

# 物流管理类专业知识考试标准

## 一、考试范围和要求

### 知识模块 1. 物流基础

#### 1. 物流基本认知

- (1) 了解物流的发展。
- (2) 理解物流的定义和基本特征。
- (3) 理解物流的基本要素。
- (4) 掌握物流的作用和分类。

#### 2. 供应链

- (1) 理解供应链的概念。
- (2) 理解供应链的特征。
- (3) 了解供应链的结构和类型。

#### 3. 运输作业

- (1) 理解运输的含义和主要作用。
- (2) 掌握常见的不合理运输方式和运输合理化的有效措施。
- (3) 掌握运输成本和定价。

#### 4. 仓储作业

- (1) 理解仓储的功能、种类。
- (2) 掌握仓储管理的一般原则和要求。
- (3) 掌握仓储作业流程。
- (4) 掌握零库存管理。

#### 5. 装卸搬运作业

- (1) 理解装卸的含义。
- (2) 了解装卸搬运在物流中的地位。
- (3) 掌握装卸搬运的原则。

#### 6. 包装作业

- (1) 理解包装的含义、功能和分类。
- (2) 了解常用的包装材料。
- (3) 掌握包装合理化。

## 7. 流通加工作业

- (1) 理解流通加工的含义、特点和作用。
- (2) 掌握流通加工的形式。
- (3) 掌握流通加工合理化。

## 8. 配送作业

- (1) 理解配送的概念、种类。
- (2) 掌握配送中心作业。

## 9. 物流信息技术

- (1) 了解物流信息系统的含义、特征。
- (2) 理解物流信息技术的主要手段和功能。
- (3) 了解自动化仓储系统、电子数据交换系统、系统智能化应用。
- (4) 掌握条形码识别技术、射频识别技术和物流跟踪技术。

## 10. 企业物流

- (1) 理解企业物流的概念。
- (2) 理解供应物流的含义、内容、模式、服务形式。
- (3) 理解生产物流的含义、类型、计划。
- (4) 理解销售物流的含义、组织要素、模式。
- (5) 了解回收物流的意义和回收物流系统。

## **知识模块 2. 物流客户服务**

### 1. 客户沟通礼仪与方式

- (1) 理解礼仪的概念、原则。
- (2) 掌握物流企业客户服务部接待工作要点。
- (3) 掌握企业客户服务人员接打电话注意事项。
- (4) 理解沟通的概念。
- (5) 理解影响沟通效果的主要因素。
- (6) 理解沟通的基本模式。
- (7) 掌握沟通技巧。
- (8) 掌握如何与企业外部客户沟通。

### 2. 管理物流客户信息

- (1) 理解物流客户的类型。

- (2) 掌握寻找客户的方法。
- (3) 理解物流客户数据库的概念。
- (4) 理解客户数据库内容。
- (5) 掌握建立客户数据库的内容。
- (6) 理解物流客户档案概念和物流客户档案内容。
- (7) 掌握建立物流客户档案的流程和具体做法。
- (8) 掌握客户档案管理方法。

### 3. 客户订单业务

- (1) 理解电话受理业务的注意事项。
- (2) 掌握网上订单业务受理。

### 4. 物流客户投诉处理

- (1) 理解投诉的概念和投诉方式。
- (2) 掌握物流客户投诉处理工作流程。
- (3) 掌握处理客户投诉的步骤。
- (4) 理解客户投诉的原因及处理。

### 5. 探寻物流客户的需求

- (1) 理解物流企业客户需求。
- (2) 掌握如何与客户保持良好关系。

### 6. 维护物流客户关系

- (1) 掌握客户回访过程中的主要事项。
- (2) 掌握登门拜访客户工作内容。
- (3) 掌握电话拜访客户工作内容。

### 7. 客户关系管理系统

- (1) 理解客户关系管理的内涵。
- (2) 理解客户关系管理系统的功能和作用。

### 8. 客户 ABC 分类

- (1) 理解物流企业客户分类。
- (2) 掌握 ABC 分类法和客户的 ABC 分类法。
- (3) 理解客户 ABC 分类的必要性和重要性。

### 9. 大客户管理

- (1) 理解“客户金字塔”模型。
- (2) 理解物流企业大客户的含义和类型。
- (3) 掌握物流企业大客户管理的工作内容和 workflows。

### **知识模块 3. 仓储与配送作业实务**

#### 1. 仓储定义与货品类别

- (1) 理解仓储的定义。
- (2) 掌握货品分类依据与类别。

#### 2. 储位管理

- (1) 了解储位的分区。
- (2) 掌握储位编码的方法。
- (3) 掌握储位管理的原则。

#### 3. 堆码技术

- (1) 了解堆码的重要性。
- (2) 掌握堆码的原则。
- (3) 掌握托盘堆码的方式。

#### 4. 仓库布置和设备选用

- (1) 掌握仓库布置的方法。
- (2) 掌握存储设备选用的方法。
- (3) 了解搬运设备和配送车辆。

#### 5. 入库作业

- (1) 掌握验收作业流程。
- (2) 掌握验收作业管理技能。
- (3) 了解入库上架作业设备。
- (4) 理解入库上架作业流程。
- (5) 掌握入库上架作业管理技能。

#### 6. 补货与拣货作业

- (1) 了解补货作业的地位和补货作业信息技术。
- (2) 掌握补货作业流程。
- (3) 掌握补货作业管理技能。
- (4) 理解拣货作业方式。

(5) 理解拣货作业流程。

(6) 掌握拣货作业管理技能。

#### 7. 出库作业

(1) 了解复核作业在仓储作业中的地位与作业设备。

(2) 理解复核作业流程。

(3) 理解合流作业的流程与管理技能。

(4) 掌握点货上车作业流程与管理技能。

#### 8. 配送作业

(1) 理解调度作业流程与管理技能。

(2) 掌握签收作业流程与管理技能。

(3) 掌握收退作业流程与管理技能。

(4) 理解核单作业流程与管理技能。

#### 9. 返品处理作业

(1) 了解返品作业在仓储作业中的地位。

(2) 理解返品处理作业流程。

(3) 掌握返品处理作业管理技能。

#### 10. 盘点作业

(1) 了解盘点作业在仓储作业中的地位。

(2) 理解盘点处理作业流程。

(3) 掌握盘点处理作业管理技能。

#### 11. 安全管理

(1) 掌握人员安全管理的内容。

(2) 掌握货物安全管理的内容。

(3) 理解库房安全管理的内容。

#### 12. 仓储与配送信息技术

(1) 理解仓储管理系统。

(2) 了解运输管理系统。

### **知识模块 4. 运输作业实务**

#### 1. 货物运输的含义

(1) 理解运输的分类。

(2) 了解常见的货物运输工具。

## 2. 运输作业中涉及的当事人

(1) 理解托运人的概念。

(2) 理解承运人的概念。

(3) 了解收货人的概念。

## 3. 运输方式的选择

(1) 掌握公路货物运输方式的特点。

(2) 掌握铁路货物运输方式的特点。

(3) 掌握水路货物运输方式的特点。

(4) 掌握航空货物运输方式的特点。

(5) 了解管道货物运输方式的特点。

(6) 掌握货物运输方式选择的影响因素。

## 4. 公路货物运输作业

(1) 理解公路货物运输概念及经营方式。

(2) 理解公路货物运输的托运程序。

(3) 掌握公路货物运输费用的计费因素和运费的计算。

## 5. 铁路货物运输作业

(1) 理解铁路货物运输的发运方式。

(2) 了解铁路运输货物的类型。

(3) 掌握铁路货物运费的计算。

## 6. 水路货物运输作业

(1) 理解水路货物运输的含义及营运方式。

(2) 了解海运运费的计算。

(3) 掌握海运业务运作流程。

## 7. 航空货物运输作业

(1) 理解航空货物运输的方式。

(2) 了解航空货运代理。

(3) 了解航空货物运费的计算。

## 8. 多式联运

(1) 理解多式联运。

- (2) 掌握多式联运的经营条件及业务组织。
- (3) 了解多式联运方案设计。

#### 9. 货物运输保险

- (1) 理解货物运输保险的含义、种类和特点。
- (2) 掌握货物运输保险主要险种的内容。
- (3) 理解货物运输保险业务运作流程。
- (4) 理解保险费的核定和计算。

### **知识模块 5. 快递实务**

#### 1. 快递服务的概念

- (1) 理解快递服务的定义。
- (2) 掌握快件的概念与规格。
- (3) 了解快递的种类。

#### 2. 国内快递业务种类与流程

- (1) 理解国内快递业务的种类。
- (2) 掌握国内快递业务流程。

#### 3. 识别快递禁限寄货物

- (1) 掌握禁止寄递的物品和限制寄递的物品。
- (2) 掌握禁寄物品的处理方法。

#### 4. 国际快递业务操作流程

- (1) 掌握国际快递业务基本操作流程。
- (2) 理解国际快件收寄的要求。
- (3) 理解国际邮件封装的原则、作用与要求。
- (4) 了解国际快递服务的注意事项。

#### 5. 港澳台快递业务操作流程

- (1) 理解港澳台快递业务的含义与特点。
- (2) 掌握台湾地区速递邮件重量、尺寸要求。
- (3) 掌握港澳台禁限寄的物品。
- (4) 理解港澳台快递业务操作流程。

#### 6. 国际快件通关流程

- (1) 理解快件通关的基本知识与特点。

- (2) 了解进出境快件分类与通关单证。
- (3) 了解国际快件的禁限寄物品及海关规定。
- (4) 理解国际快件的通关手续、通关规定和异常情况的处理。

#### 7. 快递服务标准

- (1) 了解快递服务环节的要求。
- (2) 掌握快递服务改进的措施。
- (3) 理解国家《快递服务标准》的有关规定。

#### 8. 快递信息技术

- (1) 了解快递信息系统、快递条码阅读器。
- (2) 理解快递服务常用的信息技术。

#### 9. 快递法律法规

- (1) 了解邮政法、快递市场管理办法、快递业务经营许可管理办法、万国邮政联盟公约的相关规定。
- (2) 了解快递侵权纠纷的成因。
- (3) 理解快递服务中的法律责任。
- (4) 了解道路交通法规的有关规定。

#### 10. 快递职业基本要求

- (1) 理解快递服务的总原则。
- (2) 了解快递业安全知识、劳动防护知识、快递专业相关知识、快递业地理知识。

### **知识模块 6. 货运代理**

#### 1. 国际货运代理概念及业务范围

- (1) 理解国际货运代理的概念。
- (2) 了解国际货运代理的性质。
- (3) 掌握国际货运代理的类型。
- (4) 掌握国际货运代理的业务范围。

#### 2. 揽货的主要渠道

- (1) 理解揽货前的准备工作。
- (2) 了解货主的分类和特点。
- (3) 了解寻找客户的方法。

#### 3. 国际贸易术语



- (1) 理解 FOB。
  - (2) 理解 CFR。
  - (3) 理解 CIF。
4. 海运集装箱及交接方式
- (1) 掌握集装箱的尺寸。
  - (2) 掌握海运集装箱常用交接方式。
5. 四大航线
- (1) 理解太平洋航线。
  - (2) 理解大西洋航线。
  - (3) 理解印度洋航线。
  - (4) 理解世界集装箱海运干线。
6. 海运运价与运费
- (1) 理解海运费。
  - (2) 掌握集装箱班轮运费构成。
  - (3) 掌握集装箱班轮运费计算。
7. 海运提单
- (1) 理解提单的内涵。
  - (2) 了解提单的作用。
  - (3) 了解提单的签发与更正。
8. 航空货运代理业务流程
- (1) 了解航空货运代理进出口业务流程。
  - (2) 掌握航空货运代理进出口订舱业务。
9. 航空运价及运费
- (1) 了解航空运价及货物计费重量。
  - (2) 了解航空运费的计算。

## 二、试题题型

选择题、简答题、计算题、综合分析题等。

# 物流管理类专业技能考试标准

## 技能模块 1. 组托堆码作业

### 1. 考试内容及要求

- (1) 阅读分析考试所提供的相关资料。
- (2) 根据资料，正确填写收货检验单。
- (3) 根据托盘和货物包装规格，设计合理的堆码方式，并完成托盘码放示意图绘制，托盘码放示意图绘制要遵循如下规定：

①用 WORD 绘图功能绘制示意图；

②画出托盘码放的主视图、奇数层俯视图和偶数层俯视图；

主视图：指从正前方观察组托货物所绘制的示意图。

俯视图：指从上方观察组托货物所绘制的示意图。

奇数层俯视图：指第 1、3、5……层的货物摆放示意图。

偶数层俯视图：指第 2、4、6……层的货物摆放示意图。

③在图上标出托盘的长、宽尺寸（以 mm 为单位）。

④将托盘上的货物以浅灰色填涂。

⑤托盘码放时，货物包装物边缘不允许超出托盘边缘 20mm。

(4) 概括现场 5S 管理的要点。

### 2. 考试形式及要求

- (1) 考试采取上机测试的方式。
- (2) 考试运用 WORD 功能填写收货检验单和绘制托盘码放示意图。
- (3) 考生应将答案保存到规定的文件夹里并按规定方式提交。
- (4) 在答题过程中，考生可以随时检查或修改已答题目的填制内容。
- (5) 考生在试卷任何位置中不得泄露真实的个人姓名、学校名称等信息，否则本次考试不得分。

### 3. 技术要求

- (1) 文档格式：能正确设置 Word 文档页面布局。
- (2) 保存格式：根据考试要求，将文档保存为 PDF 格式。

### 4. 考试环境

每位考生配备一台计算机，考试用计算机之间不能实现文件共享。

### (1) 硬件设备

- ①服务器配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 300GB 以上；内存 4GB 以上。
- ②客户端配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 200GB 以上；内存 4GB 以上。
- ③网络配置局域网，100Mbps 带宽，计算机之间文件不能互传共享。
- ④各考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

### (2) 软件环境

Windows 7 Professional(中文版)、Microsoft Office 2010(中文版)、五笔输入法、搜狗拼音输入法、智能 ABC 输入法、微软输入法等。

## **技能模块 2. 操作手动液压托盘车**

### 1. 考试内容及要求

- (1) 熟悉手动液压托盘车各组成部分的结构及工作原理。
- (2) 能准确判断手动液压托盘车正常工作所具备的条件。
- (3) 能正确识读所需移动商品的货位。
- (4) 能正确使用手动液压托盘车叉取托盘货物。
- (5) 掌握手动液压托盘车的使用方法，能正确操作手动液压托盘车。
- (6) 能正确复位手动液压托盘车。

### 2. 考试形式及要求

- (1) 考试采用现场实际操作方式。
- (2) 考试为考生提供纸质版考试说明。考试说明包括货位图及说明文档（包含商品名称、品牌、条形码、规格型号、数量、入库时间、需入库的货位等信息）。
- (3) 考生根据提供的考试说明，正确使用手动液压托盘车将指定商品搬运至指定货位。
- (4) 考试过程中应保持设备及货物的清洁，保证工作场地整洁有序，考试结束后，设备和工具等应正确归位。
- (5) 在规定的时间内完成所有考试操作。
- (6) 遵守物流安全操作规范，防止违规操作手动液压托盘车造成撞倒伤害、滑倒摔伤、搬运用力不当扭伤、拉伤等事故。
- (7) 考生正确穿戴个人防护用品，包括安全背心、安全帽等。

### 3. 技术要求

#### (1) 作业过程中

- ①手动液压托盘车的货叉在进入托盘插孔时，不允许碰撞托盘，并保证货叉进入托盘后，

托盘均匀分布在货叉上。

②抬升托盘。将手动液压托盘车的舵柄下压到上升档，手柄上下往复，至托盘离地 2-3CM，并将舵柄回至空档。

③载物起步时，应先确认所载货物平稳可靠，起步时须缓慢平稳起步。

④运行过程中，操作者避免面向托盘倒拉托盘车。

⑤货物运送到指定位置时，将舵柄提升到下降档，货叉降至最低时方可拉出手动液压托盘车。

(2)作业完成后

①停车时，手柄应与货叉保持垂直。

②确保货叉已降至最低位置。

③手动液压托盘车停放在规定存放区。

4. 考试环境

主要设备及规格如下：

(1)托盘货架

钢构，货架经过酸洗、磷化处理，表面处理方式为静电喷塑；立柱颜色建议采用宝蓝色，横梁建议采用亮橘红色；适用的托盘规格：1200×1000(mm)左右；货架立柱为 90mm，壁厚  $\geq 1.8$ mm，层高 1100mm 左右，满载状态下横梁的挠度： $< 1/300$ ；组合式可拆装，每组外尺寸 2480×800×4200(mm)左右，单元承重不低于 1 吨。

(2)手动液压托盘车

额定负载：2000kg；货叉最低高度：85mm；货叉最高高度：200mm；

货叉总宽：540mm；转向轮： $\Phi 180 \times 50$ (mm)；承重轮双轮： $\Phi 80 \times 70$ (mm)；

货叉尺寸：160×50(mm)。

(3)托盘规格：1200×1000(mm)木制托盘，不少于 5 个。

(4)模拟货品：货品种类不少于 5 种。

### **技能模块 3. 拣货作业**

1. 考试内容及要求

(1)阅读分析拣货单。

(2)根据拣货单，完成拣货任务。

(3)根据拣货结果完成拣货单。

(4)正确选用操作仓储设备，进行搬运。

(5) 考生具有较强的分析和解决物流常规作业的能力，能熟练使用物流仓储设备，并进行 5S 管理。

## 2. 考试形式及要求

(1) 考试采取现场实际操作方式。

(2) 考试提供纸质版拣货单，考生根据所提供的拣货单，在规定的时间内进行分析并完成拣货任务。

(3) 考生在实操过程中不得泄露真实的个人姓名、学校名称等信息，否则本次考试不得分。

## 3. 技术要求

(1) 作业过程中

① 考生按照拣货单拣选出正确数量的出库货物，完成电子拣选。

② 整托拣货时，要合理选择搬运设备，并进行规范操作。

(2) 作业完成后

将搬运设备正确停放在规定区域内。

## 4. 考试环境

每位考生对应一个货物储存区，对托盘货架区以及电子拣选区的货物进行作业。

硬件设备：

① 电子标签系统：1 套控制器、转换器、绿灯完成器和订单显示器，大于 12 片电子标签。

5 位数 7 段式 LED 显示，1 个确认按钮及 2 个功能键，红色指示灯。电压/电流：BJ12V /200mA。

托盘货架：

适用的托盘规格：1200×1000(mm)左右；货架立柱为 90mm，壁厚 $\geq 1.8$ mm，层高 1100mm 左右，满载状态下横梁的挠度： $< 1/300$ ；组合式可拆装，每组外尺寸 2480×800×4200(mm)左右，单元承重不低于 1 吨。

② 配套辅助材料：标签尺寸 (mm)：长宽高分别是 148×46×30(mm)；周转箱：尺寸 600×400×320(mm)，容积 65L。

纸箱：

外径：190×370×270(mm)；外径：285×380×270(mm)；

外径：320×480×200(mm)；外径：380×570×220(mm)；

外径：350×350×245(mm)；外径：380×480×220(mm)；

外径：300×580×200(mm)。

托盘规格：1200×1000(mm) 木制托盘。

模拟货品种类大于 15 种。

③搬运设备：

手动液压托盘车技术参数：

额定负载：2000kg；货叉最低高度：85mm；货叉最高高度：200mm；

货叉总宽：540mm；转向轮：Φ180×50(mm)；承重轮双轮：Φ80×70(mm)；

货叉尺寸：160×50(mm)。

手推车：轮式，扶手可折叠，载重 50kg 以上。

④网络配置局域网, 100Mbps 带宽，计算机之间文件不能互传共享。

⑤考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

#### **技能模块 4. 缮制物流仓储业务单证**

##### 1. 考试内容及要求

- (1) 阅读分析考试所提供的相关资料。
- (2) 根据资料，正确缮制物流仓储作业相关单证。
- (3) 缮制内容完整，填写准确、清楚。
- (4) 正确运用相关的专业术语。
- (5) 物流仓储作业考试单证包括入库单、拣货单、出库单、盘点单。

##### 2. 考试形式及要求

- (1) 考试采取上机操作测试方式。
- (2) 考试提供物流仓储业务单证模板, 考生在所提供模板上缮制物流仓储业务相关单证。
- (3) 考生应将答案保存到规定的文件夹里并按规定方式提交。
- (4) 在答题过程中，考生可以随时检查或修改已答题目的填制内容。
- (5) 考生考号、姓名等信息需填在试卷密封线内的相应位置，考生不得在试卷其他位置中泄露真实的个人姓名、学校名称等信息，否则本次考试不得分。

##### 3. 技术要求

- (1) 填写要求：所答内容均填写在表格内，禁止填写在表格外。
- (2) 保存格式：根据考试要求，将文档保存为 PDF 格式。
- (3) 计算结果：计算结果有小数点的，小数点后保留两位，四舍五入。

##### 4. 考试环境

每位考生配备一台计算机，考试用计算机之间不能实现文件共享。

#### (1) 硬件设备

- ①服务器配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 300GB 以上；内存 4GB 以上。
- ②客户端配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 200GB 以上；内存 4GB 以上。
- ③网络配置局域网，100Mbps 带宽，计算机之间文件不能互传共享。
- ④考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

#### (2) 软件环境

Windows 7 Professional(中文版)、Microsoft Office 2010(中文版)、五笔输入法、搜狗拼音输入法、智能 ABC 输入法、微软输入法等。

### **技能模块 5. 缮制物流运输业务单证**

#### 1. 考试内容及要求

- (1) 阅读分析考试所提供的相关资料。
- (2) 根据资料，正确缮制物流运输作业相关单证。
- (3) 缮制内容完整，填写准确、清楚。
- (4) 正确运用相关的专业术语。
- (5) 物流运输作业考试单证包括公路货物运单、铁路货物运单。

#### 2. 考试形式及要求

- (1) 考试采取上机操作测试方式。
- (2) 考试提供运输业务单证模板, 考生在所提供模板上缮制物流运输业务相关单证。
- (3) 考生应将答案保存到规定的文件夹里并按规定方式提交。
- (4) 在答题过程中，考生可以随时检查或修改已答题目的填制内容。
- (5) 考生考号、姓名等信息需填在试卷密封线内的相应位置，考生不得在试卷其他位置中泄露真实的个人姓名、学校名称等信息，否则本次考试不得分。

#### 3. 技术要求

- (1) 填写要求：所答内容均填写在表格内，禁止填写在表格外。
- (2) 保存格式：根据考试要求，将文档保存为 PDF 格式。
- (3) 计算结果：计算结果有小数点的，小数点后保留两位，四舍五入。

#### 4. 考试环境

每位考生配备一台计算机，考试用计算机之间不能实现文件共享。

#### (1) 硬件设备

- ①服务器配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 300GB 以上；内存 4GB 以上。

②客户端配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 200GB 以上；内存 4GB 以上。

③网络配置局域网，100Mbps 带宽，计算机之间文件不能互传共享。

④考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

## (2) 软件环境

Windows 7 Professional(中文版)、Microsoft Office 2010(中文版)、五笔输入法、搜狗拼音输入法、智能 ABC 输入法、微软输入法等。

## 技能模块 6. 物流中心作业优化

### 1. 考试内容及要求

(1) 阅读分析考试所提供的相关资料。

(2) 完成出入库数量及金额统计。

(3) 计算库存结余量和库存结余金额。

(4) 根据库存结余信息，编制完成货架存储图。

(5) 根据给定标准，计算物动量并进行 ABC 分类。

(6) 根据 ABC 分类结果及移库规则，进行库位调整，完成移库作业计划表。

(7) 根据入库通知单，编制组盘入库计划表。

(8) 根据出库通知单编制出库拣选计划表（包括整箱出库和零散出库）。

(9) 根据实际情况，编制补货作业任务计划。

(10) 编制盘点作业计划表。

(11) 具有较强的分析和解决物流常规作业的能力，能熟练使用 Microsoft Office 2010(中文版)办公软件，根据考试提供的模板完成作业优化。

### 2. 考试形式及要求

(1) 考试采取上机操作测试方式。

(2) 考试提供物流业务案例(Microsoft Office 2010 word 文件格式), 考生在所提供的模板上完成作业任务优化内容。考生不得修改 WORD 模板中给定的格式、内容。

(3) 考生应将答案保存到规定的文件夹里并按规定方式提交。

(4) 在答题过程中，考生可以随时检查或修改已答题目的填制内容。

(5) 考生考号、姓名等信息需填在试卷密封线内的相应位置，考生不得在试卷其他位置中泄露真实的个人姓名、学校名称等信息，否则本次考试不得分。

### 3. 技术要求

(1) 考生熟练运用 Excel 表格完成相关数据计算，要求运算准确。



(2) 在 WORD 中绘制货架存储图时大小要适宜，不得超出范围。

#### 4. 考试环境

每位考生配备一台计算机，考试用计算机之间不能实现文件共享。

##### (1) 硬件设备

①服务器配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 300GB 以上；内存 4GB 以上。

②客户端配置：CPU 主频 3GHz 以上；硬盘空间 200GB 以上；内存 4GB 以上。

③网络配置局域网，100Mbps 带宽，计算机之间文件不能互传共享。

④考点可根据自身实际情况进行相应配置，以便考试顺利进行。

##### (2) 软件环境

Windows 7 Professional(中文版)、Microsoft Office 2010(中文版)、五笔输入法、搜狗拼音输入法、智能 ABC 输入法、微软输入法等。