

物流专业化知识

1、现代物流的定义？

答：现代物流指的是将信息、运输、仓储、库存、装卸搬运以及包装等物流活动综合起来的一种新型的集成式管理，其任务是尽可能降低物流的总成本，为顾客提供最好的服务。

2、现代物流的主要特征是？

答：①物流反应快速化②物流功能集成化③物流服务系列化
④物流作业规范化⑤物流目标系统化⑥物流手段现代化
⑦物流组织网络化⑧物流经营市场化⑨物流信息电子化
⑩物流管理智能化

3、现代物流建设处理好四个关系分别是？

答：①现实和未来的关系②质量和速度的关系③硬件和软件的关系④建设和运行的关系

4、现代物流建设四字要求？

答：好、快、省、廉

5、现代物流建设要求达到的水平？

答：国内先进、国际一流

6、烟草行业卷烟物流配送中心建设的原则是？

答：合理规划、统一标准、经济实用、综合配套

7、烟草物流建设的分类及标准是？

答：一类卷烟配送中心：预测年销售量大于等于 20 万箱；
二类卷烟配送中心：预测年销售量大于等于 10 万箱、小于 20 万箱；
三类卷烟配送中心：预测年销售量小于 10 万箱。

8、打造精细化的现代物流服务系统的愿景是什么？

答：以专业物流、诚信物流、文明物流、责任物流，赢得客户信任，成就江苏烟草商业物流服务的品牌信誉。

9、打造精细化的现代物流服务系统的整体思路是什么？

答：本着“安全、准确、便捷、高效”的服务理念，提供收货服务、仓储服务、分拣服务、送货服务、增值服务，兑现服务承诺，与客户共创成功。

10、精细化现代物流的服务承诺内容是什么？

答：专业物流、诚信物流、文明物流、责任物流

11、专业物流的内容指的是什么？

答：物流服务一体化、物流技术专业化、物流管理规范化的。

12、诚信物流的内容指的是什么？

答：以诚待人、以信服人；公证待客、恪守承诺。

13、文明物流的内容指的是什么？

答：统一着装、举止大方；文明礼貌、标准作业。

14、责任物流的内容指的是什么？

答：树立环保意识、注重循环利用；减少能源消耗、实现低碳运行。

15、精细化的现代物流服务体系的具体服务内容是什么？

答：高效、规范的收货服务，安全、保质的仓储服务，准确、快速的分拣服务，及时、周到的送货服务，灵活、多样的增值服务。

16、高效、规范的收货服务的具体内容是什么？

答：入库开箱抽样检查，入库卷烟品质控制；卷烟装卸入库及时，入库信息上传迅速；送货单证审核无误，入库数据流转准确。

17、安全、保质的仓储服务的具体内容是什么？

答：控制卷烟仓储破损，确保库存帐物相符；遵循先进先出原则，选定出库卷烟批次。

18、准确、快速的分拣服务的具体内容是什么？

答：实现卷烟打码到条，分拣到户快速精准。

19、及时、周到的送货服务的具体内容是什么？

答：制定合理配送计划，规定时间范围送达；送货人员统一着装，言行举止文明礼貌；销售货款日结日清，客户意见收集反馈。

20、灵活、多样的增值服务的具体内容是什么？

答：实行商品回溯追踪，提供代发通知服务；贯彻行业政策宣传，提供包装薄膜回收。

21、物流服务考核评价的四要素具体指的是什么？

答：服务产品，优质可信，卷烟质量可控可管；服务载体，先进实用，软硬载体可感可触；服务流程，规范高效，服务流程入细入微；服务文化，悦动顾客，服务文化入脑入心。

22、江苏烟草发展现代物流的意义？

答：江苏烟草发展现代物流是江苏烟草实现战略突围，形成卷烟品牌和现代物流两个核心竞争优势的重要前提，是打造物流配送服务品牌，增强企业核心竞争力的重要途径；是整合物流资源，建立统一物流配送平台，服务好工业企业和零售业的重要手段。江苏烟草建设一流现代物流是加强行业现代物流建设组织保障的重要举措，是打造行业现代物流管理体系，加强行业现代物流专业化、科学化、精细化管理的关键步骤，是举全行业之力、打造中国烟草物联网、实现中国烟草核心竞争力不可替代性的必然要求。为江苏烟草实现“走在行业前面、展现一流水平、全面建设现代烟草”和实现卷烟上水平，提高行业整体竞争实力作出了积极的贡献。

23、江苏烟草物流建设的八个统一是什么？

答：规划布局统一；建筑设计统一；设备选型统一；技术集成统一；信息软件统一；辅助设施统一；配送车辆统一；监控系统统一。

24、2012 年盐城烟草物流建设目标？

答：完成由“建设向管理”目标转变。

25、商业卷烟物流配送体系？

商业卷烟物流建设步伐加快，物流资源进一步优化整合，以地市级公司为建设主体的商业卷烟物流配送体系已经建立，物流设施设备不断完善，物流建设与运行水平明显提升。

26、2012 省局尉局长对全系统物流工作提出的总体要求？

答：2012 年是行业全面推进“卷烟上水平”的关键之年，也是全系统提升物流管理水平的重要一年。希望全系统物流战线要按照“走在行业前面，展现一流水平，全面建设现代烟草”和“四个引领”的要求，贯彻落实“成本、规范、安全”六字方针，全面抓好“建设、运行、管理”三大环节，努力推动全系统物流工作再上新台阶。要以企业贯标、对标为抓手，完善绩效评价机制，加强纵向指导与横

向沟通，不断提升物流管理水平；要按照流程化、标准化、一体化的工作思路，优化业务流程，完善作业标准，健全管理体系，不断提高物流运行效率；要充分运用现代科技手段，科学安排送货线路，推进大市范围内的资源整合，提高资源配置效率，不断优化物流成本控制；要发扬勇于创新、开拓进取的精神，加强业务培训和岗位练兵，积极探索物联网技术的应用，不断增强物流人员素质，为全系统持续推进“三大战略”，认真践行“四个引领”，努力保持持续协调健康发展作出新的更大贡献！

27、物流建设的六字方针？

答：“成本、规范、安全”。

28、2012 全省物流系统建设总体目标是？

答：“精管理、重运行、控成本、勇创新、强队伍”。

29、精细化管理的概念？

答：精细化管理是一种理念，一种文化，起源于 20 世纪 50 年代的日本。精细化管理是指通过细致化的管理提高管理精度、发现改善空间、推动精益化改善、提升绩效水平的一种管理方法。

30、烟草物流精细化管理的目的

答：烟草物流精细化管理的目的是通过加强基础管理提高物流服务水平 and 能力，增强竞争力。通过细致化管理，管细做细，关注细节，通过精益化管理，管精做精，精益求精。

39、烟草物流精细化管理的特点？

答：烟草物流精细化管理的特点：精、准、细、严，所谓“精”就是管精、做精、精益求精；所谓“准”就是准时、及时；所谓“细”就是管细、做细、关注细节；所谓“严”就是严格遵守，实施一次性到位。

31、盐城烟草物流工作环节检查遵循的原则是什么？

答：上道工序对下道工序负责，下道工序对上道工序进行考核。

32、现代烟草物流管理的概念是什么？

答：指的是将事关烟草制品的信息、运输、仓储、库存、装卸、搬运以及包装等烟草制品的空间活动，综合起来的一种新型的集成式管理。

33、因卷烟零售户的原因，造成配送任务无法完成的。

答：送货人员应积极与卷烟零售户取得联系，尽可能在当天完成配送。如当天不能完成配送的，应在卷烟零售户营业场所的显著位置，贴上告示单，写明来店时间，联系电话、送货人员姓名等信息，并在事后主动与客户取得联系，确定下次送货事宜。

34、客户现场发现破损卷烟，客户提出退货要求，且有不满意情绪。

答：送货人员应首先向客户表达歉意，安抚客户情绪，主动提出调换，征得客户给予理解。做好破损卷烟登记，与客户签字确认，告知调换卷烟下次送达时间，将破损卷烟带回。

35、卷烟送货上门的服务流程有哪些？

答：①送货人员送货时首先要与卷烟零售户当面核对店名、地址等客户信息，并在柜台上当面与卷烟零售户办理交接手续，实行“唱收唱付”，在卷烟品种、数量共同确认准确无误后，请卷烟零售户签收；②为客户贴好送货单据；③宣传有关物流配送知识（例如：卷烟激光喷码知识等）；④解答客户提出的其它问题。

36、送货人员在送货中对卷烟零售户店面、柜台，发现不规范的摆放和存在不安全的隐患。要做到“目视管理、友情提醒”。

情况有：1)、未亮证经营；2)、明码标价卡遗失；3)、出样柜台有灰尘、杂物；4)、有零包规外卷烟；5)、经营场所窗户未安装防护栏。（只演示一种）

答：要做到针对实际情况进行“目视管理、友情提醒”。

37、送货人员完成配送服务后，离开卷烟零售户门店时。

答：应主动提醒客户做好下一次订货存款，和卷烟零售户说：“谢谢”、“再见”。

38、当专卖稽查人员在市场检查发现有几条未打码的卷烟，客户讲是烟草公司送的。

答：出现这一情况后，送货员应积极的与稽查人员做好配合，问清客户姓名，卷烟的品牌、规格、数量等情况，核对、查证送货记录，为他们提供可靠信息支持。

39、当客户发现塑封包装材料破损，接收卷烟存有异议时。

答：送货员应检查塑封包装材料破损的程度，针对情况向客户做好解释；与客户一起对卷烟打码进行核对，确认卷烟质量，做好客户在消除心中疑问的情况

下自愿接收卷烟；如客户不愿意接收，与客户办理相关手续，将卷烟带回重新包装，并告知客户再次送货的时间；送货结束后向部门领导进行情况汇报，并做好记录。

40、当客户在验收卷烟或经营过程中，发现整条卷烟有缺包现象时。

答：送货人员应对有问题卷烟进行确认，并向客户表示歉意；做好登记，将问题卷烟带回；向部门领导汇报，积极做好调换工作，始终与客户保持沟通。

41、零售户提出家中卷烟不便存放，需要烟草公司提供数只烟箱？

答：送货人员应在公司规定范围内，对客户采用“同理心”的方式表示对客户理解，拉近彼此距离，作沟通铺垫，并告知客户将这一情况向部门领导反映；及时将领导意见妥善传递给客户，并按意见处理。

42、烟草行业托盘堆码卷烟数量是多少？

答：烟草行业标准托盘正常码放 30 件标准卷烟。

43、仓储的定义是什么？

答：仓储是指通过仓库对物资进行储存和保管。一般来说，它指的是从接收储存物资开始，经过储存保管作业，直至把物品完好地发放出去的全部活动过程，其中包括存货管理和各项作业活动。

44、仓储系统的主要功能是什么？

答：仓储系统的主要功能是储存和保管。

45、仓储合理布局原则有哪些？

答：1、空间、设备利用最大化；2、采用“先进先出”方式；3、适当集中库存；4、所有物料得到最好的保护。

46、卷烟物流配送中心通常选用的仓储形式有几种？

答：单层托盘地面堆放存储形式；三层托盘货架存储形式；托盘立体库存储形式

47、库存成本内容包括哪些？

答：1、订购成本；2、购入成本；3、储存成本（持有成本）；4、缺货成本

48、分拣基本模式有哪些？

答：1、摘果式分拣；2、播种式分拣；3、复合式分拣。目前烟草行业在大多采用复合式拣选方式，即摘果式和播种式分拣相结合的方式。

49、卷烟分拣系统有几部分组成？

答：一般的分拣系统由控制装置、分拣装置、输送装置及检测装置四部分组成。

50、包装模式有几种？

答：目前卷烟分拣后的包装形式主要有人工装箱、自动装箱和薄膜热缩三种形式。

51、选择包装模式时应注意哪几点要求？

答：1、包装模式选择应符合码垛要求，主要包括码垛面积和码垛强度的要求；2、包装模式选择应考虑仓储效率的适应性，主要包括仓储设备和仓储环境的适用性；3、包装模式选择应便于装卸和搬运操作。

52、烟草商业企业卷烟物流配送特点有哪些？

答：1、从卷烟物流配送的品种结构来看，具有品牌集中度较高、并继续逐步集中的特点。2、从卷烟物流配送的客体—卷烟来看，具有包装形状、大小、重量基本一致，但外观易于混淆的特点。3、从卷烟物流配送的服务范围来看，具有零售户数量大、密度大（特别是城镇）、分布广，但地理位置相对固定的特点。4、从卷烟物流配送的作业量来看，基本呈现多品种、少批量、高频次的特点。

53、卷烟物流配送中心的配送模式主要有几种？

答：卷烟物流配送中心的配送模式主要有四种，分别为“一级配、一级送”、“一级配、二级送”、“一级配、二级送、中转站”、“设置卷烟配送分中心”。对于特别偏远的农村及山区有三种辅助配送模式，即：委托送货、定点取货、固定送货点送货。

54、托盘的分类有几种？

答：托盘按材质不同可分为：木托盘、塑料托盘、金属托盘、纸托盘及复合材质托盘等。

55、托盘码垛方式有几种？

答：1、重叠式堆码；2、纵横交错式堆码；3、旋转交错式堆码，

56、烟草行业经常使用几种货架？

答：1、托盘货架；2、箱式流利货架；3、贯通（驶入）货架。

57、条形码分类有几种？

答：1、一维条形码；2、二维条形码；3、特种条形码。