

2023年4月高等教育自学考试福建省统一命题考试

物流案例与实训

(课程代码 01001)

注意事项:

1. 应考者必须按试题顺序在答题卡(纸)指定位置上作答,答在试卷上无效。
2. 涂写部分、画图部分必须使用2B铅笔,书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

一、简答题:本大题共7小题,每小题6分,共42分。

1. 简述绿色物流的实施策略。
2. 简述第三方物流的特征。
3. 简述航空运输的优缺点。
4. 物流系统的特征体现在哪些方面?
5. 简述完整的采购流程包括的过程。
6. 简述流通加工的目的。
7. 简述物流客户服务的基本内容。

二、案例分析题:本大题共2小题,每小题29分,共58分。

8. 案例1 UPS的物流服务

美国联合包裹服务公司(UPS)始建于1907年,是一家百年老字号,也是美国经济的支柱企业。目前UPS的固定资产达126亿美元,在全球快递业中可谓独占鳌头。UPS的成功来自于UPS在数字时代来临时紧紧抓住了发展电子商务这一良机,实现了由传统物流企业向电子物流企业的跨越。

UPS之所以取得巨大的经营成功,与富有特色的物流服务是密切相关的。主要概括为如下几个方面。

快捷优质的传递。UPS规定:国际快件3个工作日内送达目的地;国内快件保证在翌日上午8点半以前送达。UPS坚持“快速、可靠”的服务准则,获得了“物有所值的最佳服务”的声誉。

代理通关服务。UPS从20世纪80年代末期起投资数亿美元建立起全球网络和技术基础设施,为客户提供报关代理服务。UPS建立的“报关代理自动化系统”,使其承运的国际包裹的所有资料都进入这个系统,这样,通关手续在货物到达海关之前即已办完。UPS的电脑化通关为企业节省了时间,提高了效益。UPS有6个通关代理中心,每天办理2万个包裹的通关手续。

即时追踪服务。UPS的即时追踪系统是目前世界快递业中最大、最先进的信息追踪系统。所有交付货物都能获得一个追踪条码,货物走到哪里,这个系统就跟到哪里。

这个追踪系统已经进入全球互连网络。非电脑网络客户可以用电话询问“客户服务中心”,路易斯维尔的服务中心昼夜服务,200多名职员每天用11种语言回答世界各地的客户大约2万次电话询问。

无纸包裹服务管理。UPS的“信息数据中心”可将UPS系统的包裹的资料从世界各地汇总到这里。包裹送达时,员工借助一个类似笔记本电脑的“传递信息读取装置”,摄取客户的签字,再通过邮车上的转换器,将签名直接输送到“信息数据中心”,投递实现了无纸化操作。送达后,有关资料将在数据中心保存18个月。这项工作使包裹的管理工作更加科学化,也提高了UPS服务的可靠性。

完善的包装检验与设计服务。UPS设在芝加哥的“服务中心”数据库中,抗震、抗挤压、防泄漏的等等各种包装案例应有尽有。这类服务为企业节省了材料费和运输费,被誉为“超值服务”。

UPS之所以取得巨大的经营成功,也与企业实施的信息化战略息息相关。

在20世纪80年代,UPS就应用了货物信息收集器(DIAD)、条码系统、大规模数据中心等一系列领先技术,实现了让客户了解实时货物运输进程的目标。

1995年,货物跟踪网络开通时,UPS发现客户对于货物信息非常关心。因此,让客户能够更简便的接收托运货物信息已经成为与对手竞争的有利手段。为此,UPS收购了buy-9-spatula.com,建立UPS网站,最终开始了自己的电子商务业务。

2001年,UPS投资10亿美元应用信息技术,并且在信息领域的投资还将继续10年,总额将超过100亿美元。虽然投入巨大,但回报也同样丰厚:公司的赢利空间增长15%,利润增长了20%,达到30亿美元。通过这一系列努力,UPS已经摆脱了从前包裹搬运工的角色,成了一个从经营原材料运输到售后结算业务,提供完善后勤服务的物流企业。2001年,美国邮政快递业巨头UPS公司与欧洲物流管理公司UNI-DATA达成并购协议,这不仅令加入UPS全球后勤服务网络的国家超过60个,而且,UNI-DATA在高科技领域的丰富经验更能帮助这个已有94年历史的传统物流企业进一步实施其信息化战略。并且,为了应对世界物流产业的变化,UPS推出两项基于其全球电子后勤保障战略的客户服务技术,以帮助UPS客户准确估计包裹的运输时间并实时查询货物所在地点。当UPS实现了电子商务后,商业界人士评价,当经济的原动力已从实物的传递转向大规模的信息电子化传递时,真正的赢家将是UPS这样二者兼具的公司。

UPS认为传统供应链与电子供应链的区别是:电子供应链改变了传统供应链的运行方向。在传统供应链中,供应商是将货物沿着供应链向最终用户的方向“推动”。这样的系统需要在仓库里储存货物,这样在经济上是不合算的。而电子供应链主张的是,只及时生产顾客所需的产品,而不需在仓储上耗费巨资。早在20世纪80年代,UPS就决定创立一个强有力的信息技术系统。在最近10年中,该公司在技术方面投入110亿美元,配置主机、PC机、手提电脑、无线调制解调器、蜂窝通信系统等。这种投入,不仅使UPS实现了与90%的美国公司和96%的美国居民之间的电子联系,同时,也实现了对每件货物运输即时状况的掌握。

在电子商务及新的在线购物系统中,顾客可从供应链的每个成员中“拉出”他们所需的东,结果是顾客可获得更加快速而可靠的服务,而供应商也可减少成本。目前,UPS可向顾客和供应商提供瞬间电子接入服务,以便查阅有关包裹运输和传递过程的

信息。UPS 能够对每日运送的 1300 万个邮包进行电子跟踪。UPS 的司机是公司大型电子跟踪系统中的关键人物。他们携带了一块电子操作板,称作 DIAD(货物信息收集器),可同时捕捉和发送运货信息。同时,司机行驶路线的塞车情况,或用户需即时提货等信息也可发放给 DIAD。除利用网络对货件运送与监控外,利用其网络,公司还可以开拓新的综合商务渠道,既做中间商,又当担保人。

阅读完以上案例,请回答以下问题:

- (1) UPS 公司通过提供哪些特色服务来参与市场竞争并获得成功? (5 分)
- (2) UPS 实施的信息化战略对公司带来了哪些利益? (12 分)
- (3) UPS 的成功为现代快递物流业提供了哪些借鉴经验? (12 分)

9. 案例 2 一汽大众的“零库存”

一汽大众的零部件送货形式有三种:

第一种是电子看板,即公司每月把生产信息用扫描的方式通过电脑网络传递送到各供货厂,对方根据这一信息安排自己的生产,然后公司按照生产情况发出供货信息,对方则马上用自备车辆将零部件送到公司各车间的入口处,再由入口处分配到车间的工位上。

第二种叫作“准时化”,即公司按整车顺序把配货单传送到供货厂,对方也按顺序装货直接把零部件送到工位上,从而取消了中间仓库环节。

第三种是批量进货,供货厂每月对于那些不影响大局又没有变化的小零部件分批量地送 1-2 次。

公司很注重在制品的“零库存”管理,在该公司流行着这样一句话:在制品是万恶之源,用以形容大量库存带来的种种弊端。在生产初期,捷达车的品种比较单一,颜色也只有蓝、白、红三种。公司的生产全靠大量的库存来保证。随着市场需求的日益多样化,传统的生产组织方式面临着严峻的挑战。

在整车车间,生产线上每辆车的车身上都贴着一张生产指令表,零部件的种类及装配顺序一目了然。计划部门按装车顺序通过电脑网络向各供货厂下计划,供货厂按照顺序生产、装货,生产线上的工人按顺序组装,一伸手拿到的零部件保证就是他正在操作的车上的。物流管理就这样使原本复杂的生产变成了简单而高效率的“傻子工程”。令人称奇的是,整车车间的一条生产线过去仅生产一种车型,其生产现场尚且拥挤不堪,如今在一条生产线同时组装 2~3 种车型的混流生产线,却不仅做到了及时、准确,而且生产现场比原先节约了近 10%。

阅读完本案例后请回答下列问题:

- (1) 什么是“零库存”?“零库存”管理的要点包括哪些内容? (10 分)
- (2) 一汽大众的零部件采购方式有哪几种? (9 分)
- (3) 一汽大众的生产物流有何特点? (10 分)