

《现代物流概论》：物流服务与物流质量管理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/503/2021\\_2022\\_\\_E3\\_80\\_8A\\_E7\\_8E\\_B0\\_E4\\_BB\\_A3\\_E7\\_c31\\_503508.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/503/2021_2022__E3_80_8A_E7_8E_B0_E4_BB_A3_E7_c31_503508.htm) (一) 判断题 (正确的用A表示, 错误用B表示) 1、如果站在从事有形产品(或服务)制造或稍售的制造企业或商业企业(即货主企业)的角度观察物流服务的话, 物流服务属于企业顾客服务的范畴( ) 2、工商企业用于支持产品稍售的物流服务同物流企业为稍售提供的物流是同一个概念, 不能相混淆。( ) 3、利用可能性等于存货服务率的乘积。( ) 4. 物流客户服务表现为一种经营理念。( ) 5. 商品完好率决定了客户对于所需商品的可得率。( ) 6. 合理的库存水平能够为客户提供高水平的物流服务。( ) 7. 在物流活动委托方的角度看, 物流企业提供的是一种产。 8. 物流业的出现是社会分工的结果, 也是物流活动效率化的要求。 9. 国际标准化组织(ISO)是一个全球性的政府组织。( ) 10. ISO 9000指的是一个标准。( ) 11. 我国加入wTO后, 是否根据Is09000族国际标准建立质理体系及是否已通过体系认证, 将成为物流企业服务质量保证能力和水平的标志。( ) 12. ISO9000供了一个“以企业为中心”的经营理念, 使企业更加贴近市场。( ) 13. ISO 9000标准的最大意义在于可以提高物流质量的管理水平。( ) 14. 树立以主为核心的物流经营理念, 是物流企业成功经营的重要前提。( ) 15. 库存控制决策建议属于物流企业增值性服务。( ) 16. 物流服务是属于物质形态的劳动, 它生产的是有形的产品。( ) 转贴于: 外贸考试在线 17. 物流服务是以固定的顾客为对象, 所以它们的需求在方式和数量上波动性较小。(

) 18. 站在物流承担主体的角度看, 产生于工商企业生产经营的物流需求, 只能由工商企业自身采用自营运输、自营保管等管自营物流的形式来完成。 ( ) 19、物流服务的可代替性, 对于货主企业来说增加了经营难度。 ( ) 20. 企业中传统的做法是根据客户需求来预测储存产说, 库存计划是以产品需求预测为依据的。 ( ) 21. 只有当客户需要的产品出现缺货时, 才是真正意义上的缺名。 ( ) 22. 只有当客户急需购买的产品发生缺货时, 缺货才会真影响到服务水平。 ( ) 23. 拥有一套用以评估服务速度的相关价值体系是客户的期望。 ( ) 24. 服务的可靠性关系到企业是否具备实施与交货相关的所有业务活动的的能力。 ( ) 25. 公司向客户提供及时准确的信息的能力是公司能否提供优质服务最主要的特征之一。 ( ) 26. 在企业的营销政策上, 企业物流功能是企业生产和消费的附属职能。 ( ) 27. 决定物流服务水准是构筑物流系统的前提条件。 ( ) 28. 物流服务的供给是无限制的。 ( ) 29. 过高的物流服务势必损害经营绩效, 不利于企业收益的稳定。 ( ) 30. 随着经济全球化、网络化的发展, 企业的竞争体现为一种服务的竞争。 ( ) 31. 不同服务水平下收入与成本之差就决定了利润曲线。 ( ) 32. 传统物流服务的主体功能主要是运输与仓储, 其提供的服务目标和核心主要是获利。 ( ) 33. 随着企业的发展和客户对物流服务的个性化需求以及现代物流的发展, 物流服务提供方式越来越趋于专业化和多样化。 ( ) 34. 物流企业为客户对其物流系统一体化的功能整合就是增值服务。 ( ) 35. 物流增值服务就是指独特的或特别的活动, 使物流服务的供需双方能够通过共同努力提高效率 and 效益。 ( ) (二) 单选题 1. 为支持企业的核心产品(或服务)而提供的服务称为(A。

物流服务 B . 客户服务 C . 质量服务 D . 产品服务

2 . 顾客在购买商品的时候 , 购买的是(A . 商品本身 B . 信息 C 服务产品组合 D . 有形产品

3 . 以下哪个观点阐明了现代物流作为商品供应保障系统或者说后勤保障系统的基本特征和要求( )。 A . 第三方物流理论 B . 第四方物流理论 C 到达理论 D . 距离理论

4 . 物流企业的( )是用来支持物流服务商品销售的。 A。 标准化管理 B.客户服务 C成本管理 D。 技术设备

5 . 物流质量管理是企业全面质量管理的重要一环 , 其核心是( )。 A . 物流效率管理 B。 物流服务质量管理 C物流工作质量管理 D . 产品质量管理

6 . ( )意味着工商企业提高物流运作水平 , 降低物流成本 , 真正使物流成为企业的 “ 第三利润源 ”。 A . 提高物流业的现代化水平 B . 提高物流企业的服务水平 C提高物流企业的物流质量 D . 提高物流企业的标准化程度

7 . 货主企业的物流需求是以( )于货主企业物流系统。 为基础 , 物流服务必须从属 A . 客户 B。 商流 C第三方物流 D . 资金流

8 . ( )是用来衡量缺货的程度及其影响的指标。 A . 缺货频率 B . 满足率 C库存率 D.缺货率

9 . 对产品的可得性最准确的绩效衡量指标是( ) A . 缺货频率 B。 顾客满意度 C运作绩效 D。 发出订货的完成状况

10 . 完成整个运行周期所需花费的时间取决于( )。 A . 企业的规模 B . 企业的库存率 C企业物流系统的设计构成 D . 企业运作速度

11 . ( )是企业是否具备应付特殊情况 , 满足始料未及的客户需求的能力。 A . 运作速度 B反应时间 C . 故障的补救 D。 灵活性

12 . 作为企业客户服务一部分的物流服务 , 最终要通过( )表现出来。 A . 顾客的满意度 B . 企业的收益 C运作绩效 D . 企业信誉度

13 . 企业物流服务的水平决定于( )。 A . 企业的规模 B . 企业的物流系统 C企业员工的

态度 D.企业的运作模式14. 要提高物流服务水平，首先必须提高物流系统中( ) A. 每一项工作的质量 B. 员工的素质 C. 各项活动的协调性 D. 各项活动的运作效率15. 作为客户服务重要组成部分的( ) 成为企业实施差别化战略的重要方式和途径。 A. 信息化管理 B. 标准化管理 C. 绩效评价 D. 物流服务16. 为了能在动态条件下制定营销战蓄；企业常需要借助( )理论来建模。 A. 存货可得性 B. 产品生命周期 C. 物流服务 D. 客户服务需求17. 产品成熟阶段的竞争状况增加了物流服务的( )务作业具备更高的灵活性。 A. 复杂性 B. 多变性 C. 多样性 D. 风险性18. 增值服务的延伸将对物流企业的( )功能提出更高的要求 A. 在线服务 B. 信息共享 C. 信息集成 D. 物流系统一体化(三)多选题 转贴于：外贸考试在线1. 作为客户服务一部分的物流服务，其作用有( )。 A. 建立良好的客户关系 B. 提高产品在客户心目中的价值 C. 提高客户满意度 D. 增强企业竞争力2. 物流客户服务主要是围绕着顾客所期望的( )展开的，其在企业的经营中占有相当重要的位置。 A. 商品 B. 订货周期 C. 质量 D. 送货效率 E. 服务态度3. 物流客户服务表现形式是多样的，可以体现为一种( )。 A. 具体活动 B. 执行的标准 C. 绩效水平 D. 态度 E. 经营理念4. 以下物流功能活动可以实现企业物流系统的( ) A. 订单处理 B. 拣选 C. 分类理货 D. 流通加工 E. 配送5. 衡量企业物流服务水平高低的重要尺度有( ) A. 准时交货 B. 供货周期的长短 C. 服务态度 D. 存货保障率 E. 商品完好率6. 一个订货周期所包括的时间因素有( )。 A. 订单传输时间 B. 订单处理时间 C. 生产时间 D. 配货时间 E. 送货时间7. 一个订货周期所包括的时间因素直接或间接受订单传输方式的( )的影响。 A. 设计和

选择 B . 库存政策 C 订单处理程序 D . 运输方式 E . 计划方法

8 . 物流企业全面推行 ISO 质量管理体系认证的好处有 ( ) 。 A . 节约大量的社会检验费用 B . 规范物流企业内部操作 C 提升管理水平 D . 降低管理成本 E . 增强企业的竞争力

9 . 随着货主企业生产经营活动水平的提高 , 对物流企业所提供的服务需求发展到要求物流企业提供有助于 ( ) 的物流一体化服务产品。 A . 企业物流合理化、效率化 B . 提高企业对其客户的物流服务水平 C 提高企业竞争力 D . 提高企业的运输服务 E . 提高企业的报关服务

10 . 企业根据产品销售的 ( ) 采取不同的产品存储策略。 A . 流行性 B . 盈利能力 C 产品不同的价值特点 D . 季节因素 E . 产品在整个产品序列中的重要性

11 . 产品的可得性要考虑的性能指标有 ( ) 。 A . 缺货频率 B . 发出订货的完成情况 C . 价格 D . 满足率 E . 库存率

12 . 评估产品可得性是否与公司基本物流服务项目相结合的基础是 ( ) 。 A . 服务的可靠性 D . 缺货频率 C 满足率 D . 发出订货的完成状况 E . 运作绩效

13 . 服务的可靠性表现为 ( ) 及到货货物的数量完全符合订单的要求等等。 A . 货物的可得性 B . 运作绩效 C 完好无损的到货 D . 结算准确无误 E 货物准确运抵目的地

14 . 物流系统运行过程中涉及的方面有 ( ) 。 A . 销售预测 B . 节点网络设计 C 原材料采购供应 D . 库存管理 E . 产成品运输和配送

15 . 物流服务水平的确定除考虑成本外 , 还应通盘考虑 ( ) 及物流系统负责人所采取的方针等具体情况 , 再作出决定。 A . 商品战略 B . 地区销售战略 C 流通战略 D . 竞争对手 E . 物流系统所处的环境

16 . 产品生命周期的阶段有 ( ) 。 A . 导入期 B . 成长期 C 成熟期 D . 衰退期 E . 停滞期

参考答案判断  
题 : 1、 A 2、 B 3、 A 4、 A 5、 B 6、 A 7、 A 8、 A 9、 B 10、 B 11

、 A 12、 B 13、 A 14、 A 15、 A 16、 B 17、 B 18、 B 19、 B 20、 A  
21、 A 22、 A 23、 A24、 A 25、 A 26、 B 27、 A 28、 B 29、 A 30  
、 B 31、 A 32、 B 33、 A 34、 A35、 A单选题：1、 B 2、 C 3、 C  
4、 B 5、 D 6、 A 7、 B 8、 B 9、 D 10、 C 11、 D 12、 A13、 B 14  
、 A 15、 D 16、 B 17、 A 18、 C多选题：1、 ABD 2、 ABC 3  
、 ABCE 4、 ABCDE 5、 BDE 6、 ABCDE 7、 ABCDE 8  
、 ABCDE9、 ABC 10、 ABCE 11、 ABD 12、 BCD 13、 ABCDE  
14、 ABCDE 15、 ABCDE16、 ABCD 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)