

国家职业技能鉴定指南

物流师

(基础知识)

(第2版修订)

人力资源和社会保障部教材办公室组织编写

 中国劳动社会保障出版社

WU LIU SHI JI CHU ZHI SHI

国家职业技能鉴定指南

物流师

(基础知识)

(第2版修订)

主 编 张 翔

 中国劳动社会保障出版社

WU LIU SHI JI CHU ZHI SHI

图书在版编目(CIP)数据

物流师：基础知识/人力资源和社会保障部教材办公室组织编写. —2版. —北京：中国劳动社会保障出版社，2013

国家职业技能鉴定指南

ISBN 978-7-5167-0590-2

I. ①物… II. ①人… III. ①物流-物资管理-职业技能-鉴定-指南 IV. ①F252-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 205820 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 5.25 印张 100 千字

2013 年 8 月第 2 版 2013 年 8 月第 1 次印刷

定价：12.00 元

读者服务部电话：(010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话：(010) 64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错，请与本社联系调换：(010) 80497374

我社将与版权执法机关配合，大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动，敬请广大读者协助举报，经查实将给予举报者重奖。

举报电话：(010) 64954652

前 言

为了满足物流师国家职业资格鉴定考试的需要，为考生通过鉴定考试提供针对性的指导，依据《国家职业标准·物流师（2004年版）》《物流师国家职业资格培训教程》（以下简称《教程》），以及2011年出版的《物流师国家职业技能鉴定指南（第2版）》，我们组织编写了《物流师国家职业技能鉴定指南（第2版修订）》（以下简称《指南》）系列教材。

本系列教材主要分为“考核要点”“考核内容与应试技巧”“重点复习提示及辅导练习”“模拟试卷及参考答案”四大部分。“考核要点”以表格形式列出物流师职业考核的要点，并以★的数量表示考核要点的重要性。“考核内容与应试技巧”介绍物流师职业技能鉴定形式、题目类型及配分、鉴定命题及思路、鉴定比重等考核内容，以及物流师职业技能鉴定复习方法、应试准备、答题技巧等应试技巧。“重点复习提示及辅导练习”按照《教程》章的顺序，对照《教程》各章内容编写，每章包括：重点复习提示、辅导练习题（包括理论知识练习题、操作技能练习题）、辅导练习题参考答案。重点复习提示浓缩了《教程》中的知识点，辅导练习题涵盖了国家职业资格鉴定考试中的主要鉴定内容，覆盖面广、题量丰富，题型与鉴定考试题型完全对接。“模拟试卷及参考答案”包括理论知识考核模拟试卷、操作技能考核模拟试卷，并附有参考答案。可供考生进行模拟测试，以检验学习效果，并促使考生在短期内熟悉题型。

由于时间仓促，书中的不足之处在所难免，欢迎读者提出宝贵意见和建议。

人力资源和社会保障部教材办公室

修订说明

作为全国物流职业资格鉴定专用教材《物流师·国家职业资格培训教程》（以下简称《教程》）的教学辅导书，《物流师·国家职业技能鉴定指南》（以下简称《指南》）2006年出版，2011年进行了改版。指南为应试考生总结了《教程》的知识结构和技能要点，以及学习过程中应该采取的学习方法，归纳了在物流师国家职业资格鉴定考试中应该注意的问题、题型介绍和应试技巧。由于覆盖面广、题量丰富、题型与国家职业资格全国统一鉴定考试完全对接，因此，深受全国考生的欢迎和好评。

最近几年，随着我国经济的飞速发展，带动了物流产业的迅速发展和对物流人才知识和技能的新的要求，必然要求职业资格鉴定的教学内容和方式作相应的调整。而现有的《指南》较难适应物流师实际培训和鉴定的要求，修订势在必行。

考生面对新的形势与要求，迫切需要有一本针对性强、涵盖面更广、题量更丰富的教学辅导书。相比之下，《指南》将所有级别、所有模块的内容都集中在一本辅导书里，这就很难适应不同级别、不同考生的不同要求。

为此，我们推出《物流师（基础知识）（第2版修订）》《物流员 助理物流师（第2版修订）》《物流师 高级物流师（第2版修订）》3本国家职业技能鉴定指南。将原先分散在各级别中的基础知识合并成一本，再将考核方法相似的物流员、助理物流师鉴定内容合并成一本，考核内容和方法有延续性的物流师、高级物流师鉴定内容合并成一本。另外，增加了各级别的辅导练习题题量，物流师、高级物流师级别的案例题、计算题和项目决策题题量均有增加。基础知识不单独考核，故本书不安排考核内容与应试技巧、模拟试卷内容。

国家职业技能鉴定指南（第2版修订）系列教材具有更强的操作性和实用性，与物流师国家职业资格鉴定考试衔接更加紧密。

目 录

第一部分 物流师基础知识考核要点	(1)
------------------------	-------

第二部分 重点复习提示及辅导练习	(4)
------------------------	-------

第 1 章 物流师职业道德	(4)
---------------------	-------

第 2 章 物流概述	(15)
------------------	--------

第 3 章 物流运行系统	(32)
--------------------	--------

第 4 章 物流管理系统	(40)
--------------------	--------

第 5 章 物流装备与标准化	(57)
----------------------	--------

第 6 章 物流相关法律法规	(70)
----------------------	--------

第一部分 物流师基础知识考核要点

表 1—1 为物流师基础知识的考核要点表，其中的★代表考核要点的重要程度，★★★★为最重要。

表 1—1

物流师基础知识考核要点表

工作内容		考核要点	重要程度
物流概述	物流概念	1. 物流分类	★★
		2. 物流的价值	★
		3. 物流与流通	★★
		4. 物流与生产	★★
		5. 物流与电子商务的关系	★★★★
	物流的功能要素	1. 运输	★★★★
		2. 仓储	★★★★
		3. 装卸搬运	★★
		4. 包装	★★
		5. 流通加工	★
		6. 配送	★★
		7. 物流信息	★★
	供应链基本概念	1. 供应链概念	★
		2. 供应链类型	★★
		3. 供应链的特征	★★
物流运行系统	物流系统与物流一体化	1. 物流系统概念	★★
		2. 物流系统模式	★★
		3. 物流系统化	★★
		4. 物流一体化概念	★★★★
	物流功能运作	1. 供应物流	★★
		2. 生产物流	★★
		3. 销售物流	★★
		4. 逆向物流	★★

续表

工作内容		考核要点	重要程度
物流管理系统	物流管理概述	1. 现代物流管理的主要特征	★
		2. 物流管理的手段	★★
		3. 物流管理阶段	★
	物流管理内容	1. 物流客户管理	★★★★
		2. 物流服务管理	★★
		3. 物流信息管理	★★
		4. 物流成本管理	★★★★
		5. 物流质量管理	★★
		6. 物流组织管理	★★
		7. 物流战略管理	★★
物流装备与标准化	物流装备	1. 仓储装备	★★
		2. 运输装备	★★
		3. 集装运输设备	★★
		4. 装卸搬运装备	★★
		5. 分拣装备	★★
		6. 包装与物流加工技术	★★
	物流信息技术装备	1. 条形码	★★
		2. 射频识别技术	★★★★
		3. 货运跟踪系统	★★
		4. EDI 技术	★★
		5. 数据库技术	★★
	物流标准化	1. 物流术语	★★
		2. 物流标准化的内容	★★
		3. 现有物流标准	★★
		4. 物流模数系列	★★★★
	物流相关国内法规	1. 《中华人民共和国合同法》相关知识	★★
		2. 国内公路货运法规	★★
		3. 国内铁路货运法规	★★
		4. 国内水路运输法规	★★
		5. 国内航空运输法规	★
		6. 仓储相关法规	★★★★
		7. 环境保护法	★
		8. 劳动法	★

续表

工作内容	考核要点	重要程度
物流相关国际法规	1. 海商法	★
	2. 国际铁路货运法规	★★★★
	3. 国际海上货运法规	★★★★
	4. 物流争议处理途径	★★

第二部分 重点复习提示及辅导练习

第1章 物流师职业道德

重点复习提示

一、职业道德概述

1. 道德的内涵

道德，就是一定社会、一定阶级向人们提供的处理人与人之间、个人和社会、个人与自然之间各种关系的特殊行为规范。

(1) 道德的作用

- 1) 道德有利于巩固经济基础。
- 2) 道德是影响社会生产力发展的一种重要精神力量。
- 3) 道德对统治阶级的政治统治起重要作用。

(2) 道德的职能

- 1) 道德的调节职能。
- 2) 道德的教育职能。
- 3) 道德的认识职能。

(3) 道德的特征

- 1) 道德具有广泛的社会性。
- 2) 道德在约束上具有自律性。
- 3) 道德具有共同性。
- 4) 道德在发展过程中具有历史继承性。
- 5) 道德具有实践性。
- 6) 道德具有鲜明的阶级性。

2. 道德与法律的关系

(1) 道德与法律的区别

- 1) 从道德和法律的产生、发展来看,道德要比法律产生早得多。
- 2) 从依靠力量来看,法律是由国家强制执行的,道德是通过社会舆论对一个人的品行发生极大的作用。
- 3) 作用范围不同,法律只干涉人们的违法行为,而道德对人们行为所干涉的范围要广泛、深入得多。

(2) 道德与法律的联系

- 1) 从道德和法律的作用来看,以德治国和依法治国是相辅相成、相互促进的。
- 2) 从道德和法律的内容来看,两者有相互重叠的部分。
- 3) 道德和法律有相互转换、相互作用的关系。

3. 职业道德

职业道德包括职业道德意识、职业道德规范和职业道德行为。职业道德的主要内容有职业道德认识、情感、意志、信念和行为习惯。

(1) 职业道德的特点

- 1) 职业道德同各种职业活动相联系,具有范围上的专业性和对象上的特殊性的特征。
- 2) 职业道德形式明确而具体,具有适用性和多样性的特征。
- 3) 职业道德更能突出道德的实践性。
- 4) 职业道德具有继承性和稳定性。

(2) 职业道德的结构

- 1) 职业道德意识。
- 2) 职业道德规范。
- 3) 职业道德行为。

(3) 职业道德的内容

- 1) 职业道德认识。
- 2) 职业道德情感。
- 3) 职业道德意志。
- 4) 职业道德信念。
- 5) 职业道德行为习惯。

二、职业道德规范

1. 职业道德基本规范

(1) 爱岗敬业。爱岗敬业作为最基本的职业道德规范,是对人们工作态度的一种普遍要求。爱岗就是热爱自己的工作岗位,热爱本职工作,敬业就是要用一种恭敬严肃的态度对待自己的工作。

爱岗敬业的具体要求:

1) 树立职业理想。职业理想形成的条件:人的年龄、环境影响、受教育程度是职业理想形成的内在因素,社会发展的需要是职业理想形成的客观依据。

2) 强化职业责任。企业要加强员工的职业责任教育和培训,从业人员应加强职业责任修养。

3) 提高职业技能。职业技能是指从业人员的实际操作能力、业务处理能力、技术技能,以及与职业有关的理论知识。

(2) 诚实守信

1) 诚实守信的内涵及价值

①诚实守信的内涵。诚,就是真实不欺;信,就是真心实意地遵守履行诺言。诚实守信就是指真实无欺、遵守承诺和契约的品德及行为。

②守信的价值

a. 诚实守信是一个人品德修养和人格高尚的重要体现。

b. 做人诚实守信,是赢得他人尊重和友善的基本前提。

c. 诚实守信是做人的基本原则。

d. 诚实守信是从业之要。

2) 诚实守信的具体要求

①忠诚所属企业。

②维护企业信誉。

③保守企业秘密。

(3) 办事公道。办事公道的具体要求:坚持真理,公私分明,公平公正,光明磊落。

(4) 服务群众。服务群众的具体要求就是每个职业劳动者心里应当时时刻刻为群众着想,急群众之所急,忧群众之所忧,乐群众之所乐。尽心尽力、文明服务是服务群众的必然要求。文明服务是社会道德进步的显著标志。

(5) 奉献社会。奉献社会是人类对物质功利主义的自觉超越,是突破时代局限的人类伦理道德思想的精华,是实现美好和谐的理想社会生活的有力杠杆。

2. 物流师职业守则

忠于职守，诚信待人；团结协作，顾全大局；爱岗敬业，遵纪守法；钻研业务，讲究效率；保守秘密，保证安全；勇于开拓，善于创新是物流从业者的基本职业操守。

三、物流师职业道德教育

1. 物流师职业道德教育内容

(1) 职业基本教育

1) 敬业教育。

2) 爱业教育。

3) 乐业教育。

4) 勤业教育。

5) 精业教育。

(2) 服务宗旨教育。

(3) 职业精神教育。

(4) 遵法守法教育。

2. 物流师职业道德教育的要求

物流师职业道德教育必须坚持理论联系实际的要求，坚持正确教育和积极引导的要求和坚持因人施教的要求。

3. 物流师职业道德教育的方法

(1) 循序渐进、循循善诱的方法。

(2) 灵活多样、生动活泼的方法。

(3) 说服、讨论、评比、检查的方法。

四、物流师职业道德修养

1. 物流师职业道德修养内容

物流师职业道德规范，既是物流师职业道德的内容，也是物流师职业道德修养的内容，包括职业义务、职业荣誉和职业节操。

2. 影响物流师职业道德修养的因素

物流师职业道德修养的最终目的是培养物流人员的规范化和职业品质的稳定性。物流师职业个人道德品质、社会环境、职业活动和职业境界是影响物流人员职业道德修养的主要因素。

3. 物流师职业道德修养的形成途径

- (1) 确立正确的人生观是职业道德修养的前提。
- (2) 职业道德修养要从培养自己良好的行为习惯着手。
- (3) 学习先进人物的优良品质,不断激励自己。
- (4) 职业道德修养必须不断同旧观点、旧意识,以及社会上的不良现象作斗争。

4. 职业道德修养的方法

- (1) 学习职业道德规范,掌握职业道德知识。
- (2) 努力学习文化知识和专业技能,提高文化素质。
- (3) 经常进行自我反思,增强自律性。
- (4) 提高精神境界,努力做到“慎独”。

辅导练习题

一、单项选择题(下列每题有4个选项,其中只有1个是正确的,请将其代号填在括号中)

1. 下列关于职业道德的选项中,正确的是()。
 - A. 职业道德与人格无关
 - B. 职业道德的养成只能靠教化
 - C. 职业道德的提高与个人利益无关
 - D. 职业道德从一个侧面反映人的整体道德素质
2. 作为行为规范,道德和法律的区别表现在()。
 - A. 道德的作用没有法律大
 - B. 道德规范比法律含糊
 - C. 道德和法律作用的范围不同
 - D. 道德和法律不能共同起作用
3. 下列关于职业道德的选项中,正确的是()。
 - A. 职业道德的形式因行业不同而有所不同
 - B. 职业道德在内容上具有变动性
 - C. 职业道德在适用范围上具有普遍性
 - D. 讲求职业道德会降低企业竞争力
4. 在无人监督的情况下,仍能坚持道德观念,自觉地按照道德规范去做事指的是()。
 - A. 刻苦
 - B. 勤奋
 - C. 坚强
 - D. 慎独

5. 下列选项中（ ）没有违反诚实守信的要求。
- A. 保守企业秘密
 - B. 派人打进竞争对手内部，增强竞争优势
 - C. 根据服务对象来决定是否遵守承诺
 - D. 凡有利于增大企业利益的行为都努力为之
6. 要做到诚实守信，应该（ ）。
- A. 按合同办事
 - B. 绝不背叛朋友
 - C. 按领导与长辈的要求去做
 - D. 始终把企业现实利益放在第一位
7. 对企业来说，诚实守信（ ）。
- A. 会增加经营成本
 - B. 是无形资本
 - C. 与经济效益无关
 - D. 不利于经济竞争
8. 职业纪律是最明确的职业规范，它以（ ）方式规定了职业活动中最基本的要求。
- A. 道德规范
 - B. 规章制度
 - C. 行政命令
 - D. 办法
9. “人无诚信不立”是指（ ）。
- A. 无论为人还是做事都应该“敬事而信”
 - B. 做人就必须修身正心
 - C. 要求统治者“仁民爱物”
 - D. 一个人不管做什么事，都要尽自己最大的能力
10. 修身正心的关键是（ ）。
- A. 爱岗敬业
 - B. 文明礼貌
 - C. 诚实守信
 - D. 办事公道
11. 坚持真理，秉公办事，就必须努力做到（ ）。
- A. 优质服务
 - B. 维护企业信誉
 - C. 要敢于说“不”
 - D. 举止得体
12. 下列关于职业理想的选项中，正确的是（ ）。
- A. 职业理想不过是职工个人争取待遇优厚的工作岗位的想法
 - B. 职业理想是固定不变的，不会随着时间和环境的变化而改变
 - C. 职业理想的层次越高，就越能够发挥员工的主观能动性
 - D. 职业理想是虚幻的，只有职业技能是实实在在的
13. 下列关于“爱岗”与“敬业”之间关系的选项中，正确的是（ ）。
- A. 虽然“爱岗”与“敬业”并非截然对立，却是难以融合的

- B. “爱岗”不一定要“敬业”，因为“敬业”是精神需求
 C. “敬业”存在于心中，不必体现于“爱岗”上
 D. “爱岗”是“敬业”的感情铺垫，“敬业”是“爱岗”的逻辑推演
14. “勤之一字，是千古作圣的单方”意思是指（ ）。
- A. 勤劳才能使人免受饥寒 B. 吃苦耐劳是光荣的
 C. 勤奋是历代圣贤获得成功的秘诀 D. 天分高的人，必然成为圣人
15. 维护企业信誉最重要的做法是（ ）。
- A. 搞好企业形象设计 B. 加大广告投入力度
 C. 不泄露企业内部发生的事 D. 妥善处理顾客投诉

二、多项选择题（下列每题的多个选项中，至少有2个是正确的，请将其代号填在括号中）

1. 职业道德的价值在于（ ）。
- A. 有利于企业提高产品和服务质量
 B. 可以降低成本，提高劳动生产率和经济效益
 C. 有利于协调职工之间及职工与领导之间的关系
 D. 有利于企业树立良好形象，创造著名品牌
2. 关于职业道德与人的自身发展的正确说法是（ ）。
- A. 职业道德是事业成功的保证
 B. 职业道德是人格的一面镜子
 C. 职业道德是人类社会发展的基本条件
 D. 职业道德是人全面发展最重要的条件
3. 职业责任感的建立需要通过（ ）途径来实现。
- A. 强化职业观念 B. 强化岗位规章制度
 C. 强调从业人员的具体职责 D. 对从业人员的职业活动进行监督、评价
4. 职业责任是指人们在一定职业活动中所承担的特定职责，包括（ ）。
- A. 形象庄重 B. 行为适度
 C. 应该做的工作 D. 应该承担的义务
5. 职业规范包括（ ）。
- A. 诚实守信 B. 岗位责任
 C. 操作规则 D. 规章制度
6. 一个诚实守信的人应该做到（ ）。
- A. 按领导与长辈的要求去做 B. 开阔胸襟，培养高尚的人格

- C. 正确对待利益问题
D. 言行一致
7. 从业人员要保守企业秘密, 应该做到 ()。
- A. 闲谈莫论或少论企业事
B. 要谨防亲朋好友泄密
C. 相信一句名言: 沉默是金
D. 对企业违法行为保持沉默
8. 维护企业信誉必须做到 ()。
- A. 树立产品质量意识
B. 重视服务质量, 树立服务意识
C. 保守企业一切秘密
D. 妥善处理顾客对企业的投诉
9. 诚实守信是确保经济 () 发展的重要道德规范。
- A. 持续
B. 稳定
C. 有效
D. 高速
10. 诚实守信就是指 () 的品德和行为。
- A. 见利忘义
B. 真实无欺
C. 遵守承诺
D. 遵守契约
11. 加强职业道德修养的途径有 ()。
- A. 树立正确的人生观
B. 培养自己良好的行为习惯
C. 学习先进人物的优秀品质, 不断激励自己
D. 坚决同社会上的不良现象作斗争
12. 良好行为习惯的养成须从小事做起的格言是 ()。
- A. “合抱之木, 生于毫末”
B. “九层之台, 始于垒土”
C. “千里之行, 始于足下”
D. “勿以恶小而为之, 勿以善小而不为”
13. 职业纪律的特点是 ()。
- A. 明确的规定性
B. 一定的强制性
C. 一定的弹性
D. 一定的自我约束性
14. 职业纪律是 () 必须共同遵守的行为准则。
- A. 在特定的职业活动范围内
B. 社会上各类人群
C. 从事某种职业的人们
D. 在校学生
15. 无论一个人从事的工作有多么特殊, 总是离不开一定的 () 约束。
- A. 岗位责任
B. 家庭美德
C. 规章制度
D. 职业道德
16. 办事公道对企业活动的意义是 ()。
- A. 企业生存和发展的重要条件
B. 抵制不正之风的客观要求