《物流管理1+X证书(中级)培训指导手册》

**全国物流管理职业技能等级认证(中级)样题四** **线上实操考核** **(B 卷** **)**

**考生答题注意事项：**

**1** **.** **本试卷考试时间60分钟，满分100分**

**2.考试结束后，考生必须点击提交试卷。**

**一** **、排** **序** **选** **择** **题** **(** **共** **2** **0** **分** **)**

2019年10月10日上午9:45分，众物智联物流与供应链集团全资子公司KCF 运输公司 客服部王经理接到客户广东远方汽配有限责任公司的投诉电话，称：客户在2019年10月4 日发送至北京清远汽车修理厂的一批紧急货物(订单号：KXYS2019100412, 要求8日必须 到达),2019年10月7日承运车辆在行驶至沧州市时发生故障，导致货物延迟派送，2019 年10月10日早上8点车辆到达目的地，北京清远汽车修理厂因交货延迟拒收该批货物，发

*生异常事件。请完善并填写异常服务处理表。(****请从对应给定选项中选择，并将编号*** ***直接填入空格)***

**异常服务处理表**

1 . 异常服务分类()(1分)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 异常服务单号 | 20191010-1 | 2.发生日期 | ( ) ( 1 分 ) |
| 3.涉及订单号 | ( ) ( 1 分 ) | 4.客户名称 | ( ) ( 2 分 ) |
| 5.异 常服 务情 况描 述 | ( ) ( 3 分 ) |
| 6.异常服务有无导致运输服务事故/客户投诉 | ( ) ( 2 分 ) |
| 7.对运输服务事 故/客户投诉的处理意见 | ( ) ( 4 分 ) |
| 8.确定事故责任 认定人的意见 | ( ) ( 2 分 ) |
| 9.今后可采取纠 正预防措施的建议 | ( ) ( 4 分 ) |

选项信息：

1.异常服务分类可选项

A.运输中货物破损

B.卸货中货物破损 C.货品数量不符

197

**扫描全能王创建**

《物流管理1+X证书(中级)培训指导手册》Ⅲ

D.货品质量出现问题 E. 送货迟到 F. 违章装卸

G.遗失单据 H. 违反客户厂区管理规定 I. 服务态度

J.其他(请标明具体原因： )

**2.发生日期可选项**

**A.2019年10月4日** **B.2019年10月9日**

**C.2019年10月10日** **D.2019年10月7日**

**3.涉及订单号可选项**

A.KXYS2019100412 B.KXYS2019010412

C.KXYS2018100412 D.KXXS2019100412

**4.客户名称可选项**

A.众物智联物流与供应链集团 B.KCF运输公司

C.北京清远汽车修理厂 D.广东远方汽配有限责任公司

**5.异常服务情况描述可选项**

A.客户4日下达的紧急订单，运输到北京市，要求8日必须送达，因运输车辆行驶至天津 发生故障，导致货物延迟送达，10日早上最终送至客户指定现场，因送货延迟，收货人

**拒绝收货，发生异常事件。**

B.客户4日下达的紧急订单，运输到北京市，要求9日送达，运输车辆因发生故障延迟送 达，10日送至客户指定现场，收货人拒绝收货，发生异常事件。

C.客户4日下达的紧急订单，因运输车辆行驶至沧州发生故障，导致货物延迟送达，10 日早上最终送至客户指定现场，因送货延迟，客户拒绝收货，发生异常事件。

D.客户4日下达的紧急订单，运输到北京市，要求8日必须送达，因运输车辆行驶至沧州 发生故障，导致货物延迟送达，10日早上最终送至客户指定现场，因送货延迟，收货人

**拒绝收货，发生异常事件。**

**6.异常服务有无导致运输服务事故客户投诉可选项**

A.客户已投诉 B.客户未投诉

C.车辆在北京 D.车辆发生故障

**7.对运输服务事故/客户投诉的处理意见可选项**

A.收到客户投诉后，首先联系客户了解货物现状，并向客户道歉并解释发生送货延迟的原 因，以取得客户的理解；

B.收到客户投诉后，首先联系客户了解货物现状，并向客户道歉并解释发生送货延迟的原

198



**扫描全能王创建**

《物流管理1+X证书(中级)培训指导手册》[

**因，以取得客户的谅解；然后向客户承诺，若再发生类似事件，第一时间通知客户，在保** **障货物安全的基础上，争取通过其他途径最快送到目的地。**

**C.收到客户投诉后，先向客户道歉，以取得客户的谅解；向客户承诺，若再发生类似事** **件，第一时间通知收货人，在保障货物安全的基础上，争取通过其他途径最快送到目的** **地。**

**D.收到客户投诉后，首先联系客户了解货物现状，并向收货人道歉并解释发生送货延迟的**

原因，以取得收货人的谅解；然后向客户承诺，若再发生类似事件，第一时间通知收货 人，在保障货物安全的基础上，争取通过其他途径最快送到目的地。

8.确定事故责任认定人的意见可选项

A.承运商 B.KCF运输公司

C.广东远方汽配有限责任公司 D.北京清远汽车修理厂 9.今后可采取纠正/预防措施的建议可选项

A.做好车辆在途的安全检查，承运商实时监控车辆，确保发生异常时第一时间通知发货 人，及时将异常信息传递给公司总部

B.做好车辆出发前的安全检查，通过GPS系统实时监控车辆，确保发生异常时承运商第一 时间通知收货人，及时将异常信息传递给公司总部

C.做好车辆出发前的安全检查，通过GPS系统实时监控车辆，确保发生异常时承运商第一 时间通知相关部门，及时将异常信息传递给客户

D.做好车辆出发前的安全检查，承运商实时监控车辆，确保发生异常时第一时间通知客户 及收货人，及时将异常信息传递给公司总部

**二** **、物流安全作业题(本大题共15分，其中试听题每小题3分，共9分；安**

**全连线题每连线正确1组得2分，共6分**) 试听题：请观看给定视频，完成1-3题

本题需要观看视频，视频中的内容为仓储作业中的叉车应用，设计考点主要有： 1.规范服装

2.操作规范

3.安全驾驶 题目如下：

1、视频中叉车司机着装有( )处错误。

A.3 B.4 C.5 D.6

2、视频中叉车司机有( )次操作不规范。



199

**扫描全能王创建**

《物流管理1+X 证书(中级)培训指导手册》

A.3 B.4 C.5 D.6

3、视频中叉车司机有行驶过程中，有( )处存在安全隐患。

A.3 B.4 C.5 D.6

安全连线题：将以下标志，与相应的说明连接起来。

|  |
| --- |
| 禁止戴手套 |
| 必须戴手套 |
| 禁止触摸 |
| 禁止启动 |
| 禁止入内 |
| 禁止通行 |

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

**三** **、物动量分析与应用题(15分)**

物料的ABC 分类法，也就是帕累托 (Pareto Principle) 中的“20-80”现象，即一个企 业中占品种20%左右的物料其价值总额占全企业物料总价值的80%左右，而占品种80%左 右的物料其价值总额占全企业物料总价值的20%左右。

在盘点中，为了使盘点不影响生产，并能及时发现差错，加强库存管理人员的责任，除 了通常采用的期末盘点法外，还可以采用循环盘点方法。将ABC 分类法与物品盘点相结

合，可以提升盘点效率。ABC 分类结果及盘点间隔、盘点误差要求如下表：

表1 ABC 分类及盘点时间表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ABC分类 | 品种累计百分比 | 价值累计百分比 | 盘点间隔期 | 允许盘点误差(%) |
| A | 0<A≤15 | 0<A≤65 | 1次/月 | ±0.5 |
| B | 15<B≤45 | 65<B≤<90 | 1次/季 | ±1 |
| C | 45<C≤100 | 90<C≤100 | 1次/半年 | ±2 |

根据表1,按照表2货物物动量统计信息进行物动量结果，填写ABC 分类结果：(每 空0.5分，共7分)

200

**扫描全能王创建**

《物流管理1+X证书(中级)培训指导手册》

***请在对应的括号内根据判定结果填写：如判定结果为A类，直接填写A;*** ***如判定结果为B类，直接填写B;如判定结果为C类，直接填写C。***

**表2** **ABC** **分类表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **货品编码/条码** | 货品名称 | 资金量汇总 | 品项 百分比 | 资金量 百分比 | ABC分类 结果 |
| **6944848456015** | 大王牌大豆酶解蛋白粉 | 5244 | 2.00% | 26.20% | () |
| **6913221010106** | 顺心奶嘴 | 3074 | 2.00% | 15.36% | () |
| **6932425987656** | 婴儿纸尿裤 | 2183 | 2.00% | 10.90% | A |
| **6944848456282** | 兴华苦杏仁 | 1549 | 2.00% | 7.74% | () |
| **6932010061822** | 爱牧云南优质小粒咖啡 | 1048 | 2.00% | 5.24% | () |
| **6921317958690** | 婴儿美奶粉 | 916 | 2.00% | 4.58% | () |
| **6918010061360** | 脆香饼干 | 814 | 2.00% | 4.07% | () |
| **6944848456589** | 隆达葡萄籽油 | 755 | 2.00% | 3.77% | () |
| **6934848456092** | 可乐年糕 | 644 | 2.00% | 3.22% | () |
| **6932010061808** | 神奇松花蛋 | 583 | 2.00% | 2.91% | () |
| **6944848456527** | 诚诚油炸花生仁 | 489 | 2.00% | 2.44% | () |
| **6958786200067** | 婴儿湿巾 | 412 | 2.00% | 2.06% | () |
| **6920855052068** | 利鑫达板栗 | 315 | 2.00% | 1.57% | () |
| **6932010081891** | 雅儿沙拉酱 | 80 | 2.00% | 0.40% | () |
| **6942423987624** | 隆迭葡萄籽油 | 72 | 2.00% | 0.36% | () |
| **6944848456350** | 梦阳奶粉 | 70 | 2.00% | 0.35% | C |
| **6932010061891** | 轩广章鱼小丸子 | 69 | 2.00% | 0.34% | C |
| **6944848456599** | 云南优质咖啡 | 68 | 2.00% | 0.34% | C |
| **6932010061907** | 大嫂什锦水果罐头 | 66 | 2.00% | 0.33% | C |
| **6902774003017** | 金多多婴儿营养米粉 | 65 | 2.00% | 0.32% | C |
| **6942425987629** | 日明腐乳 | 63 | 2.00% | 0.31% | C |
| **6932010961891** | 兴毕苦杏仁 | 63 | 2.00% | 0.31% | C |
| **6932410061891** | 大嫂水果罐头 | 62 | 2.00% | 0.31% | C |
| **6932010061900** | 鹏润海鲜锅底 | 61 | 2.00% | 0.30% | C |
| **6932010061459** | 幸福方便挂面 | 61 | 2.00% | 0.30% | C |
| **6932010061976** | 万盛牌瓷砖 | 60 | 2.00% | 0.30% | C |
| **6918011061360** | 鑫利达板栗 | 60 | 2.00% | 0.30% | C |
| **6918163010887** | 黄桃水果罐头 | 59 | 2.00% | 0.29% | C |
| **6920907800173** | 休闲黑瓜子 | 59 | 2.00% | 0.29% | C |
| **6933434567891** | 幸福方便面 | 57 | 2.00% | 0.28% | C |
| **6932010061952** | 日月腐乳 | 56 | 2.00% | 0.28% | C |
| **6932010061884** | 早苗栗子西点蛋糕 | 56 | 2.00% | 0.28% | C |
| **6932010061863** | 脆享饼干 | 53 | 2.00% | 0.26% | C |
| **6932010061865** | 万胜瓷砖 | 52 | 2.00% | 0.26% | C |

201

**扫描全能王创建**

《物流管理1+X 证书(中级)培训指导手册》

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6932010061780 | 大玉牌大豆酶解蛋白粉 | 51 | 2.00% | 0.25% | C |
| 6932010061829 | 华冠黄油微波炉爆米花 | 51 | 2.00% | 0.25% | C |
| 6932010061887 | 神气松花蛋 | 51 | 2.00% | 0.25% | C |
| 6944848456290 | 城城花生仁 | 50 | 2.00% | 0.25% | C |
| 6932010061853 | 乐纳可茄汁沙丁鱼罐头 | 50 | 2.00% | 0.25% | C |
| 6942425987524 | ft地玖瑰蒸馏果酒 | 48 | 2.00% | 0.24% | C |
| 6944848450350 | 可口年糕 | 47 | 2.00% | 0.23% | C |
| 6939261900108 | 好娃娃薯片 | 45 | 2.00% | 0.22% | C |
| 6932010061877 | 华冠芝士微波炉爆米花 | 44 | 2.00% | 0.22% | C |
| 6982010061891 | 乾广章鱼小丸子 | 44 | 2.00% | 0.22% | C |
| 6932010061969 | 鹏泽海鲜锅底 | 42 | 2.00% | 0.21% | C |
| 6920907800171 | 婴儿美羊奶粉 | 38 | 2.00% | 0.19% | C |
| 6932010061860 | 金谷精品杂粮营养粥 | 36 | 2.00% | 0.18% | C |
| 6932010061826 | 好哇哇薯片 | 34 | 2.00% | 0.17% | C |
| 6942425987624 | 雅比沙拉酱 | 30 | 2.00% | 0.15% | C |
| 6932010061921 | ft地玫瑰蒸馏果酒 | 20 | 2.00% | 0.10% | C |

2、假设此表所有物品上一次盘点时间为2019年11月1日，将表格中物品的下一个盘

*点时间填在后面。(****每行完全正确得1分，否则得0分，共8分)***

参考时间分别为：2019年12月1日，2020年1月1日，2020年2月1日，2020年3 月1日，2020年4月1日，2020年5月1日，2020年6月1日2020年7月1日。选择

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 货品条码 | 物品名称 | 下次盘点时间 |
| 6944848456282 | 兴华苦杏仁 | 年 月 1 日 |
| 6932010061822 | 爱牧云南优质小粒咖啡 | 年 月1日 |
| 6921317958690 | 婴儿美奶粉 | 年 月1日 |
| 6944848456527 | 诚诚油炸花生仁 | 年 月1日 |
| 6958786200067 | 婴儿湿巾 | 年 月 1 日 |
| 6920855052068 | 利鑫达板栗 | 年 月1日 |
| 6932010081891 | 雅儿沙拉酱 | 年 月 1 日 |
| 6942423987624 | 隆迭葡萄籽油 | 年 月 1 日 |

202



**扫描全能王创建**

《物流管理1+X证书(中级)培训指导手册》

**四、配载优化题(10分)**

众物智联物流与供应链集团配送中心接到订单需要配送句令A,B 两个类别产品的货

物。其中，A 货物容重为50KG/ 立方米；单件体积为0.45立方米；B 货物容重为1000KG/ 立 方米，单件体积为0.5立方米。箱式配送车辆的额定载重为4吨，车辆最大容积为15立方 米。考虑AB 的组合，假设有效容积为80%。请完成以下任务：(**不** **定** **项** **选** **择** **，** **可** **能** **有**

***1个或1个以上的正确答案，全部选对得到对应份数，否则得0分)***

1.车辆的最大承载体积为：( )。 ( 2 分 )

A.15立方米 B.12 立 方 米 C.10立方米 D.8 立方米

2.根据题目条件，配载完成后理论上可以装载A 货 物 的 数 量 为 ( ) 。 ( 3 分 )

A.10个 B.11 个 C.12 个 D.13 个

3.根据题目条件，配载完成后理论上可以装载B 货物的数量为( ) 。 ( 3 分 )

A.5个 B.6 个 C.7个 D.8 个

4.为了有效的利用车辆的容积和载重量，还需要考虑货物的( ) 。 ( 2 分 )

A.性质 B.形状 C. 重量 D.体积

**五、运输规划与线路优化题(共20分)**

**现有运单信息如下：**

(1)2019年10月10日，众物智联物流与供应链集团向本企业北京供应商B采购大宗

商品，物流公司上门提货。

采购订单

采购单编号：R20191010 计划到货时间：2019年10月12日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **商品名称** | **包装规格(mm)** **(长×宽×高)** | **单** **价****(元/****箱)** | **重量****(千克/****箱)** | **订购数量** **(箱)** |
| 1 | 运动鞋 | 460×260×180 | **120** | **2.5** | **2400** |
|  |  |  |  |  |  |

供应商：供应商B

2019年10月10日，众物智联物流与供应链集团向好运来鞋城采购一批运动鞋，委托 物流企业上门提货，货物信息如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 客户 | 单位：好运来鞋城地址：北京市海淀区农科大道25号 |

203



**扫描全能王创建**

《物流管理1+X 证书(中级)培训指导手册》

|  |  |
| --- | --- |
|  | 联系人：张新生 电话：13920178567 |
| 收货人 | 单位：天津农学院地址：天津市西青区津同公路19号联系人：赵树明 电话：15622985642 |
| 装货地点 | 北京市海淀区农科大道25号 |
| 卸货地点 | 天津市西青区津同公路19号 |
| 货物信息 | 运动鞋纸箱包装规格(mm)(长×宽×高)460×260×180,重量2.5 千克/箱，数量2400箱，单价120元/箱 |
| 运杂费标准 | 普通货物天津—北京基础运价300元/吨，重货(每立方米重量大于等 于333千克)按实际重量计费，轻货(每立方米重量不足333千克)按折算重量计费。装车费16元/吨，卸车费13元/吨，保价费为货物 声明价值的0.3%,托运人可自愿选择是否保价 |

(2)可调用车型车辆信息：

车型一：7.2米厢车，可调用车辆数4辆。

车厢内尺寸7.2米×2.3米×2.7米，最大载重量10吨，车辆在高速公路上空驶平均油 耗21升/百公里，重驶平均油耗增加0.4升/百吨公里。车辆在其他道路上空驶平均油耗25 升/百公里，重驶平均油耗增加0.6升/百吨公里。司机平均日工资350元(不考虑工作时 长),高速公路过路过桥费平均1.2元/公里，其他费用忽略不计。

车型二：9.6米厢车，可调用车辆数4辆。

车厢内尺寸9.6米×2.3米×2.7米，最大载重量20吨，车辆在高速公路上空驶平均油 耗26升/百公里，重驶平均油耗增加0.8升/百吨公里。车辆在其他道路上空驶平均油耗32 升/百公里，重驶平均油耗增加1.2升/百吨公里。司机平均日工资600元(不考虑工作时 长),高速公路过路过桥费平均1.5元/公里，其他费用忽略不计。

(3)天津——北京行驶线路

①天津到北京高速公路全程150公里，预计行驶2小时12分，收取过路桥费。

②天津到北京国道180公里，预计行驶4小时45分钟，无过路桥费。 无论选择哪条线路，车辆均在24小时内返回。

(4)车辆行驶时间成本

车型一的行驶时间成本120元/小时，车型二的行驶时间成本150元/小时。

(5)燃油价格6.8元/升。 请完成以下任务：

204

 **扫描全能王创建**

《物流管理1+X证书(中级)培训指导手册》

**要求：请从成本节约角度选取合适的车型车辆、运输线路进行派车，并计算里程利用**

*率、吨位利用率和实载率。****车辆往返选择同样的行驶路线。***

*请填写完成货物运输托运单。(****每个空格1分；如空格无需填写，不用填写内*** *容)*

**货物运输托运单**

( ) 年 ( ) 月 ( ) 日 第100号

|  |
| --- |
| 托运人： ( ) 电 话 ： ( ) 装 货 地 点 ： ( ) |
| 收货人： ( ) 电话： ( ) 卸 货 地 点 ： ( ) |
| 货物 名称 | 性质 | 包装或规 格(mm) | 件数 | 实际 重量 (t) | 计费 重量 (t) | 货物声明价值(元) | 计费项目 | 货物 核实 记录 |
| 运费 (元) | 装卸费(元) | 保价费(元) |
| () | ( ) | () | ( ) | () | () | () | () | () | () | () |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 注意 事项 | 1.货物名称应填写具体品名，如货物品名过多，不能在托运单内逐一填写， 必须另附货物清单2.保险或保价货物，在相应价格栏中填写货物声明价值 |

|  |  |
| --- | --- |
| 注意 事项 | 1.货物名称应填写具体品名，如货物品名过多，不能在托运单内逐一填写， 必须另附货物清单2.保险或保价货物，在相应价格栏中填写货物声明价值 |

**六、物流成本核算题(共20分)**

在经济全球化的时代背景下，众物智联物流与供应链集团抓住时代机遇，获得了较快发 展，但在发展过程中成本管理出现了一些问题。为加强企业物流管理策略，降低企业总成 本，进一步提高市场竞争力，企业决定加强成本管理。

众物智联物流与供应链集团北京物流基地现有仓库面积40000平方米，建造费用8000 万元，按照40年折旧；大型设备2台，每台购置费用450万元，按照15年折旧；电动叉车 2台，其他操作工具多部，合计50万元，按照5年折旧；另外公司长期租赁仓库10000平 方米，租金每天每平米0.5元(全年按360天核算);员工数量100名，平均每人每月基本 工资1500元，平均每人每月加班10小时，每小时加班费为20元；本年度发生的设施、设 备维护维修费用为建造和购置费的0.5%,维护维修零部件的费用为10万元，计算公司本年 度的固定成本，变动成本，总成本。请完成以下任务：

**205**

**扫** **描** **全** **能** **王** **创** **建**

《物流管理1+X证书(中级)培训指导手册》[1

1.任务背景中，下列选项中属于物流基地固定成本的包括( ) 。 ( 2 分 )

A.库房折旧 B.设备维护费用 C.库房租金 D. 库房固定工人工资 2.任务背景中，下列选项中属于物流基地变动成本的包括( ) 。 ( 2 分 )

A.设备折旧 B.设备维护费用 C.工人加班费用 D. 货品损坏费用

3.完成下表计算：(每个空1分，共8分)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **成本项** | **成本(万元)** | **成本项** | **成本(万元)** |
| 库房折旧 | ( ) | 设备折旧 | ( ) |
| 库房租金 | ( ) | 设备维护费用 | () |
| 工人加班费用 | ( ) | 库房固定工人工资 | ( ) |
| 水、电、气费用 | ( ) | 货品损坏费用 | ( ) |

根据上表计算结果：

4.任务背景中，物流基地固定成本总和为：( ) 。 ( 3 分 ) 5.任务背景中，物流基地变动成本总和为：( ) 。 ( 3 分 ) 6.任务背景中，物流基地总成本为：( ) 。 ( 2 分 )

206

 **扫描全能王创建**