**物流管理1+x职业能力测评试题（七）**

**一、单项选择题（本大题共40小题，每小题0.5分，共20分）**

1.在“五一”国际劳动节来临之际，中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平指出，伟大出自平凡，英雄来自人民。面对这次突如其来的疫情，从一线医务人员到各个方面参与防控的人员，从环卫工人、快递小哥到生产防疫物资的工人，千千万万劳动群众在各自岗位上埋头苦干、默默奉献，汇聚起了战胜疫情的强大力量。一线从业人员在从事职业活动的过程中形成的一种内在的、非强制性的约束机制是指（ ）。

A.企业文化 B.价值观 C.职业道德 D.企业制度

2.下列灭火器适用于石油制品、油脂等火灾的是（ ）化学

A.化学泡沫灭火器

B.二氧化碳灭火器

C.干粉灭火器

D.1211灭火器

3.（ ）是指将物品从一个地点向另一个地点运送。其中包括集货、分配、搬运、中转、装入、卸下、分散等一系列操作。

A.配送 B.流通加工 C.运输 D.仓储

4.（ ）是以市场和客户需求为导向，在核心企业协调下，以协同商务、协同竞争为商业运作模式，通过运用现代企业管理技术、信息技术和集成技术，达到对整个供应链上的信息流、物流、资金流、业务流和价值流的有效规划和控制。

A.供应链 B.供应链管理 C.供应链运营 D.供应链设计

5.某物流企业承接一项汽车原材料的仓配业务，面对庞大的工作内容，可以采取何种方式对工作内容进行分解？（ ）

A.工作分解结构

B.事业部型结构

C.网络型结构

D.直线型结构

6.在企业文化的四个层次中，（ ）是企业文件中的核心文化，是更深层次的文化现象。

A.物资文化 B.精神文化 C.行为文化 D.制度文化

7. 智能穿戴设备属于智慧物流技术应用方向中的（ ）。

A. 仓内技术 B. 干线技术

C. 最后一公里技术 D. 智慧数据底盘技术

8.《关于XX物流公司办公室购买打印机的请示》，起草人最有可能的是（ ）。

A. XX物流公司 B. XX物流公司的负责人

C. 仓储部王主管 D. 办公室主任

9.在2020年9月21日上午国新办举行的邮政快递业助力脱贫攻坚有关情况新闻发布会上，国家邮政局党组书记、局长马军胜向大学生发出邀约：“邮政快递行业不但是劳动密集型，更是知识技术密集型行业，发展前景十分广阔。欢迎广大学子投身邮政快递业，实现抱负、作出贡献。”这体现了主动、敬业、负责、高效、高质、合作、学习、平和、感恩、感激是（ ）基本原则。

A. 职业道德 B. 社会道德 C. 行业标准 D. 自我价值实现

10.国际大型跨国物流公司进入中国市场，我国的第三方物流企业发展面临巨大的压力和挑战，对于我国本土不具备强大的核心竞争力和规模扩张力的中小物流企业来说，这意味着A物流公司将面临着国内外企业的激烈竞争。请用SWOT分析法分析，A物流公司受到国内外物流企业的冲击的特点是属于下列哪个选项？（）。

A.优势

B.劣势

C.机遇

D.威胁

11.某物流公司要制定2021年工作计划，需对主要竞争对手进行分析。这种可以对目标公司所处的情景进行全面系统准确的研究，从而根据研究结果制定相应的发展战略，计划及对策等的方法是（ ）。

A. 5S现场管理法 B. PDCA循环分析法

C. SWOT分析法 D.“鱼骨型”目标导向分析法

12.第四届“中国梦·邮政情寻找最美快递员”活动29日在北京落下帷幕，徐龙、汪勇、李成、葛军、王惠贤等14名“最美快递员”和中国邮航团队、京东物流武汉亚一城配青年车队、中通快递西藏日喀则团队等5个“最美快递员”团队受到表彰。其中苏宁快递员潘虎退伍不褪色，5年行程2万多公里，15万件快递百分百准确投送，零差评、零投诉。这背后体现的是好的物流服务需要注意上门服务礼仪；电话服务流程；投诉接待步骤，这些都属于（ ）。

A. 物流行业客户服务礼仪 B. 物流行业行为规范

C. 物流行业仪表礼仪 D. 物流行业工作规范

13.用图表表现大脑思考和产生想法的过程，将大脑内部运作的过程进行了外化呈现，用图形辅助思考，用全脑思维代替线性思维，可以广泛应用于所有的认知功能领域，尤其是记忆、创造学习和各种形式的思考，它被人们描述为大脑的“瑞士军刀”的方法是（ ）。

A. 商业画布 B. SWOT分析法 C. 思维导图 D. 六顶思考帽

14.当年淘宝打易趣，易趣是跟商家收取上架费的，交易也要收佣金，而淘宝作为后来者直接打出免费牌，一下子就把商家给吸引过去了，这属于创新类型中的

A.开拓式创新

B.升级式创新

C.差异化创新

D.组合式创新

E.破坏式创新

15.下列选项中哪一项不是商业画布中所包含的内容（ ）。

A. 价值主张 B. 客户名称 C. 客户关系 D. 收入来源

16.为获取过去5年某省物流产业发展的历史数据，研究人员多采用的数据采集方法是（ ）。

A.二手资料查阅 B.电话调研 C.访谈专家 D.观察

阅读资料：众物智联物流与供应链集团下属R生鲜连锁北京分公司计划拓展针对在北京老年居民的生鲜蔬菜销售与配送业务，公司计划对居住在北京的老人进行实地调研、拜访，以全面了解该目标顾客群对生鲜蔬菜品类、价格及物流服务等项目的需求。通过调研，R生鲜连锁北京分公司初步确定四环以内，家住3楼及以上（无电梯）且行动不便的老人为其新的目标顾客。

17.为开发案例中目标顾客，R生鲜连锁北京分公司最有可能采用上门拜访、朋友介绍和（ ）等相对较低成本的方法接近客户。

A.电梯广告 B.电视广告 C. 公交站台广告 D.送菜试吃

18.客户对产品比较感兴趣，也想购买公司的产品，但由于暂时的资金问题无法购买，最适合采用的客户跟进策略是（ ）。

A.长远型跟进 B.服务型跟进 C.转变型跟进 D.友情型跟进

19.对价格、方案、项目经理的资历和业绩、质量、信誉和业绩等因素进行综合评价的评标方法是（ ）。

A.单项评议法 B.综合评议法

C.合理低价评议法 D.最低价格评议法

20.某物流配送中心在建设过程中，由于项目因设计或设备及外界环境条件的变更，达不到预定生产能力，所引起的风险属于（）。

A.计划风险

B.工期风险

C.费用风险

D.成果风险

21.小张是某配送公司车辆调度专员，某日工作时接到配送中心临时用车需求，小张通过“货拉拉”APP下单满足了用车需求。这次车辆调度属于（ ）。

A.人工车辆调度 B.自动化车辆调度

C.智能化车辆调度 D.TMS车辆调度

22.车辆配载描述中，错误的是（ ）

A.饼干和洗衣粉混装 B.大件货物放在底层

C.危险物品单独配装 D. 重的货物放在底层

23.众多企业在流程分析与优化过程中，会设计《流程管理常态化工作手册》，这属于流程推广实施的何种措施？（ ）。

A.流程管理优化与知识转移

B.分步推广与流程导入

C.持续监控与改进

D.项目总结

24.物流从业人员与客户眼神交流时，目光允许的范围时（ ）。

A.没有要求

B.对方腿部以上

C.对方胸部以上

D.对方肩部以上

25.项目论证可以对拟实施的项目进行全面科学的综合分析，作为一个连续的过程，首要步骤是（ ）。

A.收集并分析相关资料

B.明确项目范围和雇主目标

C.拟定多种可行且相互替代的实施方案

D.编制项目实施进度计划

26.使用物流仿真优化相较传统规划方法具有的特点有（）。

A.成本变低，时间变短

B.成本变高，时间变短

C.成本变高，时间变长

D.成本变低，时间变长

27.MBTI人格共有4个维度，每个维度有2个方向，分别是E、I、S、N、T、F、J、P，其中“E”代表（）。

A.内向

B.外向

C.感觉

D.直觉

28.在流程中增加了步骤或控制点，能够有效控制风险或者提高产品质量，这体现了业务流程优化的何种思想？（）。

A.合并

B.自动化

C.建立

D.重组

29.可以预知有些项目可交付成果需要返工，却不知道返工的工作量是多少，为应对这些未知数量的返工工作，可以预留（）。

A.应急储备

B.控制储备

C.管理储备

D.组织储备

30.下列属于流程分析与优化步骤中设计优化流程阶段的是（ ）。

A.KPI指标的确定

B.制定访谈提纲

C.开展SWOT分析

D.总结并推广成果

31.物流成本按成本项目可以分为（ ）和存货相关成本。

A.物流功能成本 B. 物流服务成本 C.物流项目成本 D.物流作业成本

32.物流质量的好坏需要通过一系列指标体系来衡量，其中商品质量指标、工作质量指标属于（ ）。

A.物流服务水平指标

B.物流质量管理指标

C.物流效益指标

D.物流成本指标

33.下列成本形态中，属于按支付形态划分的是（ ）。

A.供应物流成本 B.销售物流成本

C.委托物流成本 D.运输成本

34.（ ）是指通过精确的调查、分析与技术测定而制定的，用来评价实际成本、衡量工作效率的一种预计成本。

A.标准成本法 B. 目标成本法 C.变动成本法 D.固定成本法

35.（ ）是以企业年度目标为依据，通过对员工工作绩效特征的分析，据此确定反映企业、部门和员工个人一定期限内综合业绩的关键性量化指标，并以此为基础进行绩效考核。

A.目标管理法 B.关键绩效指标法 C.登记评估法 D.平衡记分卡

36.众物智联物流与供应链集团某配送中心在车辆调度时主要做法为：车辆系统与WMS系统或配送管理系统集成，在完成配送作业计划后，根据配送线路优化和配载优化结果，估算车辆需求数量、时间、车型等，再根据运输服务供应商数据库优先供应商，生成车辆调度推荐任务单，经作业人员确认后系统自动下达给运输服务商，完成车辆调度。这种调度方式为（ ）。

A.人工车辆调度

B.智能化车辆调度

C.随机指派

D.客户指定方式

37.某物流企业为了确保项目各项工作能够有机协调和配合所展开的综合性和全局性的项目管理工作和过程是（ ）。

A.项目风险管理

B.项目采购管理

C.项目集成管理

D.项目范围管理

38. AI的英文全称是（ ）。

A. Automatic Intelligence B. Artificial Intelligence

C. Automatic Information D. Artificial Information

39.下列选项中不属于货到人拣选方式的是（ ）。

A. Miniload拣选方式 B. 多层穿梭车拣选方式

C. 类Kiva机器人拣选方式 D. 电子标签拣选方式

40.物流机器人普遍采用“有轨导航”，其中（ ）定位的方式具有精度高，成本低，实施方便的特点，因此在目前的无人仓系统中具有比较广泛的应用。

A.磁条 B.磁钉 C.二维码 D.激光反射板

**二、多项选择题（本大题共20小题，每小题1分，共20分）**

41.2020年国家邮政局下发通知，要求切实加强和改进安全生产工作，通知强调要深刻吸取教训，进一步牢固树立安全发展理念。各级邮政管理部门、各企业要强化安全生产第一意识，从思想认识、组织领导、责任措施等方面真正把安全生产摆在首要位置。这就要求物流企业事故的预防和控制工作应从这些方面开展（ ）。

A. 意识培养 B. 安全风险管控 C. 隐患排查治理 D. 安全监察

42. 供应链管理的意义包括（ ）。

A. 节约交易成本 B. 缩短交易时间

C. 降低存货水平 D. 降低采购成本

43.智慧物流的创新模式包括（ ）。

A. 云物流 B. 云仓资源共享 C. 物流众包共享 D. 自营物流

44.小张已到物流企业工作一年了，他想对自己进行评价。自我认知的步骤（ ）

A. 自我了解 B. 他人评价 C. 社会反馈 D. 反省总结

45.物流企业的创新需要理解创新的内涵，创新的内涵包括（ ）。

A. 发现问题 B. 分析问题 C. 解决问题 D. 防止问题

46.某快递企业的顾客在接受收发件业务服务后，通过手机APP接受满意度评价的调查，这种方法的优点包括（ ）。

A. 操作简单 B. 低成本

C. 准确率高 D. 可深入解释

47.众物智联物流与供应链集团的营销人员进行顾客开发时，需要遵循的步骤包括（ ）。

A.通过拜访、展会、广告业务发现顾客 B.对顾客进一步的了解与认识

C.开展企业的营销工作 D.明确合作合同

48.物流项目投标文件对投标的成功起着决定性作用，主要由哪些部分组成？（ ）。

A.商务部分

B.附录部分

C.技术部分

D.关联部分

49.仓库主管的日常管理工作内容一般包括（ ）。

A.制订工作计划

B.汇报和下达指示

C.进行有效的授权

D.核算仓储作业利润盈亏

50. 以下关于高危物品的保管措施描述正确的是（ ）。

A. 制定危险品专用库房管理细则 B. 管理人员必须持证上岗

C. 放置明显的警示标识 D. 仓管管理人员不用培训

51.确定主通道位置，应主要考虑作业的

A.主要动线

B.搬运设备的最小转变半径

C.作业效率

D.作业成本

52.库存是储存作为今后按预定的目的使用而处于闲置或非生产状态的物品，库存控制的目标是（ ）。

A.满足客户的需求

B.降低库存水平

C.提高客户服务质量

D.达到库存成本最低

53.节约里程法适用条件为（ ）。

A.适用于有稳定客户群的配送中心 B.各配送线路的负荷要尽量均衡

C.要考虑客户要求的交货时间 D.货物总量不能超过车辆的额定载重量

54.按照《新时代交通强国铁路先行规划纲要》，2035年全国铁路将达到20万公里，其中高铁7万公里，未来我国高铁不仅仅是客运网络，也将成为承担一定货运功能的快捷通道。2014年4月1日起，高铁货运正式运营，下列属于我国高铁货运组织模式的有（ ）

A.客货动车组预留车厢运输模式

B.普通客运列车捎带运输模式

C.高铁快运专列模式

D.高铁确认车运输模式

55.高铁货运是中国铁路为客户提供的与高铁品牌形象和客运服务水准相匹配，具有时效快、品质优、标准高的“门到门”小件快运服务。我国高铁快运的主体是中铁快运股份有限公司，其推出的高铁货运产品有（ ）。

A.“当日达”

B.“次日达”

C.“隔日达”

D.“次晨达”

56.高铁货运是铁路拓展快递市场、面向终端客户的主要手段。UPS、DHL、顺丰速运等主要采用航空运输，申通快递、圆通快递等主要采用公路运输。相比其他快递企业，高铁货运的主要优势有（ ）。

A.速度快

B.准点率高

C.安全性高

D.成本高

57.物流企业的标准成本范围主要包括（ ）。

A.直接材料标准成本 B.直接人工标准成本

C.作业工时标准成本 D.物流间接费用标准成本

58.仓储绩效考核中的能力与质量指标包括（ ）。

A.货物吞吐量 B.账货相符率

C.进、发货准确率 D.商品缺损率

59.项目人力资源管理是保证项目开发与运行的重要部分，在分析和制定项目所需角色和职责时，需要考虑哪些因素？（ ）。

A.角色

B.职权

C.职责

D.能力

60.无人仓的区域布局中可能设置的区域包括（ ）。

A.收货区 B.收货缓存区 C.包裹分拣区 D.发货缓存区

**三、判断选择题（本大题共20小题，每小题1分，共20分）**

61.2017年中铁快运和顺丰速运联手打造的“高铁极速达”，以打造世界全程速度最快、运行最稳、品质最优的快运服务产品为目标。这体现了，物流企业服务水平的提升需要从时间、服务人员、场所、服务内容、服务方式五个方面来进行。

A.正确 B.错误

62.物流企业作为服务型企业，服务境界不同，客户的反应和体验不同，让客户惊喜是服务境界的最高要求。

A.正确 B.错误

63.我国安全生产法律体系是包含多种法律形式和法律层次的综合性系统，主要有安全生产法律法规基础的宪法规范、行政法律规范技术性法律规范、程序性法律规范。

A.正确 B.错误

64.为指导基层营业网点做好疫情防控工作，国家邮政局市场监管司下发了《疫情防控期间营业网点操作规范（建议版）》，要求各快递企业按照地方卫生健康等部门要求，结合本企业和基层营业网点实际，细化实化相关措施，切实做好疫情防控期间营业网点的寄递服务工作，保障企业员工和人民群众的生命安全和身体健康。这体现了职业健康的目的是预防和保护劳动者免受职业性有害因素所致的健康影响和危险，使工作适应劳动者，促进和保障劳动者在职业活动中的身心健康和社会福利。

A.正确 B.错误

65.供应链战略运营过程中的战略采购，实现了供应链价值增值过程中资源获得的目标。

A.对

B.错

66.创新性产品所面临的市场是非常不确定的，产品的寿命周期也比较短，因此与盈利型供应链更匹配。

A.正确 B.错误

67.临近年末，小张在写2020年仓储部工作总结，他需要遵循办公文书，准确、简明、朴实、庄重、规范的写作要求。

A.正确 B.错误

68.总结应当用第一人称写作。

A.正确 B.错误

69.具有强烈的凝聚力和向心力，有共同的创业目标，能将企业利益放在第一位，合理的股权分配，内部分工与个人能力的匹配，公平弹性的利益分配机制保证成果共享，这些是组建高效创业团队的核心要素。

A.正确 B.错误

70.设立物流企业的第一步是确认公司名字是否可用。

A.正确 B.错误

71.仓储主管主要任务是管理好仓库，无须参与仓管员培训、绩效评价与考核等管理工作。

A.正确 B.错误

72.EN值越大表示一张订单所订购的商品的品项数越少。

A.正确 B.错误

73.应急配送作业计划是指配送中心逐日进行实际配送作业的调度计划。

A.正确 B.错误

74.零担和快件运输的支线运输，由于运输量较小道路条件较差，一般不适宜采用甩挂运输。

A.对

B.错

75.中铁快运股份有限公司推出的高铁快运“次晨达”产品是指寄件截单时间为当日12:00，送达时间为第二日11:00之前的产品。

A.对

B.错

76.物流项目成本控制对象主要有三种形式，即以物流成本的形成阶段作为控制对象、以物流服务的不同功能作为控制对象、以物流成本的不同项目作为控制对象。

A.对

B.错

77.物流管理成本是指一定时期内，企业物流管理部门以及物流作业现场发生的管理费用，具体包括管理人员费用、折旧费、修理费、办公费、水电费、会议费、差旅费等。

A.正确 B.错误

78.在制定物流直接人工标准成本时，计件工资的标准工资率就是计件工资单价；如果是计时工资，标准工资率就是单位工时工资，可由标准工资总额除以标准总工时得到。

A.正确 B.错误

79在物流行业服务中，给与客户最优质的体验，提供最高品质的服务，核心是适应先进的管理工具。

A.对

B.错

80流程处理关系为并行关系的，不需要将流程放在同一高度。

A.对

B.错

**四、综合实务题（本大题共2大题，每小题20分，共40分）**

81. 物流需求市场调研计划（共20分）

众物智联物流与供应链集团北京分公司与区域内酒类及食品等快速消费品行业客户存在长期的合作关系。公司为了提高北京地区快速消费品行业物流服务的市场份额，计划2019年11月20日-12月22日期间，面向北京及周边区域的快速消费品客户完成整个调研项目（已经明确了30家调研对象），以加深了解快消品经营客户在物流方面的需求。为有效完成此项任务，北京分公司制定了快消品物流服务需求调研总体计划安排表。请协助该项目负责人王经理完善并填写表1。

要求：把数据项的“工作项目”、“工作内容”、“完成时间”对应的项目编号填入表格的空白处。请注意“工作内容”需要严格排序。

表1 快消品的客户物流需求市场调研总体计划安排表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.工作项目 | 2.工作内容 | 3.完成时间 |
| （ ） | （ ） | 2019.11.20-11.22 |
| （ ） |
| 资料整理与存储 |
| 分析快消品行业物流特征 | （ ） | 2019.11.23-11.25 |
| （ ） |
| （ ） |
| （ ） | （ ） | 2019.11.21-11.25 |
| （ ） |
| （ ） |
| （ ） |
| 制定实地调研计划 | （ ） | 2019.11.23-11.25 |
| （ ） |
| （ ） |
| （ ） | 记录调研基本情况 | 2019.11.26-12.15 |
| （ ） | （ ） | （ ） |
| （ ） |
| 撰写市场调研报告 | 调研目的、调研对象、调研时间和地点、调研人员、调研方式、主要调研内容、重点描述目标客户的物流需求 | （ ） |

选项信息：

（1）“工作项目”数据列可供选择备选项

A.调查企业的背景 B.整理与分析调研数据

C.实施企业调研 D.收集与整理快消品行业二手资料

（2）“工作内容”数据列可供选择的备选项

A.确立快消品行业基本认知 B.物流服务模式分析

C.了解目标调研企业发展现状 D.选择调研方式

E.调查数据分析 F.调查数据汇总

G.了解调研目标企业主营业务 H.多渠道收集行业背景资料

I.物流服务现状分析 J.了解目标调研企业营收情况

K.拟定调研提纲 L.物流服务问题发现

M.了解调研目标企业物流应用情况 N.明确调研流程

（3）“完成时间”数据列可供选择备选项

A. 2019.11.28-12.16 B. 2019.12.16-12.23

C. 2019.11.26-12.14 D. 2019.12.10-12.21

**参考答案**

1. **DACB**
2. **AHBILCGJMKNDFE**
3. **AD**

82. 物流绩效考核与评价（共20分）

小王是众物智联物流与供应链集团北京物流基地的绩效考核专员。7月初，集团计划对北京分公司6月份物流部门运营绩效进行考核，小王收集到了如下数据和信息（统计周期为6月1日至6月30日，6月份工作日为25天）：

运输部门共有运输车辆100辆，6月份实际工作车辆为2250车·日；6月份车辆处于完好状态的累计数为2400车·日。

6月份总行驶里程45万公里，其中载重行程30万公里。

6月份25个工作日中，物流部门共发生事故135次，当月违章450次，当月维修费用9万元；6月份部门所有车辆平均每百公里油耗27L，车辆标准油耗25L。

其中车牌为京BBBAAA的配送车辆，6月份共行驶2500公里，共发生违章1次，实际测量平均油耗为28L。

请根据上述资料完成以下任务：

说明：题干中的数据仅供测算使用，不具有真实背景和参考意义；

多选题全部选对得到对应分数，否则得 0 分。

（1）物流绩效考核的作用包括：（ ） （2分）

A．分配利益 B.人员激励 C.挖掘问题 D.达成目标

（2）请根据题干中所给资料，对部门绩效指标进行计算（以部门所有车辆的平均值为依据），请将计算结果直接填入对应的空格，如无法计算，请不要填写任何内容。（每计算正确一个指标1分，共8分。）

（计算结果如不是百分比，请直接填写计算结果）

（计算结果如为百分比，用百分号表示；如不能整除保留1位小数，四舍五入，如20.15%，填写结果为20.2%）

表2 绩效考核指标体系

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 绩效考核指标及计算 | | 考核指标及计算 | |
| 绩效考核指标 | 计算结果 | 绩效考核指标 | 计算结果 |
| A.车辆工作率 | （90%） | F.行程利用率 | （66.7%） |
| B.车辆完好率 | （96%） | G.车辆事故率 | （0.03）**次/百公里** |
| C.出车时间利用系数 | （） | H.车辆违章频率 | （0.1）**次/百公里** |
| D.技术速度 | （） | I.车辆维修费用率 | （0.2）元/公里 |
| E.平均车日行程 | （200公里） | J.油耗考核 | （1.08） |

（3）表2所列指标中，属于**车辆速度利用指标**的包括（DE）（ ）。 （3分）

（4）表2所列指标中，属于车辆**正确使用绩效考核指标**的包括（GHIJ）。 （3分）

（5）公司制定了绩效考核目标，其中京BBBAAA车辆违章频率管理目标为不超过每百公里0.1次，对比6月份该车辆指标测量结果，该车辆的绩效水平为：（ ）。（2分）

A.达成绩效目标 B.低于绩效目标 C.无法测量 D.无法评价

（6）集团将油耗考核指标划分为三个等级，油耗考核指标低于1（含1）为A类；油耗考核指标为1-1.1（含1.1），为B类；油耗考核指标为1.1-1.3（含1.3），为C类；油耗考核指标超过1.3为D类。前述京BBBAAA车牌车辆属于：（ ）。（2分）

A.A类 B.B类 C.C类 D.D类