

中等职业学校商贸、财经专业教学用书

物流业务流程

习题集

主 编 陈百建



华东师范大学出版社



华东师范大学出版社

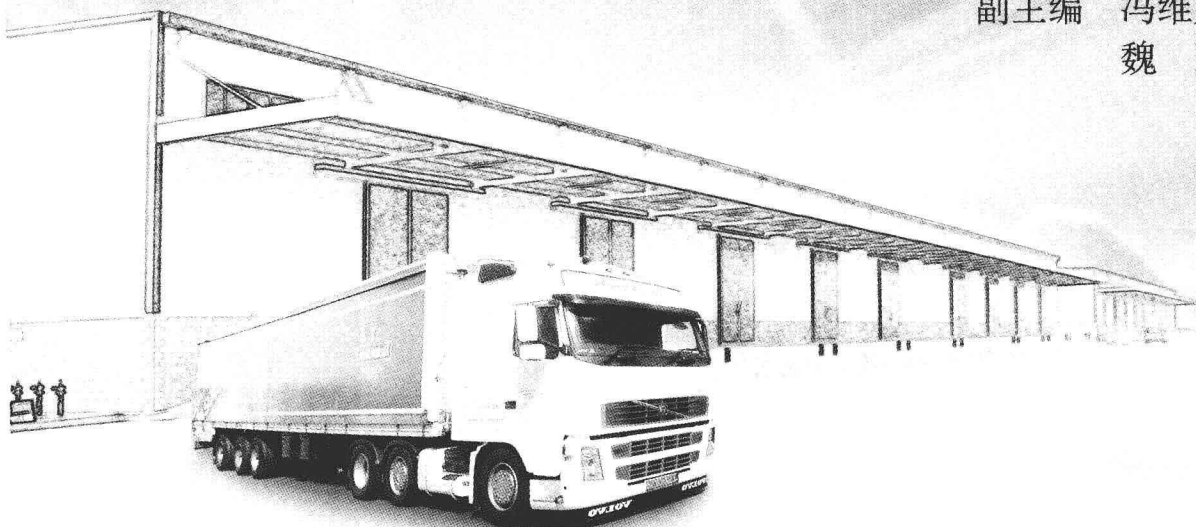
WULIUYEWULIUCHENG

物流业务流程

中等职业学校商贸、财经专业教学用书

习题集

主 编 陈百建
副主编 冯维芹
魏 强



图书在版编目(CIP)数据

物流业务流程习题集/陈百建主编. —上海:华东师范大学出版社,2011.10
中等职业学校教学用书
ISBN 978-7-5617-9017-5

I. ①物… II. ①陈… III. ①物流—物资管理—中等专业学校—习题集 IV. ①F252-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 206752 号

物流业务流程 习题集

中等职业学校商贸、财经专业教学用书

主 编 陈百建
责任编辑 李 琴
审读编辑 何 晶
装帧设计 冯 笑

出 版 华东师范大学出版社
社 址 上海市中山北路 3663 号
邮编 200062

营销策划 上海龙智文化咨询有限公司
电 话 021-51698271 51698272
传 真 021-51621757

印 刷 者 宜兴市德胜印刷有限公司
开 本 787×1092 16 开
印 张 10.5
字 数 200 千字
版 次 2011 年 11 月第 1 版
印 次 2011 年 11 月第 1 次
书 号 ISBN 978-7-5617-9017-5/G·5357
定 价 17.30 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请与华东师范大学出版社中等职业教育分社联系
电话:021-51698271 51698272)

为配合中等职业学校“物流业务流程”课程的教学,我们参照《上海市中等职业学校现代物流专业教学标准》中物流业务流程课程标准的基本要求,编写了《物流业务流程》教材,并配备了这本习题集。

本书按照《物流业务流程》教材各章各任务的顺序编写,主要是对每个任务中要求记忆的相关知识点进行重点练习和启发思考,各个任务安排有填空题、单选题、多选题、判断题和问答题等题型,有助于学生逐步理解物流的基本理论和基本方法;同时还安排有案例分析题,以利于提高学生分析问题和解决问题的能力,让学生更好地掌握物流业务流程中处理事务的基本操作技能。

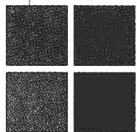
本书可供中等职业学校物流服务与管理专业的学生学习《物流业务流程》教材时配套使用,也可以作为物流行业职工及自学者学习的参考。

本书由陈百建、冯维芹、魏强、兰征、盛卉、徐士芳、盛怡雯和薛飞编写,由陈百建任主编、冯维芹任副主编。

由于编者水平有限,本书难免存在错误和疏漏之处,恳请使用者提出批评意见,以便我们更正。

编 者

2011 年 11 月



第一章 体验现代物流	1
任务一 认识物流	1
任务二 初识物流业务流程	7
任务三 解读物流企业岗位设置及职务描述	12
第二章 物流客户服务运作	18
任务一 认识物流客户服务	18
任务二 前台业务受理	23
任务三 接收货物前台开单	29
任务四 处理物流客户投诉	35
第三章 运输业务流程操作	42
任务一 认识运输	42
任务二 水路货物运输作业	47
任务三 铁路货物运输作业	52
任务四 公路货物运输作业	55
任务五 航空货物运输作业	60
第四章 仓储业务流程操作	65
任务一 熟悉仓库环境	65
任务二 货物入库作业	70
任务三 货物保管作业	74
任务四 货物出库作业	79
第五章 配送作业流程操作	85
任务一 体验配送中心环境	85
任务二 解读配送中心业务流程	89
任务三 配送作业操作	93
任务四 流通加工作业	98

第六章 制造物流业务运作	106
任务一 认识制造物流	106
任务二 体验供应物流业务流程	111
任务三 体验生产物流业务流程	116
任务四 体验销售物流业务流程	123
任务五 体验企业逆向物流流程	128
第七章 第三方物流运作	134
任务一 认识第三方物流	134
任务二 体验第三方物流操作流程	139
第八章 货运代理业务运作	144
任务一 认识国际货运代理	144
任务二 解读国际货代业务流程	148
任务三 报关业务的操作	152
任务四 国际海运代理业务操作	156

第一章 体验现代物流

任务一 认识物流

一、判断改错题

() 1. 家电物流包括家电零件采购、集中加工、制造与装配、包装、搬运、装车、运输、配送中心入库、配送、交货等过程。

改错:

() 2. 商流是物流和资金流的动力,而资金流在四流中起到融汇贯通的作用。

改错:

() 3. 通过降低人力资源消耗(即降低总的工资成本)而增加的利润称为“第一利润源”。

改错:

() 4. 物流的功能要素是为了创造时间价值、场所价值和加工附加价值而进行的物流作业活动,包括运输、仓储、装卸搬运、包装配送、流通加工和信息服务功能等。

改错:

() 5. 物流按服务对象可分为社会物流、行业物流和企业物流。

改错:

() 6. 绿色物流主要指两方面的内容:即商品流通过程绿色化和废弃物的物流过程绿色化。

改错:

() 7. 物流是企业的第三利润源,开办物流,企业一定会有利润。

改错:

() 8. 现代物流与传统物流最本质的区别在于信息技术的广泛应用。

改错:

() 9. 物流中“物”的概念是指一切可以进行物理性位置移动的物质资料,“流”的概念泛指物质的一切运动状态,既包括空间的位移,又包括时间的延续。物流就是“物”与“流”概念的叠加,并不是什么新的概念。

改错:

() 10. 电子商务的一个重要目标就是为了将物流活动降至最低限度。

改错:

二、填空题

1. 商流、物流、_____和_____是从流通内部结构描述流通过程所提出的概念,称为流通过程中的“四流”。

2. 按照物流管理进行的顺序可以将物流管理过程划分为三个阶段,依次为_____, _____和_____。

3. 现代物流的特征可以概括为以下几个方面:信息化、自动化、_____、智能化、_____、标准化、_____、可视化、_____和绿色化。
4. 按物流的作用不同,可分为_____、生产物流、_____、回收物流与废弃物物流。
5. 物流中所称的“物”,是指同时具备_____和可以进行_____的那一部分物质资料。
6. 物流被定义为物品从_____向_____的实体流动过程。根据实际需要,将运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能实施有机结合。
7. 物流的功能要素是为了_____、_____和_____而进行的物流作业活动。
8. 仓储的目的是克服产品生产与消费在_____上的差异,创造物资的时间价值。
9. 把节约_____而增加的利润称为“第三利润源”。
10. “_____”指的是物流的若干功能要素之间存在着损益的矛盾。

三、单选题

- () 1. 物流概念最先由_____提出。
A. 日本 B. 美国 C. 德国 D. 荷兰
- () 2. 物流是由_____两个基本要素组成的。
A. 货物和火车 B. 货物和汽车
C. 物和流 D. 商品和运输工具
- () 3. 现代物流按系统性质分为:社会物流、_____和行业物流。
A. 企业物流 B. 军事物流 C. 绿色物流 D. 职业物流
- () 4. 供应物流、生产物流、销售物流、回收物流和废弃物物流,是按照_____分类的。
A. 企业生产流程 B. 物流职能 C. 物流系统性质 D. 物流作用
- () 5. 物流系统目标包括服务目标、快捷目标、库存控制目标、_____,节约目标等。
A. 规模优化目标 B. 集装单元化目标
C. 效益实现目标 D. 合理运输目标
- () 6. 物流业是一种_____行业。
A. 生产性 B. 生活性 C. 服务性 D. 消费性
- () 7. 物流学中的“流”所涵盖的领域是_____。
A. 生产领域 B. 流通领域
C. 生活领域 D. 凡是物发生物理运动的领域
- () 8. 我国在 2001 年 8 月 1 日颁布实施的《中华人民共和国国家标准_____》中给“物流”下了确切的定义。
A. 物流概念 B. 物流定义 C. 物流术语 D. 物流标准
- () 9. 物流是物品从供应地向接收地的实体流动过程,是_____。
A. 物和流两个基本要素的组合

- B. 满足客户需求的后勤管理
C. 各基本功能实现有机的结合
D. 具有创造时间性、场所性价值的经济活动
- () 10. 物流活动产生于_____。
- A. 古代
B. 二战后
C. 20 世纪 50 年代
D. 20 世纪 70 年代

四、多选题

- () 1. 物流管理的内容包括_____。
- A. 对物流活动的要素进行管理,包括运输、储存、包装、流通加工、配送等环节
B. 对物流系统的要素进行管理,包括人、财、物、设备、方法和信息等要素
C. 对物流活动中的具体职能进行管理,包括物流计划、质量、技术等职能
D. 对物流系统中的各类信息进行管理
E. 对物流活动的全过程进行管理
- () 2. 商流与物流的关系包括_____等几种。
- A. 有商流而无物流
B. 有物流而无商流
C. 有商流,也有物流,但时间上不同步
D. 有商流,也有物流,但路径上不同
E. 商流与物流合一
- () 3. 按物流作用分,可以分为_____。
- A. 废弃物流
B. 供应物流
C. 生产物流
D. 销售物流
E. 回收物流
- () 4. 商品流通中涉及的四流包括_____。
- A. 商流
B. 物流
C. 信息流
D. 资金流
E. 现金流
- () 5. “物流”中的“物”是指一切可以进行物理性位置移动的物质资料,具体通常指_____。
- A. 物资
B. 物料
C. 货物
D. 商品
E. 物品
- () 6. 物流的作用可以认为是消除了商品生产地和消费地之间的_____。
- A. 运输间隔
B. 场所间隔
C. 时间间隔
D. 仓储间隔
E. 价差间隔
- () 7. 现代物流管理追求的目标可以概括为“7R”:将适当数量(right quantity)

的适当产品(right product),在适当的时间(right time)、_____以适当的条件(right condition)交付给客户。

- A. 适当的质量(right quality)
- B. 适当的成本(right cost)
- C. 适当的地点(right place)
- D. 适当的价格
- E. 适当的方式

()8. 通过加强物流系统管理,可以实现“7S”,即服务(service)目标、____、安全性(safe)目标和总成本最低(sum cost minimum)目标。

- A. 快捷(speed)目标
- B. 节约(space saving)目标
- C. 库存控制(stock control)目标
- D. 清洁(seiketsu)目标
- E. 规模优化(scale optimization)目标

()9. 物流按活动范围分为_____。

- A. 国际物流
- B. 地区物流
- C. 国内物流
- D. 行业物流
- E. 社会物流

()10. 下列有关物流中“物”的概念里正确的是_____。

- A. 固定的设施不是物流要研究的对象
- B. 生产领域中物流的“物”主要指的是物料
- C. 商品实体是“物”的一部分
- D. “物”可以统称为货物
- E. 发生物理位移的物质资料

五、简答题

1. 什么是物流?现代物流概念是如何产生的?

2. 物流中的“物”和“流”如何解释?

3. 物流的功能要素有哪些?

4. 为什么说物流是“第三利润源”?

5. 为什么说电子商务离不开物流?

6. 结合实例简述物流的分类。

7. 举例说明现代物流的特征及其与传统物流的区别。

8. 如何实现物流管理的“7R”目标?

六、案例分析题

科星公司参股物流公司带来的变化

中国目前正在成为世界家电的制造中心,同国际一流的企业比较,物流是中国制造企业最后的,也是最有希望降低成本、提高效益的环节。科星公司通过参股专业的物流公司,在家电生产企业和物流服务商之间利用资本纽带关系,构建家电物流的平台,开创了国内家电企业物流管理的新路子,公司进行了三个方面的物流优化:

第一,物流组织整合和流程的优化。公司改变了过去冰箱、空调、冷柜、小家电四大类产品以及子公司物流的独立运作体系,将它们按专业物流部门合并起来,组成了一个物流部门。同时引入了物流业务运作信息系统,全流程数据库通过运输计划和仓储计划统一管理,实现了在途库存以及有效跟踪。

第二,物流运输整合和系统的优化。公司将原来自有的一个车队改制后推向市场,通过联合招标,将冰箱、空调、冰柜和小家电四类产品的干线运输进行整合,同时将战略合作方的逆向物流进行捆绑招标,使采购物流、生产物流、分销物流统筹起来,提高了物流的整体效率和效益。

第三,物流仓储整合和资源的优化。公司根据生产计划及时调整原来的作业半径,通过调仓、换仓、拆小取大,形成了四大产品的仓储发运片区,进行集中管理,同时与战略合作方联手进行招标。

思考：

1. 物流如何帮助企业降低成本？

2. 物流的主要构成有哪些？

任务二 初识物流业务流程

一、判断改错题

() 1. 流程只说明了一件工作先做什么、后做什么的问题,不能解决每一项具体工作由谁来做。

改错:

() 2. 矩阵式流程图分成纵、横向两个方向,横向表示工作的先后顺序,纵向表示承担该项工作的部门和职位。

改错:

() 3. 描述物流流程,用 6 种符号就基本可以满足实际需要。

改错:

() 4. 运输管理工作标准规定:办理提货手续时,由仓储部检查提货单,若没有问题,可在一个工作日内按照发货程序发放相应的货物,并登记发货单。

改错:

() 5. 运输管理工作标准规定:途中意外事故处理由配送部及时制定解决措施,并由配送经理对解决措施进行审批,可在两个工作日内完成。

改错:

() 6. 要描述出流程的起点与终点,整个流程是一个从开始到结束的开环的过程。

改错:

() 7. 流程图上节点 C6 表示 C 部门完成第六项工作任务。

改错:

()8. 美国国家标准学会(ANSI)规定管理流程设计的标准符号:矩形表示具体任务或工作。

改错:

()9. 美国国家标准学会(ANSI)规定管理流程设计的标准符号:平行四边形表示需要决策的事项。

改错:

()10. 美国国家标准学会(ANSI)规定管理流程设计的标准符号:倒梯形表示信息来源。

改错:

二、填空题

- 商品流通过程中贯穿着物流、_____和_____。
- 业务流程是为了_____而进行的_____,也就是工作的顺序及工作之间的传递和转移关系。
- 物流公司的流程图一般分为一、二、三级:一级流程图是_____;二级流程图是_____;三级流程图是_____。
- 运输管理工作标准中规定:配送部根据合同要求,编写《运输计划与运输方案》的时限为_____。
- 运输管理工作标准中规定:业务部对《运输计划与运输方案》进行审核,检查是否符合合同要求的时限为_____。
- 办理提货手续时,业务部根据《委托运输合同》的规定,在提货单上签字确认的时限为_____。
- 物流业务在流转过程中可能会带有相应的数据,如:文档、服务、_____,_____,_____和_____等信息进行流转,如果流转不畅一定会导致物流公司运作不畅。
- 物流运作的核心是_____,它是物流公司运作的基础。
- 矩阵式流程图分成纵、横两个方向,纵向表示_____,横向表示_____。
- 流程图实际上是公司的_____,有了它,物流公司才能建立起真正规范的_____,有条不紊地进行流程管理,提高公司的整体经济效益。

三、单选题

- ()1. 物流运作的核心是_____,它是物流公司运作的基础,物流公司所有的业务都需要流程来驱动。
- A. 计划 B. 操作 C. 流程 D. 调度
- ()2. 物流企业在绘制流程图时要注意内部统一使用。_____规定了管理流程设计的标准符号。
- A. 美国国家标准学会(ANSI) B. 法国国家标准学会(FNSI)

- C. 英国国家标准学会(ENSI) D. 中国国家标准学会(CNSI)
- () 3. 国际上通用的一种流程图形式是_____。
- A. 节点式流程图 B. 矩阵式流程图
C. 通用式流程图 D. 行列式流程图
- () 4. 运输管理工作标准中规定:办理提货手续所需要的资料有《委托运输合同》、《运输计划与运输方案》和_____。
- A. 进仓单 B. 出库单 C. 提货单 D. 领料单
- () 5. 配送部应该根据合同要求,坚持_____将货物运抵目的地的原则。
- A. 即时 B. 1 个工作日 C. 2 个工作日 D. 3 个工作日
- () 6. 运输管理工作标准中规定:途中处理意外事故所需要的资料有《委托运输合同》和_____。
- A. 进仓单 B. 出库单
C. 提货单 D. 《运输计划与运输方案》
- () 7. 运输管理工作标准中规定:办理提货手续应由_____检查提货单,若没有问题,按照发货程序发放相应的货物,并登记发货单。
- A. 计划部 B. 仓储部 C. 管理部 D. 运输部
- () 8. 表示流程开始或结束的图形是_____。
- A.  B.  C.  D. 
- () 9. 表示需要决策事项的图形是_____。
- A.  B.  C.  D. 
- () 10. 订单受理工作流程图是_____。
- A. 一级流程图 B. 二级流程图 C. 三级流程图 D. 四级流程图

四、多选题

- () 1. 标准业务流程图绘制前的准备工作有:实地观察办事程序以及办事的规章制度,用文字描述业务流程的步骤,找出关键流程,判断_____,信息的来源、信息的储存和输出、办事所要经过的管理层次和部门。
- A. 流程的开始和结束 B. 任务和工作内容
C. 任务和工作完成的先后次序 D. 需要决策的事项
E. 完成的期限
- () 2. 工作标准表的栏目一般有_____,相关资料、重点及标准。
- A. 任务名称 B. 节点
C. 任务程序 D. 时限
E. 责任人
- () 3. 美国国家标准学会(ANSI)规定了包括_____的管理流程设计的标准符号。
- A.  B. 



- () 4. 绘制标准业务流程图应该做到_____。
- A. 简洁易懂 B. 方便使用
C. 美观 D. 内容齐全
E. 绘制规范
- () 5. 绘制流程图要注意流程节点的连接方式,弄清楚是_____还是_____,每一节点的工作事项一定要与相应的职位对应。
- A. 顺序连接 B. 直接连接
C. 并行连接 D. 串行连接
E. 间接连接
- () 6. 流程的关键节点要一一绘出,避免遗漏。绘制流程图时不妨考虑_____,如何(How)等问题,有助于大家全面思考问题,避免遗漏流程项目。
- A. 谁(Who) B. 做什么(What)
C. 为什么(Why) D. 何处(Where)
E. 何时(When)
- () 7. 运输管理工作流程图涉及的工作部门和负责人一般有_____。
- A. 公司总经理 B. 配送部经理
C. 业务部 D. 配送部
E. 仓储部
- () 8. 目前很多物流公司都采用了物流业务示意图,主要作用是_____。
- A. 用图形和连线直观表达 B. 便于记忆和理解
C. 分析流程图的合理性 D. 简化办事程序
E. 进行流程优化和再造
- () 9. 物流业务示意图中的一般内容有_____。
- A. 任务内容 B. 工作部门
C. 时限 D. 工作次序
E. 责任人
- () 10. 根据物流公司流程图层次级别分类,_____是三级流程图。
- A. 企业决策业务流程图 B. 仓管部工作流程图
C. 商品包装工作流程图 D. 订单受理业务流程图
E. 员工培训业务流程图

五、简答题

1. 根据新生来校报到所经历的办事程序说明流程的含义。

2. 美国国家标准学会(ANSI)规定的管理流程设计标准符号有哪些?
3. 描述一下“矩阵式流程图”的结构内容。
4. 绘制流程图的注意事项有哪些?
5. 为了使流程图尽量简洁明了、易于操作,物流企业可根据实际需要,使用其中一部分符号即可。一般情况下哪几种符号使用较多?