

考试大整理资料：物流师考试知识点(一) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/222/2021\\_2022\\_\\_E8\\_80\\_83\\_E8\\_AF\\_95\\_E5\\_A4\\_A7\\_E6\\_c31\\_222757.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/222/2021_2022__E8_80_83_E8_AF_95_E5_A4_A7_E6_c31_222757.htm) 第三章：物流成本、服务与标准化 3-1物流成本构成：1伴随着物资的物理性流通活动发生的费用以及从事这些活动所必须的设备、设施费用；2完成物流信息的传送和处理活动所发生的费用以及从事这些活动所必须的设备 and 设施费用；3对上述活动进行综合管理所发生的费用。 3-2企业降低物流成本的途径：1树立现代物流理念，健全企业物流管理体制2树立物流总成本观念，增强全员的物流成本意识3加强物流成本核算，建立成本考核制度4优化企业物流系统，寻找降低成本的有效途径。 3-3物流服务对企业的意义：是企业满足客户的物流需求，开展的一系列物流活动的结果。物流服务本身并不创造商品的形质效用，而是产生空间效用和时间效用。 3-4物流服务的特性：1从属性2即时性3移动性和分散性4需求波动性5可替代性。 3-5物流服务质量指标：1服务质量指标2仓库管理质量指标3运输环节服务质量指标。 3-6物流服务与成本的关系：物流服务质量与成本是一种彼长此消的关系，物流服务质量提高，物流成本就会上升，可以说两者间的关系适用收益递减规律。 3-7确定物流服务水准的步骤：1对顾客服务进行市场调查2顾客服务水平确定3标准费用的感应性实验4根据顾客服务水准实施物流服务5反馈体系的建立物。 3-8流标准化的概念：是指物流系统为对象，围绕运输、储存、装卸、包装以及物流信息处理等物流活动制定、发布和实施有关技术和工作方面的标准，并按照技术标准和工作标准的配合性要求，统一整

个物流系统的标准的过程。 3-9物流标准化作用：1物流标准化是实现物流各个环节衔接的一致性，加快流通速度的需要；2物流标准化是进行科学化物流管理的重要手段；3物流标准化是降低物流成本的有效手段；4物流标准化有利于提高技术水平；5物流标准化便于同外界系统的连接； 3-10物流标准化的种类：1物流技术标准：物流基础模数尺寸：600\*400MM；2工作标准3作业标准； 3-11包装标准内容：1包装基础标准2包装材料标准3包装容器标准4包装技术标准5产品包装标准6相关标准现代企业物流质量管理概念： 3-12现代企业物流质量管理：依据物流系统运动的客观规律，为了满足物流顾客的服务需要，通过制定科学合理的基本标准，运用经济办法实施计划、组织、协调、控制的活动过程。质量保证质量控制。 3-13现代企业物流质量管理的基本特点：1全员参与；2全程控制；3全面管理；4整体发展； 3-14现代企业物流质量管理主要内容：1商品质量保证及改善2物流服务质量3物流工作质量4物流工程质量。 3-15实现现代企业物流质量管理的途径是什么？ 答：一、树立现代企业物流整体质量管理思想：1真正形成物流整体质量管理思想2认真做好物流服务过程的整体质量管理3整体考核现代企业物流服务质量管理水平4同时提高现代企业内部物流服务质量 and 外部物流服务质量；二、建立有效的物流质量管理信息系统：1计量顾客对物流质量的期望2强调信息质量3实时监控物流质量状况；三、加强现代企业物流质量管理的主要措施：1根据全面质量管理理论，建立和完善现代企业物流质量管理的计量、评估体系，切实消除现代企业物流过程的差错 2积极引进现代质量管理理论和技术，提高质量管理水平3运用有效的激励措施，实行全

员质量管理；100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。  
详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)