

湖南化工职业技术学院
学生专业技能考核题库

物流管理

2020 年 8 月

目 录

一、专业基本技能	1
模块一 物流基本作业.....	1
模块二物流地理作业.....	30
二、岗位核心技能	61
模块三 运输管理与设计	61
模块四 仓库作业管理.....	104
模块五 快递物流作业与管理	146
三、专业特色技能	146
模块六 物流金融作业与管理	181

湖南化工职业技术学院物流管理专业学生技能考核题库

根据湖南省高等职业院校物流管理专业学生专业技能考核标准以及本校物流管理专业学生专业技能考核标准，适应本专业学生专业技能的考核要求，编制了物流管理专业技能考核题库。题库共包括 6 个模块，其中专业基本技能部分物流业务数据分析与处理模块 15 道题、物流地理作业 15 道题，岗位核心技能部分运输管理与设计模块 15 道题、仓库作业管理模块 15 道题，快递物流作业与管理模块 15 道题，专业技能特色技能部分物流金融与作业管理 15 道题，题目主要选自于湖南省物流管理专业学生技能考核题库。

一、专业基本技能

模块一 物流基本作业

1. 试题编号：J1-1，物流业务数据分析与处理

(1) 任务描述

1) 任务背景

湖南运华物流公司的新入职员工档案如表所示：

员工档案表

员工编号	姓名	性别	民族	政治面貌	学历	出生日期	籍贯
001	王华	男	汉	党员	本科	1979/4/12	四川绵阳
002	李红	女	汉		专科	1981/5/18	广西桂林
003	李欣	女	汉	党员	硕士	1978/4/14	陕西汉中
004	陈凯	男	汉		专科	1980/7/25	陕西西安
005	江彬	男	汉		本科	1981/6/27	甘肃兰州
006	黄山	男	汉	党员	专科	1981/1/18	四川成都
007	姚谊	男	汉		本科	1977/10/18	北京
008	许洲	男	汉		硕士	1981/5/18	上海
009	李芳	女	汉		专科	1976/9/14	云南昆明
010	韩兴	男	汉	党员	本科	1973/3/21	贵州遵义
011	张晶	男	汉		硕士	1978/2/14	重庆
012	杨梦	女	汉	党员	本科	1981/12/18	湖北武汉

013	王真	女	汉		专科	1971/11/20	湖南长沙
014	范涛	男	汉	党员	本科	1983/10/25	河南郑州

2) 任务要求

运用 Excel 软件分别对这批新员工性别、政治面貌、学历、籍贯、年龄等相关信息的汇总整理,为公司人事部编写一份这 14 位新入职员工的基本情况分析。

完成并提交相关文件:

①人事数据汇总 Excel 电子文档。

②人事信息分析 Word 电子文档。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个,每个机房配置 30 个操作台面和座位,每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器;30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行),并安装相关软件和 Office 操作系统;5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名能配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考试时间:30 分钟。

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	5	卷面保持整洁,摆放整齐。	能保持卷面整洁,摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差;严重违反考场纪律,造成恶劣影响的 本大项记 0 分。
	5	操作前对电源和外接设备进行检查;任务完成后,整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分;任务完成后,整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
	10	能对作业进行优化,具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分,具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	数据 信息	10	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分,扣完为止。

	输入			
	数据 汇总 计算	20	能准确分类汇总，计算过程清晰	汇总错误 1 处扣 5 分， 无计算过程扣 5 分， 扣完为止。
	统计 表 设计	30	能设计科学适用的统计表， 结构完整、要素齐全	分类指标缺少 1 项扣 5 分， 数据填写错误 1 处扣 5 分， 表格编辑欠规范扣 5 分， 扣完为止。
	信息 数据 分析	20	能有效、全面地展示相关业务信息，与统计表配合运用， 表述通顺、规范	分析信息缺少 1 项扣 5 分， 文档编辑欠规范扣 5 分， 扣完为止。

2. 试题编号：J1-2，物流业务数据分析与处理

（1）任务描述

1) 任务背景

湖南捷创商务有限公司的客户订单资料如表所示：

客户订单分析表

订单编号	客户姓名	所在城市	订单总额(元)	其他费用(元)	预付(元)
tc05001	刘凯	杭州	67787.4	167.4	33893.7
tc05003	邓建	上海	514414.9	274.9	257207.5
tc05004	张海科	成都	70140.3	120.3	35070.15
tc05006	刘乔	成都	96464.5	144.5	48232.25
tc05008	杨喜玲	上海	111649.8	349.8	55824.9
tc05011	江宇	上海	77998.5	478.5	38999.25
tc05014	林钊	杭州	394.7	304.7	197.35
tc05016	陈乔	成都	145978.6	98.6	72989.3
tc05018	冯朝	北京	373659.5	419.5	186829.8
tc05019	李晴	杭州	202569.8	249.8	101284.9
tc05022	汤援军	北京	119487.4	357.4	59743.7
tc05024	关嘉平	上海	98987.5	387.5	49493.75

2) 任务要求

运用 Excel 软件和 Word 软件分别对客户订单分析表中订单总额和预付款信息进行汇总计算，并绘制统计图以直观展示这些客户的订单总额和预付款的对比情况。为公司客服部编写一份这些客户的订单情况分析。

完成并提交相关文件：

①客户订单数据统计图 Excel 电子文档。

②客户订单情况分析 Word 电子文档。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名能配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

考试时间：30 分钟。

（4）评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的 本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	数据信息输入	10	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。	
	数据汇总计算	20	能准确分类汇总，计算过程清晰	汇总错误 1 项扣 5 分，缺少计算过程扣 5 分，扣完为止。	
	统计	30	能绘制科学适用的统计图，	数据显示错误 1 处扣 5 分，图	

	图 绘制	20	结构完整、要素齐全	形编辑缺少 1 项扣 5 分， 扣完为止。	
	数据 信息 分析		能有效、全面地展示相关业务信息，与统计图配合运用，表述通顺、规范，编辑规范	分析信息缺少 1 项扣 5 分， 文档编辑欠规范扣 5 分， 扣完为止。	

3. 试题编号：J1-3，物流业务数据分析与处理

(1) 任务描述

1) 任务背景

长沙远达物流公司客户调研情况表，资料如下：

客户调研情况表

客户名称	档案号	联系方式	客户类型	客户情况说明	跟进人员
××食品有限公司		159*****135	☐ 老客户 ☐ 新客户 ☒ 潜在客户	货运量较大， 可争取该公司业务	袁莱
××外贸服饰有限公司	KH010101	135*****129	☒ 老客户 ☐ 新客户 ☐ 潜在客户	已合作三年， 固定客户	袁茵
××半成品加工有限公司		182*****174	☐ 老客户 ☐ 新客户 ☒ 潜在客户	电话咨询过本公司， 可尝试跟进	寇峰
××原材料有限公司	KH010102	151*****525	☒ 老客户 ☐ 新客户 ☐ 潜在客户	固定客户	王琦
××家俬有限责任公司		152*****427	☐ 老客户 ☐ 新客户 ☒ 潜在客户	老客户介绍， 可尝试跟进	李毅
××服饰有限责任公司	KH010103	189*****574	☒ 老客户 ☐ 新客户 ☐ 潜在客户	固定客户	张飞
××装修有限责任公司		159*****274	☐ 老客户 ☐ 新客户 ☒ 潜在客户	有较大物流需求， 可尝试跟进	曹怡
××装饰有限责任公司	KH010104	159*****135	☐ 老客户 ☒ 新客户 ☐ 潜在客户	有合作意向， 已开始洽谈合作事宜	华翰
××布艺有限责任公司	KH010105	182*****743	☐ 老客户 ☒ 新客户 ☐ 潜在客户	有合作意向， 已开始洽谈合作事宜	赵熙

××包装有限责任公司	KH010106	159*****942	☐ 老客户 ☒ 新客户 ☐ 潜在客户	有合作意向， 已开始洽谈合作事宜	牟宇
××广告有限责任公司		182*****274	☐ 老客户 ☐ 新客户 ☒ 潜在客户	有较大物流需求， 可尝试跟进	刘莎

2) 任务要求

运用 Excel 软件为公司客服部设计《客户营销计划表》，表中栏目内容设计要求：

①按不同客户类型归纳客户信息，使公司业务员分别掌握老客户资源、潜在客户资源和新客户资源的相关情况。

②有利于开展随后进行的客户洽谈工作，能方便记录进一步了解的客户信息和客户意向，以及不同客户跟进营销采取措施的时间和跟进效果。

完成并提交相关文件：

符合公司客服部管理需求的《客户营销计划表》Excel 电子文档。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	业务表单设计	30	能设计科学适用的业务表单，结构完整、要素齐全，编辑规范	栏目设计缺少 1 项扣 5 分，边框编辑错误 1 项扣 5 分；扣完为止。	
	数据信息输入	20	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。	
	数据信息分析	30	能准确分客户类型汇总，分类过程结果清晰	分类错误 1 项扣 5 分，汇总错误 1 项扣 5 分，扣完为止。	

4. 试题编号：J1-4，物流业务数据分析与处理

(1) 任务描述

1) 任务背景

长沙实益物流公司业务部柳经理为了提升重点客户的服务质量，计划安排业务员在《物流业务订单跟踪表》中填写每一重点客户及订单的基本情况（如：订单号、客户名称、合同号、货物名称、发货日期、交货日期、运输方式、目的地、车牌号等项目），并记录订单进度跟踪联系情况（如：联系时间、抵达地点、订单情况、预计行程、客户反馈等项目），从而加强物流过程的管理和控制，及时反馈信息。

2) 任务要求

运用 Excel 软件设计一份符合业务部柳经理工作要求的《物流业务订单跟踪表》，以备业务员跟踪物流业务订单时填写使用。

完成并提交相关文件：

符合公司业务部管理需求的《物流业务订单跟踪表》Excel 电子文档。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

考试时间：30 分钟。

（4）评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
	10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	业务 表单 设计	20	能绘制科学适用的业务表单，边框设置合理，结构完整，要素齐全	
	数据 信息 输入	30	能正确、完整输入业务信息	
	数据 信息 分析	30	能区分单据信息、订单信息、询价信息、进度跟踪信息的设置区域，方便使用	

5. 试题编号：J1-5，物流业务数据分析与处理

（1）任务描述

1) 任务背景

长沙实益物流公司采购部张主管为了提高采购效率，计划设计一份《采购需求统计表》，要求采购员在《采购需求统计表》中登记各部门所需采购物资的相关信息（如：品名、型号、计量单位、请购量、用途、需求时间等项目），及时汇总反映公司采购需求情况。张主管还计划在《采购需求统计表》上能显示各采购项目的审批意见，更直观的向各部门反馈请购情况。

2) 任务要求

运用 Excel 软件设计一份符合采购部张主管工作要求的《采购需求统计表》，以备办理采购审批业务时填写使用。

完成并提交相关文件：

符合公司采购部管理需求的《采购需求统计表》Excel 电子文档。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

考试时间：30 分钟。

（4）评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁, 摆放整齐。	能保持卷面整洁, 摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	业务表单设计	20	能绘制科学适用的业务表单, 边框设置合理, 结构完整, 要素齐全	边框编辑错误 1 处扣 5 分 表单结构缺少 1 项扣 5 分, 扣完为止。	
	数据信息输入	30	能正确、完整输入业务信息	输入错误 1 项扣 5 分, 输入缺少 1 项扣 5 分, 扣完为止。	
	数据信息分析	30	能区分部门信息、采购信息、审批信息的设置区域, 方便使用	分区欠明晰扣 5 分, 扣完为止。	

6. 试题编号: J1-6, 物流业务数据分析与处理

(1) 任务描述

1) 任务背景

长沙鼎峰材料公司采购部收到仓储部发出的采购申请后, 立即实施采购流程, 进行采购询价。采购员王玲于 2014 年 6 月 10 日提交了一份编号为 001 的《采购询价单》。在这份《采购询价单》上, 集中记录了如下信息:

①采购计划号 (CG5011)、询价单号 (XJ10050)、申请采购类别编号 (1701);

②五家供应商的相关报价信息, 如表所示:

供应商 (编号)	电话	供应商报价 (单价)			备注
		出厂价	批发价	零售价	
GYS0001	028-510****	¥210.00	¥150.00	¥270.00	供应商5月报价
GYS0002	028-511****	¥200.00	¥165.00	¥275.00	供应商5月报价
GYS0003	028-512****	¥210.00	¥145.00	¥265.00	供应商5月报价
GYS0004	028-513****	¥210.00	¥150.00	¥270.00	供应商5月报价
GYS0005	028-514****	¥200.00	¥160.00	¥275.00	供应商5月报价

③采取“电话咨询”的询价途径;

④拟实施“试用合格后付款”的付款方式、“分项定购”的订购方法、“订购后 5 天内交清”的询价要项。各要项可选内容如下表：

付款方式	☐ 交货验收合格后付款	☐ 试用合格后付款
订购方法	☐ 分项定购	☐ 总金额为准
交货期限	☐ 需于 年 月 日以前交清	☐ 订购后 天内交清

⑤采购员王玲制单签名：

采购部李开明经理根据以上信息，在《采购询价单》签署审核意见：“定于 6 月 15 日下午与最低批发报价供应商面谈”，并签名。

2) 任务要求

运用 Excel 软件设计一份符合采购部工作要求的《采购询价单》，输入此次采购询价业务信息，以备采购部李开明经理进行采购审批决策时使用。

完成并提交相关文件：

①符合公司采购部管理需求的《采购询价单》Excel 电子文档。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
------	----	-----	------	----

职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的 本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	业务表单设计	20	能绘制科学适用的业务表单，边框设置合理，结构完整，要素齐全	边框编辑错误 1 处扣 5 分，表单结构缺少 1 项扣 5 分，扣完为止。	
	数据信息输入	30	能正确、完整输入业务信息	输入错误 1 项扣 5 分，输入缺少 1 项扣 5 分，扣完为止。	
	数据信息分析	30	能区分单据信息、供应商信息、询价信息、审核信息的设置区域，方便使用	分区欠明晰扣 5 分，扣完为止。	

7. 试题编号：J1-7，物流业务数据分析与处理

(1) 任务描述

1) 任务背景

湖南飞达家具公司的某三种物料采购到货资料如表所示：

物料采购信息记录表 1

编号	0730206	名称	物料 6	单位	箱	月初入库	150
单价	73	金额	10950	月初余量	68	仓库	仓库二

物料采购信息记录表 2

编号	0730201	名称	物料 1	单位	箱	月初入库	200
单价	95	金额	19000	月初余量	48	仓库	仓库一

物料采购信息记录表 3

编号	0730204	名称	物料 4	单位	箱	月初入库	180
单价	74	金额	13320	月初余量	14	仓库	仓库二

2) 任务要求

运用 Excel 软件对该批物料到货入库的相关信息进行以下操作：

- ①设计《物料库存信息表》，所列栏目要求符合物料管理工作的需要。
- ②汇总计算各物料的“库存金额”和“库存量”，以及全部物料的“总金额”。

完成并提交相关文件：

- ①符合公司库存物料管理需求的《物料库存信息表》
- ②汇总填写相关指标的《物料库存信息表》Excel 电子文档。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
	10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	业务 表单 设计	30	能设计科学适用的业务表单，结构完整、要素齐全，编辑规范	栏目设计缺少 1 项扣 5 分，边框编辑错误 1 项扣 5 分，扣完为止。

	数据 信息 输入	20	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分， 扣完为止。	
	数据 信息 汇总 统计	30	能准确计算汇总，计算过程 清晰	分类错误 1 项扣 5 分， 汇总错误 1 项扣 5 分， 扣完为止。	

8. 试题编号：J1-8，物流业务数据分析与处理

（1）任务描述

1) 任务背景

湖南宜家日用品公司的销售员业绩资料统计如表所示：

销售信息统计表

工号	姓名	商品 A	商品 B	商品 C	总销量	平均销量
20041001	毛莉	175	285	120		
20041002	杨青	99	175	164		
20041003	陈小鹰	158	169	275		
20041004	陆东兵	244	190	191		
20041005	闻亚东	184	287	188		
20041006	曹吉武	172	268	285		
20041007	彭晓玲	185	271	176		
20041008	傅珊珊	288	185	275		
20041009	钟争秀	178	280	176		
20041010	周旻璐	194	287	282		
20041011	柴安琪	260	76	271		

2) 任务要求

运用 Excel 软件对上述销量信息进行以下操作：

- ①计算各销售员的总销量、平均销量。
- ②绘制各销售员三种商品销量对比分析统计图（除总销量、平均销量项目）。
- ③对三种商品的销售信息进行区别标识，使数据小于 100 的，填充为浅蓝色；数据不低于 100、小于 200 的，填充为紫色；数据不低于 200、小于 300 的，填充为绿色。

完成并提交相关文件：

①完成销售员销量计算汇总、区别标识不同销量数据的《销售信息统计表》Excel 电子文档。

②各销售员三种商品销量对比分析统计图 Excel 电子文档。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	数据信息输入	20	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。	
	数据信息处理	20	能准确计算汇总，计算过程清晰	分类错误 1 项扣 5 分，汇总错误 1 项扣 5 分，扣完为止。	
	统计	20	能绘制科学适用的统计图，	数据显示错误 1 处扣 5 分，	

	图 绘制		结构完整、要素齐全	图形编辑缺少 1 项扣 5 分， 扣完为止。	
	信息 标识	20	能根据指定条件要求有效、 全面地标识出相关业务信息	标识错误 1 处扣 5 分， 标识遗漏 1 处扣 5 分， 扣完为止。	

9. 试题编号：J1-9，物流业务数据分析与处理

（1）任务描述

1) 任务背景

长沙环宇物流公司运输部需要对上半年的运输业务进行统计汇总。以其中某一次运输业务单据包含的具体信息为例：2014 年 1 月 5 日，由张宇司机驾驶车牌号为湘 A. 0***3 的货车从长沙到南京承运 50 台西门子电冰箱，货物重量 30 吨，收取运输费用 5500 元。

2) 任务要求

运用 Excel 软件设计《货物运输业务一览表》，表格中各栏目的设置应便于运输部对上半年运输业务的汇总分析，并录入任务背景中所列出的运输业务相关信息。

完成并提交相关文件：

- ①根据运输部管理需求设计《货物运输业务一览表》
- ②填入相关业务信息的《货物运输业务一览表》Excel 文档。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备

测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备
------	---	----

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的 本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	业务 表单 设计	30	能设计科学适用的业务表单，结构完整、要素齐全，编辑规范	栏目设计缺少 1 项扣 5 分，边框编辑错误 1 项扣 5 分，扣完为止。	
	数据 信息 输入	20	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。	
	数据 信息 处理	30	能准确计算汇总，计算过程清晰	分类错误 1 项扣 5 分，汇总错误 1 项扣 5 分，扣完为止。	

10. 试题编号：J1-10，物流业务数据分析与处理

(1) 任务描述

1) 任务背景

长沙环宇物流公司运输部将于 2014 年 9 月 18 日，安排司机张小勇驾驶牌号为湘 A. 4***8 的厢式货车，向武汉**商贸有限公司（联系电话：15928***135）发运一批货物。运输要求：

①交货日期：自签订本单后 15 天内或 2014 年 10 月 10 日以前

②送货地点：成都市温江创业大道创业园

③交货单号：H20140918

④货物信息：如表所示：

运输货品列表

货品名称	规格	数量	单价
货物 1	24 瓶/箱	100	¥64. 50
货物 2	50 个/箱	100	¥72. 50
材料 1	50kg/袋	150	¥120. 00
材料 2	50kg/袋	150	¥140. 00
商品 1	24 瓶/箱	200	¥90. 00
商品 2	50 个/箱	200	¥110. 00

以此为例，运输部计划设计《货物运输通知单》，表单各栏目的设置应便于运输部本次运输任务的流程衔接、职责分工和业务信息加强管理。

2) 任务要求

运用 Excel 软件设计《货物运输通知单》，表格各栏目的设置应便于运输部对本次运输任务的流程衔接、职责分工和业务信息加强管理，并录入任务背景中所列出的运输业务相关信息。

完成并提交相关文件：

①根据运输部管理需求设计《货物运输通知单》

②填入相关业务信息的《货物运输通知单》Excel 文档。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备

测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备
------	---	----

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的 本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	业务 表单 设计	30	能设计科学适用的业务表单，结构完整、要素齐全，编辑规范	栏目设计缺少 1 项扣 5 分，边框编辑错误 1 项扣 5 分，扣完为止。	
	数据 信息 输入	20	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。	
	数据 信息 处理	30	能准确计算汇总，计算过程清晰	分类错误 1 项扣 5 分，汇总错误 1 项扣 5 分，扣完为止。	

11. 试题编号：J1-11，物流业务数据分析与处理

(1) 任务描述

1) 任务背景

随着业务的发展、客户量的增加，长沙环宇物流公司需要提高服务效率、加强客户管理。公司客服部于 2014 年 9 月 15 日接到客户投诉电话，具体内容为：订单号为 D20134091006 的客户（联系人：曹怡；联系电话：159*****135），因

为送货地址错误投诉配送部。以此为例，客服部计划设计《客户投诉统计表》，表单各栏目的设置应便于客户部对客户投诉信息的即时添加和查询。

2) 任务要求

运用 Excel 软件设计《客户投诉统计表》，表单各栏目的设置应便于客户部对客户投诉信息的即时添加和查询，并录入任务背景中所列出的客服业务相关信息。

完成并提交相关文件：

①根据客服部管理需求设计《客户投诉统计表》

②填入相关业务信息的《客户投诉统计表》Excel 文档。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱

(20 分)		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	业务 表单 设计	30	能设计科学适用的业务表单，结构完整、要素齐全，编辑规范	栏目设计缺少 1 项扣 5 分，边框编辑错误 1 项扣 5 分，扣完为止。	
	数据 信息 输入	20	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。	
	数据 信息 处理	30	能区分订单信息、客户信息、投诉信息、审核信息的设置区域，方便使用	分区欠明晰扣 5 分，扣完为止。	

12. 试题编号：J1-12，物流业务数据分析与处理

(1) 任务描述

1) 任务背景

湖南科辰物流公司的某年度部门费用统计登记如表所示：

部门费用统计表

部门	预算	员工工资	招待费	办公用品费	折旧费	汽车费用	水电网费	费用合计	是否超支
人事部	¥10,000.00	¥12,500.00	¥10,000.00	¥2,000.00	¥3,000.00	¥1,200.00	¥500.00		
采购部	¥60,000.00	¥35,000.00	¥20,000.00	¥2,000.00	¥2,800.00	¥3,000.00	¥1,000.00		
仓储部	¥30,000.00	¥14,000.00	¥8,500.00	¥1,000.00	¥2,650.00	¥1,000.00	¥800.00		
运输部	¥70,000.00	¥35,000.00	¥10,000.00	¥1,000.00	¥2,400.00	¥1,200.00	¥500.00		
配送部	¥60,000.00	¥34,000.00	¥9,500.00	¥1,000.00	¥3,000.00	¥1,000.00	¥600.00		
行政部	¥20,000.00	¥10,000.00	¥7,500.00	¥2,000.00	¥2,700.00	¥1,000.00	¥1,200.00		
企划部	¥10,000.00	¥23,000.00	¥12,000.00	¥1,000.00	¥3,100.00	¥1,000.00	¥900.00		
财务部	¥50,000.00	¥25,000.00	¥14,000.00	¥2,000.00	¥2,900.00	¥1,000.00	¥700.00		

2) 任务要求

运用 Excel 软件和 Word 软件对各部门的费用进行以下操作：

- ①计算费用合计，利用 IF 函数判断费用是否超支，完成部门费用统计表；
- ②利用条件格式，将费用超支的部门和数据标记成红色；
- ③绘制部门费用统计图（除预算、费用合计和是否超支栏目），将图表设置为两轴线柱图。
- ④为公司财务部编写一份各部门年度费用统计分析。

完成并提交相关文件：

- ①完成计算汇总、标识超支信息的《部门费用统计表》Excel 电子文档及打印稿
- ②费用对比分析统计图 Excel 电子文档。
- ③公司各部门本年度费用统计分析 Word 电子文档。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱

(20 分)		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	数据信息输入	10	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。	
	数据汇总计算	20	能准确分类汇总，计算过程清晰，引用函数设置正确	汇总错误 1 处扣 5 分，无计算过程扣 5 分，扣完为止。	
	统计图绘制	30	能绘制科学适用的统计图，结构完整、要素齐全	数据显示错误 1 处扣 5 分，图形编辑缺少 1 项扣 5 分，扣完为止。	
	信息分析	20	能有效、全面地展示相关业务信息，与统计图配合运用，表述通顺、规范	分析信息缺少 1 项扣 5 分，文档编辑欠规范扣 5 分，扣完为止。	

13. 试题编号：J1-13，物流业务数据分析与处理

(1) 任务描述

1) 任务背景

长沙宏运纸品有限公司的销售退货资料如表所示：

退货登记表

序号	日期	客户名称	商品名称	数量	价格	金额	经手人	退货原因
1	2013/6/12	××外贸服饰有限公司	原材料 1	10	¥23.00		袁莱	数量不符
2	2013/6/12	××服饰有限责任公司	包装材料 3	12	¥42.00		袁茵	规格不符
3	2013/6/12	××原材料有限公司	原材料 1	4	¥45.00		寇峰	质量问题
4	2013/6/15	××家俬有限责任公司	半成品 2	24	¥41.00		王琦	数量不符
5	2013/6/15	××服饰有限责任公司	包装材料 3	25	¥32.00		李毅	数量不符
6	2013/6/15	××装修有限责任公司	原材料 1	40	¥8.00		张飞	规格不符
7	2013/6/15	××装饰有限责任公司	半成品 2	20	¥12.00		曹怡	规格不符

8	2013/6/19	××布艺有限责任公司	原材料 1	5	¥23.00		华翰	质量问题
9	2013/6/20	××服饰有限责任公司	包装材料 2	10	¥31.00		赵熙	质量问题
10	2013/6/21	××广告有限责任公司	包装材料 3	18	¥15.00		刘宇	规格不符

2) 任务要求

运用 Excel 软件和 Word 软件对客户退货信息进行以下操作：

- ①计算退货金额，完成退货登记表；
- ②对不同退货原因进行单元格底纹颜色区别标识；
- ③绘制各种退货原因对应的退货金额对比分析统计图；
- ④为公司销售部编写退货现象统计分析。

完成并提交相关文件：

- ①完成计算汇总、标识不同退货原因信息的《退货登记表》Excel 电子文档。
- ②不同退货原因对应的退货金额对比分析统计图 Excel 电子文档。
- ③公司销售部退货现象统计分析 Word 电子文档。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	数据信息输入	10	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。	
	数据汇总计算	10	能准确分类汇总，计算过程清晰	汇总错误 1 处扣 5 分，无计算过程扣 5 分，扣完为止。	
	信息标识	20	能根据指定条件要求有效、全面地标识出相关业务信息	标识错误 1 处扣 5 分，标识遗漏 1 处扣 5 分，扣完为止。	
	统计图绘制	20	能绘制科学适用的统计图，结构完整、要素齐全	数据显示错误 1 处扣 5 分，图形编辑缺少 1 项扣 5 分，扣完为止。	
	信息分析	20	能有效、全面地展示相关业务信息，与统计图配合运用，表述通顺、规范	分析信息缺少 1 项扣 5 分，文档编辑欠规范扣 5 分，扣完为止。	

14. 试题编号：J1-14，物流业务数据分析与处理

(1) 任务描述

1) 任务背景

随着业务的发展、客户量的增加，长沙环宇物流公司需要提高服务效率、加强客户管理。公司销售部整理了部分客户的详细业务信息如表所示：

客户信息表

客户名称	客户代码	客户性质	意向购买量 (吨公里)	实际购买量 (吨公里)	转化率
张伟杰	YC2012001	新客户	399	273	
罗玉林	YC2012002	VIP 客户	546	234	
宋科	YC2012003	老客户	700	282	

张婷	YC2012004	新客户	357	288	
王晓涵	YC2012005	老客户	385	183	
赵子俊	YC2012006	新客户	644	213	
宋丹	YC2012007	VIP 客户	455	285	
张嘉轩	YC2012008	老客户	385	183	
李琼	YC2012009	老客户	504	400	
陈锐	YC2012010	新客户	588	237	
邓超	YC2012018	老客户	665	198	
李全友	YC2012019	老客户	700	282	
宋万	YC2012020	新客户	469	282	
刘红芳	YC2012021	VIP 客户	378	210	
王翔	YC2012022	老客户	665	204	
张丽丽	YC2012023	VIP 客户	511	195	
孙洪伟	YC2012024	老客户	588	204	

2) 任务要求

运用 Excel 软件和 Word 软件对客户信息进行以下操作：

①计算各位客户购买量转化率（=实际购买量/意向购买量）、所有客户的平均转化率；

②设计反映不同性质客户对象的意向购买量和实际购买量汇总统计表；

③绘制不同性质客户对象的购买量转化率对比分析图；

④为公司销售部编写客户信息统计分析。

完成并提交相关文件：

①完成计算汇总的《客户信息表》Excel 电子文档。

②不同性质客户对象的意向购买量和实际购买量《汇总统计表》Excel 电子文档。

③不同性质客户对象的购买量转化率对比分析图 Excel 电子文档。

④公司销售部客户信息统计分析 Word 电子文档。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备

设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

考试时间：30 分钟。

（4）评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的 本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	数据信息输入	10	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。	
	数据汇总计算	10	能准确分类汇总，计算结果正确，计算过程清晰	汇总错误 1 处扣 5 分，无计算过程扣 5 分，扣完为止。	
	统计表设计	20	能设计科学适用的统计表，结构完整、要素齐全	分类指标缺少 1 项扣 5 分，数据填写错误 1 处扣 5 分，表格编辑欠规范扣 5 分，扣完为止。	
	统计图绘制	20	能绘制科学适用的统计图，结构完整、要素齐全	数据显示错误 1 处扣 5 分，图形编辑缺少 1 项扣 5 分，扣完为止。	
	信息分析	20	能有效、全面地展示相关业务信息，与统计图配合运用，表述通顺、规范	分析信息缺少 1 项扣 5 分，文档编辑欠规范扣 5 分，扣完为止。	

15. 试题编号：J1-15，物流业务数据分析与处理

(1) 任务描述

1) 任务背景

长沙精远物流有限公司对物流业务员的业绩考核主要从计划销售任务、完成销售任务、实现回款任务等方面综合衡量。具体情况如表所示：

业务员绩效考核表

姓名	上月 实际销售额	当月 任务销售额	当月 实际销售额	计划 回款额	实际 回款额	任务 完成率	销售 增长率	回款 完成率	绩效 评分
陈锐	¥93,076.4	¥92,064.7	¥67,783.9	¥101,170.0	¥77,900.9				
邓超	¥70,819.0	¥64,748.8	¥83,971.1	¥94,088.1	¥88,017.9				
杜海强	¥58,678.6	¥51,596.7	¥83,971.1	¥55,643.5	¥91,053.0				
郭呈瑞	¥73,854.1	¥54,631.8	¥83,971.1	¥53,620.1	¥96,111.5				
李琼	¥76,889.2	¥59,690.3	¥83,971.1	¥70,819.0	¥91,053.0				
李全友	¥88,017.9	¥56,655.2	¥83,971.1	¥53,620.1	¥76,889.2				
林晓华	¥59,690.3	¥98,134.9	¥83,971.1	¥83,971.1	¥52,608.4				
刘红芳	¥59,690.3	¥95,099.8	¥83,971.1	¥94,088.1	¥88,017.9				
刘梅	¥91,053.0	¥77,900.9	¥83,971.1	¥51,596.7	¥56,655.2				
罗玉林	¥90,041.3	¥75,877.5	¥83,971.1	¥91,053.0	¥101,170.0				
宋丹	¥67,783.9	¥101,170.0	¥83,971.1	¥55,643.5	¥88,017.9				
宋科	¥84,982.8	¥79,924.3	¥83,971.1	¥100,158.3	¥69,807.3				
宋万	¥95,099.8	¥99,146.6	¥83,971.1	¥57,666.9	¥97,123.2				
孙洪伟	¥77,900.9	¥53,620.1	¥83,971.1	¥76,889.2	¥73,854.1				
王超	¥53,620.1	¥83,971.1	¥83,971.1	¥69,807.3	¥80,936.0				
王翔	¥97,123.2	¥99,146.6	¥83,971.1	¥69,807.3	¥50,585.0				
王晓涵	¥73,854.1	¥54,631.8	¥83,971.1	¥71,830.7	¥87,006.2				
张嘉轩	¥89,029.6	¥53,620.1	¥83,971.1	¥56,655.2	¥97,123.2				
张丽丽	¥69,807.3	¥51,596.7	¥83,971.1	¥72,842.4	¥65,760.5				
张婷	¥100,158.3	¥53,620.1	¥83,971.1	¥90,041.3	¥89,029.6				
张伟杰	¥91,053.0	¥53,620.1	¥83,971.1	¥76,889.2	¥50,585.0				
张晓伟	¥54,631.8	¥60,702.0	¥83,971.1	¥76,889.2	¥92,064.7				
赵子俊	¥56,655.2	¥96,111.5	¥83,971.1	¥55,643.5	¥77,900.9				
周敏	¥95,099.8	¥91,053.0	¥83,971.1	¥90,041.3	¥74,865.8				
周羽	¥91,053.0	¥94,088.1	¥83,971.1	¥56,655.2	¥62,725.4				

通过设定任务完成率、销售增长率、回款完成率等指标作为绩效考核依据，以便合理分配绩效资金。

1) 任务

运用 Excel 软件和 Word 软件对业务员业绩信息进行以下操作：

①计算任务完成率、销售增长率、回款完成率等指标；

②分别按照 40%、30%、30%的比重进行绩效评分。

③把绩效评分排名前 10 位业务员的当月销售额、实际回款额信息绘制统计分析图。

④把任务完成率超过 100.0%的员工标识为黄色底纹，列为先进业务员；从其中再选择出销售增长率达 20.0%以上、回款完成率达 120.0%的员工，标识为明星业务员。

⑤为公司销售部编写业务员业绩信息统计分析。

完成并提交相关文件：

①完成计算汇总、排序、评分、标识先进/明星业务员等信息的《绩效考核表》Excel 电子文档。

②排名前 10 位业务员的当月销售额和实际回款额统计分析图 Excel 电子文档。

③公司销售部业务员业绩统计分析 Word 电子文档。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的 本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	数据信息输入	10	能正确、规范输入资料信息	信息输入错误 1 处扣 1 分，扣完为止。	
	数据汇总计算	10	能准确分类汇总，计算结果正确，计算过程清晰	汇总错误 1 处扣 5 分，无计算过程扣 5 分，扣完为止。	
	信息标识	20	能根据指定条件要求有效、全面地标识出相关业务信息	标识错误 1 处扣 5 分，标识遗漏 1 处扣 5 分，扣完为止。	
	统计图绘制	20	能绘制科学适用的统计图，结构完整、要素齐全	数据显示错误 1 处扣 5 分，图形编辑缺少 1 项扣 5 分，扣完为止。	
	信息分析	20	能有效、全面地展示相关业务信息，与统计图配合运用，表述通顺、规范	分析信息缺少 1 项扣 5 分，文档编辑欠规范扣 5 分，扣完为止。	

模块二物流地理作业

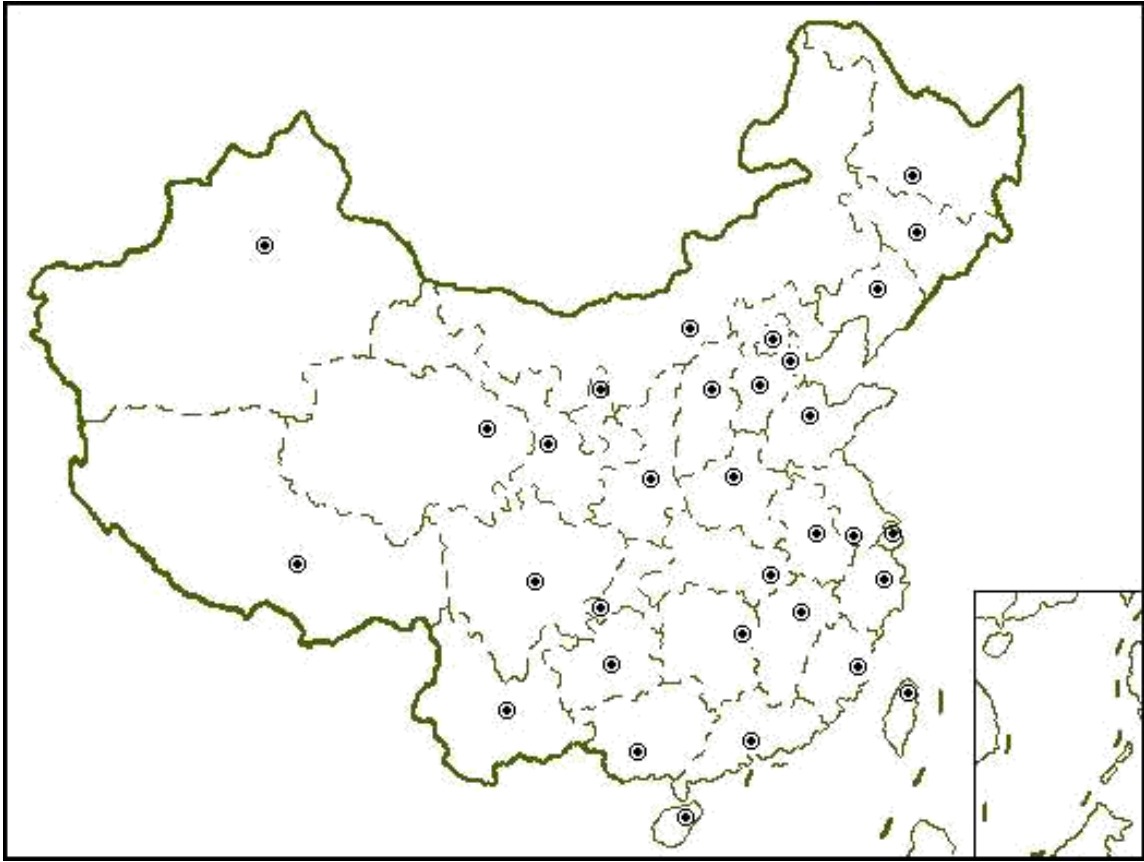
1、试题编号：2-1，物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

湖南鑫远物流公司以公路干线运输为主要业务，所涉及的国内区域范围较广。公司在客户接待、业务洽谈、合同签订及运输调度时，需要工作人员熟悉我国公路运输干线网络布局，以及经济与物流区划格局，以便于有效开展各项业务

工作。



2) 任务要求

要求熟悉我国公路运输干线网络布局 and 综合经济区划、区域性物流圈格局：

- ①说出我国“五纵七横”国道主干线的具体路线名称；
- ②说出我国八大综合经济区划格局和四大区域性物流圈的名称；
- ③在中国地图上画出四大区域性物流圈的位置

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备

工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	路线名称	30	能正确、完整表述路线名称及起讫地点	表述错误 1 处扣 2 分，表述缺少 1 处扣 2 分，扣完为止	
	综合经济区划	30	能正确、完整、对应表述综合经济区划名称	名称表述错误 1 处扣 2 分，名称表述缺少 1 处扣 2 分扣完为止	
	区域性物流圈	20	能正确、完整、对应表述区域性物流圈名称	名称表述错误 1 处扣 2 分，名称表述缺少 1 处扣 2 分扣完为止	

2. 试题编号： 2-2，物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

湖南湘通物流公司以省际省内公路干线运输为主要业务，所涉及的省内外区域范围比较广。公司在客户接待、业务洽谈、合同签订及运输调度时，需要工作人员熟悉湖南省内通往省外的公路干线布局，以便于有效开展各项业务工作。



2) 任务要求

①要求熟悉湖南省公路运输干线网络布局，说出我国国家高速公路网中途径湖南省的主要路线名称及编号

②在湖南省地图中绘制京港澳高速、二广高速、沪昆高速、杭瑞高速途径湖南省的路线简图，标识 2-3 个主要途经地点。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备

测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备
------	---	----

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

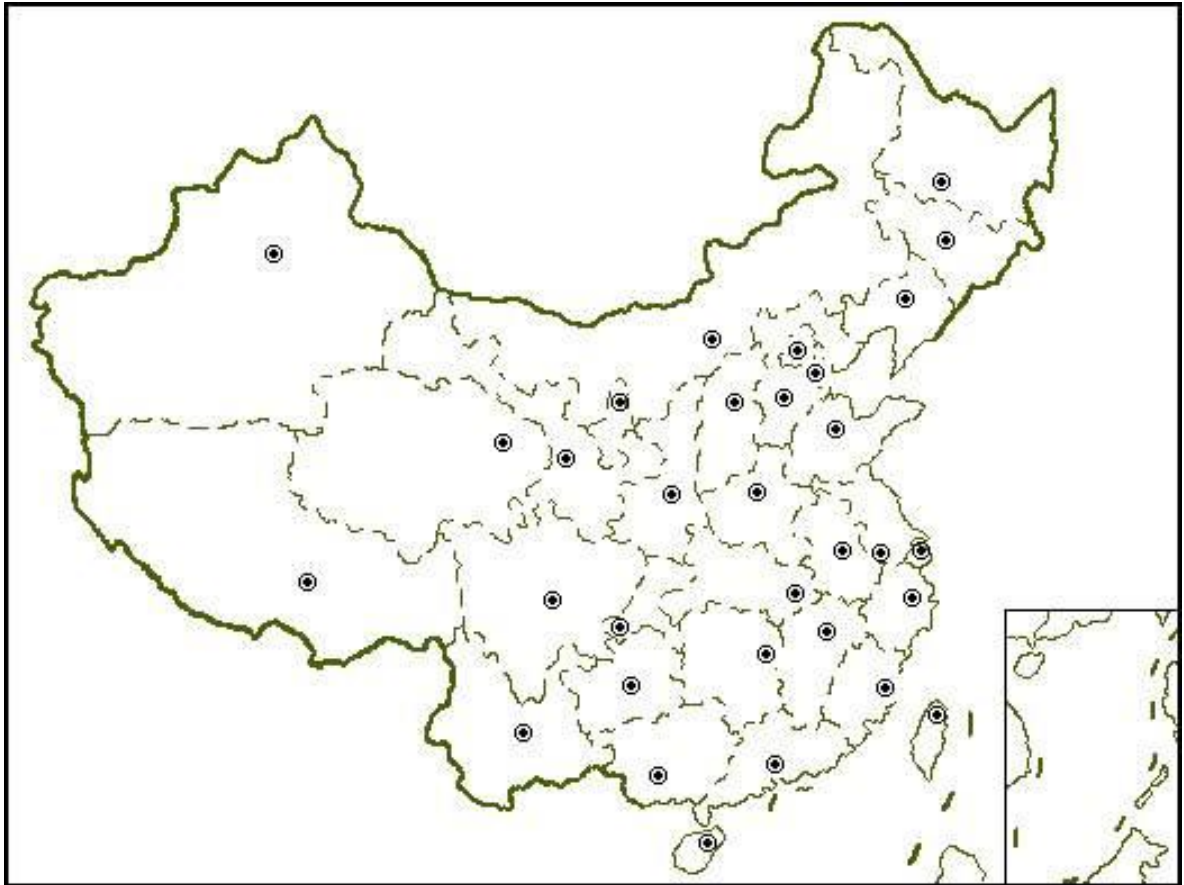
评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的 本大项记 0 分。
	5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
	10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	路线名称	30	能正确、完整表述路线名称及干线起讫地点	表述错误 1 处扣 2 分，表述缺少 1 处扣 2 分，扣完为止
	路线简图	30	能准确、清晰描绘路线走向，路线之间交汇地点正确，相对距离描绘合理	途经地点错误 1 处扣 2 分，路线相对偏差 1 处扣 2 分扣完为止
	地点标识	20	能正确标识每条路线 3-5 个省内主要途经地点	途经地点位置、名称标识错误 1 处扣 2 分；途经地点标识少于 3 个，少 1 处扣 2 分，扣完为止

3. 试题编号： 2-3，物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

湖南捷通物流公司以铁路干线运输为主要业务，所涉及的国内区域范围较广。公司在客户接待、业务洽谈、合同签订及运输调度时，需要工作人员熟悉我国铁路货运主干线网络布局基本情况，以便于有效开展各项业务工作。



2) 任务要求

①要求熟悉我国铁路货运主干线网络布局，说出我国“八纵”铁路货运主干线的具体路线名称

②绘制“八纵”中京沪通道、京广通道、包柳通道、京哈通道分布路线简图，标识起讫地点、3-5 个主要途经地点。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备

测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备
------	---	----

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	路线名称	30	能正确、完整表述路线名称及起讫地点	表述错误 1 处扣 2 分，表述缺少 1 处扣 2 分，扣完为止	
	路线简图	30	能准确、清晰描绘路线走向，路线之间交汇地点正确，相对距离描绘合理	途经地点错误 1 处扣 2 分，路线相对偏差 1 处扣 2 分扣完为止	
	地点标识	20	能正确标识每条路线起讫地点、3-5 个主要途经地点	起讫地点位置标识错误 1 处扣 2 分；途经地点位置、名称标识错误 1 处扣 2 分；途经地点标识少于 3 个，少 1 处扣 2 分，扣完为止	

4. 试题编号：2-4，物流地理

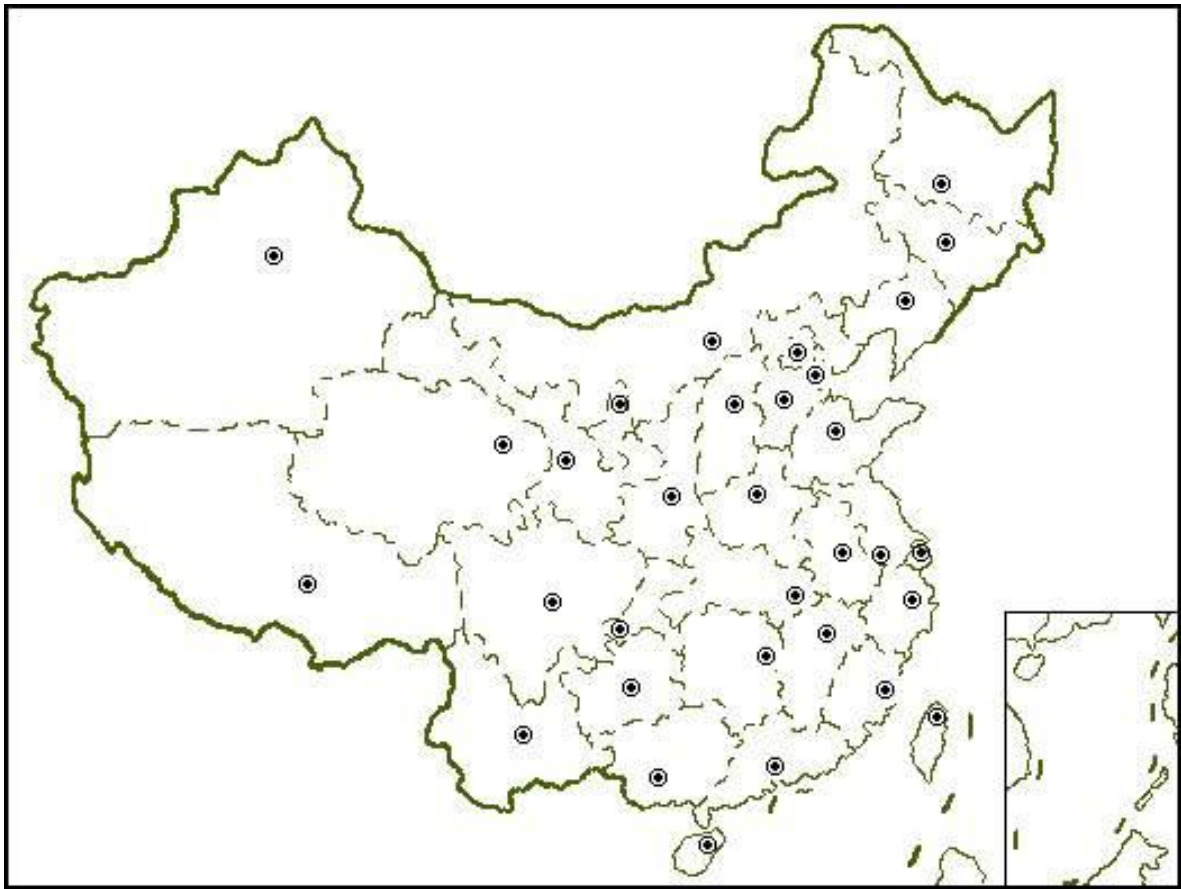
考核技能点编号：J2-11

(1) 任务描述

1) 任务背景

湖南捷通物流公司以铁路干线运输为主要业务，所涉及的国内区域范围较广。公司在客户接待、业务洽谈、合同签订及运输调度时，需要工作人员熟悉我

国铁路货运主干线网络布局基本情况，以便于有效开展各项业务工作。



2) 任务要求

①要求熟悉我国铁路货运主干线网络布局，能说明我国“八横”铁路货运主干线的具体路线名称

②绘制“八横”中京兰通道、沿江通道、第二欧亚大陆桥通道、沪昆通道分布路线简图，标识起讫地点、3-5 个主要途经地点。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备

工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

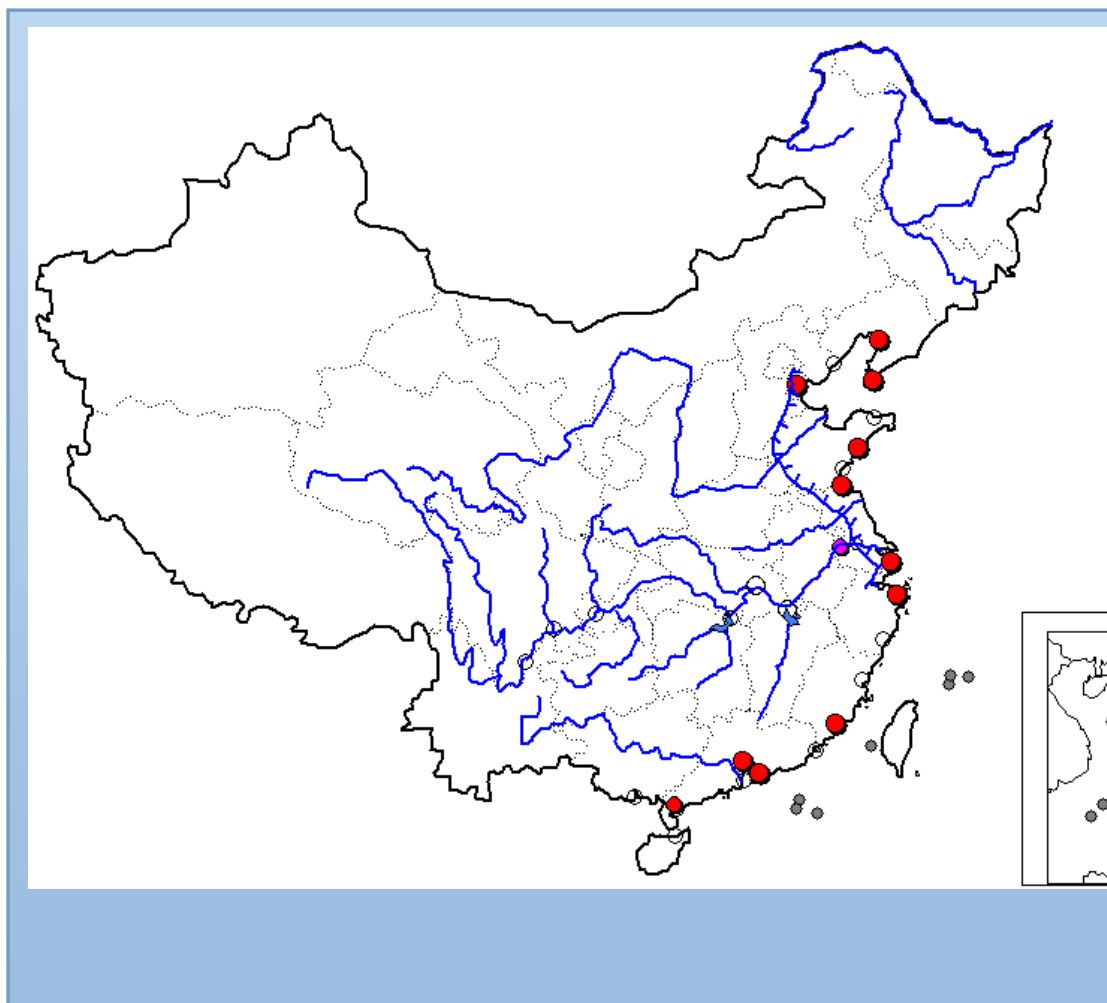
评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	路线名称	30	能正确、完整表述路线名称及起讫地点	表述错误 1 处扣 2 分，表述缺少 1 处扣 2 分，扣完为止	
	路线简图	30	能准确、清晰描绘路线走向，路线之间交汇地点正确，相对距离描绘合理	途经地点错误 1 处扣 2 分，路线相对偏差 1 处扣 2 分扣完为止	
	地点标识	20	能正确标识每条路线起讫地点、3-5 个主要途经地点	起讫地点位置标识错误 1 处扣 2 分；途经地点位置、名称标识错误 1 处扣 2 分；途经地点标识少于 3 个，少 1 处扣 2 分，扣完为止	

5. 试题编号：2-5，物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

某水运公司以内河运输为主要业务，所涉及的国内区域范围较广。公司在客户接待、业务洽谈、合同签订及运输调度时，需要工作人员熟悉我国内河水运干线网络布局基本情况，以便于有效开展各项业务工作。



2) 任务要求

- ①要求熟悉我国水路运输网络布局，说出我国内河“八大水系”的名称
- ②说出我国水运主通道“两纵三横”的名称，并在图中标注。
- ③在我国水运航道图中标注主枢纽港：上海港、宁波-舟山港、天津港、广州港、湛江港、厦门港、大连港、南京港、武汉港、重庆港。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备

设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

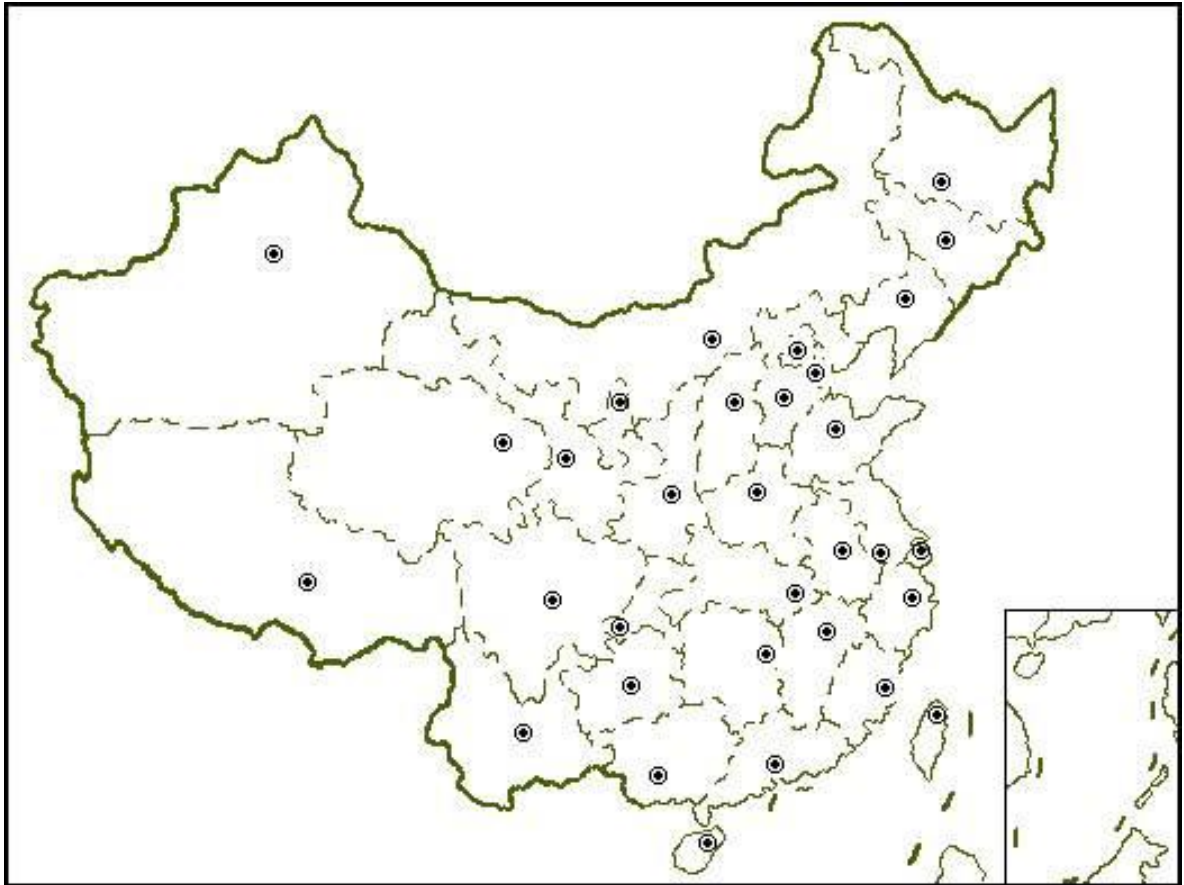
评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	通道名称	30	能正确、完整表述水系名称、内河水运主通道名称	表述错误 1 处扣 2 分，表述缺少 1 处扣 2 分，扣完为止	
	通道简图	30	能准确、清晰描绘内河水运主通道流向，相对距离描绘合理	流经地点错误 1 处扣 2 分，通道相对偏差 1 处扣 2 分扣完为止	
	港口标识	20	能正确标识内河水运主通道 3-5 个主要港口	港口标识错误 1 处扣 2 分；港口标识少于 3 个，少 1 处扣 2 分，扣完为止	

6. 试题编号： 2-6，物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

30 吨蔬菜从海南海口运输到湖南长沙，时效要求 3 天。



2) 任务要求

- ①要求结合货物特点，分析选择运输方式
- ②合理规划这批货物的运输路线，说明主要通行的运输干线名称
- ③绘制运输路线简图，标识起讫地点、3-5 个主要途经地点。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备

测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备
------	---	----

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

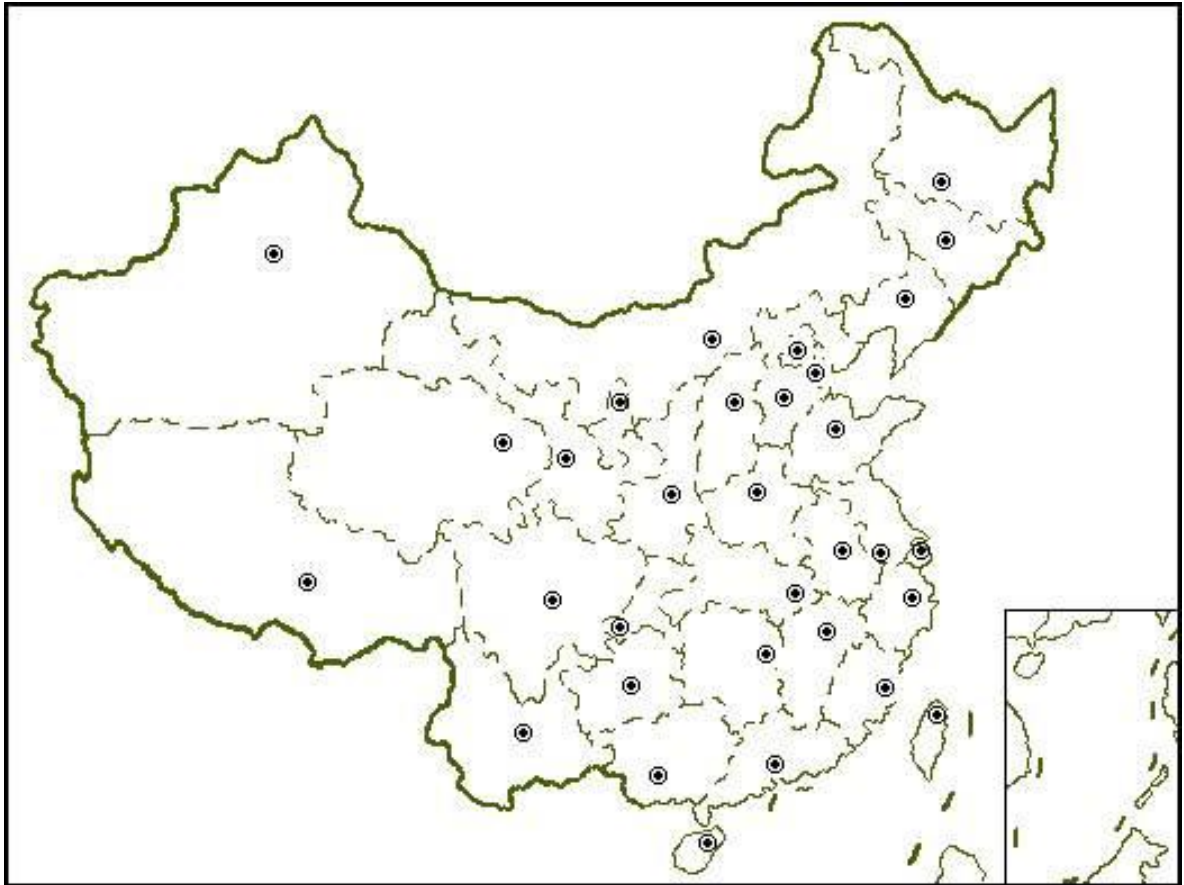
评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	运输方式决策	30	能合理分析货物物流特点，能系统分析决策理由	货物分析欠充分扣 5 分，运输方式分析欠充分扣 5 分，决策错误扣完为止	
	运输路线决策	10	能正确、系统描述干线名称	路线名称错误 1 处扣 2 分，扣完为止	
	运输路线简图	20	能准确、清晰描绘路线走向	途经地点错误 1 处扣 5 分，路线相对偏差 1 处扣 5 分扣完为止	
	地点标识	20	能正确标识路线的起讫地点、3-5 个主要途经地点	起讫地点、途经地点位置或名称标识错误 1 处扣 5 分；途经地点标识少于 3 个，少 1 处扣 5 分，扣完为止	

7. 试题编号： 2-7，物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

2000 吨煤炭从重庆运输到上海，时效要求 14 天。



2) 任务要求

- ①要求结合货物特点，分析选择运输方式
- ②合理规划这批货物的运输路线，说明主要通行的运输干线名称
- ③绘制运输路线简图，标识起讫地点、3-5 个主要途经地点。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备

测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备
------	---	----

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

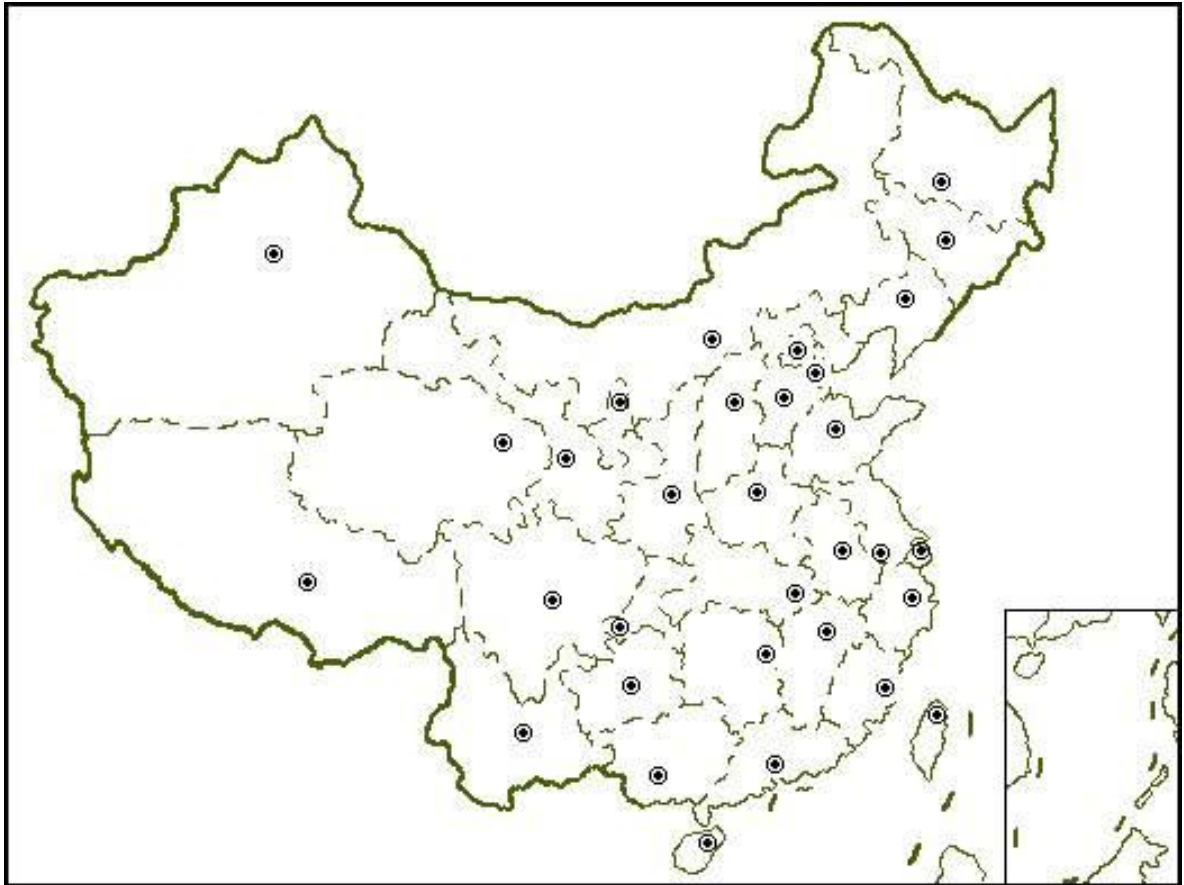
评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	运输方式决策	30	能合理分析货物物流特点，能系统分析决策理由	货物分析欠充分扣 5 分，运输方式分析欠充分扣 5 分，决策错误扣完为止	
	运输路线决策	10	能正确、系统描述干线名称	路线名称错误 1 处扣 2 分，扣完为止	
	运输路线简图	20	能准确、清晰描绘路线走向	途经地点错误 1 处扣 5 分，路线相对偏差 1 处扣 5 分扣完为止	
	地点标识	20	能正确标识路线的起讫地点、3-5 个主要途经地点	起讫地点、途经地点位置或名称标识错误 1 处扣 5 分；途经地点标识少于 3 个，少 1 处扣 5 分，扣完为止	

8. 试题编号：2-8，物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

1000 吨烟花爆竹从湖南长沙运输到上海，时效要求 10 天。



2) 任务要求

- ①要求结合货物特点，分析选择运输方式
- ②合理规划这批货物的运输路线，说明主要通行的运输干线名称
- ③绘制运输路线简图，标识起讫地点、3-5 个主要途经地点。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备

测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备
------	---	----

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

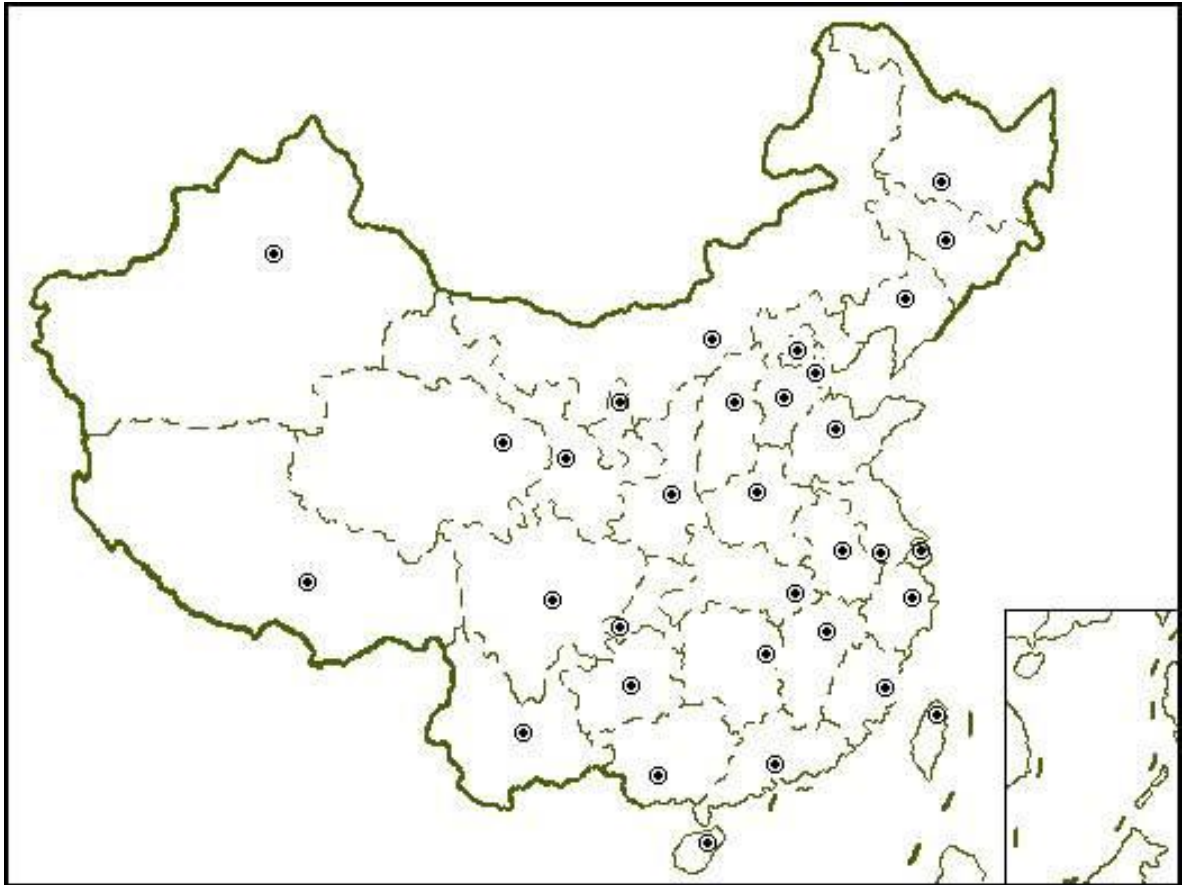
评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	运输方式决策	30	能合理分析货物物流特点，能系统分析决策理由	货物分析欠充分扣 5 分，运输方式分析欠充分扣 5 分，决策错误扣完为止	
	运输路线决策	10	能正确、系统描述干线名称	路线名称错误 1 处扣 2 分，扣完为止	
	运输路线简图	20	能准确、清晰描绘路线走向	途经地点错误 1 处扣 5 分，路线相对偏差 1 处扣 5 分扣完为止	
	地点标识	20	能正确标识路线的起讫地点、3-5 个主要途经地点	起讫地点、途经地点位置或名称标识错误 1 处扣 5 分；途经地点标识少于 3 个，少 1 处扣 5 分，扣完为止	

9. 试题编号： 2-9，物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

200 吨棉花从乌鲁木齐运输到河南郑州，时效要求 14 天。



2) 任务要求

- ①要求结合货物特点，分析选择运输方式
- ②合理规划这批货物的运输路线，说明主要通行的运输干线名称
- ③绘制运输路线简图，标识起讫地点、3-5 个主要途经地点。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备

测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备
------	---	----

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

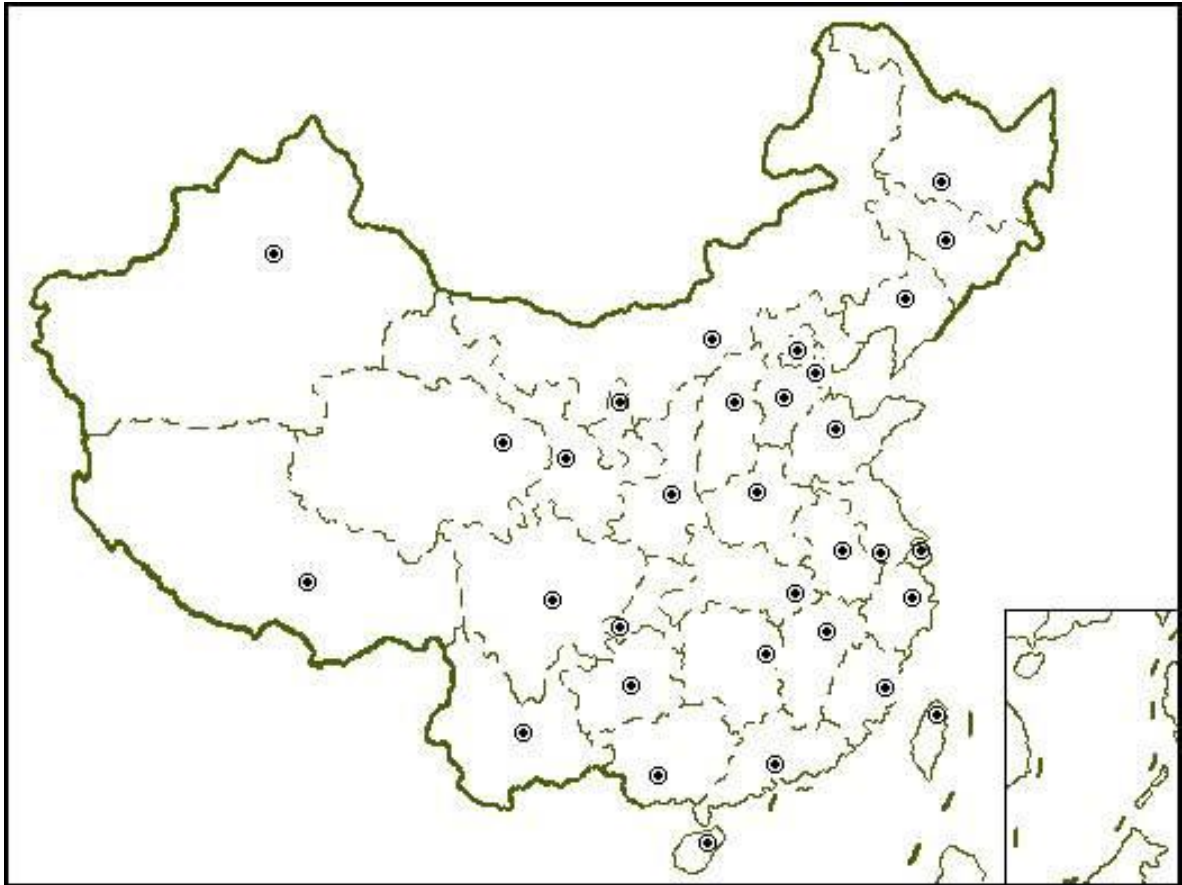
评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	运输方式决策	30	能合理分析货物物流特点，能系统分析决策理由	货物分析欠充分扣 5 分，运输方式分析欠充分扣 5 分，决策错误扣完为止	
	运输路线决策	10	能正确、系统描述干线名称	路线名称错误 1 处扣 2 分，扣完为止	
	运输路线简图	20	能准确、清晰描绘路线走向	途经地点错误 1 处扣 5 分，路线相对偏差 1 处扣 5 分扣完为止	
	地点标识	20	能正确标识路线的起讫地点、3-5 个主要途经地点	起讫地点、途经地点位置或名称标识错误 1 处扣 5 分；途经地点标识少于 3 个，少 1 处扣 5 分，扣完为止	

10. 试题编号：2-10，物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

10 千克鲜羊肉从乌鲁木齐运输到湖南长沙，时效要求 2 天。



2) 任务要求

- ①要求结合货物特点，分析选择运输方式
- ②合理规划这批货物的运输路线，说明主要通行的运输干线名称
- ③绘制运输路线简图，标识起讫地点、3-5 个主要途经地点。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备

测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备
------	---	----

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

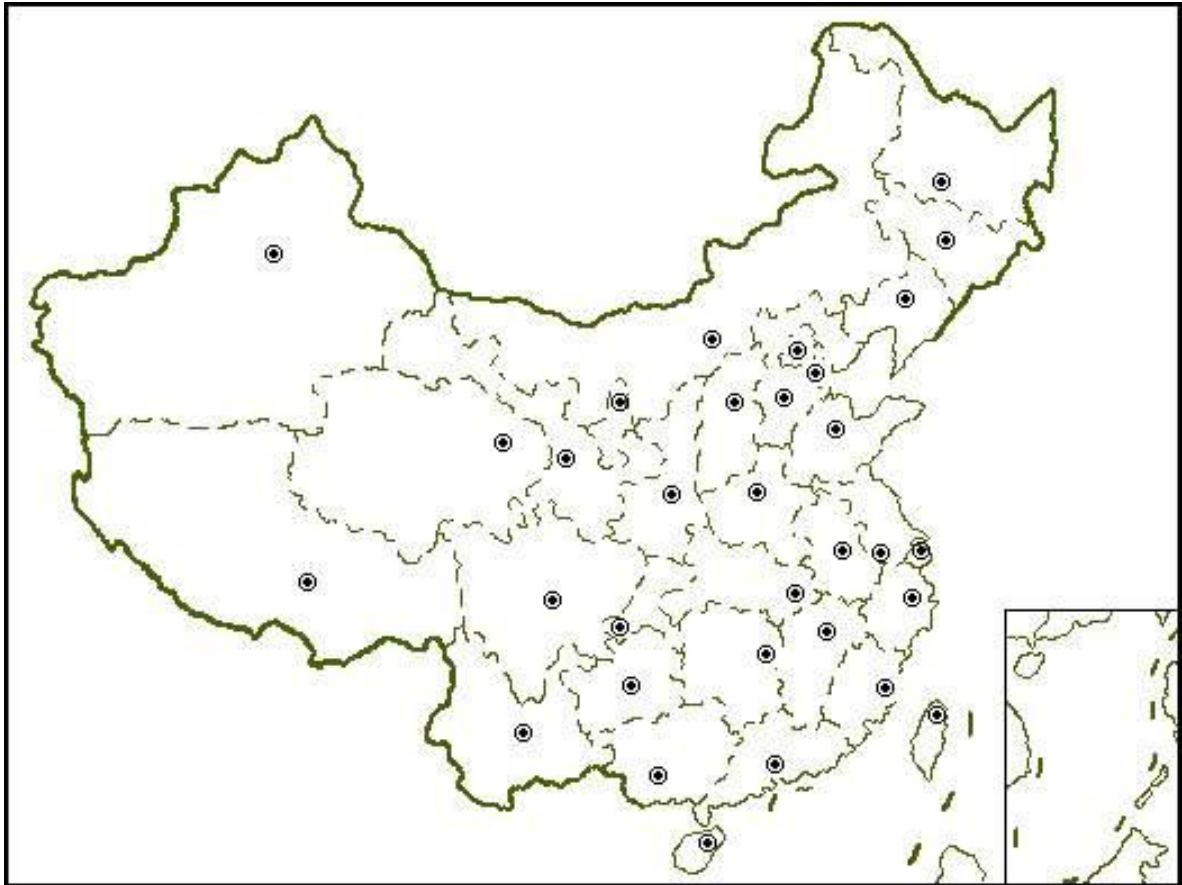
评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	运输方式决策	30	能合理分析货物物流特点，能系统分析决策理由	货物分析欠充分扣 5 分，运输方式分析欠充分扣 5 分，决策错误扣完为止	
	运输路线决策	10	能正确、系统描述干线名称	路线名称错误 1 处扣 2 分，扣完为止	
	运输路线简图	20	能准确、清晰描绘路线走向	途经地点错误 1 处扣 5 分，路线相对偏差 1 处扣 5 分扣完为止	
	地点标识	20	能正确标识路线的起讫地点、3-5 个主要途经地点	起讫地点、途经地点位置或名称标识错误 1 处扣 5 分；途经地点标识少于 3 个，少 1 处扣 5 分，扣完为止	

11. 试题编号： 2-11， 物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

35 吨脐橙从成都运输到吉林长春。时效要求 7 天。



2) 任务要求

- ①要求结合货物特点，分析选择运输方式
- ②合理规划这批货物的运输路线，说明主要通行的运输干线名称
- ③绘制运输路线简图，标识起讫地点、3-5 个主要途经地点。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备

测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备
------	---	----

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

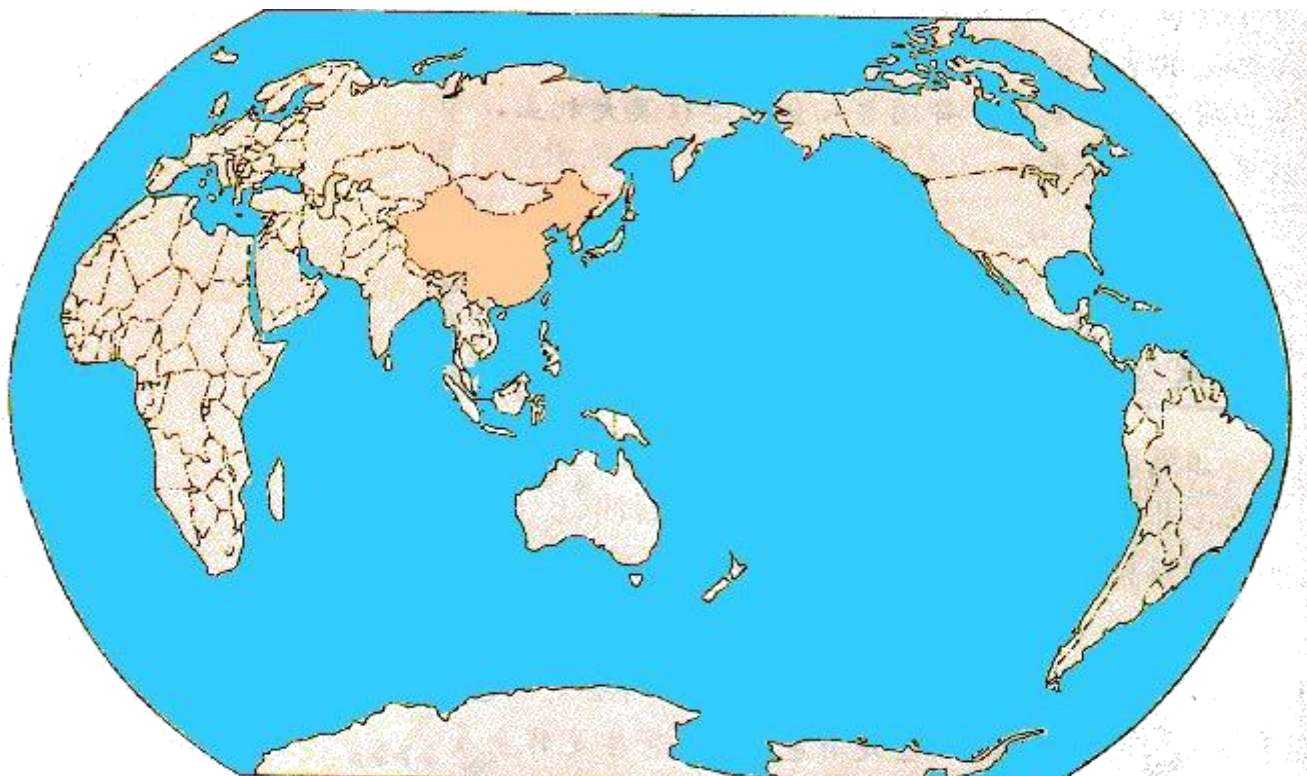
评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	运输方式决策	30	能合理分析货物物流特点，能系统分析决策理由	货物分析欠充分扣 5 分，运输方式分析欠充分扣 5 分，决策错误扣完为止	
	运输路线决策	10	能正确、系统描述干线名称	路线名称错误 1 处扣 2 分，扣完为止	
	运输路线简图	20	能准确、清晰描绘路线走向	途经地点错误 1 处扣 5 分，路线相对偏差 1 处扣 5 分扣完为止	
	地点标识	20	能正确标识路线的起讫地点、3-5 个主要途经地点	起讫地点、途经地点位置或名称标识错误 1 处扣 5 分；途经地点标识少于 3 个，少 1 处扣 5 分，扣完为止	

12. 试题编号： 2-12， 物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

从上海出发的 20 个集装箱货物需要运输到南非德班港。



2) 任务要求

- ①要求结合货物特点，分析选择运输方式
- ②合理规划这批货物的国际运输路线，说明主要通行的运输干线名称
- ③绘制运输路线简图，标识起讫地点、3-5 个主要途经地点。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备

测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备
------	---	----

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

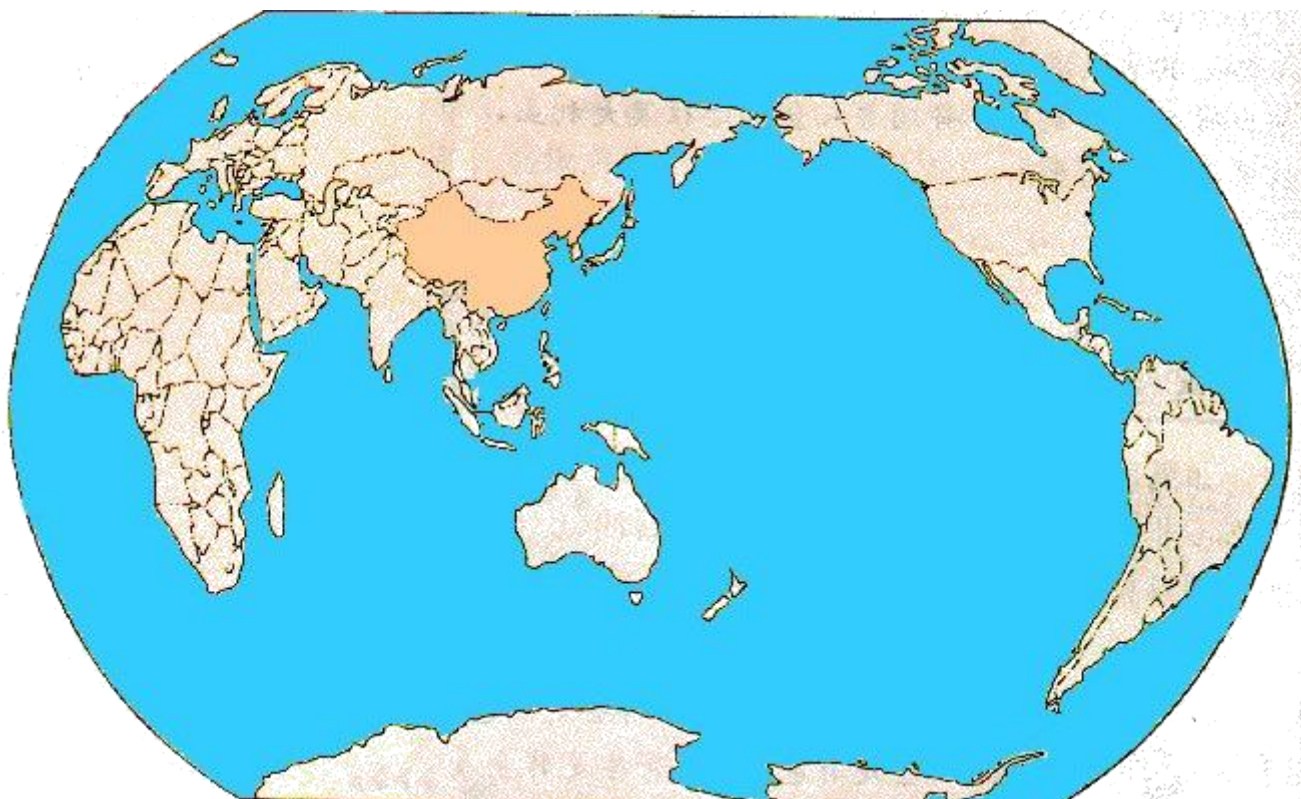
评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的 本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	运输方式决策	30	能合理分析货物物流特点，能系统分析决策理由	货物分析欠充分扣 5 分，运输方式分析欠充分扣 5 分，决策错误扣完为止	
	运输路线决策	20	能正确、系统描述国际路线的名称	路线名称错误 1 处扣 2 分，扣完为止	
	运输路线简图	10	能基本清晰描绘路线走向	途经路线错误 1 处扣 2 分，扣完为止	
	地点标识	20	能正确标识路线的起讫地点、3-5 个主要途经地点	起讫地点、途经地点位置或名称标识错误 1 处扣 2 分；途经地点标识少于 3 个，少 1 处扣 2 分，扣完为止	

13. 试题编号： 2-13， 物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

从宁波出发的 50 个集装箱货物需要运输到西欧鹿特丹港。



2) 任务要求

- ①要求结合货物特点，分析选择运输方式
- ②合理规划这批货物的国际运输路线，说明主要通行的运输干线名称
- ③绘制运输路线简图，标识起讫地点、3-5 个主要途经地点。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备

工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

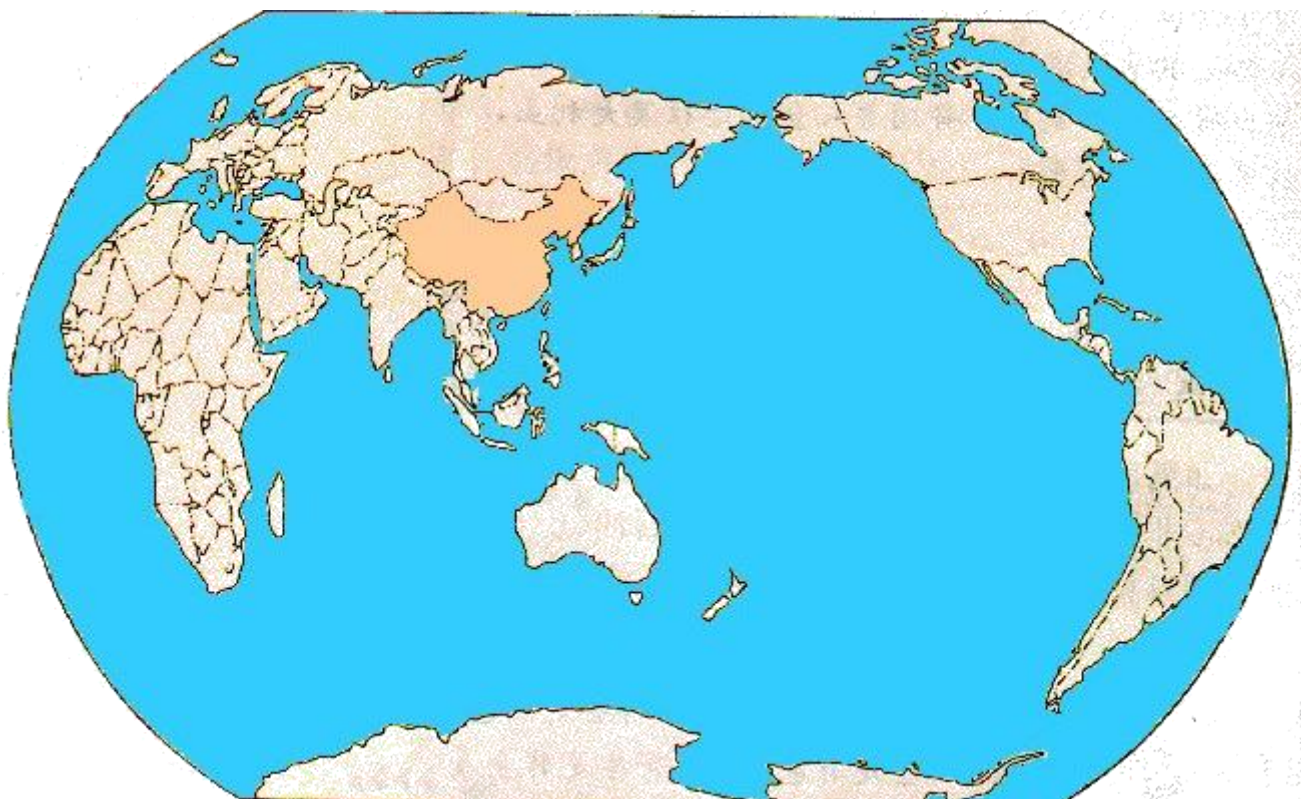
评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	运输方式决策	30	能合理分析货物物流特点，能系统分析决策理由	货物分析欠充分扣 5 分，运输方式分析欠充分扣 5 分，决策错误扣完为止	
	运输路线决策	20	能正确、系统描述国际路线的名称	路线名称错误 1 处扣 2 分，扣完为止	
	运输路线简图	10	能基本清晰描绘路线走向	途经路线错误 1 处扣 2 分，扣完为止	
	地点标识	20	能正确标识路线的起讫地点、3-5 个主要途经地点	起讫地点、途经地点位置或名称标识错误 1 处扣 2 分；途经地点标识少于 3 个，少 1 处扣 2 分，扣完为止	

14. 试题编号： 2-14， 物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

从长沙出发的 3000 吨有色金属矿石需要运输到澳大利亚悉尼港。



2) 任务要求

- ①要求结合货物特点，分析选择运输方式
- ②合理规划这批货物的国内、国际运输路线，说明主要通行的运输干线名称
- ③绘制运输路线简图，标识起讫地点、3-5 个主要途经地点。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备

测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备
------	---	----

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

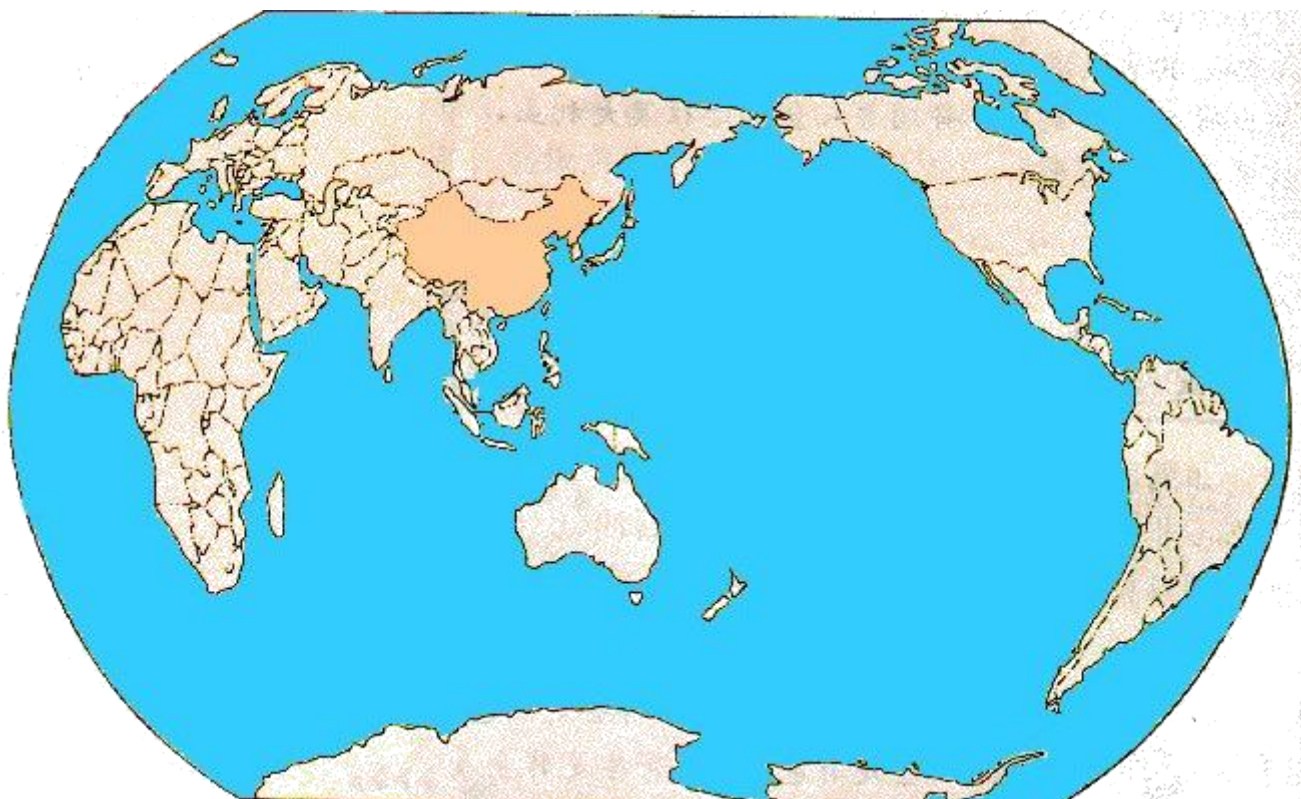
评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的 本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	运输方式决策	30	能合理分析货物物流特点，能系统分析决策理由	货物分析欠充分扣 5 分，运输方式分析欠充分扣 5 分，决策错误扣完为止	
	运输路线决策	20	能正确、系统描述国内干线与国际路线的名称	路线名称错误 1 处扣 2 分，扣完为止	
	运输路线简图	10	能基本清晰描绘路线走向	途经路线错误 1 处扣 2 分，扣完为止	
	地点标识	20	能正确标识路线的起讫地点、3-5 个主要途经地点	起讫地点、途经地点位置或名称标识错误 1 处扣 2 分；途经地点标识少于 3 个，少 1 处扣 2 分，扣完为止	

15. 试题编号：2-15，物流地理

(1) 任务描述

1) 任务背景

从重庆出发的 500 台笔记本电脑需要运输到德国杜伊斯堡，要求速度较快。



2) 任务要求

- ①要求结合货物特点，分析选择运输方式
- ②合理规划这批货物的国内、国际运输路线，说明主要通行的运输干线名称
- ③绘制运输路线简图，标识起讫地点、3-5 个主要途经地点（或国家）。

完成并提交相关文件：

Word 电子文档及打印稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行)，并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备

测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备
------	---	----

(3) 考核时量

考试时间：30 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	运输方式决策	30	能合理分析货物物流特点，能系统分析决策理由	货物分析欠充分扣 5 分，运输方式分析欠充分扣 5 分，扣完为止	
	运输路线决策	20	能正确、系统描述国内干线与国际路线的名称	路线名称错误 1 处扣 2 分，扣完为止	
	运输路线简图	10	能基本清晰描绘路线走向	途经路线错误 1 处扣 2 分，扣完为止	
	地点标识	20	能正确标识路线的起讫地点、3-5 个主要途经地点	起讫地点、途经地点位置或名称标识错误 1 处扣 2 分；途经地点标识少于 3 个，少 1 处扣 2 分，扣完为止	

二、岗位核心技能

模块三 运输管理与设计

1. 试题编号：3-1，公路运输

(1) 任务描述：

长沙南湖建材批发市场委托北贸快运物流有限公司托运一批瓷砖，共 88 件，重 4538kg。承运人公布的费率为 RMB1.2/t•km，该批货物运输距离为 360km，途中通行收费 RMB145。（承运人规定货物的计费重量计至 100 千克，尾数不足 100 千克的，四舍五入）

1) 任务

① 请根据以上信息，计算货主应支付的运费。列出计算过程和计算步骤。

（20 分）

② 什么是整车货物运输？什么是零担货物运输。（10 分）

③根据以上信息填写货物运单。（20 分）

北贸快运物流有限公司货物运单

承运日期： 年 月 日

运到期限：

合同编号：

装货地点：						
卸货地点：				领取货物期限：		
车牌号		运输证号				
*货物名称及规格	*件数	*计费重量(吨)	*计费里程(公里)	*运输费率	*通行费	*运费金额
合计						
*保价费率		*保价费(元)		*运杂费合计(元)		

其他约定：		
签订合同前请仔细阅读背面合同条款；本合同自签订之日起生效		
托运人（签章）： 地址： 邮编： 电话： 传真： 签订时间： 签订地点：	承运人（签章）： 地址： 邮编： 电话： 传真： 签订时间： 签订地点：	收货人（签章）： 地址： 邮编： 电话： 传真： 签订时间： 签订地点：

④假设瓷砖托运单“货物声明价值”一栏，货主填写为货物价值 10000 元，保险费率为 4%，货物运到目的地时，发现瓷砖破碎，随后货主提供商业发票，瓷砖实际价值为 6000 元，请计算货主应缴纳的保费？货主应获得多少赔偿？（15 分）

⑤请写出承运人的责任与义务。（15 分）

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

90 分钟

（4）评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 运输作业技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁, 摆放整齐。	能保持卷面整洁, 摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分; 任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分, 具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
	运输费用计算	20	列出运算方法或运算公式, 列出运算步骤, 得出运算结果。	正确列出计算步骤和计算式 15 分, 计算结果正确 5 分。	
	保险保价	15	能根据货物价值和货物声明价值计算报价费。	正确列出计算步骤和计算式 6 分, 计算结果正确 4 分。	
	运输组织方式	10	整车运输和零担运输的特点。	整车运输特点分析 5 分, 零担运输特点分析 5 分。	
	承运人的责任与义务	15	能正确分析承运人的责任与义务。	承运人的责任分析 5 分; 承运人的义务分析 5 分。	
	托运单的填写	20	能完整、规范地填写托运单。	每空 1 分, 要求基本要素填写齐全、正确。	

2. 试题编号: 3-2, 公路运输

(1) 任务描述

长沙红星大市场高慧托运一批日用百货, 25 箱, 重 5123kg。承运人公布的费率为 1.2 元/t.km, 该批货物运输距离为 330km, 途中通行收费 165 元 (承运人规定货物的计费重量计至 100 千克, 尾数不足 100 千克的, 四舍五入, 轻泡货物按每立方米折合 333 千克) 该公司的收费标准:

(1) 当运输距离 $s \geq 300$ 公里时:

货重 $w < 2$ 吨时，按 98% 收费；

$2 \leq w < 4$ 吨时，按 96% 收费；

$4 \leq w < 6$ 吨时，按 94% 收费；

$w \geq 6$ 时，按 92% 收费；

(2) 当运输距离 $s < 300$ 公里时

货重 $w < 2$ 吨时，按 100% 收费；

$2 \leq w < 4$ 吨时，按 98% 收费；

$4 \leq w < 6$ 吨时，按 96% 收费；

$w \geq 6$ 时，按 94% 收费；

1) 任务

①请计算货主应支付的运费。列出运算方法或运算公式，写出运算步骤和运算结果。(20 分)

②从承运人的角度来看，公路运输有哪些风险？(10 分)

③该批日用百货托运单“货物声明价值”一栏，货主填写为 5000 元，保险费率为 4%，货物运输途中，由于承运人原因，致使这批货物质量严重受损，无法正常使用，随后货主提供商业发票，日用百货的实际价值为 30000 元。

若按托运单上货主填写的“货物声明价值”，请计算货主应缴纳的保费？货主应获得多少赔偿？为什么？(15 分)

④请根据上述信息为托运人张三填写托运单据。(20 分)

托运单

发货地：			到货地：		运输期限：		运单号：	
托运人/公司：			联系方式：			托运人地址：		
收货人/公司：			联系方式：			收货人地址：		
货物品名	件数	包装	总重量 (kg)	运输费率	运费 (元)	保价声明 价值 (元)	保价费 (元)	
上门接货： ☐ 是 ☐ 否 提货费：				交货方式： ☐ 送货上门 ☐ 营业点自提 送货费：				
代收货款： ☐ 即日退 ☐ 三日退				代收金额 (大写)：				
开户行：收款卡号：手续费：								
费用合计 (大写)：					付费方式 ☐ 现付 ☐ 到付 ☐ 月结 ☐ 回单付			

特别约定	未保价的货物丢失损坏最高按运费 3 倍赔偿	备注:	
托运人盖章（签字）:		承运人盖章（签字）:	
收货人盖章（签字）:		年 月 日	
白联: 存根	红联: 托运人联黄联: 到站联	绿联: 收货人联	蓝联: 备查联

⑤在办理零担运输业务时，承运人应向托运人了解哪些信息？（15 分）

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

90 分钟

（4）评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 运输作业技能评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项
	5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
	10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	

	运输费用计算	20	列出运算方法或运算公式，列出运算步骤，得出运算结果。	正确列出计算步骤和计算式 15 分，计算结果正确 5 分。	记 0 分。
	运输费用计算	20	列出运算方法或运算公式，列出计算步骤，列出计算结果。	正确列出计算步骤和计算式 15 分，计算结果正确 5 分。	
	保险保价	15	能根据货物声明价值和报价费率计算保价费。	正确列出计算步骤和计算式 6 分，计算结果正确 4 分。	
	托运单的填写	20	能完整、规范地填写托运单。	每空 1 分，要求基本要素填写齐全、正确。	
	运输受理	15	能正确受理运输业务；能全面地向客户了解信息。	全面地向客户了解信息，每答对一点得 2 分。	
	运输风险	10	能正确地分析公路运输风险。	每答对一点得 2 分。	

3 试题编号：3-3，公路运输

（1）任务描述：

2017 年 8 月 12 日，发货人雀友商贸公司业务员张开龙找到北贸快运物流有限公司零担托运一批货物从长沙高桥大市场运往永州万家丽超市。货物为 500 箱雀巢咖啡（160ml，罐装），单件重量为 15kg；货物价值 12000 元，保价费率千分之五，采用保价运输，长沙到永州 500 公里。货物运输费率为 0.4 元/吨公里，双方约定于 2017 年 8 月 15 日装运并在 2017 年 8 月 16 日运达，所有货物现储存于长沙高桥大市场新储仓库。

1) 任务

①计算保价费，并列出具计算过程。（10 分）

②计算运费，并列出具计算过程。（20 分）

③请根据以上资料填写下面的运单。（注：带星号部分必填）（15 分）

北贸快运物流有限公司货物运单

承运日期： 年 月 日

运到期限：

合同编号：

装货地点：						
卸货地点：				领取货物期限：		
车牌号		运输证号				
*货物名称及规格	*件数	*单件重量(千克)	*计费重量(吨)	*计费里程(公里)	*运输费率	*运费金额 (元)
合计						
*保价费率		*保价费(元)		*运杂费合计(元)		
其他约定：						
签订合同前请仔细阅读背面合同条款；本合同自签订之日起生效						
托运人（签章）： 地址： 邮编： 电话： 传真： 签订时间： 签订地点：		承运人（签章）： 地址： 邮编： 电话： 传真： 签订时间： 签订地点：		收货人（签章）： 地址： 邮编： 电话： 传真： 签订时间： 签订地点：		

④请绘制公路零担货物运输的组织流程图。（15 分）

⑤请简述托运人和承运人的责任和义务？（20 分）

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学	必备

	学指导经历。	
--	--------	--

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 运输作业技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	公路运输组织方式	15	能正确地绘制零担运输组织流程图。	正确绘制零担运输作业流程图 8 分，流程图整齐美观 2 分。	
	运输费用计算	20	列出运算方法或运算公式，列出运算步骤，得出运算结果。	正确列出计算步骤和计算式 15 分，计算结果正确 5 分。	
	货物运单的填写	15	能完整、规范地填写货物运单。	每空 1 分，要求基本要素填写齐全、正确。	
	运输相关方	20	运输相关方的责任和义务	托运人的责任与义务 10 分；承运人的责任与义务 10 分。	
	保险保价	10	能根据货物声明价值和报价费率计算保价费。	正确列出计算步骤和计算式 6 分，计算结果正确 4 分。。	

4.试题编号：3-4，公路运输

(1) 任务描述

个体运输经营者李杰峰的车是东风牌前双后单三轴车，核载 8 吨。该车全部贷款购买：145000 元，五年，年息 6.58%，利息总额 25309.12 元。他们常走的路线是四川夹江至云南昆明，行程 1000 公里左右。运价单程约 300 元/吨，平均运价为 0.3 元/吨公里。往返一趟平均 7 天，每月总收入约为 300 元/吨×8 吨×8（每月 4 个来回，8 个单程）=19200 元。每个单程加油 2000 元、燃油税 320 元、过路费 500 元、罚款 200 元。工资为运价的 10%，每月需支付司机工资 19200 元×10%=1920 元（每辆车配备 2 名司机，每名司机的月工资仅为 1920 元÷2=960 元）；修理费每月 2000 元，货运信息费（货运中介收取）每月 800 元，车船使用税每月 48 元，交强险每月 258 元，商业险每月 665 元，不考虑营业税。

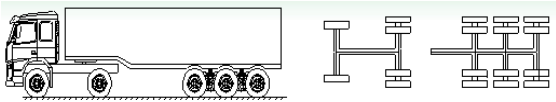
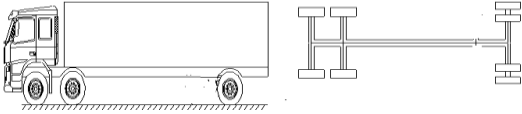
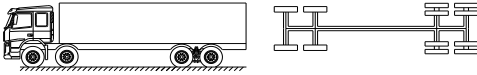
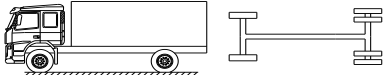
1) 任务

①请依据以上资料信息进行运输成本核算并填写下表。（20 分）

	成本项目		成本（单位：元）	备注
单程长途干线成本	车辆固定成本	车辆折旧费		车辆固定成本按 17.04 万元计算，按 5 年折旧计算，每月 4 个来回，8 个单程
		司机工资、福利等		按 1920 元/月计算，
		车辆保险		按每月 923 元计算
		车辆使用税		按 48 元/月计算
		固定成本合计		
	变动成本	燃油费		每个单程加油 2000 元
		燃油税		按每个单程 320 元计算
		修理费		按每月 2000 元计算
		过桥过路费		按每个单程 500 元计算
		货运信息费		货运信息费每月 800 元
		罚款		按每个单程罚款 200 元
		变动成本合计		

单程长途干线成本合计		
折算为吨公里		按每个单程 1000 公里，标载 8 吨

②请判断下列货车称呼是否正确。（15 分）

车型	车厢结构	车厢长度	称呼	判断对错
	栏板	17.5 米	一拖三 17.5 米栏板式	
	箱式	13 米	二拖三 13 米箱式	
	高栏	9.6 米	前二后四 九米六高栏	
	高栏	9.6 米	前四后八 九米六高栏	
	高栏	7.6 米	七米六厢式	

③个体运输经营者，常会出现不合理运输，导致运输成本过高，请你简述什么是合理化运输，并列举出不合理运输的表现形式。（15 分）

④请简述目前我国公路运输的现状。（15 分）

⑤公路运输的配装配载的注意事项有哪些？（15 分）

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算	根据需求选备

	机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和Office 操作系统；5 台激光打印机。	
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

90 分钟

（4）评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 运输作业技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的 本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
	汽车运输合理化	15	能正确地阐述合理化运输的概念； 能正确地阐述不合理运输的表现形式。	合理化运输概念 5 分；不合理化运输表现形式 5 分。	
	运输成本核算	20	能正确地核算运输成本； 能清楚地知道汽车运输成本控制的原则。	每空 1.5 分，最后 2 空 2.5 分。	
	识别车辆	15	能正确地识别货车类型。	每空 2 分。	
	公路运输现状分析	15	能正确地分析公路运输现状。	正确地分析公路运输现状 10 分。	
	配装配载	15	能正确指导公路运输的配装配载工作。	配装配载的注意事项分析 10 分。	

5.试题编号 3-5 公路运输

(1) 任务描述:

宏达食品有限公司现有一批货要发运到三个客户单位。委托浩悦运输公司进行运输。三个客户单位的订单如下。

客户订单一（宜家超市）

订单号: QH1011100012

送货地址: 长沙市湘江大道 95 号

商品名称	单位	订购数量
娃哈哈矿泉水	箱	35
康师傅方便面	箱	20
盼盼软面包	箱	20

客户订单二（大地公司）

订单号: KS1011150008

送货地址: 长沙市远大路 64 号

商品名称	单位	订购数量
红牛饮料	箱	35
仁仔酱板鸭	箱	20
旺旺雪饼	箱	10

客户订单三（千惠连锁）

订单号: DD1011150012

送货地址: 长沙市五一路 102 号

商品名称	单位	订购数量
统一方便面	箱	30
可口可乐	箱	35
真巧苏打饼	箱	30

(2) 送货路线为: 浩悦运输公司仓库→宜家超市→千惠连锁→大地公司

(3) 配载货物信息和装车配载示意图如下。



1) 任务

①请依据以上信息进行模拟配载设计

01 装载区，02 装载区，03 装载区分别应该装载哪个公司的货物；并指出订单一、订单二、订单三的 A 货物、B 货物、C 货物分别是何种货物，同时说明理由。（20 分）

②假设宏达食品有限公司有 A、B 两种货物需要配装送给同一客户，其中 A 货物单件重 20 公斤，单件体积为 0.03m³，货物 B 单件重 10 公斤，单件体积为 0.02m³；送货车辆载重为 10 吨，车厢有效容积为 20m³。

请依据以上信息进行模拟配载设计 A、B 两种货物如何配装，才能使车辆有效容积利用率达 90%，且载重利用率达 100%。（20 分）

③请简述公路运输存在哪些风险，该如何防范？（15 分）

④请简述公路运输的特点。优点和缺点？（15 分）

⑤请列出运输和配送的区别。（10 分）

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 运输作业技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁,摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后,整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分,具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	装车配载	20	能根据货物性质安排同一客户货物的码放次序，能根据送货的顺序来安排不同客户货物的装车顺序；能根据货物重量和体积确定积载方案。	货物的码放顺序 10 分，码放理由 10 分。	
	容重搭配	20	能根据车辆和货物的重量、体积确定最优配载方案。	正确列出计算步骤和计算式 15 分，计算结果正确 5 分。	
	公路运输风险	15	能清楚地知道公路运输风险以及防范措施。	每空 1.5 分,全部填写正确 10 分。	
	认识公路运输	15	公路运输的优点和缺点	优点分析 5 分,缺点分析 5 分。	
	运输与配送	10	能正确辨别运输与配送的区别。	说明运输与配送的关系及区别，每答对对一点得 2 分。	

6.试题编号：3-6，公路运输

(1) 任务描述

D 物流公司致力成为以客户为中心，覆盖零担、快递、整车、仓储供应链等多元业务的综合性物流供应商。截止 2015 年 9 月，公司已开设直营网点 5,600 多家，服务网络遍及全国，自有营运车辆 9,600 余台，全国转运中心总面积超过 121 万平方米。为客户提供快速高效、便捷及时、安全可靠的服务。

托运人胡建有 5 台机械设备，在德邦发运，地址：长沙市长沙县中南汽配城，包装：木制包装，毛重：400kg/台，体积：130x70x30cm，每台机械设备的价值 5000 元，从长沙发往上海，收货人：张鹏 地址：上海市宝山区顾北路 666 号，客户要求代收货款（即日退）。

1) 任务

①请绘制公路零担快运托运受理的业务流程图。（15 分）

②经查，D 物流公司长沙县到上海的精准卡航的运输费率为 1.65 元/公斤，轻货 347 元/立方米，保价费率为 4‰，最低 10 元，代收货款（即日退）的收费标准为最低 25 元/票，费率 12‰，最高 250 元/票，请计算运费并写出计算过程。（20 分）

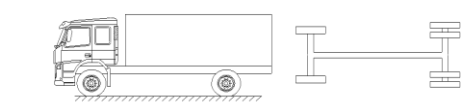
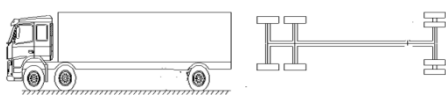
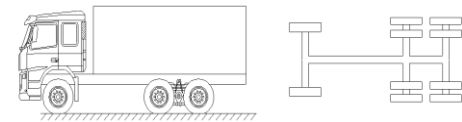
③请根据以上资料填写下面的托运单。（20 分）

D 物流托运单

发货地：			到货地：		运输期限：		运单号：	
托运人/公司：			联系方式：		托运人地址：			
收货人/公司：			联系方式：		收货人地址：			
货物品名	件数	包装	总重量 (kg)	运输费率	运费（元）	保价声明 价值（元）	保价费（元）	
上门接货： ☐ 是 ☐ 否 提货费：			交货方式： ☐ 送货上门 ☐ 营业点自提 送货费：					
代收货款： ☐ 即日退 ☐ 三日退			代收金额（大写）：					
开户行：收款卡号：手续费：								
费用合计（大写）：					付费方式 ☐ 现付 ☐ 到付 ☐ 月结 ☐ 回单付			
特别约定		未保价的货物丢失损坏最		备注：				

	高按运费 3 倍赔偿		
托运人盖章（签字）：		承运人盖章（签字）：	
收货人盖章（签字）：		年 月 日	
白联：存根	红联：托运人联	黄联：到站联	绿联：收货人联 蓝联：备查联

④以下为 D 物流公司的部分货车，请进行车辆识别（请按照示范填写相关内容）（15 分）

车辆图片	驱动桥数	驱动形式	称呼
	1	4X2	普通单桥车
			
			

⑤请简述公路运输的特点。（15 分）

（2）考核条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

90 分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	零担运输作业流程	15 分	能正确绘制零担运输作业流程图。	正确绘制零担运输作业流程图 8 分，流程图整齐美观 2 分。	
	运费计算	20 分	能根据给定资料，正确计算运费。	正确列出计算步骤和计算式 15 分，计算结果正确 5 分。	
	托运单的填写	20 分	能根据给定资料，正确填写托运单。	每空 1 分，要求基本要素填写齐全、正确。	
	车辆识别	15 分	能正确识别货车类型和驱动形式。	每空 1.5 分，全部填写正确 10 分。	
	认识公路运输	10 分	能正确分析汽车运输的优点和缺点。	优点分析 5 分，缺点分析 5 分。	

7. 试题编号：3-7，公路运输

(1) 任务描述

T 物流公司为中国公路快运行业的领先企业，其服务产品有“定日达”、“零

担运输”和“整车特运”等，并提供代收货款等多种增值服务。“定日达”以“准时、安全、优质服务”的特性，让客户以不到航空货运 1/3 的价格，享受堪比航空货运的高性价比服务。

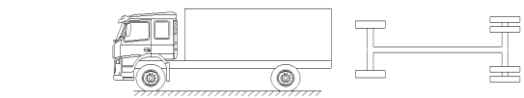
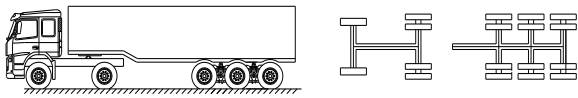
1) 任务

- ①请绘制零担货物运输的组织业务流程图。（15 分）
- ②请分析下列零担运输业务主要工作内容、风险及管理要点完成下表。（10 分）

表 零担运输业务风险一览表

业务	主要工作内容	主要风险	管理要点
分类 入库			
交付或 中转			

- ③以下为 T 物流公司的部分货车，请进行车辆识别（请按照示范填写相关内容）（15 分）

车辆图片	驱动 桥数	驱动 形式	称呼
	1	4X2	普通单桥车
			
			

- ④车辆配装（容重搭配）（20 分）
T 物流公司某营业点需配送两种货物，A 类货物容重为 10 公斤/ M3，A 类货物单件体积为 2 M3/件；B 类货物容重 7 公斤/ M3，B 类货物单件体积为 3M3/件；车辆载重量为 103 公斤，车最大容积为 13 M3，计算最佳配装方案，各装多少件？
- ⑤某货主到 T 物流公司托运五件工艺品，托运单“货物声明价值”一栏，货主填写为 10000 元，保险费率为 4‰。货物运到目的地时，发现其中两件工艺品由于运输途中颠簸损毁，随后货主提供商业发票，每件工艺品实际价值为 3000

元，五件共为 15000 元。

若按托运单上货主填写的“货物声明价值”，请计算货主应缴纳的保费？货主应获得多少赔偿？为什么？（20 分）

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

90 分钟

（4）评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 运输作业技能评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
	10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	零担运输作业流程	15	能正确绘制零担运输的作业流程图。	正确绘制零担运输的作业流程图 8 分，图形美观整洁 2 分。

	车 辆 识别	15	能正确识别货车类型。	每空 1.5 分，全部正确 10 分。	
	货 物 保价	20	能根据货物声明价值和 保价费率计算保价费。	保价费的计算 10 分， 赔偿理由 10 分。	
	容重 搭配	20	能根据车辆、货物的体 积和重量确定最优配载 方案。	计算式的列出 15 分， 计算结果 5 分。	
	零担 运输 风险 管理	10	能正确分析主要工作内 容及风险管理。	风险管理分析每空 1.5 分，全部正确 10 分。	

8.试题编号：3-8 ， 公路运输

(1) 任务描述：

2016 年 11 月 6 日 10:00，烟台鹏捷物流有限公司烟台站客服刘晓莉收到编号为 SYTKH015 合同客户烟台华宝宝有限公司（运单号 YD201010170004）一单发货通知：有一批纸箱包装的电子音乐玩具从烟台工厂发往济南分公司。总部地址：烟台市荆山路 10 号，联系人：李彩彩（经理）；联系电话：0535-6799811；分公司地址：济南市解放路 89 号，联系人：张云娜；联系电话：0531-86429521。托运货物具体信息：电子音乐玩具 100A45，单件尺寸 40×20×15cm，单件重量 1.5kg，数量 200 箱，总体积约 2.4M³；电子音乐玩具 100B37，单件尺寸 35×25×10cm，单件重量 1.8kg，数量 150 箱，总体积约 1.3M³；电子音乐玩具 100C64，单件尺寸 18×26×8cm，单件重量 1kg，数量 100 箱，总体积约 0.4M³；电子音乐玩具 100D87，单件尺寸 41×22×20 cm，单件重量 1.8kg，数量 100 箱，总体积约 1.8 M³；电子音乐玩具 100E28，单件尺寸 23.4×10.5×6.6 cm，单件重量 1.2kg，数量 100 箱，总体积约 0.1 M³。要求 2010 年 11 月 7 日到货。只对电子音乐玩具 100A45 投保，货值为 10000 元，保险费率为货值的 0.06%，所投保险公司为太平保险公司，烟台站陆运保险员王东灿负责，联系方式 13587890165。编制国内货物运输险投保单 BXD101。运输车辆为 9.6 米敞车。

客服刘晓莉根据华宝宝有限公司发货信息填制编号为 ZYTZD004 作业通知单并下指令给公司运输部调度刘明宝。

除了客服刘晓莉发来的指令，调度刘明宝还收到其他客服发来的三单作业指令，均要求 2016 年 11 月 7 日到货。

1) 任务

①请根据以上资料以物流公司业务员身份填写下面的作业通知单。（注：带星号部分必填）（20 分）

作业通知单

编号：											
*客户名称		*客户编号		是否有合约			是否取派	取		派	
*发货人		联系电话		*收货人			联系电话				
发货地址					收货地址						
*货物名称	批次	包装	*数量 (件)	*重量 (kg)	*体积(M ³)	*发运日期	*到货日期	备注			
制单人：						制单时间：					

②请根据以上资料以物流公司业务员身份填写下面的货物清单。（注：带星号部分必填）（20 分）

货物清单

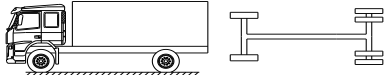
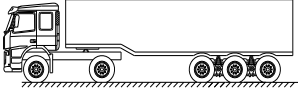
*起运地点：		运单号：	
*装货人姓名：		装货日期：	

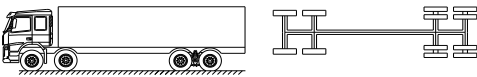
序号	*货物名称	*包装形式	*单位	*数量 (件)	*重量 (kg)	体积	保价
						*长×宽× 高 (cm)	价格 (元)
备注							
*托运人（签字或盖章）			*承运人（签字或盖章）				
日期：		年		月		日期：	
注：凡不属同一货名、同规格、同包装的货物，在一张货物运输单不能逐一填写的，可填货物清单。							

③在进行车辆调度时，应该考虑哪些要素？（15 分）

④请绘制普通货物整车运输的组织流程图。（10 分）

⑤请判断下列货车称呼是否正确。（15 分）

车型	车厢结构	车厢长度	称呼	判断 对错
	低栏	7.6 米	七米六厢式	
	箱式	13 米	二拖三 13 米箱式	

	高 栏	9.6 米	后八轮九 米六高栏	
	栏 板	9.6 米	一 拖 二 9.6 米 栏 板式	
	箱 式	13 米	二拖三 13 米箱式	

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 运输作业技能评价标准

评价内容	配分	考核点	评分点	备注
职业 素养 (20 分)	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放	

				操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	作业通知单的填写	20	能根据提供的资料，正确填写作业通知单。	每空 1 分，要求基本要素填写齐全、正确。	
	货物清单的填写	20	能根据提供的资料，正确填写货物清单。	每空 1 分，要求基本要素填写齐全、正确。	
	车辆调配	15	车辆调配的原则。	车辆调配的考虑因素 10 分。	
	车辆识别	15	能正确识别货物类型。	每空 2 分。	
	整车运输	10	能正确地绘制整车货物运输的作业流程图。	正确地绘制整车货物运输的作业流程图 8 分，图形整洁美观 2 分。	

9. 试题编号：3-9，公路运输

(1) 任务背景：

李三的车是东风天龙牌一拖三挂车，核载 35 吨。该车全部贷款购买：400000 元，五年折旧，每月需还贷 7200 元，利息总额为 32000 元。他们常走的路线是湖南长沙至甘肃兰州，行程 2000 公里左右。运价单程约 300 元/吨，往返一趟平均 10 天，每月总收入约为 300 元/吨×35 吨×6(每月 3 个来回，6 个单程)=63000 元。每个单程加油 5000 元、过路费 3000 元。工资为每人每月 3000 元（每辆车配备 2 名司机），修理费每月 2100 元，货运信息费（货运中介收取）每月 600

元，车船使用税每月 105 元，交强险每月 374 元，商业险每月 726 元，不考虑营业税。

1) 任务

①请你计算他的单趟标载运输成本（折算成吨公里），要求根据给定资料确定计算对象，列出成本项目，正确算出各项成本，正确缮制成本汇总表。（20 分）

	成本项目		成本（单位：元）	备注
单程长途 干线成本	车 辆 固 定 成本	车辆折旧费		车辆固定成本按 43.2 万元 计算，按 5 年折旧计算， 每月 3 个来回，6 个单程
		司机工资、福利 等		3000 元/月计算，两个司机
		车辆保险		每月 374+726 元计算
		车辆使用税		按 105 元/月计算
		固定成本合计		
	变动成本	燃油费		每个单程加油 5000 元
		修理费		按每月 2100 元计算
		过桥过路费		按每个单程 3000 元计算
		货运信息费		货运信息费每月 600 元
		变动成本合计		
单程长途干线成本合计				
折算为吨公里				按每个单程 2000 公里，标 载 35 吨

②请简述我国公路货物运输现状。（15 分）

③货物托运受理的操作注意事项有哪些？（15 分）

④配载装车的操作要点有哪些？（15 分）

⑤请简述运输与配送的区别。（15 分）

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

90 分钟

（4）评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 运输作业技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分点	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	运输成本核算	20	能根据给定资料确定计算对象，列出成本项目，正确算出各项成本，正确缮制成本汇总表。	每空 1.5 分，最后 2 空每空 2.5 分。	
	公路货物	15	能正确分析公路货物运输的现状。	分析公路货物运输的现状 10 分。	

	运输现状				
	货物配装配载	15	货物配装配载的操作要点。	每空 2 分。	
	货物受理	15	货物受理的操作注意事项。	正确地绘制整车货物运输的作业流程图 8 分，图形整洁美观 2 分。	
	运输与配送的区分	15	能正确分析运输与配送，能根据里程调度合适的车辆类型。	运输与配送的关系 5 分；运输与配送的区别 5 分。	

10.试题编号：3-10，铁路运输

(1) 任务描述：

某托运人从南宁发往沈阳南蔬菜一批重 20t，用 B6 型车一辆装运，始发加冰、途中不加冰运输。查运价率表，加冰冷藏车运价的基价 1 为 9.2 元/t，基价 2 为 0.0506 元/(t km)，南宁至沈阳南运价里程为 2962km，B6 型车计费重量 38 吨，采用快运（按快运办理的货物需加收快运费。快运费的费率为该批货物运价率的 30%）。

1) 任务

- ①请计算其运费。列出运算方法或运算公式，写出运算步骤和运算结果。（20 分）
- ②请计算该批货物的运到期限，写出运算步骤和运算结果。（15 分）
- ③请简述铁路运输特点。（10 分）
- ④绘制铁路货物运输的作业流程图。（20 分）
- ⑤简述货票的性质和作用。（15 分）

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

90 分钟

（4）评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 运输作业技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分点	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	运费的计算	20	能根据资料，正确计算运费，并能列出计算过程和计算步骤。	计算过程和计算步骤 15 分，计算结果 5 分。	
	货物运到期限	15	能根据资料，正确计算运到期限。	计算过程和计算步骤 15 分，计算结果 5 分。	

	的 计 算				
	认识 铁路 运输	10	铁路货物运输特点？优 点和缺点。	铁路运输的优点 分析 5 分，缺点 分析 5 分。	
	货票	15	货票的性质和作用	货票的性质 5 分，货票的作用 5 分。	
	整 车 货 物 运 输 的 作 业 流 程	20	能正确绘制铁路整车货 物运输的业流程图。	正确绘制铁路整 车货物运输的作 业流程图 8 分， 图形整洁美观 2 分。	

11.试题编号：3-11，铁路运输

（1）任务背景：

某托运人从安阳托运一台机器，重 26t，使用 60t 货车一辆装运至徐州北，安阳至徐州北的运价里程为 556km，机器运价号为 6 号运价，查运价率表，6 号运价的基价 1 为 14.6 元/t，基价 2 为 0.0704 元/（t km）。

1) 任务

①请计算其运费。列出运算方法或运算公式，写出运算步骤和运算结果。

（20 分）

②简述运单和货票在铁路运输中的作用。（15 分）

③请计算该批货物的运到期限，写出运算步骤和运算结果。（15 分）

④ 装车前，货运员应做哪些检查？（10 分）

⑤请简述铁路货物运输的特点。（20 分）

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和	根据需求选备

	Office 操作系统；5 台激光打印机。	
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 运输作业技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分点	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	运费的计算	20	能根据资料，正确计算运费，并能列出计算过程和计算步骤。	计算过程和计算步骤 15 分，计算结果 5 分。	
	货物运到期的计算	15	能根据资料，正确计算运到期限。	计算过程和计算步骤 15 分，计算结果 5 分。	

	货 物 装 运	10	能正确检查货物的装运工作。	货物装运工作的检查，每答对一点得2分。10分。	
	运 单 和 货 票	15	能掌握货票的性质和作用； 能掌握运单的作用。	货票的性质与作用5分，运单的作用5分。	
	铁 路 货 运 的 特 点	20	能掌握铁路货物运输的意义； 能掌握铁路货运发展的特点。	铁路运输的特点分析10分； 铁路运输的优点分析5分，缺点分析5分。	

12. 试题编号：3-12 水路运输

(1) 任务描述

广州 HF 贸易公司和美国客户达成清洁球出口贸易，本批出口商品系采用集装箱班轮运输，具体贸易细节如下：

1) 出口外贸公司

GUANGZHOU HF Trading CO., LTD.

Room 502, No. 838, Dongfeng Road, Guangzhou, China

TEL: 020-87656751 FAX: 020-87656772

2) 国外客户

AL QADAH TRADING COMPANY L.L.C

202 W. 1st St. LOS ANGELES, CA90012

Phone (877) 554-4000 Fax (213) 237-3535

3) 交易商品

PRODUCT: CLEANING BALL, 如下表所示

PARTIAL SHIPMENT (分批装运): allowed

TRANSSHIPMENT (转运): allowed

表 交易商品表

唛 头 Mark s & Nos.	品 名 Description s	件 数 NO.of Packages (CARTONS)	体 积 Measurement	毛 重 Gross Weight (KGS)	净 重 Net Weight (KGS)	总 价 Total Price (USD)
AL DAH	CLEANIN G BALL	3500	53CMX21CMX15C M/箱	12kg/箱	11kg/箱	1000 美 元

4) TIME OF SHIPMENT (最后装船期): 2016 年 5 月 21 日

5) SERVICE TYPE (交货条款): CY/CY

6) FREIGHT (运费): PREPAID (预付)

7) PORT OF LOADING (装货港): SHENZHEN

8) PORT OF DISCHARGE (卸货港): LOS ANGELES

9) 深圳到洛杉矶的海运费收费标准如下所示:

基本运费的收费标准为: USD1450/20GP, USD1800/40GP, USD1800/40HQ

其中 20GP 表示 20 英尺的干货箱, 40GP 表示 40 英尺的干货箱, 40HQ 表示 40 英尺的高干货箱。

附加费收费标准如下表所示:

附加费名称	币种及收费标准	备注
THC (TERMINAL HANDLING CHARGE) 码头操作费	USD100/20GP USD150/40GP USD150/40HQ	
ORC (ORIGIN RECEIPT CHARGE) 装货港接货费	USD190/20GP USD310/40GP USD310/40HQ	是广东、广西、云南出口的港口附加费, 不再另外收取 THC。
BAF (Bunker Adjustment Factor) 燃油附加费	USD394/20GP USD 788/40GP USD 788/40HQ	
AMS (America manifest system) 美国舱单系统	USD25/票	南美, 美加航线收取
DHF (Document handling fee) 文件费	USD50/票	
SLF (SEAL FEE,) 封条费或者铅封费	USD50/20GP USD 30/40GP USD 30/40HQ	
PSS: Peak Season Sucharges (旺季附加费)	USD30/20GP USD 30/40GP USD 30/40HQ	日本、韩国线加收

1) 任务

①根据以上提供资料, 完成如下出口委托书的填写 (注: 带星号部分必填)

*SHIPPER : (发货人)	船名/航次:		港区:
	*装货港:		开船:
	*可否分批:	*可否转运:	
	*卸货港:		
	目的地:		
*CONSIGNEE (收货人)	*海运运费预付/到付:		
	*装期:	价格条件:	

														有效期				结汇方式:			
NOTIFY PARTY: (通知人)														国内运输方式 ()				门-门 () 自送 () 其他 ()			
														货物存放地点							
														集装箱 出运数				用箱 要求			
标记/唛头 MARK & NUMBERS						*中英文货名 (规格及货号) DESCRIPTION OF GOODS								*件数 包装式样		*总毛 重 KGS		*总净 重 KGS		*总体 积 CBM	
随 付 单 证	发 票	装 箱 单	报 关 单	退 税 联	危 品 三 证	商 检 证	提 货 单	核 销 单	许 可 证	登 记 手 册	委 托 事 项	正 本 提 单	付 本 提 单	核 销 单	许 可 证	登 记 手 册	退 税 单	提 单 快 递	装 船 通 知	危 险 品 请 注 明	
贸易性质 (√)						来料 () 补偿 () 进料 () 一般 () 来样 () 其他 ()								联系人:							
														地址:				邮政编码:			
*交货条款 (√)						CY/CY () CFS/CY () CFS/CFS () 其他 ()								传真:				电话:			
委托方开户银行、账号																				委托方签章:	
委托方记事栏																					

②根据下面 COSCO CONTAINER LINES 提供的船期表, 请为客户选择合适的船期, 并阐述理由。

Sailing Schedule from : Shenzhen,Shenzhen,Guangdong,China To : Los Angeles,Los Angeles,CA,United States Origin City : Shenzhen,Shenzhen,Guangdong,China Destination City : Los Angeles,Los Angeles,CA,United States								CY/DOOR
								CY/DOOR
序列号	航线	船名	航次	截关时间	装货港	预计离港时间	实际离港时间	卸货港
1	YPSW	YM UNISON	59E	2016-04-22 17:00	Yantian	2016-04-25		Los Angeles
2	SEA	NORTHERN JAVELIN	002E	2016-04-23 12:00	Yantian	2016-04-27		Long Beach
3	AAS2	CMA CGM LIBRA	095TXE	2016-04-25 16:00	Yantian	2016-04-28		Long Beach
4	YPSW	YM UBIQUITY	22E	2016-04-29 17:00	Yantian	2016-05-02		Los Angeles
5	SEA	CSCL PUSAN	117E	2016-04-30 12:00	Yantian	2016-05-04		Long Beach
6	AAS2	CMA CGM COLUMBA	097TXE	2016-05-02 16:00	Yantian	2016-05-05		Long Beach
7	SEA	COSCO NINGBO	069W	2016-05-06 11:00	Yantian	2016-05-08		Long Beach
8	YPSW	YM UBERTY	50E	2016-05-06 17:00	Yantian	2016-05-09		Los Angeles
9	SEA	COSCO EXCELLENCE	027E	2016-05-07 12:00	Yantian	2016-05-11		Long Beach
10	AAS2	CMA CGM CENTAURUS	099TXE	2016-05-09 16:00	Yantian	2016-05-12		Long Beach
11	YPSW	YM MASCULINITY	32E	2016-05-13 17:00	Yantian	2016-05-16		Los Angeles
12	SEA	HONG KONG BRIDGE	039E	2016-05-14 12:00	Yantian	2016-05-18		Long Beach
13	AAS2	CMA CGM THALASSA	101TXE	2016-05-16 16:00	Yantian	2016-05-19		Long Beach

③根据下面 COSCO CONTAINER LINES 提供的集装箱类型及参数，结合该批货物海运费的报价，为客户选择合适的集装箱类型及数量，并阐述理由。

干货箱



	箱体内部尺寸			箱体内容积及载重量		箱门开度尺寸	
	L	W	H	Cu	P	W	H
20'	5898	2352	2393	33.2	21740/28230#	2340	2280
40'	12032	2352	2393	67.7	26630	2340	2280
HC	12032	2352	2698	76.3	26520	2340	2585

冷藏箱



	箱体内部尺寸			箱体内容积及载重量		
	L	W	H	Cu	P	
20'	5444	2284	2267	28.5	21135/27160#	
40'	11583	2284	2250	58.7	26580	
HC	11583	2286	2556	67.9	26380	

开顶箱



	箱体内部尺寸			箱体内容积及载重量	
	L	W	P	Cu	P
20'	5900	2330	2337	32.6	21740
40'	12025	2330	2337	65.8	26410

④运费计算
 请计算该批货物的总运费。列出运算方法或运算公式，写出运算步骤和运算结果。
 ⑤若托运人要求将提单签发日提前，请问这种提单叫什么提单？船公司签发这种提单有何危害？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器;30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90 分钟

（4）评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 运输作业技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	出口委托书填写	20	审核相关运输资料相关信息和运输单证格式，正确填写缮制运输单证。	每空 1 分，要求基本要素填写齐全、正确。	
	船期的选择	10	能根据出口货物出口日期的要求选择合适的船期。	能正确选择船期 5 分，能正确解答分析过程 5 分。	
	集装箱数量和类型确定	15	能根据出口货物的性质、数量及包装尺寸，选择合适的集装箱类型、尺寸和数量	能选择正确的集装箱类型 2 分，分析过程 3 分；能选择正确的集装箱尺寸 2 分，分析过程 3 分；能选择正确的集装箱数量 2 分，分析过程 3 分。	
	海运费用费用计算	20	列出运算方法或运算公式，列出运算步骤，得出运算结果	正确列出运算方法或运算公式 5 分，正确列出运算步骤 8 分，得出正确运算结果 2 分。	
	提单确认	10	能正确理解倒签提单的含义及风险，能正确进行“电放提单”操作	正确阐述倒签提单的含义 2 分，正确解答风险 3 分，正确解答“电放提单”操作 5 分。	

13 试题编号：3-13 水路运输

（1）任务描述：

上海 HD 贸易公司和澳大利亚客户达成皮鞋出口贸易,本批出口商品系采用集装箱班轮运输,具体贸易细节如下:

1) 出口外贸公司

SHANGHAI HD Trading CO., LTD.

Room 3051, No. 128, garden Road, Shanghai, China

TEL: 021-61764066 FAX: 021-61764034

2) 国外客户

NEW INN TRADING CO., LTD.

39 Dunblane Street, Camperdown NSW 2050

Phone +61 2 9351 2222 Fax +61 2 8627 8818

3) 交易商品

PRODUCT: Shoes, 图表所示

PARTIAL SHIPMENT (分批装运): not allowed

TRANSSHIPMENT (转运): allowed

表交易商品表

唛头 Marks & Nos.	品名 Descriptions	件数 NO. of Packages (CARTONS)	体积 Measurement (CBM)	毛重 Gross Weight (KGS)	净重 Net Weight (KGS)	总价 Total Price (USD)
NO MAR K	shoes	100	0.035m ³ /箱	30kg/箱	28kg/箱	2000 美元

4) SERVICE TYPE (交货条款): CFS/CY

5) TIME OF SHIPMENT (最后装船期): 2016 年 12 月 1 日

6) FREIGHT (运费): PREPAID

7) PORT OF LOADING (装货港): Shanghai

8) PORT OF DISCHARGE (卸货港): Sydney

9) Ocean Vessel (船名): YM PLUM

10) Voy. No. (航次): 103E

1) 任务

① 托运人一般通过海运货运代理公司办理海运业务,请简述国际海运货运代理的含义及业务范围。

② 上海 HD 贸易有限公司委托某国际货运代理公司负责这批商品出口运输。国际货运代理公司租用某远洋运输公司的船舶承运,但以其自己的名义签发提单。货物运抵目的港后,发现部分皮鞋已湿损。于是,收货人向保险公司索赔。保险公司依据保险合同赔偿收货人后,取得代位求偿权,进而向国际货运代理公司提起诉讼。请分析保险公司为什么向国际货运代理公司而不是远洋公司提起诉讼?

③ 由于该批出口货物批量很小,因此采用拼箱运输,请绘制海运拼箱运输业务流程图。

④ 运费计算

经查,上海到悉尼的运费计算标准为 W/M10 级。查 10 级货直运悉尼港每运费吨 200 元,加货币附加费 37%,燃油附加费 28%,港口拥挤费 25%。(计费的重量吨和尺码吨统称为运费吨,我国远洋运输运价表中将每公吨的体积大于 1m³ 的货物定为容积货物。)请计算该批货物的总运费。列出运算方法或运算公式,写出运算步骤和运算结果。

⑤提单签发

国际货运代理作为拼箱运输的集拼人，以无船承运人身份签发 HOUSE B/L, 请简述无船承运人的含义及 HOUSE B/L 和 MASTER B/L 的区别？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 运输作业技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评价标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	认识国际海运货运代理	15	能正确理解国际海运货运代理的含义及业务范围。	国际海运货运代理的含义 5 分，业务范围 5 分。	

	海运 承运人 的责任	10	能根据海运承运人的责任及免责条款正确分析案例。	列出分析过程及理论依据 7 分， 得出最好解决方案 3 分。
	海运 出口 拼箱 操作	20	能正确绘制拼箱业务流程图。	能正确绘制拼箱业务流程图，每一环节 3 分。
	海运 费用 费用 计算	20	列出运算方法或运算公式， 列出运算步骤， 得出运算结果。	正确列出运算方法或 运算公式 5 分， 正确列出运算步骤 8 分， 得出正确运算结果 2 分。
	提单 签发	10	能正确阐述无船承运人的含义及 HOUSE B/L 和 MASTER B/L 的区别，	能正确阐述无船承运人的含义 5 分，HOUSE B/L 和 MASTER B/L 的 区别 5 分

14 试题编号：3-14 航空运输

(1) 任务描述

北京 LX 电脑有限公司和美国洛杉矶 DO 贸易公司达成一批电脑配件 (computer parts) 的交易，本批商品系采用航空运输，具体的贸易细节如下：

起飞机场：北京首都国际机场目的机场：洛杉矶国际机场运输要求：直达，

客户要求 2016 年 10 月 7 号 20: 00 之前起飞运费：预付

包装：纸箱体积：60X50X40CM 毛重：10kg/箱价值：16000 元/箱数量：5 箱

北京到洛杉矶的航空运费收费如下表所示：

表北京首都国际机场（PEK）到洛杉矶国际机场（LAX）空运运价

M	-45	+45	+100	+300	+500	+1000
500	32	23	19	18	17	16

航空附加费收费标准如下表所示：

附加费名称	币种及收费标准	备注
机场地面操作费	0.7 元/kg	最低 20 元每票
燃油附加费	6 元/kg 11 元/kg	中国出发到亚太国家，空运燃油附加费 6 元/公斤 中国出发到亚太以外国家，空运燃油附加费 11 元/公斤

运单费	50 元/票	又称航空货运单工本费
安检费	1 元/kg	

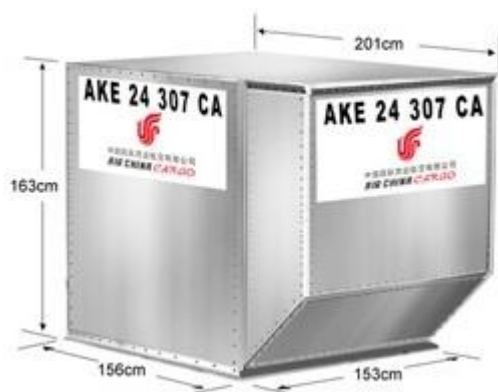
1) 任务

①根据任务要求，完成如下托运单的填写（注：带星号部分必填）

*Shipper("The Customer"): 托运人		Mawb No:		Hawb No.:	
		XX 航空公司			
*Consignee: 收货人					
Notify Party: Tel: Fax:					
Name of Carrier 飞机名称	*Departure Airport 始发站机场	*Airfreight Charges: ☐ Prepaid ☐ Collect 运费支付情况		Other Charges: ☐ Prepaid ☐ Collect 其他费用支付	
*Destination 目的机场	Country of Origin(Goods): 货物原产地				
*Marks and Kind of Packages :Description of Goods 唛头及商品描述			*Gross Weight 毛重		*Measurement 体积
Specify Currency 指定币种	Declared Value for Customs 供海关用声明 价值	Declared Value for Carriage 供运输用声明价值	Insurance Amount 保险金额	Shipper's C.O.D 代收 货款	
Special Instructions: Agree Rate: 特殊说明		We hereby guarantee payment of all freight collect charges due to the forwarders or to the carrier. If the shipment is abandoned ,refused by consignee. Returned at our request, confiscated by the customs or for any other reason can't be delivered within a reasonable time			
Documents accompanying Airway Bill: ☐ Packing List ☐ Certificate of Origin ☐ Commercial Invoice ☐ Consular Invoice 货运单所附文件					
Received the above shipment for: By: 承运人收取货物时签名		Signatory's Name in Block Letters: 姓名请用正楷书写			
		Signature and Stamp: Date: 托运日期 (Month/Day/Year)			

②托运人一般通过航空货运代理公司办理航空货运业务，请简述国际航空货运代理的含义及业务范围。

③下面是航空公司提供的航空集装箱，请说明集装器号的含义，并阐述航空集装器按种类划分为哪些类型。



④运费计算

请计算该批货物的总运费。列出运算方法或运算公式，写出运算步骤和运算结果。

⑤航空运单签发

请阐述航空运单的作用、主要内容及主运单和分运单的区别。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—60 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 运输作业技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本次大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	航空托运单填写	20	审核相关运输资料相关信息和运输单证格式，正确填写缮制运输单证。	每空 1 分，要求基本要素填写齐全、正确。	
	认识国际航空货运代理	15	能正确理解国际航空货运代理的含义及业务范围。	能正确阐述国际航空货运代理含义 5 分，业务范围 5 分。	
	认识航空集装箱号	15	能正确识别航空集装箱号的含义及航空集装箱器类型。	能正确识别航空集装箱号的含义 10 分，正确阐述航空集装箱器类型 5 分。	
	航空运输费用计算	20	列出运算方法或运算公式， 列出运算步骤， 得出运算结果	正确列出运算方法或运算公式 5 分， 正确列出运算步骤 8 分， 得出正确运算结果 2 分。	
	航空运单签发	10	能正确理解航空运单的作用及内容，航空主运单和航空分运单的区别	能正确阐述航空运单的作用 5 分，内容 5 分，主运单和航空分运单的区别 5 分。	

15.试题编号：3-15 航空运输

(1) 任务描述

由北京运往新加坡一箱水龙头（taps），木制包装，毛重 35.6 公斤，计算该票货物的航

空运费。公布运价如下：

BEIJING	CN	BJS
Y. RENMINGBI	CNY	KGS
SINGAPORE	SN	M
		N
	45	22. 49

其中，体积重量等于货物体积除以 6000 cm³ /kg，计费重量以 0.5 公斤为最小单位。

航空附加费收费标准如下表所示：

附加费名称	币种及收费标准	备注
机场地面操作费	0.7 元/kg	最低 20 元每票
燃油附加费	6 元/kg 11 元/kg	中国出发到亚太国家，空运燃油附加费 6 元/公斤 中国出发到亚太以外国家，空运燃油附加费 11 元/公斤
运单费	50 元/票	又称航空货运单工本费
安检费	1 元/kg	

1) 任务

①请分析在什么情况下，托运人会选择空运服务？

②收运安全

收运时一定要开箱验视吗？对哪些商品要重点检查，如何避免禁运品误收的风险。任务中的水龙头木制包装收运时注意事项有哪些？

③请根据客户要求及时准确订舱，并简述订舱操作技巧和注意事项。

④运费计算

请计算该批货物的总运费。列出运算方法或运算公式，写出运算步骤和运算结果。

⑤航空运单签发

请阐述航空运单的作用。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—60 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 运输作业技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的，本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	认识航空运输	20	能正确认识航空运输的优势和局限性，适合货物的特点	能正确阐述航空运输的优势和局限性，适合货物的特点，每点 2 分	
	订舱操作	10	能根据客户要求及时准确订舱，掌握订舱操作技巧和注意事项分析。	能正确阐述订舱操作技巧 5 分，注意事项分析 10 分。	
	航空运输费用计算	20	列出运算方法或运算公式，列出运算步骤，得出运算结果	正确列出运算方法或运算公式 5 分，正确列出运算步骤 8 分，得出正确运算结果 2 分。	
	航空运单填写	15	审核相关运输资料相关信息和运输单证格式，正确填写缮制航空运输单证。	每空 2 分，要求基本要素填写齐全、正确。	
	航空运单签发	15	能正确理解航空运单的作用及内容，航空主运单和航空分运单的区别	能正确阐述航空运单的作用 5 分，内容 5 分，主运单和航空分运单的区别 5 分。	

模块四 仓库作业管理

1. 试题编号： 4-1 整托货物入库作业

(1) 任务描述

工作任务：整托（成件）货物入库；

作业要求：考生根据考试作业任务材料进行作业。

1) 入库作业

捷达物流公司受宏达食品公司的委托，将 30 箱康师傅方便面和 36 箱 红牛 (罐装) 运往考试仓库。请填签运输单，并按照考试要求完成技能操作。

① 相关资料

a. 货物存放指令

要求入库货物均储存在重型货架区。

b. 货品物动量信息

历史统计信息显示，康师傅方便面属于出入库频次较低的货物，红牛(罐装)属于出入库频次频繁的货品，在对入库货物的存储进行货位选择时要适当考虑到货物的物动特性。

c. 货物存储信息如图所示（见图 1、图 2）

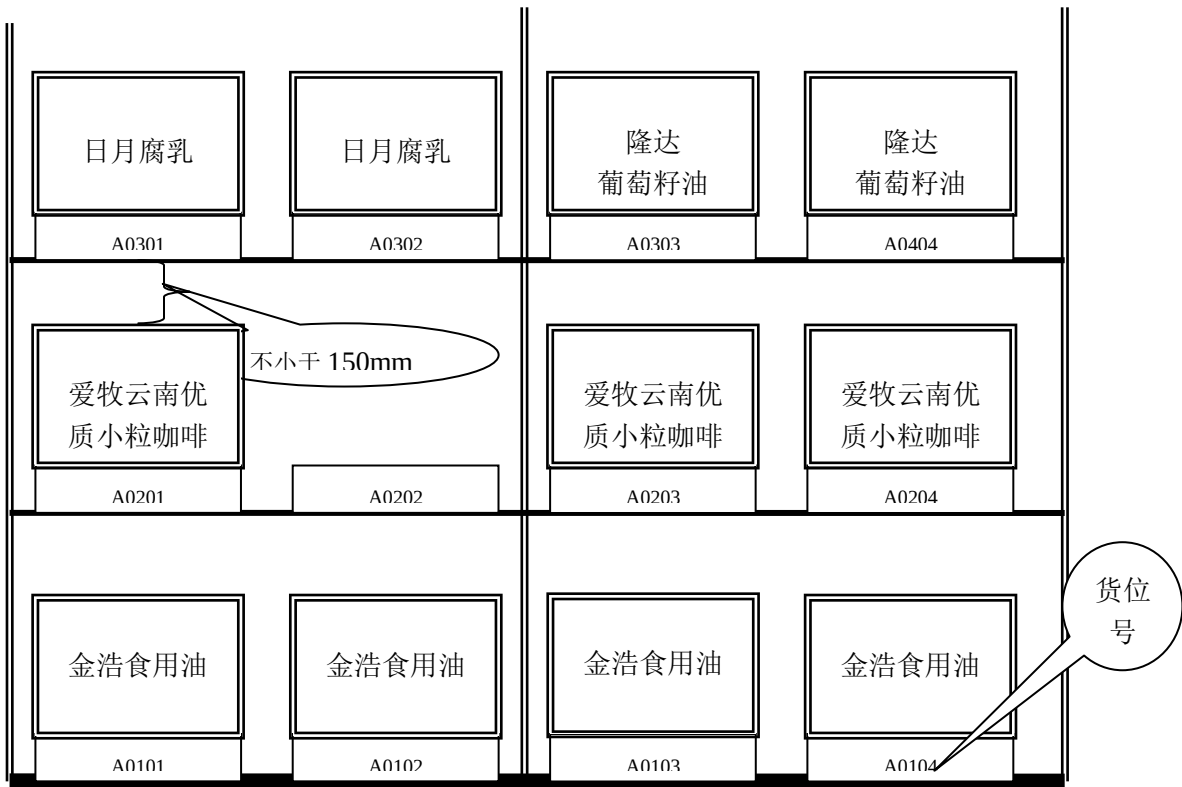


图 1 A 货架存储信息

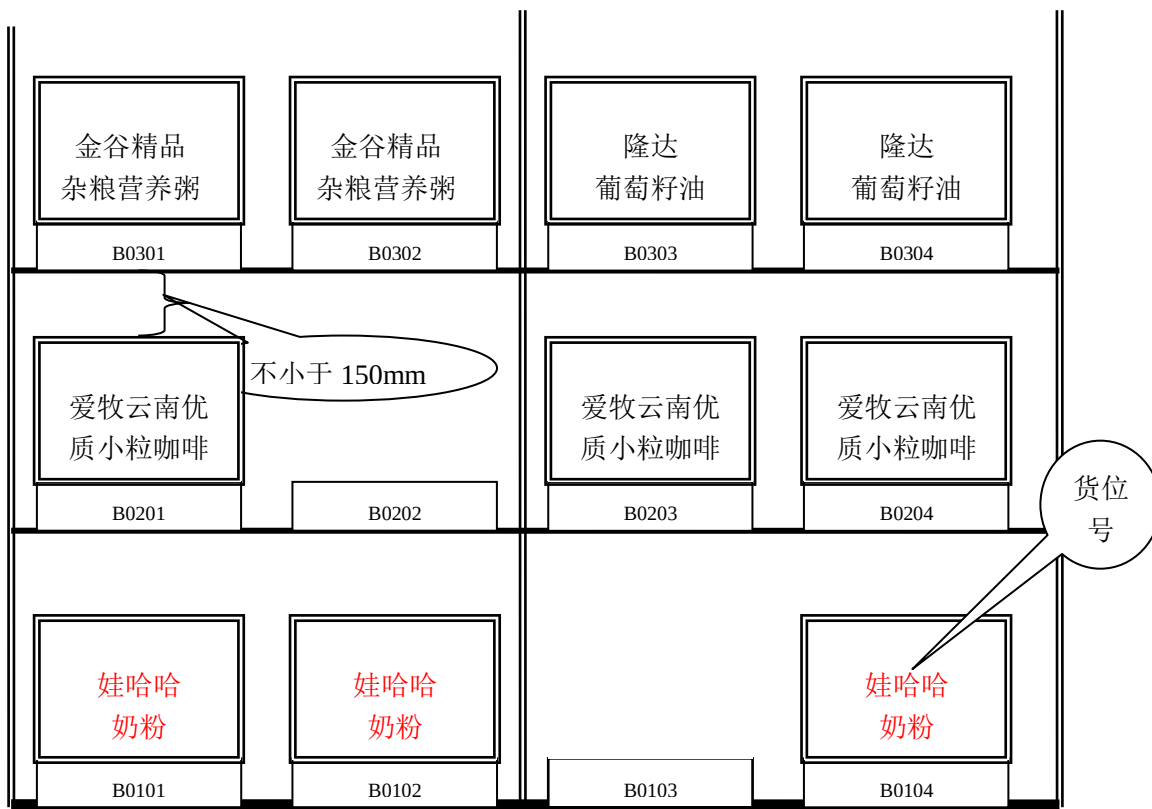


图 2 B 货架存储信息

d. 产品运输单

产品运输单

订单号: _____ *运单号: HD1011160001

收货单位: 考试仓库 收货联系人: _____ *发出仓库: _____

收货地址: _____ 联系电话: _____ 计划装车时间: _____

产品名称	产品单位	等级	订单数量	单位体积	实发	*实收	备注
康师傅方便面	箱		30	40.5*25.0*20.5cm	30		
红牛(罐装)	件		36	38.0*25.5*23.5cm	36		

要求送达时间: _____ 提货人签名: _____ *实际收货时间: _____

提货车牌号: _____ 运输单位盖章: _____ *收货人签名: _____

司机身份证号: _____ 发货单位盖章: _____ 收货单位盖章: _____

② 作业要求:

- 货物验收与单据填签与交接; (带*为必填项目);
- 根据给出的货位图为入库货物安排货位;
- 入库单信息录入、打印入库单;
- 托盘搬运与条码(自选)粘贴;
- 货品组托;
- 货物组托 RF 信息采集; (RF 组托)
- 搬运与入库(上架)。
- 货物上架(入库) RF 信息采集与确定; (RF 上架)

(2) 实施条件

(应包括场地、设施设备、工具、软件环境等)

标准考试物流作业仓库, 光照充分, 作业指示标志明显, 安全消防设备配置完备。

项目	基本实施条件	备注
场地	考试仓库 1 个, 面积不少于 1200 平方米, 要求照明通风良好。	必备
设备	3 层、2 排、2×2 货位(标准货位) 货架 2 组, 电动堆高车 2 台, 液压手动叉车 4 台, 流利货架 1 组, 电子标签 1 套, 打包机 2 台, 服务器 1 台, 电脑 10 台, 基站 1 台, RF 手持终端 2 台, 激光打印机 10 台, 电脑操作台 10 套, 条码打印机 4 台。	必备
工具	1200×1000×144 (mm) 木制托盘 30 个, 塑料周转箱 20 个, 模拟货物若干。	根据需求选备
测评专家	每个作业区域配备 2 名考评员, 共需 6 名考评员, 另加 1 名总评分员。考评员总及评分员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工	必备

	作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	
--	---------------------	--

(3) 考核时量

——60 分钟

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养		20	单证细致、填签清楚	单证细致、填签清楚（5 分） 步骤清晰，动作规范（5 分） 设备操作安全、规范（5 分） 作业现场 6S 管理（5 分）	严重违反考场纪律，；违规操作，野蛮作业，造成人员受伤，设备、货物损坏的。本大项记 0 分
			步骤清晰，动作规范		
			设备操作安全、规范		
			作业现场 6S 管理		
入库作业 60 分	货物验收与单证交接	20	运单审核	运单审核（5 分） 质量验收（5 分） 数量验收（5 分） 运单签收与交接（5 分）	
			质量验收		
			数量验收		
			运单签收与交接		
	储位管理	10	根据物动量、储位合理	物动量、储位信息合理安排（10 分）	
	入库信息录入处理	5	登录 WMS 业务界面	入库信息录入（4 分） 入库单打印（1 分）	
			入库信息录入与入库单 打印		
	货品组托与信息采集	20	搬取托盘，粘贴托盘条码	叉车搬取托盘，粘贴托盘条码（5 分） 货物组托（10 分） 组托信息采集（RF）（5 分）	
			货物组托		
			组托信息采集（RF）		
	上架入库与信息采集	20	货物搬运、入库上架	货物搬运（5 分） 入库上架（10 分） 货物上架（入库）信息确定（RF）（5 分）	
			货物上架（入库）确定（RF）		
			确定盘点顺序		
			RF 盘点作业		
注：			单项技能作业考核扣分以该项作业配分额为限度，不实行负分倒扣。		

2. 试题编号： 4-2 整托货物入库作业

(1) 任务描述

工作任务：整托（成件）货物入库作业；

作业要求：考生根据考试作业任务材料进行作业。

1) 入库作业

德班物流公司受宏达食品公司的委托，将 **32** 箱康师傅香菇炖鸡面（桶装）和 **36** 箱王老吉（罐装）运往考试仓库。请填签运输单，并按照考试要求完成技能操作。

① 相关资料

a. 货物存放指令

要求入库货物均储存在重型货架区。

b. 货品物动量信息

历史统计信息显示，康师傅香菇炖鸡面（桶装）属于出入库频次较低的货物，王老吉（罐装）属于出入库频次频繁的货品，在对入库货物的存储进行货位选择时要适当考虑到货物的物动特性。

c. 货物存储信息如图所示（见图 1、图 2）

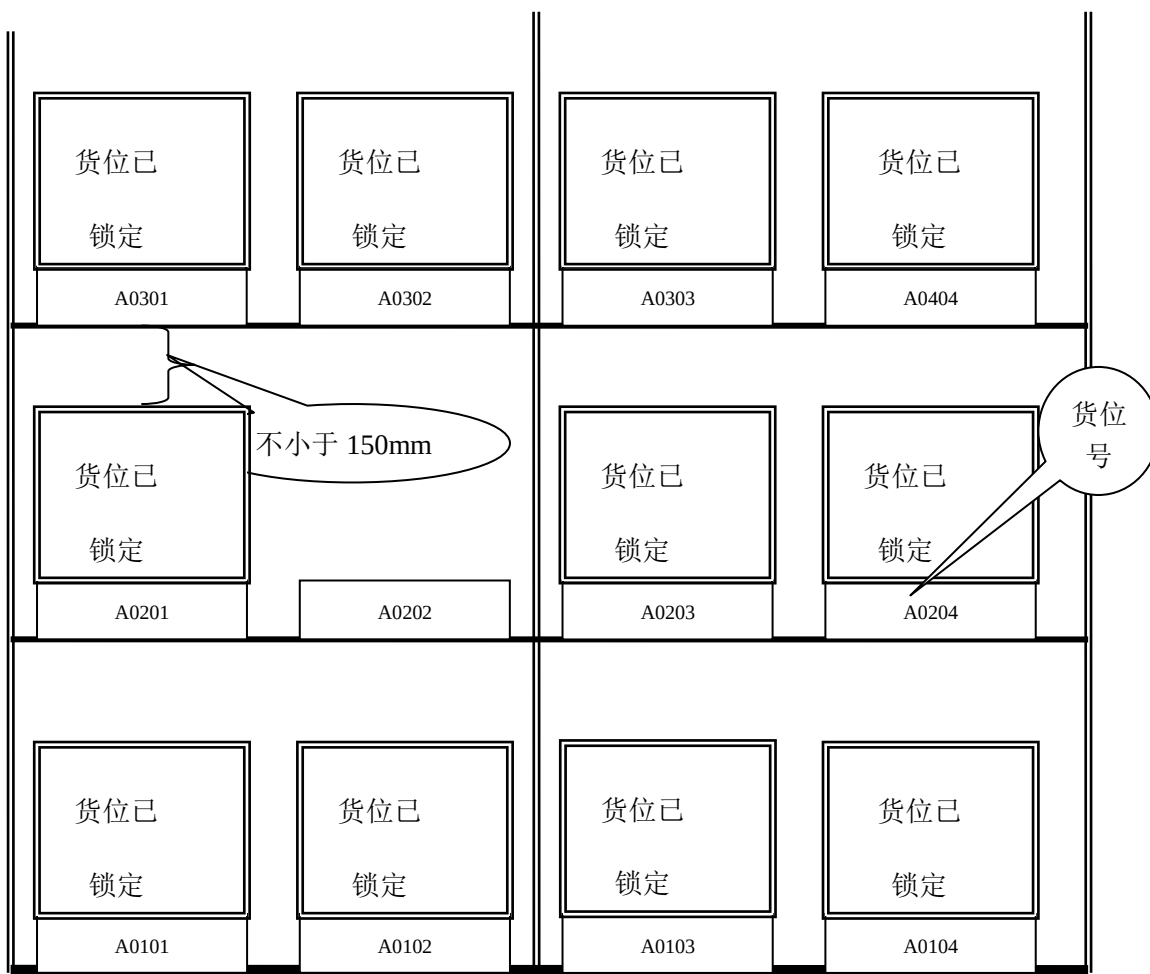


图 1 A 货架存储信息

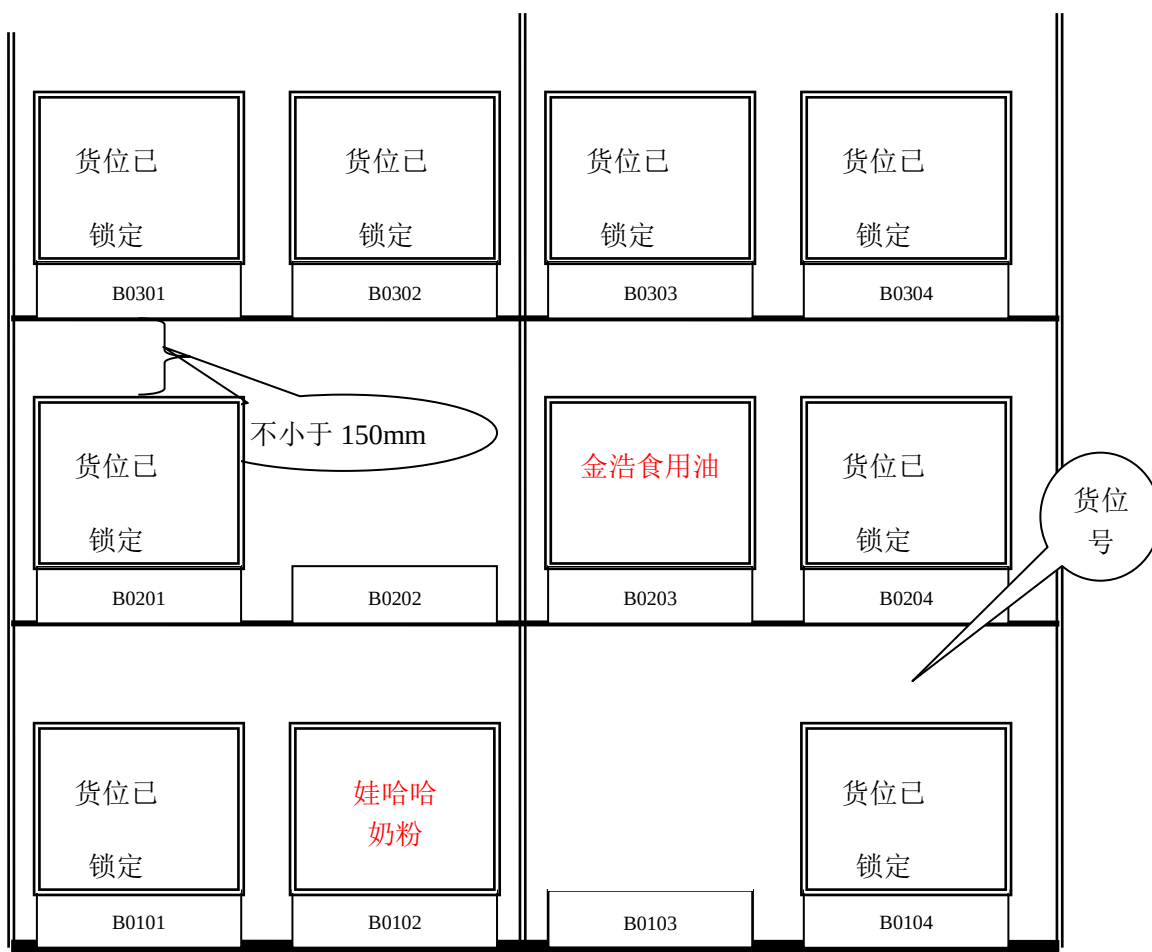


图 2 B 货架存储信息

d. 产品运输单

产品运输单

* 订单号: 20151026001

运单号: HD1011160001

收货单位: 考试仓库

收货联系人:

发出仓库:

收货地址:

联系电话:

计划装车时间:

产品名称	产品单位	等级	订单数量	单位体积	实发	* 实收	备注
康师傅香菇 炖鸡面 (桶装)	箱		32		32		
王老吉 (罐装)	件	596ml	36		36		

要求送达时间:

提货人签名:

* 实际收货时间:

提货车牌号:

运输单位盖章:

* 收货人签名:

司机身份证号:

发货单位盖章:

收货单位盖章:

② 作业要求:

- 货物验收与单据填签与交接; (带*为必填项目);
- 根据给出的货位图为入库货物安排货位;
- 入库单信息录入、打印入库单;
- 托盘条码 (自选) 粘贴;
- 货品组托;
- 货物组托 RF 信息采集; (RF 组托)
- 搬运与入库 (上架)。
- 货物上架 (入库) RF 信息采集与确定; (RF 上架)

（2）实施条件

（应包括场地、设施设备、工具、软件环境等）

标准考试物流作业仓库，光照充分，作业指示标志明显，安全消防设备配置完备。

项目	基本实施条件	备注
场地	考试仓库 1 个，面积不少于 1200 平方米，要求照明通风良好。	必备
设备	3 层、2 排、2×2 货位（标准货位）货架 2 组，电动堆高车 2 台，液压手动叉车 4 台，流利货架 1 组，电子标签 1 套，打包机 2 台，服务器 1 台，电脑 10 台，基站 1 台，RF 手持终端 2 台，激光打印机 10 台，电脑操作台 10 套，条码打印机 4 台。	必备
工具	1200×1000×144（mm）木制托盘 30 个，塑料周转箱 20 个，模拟货物若干。	根据需求选备
测评专家	每个作业区域配备 2 名考评员，共需 6 名考评员，另加 1 名总评分员。考评员总及评分员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

——60 分钟

（4）评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养		20	单证细致、填签清楚	单证细致、填签清楚（5 分）	严重违反考场纪律，；违规操作，野蛮作业，造成人员受伤，设备、货物损坏的。本大项记 0 分
			步骤清晰，动作规范	步骤清晰，动作规范（5 分）	
			设备操作安全、规范	设备操作安全、规范（5 分）	
			作业现场 6S 管理	作业现场 6S 管理（5 分）	
入库作业 60 分	货物验收与单证交接	20	运单审核	运单审核（5 分）	
			质量验收	质量验收（5 分）	
			数量验收	数量验收（5 分）	
			运单签收与交接	运单签收与交接（5 分）	
	储位管理	10	根据物动量、储位合理	物动量、储位信息合理安排（10 分）	
	入库信息录入处理	5	登录 WMS 业务界面	入库信息录入（4 分）	
			入库信息录入与入库单打印	入库单打印（1 分）	

	货品组托与 信息采集	20	搬运托盘，粘贴托盘条码	叉车搬运托盘，粘贴托盘条 码（5分） 货物组托（10分） 组托信息采集（RF）（5分）
			货物组托	
			组托信息采集（RF）	
	上架入库与 信息采集	20	货物搬运、入库上架	货物搬运（5分） 入库上架（10分） 货物上架（入库）信息确定 （RF）（5分）
			货物上架（入库）确定（RF）	
			确定盘点顺序	
			RF 盘点作业	
	注：		单项技能作业考核扣分以该项作业配分为限度，不实行 负分倒扣。	

3. 试题编号： 4-3 整托货物入库作业

（1）任务描述

工作任务：整托（成件）货物入库作业；

作业要求：考生根据考试作业任务材料进行作业。

1) 入库作业

捷达运输公司受盼盼食品公司的委托，将 34 箱康师傅红烧牛肉面（桶装）和 34 箱王老吉（罐装）运往考试仓库。请填签运输单，并按照考试要求完成技能操作。

① 相关资料

a. 货物存放指令

要求入库货物均储存在重型货架区。

b. 货品物动量信息

历史统计信息显示，康师傅红烧牛肉面（桶装）属于出入库频次较低的货物，王老吉（罐装）属于出入库频次频繁的货品，在对入库货物的存储进行货位选择时要适当考虑到货物的物动特性。

c. 货物存储信息如图所示（见图 1、图 2）

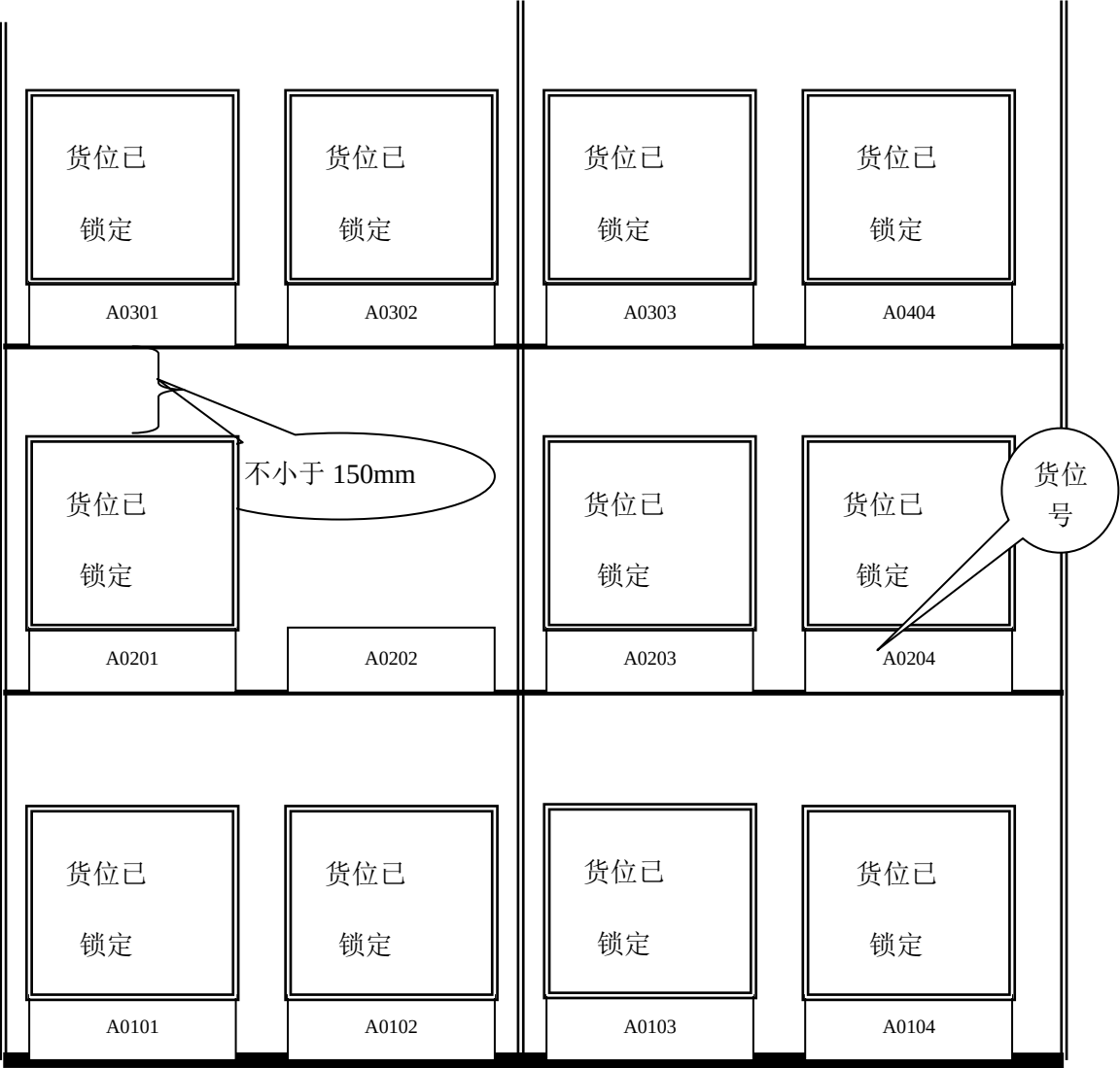


图 1 A 货架存储信息



图 2 B 货架存储信息

d. 产品运输单

产品运输单

* 订单号: 20151026003		运单号: HD1011160003	
收货单位: 考试仓库	收货联系人:	发出仓库:	
收货地址:	联系电话:	计划装车时间:	

产品名称	产品单位	等级	订单数量	单位体积	实发	* 实收	备注
康师傅红烧牛肉面（桶装）	箱		34		34		
王老吉（罐装）	件		34		34		

要求送达时间:	提货人签名:	* 实际收货时间:
提货车牌号:	运输单位盖章:	* 收货人签名:

司机身份证号：

发货单位盖章：

收货单位盖章：

② 作业要求：

- 货物验收与单据填签与交接；（带*为必填项目）；
- 根据给出的货位图为入库货物安排货位；
- 入库单信息录入、打印入库单；
- 托盘条码（自选）粘贴；
- 货品组托；
- 货物组托 RF 信息采集；（RF 组托）
- 搬运与入库（上架）。
- 货物上架（入库）RF 信息采集与确定；（RF 上架）

（2）实施条件

（应包括场地、设施设备、工具、软件环境等）

标准考试物流作业仓库，光照充分，作业指示标志明显，安全消防设备配置完备。

项目	基本实施条件	备注
场地	考试仓库 1 个，面积不少于 1200 平方米，要求照明通风良好。	必备
设备	3 层、2 排、2×2 货位（标准货位）货架 2 组，电动堆高车 2 台，液压手动叉车 4 台，流利货架 1 组，电子标签 1 套，打包机 2 台，服务器 1 台，电脑 10 台，基站 1 台，RF 手持终端 2 台，激光打印机 10 台，电脑操作台 10 套，条码打印机 4 台。	必备
工具	1200×1000×144（mm）木制托盘 30 个，塑料周转箱 20 个，模拟货物若干。	根据需求选备
测评专家	每个作业区域配备 2 名考评员，共需 6 名考评员，另加 1 名总评分员。考评员总及评分员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

——60 分钟

（4）评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养	20	单证细致、填签清楚	单证细致、填签清楚（5 分）	严重违反考场纪律，；违规操作，野蛮作业，造
		步骤清晰，动作规范	步骤清晰，动作规范（5 分）	
		设备操作安全、规范	设备操作安全、规范（5 分） 作业现场 6S 管理（5 分）	

			作业现场 6S 管理		成人员受伤，设备、货物损坏的。本大项记 0 分
入库作业 60 分	货物验收与单证交接	20	运单审核	运单审核（5 分） 质量验收（5 分） 数量验收（5 分） 运单签收与交接（5 分）	
			质量验收		
			数量验收		
			运单签收与交接		
	储位管理	10	根据物动量、储位合理	物动量、储位信息合理安排（10 分）	
	入库信息录入处理	5	登录 WMS 业务界面	入库信息录入（4 分）	
			入库信息录入与入库单 打印	入库单打印（1 分）	
	货品组托与信息采集	20	搬取托盘，粘贴托盘条码	叉车搬取托盘，粘贴托盘条码（5 分）	
			货物组托	货物组托（10 分）	
			组托信息采集（RF）	组托信息采集（RF）（5 分）	
	上架入库与信息采集	20	货物搬运、入库上架	货物搬运（5 分）	
			货物上架（入库）确定（RF）	入库上架（10 分）	
			确定盘点顺序	货物上架（入库）信息确定（RF）（5 分）	
			RF 盘点作业		
注：			单项技能作业考核扣分以该项作业配分额为限度，不实行负分倒扣。		

4. 试题编号： 4-4 整托货物入库作业

（1）任务描述

- 工作任务：整托（成件）货物入库；
- 作业要求：考生根据考试作业任务材料进行作业。

1) 入库作业

德班运输公司受宏达食品公司的委托，将 30 箱康师傅方便面和 36 箱 红牛（罐装）运往考试仓库。请填签运输单，并按照考试要求完成技能操作。

① 相关资料

a. 货物存放指令

要求入库货物均储存在重型货架区（第 区）。

b. 货品物动量信息

历史统计信息显示，康师傅方便面属于出入库频次较低的货物，红牛(罐装)属于出入库频次频繁的货品，在对入库货物的存储进行货位选择时要适当考虑到货物的物动特性。

c. 货物存储信息如图所示（见图 1、图 2）

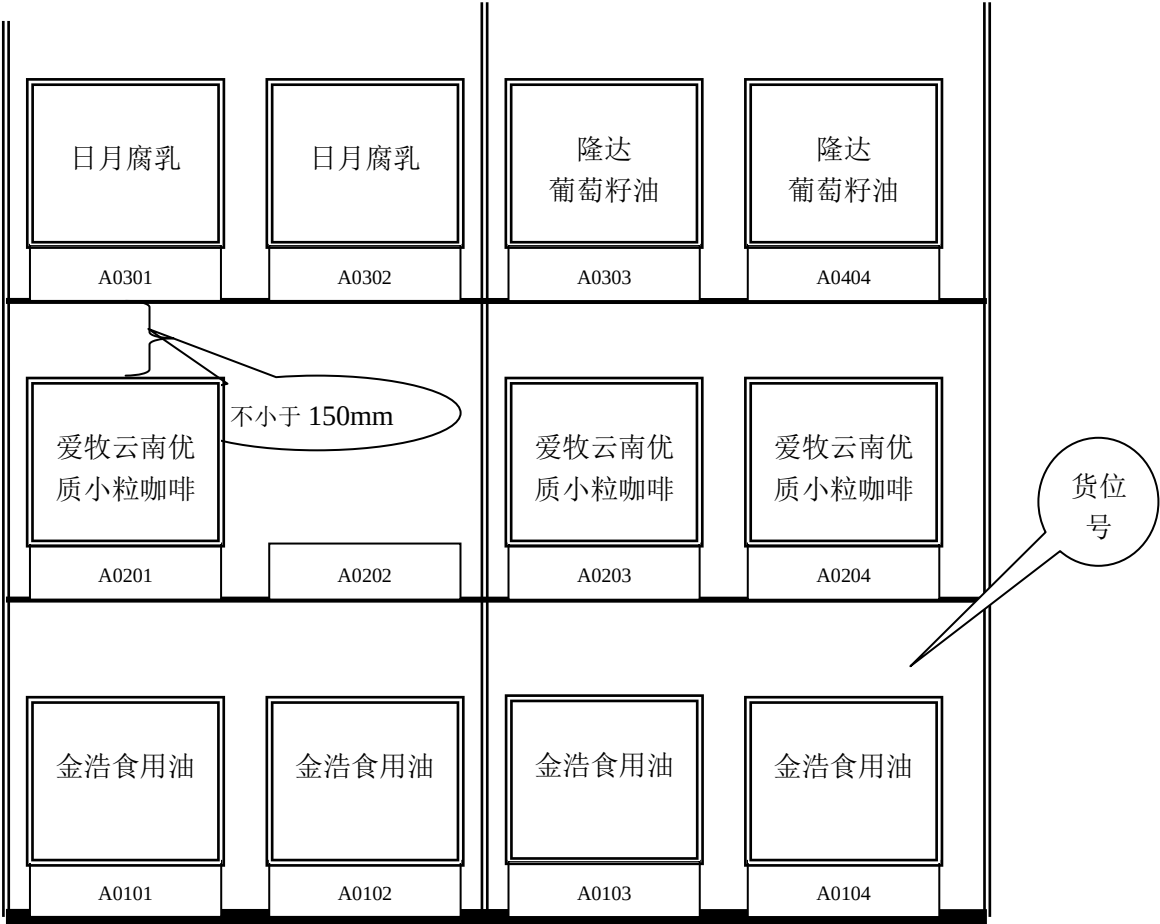


图 1 A 货架存储信息

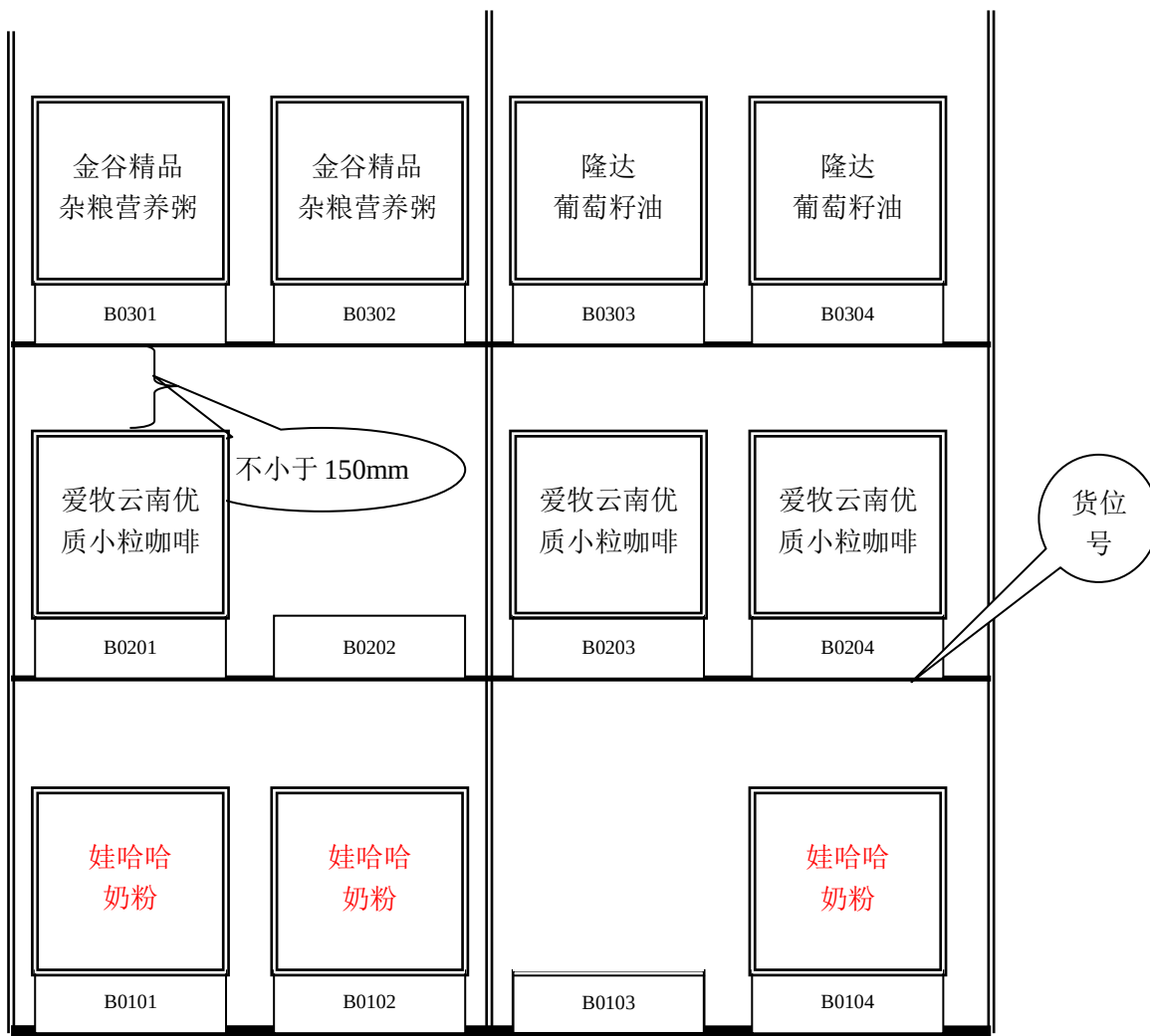


图 2 B 货架存储信息

d. . 产品运输单

产品运输单

订单号: _____ *运单号: HD1011160001

收货单位: 考试仓库 收货联系人: _____ *发出仓库: _____

收货地址: _____ 联系电话: _____ 计划装车时间: _____

产品名称	产品单位	等级	订单数量	单位体积	实发	*实收	备注
康师傅方便面	箱		30	40.5*25.0*20.5cm	30		
红牛(罐装)	件		36	38.0*25.5*23.5cm	36		

要求送达时间: _____ 提货人签名: _____ *实际收货时间: _____

提货车牌号：
司机身份证号：

运输单位盖章：
发货单位盖章：

*收货人签名：
收货单位盖章：

② 作业要求：

- 货物验收与单据填签与交接；（带*为必填项目）；
- 根据给出的货位图为入库货物安排货位；
- 入库单信息录入、打印入库单；
- 托盘条码（自选）粘贴；
- 货品组托；
- 货物组托 RF 信息采集；（RF 组托）
- 搬运与入库（上架）。
- 货物上架（入库）RF 信息采集与确定；（RF 上架）

（2）实施条件

（应包括场地、设施设备、工具、软件环境等）

标准考试物流作业仓库，光照充分，作业指示标志明显，安全消防设备配置完备。

项目	基本实施条件	备注
场地	考试仓库 1 个，面积不少于 1200 平方米，要求照明通风良好。	必备
设备	3 层、2 排、2×2 货位（标准货位）货架 2 组，电动堆高车 2 台，液压手动叉车 4 台，流利货架 1 组，电子标签 1 套，打包机 2 台，服务器 1 台，电脑 10 台，基站 1 台，RF 手持终端 2 台，激光打印机 10 台，电脑操作台 10 套，条码打印机 4 台。	必备
工具	1200×1000×144（mm）木制托盘 30 个，塑料周转箱 20 个，模拟货物若干。	根据需求选备
测评专家	每个作业区域配备 2 名考评员，共需 6 名考评员，另加 1 名总评分员。考评员总及评分员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

——60 分钟

（4）评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养	20	单证细致、填签清楚	单证细致、填签清楚（5 分）	严重违反考场纪律，；违规操作，野蛮作业，造
		步骤清晰，动作规范	步骤清晰，动作规范（5 分）	
		设备操作安全、规范	设备操作安全、规范（5 分） 作业现场 6S 管理（5 分）	

			作业现场 6S 管理		成人员受伤，设备、货物损坏的。本大项记 0 分
入库作业 60 分	货物验收与单证交接	20	运单审核	运单审核（5 分） 质量验收（5 分） 数量验收（5 分） 运单签收与交接（5 分）	
			质量验收		
			数量验收		
			运单签收与交接		
	储位管理	10	根据物动量、储位合理	物动量、储位信息合理安排（10 分）	
	入库信息录入处理	5	登录 WMS 业务界面	入库信息录入（4 分）	
			入库信息录入与入库单 打印	入库单打印（1 分）	
	货品组托与信息采集	20	搬取托盘，粘贴托盘条码	叉车搬取托盘，粘贴托盘条码（5 分）	
			货物组托	货物组托（10 分）	
			组托信息采集（RF）	组托信息采集（RF）（5 分）	
	上架入库与信息采集	20	货物搬运、入库上架	货物搬运（5 分）	
			货物上架（入库）确定（RF）	入库上架（10 分）	
			确定盘点顺序	货物上架（入库）信息确定（RF）（5 分）	
			RF 盘点作业		
	注：			单项技能作业考核扣分以该项作业配份额为限度，不实行负分倒扣。	

5. 试题编号： 4-5 整托货物入库作业

（1）任务描述

工作任务：整托（成件）货物入库；

作业要求：考生根据考试作业任务材料进行作业。

1) 入库作业

捷达物流公司受大唐食品公司的委托，将 32 箱康师傅香菇炖鸡面（桶装）和 36 箱王老吉（罐装）运往考试仓库。请填签运输单，并按照考试要求完成技能操作。

① 相关资料

a. 货物存放指令

要求入库货物均储存在重型货架区。

b. 货品物动量信息

历史统计信息显示，康师傅香菇炖鸡面（桶装）属于出入库频次较低的货物，王老吉（罐装）属于出入库频次频繁的货品，在对入库货物的存储进行货位选择时要适当考虑到货物的物动特性。

c. 货物存储信息如图所示（见图 1、图 2）

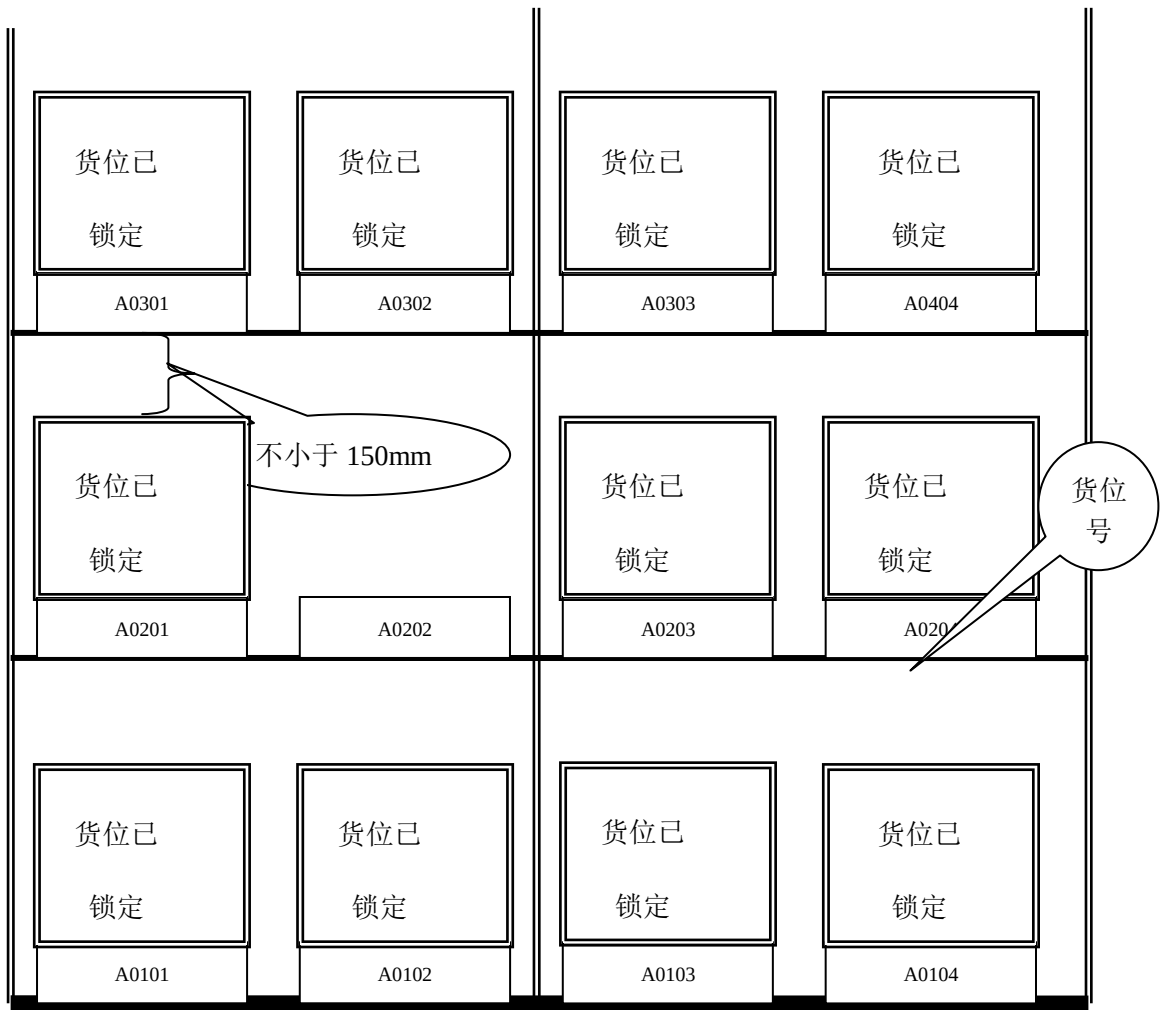


图 1 A 货架存储信息

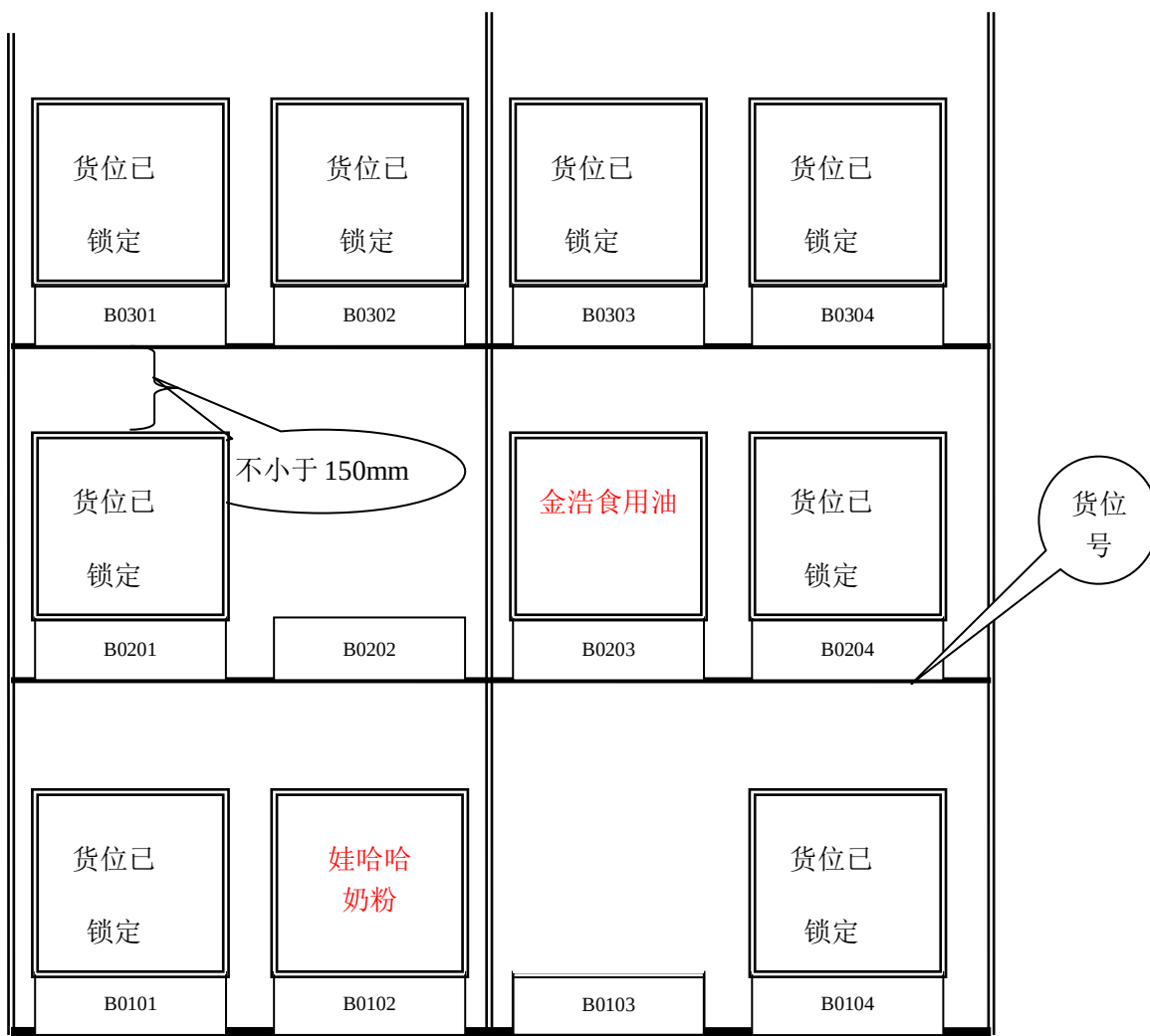


图 2 B 货架存储信息

d. 产品运输单

产品运输单

* 订单号: 20151026001

运单号: HD1011160001

收货单位: 考试仓库

收货联系人:

发出仓库:

收货地址:

联系电话:

计划装车时间:

产品名称	产品单位	等级	订单数量	单位体积	实发	* 实收	备注
康师傅香菇 炖鸡面 (桶装)	箱		32		32		
王老吉 (罐装)	件	596ml	36		36		

要求送达时间:

提货人签名:

* 实际收货时间:

提货车牌号:

运输单位盖章:

* 收货人签名:

司机身份证号：

发货单位盖章：

收货单位盖章：

② 作业要求：

- 货物验收与单据填签与交接；（带*为必填项目）；
- 根据给出的货位图为入库货物安排货位；
- 入库单信息录入、打印入库单；
- 托盘条码（自选）粘贴；
- 货品组托；
- 货物组托 RF 信息采集；（RF 组托）
- 搬运与入库（上架）。
- 货物上架（入库）RF 信息采集与确定；（RF 上架）

（2）实施条件

（应包括场地、设施设备、工具、软件环境等）

标准考试物流作业仓库，光照充分，作业指示标志明显，安全消防设备配置完备。

项目	基本实施条件	备注
场地	考试仓库 1 个，面积不少于 1200 平方米，要求照明通风良好。	必备
设备	3 层、2 排、2×2 货位（标准货位）货架 2 组，电动堆高车 2 台，液压手动叉车 4 台，流利货架 1 组，电子标签 1 套，打包机 2 台，服务器 1 台，电脑 10 台，基站 1 台，RF 手持终端 2 台，激光打印机 10 台，电脑操作台 10 套，条码打印机 4 台。	必备
工具	1200×1000×144（mm）木制托盘 30 个，塑料周转箱 20 个，模拟货物若干。	根据需求选备
测评专家	每个作业区域配备 2 名考评员，共需 6 名考评员，另加 1 名总评分员。考评员总及评分员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

——60 分钟

（4）评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养	20	单证细致、填签清楚	单证细致、填签清楚（5 分）	严重违反考场纪律，；违规操作，野
		步骤清晰，动作规范	步骤清晰，动作规范（5 分） 设备操作安全、规范（5 分）	

			设备操作安全、规范	作业现场 6S 管理（5 分）	蛮作业，造成人员受伤，设备、货物损坏的。本大项记 0 分
			作业现场 6S 管理		
入库作业 60 分	货物验收与单证交接	20	运单审核	运单审核（5 分） 质量验收（5 分） 数量验收（5 分） 运单签收与交接（5 分）	
			质量验收		
			数量验收		
			运单签收与交接		
	储位管理	10	根据物动量、储位合理	物动量、储位信息合理安排（10 分）	
	入库信息录入处理	5	登录 WMS 业务界面	入库信息录入（4 分） 入库单打印（1 分）	
			入库信息录入与入库单 打印		
	货品组托与信息采集	20	搬取托盘，粘贴托盘条码	叉车搬取托盘，粘贴托盘条码（5 分） 货物组托（10 分） 组托信息采集（RF）（5 分）	
			货物组托		
			组托信息采集（RF）		
	上架入库与信息采集	20	货物搬运、入库上架	货物搬运（5 分） 入库上架（10 分） 货物上架（入库）信息确定（RF）（5 分）	
			货物上架（入库）确定（RF）		
			确定盘点顺序		
			RF 盘点作业		
注：			单项技能作业考核扣分以该项作业配份额为限度，不实行负分倒扣。		

6. 试题编号：4-6 整件货物出库与零散货物拣选作业

(1) 任务描述

工作任务：整件货物拣选出库与零散货物拣选作业

作业要求：考生根据考试作业任务材料进行作业。

综合作业考试资料：

1) 整件货物拣选出库作业

① 相关资料

华润万家超市、步步高超市、红日超市、四季发商贸有限公司分别向现代物流仓储中心考试仓库发出了采购订单。订单如下：

华润万家超市采购订单

订单号:

* 订货时间: 2015. 10. 26

订货单位: 华润万家超市

* 发出仓库: 现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	娃哈哈矿泉水	箱		10		
2	旺旺雪饼	箱		10		
3	康师傅方便面	箱		10		
	合计	---	----			

步步高超市采购订单

订单号:

* 订货时间: 2015. 10. 26

订货单位: 步步高超市

* 发出仓库: 现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	中华香烟	箱		20		
2	王朝干红葡萄酒	箱		30		
	合计	---	----			

红日超市采购订单

订单号:

* 订货时间: 2015. 10. 26

订货单位: 红日超市

* 发出仓库: 现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	娃哈哈矿泉水	箱		12		
2	罐装王老吉	箱		12		
3	旺旺雪饼	箱		12		
	合计	---	----			

四季发商贸有限公司采购订单

订单号:

* 订货时间: 2015. 10. 26

订货单位: 四季发超市

* 发出仓库: 现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	罐装王老吉	箱		8		
2	娃哈哈矿泉水	箱		8		
3	康师傅方便面	箱		8		
	合计	---	----			

② 作业要求

- 登录 WMS 操作界面；
- 出库订单分析与处理（库存信息查询）；
- 订单信息录入；
- 出库订单处理生成拣货单并打印；
- 采用播种法进行拣选作业（同步拣选、出库 RF 信息采集）；
- 分货与理货（将拣选的货物搬运至出库理货区按客户订单进行分货）；
- 出库单打印；
- 出库复核：出库单打印与（订单）核对、货品复核。

2) 零散货物拣选作业（电子分拣）

①相关资料

客户旺旺便利店向现代物流考试仓库发出采购订单（上次订货补差）。订单信息如下：

采购订单

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	怡宝饮用水	瓶		5		
2	冰糖雪梨	瓶		6		
3	黑米酥	包		5		
4	统一冰红茶	瓶		6		
	合计	---	----			

② 考试要求

- 在计算机上录入拆零货物订单信息并进行处理；
- 采用摘取式电子拣选法，根据拣货电子标签系统的指示进行拣选；
- 将周转箱里拣取的货物放入物流箱，并对照货物订单进行复核；
- 对拆零拣选货物进行“田”字打包并进行标示。

提交材料（作品）：

作业完毕，考生在考试作业单上签注考号，作业时间，整理所有作业单证上交监考老师。

二、实施条件

标准考试物流作业仓库，光照充分，作业指示标志明显，安全消防设备配置完备。

项目	基本实施条件	备注
场地	考试仓库 1 个，面积不少于 1200 平方米，要求照明通风良好。	必备
设备	3 层、2 排、2×2 货位（标准货位）货架 2 组，电动堆高车 2 台，液压手动叉车 4 台，流利货架 1 组，电子标签 1 套，打包机 2 台，服务器 1 台，电脑 10 台，基站 1 台，RF 手持终端 2 台，激光打印机 10 台，电脑操作台 10 套，条码打印机 4 台。	必备
工具	1200×1000×144（mm）木制托盘 30 个，塑料周转箱 20 个，模拟货物若干。	根据需求选备
测评专家	每个作业区域配备 2 名考评员，共需 8 名考评员，另加 1 名总评分员。考评员总及评分员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

三. 考核时量：——60 分钟

四. 评价标准

评价内容		配 分	考核点	评分标准	备注
职业素养		20	单证交接、审核细致、填签清楚	单证交接、审核细致、填签清楚 3 分	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律；违规操作，野蛮作业，造成人员受伤，设备、货损的。本大项记 0 分
			步骤清晰，动作规范	步骤清晰，动作规范 2 分	
			设备操作安全、规范	设备操作安全、规范 5 分	
			作业现场 6S 管理	作业现场 6S 管理 10 分	
整件货物拣选出库 50 分	订单分析处理	5	订单审核与分析	接单后有审单步骤 1 分；订单有效性判断正确 2 分；订单签注填写理由 2 分	
			订单处理与签注		
	订单信息录入	5	订单信息录入（WMS）	订单信息录入错误，每处扣 1 分；操作两次成功无需工作人员协助 2 分；录入订单信息有复核过程 1 分	
			订单信息复核与处理		
	拣选作业单生成与打印	5	订单合并生成拣选作业单（WMS）	拣选作业单合成信息 4 分	
			打印拣选作业单（WMS）	拣选单打印格式规范 1 分	
	拣选作业与信息采集	15	叉车搬取托盘	设备操作不撞压其它设备及物品，2 分；拣选货物正确 3 分；货物码托正确 2 分；拣货品种、数量	
			拣选仓位、货品信息采集(RF)		

			拣选货物（播种式）	正确 1 分；拣选货位与货品信息采集正确，每次 1 分；拣选出库 RF 确认两次成功 无需协助 3 分
			（出库）拣选确认与提交(RF)	
	分播与理货	10	货物搬运、理货	搬运作业时跑步、设备运行正常每项 2 分；根据订单分货正确，每次 2 分；码货整齐 动作规范 2 分
			分货	
	出库拣选复核	10	出库确认与作业单打印（WMS）	出库作业单打印正确 1 分；有单证复核动作 2 分；有单证、货物对照复核动作 3 分拣选复核时有签字、手续规范 2 分；
			出库复核	
零散货物拣选 （电子拣选） 30 分	订单处理	5	订单（拣货单）审核	接单时有审核动作 2 分；出库订单信息录入正确，每次得 1 分；无需工作人员协助完成，2 分；
			订单录入与处理（WMS）	
	拣选与复核	15	电子拣选（DPS）	及时确认拣选作业指示，每次得 2 分；拣选货物线路正确得 2 分；拣选完毕对单复核 得 3 分，复核后 签字确认，得 2 分
			拣选复核、签字确认	
	打包与标示	10	货物打包	按规定格式打包，得 4 分；打包条无扭转得 2 分；打包时按操作说明正确操作，2 分；打包后作正确标示，2 分
			包装标示	
注：			单项技能作业考核扣分以该项作业配分额为限度。	

7. 试题编号：4-7 整件货物出库与零散货物拣选作业

(1) 任务描述

工作任务：整件货物拣选出库与零散货物拣选作业

作业要求：考生根据考试作业任务材料进行作业。

综合作业考试资料：

1) 整件货物拣选出库作业

① 相关资料

华润万家超市、步步高超市、新一佳超市、四季发商贸有限公司分别向现代

物流仓储中心考试仓库发出了采购订单。订单如下：

华润万家超市采购订单

订单号：_____ * 订货时间：2015. 10. 26

订货单位：华润万家超市 * 发出仓库：现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	娃哈哈矿泉水（小瓶）	箱		10		
2	青岛啤酒	箱		10		
3	康师傅方便面（桶装）	箱		10		
	合计	---	----			

步步高超市采购订单

订单号：_____ * 订货时间：2015. 10. 26

订货单位：步步高超市 * 发出仓库：现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	中华香烟	箱		20		
2	王朝干红葡萄酒	箱		30		
	合计	---	----			

新一佳超市采购订单

订单号：_____ * 订货时间：2015. 10. 26

订货单位：新一佳超市 * 发出仓库：现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	娃哈哈矿泉水（小瓶）	箱		12		
2	罐装王老吉	箱		12		
3	青岛啤酒	箱		12		
	合计	---	----			

四季发商贸有限公司采购订单

订单号：_____ * 订货时间：2015. 10. 26

订货单位：四季发商贸 * 发出仓库：现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	罐装王老吉	箱		8		
2	娃哈哈矿泉水（小瓶）	箱		8		
3	康师傅方便面（桶装）	箱		8		
	合计	---	----			

②作业要求

- a. 登录 WMS 操作界面；
- b 出库订单分析与处理（库存信息查询）；
- c. 订单信息录入；
- d. 出库订单处理生成拣货单并打印；
- e. 采用播种法进行拣选作业（同步拣选、出库 RF 信息采集）；
- f. 分货与理货（将拣选的货物搬运至出库理货区按客户订单进行分货）；
- g. 出库单打印；
- h. 出库复核：出库单打印与（订单）核对、货品复核。

2) 零散货物拣选作业（电子分拣）

① 相关资料

客户旺旺便利店向现代物流考试仓库发出采购订单（上次订货补差）。订单信息如下：

采购订单

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	康师傅方便面	袋		5		
2	娃哈哈矿泉水	瓶		6		
3	雪碧（厅装）	厅		5		
4	王老吉（罐装）	厅		6		
	合计	---	----			

② 考试要求

- a. 在计算机上录入拆零货物订单信息并进行处理；
- b 采用摘取式电子拣选法，根据拣货电子标签系统的指示进行拣选；
- c. 将周转箱里拣取的货物放入物流箱，并对照货物订单进行复核；
- d. 对拆零拣选货物进行“田”字打包并进行标示。

提交材料（作品）：

作业完毕，考生在考试作业单上签注考号，作业时间，整理所有作业单证上交监考老师。

二、实施条件

（应包括场地、设施设备、工具、软件环境等）

标准考试物流作业仓库，光照充分，作业指示标志明显，安全消防设备配置完备。

项目	基本实施条件	备注
场地	考试仓库 1 个，面积不少于 1200 平方米，要求照明通风良好。	必备
设备	3 层、2 排、2×2 货位（标准货位）货架 2 组，电动堆高车 2 台，液压手动叉车 4 台，流利货架 1 组，电子标签 1 套，打包机 2 台，服务器 1 台，电脑 10 台，基站 1 台，RF 手持终端 2 台，激光打印机 10 台，电脑操作台 10 套，条码打印机 4 台。	必备
工具	1200×1000×144（mm）木制托盘 30 个，塑料周转箱 20 个，模拟货物若干。	根据需求选备
测评专家	每个作业区域配备 2 名考评员，共需 8 名考评员，另加 1 名总评分员。考评员总及评分员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

三. 考核时量：60 分钟

四. 评价标准

评价内容		配 分	考核点	评分标准	备注
职业素养		20	单证交接、审核细致、填签清楚	单证交接、审核细致、填签清楚 3 分	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律；违规操作，野蛮作业，造成人员受伤，设备、货损的。本大项记 0 分
			步骤清晰，动作规范	步骤清晰，动作规范 2 分	
			设备操作安全、规范	设备操作安全、规范 5 分	
			作业现场 6S 管理	作业现场 6S 管理 10 分	
整件货物拣选出库 50 分	订单分析处理	5	订单审核与分析	接单后有审单步骤 1 分； 订单有效性判断正确 2 分； 订单签注填写理由 2 分	
			订单处理与签注		
	订单信息录入	5	订单信息录入（WMS）	订单信息录入错误，每处扣 1 分；操作两次成功无需工作人员协助 2 分；录入订单信息有复核过程 1 分	
			订单信息复核与处理		
	拣选作业单生成与打印	5	订单合并生成拣选作业单（WMS）	拣选作业单合成信息 4 分	
			打印拣选作业单（WMS）	拣选单打印格式规范 1 分	
	拣选作业与信息采集	15	叉车搬取托盘	设备操作不撞压其它设备及物品，2 分；拣选货物正确 3 分；货物码托正确 2 分；拣货品种、数量	
			拣选仓位、货品信息采集（RF）		

			拣选货物（播种式）	正确 1 分；拣选货位与货品信息采集正确，每次 1 分；拣选出库 RF 确认两次成功 无需协助 3 分
			（出库）拣选确认与提交(RF)	
	分播与理货	10	货物搬运、理货	搬运作业时跑步、设备运行正常每项 2 分；根据订单分货正确，每次 2 分；码货整齐 动作规范 2 分
			分货	
	出库拣选复核	10	出库确认与作业单打印（WMS）	出库作业单打印正确 1 分；有单证复核动作 2 分；有单证、货物对照复核动作 3 分拣选复核时有签字、手续规范 2 分；
			出库复核	
零散货物拣选 （电子拣选） 30 分	订单处理	5	订单（拣货单）审核	接单时有审核动作 2 分；出库订单信息录入正确，每次得 1 分；无需工作人员协助完成，2 分；
			订单录入与处理（WMS）	
	拣选与复核	15	电子拣选（DPS）	及时确认拣选作业指示，每次得 2 分；拣选货物线路正确得 2 分；拣选完毕对单复核 得 3 分，复核后 签字确认，得 2 分
			拣选复核、签字确认	
	打包与标示	10	货物打包	按规定格式打包，得 4 分；打包条无扭转得 2 分 ；打包时按操作说明正确操作，2 分；打包后作正确标示，2 分
			包装标示	
注：			单项技能作业考核扣分以该项作业配分额为限度。	

8. 试题编号：4-8 整件货物出库与零散货物拣选作业

(1) 任务描述

工作任务：整件货物拣选出库与零散货物拣选作业

作业要求：考生根据考试作业任务材料进行作业。

综合作业考试资料：

1) 整件货物拣选出库作业

① 相关资料

华润万家超市、三星超市、家润多超市、芙蓉兴盛超市分别向现代物流仓储中心考试仓

库发出了采购订单。订单如下：

华润万家超市采购订单

订单号： _____ * 订货时间：2015. 10. 26
订货单位：华润万家超市 _____ * 发出仓库：现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	娃哈哈矿泉水（小瓶）	箱		10		
2	青岛啤酒	箱		10		
3	康师傅方便面（桶装）	箱		10		
	合计	---	----			

三星超市采购订单

订单号： _____ * 订货时间：2015. 10. 26
订货单位：三星超市 _____ * 发出仓库：现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	中华香烟	箱		20		
2	王朝干红葡萄酒	箱		30		
	合计	---	----			

家润多超市采购订单

订单号： _____ * 订货时间：2015. 10. 26
订货单位：家润多超市 _____ * 发出仓库：现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	娃哈哈矿泉水（小瓶）	箱		12		
2	罐装王老吉	箱		12		
3	青岛啤酒	箱		18		
	合计	---	----			

芙蓉兴盛超市采购订单

订单号： _____ * 订货时间：2015. 10. 26
订货单位：芙蓉兴盛超市 _____ * 发出仓库：现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	罐装王老吉	箱		8		
2	娃哈哈矿泉水（小瓶）	箱		8		
3	康师傅方便面（桶装）	箱		20		
	合计	---	----			

②作业要求

- a. 登录 WMS 操作界面；
- b 出库订单分析与处理（库存信息查询）；
- c. 订单信息录入；
- d. 出库订单处理生成拣货单并打印；
- e. 采用播种法进行拣选作业（同步拣选、出库 RF 信息采集）；
- f. 分货与理货（将拣选的货物搬运至出库理货区按客户订单进行分货）；
- g. 出库单打印；
- h. 出库复核：出库单打印与（订单）核对、货品复核。

2) 零散货物拣选作业（电子分拣）

① 相关资料

客户统一便利店向现代物流考试仓库发出采购订单（上次订货补差）。订单信息如下：

采购订单

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	康师傅方便面	袋		6		
2	娃哈哈矿泉水	瓶		6		
3	雪碧（厅装）	厅		5		
4	王老吉（罐装）	厅		6		
	合计	---	----			

② 考试要求

- a. 在计算机上录入拆零货物订单信息并进行处理；
- b 采用摘取式电子拣选法，根据拣货电子标签系统的指示进行拣选；
- c. 将周转箱里拣取的货物放入物流箱，并对照货物订单进行复核；
- d. 对拆零拣选货物进行“田”字打包并进行标示。

提交材料（作品）：

作业完毕，考生在考试作业单上签注考号，作业时间，整理所有作业单证上交监考老师。

二、实施条件

（应包括场地、设施设备、工具、软件环境等）

标准考试物流作业仓库，光照充分，作业指示标志明显，安全消防设备配置完备。

项目	基本实施条件	备注
场地	考试仓库 1 个，面积不少于 1200 平方米，要求照明通风良好。	必备
设备	3 层、2 排、2×2 货位（标准货位）货架 2 组，电动堆高车 2 台，液压手动叉车 4 台，流利货架 1 组，电子标签 1 套，打包机 2 台，服务器 1 台，电脑 10 台，基站 1 台，RF 手持终端 2 台，激光打印机 10 台，电脑操作台 10 套，条码打印机 4 台。	必备
工具	1200×1000×144（mm）木制托盘 30 个，塑料周转箱 20 个，模拟货物若干。	根据需求选备
测评专家	每个作业区域配备 2 名考评员，共需 8 名考评员，另加 1 名总评分员。考评员总及评分员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

三. 考核时量

—— 60 分钟

四. 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养		20	单证交接、审核细致、填签清楚	单证交接、审核细致、填签清楚 3 分	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律；违规操作，野蛮作业，造成人员受伤，设备、货损的。 本大项记 0 分
			步骤清晰，动作规范	步骤清晰，动作规范 2 分	
			设备操作安全、规范	设备操作安全、规范 5 分	
			作业现场 6S 管理	作业现场 6S 管理 10 分	
整件货物拣选出库 50 分	订单分析处理	5	订单审核与分析	接单后有审单步骤 1 分； 订单有效性判断正确 2 分； 订单签注填写理由 2 分	
			订单处理与签注		
	订单信息录入	5	订单信息录入（WMS）	订单信息录入错误，每处扣 1 分；操作两次成功无需工作人员协助 2 分；录入订单信息有复核过程 1 分	
			订单信息复核与处理		
	拣选作业单生成与打印	5	订单合并生成拣选作业单（WMS）	拣选作业单合成信息 4 分	
			打印拣选作业单（WMS）	拣选单打印格式规范 1 分	

	拣选作业 与 信息采集	15	叉车搬取托盘	设备操作不撞压其它设备 及物品，2 分；拣选货物 正确 3 分；货物码托正 确 2 分；拣货品种、数量 正确 1 分；拣选货位与货 品信息采集正确，每次 1 分；拣选出库 RF 确认两 次成功 无需协助 3 分	
			拣选仓位、货品信息采集(RF)		
			拣选货物（播种式）		
			（出库）拣选确认与提交(RF)		
	分播 与 理货	10	货物搬运、理货	搬运作业时跑步、设备运 行正常每项 2 分；根据订 单分货正确，每次 2 分； 码货整齐 动作规范 2 分	
			分货		
	出库拣选 复核	10	出库确认与作业单打印（WMS）	出库作业单打印正确 1 分；有单证复核动作 2 分；有单证、货物对照复 核动作 3 分拣选复核时 有签字、手续规范 2 分；	
			出库复核		
	零散 货物 拣选 (电 子 拣 选) 30 分	订单处理	5	订单（拣货单）审核	接单时有审核动作 2 分；出库订单信息录入正 确，每次得 1 分；无需工 作人员协助完成，2 分；
				订单录入与处理（WMS）	
拣选与 复核		15	电子拣选（DPS）	及时确认拣选作业指示， 每次得 2 分；拣选货物线 路正确得 2 分；拣选完毕 对单复核 得 3 分，复核 后 签字确认，得 2 分	
			拣选复核、签字确认		
打包与 标示		10	货物打包	按规定格式打包，得 4 分；打包条无扭转得 2 分 ；打包时按操作说 明正确操作，2 分；打包 后作正确标示，2 分	
			包装标示		
注：			单项技能作业考核扣分以该项作业配份额为限度。		

(应包含技能与素养要求, 其中素养要求分值原则上不超过 20%)

9. 试题编号: 4-9 整件货物出库与零散货物拣选作业

(1) 任务描述

- 工作任务: 整件货物拣选出库与零散货物拣选作业
- 作业要求: 考生根据考试作业任务材料进行作业。

综合作业考试资料:

1) 整件货物拣选出库作业

① 相关资料

华润万家超市、麦德龙超市、新一佳超市、香江商贸有限公司分别向现代物流仓储中心考试仓库发出了采购订单。订单如下:

华润万家超市采购订单

订单号: _____ * 订货时间: 2015. 10. 26

订货单位: 华润万家超市 * 发出仓库: 现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	可口可乐	箱		10		
2	青岛啤酒	箱		10		
3	康师傅方便面(桶装)	箱		10		
	合计	---	----			

新一佳超市采购订单

订单号: _____ * 订货时间: 2015. 10. 26

订货单位: 新一佳超市 * 发出仓库: 现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	中华香烟	箱		20		
2	茅台酒	箱		30		
	合计	---	----			

麦德龙超市采购订单

订单号: _____ * 订货时间: 2015. 10. 26

订货单位: 麦德龙超市 * 发出仓库: 现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	可口可乐	箱		12		
2	罐装王老吉	箱		12		
3	青岛啤酒	箱		12		
	合计	---	----			

香江商贸有限公司采购订单

订单号：

* 订货时间：2015. 10. 26

订货单位：香江商贸

* 发出仓库：现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	罐装王老吉	箱		12		
2	可口可乐	箱		10		
3	康师傅方便面（桶装）	箱		12		
	合计	---	----			

②作业要求

- a. 登录 WMS 操作界面；
- b 出库订单分析与处理（库存信息查询）；
- c. 订单信息录入；
- d. 出库订单处理生成拣货单并打印；
- e. 采用播种法进行拣选作业（同步拣选、出库 RF 信息采集）；
- f. 分货与理货（将拣选的货物搬运至出库理货区按客户订单进行分货）；
- g. 出库单打印；
- h. 出库复核：出库单打印与（订单）核对、货品复核。

2) 零散货物拣选作业（电子分拣）

① 相关资料

客户恒生便利店向现代物流考试仓库发出采购订单（上次订货补差）。订单信息如下：

采购订单

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	康师傅方便面	袋		5		
2	可口可乐	罐		6		
3	青岛啤酒（厅装）	厅		5		
4	王老吉（罐装）	厅		6		
	合计	---	----			

② 考试要求

- a. 在计算机上录入拆零货物订单信息并进行处理；
- b 采用摘取式电子拣选法，根据拣货电子标签系统的指示进行拣选；
- c. 将周转箱里拣取的货物放入物流箱，并对照货物订单进行复核；

d. 对拆零拣选货物进行“十”字打包并进行标示。

提交材料（作品）：

作业完毕，考生在考试作业单上签注考号，作业时间，整理所有作业单证上交监考老师。

二、实施条件

（应包括场地、设施设备、工具、软件环境等）

标准考试物流作业仓库，光照充分，作业指示标志明显，安全消防设备配置完备。

项目	基本实施条件	备注
场地	考试仓库 1 个，面积不少于 1200 平方米，要求照明通风良好。	必备
设备	3 层、2 排、2×2 货位（标准货位）货架 2 组，电动堆高车 2 台，液压手动叉车 4 台，流利货架 1 组，电子标签 1 套，打包机 2 台，服务器 1 台，电脑 10 台，基站 1 台，RF 手持终端 2 台，激光打印机 10 台，电脑操作台 10 套，条码打印机 4 台。	必备
工具	1200×1000×144（mm）木制托盘 30 个，塑料周转箱 20 个，模拟货物若干。	根据需求选备
测评专家	每个作业区域配备 2 名考评员，共需 8 名考评员，另加 1 名总评分员。考评员总及评分员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

三. 考核时量

——60 分钟

四. 评价标准

评价内容		配 分	考核点	评分标准	备注
职业素养		20	单证交接、审核细致、填签清楚	单证交接、审核细致、填签清楚 3 分	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律；违规操作，野蛮作业，造成人员受伤，设备、货损的。本大项记 0 分
			步骤清晰，动作规范	步骤清晰，动作规范 2 分	
			设备操作安全、规范	设备操作安全、规范 5 分	
			作业现场 6S 管理	作业现场 6S 管理 10 分	
整件货物拣选出库	订单分析处理	5	订单审核与分析	接单后有审单步骤 1 分；	
			订单处理与签注	订单有效性判断正确 2 分；订单签注填写理由 2 分	
	订单信息录入	5	订单信息录入（WMS）	订单信息录入错误，每处扣 1 分；操作两次成功无需工作人员协助 2 分；录入订单信息有复核过程	
			订单信息复核与处理		

50分				1分	
	拣选作业单生成与打印	5	订单合并生成拣选作业单（WMS）	拣选作业单合成信息 4分	
			打印拣选作业单（WMS）	拣选单打印格式规范 1分	
	拣选作业与信息采集	15	叉车搬取托盘	设备操作不撞压其它设备及物品，2分；拣选货物正确 3分；货物码托正确 2分；拣货品种、数量正确 1分；拣选货位与货品信息采集正确，每次 1分；拣选出库 RF 确认两次成功 无需协助 3分	
			拣选仓位、货品信息采集(RF)		
			拣选货物（播种式）		
			（出库）拣选确认与提交(RF)		
	分播与理货	10	货物搬运、理货	搬运作业时跑步、设备运行正常每项 2分；根据订单分货正确，每次 2分；码货整齐 动作规范 2分	
			分货		
	出库拣选复核	10	出库确认与作业单打印（WMS）	出库作业单打印正确 1分；有单证复核动作 2分；有单证、货物对照复核动作 3分拣选复核时有签字、手续规范 2分；	
出库复核					
零散货物拣选 （电子拣选） 30分	订单处理	5	订单（拣货单）审核	接单时有审核动作 2分；出库订单信息录入正确，每次得 1分；无需工作人员协助完成，2分；	
			订单录入与处理（WMS）		
	拣选与复核	15	电子拣选（DPS）	及时确认拣选作业指示，每次得 2分；拣选货物线路正确得 2分；拣选完毕对单复核 得 3分，复核后 签字确认，得 2分	
			拣选复核、签字确认		
	打包与标示	10	货物打包	按规定格式打包，得 4分；打包条无扭转得 2分；打包时按操作说明正确操作，2分；打包后作正确标示，2分	
包装标示					
注：			单项技能作业考核扣分以该项作业配份额为限度。		

10. 试题编号：4-10 整件货物出库与零散货物拣选作业

(1)任务描述

工作任务：整件货物拣选出库与零散货物拣选作业

作业要求：考生根据考试作业任务材料进行作业。

综合作业考试资料：

1) 整件货物拣选出库作业

① 相关资料

万家乐超市、三星超市、生源百货、四季发商贸有限公司分别向现代物流仓储中心考试仓库发出了采购订单。订单如下：

万家乐超市采购订单

订单号：_____ * 订货时间：2015.10.02
订货单位：万家乐超市 * 发出仓库：现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	娃哈哈矿泉水	箱		10		
2	旺旺雪饼	箱		10		
3	康师傅方便面	箱		10		
	合计	---	----			

三星超市采购订单

订单号：_____ * 订货时间：2015.10.2
订货单位：三星超市 * 发出仓库：现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	中华香烟	箱		20		
2	王朝干红葡萄酒	箱		30		
	合计	---	----			

生源百货超市采购订单

订单号：_____ * 订货时间：2015.10.2
订货单位：红日超市 * 发出仓库：现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	娃哈哈矿泉水	箱		12		
2	罐装王老吉	箱		12		
3	旺旺雪饼	箱		12		
	合计	---	----			

四季发商贸有限公司采购订单

订单号：

* 订货时间：2015.10.2

订货单位：四季发超市

* 发出仓库：现代物流仓储中心

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	罐装王老吉	箱		8		
2	娃哈哈矿泉水	箱		8		
3	康师傅方便面	箱		8		
	合计	---	---			

② 作业要求

- a. 登录 WMS 操作界面；
- b. 出库订单分析与处理（库存信息查询）；
- c. 订单信息录入；
- d. 出库订单处理生成拣货单并打印；
- e. 采用播种法进行拣选作业（同步拣选、出库 RF 信息采集）；
- f. 分货与理货（将拣选的货物搬运至出库理货区按客户订单进行分货）；
- g. 出库单打印；
- h. 出库复核：出库单打印与（订单）核对、货品复核。

2) 零散货物拣选作业（电子分拣）

① 相关资料

客户旺旺便利店向现代物流考试仓库发出采购订单（上次订货补差）。订单信息如下：

采购订单

	商品名称	单位	单价(元)	订购数量	金额	备注
1	怡宝饮用水	瓶		5		
2	冰糖雪梨	瓶		6		
3	米老头饼干	包		4		
4	统一冰红茶	瓶		6		
	合计	---	---			

② 考试要求

- a. 在计算机上录入拆零货物订单信息并进行处理；

- b. 采用摘取式电子拣选法，根据拣货电子标签系统的指示进行拣选；
- c. 将周转箱里拣取的货物放入物流箱，并对照货物订单进行复核；
- d. 对拆零拣选货物进行“田”字打包并进行标示。

提交材料（作品）：

作业完毕，考生在考试作业单上签注考号，作业时间，整理所有作业单证上交监考老师。

二、实施条件

标准考试物流作业仓库，光照充分，作业指示标志明显，安全消防设备配置完备。

项目	基本实施条件	备注
场地	考试仓库 1 个，面积不少于 1200 平方米，要求照明通风良好。	必备
设备	3 层、2 排、2×2 货位（标准货位）货架 2 组，电动堆高车 2 台，液压手动叉车 4 台，流利货架 1 组，电子标签 1 套，打包机 2 台，服务器 1 台，电脑 10 台，基站 1 台，RF 手持终端 2 台，激光打印机 10 台，电脑操作台 10 套，条码打印机 4 台。	必备
工具	1200×1000×144（mm）木制托盘 30 个，塑料周转箱 20 个，模拟货物若干。	根据需求选备
测评专家	每个作业区域配备 2 名考评员，共需 8 名考评员，另加 1 名总评分员。考评员总及评分员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

三. 考核时量

——60 分钟

四. 评价标准

评价内容	配 分	考核点	评分标准	备注
职业素养	20	单证交接、审核细致、填签清楚	单证交接、审核细致、填签清楚 3 分	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律；违规操作，野蛮作业，造成人员受伤，设备、货损的。本大项记 0 分
		步骤清晰，动作规范	步骤清晰，动作规范 2 分	
		设备操作安全、规范	设备操作安全、规范 5 分	
		作业现场 6S 管理	作业现场 6S 管理 10 分	
整 件 货 物	5	订单审核与分析	接单后有审单步骤 1 分； 订单有效性判断正确 2 分； 订单签注填写理由 2 分	
		订单处理与签注		

拣选 出库 50 分	订单信息 录入	5	订单信息录入（WMS）	订单信息录入错误，每处扣 1 分；操作两次成功无需工作人员协助 2 分；录入订单信息有复核过程 1 分
			订单信息复核与处理	
	拣选作业 单生成与 打印	5	订单合并生成拣选作业单（WMS）	拣选作业单合成信息 4 分
			打印拣选作业单（WMS）	拣选单打印格式规范 1 分
	拣选作业 与 信息采集	15	叉车搬取托盘	设备操作不撞压其它设备及物品，2 分；拣选货物正确 3 分；货物码托正确 2 分；拣货品种、数量正确 1 分；拣选货位与货品信息采集正确，每次 1 分；拣选出库 RF 确认两次成功 无需协助 3 分
			拣选仓位、货品信息采集(RF)	
			拣选货物（播种式）	
			（出库）拣选确认与提交(RF)	
	分播 与 理货	10	货物搬运、理货	搬运作业时跑步、设备运行正常每项 2 分；根据订单分货正确，每次 2 分；码货整齐 动作规范 2 分
			分货	
	出库拣选 复核	10	出库确认与作业单打印（WMS）	出库作业单打印正确 1 分；有单证复核动作 2 分；有单证、货物对照复核动作 3 分拣选复核时有签字、手续规范 2 分；
			出库复核	
零散 货物 拣选 （电 子 拣 选） 30 分	订单处理	5	订单（拣货单）审核	接单时有审核动作 2 分；出库订单信息录入正确，每次得 1 分；无需工作人员协助完成，2 分；
			订单录入与处理（WMS）	
	拣选与 复核	15	电子拣选（DPS）	及时确认拣选作业指示，每次得 2 分；拣选货物线路正确得 2 分；拣选完毕对单复核 得 3 分，复核后 签字确认，得 2 分
			拣选复核、签字确认	
	打包与 标示	10	货物打包	按规定格式打包，得 4 分；打包条无扭转得 2 分 ；打包时按操作说明正确操作，2 分；打包后作正确标示，2 分
			包装标示	
注：			单项技能作业考核扣分以该项作业配分为限度。	

模块五 快递物流作业与管理

1. 试题编号：H5-1 快件验视要点与禁寄物品类型

(1) 任务描述

1) 任务

2013 年 11 月 29 日，家住山东东营广饶县大王镇的居民刘兴亮在收到网购的一双鞋子几个小时后出现呕吐、腹痛等症状，因抢救无效死亡。据医院诊断显示，死因为有毒化学液体氟乙酸甲酯中毒。据了解，此事缘于氟乙酸甲酯作为快件在投递中发生泄漏，污染了其他快件。2013 年 12 月 20 日晚，圆通速递公布的调查结果显示，圆通收件人员曾对该物品进行验视。物品发生泄漏时，捷顺通公司（圆通加盟店）两名店员不适，11 月 29 日工作人员与发件企业联系，对方称该物品为氯乙腈，无毒无害，只需进行通风晾晒处理，而当日又有 3 名员工胸闷。2013 年 11 月 30 日，相关人士再次致电该发件企业询问寄递物品是何物时湖北方面寄件人称为氟乙酸甲酯。

圆通方面表示，鉴于寄件方在寄件时并未如实告知所寄物品的性质及恰当的处置方法，圆通速递将通过法律途径维护自身的合法权益。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料、相关快递知识和我国禁寄物品规定、快件重量规格规定、快件包装及运费计算方法相关技能点完成以下具体任务。

- ① 快件收寄可分为哪两种方式？快件查询有效期为多久？
- ② 快递服务礼仪的基本要求和具体要求各是什么？服务礼仪的原则包括哪些？
- ③ 你认为，案例中圆通收件员是否应该对快件进行验视？如果应该，在收取寄递物品时，收件员应如何验视物品内件？
- ④ 上述案例涉及到我国相关法规中所规定的禁止邮寄的物品，下列哪些物品是禁寄物品？

钴、氢气、铅笔、发令纸、梳子、火柴、固体胶、书、蓄电池、纸张、麻黄素、衬衣、仿真武器、MP4、有价证券、手机、汽油、未经药制的兽骨。
- ⑤ 一票从上海寄往广州的快件（航空运输），使用纸箱包装，纸箱的长宽高

分别为 60cm、40cm、和 30cm，快件实重 5kg，其计费重量是多少？

⑥ 快递公司某一快件的重量为 12 公斤，问发往山东的运费是多少？

运费计算		
目的地	首重（1 公斤）	续重
山东	10 元	8 元

⑦ 实操题

现有一批玻璃易碎品类快件需要寄递，请给它选择合适的包装箱及防震材料，并正确包装。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

考核时量：90 分钟。

（4）评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查; 卷面保持整洁, 排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分; 能保持卷面整洁, 排版合理, 5 分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造

		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	成恶劣影响的本大项记 0 分。
作业 (80 分)	快件收寄、查询	12	熟练快件收寄方式、查询有效期	快件收寄方式 8 分；快件查询有效期 4 分。	
	快递服务礼仪	10	掌握快递客户服务的基本要求	快递服务礼仪的基本要求和具体要求 7 分；服务礼仪的原则 3 分。	
	快件验视	12	掌握快件验视制度	案例中圆通收件员是否应该对快件进行验视 3 分；收件员验视物品内件 9 分。	
	禁寄物品	6	识别禁寄物品	识别禁寄物品 6 分	
	运费计算	10	正确计算运费	计算过程 8 分，答案 2 分。	
	运费计算	10	正确计算运费	计算过程 8 分，答案 2 分。	
	快件包装	20	掌握装运前派送流程	装运前派送流程每个要点 5 分。	

2. 试题编号：H5-2 快件查询方式及快件验视要点

(1) 任务描述

1) 任务

2012 年 9 月，某茶叶有限公司通过某快递公司向上海一超市交寄一批茶叶。根据快递单记载：该批茶叶共 6 件 300 公斤。茶叶有限公司在“理解并同意运单条款”一栏进行签字确认。但在实际到达上海某超市时只有 5 件 250 公斤。后来快递公司查明茶叶短少的原因是在仓库里被盗走一件。在协商赔偿问题时，快递公司认为在快递单上记载有：重要物品务必保价，未保价物品按快递资费 5 倍赔偿，最高不超过 500 元，同意赔偿某茶叶有限公司 500 元。茶叶公司诉讼到法院，要求被告快递公司赔偿实际损失 15000 元。法院审理后，判决支持了原告某茶叶有限公司的诉讼请求。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料，以及快件重量规定、运费计算方法、快递运输方式的掌握来完成以下具体任务。

① 快件查询方法有哪些？查询有效期是多久？

② 在案例中，如果该茶叶有限公司要求撤回茶叶，快件撤回的条件包括哪些？

③ 在收取寄递物品时，如何验视物品内件？

④ 请回答快件保价与保险的区别。

⑤ 一票从北京寄往广州的快件（航空运输），使用纸箱包装，纸箱的长宽高分别为 50cm、40cm、和 60cm，快件实重 5kg，其计费重量是多少？

⑥ 快递公司某一快件的重量为 8 公斤，问发往山东的运费是多少？

运费计算		
目的地	首重（1 公斤）	续重
山东	10 元	8 元

⑦ 实操题

根据所给国内快递单信息，指出其中寄件人与收件人信息中五处填写不规范。

XXXX

快运 详情单

EXPRESS WAYBILL

0 2 0 0 0 0 5 6 1 7 6 0 3

寄件人: 陈亦佳 Sender's Name	始发地: Origin	收件人: 陈先生 Received By	目的地: Destination
寄件地址: 广东 省 广州 市 天河 县(区) From Province City County		收件地址: 海南 省 长沙 市 开福 县(区) To Province City County	
单位: ×××医院保健科 Company		单位: 湖南卫星电视台国际频道总监室 Company	
电话: (非常重要) 020-868****4 手机: 1386****3886 Tel Mobile		电话: (非常重要) 0731-82***6808 手机: Tel Mobile	

请您在签字前阅读背书条款，贵重物品请保价未保价物品的理赔为资费的5倍。

发件人 签名	揽件人 签名	收件人 签名	
月 日 时	月 日 时	月 日 时	月 日 时

内件说明: ☐ 货样 ☐ 非货样

付款方式: ☐ 现付 ☐ 月结

☐ 本人签收 ☐ 同事签收

☐ 亲属签收 ☐ 其他人签收

0200005617603

备注:

件数:

重量:

资费:

总资费:

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

考核时量: 90 分钟。

（4）评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子 and 相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业（80 分）	快件查询	12	掌握快件查询方法和有效期	快件查询方法 9 分，快件查询有效期 3 分。	
	快件撤回	12	掌握快件撤回的条件	快件撤回的条件的每个要点 3 分。	
	快件验视	9	掌握快件验视制度	快件验视制度的每个要点 3 分。	
	保价快件	9	掌握保价与保险的区别	保价与保险的区别每个要点 3 分。	
	运费计算	10	能正确计算运费	计算过程 8 分，答案 2 分。。	
	运费计算	8	能正确计算运费	计算过程 6 分，答案 2 分。	
	运单填写	20	能正确填写运单	指出运单中不规范处，每处 4 分。	

3. 试题编号：H5-3 快件交接与禁寄物品类型

(1) 任务描述

1) 任务

市民金小姐和陆小姐最近遭遇了烦心事：三个相同规格的越洋包裹，快递代缴关税却出现了不收税、收“小税”和收“大税”三种情况。事实上，快递公司代缴关税玄机不少，市民在邮寄越洋包裹时不妨多长个心眼。

今年6月底金小姐与陆小姐结伴同游，在德国法兰克福的一家百货公司里给自己和亲友买了蒸锅、炒锅等厨房用品，分三箱装运邮寄回国。这三箱货品包装规格一样，每箱均收了100欧元运费，接运方均是联邦快递公司，邮寄目的地为广州。但当这三箱货物邮寄到广州时，第一箱货物被征收1431.58元关税，第二箱货物则被征收328元的关税，第三箱货物免关税放行。

三个包裹三种情况

包裹一：被征收1431.58元关税

据了解，陆小姐仍在欧洲时，即接到联邦快递公司办事人员关于第一箱货物已到达广州的信息。但由于时差问题，快递公司广州清关员（即关税办理人员）拨打陆小姐电话时，陆小姐手机关机。当天上午10:39，这名清关员给陆小姐发邮件，要求陆小姐在下午4:30之前回复以下内容：“此包裹将要到达广州机场清关申报，因没有公司名，烦请联系和确认是按公司样品申报还是私人物品清关或者做正式报关？”陆小姐没来得及在当天下午4:30前回复此邮件，而是在当天下午的7:30回复了此邮件称，货物是自购自用，不存在公司样品情况。

但这名清关员表示该批货物已按以“公司样品”申报关税。就这样陆小姐被征收了1431.58元关税。陆小姐表示：“以公司样品征关税，这与事实完全不符。”她多次向快递公司申诉此单货运的关税问题，但两个星期下来，快递公司均维持原有决定：不交1431.58元“关税”，价值4000多元的锅就将一直被扣压在仓库。“无奈，我只有先收下此笔货物。”陆小姐如是说。

包裹二：被征收328元关税

陆小姐的另一笔货物，虽然是同样的用途，但由于及时与清关员联系上，说明此包裹是自己所用，最后被征收的是328元的个人物品进口关税。

包裹三：被免征关税

与陆小姐同行的金小姐，则与联邦快递公司“争论”很久，最后被以“行李”名义零关税放行。

任务要求：在掌握快件重量规定、快递运输方式等相关知识点的前提下，根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，完成以下具体任务。

① 案例中的包裹采取的是航空运输，那么航空运输具有哪些特点？

② 在快件交接过程中，如何检查交接快件？

③ 从案例中，我们看出快递公司的服务质量对于公司品牌形象的建立非常重要，那么快递服务礼仪的基本要求和具体要求各是什么？服务礼仪的原则包括哪些？

④ 根据我国相关法规规定，禁寄物品种类有哪些？（答出 10 种即可）

⑤ 请简述快递业务员应如何选择快件的运输方式。

⑥ 实操题

某客户有五个快件需要发货，重量均不超过 50kg，三个快件为非航空快件，尺寸分别为：

a. 145cm×80 cm×155 cm

b. 90 cm×70 cm×110 cm

c. 155 cm×20 cm×130 cm

两个快件为航空快件，尺寸分别为：

d. 30cm×50cm×100cm

e. 1cm×1cm×20cm

根据相关规定，这五个快件中，哪些符合快件规格，哪些不符合，请说明理由。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算	根据需求选备

	机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和Office 操作系统；5 台激光打印机。	
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

考核时量：90 分钟。

（4）评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后，整齐摆放凳子 and 相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业（80 分）	快 递 运输	9	掌握航空运输方法的特点	航空运输方法的特点每个点 3 分。
	快件交接	16	掌握快件交接过程对快件的检查	答案要点表达清晰，交接快件每个要点 4 分。
	快递服务礼仪	10	掌握快递客户服务的基本要求和原则	快递客户服务的基本要求 7 分，快递客户服务的原则 3 分，要求要点清楚表达清晰方可得满分。
	快件禁限规定	10	掌握国家禁寄物品种类	答出国家禁寄物品种类的一点得 1 分，满分 10 分。
	快件运输	10	正确选择运输方式	答案要点表达清晰即可给满分
	快 件 尺 寸 要求	25	掌握快件尺寸规格	每个快件尺寸规格的判断与说明，每个 5 分。

4. 试题编号：H5-4 快递付款方式及费用计算

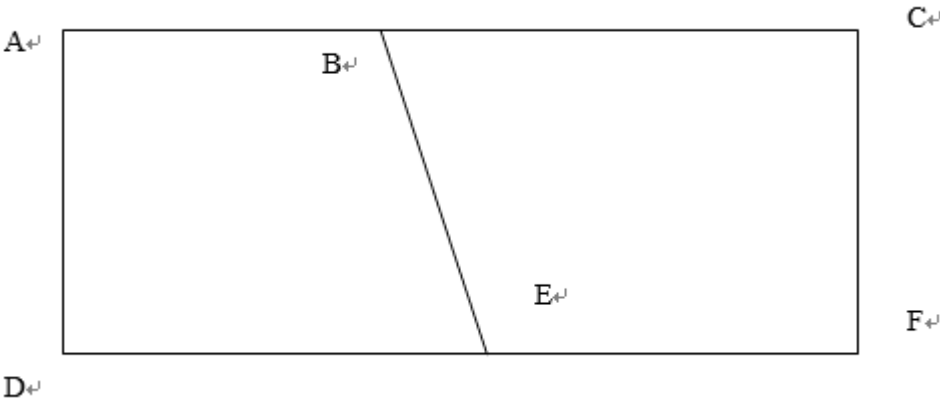
（1）任务描述

1) 任务

2010 年 8 月 10 日，出差去上海的黎阳，通过本地一家快递公司托运一箱土特产，准备分给上海的亲朋好友。黎阳与快递公司约定货到付款，快递服务费用为 60 元。可 5 天后黎阳在上海提货时，却被收费 300 元，原来，黎阳的土特产在运往上海的途中，经过武汉、杭州等地多次中转，需收多项中转费用。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料和相关快递知识，以及对快件验视制度、包装要求、计费方法、保价及快件后续处理的认识基础上，完成以下具体任务。

- ① 案例中黎阳的快件采取到货付款方式，快递付款的方式还有哪几种？
 - ② 根据案例实际情况，你认为黎阳被加收费是否合理，并简述理由。
 - ③ 根据我国相关法规规定，禁寄物品种类有哪些？（答出 10 种即可）
 - ④ 从案例中，我们看出快递公司的服务质量对于公司品牌形象的建立非常重要，那么快递服务礼仪的基本要求和具体要求各是什么？服务礼仪的原则包括哪些？
 - ⑤ 请简述快递业务员应如何选择快件的运输方式。
 - ⑥ 盖章签收快件注意事项有哪些？
 - ⑦ 一票从北京寄往广州的快件（航空运输，系数为 6000），由 2 件组成，都使用相同的纸箱包装，快件 A 的长宽高分别为 60 厘米、40 厘米、30 厘米，实重 5 公斤；快件 B 的长宽高分别为 60 厘米、40 厘米、30 厘米，实重为 18 公斤。将一票快件整体进行重量计算，计费重量为多少？
 - ⑧ 实操题
- 根据派送快件情况，合理安排派送路线。



快递员骑自行车派送，A 点为网点所在地，B 点需要派送一票 1 小时内到达

的快件，E 点需要派送一票价值昂贵的快件，F 点需要派送一票普通包裹，C 点需要派送一票普通文件，D 点需要派送一票普通包裹。

A 点到 B 点需要 40 分钟，B 点到 C 点需要 40 分钟，C 点到 F 点需要 30 分钟，F 点到 E 点 40 分钟，E 点到 B 点需要 30 分钟，E 点 D 点需要 40 分钟，A 点到 D 点需要 20 分钟。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考核时量: 90 分钟。

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查; 卷面保持整洁, 排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分; 能保持卷面整洁, 排版合理, 5 分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁, 并自觉遵守考场秩序。	任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分, 自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	快 递 营 业 款 结 算	10	掌握快递营业款结算方式	快递营业款结算方式的五要点各 2 分
	快件	10	掌握快件运费结算	答案要点表达清晰, 答

	运费			案正确给 5 分，原因表达清楚给满分	
	快件禁限规定	10	掌握国家禁寄物品种类	答出国家禁寄物品种类的一点得 1 分，满分 10 分。	
	快递服务礼仪	10	掌握快递客户服务的基本要求和原则	快递客户服务的基本要求 7 分，快递客户服务的原则 3 分，要求要点清楚表达清晰方可得满分。	
	快件运输	10	可以正确选择运输方式	答案要点表达清晰即可给满分	
	快件签章	9	掌握快件签章注意事项	快件签章注意事项每个点 3 分。	
	快件运费	6	会计算快件运输费用	计算过程 4 分，结果正确 2 分。	
	快件尺寸要求	15	掌握快件尺寸规格	每个快件尺寸规格的判断与说明，每个 5 分。	

5. 试题编号：H5-5 快件计费方法及保价快件

(1) 任务描述

1) 任务

家住武进区湖塘镇的李先生花 125 元邮费，通过快递公司向正在读大学的儿子邮寄了一台价值 3500 元的惠普笔记本电脑，未选择保价服务。数天后，其儿子未收到货。于是，李先生找到快递公司查询电脑下落，得到的答案却是货物在运输过程中不慎丢失，公司愿意赔偿。由于李先生未选择保价服务，快递公司只肯按照邮费的 2 倍即 250 元进行赔偿。李先生坚持要求快递公司照价赔偿，双方争论无果，李先生无奈之下，向消协投诉，请求维权。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，和对快件包装、计费方法、运输方式、保价快件的认识，完成以下具体任务。

- ① 快件的计费方法哪有几种？
- ② 快件收寄有哪两种方式？请简述这两种方式的主要区别。
- ③ 简述保价快件和保险快件的区别是什么？

④ 从案例中，我们看出快递公司的服务质量对于公司品牌形象的建立非常重要，那么快递服务礼仪的基本要求和具体要求各是什么？服务礼仪的原则包括

哪些？

- ⑤ 案例中，李先生要求赔偿，那么快件的赔偿原则包括哪些？
- ⑥ 快件的赔偿条件有哪些？
- ⑦ 实操题

The image shows a YTO Express shipping label form. It is divided into several sections with numbered fields for data entry:

- Sender Information (发件人信息):** Fields 1 (Sender Name), 2 (Departure), 3 (Province/City/Town), 4 (Company Name), 5 (Tel), 6 (Description of goods), 7 (Sender Signature), 8 (Date).
- Recipient Information (收件人信息):** Fields 9 (Recipient Name), 10 (Province/City/Town), 11 (Company Name), 12 (Tel), 13 (Mobile).
- Goods Information (物品信息):** Fields for weight, volume, and insurance.
- Payment (付款方式):** Fields for cash or monthly settlement.

The form also includes a barcode, a company logo, and various notices in Chinese and English. The bottom of the form has a date field and a 'PRESS HARD' instruction.

请说明上面运单中 1-13 号需要填写的项目。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个,机房配置 30 个操作台面和座位,每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机(能满足物流软件系统运行),并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考核时量: 90 分钟

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	快件计费	9	熟练快件计费方法	快件计费方法每个要点 3 分	
	快递收寄	14	熟练快件收寄方式	快递收寄方式 10 分，收寄方式的区分 4 分。	
	保价与保险快进	12	掌握快件保价与保险的区别	保价与保险的区别每个要点 4 分。	
	快递服务礼仪	10	掌握快递客户服务的基本要求	快递客户服务的基本要求 7 分，快递客户服务的原则 3 分，要点清楚表达清晰方可得满分。	
	快件赔偿	10	熟悉快件赔偿原则	快件赔偿原则每个要点 5 分。	
	快件赔偿	12	正确理解快件赔偿条件	快件赔偿条件每个要点 3 分。	
	运单填写	13	熟悉运单各项内容	正确填写运单，每处 1 分。	

6. 试题编号：H5-6 快递签收要点及快件赔偿条件

(1) 任务描述

1) 任务

消费者金某在淘宝网上购买了一根手机排线，共计 65 元(含运费)，通过圆通速递托运。两天后，金某查询实时物流系统，上面显示货物已到达海盐，签收：本人。金某纳闷了，海盐圆通速递根本没联系他，货物的影子都没看见，怎么就“本人”签收了？询问之后，圆通的答复是该快件丢失了。金某向海盐县消保委

投诉，要求圆通快递对货物进行赔偿。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，和对快件包装、快件重量规格、保价快件的认识基础上，完成以下具体任务。

① 请简述在收寄时，客户运单的签署要求。

② 快递服务组织应在投递前联系收件人，当出现快件无法投递情况时，应采取什么措施对快件进行妥当处理？

③ 盖章签收快件注意事项有哪些？

④ 快件的赔偿原则包括哪些？

⑤ 快件的赔偿条件有哪些？

⑥ 某快递企业在国内推出“航空即日达”产品，当日收取当日派送，承诺送达，不到退款。请你向某企业客户推介此项业务。

⑦ 实操题

如果客户的签名无法清晰辨认，业务员应该如何处理？

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考核时量：90 分钟。

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养	10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保	工作场地脏乱差；严

(20 分)			版合理。	持卷面整洁，排版合理，5 分。	重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子 and 相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业（80 分）	运单签署	10	掌握快递运单签署要求	快递运单签署要求每个要点 5 分。	
	快件投递	9	掌握快递投递注意事项	快递投递注意事项每个要点 3 分。	
	快递签署	9	掌握快递签收时注意事项	快递签收时注意事项每个要点各 3 分。	
	快件赔偿	16	熟悉快件赔偿原则	快件赔偿原则每个要点 8 分。	
	快递赔偿	12	正确理解快件赔偿条件	快件赔偿条件每个要点 3 分	
	快递客户业务推介	9	熟悉快递业务推介方法	快递业务推介方法表达准确 9 分。	
	运单签署要求	15	正确处理有运单签署各种情况	客户的签名无法清晰辨认，正确处理，并表达清楚 15 分。	

7. 试题编号：H5-7 快件派送

(1) 任务描述

1) 任务

付新华和他创办的守望萤火虫研究中心团队，“七夕”之前通过第三方网购的 25 批萤火虫，主要由几家快递公司送货。付新华说，萤火虫成虫的生命只有 7-10 天，如果没有最近几年快递业的迅猛发展，萤火虫买卖绝不会如此活跃。在这一点上，快递公司其实扮演了不光彩的角色。我们登陆淘宝网看到，很多萤火虫卖家，都在套餐上醒目打上“快递包邮包活”、“快递包邮到家”等广告语。7 月 19 日，一位萤火虫买家收到快递后，发表评论：“昨天下午订的，今天晚上就收到了，超级快啊！”

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，和对快件重量规定、计费方法、快件运输方式的认识基础上，完成以下具体任务。

① 萤火虫在派送的时候需要特别注意，请简述派送快件安全注意事项。

② 按照快递业务运行顺序，快递流程主要包括哪四大环节？

③ 快件交接需注意哪些事项？

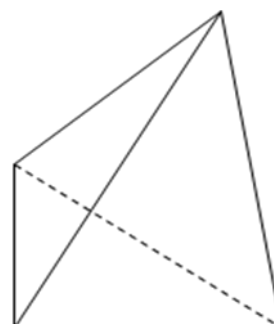
④ 快递公司的服务质量对于公司品牌形象的建立非常重要，那么快递服务礼仪的基本要求和具体要求各是什么？服务礼仪的原则包括哪些？

⑤ 一票快件从深圳寄往广州的快件（航空运输），使用纸箱包装，指向的长宽高分别为 60 cm、40 cm、30 cm，快件实重 24.1kg，请计算这票快件的资费。

区间	首重 1kg	1kg<重量≤20kg	20kg<重量≤50kg
上海—广州	12 元	6 元/kg	5 元/kg
深圳—广州	10 元	2 元/kg	1 元/kg

⑥ 假如下图所示物品为航空快件轻泡物品，请问怎样称量该物品的体积重量？从深圳寄往北京的航空快件，形状如图所示，使用纸箱包装，纸箱的长宽高分别为 60cm、40cm、30cm，快件实重 14 公斤，计算其资费。

区间	首重价格	续重价格
上海—广州	20 元/公斤	8 元/公斤
深圳—北京	30 元/公斤	12 元/公斤



2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考核时量：90 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子 and 相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	派送安全	25	掌握派送安全原则	派送安全原则每个要点 5 分。	
	快递流程	12	正确理解快递流程	快递流程每个要点 3 分。	
	快件交接	8	掌握快递交接注意事项	快递交接注意事项每个要点 2 分。	
	快递服务礼仪	10	掌握快递客户服务的基本要求	快递客户服务的基本要求 5 分，服务的原则 5 分，要求要点清楚表达清晰方可得满分。	
	运费计算	10	正确计算运费	计算过程 8 分，结果正确 2 分。	
	运费计算	15	正确计算轻泡件运费	体积重量计算正确 10 分；运费正确 5 分。	

8. 试题编号：H5-8 快件包装注意事项和禁寄物品标志

(1) 任务描述

1) 任务

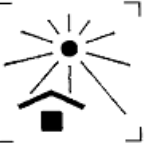
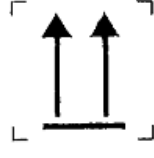
此前，上海申通快递有限公司所属加盟网点上海浦东金桥申通快递有限公司（快递业务经营许可证号：沪邮 20100289B）违规收寄禁寄物品，导致飞机货舱发出烟雾警告备降济南，造成了严重的社会影响。这起案件情况如下：

2014 年 3 月 10 日 20 时 22 分，运输该快件的航班由上海飞往北京首都机场途中，由于货舱发出烟雾警告而紧急备降济南，所幸所有旅客平安。经查，引发事故的货物是由上海浦东金桥申通快递有限公司收寄的发往北京亦庄经济开发

区的快件。快件内装 3 瓶“二乙氨基三氟化硫”，因瓶子碎裂，液体腐蚀泡沫引发烟雾警告。经相关部门鉴定检测，“二乙氨基三氟化硫”为腐蚀性化学物质，会导致灼伤，为国家禁寄物品。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，和对快件验视制度、快件重量规格、快件包装的认识基础上，完成以下具体任务。

- ① 简述派送快件安全注意事项。
- ② 简述快件包装的注意事项。
- ③ 从快件的 3 种运输方式看，航空运输具有哪些特点？
- ④ 根据我国相关法规规定，禁寄物品种类有哪些？
- ⑤ 在收取寄递物品时，如何验视物品内件？
- ⑥ 识别禁限寄物品标志，在标志下面写上标志名称？

- ⑦请根据以下提供的物料，简述如何捆扎已经打好包的两个纸箱？

物料：封好的快件 2 箱、可载货自行车 1 辆、捆绑带 1 条、雨布 1 条。

⑧实操题

从下列物品中选择禁寄物品，并写出在分拣场地发现此种禁寄物品的处理方法。

衣服、海洛因、帽子、水杯、炸药

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备

工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考核时量：90 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子 and 相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	派送安全	15	掌握派送安全原则	派送安全原则每个要点 3 分。	
	快件包装	15	掌握快件包装注意事项	快件包装注意事项每个要点 3 分。	
	快递运输	9	掌握航空运输方法的特点	航空运输方法的特点每个要点 3 分。	
	快件禁限规定	10	掌握国家禁寄物品种类	答出国家禁寄物品种类的一点得 1 分，满分 10 分。	
	快件验视	6	掌握快件验视内容	快件验视内容每个要点 2 分。	
	禁限物品标志	5	正确识别禁限物品标志	正确识别禁限物品标志，每个标志 1 分。	
	包装实操	10	正确对寄递物品进行包装	寄递物品包装每个要点 2.5 分。	
	禁限物品处理	10	正确识别和处理禁限物品	正确识别出禁限物品，每种 3 分；正确处理禁限物品，每种 2 分。	

9. 试题编号：H5-9 快递纠纷处理

(1) 任务描述

1) 任务

李村的赵先生说，他和某商家合伙做生意，他负责网店营销，对方负责出货，春节前，湖南衡阳一客户买了自己网站上一款 3560 元的智能手机。2 月 1 日，韵达的快递员到合作商家处取货，2 月 6 日，客户回复称，手机型号不符，拒绝签收，2 月 25 日，快递员将手机送回来，他检查一看，退回来的手机竟是一部旧诺基亚。“我怀疑手机被掉包了。”赵先生要求快递公司解释，可快递公司并没给出明确的意见。

韵达公司市北区负责人刘经理表示，手机是不是被掉包很难说清，把物品寄到收件人手中时物品包装完好无损，所以很难确定取件时发件人发的是什么类型的手机，这件事情已经发函到上海总部等待处理，他们也正在调查。

任务要求：根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识，和对快件运输方式、保价快件、快件后续处理的认识基础上，完成以下具体任务。

① 在这个案例中，为了避免纠纷，您认为赵先生在寄东西时候要注意哪些环节？

② 快递服务礼仪的基本要求和具体要求各是什么？服务礼仪的原则包括哪些？

③ 从案例中分析，手工签收快件注意事项有哪些？

④ 在快件交接时候，需注意哪些事项？

⑤ 根据所给国内快递单信息，指出其中寄件人与收件人信息中五处填写不规范。

XXXX

快运 详情单

EXPRESS WAYBILL

0 2 0 0 0 0 5 6 1 7 6 0 3

寄件人: 陈亦佳 Sender's Name	始发地: Origin	收件人: 陈先生 Received By	目的地: Destination
寄件地址: 广东省广州市天河区 From Province City County		收件地址: 海南省长沙市开福区 To Province City County	
单位: ×××医院保健科 Company		单位: 湖南卫视电视台国际频道总监室 Company	
电话: (非重要) 020-868****4 手机: 1386****3886 Tel Mobile		电话: (非重要) 0731-82***6808 手机: Tel Mobile	

请您在签字前阅读背书条款, 贵重物品请保价未保价物品的理赔为资费的5倍。

发件人 签名	月 日 时	揽件人 签名	月 日 时	收件人 签名	月 日 时
内件说明: ☐ 货样 ☐ 非货样		付款方式: ☐ 现付 ☐ 月结		☐ 本人签收 ☐ 同事签收 ☐ 亲属签收 ☐ 其他人签收	

0200005617603

备注:

件数:

重量:

资费:

总资费:

2) 要求

在测试结束后, 学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考核时量: 90 分钟。

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查; 卷面保持整洁, 排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分; 能保持卷面整洁, 排版合理,	工作场地脏乱差; 严重违反考

				5 分。	场纪律,造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后,整齐摆放凳子 and 相关资料,工作台面整洁,并自觉遵守考场秩序。	任务完成后,整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分,自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业(80 分)	快递纠纷	10	掌握快件收寄时的一些注意事项	快件收寄的注意事项每个要点 5 分。	
	快递服务礼仪	10	掌握客户服务人员的基本礼仪要求和服务原则	快递客户服务的基本要求 5 分,服务的原则 5 分,要求要点清楚表达清晰方可得满分。	
	快件签收	20	掌握快件签收注意事项	快件签收注意事项每个要点 4 分。	
	快件交接	20	掌握快件交接注意事项	指出运单中不规范处,每处 4 分。	
	运单填写	20	能正确填写运单	正确填写运单,每处 4 分。	

10. 试题编号: H5-10 快递运单填写注意事项

(1) 任务描述

1) 任务

市民王女士 1 月 26 日通过宅急送给外地的同学寄了些东西。据王女士介绍,寄出去的东西有皮包、衣服、单据、台历,快递员来取件、填单子的时候,自己忙着别的事,只填写了收件人的姓名及送达地址,其他的内容是快递员填写的。可东西寄出去后,迟迟没有回音。2 月 24 日,宅急送总部工作人员打来电话称货物丢失了。

王女士称,她寄送的物品价值约 1000 元,但宅急送方回复说,由于自己没有保价,而且填的快递单上只写着“衣服”,不同意王女士提出的赔偿数额,他们按照约定最多只能按照运费的 10 倍即 100 元赔偿。

任务要求:根据任务描述中所提供的材料及相关快递知识,和对快件验视制度、快件重量规格、运输方式、保价快件的认识基础上,完成以下具体任务。

- ① 快件查询方法有哪些? 查询有效期是多久?
- ② 快件收寄可分为哪两种方式? 案例中,王女士采用的是哪种方式?

③ 案例中提到了保价快递，请简述保价快件和保险快件的区别是什么。

④ 快件赔偿的条件是什么？

⑤ 某客户通过快递企业寄递 70 公斤的机器，请根据相关规定，快递企业应如何处理，请说明理由？

⑥ 某客户向快递公司交来四件单件包装的物品，量得长、宽、高分别是 A（165 厘米、40 厘米、30 厘米）、B（120 厘米、40 厘米、60 厘米）、C（150 厘米、100 厘米、110 厘米）、D（90 厘米、90 厘米、140 厘米），根据相关规定，以上物品尺寸哪个不符合快件规格？请说明理由。

⑦ 根据所给国内快递单信息，指出其中寄件人与收件人信息中五处填写不规范。

5899785964

收寄地 ORIGINAL	收寄日期/POSTING DATE & TIME 2010年 5月 7日 19时 0分 电话(非常重要)/PHONE(VERY IMPORTANT)	目的地 DESTINATION 集美	统一编号 COMPANY ID 1357549263	提单号码 AWB NO. 5899785964
寄件人(公司) SHIPPER 迈克尔贸易公司	地址 ADDRESS 福建 厦门 湖里 区(乡、镇) 兴隆路1号大唐世家	收件人(公司) CONSIGNEE 吴昊	地址 ADDRESS 福建 厦门 集美 区(乡、镇) 嵩山村	件数 PIECES 1
联系人 CONTACT PERSON 王存伟	联系人 CONTACT PERSON 吴昊	付款方式 PAYMENT ☐ 寄件人付现收 PP Cash ☐ 寄件人付月结 PP Monthly ☐ 第三方付/付结方 ☒ 收件人付月结 CC Monthly ☒ 收件人付现付 CC Cash	运费 CHARGES ¥: 8.00	第一联: 总公司存联
☒ 资料 DOCUMENT ☐ 物品 PACKAGE	备注 REMARKS	月结账号 ACCOUNT NO.	代收款 COLLECTION OF PAID CHARGE 大件 500.00 小件 500.00	保价费 INSURANCE 加急费 HASTY 总计 TOTAL CHARGE ¥: 508.00
您的签名意味着您已阅读并接受背面的服务契约 YOUR SIGNATURE MEANS YOU HAVE READ AND ACCEPT ALL TERMS THEREIN		体积/ VOLUME (CM) L x W x H	到付金额 READY PAID AMOUNT	收件人签名 CONSIGNEE'S SIGNATURE
寄件人签名 SHIPPER'S SIGNATURE	收件人签名 PICKED UP BY 2010年 5月 7日 时 分	派件人签名 DISPATCHED BY AIRFEX	税费支付方式 ☐ 代收关税 ☐ 代收营业税	货物确认无误 月 日 时 分

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年	必备

	以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	
--	--------------------------------	--

(3) 考核时量

考核时量：90 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子 and 相关资料，工作台面整洁，并自觉遵守考场秩序。	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序 5 分。	
作业 (80 分)	快件查询	8	掌握快件查询方法	快件查询方法每个要点 2 分。	
	快件收寄	10	掌握快件收寄方式	快件收寄方式 8 分；正确判断快件收寄方式 2 分。	
	保价与保险快件	15	掌握快件保价与保险的区别	保价与保险的区别的每个要点各 5 分	
	快件赔偿	12	掌握快件赔偿的条件	快件赔偿的条件每个要点 3 分。	
	快件规格	10	掌握快件尺寸重量规格	“不能受理”答对得 5 分，原因表达清楚得 5 分	
	快件规格	15	掌握快件尺寸重量规格	正确指出不符合的快件尺寸重量规格的物品，答对一个 5 分。	
	运单填写	10	正确填写运单	指出运单中不规范处，每处 2 分。	

11. 试题编号：H5-11 快递客户开发和客户关系维护

(1) 任务描述

1) 任务

11 月 23 日，某快递公司文轩路营业部部门经理张某与员工徐某于长沙某高

新科技产业园派发传单，11月24日上午，某快递公司文轩路营业部小段接到客户杨先生电话，咨询到上海的快递价格，大概有45KG左右、0.3个方的电子产品，下午，员工小段向张经理汇报了上午所接的杨先生电话的情况，11月25日，部门张经理对客户进行电话回访，以部门专员跟踪好货物为前提，杨先生试着发货了。11月26日，这票货物到目的站后，部门及时通知和送达客户，杨先生对快递公司的时效及服务均很满意，表示再过几天会有第二票货物发出。

12月3日，客户杨先生第二次发货。12月6日，通过部门经理第三次的电话回访，客户杨先生主动向部门经理介绍了某某环保有限公司的另一位主管发货的责任人何先生，张经理得到这一消息后，积极跟进，上门拜访了何先生，何先生表示从杨先生哪里知道了我们，并表示会试着在文轩路营业部门走货。

通过对杨先生的重点跟进，使其成为文轩路营业部的长期走货客户，也因为杨先生的关系，文轩路营业部成功挖掘了长沙某高科技产业园的其他几位走货负责人。

根据任务描述中所提供的材料及上述快递知识技能点，完成以下具体任务。

① 总结该任务中客户开发和客户关系维护的方法。

② 11月25日杨先生来发货，如果你是某快递公司文轩路营业部小段，请设计接待进你们营业部发货的杨先生的流程。

③ 11月26日小段给发货客户杨先生打电话询问发货快递业务的满意情况，如果你是小段，请说明电话回访的流程。同时圣诞节马上就要到了，你根据电话回访的流程设计一个对话脚本。

④ 客户维护的作用是什么？

⑤ 快递客户开发计划包含哪些内容？

⑥ 在客户服务语言中，我们不能讲哪些服务禁语？有哪些表达技巧？

⑦ 营业员如何面对业务推介中的挫折，发表你的看法？

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房1个，机房配置30个操作台面和座位，	必备

	每个机房照明通风良好。	
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

考试时间：90 分钟。

（4）评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，不注重文明礼貌，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，遵守纪律、注重文明礼貌、推行业务推广的 6S 理念	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序，注重文明礼貌 5 分。	
作业 (80 分)	客户接待流程和服务礼仪	20	能熟练掌握客户接待的完整流程	客户接待八个流程和服务礼仪，总共 20 分，如有接待流程和仪态仪表语言等不符合的表现有一点扣 1 分，直到扣完为止。	
	客服接听和打电话的礼仪	10	能够掌握客服接听和打电话的礼仪	接听和打电话应注重的时间、开头语、流程、结束语这些细节，如有不符合的表现有一点扣 1 分，直到扣完为止。	
	快递客户开发	20	能够掌握客户开发计划的制定和客户开发方法	客户开发计划的制定有 6 个要点，共 10 分，错一个扣 2 分，客户开发方法共 10 分，错了全扣。	
	客户维护的方法和意义	30	把握客户维护的方法和重要性及电话回访的流程	客户维护的方法和重要性 10 分，总共有 6 点，错一个扣 2 分，通过电话对客户进行回访时要把握流程和内容的设	

				计，满分 20 分，流程和内容有不符合要求的有一点扣 1 分，直到扣完为止。	
--	--	--	--	--	--

12. 试题编号：H5-12 快递业务推介和客户关系维护

(1) 任务描述

1) 任务

假设春风快递公司 2013 年 5 月新增代收货款业务，春风快递公司西安 6 号营业部营业员小张要对客户进行推介这个业务。同时春风快递公司总部客服员小王接到一个收件人陈小姐的投诉，投诉内容是：发货人李先生反映在西安电子科技大学通过春风快递公司发了电脑到上海，此件由春风快递公司西安 6 号营业部承运，可是业务员并没有通过春风快递公司走快件，而是通过 EMS 转到上海，此件到上海后，客户查看发现里面的电脑主机已破损，显示器也破损不能使用，（单号 10000051275432，快递费 200 元，没有保价），发现问题后多次联系西安春风快递公司 6 号营业部都没有处理，客户直接电话投诉到总部。

根据任务描述中所提供的材料及上述快递知识技能点，完成以下具体任务。

- ① 如果你是快递营业员小张，当面向新客户如何推介这一新业务？
- ② 如果你是快递营业员小张，工号是 0506，通过电话向老客户小李推介这一新业务，请你设计电话回访的内容。
- ③ 业务推介的方法主要有哪些？
- ④ 你认为业务推介中要做到哪三点？
- ⑤ 快递客户开发计划包含哪些内容？
- ⑥ 客户维护的作用有哪些？
- ⑦ 如果你是负责处理这次电脑破损的工作人员，如何确定索赔对象？如果收货人陈小姐要求索赔，应办理什么手续？针对这个损失，如何确定赔偿标准？

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考试时间: 90 分钟。

(4) 评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	10	操作前对电源和外接设备进行检查; 卷面保持整洁, 排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分; 能保持卷面整洁, 排版合理, 5 分。	工作场地脏乱差; 严重违反考场纪律, 不注重文明礼貌, 造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	10	任务完成后, 整齐摆放凳子和相关资料, 工作台面整洁, 遵守纪律、注重文明礼貌、推行业务推广的 6S 理念	任务完成后, 整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分, 自觉遵守考场秩序, 注重文明礼貌 5 分。	
作业 (80 分)	快递客户开发	10	能够掌握客户开发计划的制定和客户开发方法	客户开发计划的制定有 6 个要点, 共 10 分, 错一个扣 2 分。
	客户维护的方法和意义	30	把握客户维护的方法和重要性及电话回访的流程	
	客服接听和打电话的礼仪	10	能够掌握客服接听和打电话的礼仪	

	快 递 业 务 推 介 的 方 法	30	能够掌握快递业务推介常见的方法和做到的要点，并能把握业务推介的重点	业务推介方法 10 分，业务推介的三做到 10 分，错一个扣 3 分，业务推介重点把握得好 10 分，没有把握重点相应扣 5 分。	
--	-------------------------	----	-----------------------------------	---	--

13. 试题编号：H5-13 快递寄件业务咨询、催件和收件

(1) 任务描述

1) 任务

2014 年 9 月 23 日上午 10 点 某快递公司接到东风西路 735 号美丽大厦 3 楼尚美公司刘小姐的寄件电话，刘小姐的卡号是 0231234567，她要寄烟花，你们快递公司不能收寄；该业务咨询完之后，上午 11 点你接到张女士的催收件电话，张女士的卡号是 0241234567，她是湘雅路 234 号凯旋大厦湘云公司的员工，张女士的件是 10 点通知收件的，你们公司是半小时之内要收件，你接到电话后承诺 10 分钟给张女士回复。

根据任务描述中所提供的材料及上述快递知识技能点，完成以下具体任务。

① 如果是你接到刘小姐的寄件电话，根据老客户下单基本操作流程设计一个刘小姐寄件电话规范服务脚本？

② 如果是你接到张女士的超时催收件电话，根据超时催收件基本操作流程设计一个张女士超时催收件电话规范服务脚本？

③ 从下列物品中选择禁寄物品，并写出在分拣场地发现此种禁寄物品的处理方法。

衣服、海洛因、帽子、水杯、炸药

④ 在收取寄递物品时，如何验视物品内件？

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个，机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算	根据需求选备

	机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

考试时间：90 分钟。

（4）评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，不注重文明礼貌，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，遵守纪律、注重文明礼貌、推行业务推广的 6S 理念	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序，注重文明礼貌 5 分。	
作业 (80 分)	到件验视	40	掌握快递品验视方法和禁运品的处理方法	快递品验视方法 20 分，禁运品的处理方法 20 分，如有漏掉一个要点扣 5 分。	
	客户接待的服务礼仪	10	能掌握客户接待的服务礼仪	接待客户过程中注重礼仪 10 分，如有仪态仪表语言等不符合的表现有一点扣 1 分，直到扣完为止。	
	客服接听和打电话的礼仪	10	能够掌握客服接听和打电话的礼仪	接听和打电话应注重的时间、开头语、流程、结束语这些细节，如有不符合的表现有一点扣 1 分，直到扣完为止。	
	客户咨询和客户催件处理	20	能够掌握客户咨询各类问题的处理方法，把握客户投诉催件处理方法	客户咨询问题的处理占 10 分，客户催件占 10 分，如果有处理不当，酌情，不给分。	

14. 试题编号：H5-14 快递业务推介和客户关系维护的实施

（1）任务描述

1) 任务

杨森企业从 2014 年 4 月开始,准备每月要向市内客户投送公司礼品 400 份,要求次日上午 11 点前送达,并能及时查询派送的情况。某快递公司有两种快递服务产品:一种产品次日 9 点前送达,2 小时后可网络查询,资费 16 元/件;另一种产品在 11 点前送达,信息反馈为手机短信,资费 15 元/件。通过电话约定,杨森企业小马于 2014 年 4 月 15 日到某快递公司 3 号营业部洽谈业务,营业员小徐接待了小马。根据资料请完成以下任务。

① 如果你是某快递公司 3 号营业部营业员小徐,请设计接待进你们营业部洽谈业务的杨森企业小马的流程。

② 请根据任务中某快递公司的两种快递服务向小马推介服务产品,设计推介内容。

③ 假设该公司新增代收货款业务,营业员小徐要对小马进行推介这个业务,如何推介请说明你的观点。

④ 2014 年劳动节马上就要到了,4 月 22 日你给杨森企业小马打电话表示节日问候,同时询问礼品快递业务的满意情况,请设计你这次打电话的整个说话内容。

⑤ 你是如何理解业务推介的概念?你认为快递领域目前使用较广泛的业务推介方法有哪些?

⑥ 你认为业务推介中要做到哪三点?

⑦ 在业务推介时,如何制定快递客户开发计划?

⑧ 营业员如何面对业务推介中的挫折,发表你的看法?

2) 要求

在测试结束后,学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个,机房配置 30 个操作台面和座位,每个机房照明通风良好。	必备

设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台的激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

（3）考核时量

考试时间：90 分钟。

（4）评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，不注重文明礼貌，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子和相关资料，工作台面整洁，遵守纪律、注重文明礼貌、推行业务推广的 6S 理念	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序，注重文明礼貌 5 分。	
作业 (80 分)	客户接待流程	20	能熟练掌握客户接待的完整流程	客户接待八个流程，总共 20 分，错一点扣 2.5 分。	
	客户接待的服务礼仪	10	能掌握客户接待的服务礼仪	接待客户过程中注重礼仪 10 分，如有仪态仪表语言等不符合的表现有一点扣 1 分，直到扣完为止。	
	客服接听和打电话的礼仪	10	能够掌握客服接听和打电话的礼仪	接听和打电话应注重的时间、开头语、流程、结束语这些细节，如有不符合的表现有一点扣 1 分，直到扣完为止。	
	快递业务推介的方法	20	能够掌握快递业务推介常见的方法，并能把握业务推介的重点	业务推介方法 10 分，错一个扣 3 分，业务推介重点把握得好 10 分，没有把握重点相应扣 5 分。	
	客户维护的方法	20	把握客户维护的重要性	通过电话对客户进行回访时要把握流程和内容的设计，满分 20 分，流程和内容有不符合要求	

				的有一点扣 1 分，直到扣完为止。	
--	--	--	--	-------------------	--

15. 试题编号：H5-15 快递投诉业务受理和处理

(1) 任务描述

1) 任务

客户小美购联想台式机一台。发件方小刘以特快专递方式将发票寄往客户小美预先留置的家庭住址。快递服务方 A：长沙市东区邮政速递公司投递 X 部。

服务事故经过：

11 月 19 日下午，A 投递，未完成，按“一次投递无人”处理，留《特快专递邮件通知单》，约定 11 月 20 日上午再次投递；11 月 20 日上午二次投递，未完成，按“二次投递无人”处理；A 与发件方小刘联系，了解是否地址有误（具体时间应该是 11 月 27 日上午）；小刘于 11 月 27 日下午与小美联系，确认地址无误，为防止 A 特殊情况联系不到，小美又向发件方提供手机联系方式；A 11 月 28 日上午两次打电话，责备小美家中无人，而且没有按通知单与他们联系；小美申辩期间一直未接到《特快专递邮件通知单》；双方约定当日下午第三次投递。

11 月 28 日下午，小美未接到 A 的投递，当日 17：30 前两次联系 A，A 推说已出发，让耐心等待，而且无法与投递员联系，确认具体位置与投递时间；11 月 29 日上午，一直未收到邮件与 A 解释的小美 9：15 致电 A，了解未按约定时间投递的原因，A 答复向领导反映，再行答复；11 月 29 日上午 9：30，A 答复因车辆故障，承诺 28 日下午送达的邮件改为当日上午送递；11 月 29 日上午 10：15，误打误撞的新投递员在 3 单元发现了前两次投递员留下的通知单，并到 4 单元将邮件送达小美，小美终于在应到时间推迟了十天之后收到了特快专递。

小美因时间延误、错误投递为由，要求投递员转达投诉。应该说，事故原因非常清楚，但是事故才刚刚开始，并未就此结束。

小美向投递员投诉后 A 公司的处理：

第一次投诉处理：11 月 29 日下午 14：00，A 公司致电小美（仅说明是邮政速递公司，未明确自己的部门、职务），进一步了解情况，确认“是他（指投递员）的责任”，说明此种情况根据《邮政法》将特快专递费退还小刘；小美反问

对方是否专门打电话讲解法规，申明小刘方与他没有利益关系，并因 A 没有任何道歉的表述，表示将进一步投诉，并结束通话。

第二次投诉处理：11 月 29 日下午 14:15，A 再次向小美致电，明确表达歉意，“是我们的责任”，并说明公司将停止负责前两次投递的投递员当日的工作，要求其下午登门向小美道歉；在小美的追问下，A 说明己方的身份，系运营部负责人张某；小美对 A 的道歉表示接受，邮件延误的损失等不再追究，投递员不必再登门向小美道歉，并希望不要影响投递员的工作；同时小美对 A 说明在这次事故及投诉处理上存在的问题，A 再次致歉并表达感谢，表示要举一反三，杜绝此类事故的再次发生。

根据任务描述中所提供的材料及上述快递知识技能点，完成以下具体任务。

- ① 分析三次投递过程中，快递业务员的处理存在哪些问题？
- ② 小美向投递员投诉后，A 公司的第一次处理存在哪些问题？
- ③ 小美向投递员投诉后，A 公司的第二次处理较第一次处理有哪些改进？
- ④ 如果你是处理小美投诉的客服人员，你会怎么处理呢？
- ⑤ 快件延误的基本赔偿原则是什么？
- ⑥ 处理客户投诉的意义有哪些？
- ⑦ 在任务中面临的是快件延误的投诉，如果快递公司客服员接到的是关于快件破损的投诉，要求理赔，理赔的业务流程是怎样的呢？

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 1 个, 机房配置 30 个操作台面和座位, 每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器; 30—40 台计算机 (能满足物流软件系统运行), 并安装相关软件和 Office 操作系统; 5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事企业物流实务工作经验或五年以上物流实践教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

考试时间：90 分钟。

(4) 评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		10	操作前对电源和外接设备进行检查；卷面保持整洁，排版合理。	操作前对电源和外接设备进行检查 5 分；能保持卷面整洁，排版合理，5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，不注重文明礼貌，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	任务完成后，整齐摆放凳子 and 相关资料，工作台面整洁，遵守纪律、注重文明礼貌	任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 5 分，自觉遵守考场秩序，注重文明礼貌 5 分。	
作业 (80 分)	客户投诉处理的原则和意义	20	能熟练掌握客户投诉处理的原则和意义	客户投诉处理的原则 10 分，不正确的扣 10 分，客户投诉处理的意义 10 分，错一点扣 5 分。	
	客户投诉处理的方法	40	能熟练掌握客户投诉处理的方法	客户投诉处理方法共有 40 分，每一次投诉处理不当扣 10 分。	
	客户接待的服务礼仪	10	能掌握客户接待的服务礼仪	接待客户过程中注重礼仪 10 分，如有仪态仪表语言等不符合的表现有一点扣 1 分，直到扣完为止。	
	客服接听和打电话的礼仪	10	能够掌握客服接听和打电话的礼仪	接听和打电话应注重的时间、开头语、流程、结束语这些细节，如有不符合的表现有一点扣 1 分，直到扣完为止。	

模块六 物流金融作业与管理

1. 试题编号：6-1 本地静态仓单质押

(1) 任务描述

长沙天宇贸易有限公司和湖南顺达物流有限公司均为湖南省的两家公司，分别从事钢材贸易和物流服务，两家公司的仓库均在长沙市区，距离 20 公里。

长沙天宇贸易有限公司主营钢材购销，年销售收入 2 亿余元，企业经营情况良好。近期因为钢材市场需求下降，公司大量的钢材短期无法销售出去，导致公司资金周转不灵。天宇公司钢材库存情况如下：线材 2020 吨，市场价格 2900 元/吨，螺纹钢 7787 吨，市场价格 2810 元/吨。

湖南顺达物流有限公司是一家服务于钢材行业的第三方物流公司，公司拥有 5 万多平米的钢材仓库、10 万多平米的钢材堆场、一条铁路专用线、各类起重设备数十台、近年来，公司先后与国内数家商业银行合作推出了物流金融服务，信用记录良好。

1) 任务

①长沙天宇贸易有限公司可以通过办理什么样的物流金融业务获得融资？此项物流金融业务的业务办理流程是什么样的？请画出此项物流金融业务流程图并说明流程中每个步骤的业务办理内容。

② 长沙天宇贸易有限公司在办理物流金融业务时，银行在确定质押率时需要考虑哪些方面的因素？

③长沙天宇贸易有限公司在办理物流金融业务期间，对天宇公司而言有哪些潜有的风险产生？对银行和顺达物流有限公司而言又分别存在哪些潜在的风险？

④针对第 3 问中提到的潜在风险，试着从流程优化的角度来优化设计此项物流金融业务流程，以达到控制减少此类风险的目的，请画出优化后的业务流程图并分步骤说明。

⑤试计算长沙天宇贸易有限公司办理此项物流金融业务的成本，相关数据为：质押线材 2020 吨，市场价格 2900 元/吨，质押螺纹钢 7787 吨，市场价格 2810 元/吨，融资时间为 3 个月，质押率为 65%，监管服务费为融资总额的 0.3%，银行贷款月利率为 1.2%，货物装卸费为 15 元/吨，存储费为 20 元/吨·月。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事物流金融工作经验或五年以上物流金融教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 物流金融技能评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。

		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	物流金融业务流程绘制	25	绘制的流程图规范和清晰，应完整的表现该物流金融业务操作全过程；流程图文字描述准确，简要，条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律规范分析问题 25 分。	
	质押率影响因素分析	10	能够根据任务清晰的分析出该物流金融业务中与质押率有关的影响因素，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据。	能根据我国物流金融业务流程和相关法律法规的规定，正确的分析相关影响因素 10 分。	
	物流金融风险防范	25	能根据任务描述分析存在的物流金融业务风险，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据；并制定相应的风险防范措施，防范措施准确到位、全面清晰	能根据我国物流金融业务运营流程和相关法律法规的规定，提出正确有效的风险防范措施 25 分。	
	物流金融业务流程优化	10	能够根据任务要求从流程优化的角度控制潜在的业务风险，优化后的流程图规范清晰，完整的表现优化后的物流金融业务操作全过程，流程图文字描述准确、简要、条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律规范优化业务流程 10 分。	
	物流金融费用计算	10	列出运算过程，得出运算结果。	能正确列出运算方法或运算公式 4 分，正确列出运算步骤或解题思路 5 分，得出正确运算结果 1 分。	

2. 试题编号：6-2 本地动态仓单质押

(1) 任务描述

长沙环亚贸易有限公司和长沙永兴物流有限公司均为长沙的两家公司，分别从事钢材贸易和物流服务，环亚公司的仓储业务外包给了永兴物流公司。

长沙环亚贸易有限公司主营钢材购销，年销售收入 1 亿余元，企业经营情况良好。近期因为公司业务急速增长，导致公司流动资金吃紧。环亚公司在永兴仓库中钢材库存情况如下：线材 1020 吨，市场价格 2930 元/吨，螺纹钢 2150 吨，市场价格 2840 元/吨，近段时间环亚公司平均每天均有多笔钢材进出库业务，公司发展势头较好。

湖南永兴物流有限公司是一家服务于钢材行业的第三方物流公司，公司拥有 5 万多平米的钢材仓库、10 万多平的钢材堆场、一条铁路专用线、各类起重设备数十台、近年来，公司先后与国内数家商业银行合作推出了物流金融服务，信用记录良好。

1) 任务：

①长沙环亚贸易有限公司可以通过办理什么样的物流金融业务，既可以脱离流动资金不足的困境，又可以维持公司正常的业务运作。此项物流金融业务的业务办理流程是什么样的？请画出此项物流金融业务流程图并说明流程中每个步骤的业务办理内容。

② 长沙环亚贸易有限公司在办理物流金融业务时，银行在确定质押率、安全库存、警戒库存时分别需要考虑哪些方面的因素？

③长沙环亚贸易有限公司在办理物流金融业务期间，对环亚公司而言有哪些潜有的风险产生？对银行和永兴物流有限公司而言又分别存在哪些潜在的风险？

④针对第 3 问中提到的潜在风险，试着从流程优化的角度来优化设计此项物流金融业务流程，以达到控制减少此类风险的目的，请画出优化后的业务流程图并分步骤说明。

⑤试计算长沙环亚贸易有限公司办理此项物流金融业务的成本，相关数据为：质押线材 800 吨，市场价格 2930 元/吨，质押螺纹钢 1500 吨，市场价格 2840 元/吨，融资时间为 6 个月，监管服务费为融资总额的 0.6%，银行贷款月利率为 1.2%。货物装卸费为 15 元/吨，存储费为 20 元/吨·月。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事物流金融工作经验或五年以上物流金融教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 物流金融技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业	物流金融	25	绘制的流程图规范和清晰，应完整的表现该物流金融业务操作全过程；流	能正确运用物流金融业务知识和	

(80 分)	业务流程绘制		程图文字描述准确，简要，条理清楚。	相关法律法规分析解答问题 25 分。
	质押率、安全库存、警界库存影响因素分析	10	能够根据任务清晰的分析出该物流金融业务中与质押率、安全库存、警界库存有关的影响因素，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据。	能根据我国物流金融业务流程和相关法律法规的规定，正确的分析相关影响因素 10 分。
	物流金融风险防范	25	能根据任务描述分析存在的物流金融业务风险，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据；并制定相应的风险防范措施，防范措施准确到位、全面清晰	能根据我国物流金融业务运营流程和相关法律法规的规定，提出正确有效的风险防范措施 25 分。
	物流金融业务流程优化	10	能够根据任务要求从流程优化的角度控制潜在的业务风险，优化后的流程图规范清晰，完整的表现优化后的物流金融业务操作全过程，流程图文字描述准确、简要、条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律法规优化业务流程 10 分。
	物流金融费用计算	10	列出运算过程，得出运算结果。	能正确列出运算方法或运算公式 4 分， 正确列出运算步骤或解题思路 5 分， 得出正确运算结果 1 分。

3. 试题编号：6-3 异地静态仓单质押

(1) 任务描述

郴州顶峰煤矿有限公司和长沙久远物流有限公司均为湖南的两家公司，分别从事煤炭开采和物流服务，两者相距 380 公里。

郴州顶峰煤矿有限公司主营煤矿开采销售，年销售收入 3 亿余元，企业经营情况良好。近期因为煤炭市场需求急剧下降，导致公司流动资金吃紧，急需融资。

顶峰公司在郴州煤矿已开采的原煤库存情况如下：原煤 10 万吨，市场价格 460 元/吨。

长沙久远物流有限公司是一家以物流金融业务为主的第三方物流公司，公司拥有 3 万多平米的室内彩钢仓库、2 万多平的露天堆场、各类装卸设备数十台、近年来，公司先后与国内数家商业银行合作推出了物流金融服务，信用记录良好。

1) 任务：

①郴州顶峰煤矿有限公司可以通过办理什么样的物流金融业务，可以快速走出流动资金不足的困境。此项物流金融业务的业务办理流程是什么样的？请画出此项物流金融业务流程图并说明流程中每个步骤的业务办理内容。

② 郴州顶峰煤矿有限公司在办理物流金融业务时，银行在确定质押率时需要考虑哪些方面的因素？

③郴州顶峰煤矿有限公司在办理物流金融业务期间，对顶峰公司而言有哪些潜有的风险产生？对银行和久远物流有限公司而言又分别存在哪些潜在的风险？

④针对第 3 问中提到的潜在风险，试着从流程优化的角度来优化设计此项物流金融业务流程，以达到控制减少此类风险的目的，请画出优化后的业务流程图并分步骤说明。

⑤试计算郴州顶峰煤矿有限公司办理此项物流金融业务的成本，相关数据为：质押原煤 10 万吨，市场价格 460 元/吨，融资时间为 3 个月，监管服务费为融资总额的 0.6%，银行贷款月利率为 1.5%。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和	根据需求选备

	Office 操作系统；5 台激光打印机。	
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事物流金融工作经验或五年以上物流金融教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 物流金融技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	物流金融业务流程绘制	25	绘制的流程图规范和清晰，应完整的表现该物流金融业务操作全过程；流程图文字描述准确，简要，条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律规范分析解答问题 25 分。	
	质押率影响因素分析	10	能够根据任务清晰的分析出该物流金融业务中与质押率有关的影响因素，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据。	能根据我国物流金融业务流程和相关法律法规的规定，正确的分析相关影响因素 10 分。	
	物流	25	能根据任务描述分析存在的物流金	能根据我国物流	

	金融风险 防范		融业务风险，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据；并制定相应的风险防范措施，防范措施准确到位、全面清晰	金融业务运营流程和相关法规的规定，提出正确有效的风险防范措施 25 分。	
	物流金融 业务流程 优化	10	能够根据任务要求从流程优化的角度控制潜在的业务风险，优化后的流程图规范清晰，完整的表现优化后的物流金融业务操作全过程，流程图文字描述准确、简要、条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律规范优化业务流程 10 分。	
	物流金融 费用 计算	10	列出运算过程， 得出运算结果。	能正确列出运算方法或运算公式 4 分， 正确列出运算步骤或解题思路 5 分， 得出正确运算结果 1 分。	

4. 试题编号：6-4 异地动态仓单质押

(1) 任务描述

衡阳启程贸易有限公司和长沙新天地物流有限公司均为湖南的两家公司，分别从事铁矿贸易和物流服务，两者相距 210 公里。

衡阳启程贸易有限公司主营铁矿石贸易，年销售收入 2 亿余元，企业经营情况良好。近期因为业务增长较快，导致公司出现流动资金不足的局面，急需融资。启程公司在郴州煤矿已开采的铁矿石库存情况如下：铁矿砂 5 万吨，市场价格 1445 元/吨。

长沙新天物流有限公司是一家以物流金融业务为主的第三方物流公司，公司拥有 4 万多平米的室内彩钢仓库、2 万多平的露天堆场、各类装卸设备数十台、近年来，公司先后与国内数家商业银行合作推出了物流金融服务，信用记录良好。

1) 任务：

①衡阳启程贸易有限公司可以通过办理什么样的物流金融业务，可以既不影响公司正常的钱矿石生意，又能获得融资走出困增。此项物流金融业务的业务办

理流程是什么样的？请画出此项物流金融业务流程图并说明流程中每个步骤的业务办理内容。

② 衡阳启程贸易有限公司在办理物流金融业务时，银行在确定质押率时需要考虑哪些方面的因素？

③ 衡阳启程贸易有限公司在办理物流金融业务期间，对顶峰公司而言有哪些潜有的风险产生？对银行和久远物流有限公司而言又分别存在哪些潜在的风险？

④ 针对第 3 问中提到的潜在风险，试着从流程优化的角度来优化设计此项物流金融业务流程，以达到控制减少此类风险的目的，请画出优化后的业务流程图并分步骤说明。

⑤ 试计算衡阳启程贸易有限公司办理此项物流金融业务的成本，相关数据为：质押铁矿砂 3 万吨，市场价格 1445 元/吨，融资时间为 2 个月，监管服务费为融资总额的 0.6%，银行贷款月利率为 1.5%。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事物流金融工作经验或五年以上物流金融教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 物流金融技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	物流金融业务流程绘制	25	绘制的流程图规范和清晰，应完整的表现该物流金融业务操作全过程；流程图文字描述准确，简要，条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律法规分析解答问题 25 分。	
	质押率影响因素分析	10	能够根据任务清晰的分析出该物流金融业务中与质押率有关的影响因素，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据。	能根据我国物流金融业务流程和相关法律法规的规定，正确的分析相关影响因素 10 分。	
	物流金融风险防范	25	能根据任务描述分析存在的物流金融业务风险，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据；并制定相应的风险防范措施，防范措施准确到位、全面清晰	能根据我国物流金融业务运营流程和相关法律法规的规定，提出正确有效的风险防范措施 25 分。	
	物流金融业务流程优化	10	能够根据任务要求从流程优化的角度控制潜在的业务风险，优化后的流程图规范清晰，完整的表现优化后的物流金融业务操作全过程，流程图文字描述准确、简要、条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律法规优化业务流程 10 分。	
	物流金融费用	10	列出运算过程，得出运算结果。	能正确列出运算方法或运算公式 4 分，	

	计算			正确列出运算步骤或解题思路 5 分， 得出正确运算结果 1 分。	
--	----	--	--	-------------------------------------	--

5. 试题编号：6-5 买方信贷

(1) 任务描述

长沙兴盛汽车配件有限公司和湖南远行物流有限公司均为湖南省的两家公司，分别从事汽车零部件加工和物流服务，两家公司均在长沙市区，距离 25 公里。

长沙兴盛汽车配件有限公司专门为长沙市知名的汽车制造企业菲亚特生产零部件，年销售收入 5 亿余元，企业经营情况良好。今年由于菲亚特汽车销量大增，已经和兴盛签下了长单供货合同。然而，基础建设已将兴盛公司的流动资金消耗殆尽，该厂急需原料款购买原料，完成订单，而兴盛公司的上游原材料供应商丰钢公司要求先款后货，下游菲亚特公司要求先货后款，如此一来，兴盛公司原本有限的流动资金变得更加紧张，融资问题的解决变得更加迫切。目前，兴盛公司可用于购买原材料的资金有 230 万，而公司最近一次需要的购买的原料款达 1000 万。

湖南久远物流有限公司是一家以物流金融业务为主的第三方物流公司，公司拥有 5 万多平米的标准仓库、3 万多平的钢材堆场、一条铁路专用线、各类起重设备数十台、近年来，公司先后与国内数家商业银行合作推出了物流金融服务，信用记录良好。

1) 任务：

①长沙兴盛汽车配件有限公司可以通过办理什么样的物流金融业务获得融资？此项物流金融业务的业务办理流程是什么样的？请画出此项物流金融业务流程图并说明流程中每个步骤的业务办理内容。

② 长沙兴盛汽车配件有限公司在办理物流金融业务时，银行在开立承兑汇

票时需要考虑哪些方面的因素？

③长沙兴盛汽车配件有限公司在办理物流金融业务期间，对兴盛公司而言有哪些潜有的风险产生？对银行和久远物流有限公司而言又分别存在哪些潜在的风险？

④针对第3问中提到的潜在风险，试着从流程优化的角度来优化设计此项物流金融业务流程，以达到控制减少此类风险的目的，请画出优化后的业务流程图并分步骤说明。

⑤试计算长沙兴盛汽车配件有限公司办理此项物流金融业务的成本，相关数据为：融资额1000万，保证金200万，融资时间为3个月，监管服务费为融资总额的0.3%，银行贷款月利率为1.3%，货物重量560吨，货物装卸费为16元/吨，存储费为50元/吨·月。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房2个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有1台服务器；30—40台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和Office操作系统；5台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供30人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每30名考生配备2名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事物流金融工作经验或五年以上物流金融教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业2个方面，总分为100分。其中，职业素养占该项目总分的20%，作业占该项目总分的80%。各项目评价标准分别见

表 1。

表 1 物流金融技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	物流金融业务流程绘制	25	绘制的流程图规范和清晰，应完整的表现该物流金融业务操作全过程；流程图文字描述准确，简要，条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律法规分析解答问题 25 分。	
	开立承兑汇票影响因素分析	10	能够根据任务清晰的分析出该物流金融业务中开立承兑汇票有关的影响因素，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据。	能根据我国物流金融业务流程和相关法律法规的规定，正确的分析相关影响因素 10 分。	
	物流金融风险防范	25	能根据任务描述分析存在的物流金融业务风险，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据；并制定相应的风险防范措施，防范措施准确到位、全面清晰	能根据我国物流金融业务运营流程和相关法律法规的规定，提出正确有效的风险防范措施 25 分。	
	物流金融业务流程优化	10	能够根据任务要求从流程优化的角度控制潜在的业务风险，优化后的流程图规范清晰，完整的表现优化后的物流金融业务操作全过程，流程图文字描述准确、简要、条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律法规优化业务流程 10 分。	
	物流金融费用计算	10	列出运算过程，得出运算结果。	能正确列出运算方法或运算公式 4 分，正确列出运算步骤或解题思路 5 分，	

				得出正确运算结果 1 分。	
--	--	--	--	---------------	--

6. 试题编号：6-6 本地静态授信融资

(1) 任务描述

长沙力拓贸易有限公司和长沙科创物流有限公司均为长沙的两家公司，分别从事钢材贸易和物流服务，力拓公司的仓储业务外包给了科创物流公司。

长沙力拓贸易有限公司主营钢材购销，年销售收入 1 亿余元，企业经营情况良好。近期因为钢材市场需求下降，大量的钢材积压在仓库，导致公司流动资金不足。力拓公司在科创仓库中钢材库存情况如下：线材 820 吨，市场价格 2920 元/吨，螺纹钢 1150 吨，市场价格 2860 元/吨。

湖南科创物流有限公司是一家服务于钢材行业的第三方物流公司，公司拥有 5 万多平米的钢材仓库、10 万多平的钢材堆场、一条铁路专用线、各类起重设备数十台、近年来，公司先后与国内数家商业银行合作推出了物流金融服务，科创物流公司在与银行在期的合作过程中建立起了良好的信用记录，近年来，银行给予科创物流公司的信用额度高达 120 亿元，银行考虑到业务的优化问题，已准备将部分物流金融业务直接通过授信的方式转由科创物流公司来运营管理。

1) 任务：

①长沙力拓贸易有限公司可以通过办理什么样的物流金融业务，可以脱离流动资金不足的困境。此项物流金融业务的业务办理流程是什么样的？请画出此项物流金融业务流程图并说明流程中每个步骤的业务办理内容。

② 长沙力拓贸易有限公司在办理物流金融业务时，物流公司在确定质押率、时需要考虑哪些方面的因素？

③长沙力拓贸易有限公司在办理物流金融业务期间，对力拓公司而言有哪些潜有的风险产生？对银行和科创物流有限公司而言又分别存在哪些潜在的风险？

④针对第3问中提到的潜在风险，试着从流程优化的角度来优化设计此项物流金融业务流程，以达到控制减少此类风险的目的，请画出优化后的业务流程图并分步骤说明。

⑤试计算长沙力拓贸易有限公司办理此项物流金融业务的成本，相关数据为：质押线材820吨，质押螺纹钢1150吨，质押率65%，融资时间为6个月，监管服务费为融资总额的0.6%，银行贷款月利率为1.2%，货物装卸费为15元/吨，存储费为20元/吨·月。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房2个，每个机房配置30个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有1台服务器；30—40台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和Office操作系统；5台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供30人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每30名考生配备2名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事物流金融工作经验或五年以上物流金融教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业2个方面，总分为100分。其中，职业素养占该项目总分的20%，作业占该项目总分的80%。各项目评价标准分别见表1。

表1 物流金融技能评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
------	----	-----	------	----

职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	物流金融业务流程绘制	25	绘制的流程图规范和清晰，应完整的表现该物流金融业务操作全过程；流程图文字描述准确，简要，条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律规范分析解答问题 25 分。	
	质押率影响因素分析	10	能够根据任务清晰的分析出该物流金融业务中与质押率有关的影响因素，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据。	能根据我国物流金融业务流程和相关法律法规的规定，正确的分析相关影响因素 10 分。	
	物流金融风险防范	25	能根据任务描述分析存在的物流金融业务风险，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据；并制定相应的风险防范措施，防范措施准确到位、全面清晰	能根据我国物流金融业务运营流程和相关法律法规的规定，提出正确有效的风险防范措施 25 分。	
	物流金融业务流程优化	10	能够根据任务要求从流程优化的角度控制潜在的业务风险，优化后的流程图规范清晰，完整的表现优化后的物流金融业务操作全过程，流程图文字描述准确、简要、条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律规范优化业务流程 10 分。	
	物流金融费用计算	10	列出运算过程，得出运算结果。	能正确列出运算方法或运算公式 4 分， 正确列出运算步骤或解题思路 5 分， 得出正确运算结果 1 分。	

7. 试题编号：6-7 本地动态授信融资

(1) 任务描述

长沙智通贸易有限公司和长沙天政物流有限公司均为长沙的两家公司，分别从事钢材贸易和物流服务，智通公司的仓储业务外包给了天政物流公司。

长沙智通贸易有限公司主营钢材购销，年销售收入 1 亿余元，企业经营情况良好。近期因为公司业务急速增长，导致公司流动资金吃紧。智通公司在天政仓库中钢材库存情况如下：线材 1020 吨，市场价格 2930 元/吨，螺纹钢 2150 吨，市场价格 2840 元/吨，近段时间智通公司平均每天均有多笔钢材进出库业务，公司发展势头较好。

湖南天政物流有限公司是一家服务于钢材行业的第三方物流公司，公司拥有 5 万多平米的钢材仓库、10 万多平的钢材堆场、一条铁路专用线、各类起重设备数十台、近年来，公司先后与国内数家商业银行合作推出了物流金融服务，天政物流公司在与银行在期的合作过程中建立起了良好的信用记录，近年来，银行给予天政物流公司的信用额度高达 120 亿元，银行考虑到业务的优化问题，已准备将部分物流金融业务直接通过授信的方式转由天政物流公司来运营管理。

1) 任务：

①长沙智通贸易有限公司可以通过办理什么样的物流金融业务，既可以脱离流动资金不足的困境，又可以维持公司正常的业务运作。此项物流金融业务的业务办理流程是什么样的？请画出此项物流金融业务流程图并说明流程中每个步骤的业务办理内容。

② 长沙智通贸易有限公司在办理物流金融业务时，物流公司在确定质押率、安全库存、警戒库存时分别需要考虑哪些方面的因素？

③长沙智通贸易有限公司在办理物流金融业务期间，对智通公司而言有哪些潜有的风险产生？对银行和天政物流有限公司而言又分别存在哪些潜在的风险？

④针对第 3 问中提到的潜在风险，试着从流程优化的角度来优化设计此项物

流金融业务流程，以达到控制减少此类风险的目的，请画出优化后的业务流程图并分步骤说明。

⑤试计算长沙智通贸易有限公司办理此项物流金融业务的成本，相关数据为：质押线材 720 吨，质押螺纹钢 1200 吨，融资时间为 3 个月，监管服务费为融资总额的 0.6%，银行贷款月利率为 1.2%，货物装卸费为 15 元/吨，存储费为 20 元/吨·月。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事物流金融工作经验或五年以上物流金融教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 物流金融技能评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪

(20 分)		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	物流金融业务流程绘制	25	绘制的流程图规范和清晰，应完整的表现该物流金融业务操作全过程；流程图文字描述准确，简要，条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律法规分析解答问题 25 分。	
	质押率、安全库存、警界库存影响因素分析	10	能够根据任务清晰的分析出该物流金融业务中与质押率、安全库存、警界库存有关的影响因素，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据。	能根据我国物流金融业务流程和相关法律法规的规定，正确的分析相关影响因素 10 分。	
	物流金融风险防范	25	能根据任务描述分析存在的物流金融业务风险，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据；并制定相应的风险防范措施，防范措施准确到位、全面清晰	能根据我国物流金融业务运营流程和相关法律法规的规定，提出正确有效的风险防范措施 25 分。	
	物流金融业务流程优化	10	能够根据任务要求从流程优化的角度控制潜在的业务风险，优化后的流程图规范清晰，完整的表现优化后的物流金融业务操作全过程，流程图文字描述准确、简要、条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律法规优化业务流程 10 分。	
	物流金融费用计算	10	列出运算过程，得出运算结果。	能正确列出运算方法或运算公式 4 分， 正确列出运算步骤或解题思路 5 分， 得出正确运算结果 1 分。	

8. 试题编号：6-8 异地静态授信融资

(1) 任务描述

郴州双佳煤矿有限公司和长沙继善物流有限公司均为湖南的两家公司，分别从事煤炭开采和物流服务，两者相距 380 公里。

郴州双佳煤矿有限公司主营煤矿开采销售，年销售收入 3 亿余元，企业经营情况良好。近期因为煤炭市场需求急剧下降，导致公司流动资金吃紧，急需融资。双佳公司在郴州煤矿已开采的原煤库存情况如下：原煤 10 万吨，市场价格 460 元/吨。

长沙继善物流有限公司是一家以物流金融业务为主的第三方物流公司，公司拥有 3 万多平米的室内彩钢仓库、2 万多平的露天堆场、各类装卸设备数十台、近年来，公司先后与国内数家商业银行合作推出了物流金融服务，信用记录良好。久运物流公司在与银行在期的合作过程中建立起了良好的信用记录，近年来，银行给予久运物流公司的信用额度高达 120 亿元，银行考虑到业务的优化问题，已准备将部分物流金融业务直接通过授信的方式转由继善物流公司来运营管理。

1) 任务：

①郴州双佳煤矿有限公司可以通过办理什么样的物流金融业务，可以快速走出流动资金不足的困境。此项物流金融业务的业务办理流程是什么样的？请画出此项物流金融业务流程图并说明流程中每个步骤的业务办理内容。

② 郴州双佳煤矿有限公司在办理物流金融业务时，继善物流公司在确定质押率时需要考虑哪些方面的因素？

③郴州双佳煤矿有限公司在办理物流金融业务期间，对双佳公司而言有哪些潜有的风险产生？对继善物流有限公司而言又分别存在哪些潜在的风险？

④针对第 3 问中提到的潜在风险，试着从流程优化的角度来优化设计此项物流金融业务流程，以达到控制减少此类风险的目的，请画出优化后的业务流程图并分步骤说明。

⑤试计算郴州双佳煤矿有限公司办理此项物流金融业务的成本，相关数据

为：质押原煤 10 万吨，质押率 60%，融资时间为 3 个月，监管服务费为融资总额的 0.6%，银行贷款月利率为 1.5%。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事物流金融工作经验或五年以上物流金融教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 物流金融技能评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
	10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求	

				低成本、高效率、高质量的理念 5分。	
作业 (80 分)	物流金融业务流程绘制	25	绘制的流程图规范和清晰，应完整的表现该物流金融业务操作全过程；流程图文字描述准确，简要，条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律法规分析解答问题 25 分。	
	质押率影响因素分析	10	能够根据任务清晰的分析出该物流金融业务中与质押率有关的影响因素，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据。	能根据我国物流金融业务流程和相关法律法规的规定，正确的分析相关影响因素 10 分。	
	物流金融风险防范	25	能根据任务描述分析存在的物流金融业务风险，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据；并制定相应的风险防范措施，防范措施准确到位、全面清晰	能根据我国物流金融业务运营流程和相关法律法规的规定，提出正确有效的风险防范措施 25 分。	
	物流金融业务流程优化	10	能够根据任务要求从流程优化的角度控制潜在的业务风险，优化后的流程图规范清晰，完整的表现优化后的物流金融业务操作全过程，流程图文字描述准确、简要、条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律法规优化业务流程 10 分。	
	物流金融费用计算	10	列出运算过程，得出运算结果。	能正确列出运算方法或运算公式 4 分， 正确列出运算步骤或解题思路 5 分， 得出正确运算结果 1 分。	

9. 试题编号：6-9 异地动态授信融资

(1) 任务描述

衡阳欣荣贸易有限公司和长沙宏大物流有限公司均为湖南的两家公司，分别从事铁矿贸易和物流服务，两者相距 210 公里。

衡阳欣荣贸易有限公司主营铁矿石贸易，年销售收入 2 亿余元，企业经营情

况良好。近期因为业务增长较快，导致公司出现流动资金不足的局面，急需融资。欣荣公司在郴州煤矿已开采的铁矿石库存情况如下：铁矿砂 5 万吨，市场价格 1445 元/吨。

长沙新天物流有限公司是一家以物流金融业务为主的第三方物流公司，公司拥有 4 万多平米的室内彩钢仓库、2 万多平的露天堆场、各类装卸设备数十台、近年来，公司先后与国内数家商业银行合作推出了物流金融服务，信用记录良好。新天物流公司在与银行在期的合作过程中建立起了良好的信用记录，近年来，银行给予新天物流公司的信用额度高达 120 亿元，银行考虑到业务的优化问题，已准备将部分物流金融业务直接通过授信的方式转由新天物流公司来运营管理。

1) 任务：

①衡阳欣荣贸易有限公司可以通过办理什么样的物流金融业务，可以既不影响公司正常的钱矿石生意，又能获得融资走出困增。此项物流金融业务的业务办理流程是什么样的？请画出此项物流金融业务流程图并说明流程中每个步骤的业务办理内容。

② 衡阳欣荣贸易有限公司在办理物流金融业务时，新天物流在确定质押率、安全库存、警戒库存时分别需要考虑哪些方面的因素？

③衡阳欣荣贸易有限公司在办理物流金融业务期间，对顶峰公司而言有哪些潜有的风险产生？对久远物流有限公司而言又分别存在哪些潜在的风险？

④针对第 3 问中提到的潜在风险，试着从流程优化的角度来优化设计此项物流金融业务流程，以达到控制减少此类风险的目的，请画出优化后的业务流程图并分步骤说明。

⑤试计算衡阳欣荣贸易有限公司办理此项物流金融业务的成本，相关数据为：质押铁矿砂 3 万吨，质押率 70%，融资时间为 2 个月，监管服务费为融资总额的 0.6%，银行贷款月利率为 1.5%。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事物流金融工作经验或五年以上物流金融教学指导经历。	必备

（3）考核时量

90 分钟

（4）评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 物流金融技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	物流金融业务流程绘制	25	绘制的流程图规范和清晰，应完整的表现该物流金融业务操作全过程；流程图文字描述准确，简要，条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律法规分析解决问题 25 分。	
	质押	10	能够根据任务清晰的分析出该物流	能根据我国物流	

	率、安全库存、警界库存影响因素分析		金融业务中与质押率、安全库存、警界库存有关的影响因素，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据。	金融业务流程和相关法律法规的规定，正确的分析相关影响因素 10 分。	
	物流金融风险防范	25	能根据任务描述分析存在的物流金融业务风险，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据；并制定相应的风险防范措施，防范措施准确到位、全面清晰	能根据我国物流金融业务运营流程和相关法律法规的规定，提出正确有效的风险防范措施 25 分。	
	物流金融业务流程优化	10	能够根据任务要求从流程优化的角度控制潜在的业务风险，优化后的流程图规范清晰，完整的表现优化后的物流金融业务操作全过程，流程图文字描述准确、简要、条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法规优化业务流程 10 分。	
	物流金融费用计算	10	列出运算过程，得出运算结果。	能正确列出运算方法或运算公式 4 分， 正确列出运算步骤或解题思路 5 分， 得出正确运算结果 1 分。	

10. 试题编号：6-10 垫付货款

(1) 任务描述

长沙金砖汽车配件有限公司和湖南恒昌物流有限公司均为湖南省的两家公司，分别从事汽车零部件加工和物流服务，两家公司均在长沙市区，距离 25 公里。

长沙金砖汽车配件有限公司专门为长沙市知名的汽车制造企业菲亚特生产零部件，年销售收入 5 亿余元，企业经营情况良好。今年由于菲亚特汽车销量大增，已经和金砖签下了长单供货合同。然而，基础建设已将金砖公司的流动资金

消耗殆尽，该厂急需原料款购买原料，完成订单，而金砖公司的上游原材料供应商丰钢公司要求先款后货，下游菲亚特公司要求先货后款，如此一来，金砖公司原本有限的流动资金变得更加紧张，融资问题的解决变得更加迫切。目前，金砖公司已没有资金用于购买原材料，而公司最近一次需要的购买的原料款达 1000 万，重量达 460 吨。

建设银行湖南省分行与金砖公司上游原材料供应商丰钢公司有较长的合作，双方合作记录良好，经金砖公司向建设银行申请，银行与丰钢公司协商后，丰钢公司愿意在金砖公司无法还款的前提下按原价回购金砖公司从丰钢公司购买的原材料。

湖南恒昌物流有限公司是一家以物流监管业务为主的第三方物流公司，公司拥有 5 万多平米的标准仓库、3 万多平的钢材堆场、一条铁路专用线、各类起重设备数十台、近年来，公司先后与建设银行长沙分行合作提供了多次监管服务，合作记录良好。

1) 任务：

①长沙金砖汽车配件有限公司可以通过办理什么样的物流金融业务获得融资？此项物流金融业务的业务办理流程是什么样的？请画出此项物流金融业务流程图并说明流程中每个步骤的业务办理内容。

② 长沙金砖汽车配件有限公司在办理物流金融业务时，银行在为金砖公司支付原材料款时需要考虑哪些方面的因素？

③长沙金砖汽车配件有限公司在办理物流金融业务期间，对金砖公司而言有哪些潜有的风险产生？对建设银行长沙分行、丰钢公司和恒昌物流有限公司而言又分别存在哪些潜在的风险？

④针对第 3 问中提到的潜在风险，试着从流程优化的角度来优化设计此项物流金融业务流程，以达到控制减少此类风险的目的，请画出优化后的业务流程图并分步骤说明。

⑤试计算长沙金砖汽车配件有限公司办理此项物流金融业务的成本，相关数据为：融资金额 1000 万，重量达 460 吨，融资时间为 3 个月，监管服务费为融

资总额的 0.3%，银行融资月利率为 1.3%，货物装卸费为 16 元/吨，存储费为 25 元/吨·月。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事物流金融工作经验或五年以上物流金融教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 物流金融技能评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
	10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求	

				低成本、高效率、高质量的理念 5分。	
作业 (80 分)	物流金融业务流程绘制	25	绘制的流程图规范和清晰，应完整的表现该物流金融业务操作全过程；流程图文字描述准确，简要，条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律法规分析解答问题 25 分。	
	支付原材料款影响因素分析	10	能够根据任务清晰的分析出该物流金融业务中支付原材料款有关的影响因素，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据。	能根据我国物流金融业务流程和相关法律法规的规定，正确的分析相关影响因素 10 分。	
	物流金融风险防范	25	能根据任务描述分析存在的物流金融业务风险，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据；并制定相应的风险防范措施，防范措施准确到位、全面清晰	能根据我国物流金融业务运营流程和相关法律法规的规定，提出正确有效的风险防范措施 25 分。	
	物流金融业务流程优化	10	能够根据任务要求从流程优化的角度控制潜在的业务风险，优化后的流程图规范清晰，完整的表现优化后的物流金融业务操作全过程，流程图文字描述准确、简要、条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律法规优化业务流程 10 分。	
	物流金融费用计算	10	列出运算过程，得出运算结果。	能正确列出运算方法或运算公式 4 分， 正确列出运算步骤或解题思路 5 分， 得出正确运算结果 1 分。	

11. 试题编号：6-11 垫资-代收货款

(1) 任务描述

长沙康宁汽车配件有限公司和湖南永隆物流有限公司均为湖南省的两家公司，分别从事汽车零部件加工和物流服务，两家公司均在长沙市区，距离不到 10 公里。

长沙康宁汽车配件有限公司专门为汽车制造企业生产零配件，年销售收入 5000 万元，企业经营情况良好。今年康宁公司扩建了厂房等基础设施，基础建设将康宁公司的流动资金消耗殆尽，导致该厂原材料购买款急缺，而康宁公司的上游原材料供应商柳钢公司要求先款后货，下游公司要求先货后款，如此一来，康宁公司原本有限的流动资金变得更加紧张，融资问题的解决变得更加迫切。目前，康宁公司已没有资金用于购买原材料，而公司最近的应收账款平均每周能到款 100 万，而柳钢公司离康宁公司距离较远，最佳的原材料订购批量金额为 800 万元，若以后改为每次订购批量为 100 万，将大幅提高原材料成本，公司产品利润将转为负值。康宁公司由于规模较小，无法直接获得银行融资。

湖南久远物流有限公司是一家以物流金融业务为主的第三方物流公司，公司拥有 5 万多平米的标准仓库、3 万多平的钢材堆场、一条铁路专用线、各类起重设备数十台、近年来，公司资金充裕，

1) 任务：

①长沙康宁汽车配件有限公司可以通过办理什么样的物流金融业务获得融资？此项物流金融业务的业务办理流程是什么样的？请画出此项物流金融业务流程图并说明流程中每个步骤的业务办理内容。

② 长沙康宁汽车配件有限公司在办理物流金融业务时，物流公司在为康宁公司支付原材料款时需要考虑哪些方面的因素？

③长沙康宁汽车配件有限公司在办理物流金融业务期间，对康宁公司而言有哪些潜在的风险产生？对久远物流有限公司而言又分别存在哪些潜在的风险？

④针对第 3 问中提到的潜在风险，试着从流程优化的角度来优化设计此项物流金融业务流程，以达到控制减少此类风险的目的，请画出优化后的业务流程图并分步骤说明。

⑤试计算长沙康宁汽车配件有限公司办理此项物流金融业务的成本，相关数据为：融资金额 800 万，原材料共 200 吨，监管服务费为融资总额的 0.3%，银行融资月利率为 1.3%，货物装卸费为 16 元/吨，存储费为 25 元/吨·月，康宁公司每周还款 100 万，提取 25 吨原材料。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事物流金融工作经验或五年以上物流金融教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 物流金融技能评价标准

评价内容	配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)	5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
	5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
	10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	

作业 (80 分)	物流金融业务流程绘制	25	绘制的流程图规范和清晰，应完整的表现该物流金融业务操作全过程；流程图文字描述准确，简要，条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律法规分析解答问题 25 分。
	支付原材料款影响因素分析	10	能够根据任务清晰的分析出该物流金融业务中支付原材料款有关的影响因素，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据。	能根据我国物流金融业务流程和相关法律法规的规定，正确的分析相关影响因素 10 分。
	物流金融风险防范	25	能根据任务描述分析存在的物流金融业务风险，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据；并制定相应的风险防范措施，防范措施准确到位、全面清晰	能根据我国物流金融业务运营流程和相关法律法规的规定，提出正确有效的风险防范措施 25 分。
	物流金融业务流程优化	10	能够根据任务要求从流程优化的角度控制潜在的业务风险，优化后的流程图规范清晰，完整的表现优化后的物流金融业务操作全过程，流程图文字描述准确、简要、条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律法规优化业务流程 10 分。
	物流金融费用计算	10	列出运算过程，得出运算结果。	能正确列出运算方法或运算公式 4 分， 正确列出运算步骤或解题思路 5 分， 得出正确运算结果 1 分。

12. 试题编号：6-12 替代采购

(1) 任务描述

长沙百雄汽车配件有限公司和湖南三河物流有限公司均为湖南省的两家公司，分别从事机械零部件加工和物流服务，两家公司均在长沙市区，距离不到 5 公里。

长沙百雄汽车配件有限公司专门为汽车制造企业生产零配件，年销售收入 1000 万元，企业经营情况良好。由于百雄公司生产规模较小，每次订购的原材料

料量较少，订购价格较高，再加上百雄公司原材料供应商兴达集团距离百雄公司距离 2000 多公里，小批量运输成本较高。长期以来，百雄公司为了降低原材料订购价格与运输成本，经常需要以远超公司需求采购量的规模采购原材料，尽管可以小幅度的降低运输与订购成本，但是由于公司生产需求不大，导致了公司大量资金被积压在原材料上。百雄汽车配件有限公司附近有几十家规模与百雄相差不大的汽车配件制造公司，并且公司生产运营的原材料都一样，均面临着同百雄一样的问题。

湖南久远物流有限公司是一家以物流金融业务为主的第三方物流公司，公司拥有 5 万多平米的标准仓库、3 万多平的钢材堆场、一条铁路专用线、各类起重设备数十台、近年来，公司资金充裕，熟悉各类机械类钢材的采购物流等业务，为了解决百雄等中小微汽车配件公司的困境和进一步拓宽公司业务面，久远物流公司准备开设新的物流金融业务

1) 任务：

①湖南久远物流有限公司可以开设什么样的物流金融业务来解决百雄等公司的资金困境，此项物流金融业务的业务办理流程是什么样的？请画出此项物流金融业务流程图并说明流程中每个步骤的业务办理内容。

② 长沙百雄汽车配件有限公司在办理物流金融业务时，物流公司在确定百雄公司保证金比例时需要考虑哪些方面的因素？

③长沙百雄汽车配件有限公司在办理物流金融业务期间，对百雄公司而言有哪些潜在的风险产生？对久远物流有限公司而言又存在哪些潜在的风险？

④针对第 3 问中提到的潜在风险，试着从流程优化的角度来优化设计此项物流金融业务流程，以达到控制减少此类风险的目的，请画出优化后的业务流程图并分步骤说明。

⑤试计算长沙百雄汽车配件有限公司办理此项物流金融业务的成本，相关数据为：原材料市场价值为 120 万，融资时间为 3 个月，保证金为 20%，服务费为融资总额的 0.3%，月利息为 1%。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事物流金融工作经验或五年以上物流金融教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 物流金融技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业	物流金融	25	绘制的流程图规范和清晰，应完整的表现该物流金融业务操作全过程；流	能正确运用物流金融业务知识和	

(80 分)	业务流程绘制		程图文字描述准确，简要，条理清楚。	相关法律法规分析解答问题 25 分。
	保证金影响因素分析	10	能够根据任务清晰的分析出该物流金融业务中保证金有关的影响因素，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据。	能根据我国物流金融业务流程和相关法律法规的规定，正确的分析相关影响因素 10 分。
	物流金融风险防范	25	能根据任务描述分析存在的物流金融业务风险，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据；并制定相应的风险防范措施，防范措施准确到位、全面清晰	能根据我国物流金融业务运营流程和相关法律法规的规定，提出正确有效的风险防范措施 25 分。
	物流金融业务流程优化	10	能够根据任务要求从流程优化的角度控制潜在的业务风险，优化后的流程图规范清晰，完整的表现优化后的物流金融业务操作全过程，流程图文字描述准确、简要、条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律法规优化业务流程 10 分。
	物流金融费用计算	10	列出运算过程，得出运算结果。	能正确列出运算方法或运算公式 4 分， 正确列出运算步骤或解题思路 5 分， 得出正确运算结果 1 分。

13. 试题编号：6-13 信用证担保

(1) 任务描述

长沙天宇贸易有限公司和湖南顺达物流有限公司均为湖南省的两家公司，分别从事进口机电产品贸易和物流服务，两家公司的仓库均在长沙市区，距离 20 公里。

长沙天宇贸易有限公司主营进口机电产品贸易，年销售收入 3 亿余元，企业经营情况良好。近期因为公司扩张较快，导致公司资金周转不灵，为维持公司正常运转，近期公司与德国一家机电产品公司签了贸易合同，合同总金额 3000 万，

采购机电产品总重量约 50 吨，以信用证方式结算，德国公司在收到信用证三个月后装船发货。

湖南顺达物流有限公司是一家从事机电产品物流服务的第三方物流公司，公司拥有 5 万多平米的室内仓库、6 万多平的钢材堆场、一条铁路专用线、各类起重设备数十台、近年来，公司先后与国内数家商业银行合作推出了物流金融服务，信用记录良好。

1) 任务：

①长沙天宇贸易有限公司可以通过办理什么样的物流金融业务解决公司面临的困境？此项物流金融业务的业务办理流程是什么样的？请画出此项物流金融业务流程图并说明流程中每个步骤的业务办理内容。

② 长沙天宇贸易有限公司在办理此项物流金融业务时，银行在确定保证金比例时需要考虑哪些方面的因素？

③长沙天宇贸易有限公司在办理物流金融业务期间，对天宇公司而言有哪些潜有的风险产生？对银行和顺达物流有限公司而言又分别存在哪些潜在的风险？

④针对第 3 问中提到的潜在风险，试着从流程优化的角度来优化设计此项物流金融业务流程，以达到控制减少此类风险的目的，请画出优化后的业务流程图并分步骤说明。

⑤试计算长沙天宇贸易有限公司办理此项物流金融业务的成本，相关数据为：融资金额 3000 万，机电产品共 50 吨，保证金 20%，融资时间为 3 个月，监管服务费为信用证总额的 0.3%，银行贷款月利率为 1.2%，货物装卸费为 15 元/吨，存储费为 40 元/吨·月。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和	必备

	座位，每个机房照明通风良好。	
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事物流金融工作经验或五年以上物流金融教学指导经历。	必备

（3）考核时量

90分钟

（4）评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 物流金融技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	物流金融业务流程绘制	25	绘制的流程图规范和清晰，应完整的表现该物流金融业务操作全过程；流程图文字描述准确，简要，条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律法规分析解决问题 25 分。	
	保证金影响因素分	10	能够根据任务清晰的分析出该物流金融业务中与保证金有关的影响因素，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据。	能根据我国物流金融业务流程和相关法律法规的规定，正确的分析	

	析			相关影响因素 10 分。	
	物流金融风险防范	25	能根据任务描述分析存在的物流金融业务风险，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据；并制定相应的风险防范措施，防范措施准确到位、全面清晰	能根据我国物流金融业务运营流程和相关法律法规的规定，提出正确有效的风险防范措施 25 分。	
	物流金融业务流程优化	10	能够根据任务要求从流程优化的角度控制潜在的业务风险，优化后的流程图规范清晰，完整的表现优化后的物流金融业务操作全过程，流程图文字描述准确、简要、条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律规范优化业务流程 10 分。	
	物流金融费用计算	10	列出运算过程，得出运算结果。	能正确列出运算方法或运算公式 4 分， 正确列出运算步骤或解题思路 5 分， 得出正确运算结果 1 分。	

14. 试题编号：6-14 代收货款

(1) 任务描述

长沙宏发贸易有限公司和湖南恒广物流有限公司均为湖南省的两家公司，分别从事社会快消品批发和零担物流服务，两家公司的仓库均在长沙市区高桥批发市场。

长沙宏发贸易有限公司在高桥大市场从事社会快速消费品批发业务，年销售收入 1 亿余元，企业经营情况良好。随着现代信息技术的进一步发展，越来越多的客户通过电话、网络和信息系统向公司采购，到高桥来面对面采购的客户越来越少，因为非面对面交易双方信任的缺乏，而这样的业务每笔金额往往较少，派业务员前往收款成本过高，不接这样的订单又会丢失大量的客户，如何安全快捷低成本的结算货款成为宏发公司面临的一个具体问题。

湖南顺达物流有限公司是一家以零担专线业务为主的第三方物流公司，公司

网点遍布国内 333 多个市、230 多个县，总共网点数达 5000 个。近年来，随着公司规模的不斷扩大和管理规范化，公司在做好主营物流业务的基础上开始逐步进入到物流金融业务领域。

1) 任务:

①长沙宏发贸易有限公司可以通过办理什么样的物流金融业务解决公司面临的困境？此项物流金融业务的业务办理流程是什么样的？请画出此项物流金融业务流程图并说明流程中每个步骤的业务办理内容。

② 长沙宏发贸易有限公司在办理此项物流金融业务时，物流公司在确定货款结算账期时需要考虑哪些方面的因素？

③长沙宏发贸易有限公司在办理物流金融业务期间，对宏发公司而言有哪些潜在的风险产生？对顺达物流有限公司而言又分别存在哪些潜在的风险？

④针对第 3 问中提到的潜在风险，试着从流程优化的角度来优化设计此项物流金融业务流程，以达到控制减少此类风险的目的，请画出优化后的业务流程图并分步骤说明。

⑤试计算顺达物流公司办理此项物流金融业务的收益，相关数据为：平均每天完成此项业务 100 笔，平均每笔业务金额 9000 元，与客户结算账期为 15 天，服务费为货款金额的 1%，沉淀资金为再投资年收益为 20%，平均每笔业务的物流费用为 60 元，平均每笔业务物流成本为 15 元。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备

测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事物流金融工作经验或五年以上物流金融教学指导经历。	必备
------	---	----

(3) 考核时量

90 分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 物流金融技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	物流金融业务流程绘制	25	绘制的流程图规范和清晰，应完整的表现该物流金融业务操作全过程；流程图文字描述准确，简要，条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律法规分析解答问题 25 分。	
	结算周期影响因素分析	10	能够根据任务清晰的分析出该物流金融业务中与结算周期有关的影响因素，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据。	能根据我国物流金融业务流程和相关法律法规的规定，正确的分析相关影响因素 10 分。	
	物流金融风险	25	能根据任务描述分析存在的物流金融业务风险，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据；并制定相	能根据我国物流金融业务运营流程和相关法律法	

	防范		应的风险防范措施，防范措施准确到位、全面清晰	规的规定，提出正确有效的风险防范措施 25 分。	
	物流金融业务流程优化	10	能够根据任务要求从流程优化的角度控制潜在的业务风险，优化后的流程图规范清晰，完整的表现优化后的物流金融业务操作全过程，流程图文字描述准确、简要、条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律法规优化业务流程 10 分。	
	物流金融费用计算	10	列出运算过程，得出运算结果。	能正确列出运算方法或运算公式 4 分， 正确列出运算步骤或解题思路 5 分， 得出正确运算结果 1 分。	

15. 试题编号：6-15 买方信贷

(1) 任务描述

长沙起亚 4S 店和湖南湘远物流有限公司均为湖南省的两家公司，分别从事汽车销售和物流服务，两家公司均在长沙市区，距离 25 公里。

长沙起亚 4S 店专门为起亚汽车制造公司销售起亚汽车，年销售收入 1 亿余元，企业经营情况良好。因为汽车销售行业的扣款制，4S 店需要先付款才能将汽车从汽车制造厂运到 4S 店来，所以资金压力非常大，长沙起亚 4S 店年均库存汽车达 200 台，汽车采购款达 2000 万。建设银行长沙分行与长沙起亚 4S 店有过多笔金融业务的成功合作记录，经过长沙起亚 4S 店申请，建设银行长沙分行批准为其提供物流金融服务，解决资金困境。

湖南湘远物流有限公司是一家以物流金融业务为主的第三方物流公司，公司拥有 5 万多平米的标准仓库，公司物流金融监管部员工 50 余人。近年来，公司先后与建设银行长沙分行合作推出了各类物流金融服务，信用记录良好。

1) 任务：

①长沙起亚 4S 店可以通过办理什么样的物流金融业务获得融资？此项物流

金融业务的业务办理流程是什么样的？请画出此项物流金融业务流程图并说明流程中每个步骤的业务办理内容。

② 长沙起亚 4S 店在办理物流金融业务时，建设银行在开立承兑汇票时需要考虑哪些方面的因素？

③长沙起亚 4S 店在办理物流金融业务期间，对长沙起亚 4S 店公司而言有哪些潜有的风险产生？对建设银行长沙分行和湘远物流有限公司而言又分别存在哪些潜在的风险？

④针对第 3 问中提到的潜在风险，试着从流程优化的角度来优化设计此项物流金融业务流程，以达到控制减少此类风险的目的，请画出优化后的业务流程图并分步骤说明。

⑤试计算长沙起亚 4S 店办理此项物流金融业务的成本，相关数据为：融资金额为 2000 万，保证金 400 万，融资时间为 3 个月，承兑汇票手续费万分之五，服务费为融资总额的 2%。

2) 要求

在测试结束后，学生应提交作答的相应电子文档和打印的纸质稿。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	物流系统操作机房 2 个，每个机房配置 30 个操作台面和座位，每个机房照明通风良好。	必备
设备	每个物流系统操作机房配有 1 台服务器；30—40 台计算机（能满足物流软件系统运行），并安装相关软件和 Office 操作系统；5 台激光打印机。	根据需求选备
工具	每个机房配置供 30 人使用的草稿纸。	必备
测评专家	每 30 名考生配备 2 名考评员。考评员要求具备至少三年以上从事物流金融工作经验或五年以上物流金融教学指导经历。	必备

(3) 考核时量

90分钟

(4) 评价标准

各抽查项目的评价包括职业素养与作业 2 个方面，总分为 100 分。其中，职业素养占该项目总分的 20%，作业占该项目总分的 80%。各项目评价标准分别见表 1。

表 1 物流金融技能评价标准

评价内容		配分	考核点	评分标准	备注
职业素养 (20 分)		5	卷面保持整洁，摆放整齐。	能保持卷面整洁，摆放整齐 5 分。	工作场地脏乱差；严重违反考场纪律，造成恶劣影响的本大项记 0 分。
		5	操作前对电源和外接设备进行检查；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁。	操作前对电源和外接设备进行检查 1 分；任务完成后，整齐摆放操作工具及凳子、工作台面整洁 4 分。	
		10	能对作业进行优化，具有追求低成本、高效率、高质量的理念。	能对作业进行优化 5 分，具有追求低成本、高效率、高质量的理念 5 分。	
作业 (80 分)	物流金融业务流程绘制	25	绘制的流程图规范和清晰，应完整的表现该物流金融业务操作全过程；流程图文字描述准确，简要，条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律规范分析解答问题 25 分。	
	开立承兑汇票影响因素分析	10	能够根据任务清晰的分析出该物流金融业务中开立承兑汇票有关的影响因素，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据。	能根据我国物流金融业务流程和相关法律法规的规定，正确的分析相关影响因素 10 分。	
	物流金融风险防范	25	能根据任务描述分析存在的物流金融业务风险，分析过程逻辑性强、条理清晰、全面、有理有据；并制定相应的风险防范措施，防范措施准确到位、全面清晰	能根据我国物流金融业务运营流程和相关法律法规的规定，提出正确有效的风险防范措施 25 分。	
	物流金融业务流程优化	10	能够根据任务要求从流程优化的角度控制潜在的业务风险，优化后的流程图规范清晰，完整的表现优化后的物流金融业务操作全过程，流程图文字描述准确、简要、条理清楚。	能正确运用物流金融业务知识和相关法律规范优化业务流程 10 分。	
	物流金融费用	10	列出运算过程，得出运算结果。	能正确列出运算方法或运算公式 4 分，	

	计算			正确列出运算步骤或解题思路 5分， 得出正确运算结果 1分。	
--	----	--	--	-----------------------------------	--