

第一章 仓储管理

1、简述仓储管理的特点？

答：仓储管理的特点是由仓储管理的内容决定的，它具有经济性、技术性和综合性的特点。

2、简述仓储管理的基本原则？

答：A、坚持效率原则 B、坚持经济效益原则 C、坚持服务原则 D、保证安全原则

3、什么叫库存及库存控制？

答：所谓库存，是指作为此后按预定的目的使用而处在闲置或非生产状态的物料。在生产制造企业，库存品一般包括原材料、产成品、备件、低值易耗品以及在制品；在商品流通企业，库存品一般包括用于销售的商品以及用于管理的低值易耗品。

库存控制是仓储管理的一种重要构成部分。它是在满足生产或顾客需求的前提下，通过运用合适的管理工具对企业的库存水平进行控制，力争尽量减少库存水平，提高物流系统的效率，以减少企业库存成本，提高企业市场竞争力的管理活动。

4、简述库存成本的基本构成？

答：库存成本是指存储在仓库里的货品所需的成本，它重要包括库存

持有成本、库存获得成本和库存缺货成本。

5、简述库存控制的作用？

答：库存控制的作用重要是：在保证企业生产、经营需求的前提下，使库存常常保持在合理的水平上；掌握库存量动态，适时、适量提出订货，防止超储或缺货；减少库存空间占用，减少库存总费用；控制库存资金占用，加速资金周转。

6、合理库存的重要标志有哪些？

答：合理库存的重要标志包括质量、数量、时间、构造、分布和费用标志。

7、常用的库存控制措施有哪些？

答：A、ABC 分类法 B、CVA 管理法 C、定量订货和定期订货措施 D、1.5 倍原则法 E、零库存管理

第二章 配送管理

1、 订单进行 EIQ 分析的目的是什么？

答：订单 EIQ 分析的目的就是在对客户真实订单分析的基础上，提供满足顾客个性化需求的服务，既保证效率，又防止挥霍，最大程度协助顾客节省资金投入和运行成本。重要目的包括四个方面：A、理解物流特性；B、选择物流设备；C、作模拟分析；D、进行物流系统基础规划。

2、 EIQ 分析的措施？

答：EIQ 分析以量化分析为主，常用的记录手段包括平均值、极值、

总数、柏拉图分析、次数分布、交叉分析及 ABC 分析等。

3、 从哪几个方面对订单进行 EIQ 分析？

答：订单量（EQ）分析：单张订单出货数量分析；

订货品项数（EN）分析：单张订单出货品项数分析；

品项数量（IQ）分析：每单一品项出货数量分析；

品项受订次数（IK）分析：每单一品项出货次数分析；

4、 分拣作业计划的过程有哪些？

答：A、 储配部接到订单后进行分拣能力分析，安排作业班组分拣任务；

B、 根据送货日期规定和分拣能力制定分拣作业时间计划；

C、 分拣班组根据订单分拣任务及作业时间安排组织分拣；

D、 当分拣计划受到其他原因影响时，需对分拣作业计划进行调整；

E、 绩效考核员每天对各分拣班组的分拣任务、作业进度完毕状况进行记录分析；

5、 编制分拣作业计划的目的是什么？

答：分拣作业计划编制目的在于建立合理储备，调整分析负荷，满足分拣作业需求，充足发挥备货的缓冲功能，保证分拣资源的合理占用，

从而充足发挥既有人员、设备效率。

6、对分拣作业效果进行评估的工具和措施有哪些？

答：A、员工比较系统；B、图解式评估法；C、目的管理

7、编制分拣作业计划有哪些措施？

答：A、原则计划法；B、定期计划法；C、临时派工法；D、看板分析法；E、滚动计划法；

8、图解式评估法进行分拣作业效果评估有哪些优缺陷？

答：长处：由于本措施所采用的效标波及范围较大，可以涵盖员工个人的质量特性、行为体现和工作成果，使其具有广泛的适应性；同步该措施具有简朴易行、使用以便、设计简朴、汇总快捷等。

缺陷：考核的信度和效度，取决于考核原因及项目的完整性和代表性，以及考核人评分的精确性和对的性，在考核要素选择确定以及考核人存在问题的状况下，本措施极轻易产生晕轮效应或者几种趋势等偏误。

9、分析效率分析指标有哪些？

答：A、分拣效率；B、人均分拣数量；C、分拣差错率；D、分拣破损率；

10、EIQ分析的过程包括哪些？

答：A、订单出货数据的分解；B、EIQ 资料取样；C、EIQ 记录分析；

11、编制送货计划的过程中应考虑哪些影响原因？

答：A、送货作业计划类型；B、卷烟送货模式；C、卷烟送货方略；

12、编制送货计划的环节有哪些？

答：A、确定送货计划制定的目的；

B、搜集有关数据；

C、整顿送货计划的要素；

D、制定初步送货计划；

E、与客户协调沟通；

F、确定送货计划；

G、下达送货计划；

13、编制送货计划就包括哪些内容？

答：A、确定地点、数量与送货任务分派；

B、确定车辆数量；

C、确定送货路线和人员；

D、控制车辆最长行驶里程；

E、确定车辆容积、载重限制；

F、选择路网构造；

G、确定期间范围；

H、与客户作业层面衔接；

I、到达最佳化目的；

14、规划配送线路时应考虑哪些要素？

答：A、配送距离；B、配送环节；C、配送资源；D、配送时间；E、配送成本；

15、规划配送线路的目的包括哪些？

答：A、总的运送成本至少；B、总的时间成本至少；C、车辆实现负载平衡；D、配送人员的工作强度负荷实现平衡；E、满足零售客户需求，提高服务水平；

16、规划配送线路时应遵照哪些原则？

答：A、以送定访原则；B、要素均衡原则；C、就近以便原则；D、安全性原则；E、及时性原则；F、低成本原则；

17、节省里程法的基本环节有哪些？

答：A、计算物流中心到客户的最短距离，划出距离表；

B、根据最短距离表，运用节省里程法计算出客户之间的节省里程，并由大到小排列，编制节省里程表；

C、根据节省里程表和物流中心的约束条件，绘制配送路线。

18、优化配送线路时，须掌握哪些基础资料？

答：A、辖区内卷烟零售客户总量及分布状况；

B、日均送货总量及每个客户平均货源需求量；

C、配送中心到每个客户的距离及相邻客户之间的距离；

D、送货车辆种类、数量及装载能力；

19、运用节省里程法需要考虑哪些注意事项？

答：A、合用于有稳定客户群的配送中心；

B、各配送线路的负荷要尽量均衡；

C、实际选择线路时还要考虑道路状况；

D、要考虑驾驶员的作息时间及客户规定的交货时间；

E、可运用计算机软件进行运算，直接生成成果；

20、优化配送线路时应考虑哪些约束条件？

答：A、配送车辆的最大装载能力；

B、配送人员的工作时间，一般不超过7个小时；

C、都市规划状况及交通管制状况；

D、地理位置相对集中的零售客户应尽量安排在同一线路；

E、每条线路的工作时间、劳动强度、车辆装载率应尽量平衡；

21、节省里程法的原理？

答：节省里程法是运用几何学中三角形一边之长必然不不小于此外两边之各的基本原理，将运送问题的两个回路合并为一种回路，每次合并后的运送总距离减少的幅度最大，直抵到达一辆车的装载限制时，再进行下一辆车优化的一种措施。

22、零售客户的投诉方式有哪些？

答： 投诉、信函投诉、上门投诉、有关人员走访市场时投诉、网络投诉；

23、烟草企业的投诉中心工作人员处理处理客户投诉时应遵照哪些原则？

答； A、耐心倾听客户投诉，防止与客户发生争辩；

B、及时记录客户投诉事项并向有关部门反馈；

C、迅速采用行动进行调查、处理；

D、及时将处理成果回馈给客户；

E、以客户为中心；

24、客户投诉受理有哪几项内容？

答：服务承诺、服务态度、服务质量

25、烟草企业投诉中心的工作人员处理客户投诉的流程包括哪些？

答：记录与回馈、确认与评估、调查与答复、回馈与回访、持续改善

26、烟草企业投诉中心的工作人员处理客户投诉时应符合哪些规定？

答：A、应告知客户以便、可靠的投诉渠道，如投诉 号码；

B、投诉处理应在承诺的期限内完毕，无法有效处理的，应及时向有关各级投诉处理中心或投诉者阐明状况，客户投诉处理满意率95%以上；

C、所有投诉应有跟踪记录，并可提供投诉处理的进度查询；

D、对投诉处理成果应回访，投诉回访率达到100%；

E、处理成果及时回馈到有关各级投诉处理中心；

F、采用防止措施防止类似事件的再次发生；

27、烟草企业进行满意度测评的方式是什么？

答：满意度测评一般采用问卷调查的方式。可通过实地、信件等形式对客户进行随机抽样调查。调查方式包括内部实行满意度调查和聘任第三方开展满意度调查。

28、烟草企业物流配送中心对零售客户满意度评价的指标（满意度测评的内容）包括哪些？

答：一级指标包括：管理指标、作业服务指标、满意率指标。

二级指标包括：规范经营、仪容仪表、车况车貌、服务态度、送货及时性、货品清点、货品签收、卷烟质量满意率、货款结算满意率、

投诉处理满意率。

29、烟草工业企业对商业企业满意度评价的内容包括哪些？

答：商业企业对工业卷烟送货满意度评价由工业发起，内容一般包括卷烟运送质量、到货时间合理性、单据完整性、车辆状况和驾驶员服务态度等。

第三章物流装备与信息系统应用

1、运用我国现行的设备管理制度进行管理可以简朴概括为“一二三

四五”，请分别描述“一二三四五”所代表的详细内容？

答：A、毕生管理就是要对设备的功能运动、物质运动与价值运动的全过程进行全系统、全效率、全员的“三全”管理，这是英国综合工程学的基本规定。

B、两个目的就是既要提高设备的综合效率或系统效率，又要减少设备的寿命周期费用。

C、三个基本方针就是坚持依托技术进步的方针，贯彻预防为主方针，执行增进生产发展的方针。

D、四项任务重要任务就是保持设备完好，不停改善和提高企业技术装备素质，充足发挥设备效能，获得良好的经济效益。

E、五个结合就是设计、制造与使用相结合，平常维护与计划检修相结合，修理、改造与更新相结合，专业管理与群众管理相结合，技术管理与经济管理相结合。

2、分派三个物流设备管理岗位的管理内容和岗位职责，请简要描述？

答：三个管理岗位分别设置为设备技术管理岗位、设备的经济管理岗位和设备的组织管理岗。

岗位职责分别如下：

A、 设备的技术管理重要包括设备的规划、选购、自制与安装

调试；设备的合理使用和维护保养管理；设备的计划检修；设备的状态检测与技术诊断；设备的安全技术管理和事故处理；设备的备件管理；设备的技术改造；设备的技术档案管理；

B、 设备的经济管理重要包括设备投资效益分析；资金筹措和使用；设备移交验收、分类编号、登记卡片和台账管理、库存保管、调拨调动、年终清查等资产管理；折旧的提取与管理；管理的收支核算；设备更新等；

C、 设备的组织管理重要包括教育和培训；设备管理制度和规范的制度；监督检查和评比等。

4、 TPM 管理，即“全员生产维修”，请分析 TPM 的内容与特点？

答：TPM 的内容包括五个要素：

- A、 TPM 以最大程度地以设备功能、零故障、零缺陷为总目的；
- B、 TPM 是以重叠式小组活动方式在等级制度组织下加以推进力争从上至下政策和自下而上意见得到贯彻和沟通；
- C、 TPM 以 5S（整顿、整顿、打扫、清洁、素养）为基础开展自主维修活动；
- D、 TPM 以减少六大损失（设备故障、安装调整、空转短暂停机、速度减少、加工废品、初期未达产）来提高设备综合效率；

E、 TPM 推进不仅局限于生产部门和维修部门还包括设计开发、行政等其他业务部门

TPM 的特点：全系统、全效率和全员参与。

全系统是指生产维修的各个侧面均包括在内；全效率是指设备寿命周期费用评价和设备综合效率；全员参与是指这一维修体制的群众性特性。

5、5S 活动是全员维修的特性之一，请问，5S 的详细内容是哪些？

答：A、整顿：把要与不要的事、物分开，再将不需要的事、物处理掉；

B、整顿：把留下来的有用物品以定置、定位，按照使用频率和可视化准则，合理布置、摆放，做到规范化、色彩标识化和定置化，便于迅速找到和取用物品；

C、打扫：清除工作场所的灰尘、铁屑、垃圾、油污，发明整洁、明快的工作环境；

D、清洁：前 3 个 S 的坚持、深化和制度化，也是更高层次的打扫，即清除废水、粉尘和空气污染，发明一种环境保护、健康的工作场所；

E、素养：即精神上“清洁”，一开始要以制度为动力，最大到达

“习惯”的目的，是形式化—制度化—习惯化—性格化的过程。

6、推进 TPM 工作，请问准备阶段需要推进哪些环节？

答：A、领导层宣布引进 TPM 的决心；

B、TPM 引进宣传和人员培训；

C、建立 TPM 推进机构；

D、制定 TPM 基本方针和目的；

E、制定 TPM 推进总计划；

7、推进 TPM 工作，请问实行阶段需要推进哪些环节？

答：A、导入开始，TPM 正式起步；

B、提高设备综合效率措施；

C、建立自主维修体制；

D、维修部门建立维修计划；

E、提高操作和维修技能的培训；

F、建立前期设备管理体制；

8、卷烟物流信息系统的经济可行性分析包括哪些内容？

答：重要包括投资预算和经济效益评价，投资预算包括系统开发费用、

计算机和网络设备费用、人员培训费用、平常维护费用等，经济效益

首先是考虑可以直接用货币衡量的效益，例如减少的人工费用、减少

的物流成本等，另首先是间接效益，如提高物流管理水平、提高客户服务质量等。

9、卷烟物流信息系统的技术可行性分析应当考虑哪些问题？

答：技术可行性分析应当考虑如下三点内容：

- A、 技术人员力量的可行性：包括信息技术人员的数量，他们的研发能力能否胜任卷烟物流信息系统的开发和维护，与是否需要同其他单位合作开发；
- B、 计算机硬件的可行性：包括多种外围设备、通信设备、计算机设备的性能能否满足卷烟物流信息系统的规定，设备的使用、维护及其充足发挥效益的可行性；
- C、 计算机软件的可行性：包括软件功能能否满足卷烟物流管理的规定，软件系统与否安全可靠，本单位对使用、掌握这些软件技术的可行性。

10、卷烟物流信息系统可行性应考虑哪些内容？

答：目的和方案可行性、经济可行性、技术可行性、管理可行性、操作可行性、社会方面可行性。

11、卷烟物流信息系统需求阐明包括哪些内容？

答：包括引言、总体描述、业务功能需求、系统接口需求、系统管理

需求等。

12、“总体描述”包括哪些子模块？

答：包括系统目的、运行环境、顾客特点、现行系统分析。

13、仓储管理信息系统的五个功能模块有哪些？

答：基本信息、入库管理、出库管理、在库管理、报表打印等。

14、在库管理还包括哪些子模块？

答：包括盘点管理、储位管理、移库管理三个子模块。

15、入库管理还包括哪些子模块？

答：包括单据录入、单据生成、单据查对、故障处理四个子模块。

16、分拣管理信息系统的构架，请简要描述？

答：分拣管理信息系统由三层构成：管理层、执行层、控制层。

每一层分别对应和运行不一样的系统：订单管理系统（OMS）、分拣执行系统（OES）、分拣控制系统（OCS）。

17、简述执行层对应的功能？

答：执行层具有承上启下的功能，该层运行分拣执行系统，首先接受来自订单管理系统的分拣任务数据和包装信息，生成电控系统可以识别的分拣指令，并下发给分拣控制系统；另首先，接受分拣控制系统回传的设备指令完毕状况和错误日志，并将这些信息上传至管理层

(OMS)。

18、卷烟物流运送调度系统的业务应用层按照需求角色划分为哪三个互相衔接的子系统？

答：物流运送调度系统、GIS/GPS 物流监控平台、工商信息服务平台。

19、请简述 GIS/GPS 物流监控平台，完整的系统框架还包括哪两个系统？

答：GIS/GPS 物流监控平台面对物流业务过程管理的需求，建立物流过程监控及物流过程可视化管理信息模型，开发智能化物流数据采集系统，集成全球导航定位系统、智能终端、地理信息系统、物流信息平台等关键业务，开发面向仓库、运送、配送等多物流业务过程的监控系统和可视化管理服务系统。

完整的系统框架还包括：物流运送调度系统和工商信息服务平台。

20、物流信息系统维护有哪些类型？

答：防止性维护、改正性维护、适应性维护、完善性维护。

21、硬件的维护应当注意什么？

答：在系统硬件维护时要注意保护系统数据，维修之前要做好数据备份工作，如在更换硬盘时要把本来硬盘的数据转移到新硬盘中去。

22、请论述什么是送货线路的实时优化和固定优化？同步分析实时优

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/988020062034006023>