

中级物流师 职业资格认证考试辅导

龚延成 主编

权威 专业 实用

- ※ 资深专家执笔
- ※ 紧扣考核要点
- ※ 真题模拟训练
- ※ 考证轻松过关

中级物流师职业资格认证 考 试 辅 导

龚延成 主 编

徐 椿 副主编

黄荣贵 主 审

金盾出版社

内 容 提 要

本书从应试角度出发,在介绍中级物流师职业资格认证考试教材各个单元学习目标、知识结构的基础上,解读主要知识点,分析解答近年来的全真试题,并给出每个单元的模拟试题和参考答案;然后,分析考试试卷特点和答题注意事项,并对综合案例题的答题技巧进行分析探讨,给出综合案例题的全真试题分析与解答。

本书能帮助参考人员熟悉考试重点内容、试卷特点、答题要领,并在较短时间内提高考试技巧和考试成绩,从而顺利通过中级物流师职业资格认证考试。

图书在版编目(CIP)数据

中级物流师职业资格认证考试辅导/龚延成主编. —北京:金盾出版社,2014. 10

ISBN 978-7-5082-9545-9

I. ①中… II. ①龚… III. ①物流—物资管理—资格考试—自学参考资料 IV. ①F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 157633 号

金盾出版社出版、总发行

北京太平路 5 号(地铁万寿路站往南)

邮政编码:100036 电话:68214039 83219215

传真:68276683 网址:www.jdcbs.cn

封面印刷:北京精美彩色印刷有限公司

正文印刷:北京万友印刷有限公司

装订:北京万友印刷有限公司

各地新华书店经销

开本:705×1000 1/16 印张:23.75 字数:422 千字

2014 年 10 月第 1 版第 1 次印刷

印数:1~4 000 册 定价:59.00 元

(凡购买金盾出版社的图书,如有缺页、
倒页、脱页者,本社发行部负责调换)

前 言

物流业作为一个新兴的战略性产业,涉及领域广,吸纳就业人数多,促进生产、推动消费作用大,在促进产业结构调整、转变经济发展方式和增加国民经济竞争力等方面发挥了重要作用。中国物流业起步晚,在整体发展水平上落后西方发达国家 20~30 年。

影响中国物流业发展的因素很多,其中物流人才缺乏是关键。物流师职业资格培训教育是物流管理人才培训的主要途径之一。为抓好物流职业资格培训,中国物流与采购联合会在国家有关部门的指导下,组织制订了物流师国家标准,编写了教材,在全国布点,开展初级、中级和高级物流师培训和认证考试,一般每年的 5 月和 11 月分两次进行。

中级物流师职业资格认证考试采用中国物流与采购联合会统一编写的《销售物流管理》《生产物流管理》和《物流企业运行管理》教材,考题题型为判断题、单项选择题、多项选择题、情景回答题、论述题和综合案例题。其中前三项题型为客观题,为考卷第一部分,在答题卡上涂填选项,共计 120 题,答题时间为 90 分钟,时间到后即交试卷第一部分;后三项题型为主观题,为考卷第二部分,在试卷上直接填写答案,共计 10 大题(综合案例题一般又分为 3~5 小题),答题时间为 120 分钟。总体来看,考试时间紧,题量多,难度大,通过率较低。

本书从应试角度出发,在介绍中级物流师职业资格认证考试教材各个单元学习目标、知识结构的基础上,解读主要知识点,分析解答近年来的全真试题,并给出每个单元的模拟试题和参考答案(注:书中“见书本 1.1”或“见教材 3.1.1”等,是指与本书配套用的“书本”或“教材”);然后,分析考试试卷特点和答题注意事项,并对综合案例题的答题技巧进行分析探讨,给出综合案例题的全真试题分析与解答。本书编写的目的是让参考人员熟悉考试重点内容、试卷特点、答题要领,并在较短时间内提高考试技巧和考试成绩,顺利通过中级物流师职业资格认证考试。

本书由龚延成担任主编,徐椿为副主编,黄荣贵为主审。在编写过程中,文字、赵方庚、杨希锐、施红星、彭丽伟、陈一永、陆克久、闫彬、黎才武、贾龙真、付成钢等同志参与了资料收集和文档整理工作。

作 者

目 录

第一篇 销售物流管理

单元一 概述	1
一、学习目标	1
二、知识结构	1
三、主要知识点解读	1
四、全真考试试题分析	3
五、单元测试题及参考答案	4
单元二 销售物流的规划	9
一、学习目标	9
二、知识结构	9
三、主要知识点解读	10
四、全真考试试题分析	17
五、单元测试题及参考答案	18
单元三 需求预测	27
一、学习目标	27
二、知识结构	27
三、主要知识点解读	27
四、全真考试试题分析	31
五、单元测试题及参考答案	33
单元四 库存管理	38
一、学习目标	38
二、知识结构	38
三、主要知识点解读	39
四、全真考试试题分析	50
五、单元测试题及参考答案	52
单元五 销售物流客户服务	64
一、学习目标	64
二、知识结构	64

三、主要知识点解读	64
四、全真考试试题分析	71
五、单元测试题及参考答案	72
单元六 销售物流的配送管理	80
一、学习目标	80
二、知识结构	80
三、主要知识点解读	80
四、全真考试试题分析	89
五、单元测试题及参考答案	91
单元七 销售物流外包管理	100
一、学习目标	100
二、知识结构	100
三、主要知识点解读	100
四、全真考试试题分析	105
五、单元测试题及参考答案	105
第二篇 生产物流管理	
单元一 概述	111
一、学习目标	111
二、知识结构	111
三、主要知识点解读	111
四、全真考试试题分析	114
五、单元测试题及参考答案	116
单元二 生产管理演变	119
一、学习目标	119
二、知识结构	119
三、主要知识点解读	119
四、全真考试试题分析	127
五、单元测试题及参考答案	131
单元三 主生产计划	141
一、学习目标	141
二、知识结构	141
三、主要知识点解读	141
四、全真考试试题分析	145

五、单元测试题及参考答案	148
单元四 采购与供应链管理	153
一、学习目标	153
二、知识结构	153
三、主要知识点解读	153
四、全真考试试题分析	163
五、单元测试题及参考答案	167
单元五 生产物流计划	179
一、学习目标	179
二、知识结构	179
三、主要知识点解读	179
四、全真考试试题分析	184
五、单元测试题及参考答案	186
单元六 能力计划与系统布置	192
一、学习目标	192
二、知识结构	192
三、主要知识点解读	192
四、全真考试试题分析	199
五、单元测试题及参考答案	201
单元七 生产作业控制	209
一、学习目标	209
二、知识结构	209
三、主要知识点解读	209
四、全真考试试题分析	218
五、单元测试题及参考答案	220

第三篇 物流企业运行管理

单元一 物流企业管理概述	228
一、学习目标	228
二、知识结构	228
三、主要知识点解读	228
四、全真考试试题分析	237
五、单元测试题及参考答案	239

单元二 物流服务类型	248
一、学习目标	248
二、知识结构	248
三、主要知识点解读	249
四、全真考试试题分析	255
五、单元测试题及参考答案	258
单元三 物流项目开发	266
一、学习目标	266
二、知识结构	266
三、主要知识点解读	266
四、全真考试试题分析	276
五、单元测试题及参考答案	279
单元四 物流网络选址	288
一、学习目标	288
二、知识结构	288
三、主要知识点解读	288
四、全真考试试题分析	291
五、单元测试题及参考答案	293
单元五 车辆管理	296
一、学习目标	296
二、知识结构	296
三、主要知识点解读	296
四、全真考试试题分析	300
五、单元测试题及参考答案	301
单元六 物流服务管理	306
一、学习目标	306
二、知识结构	306
三、主要知识点解读	306
四、全真考试试题分析	311
五、单元测试题及参考答案	312
单元七 物流企业财务管理	319
一、学习目标	319
二、知识结构	319
三、主要知识点解读	319

四、全真考试试题分析·····	325
五、单元测试题及参考答案·····	326
单元八 物流信息化 ·····	333
一、学习目标·····	333
二、知识结构·····	333
三、主要知识点解读·····	333
四、模拟考试试题分析·····	340
五、单元测试题及参考答案·····	341
单元九 物流标准与法律法规 ·····	349
一、学习目标·····	349
二、知识结构·····	349
三、主要知识点解读·····	349
四、模拟考试试题分析·····	355
五、单元测试题及参考答案·····	356
 第四篇 考试试卷特点及综合案例题答题技巧	
单元一 考试试卷特点及答题注意事项 ·····	365
一、考试试卷特点·····	365
二、答题注意事项·····	365
单元二 综合案例分析题答题技巧与案例分析 ·····	367
一、综合案例题答题技巧·····	367
二、综合案例题试题分析·····	367

第一篇 销售物流管理

单元一 概述

一、学习目标

1. 掌握销售物流与销售渠道的关系。
2. 掌握销售物流的概念、环节及内容。
3. 了解销售物流管理的内容、方法及在不同行业的发展。
4. 确定销售物流的发展方向。

二、知识结构

知识结构如图 1-1 所示。

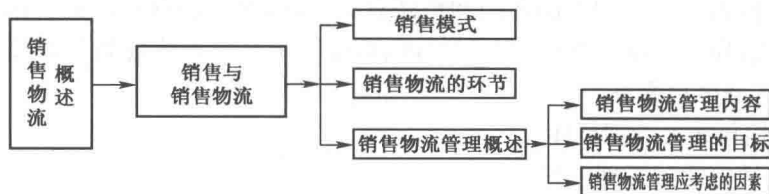


图 1-1 销售物流管理知识结构

三、主要知识点解读

销售物流也叫做分销物流，是生产企业、流通企业在商品销售过程中的物流活动，具体是指产品从下生产线开始，经过包装、装卸搬运、储存、流通加工、运输、配送，最后送到用户或消费者手中的物流活动。

销售物流既要承接生产，又要面向用户或消费者，是企业物流的一个重要环节。对于不同的企业而言，由于产品属性的不同和销售模式及渠道的差异，销售物流的实际运作形式和管理模式也具有不同的行业特点和销售渠道，总的来看，主要有两种形式：一是生产企业直接面向消费者；二是从生产企业到流通企业，然后到消费者。

1. 销售模式

销售模式和渠道直接影响着销售物流的规划布局、运作管理模式。目前，市场上运用较多的销售模式有直销、代销、经销、分销和网络销售。

网络销售不同于传统意义上的销售,具体体现在如下几个方面:

- ①网络销售分为 B2B、B2C 等销售模式。
- ②销售者展示的产品信息主要是照片、文字,而不是样品或货架商品。
- ③消费者通过网络了解产品、价格等信息,并在网络上完成订单和送货预约。信誉对销售者来说至关重要。
- ④网络销售的退货比一般销售渠道的退货更为复杂,特别是 B2C 销售模式的退货。
- ⑤产生了新的资金流方式。
- ⑥网上销售的配送方式与传统销售没有本质的区别。

因此,无论商品从生产企业到消费者采用的是直接供应模式还是间接供应模式,对物流影响的关键环节是物流运作,即经过多少次的物流活动。环节越多、越复杂,商品所附加的费用越高,同等条件下销售越困难。

2. 销售物流的环节

单就产品的销售而言,销售物流主要包括如下环节:产品包装→产品储存→装卸搬运→运输和配送。这是销售物流中必不可少的几个步骤。

另外,由于销售的产品不同和消费者对产品的需求不同,在销售物流的管理内容中,还会涉及以下几个方面的内容:流通加工→网络规划与设计→物流信息管理→客户服务。

3. 销售物流管理概述

(1) 销售物流管理内容

所谓销售物流管理就是对于销售物流活动的计划、组织、指挥、协调和控制,具体的内容主要包括以下几个方面:

制定市场战略和物流战略→规划物流网络布局→策划销售物流总体运作方案→设计规划各个物流网点的相关方案→策划设计运输、配送方案→策划设计库存方案→策划设计流通加工方案→策划设计包装装卸方案→策划设计物流运作方案的实施→物流运作过程的管理→物流业绩管理→物流人员的管理→物流技术的开发和运用→物流客户服务方案。

(2) 销售物流管理的目标

销售物流管理的目标是保证销售物流有效合理地运行。

(3) 销售物流管理考虑的因素

在销售物流管理中,需要考虑的内容主要有:

- ①销售支持和扩大市场。
- ②客户服务水平。
- ③提高物流工作质量。

④降低物流成本,提高物流工作效率。

⑤不断学习、开发和运用新的物流技术。

4. 生产企业销售物流的主要形式

(1)销售对象为企业

这种生产企业为原材料或半成品生产企业,其主要客户是其他的生产企业。这种企业的销售物流相对较短,也比较简单,产品品种相对较少,只需要从一地到另一地的运输配送,强调配送的及时性和准确性。

(2)销售对象为消费者

这种生产企业生产的最终产品直接面对消费者,其销售物流需要考虑从产成品下线,从车间到仓库,从仓库到配送中心,从零售终端到消费者等几个阶段和过程,关系整个供应链的下游运作和管理。

5. 终端零售企业的物流管理

终端零售企业直接面向单一的消费者,其核心是销售物流。超市物流主要是内部供应物流;网络销售、大家电销售等需要考虑直接将商品配送到消费者;批发、分销商等直接将商品配送到下级客户,主要是大批量的配送。因此,零售企业物流系统的设立应充分考虑一定商圈内客户运营的需要,而且有宅配需要的消费者对反应实效的要求越来越高,物流的规划中应着重考虑反应能力和灵活性。

6. 销售物流的信息化管理

销售物流的信息化管理是销售物流快速发展的需要,很多企业一方面通过现代信息系统提高企业内部的销售物流效率(如 POS 系统、数字库存管理系统等),另一方面,也积极利用 EOS、EDI 等,在生产企业与批发企业或零售企业之间实现订、发货自动化,真正做到销售的在线化、正确化和即时化。

四、全真考试试题分析

论述题

请阐述生产物流与销售物流的区别和联系。

试题分析:本题考核对物流概念的全面理解,应从定义、职能、特征等方面来阐述区别,从系统整体角度来说明其联系,答题可按定义、区别、联系的逻辑顺序展开,由于是论述题,分值较高,应尽可能回答全面、细致、准确,具体可参考《销售物流管理》与《生产物流管理》的第一章相关内容。

答题要点如下:

区别:生产物流是对原材料、零部件与半成品在生产过程中的管理和计划,涉及物料流和信息流,但基本不涉及资金流的管理,以满足生产需求为目的。销售物流是对产成品在流通领域的管理和计划,包括对物料流、信息流和资金

流的管理,以满足消费者的需求为目的。销售物流管理是针对客户的独立需求,而生产物流管理是针对生产线的相关需求;销售物流管理是以满足最终消费者的购买需求而进行的一系列活动,而生产物流管理的重心则是保障生产顺利进行的一系列活动;销售物流管理活动受到消费者消费特征的影响,而生产物流管理则更多的是受产品结构以及生产工艺特征的影响。从流程上看,生产物流是从原材料及采购的标准件、外协件开始,到产品从生产线完成加工制造下线结束,基本在厂区完成,而销售物流则从产品从生产线下线开始,经过包装、搬运、储存、运输、配送等环节,直到客户手中的物流活动。

联系:尽管生产物流与销售物流有所不同,但是在产业链上,销售物流又对生产物流产生重要影响,继而生产物流向上游传导影响到供应物流,这意味着生产物流与销售物流和供应物流存在着紧密联系。生产物流是销售物流的保障和前提条件,销售物流是使生产物流变现的手段。

五、单元测试题及参考答案

单元测试题

(一)判断题

1. 销售物流又叫做分销物流,是生产企业、流通加工企业在商品销售过程中的物流活动,具体包括产品包装、装卸搬运、储存、流通加工、运输、配送等环节。()

2. 对企业而言,销售物流的形式主要有两种:一是生产企业直接面向消费者;二是生产企业到流通企业,然后到消费者。()

3. 销售物流是企业物流的一个重要环节,与企业的销售系统、分销商、零售商及客户配合,共同完成产品的销售任务。()

4. 销售模式和渠道直接影响销售物流的规划布局和运作管理模式。目前,市场上运用较多的销售模式有直销、代销、分销和网络销售四种。()

5. 直销模式是指生产企业直接将商品销售给消费者,而不通过中间的流通企业,如安利、戴尔、奇瑞等公司的销售模式。()

6. 网络销售是指在互联网开放的网络环境下,基于浏览器/服务器应用方式,买卖双方不谋面地进行各种商贸活动,实现消费者的网上购物、商户之间的网上交易和在线电子支付的销售模式。()

7. 从生产企业到消费者的直接或间接渠道,对物流的影响关键是物流管理的模式,即企业采取什么样的管理方法、手段,而物流活动的每一具体环节及其物流内容在运作原理上都是相通的。()

8. 对产品实施包装的主要目的是既要考虑运输、仓储空间的利用和易于

保护及搬运的可操作性,又要顾及使用者的便利性,还要考虑促销目的的捆绑等形式的包装。()

9. 销售物流环节不仅包括产品包装、储存、装卸搬运、运输和配送,还包括流通加工、网络规划与设计、物流信息管理、客户服务等相关内容。()

10. 销售物流管理就是对销售物流活动的计划、组织、指挥、协调和控制,包括网络销售和客户的回访等活动。()

11. 销售物流管理的目标是保证销售物流有效合理地运行,既扩大市场、提高客户服务水平,又降低成本、提高物流工作效率。因此,对企业而言,销售物流的环节越少越好。()

12. 在供应链模式下,销售物流与供应物流是一个事物的两个方面。()

13. 在当前市场竞争极其激烈、产品性能逐渐趋同的情况下,企业要实现产品销售的高效化,需要考虑的因素有很多,如市场的扩大、销售的支持、物流环节的控制、客户服务水平等。()

14. 在构筑企业自身的物流系统、确立销售策略过程中,生产企业与零售企业在面对消费者时,他们的销售物流管理策略基本是趋同的,即实现销售的最大化。()

15. 销售物流的信息化系统对生产企业、终端零售企业提高企业内部的销售物流效率具有积极作用,如 POS 系统、数字库存管理系统的使用等。()

(二)单项选择题

1. 销售物流又叫做分销物流,是企业物流的一个重要环节,与企业的()配合,共同完成产品的销售任务。

A. 生产系统 B. 管理系统 C. 后勤系统 D. 销售系统

2. ()既要承接生产,又要面向用户或消费者。

A. 生产物流 B. 企业物流 C. 销售物流 D. 库存管理

3. ()和渠道直接影响销售物流的规划布局和运作管理模式。

A. 销售模式 B. 生产模式 C. 管理模式 D. 库存方式

4. 没有商品所有权,只是促成交易,从中赚取佣金的模式属于()。

A. 直销模式 B. 代销模式 C. 经销模式 D. 分销模式

5. 利用资金从厂家购买商品并转手销售给下一级消费者,从而赚取利差的一种销售模式属于()。

A. 直销模式 B. 代销模式 C. 经销模式 D. 分销模式

6. 从生产企业到消费者的直接或间接供应渠道,对物流影响的关键是()。

A. 产品价格 B. 销售模式 C. 管理模式

D. 物流运作的环节

7. 在物流销售成本中,成本占据较大的活动是()。

- A. 装卸搬运 B. 流通加工 C. 产品储存 D. 运输配送

8. 超市物流主要是内部供应()物流。

- A. 流通加工 B. 生产管理 C. 产品储存 D. 内部供应

9. ()物流系统的设立应充分考虑一定商圈内客户运营的需要,而且有宅配需要的消费者对反应实效的要求越来越高,物流的规划应着重考虑反应能力和灵活性。

- A. 零售企业 B. 生产企业 C. 加工企业 D. 管理部门

10. 生产原材料或半成品的企业的主要客户是其他的生产企业,这种企业的销售物流相对较短,产品品种相对较少,只需要从一地到另一地的运输配送,强调配送的()。

- A. 科学性 B. 及时性 C. 准确性
D. 及时性和准确性

(三)多项选择题

1. 下列属于销售物流管理活动范围的是()。

- A. 产品包装 B. 装卸搬运 C. 流通加工 D. 储存运输
E. 产品配送

2. 目前市场上运用较多的销售模式有()。

- A. 直销模式 B. 代销模式 C. 经销模式 D. 分销模式
E. 电子商务

3. 下列关于网络销售的描述正确的是()。

- A. 产品的非直观性
B. 建立消费者的信任很重要
C. 退货比一般销售渠道的退货更为复杂
D. 配送方式与传统销售没有本质的区别
E. 消费者通过网络了解产品

4. 装卸搬运是销售物流的一个重要环节,装卸搬运的方式直接影响()。

- A. 物流作业效率 B. 商品残次控制 C. 成本
D. 分销模式 E. 储存方式

5. 下列属于在销售物流的管理内容中涉及的活动是()。

- A. 流通加工 B. 物流信息管理
C. 客户服务 D. 电子订货
E. 网络规划与设计

6. 在销售物流的管理中,客户服务至关重要,它起着减少中间环节、提高客户服务水平、促进销售的作用。下列属于客户服务内容的是()。

- A. 货物跟踪 B. 运价咨询 C. 业务查询 D. 售后咨询
E. 产品维修

7. 下列属于销售物流管理内容的是()。

- A. 制定市场战略和物流战略
B. 策划销售物流总体运作方案
C. 设计规划各个物流网点的建设方案
D. 策划设计流通加工的方案
E. 物流运作过程的检查、监督、控制和统计、总结

8. 在竞争日趋激烈、产品日渐趋同的情况下,企业要实现销售物流管理的高效化,需要考虑的因素很多,下列属于销售物流管理考虑的因素是()。

- A. 销售支持和扩大市场 B. 降低物流成本
C. 提高物流工作质量 D. 客户服务水平
E. 不断学习、开发和运用新的物流技术

(四)问答题

1. 什么是销售物流与销售物流管理?
2. 销售物流的主要环节有哪些?
3. 销售物流管理的内容有哪些?

(五)论述题

生产企业与零售企业在构筑自身的物流系统、确立销售策略过程中,各自的特点是什么?

【参考答案】

(一)判断题

1. ×, 2. √, 3. ×, 4. ×, 5. ×, 6. √, 7. ×, 8. √, 9. √, 10. √, 11. √, 12. √, 13. √, 14. ×, 15. √。

(二)单项选择题

1. D, 2. C, 3. A, 4. B, 5. C, 6. D, 7. D, 8. D, 9. A, 10. D。

(三)多项选择题

1. ABCDE, 2. ABCDE, 3. ABCDE, 4. ABC, 5. ABCDE, 6. ABCDE, 7. ABCDE, 8. ABCDE。

(四)问答题

1. 见书本“1.1.销售与销售物流”。

2. 见书本“1.1.2 销售物流的环节”。
3. 见书本“1.1.3 销售物流管理概述”部分“1.销售物流管理内容”。

(五)论述题

结合书本“1.1 销售与销售物流”最后部分作答。