摆放的方案。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|----------------|----------|---|---|--------------------------------------|
| 职业素养 (20 分) | 5 | 卷面保持整洁，摆放整齐。 | 能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。 | 工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。 |
| | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。 | |
| | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。 | |
| 作业 80 分 | 在库 作业 | 10 | 影响仓库总平面布置的主要因素 | 影响仓库总平面布置的主要因素分析正确一项 2 分。 |
| | | 10 | 仓库动线的类别分析 | 仓库动线的类别分析正确 5 分，一般情况下仓库的动线的类别正确 5 分。 |

| | | | |
|--|----|----------------|---------------------------------------|
| | 15 | 仓库各功能区规划设计 | 仓库各功能区规划设计正确 15 分。 |
| | 10 | 储位编码方式 | 储位编码方式正确 10 分。 |
| | 25 | 仓库平面布置设计 | 仓库平面布置设计正确 10 分, 仓库平面布置图绘制规范、正确 15 分。 |
| | 10 | 仓库仓储设备的类别及设备选择 | 仓库仓储设备的类别分析正确 5 分, 设备选择正确 5 分。 |

15. 试题编号：5-15，仓库规划设计

(1) 任务描述

宏兴配送中心是一家主要为周边超市配送的物流企业，企业运营部门有业务部和仓储部，仓储部有经理一名、副经理 2 名、班组长 6 名、仓管员 23 名、商品检验员 12 名（必要时可抽调仓管员担任检验员）、出库理货员 52 名、叉车及电动搬运叉车驾驶员 25 名、搬运工采用临聘一般有 60 人左右。配送商品都是快速消费品，入出库比较频繁，储存要求通风采光条件较好。采用托盘货架存放、托盘货物就地存放和整箱货物就地堆码存放。拣选方式主要采用整箱货物播种式半自动分拣、拆零货物摘果式电子货架分拣、拣选台车拣选等几种方式。配送中心南北方向长 40 米、东西方向宽 24 米、净高 4 米，南面有一张大门出库，北面有一张大门入库。

由于配送中心的经营策略有较大的调整，需对仓库重新进行规划设计。

1) 任务

①请设计储存区货垛、货架布局的基本形式。

1、基本形式主要包括垂直式布局和倾斜式布局。其中，垂直式布局包括了横列式布局、纵列式布局和纵横式布局。

横列式布局：货垛或货架的长度方向与仓库的侧墙互相垂直。

纵列式布局：货位、货架或货垛与库房的宽向垂直排列布置。

纵横式布局：在统一保管场所内，横列式布局和纵列式布局兼而有之，可以综合利用两种布局的优点。

2、倾斜式布局包括货垛倾斜式布局和通道倾斜式布局。

②请分析该仓库动线的类别,并说明一般情况下仓库的动线的类别有哪些?

1. U 形动线

U 形动线描述:进货区和出货区在仓库的同一侧。货物由进-存-出形成了一个类似倒“U”字形的移动路线。在传统仓储中,经常会将入库月台区和出库月台区合并为进出库月台区,作为货物进出作业共用,这也属于U形动线的类型。

U形动线特点:(1)月台资源能综合运用;(2)适合越库作业;(3)使用同一车道供车辆出入;(4)易于控制货物安全。

2. I 形动线

I 形动线描述:出货区和进货区设置在仓库相对的两侧。货物由进-存-出形成了一个类似“I”字形的移动路线。

I形动线特点:(1)可以应对进出货高峰同时发生的情况;(2)常用于无库存作业的中转仓库。

3. L 形动线

L 形动线描述:货物的进货区和出货区设置在仓库相邻的两侧。货物由进-存-出形成一个类似“L”字形的移动路线。

L 形动线特点:(1)可以应对进出货高峰同时发生的情况;(2)适合有库存(存储功能)和无库存(越库功能)同时并存的作业;(3)可同时处理高频率回转和低频率回转的货品。

在实际规划过程中,因为业务流程的复杂性,有可能将两种动线结合起来应用。例如L形动线和I形动线结合成T形动线等。如果仓库分为上下两层或多层,就会使得动线立体化,导致动线设计更加复杂。

③请规划设计该仓库各功能区。

1. 入库作业区:在入库区进行卸货和验货工作

2. 配货区/理货区:

3. 流通加工区:

4. 储存区:在验货之后将货物存放至存货区,存货区可分为货架区和堆垛区

两个区域（面积最大）

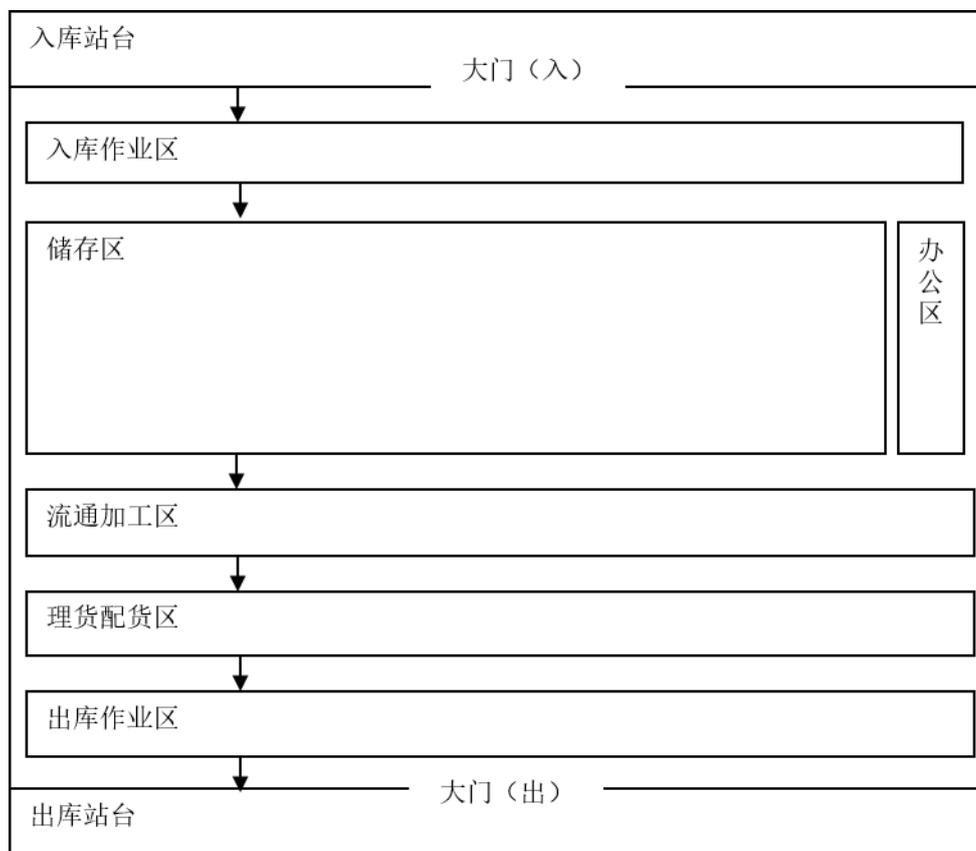
5. 办公区：仓库人员办公的场所（场地较小）
6. 出库作业区：货物装车进行配送的区域

④请设计储位编码的方式。

对于多层库房的编号，常采用“三位数编号”“四位数编号”或“五位数编号”。

1. “三位数编号”是用三个数字或字母依次表示库房、层次和仓间。
2. “四位数编号”是用四个数字或字母依次表示库房、层次、仓间和货架。
3. “五位数编号”是用五个数字或字母依次表示库房、层次、仓间、货架、货格。

⑤请设计仓库平面布置，并绘制该仓库平面布置图。



⑥分析该仓库仓储设备的类别及设备选择。

1 存储设备

存储设备一般包括货架、托盘和物流箱等。

2 搬运设备

搬运设备是保证各项仓储作业顺利进行的重要工具。按照搬运空间不同可分为平面搬运设备(如托盘车、输送带)和高位搬运设备(如叉车);按照搬运动力不同可分为人力、电动、燃油等类型

3 配送车辆

仓库或物流中心要进行正常的经营活动,需要配备充足的配送车辆。配送车辆按车辆外观一般分为普通配送车辆、厢式配送车辆和冷链配送车辆,按是否拥有自主权可分为自有车辆和外租社会车辆,两种车辆的使用成本构成不同。

选用仓储设备时,首先要对仓库做需求预测,对货品、设备、人员等相关因素进行估算,然后进行关联性分析,最后得出设备选型和摆放的方案。

2) 要求

在测试结束后,学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个,每个机房配置 30 个操作台面和座位,每个机房照明通风良好。 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配有 1 台服务器;30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行),并安装相关软件和 Office 操作系统;5 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。 | 必备 |

(3) 考核时量

考试时间:90 分钟。

(4) 评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点 | 评分标准 | 备注 |
|------|----|--------------|-------------------|-----|
| 职业素养 | 5 | 卷面保持整洁,摆放整齐。 | 能保持卷面整洁,摆放整齐 5 分。 | 工作场 |

| | | | | | |
|------------------------|------------------|----|---|---|------------------------------|
| (20分) | | 5 | 操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。 | 操作前对电源和外接设备进行检查 1分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4分。 | 地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记0分。 |
| | | 10 | 能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。 | 能对作业进行优化 5分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5分。 | |
| 作业 80 分 | 在库 作业 | 10 | 储存区货垛、货架布局的基本形式 | 储存区货垛、货架布局的基本设计正确 10分。 | |
| | | 10 | 仓库动线的类别分析 | 仓库动线的类别分析正确 5分，一般情况下仓库的动线的类别正确 5分。 | |
| | | 15 | 仓库各功能区规划设计 | 仓库各功能区规划设计正确一项 4分。 | |
| | | 10 | 储位编码方式 | 储位编码方式正确 10分。 | |
| | | 25 | 仓库平面布置设计 | 仓库平面布置设计正确 10分，仓库平面布置图绘制规范、正确 15分， | |
| | | 10 | 仓库仓储设备的类别及设备选择 | 仓库仓储设备的类别分析正确 5分，设备选择正确 5分 | |

六、快递业务处理模块

1. 试题编号：6-1 快件验视要点与禁寄物品类型

(1) 任务描述

1) 任务

2013年11月29日，家住山东东营广饶县大王镇的居民刘兴亮在收到网购的一双鞋子几个小时后出现呕吐、腹痛等症状，因抢救无效死亡。据医院诊断显示，死因为有毒化学液体氟乙酸甲酯中毒。据了解，此事缘于氟乙酸甲酯作为快件在投递中发生泄漏，污染了其他快件。2013年12月20日晚，圆通速递公布的调查结果显示，圆通收件人员曾对该物品进行验视。物品发生泄漏时，捷顺通公司（圆通加盟店）两名店员不适，11月29日工作人员与发件企业联系，对方称该物品为氯乙腈，无毒无害，只需进行通风晾晒处理，而当日又有3名员工胸闷。2013年11月30日，相关人士再次致电该发件企业询问寄递物品是何物时湖北方面寄件人称为氟乙酸甲酯。圆通方面表示，鉴于寄件方在寄件时并未如实告知所寄物品的性质及恰当的处置方法，圆通速递将通过法律途径维护自身的合法权益。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料、相关快递知识和我国禁寄物品规定、快件重量规格规定、快件包装及运费计算方法相关技能点完成以下具体任务。

① 快件收寄可分为哪两种方式？快件查询有效期为多久？

快件收寄可分为：上门取件与网点收寄两种方式。交寄之日起1年。

② 快递服务礼仪的基本要求和具体要求各是什么？服务礼仪的原则包括哪些？

基本要求：言语得当，举止端庄，业务熟练，操作规范，以诚待人，重信践诺。

具体要求：仪容礼仪，服饰礼仪，仪态礼仪，见面礼仪

服务礼仪的基本原则：尊重原则；真诚原则；宽容原则；从俗原则，适度原则。

③ 你认为，案例中圆通收件员是否应该对快件进行验视？如果应该，在收取寄递物品时，收件员应如何验视物品内件？

应该对快递进行验视。

如何验视：

具体做法：

(1) 验视寄递物品性质，检查寄递物品是否属于禁限寄品。如发现禁限寄疑似品应请客户提供物品性质的证明。客户无法提供相关证明或者相关证明无法证实物品性质未非禁限寄物品，则可委婉谢绝客户，表示此件不能收取。

(2) 验视寄递物品的实际数量，确保实际数量与运单上注明的数量一致，如运单上没有写快件的数量，则与客户当面确认快件的数量。

(3) 验视寄递物品的名称，运单上的寄递物品名称与实际寄递物品名称保持一致。

④ 上述案例涉及到我国相关法规中所规定的禁止邮寄的物品，下列哪些物品是禁寄物品？

钴、氢气、铅笔、发令纸、梳子、火柴、固体胶、书、蓄电池、纸张、麻黄

素、衬衣、仿真武器、MP4、有价证券、手机、汽油、未经药制的兽骨。
 钻、氢气、发令纸、火柴、固体胶、蓄电池、麻黄素、仿真武器、有价证券、
 汽油、未经药制的兽骨

⑤ 一票从上海寄往广州的快件（航空运输），使用纸箱包装，纸箱的长宽高分别为 60cm、40cm、和 30cm，快件实重 5kg，其计费重量是多少？

$$\text{轻抛重量计算公式} = \frac{\text{长(cm)} * \text{宽(cm)} * \text{高(cm)}}{6000} = \frac{60 * 40 * 30}{6000} = 12\text{kg} > 5\text{kg}$$

计费重量为 12kg

⑥ 快递公司某一快件的重量为 12 公斤，问发往山东的运费是多少？

| 运费计算 | | |
|------|----------|-----|
| 目的地 | 首重（1 公斤） | 续重 |
| 山东 | 10 元 | 8 元 |

$$\text{运费} = 10 + 8 * (12 - 1) = 98 \text{ 元}$$

⑦ 实操题

现有一批玻璃易碎品类快件需要寄递，请给它选择合适的包装箱及防震材料，并正确包装。

- (1) 选择合适大小的包装箱，不能太大也不能太小；
- (2) 在包装箱内部的六个面加垫防震材料，且每件物品单独使用泡沫或其他缓冲材料进行包装；
- (3) 采用多层包装方法，以防快件在处理货运输环节被破损；
- (4) 在外包装上加贴易碎品标志。

2)实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 office 操作系统，4 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评 | 必备 |

| | | |
|--|---|--|
| | 员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | |
|--|---|--|

3)考核时量

考试时间:15 分钟。

4)评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点及评分标准 | 备注 |
|-----------|-----|--|-----------------------------|
| 职业素养（20分） | 10 | 操作前对电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁，排版检查 5 分； 能保持卷面整洁排版合理 5 分； | 工作场地驻乱差，严重违反考场纪律，造成恶劣影响 0 分 |
| | 10 | 务完成后，整齐摆放凳子和任务完成后工作台面整洁 5 分； 自觉遵守考场秩序 5 分。 | |
| 作业（80分） | 10分 | 掌握快递营业款结算方式 | |
| | 10分 | 掌握快件运费结算 | |
| | 10分 | 掌握国家禁寄物品种类 | |
| | 10分 | 掌握快递客户服务的基本要求和原则 | |
| | 10分 | 可以正确选择运输方式 | |
| | 9分 | 掌握快件签章注意事项 | |
| | 6分 | 会计算快件运输费用 | |
| | 15分 | 掌握快件尺寸规格 | |

2. 试题编号：6-2 快件查询方式及快件验视要点

(1) 任务描述

1) 任务

2012年9月,某茶叶有限公司通过某快递公司向上海一超市交寄一批茶叶。根据快递单记载:该批茶叶共6件300公斤。茶叶有限公司在“理解并同意运单条款”一栏进行签字确认。但在实际到达上海某超市时只有5件250公斤。后来快递公司查明茶叶短少的原因是在仓库里被盗走一件。在协商赔偿问题时,快递公司认为在快递单上记载有:重要物品务必保价,未保价物品按快递资费5倍赔偿,最高不超过500元,同意赔偿某茶叶有限公司500元。茶叶公司诉讼到法院,要求被告快递公司赔偿实际损失15000元。法院审理后,判决支持了原告某茶叶有限公司的诉讼请求。

任务要求:根据任务描述中所提供的材料,以及快件重量规定、运费计算方法、快递运输方式的掌握来完成以下具体任务。

- ① 快件查询方法有哪些？查询有效期是多久？
 (1) 网站查询 (2) 营业网点查询 (3) 电话查询
 查询有效期：交寄之日起1年内。
- ② 在案例中，如果该茶叶有限公司要求撤回茶叶，快件撤回的条件包括哪些？
 快件撤回条件：
 1、同城和国内异地快递服务：快件尚未首次投递，如已首次派送尚未派送成功；
 2、港澳和台湾快递服务：快件尚未出口验关；
 3、国际快递服务：快件尚未出口验关。
 寄件人在向快递服务组织提出撤回申请时，快递服务组织应告知寄件人需要承担撤回费用并告知费用标准。
- ③ 在收取寄递物品时，如何验视物品内件？
 (1) 寄递物品性质，检查寄递物品是否属于禁限寄品。如发现禁限寄疑似品应请客户提供物品性质的相关证明，客户无法提供相关证明或者相关证明无法证实物品性质为非禁限寄物品，则可委婉谢拒客户，表示此件不能收取；
 (2) 检查寄递物品的实际数量，确保实际数量与运单上注明的数量保持一致。如运单上没有写快件的数量，则与客户当面确认快件的数量；
 (3) 识别寄递物品的名称，运单上的寄递物品名称与实际寄递物品名称保持一致。
- ④ 请回答快件保价与保险的区别。
 (1) 快件保价是快递企业直接向客户做出的承诺，如果发生问题，由快递企业承担理赔责任。快件保险是客户在寄递物品之前直接对物品向保险公司购买保险，如有赔偿由保险公司承担赔偿责任。
 区别：(1) 制度设计目的不同：保险—风险从个人和快递公司转移到保险公司，保价—风险从个人转移到快递公司
 (2) 费用性质不同：保险条件下支付的是“保险费”，不属于快递公司营业款，保价—保价运输条件下支付的是“保价附加服务费”属于快递公司营业款。
 (3) 风险承担者不同：保险—保险公司，保价—快递公司承担风险。
- ⑤ 一票从北京寄往广州的快件（航空运输），使用纸箱包装，纸箱的长宽高分别为50cm、40cm、和60cm，快件实重5kg，其计费重量是多少？

$$\text{轻抛重量计算公式} = \frac{\text{长(cm)} * \text{宽(cm)} * \text{高(cm)}}{6000} = \frac{60 * 40 * 50}{6000} = 20\text{kg} > 5\text{kg}$$

计费重量 20kg

- ⑥ 快递公司某一快件的重量为8公斤，问发往山东的运费是多少？

| 运费计算 | | |
|------|-----------|-----|
| 目的地 | 首重 (1 公斤) | 续重 |
| 山东 | 10 元 | 8 元 |

运费=10+ (8-1) *8=66 元

⑦ 实操题

根据所给国内快递单信息，指出其中寄件人与收件人信息中五处填写不规范。

快运详情单
EXPRESS WAYBILL

0 2 0 0 0 0 5 6 1 7 6 0 3

| | | | |
|--|----------------------------|--|---------------------------|
| 寄件人: 陈亦佳 Sender's Name | 始发地: _____ Origin | 收件人: 陈先生 Received By | 目的地: _____ Destination |
| 寄件地址: 广东省广州市天河区 From: Guangdong Province, Guangzhou City, Tianhe County | | 收件地址: 海南省长沙市开福区浏阳河大桥东 To: Hainan Province, Changsha City, Kaifu County, Liuyanghe Bridge East | |
| 单位: ×××医院保健科 Company | | 单位: 湖南卫视电视台国际频道总监室 Company | |
| 电话: (020) 868****4 Tel | 手机: 1356****3886 Mobile | 电话: (0731) 82****6808 Tel | 手机: _____ Mobile |

请您在签字前阅读背书条款，贵重物品请保价未保价物品的理赔为资费的5倍。

| | | | |
|--|---|---|------------|
| 发件人签名 | 揽件人签名 | 收件人签名 | 件数: _____ |
| 月 日 时 | 月 日 时 | 月 日 时 | 重量: 1 |
| 内件说明: <input type="checkbox"/> 货样 <input type="checkbox"/> 非货样 | 付款方式: <input type="checkbox"/> 现付 <input type="checkbox"/> 月结 | <input type="checkbox"/> 本人签收 <input type="checkbox"/> 同事签收 <input type="checkbox"/> 亲属签收 <input type="checkbox"/> 其他人签收 | 资费: _____ |
| 0200005617603 | 备注: _____ | | 总资费: _____ |

- (1) 发件人未签名
- (2) 揽件人未签名
- (3) 收件人地址不详，按“xx省xx市xx区xx路xx号xx大厦xx楼xx单元”
- (4) 付款方式未勾选
- (5) 数量、重量、资费均未填写

2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|-------------------------------|----|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和 | 必备 |

| | | |
|------|--|--------|
| | 座位,每个机房照明通风良好 | |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备1台服务器,30-40台计算机(能满足物流软件系统运行),并安装相关软件和office操作系统,4台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供30人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每30名考生配备2名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |

3)考核时量

考试时间:15分钟。

4)评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点及评分标准 | 备注 |
|------------|----------|---|---------------------------|
| 职业素养 (20分) | 10 | 操作前对电源和外接设备进行操作前对电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁,排版检查5分; 能保持卷面整洁排版合理5分; | 工作场地驻乱差,严重违反考场纪律,造成恶劣影响0分 |
| | 10 | 务完成后,整齐摆放凳子和任务完成后工作台面整洁5分; 自觉遵守考场秩序5分。 | |
| 作业 (80分) | 10分 | 掌握快递营业款结算方式 | |
| | 10分 | 掌握快件运费结算 | |
| | 10分 | 掌握国家禁寄物品种类 | |
| | 10分 | 掌握快递客户服务的基本要求和原则 | |
| | 10分 | 可以正确选择运输方式 | |
| | 9分 | 掌握快件签章注意事项 | |
| | 6分 | 会计算快件运输费用 | |
| 15分 | 掌握快件尺寸规格 | | |

3. 试题编号: 6-3 快递付款方式及费用计算

(1) 任务描述

1) 任务

2010年8月10日,出差去上海的黎阳,通过本地一家快递公司托运一箱土特产,准备分给上海的亲朋好友。黎阳与快递公司约定货到付款,快递服务费用为60元。可5天后黎阳在上海提货时,却被收费300元,原来,黎阳的土特产在运往上海的途中,经过武汉、杭州等地多次中转,需收多项中转费用。

任务要求:根据任务描述中所提供的材料和相关快递知识,以及对快件验视制度、包装要求、计费方法、保价及快件后续处理的认识基础上,完成以下具体任务。

① 案例中黎阳的快件采取到货付款方式,快递付款的方式还有哪几种?

(1) 寄付现结 (2) 到付现结 (3) 寄付记账 (4) 到付记账 (5) 第三方记账

② 根据案例实际情况,你认为黎阳被加收费是否合理,并简述理由。

不合理,快递中转属于快递公司派送线路设计问题,与寄件人无关,所以不应再加收费用。

③ 根据我国相关法规规定,禁寄物品种类有哪些?(答出10种即可)

- (1) 各类武器、弹药。如枪支、子弹、炮弹、手榴弹、地雷、炸弹等
- (2) 各类易爆炸性物品。如雷管、炸药、鞭炮等
- (3) 各类易燃烧性物品,包括液体、气体和固体。如汽油、煤油、桐油、酒精、生漆、柴油、气雾剂、气体打火机、瓦斯气瓶、磷、硫酸、火柴等
- (4) 各类易腐蚀性物品。如火硫酸、盐酸、硝酸、有机溶液、农药、双氧水、危险化学品等
- (5) 各类放射性元素及容器。如铀、镭等
- (6) 各类烈性毒药。如钋、氰化物、砒霜等
- (7) 各类麻醉药物。如鸦片(包括罂粟壳、华、苞、叶)、吗啡、马卡因、海洛因、大麻、冰毒、麻黄素及其他制品等
- (8) 各类生化制品和传染性物品。如炭疽、危险性病菌、医药用废弃物等
- (9) 各种危害国家安全和政治稳定以及淫秽的出版物、宣传品、印刷品等
- (10) 各种妨害公共卫生的物品。如尸骨、动物器官、肢体、未经硝制的兽皮、未经药制的兽骨等
- (11) 国家法律、法规、行政规章明令禁止流通、寄递或进出境的物品,如国家秘密文件和资料、国家货币及伪造的货币和有价证券、仿真武器、管制刀具、珍贵文物、濒危野生动物及其制品、香烟等
- (12) 包装不妥。可能危害人身安全、污染或者损毁其他寄递件、设备的物品等
- (13) 各寄达国(地区)禁止寄递进口的物品等
- (14) 其他禁止寄递的物品

④ 从案例中,我们看出快递公司的服务质量对于公司品牌形象的建立非常重要,那么快递服务礼仪的基本要求和具体要求各是什么?服务礼仪的原则包括哪些?

基本要求有:言语得当、举止端庄,业务熟练、操作规范,以诚待人、重信践诺,具体要求主要包括仪容礼仪、服饰礼仪、仪态礼仪、见面礼仪

服务礼仪的原则有尊重原则、真诚原则、宽容原则、从俗原则、适度原则。

⑤ 请简述快递业务员应如何选择快件的运输方式。

快件的运输方式主要有铁路运输、公路运输和航空运输三种运输方式。快

递业务员对运输方式的选择是根据公司实际已经获取的运力资源，综合考虑快件时效和运输成本两个主要因素后决定的。

⑥ 盖章签收快件注意事项有哪些？

如收件人选择用盖章代替签字，请收件人盖上代表身份的印章，同时写上具体的收件日期；盖章时注意；

每一联运单都必须在收件人签署栏盖章，并且是同一个章，确保每一联运单的盖章保持一致；

日期填写注意。如客户的印章带有日期，不需重新填写。如印章上没有日期，需要请客户填写日期，或在收件人的监督下，由业务员填写具体的日期与时间；完整地揭取运单并写上派件人姓名和工号。

⑦ 一票从北京寄往广州的快件（航空运输，系数为 6000），由 2 件组成，都使用相同的纸箱包装，快件 A 的长宽高分别为 60 厘米、40 厘米、30 厘米，实重 5 公斤；快件 B 的长宽高分别为 60 厘米、40 厘米、30 厘米，实重为 18 公斤。

将一票快件整体进行重量计算，计费重量为多少？

体积重量=快件 A 体积重量+快件 B 体积重量

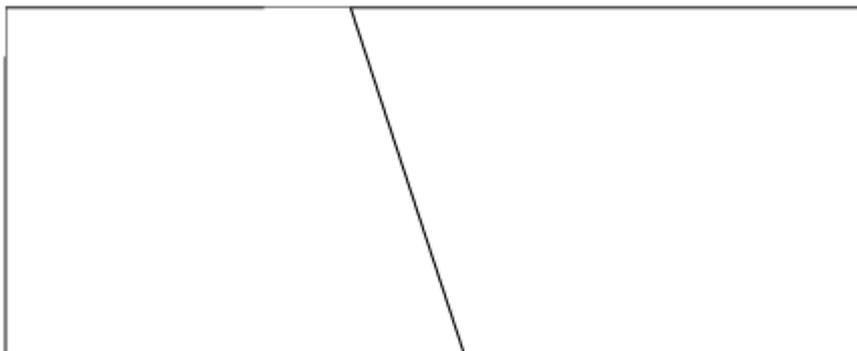
$$= (60 \text{ 厘米} \times 40 \text{ 厘米} \times 30 \text{ 厘米}) \div 6000 + (60 \text{ 厘米} \times 40 \text{ 厘米} \times 30 \text{ 厘米}) \div 6000 = 12 \text{ 公斤} + 12 \text{ 公斤} = 24 \text{ 公斤}$$

实际重量=快件 A 实际重量+快件 B 实际重量=5 公斤+18 公斤=23 公斤

体积重量大于实际重量，所以该票快件的计费重量应为 24 公斤。

⑧ 实操题

根据派送快件情况，合理安排派送路线。



快递员骑自行车派送，A 点为网点所在地，B 点需要派送一票 1 小时内到达的快件，E 点需要派送一票价值昂贵的快件，F 点需要派送一票普通包裹，C 点需要派送一票普通文件，D 点需要派送一票普通包裹。

A 点到 B 点需要 40 分钟，B 点到 C 点需要 40 分钟，C 点到 F 点需要 30 分钟，F 点到 E 点 40 分钟，E 点到 B 点需要 30 分钟，E 点 D 点需要 40 分钟，A 点到 D 点需要 20 分钟。

为保证派送时效，先派送 B 点的 1 小时快件，兼顾安全要求，在派送 E 点的高价值快件，为体现先重后轻的原则，派送 F 点的包裹后派 C 点的文件，回到网点后再派送 D 点的包裹。因此线路安排应为：先把 B、C、E、F 四点的快件装车，按 A—B—E—F—C—A 的线路派送；回到 A 网点后把 D 点的包裹装车，按 A—D—A 的线路派送

2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|--------|----|
|----|--------|----|

| | | |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 office 操作系统，4 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |

3)考核时量

考试时间:15 分钟。

4)评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点及评分标准 | 备注 |
|-----------|-----|--|-----------------------------|
| 职业素养（20分） | 10 | 操作前对电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁，排版检查 5 分； 能保持卷面整洁排版合理 5 分； | 工作场地驻乱差，严重违反考场纪律，造成恶劣影响 0 分 |
| | 10 | 务完成后，整齐摆放凳子和任务完成后工作台面整洁 5 分； 自觉遵守考场秩序 5 分。 | |
| 作业（80分） | 10分 | 掌握快递营业款结算方式 | |
| | 10分 | 掌握快件运费结算 | |
| | 10分 | 掌握国家禁寄物品种类 | |
| | 10分 | 掌握快递客户服务的基本要求和原则 | |
| | 10分 | 可以正确选择运输方式 | |
| | 9分 | 掌握快件签章注意事项 | |
| | 6分 | 会计算快件运输费用 | |
| | 15分 | 掌握快件尺寸规格 | |

4. 试题编号：6-4 快件计费方法及保价快件

(1) 任务描述

1) 任务

家住武进区湖塘镇的李先生花 125 元邮费，通过快递公司向正在读大学的儿子邮寄了一台价值 3500 元的惠普笔记本电脑，未选择保价服务。数天后，其儿子未收到货。于是，李先生找到快递公司查询电脑下落，得到的答案却是货物在运输过程中不慎丢失，公司愿意赔偿。由于李先生未选择保价服务，快递公司只肯按照邮费的 2 倍即 250 元进行赔偿。李先生坚持要求快递公司照价赔偿，双方争论无果，李先生无奈之下，向消协投诉，请求维权。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，和对快件包装、计费方法、运输方式、保价快件的认识，完成以下具体任务。

① 快件的计费方法哪有几种？

- (1) 以重量为基础，实施“取大”的方法
- (2) 以时效为依据，体现“快速高价”方法
- (3) 首重加续重方法

② 快件收寄有哪两种方式？请简述这两种方式的主要区别。

- (1) 上门取件
- (2) 网点收寄

主要区别是接收快件地点不同，上门取件是去客户所指定的地点进行取件，网点收寄是客户到营业网点寄快件。

③ 简述保价快件和保险快件的区别是什么？

(1) 快件保价是快递企业直接向客户做出的承诺，如果发生问题，由快递企业承担理赔责任。快件保险是客户在寄递物品之前直接对物品向保险公司购买保险，如有赔偿由保险公司承担赔偿责任。

区别：(1) 制度设计目的不同：保险—风险从个人和快递公司转移到保险公司，保价—风险从个人转移到快递公司

(2) 费用性质不同：保险条件下支付的是“保险费”，不属于快递公司营业款，保价—保价运输条件下支付的是“保价附加服务费”属于快递公司营业款。

(3) 风险承担者不同：保险—保险公司，保价—快递公司承担风险。

④ 从案例中，我们看出快递公司的服务质量对于公司品牌形象的建立非常重要，那么快递服务礼仪的基本要求和具体要求各是什么？服务礼仪的原则包括哪些？

基本要求有：言语得当、举止端庄，业务熟练、操作规范，以诚待人、重信践诺，具体要求主要包括仪容礼仪、服饰礼仪、仪态礼仪、见面礼仪

服务礼仪的原则有尊重原则、真诚原则、宽容原则、从俗原则、适度原则。

⑤ 案例中，李先生要求赔偿，那么快件的赔偿原则包括哪些？

(1) 法定赔偿原则：指的是快递企业对快件的损失赔偿，仅限于《快递服务》标准所规定的范围，即赔偿因素主要包括快件延误、丢失、损毁和内件不符等。并非一切快件损失都给予赔偿。

(2) 限额赔偿原则：指快递企业对快件的损失赔偿，不是“损失多少赔多少”，而是按照《邮政法》及相关规定的限额赔偿标准承担赔偿责任。

⑥ 快件的赔偿条件有哪些？

赔偿条件：快件延误、快件丢失、快件损毁、内件不符

⑦ 实操题

请说明上面运单中 1-13 号需要填写的项目。

需要填写的项目依次为：

- 1: 发件人姓名
- 2: 始发地
- 3: 发件人的详细地址
- 4: 发件人所在单位
- 5: 发件人电话
- 6: 内件说明
- 7: 发件人签名
- 8: 发件时间
- 9: 收件人姓名
- 10: 收件人详细地址
- 11: 收件人单位地址
- 12: 收件人电话
- 13: 收件人手机号码

2)实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 office 操作系统，4 台激光打印机。 | 根据需求选备 |

| | | |
|------|---|----|
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |

3)考核时量

考试时间:15 分钟。

4)评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点及评分标准 | 备注 |
|-----------|-----|--|-----------------------------|
| 职业素养（20分） | 10 | 操作前对电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁，排版检查 5 分； 能保持卷面整洁排版合理 5 分； | 工作场地驻乱差，严重违反考场纪律，造成恶劣影响 0 分 |
| | 10 | 务完成后，整齐摆放凳子和任务完成后工作台面整洁 5 分； 自觉遵守考场秩序 5 分。 | |
| 作业（80分） | 10分 | 掌握快递营业款结算方式 | |
| | 10分 | 掌握快件运费结算 | |
| | 10分 | 掌握国家禁寄物品种类 | |
| | 10分 | 掌握快递客户服务的基本要求和原则 | |
| | 10分 | 可以正确选择运输方式 | |
| | 9分 | 掌握快件签章注意事项 | |
| | 6分 | 会计算快件运输费用 | |
| | 15分 | 掌握快件尺寸规格 | |

5. 试题编号：6-5 快件派送

(1) 任务描述

1) 任务

付新华和他创办的守望萤火虫研究中心团队，“七夕”之前通过第三方网购的 25 批萤火虫，主要由几家快递公司送货。付新华说，萤火虫成虫的生命只有 7-10 天，如果没有最近几年快递业的迅猛发展，萤火虫买卖绝不会如此活跃。在这一点上，快递公司其实扮演了不光彩的角色。我们登陆淘宝网看到，很多萤火虫卖家，都在套餐上醒目打上“快递包邮包活”、“快递包邮到家”等广告语。

7月19日，一位萤火虫买家收到快递后，发表评论：“昨天下午订的，今天晚上就收到了，超级快啊！”收到了，超级快啊！”

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，和对快件重量规定、计费方法、快件运输方式的认识基础上，完成以下具体任务。

① 萤火虫在派送的时候需要特别注意，请简述派送快件安全注意事项。

派送快件安全注意事项：

小件不离身的原则。

零散快件集装携带的原则。

大件不离视线的原则。

不能将快件单独放置在无人看管的地方。

使用汽车派送时，业务员应锁好汽车门窗，并在离开汽车前用手再次拉动车门把手或推动窗户，确保门窗全部锁好。

② 按照快递业务运行顺序，快递流程主要包括哪四大环节？

快件收寄 快件处理 快件运输 快件派送

③ 快件交接需注意哪些事项？

检查运单是否都已经填写完整；检查快件上的运单粘贴是否牢固；核对运单数量与快件数量是否相符；检查快件外包装是否牢固

④ 快递公司的服务质量对于公司品牌形象的建立非常重要，那么快递服务礼仪的基本要求和具体要求各是什么？服务礼仪的原则包括哪些？

基本要求有：言语得当、举止端庄，业务熟练、操作规范，以诚待人、重信践诺，具体要求主要包括仪容礼仪、服饰礼仪、仪态礼仪、见面礼仪

服务礼仪的原则有尊重原则、真诚原则、宽容原则、从俗原则、适度原则。

⑤ 一票快件从深圳寄往广州的快件（航空运输），使用纸箱包装，指向的长宽高分别为60 cm、40 cm、30 cm，快件实重24.1kg，请计算这票快件的资费。

| 区间 | 首重 1kg | 1kg<重量≤20kg | 20kg<重量≤50kg |
|-------|--------|-------------|--------------|
| 上海—广州 | 12 元 | 6 元/kg | 5 元/kg |
| 深圳—广州 | 10 元 | 2 元/kg | 1 元/kg |

体积重量=(60cm x 40cm x 30cm) ÷ 6000=12kg

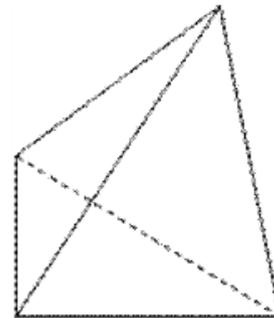
体积重量小于实际重量，计费重量应为 25kg

资费=首重价格+续重×续重价格 =10+(20-1) ×2+(25-20) ×1= 53 元

⑥ 假如下图所示物品为航空快件轻泡物品，请问怎样称量该物品的体积重量？

从深圳寄往北京的航空快件，形状如图所示，使用纸箱包装，纸箱的长宽高分别为60cm、40cm、30cm，快件实重14公斤，计算其资费。

| 区间 | 首重价格 | 续重价格 |
|-------|--------|--------|
| 上海—广州 | 20元/公斤 | 8元/公斤 |
| 深圳—北京 | 30元/公斤 | 12元/公斤 |



该物品为不规则物品，首先用卷尺量出物品的最长、最宽、最高，取整到厘米，然后按不规则物品：最长(厘米) × 最宽(厘米) × 最高(厘米) ÷ 6000(立方厘米)，计算出体积重量。

体积重量=(60厘米 × 40厘米 × 30厘米) ÷ 6000=12公斤

体积重量小于实际重量，所以该票快件的计费重量应为14公斤

资费=首重价格+续重 × 续重价格=30+(14-1) × 12=186元

2)实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 office 操作系统，4 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |

3)考核时量

考试时间:15 分钟。

4)评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点及评分标准 | 备注 |
|------------|----|----------------------------------|-------------------|
| 职业素养 (20分) | 10 | 操作前对电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁，排版检查 5 分; | 工作场地驻乱差，严重违反考场纪律， |

| | | | |
|----------|------|---|------------|
| | | 能保持卷面整洁排版合理 5 分； | 造成恶劣影响 0 分 |
| | 10 | 务完成后，整齐摆放凳子和任务完成后工作台面整洁 5 分； 自觉遵守考场秩序 5 分。 | |
| 作业（80 分） | 10 分 | 掌握快递营业款结算方式 | |
| | 10 分 | 掌握快件运费结算 | |
| | 10 分 | 掌握国家禁寄物品种类 | |
| | 10 分 | 掌握快递客户服务的基本要求和原则 | |
| | 10 分 | 可以正确选择运输方式 | |
| | 9 分 | 掌握快件签章注意事项 | |
| | 6 分 | 会计算快件运输费用 | |
| | 15 分 | 掌握快件尺寸规格 | |

6. 试题编号：6-6 快件包装注意事项和禁寄物品标志

（1）任务描述

1) 任务

此前，上海申通快递有限公司所属加盟网点上海浦东金桥申通快递有限公司（快递业务经营许可证号：沪邮 20100289B）违规收寄禁寄物品，导致飞机货舱发出烟雾警告备降济南，造成了严重的社会影响。这起案件情况如下：

2014 年 3 月 10 日 20 时 22 分，运输该快件的航班由上海飞往北京首都机场途中，由于货舱发出烟雾警告而紧急备降济南，所幸所有旅客平安。经查，引发事故的货物是由上海浦东金桥申通快递有限公司收寄的发往北京亦庄经济开发区的快件。快件内装 3 瓶“二乙氨基三氟化硫”，因瓶子碎裂，液体腐蚀泡沫引发烟雾警告。经相关部门鉴定检测，“二乙氨基三氟化硫”为腐蚀性化学物质，会导致灼伤，为国家禁寄物品。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，和对快件验视制度、快件重量规格、快件包装的认识基础上，完成以下具体任务。

① 简述派送快件安全注意事项。

派送快件安全注意事项：

小件不离身的原则。

零散快件集装携带的原则。

大件不离视线的原则。

不能将快件单独放置在无人看管的地方。

使用汽车派送时，业务员应锁好汽车门窗，并在离开汽车前用手再次拉动车门把手或推动窗户，确保门窗全部锁好。

① 简述快件包装的注意事项。

（1）禁止使用一切报刊类物品作为快件的外包装，如报纸，海报，书刊，杂志

（2）严禁使用各种有色垃圾袋和容易破损，较薄的类似垃圾袋的包装物。

（3）对于价值较高的快件，建议客户使用保险或保价服务，同时建议客户采用

包装箱进行包装，包装时应使用缓冲材料，在收件时与客户当场清点后，与客户当面封箱。

(4) 关于捆扎件包装操作，一票多件的进出口快件由于海关限制，严禁寄递物品多件捆扎寄递，必须按照一票多件的操作规范进行操作，国内互寄的一票多件快件，单票重量不超过一千克且每件快件外包装形状相同，体积最大的快件一侧面积小于运单的，可以多件捆扎寄递，同时必须在连体快件上批注运单号码，并将连体快件捆扎牢固，凡是两件或两件以上的快件合装，必须要用打包带加固。

(5) 重复利用的旧包装材料，均必须清除原有旧包装表面的运单，及其他特殊的快件标记后方可使用，避免因旧包装的内容影响快件的流转。

③ 从快件的3种运输方式看，航空运输具有哪些特点？

(1) 破损率低，安全性好，航空运输的地面操作流程各环节比较严格，管理制度比较完善。

(2) 航空运输在长距离递送快进速度方面优势明显

(3) 投资大，运量小，费用高，容易受天气影响。

④ 根据我国相关法规规定，禁寄物品种类有哪些？

(1) 各类武器、弹药。如枪支、子弹、炮弹、手榴弹、地雷、炸弹等

(2) 各类易爆炸性物品。如雷管、炸药、鞭炮等

(3) 各类易燃烧性物品，包括液体、气体和固体。如汽油、煤油、桐油、酒精、生漆、柴油、气雾剂、气体打火机、瓦斯气瓶、磷、硫酸、火柴等

(4) 各类易腐蚀性物品。如火硫酸、盐酸、硝酸、有机溶液、农药、双氧水、危险化学品等

(5) 各类放射性元素及容器。如铀、镭等

(6) 各类烈性毒药。如砒、氰化物、砒霜等

(7) 各类麻醉药物。如鸦片（包括罂粟壳、华、苞、叶）、吗啡、马卡因、海洛因、大麻、冰毒、麻黄素及其他制品等

(8) 各类生化制品和传染性物品。如炭疽、危险性病菌、医药用废弃物等

(9) 各种危害国家安全和政治稳定以及淫秽的出版物、宣传品、印刷品等

(10) 各种妨害公共卫生的物品。如尸骨、动物器官、肢体、未经硝制的兽皮、未经药制的兽骨等

(11) 国家法律、法规、行政规章明令禁止流通、寄递或进出境的物品，如国家秘密文件和资料、国家货币及伪造的货币和有价证券、仿真武器、管制刀具、珍贵文物、濒危野生动物及其制品、香烟等

(12) 包装不妥。可能危害人身安全、污染或者损毁其他寄递件、设备的物品等

(13) 各寄达国（地区）禁止寄递进口的物品等

(14) 其他禁止寄递的物品

⑤ 在收取寄递物品时，如何验视物品内件？

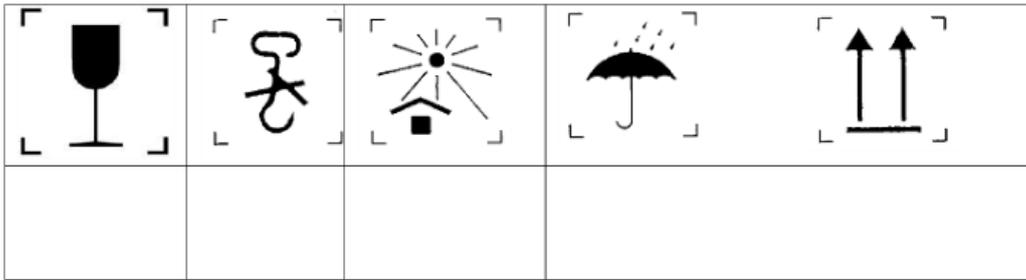
(1) 寄递物品性质，检查寄递物品是否属于禁限寄品。如发现禁限寄疑似品应请客户提供物品性质的相关证明，客户无法提供相关证明或者相关证明无法证实物品性质为非禁限寄物品，则可委婉谢绝客户，表示此件不能收取；

(2) 检查寄递物品的实际数量，确保实际数量与运单上注明的数量保持一致。如运单上没有写快件的数量，则与客户当面确认快件的数量；

(3) 识别寄递物品的名称，运单上的寄递物品名称与实际寄递物品名称保持一

致。

⑥ 识别禁限寄物品标志，在标志下面写上标志名称？



易碎物品 禁用手钩 怕晒 怕雨 向上

⑦ 请根据以下提供的物料，简述如何捆扎已经打好包的两个纸箱？

物料：封好的快件 2 箱、可载货自行车 1 辆、捆绑带 1 条、雨布 1 条。

(1) 检验两个纸箱的重量和体积以及查看纸箱内的物品是否为易碎件。如果有易碎件需把易碎件放置于自行车后架的顶层；如无易碎件则需要把重的及体积大的纸箱放在底层

(2) 固定好两个纸箱后用雨布将两个纸箱套严

(3) 用捆绑带在防雨布的外面用‘井’字型捆绑牢固，用平结的方式将捆绑带固定于自行车后架

(4) 还需检查纸箱在自行车上是否松动。表达是否流畅、有条理，是否使用礼貌用语也是得分依据之一。

⑧ 实操题

从下列物品中选择禁寄物品，并写出在分拣场地发现此种禁寄物品的处理方法。

衣服、海洛因、帽子、水杯、炸药

禁寄物品有海洛因和炸药。

处理方法：发现海洛因，应立即停止分拣，隔离并保护现场，通知场地负责人，协助疏散工作人员，同时通知防化及公安部门，按应急预案处理。

发现炸药，应立即停止分拣，隔离并保护现场，通知场地负责人，协助疏散工作人员，快件交由专业人员进行处理。

2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 office 操作系统，4 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |

| | | |
|------|---|----|
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |
|------|---|----|

3)考核时量

考试时间:15 分钟。

4)评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点及评分标准 | 备注 |
|-----------|-----|---|-----------------------------|
| 职业素养（20分） | 10 | 操作前对电源和外接设备进行操作前对电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁，排版检查 5 分； 能保持卷面整洁排版合理 5 分； | 工作场地驻乱差，严重违反考场纪律，造成恶劣影响 0 分 |
| | 10 | 务完成后，整齐摆放凳子和任务完成后工作台面整洁 5 分； 自觉遵守考场秩序 5 分。 | |
| 作业（80分） | 10分 | 掌握快递营业款结算方式 | |
| | 10分 | 掌握快件运费结算 | |
| | 10分 | 掌握国家禁寄物品种类 | |
| | 10分 | 掌握快递客户服务的基本要求和原则 | |
| | 10分 | 可以正确选择运输方式 | |
| | 9分 | 掌握快件签章注意事项 | |
| | 6分 | 会计算快件运输费用 | |
| | 15分 | 掌握快件尺寸规格 | |

7. 试题编号：6-7 快递纠纷处理

(1) 任务描述

1) 任务

李村的赵先生说,他和某商家合伙做生意,他负责网店营销,对方负责出货,春节前,湖南衡阳一客户买了自己网站上一款 3560 元的智能手机。2 月 1 日,韵达的快递员到合作商家处取货,2 月 6 日,客户回复称,手机型号不符,拒绝签收,2 月 25 日,快递员将手机送回来,他检查一看,退回来的手机竟是一部旧诺基亚。“我怀疑手机被掉包了。”赵先生要求快递公司解释,可快递公司并没给出明确的意见。

韵达公司市北区负责人刘经理表示,手机是不是被掉包很难说清,把物品寄到收件人手中时物品包装完好无损,所以很难确定取件时发件人发的是什么样的手机,这件事情已经发函到上海总部等待处理,他们也正在调查。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，和对快件运输方式、保价快件、快件后续处理的认识基础上，完成以下具体任务。

① 在这个案例中，为了避免纠纷，您认为赵先生在寄东西时候要注意哪些环节？

要注意两个环节，一个是快递员收件的时候，消费者要在快递单上详细注明自己邮寄的物品情况，并让快递员签字确认。第二个环节，就是在消费者收件的时候，签字后一定要守着快递员当场验货，如果发现物品有问题，及时和卖家联系，或者在派送单上注明情况，以保存证据。

② 快递服务礼仪的基本要求和具体要求各是什么？服务礼仪的原则包括哪些？

基本要求有：言语得当、举止端庄，业务熟练、操作规范，以诚待人、重信践诺，具体要求主要包括仪容礼仪、服饰礼仪、仪态礼仪、见面礼仪

服务礼仪的原则有尊重原则、真诚原则、宽容原则、从俗原则、适度原则。

③ 从案例中分析，手工签收快件注意事项有哪些？

(1) 业务员应该礼貌地请客户在快件人签署栏，用正楷字写上收件人的全名和收件日期。

(2) 如客户的签名无法清晰辨认，业务员应该再次询问收件人的全名，并用正楷字在客户签名旁边注上收件人的全名。

(3) 填写收件日期时应当详细到具体的时分。

(4) 完整地揭取运单并写上派件人姓名和工号。

(5) 业务员不得代客户签字。

④ 在快件交接时候，需注意哪些事项？

(1) 检查运单是否都已经填写完整。

(2) 检查快件上的运单粘贴是否牢固。

(3) 核对运单数量与快件数量是否相符。

(4) 检查快件外包装是否牢固。

⑤ 根据所给国内快递单信息，指出其中寄件人与收件人信息中五处填写不规范。

快运详情单
EXPRESS WAYBILL

0 2 0 0 0 0 5 6 1 7 6 0 3

| | | | |
|--|----------------------------|---|---------------------|
| 寄件人: 陈亦佳 Sender's Name | 始发地: Origin | 收件人: 陈先生 Received By | 目的地: Destination |
| 寄件地址: 广东省广州市天河区 From Province City County | | 收件地址: 海南省长沙市开福区 To Province City County | |
| 单位: ×××医院保健科 Company | | 单位: 湖南卫星电视台国际频道总监室 Company | |
| 电话: 020-868****4 Tel | 手机: 1386****3886 Mobile | 电话: 0731-82***6808 Tel | 手机: Mobile |
| 请您在签字前阅读背书条款, 贵重物品请保价未保价物品的理赔为资费的5倍。 | | | 件数: |
| 发件人 签名 | 揽件人 签名 | 收件人 签名 | 重量: |
| 月 日 时 | 月 日 时 | 月 日 时 | 资费: |
| 内件说明: <input type="checkbox"/> 货样 <input type="checkbox"/> 非货样 | | 付款方式: <input type="checkbox"/> 现付 <input type="checkbox"/> 月结 | 总资费: |
| 0200005617603 | | <input type="checkbox"/> 本人签收 <input type="checkbox"/> 同事签收 <input type="checkbox"/> 亲属签收 <input type="checkbox"/> 其他人签收 | |
| 备注: | | | |

- 答: (1) 发件人未签名
 (2) 揽件人未签名
 (3) 收件人地址不详, 按“xx省xx市xx区xx路xx号xx大厦xx楼xx单元”
 (4) 付款方式未勾选
 (5) 数量、重量、资费均未填写

2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|---|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个, 每个机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器, 30-40 台计算机(能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 office 操作系统, 4 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |

3)考核时量

考试时间:15 分钟。

4)评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点及评分标准 | 备注 |
|-----------|-----|---|-----------------------------|
| 职业素养（20分） | 10 | 操作前对电源和外接设备进行操作前对电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁，排版检查 5 分； 能保持卷面整洁排版合理 5 分； | 工作场地驻乱差，严重违反考场纪律，造成恶劣影响 0 分 |
| | 10 | 务完成后，整齐摆放凳子和任务完成后工作台面整洁 5 分； 自觉遵守考场秩序 5 分。 | |
| 作业（80分） | 10分 | 掌握快递营业款结算方式 | |
| | 10分 | 掌握快件运费结算 | |
| | 10分 | 掌握国家禁寄物品种类 | |
| | 10分 | 掌握快递客户服务的基本要求和原则 | |
| | 10分 | 可以正确选择运输方式 | |
| | 9分 | 掌握快件签章注意事项 | |
| | 6分 | 会计算快件运输费用 | |
| | 15分 | 掌握快件尺寸规格 | |

8. 试题编号：6-8 快递损坏及赔偿事项

(1) 任务描述

1) 任务

李女士在网上购买了一些家居用品，与卖家合作的 A 快递公司负责货物的运输，因为是同城快递，3 天之后李女士未收到货，便电话咨询 A 公司，两天后终于收到货，却发现快递的外包装损毁，而且商品也发生了不同程度的损坏，李女士在网上找到卖家，要求退货，卖家又转而找到 A 公司，要求 A 公司解释并给出处理方案。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，和对快件验视制度、重量规格、包装、运输方式、保价快件、后续处理的认识基础上，完成以下具体任务。

② 快件查询方法有哪些？查询有效期是多久？

(1) 网站查询 (2) 营业网点查询 (3) 电话查询

查询有效期：交寄之日起 1 年内

② 快件收寄可分为哪两种方式？

(1) 网点收寄 (2) 上门取件

③ 快件的赔偿原则包括哪些？

(1) 法定赔偿原则：指的是快递企业对快件的损失赔偿，仅限于《快递服务》标准所规定的范围，即赔偿因素主要包括快件延误、丢失、损毁和内件不符等。

并非一切快件损失都给予赔偿。

(2) 限额赔偿原则：指快递企业对快件的损失赔偿，不是“损失多少赔多少”，而是按照《邮政法》及相关规定的限额赔偿标准承担赔偿责任。

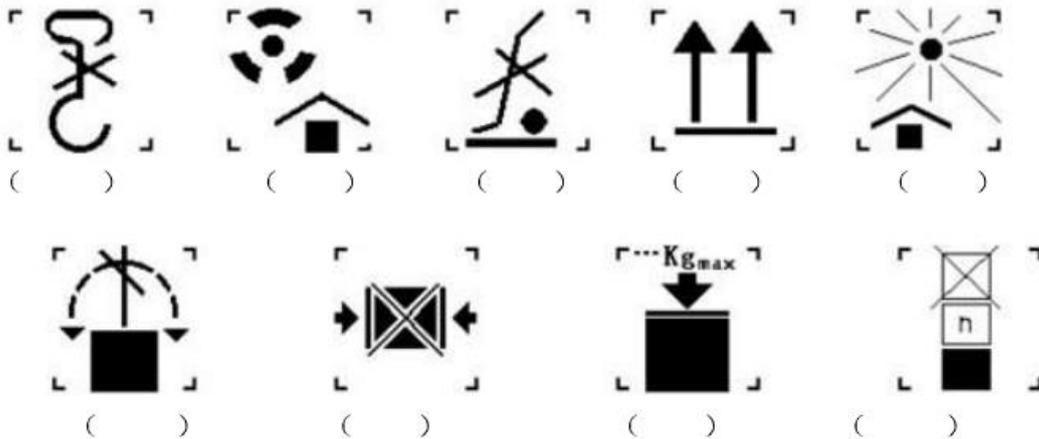
④ 快件的赔偿条件有哪些？

赔偿条件：快件延误、快件丢失、快件损毁、内件不符

③ 某客户想寄递厚度为 4CM 且不易破碎、抗压类的书稿，请问如何选择包装材料？

厚度超过 1CM 且不易破碎、抗压类的书刊、样品等寄递物品，可选择包装袋包装。

④ 识别禁限寄物品标志，在下面标志中，任选五个写出标志名称？



答案分别是：禁止手钩、怕辐射、此面禁用手推车、向上、怕晒、禁止翻滚、此面不能卡夹、堆码质量限制、堆码层数限制

⑦ 实操题

请根据以下提供的物料，简述如何包装 4 个圆柱形的玻璃杯？

物料：圆柱形玻璃杯 4 个；玻璃杯防震填充物若干；不同型号纸箱若干；胶带；运单；塑料薄膜；易碎标识胶粘。

答：(1) 用填充物分别填入 4 个玻璃杯内，再用塑料薄膜分别包装玻璃杯的外侧，包装好以后用胶纸把包好的玻璃杯封好

(2) 然后选择一个合适的纸箱，在纸箱内放入填充物，再把安全包装好以后的杯子放入已经填充好的纸箱内，保证摇晃后里面无任何声响

(3) 最后封箱，再进行称重，把填好的运单用胶纸采用‘H’的方法进行封箱，

(4) 用易碎标进行‘三角’粘贴。

2) 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|---|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机 (能满足物流软件系统运行)， | 根据需求选备 |

| | | |
|------|---|----|
| | 并安装相关软件和 office 操作系统，4 台激光打印机。 | |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |

3)考核时量

考试时间:15 分钟。

4)评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点及评分标准 | 备注 |
|-----------|-----|--|-----------------------------|
| 职业素养（20分） | 10 | 操作前对电源和外接设备进操作前对电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁，排版检查 5 分； 能保持卷面整洁排版合理 5 分； | 工作场地驻乱差，严重违反考场纪律，造成恶劣影响 0 分 |
| | 10 | 务完成后，整齐摆放凳子和任务完成后工作台面整洁 5 分； 自觉遵守考场秩序 5 分。 | |
| 作业（80分） | 10分 | 掌握快递营业款结算方式 | |
| | 10分 | 掌握快件运费结算 | |
| | 10分 | 掌握国家禁寄物品种类 | |
| | 10分 | 掌握快递客户服务的基本要求和原则 | |
| | 10分 | 可以正确选择运输方式 | |
| | 9分 | 掌握快件签章注意事项 | |
| | 6分 | 会计算快件运输费用 | |
| | 15分 | 掌握快件尺寸规格 | |

9. 试题编号：6-9 问题件的分拣与处理办法

(1) 任务描述

1)任务

2014 年 8 月 4 日 17 时左右，上海市宝山区消费者王女士通过顺丰速递由宝山区到静安区武宁南路邮寄一份文件，叫的是隔夜快递，当时快递员承诺说此件次日 11 时前可以到达。8 月 5 日 17 时，快递公司来电话说王女士提供的地址错误，没有联系到人。后王女士核实地址无误，并提供了收件人的手机号码，顺丰公司回复说 8 月 6 日上午一定送到。但是 8 月 6 日 16 时，文件还没有送到，王

女士多次打电话查询，答复的结果都是正在处理中。于是王女士想找顺丰速递的负责人了解情况，工作人员说负责人下班了（当时才 16 时）。王女士问负责人的地址和电话，工作人员说负责人的电话保密，公司除了 4008111111 这个电话，其他信息都保密。王女士无 ，希望顺丰速递公司对消费者负责，给出合理的解释。

任务要求：

① 快递业务员接收快件时，若遇有错分投递区域的快件，应该如何处置？
快递业务员应将错分投递区域的快件交回指定人员，并在相关派送单上批注签章，不得擅自处理。

② 快递业务员确认领取王女士的快件时应做到什么？若王女士提供的收件人地址不详，则快递员如何处置？假如王女士的签名无法辨认，快递业务员应该如何处理？在快件交接过程中，如何检查交接快件？

粗分、细排、复核，填写投递清单，盖章戳。

与王女士进行联系，确认地址，正常派送。

快递业务员应该再次询问王女士的全名，并用正楷字在客户签名旁边注上客户的全名。

检查快件外包装是否完好；封口胶纸是否正常，有无撕毁重新粘贴的痕迹；查看是否有液体渗漏情况；检查快件收件人名址。

③ 什么是礼仪？本案例中，顺丰工作人员有没有正确处理王女士的抱怨？快递服务礼仪的基本要求和具体要求各是什么？服务礼仪的原则包括哪些？

礼仪，是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素而形成的，既为人们所认同又为人们所遵守，是以建立和谐关系为目的的各种复合交往要求的行为准则和规范的综合。

没有；基本要求有：言语得当、举止端庄，业务熟练、操作规范，以诚待人、重信践诺；具体要求主要包括仪容礼仪、服饰礼仪、仪态礼仪、见面礼仪；服务礼仪的原则有尊重原则、真诚原则、宽容原则、从俗原则、适度原则。

④ 假如派件过程中收件人王女士不在时，快件派送处置方法是什么？

若业务员未能与收方客户取得联系，需要留下派送通知单，告知客户快件曾经派送。派送通知单应包括业务员名称、联系电话、本次派送时间、下次派送时间、快件单号等内容。

⑤ 快件派送流程分为几种，各如何操作？

快件派送分为按址派送和网点自取两种：

按址派送，是由业务员从接收需要派送的快件开始，在规定的时间内送达客户处，交给客户签收；然后在规定的时间内，将运单的派件存根联、收取的到付营业款以及无法派送的快件统一带回派送处理点，完成运单、快件和款项交接的全过程。

网点自取，是客户上门至快件所在派送处理点自取快件，由业务员将快件交由客户签收后，在规定时间内，完成运单和款项交接的全过程。

2)实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|--|----|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好 | 必备 |

| | | |
|------|---|--------|
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机 (能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 office 操作系统，4 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |

3)考核时量

考试时间:15 分钟。

4)评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点及评分标准 | 备注 |
|-----------|-----|--|-----------------------------|
| 职业素养（20分） | 10 | 操作前对电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁，排版检查 5 分； 能保持卷面整洁排版合理 5 分； | 工作场地驻乱差，严重违反考场纪律，造成恶劣影响 0 分 |
| | 10 | 务完成后，整齐摆放凳子和任务完成后工作台面整洁 5 分； 自觉遵守考场秩序 5 分。 | |
| 作业（80分） | 10分 | 掌握快递营业款结算方式 | |
| | 10分 | 掌握快件运费结算 | |
| | 10分 | 掌握国家禁寄物品种类 | |
| | 10分 | 掌握快递客户服务的基本要求和原则 | |
| | 10分 | 可以正确选择运输方式 | |
| | 9分 | 掌握快件签章注意事项 | |
| | 6分 | 会计算快件运输费用 | |
| | 15分 | 掌握快件尺寸规格 | |

10. 试题编号：6-10 快件派送及安全

(1) 任务描述

1) 任务

2014 年 3 月 2 日 10 时左右，广东省广州市消费者马先生通过圆通快递邮寄一份包裹，由广州市到番禺市，当时快递员承诺此包裹次日可以到达。3 月 3 日

17 时，快递公司来电话说马先生提供的号码有误，没有联系到人。后马先生核实号码无误，并提供了收件人的另一手机号码，圆通公司回复说 3 月 4 日上午一定送到。但是 3 月 4 日 18 时，包裹还没有送到，马先生多次打电话查询，答复的结果都是正在处理中，直到 3 月 7 日包裹才送达收件人手中。

任务要求：

① 快件派送流程分为几种，并简述操作流程？

快件派送分为按址派送和网点自取两种：

按址派送，是由业务员从接收需要派送的快件开始，在规定的时间内送达客户处，交给客户签收；然后在规定的时间内，将运单的派件存根联、收取的到付营业款以及无法派送的快件统一带回派送处理点，完成运单、快件和款项交接的全过程。

网点自取，是客户上门至快件所在派送处理点自取快件，由业务员将快件交由客户签收后，在规定时间内，完成运单和款项交接的全过程。

② 快件信息录入时要做到什么？若马先生提供的收件人号码有误，则如何处置？

快件信息录入时要做到：准确，及时，完整；若马先生提供的收件人号码有误，则应及时与马先生进行联系，确认号码后，正常派送。

② 简述派送快件安全注意事项。

小件不离身的原则；零散快件集装携带的原则；大件不离视线的原则；不能将快件单独放置在无人看管的地方；使用汽车派送时，业务员应锁好汽车门窗，并在离开汽车前用手再次拉动车门把手或推动窗户，确保门窗全部锁好。

④ 本例中圆通快递存在诸多问题，假如你是圆通快递员，你认为该如何处理顾客提出的异议或投诉？

妥善处理客户异议，业务员经常会碰到“客户抱怨”一旦处理不当，会引致不满和纠纷。其实从另一个角度来看。客户抱怨不但表明客户仍愿意和快递企业继续合作，而且对业务员来说也是最好的产品情报，所以不仅没有理由逃避，而且应该满怀感激之情欣然前往处理。

处理客户投诉时，业务员不仅需要站在客户角度找出症结所在，并以最快的速度弥补客户的需要，而且应该尽力恢复客户对产品服务的信赖。

⑤ 简述派前汽车检查要点。

车辆外观。有无明显破损，有无有碍安全的漏洞，四门能否关牢、锁死。

车辆内部。车厢内是否清洁，防止污染快件。

行车安全。查看轮胎的胎面是否有鼓包、裂纹、切口、刺穿、过分磨损等情况；检查制动距离是否正常；发动机运转是否良好、火花塞点火是否正常；机油、刹车油、冷却剂是否足量，刹车油、助理转向液、齿轮油、电解液、玻璃清洁液也是必须带上的。

检查车中的各种胶接零件有无松动，车子的照明灯、信号。喇叭、门锁、玻璃升降器手柄是否还能正常使用。

配套工具。简单修理工具，备用轮胎。

2)实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|----------------|----|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每 | 必备 |

| | | |
|------|---|--------|
| | 个机房配置 30 个操作台面和座位,每个机房照明通风良好 | |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器, 30-40 台计算机(能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 office 操作系统, 4 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |

3)考核时量

考试时间:15 分钟。

4)评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点及评分标准 | 备注 |
|-------------|------|---|-------------------------------|
| 职业素养 (20 分) | 10 | 操作前对电源和外接设备进操作前对电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁, 排版检查 5 分; 能保持卷面整洁排版合理 5 分; | 工作场地驻乱差, 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响 0 分 |
| | 10 | 务完成后, 整齐摆放凳子和任务完成后工作台面整洁 5 分; 自觉遵守考场秩序 5 分。 | |
| 作业 (80 分) | 10 分 | 掌握快递营业款结算方式 | |
| | 10 分 | 掌握快件运费结算 | |
| | 10 分 | 掌握国家禁寄物品种类 | |
| | 10 分 | 掌握快递客户服务的基本要求和原则 | |
| | 10 分 | 可以正确选择运输方式 | |
| | 9 分 | 掌握快件签章注意事项 | |
| | 6 分 | 会计算快件运输费用 | |
| | 15 分 | 掌握快件尺寸规格 | |

11. 试题编号：6-11 快件信息录入

(1) 任务描述

1) 任务

牡丹 2011 年 1 月 2 日网购了三幅无框画，通过某物流公司从浙江杭州运到湖南长沙，1 月 7 日下午，牡丹来到该物流公司的营业部提货。

“你好，我是来领包提货的，这是我的身份证”，牡丹把身份证递给了业务员小李。

“没有你的货，有一个牡丹的货。”业务员小李说。

“啊，我的电话号码是 13823417685，是从浙江杭州发的货。”牡丹说。

“电话号码正确，只是收货人姓名不一致，必须让发货人到发货站修改收货人姓名，系统显示一致后我们才能放货，赶快通知发货人带上身份证及托运单去发货站修改吧。”业务员小李说。

牡丹马上通知发货人到杭州发货站修改姓名，不到 5 分钟发货人打电话说修改好了。

但系统一直显示的是“牡丹”，无法提货。

半个小时很快过去了，牡丹问了几次，系统显示的还是“牡丹”，杜又和发货人确认了下，已经修改了姓名。在这期间接连有 2 个收货人出现了同样的问题（收货人姓名错误）。

见此情景，牡丹建议道：“既然这个问题这么突出，为什么发货的时候不多核对一下呢？”

小李很气愤的回答道：“每次发货时，我们都反复强调了让发货人核对收货人姓名，他们不认真核对我们有什么办法”。

“我打了两次电话，发货人确实已经在发货站修改了姓名，你可不可以问下你杭州的同事，是不是系统没有更新”。杜憋了一肚子的气，强忍着不发火。

“好吧，我用 QQ 帮你问问”小李一直对着电脑，头也没有抬一下。

15 分钟过去了，系统还是没有更新，杜按捺住心中的气愤问：“到底是怎么回事呀”

“我同事没回我信息，我有什么办法，是不是发货人没去修改姓名呀？”小李说。

“如果杭州一直不回消息，我要等到什么时候，你们都快下班了，难道让我明天再跑一趟，杭州那边的电话是多少，我自己打。”

“又不是我不打电话问，我们的电话打不了长途，只能用 200 卡”业务员小李辩解道。

业务员小李把一个网点通讯手册递给了牡丹。

牡丹翻阅了一下，杭州很多网点，根本不知道应该打哪个，终于按捺不住心中的愤怒，发火了，争执了起来，

任务要求：

① 常见的快件查询方法有哪些？快件的查询答复时限为多久？

常见的快件查询方法有哪些？快件的查询答复时限为多久？

快件查询，是快递企业向寄件人反馈快件传递状态的一种服务方式，客户可通过运单号码查询跟踪相应快件的传递状态。根据《快递服务》邮政行业标准规定：快递服务组织应向客户提供电话或互联网等查询渠道。

查询渠道：主要有网站查询、电话查询、网点查询三种方式。

网站查询：客户根据快递运单上的网址，登录快递企业的查询网站，凭快递运单号码即可查询快件信息。

电话查询：客户根据快递运单上的服务电话，致电快递企业的客户服务部门，凭快递运单号码，根据电话提示进行系统查询或人工查询。

网点查询：客户到快递企业的营业网点，凭寄件人存根联运单办理查询手续。

客户电话查询时，快递企业应在 30 分钟内告知客户。

② 论述快件信息录入的要求？

快件信息录入的要求：

真实性

完整性

及时性

③ 请你分析：如果你是业务员小李，你如何处理这件事。

如果我是业务员小李，首先应该以良好的服务态度接待前来提货的客户，向他解释公司的相关规定，请求他的理解。并尽力帮客户解决业务上的难题，为客户办理业务提供便利条件。

同时，在关系到公司利益的关键业务环节要坚持原则，严格遵守业务操作规程，必须由客户凭有效身份证明完成收件人姓名的更改后才能提货。但是可以主动地与公司发货地营业网点的工作人员协调，方便用户提货。

④ 如果你是该公司的业务部经理，如何加强管理，使顾客更加满意？

如果我是该公司的业务部经理，首先会加强公司一线业务人员服务意识和服务态度的培训，推行笑脸服务工程，让用户感受到公司良好的服务质量。同时，要加强公司的信息系统建设，为业务办理部门和一线服务人员提供高效可靠的技术保障。

第三、要对公司业务办理流程进行规范，并且要针对业务办理过程中的常见问题制定应急预案，保证公司的物流服务效率。

2)实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 office 操作系统，4 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |

| | | |
|------|---|----|
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |
|------|---|----|

3)考核时量

考试时间:15 分钟。

4)评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点及评分标准 | 备注 |
|-----------|-----|--|-----------------------------|
| 职业素养（20分） | 10 | 操作前对电源和外接设备进操作前对电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁，排版检查 5 分； 能保持卷面整洁排版合理 5 分； | 工作场地驻乱差，严重违反考场纪律，造成恶劣影响 0 分 |
| | 10 | 务完成后，整齐摆放凳子和任务完成后工作台面整洁 5 分； 自觉遵守考场秩序 5 分。 | |
| 作业（80分） | 10分 | 掌握快递营业款结算方式 | |
| | 10分 | 掌握快件运费结算 | |
| | 10分 | 掌握国家禁寄物品种类 | |
| | 10分 | 掌握快递客户服务的基本要求和原则 | |
| | 10分 | 可以正确选择运输方式 | |
| | 9分 | 掌握快件签章注意事项 | |
| | 6分 | 会计算快件运输费用 | |
| | 15分 | 掌握快件尺寸规格 | |

12. 试题编号：6-12 快递派送与客户关系管理

(1) 任务描述

1) 任务

王丹 2011 年 1 月 2 日网购了一件衣服，通过某物流公司从安徽合肥运到湖南长沙，1 月 7 日下午，王丹来到该物流公司的营业部提货。

“你好，我是来领包提货的，这是我的身份证”，王丹把身份证递给了业务员小李。

“没有你的货，有一个黄丹的货。”业务员小李说。

“啊，我的电话号码是 13823417685，是从安徽合肥发的货。”王丹说。

“电话号码正确，只是收货人姓名不一致，必须让发货人到发货站修改收货人姓名，系统显示一致的后我们才能放货，赶快通知发货人带上身份证及托运单

去发货站修改吧。”业务员小李说。

王丹马上通知发货人到合肥发货站修改姓名，不到5分钟发货人打电话说修改好了。

但系统一直显示的是“黄丹”。无法提货。

半个小时很快过去了，王丹问了几次，系统显示的还是“黄丹”，王又和发货人确认了下，已经修改了姓名。

见此情景，王丹建议道：“为什么发货的时候不多核对一下呢？”

小李很气愤的回答道：“每次发货时，我们都反复强调了让发货人核对收货人姓名，他们不认真核对我们有什么办法”。“我打了两次电话，发货人确实已经在发货站修改了姓名，你可不可以问下你合肥的同事，是不是系统没有更新”。王憋了一肚子的气，强忍着不发火。

“好吧，我用QQ帮你问问”小李一直对着电脑，头也没有抬一下。

15分钟过去了，系统还是没有更新，王按捺住心中的气愤问：“到底是怎么回事呀”

“我同事没回我信息，我有什么办法，是不是发货人没去修改姓名呀？”小李说。

“如果合肥一直不回消息，我要等到什么时候，你们都快下班了，难道让我明天再跑一趟，合肥网点的电话是多少，我自己打。”

“又不是我不打电话问，我们的电话打不了长途，只能用200卡”业务员小李辩解道。

业务员小李把一个公司网点通讯手册递给了王丹。

王丹翻阅了一下，合肥很多网点，根本不知道应该打哪个，终于按捺不住心中的愤怒，发火了，争执了起来，

任务要求：

① 简述收寄快件交接的原则。

收寄快件交接的原则：当面交接；交接签字；运单与快件一起交接。

② 信息录入要求是什么？

信息录入要求：真实性，完整性，及时性

② 客户维护的作用是什么？

客户维护的作用：

留住老客户可使企业的竞争优势长久；

留住老客户还会使成本大幅度降低；

留住老客户，还会大大有利于发展新客户。

③ 请你分析：如果你是业务员小李，你如何处理这件事？

如果我是业务员小李，首先应该以良好的服务态度接待前来提货的客户，向他解释公司的相关规定，请求他的理解。并尽力帮客户解决业务上的难题，为客户办理业务提供便利条件。

同时，在关系到公司利益的关键业务环节要坚持原则，严格遵守业务操作规程，必须由客户凭有效身份证明完成收件人姓名的更改后才能提货。但是可以主动地与公司发货地营业网点的工作人员协调，方便用户提货。

⑤ 如果你是该物流公司的业务部经理，如何加强管理，使顾客更加满意？
 如果我是该物流公司的业务部经理，首先会加强公司一线业务人员服务意识和
 服务态度的培训，推行笑脸服务工程，让用户感受到公司良好的服务质量。
 同时，要加强公司的信息系统建设，为业务办理部门和一线服务人员提供高效
 可靠的技术保障。

第三、要对公司业务办理流程进行规范，并且要针对业务办理过程中的常见问题
 制定应急预案，保证公司的物流服务效率。

⑤ 简述快件包装的检查方法。

快件包装的检查方法

看：各交接环节对于拿到手的快件，应检查外包装是否有明显破损或撕裂，若
 有明显破损或撕裂，应按规定进行检查，不可以让其继续流向下一环节。如果
 经检查只是外包装破损，必须进行重新包装。

听：用手摇晃快件，听是否有声音。如果有异常已破损的声音等，则需打开包
 装检查，不可放任不管而可能致使尖锐物在包装内窜动划伤快件。

感：用手晃动快件，感觉寄递物品与包装物壁之间有无摩擦和碰撞。如有，则
 需要打开包装进行充实缓冲。

搬：搬动一下快件，看是否有重心严重偏向一边或一角的现象，如有，则需要
 打开包装重新定位寄递物品在包装内的位置。

2)实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 office 操作系统，4 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |

3)考核时量

考试时间:15 分钟。

4)评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点及评分标准 | 备注 |
|-----------|-----|--|-----------------------------|
| 职业素养（20分） | 10 | 操作前对电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁，排版检查 5 分； 能保持卷面整洁排版合理 5 分； | 工作场地驻乱差，严重违反考场纪律，造成恶劣影响 0 分 |
| | 10 | 务完成后，整齐摆放凳子和任务完成后工作台面整洁 5 分； 自觉遵守考场秩序 5 分。 | |
| 作业（80分） | 10分 | 掌握快递营业款结算方式 | |
| | 10分 | 掌握快件运费结算 | |
| | 10分 | 掌握国家禁寄物品种类 | |
| | 10分 | 掌握快递客户服务的基本要求和原则 | |
| | 10分 | 可以正确选择运输方式 | |
| | 9分 | 掌握快件签章注意事项 | |
| | 6分 | 会计算快件运输费用 | |
| | 15分 | 掌握快件尺寸规格 | |

13. 试题编号：6-13 快件中转及派送

(1) 任务描述

1) 任务

本月初，佛山的王先生向本报反映，去年12月初，他接到一个来自北京的一个朋友寄来的一台电脑，由天天快递公司送货上门，他只需要付298元的邮费。见对方一口报出了自己的姓名和具体的单位地址，王先生同意对方先送货过来看看。去年12月19日，货品寄达王先生在广州的一处地址，其朋友收货后，帮忙付了298元。王先生回来后拆箱，发现电脑已经被损坏。他前往天天快递营业部讨个说法。经查实，该包裹在武汉中转时被一员工恶意摔到地上，从监控中可见外包装轻微破损。

任务要求：

① 快递业务员与收件人之间结算到付款时，收件人可选择的付款方式有哪些形式？

快递业务员与收件人之间结算到付款时，收件人可选择的付款方式有到付现结、到付记账、到付转第三方付三种形式。

② 在快件派送时，为防止他人冒领，需要核实王先生朋友的身份，核实的有效证件包括哪些？

在快件派送时，为防止他人冒领，需要核实王先生朋友的身份，核实的有效证件可以为身份证、户口本、护照、驾驶证等。

② 为了将快件送到客户手中需要合理规划派送路线，合理规划派送路线的要求是什么？

及时、准确、经济、安全

③ 现有一批快件拟用汽车进行派送，装车的原则是什么？

装车时遵循“大不压小、重不压轻、先出后进、易碎件单独摆放”的原则。

⑤ 请简述将快件装载到陆运车辆上的要求和注意事项。

应由两人或两人以上协同作业；装载时，应文明作业，杜绝抛掷、拖拽、摔打、踩踏、踢扔及其他任何有可能损坏快件的行为；要按“重不压轻，大不压小，结实打底，方下圆上，规则形居底、不规则形摆上”的原则装载快件，总包袋口一律向外，做到有序、整齐、稳固；一票多件的快件要集中装码，避免与其他快件混放；装载易碎物品时，应注意轻拿轻放，放置底部距下落点小于 30 厘米时脱手；应按操作标准装载禁止倒置、翻滚、日晒的快件或对堆码有重量、层数极限要求的快件；装载粗糙包装的快件时，应戴专用防护手套；装载体积偏大或偏重的总包和快件时，应佩戴专用防护腰带、穿好防护鞋，并应双人协同作业或使用机械设备。

① 假设你们公司新增代收货款业务，你作为快递业务员，应该如何向王先生推介这一新业务？

首先，应通过良好的言谈举止使客户对自己产生好感，不排斥自己，进而对快递企业也产生好感；其次，要引起客户的兴趣，如强调本公司的代收货款业务非常及时、可靠，快递业务员素质也很高，同时列举目前已经有某些大企业使用本公司的这一项服务，并且非常满意。

⑥ 常见的快件查询方法有哪些？快件的查询答复时限为多久？

快件查询，是快递企业向寄件人反馈快件传递状态的一种服务方式，客户可通过运单号码查询跟踪相应快件的传递状态。根据《快递服务》邮政行业标准规定：快递服务组织应向客户提供电话或互联网等查询渠道。

查询渠道：主要有网站查询、电话查询、网点查询三种方式。

网站查询：客户根据快递运单上的网址，登录快递企业的查询网站，凭快递运单号码即可查询快件信息。

电话查询：客户根据快递运单上的服务电话，致电快递企业的客户服务部门，凭快递运单号码，根据电话提示进行系统查询或人工查询。

网点查询：客户到快递企业的营业网点，凭寄件人存根联运单办理查询手续。客户电话查询时，快递企业应在 30 分钟内告知客户。

2)实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|----|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 office 操作系统，4 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |

| | | |
|------|---|----|
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |
|------|---|----|

3)考核时量

考试时间:15 分钟。

4)评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点及评分标准 | 备注 |
|-----------|-----|--|-----------------------------|
| 职业素养（20分） | 10 | 操作前对电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁，排版检查 5 分； 能保持卷面整洁排版合理 5 分； | 工作场地驻乱差，严重违反考场纪律，造成恶劣影响 0 分 |
| | 10 | 务完成后，整齐摆放凳子和任务完成后工作台面整洁 5 分； 自觉遵守考场秩序 5 分。 | |
| 作业（80分） | 10分 | 掌握快递营业款结算方式 | |
| | 10分 | 掌握快件运费结算 | |
| | 10分 | 掌握国家禁寄物品种类 | |
| | 10分 | 掌握快递客户服务的基本要求和原则 | |
| | 10分 | 可以正确选择运输方式 | |
| | 9分 | 掌握快件签章注意事项 | |
| | 6分 | 会计算快件运输费用 | |
| | 15分 | 掌握快件尺寸规格 | |

14. 试题编号：6-14 人工拆解总包、分拣、装卸

(1) 任务描述

1) 任务

2013 年 11 月初，郑州的彭女士向本报反映，10 月中旬，她接到一个来自杭州的陌生电话，对方说她是某网站会员，将获得一份价值 1880 元的“美宝莲”化妆品五件套，会由快递公司申通送货上门，她只需要付 220 元的邮费。见对方一口报出了自己的姓名和具体的单位地址，彭女士同意对方先送货过来看看。10 月底，货品寄达彭女士在郑州的一处地址，其朋友收货后，帮忙付了 220 元。彭女士回来后拆箱，才发现疑似是假货。她前往快递公司讨个说法，该快递公司调取了武汉中转站的人工拆解总包、分拣、装卸等监控视频未发现换包事故，整个操作流程正常，因此不是快递公司的过错。随后，她又拨打了美宝莲公司的客服

电话，美宝莲方面称，该公司从不进行电话销售。这时，彭女士再联系售货方，电话已打不通，她幡然醒悟。

任务要求：

- ① 快递业务员与收件人之间结算到付款时，收件人可选择的付款方式有哪些形式？

快递业务员与收件人之间结算到付款时，收件人可选择的付款方式有到付现结、到付记账、到付转第三方付三种形式。

- ② 在快件派送时，为防止他人冒领，需要核实王先生朋友的身份，核实的有效证件包括哪些？

在快件派送时，为防止他人冒领，需要核实王先生朋友的身份，核实的有效证件可以为身份证、户口本、护照、驾驶证等。

- ② 为了将快件送到客户手中需要合理规划派送路线，合理规划派送路线的要求是什么？

及时、准确、经济、安全

- ③ 请简述在倒出快件后检查总包空袋内有无遗留快件的方法。

倒出快件后，应利用三角倒袋法或翻袋法等方式检查总包空袋内有无遗留快件。

- ④ 请简述人工拆解总包时的注意事项，

检查封志是否完好，扫描总包包牌；拆解塑料封志；逐票扫描快件条形码，核对封发清单，若复核有误，应在系统上改正，并在复核完毕后将封发清单放到存放点；将拆出的破损、水湿、油污、内件散落等快件以及不符合规格的快件放到对应的存放点，正常件放到粘贴有“正常件”标志的存放点；总包空袋翻袋。

- ⑥ 常见的快件查询方法有哪些？快件的查询答复时限为多久？

快件查询，是快递企业向寄件人反馈快件传递状态的一种服务方式，客户可通过运单号码查询跟踪相应快件的传递状态。根据《快递服务》邮政行业标准规定：快递服务组织应向客户提供电话或互联网等查询渠道。

查询渠道：主要有网站查询、电话查询、网点查询三种方式。

网站查询：客户根据快递运单上的网址，登录快递企业的查询网站，凭快递运单号码即可查询快件信息。

电话查询：客户根据快递运单上的服务电话，致电快递企业的客户服务部门，凭快递运单号码，根据电话提示进行系统查询或人工查询。

网点查询：客户到快递企业的营业网点，凭寄件人存根联运单办理查询手续。客户电话查询时，快递企业应在 30 分钟内告知客户。

2)实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器，30-40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 office 操作系统，4 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |

3)考核时量

考试时间:15 分钟。

4)评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点及评分标准 | 备注 |
|-----------|-----|--|-----------------------------|
| 职业素养（20分） | 10 | 操作前对电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁，排版检查 5 分； 能保持卷面整洁排版合理 5 分； | 工作场地驻乱差，严重违反考场纪律，造成恶劣影响 0 分 |
| | 10 | 务完成后，整齐摆放凳子和任务完成后工作台面整洁 5 分； 自觉遵守考场秩序 5 分。 | |
| 作业（80分） | 10分 | 掌握快递营业款结算方式 | |
| | 10分 | 掌握快件运费结算 | |
| | 10分 | 掌握国家禁寄物品种类 | |
| | 10分 | 掌握快递客户服务的基本要求和原则 | |
| | 10分 | 可以正确选择运输方式 | |
| | 9分 | 掌握快件签章注意事项 | |
| | 6分 | 会计算快件运输费用 | |
| | 15分 | 掌握快件尺寸规格 | |

15. 试题编号：6-15 快递寄件业务咨询、催件和收件

(1) 任务描述

1) 任务

2014年9月23日上午10点某快递公司接到东风西路735号美丽大厦3楼尚美公司刘小姐的寄件电话，刘小姐的卡号是0231234567，她要寄烟花，你们快递公司不能收寄；该业务咨询完之后，上午11点你接到张小姐的催收件电话，张小姐的卡号是0241234567，她是湘雅路234号凯旋大厦湘云公司的员工，张小姐的件是10点通知收件的，你们公司是半小时之内要收件，你接到电话后承诺10分钟给张小姐回复。

根据任务描述中所提供的材料及上述快递知识技能点，完成以下具体任务。

① 如果是你接到刘小姐的寄件电话，根据老客户下单基本操作流程设计一个刘小姐寄件电话规范服务脚本？

如果是你接到刘小姐的寄件电话，根据老客户下单基本操作流程设计一个寄件电话规范服务脚本？

老客户下单基本操作流程：

接听电话 → 招呼语 → 询问姓氏 → 根据系统的订单界面直接显示资料与客户核对公司名或客户名 → 询问品名，确认是否禁收 → 询问目的地，确定是否收送 → 告知客户大致收件时间 → 热情询问客户是否还需要其他帮助 → 确认已无且客户已有意挂线 → 结束语 → 下达收件信息。

刘小姐的寄件电话的脚本如下：

| | |
|---------------------------------------|-----------------|
| 我 | 刘小姐 |
| 您好，请问有什么可以帮到您？ | |
| 好的，请问小姐贵姓？ | 我要寄件 |
| 刘小姐您好，请问卡号？ | 我姓刘 |
| 请问是东风西路735号美丽大厦3楼尚美公司刘小姐吗 | 我的卡号是0231234567 |
| 刘小姐，请问您寄的是什么物品，寄往哪里，有多重？ | 是的 |
| 不好意思，刘小姐，《道路运输法》规定，烟花样品是禁寄品，所以是禁止运输的。 | 我要寄几个烟花样品到上海 |
| 是的，很抱歉，请问还有其他可以 | 这样子啊 |

| | |
|-------------------------------|------|
| 帮到您吗？ | |
| 不好意思，希望下次可以帮到您， 谢谢您的电话，再见！ | 那没有了 |

② 如果是你接到张小姐的超时催收件电话，根据超时催收件基本操作流程设计一个张小姐超时催收件电话规范服务脚本？

超时催收件基本操作流程：

接听电话 → 招呼语 → 询问姓氏 → 根据系统的订单界面直接显示资料与客户核对公司名、联系人、电话、地址是否正确 → 查询订单资料 → 告知客户收派员到达的时间 → 已超时告知客户等待处理的时间 → 热情询问客户是否还需要其他帮助 → 确认已无且客户已有意挂线 → 结束语
下达信息。

张小姐超时催收件电话规范服务脚本：

| | |
|---|--------------------------------|
| 客服员：我 | 客户：张小姐 |
| 您好，请问有什么可以帮到您？ | |
| 好的，请问小姐贵姓？ | 你们公司怎么搞的，这么久都不来收件 |
| 张小姐您好，请提供卡号让我查一下，好吗？ | 我姓张 |
| 请问是湘雅路 234 号凯旋大厦湘云公司张小姐吗 | 我的卡号是 0241234567，都已经通知很久了，还不来。 |
| 张小姐，真不好意思电脑记录显示您是上午 10 点通知收件的，是吗？ | 是的 |
| 十分抱歉，张小姐，谢谢您的耐心等待，我马上联系同事查清楚，10 分钟内会您电话，好吗？ | 是啊，怎么还不来呀？ |
| 好的，没问题，请问还有其他可以帮到您吗？ | 赶快呀 |
| 好的，谢谢您的电话，再见！ | 没有了，快来就行。 |

③ 从下列物品中选择禁寄物品,并写出在分拣场地发现此种禁寄物品的处理方法。

衣服、海洛因、帽子、水杯、炸药

禁寄物品有海洛因和炸药。

处理方法:发现海洛因,应立即停止分拣,隔离并保护现场,通知场地负责人,协助疏散工作人员,同时通知防化及公安部门,按应急预案处理。

发现炸药,应立即停止分拣,隔离并保护现场,通知场地负责人,协助疏散工作人员,并立即通知公安部门处理,疏散人员,维护现场。同时通报国家安全机关。

④ 在收取寄递物品时,如何验视物品内件?

寄递物品性质,检查寄递物品是否属于禁限寄品。如发现禁限寄疑似品应请客户提供物品性质的相关证明,客户无法提供相关证明或者相关证明无法证实物品性质为非禁限寄物品,则可委婉谢拒客户,表示此件不能收取;

检查寄递物品的实际数量,确保实际数量与运单上注明的数量保持一致。如运单上没有写快件的数量,则与客户当面确认快件的数量;

识别寄递物品的名称,运单上的寄递物品名称与实际寄递物品名称保持一致。

2)实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|--|--------|
| 场地 | 物流系统操作机房 2 个,每个机房配置 30 个操作台面和座位,每个机房照明通风良好 | 必备 |
| 设备 | 每个物流系统操作机房配备 1 台服务器, 30-40 台计算机(能满足物流软件系统运行),并安装相关软件和 office 操作系统, 4 台激光打印机。 | 根据需求选备 |
| 工具 | 每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。 | 必备 |
| 测评专家 | 每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经验。 | 必备 |

3)考核时量

考试时间:15 分钟。

4)评价标准

| 评价内容 | 配分 | 考核点及评分标准 | 备注 |
|-----------|----|------------------|-------|
| 职业素养 (20 | 10 | 操作前对电源和外接设备进操作前对 | 工作场地驻 |

| | | | |
|-----------|------|---|--------------------------|
| 分) | | 电源和外接设备进行检查;卷面保持整洁, 排版检查 5 分; 能保持卷面整洁排版合理 5 分; | 乱差, 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响 0 分 |
| | 10 | 务完成后, 整齐摆放凳子和任务完成后工作台面整洁 5 分; 自觉遵守考场秩序 5 分。 | |
| 作业 (80 分) | 10 分 | 掌握快递营业款结算方式 | |
| | 10 分 | 掌握快件运费结算 | |
| | 10 分 | 掌握国家禁寄物品种类 | |
| | 10 分 | 掌握快递客户服务的基本要求和原则 | |
| | 10 分 | 可以正确选择运输方式 | |
| | 9 分 | 掌握快件签章注意事项 | |
| | 6 分 | 会计算快件运输费用 | |
| | 15 分 | 掌握快件尺寸规格 | |