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）理解配送中心的概念、功能、类型及作业流程。

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）掌握智慧物流的概念、主要技术。

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工作流程。

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。

（3）掌握仓储成本的内容。

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。

（5）掌握配送路线规划的方法。

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）掌握公路货物运输成本和运费的计算。

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）了解物流与快递的区别。

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《快递服务》国家标准的有关规定。

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及责任。

（4）掌握国际货运代理的业务范围。

2.揽货的主要渠道

（1）理解国际货运代理企业的主要业务来源。

（2）理解影响货主选择货代服务的主要因素。

（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）理解DAP。

（5）理解DDP。

4.海运集装箱及交接方式

（1）掌握海运集装箱的规格与类型。

（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、作用。

（2）理解提单的种类。

（3）了解提单的签发与更正。

（4）了解提单的放货原则。

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）掌握航空货运代理出口订舱流程。

9.航空运价及运费

（1）理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 10 Professional（中文版）、Microsoft Office（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≥1.8mm，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：Φ180×50(mm)；承重轮双轮：Φ80×70(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，在规定的时间范围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≥1.8mm，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 10 Professional（中文版）、Microsoft Office（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 10 Professional（中文版）、Microsoft Office（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（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 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 10 Professional（中文版）、Microsoft Office（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。